vtiger CRM v5.x

Руководство пользователя и администратора системы

(английский интерфейс системы)

Версия документа: vtiger.5.x.UG.en_RU.d1.20061229, декабрь 2006

Документ может быть изменен без уведомления

Copyrights and credits

Руководство на русском языке составлено и распространяется Sergei Kostigoff: http://www.kostigoff.net.

Относящиеся к настоящему документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии присылайте сюда: sergei@kostigoff.net

Yfcnjzobq документ основан на следующем документе:

vtiger CRM v5.x
User and Administration Manual
Copyright © 2006 crm-now and Frank Piepiorra
crm-now c/o im-netz Neue Medien GmbH, www.crm-now.com

Торговая марка vtiger и vtiger CRM, а также логотип принадлежат vtiger.com.

crm-now c/o im-netz – является фирменным товарным знаком Neue Medien GmbH.

является просто подписью Sergei Kostigoff.

Все другие марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Лицензия

Настоящий документ распространяется на условиях GNU Free Documentation License, Version 1.1 или любой более поздней версии, опубликованной Free Software Foundation.

Вы не можете использовать настоящий документ иначе, как на условиях Лицензии.

Вы можете получить копию Лицензии: http://www.gnu.org.

Отказ от гарантий

Программное обеспечение и документация, распространяемые на условиях Лицензии, распространяются в соответствии с принципом «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, как явных, так и подразумеваемых.

Copyright © 2004-2006 vtiger.com http://www.vtiger.com

Copyright © 2006 crm-now и Frank Piepiorra http://www.crm-now.de

Copyright © 2006 Sergei Kostigoff http://www.kostigoff.net

Содержание

Отказ от прав....1
Контроль версий....2
Предисловие....3
Зачем читать настоящее Руководство?....3
Как получить это Руководство....4
Как вы можете помочь....4
Благодарности....4
Глава 1. Введение....5
О настоящем Руководстве....5
Пользование настоящим Руководством....5
Соглашения и обозначения....6
Ввод пользователем информации в web интерфейсе....6
Первые шаги....6
Становимся пользователем....6
Настройка компьютера и иные требования....6
Аппаратное обеспечение....6
Программное обеспечение....6
Настройки Web браузеров....7
Cookies....7
Java....7
Вход в систему (Login)....7
Стартовая страница vtiger CRM....9
Содержание стартовой страницы....9
Навигация....11
Login Area (Зона входа в систему):....12
Navigation Area (Зона навигации):....12
Quick-Menu (Быстрое меню):....12
Search (Поиск):....13
Tools (Инструменты):....13
My Preferences (Мои настройки)....13
Функция глобального поиска....16
Quick-Menu (Меню быстрого перехода)....16
Права доступа....16
С чего начать?....17
Глава 2. Учет данных в системе vtiger CRM....19
Клиентские контакты....19
Новые Зацепки....20
Новые Контрагенты....21

Новые Контакты....23
Экспорт и импорт Зацепок, Контактов и Контрагентов....26
Импорт контактов....27
Экспорт данных....29
Формат данных для импорта....30
Советы для формата CSV и Excel....31
Календарь и действия....33
Календарь....34
Добавление События в календарь....35
Задания и списки дел....37
Разделение доступа к Календарю....38
Настройки Календаря....40
Все события и задания....40
Импорт и экспорт Действий....41
Процесс продаж....42
Зацепки....42
Детали Зацепки....43
Экспорт и импорт зацепок....46
Возможные сделки....46
Прямой ввод сделок....46
Дополнительная информация для Сделок....48
Экспорт и импорт сделок....50
Коммерческие предложения....50
Информация Коммерческого предложения....51
Адресная информация....52
Детальное описание продукта....52
Заказы на продажу....55
Информация заказа на продажу....56
Адресная информация....57
Данные о продукте....57
Заказы на закупку....57
Счета....60
Информация счета....61
Маркетинг....62
Относящиеся к Продукту поля....65
Продукты....65
Информация продукта....66
Ценовая информация....68
Информация о запасах....68
Информация изображения продукта....69

Описательная информация....69
Прайс листы....71
Создание прайс листов....71
Редактирование прайс листов....72
Поставщики....73
Импорт и экспорт информации продуктов....74
Глава 3. Работа с системой vtiger CRM....75
Общие замечания....75
Работа со списками....75
Настройка списков....75
Ключевые выборки....77
Поиск в списках....77
Tag Cloud (пользовательские категории)....78
Функции чата....80
Меню инструментов....80
RSS....80
Мои сайты....81
Заметки....81
Отправка и получение сообщений e-mail....82
Отправка сообщений e-mail....83
Отправка массовых сообщений e-mail....86
Получение сообщений e-mail....87
Работа с процессом продаж....91
Работа с зацепками....91
Вид списка зацепок....92
Связывание зацепок с иными данными vtiger CRM....93
Работа со сделками....93
Создание сделок из зацепок....93
Изменение вида списка сделок....96
Использование детального вида сделки....97
Отправка сообщений e-mail относящимся к сделкам контактам....98
Связывание сделок с иными записями vtiger CRM....98
Работа с технической поддержкой....98
Заявки....99
Создание новой заявки....99
Работа с заявками....101
Часто задаваемые вопросы (FAQ, или ЧаВо)....104
Отчетность и анализ....105
Dashboard (панель аналитики)....105
Reports (отчеты)....106

Редактирование отчетов....108
Настраиваемые папки отчетов....110
Синхронизация системы vtiger CRM с офисными программами....110
Расширение почтового клиента Thunderbird....110
Расширение Outlook....110
Глава 4. Задачи администрирования....112
Основы ролевой модели безопасности....112
Введение в ролевую модель безопасности....112
Определение терминов....113
Определение пользователей....113
Определение ролей....114
Определение профилей....115
Определение групп....118
Группа пользователей....118
Группа ролей....119
Группа ролей с субординацией....119
Группы групп....120
Администрирование системы vtiger CRM....121
Администрирование пользователей....121
Основы администрирования пользователей....122
Управление пользователями и доступом....124
Настройка пользователей....124
Роли пользователей....129
Профили....130
Группы....134
Разделение доступа....136
Права доступа к полям по умолчанию....140
Записи аудита....142
Журнал регистрации пользователей в системе....143
Студия (Studio)....143
Пользовательские поля....143
Пользовательские поля зацепок....146
Редактор списка выбора....147
Шаблоны сообщений....148
Шаблоны e-mail....148
Шаблоны писем и документов....151
Расписание уведомлений....152
Уведомления о запасах....153
Термины и условия поставки....153
Остальные настройки....154

Информация о компании....154
Сервер исходящей почты....155
Сервер резервного копирования....156
Владельцы модулей....157
Валюты....157
Вычисление налогов....159
Системная информация....160
Прокси сервер....160
Оповещение....160
Вид модуля по умолчанию....161
Мастер миграции....162
Клиентский портал....162
Приложение A. Примеры администрирования....163
Пример I: Создание очень маленькой организации....163
Пример II: Организация простых иерархий....163
FAQ (ЧаВо) по администрированию....163
Приложение B. Ресурсы....164
Последние версии настоящего Руководства....164
Ресурсы о ресурсах....164
Другие материалы о компонентах vtiger CRM....164
Международное сообщество vtiger....165
Приложение C. Журнал изменений....166
Версия 1.0: для vtiger CRM версии 5.x....166
Приложение D. ЛИЦЕНЗИЯ GNU НА СВОБОДНУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ....167
GNU Free Documentation License....167
0. ПРЕАМБУЛА....167
1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ, ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ....168
2. КОПИРОВАНИЕ БЕЗ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ....169
3. ТИРАЖИРОВАНИЕ....169
4. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ....170
5. ОБЪЕДИНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ....172
6. СБОРНИКИ ДОКУМЕНТОВ....173
7. ПОДБОРКА ДОКУМЕНТА И САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ПРОИЗВЕДЕНИЙ....173
8. ПЕРЕВОД....173
9. РАСТОРЖЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ....174
10. ПЕРЕСМОТР УСЛОВИЙ ЛИЦЕНЗИИ....174
Порядок применения условий настоящей Лицензии к вашей документации....174
Список таблиц....180
Алфавитный указатель....181

Отказ от прав

Настоящим разрешается копировать, распространять, и/или изменять настоящий документ, распространяемый на условиях лицензии GNU Free Documentation License, Version 1.1 или любой более поздней версии, опубликованной Free Software Foundation. Копия лицензии приведена в Приложении D, GNU Free Documentation License. Логотип vtiger CRM является торговой маркой vtiger.com. crm-now все основанные на crm-now торговые марки и логотипы являются торговыми марками либо зарегистрированными торговыми марками компании im-netz Neue Medien GmbH в Германии и иных странах. crm-now не аффилирован и не поддерживается компанией vtiger.

Многие наименования, использованные производителями и продавцами для обозначения их продуктов, заявлены как торговые марки. Если эти наименования встречаются в настоящем Руководстве, и если crm-now уведомлен о существовании соответствующей торговой марки, название приведено с заглавной буквы либо заглавными буквами. Хотя во время подготовки настоящего Руководства были предприняты все меры для этого, авторы не несут ответственности за ошибки или упущения, или за вызванные такими ошибками или упущениями убытки, так же как и за убытки, возникшие в результате использования содержащейся в Руководстве информации.

crm-now не дает гарантий по использованию vtiger CRM и не несет ответственности ни за какие ошибки, имеющиеся в настоящем документе, включая обязательства по внесению изменений в настоящий документ.

Sergei Kostigoff не дает гарантий по использованию vtiger CRM и не несет ответственности ни за какие ошибки, имеющиеся в настоящем документе, включая обязательства по внесению изменений в настоящий документ.

Контроль версий

Дата (Y-M-D)	Номер версии	Описание
2006-12-29	vtiger.5.x.UG.en_RU.d1.20061229	Первая версия черновика en_RU

Предисловие

Настоящее Руководство по vtiger CRM является общим справочником для пользователей и администраторов системы vtiger CRM – проекта с открытым кодом Управления Отношениями с Клиентами (Client Relationship Management, далее – CRM).

vtiger CRM является приемлемым программным решением уровня предприятия, построенным на проверенных компонентах с открытым кодом, подкрепленным профессиональной поддержкой и услугами. Эта программная система CRM нацелена на удовлетворение потребностей малых и средних предприятий, вовлеченных в бизнес типа B2B (business-to-business, или бизнес-бизнес) с длительным циклом продаж. Система vtiger обеспечивает вашу организацию мощным, полным и интегрированным решением для эффективного управления отношениями с клиентами. Так как это система с открытым кодом, предоставляющая профессиональные возможности, система vtiger CRM получила большое и постоянно растущее сообщество пользователей. Система vtiger CRM легка в освоении и широко используется в мире.

> **Важное примечание**
>
> Настоящее руководство описывает официальную версию системы. Ваша конфигурация системы может отличаться, если ваш поставщик сервиса CRM сделал изменения в системе.

Зачем читать настоящее Руководство?

Настоящее руководство разработано как полезное описание системы vtiger CRM. Однако, настоящее руководство не является официальным документом.

Мы надеемся ответить на большинство вопросов о возможностях и модулях vtiger CRM, которые могут у вас возникнуть. В частности, мы описываем следующие темы:

- Общий подход к vtiger CRM. Со всеми его модулями и отношениями между модулями, vtiger CRM может показаться несколько перегруженным. Мы объясним вам взаимодействие отдельных частей.
- Как начать использовать CRM. Что вам надо сделать в первую очередь?
- Автоматизация продаж. Как после внесения данных система начинает поддерживать вас автоматически.
- Управление контрагентами. Как работать с контрагентами и контактами. Чего вы можете добиться?
- Понимание всех отношений. Большинство внесенных в систему CRM данных тем или иным образом соотносится с остальными данными. Эти отношения обширно документированы, включая описание планов их использования. Там, где возможно приведены примеры правильного использования.
- Импорт и экспорт данных. Мы опишем все шаги, необходимые для импорта данных из иных источников, таких как ваши офисные приложения, или экспорта данных из системы CRM для дальнейшего использования.
- Настройки системы CRM. Все компании отличаются одна от другой. Мы объ-

ясним вам, как вы можете приспособить vtiger CRM к требованиям вашей компании.

- Настройка безопасности. Мы объясним вам принципы и реализацию ролевой модели безопасности.
- Инструментарий. Система CRM поставляется с набором инструментов, которые поддерживают организацию команд продаж, так же как отчетность для руководства. Мы покажем вам, как пользоваться этим инструментарием.
- Дополнительные ресурсы. Также мы укажем вам, где можно получить самую свежую информацию по системе, и дадим самый свежий набор ссылок в Интернете.

Как получить это Руководство

Английскую и немецкую версии настоящего Руководства вы можете получить с web сайта авторов: http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html.

Версию Руководства на русском языке Вы можете получить с web сайта автора русскоязычной версии: http://myvtiger.kostigoff.net

Как вы можете помочь

Вы можете помочь в улучшении будущих версий этого Руководства, сообщая о любых ошибках, неточностях, неправильных или непонятных фразах, и просто о найденных опечатках. Присылайте ваши сообщения и комментарии автору русскоязычной версии: sergei@kostigoff.net.

Благодарности

Это Руководство является результатом длительной работы. Оно никогда не было бы завершено без помощи и поддержки многих людей. Блестящая команда проекта vtiger, сообщество пользователей системы, и больше количество людей помогали техническими советами при написании настоящего документа. Мы также хотим поблагодарить тех, кто внес вклад в написание настоящего документа, проводя неформальный анализ, давая предложения и замечания.

Хотя это несомненно неполный список, данный документ был бы неполным и неправильным без помощи Emilio Paolini, Walter Schönenbröcher, Alexander Rothenberg, Dirk Gorny и Alexander Baumann.

Руководство на русском языке появилось благодаря помощи и поддержке Сергея Силаева, Юрия Лесных, Алексея Чиркова, Сергея Комардина и Алексея Быкова. И, естественно, огромное спасибо Frank Piepiorra, создавшему оригинал описания.

Настоящее Руководство подготовлено в пакете OpenOffice.org версии 2.0.4, включая подготовку иллюстраций.

Глава 1. Введение

В данной главе рассказывается, как пользоваться настоящим Руководством и приводится обзор всех рассуждений, которые пользователь должен пройти до начала работы с системой CRM.

О настоящем Руководстве

С помощью данного Руководства вы быстро ознакомитесь с системой CRM. Целью настоящего документа является дать знание о функциях vtiger CRM и возможностях процессов продаж, как они определены использующими системы CRM компаниями. Мы объясним, как вы можете настроить систему так, чтобы она удовлетворяла вашим требованиям, и как эффективно ее использовать.

Пожалуйста, не забывайте, что система vtiger CRM предназначена для поддержки продаж, маркетинга и/или сервиса. Она наиболее подходит для компаний, которые:

- являются бизнесом типа B2B или B2C (business-business или business-customer)
- имеют относительно длинные циклы продаж
- не очень часто меняют список предлагаемых продуктов или услуг
- работают с командами, занимающимися продажами, услугами, или маркетингом, расположенными в разных местах

Мы убеждены, что большинству пользователей и администраторов системы vtiger CRM чтение настоящего Руководства «от корки до корки» принесет несомненную пользу. Однако мы понимаем, что если вы вовлечены в CRM сегодня, ваше активное расписание может заставить вас бегло просмотреть настоящий документ, чтобы ознакомиться с ключевыми моментами, пока не найдется времени для более внимательного прочтения. Мы попытались облегчить для вас эту задачу. Документ имеет четкую структуру, начинается с основ, а детали приводятся по мере дальнейшего чтения. В дополнение, приводятся ссылки на другие полезные ресурсы.

Все примеры организаций и контактных лиц, приводимые в настоящем Руководстве, вымышлены. Любое совпадение с существующими компаниями или лицами случайно.

Использование программного обеспечения vtiger CRM и относящейся к нему пользовательской документации должно производиться в соответствии с применимыми лицензиями.

Пользование настоящим Руководством

Номер версии Руководства приведен на титульной страницы и повторяется внизу каждой страницы с левой стороны.

Примечание

Каждая версия Руководства имеет уникальный идентификационный номер.

Соглашения и обозначения

В настоящем документе используются следующие соглашения и обозначения:

Ввод пользователем информации в web интерфейсе

Команды, которые пользователь выполняет в web интерфейсе системы, представлены *курсивом* и заключены в квадратные скобки - *[ ]*.

Пример: Нажмите кнопку *[Сохранить]*.

Команды, выбираемые из меню в браузере, также представляются *курсивом* и при необходимости разделены знаком «➔».

Пример: Выберите *[Договор]* ➔ *[Новый]*.

Первые шаги

Становимся пользователем

Для получения доступа к vtiger CRM Вы должны быть идентифицированы как авторизованный пользователь системы. Это происходит во время процедуры начальной регистрации (Login) при вводе пользовательского имени и пароля. Вы должны получить пользовательское имя и пароль у системного администратора (или администратора приложения).

Настройка компьютера и иные требования

Для простого использования системы vtiger CRM вам не потребуется устанавливать никакое программное обеспечение на ваш компьютер. Вы сможете начать пользование системой сразу при помощи браузера Интернет.

> **Примечание**
>
> Если вам необходимо объединить ваши офисные программы с системой vtiger CRM, позднее вы можете установить некоторые расширения и дополнения на ваш компьютер. Описание этих действий приведено в других Руководствах, перечисленных в Приложении B: Ресурсы.

Пожалуйста, обратите внимание на приведенные ниже минимальные требования к системе и настройке Вашего браузера.

Аппаратное обеспечение

Персональный компьютер или тонкий клиент с браузером Интернет и разрешением монитора, по меньшей мере, 1024 * 768 точек.

Программное обеспечение

Для работы в системе vtiger CRM можно использовать следующие браузеры: Firefox 1.5 или более новый (мы рекомендуем использовать браузер Firefox), MS IE 6.0 или более новый, Netscape 7.0 или более новый, Opera 7.01 или более новый.

> **Совет**
>
> Вниманию пользователей Internet Explorer: В некоторых версиях Internet Ex-

plorer предположительно присутствует незначительная ошибка в кэшировании страниц, которая оказывает в некоторых случаях влияние на производительность клиента, построенного по технологии AJAX[1]. Если ваша система CRM медленно работает, мы рекомендуем очистить кэш вашего браузера.

Настройки Web браузеров

Конфигурация вашего браузера должна удовлетворять следующим требованиям:

Cookies

Вам необходимо разрешить использование cookies.

Java

Вам необходимо разрешить использование Javascript в установках безопасности вашего браузера.

Вход в систему (Login)

Доступ к системе vtiger CRM осуществляется путем ввода в браузере адреса системы (URL), полученного Вами у системного администратора. На экране входа в систему в браузере Вы должны указать Ваше имя пользователя и пароль доступа.

Illustration 1: Экран входа в систему (Login Screen)

После старта системы vtiger CRM появляется приведенный на Illustration 1: Экран входа в систему (Login Screen). Пользователь должен набрать Имя пользователя и Пароль (Login name и Password) в соответствующих полях ввода для продолжение

1 Ajax (от англ. Asynchronous JavaScript and XML — «асинхронный JavaScript и XML»; по-английски произносится [эджэ́кс], по-русски чаще говорят [ая́кс]) — это подход к построению интерактивных пользовательских интерфейсов веб-приложений. При использовании Ajax web-страница не перезагружается полностью в ответ на каждое действие пользователя. Вместо этого с web-сервера догружаются только нужные пользователю данные. Ajax — один из компонентов концепции DHTM. Об Ajax заговорили после появления 18 февраля 2005 г. статьи Джесси Джеймса Гарретта (Jesse James Garrett) «Новый подход к веб-приложениям». Ajax — это не самостоятельная технология, а идея.

работы с программой. Также можно выбрать Тему и Язык интерфейса системы. Пользовательское имя, Пароль, доступные Темы и Языки интерфейса создаются администратором системы. После ввода Имени пользователя и Пароля, пользователь может нажать клавишу <Enter> на клавиатуре или кнопку *[Sign in]*.

Совет

vtiger CRM поставляется с набором Тем и Языков интерфейса. Темы и Языки интерфейса добавляются в настройках системы на стороне сервера.

Внимание

Большинство браузеров позволяет сохранять ваше Пользовательское имя и Пароль для упрощения пользования различными системами. Однако это приводит к риску безопасности, когда вы не можете гарантировать, что никто иной не имеет доступа к вашему компьютеру. Неавторизованные лица могут получить доступ к вашим конфиденциальным данным. Это особенно важно, если вы используете ноутбук, который может быть утерян.

Стартовая страница vtiger CRM

После успешного входа в систему (Login) на экран выводится ваша личная стартовая страница (Home) vtiger CRM, пример которой приведен на Illustration 2: Стартовая страница vtiger CRM.

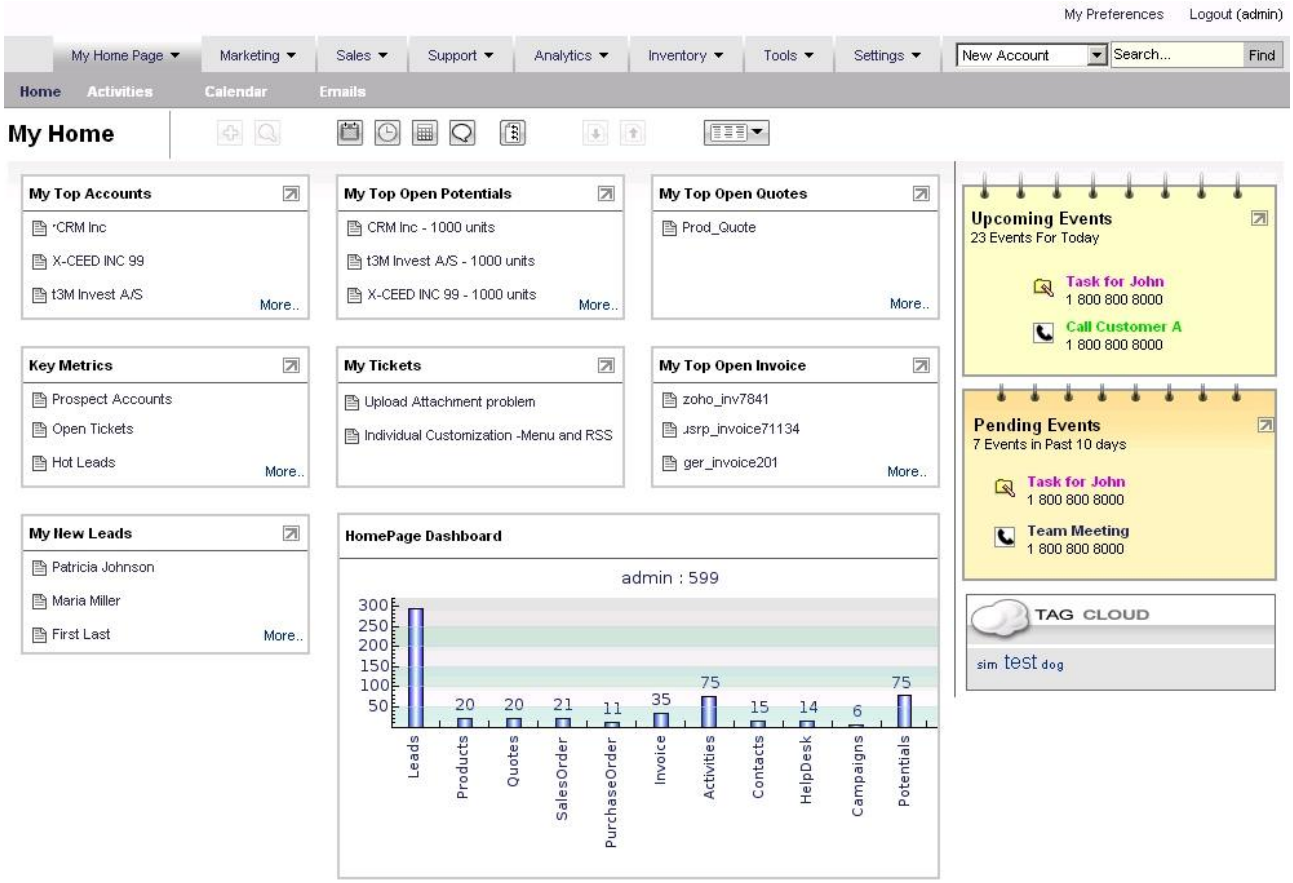


Illustration 2: Стартовая страница vtiger CRM

Изображение и содержание страницы зависит от избранной вами темы, предоставленных в Ваше распоряжение администратором функций, и сохраненных в системе vtiger CRM данных. Настройка системы vtiger CRM и использование ее функций разъясняется в последующих главах.

Содержание стартовой страницы

Главная область стартовой страницы показывает блок итогов наиболее важной информации vtiger CRM, как это показано на Illustration 2: Стартовая страница vtiger CRM. Вы можете изменить порядок этих блоков итогов, «буксируя» их при помощи мыши. Вы можете также изменить содержание стартовой страницы в соответствии с инструкциями, приведенными в разделе «Мои настройки» ниже.

Table 1: Список блоков информации на стартовой странице

Название блока	Описание
My Top Accounts (Мои основные контрагенты):[2]	Здесь приведен список ваших основных контрагентов. Содержимое этого списка генерируется путем сложения сумм всех занесенных в систему сделок, относящихся к отдельным контрагентам.
My Top Open Potentials (Мои основные открытые сделки):	Это список ваших наиболее крупных сделок.
My Group Allocations: (Мои групповые назначения)	Это список записей в системе vtiger CRM, назначенных на группу, членом которой вы являетесь.
My Trouble Tickets (Мои заявки):	Здесь приведен список заявок, назначенных на вас или на группу, членом которой вы являетесь.
Key Metrics (Ключевые метрики):	Ключевые метрики – это мощный инструмент. Его функциональность зависит от ваших настроек просмотра списка. Вы можете создать списки просмотра для каждого модуля vtiger CRM на основании критериев, которые удовлетворяют вашим специфическим требованиям. Эти критерии могут например удовлетворяться использованием функций-фильтров. Ключевые метрики будут содержать итоговые данные CRM, которые удовлетворяют заданным критериям. Например, вы построили список вывода всех черновиков коммерческих предложений. Тогда ключевые метрики покажут общее количество таких коммерческих предложений.
My Top Open Quotes (Мои основные коммерческие предложения):	Здесь выводится список ваших наиболее крупных коммерческих предложений. Элементы списка отсортированы по сумме.
My Top Open Sales Orders (Мои основные заказы на продажу):	Здесь выводится список ваших наиболее крупных заказов на продажу. Элементы списка отсортированы по сумме.
My Top Open Purchase Orders (Мои основные заказы на закупку):	Здесь выводится список ваших наиболее крупных заказов на закупку. Элементы списка отсортированы по сумме.
My Top Open Invoice (Мои основные неоплаченные счета):	Здесь выводится список наиболее крупных неоплаченных счетов. Элементы списка отсортированы по сумме.
My New Leads (Мои новые зацепки):	В этом списке выводятся новые зацепки. Учтите, что вы можете установить настройки для этого блока в меню *[Мои настройки]*.

2 Как показали наблюдения, выводится список из 5 наиболее крупных.

Название блока	Описание
Homepage Dashboard (Аналитика стартовой страницы):	Эта панель аналитики выводит сохраненные в системе vtiger CRM данные в графическом виде. На графиках показывается суммарная информация, относящаяся к текущему пользователю.
Upcoming & Pending Activities (Предстоящие и незавершенные действия):	В этом списке перечислены предстоящие и незавершенные действия из вашего календаря. К незавершенным действиям относятся те, срок исполнения которых истек, а действие не отмечено как выполненное.
My Recent FAQs (Мои недавние вопросы-ответы):	Это список введенных вами в базу знаний данных (ЧаВо).

Важно

Пожалуйста, учтите, что все сохраненные в системе vtiger CRM данные имеют владельца (также он может называться ответственный). Владелец указан в поле *[Assigned to:]*. Если вы ввели новые данные, вы будете назначены их владельцем, до тех пор, пока вы не измените владельца явно. На стартовой странице будут представлены только данные, где вы указаны как владелец.

В правой области стартовой страницы vtiger CRM вы видите список ваших предстоящих и незавершенных действий, а также Tag Cloud (пользовательские категории). Функции системы vtiger CRM с действиями описаны в разделе «Календарь и Действия». Назначение и функции tag cloud (пользовательские категории) описаны в разделе «Tag Cloud (пользовательские категории)».

Навигация

Благодаря продуманной системе навигации вы в большинстве случаев очень быстро получаете доступ к интересующей вас информации. Навигация системы похожа на навигацию в web-страницах.

Внимание

Не рекомендуется использовать кнопки [назад] и [вперед] вашего браузера. Использование этих кнопок может вызвать проблемы при навигации по страницам, содержание которых динамически генерируется системой.

Рекомендуется пользоваться иконками, ссылками и кнопками, предоставляемыми системой vtiger CRM. Опытные пользователи могут включить режим закладок в браузере (предоставляемый, например, браузером Firefox) для ускорения рабочего процесса. Вы можете достичь каждое окна ввода или страницу буквально за несколько нажатий. Все страницы системы vtiger CRM организованы иерархически. Вы можете переключаться между страницами одинакового иерархического уровня или получать доступ непосредственно к нужной странице. В зависимости от контекста каждой отдельной страницы можно использовать следующие сочетания клавишей на клавиатуре:

- [Alt+E]: Edit - Редактировать
- [Alt+S]: Save - Сохранить
- [Alt+Q]: Search - Искать
- [Alt+C]: Clear - Очистить
- [Alt+G]: Select - Выбрать
- [Alt+D]: Delete - Удалить
- [Alt+U]: Copy - Копировать

На экране системы vtiger CRM имеется несколько панелей, которые служат для специальных целей и предоставляют специфическую функциональность.

В верхней панели системы vtiger CRM, как показано на Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM, имеется несколько различных зон, разного типа и функциональности, для навигации и работы с системой vtiger CRM.

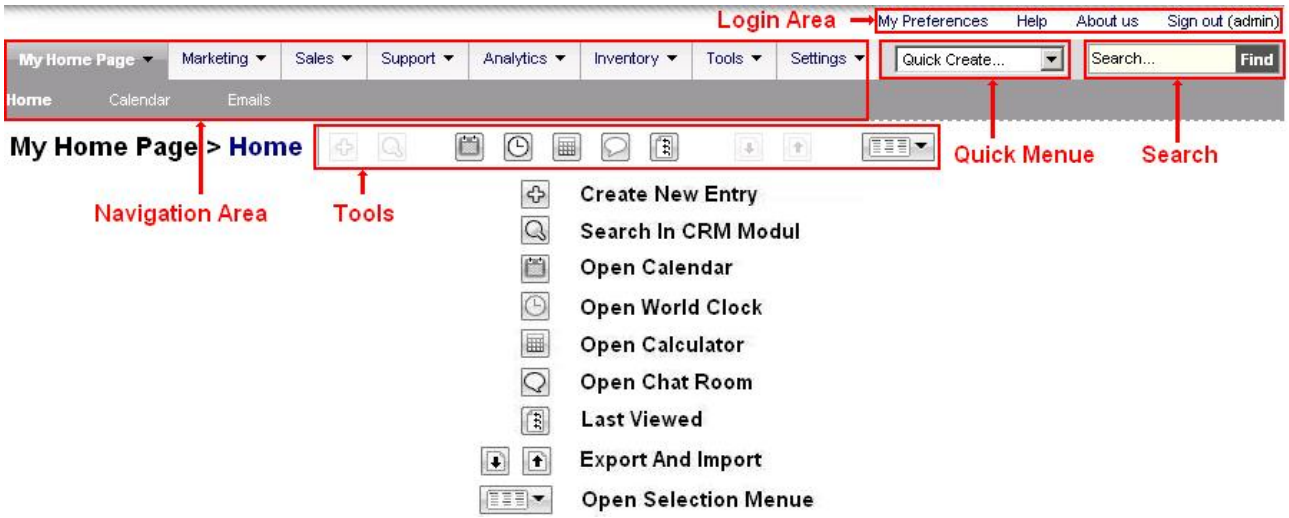


Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM

Login Area (Зона входа в систему):

В этой зоне вы можете получить доступ к настройкам, системе помощи, узнать информацию о версии системы, или выйти из системы.

Navigation Area (Зона навигации):

В этой зоне вы можете выбирать требуемые функции и списки данных, предлагаемые системой vtiger CRM.

Quick-Menu (Быстрое меню):

В этой зоне предоставляется быстрый доступ к страницам ввода информации.

Search (Поиск):

Здесь вы можете произвести поиск по всей базе данных.

Tools (Инструменты):

Нажатием на эти иконки вы получаете быстрый доступ к календарю, часам, калькулятору, и другим функциям. Дополнительно вы можете использовать кнопку *[Open Selection Menu]* (меню открытого выбора) для быстрого доступа ко всем модулям системы vtiger CRM. Эти кнопки доступны во всех экранах системы vtiger CRM, где это возможно.

My Preferences (Мои настройки)

При нажатии на кнопку *[My Preferences]* откроется новое окно, пример которого приведен на Illustration 4: My Preferences (Мои настройки) ниже. В этом окне можно просматривать и редактировать информацию о текущем пользователе и устанавливать ваши собственные настройки.

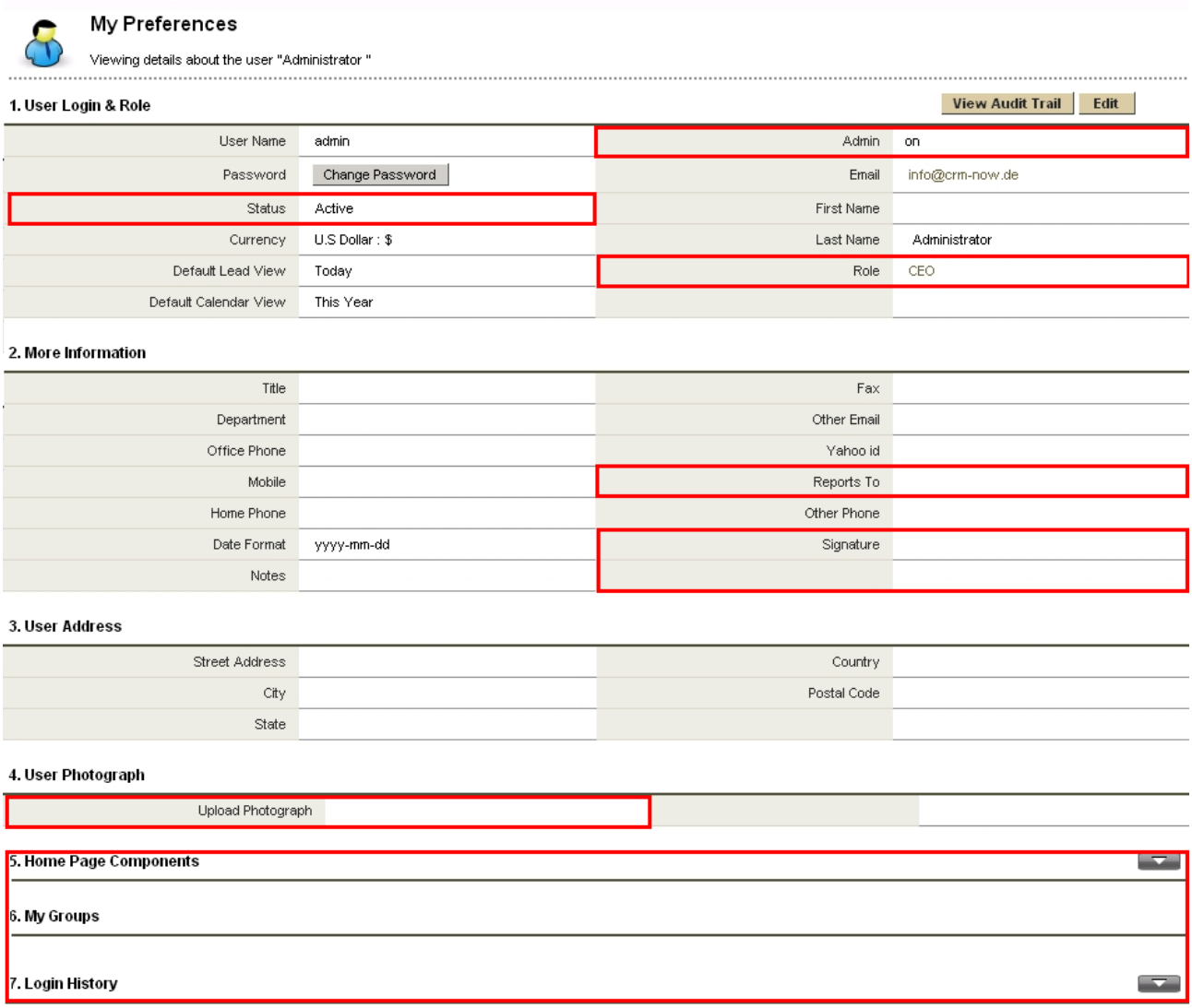


Illustration 4: My Preferences (Мои настройки)

Большинство полей не требуют описания. Отмеченные на Illustration 4: My Preferences (Мои настройки) поля имеют специальное назначение и описаны в таблице ниже:

Table 2: Перечень специальных полей окна My Preferences (Мои настройки)

Название поля	Описание
User Login & Role – Admin: (логин пользователя & роль - администратор)	Если поле отмечено, у пользователя установлены привилегии администратора. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором.
User Login & Role – Role: (логин пользователя & роль - роль)	В этом поле показана назначенная пользователю роль. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором.

Название поля	Описание
User Login & Role – Status: (логин пользователя & роль - статус)	Поле показывает, является ли пользователь активным (это важно только для администратора). Неактивные пользователи не имеют доступа к системе vtiger CRM. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором.
More Information – Signature: (дополнительная информация – подпись)	В этом поле задается подпись, которая автоматически добавляется ко всем отправляемым сообщениям электронной почты.
More Information - Reports To: (дополнительная информация – кому подчиняется)	В этом поле необходимо указать начальника данного пользователя. Поле никак не влияет на настройки безопасности.
User Photograph (Фотография пользователя):	В этом поле можно сохранить фотографию пользователя.
Home Page Components (Компоненты стартовой страницы):	В данном поле указывается, какая информация из системы vtiger CTM выводится на стартовой странице пользователя.
My Groups (Мои группы):	Если пользователь является членом каких-либо групп, в этом поле выводится список этих групп.
Login History (История входов в систему):	В данном поле выводится история входов пользователя в систему.

Каждый пользователь системы может задать и изменить свой пароль. Пароль рекомендуется менять достаточно часто (как минимум каждые 45 дней).

> **Важно**
>
> Имена и пароли пользователей могут быть комбинацией прописных и заглавных букв латинского алфавита и цифр. Для пароля рекомендуется использовать не менее 8 символов. Чем длиннее пароль, тем безопаснее доступ в систему. Используется специальных символов, таких как %, / или символов национальных алфавитов, отличных от латинского (таких, как ä, ö, ü, ß, символов кириллицы и т.п.), не разрешено. Хороший пароль может выглядеть, например, так: **Dhe4K39b**. Имена пользователей не могут быть изменены после создания. Однако можно создать нового пользователя и переназначить на него все данные.

Нажмите на кнопку *[Edit]* для внесения изменений. Второй вариант – вы можете поместить курсор мыши на поле, которое необходимо изменить. Вам будет предложена функция редактирования, при помощи которой можно изменить значение одного поля.

Кнопка *[View Audit Trail]* (Просмотреть Записи Аудита) работает только при условии, если администратор системы vtiger CRM санкционировал использование данной функции. Для дальнейшей информации обратитесь к разделу: Audit Trails (Записи Аудита).

Порядок и содержание показанных на стартовой странице блоков может быть изменено для каждого отдельного пользователя. Вы можете изменить порядок вывода блоков при помощи их буксировки на желаемое место. Содержание можно изменить, нажав *[My Preferences]* и затем – на кнопку *[Edit]*. Выберите информационные блоки, которые вы хотите видеть на вашей стартовой странице.

Дополнительно вы можете задать условия вывода данных, например, такие, как *[Default Lead View]*.

Функция глобального поиска

Стартовая страница предоставляет мощную функцию поиска, при помощи которой вы можете производить поиск по всей базе данных. Вы можете искать любые данные. Заполните поле поиска и нажмите кнопку *[Find]*, как показано на Illustration 5: Global Search Function (Функция глобального поиска) ниже.

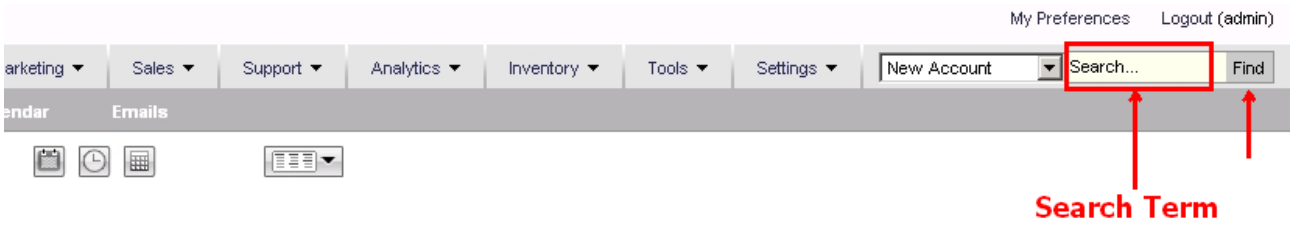


Illustration 5: Global Search Function (Функция глобального поиска)

Совет

Символ % может быть использован в функции поиска как wild cart (подстановки). Например, если у вас есть две контактные записи, которые пишутся "Meyer" и "Mayer" вы можете найти обе записи , указав "M%yer" в строке поиска.

Quick-Menu (Меню быстрого перехода)

Quick-Menu (Меню быстрого перехода) на стартовой странице позволяет вам быстро переместиться на страницу ввода информации. В опрокидывающемся меню вам необходимо выбрать данные, которые вы хотите ввести.

Примечание

Меню быстрого перехода обладает ограниченными возможностями для ввода данных. Для изучения полного набора возможных вариантов просмотрите раздел «Учет данных в системе vtiger CRM».

Права доступа

Ваши права доступа к системе vtiger CRM устанавливаются администратором в процессе настройки системы. Таким образом, доступны следующие типы прав доступа:

- Право на использование определенных модулей системы vtiger CRM.

- Право на просмотр данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право на редактирование или изменение данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право на удаление данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право на экспорт или импорт данных в определенных модулях системы vtiger CRM.

Система обеспечивает вам выполнение только тех действий, которые вам разрешены. Дальнейшая информация содержится в разделе «Задачи администрирования». Пожалуйста, обратитесь к вашему системному администратору, если вы хотите больше узнать о предоставленных вам правах доступа, или если вы хотите изменить их.

С чего начать?

Для наилучшего использования системы vtiger CRM ее необходимо настроить в соответствии с требованиями вашей компании. Каждый пользователь с правами администратора может изменять главные настройки. Все возможности описаны в разделе «Администрирование пользователей» настоящего Руководства. Также имеется много дополнительных функций, которые позволяют пользователям изменять представление данных без изменения главных настроек, и не требуют прав доступа администратора. Все возможности описываются в последующих разделах.

Вы можете быстро начать использование vtiger CRM, еще не проводя значительных настроек. Ядром каждой системы CRM являются данные о контрагентах. Так что можно начать вводить эти данные сразу. Так как система vtiger CRM – намного большее, чем чем примитивная система хранения данных, мы рекомендуем ознакомиться с процессом продаж, описанным в разделе «Процесс Продаж». Начните ввод данных о возможном клиенте как Lead (Зацепка). Затем конвертируйте каждую Зацепку в Возможную Сделку Продажи. Проследите, как Контакты, Контрагенты, и Сделки создаются автоматически. Для ускорения процесса можно импортировать информацию о Зацепках из ваших офисных приложений.

В качестве первого шага ограничьтесь ключевыми данными активных клиентов. Недостающие данные можно внести позже. Необходимо также внести вашу компанию как контрагента и данные сотрудников как контакты. Эти данные нужны для более эффективного взаимодействия с другими пользователями. Для дальнейших инструкций обратитесь к разделу «Клиентские контакты». Как только вы внесете в систему vtiger CRM контактную информацию, вам сразу будет доступен большой объем функций для автоматизации работы с клиентами.

На втором шаге мы рекомендуем начать ввод информации о вашем ассортименте товаров или услуг. Подробное описание внесения информации о товарах или инструкциях, а также описание каталогов дано в разделе «Данные о Продукте». Здесь мы также рекомендуем ограничиться самыми существенными данными. Дополнить информацию можно позже.

Если системой vtiger CRM пользуется одновременно несколько человек, учитывайте, что информация должна вводиться только один раз. Убедитесь, что вы работаете в сотрудничестве с остальными.

Используйте ваши данные vtiger CRM немедленно, при подготовке ближайшего контакта с клиентом. Ознакомьтесь с действиями, описанными в разделе «Календарь и Действия», и опишите различные стадии вашего процесса продаж.

Со временем вы постепенно улучшите свои навыки работы с системой. Через некоторое время вы заметите, что пользование системой вошло в привычку.

Глава 2. Учет данных в системе vtiger CRM

Система vtiger CRM предоставляет широкие возможности по хранению, обработке, и выводу ваших бизнес данных. Это включает:

- *управление контактами* с клиентами, поставщиками, и иными контрагентами, как для отдельных лиц, так и для предприятий или групп предприятий
- *управление действиями*, базирующееся на временных рамках и приоритете
- *полное управление процессами продаж*, от первого контакта с возможным клиентом до обслуживания после продажи
- *каталог товаров и услуг*

Вы должны решить, какие функции важны для вашего бизнеса, и какими функциями вы будете пользоваться. Более подробно ввод информации в систему vtiger CRM, ее функции и учет данных, а также автоматическая обработка и представление информации описываются в последующих разделах.

Клиентские контакты

Эффективное администрирование и использование клиентских контактов является самым важным элементом системы управления отношения с клиентами. Все бизнес действия предприятия направлены, в конечном счете, на клиентов. Действия могут охватывать следующие типы клиентов:

- Зацепки (контакты, которые могут привести к бизнес действиям)
- Контакт с конкретной персоной
- Контакт с организацией (или объединением людей, таким, как предприятие, союзы, группы и т.д.)

Система vtiger CRM позволяет вам хранить все важные сведения о таких типах контактов и дает возможность правильно указать связи персон и организаций с иными данными системы.

Во время работы с системой vtiger CRM Контакты должны быть всегда связаны с различными стадиями процесса продажи, такими, как Зацепки, Возможные Сделки, или Служба технической поддержки. Вы сможете эффективно использовать ваши контакты путем их связывания со стадиями процесса продажи.

Типовая процедура продажи описывается следующим образом:

- На основе первого контакта с потенциальным клиентом создается Зацепка. На этой стадии продаж еще непонятно, станет ли контакт бизнес возможностью. Такая Зацепка содержит всю доступную на данной стадии процесса продажи информацию о персоне либо организации.
- Статус Зацепки данного контакта сохраняется до тех пор, пока не становится понятно, что существует возможность заключения Сделки. Все действия, относящиеся к данной Зацепке, будут сохранены в системе vtiger CRM.

  При возникновении бизнес возможности, Зацепка преобразуется в возможную Сделку. Одновременно автоматически создаются записи контакта и контраген-

та, и запись Зацепки удаляется. Вся информация, собранная о Зацепке, остается доступной, но теперь информация будет помещена в записях контактов, контрагентов, и возможных сделок.

При использовании такой процедуры будут создаваться только такие Контакты и Контрагенты, которые имеют шанс принести бизнес действия. Система vtiger CRM не будет перегружена бесполезными данными.

Вы также можете вносить записи новых Контрагентов или Контактов непосредственно в систему, если необходимо обойти указанную процедуру. Это может быть необходимо для внесения в систему данных ваших сотрудников, партнеров вашей компании, персональных контактов, и т.д.

Новые Зацепки

Поддерживаемый системой vtiger CRM процесс продаж делится на следующие шаги:

- Зацепка
- Возможная сделка продажи
- Коммерческое предложение
- Заказы на закупку и продажу
- Счет
- Обслуживание после продажи

Более подробное описание приведено в разделе «Процесс продаж».

Зацепки – это ваш первый контакт с возможным клиентом. Вы можете получать зацепки в время вашей маркетинговой деятельности, такой, как выставки, трейд-шоу, реклама, презентации, и т.д. Скорее всего, большинство зацепок не перерастет в бизнес.

Совет

Если вы выберете *[New Lead]* в Quick-Create menu (Меню быстрого ввода), система предложит форму для быстрого ввода зацепки, но ввести можно только имя, компанию, телефон, и адрес электронной почты.

Если вам необходимо указать более подробную информацию зацепки, вы можете выбрать закладку *[Sales]* в зоне навигации, показанной на Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM. Используйте кнопку *[Плюс]* для того, чтобы открыть форму редактирования новой зацепки, показанную на Illustration 6: Новая зацепка. Теперь вы можете ввести всю имеющуюся у вас информацию зацепки.

Важно

Поля ввода, отмеченные символом "*", являются обязательными.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения введенных данных в системе vtiger CRM.

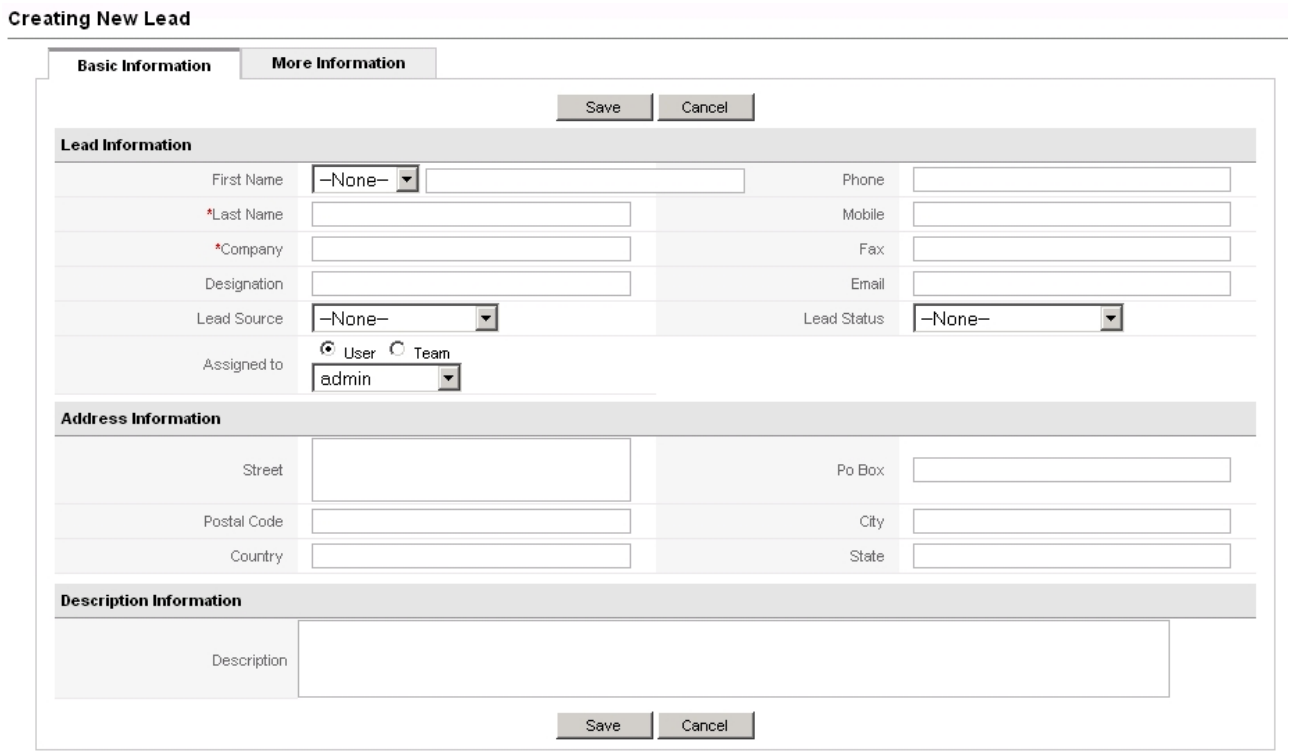


Illustration 6: Новая зацепка

Совет

Если вы создали зацепку, она автоматически будет назначена на вас. Вы можете назначить эту зацепку на другого пользователя системы vtiger CRM или на группу пользователей путем изменения значения поля *[Assigned To:]* на имя другого пользователя или группы.

Новые Контрагенты

Наиболее эффективным является путь создания новых контрагентов из зацепок, как это описано в разделе «Создание сделок из зацепок». Однако иногда необходимо вводить информацию о новом контрагенте в систему vtiger CRM непосредственно. Это, например, полезно, если вы хотите иметь информацию о конкурентах, приватных контактах, или контактах специального вида, сохраненную в вашей системе vtiger CRM. Так как информация о контрагенте может содержать ссылки на контакты, всегда предпочтительнее вносить информацию о контрагенте до ввода информации о контакте. Когда вы позднее добавите в систему vtiger CRM контакт, то у вас уже будет доступна вся относящаяся к контрагенту информация.

Для создания нового контрагента, выберите *[New Account]* в Quick-Create menu (меню быстрого ввода), показанном на , или перейдите в раздел *[Sales]* ➔ *[Accounts]* и нажмите кнопку [Плюс]. Откроется новое окно, показанное на Illustration 7: Новый Контрагент – основная информация.

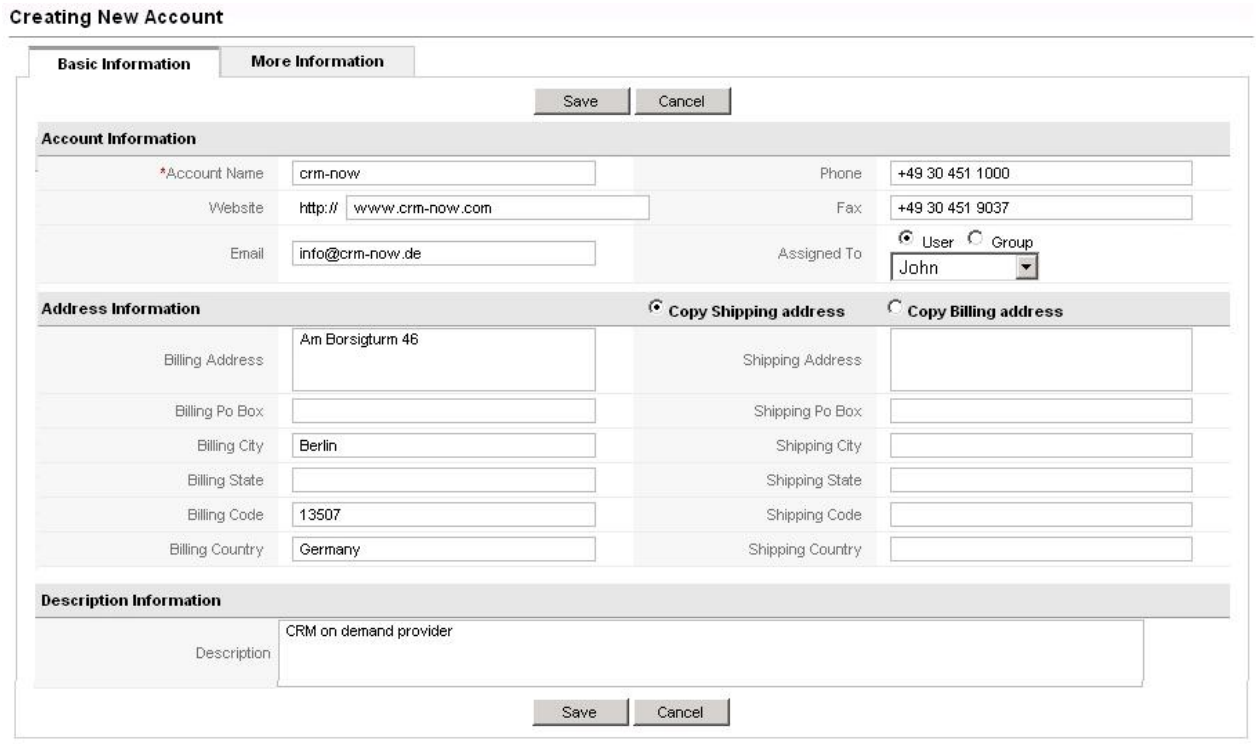


Illustration 7: Новый Контрагент – основная информация

Теперь вы можете вводить основную информацию контрагента. Рекомендуется вводить только те сведения, которые важны для вас или вашего бизнеса. Пример уже заполненной формы приведен на Illustration 7: Новый Контрагент – основная информация. Несущественные поля ввода могут быть оставлены пустыми или могут быть удалены с вашего экрана ввода администратором системы. Также вы можете использовать пользовательские поля. Если систему vtiger CRM используют несколько сотрудников, имеет смысл ввести общий стандарт ввода информации.

Вы можете вводить дополнительную информацию после нажатия на закладку *[More Information]*, как показано на Illustration 8: Новый Контрагент – дополнительная информация.

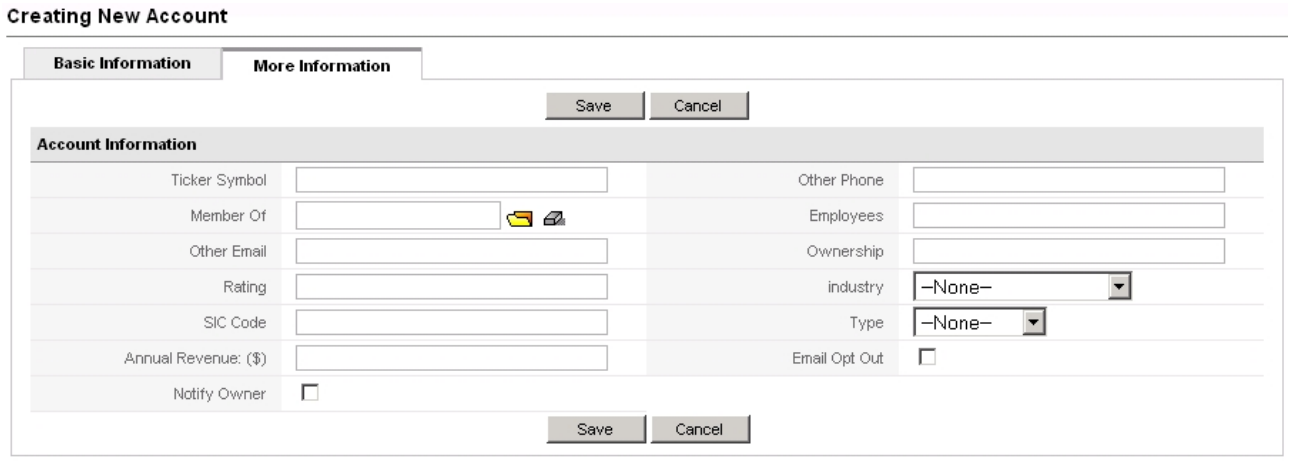


Illustration 8: Новый Контрагент – дополнительная информация

Важно

Некоторые поля ввода являются ссылками на уже имеющуюся в системе vtiger CRM информацию. Вы можете видеть пример такой ссылки в поле *[Member of]* на Illustration 8: Новый Контрагент – дополнительная информация. В таком поле вы не можете вводить информацию напрямую. Вам необходимо нажать на символ папки в конце поля ввода. При этом откроется новое окно, в котором буду выведены данные, внесенные в систему CRM ранее. Когда вы выберете требуемое значение, окно будет закрыто автоматически.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения введенных данных в системе vtiger CRM.

Новые Контакты

При необходимости ввода контактных данных персоны, выберите *[New Contact]* в *Quick-Create menu* (меню быстрого ввода), или выберите *[Sales]* ➔ *[Contacts]* и нажмите на кнопку *[Плюс]*. Это вызовет окно ввода информации, показанное на Illustration 9: Новый Контакт – основная информация.

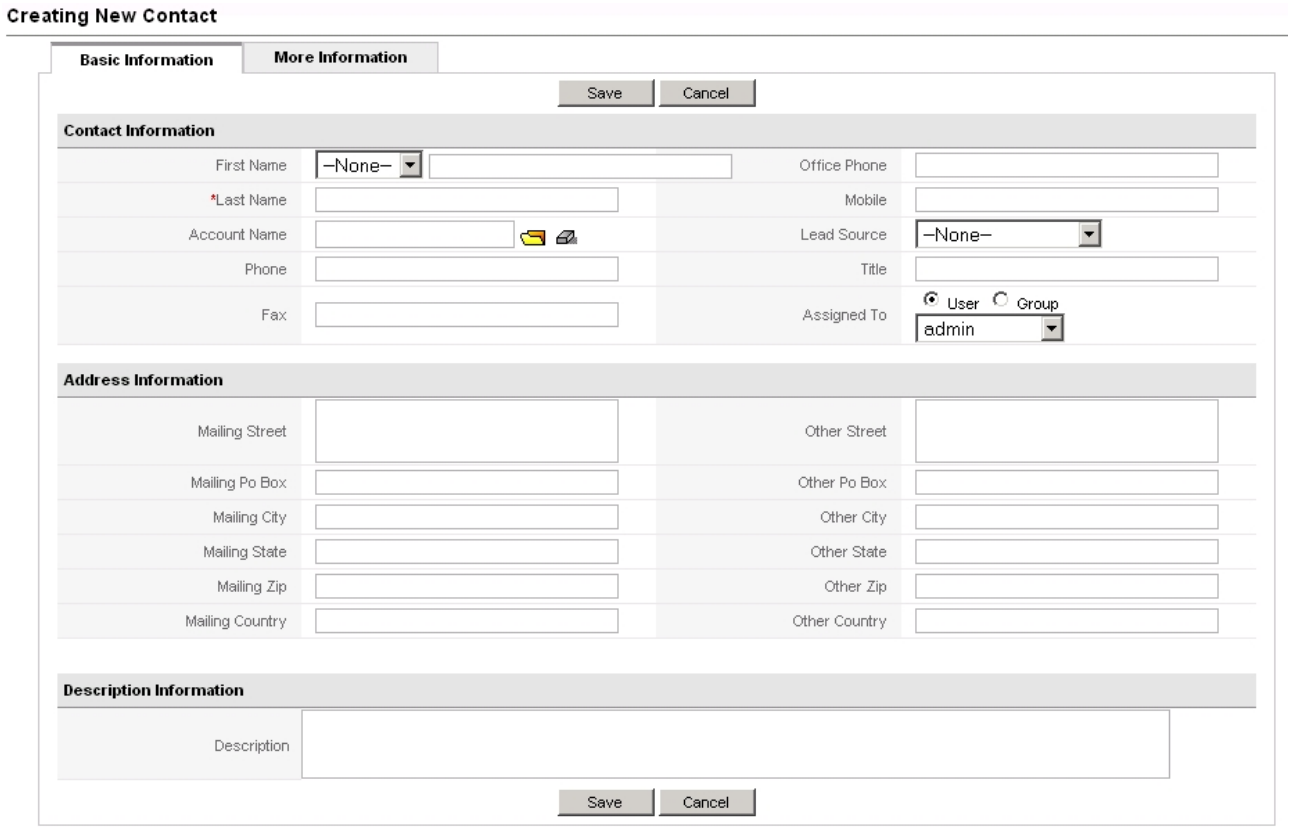


Illustration 9: Новый Контакт – основная информация

Стандартные поля для заполнения не нуждаются в дополнительном описании. Обеспечьте, чтобы все пользователи системы vtiger CRM подразумевали одно и то же назначение каждого поля ввода. Ваш администратор приложения CRM может убрать стандартные поля, не используемые вашей компанией, пользуясь приведенными профилями, или добавить дополнительные поля ввода в соответствии с приведенными в разделе «Администрирование пользователей» инструкциями.

Если вы нажмете на закладку *[More Information]*, показанную на Illustration 9: Новый Контакт – основная информация, вы сможете вводить дополнительную информацию о контакте, как показано на Illustration 10: Новый Контакт – дополнительная информация.

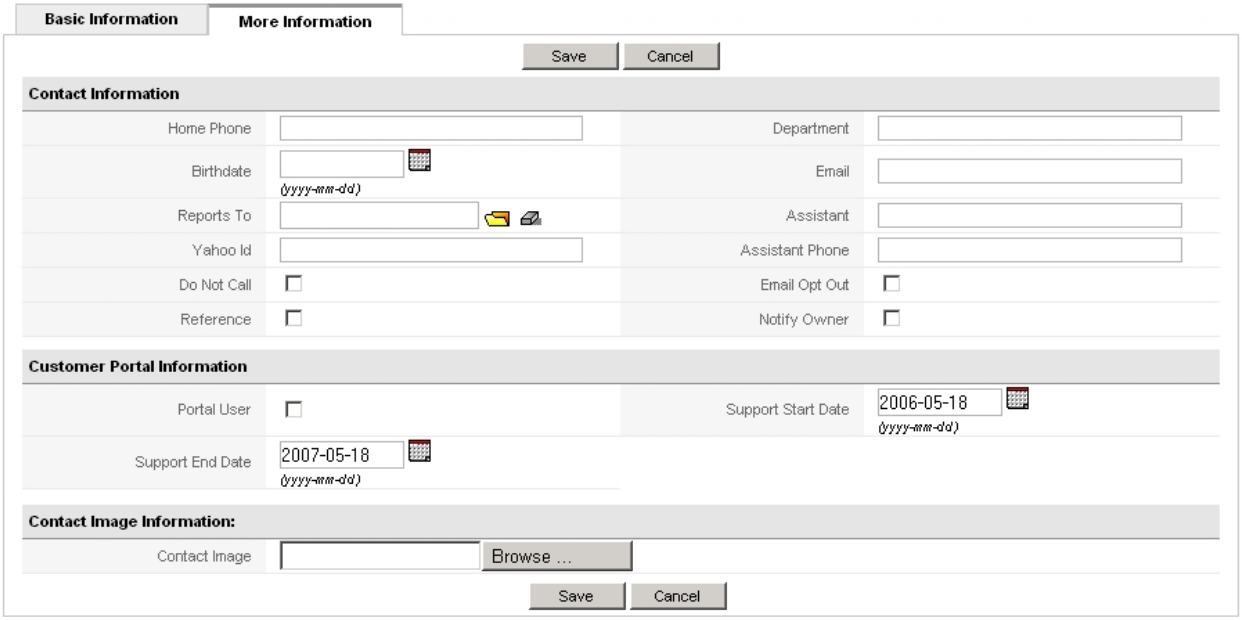


Illustration 10: Новый Контакт – дополнительная информация

Хотя большинство полей не требует дополнительных объяснений, некоторые из них служат специальным целям:

Table 3: Контактная информация

Поле	Назначение
Email Opt Out: (не посылать e-mail)	Контакты, у которых отмечено это поле, не будут посылать сообщений электронной почты, которые в нормальных обстоятельствах посылаются им системой CRM. Система CRM не будет посылать автоматических сообщений этим контактам. Это помогает вам, например, соблюдать пожелания контактов о соблюдении их приватности.
Reports To: (кому подчиняется)	В этом поле вы можете выбрать имя начальника вашего контакта, если информация о нем уже имеется в системе.
Do Not Call: (не звонить)	Используйте это поле для индикации того, что контакт не желает, чтобы ему звонили.
Reference: (рекомендация)	Вы можете использовать это поле для индикации того, что клиент может дать рекомендации вашему бизнесу для других клиентов.
Notify Owner: (уведомлять ответственного)	Если это поле выбрано, ответственный за контакт будет получать уведомление по электронной почте при каждом изменении данных.

Поле	Назначение
Contact Image: (изображение контакта)	Вы можете поместить в систему vtiger CRM изображение контакта, если оно имеется. Пожалуйста, учтите, что изображение должно быть в формате *.png, *.jpg или *.gif.

Также эта страница служит для открытия доступа контакту к Customer Portal (клиентский портал). Клиентский Портал дает контакту ограниченный доступ к функциям Технической поддержки системы vtiger CRM. Обратитесь к разделу «Клиентский Портал» в данном Руководстве и к отдельному Руководству пользователя Клиентского Портала (см. «Приложение B. Ресурсы») для дальнейших инструкций.

Внимание

Если вы откроете для контакта клиентский портал путем выбора поля [*Portal User]*, система vtiger CRM автоматически создаст электронное письмо и пошлет его контакту немедленно, как только вы нажмете кнопку *[Save]*. Это электронное письмо будет содержать пользовательское имя и пароль для доступа к клиентскому порталу. Рекомендуется проинформировать вашего контакта о таком автоматически создаваемом письме заранее, отдельным сообщением.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения введенных данных в системе vtiger CRM.

Экспорт и импорт Зацепок, Контактов и Контрагентов

При помощи функций экспорта и импорта Вы можете производить обмен данными между офисными приложениями и системой vtiger CRM. Вы можете использовать данные CRM большом количестве иных локальных офисных приложений.

Совет

Кроме зацепок, контактов, и контрагентов, могут импортироваться и экспортироваться данные продуктов и сделок. Более того, могут экспортироваться заметки и сообщения электронной почты. Пожалуйста, изучите соответствующие разделы настоящего Руководства для дальнейшей информации.

Для экспорта или импорта данных выберите *[Leads]*, *[Contacts]* или *[Accounts]* в меню *Sales*, показанном на Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM. Вы увидите список всех контактов или контрагентов, сохраненных в системе vtiger CRM. На верхней части списка контактов, как показано на Illustration 11: Вид списка контактов, вы найдете инструментарий экспорта и импорта.

Illustration 11: Вид списка контактов

Важно

Вы сможете увидеть и использовать только тот инструментарий, который разрешен вам системным администратором.

Совет

Для экспорта и импорта данных о контактах вы также можете рассмотреть такие расширения, как **MS Outlook plug-in** для Windows или **Thunderbird extension** для Linux, Mac и Windows, так как они поставляются вместе с системой vtiger CRM.

Ниже рассматриваются функции импорта и экспорта для контактов. Если вам необходимо импортировать или экспортировать данные контрагентов, либо для других модулей, вы соответственно можете использовать это описание.

Импорт контактов

Нажмите на кнопку *[Import Contacts]* на панели инструментов, как показано на Illustration 11: Вид списка контактов. Откроется новое окно, показанное на Illustration 12: Импорт контактов, Шаг 1.

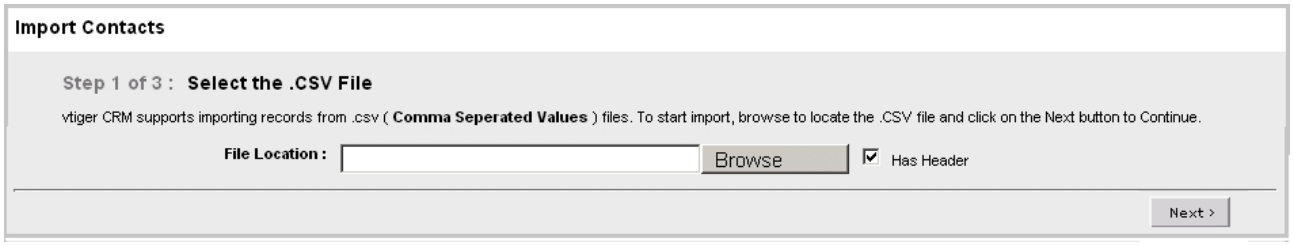


Illustration 12: Импорт контактов, Шаг 1

Вам необходимо выбрать файл данных на локальном или сетевом диске.

Примечание

Пример данных для импорта приведен в разделе «Формат данных для импорта». Этот раздел также объясняет, как вы можете создавать ваши собственные источники данных. Если ваши данные содержат больше полей, чем доступные поля в системе vtiger CRM, вы можете начать использовать пользовательские поля, как описано в разделе «Пользовательские поля».

Важно

Вы можете за один раз импортировать не более 499 записей контактов. Если вам необходимо импортировать больше данных, вы должны разделить файл данных до производства импорта, и повторить операцию импорта. Все данные, предназначенные вами для импорта, должны содержать обязательные для ввода поля, отмеченные знаком [*] в форме ввода контактной информации.

Если вы создали файл, удовлетворяющий перечисленным требованиям, вы можете загрузить его в систему. Нажмите на кнопку *[Next]* для продолжения.

На третьем шаге раскрывается окно ввода, показанное на Illustration 13: Импорт контактов, Шаг 2.

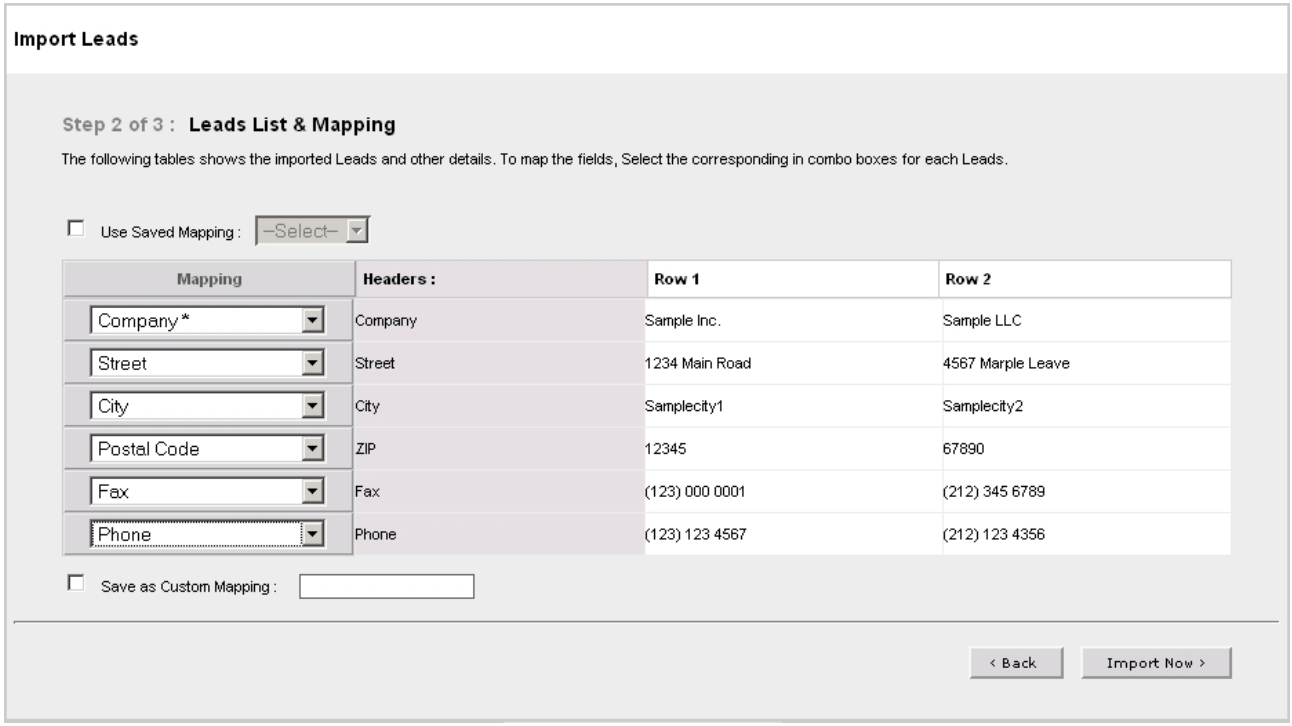


Illustration 13: Импорт контактов, Шаг 2

Здесь Вы должны задать соответствие между Вашими данными и полями в системе vtiger CRM. Вы увидите стандартные поля системы vtiger CRM и ваши пользовательские поля, как они созданы вами. Необязательно создавать соответствия ко всем вашим полям данных, но вы должны создать соответствия для всех обязательных полей системы. На рисунке показан пример созданных соответствий.

Совет

Если вам необходимо производить множественные операции импорта, система vtiger CRM позволяет вам сохранить выбранное вами соответствие для последующего использования. Отметьте поле *[Save as Custom Mapping]* и дайте этому соответствию название в поле ввода. Убедитесь, что это название ранее не использовалось. Это соответствие будет доступно на Шаге 2

как *[Use Saved Mapping]* (использовать сохраненное соответствие) при производстве следующей операции импорта.

Когда вы установили все соответствия, нажмите на кнопку *[Import Now]* для загрузки ваших данных в базу данных системы.

В качестве последнего шага импорта система vtiger CRM выведет результат операции импорта, как показано на Illustration 14: Импорт контактов, Шаг 3.

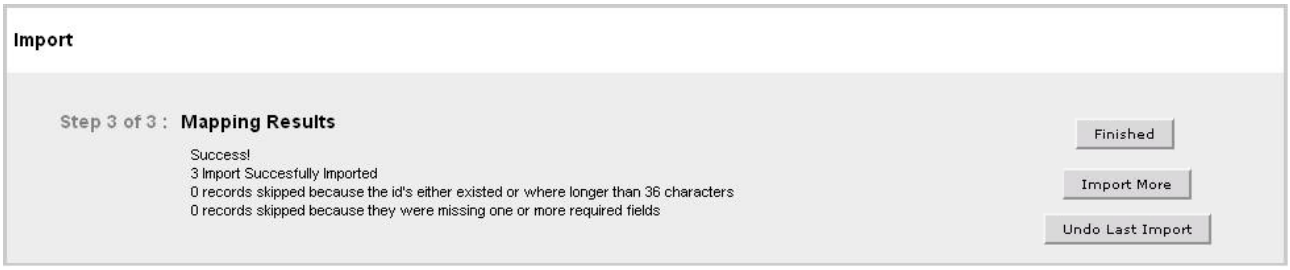


Illustration 14: Импорт контактов, Шаг 3

Вы можете просмотреть результаты импорта, и принять либо отклонить импортируемые данные.

Примечание

Если вы импортируете контакты с информацией контрагентов, импорт контактов будет генерировать данные контактов и контрагентов, которые ссылаются друг на друга.

Экспорт данных

Нажмите на кнопку *[Экспорт]* в окне списке, если функция вам доступна. Откроется новое окно экспорта данных. Вид окна зависти от вашей операционной системы. Пример окна для ОС Windows приведен на Illustration 15: Экспорт контактов.

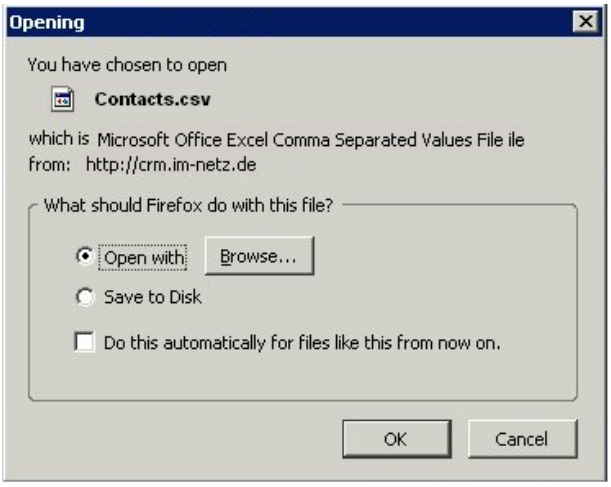


Illustration 15: Экспорт контактов

При нажатии на кнопку *[OK]* все данные будут экспортированы на ваш компьютер. Данные представлены в виде файла ASCII, с разделенными запятой полями (comma separated values), также называемом форматом CSV.

Формат данных для импорта

Система vtiger CRM требует, чтобы данные для импорта были представлены в виде файла ASCII, с полями, разделенными запятой (comma separated values, или CSV). Формат файлов CSV часто используется для обмена данными между приложениями, которые не интегрированы между собой или несовместимы на уровне данных.

> **Примечание**
>
> Для формата CSV не существует общепринятого стандарта.

Данные для импорта должны быть отформатированы в соответствии со следующими правилами:

- Все поля должны быть разделены запятыми, и каждое поле должно быть заключено в двойные кавычки ["].
- Каждый набор данных должен включать не пустые обязательные поля (например, Фамилии и Название компании для зацепок).
- Недопустимы поля, которые содержат внутри поля перевод строки, либо поля начинающиеся или заканчивающиеся пробелами.
- Числовые поля должны содержать только числа без символов "." или "," (например, надо писать 3800, а не 3,800).
- Следует избегать полей, содержащих символ двойных кавычек. Если вам необходимо их использовать, они должны быть окружены двойными кавычками, а каждый символ внутренних двойных кавычек должен быть представлен парой символов двойных кавычек.

- Первая строка вашего файла может представлять собой запись заголовка, содержащую название колонок (полей).

Пример файла импорта для зацепок приведен на Illustration 16: Пример файла для импорта Зацепок. Каждая строка представляет набор данных (запись).

```
" Company" , "Street" , "City" , "Postalcode" , "Country", "Phone" , "Lastname"
"SampleInc" , "Samplestreet 123" , "Samplecity" , "12345" , "Germany" , "(123) 45678" , "Miller"
"Xyzcompany" , "Xyzstreet 321" , "Xyzcity" , "54321" , "Germany" , " " , "Jane"
```

Illustration 16: Пример файла для импорта Зацепок

Важно

Если у вас нет полного набора данных для зацепок, вы должны вставить пустые поля, заключенные в двойные кавычки, как это показано на Illustration 16: Пример файла для импорта Зацепок для отсутствующего телефонного номера в строке 3.

Совет

Вы можете загрузить пример файла для импорта со следующей Web страницы: http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html

Советы для формата CSV и Excel

Используемые Microsoft Excel форматы файлов стали индустриальным псевдо-стандартом, даже среди платформ не-Microsoft.

Excel является приложением, которое также производит и использует CSV. К сожалению, в зависимости от вашей версии Excel, данные в формате CSV могут вызвать некоторые проблемы. Некоторые версии Excel на принимают автоматически файлы формата comma separated values. Ели вы обнаружите, что после открытия данных из CRM все поля содержатся в одной колонке, вы можете воспользоваться инструкциями ниже, чтобы исправить проблему:

- Сохраните файл CSV, вместо того, чтобы просто открыть его. В меню *Data*, выберите Import External Data, затем импортируйте ваши данные. Выберите файл CSV из CRM, и нажмите Open. Это вызовет Text Import Wizard (Мастер импорта текстовых данных).
- На шаге 1, выберите Delimited.
- На шаге 2, выберите Comma. Вы увидите предварительный просмотр, который показывает, как именно данные будут разделены.
- На шаге 3, вы можете выбрать каждую колонку и указать ее формат. Для колонки дат из CRM выберите текст и вы получите хорошо сортируемый файл Excel.

Совет

Если в ваших данных имеются символы перевода строки (CR) или перехода на другую строку (LF), вы должны убрать их до импорта данных в Excel. Эти символы могут быть созданы системой vtiger CRM, если у вас присутствуют состоящие из нескольких строк поля. Например, это может произойти, если вы помещаете название улицы и номер квартиры в поле адреса на разные строки.

Если вам необходимо импортировать контактные данные из ваших офисных приложений, вам необходимо убедиться, что эти данные хорошо сформированы. Ниже приведены инструкции, как вы можете подготовить контактные данные из MS Outlook:

1. Проверьте формат данных:

   К сожалению, в большинстве случаев данные для импорта должны быть проверены и изменены вручную до проведения импорта. Это необходимая работа для обеспечения хорошо сформированных данных.

   - Экспортируйте данные ваших контактов из Outlook в формате Excel.
   - Запустите Excel и откройте ваш файл данных.
   - Проверьте на наличие всех специальных символов, таких, как запятая(,) точка с запятой (;) и двойная кавычка (") и замените их, например, символом пробела.
   - Проверьте колонки, которые содержат обязательные поля. Обеспечьте, чтобы каждая запись содержала обязательные поля. Не используйте никакие специальные символы.
   - Удалите колонку приветствия, если она имеется (Mr, Ms, Mrs, Dr и т.п.).
   - Удалите все колонки, которые не нужны вам в системе vtiger CRM.
   - Проверьте каждую запись по отдельности. Удостоверьтесь, что в записи содержится именно та информация, которая должна в ней быть. Удаление неправильных полей в системе vtiger CRM потребует большой работы. Лучше сделать это сейчас.

2. Создайте файл CSV

   Если вы уверены, что вы создали правильные и хорошие данные, вам необходимо создать файл CSV, подходящий для системы vtiger CRM.

   - По соображениям практичности добавьте в начало колонку. Заполните каждое поле этой колонки для всех записей величиной "Start1111" (без символа ").
   - Также по соображениям практичности добавьте колонку в конце. Заполните каждое поле этой колонки для всех записей величиной "End2222" (без символа ").
   - Сохраните ваши данные как файл CSV.
   - Откройте файл в простом текстовом редакторе (не MS Word!)

- Замените все поля "Start1111" символом двойной кавычки ("), замените все поля "End2222" символом двойной кавычки ("), и замените все символы точки с запятой (;) строкой кавычка-запятая-кавычка (",").
- Сохраните ваши данные. Теперь у вас имеются хорошо сформированный файл данных, который вы можете импортировать в соответствии с объяснениями раздела «Импорт контактов».

Календарь и действия

Система vtiger CRM предоставляет в ваше распоряжение календарь, такой же, как обычно стоит на вашем столе. Этот календарь позволяет хранить информацию о встречах и звонках (оба вида далее могут называться События), и задачах (Список дел), которые далее все вместе могут называться Действиями. Рабочая разница между Событиями и Списками дел будет объяснена в следующих разделах.

> **Важно**
>
> Будьте внимательны при планировании ваших Действий. Даже если вы считаете встречу частью списка дел, система vtiger CRM – нет. Вы можете найти дополнительную информацию в разделе «Задания и списки дел».

Система vtiger CRM предоставляет вам несколько возможностей вносить или планировать действия, относящиеся к календарю. Вы можете использовать календарь непосредственно, через Quick-*Menu* (меню быстрого доступа),, или вы можете создавать действия во время процесса продажи в *Зацепках* или *Сделках* (*Leads* или *Potentials*), или во время оказания услуг в меню *Заявок* (*Trouble Ticket*). Данные календаря можно и нужно связывать с иными данными, хранящимися в системе vtiger CRM, такими, как контакты, зацепки, или контрагенты. Система vtiger CRM помогает вам не только планировать действия, но и предоставляет множество инструментов для эффективного управления действиями по всей вашей организации.

Календарь

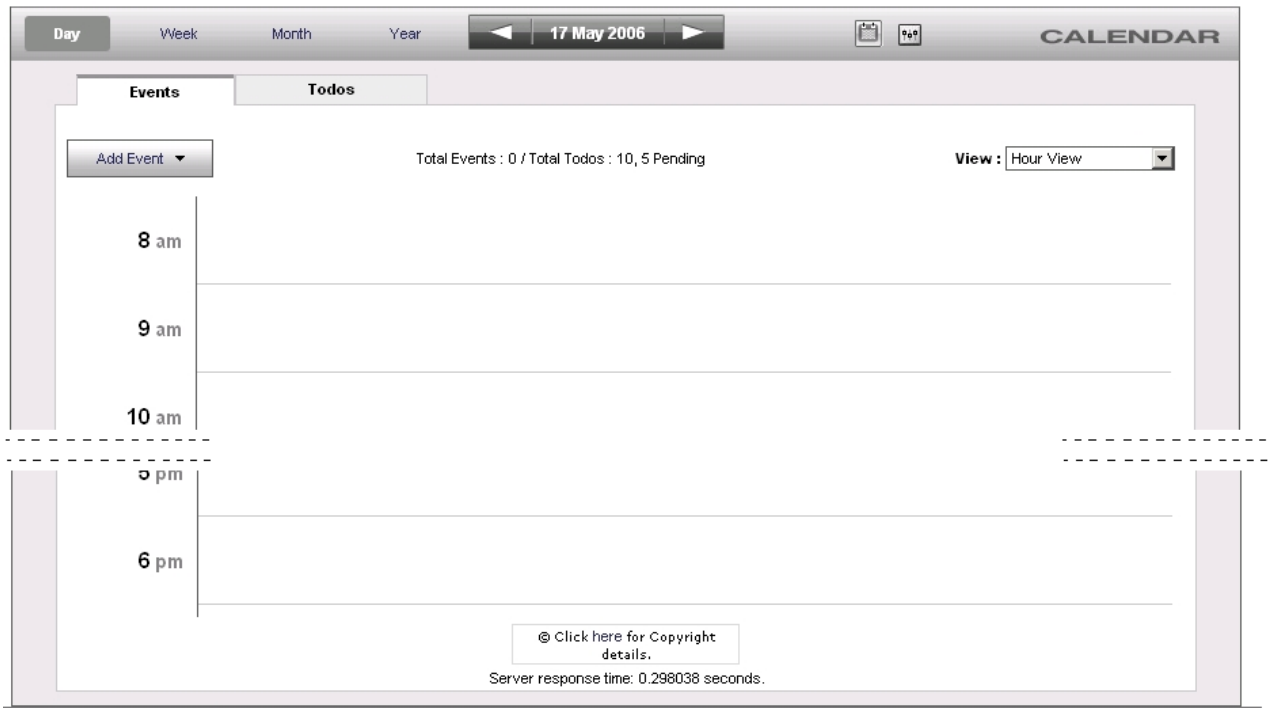


Illustration 17: Календарь – почасовой вид

Если вы хотите использовать календарь для того, чтобы запланировать событие, или задание, вы можете либо нажать на кнопку кнопку календаря в любом списке, либо на кнопку *[Calendar]* в области навигации. Откроется новое окно, в котором в зависимости от ваших настроек системы, будет выведен календарь либо в виде списка, либо почасового вида. Почасовой вид показан на Illustration 17: Календарь – почасовой вид.

В этом окне выводятся все запланированные для определенного дня события. Вы можете переключиться на недельный, месячный, или годовой вид путем нажатия на соответствующую кнопку наверху дневного календаря. Вы можете также переключиться в вид списка.

Добавление События в календарь

Для планировании в расписании встречи или звонка нажмите на кнопку *[Add Event]* (добавить событие) и выберите тип события. В календаре откроется всплывающее окно, как показано на Illustration 18: Новое событие (Звонок или Встреча).

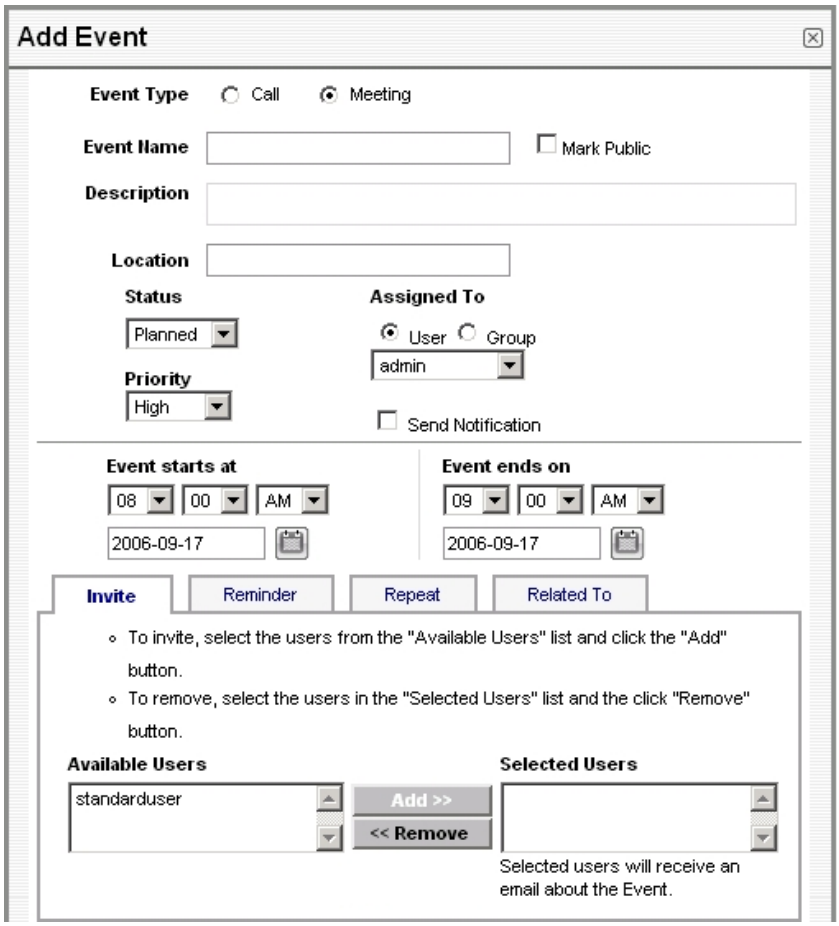


Illustration 18: Новое событие (Звонок или Встреча)

В этом окне вы можете ввести необходимую информацию События.

Table 4: Описание информации Событий

Название поля	Описание
Event type: (тип события)	Выберите *[Звонок]* или *[Встреча]*.
Event name: (название события)	Вы обязательно должны дать событию название.
Description: (описание)	Вы можете дать краткое описание данного события.

Название поля	Описание
Mark Public: (отметить как публичное)	Вы можете отметить событие как "Public" (Публичное), и тогда это новое событие будет видимым для остальных пользователей. Дальнейшая информация дана в разделе «Разделение доступа к календарю».
Status: (статус)	По умолчанию статус установлен в "planned" (запланировано). Укажите требуемый статус.
Priority: (приоритет)	Вы можете указать приоритет события.
Assigned to: (ответственный)	По умолчанию, за событие отвечает создавший запись пользователь. Вы можете изменить это значение при необходимости.
Start Date/Time and End: (дата/время начала и окончания)	Каждое событие имеет начало и окончание. Вы можете выбрать время начала и окончания позже. Это, например, необходимо, когда у вас командировка в несколько дней.
Invite: (кого пригласить)	Вы можете пригласить других пользователей участвовать в данном событии, выполняя инструкции на экране. Учтите, что событие будет послано в календарь приглашенных пользователей.

Вы можете нажать на закладку *[Reminder]* (напоминание), для создания автоматического напоминания, посылаемого по электронной почте системой vtiger CRM, как показано на Illustration 19: Напоминание о событии.

Illustration 19: Напоминание о событии

Для напоминания вы должны указать время отправки до наступления события и существующий адрес электронной почты.

Дополнительно система vtiger CRM позволяет вам включать в расписание повторяющиеся на регулярной основе события. Нажмите на закладку *[Repeat]* для установки повторяющегося события. Диалог установки события показан на Illustration 20: Повторяющиеся события.

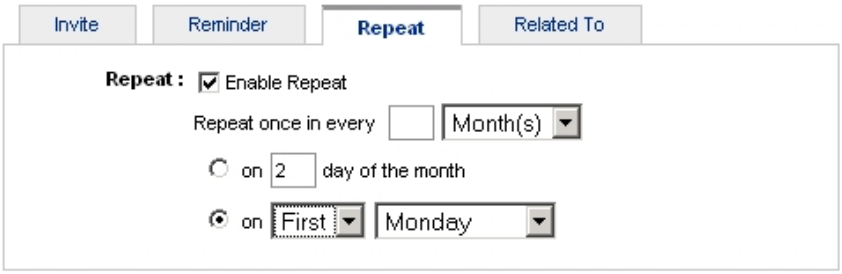


Illustration 20: Повторяющиеся события

Кроме того, вы можете присоединить событие, например, к вашему контакту, как показано на Illustration 21: Присоединение событий.

Illustration 21: Присоединение событий

В завершение нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения вашего расписания событий в системе vtiger CRM. В результате вы увидите внесенное в ваш календарь событие.

Примечание

У каждого пользователя есть свой собственный календарь. Однако вы можете пригласить других пользователей системы vtiger CRM к участию в звонках или встречах, и/или разделить доступ к вашему календарю с другими пользователями, как описано в разделе «Разделение доступа к Календарю». Календарь использует язык, выбранный в качестве основного в браузере. Если вы видите в календаре неправильный язык, проверьте настройки вашего браузера.

Задания и списки дел

Система vtiger CRM помогает вам планировать задания, которые также называются Списками дел (ToDo). Задание всегда назначается на одного пользователя либо одну группу и не имеет даты окончания. Вы не можете приглашать других пользователей и не можете присоединить к заданию более чем одного контакта. Однако вы можете переназначить задание путем смены ответственного.

Важно

Задания в вашем календаре выделены в виде ToDos. Они также перечислены на стартовой странице пользователя в панели *[Upcoming and Pending*

Activities] (предстоящие и незавершенные действия).

В системе vtiger CRM существует много экранов, где вы можете внести задание. Вы можете создавать задания в любой странице подробного ввода информации на всех шагах вашего процесса продажи, или в календаре. Откроется окно ввода, показанное на Illustration 22: Новое задание / ToDo, где вы можете указать информацию задания. Пожалуйста, учитывайте наличие обязательных полей.

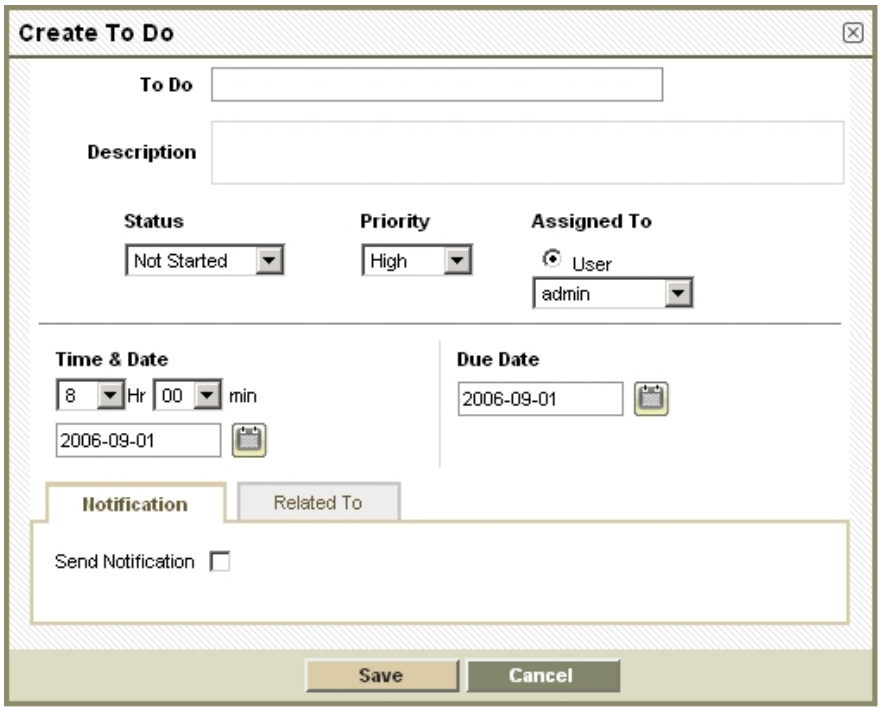


Illustration 22: Новое задание / ToDo

По окончании, нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения задания в системе vtiger CRM.

Разделение доступа к Календарю

Вы можете разделять доступ к вашему календарю или определенными данными событий с другими пользователями системы vtiger CRM. Таким образом, возможны следующие типы разделения прав доступа:

1. Разделение прав с любым пользователем системы vtiger CRM, определенным в настройках календаря:

   Выберите *[Calendar View]* ➔ нажмите на кнопку *[Calendar Settings]* ➔ В окне *[Настройка календаря]* выберите пользователей, которым вы хотите дать доступ к вашему календарю, как показано на Illustration 23: Настройки календаря.

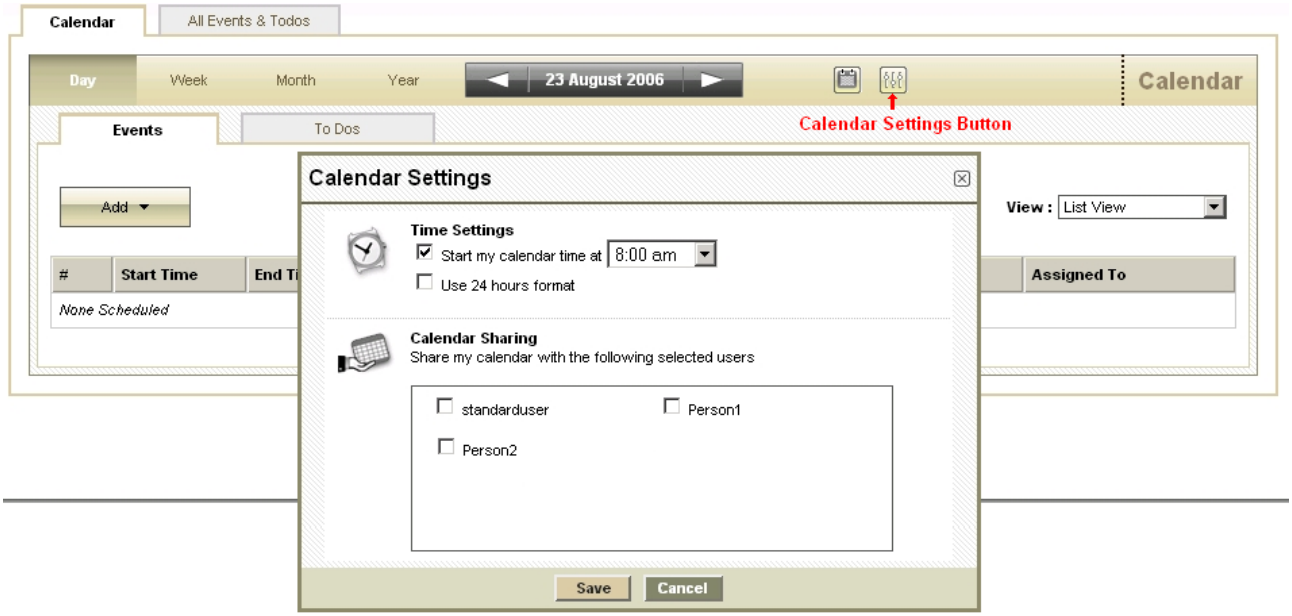


Illustration 23: Настройки календаря

2. Разделение прав доступа с пользователями, описанными в иерархии Role (Ролей):

   Вне зависимости от установок разделения прав доступа к записям событий, установленных в вашем календаре, другие пользователи в иерархии, базирующейся на ролях, могут видеть отдельные события в календарях других пользователей, если эти события указаны как *[Public]* (доступные публично). Для того, чтобы сделать событие публично доступным, отметьте поле *[Public]*, как показано на Illustration 24: Разделение прав доступа к событиям, при создании нового события.

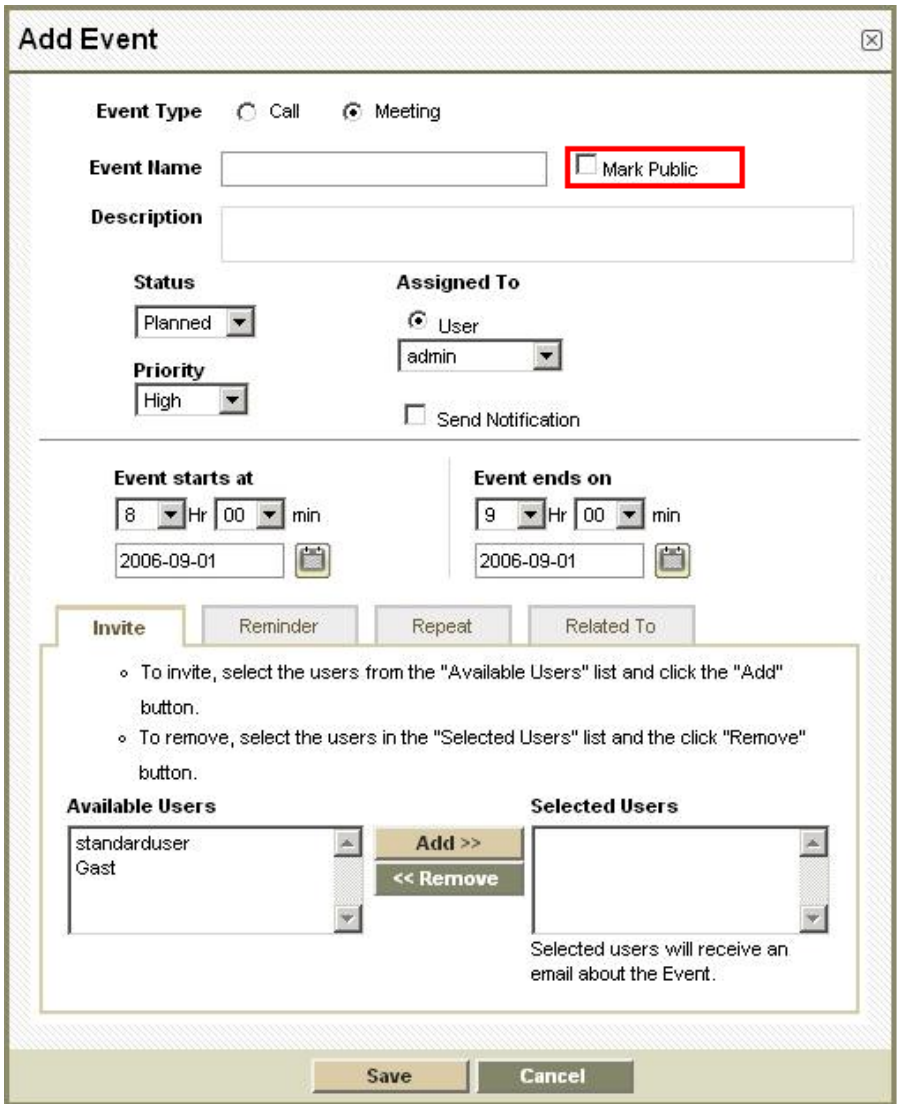


Illustration 24: Разделение прав доступа к событиям

Настройки Календаря

В разделе «Разделение доступа к календарю» уже было показано, как получить доступ к настройкам Календаря для задания функций разделения доступа. Кроме функций разделения календаря, вы можете настроить время начала дня и формат времени вашего календаря. Обратитесь к изображению, приведенному на Illustration 23: Настройки календаря, для дальнейшей информации.

Все события и задания

Если вы хотите увидеть все действия в одном списке, как показано на Illustration 25: Все события и задания – вид списка, вам необходимо нажать на закладку *[All Events & ToDos]* в меню *Calendar*.

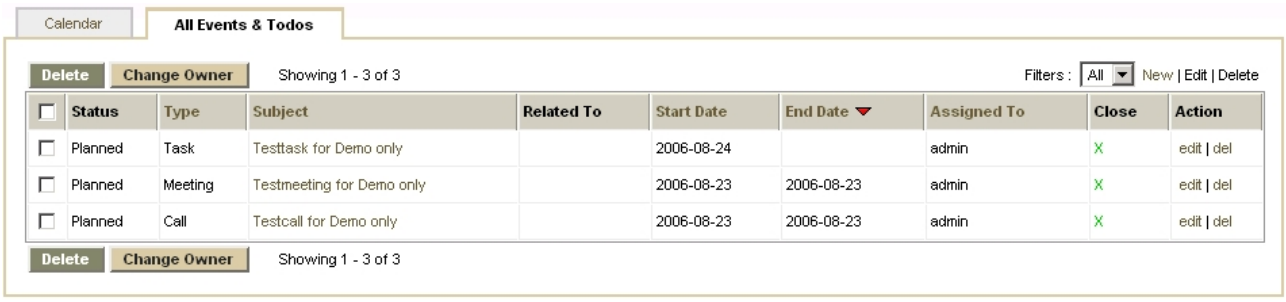


Illustration 25: Все события и задания – вид списка

Вы можете изменить список на основе ваших собственных критериев. Пожалуйста, обратитесь к разделу «Работа со списками» для дальнейших инструкций по изменению вида списка. Вы также можете отметить действие как закрытое нажатием на значок *[X]*.

Вы можете нажать на названии действия в списке для перехода в детальный вид, как показано на Illustration 26: Все события и задание - детальный вид. В детальном виде вы можете отредактировать детали, добавить поле в tag cloud (пользовательские категории), или дублировать действие для новой записи.

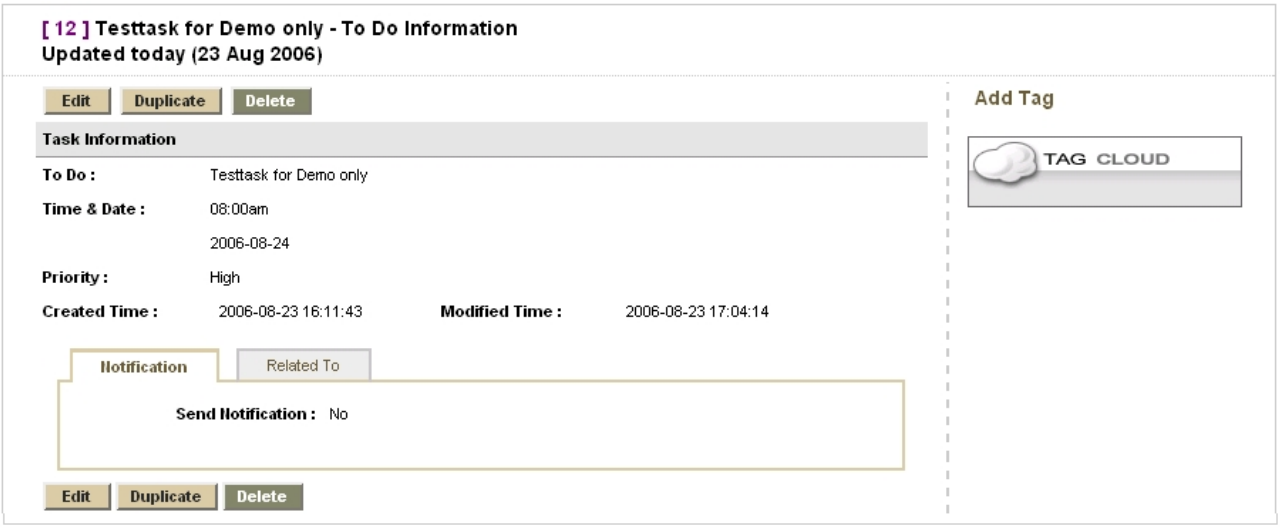


Illustration 26: Все события и задание - детальный вид

Импорт и экспорт Действий

Для импорта или экспорта действий в или из ваших офисных приложений, система vtiger CRM поставляется в набором расширений, которые вы можете установить на ваш компьютер. Это включает Outlook plugin для компьютеров Windows или расширения Thunderbird и Mozilla для компьютеров Windows, Mac или Linux.

Для дальнейшей информации об этих расширениях воспользуйтесь соответствующими руководствами, перечисленными в «Приложении B. Ресурсы» или обратитесь к разделу «Синхронизация системы vtiger CRM с офисными программами» настоящего Руководства.

Процесс продаж

Вы можете использовать вашу систему vtiger CRM для сопровождения всего вашего процесса продаж, начиная с первого контакта с потенциальным клиентом, и заканчивая сервисом после продажи. Система vtiger CRM учитывает, что на протяжении этого процесса существуют различные требования к данным, автоматизации продаж, отчетности, и пр. Системой vtiger CRM предлагаются перечисленные ниже стадии процесса продаж, которые объяснены в разделах ниже:

1. Leads (Зацепки
2. Potentials, sorted by different stage, priorities and other criteria, (Сделки, отсортированные по различным стадиям, приоритетам, и иным критериям).
3. Quotes (Коммерческие предложения)
4. Sales and purchase orders (Заказы на закупку и продажу)
5. Invoices (Счета)
6. Help desk with ticket system and FAQ (Служба технической поддержки с подсистемами заявок и ЧаВо)

Стадии продаж тесно объединены с управлением контактами и действиями, каталогами продуктов и сервисов, и мощными средствами отчетности.

> **Совет**
>
> Используйте возможности vtiger CRM для автоматической генерации последовательности операций из данной стадии продаж. Вы можете использовать уже введенные данные. Вам может понадобиться ввод данных непосредственно в стадию продажи только в случае отсутствия предшествующей стадии.

Зацепки

Зацепки – это первая стадия создания отношений с клиентом. Ваша компания может получить зацепки от маркетинговых действий, таких, как выставки, трейд-шоу, реклама или пресс-релизы. На этой стадии вы не знаете, приведет ли этот первичный контакт к бизнес возможности.

> **Важно**
>
> Обычно, или к сожалению, большинство ваших Зацепок не приведет ни к какому бизнесу. Система vtiger CRM учитывает это обстоятельство, трактуя Зацепки иным образом, чем всю иную контактную информацию, имеющуюся в CRM. Важно предотвратить ненужную загрузку системы vtiger CRM бесполезными данными Зацепок. Исходя из этих соображений Зацепки не связаны с другой информацией Контрагентов или Контактов.

Когда вы создаете Зацепку, вы можете зафиксировать следующую относящуюся к потенциальному клиенту данные:

- Контактную информацию персоны или организации

- Описание зацепки
- Оценку суммы возможной зацепки для вашей компании

Эти данные будут сохранены как основные данные зацепки в вашей системе vtiger CRM. Ваш системный администратор может изменить тип и количество основных данных в соответствии с необходимостью вашего бизнеса. Как уже объяснено в разделе «Новые зацепки», скорее всего именно Зацепка является наилучшей начальной точкой для вас при вводе клиентских данных в систему. Пожалуйста, изучите этот раздел, если вам необходимо создать новую зацепку. Пользуйтесь копированием зацепок как практическим подспорьем, если вам необходимо создать несколько зацепок, которые не сильно отличаются.

Если вам необходимо найти зацепку в вашей системе vtiger CRM, или добавить информацию к имеющейся зацепке, перейдите в меню *[Sales]* ➔ *[Leads]* в области навигации. Будет выведен список всех ваших существующих зацепок, как показано на Illustration 27: Зацепки - вид списка.

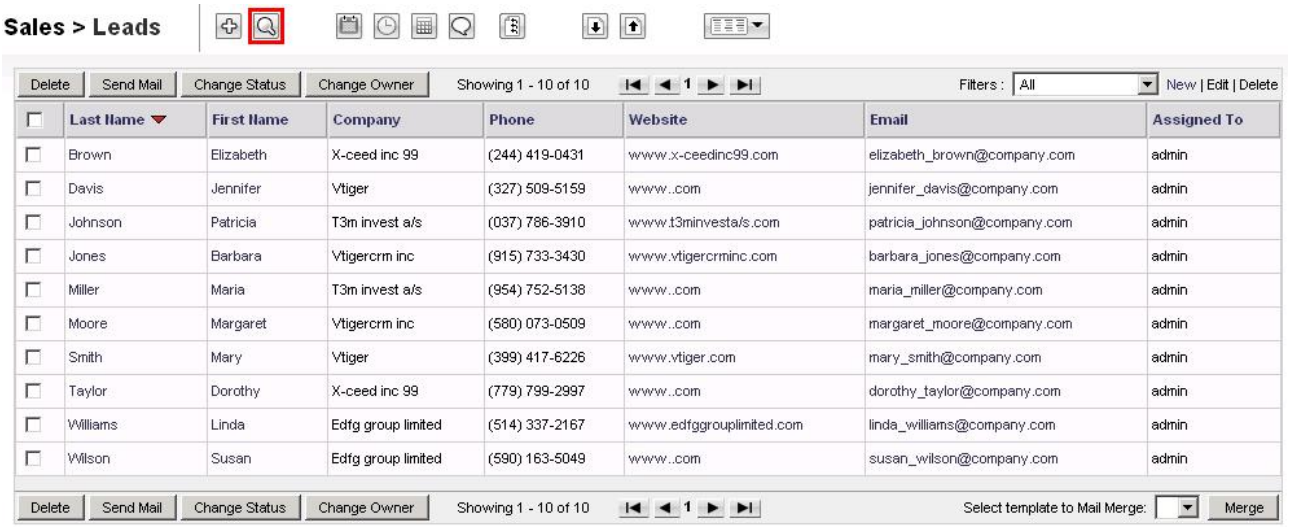


Illustration 27: Зацепки - вид списка

Список зацепок предоставляет вам мощное средство поиска, обозначенное кнопкой с изображением увеличительного стекла, для быстрого отыскания любой нужной вам информации, как описано далее в разделе «Поиск в списках». В этом окне списка вы также можете удалять зацепки, или менять их статус и ответственного.

> **Важно**
>
> Содержание списка может быть легко настроено в соответствии с вашими требованиями. Кроме того, система vtiger CRM может использовать эти списки для автоматического анализа. Обратитесь к разделу «Настройка списков» за дальнейшей информацией.

Детали Зацепки

На Illustration 27: Зацепки - вид списка приведены примеры зацепок. Для вывода более подробной информации о зацепке нажмите на поле в колонке *[Last Name]*. При

этом будет открыто новое окно, как показано на Illustration 28: Детальный вид зацепки – основные данные.

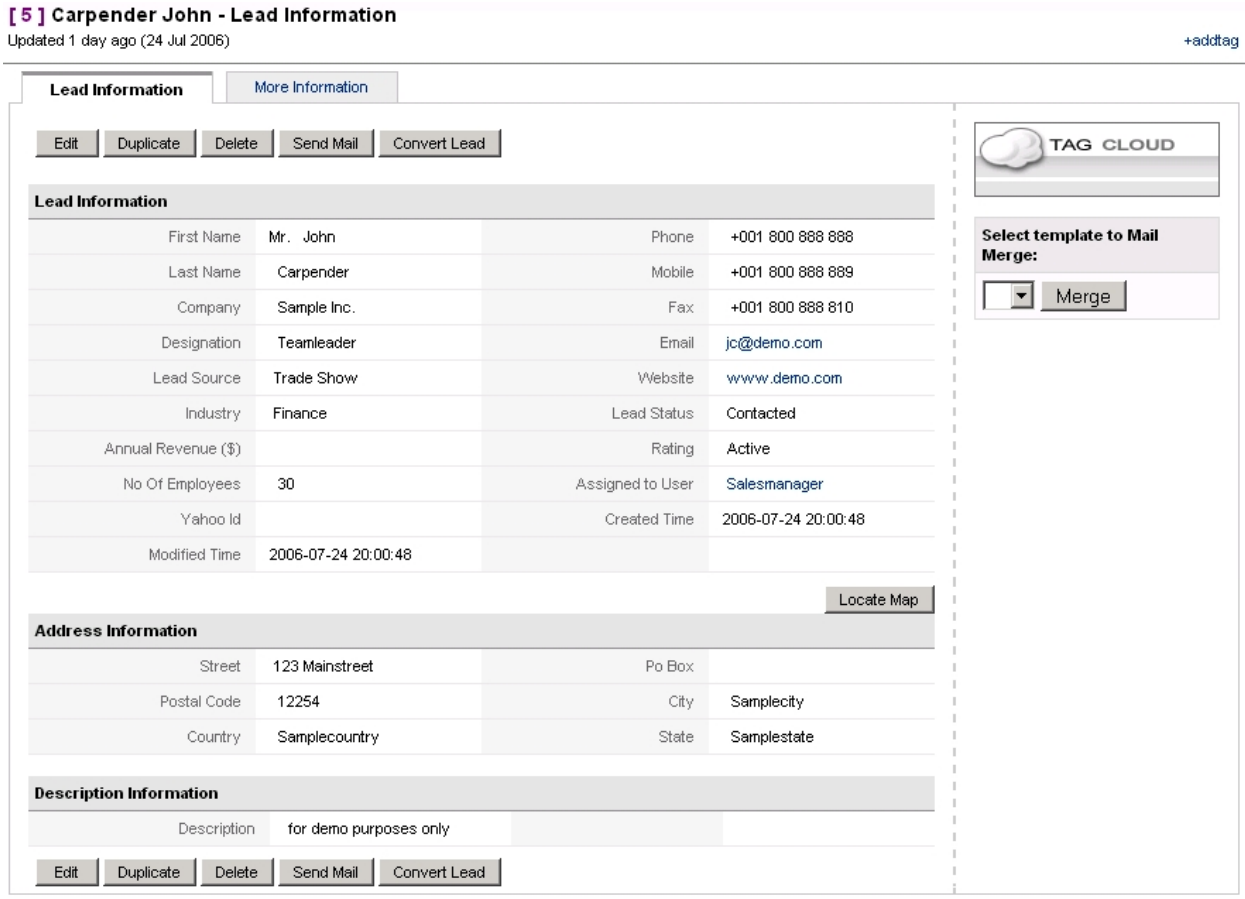


Illustration 28: Детальный вид зацепки – основные данные

На этом экране вы видите основные данные зацепки. После нажатия на закладку *[More Information]* вы получите возможность работать с дополнительными данными зацепки, как показано на Illustration 29: Детальный вид зацепки - дополнительные данные.

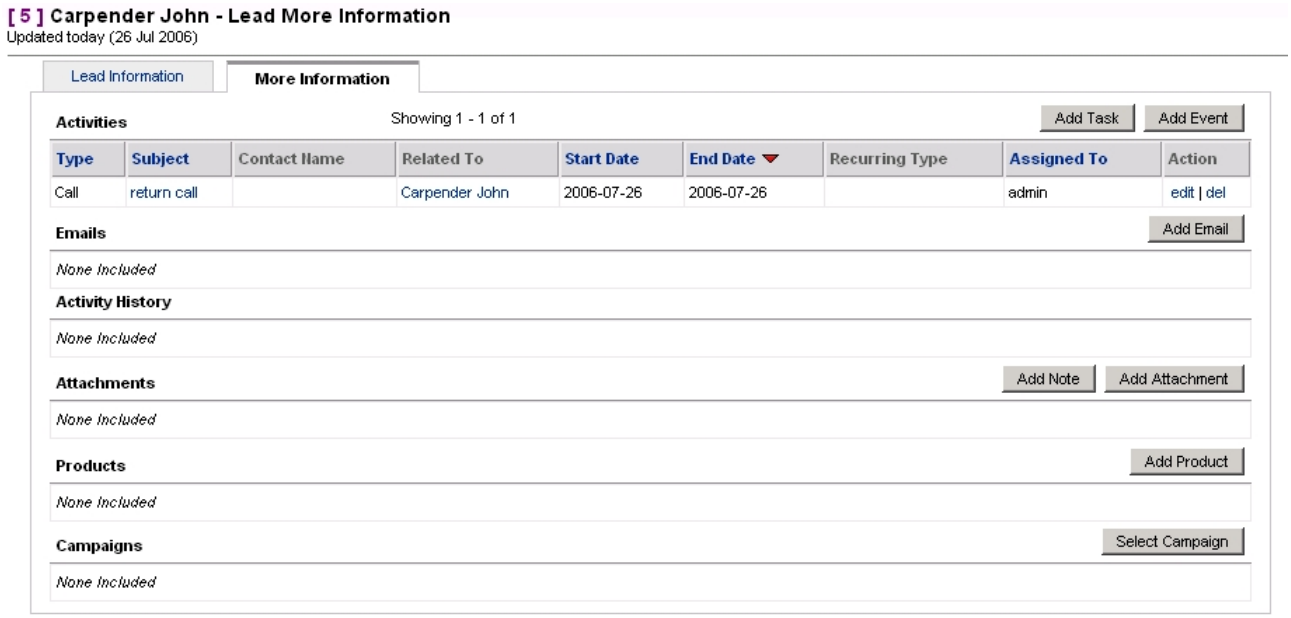


Illustration 29: Детальный вид зацепки - дополнительные данные

Описание дополнительных полей зацепки приведено в Table 5.

Table 5: Дополнительная информация Зацепки

Поле	Описание
Activities: (действия)	Вы можете связать данную зацепку с действиями, такими, как звонки, встречи, или задания. Здесь выводится полный список всех относящихся к данной зацепке действий, и вы можете создать новые действия.
Emails: (эл. почта)	В этом списке вы видите все сообщения электронной почты, которые вы послали в данный адрес. Также вы можете использовать в этой панели кнопку *Email* для отправки сообщений.
History: (журнал)	В журнале перечислены все действия прошлых периодов, если они не были удалены ранее.
Attachment and Notes: (вложения и заметки)	Вы можете добавлять к зацепке заметки или присоединять файлы. Вложение может быть файлом любого типа, таким, как таблица, оговор, и т.п.
Products: (продукты)	Вы можете добавить информацию о продуктах или услугах, относящихся к данной зацепке.
Campaign: (кампании)	Вы можете указать относящиеся к зацепке кампании (рекламные).

Экспорт и импорт зацепок

Вы можете импортировать или экспортировать список всех зацепок. Для того, чтобы пользоваться этими функциями, вам нужны установленные вашим системным администратором права импорта или экспорта. Пожалуйста, обратитесь к разделу «Экспорт и импорт Зацепок, Контактов и Контрагентов» для дальнейших инструкций по импорту или соответственно экспорту.

Возможные сделки

В процессе продаж возможные сделки являются логическим продолжением зацепок. Следовательно, вы можете создать Сделку из Зацепки и переместить всю доступную информацию из зацепки в возможную сделку. Вы также можете непосредственно создать возможную сделку. Возможные сделки характеризуются наличием интереса потенциального клиента к предложению вашей компании. Отдел продаж предполагает, что в будущем этому потенциальному покупателю может быть сделано предложение продажи.

Прямой ввод сделок

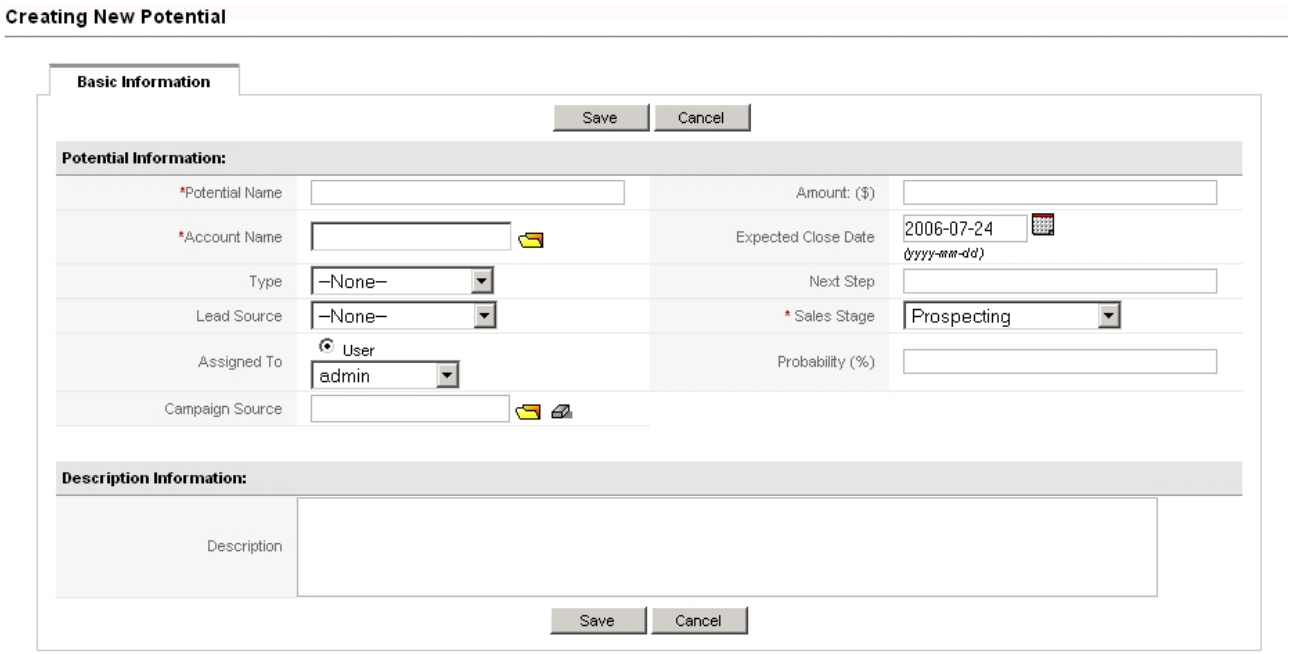


Illustration 30: Сделка - редактирование

Если возможная сделка возникает от нового клиента, рекомендуется создание возможной сделки через зацепку, как описано в разделе «Создание сделок из зацепок». Для бизнес возможностей, не происходящих от зацепок, вы можете внести новую сделку непосредственно. Нажмите на кнопку [Плюс] в экране списка сделок. Откроется новое окно, показанное на Illustration 30: Сделка - редактирование.

Теперь вы можете вводить данные в возможную сделку. Список, приведенный в Table 6, описывает маску ввода по умолчанию, которая может быть изменена вашим администратором системы в соответствии с вашими потребностями. Пожалуйста, обратите внимание на обязательные поля.

Table 6: Список основных полей для записи Сделки по умолчанию

Поле	Описание
Potential Name: (название сделки)	Вы должны присвоить каждой сделке уникальное название. Для большей наглядности рекомендуется в название включать имя контрагента.
Amount: (сумма)	Укажите ожидаемую сумму сделки. Учтите, что сумма используется системой vtiger CRM для автоматического решения о включении сделки в список, который выводится на стартовой странице в *Home / My Top Open Potentials*.
Account Name: (название контрагента)	Выберите уже имеющегося в системе контрагента путем нажатия на кнопку [папка] в конце строки ввода. Учтите, что вы не можете ввести контрагента непосредственно.
Expected Close Date: (ожидаемая дата закрытия)	Выберите ожидаемую дату закрытия сделки.
Type: (тип)	Выберите тип сделки. Список типов может быть настроен администратором системы как угодно.
Next Step: (следующий шаг)	Укажите следующий шаг, который вы собираетесь сделать, чтобы приблизить совершение сделки.
Lead Source: (источнки зацепки)	Выберите источник зацепки. Список источников может быть настроен администратором системы как угодно.
Sales Stage: (стадия продажи)	Выберите стадию продажи. Список стадий может быть настроен вашим администратором системы как угодно. Каждый раз, когда вы продвигаетесь в продаже, вы должны изменять это поле.
Assigned To: (ответственный)	Выберите ответственного за сделку. Обычно это коллега или группа из отдела продаж.
Probability (%): (вероятность, %)	Укажите вероятность успешной продажи. Вы можете ввести число от 0 до 99. 100 должно быть зарезервировано для успешно закрытой сделки.
Campaign Source: (кампания - источник)	Вы можете указать ссылку на существующую кампанию.
Description: (описание)	Здесь можно указать дополнительную информацию о сделке.

Совет

Будьте осторожны при определении стадий продажи для вашей компании. Если вы создадите слишком много стадий, не все ваши коллеги будут иметь

возможность или желание поддерживать базу данных правильно.

Используйте большие возможности этого окна ввода сохранять максимум имеющейся у вас информации о сделке. Согласуйте с коллегами способы использования полей ввода.

Дополнительная информация для Сделок

Для прямого ввода дальнейшей информации сделок, нажмите на название сделки в экране списка,как показано в меню *Sales* > *Potentials*. Вы увидите окно подробного ввода, показанное на Illustration 31: Детальный вид сделки - основные данные.

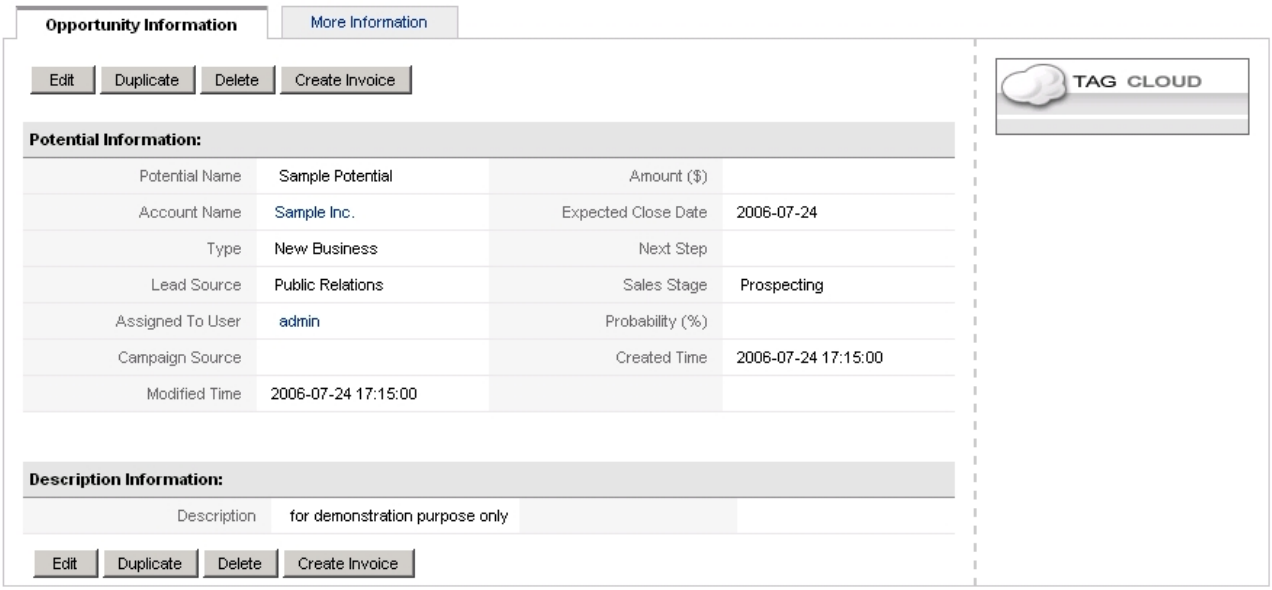


Illustration 31: Детальный вид сделки - основные данные

Если вы нажмете на закладку *[More Information]*, вы получите возможность работать со сделкой и добавлять дополнительную информацию, как показано на Illustration 32: Подробный вид сделки - дополнительная информация.

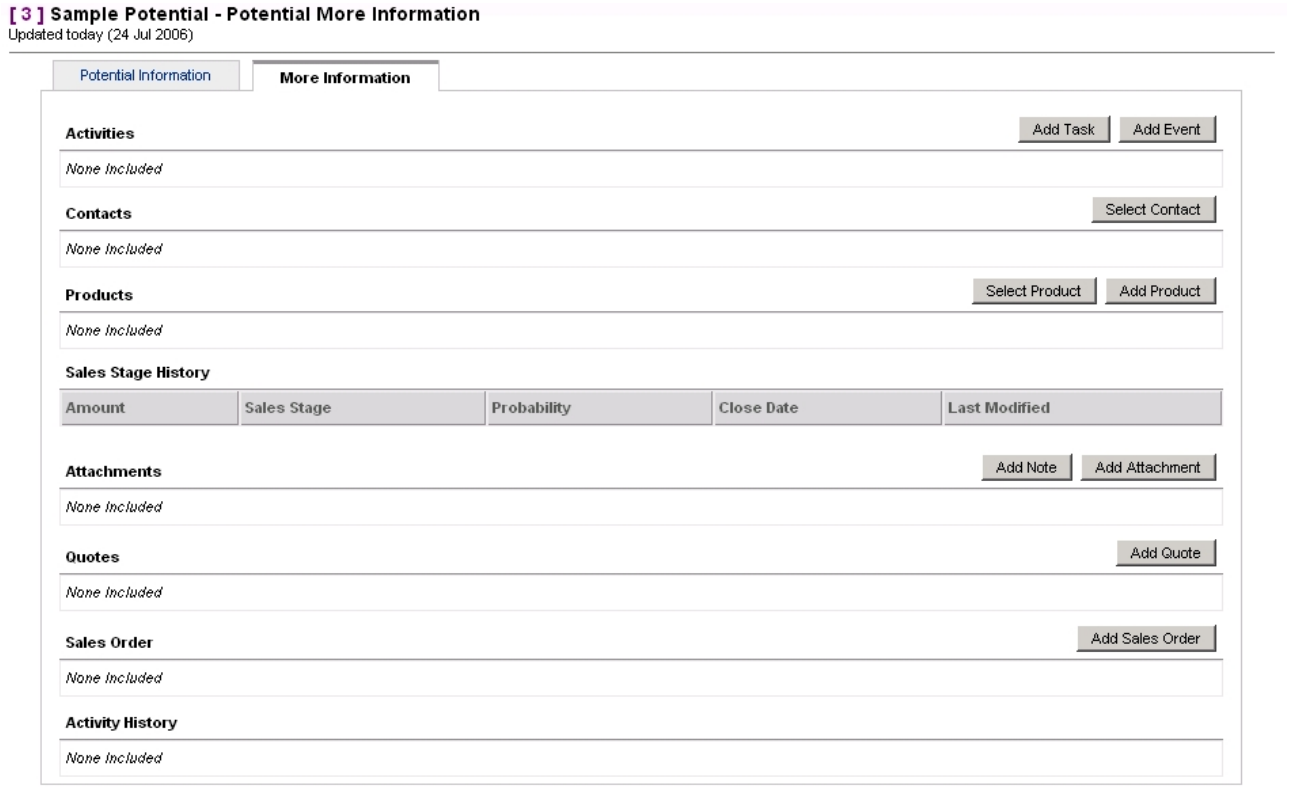


Illustration 32: Подробный вид сделки - дополнительная информация

Table 7: Список дополнительных полей Сделки

Поле	Описание
Activities: (действия)	Здесь выводится список всех ваших таких действий, как звонки, встречи, и задания, относящихся к данной сделке. Вы также можете создавать здесь новые действия.
Contacts: (контакты)	Тут выводится список относящихся к сделке контактов. Вы можете добавить дополнительные контакты, выбрав их из существующей в системе vtiger CRM базы данных.
Products: (продукты)	Здесь выводится список всех относящихся к данной возможной сделке продуктов и услуг. Вы можете выбрать дополнительные продукты или услуги, выбрав их из существующей в системе vtiger CRM базы данных.
Sales Stage History: (журнал стадий продажи)	При каждом изменении стадии продажи в данный журнал добавляется запись об изменении.
Attachments and Notes: (вложения и заметки)	Вы можете присоединять к возможной сделке заметки или вложения.

Поле	Описание
Quotes: (коммерческие предложения)	Здесь перечислены ваши коммерческие предложения, относящиеся к данной возможной сделке. Если создать новое коммерческое предложение в данном окне, все необходимые для предложения данные сделки будут занесены в предложение автоматически.
Sales Order: (заказ на продажу)	Здесь выведены все заказы на продажу, относящиеся к данному коммерческому предложению. Вы можете использовать возможности системы vtiger CRM для по созданию заказов на продажу для поддержания системы в актуальном состоянии. Это особенно полезна, когда коммерческое предложение и заказ на продажу не совпадают.
History: (журнал)	Здесь выводится список всех совершенных действий.

Экспорт и импорт сделок

Список сделок из системы может быть экспортирован из системы vtiger CRM на ваш компьютер. Вы можете также загрузить дополнительные сделки с вашего компьютера в систему vtiger CRM. Проконсультируйтесь с вашим администратором системы, имеете ли вы право на такую операцию. Для зацепок объяснение импорта и экспорта дано в разделе «Импорт и экспорт зацепок». Вы можете использовать инструкции упомянутого раздела и для импорта-экспорта сделок.

Коммерческие предложения

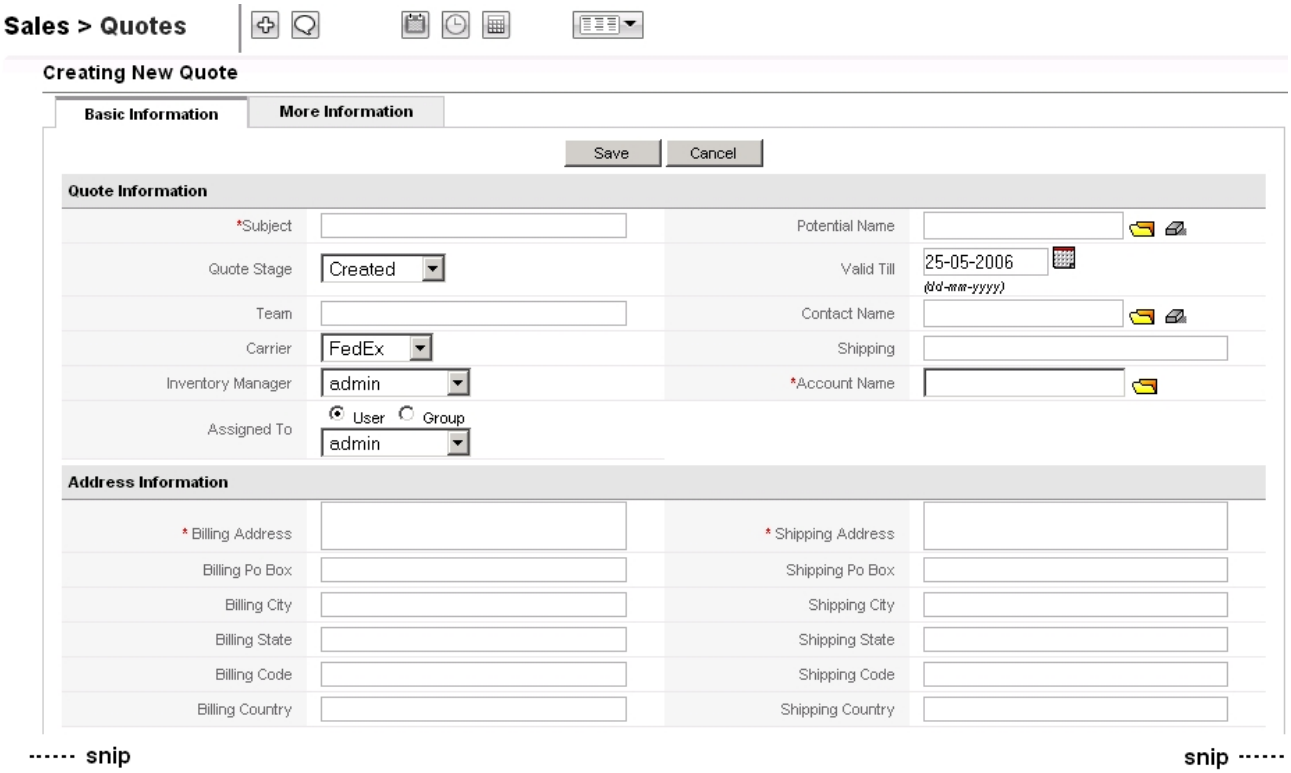
Система vtiger CRM позволяет вам создавать коммерческие предложения для потенциальных клиентов. Вы можете воспользоваться одним из следующих способов:

- Вы можете воспользоваться детальным видом возможной сделки для создания коммерческого предложения при помощи нажатия на кнопку *[Add Quote]*, показанную на Illustration 32: Подробный вид сделки - дополнительная информация, как описано в разделе «Дополнительная информация для Сделок». При выборе этого способа вы сможете автоматически передавать основные данные сделки в коммерческое предложение.
- Также вы можете создать коммерческое предложение непосредственно нажатием на кнопку *[плюс]* в окне списка коммерческих предложений либо выбором *[New Quote]* в Quick-Create menu (меню быстрого создания) в области навигации как показано на Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM. Этот способ потребует от вас установки всех связей (как, например, указание соответствующей сделки) вручную.

> **Важно**
>
> Коммерческое предложение основывается на вашем каталоге продуктов и/или услуг, как описано в разделе «Данные о продукте». Так, вы должны разместить данные о ваших продуктах и услугах, а также о це-

нах в вашей системе vtiger CRM перед тем, как вы сможете создавать коммерческие приложения.

Пример окна коммерческого предложения с адресом в режиме редактирования записи коммерческого предложения приведен на Illustration 33: Коммерческое предложение - редактирование текста и адреса.



------ snip snip ------

Illustration 33: Коммерческое предложение - редактирование текста и адреса

Вы можете указать следующую информацию:

Информация Коммерческого предложения

Список основных полей по умолчанию для Коммерческого предложения описан в Table 8.

Table 8: Список основных полей по умолчанию для Коммерческого предложения

Поле	Описание
Subject: (тема)	Вам нужно дать название коммерческому предложению. Из практических соображений рекомендуется включить название клиента, например, "Sample Inc. - 1-е предложение".
Potential Name: (возможная сделка)	Вы можете выбрать сделку, которая относится к данному коммерческому предложению.

Поле	Описание
Quote stage: (стадия предложения)	vtiger CRM позволяет вам создавать различные стадии коммерческих предложений. Это полезно, например, в тех случаях, когда кто-либо другой должен согласовать коммерческое предложение.
Valid Till: (действует до)	Укажите дату, до которой коммерческое предложение действительно.
Team: (команда)	Это поле служит для внутреннего использования. Над предложением может работать команда сотрудников, и вы можете указать команду в данном поле.
Contact Name: (контактное имя)	Здесь вы можете выбрать контактную персону.
Carrier: (доставка)	Если вам необходимо отослать товар, вы можете указать здесь название службы доставки.
Shipping: (отгрузка)	Здесь вы можете добавить информацию по отгрузке, например, примерную дату отгрузки, для внутреннего использования.
Inventory Manager: (ответственный за запасы)	Если вы используете систему vtiger CRM для учета ваших запасов и склада, то в этом поле вы можете выбрать ответственного за запасы. Ответственный за запасы получит автоматически созданное уведомление о данном коммерческом, как только вы нажмете кнопку *[Save]* в коммерческом предложении. Ваш администратор системы может изменить настройки в соответствии с описанием раздела «Уведомления о запасах».
Account Name: (контрагент)	Вы должны связать ваше коммерческое предложение с существующим в системе vtiger CRM контрагентом. Выберите контрагента путем нажатия на кнопку с изображением папки – [*folder*]. Система vtiger CRM возьмет адресную информацию из описания контрагента и заполнит соответствующие поля в этом окне ввода автоматически.
Assigned To: (ответственный)	Выберите пользователя системы vtiger CRM, который будет ответственным за данное предложение.

Адресная информация

Юридический и фактический адрес:

Вам необходимо указать юридический и фактический адреса как часть вашего коммерческого предложения.

Детальное описание продукта

Для коммерческих предложений система vtiger CRM учитывает все применимые типы налогов и скидок, которые могут относиться к предложению продуктов или

услуг. Это может включать муниципальные, республиканские или государственные налоги, так же, как и специальные налоги. Такие налоги могут рассчитываться отдельно для каждого продукта или услуги, или вычисляться для итоговой суммы. До выбора продуктов для вашего коммерческого предложения, вам необходимо выбрать, какой режим расчета налогов применим к вашему предложению. Система vtiger CRM поддерживает индивидуальный и групповой режим расчета налогов.

Пример детального указания продуктов с расчетом налогов в индивидуальном режиме для каждого отдельного продукта приведен на Illustration 34: Информация Продукта с индивидуальными настройками налогов.

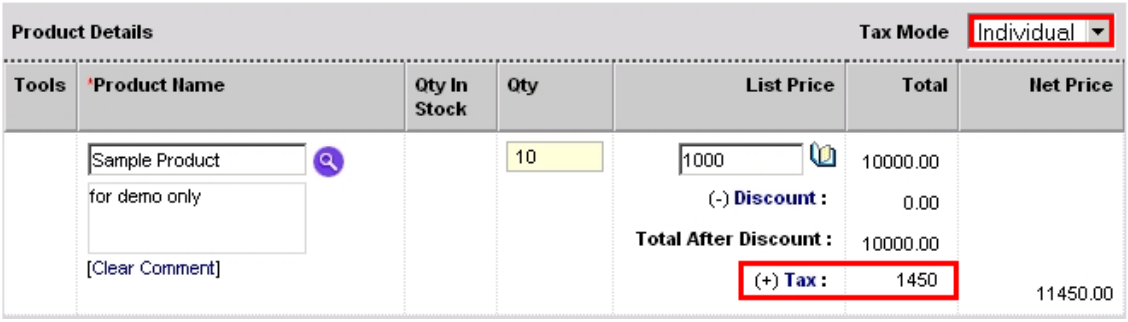


Illustration 34: Информация Продукта с индивидуальными настройками налогов

В этом режиме расчета налогов вы можете установить различные налоги для каждого отдельного продукта или услуги, которые вы предлагаете.

Пример ввода продуктов с групповым режимом расчета налогов приведен на Illustration 35: Информация Продукта с групповыми настройками налогов. В этом случае общий налог вычисляется после перечисления всех продуктов или услуг, которые вы указали.

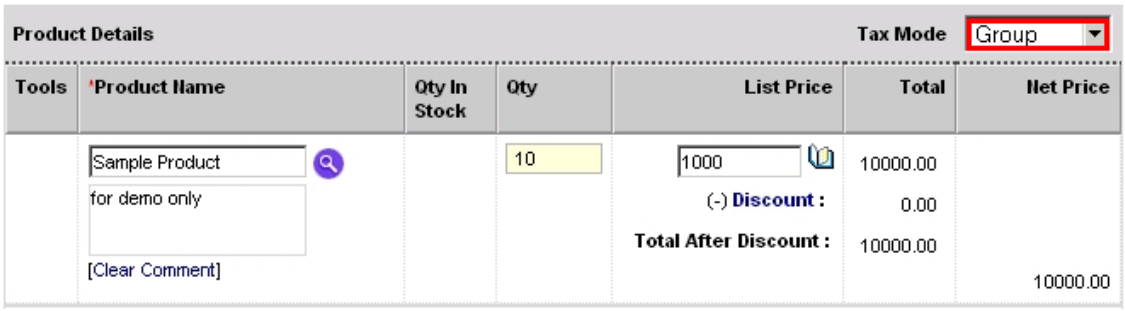


Illustration 35: Информация Продукта с групповыми настройками налогов

Table 9: Список полей продукта по умолчанию для Коммерческого предложения

Поле	Описание
Product: (продукт)	До создания предложения у вас должен иметься каталог продуктов и услуг. В этом поле вам надо нажать на кнопку *[увеличительное стекло]* для выбора продукта или услуги из каталога. К каждому отдельному предлагаемому продукту вы можете добавить комментарий.
Qty In Stock: (кол-во на складе)	После того, как вы выбрали продукт, вы увидите количество продукта, имеющееся на складе. Отрицательные числа могут означать, что вы продаете товар, которого у вас нет, либо, что учет склада настроен неправильно. При создании предложения это можно игнорировать.
Qty: (кол-во)	Вы должны выбрать количество продуктов или услуг, которые вы предлагаете.
Unit Price: (цена за единицу)	После того, как вы выбрали продукт или услугу, здесь выводится цена, указанная в каталоге.
List Price: (цена по прайс-листу)	Здесь вы указываете цену для покупателей. Учтите, что вы можете нажать кнопку [Книга] для выбора цены из вашего прайс-листа. Это особенно полезно, если вы поддерживаете разные цены для различных типов клиентов.
Discount: (скидка)	Вы можете установить скидку для каждого отдельного продукта или услуги, либо скидку с общей суммы. Величина скидки может быть указана в процентах (%) от цены по прайс-листу либо иметь фиксированное значение.
Tax: (налог)	Система vtiger CRM вычисляет налоги для вас на основании данных о налогах, указанных в вашем каталоге продуктов. Вы можете изменить информацию в рамках вашего коммерческого предложения, если это необходимо. Налоги, которые применимы к вашему бизнесу, настраиваются администратором системы vtiger CRM.
Shipping & Handling Charges: (стоимость отгрузки и обслуживания)	Вы можете добавить дополнительную стоимость отгрузки, если эта статья применима в данных условиях.
Taxes For Shipping and Handling: (налоги на отгрузку и обслуживания)	Вы можете добавить дополнительные налоги на отгрузку, если это необходимо.

Поле	Описание
Adjustment: (корректировка)	Вы можете произвести окончательную корректировку путем добавления или вычитания фиксированной суммы.

Вы можете добавлять продукты или услуги при помощи нажатия на кнопку *[Add Product]*.

Затем система vtiger CRM просуммирует введенные позиции и вычислит Sub Total (Промежуточный Итог). Вы можете добавить дополнительные налоги и корректировки. Учтите, что для добавления условий поставки вам надо нажать кнопку *[More Information]*. Значения условий по умолчанию могут быть заданы администратором вашей системы в соответствии с описанием, приведенным в разделе «Термины и условия поставки».

Нажмите на кнопку *[Save]* для помещения вашего коммерческого предложения в систему vtiger CRM.

Важно

Если вам необходимо сформировать копию коммерческого предложения в формате PDF, вы должны вначале указать информацию о вашей компании, как описано в разделе «Информация о компании».

Заказы на продажу

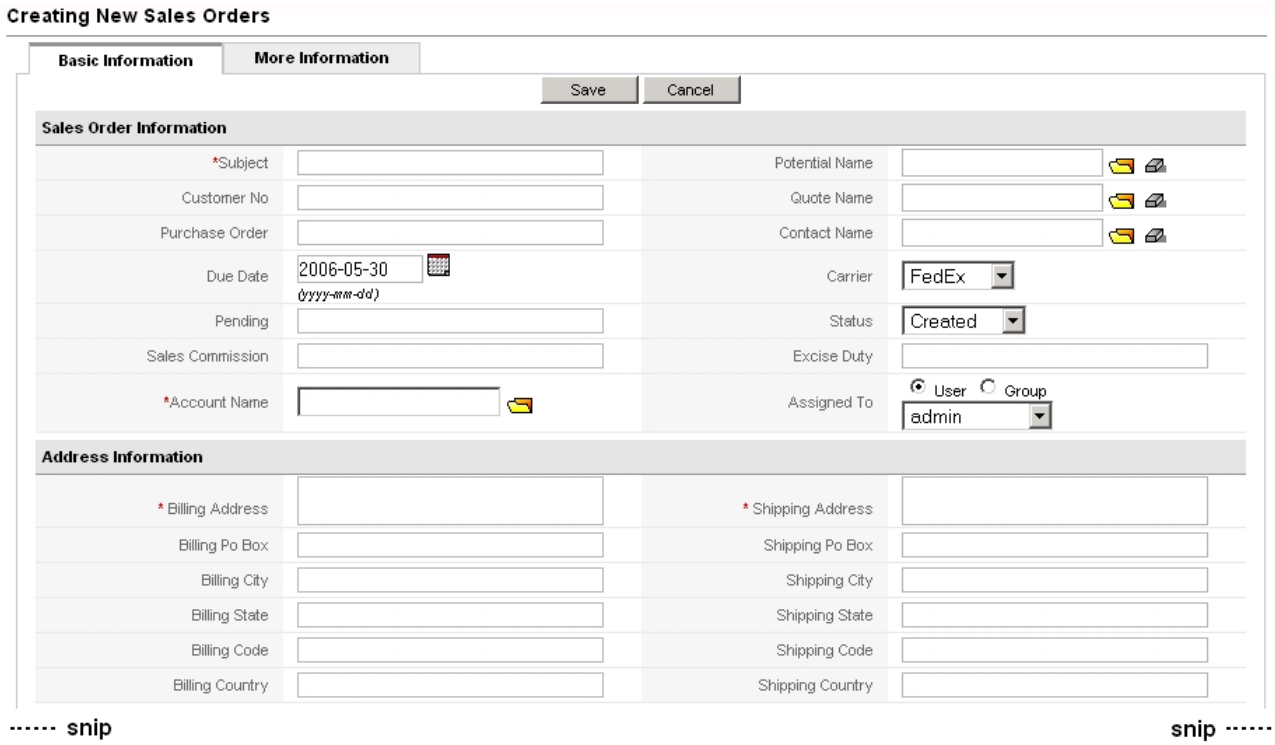
Заказы на продажу – это заказы, полученные от клиентов. Такие заказы товаров обычно поступают в бумажной форме по факсу или по почте. Имеет смысл также вносить полученные заказы в систему vtiger CRM. Заказ на продажу может отличаться от вашего коммерческого предложения и вы должны иметь эту информацию в системе.

Примечание

Для ввода заказов на продажу в вашу систему vtiger CRM вам необходимо, чтобы заказываемые продукты или услуги уже были представлены в вашем каталоге и ваших прайс листах.

Вы можете создать заказ на продажу из созданного ранее коммерческого предложения путем открытия окна детального просмотра соответствующего предложения и нажатием на кнопку *[New Sales Order]*. Это действие автоматически поместит информацию вашего коммерческого предложения в новый заказ на продажу. Также вы можете создать заказ на продажу путем нажатия на кнопку [плюс] в окне вида списка заказов на продажу.

В обоих случаях откроется новое окно, как показано на Illustration 36: Заказ на продажу - редактирование заказа на продажу и адреса. Если вы использовали ранее созданное предложение на продажу, вы увидите, что все поля были заполнены автоматически.



------ snip ------ snip ------

Illustration 36: Заказ на продажу - редактирование заказа на продажу и адреса

Примечание

В текущей версии у вас нет возможности изменять номер вашего заказа на продажу.

Информация заказа на продажу

Table 10: Перечень основных данных Заказа на продажу по умолчанию

Поле	Описание
Subject: (тема)	Вы должны дать название заказу на продажу. Рекомендуется назначать уникальное название и включать название контрагента.
Potential Name: (название сделки)	Вы можете выбрать возможную сделку, относящуюся к данному заказу.
Customer No.: (номер клиента)	Если ваша компания использует нумерацию клиентов, вы можете поместить здесь этот номер. Вы можете узнать клиентский номер в бухгалтерии.
Quote Name: (коммерческое предложение)	Вы можете связать данный заказ на продажу с коммерческим предложением. Выберите здесь коммерческое предложение.
Purchase Order: (заказ на закупку)	Укажите здесь ваш заказ на закупку, относящийся к данному заказу на продажу.

Поле	Описание
Contact Name: (контакт)	Вы можете выбрать контактное лицо, связанное с данным заказом на продажу.
Due Date: (срок исполнения)	Вы можете выбрать здесь срок исполнения для данного заказа.
Carrier: (доставка)	Если вы доставляете товар, вы можете выбрать здесь службу доставки, которую предпочел ваш контрагент.
Pending: (задержка)	Если ваш заказ на продажу задерживается по каким-либо причинам, здесь вы можете указать информацию об этом.
Status: (статус)	Выберите статус данного заказа на продажу. Это практическая мера, если заказ должен должен быть одобрен.
Exercise Duty: (наценки исполнения)	Если существуют какие-либо специальные налоги или иные наценки, относящиеся к данному заказу, вы можете их здесь указать.
Account Name: (контрагент)	Вы должны выбрать контрагента, к которому относится данный заказ на продажу.
Sales Commission: (комиссионные)	Вы можете указать здесь величину комиссии.
Assigned to: (ответственный)	Выберите пользователя системы vtiger CRM, который будет ответствен за этот заказ на закупку. Вы можете выбрать только пользователей, но не группу.

Адресная информация

Как только вы выберете контрагента, информация будет занесена автоматически из записи контрагента. Вы можете изменить ее при необходимости.

Данные о продукте

Здесь перечислены заказанные продукты и услуги. Обратитесь к разделу «Коммерческие предложения. Данные о продукте» для дальнейшей информации.

Примечание

Администратор вашей системы vtiger CRM может настроить поля ввода.

Важно

Если вам необходимо сформировать копию заказа на продажу в формате PDF, вы должны вначале указать информацию о вашей компании, как описано в разделе «Информация о компании».

Заказы на закупку

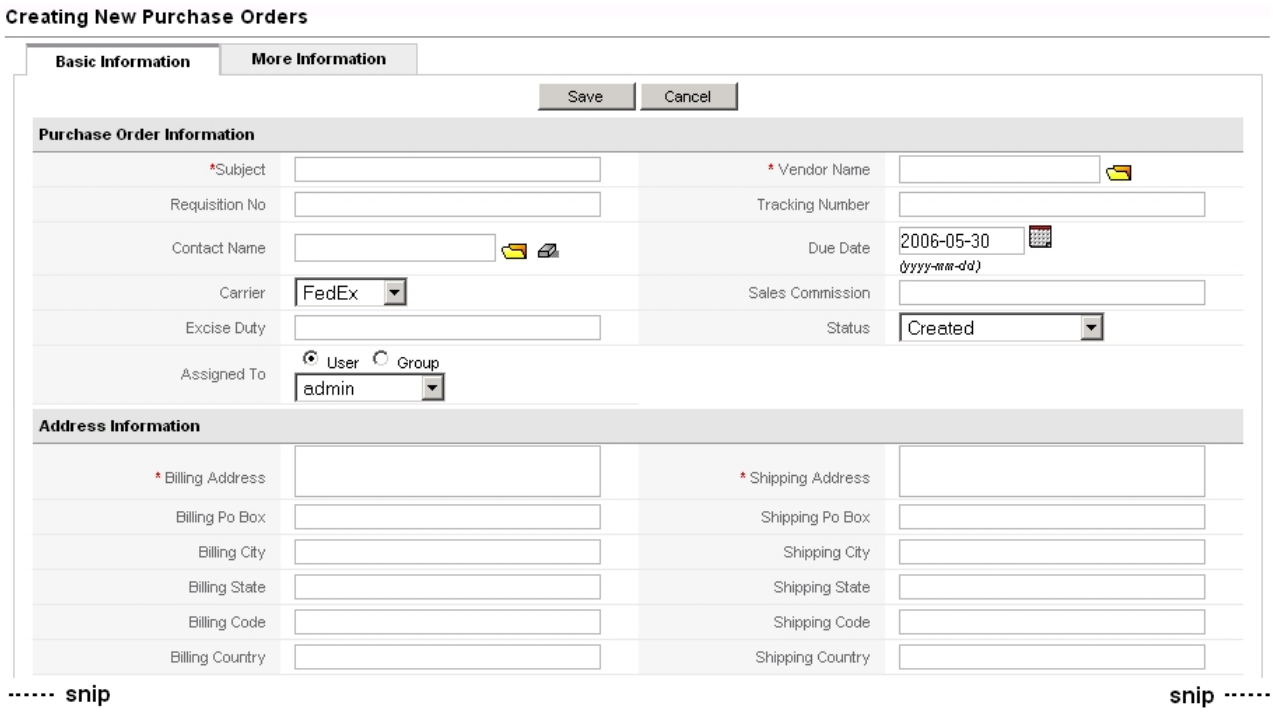
Система vtiger CRM позволяет обслуживать ваши заказы на закупку товаров и услуг.

Это может пригодиться, если вам необходимо заказать что-либо для выполнения заказа клиента или для собственных нужд.

Примечание

Перед тем, как вы сможете создавать заказы на закупку, вам необходимо перечислить поставщиков в списке поставщиков. Это описано в разделе «Поставщики». Вам также необходимо иметь каталог и прайс-листы продуктов и/или услуг, которые вы будете закупать.

Для создания нового заказа на закупку нажмите кнопку *[плюс]* в меню *Inventory* ➔ *Purchase Orders*. Вы можете также нажать на кнопку *[Add New Purchase Order]* в детальном виде поставщика в меню *Inventory* ➔ *Vendors*. При использовании второго варианта система vtiger CRM автоматически перешлет информацию поставщика в новый заказ на закупку. Откроется новое окно заказа на закупку и адресной информации, как показано на Illustration 37: Заказ на продажу - Редактирование заказа на продажу и адреса.



------ snip snip ------

Illustration 37: Заказ на продажу - Редактирование заказа на продажу и адреса

Вы можете указать следующую информацию в вашем заказе на закупку:

Примечание

В текущей версии вы не можете назначить ваш номер в заказе на закупку.

Table 11: Список основных полей для Заказа на закупку по умолчанию

Поле	Объяснение
Subject: (тема)	Вы должны дать название заказу на закупку. Рекомендуется назначать уникальное название и включать название контрагента.
Vendor Name: (поставщик)	Вы должны выбрать уже зарегистрированного в системе vtiger CRM поставщика. При этом поля адреса будут заполнены автоматически.
Requisition No: (номер требования)	Если вы используете нумерацию требований в вашей организации, вы можете указать здесь номер требования.
Tracking Number: (номер слежения, номер накладной)	Вы можете указать ваш внутренний номер слежения, или номер, сообщенный вам поставщиком.
Contact Name: (контакт)	Вы можете выбрать относящийся к данному заказу контакт. Это может быть сотрудник вашего поставщика или лицо, которое с вами работает по данному заказу.
Due Date: (срок исполнения)	Вы можете указать дату исполнения данного заказа на закупку.
Carrier: (доставка)	Вы можете выбрать здесь службу доставки.
Sales Commission: (комиссия)	Вы можете указать сумму включенных в ваш заказ на закупку комиссионных. Поле должно быть числом.
Exercise Duty: (наценки исполнения)	Вы можете ввести информацию о налоге на поставку. Учтите, что поле численное.
Status: (статус)	Если более одного человека работает с данным заказом на закупку, вы можете использовать поле статуса для различения уровней готовности.
Account Name: (контрагент)	Вы должны выбрать контрагента, к которому данный заказ относится.
Sales Commission: (комиссия)	Вы можете указать здесь сумму комиссионных.
Assigned to: (ответственный)	Выберите пользователя системы vtiger CRM, который отвечает за данный заказ на закупку. Вы можете выбрать только пользователей, но не группу.

Примечание

Ваш администратор системы может настроить поля ввода.

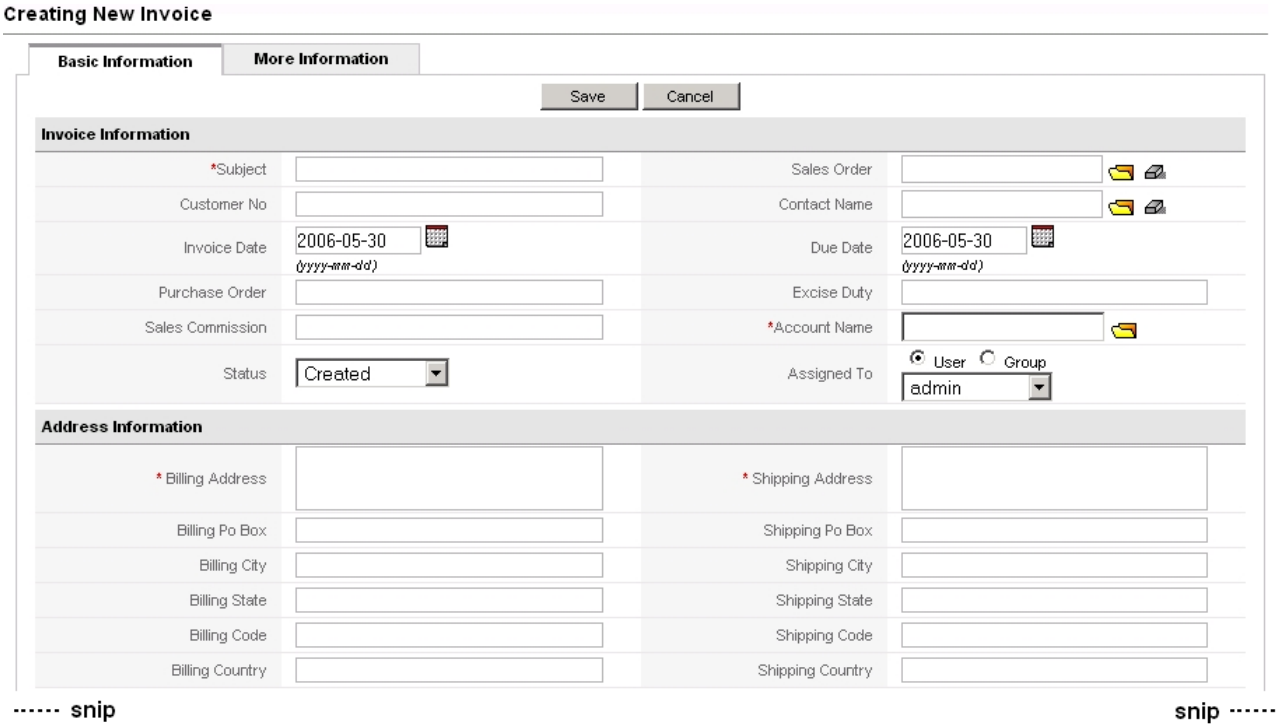
Назначение и функции остальных полей заказа на закупку аналогичны полям, описанным в разделе «Коммерческие предложения».

Важно

Если вам необходимо сформировать копию заказа на закупку в формате PDF, вы должны вначале указать информацию о вашей компании, как описано в разделе «Информация о компании».

Счета

Вы можете использовать[3] систему vtiger CRM для подготовки счетов клиентам. Нажмите на кнопку [плюс] в меню *Sales* ➔ *Invoice*, или, что предпочтительнее, используйте кнопку [Create New Invoice] (создать новый счет) в детальном виде заказа на продажу. Откроется новое окно с информацией счета и адреса, как показано на Illustration 38: Счет - редактирование счета и адреса.



····· snip ····· snip ·····

Illustration 38: Счет - редактирование счета и адреса

Вы можете добавить к вашему счету следующую информацию:

Примечание

В текущей версии вы не можете выбрать ваш собственный номер счета.

3 Учтите, что счета будут сформированы по западному стандарту. Если вам необходимо формирование счетов по российскому законодательству, необходимо либо переделать подпрограмму формирования счета, либо (более правильный с моей точки зрения вариант) экспортировать информацию счета в вашу бухгалтерскую программу. Последний вариант обеспечит централизованную подготовку и учет счетов и облегчит дальнейшую работу.

Информация счета

Table 12: Список основных полей по умолчанию для счета

Поле	Описание
Subject: (название)	Вы должны назначить счету уникальное название. Рекомендуется дать уникальное название и включить название клиента.
Sales Order: (заказ на продажу)	Вы можете выбрать заказ на продажу, соответствующий данному счету.
Customer No: (номер клиента)	Если ваша компания использует нумерацию клиентов, вы можете поместить здесь этот номер. Вы можете узнать клиентский номер в бухгалтерии.
Invoice Date: (дата счета)	Каждый счет должен иметь дату выставления. Здесь вы можете выбрать дату.
Due Date: (срок исполнения)	Вы должны указать срок оплаты для данного счета.
Purchase Order: (заказ на закупку)	Вы можете указать относящийся к данному счету заказ на закупку.
Sales Commission: (комиссия)	Вы можете указать величину включенных в счет комиссионных. Полу имеет числовое значение.
Exercise Duty: (наценки исполнения)	Вы можете ввести информацию о применимых налогах. Учтите, что поле численное.
Sales Commission: (комиссия)	Вы можете указать величину включенных в счет комиссионных. Полу имеет числовое значение.
Account Name: (контрагент)	Вы должны выбрать контрагента для данного счета. Учтите, что при выборе контрагенты адресные поля заполняются автоматически.
Status: (статус)	Если над данным счетом работает более одного человека, вы можете использовать поле статуса для различения уровней готовности.
Assigned to: (ответственный)	Выберите пользователя системы vtiger CRM, который отвечает за данный счет. Вы можете выбрать только пользователей, но не группу.

Примечание

Ваш администратор системы может настроить поля ввода.

Назначение и функции остальных полей счета аналогичны полям, описанным в разделе «Коммерческие предложения».

Важно

Если вам необходимо сформировать копию счеты в формате PDF, вы должны вначале указать информацию о вашей компании, как описано в разделе «Информация о компании».

Маркетинг

Система vtiger CRM оказывает поддержку вашим маркетинговым действиям при помощи модуля Campaign (кампании). Нажмите на кнопку меню *[Marketing*] для того, чтобы открыть окно списка ваших маркетинговых кампаний, как показано на Illustration 39: Кампании - вид списка.

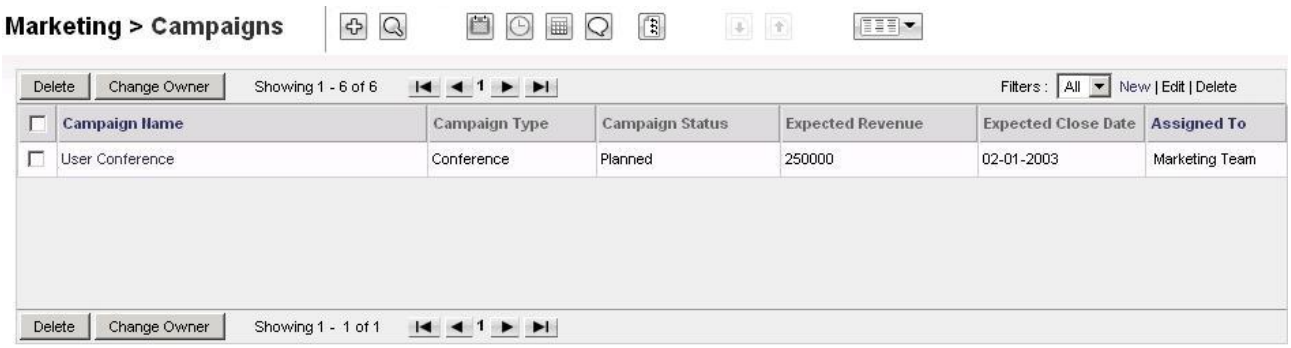


Illustration 39: Кампании - вид списка

Вы можете добавить новую кампанию нажатием на кнопку [плюс] в верхней части списка. Окно редактирования показано на Illustration 40: Кампания - редактирование.

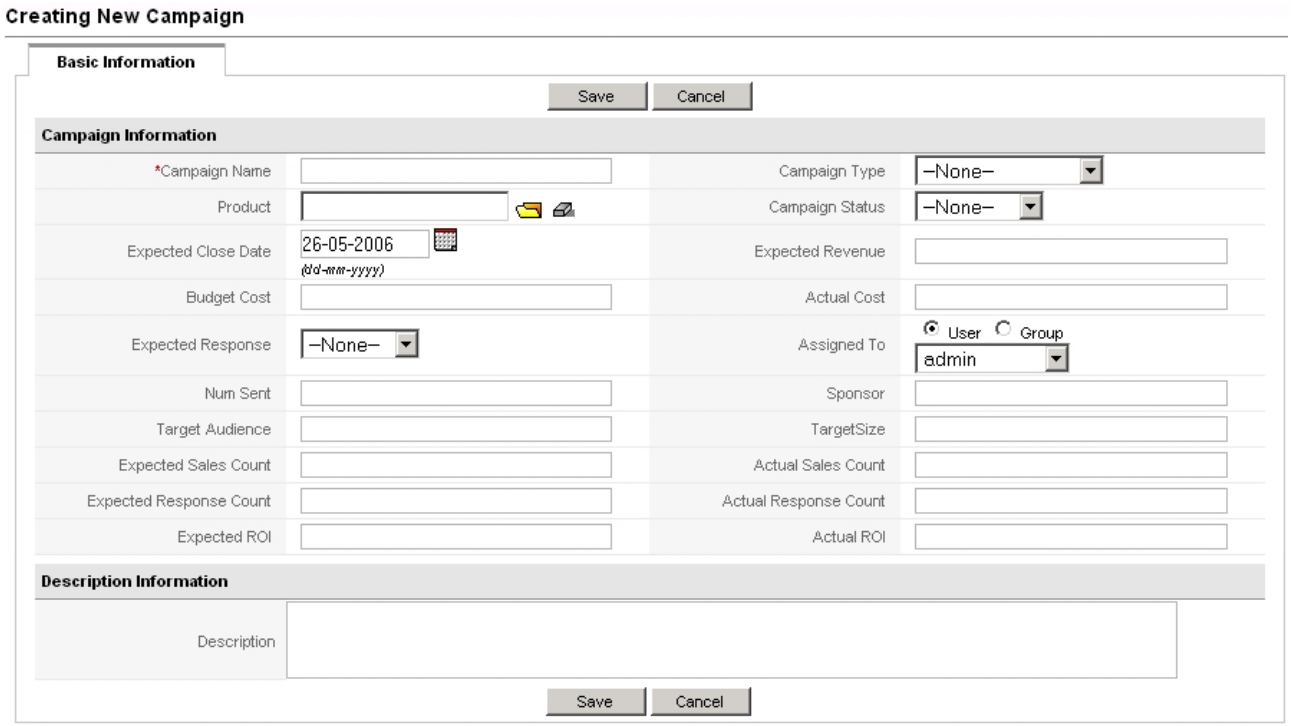


Illustration 40: Кампания - редактирование

Вам будет предложено внести следующую основную информацию:

Table 13: Список основных полей по умолчанию для Кампании

Поле	Описание
Campaign Name: (название кампании)	Вы должны дать вашей кампании короткое и уникальное название.
Campaign Type: (тип кампании)	Вы можете выбрать тип кампании. Система vtiger CRM поставляется с набором предопределенных типов, который может быть изменен администратором вашей системы.
Product: (продукт)	Вы можете выбрать продукт из вашего существующего каталога продуктов.
Campaign Status: (статус кампании)	Вы должны выбрать статус вашей кампании. Список, заданный в комплекте поставки системы vtiger CRM, может быть изменен администратором вашей системы.
Expected Close Date: (ожидаемая дата закрытия)	Вы можете указать планируемую дату окончания кампании.
Expected Revenue: (ожидаемая выручка)	Вы можете указать выручку, которую вы ожидаете от данной кампании.

Поле	Описание
Budget and Actual Cost: (бюджетная и реальная стоимость)	Вы можете указать стоимость данной кампании.
Expected Response: (ожидаемый отклик)	Вы можете указать уровень отклика, который вы ожидаете от данной кампании.
Assigned To: (ответственный)	Вы можете назначить ответственных за кампанию – пользователя либо группу.
Num Sent: (количество отправок)	Если вы проводите почтовую кампанию, вы можете указать ожидаемое количество отправок.
Sponsor: (спонсор)	Если у вашей кампании имеется спонсор, вы можете указать его в данном поле.
Target Audience and Target Size: (целевая аудитория и целевой размер)	Вы можете указать вашу целевую аудиторию.
Expected and Actual Sales Count: (ожидаемое и реальное количество продаж)	Если вы измеряете успех кампании количеством продаж, вы можете указать его здесь.
Expected and Actual Response Count: (ожидаемое и реальное количество откликов)	Если вы ожидаете отклики клиентов, вы можете указать здесь количество.
Expected and Actual ROI: (ожидаемый и реальный возврат инвестиций)	Если вы ожидаете возврат инвестиций, вы можете указать его здесь.
Description: (описание)	Вы можете дать любую дополнительную информацию о кампании.

Нажмите на кнопку *[Save]*, чтобы занести ваши данные о кампании в систему vtiger CRM.

Для работы с данными кампании, нажмите на название кампании в окне вида списка. Откроется окно с основными данными кампании, которые вы ввели. Нажмите на закладку *[More Information]* для добавления информации контактов и зацепок в вашу информацию о кампании, как показано на Illustration 41: Кампания - детальный вид, дополнительная информация.

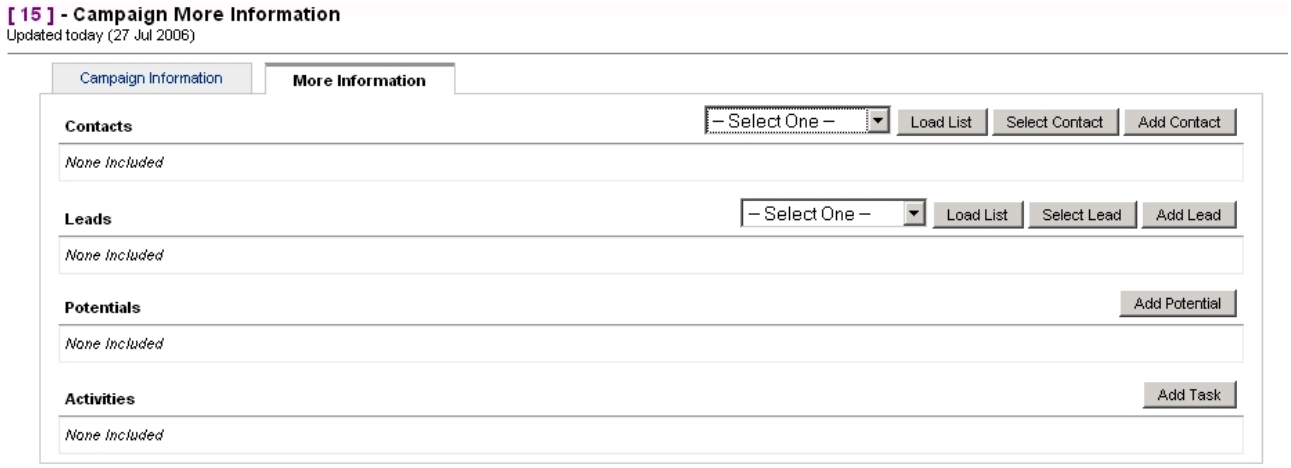


Illustration 41: Кампания - детальный вид, дополнительная информация

Вы можете загрузить данные существующих контактов или зацепок в данные вашей кампании путем выбора. Или вы можете добавить контакты, зацепки, сделки и активности в вашу кампанию.

Примечание

Дальнейшая разработка модуля Маркетинга будет осуществлена в следующих версиях система vtiger CRM.

Совет

В разделе «Массовая рассылка e-mail» вы найдете информацию о групповой рассылке для выбранных контактов.

Относящиеся к Продукту поля

Система vtiger CRM использует термин «Продукт» в качестве обозначения для всех типов товаров или услуг, предлагаемых вашей компанией. Как в каталоге, система vtiger CRM предоставляет функции для сохранения и категоризации ваших продуктов с различными ценами от различных поставщиков. Эта информация может быть использована для активной работы с клиентами.

Продукты

Система vtiger CRM позволяет вам связывать информацию продуктов с вашим процессом продаж. Для ввода данных о новом продукте нажмите на кнопку *[плюс]* в меню *Inventory* ➔ *Products* для полного набора опций. Откроется новое окно, показанное на Illustration 42: Новый продукт - редактирование основных данных.

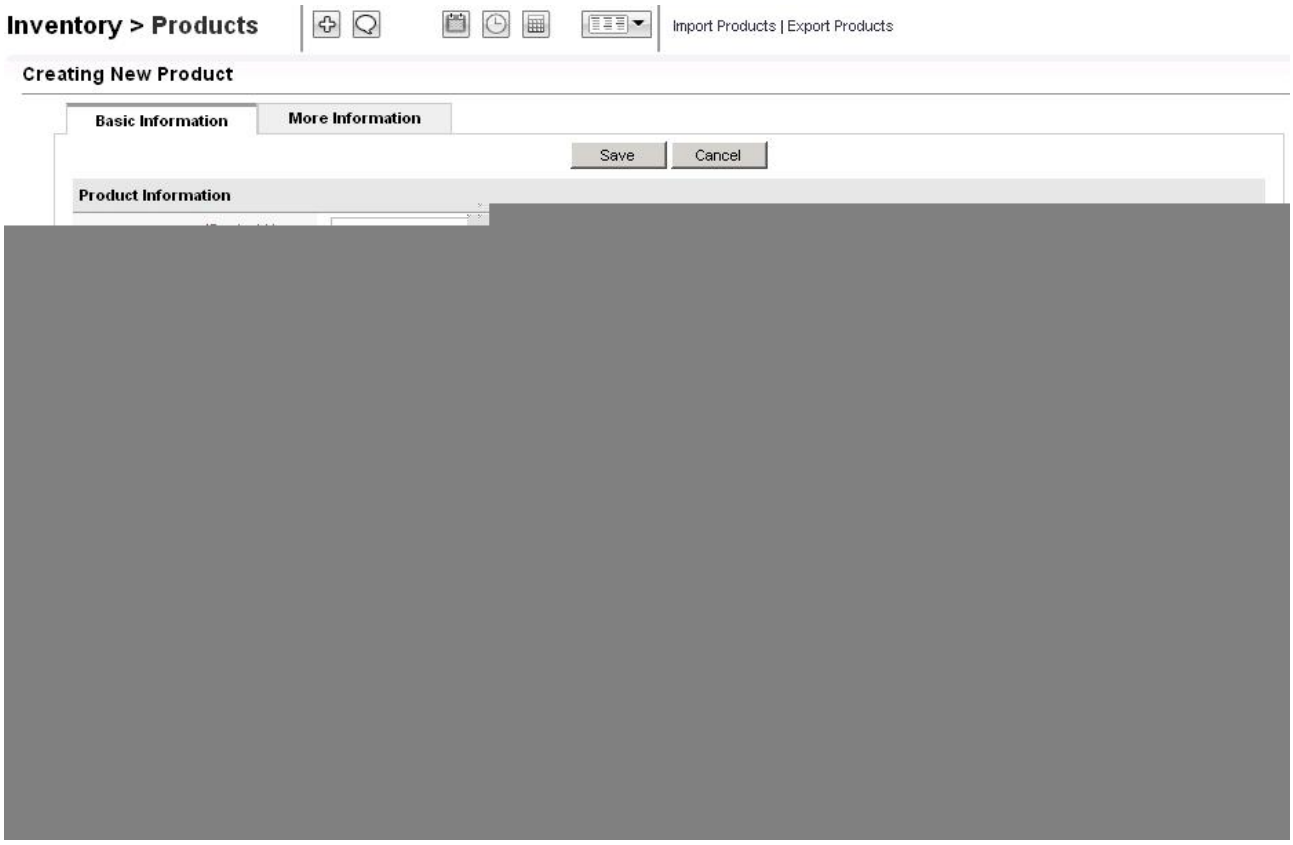


Illustration 42: Новый продукт - редактирование основных данных

Вы можете ввести следующую информацию о товаре или услуге.

Информация продукта

Table 14: Список основных полей по умолчанию для Продукта

Поле	Описание
Product Name: (название продукта)	Вы должны дать уникальное название каждому товару или услуге.
Product Code: (код продукта)	Вы должны присвоить каждому продукту уникальный код для заказа. Код может являться комбинацией букв и цифр. Клиенты должны указывать этот код в их заказах.
Product: (продукт)	Вы можете выбрать продукт из вашего существующего каталога продуктов.
Active: (активен)	Когда это поле отмечено, продукт активен и доступен для заказов.
Product Category: (категория продукта)	Здесь вы можете выбрать категорию для вашего продукта. Учтите, что ваш администратор системы может изменить список выбора.

Поле	Описание
Sales Start/End Date: (дата начала/ окончания продаж)	Вы можете выбрать интервал времени, на протяжении которого ваша компания продает данный продукт.
Support Start/Expiry Date: (дата начала/ окончания поддержки)	Вы можете выбрать интервал времени, на протяжении которого ваша компания обслуживает данный продукт.
Leads/ Accounts/ Potentials: (зацепки/ контрагенты/ сделки)	Вы можете связать данный продукт с некоторой зацепкой, контрагентом, или сделкой. Учтите, что вы не можете ввести связь непосредственно. Вы должны выбрать связь с данными, уже существующими в системе vtiger CRM.
Contact Name: (контактное имя)	Вы можете выбрать относящийся к продукту контакт. Это например может быть персона, с которой можно свзываться для дальнейшей информации о продукте.
Website: (web сайт)	Вы можете указать адрес web сайта с дополнительной информацией о продукте.
Vendor Name: (поставщик)	Если вы продаете продукты третьих сторон, вы можете указать здесь поставщика.
Part No: (артикул)	Если каждый из ваших продуктов имеет собственный part number (артикул), здесь вы можете указать этот номер.
Vendor Part No: (Part No/ артикул поставщика)	Если ваш поставщик сообщил вам part number (артикул) для заказа продукта, вы можете указать его здесь.
Serial No: (серийный номер)	Если у каждого из ваших продуктов есть специальный серийный номер, вы можете указать его здесь.
Product Sheet: (описание продукта)	Вы можете указать название описания продукта, которое доступно из других источников.
GL Account: (счет в главной книге)	Это поле ссылается на Главную книгу счетов и может быть полезно, если вы экспортируете или импортируете данные из вашей бухгалтерской программы. Каждый счет в Главной книге имеет номер, на который можно сослаться.

Ценовая информация

Table 15: Список основных полей данных для ценовой информации продукта

Поле	Описание
Unit Price: (цена за единицу)	Вы должны указать цену за единицу измерения. Это может быть цена по прайс-листу, по которому вы закупаете этот продукт у третьей стороны. Учтите, что цена продажи может быть иной, заданной в ваших прайс-листах (см. раздел «Прайс-листы»).
Commission Rate: (размер комиссии)	Вы можете указать размер вашей комиссии в %.
Tax Class: (налоговый класс)	Вы можете указать применимый к продукту налог в %. Учтите, что администратор вашей системы vtiger CRM может настроить типы налогов и их величины в соответствии с объяснениями раздела «Вычисление налогов». Выводятся только заданные администратором типы налогов. Вы можете при необходимости изменить величину налога, но не тип.

Информация о запасах

Система vtiger CRM позволяет вам обслуживать запасы товаров. Вы можете указывать информацию о запасах и назначить кого-либо ответственным за обслуживание запасов.

Table 16: Список основных полей по умолчанию для информации остатков

Поле	Описание
Usage Unit: (единица измерения)	Вы можете указать единицы измерения товаров в ваших запасах. Учтите, что список может быть изменен администратором вашей системы vtiger CRM.
Qty/Unit: (кол-во в единице измерения)	Вы можете указать количество товаров на единицу измерения (например, 15 шт. на коробку).
Qty in Stock: (кол-во на складе)	Вы можете указать количество товара на складе (в наличии). Эта информация будет использована системой vtiger CRM при формировании коммерческих предложений, заказов или счетов. Когда вы подготавливаете предложение и т.д., выводится количество имеющегося товара, и оно автоматически уменьшается, если вы продаете продукт.
Handler: (ответственный за склад)	Вы должны назначить кого-либо ответственным за поддержание склада. Это лицо будет получать уведомление автоматически, если произошла продажа товара.

Поле	Описание
Reorder Level: (минимальный остаток)	Здесь вы указываете минимальное количество товара, которое вы хотите держать на складе. Если система vtiger CRM определяет, что запас товара приближается к минимальному остатку, ответственное лицо будет автоматически уведомлено по электронной почте.
Qty. in Demand: (кол-во при запросе)	Здесь вы можете указать количество товара, которое вы обычно закупаете.

Информация изображения продукта

Вы можете добавить до 6 изображений продукта к описанию продукта. Изображение должно быть представлено в формате .jpg, .gif или .png. Не используйте заглавные буквы в расширении (JPG, GIF, PNG). Вы должны обеспечивать размер файла изображения как можно более маленьким, чтобы избежать длительного времени загрузки при каждом выводе этой страницы vtiger CRM.

Описательная информация

Здесь вам предоставлено место для дополнительной информации, если это требуется.

> **Примечание**
>
> Администратор вашей системы vtiger CRM может изменить поля ввода в соответствии с требованиями вашей компании.

Нажмите на кнопку *[Save]* для передачи данных вашего продукта в систему vtiger CRM. После сохранения данных откроется окно детального вида вашего продукта. Вы увидите основные данные, которые были введены.

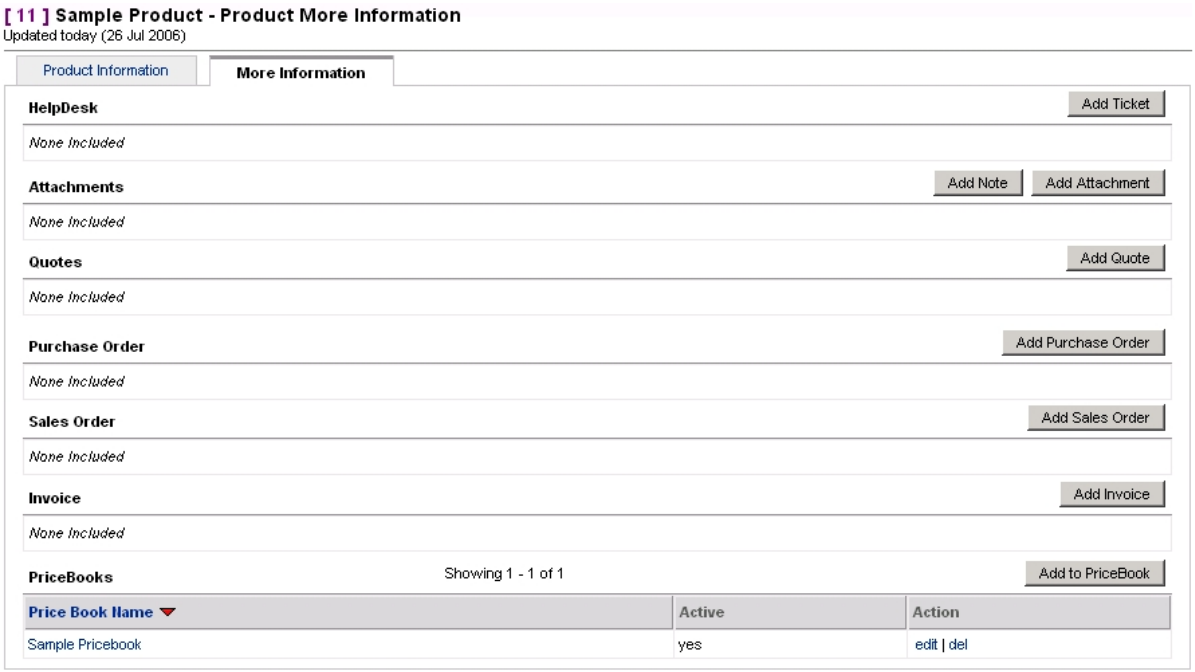


Illustration 43: Продукт - редактирование дополнительной информации

Если вы нажмете на закладку [More Information] вы получите возможность ввода или работы с дополнительной информацией, как показано на Illustration 43: Продукт - редактирование дополнительной информации.

Table 17: Список дополнительных полей по умолчанию для продуктов

Поле	Описание
Trouble Tickets: (заявки)	Здесь вы найдете список всех заявок с описанием проблем, относящихся к данному продукту. Такие заявки могут быть основаны на жалобах клиентов, ошибках в продукте, или иных относящихся к клиенту событий после продажи продукта. Дальнейшая информация о заявках приведена в разделе «Заявки».
Activities: (действия)	Здесь вы увидите список всех связанных с данным продуктом действий. Также вы можете здесь добавить новые относящиеся к продукту события и задания.
Attachments and Notes: (вложения и заметки)	Здесь вы можете добавить заметки или присоединить дополнительные файлы к продукту. Это могут быть таблицы, дополнительные изображения и т.д.
Quotes: (предложения)	Здесь система vtiger CRM выводит список всех коммерческих предложений, содержащих данный продукт. Также здесь вы можете создать новое предложение.

Поле	Описание
Purchase Orders: (заказы на закупку)	Система vtiger CRM выводит здесь список всех заказов на закупку, в которых содержится данный продукт. Также здесь вы можете создать новый заказ на закупку.
Sales Orders: (заказы на продажу)	Система vtiger CRM выводит здесь список всех заказов на продажу, в которых содержится данный продукт. Также здесь вы можете создать новый заказ на продажу.
Invoice: (счета)	Система vtiger CRM выводит здесь список всех счетов, в которых содержится данный продукт. Также здесь вы можете создать новый счет.
Price Books: (прайс листы)	Система vtiger CRM выводит здесь список всех прайс листов, в которых содержится данный продукт. Также здесь вы можете создать новый прайс лист.

Прайс листы

Система vtiger CRM предоставляет вам возможность работы с неограниченным количеством прайс листов. Это очень полезно, например, если ваша компания применяет разные цены для разных типов клиентов. Вы можете использовать специальные цены для розницы, дистрибьюторов, и т.д.

Создание прайс листов

Для создания нового прайс листа нажмите на кнопку [плюс] в меню *Inventory* ➔ *PriceBooks*. Откроется новое окно, пример которого приведен на Illustration 44: Новый каталог - редактирование.

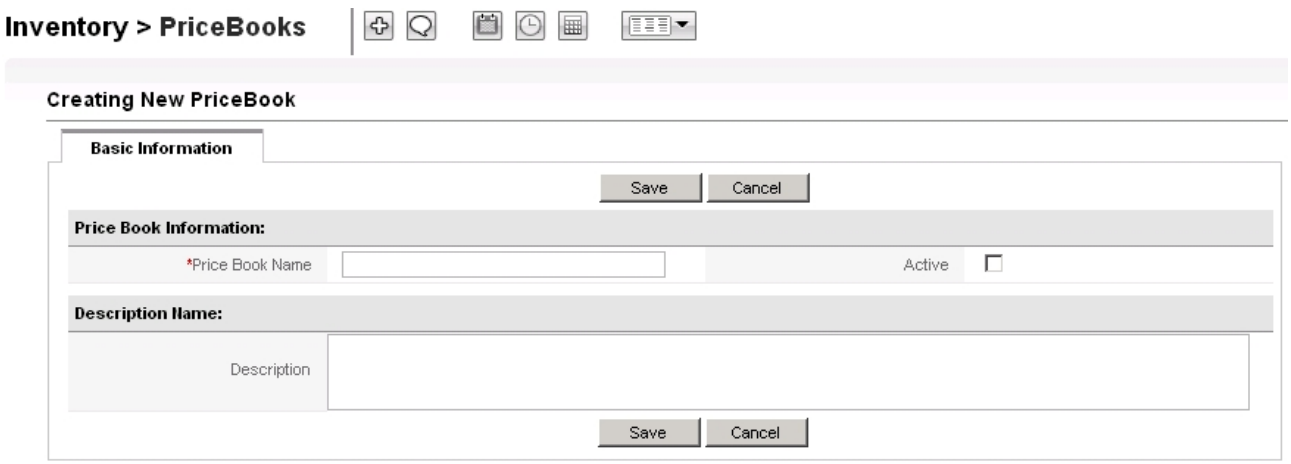


Illustration 44: Новый каталог - редактирование

Вы должны назначить данному прайс листу уникальное название. Вы можете внести также дополнительное описание для будущего использования. Отметьте поле [Active], если вы хотите сделать данный прайс лист доступным для подготовки ком-

мерческих предложений, заказов и счетов.

Нажмите на кнопку *[Save]* для внесения нового прайс листа в вашу систему vtiger CRM. Откроется окно с информацией этого нового прайс листа как показано на Illustration 45: Прайс лист - детальный вид.

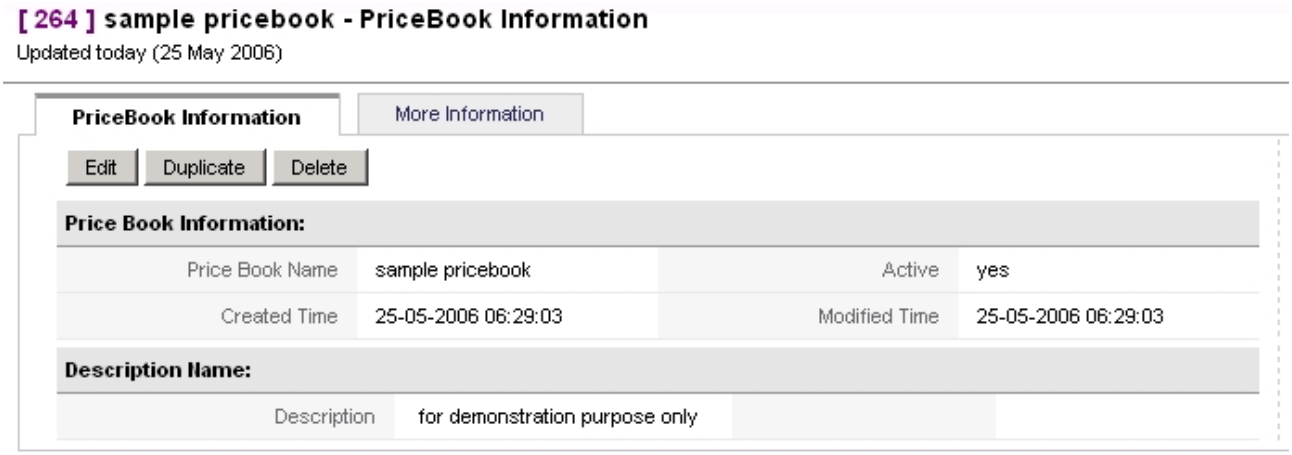


Illustration 45: Прайс лист - детальный вид

Редактирование прайс листов

Для добавления новых продуктов в ваш прайс лист нажмите на закладку [More Information], показанную на Illustration 45: Прайс лист - детальный вид. Вы можете добавить продукт или услугу в ваш прайс лист нажатием на кнопку *[Select Product]*.

В открывшемся новом окне, показанном на Illustration 46: Прайс лист - список выбора добавляемых продуктов, будет выведен список всех перечисленных в системе vtiger CRM продуктов. Вы можете выбрать продукты, которые должны быть добавлены в данный прайс лист, отметкой соответствующего поля выбора. Вы также должны установить для выбранного продукта цену по данному прайс листу. Указанная вами цена будет действительна только для данного прайс листа. Цена за единицу продукта, включенная в прайс лист, носит справочный характер.

Важно

Для выбора доступны только активные продукты. Если вы не нашли продукт, который вам необходимо включить в прайс лист, в списке доступных продуктов, вам необходимо проверить статус продукта, открыв окно с детальной информацией продукта.

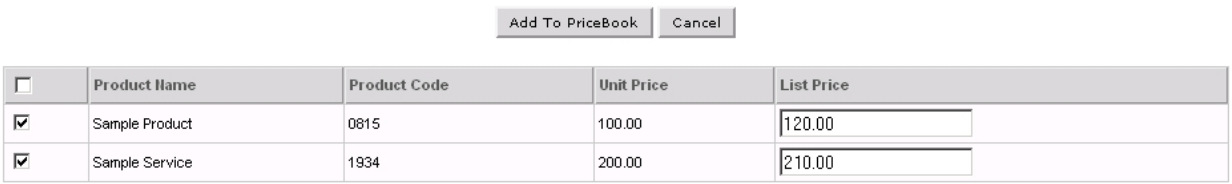


Illustration 46: Прайс лист - список выбора добавляемых продуктов

Нажмите на кнопку *[Add To PriceBook]* для сохранения ваших изменений.

Поставщики

Система vtiger CRM позволяет вам хранить неограниченное количество записей поставщиков, которые поставляют товары или услуги для вашей компании или для ваших клиентов. Записи поставщиков хранятся в системе отдельно и не являются частью баз контактов либо контрагентов.

Для занесения в систему vtiger CRM нового поставщика, нажмите на кнопку *[плюс]* в меню *Inventory* ➔ *Vendors*. Откроется новое окно, показанное на Illustration 47: Новый поставщик - редактирование.

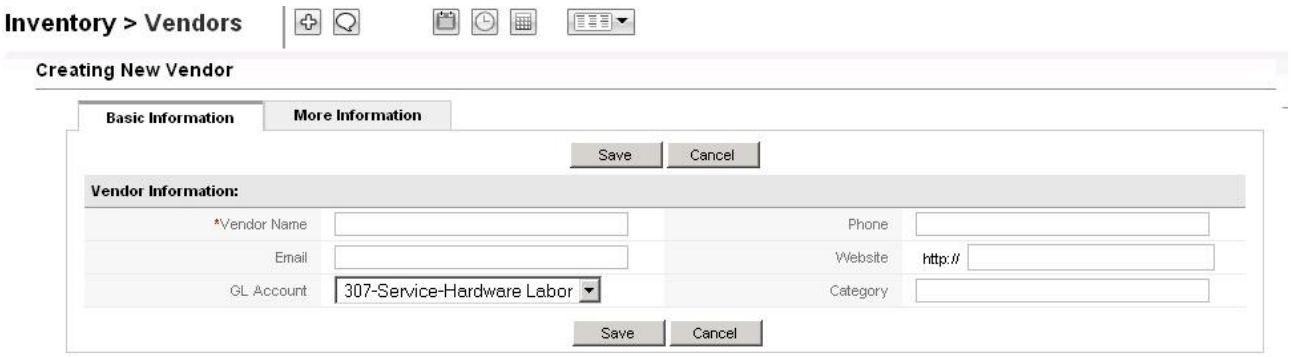


Illustration 47: Новый поставщик - редактирование

Вы можете заносить следующую основную информацию:

Table 18: Список основных полей по умолчанию для информации поставщика

Поле	Описание
Vendor Name: (название поставщика)	Здесь вы должны указать корпоративное название вашего поставщика.
Phone: (телефон)	Здесь вы можете указать номер телефона вашего поставщика.
Email: (e-mail)	Вы можете указать адрес электронной почты контактного лица вашего поставщика.
Website: (web сайт)	Вы можете указать адрес web сайта вашего поставщика.
GL Account: (счет главной книги)	Это поле ссылается на счет в вашей Главной книге. Обычно в вашей Главной книге в бухгалтерии для каждого поставщика имеется отдельный счет.
Category: (категория)	Если необходимо, вы можете указать категорию.

После нажатия на закладку *[More Information]* вы можете завершить занесение информации вашего поставщика путем добавления почтового адреса и описания.

> **Примечание**
>
> Администратор вашей системы vtiger CRM может настроить экран ввода основных данных вашего поставщика.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения информации вашего поставщика в системе vtiger CRM. Вы можете просматривать и искать по всему списку поставщиков в меню Inventory ➔ Vendors.

Импорт и экспорт информации продуктов

Вы можете обмениваться данными между системой vtiger CRM и большим количеством программ на вашем компьютере путем использования функций экспорта и импорта. Экспортировать и импортировать можно любые данные продуктов.

Вы можете запустить экспорт или импорт путем выбора меню *Inventory* ➔ *Products* в области навигации вашей системы vtiger CRM. Будет показан список ваших продуктов. Используйте кнопки в верхней части списка для запуска экспорта или импорта.

> **Примечание**
>
> Кнопки функционируют, только если вам разрешено ими пользоваться. Эти права устанавливает для вас администратор вашей системы vtiger CRM.

Пожалуйста, обратитесь к разделу «Экспорт и импорт Зацепок, Контактов и Контрагентов» для дальнейшего описания функций экспорта и импорта. Используйте соответствующее описание для контактов. Примеры данных для импорта вы можете найти в разделе «Формат данных для импорта». Воспользуйтесь описанным в разделе форматом данных как примером данных для ваших продуктов.

Глава 3. Работа с системой vtiger CRM

В этой части описано, как эффективно работать с вашей системой vtiger CRM. Здесь вы найдете советы по использованию системы в вашем процессе продаж начиная с зацепок и кончая обслуживанием после продажи.

Общие замечания

Работа со списками

При выборе соответствующих меню в области навигации вы увидите списки всех данных, сохраненных в системе vtiger CRM. С течением времени эти списки могут стать очень обширными и тяжелыми для усвоения. Более того, из-за ограничений размера экрана могут быть выведены только несколько колонок.

Таким образом, правильным и обычно необходимым шагом является адаптация видов списков к соответствующим требованиям пользователей. В общем, каждый пользователь может создавать индивидуальные виды списков. Они также становятся доступны иным пользователям.

Система vtiger CRM предоставляет вам различные возможности построения списков в соответствии с вашими критериями. Так, у вас есть очень эффективные инструменты для управления большими наборами данных, для получения автоматических уведомлений об изменениях, и для выбора данных для дальнейшего использования. Вы можете создавать неограниченное количество индивидуальных видов списков.

Настройка списков

Мы объясним вам, как организовывать индивидуальные виды списков, на примере списка контрагентов. В общем смысле это может быть перенесено на все остальные списки.

В принципе вы можете задать следующие параметры:

1. Содержимое колонок (что будет показано),
2. Временной интервал, на протяжении которого данные были созданы или изменены,
3. Различные логические операторы AND и OR над данными, хранимыми в системе vtiger CRM.

Для создания нового вида списка контрагентов, нажмите на кнопку *[New],* как показано на Illustration 48: Контрагенты - Создание нового вида списка.

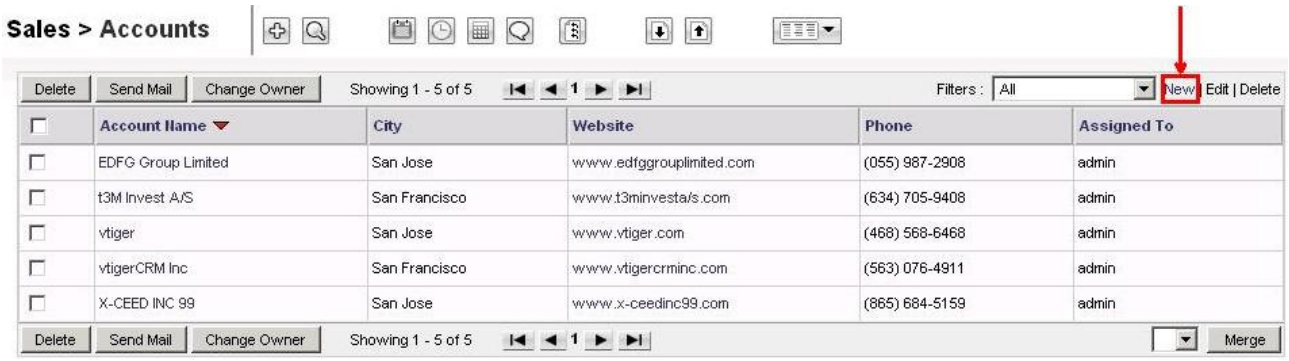


Illustration 48: Контрагенты - Создание нового вида списка

В открывшемся новом окне вам будут предоставлены возможности создания вашего собственного вида списка, как показано на Illustration 49: Создание пользовательского списка - редактирование.

Совет

Индивидуальные списки существенно облегчают работу с системой vtiger CRM. Однако ошибки с составлением списков, особенно с операциями AND и OR, могут привести к непредсказуемым результатам. Соответственно, неопытным пользователям рекомендуется рекомендуется начинать с простых списков в простыми логическими фильтрами и внимательно проверять результаты.

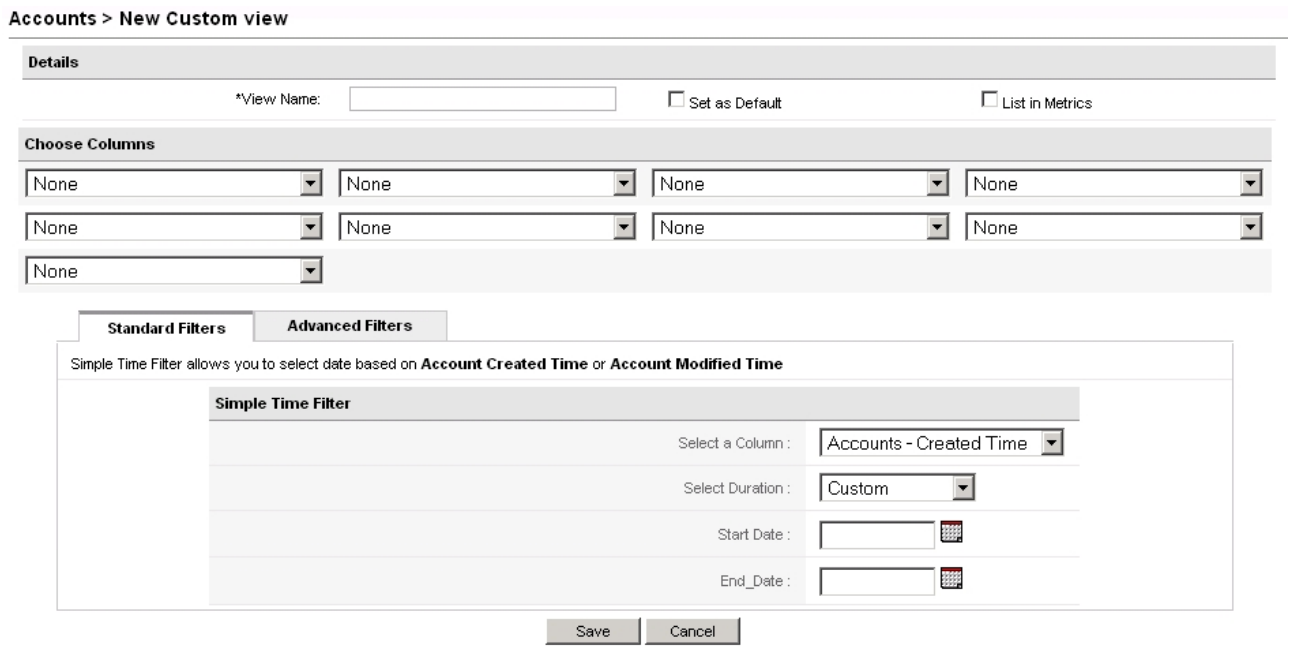


Illustration 49: Создание пользовательского списка - редактирование

Рекомендуется использовать следующий подход:

1. Присвойте вашему списку короткое, но уникальное название.
2. Выберите содержание в колонках. Имейте в виду, что чем больше колонок для вывода вы выберете, тем больше потребуется экранного пространства.
3. При необходимости установите фильтрацию по времени. Задайте логические операторы AND и OR для дальнейшей фильтрации ваших данных.

Вы можете изменить вид списка данных по умолчанию путем установки поля выбора *[Set as Default]*. Вы также можете выбрать созданный вид списка для показа в Key Metrics (ключевые выборки) в вашей стартовой странице отметкой поля выбора *[List in Metrics]*. Функции Ключевых Выборок объясняются в следующем разделе. По окончании нажмите кнопку *[Save]* для сохранения ваших данных в системе vtiger CRM.

Ключевые выборки

Ключевые выборки находятся в вашей стартовой странице. Они дают вам всестороннее представление наиболее важных данных, хранящийся в вашей системе vtiger CRM. Это производится при помощи показа количественного обобщения выбранной по вашим критериям информации.

Содержание ключевых выборок определяется вашими пользовательскими видами списков. Для ознакомления с пользовательским видом списков вы можете обратиться к разделу «Настройка списков». Если в списке отмечено поле выбора *[List in Metrics]*, система vtiger CRM будет считать данный список частью ключевых выборок. В результате система vtiger CRM вычисляет данные, выводимые в Ключевых выборках, автоматически.

Вы можете использовать Ключевые выборки для ответа, например, на такие вопросы, как:

- Сколько предложений отослано потенциальным клиентам?
- Сколько существует открытых заявок по данному клиенту?
- Сколько возможных сделок находятся на последней стадии?

Вы можете сформулировать иные вопросы либо использовать иные критерии. Возможности вывода Ключевых метрик ограничены только возможностями системы vtiger CRM по созданию пользовательских видов списка.

> **Совет**
>
> Вы можете использовать Ключевые метрики для критических процессов, для немедленного обнаружения каких-либо изменений. Например, менеджер по продажам может немедленно увидеть, если сервисному отделу необходимо решить критическую проблему для определенного клиента; начальник отдела может наблюдать за прогрессом цикла продажи, сотрудник сервисного отдела может увидеть, если компания получила новых клиентов, и т.д.

Поиск в списках

Если в ваших списках зацепок, контактов, контрагентов, и т.п. имеется много запи-

сей, функция поиска поможет вам быстро найти необходимую запись или поле. Нажмите на кнопку *[увеличительное стекло]* в окне просмотра списка для доступа к окну поиска, пример которого показан на Illustration 50: Простой поиск в списке.

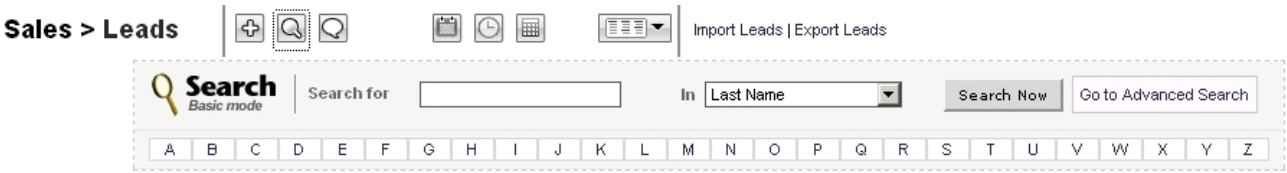


Illustration 50: Простой поиск в списке

При помощи функции простого поиска вы можете искать записи по полям имени, фамилии, компании, телефону, адресу web сайта, адресу электронной почты, и ответственному за запись. В дополнение, вы можете искать по алфавиту.

Если вы нажмете на кнопку *[Goto Advanced Search]*, откроется новое окно поиска, которое дает вам возможность провести расширенный поиск, базирующийся на логических выражениях, как показано на Illustration 51: Расширенный поиск в списке.

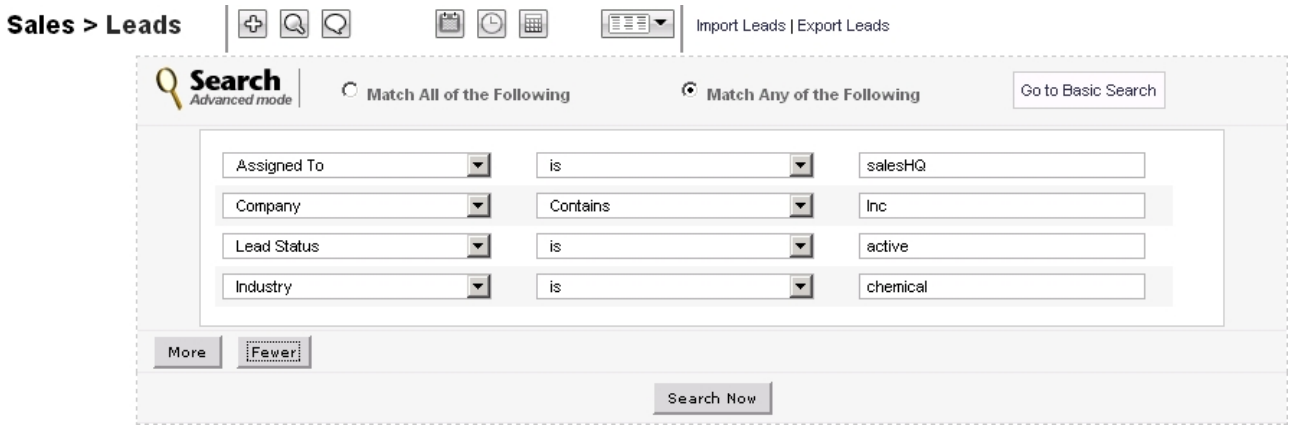


Illustration 51: Расширенный поиск в списке

Вы можете добавить столько критериев поиска, сколько вам необходимо. Вы можете переключиться между простым и расширенным поиском в любое время. Нажмите на кнопку *[Search]* для начала поиска.

Tag Cloud (пользовательские категории)[4]

Tag Clouds (пользовательские категории) разработаны для повышения удобства пользования системой vtiger CRM. Они помогают категоризировать записи системы vtiger CRM на основе предпочтений пользователей, или рейтингов, независимо от применяемых в системе vtiger CRM категорий. Tag Clouds (пользовательские категории) базируются на предположении, что люди предпочитают группировать объекты на основе субъективных ощущений или иных величин. Такая группировка фактиче-

4 Внимание. Данный раздел переведен на основе догадок – проверка правильности не производилась. Кроме того, у меня нет устоявшейся терминологии для адекватного перевода. Буду благодарен за любые советы и предложения.

ски означает новую категоризацию сохраненных в системе vtiger CRM данных.

Для удовлетворения таких требований категоризации, Tag Clouds (пользовательские категории) предоставляют пользователям возможность строить категории, не ограниченные одним модулем системы vtiger CRM. Такие категории не зависят от от категорий, определенных в данных модулей vtiger CRM (обычно это выпадающие списки). Например, сотрудник отдела продаж может охарактеризовать встречу, клиента, и запрос на обслуживание как «важно».

Эти новые категории или группы могут быть определены как угодно. Вы можете использовать любые термины, такие как «важно», «предложение», «Берлин», «приватно», или «весна». Вы можете добавлять эти новые термины при помощи функции *Tag it* в окне **Tag Clouds (пользовательские категории)** к любому полю в vtiger CRM, которое должно попасть в указанную категорию. Поле **tag cloud (пользовательские категории)** показано на Illustration 52: Tag cloud (пользовательские категории).

Важно

Tags (пользовательские категории) должны состоять из одного слова! На используйте многословные определения или фразы.

Illustration 52: Tag cloud (пользовательские категории)

Используйте приведенное в Tag Cloud (пользовательские категории) слово для поиска всех записей в системе vtiger CRM, которые отнесены в ту же категорию. На стартовой странице будут показаны все категории (теги). Категории (теги) для соответствующей записи будут показаны в окне детального вида. Путем нажатия на категорию (тег) либо в окне детального вида, либо на стартовой странице, будут выведены все записи, отмеченные этой категорией (тегом). Вы можете удалить категорию (тег) в окне детального вида. Вы также можете удалить категорию (тег) удалением записи.

Совет

Чем больше записей в системе vtiger CRM попало в категориюж (имеет одинаковый тег), тем большего размера будет это слово при выводе в tag cloud (пользовательских категориях).

Для удаления категории (тега) поместите курсор мыши поверх слова. Будет показана кнопка *[x]*. Нажмите на эту кнопку для удаления тега. Альтернативно вы можете удалить запись, при этом тег также удаляется.

Функции чата

Функции чата, предлагаемые системой vtiger CRM, предоставляют возможности обмена сообщениями в реальном времени между двумя или более пользователей системы vtiger CRM в текстовом окне.

Система vtiger CRM предлагает как возможности публичного чата, так и приватного в так называемых chat rooms. Публичный чат позволяет всем пользователям системы vtiger CRM разделять доступ к общей chat room, когда каждый пользователь может видеть все сообщения, и отправлять сообщения при необходимости. Приватные chat room служат как средство коммуникации между только двумя пользователями.

Для того, чтобы открыть chat room, нажмите на кнопку *[Chat Icon]*, которая доступна в каждом виде списка. Откроется новое окно браузера, как показано на Illustration 53: Окно чата.

Illustration 53: Окно чата

Для отправки сообщения в чат, введите ваше сообщение и нажмите кнопку *[Send]*. Ваше сообщение будет выведено в chat room. Кроме окна chat room вы видите список подключенных в настоящий момент пользователей системы. Для открытия приватного чата, нажмите на имени пользователя. Откроется приватная chat room.

Меню инструментов

Система vtiger CRM предоставляет набор дополнительных инструментов, которые могут оказаться полезными для ежедневной работы с клиентами.

RSS

RSS[5] – это формат Web новостей, используемый для новостной ленты Web , аббре-

5 RSS — семейство XML-форматов, предназначенных для описания лент новостей, анонсов статей, изменений в блогах и т. п. Информация из различных источников, представленная в формате RSS, может быть собрана, обработана и представлена пользователю в удобном для него виде специальными программами-агрегаторами. Более подробно см. http://ru.wikipedia.org/wiki/RSS

виатура от **Really Simple Syndication**. Web новости широко используются в технологиях сообщества weblog для опубликования заголовков свежих новостей, их полного текста, и даже для мультимедийных файлов. Некоторые провайдеры позволяют другим web сайтам включать их «объединенные» заголовки или заголовки-и-краткое-содержание новостных лент.

RSS используется для многих целей, включая маркетинг, сообщения об ошибках, или иную активность, связанную с периодическими обновлениями или публикациями. Многие корпорации используют RSS для публикации собственных новостей, вместо рассылок сообщений e-mai или рассылки новостей по факсу. Средства массовой информации также используют RSS взамен традиционных источников новостей.

Пользователи системы vtiger CRM могут получать новости в виде постоянной новостной ленты вместо поиска новостей. Система vtiger CRM предоставляет возможность включения службы получения RSS в меню *Tools ➔ RSS*, система будет проверять список новостей для пользователя, и выводить все найденные измененные или новые статьи. Вы можете указать ленты RSS, которые вас интересуют. Каждая лента RSS имеет уникальный адрес, подобно адресам (URL) web сайтов. Для просмотра RSS лент вам необходимо внести их адреса в систему vtiger CRM.

Мои сайты

Вы можете связать систему vtiger CRM с другими web сайтами, которые представляют интерес для вашего бизнеса. Пользователям не надо покидать систему vtiger CRM для доступа к сайтам иных компаний либо иных интранет или интернет сайтов. Вы например, можете использовать эту функцию для просмотра информации важнейших клиентов, собственного web сайта вашей компании, или web сайтов ваших конкурентов. Также это очень полезно при отслеживании отчетов доставки, или web связи с вашими поставщиками.

До того, как вы сможете просматривать какие-либо сайты через меню *Tools ➔ My Site,* вам необходимо поместить сайт в *[избранное] (bookmark)*. Нажмите на кнопку *[Manage Sites]* для указания нового web сайта. Нажмите на кнопку *[My Sites],* чтобы увидеть сайты, добавленные в *[избранное]*.

Заметки

Заметки – это практический инструмент для добавления дополнительной информации к контактам, контрагентам, зацепкам, сделкам, продуктам, счетам, и заказам на продажу и закупку. Вы можете внести заметку используя Quick-Menu (меню быстрого ввода), или при помощи нажатия кнопки *[плюс]* в окне вида списка заметок в меню Tools ➔ Notes. Также вы можете добавлять заметки непосредственно в любом окне детального вида различных модулей системы vtiger CRM. Вы также можете присоединять к заметкам файлы, как это показано на Illustration 54: Заметка - редактирование.

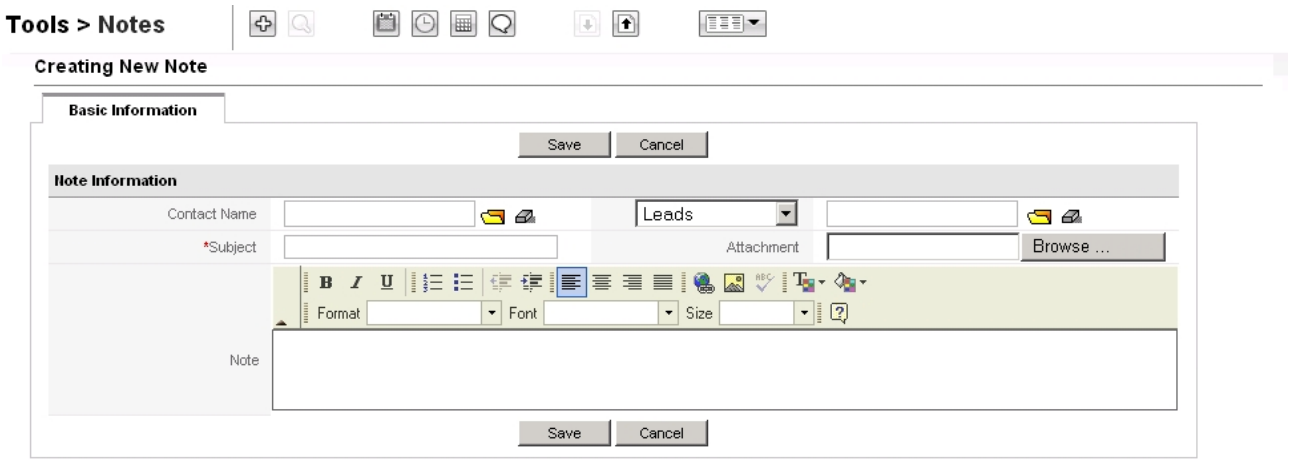


Illustration 54: Заметка - редактирование

Вы можете использовать данную функцию, например, для организации сборника документов, важных для операционного цикла вашей компании.

Отправка и получение сообщений e-mail

Система vtiger CRM предоставляет разнообразные возможности включения сообщений e-mail в процесс работы с вашими клиентами, коллегами, поставщиками, и иными контактами. Вы можете

- отправлять сообщения электронной почты вашим контактам непосредственно из системы vtiger CRM:

  Эти функции описаны в разделах «Отправка сообщений e-mail» и «Групповая рассылка сообщений e-mail».

- пересылать отправленные либо принятые сообщения электронной почты из ваших офисных приложений в систему vtiger CRM:

  Система vtiger CRM поставляется с расширением Outlook и с расширением для почтового клиента Thunderbird/Mozilla. Вы можете использовать эти дополнительные программы на вашем компьютере. Пожалуйста, обратитесь к разделу «Синхронизация vtiger CRM с офисными программами» для получения дальнейшей информации.

- принимать сообщения электронной почты с персональных почтовых ящиков в систему vtiger CRM:

  Функции, предлагающие прием сообщений электронной почты, описаны в разделе «Получение сообщений e-mail».

Для отправки сообщений электронной почты вам надо настроить доступ к серверу исходящей почты в соответствии с описанием, приведенным в разделе «Сервер исходящей почты». Вам также необходимо настроить доступ к каждому серверу входящей почты для каждого отдельного пользователя, как описано в разделе «Получение сообщений e-mail».

Отправка сообщений e-mail

Если вы хотите использовать систему vtiger CRM для отправки сообщений электронной почты, у вас есть три варианта:

1. Вы можете создать сообщение e-mail в одном из окон детального вида ваших зацепок, контактов, или контрагентов. Используя контактную информацию, уже присутствующую в системе, vtiger CRM обеспечит сохранение посланных сообщений со ссылкой на существующие адресные записи. Вы можете увидеть такие сообщения в окне дательного вида контакта, показанном на Illustration 55: Контакт - Детальный вид - список сообщений e-mail.

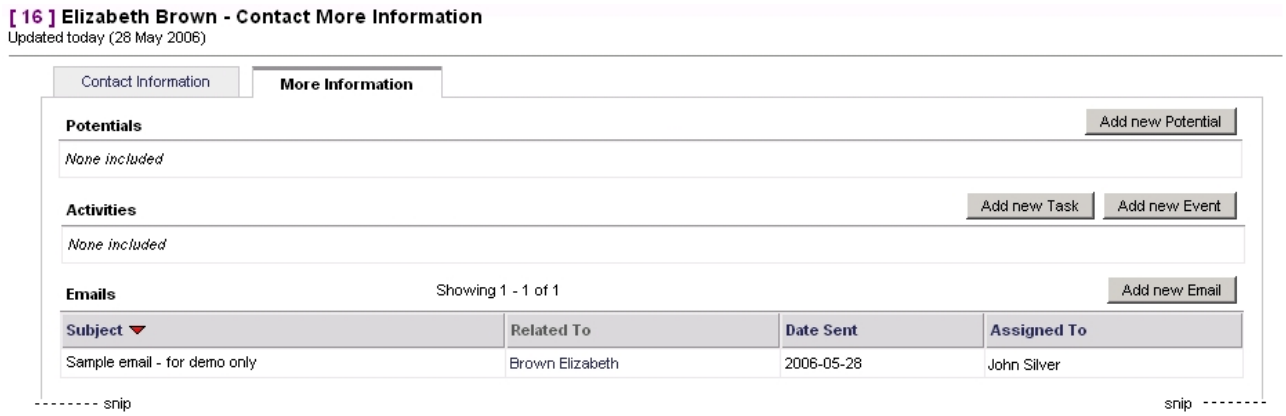


Illustration 55: Контакт - Детальный вид - список сообщений e-mail

2. Вы можете выбрать получателей в окне вида списка, как показано на Illustration 57: Выбор при отправке массовых сообщений e-mail, или вы можете выбрать ваших получателей в меню *Compose Email*, как показано на Illustration 56: Написание электронного письма.

3. Вы можете создать сообщение e-mail непосредственно в меню *Emails*. В этом случае кросс-ссылку на контактное лицо необходимо создать вручную. Пример показан на Illustration 56: Написание электронного письма.

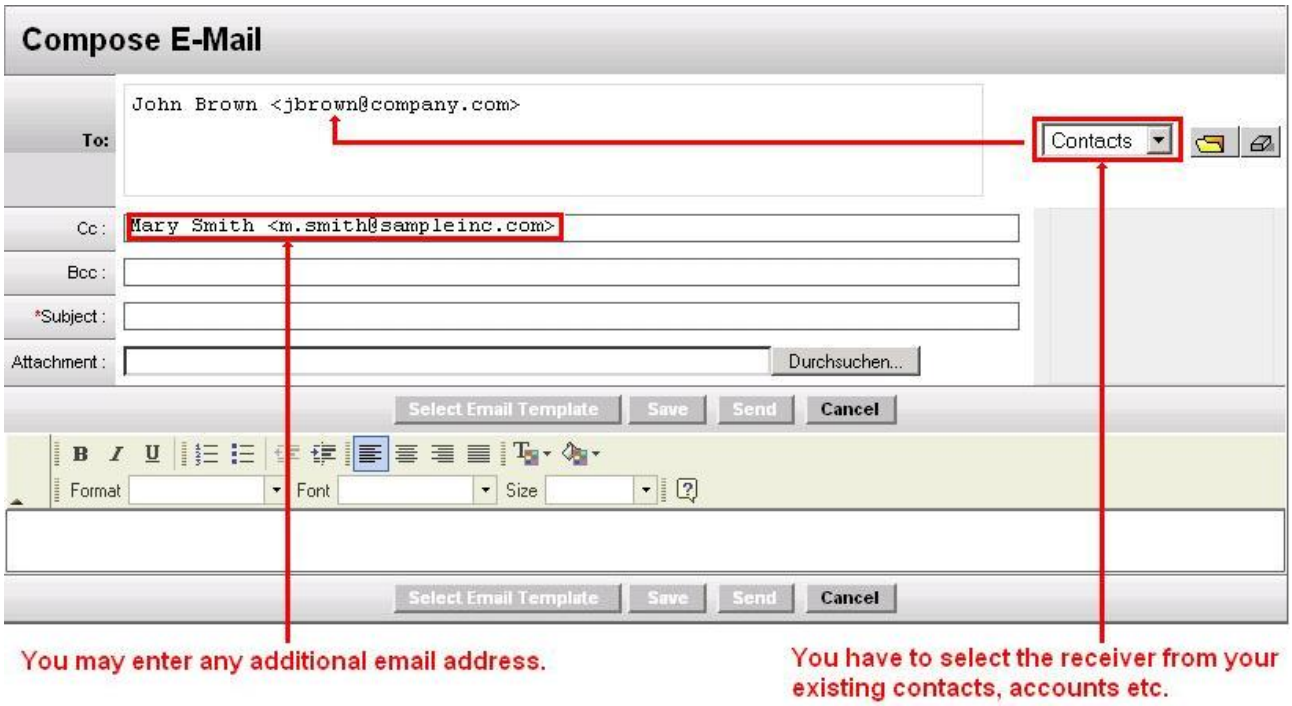


Illustration 56: Написание электронного письма

Важно

Для того, чтобы отправлять сообщения e-mail, система vtiger CRM должна иметь доступ к вашему серверу исходящей электронной почты. Настройка соединения с сервером описана в разделе «Сервер исходящей почты».

В меню подготовки сообщений электронной почты вы можете использовать поля ввода, пользуясь описанием, приведенным ниже:

Table 19: Список общепринятых полей для исходящих e-mail

Поле	Описание
To: (кому)	Здесь указывается адреса получателей.
CC: (копия)	"CC" означает Carbon Copy (копия). Вы можете указать адреса получателей, которые получат копии сообщения.
BCC: (слепая копия)	"BCC" означает Blind Carbon Copy (слепая копия). Вы можете указать дополнительные адреса получателей электронной почты. Эти получатели не будут видны остальным получателям.
Subject: (тема)	Вы должны указать тему электронного письма.

Поле	Описание
Attachment: (вложение)	Вы можете добавить вложение (присоединить файл) к вашему электронному сообщению. **Примечание** В текущей версии максимальный размер вложения может быть ограничен 1 МБайт.
Description: (сообщение)	Здесь вы можете составить ваше приложение. Учтите, что сообщение будет послано по умолчанию в формате HTML. Вы можете пользоваться средствами дизайна для улучшения оформления сообщения.

Совет

Система vtiger CRM может хранить вашу стандартную подпись в сообщениях электронной и добавлять ее к вашим сообщениям автоматически. Стандартная подпись настраивается в меню *My Settings (мои настройки)* в области входа в систему - *Login Area*. Вы можете найти дальнейшую информацию в разделе «Настройка пользователей».

Ниже приведено описание назначения кнопок интерфейса окна электронной почты:

Table 20: Перечень пользовательских кнопок исходящей почты

Кнопка	Описание
Select Email Template: (выберите шаблон e-mail)	Система vtiger CRM предлагает вам работу с шаблонами e-mail. Эти шаблоны должны быть разработаны заранее и сохранены в системе vtiger CRM, как объяснено в разделе «Шаблоны e-mail».
Send: (отправить)	Сообщение будет отправлено. Ранее указанная подпись будет добавлена автоматически. **Примечание** Ответственным за отправленную почту будет указан тот пользователь, который отправлял почту. Копия отправленного сообщения будет автоматически послана системой vtiger CRM ответственному пользователю.
Save: (сохранить)	Вы можете сохранить сообщение электронной почты, не посылая его. Сообщение будет сохранено и вы увидите его в списке, когда нажмете выберете меню *My Home Page* ➔ *Emails*.

Кнопка	Описание
Cancel: (отменить)	Вы можете отменить операции с сообщением. Все изменения будут потеряны.

Отправка массовых сообщений e-mail

Вы можете послать нескольким персонам одновременно общее сообщение электронной почты из системы vtiger CRM. Вы можете использовать эту функцию для массовой рассылки сообщений вашим клиентам либо иным контактам, занесенным в систему vtiger CRM. Сообщение для массовой рассылки рекомендуется начинать подготавливать в окне вида списка следующим образом.

- Создайте окно пользовательского вида списка ваших зацепок, контактов, или контрагентов. Используйте операции фильтра для выбора требуемых контактов. Дополнительно можно изучить информацию раздела «Настройка списков».
- Сохраните пользовательский вид.
- Выведите требуемый вид на экран. Выберите контакты, которым вы хотите отправить выше массовое сообщение. Нажмите на кнопку *[Send Mail]* в нижней части списка, как показано на Illustration 57: Выбор при отправке массовых сообщений e-mail.

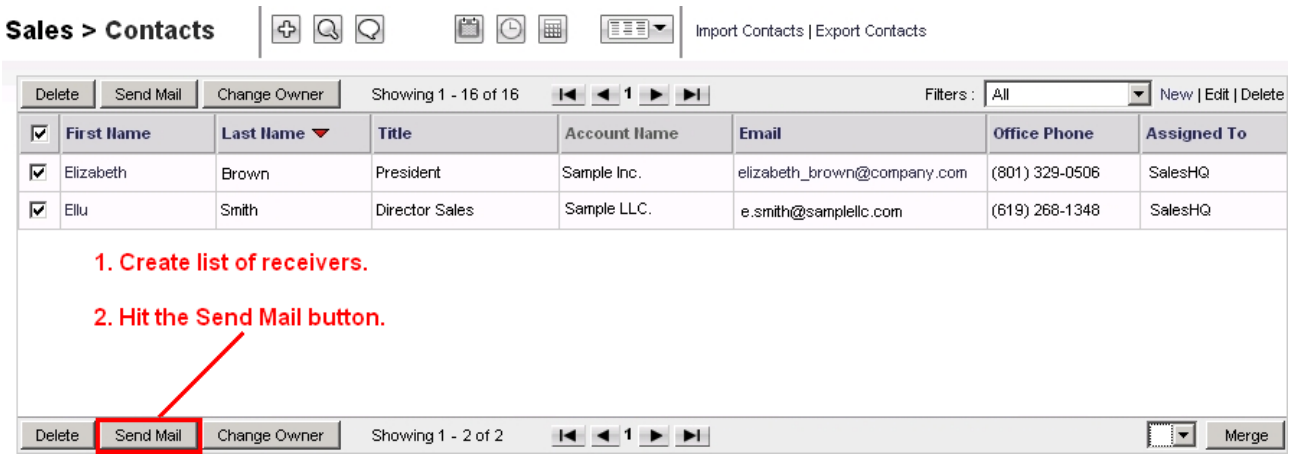


Illustration 57: Выбор при отправке массовых сообщений e-mail

- Откроется окно подготовки сообщения, как показано на Illustration 58: Создание массовых сообщений e-mail.

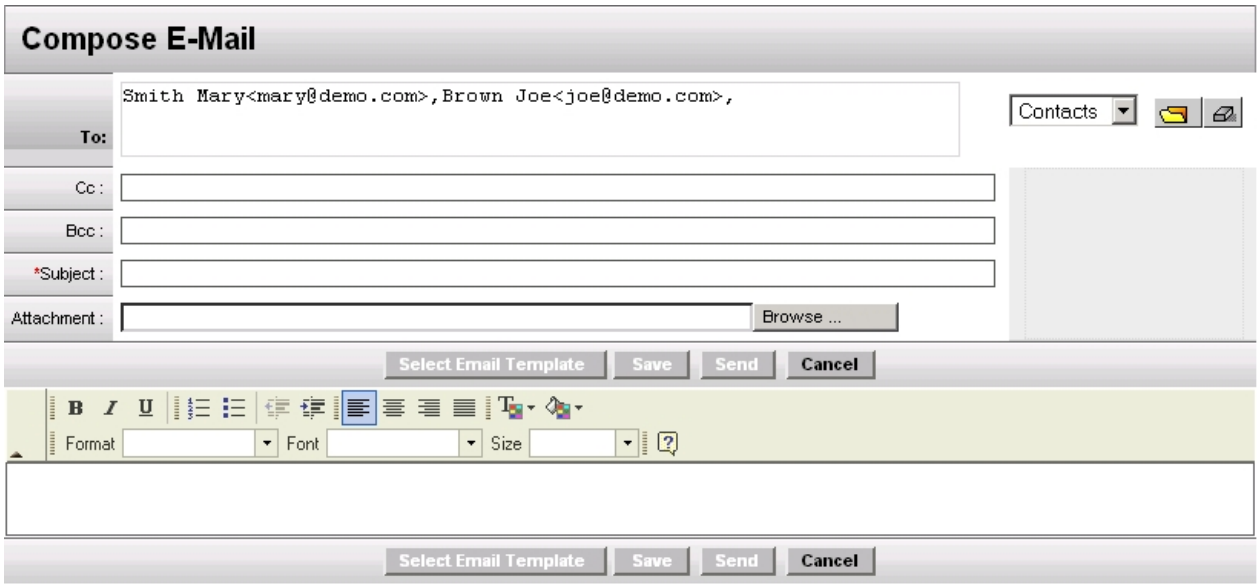


Illustration 58: Создание массовых сообщений e-mail

Напишите ваше сообщение электронной почты. Вы также можете добавить дополнительные адреса, которые вы не выбрали вначале.

- Нажмите на кнопку *[Send]* для немедленной отправки вашего сообщения. Используйте кнопку *[Save]* для сохранения вашего сообщения в системе vtiger CRM, без его отправки. При помощи кнопки *[Select Email Template]* вы можете выбрать подходящий шаблон сообщения.

Ссылка на копию отосланного сообщения будет сохранена в информации каждого контакта и показана на экране детального вида.

Получение сообщений e-mail

Если вы получаете ваши сообщения электронной почты в ваших офисных программах, то вы можете воспользоваться расширением Outlook или Thunderbird для пересылки избранных сообщений в данные ваших имеющихся в системе vtiger CRM контактов. Пожалуйста, изучите раздел «Синхронизация системы vtiger CRM с офисными программами» для получения дальнейшей информации.

Кроме того, у вас есть возможность получать сообщения электронной почты непосредственно в систему vtiger CRM. До того, как вы сможете получать какие-либо сообщения электронной почты в вашу систему vtiger CRM, вы должны настроить доступ к вашему серверу входящей электронной почты. Необходимым условием является существование доступа к серверу электронной почты, расположенному вне системы vtiger CRM.

Для настройки доступа к серверу входящей электронной почты выберите меню *[My Home Page ➔ Emails]* в панели навигации. Вам не требуются права администратора для данной операции. Откроется клиентское меню электронной почты, как показано на Illustration 59: Меню электронной почты.

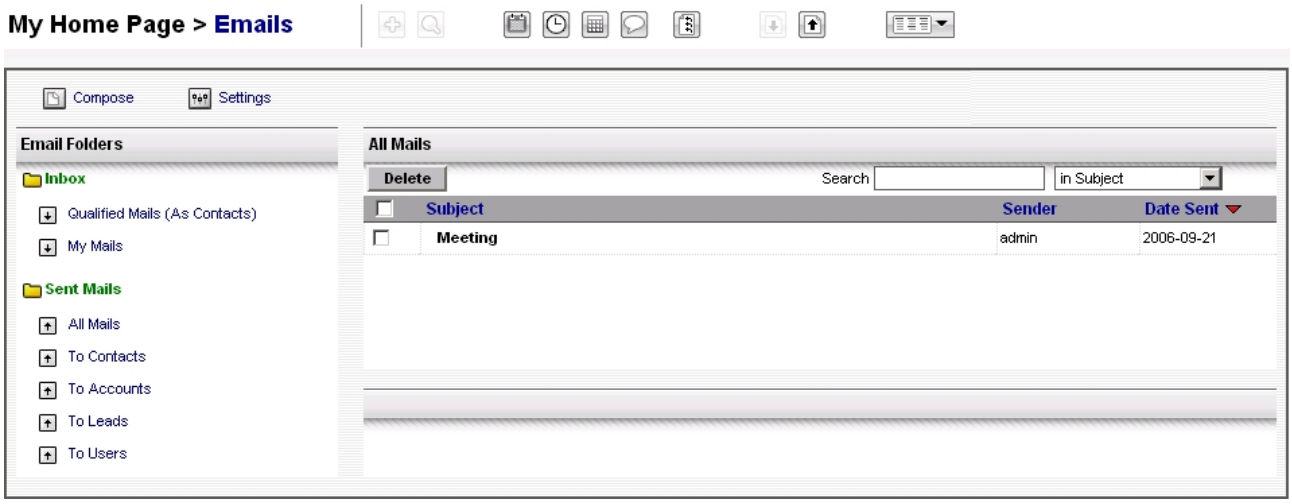


Illustration 59: Меню электронной почты

Нажмите на кнопку *[Settings Icon]* для открытия меню настройки сервера, как показано на Illustration 60: Настройки сервера входящей почты.

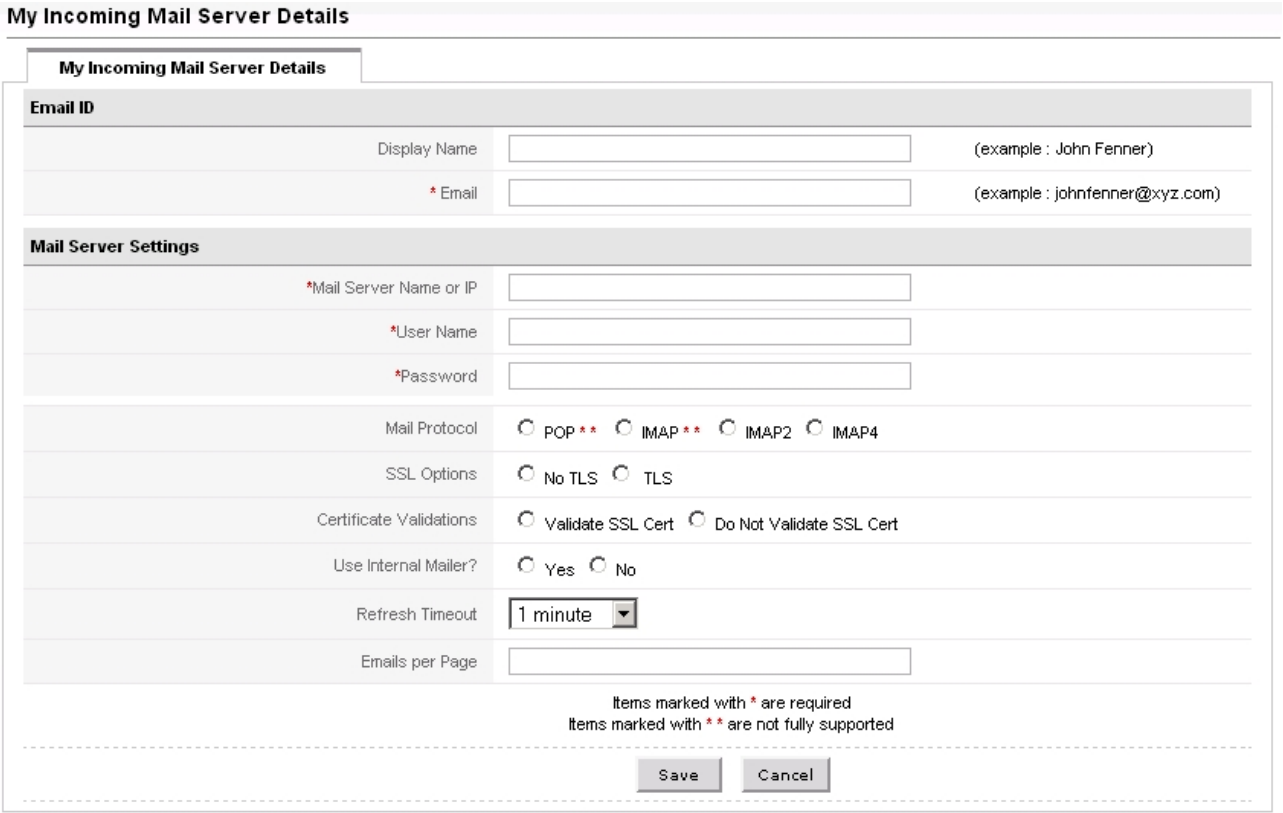


Illustration 60: Настройки сервера входящей почты

Вы должны указать все данные конфигурации, перечисленные в таблице ниже. Пожалуйста, проконсультируйтесь с провайдером электронной почты по поводу требуемой информации для настройки доступа.

Table 21: Список полей настройки для входящих сообщений e-mail

Поле	Описание
Email ID - Display Name: (идентификатор e-mail – имя для показа)	Вы должны дать каждому серверу электронной почты уникальное название. Это название будет показано выводиться в списке адресов почтовых серверов.
Email ID – Email (идентификатор e-mail – адрес)	Вы должны указать ваш адрес электронной почты на вашем сервере входящей электронной почты.
Mail Server Settings - Mail Server Name or IP: (настройки сервера e-mail – имя сервера или IP адрес)	Вы должны указать адрес вашего почтового сервера. Можно указать либо IP адрес, либо имя, получаемое от DNS.
Mail Server Settings - User Name & Password: (настройки почтового сервера – пользовательские имя и пароль)	Вы должны указать пользовательское имя и пароль для доступа к почтовому серверу.
Mail Server Settings - Mail Protocol: (настройки почтового сервера – почтовый протокол)	В текущей версии в качестве почтового протокола поддерживается и полностью функционирует только IMAP. Протокол POP будет доступен позднее.
Mail Server Settings - SSL Options: (настройки почтового сервера – опции SSL)	Вы должны выбрать, будет ли ваше соединение с почтовым сервером зашифровано или нет.
Mail Server Settings - Certificate Validations: (настройки почтового сервера – проверки сертификатов)	Если для доступа к почтовому серверу вы используете шифрование, вам необходимо указать, проверяется ли сертификат шифрования.
Mail Server Settings - Use Internal Mailer: (настройки почтового сервера – использование внутреннего почтового агента)	Если настроено вашим провайдером почты, вы сможете использовать внутренний почтовый агент.
Mail Server Settings - Refresh Timeout: (настройки почтового сервера – интервал обновления)	Вы можете изменить интервал обновления.
Mail Server Settings - Emails per page: (настройки почтового сервера – заголовков e-mail на страницу)	Вы можете выбрать количество сообщений e-mail (web mail), выводимых на один экран (страницу) в виде списка.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения почтовых настроек в системе vtiger CRM.

Доступ ко всем ваши сообщениям электронной почты организован через меню *My Home Page* ➔ *Emails*, как показано на Illustration 59: Меню электронной почты.

Кнопки в верхней части экрана имеют следующее назначение:

Compose: (создать)

Открыть окно редактирования нового письма.

Settings: (настройки)

Открывает окно настроек для ваших входящих сообщений электронной почты. Учтите, что сервер исходящей почты настраивает администратор системы vtiger CRM.

Система vtiger CRM поставляется с набором стандартных почтовых папок:

Inbox: (входящие)

В этой папке перечислены все ваши входящие сообщения электронной почты. Распознаются следующие случаи:

- Если сообщение пришло от контакта, на который не ссылается ни одна из кампаний, во время классификации система vtiger CRM автоматически перенесет e-mail в папку *[Qualified Mails]*, и будет добавлена ссылка на данный контакт.
- Если сообщение пришло от ранее не занесенной в систему персоны, во время классификации система vtiger CRM создаст запись нового контакта, и ассоциирует данное сообщение с этим новым созданным контактом.
- Если сообщение пришло от зацепки, ассоциированной с кампанией, соответствующая зацепка будет конвертирована в ассоциированный с кампанией контакт. Система vtiger CRM отслеживает количество преобразованных в контакты зацепок для каждой кампании, чтобы оценить эффективность кампаний.
- Если сообщение пришло от ассоциированного с кампанией контакта, во время классификации будет добавлены ссылка на контакт.

  Все классифицированные сообщения будут автоматически перенесены в папку *[Qualified Mails]*.

Sent Mails: (исходящие)

В этой папке хранятся все посланные вами сообщения, сгруппированные по типу контактов.

Вы можете производить поиск в списке сообщений по теме, отправителю, либо по обоим параметрам.

Важно

Сообщения электронной почты принимаются без какой-либо защиты. Это

означает, что ваша система vtiger CRM не проводит никакую проверку на вирусы или вредоносный код, часто передаваемый в сообщениях электронной почты. Хотя такой код не вызывает никаких разрушений в системе vtiger CRM, рекомендуется принять защитные меры на сервере входящей почты, особенно если вы планируете загружать содержание сообщений на ваш компьютер.

Работа с процессом продаж

Система vtiger CRM разработана для сопровождения всех стадий вашего процесса продаж, начиная с зацепок и до сервиса после продажи, путем интеграции всех необходимых данных.

Процессы продажи на каждом предприятии различаются. Однако существуют общие принципы организации рабочих потоков, которые и предоставляет система vtiger CRM.

Наиболее общий сценарий для товаров или услуг с относительно длинным циклом продаж может выглядеть следующим образом:

1. При первом контакте с потенциальным клиентом вы создаете зацепку. В этот момент вы не знаете, проявит ли контакт серьезную заинтересованность в товарах или услугах, предлагаемых вашей компанией. Вы можете собрать столько информации о контакте, сколько представится возможным.
2. Затем отдел продаж начинает работать с этой зацепкой. Это могут быть проведение встреч, телефонные звонки, или отправка сообщений электронной почты, пока вы не установите, что существует возможность начала бизнес отношений.
3. Если вы установили, что зацепка не перерастает в деловые отношения, вы устанавливаете статус зацепки в "lost" (потеряна) и не предпринимаете никаких дальнейших действий. Если зацепка выглядит перспективной для вашего бизнеса, вы конвертируете зацепку в возможную сделку.
4. Во время конвертации система CRM создаст запись о сделке, запись контрагента, и запись контакта, используя ранее введенные данные. Запись зацепки будет удалена.
5. Затем вы начинаете работать со сделкой. Вы показываете развитие процесса, устанавливая различные стадии сделки.

Информация о контакте и контрагенте, относящаяся к вашей возможной сделке, является основой для вас и ваших коллег в работе с потенциальным клиентом. Вы можете использовать эту информацию для составления расписания и управления действиями, для назначения заданий, для прогнозирования выручки, для понимания процесса принятия решений о закупке и многого другого.

Работа с зацепками

Зацепка представляет собой первую стадию процесса продаж, и следовательно, является начальной точкой для многих действий. Для эффективной работы с зацепками система vtiger CRM предлагает вам набор инструментов.

Вид списка зацепок

Вы можете вывести список зацепок в меню *Sales* ➔ *Leads*, как показано на Illustration 61: Зацепки - вид списка.

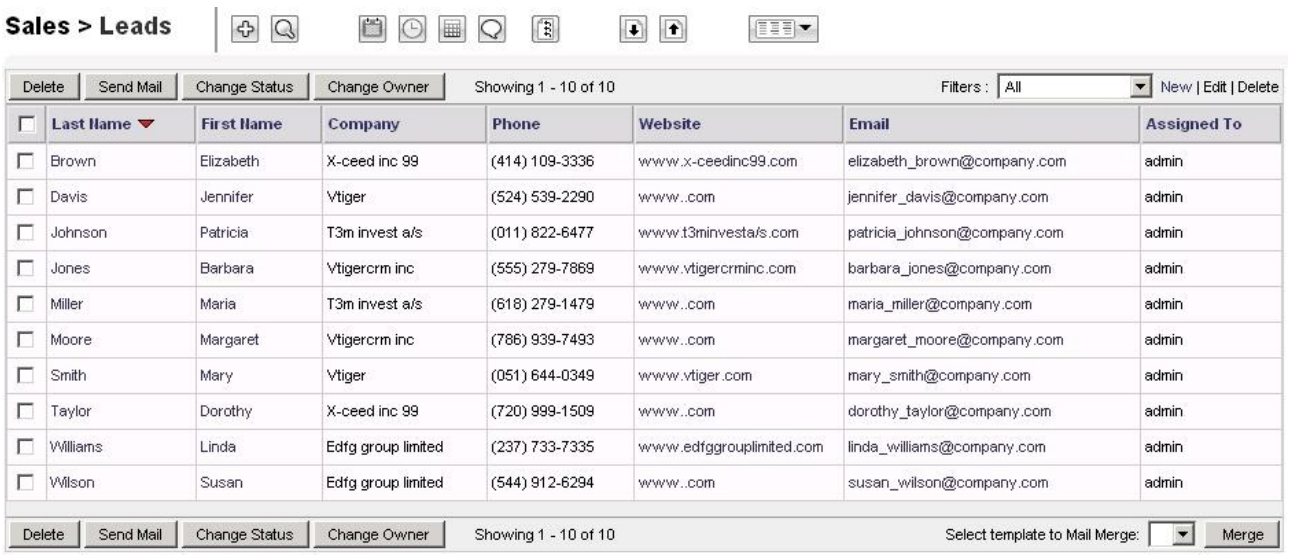


Illustration 61: Зацепки - вид списка

Здесь вы можете совершать следующие действия:

- *Удалить зацепки*: Отметьте записи зацепок, которые требуется удалить, и нажмите соответствующую кнопку (*[Delte]*).
- *Отправить e-mail зацепкам*: Отметьте зацепки, которым вы хотите отправить сообщение, и нажмите соответствующую кнопку (*[Send mail]*). Обратитесь к материалам раздела «Отправка сообщений e-mail» для дальнейшей информации.
- *Изменить статус зацепок:* Статус зацепки описывает состояние вашей работы с зацепкой. Система vtiger CRM предлагает ва список заранее сформулированных статусов. Учтите, что администратор вашей системы может изменить список статусов в соответствии с требованиями вашего бизнеса. Отметьте зацепки, статус которых вы хотите изменить, и нажмите соответствующую кнопку (*[Change status]*). В появившемся окне выберите новый статус.
- *Изменить владельца зацепки:* Владельцем может быть только пользователь системы vtiger CRM. Отметьте зацепки, информацию которых необходимо изменить, и нажмите соответствующую кнопку (*[Change owner]*). Учтите, что после изменения владельца записи правила доступа к информации будут определяться настройками роли нового владельца.
- *Создать, изменить, и использовать фильтры вывода:* Как описано в разделе «Настройка списков», вы можете изменить содержание вашего вида списков, используя фильтры.
- Внести информацию зацепок в шаблоны e-mail: Отметьте требуемые зацепки, выберите шаблон, и нажмите соответствующую кнопку (*[Merge]*). Дополнительную информацию вы можете найти в разделе «Шаблоны писем и доку-

ментов».

Связывание зацепок с иными данными vtiger CRM

Вы можете связать зацепку с иными данными, такими, как информация звонков, встреч, заданий, сообщениями электронной почты, вложениями, заметками, и продуктами. Для создания таких связей вы можете использовать один из описанных ниже способов:

1. Используя подробный вид зацепки

   Откройте существующую зацепку и создайте новые данные, относящиеся к данной зацепке.

2. При помощи непосредственного ввода информации

   Нажмите на *[New Event]*, *[New Task]*, *[New Note]* или *[New Product]* в области ввода вашей системы vtiger CRM, или откройте существующую запись. Выберите соответствующую зацепку как ссылку, перед тем, как сохранить запись. Информация будет связана с зацепкой и будет доступна в экране детального вида зацепки.

   Примечание

   Все установленные связи также доступны в сделках после конвертации, как объяснено в разделе «Создание сделок из зацепок».

Работа со сделками

В процессе продаж возможные сделки являются прямыми наследниками зацепок. Поэтому вам следует начинать процесс продаж с зацепки и пересылать всю доступную информацию в сделку, как описано в следующем разделе. Кроме того, вы можете создать возможную сделку непосредственно (см. раздел «Прямой ввод сделок»). Сделки характеризуются тем фактом, что к предложению вашей компании существует очевидный интерес потенциального клиента. Специалисты по продаже ожидают, что предложение может может быть сделано в будущем, и оценивают, что этого достаточно для работы с данными зацепки.

Создание сделок из зацепок

Для создания возможной сделки на основе существующей зацепки вам необходимо перейти в экран детального вида зацепки, пример которого показан на Illustration 62: Зацепка - детальный вид: основные данные.

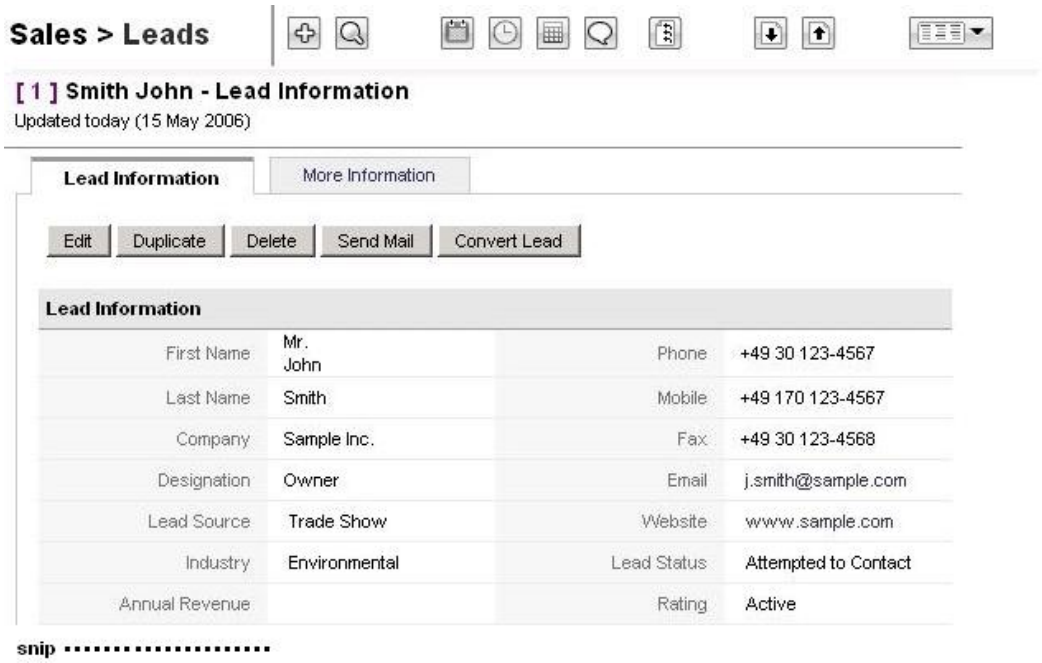


Illustration 62: Зацепка - детальный вид: основные данные

Нажмите на кнопку *[Convert Lead] (конвертировать зацепку)*. Откроется новое всплывающее окно, как показано на Illustration 63: Преобразование зацепок.

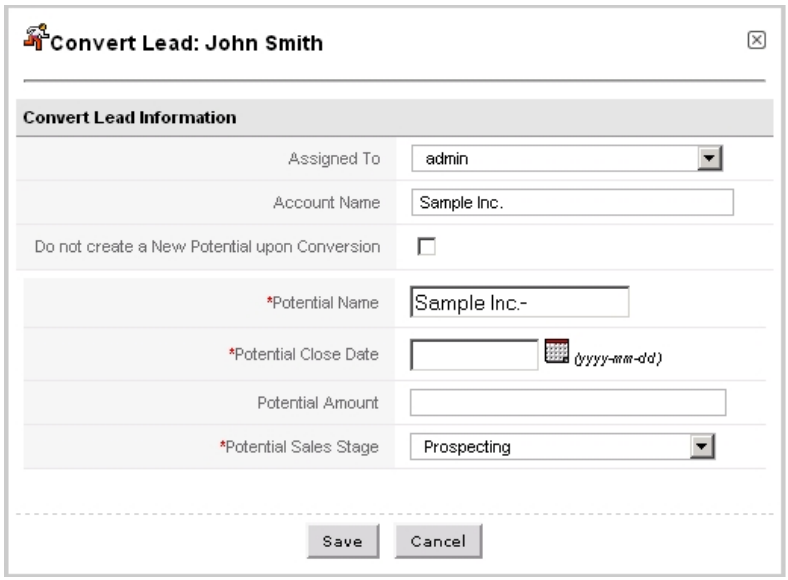


Illustration 63: Преобразование зацепок

Во время конвертации зацепки системой vtiger CRM автоматически выполняются следующие действия:

- Создание новых записей контрагентов и контактов. Пересылка всех данных зацепки во вновь созданные записи.

- Создание сделки, связанной с вновь созданными контрагентом и контактом.
- Удаление зацепки.

Примечание

Конвертация зацепки не может быть отменена.

Как показано на Illustration 63: Преобразование зацепок, вы можете управлять конвертацией путем ввода следующей информации:

Table 22: Список настроек для преобразования зацепок

Поле	Описание
Assigned To: (ответственный)	Здесь вы должны указать ответственного за данные после конвертации.
Account Name: (контрагент)	Название контрагента, полученное из данных зацепки.
Do not create a new potential upon conversion: (не создавать новую сделку во время конвертации)	Если вы отметите это поле, во время конвертации будут созданы только записи контрагента и контакта. Запись сделки, относящаяся к ним, создаваться не будет. Вы можете воспользоваться этой функцией, если вам необходимо сохранить информацию контрагента и контакта, которые не принесут бизнеса, но достаточно важны, чтобы их было необходимо внести в систему vtiger CRM.
Potential Name: (название сделки)	Здесь вы должны указать уникальное название для вашей новой сделки. Имеет смысл включить в название сделки название контрагента, чтобы обеспечить понятную структуру названия.
Potential Close Date: (дата закрытия сделки)	Вы должны выбрать наиболее вероятную дату закрытия сделки. При необходимости позднее вы сможете изменить дату. Это поле – хороший инструмент для прогнозирования.
Potential Amount: (сумма сделки)	Вы должны указать ожидаемую сумму сделки. При необходимости позднее вы сможете изменить сумму. Эта сумма может быть использована при прогнозировании.
Potential Sales Stage: (стадия процесса продажи)	Вы должны указать стадию процесса продажи для сделки. Список стадий может быть изменен администратором системы vtiger CRM.

Нажмите на кнопку *[Save]* для выполнения конвертации.

После преобразования откроется новое окно, в котором будут показан детальный вид информации только что созданного контрагента. На закладке *[More Information]* будут перечислены ссылки на соответствующий контакт и сделку.

Также новая сделка будет выведена в экране вида списка сделок, как показано на

Illustration 64: Сделки - вид списка.

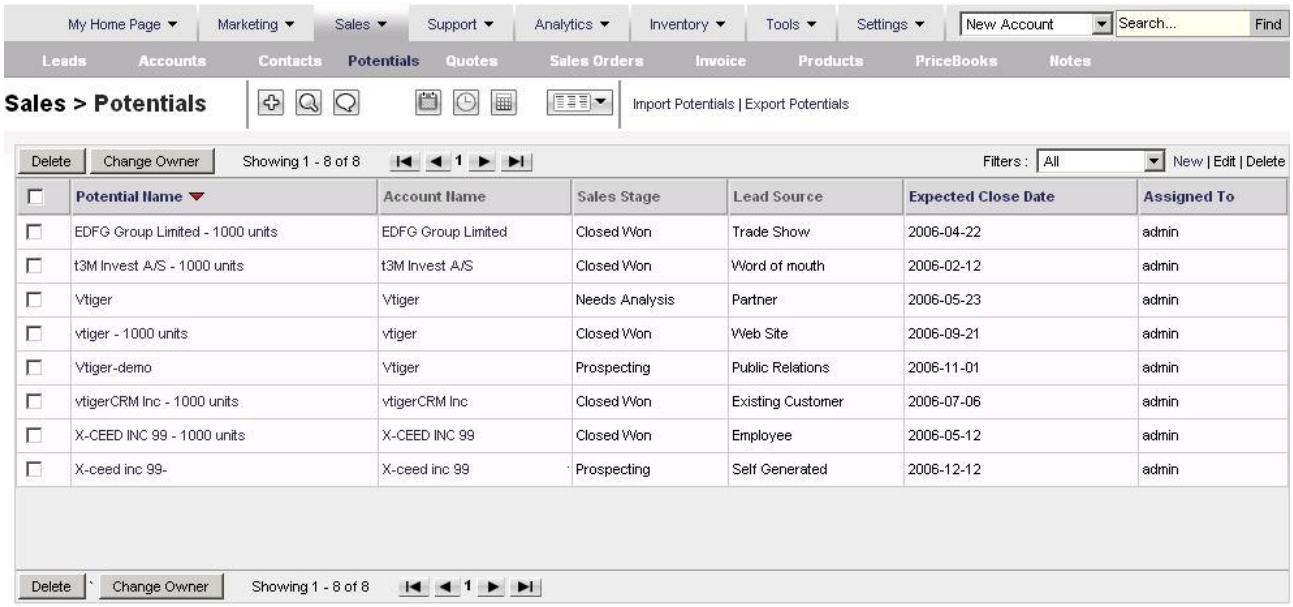


Illustration 64: Сделки - вид списка

Примечание

Вид списка можно настраивать. Кроме того, списки могут автоматически просматриваться системой vtiger CRM в поиске определенных событий. Вы можете найти дальнейшую информацию по данной теме в разделе «Работа со списками».

Изменение вида списка сделок

Вы можете выйти в экран вывода списка сделок при помощи меню *Sales* ➔ *Potentials*, как показано на Illustration 64: Сделки - вид списка.

В этом виде вы можете производить следующие действия:

- *Удаление сделок*: Отметьте сделки, которые необходимо удалить, и нажмите соответствующую кнопку (*[Delete]*).
- *Изменение ответственного за сделку:* Ответственными могут быть только пользователи системы vtiger CRM. Отметьте сделки, у которых требуется изменить информацию, и нажмите соответствующую кнопку (*[Change Owner]*). Учтите, что дальнейшие права доступа управляются настройками роли нового ответственного.
- *Создать, изменить, и использовать фильтры вывода:* Как описано в разделе «Настройка списков», вы можете изменить содержание вашего вида списков, используя фильтры.
- *Производить поиск в списке*: Как описано в разделе «Поиск в списках», вы можете уменьшить количество выводимых на экран сделок, используя

фильтры расширенного поиска.

Использование детального вида сделки

Вы можете использовать детальный вид сделки для связывания сделки с иными записями системы vtiger CRM. В экране детального вида нажмите на закладку *[More Information]*.

Здесь вы можете совершать следующие действия:

- *Связывать действия со сделки*: Вы можете связать со сделкой любые действия.
- *Связывать контакты со сделками*: Вы можете связать информацию любой персоны, запись о которой имеется в системе vtiger CRM, с записью сделки.
- *Связывать продукты со сделками*: Вы можете добавить информацию любого продукта или услуги из вашего каталога продуктов к записи сделки.
- *Просматривать стадии продажи*: В сделках вы можете указывать различные стадии продажи. Это помогает вам документировать развитие отношений с клиентами. Информация о предыдущих состояниях сделки протоколируется системой vtiger CRM.

  Примечание

  Система vtiger CRM предоставляет в ваше распоряжение набор стадий продажи по умолчанию. Администратор вашей системы vtiger CRM может изменить набор в соответствии с требованиями вашей компании.

  Каждое изменение стадии продажи автоматически создает запись в Sales Stage History (журнале стадий продаж). Запись содержит следующую информацию:

  - сумму сделки,
  - стадию продажи,
  - вероятность,
  - ожидаемую дата закрытия,
  - и дату модификации.
- *Добавлять вложения к сделкам*: Вы можете присоединить к сделке файл любого типа как вложение.
- *Коммерческие предложения*: В этом экране выводится список существующих коммерческих предложений, относящихся к данной сделке, и предоставляется возможность создания новых предложений.
- *Заказы на продажу*: В этом экране перечисляются существующие заказа на продажу, и дается возможность создания новых заказов.
- *Журнал действий*: Вы можете видеть список всех произведенных действий, относящихся к сделке.

Отправка сообщений e-mail относящимся к сделкам контактам

Для посылки сообщения электронной почты контакту, который приведен в детальном виде сделки, вам необходимо выбрать запись контакта путем нажатия на имени контакта. Откроется детальный вид контакта. Далее следуйте указаниям раздела «Отправка сообщений e-mail».

> **Совет**
>
> Вы можете отправить одно сообщение электронной почты нескольким контактам путем создания специального списка, и последующим использованием функции массовой рассылки, как объяснено в разделе «Отправка массовых сообщений e-mail».

Связывание сделок с иными записями vtiger CRM

Вы можете связать сделку с иными данными, такими, как информация звонков, встреч, заданий, сообщениями электронной почты, вложениями, заметками, и продуктами. Для создания таких связей вы можете использовать один из описанных ниже способов:

2. Используя подробный вид сделки

   Откройте существующую сделку и создайте новые данные, относящиеся к данной сделке.

2. При помощи непосредственного ввода информации

   Нажмите на *[New Event]*, *[New Task]*, *[New Note], [New Quote]* или *[New Sales Order]* в области ввода вашей системы vtiger CRM, или откройте существующую запись. Выберите соответствующую сделку как ссылку, перед тем, как сохранить запись. Информация будет связана со сделкой и будет доступна в экране детального вида сделки.

Работа с технической поддержкой

Система vtiger CRM предоставляет комфортабельные возможности управления отношениями с клиентами после заключения сделки путем предложения функций технической поддержки.

Почему необходимо использовать функции поддержки?

- Помимо всего прочего, функции поддержки позволяют вам собирать и сортировать клиентские запросы, заявки, трудности, неудобства, проблемы, и иную относящуюся к проданным продуктам или услугам информацию.
- Функции поддержки поддерживают информированность пользователей системы vtiger CRM о текущем состоянии проблемы и достигнутых результатах в терминах реакции на сообщения клиентов.
- Сотрудники службы технической поддержки получают весьма эффективный инструмент для слежения за жалобами клиентов или требованиями, относящимися к продуктам и/или клиентам.
- Сотрудники отдела продаж и руководство может получать быстрый обзор о

деятельности службы поддержки, относящейся к продуктам и/или клиентам.

- Пользователи системы vtiger CRM или клиенты получают удобный доступ к часто задаваемым вопросам (FAQ, или ЧаВо). Это может помочь вашей компании в поддержании количества сервисных запросов на невысоком уровне и в поддержании стандартных процедур реагирования на запросы клиентов.

Возможности системы vtiger CRM по сопровождению ЧаВо, так же, как и заявок, могут быть расширены при помощи функций Клиентского Портала, как это описано в Руководстве по Клиентскому порталу.

Заявки

Система vtiger CRM рассматривает в качестве заявки запрос клиента на обслуживание любого рода, который возник после продажи. Доступ к списку заявок можно получить при помощи меню *Support* ➔ *Trouble Tickets*.

Создание новой заявки

Для создания новой заявки откройте меню Support ➔ Trouble Tickets, как показано на Illustration 65: Заявки - вид списка. Вы можете воспользоваться кнопкой *[увеличительное стекло]* в верхней части списка для поиска в списке. Вы можете использовать данный экран вида списка для изменения ответственного за заявку, удаления ненужных заявок, задания функций фильтра для вида списка, либо объединения информации заявки с шаблонами.

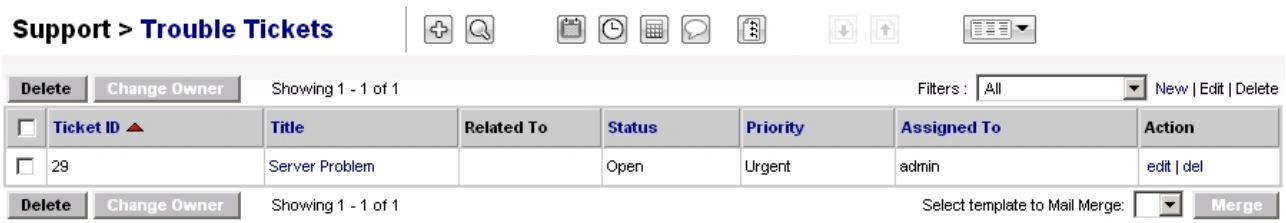


Illustration 65: Заявки - вид списка

Нажмите на кнопку *[плюс]* для создания новой заявки, как показано на Illustration 66: Заявка - редактирование.

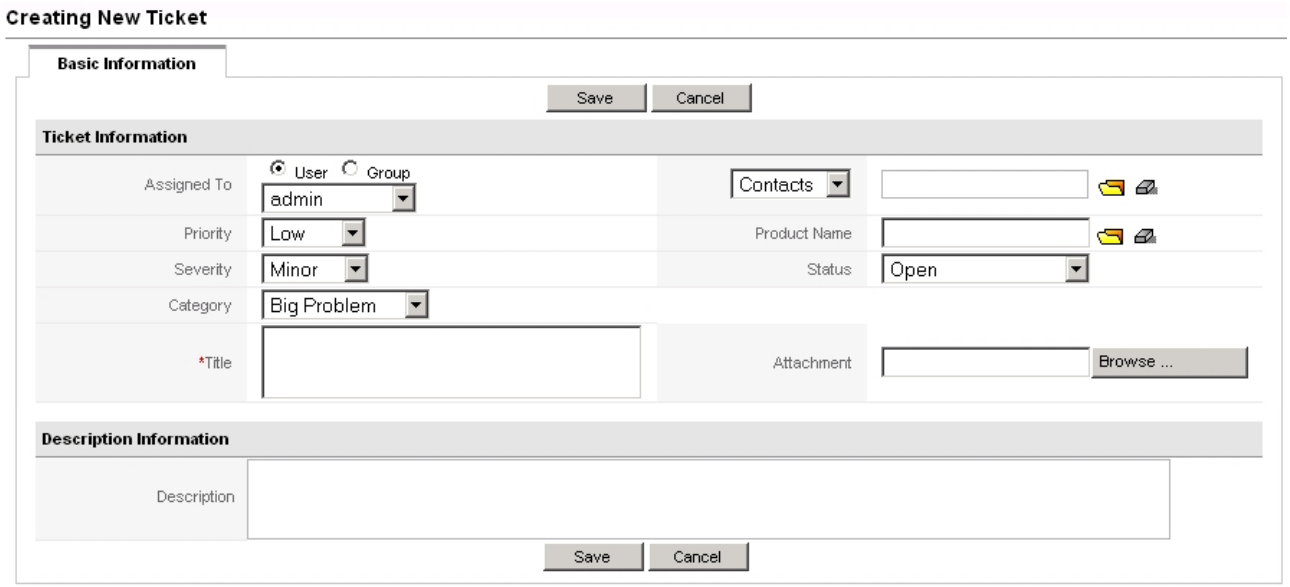


Illustration 66: Заявка - редактирование

Вы должны указать в заявке максимум информации. Используйте поля Priority (приоритет), Severity (важность) и Category (категория) для того, чтобы правильно характеризовать заявку. В деталях заявки вы должны указать следующую информацию:

Table 23: Список полей ввода по умолчанию для заявок

Поле	Описание
Assigned To: (ответственный)	Вы можете назначить заявку на пользователя системы vtiger CRM или на группу пользователей. Эта персона или группа будет обязана реагировать и отвечать на запрос клиента.
Priority, Severity and Category: (приоритет, важность, и категория)	Вы можете выбрать соответствующие значения на основании важности и срочности заявки. Это поможет сотрудникам службы технической поддержки координировать расписание работ, и даст руководству необходимую информацию.
Title: (Название)	Вы должны дать каждой заявке уникальное название.
Contacts, Accounts: (контакты, контрагенты)	Вам необходимо связать информацию заявки с контактом или контрагентом.
Product Name: (продукт)	Вы можете указать связь данной заявки с проданными вашей компанией продуктами или услугами.
Status: (статус)	Вы должны указать реальный статус заявки.
Attachment: (вложение)	Вы можете добавить к заявке любой файл как вложение.

Поле	Описание
Description: (описание)	Вам необходимо дать описание проблемы, которая вызвала создание данной заявки.

Совет

Администратор вашей системы vtiger CRM может добавить дополнительные пользовательские поля в шаблон заявки и может изменить состав выпадающих списков.

Предостережение

Если вы намереваетесь использовать Клиентский портал, вам необходимо проверить информацию, передаваемую клиентам, до того, как вы внесете изменения в конфигурацию, чтобы сохранить конфиденциальность внутренних данных.

Работа с заявками

На Illustration 65: Заявки - вид списка в качестве примера приведена одна заявка. Для работы с заявкой нажмите на ее названии. Откроется новое окно, пример которого приведен на Illustration 67: Детальный вид заявки - основные данные.

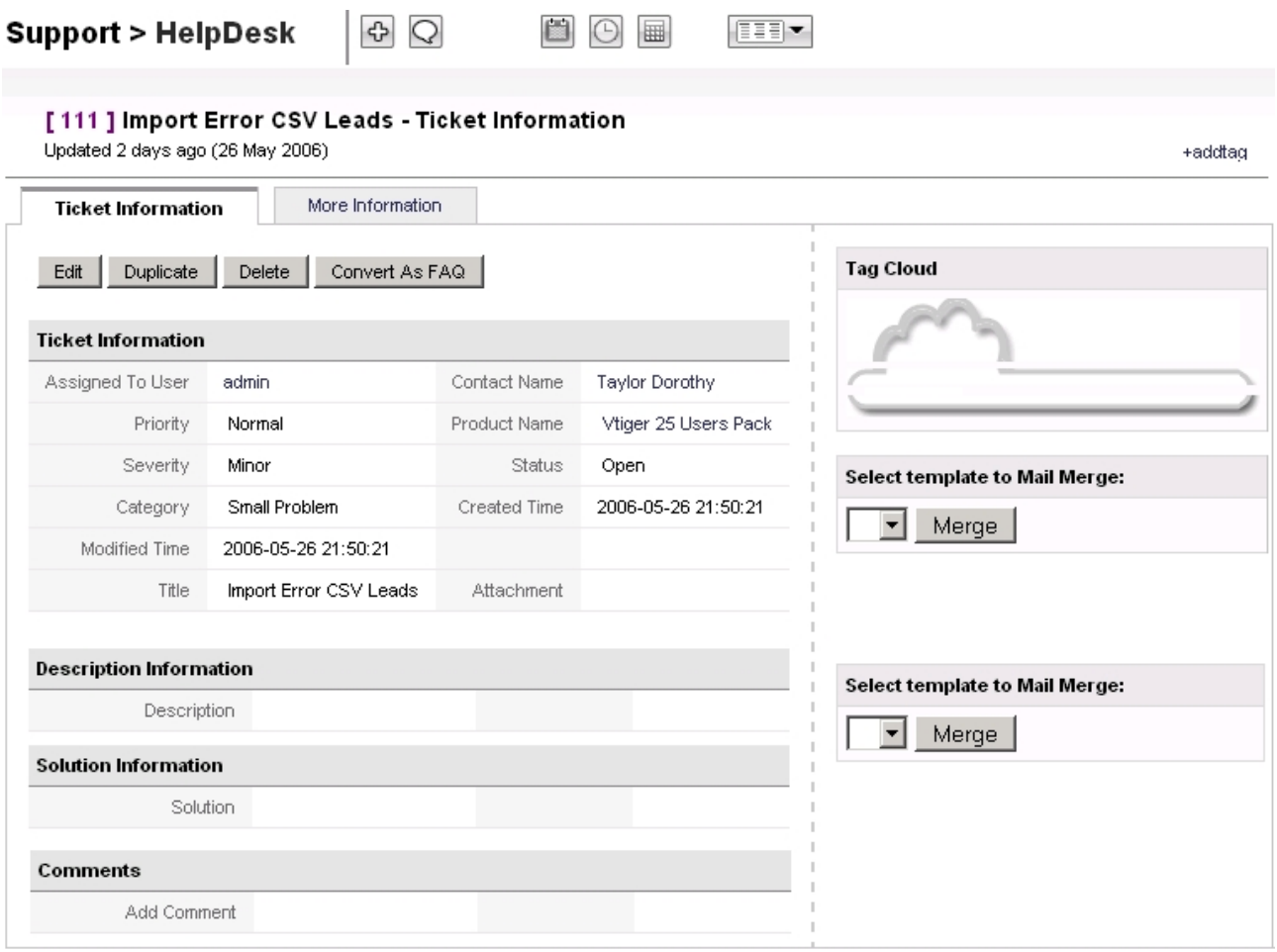


Illustration 67: Детальный вид заявки - основные данные

В этом экране вы можете:

- *Edit (редактировать), Duplicate (создать дубликат) или Delete (удалить)* заявку: Функция редактирования позволяет вам и вашим коллегам изменять информацию и добавлять комментарии до или после нахождения решения. Учтите, что вы можете вводить данные, не переходя в окно редактирования. Просто передвиньте курсор мыши в окне детального вида на соответствующее поле и внесите необходимые изменения.

  При помощи функции Duplicate (создать дубликат) вы можете скопировать заявку. Это может быть полезно, если неоюходимо разделить одну заявку на две.

  Пользуйтесь функцией Delete (удалить) с осторожностью. Лучшим решением может быть оставление заявки в списке заявок, с соответствующим изменением ее статуса.

- *Convert as FAQ (преобразовать в ЧаВо)*: Вы можете часто получать тот же самый вопрос от клиентов. Данная функция позволит вам преобразовать заявку в вопрос/ответ, как объясняется в следующем разделе.

- *Add a Tag (добавить категорию)*: Вы можете использовать эту функцию для

указания вашего собственного приоритета или категории в соответствии с инструкциями раздела «Tag Cloud (пользовательские категории)».

- *Merge the ticket information with a template (объединить информацию заявки с шаблоном)*: Вы можете использовать данную функцию для внесения информации из заявки в шаблон сообщения электронной почты.

В окне редактирования заявки, показанном на Illustration 68: Заявка - редактирование, вы можете изменить основные данные заявки.

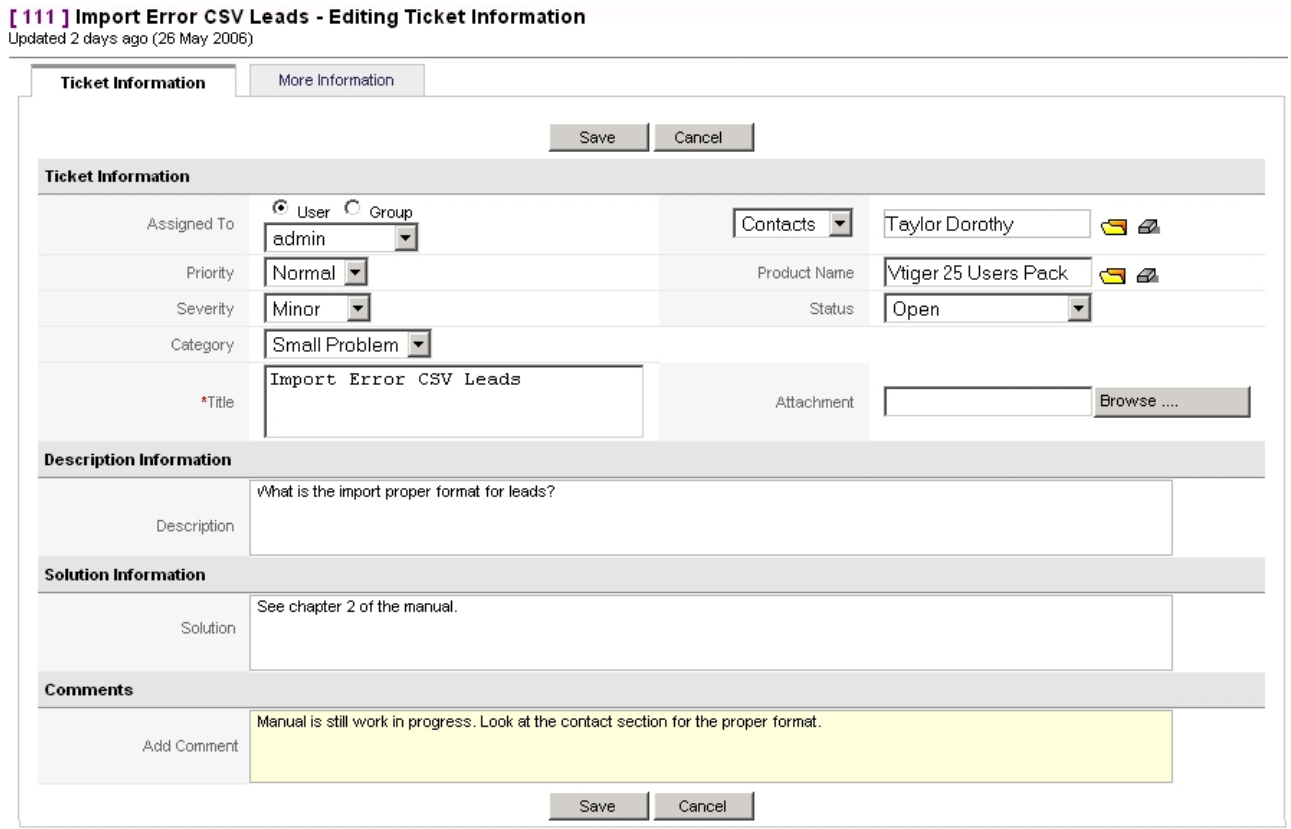


Illustration 68: Заявка - редактирование

Каждая заявка может пройти различные стадии обработки и рано или поздно будет закрыта. Система vtiger CRM позволяет вам отслеживать развитие и протоколировать внесенные изменения..

В разделе comments (комментарии) любой пользователь системы vtiger CRM может написать комментарий. Комментарии будут отсортированы по времени и будут содержать имя пользователя, внесшего комментарий. В конце «жизненного цикла» заявки вы можете внести описание решения.

Все изменения, внесенные в заявку, выводятся в журнале изменений заявки. Эта информация помогает вам установить:

- Кто изменил информацию заявки?
- Какие изменения были сделаны?

- Когда были внесены изменения?

Нажмите на закладку *[More Information] (дополнительная информация)* для просмотра или добавления действий, заметок, или вложений, связанных с заявкой.

Часто задаваемые вопросы (FAQ, или ЧаВо)

Система vtiger CRM позволяет вам вести список часто задаваемых вопросов (FAQ, или ЧаВо). ЧаВо состоит из списка вопросов и ответов на эти вопросы, когда предполагается что вопросы являются типовыми и часто задаваемыми, и относятся к определенным областям. Вы можете использовать это, например

- как базу знаний для информирования ваших клиентов о ваших продуктах, услугах, и процедурах,
- для ваших сотрудников как источник информации о внутренних бизнес процедурах,
- для сотрудников службы технической поддержки как описание процедур обслуживания клиентов,

и для многого другого.

Вы можете попасть в экран списка ЧаВо при помощи выбора меню *Support* ➔ *FAQ*. Нажмите на кнопку *[плюс]* в верхней части списка для создания нового вопроса-ответа. Экран ввода новой записи вопрос-ответ показан на Illustration 69: Новый вопрос-ответ (ЧаВо). Вы можете внести вопрос и ответ в базу знаний.

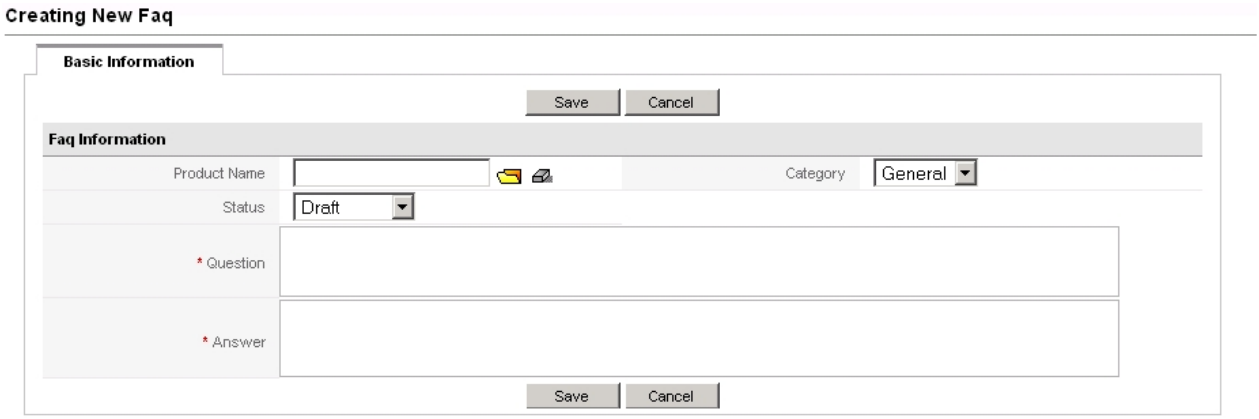


Illustration 69: Новый вопрос-ответ (ЧаВо)

Кроме этого, вы можете

- связать запись ЧаВо с продуктом или услугой, предлагаемыми вашей компанией,
- назначить категорию данной записи,

Примечание

Администратор вашей системы vtiger CRM может изменять список категорий.

- установить статус данной записи.

Предостережение

ЧаВо также выводятся в Клиентском портале. Вы можете управлять записями вопрос-ответ, которые выводятся на Клиентском портале. Через портал будут видимы только те записи, статус которых установлен в значение "published" (опубликовано).

Отчетность и анализ

Система vtiger CRM предоставляет вам несколько возможностей для оценки ваших данных в соответствии с выбранными вами критериями.

Dashboard (панель аналитики):

Панель аналитики дает вам графическое представление ваших данных продаж и обслуживания.

Reports (отчеты):

Вы можете подытожить ваши сохраненные в системе vtiger CRM данные при помощи отчетов. Вам предоставлен набор заранее созданных отчетов, которые вы можете изменить в зависимости от ваших требований. Также вы можете создавать новые отчеты.

Вы должны использовать эти отчеты и аналитические возможности системы vtiger CRM для получения обзоров активностей, относящихся к клиентам, и для выработки предложений по улучшению вашего процесса продаж.

Dashboard (панель аналитики)

Вы можете открыть панель аналитики путем выбора меню *Analytics* ➔ *Dashboard*. Панель аналитики включает графическое представление данных, относящихся к продажам и услугам, как частично показано на Illustration 70: Панель аналитики.

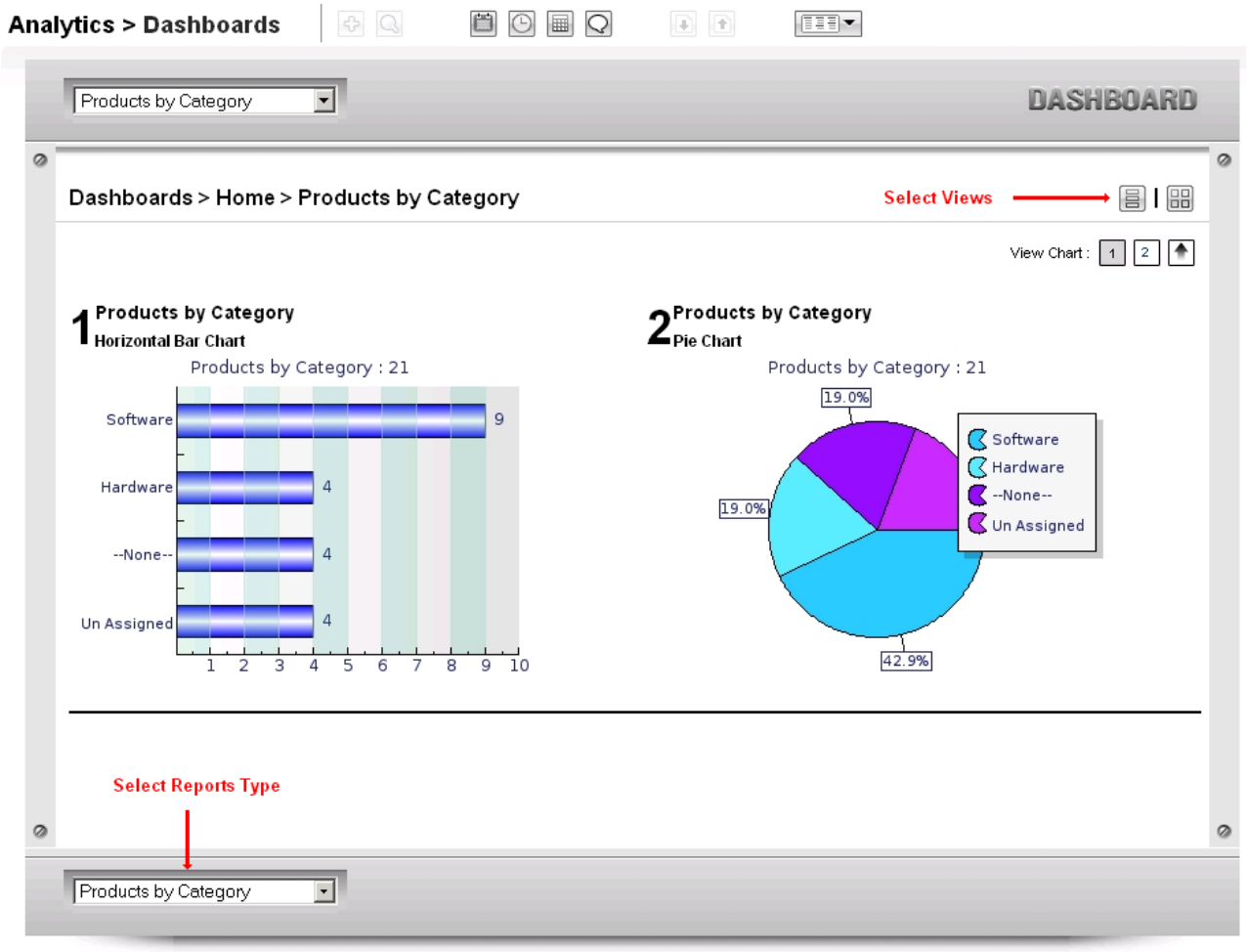


Illustration 70: Панель аналитики

Вы можете переключаться между различными отчетами и видами. Некоторые отчеты, такие, как *Dashboard Home (Начальная страница панели аналитики)*, позволяют изменять отчетный период и включаемые в отчет данные. Нажмите на кнопку *[Edit]* для редактирования настроек. Используйте кнопку <Ctrl> на вашей клавиатуре при выборе множественных наборов данных для вывода.

> **Примечание**
>
> В выводимых на панель аналитики данных временной период не обновляется автоматически по прошествии времени. Вам необходимо установить требуемый период и нажать кнопку *[Refresh]* (обновить) для того, чтобы были выведены актуальные данные.

Списки стадий продажи, значений статуса, и другие выбираемые данные могут быть изменены администратором вашей системы vtiger CRM.

Reports (отчеты)

Вы можете получить отчет с использованием практически любых данных, которые

сохранены в вашей системе vtiger CRM, при помощи меню *Analytics* ➔ *Reports*, как показано на Illustration 71: Отчеты - стартовая страница.

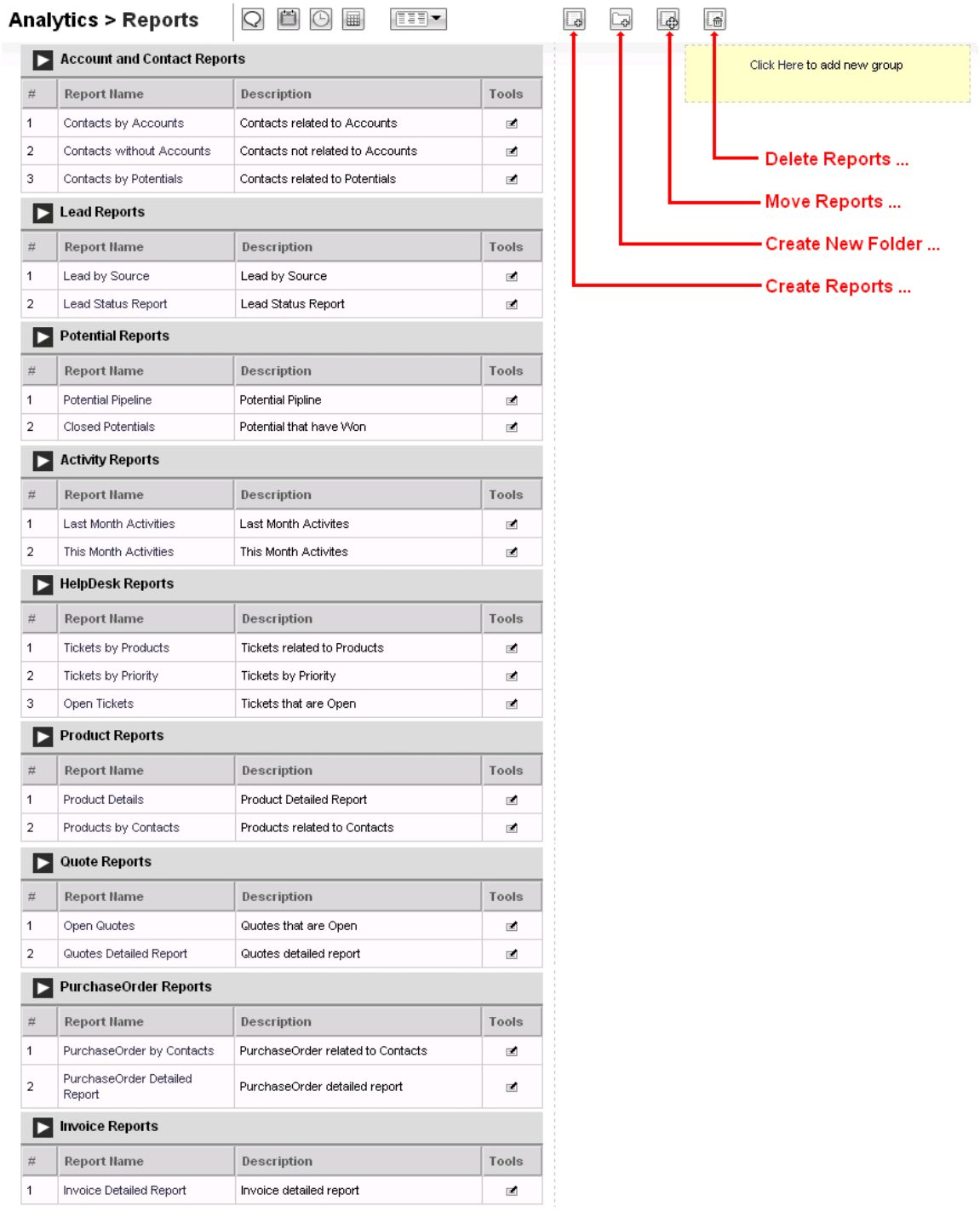


Illustration 71: Отчеты - стартовая страница

Система vtiger CRM предоставляет в ваше распоряжение и генератор отчетов, и дизайнер отчетов.

Генератор отчетов:

Генератор отчетов создает для вас отчеты. Которые вы можете просматривать на экране и выводить в файлы PDF или Excel.

Дизайнер отчетов:

При помощи дизайнера отчетов вы можете выбирать данные, которые вам необходимо увидеть в отчете, и создать представление данных в отчете.

Система vtiger CRM поставляется с богатым выбором отчетов, как показано на Illustration 71: Отчеты - стартовая страница. Каждый из отчетов может быть одного из двух типов:

Табличный отчет:

Табличные отчеты являются простейшим и самым быстрым путем получения листингов ваших данных.

Отчет с подытогами:

Отчет с подытогами позволяет вам выводить ваши данные вместе с подытогами и иной суммарной информацией.

Ниже мы опишем, как вы можете изменять и создавать отчеты, и даже как вы можете настроить ваши собственные папки для отчетов.

Редактирование отчетов

Для внесения изменений в существующий отчет нажмите на название отчета. Откроется новое окно, показанное на Illustration 72: Отчет - детальный вид, в котором будет выведен состав выбранного отчета, и в котором вы можете изменить отчет.

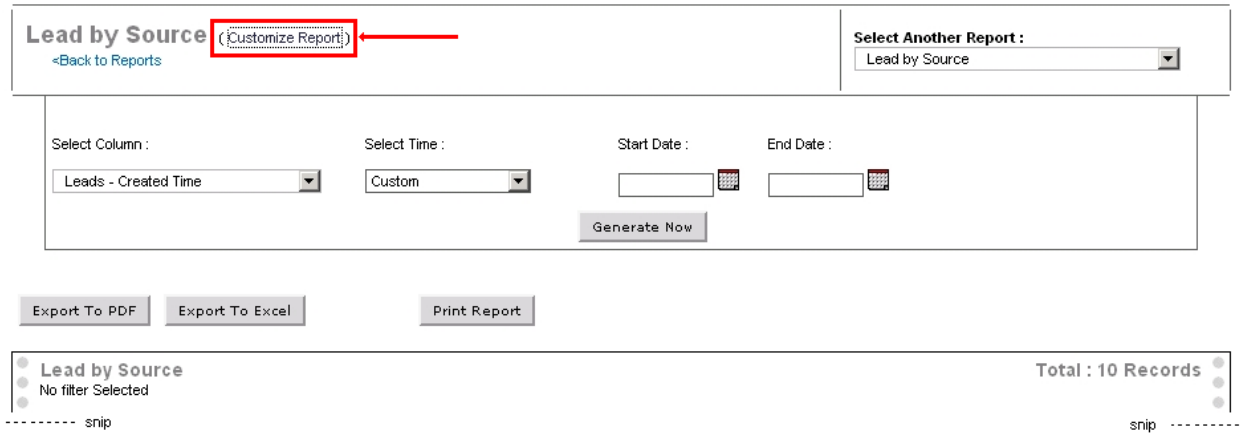


Illustration 72: Отчет - детальный вид

Для вызова редактора отчетов, чтобы изменить существующий отчет, нажмите на кнопку *[Customize Report] (настроить отчет)*, как показано на Illustration 72: Отчет -

детальный вид. Следуйте инструкциям на экране.

Для создания нового отчета нажмите на кнопку *[New Reports]*, показанную на Illustration 71: Отчеты - стартовая страница. На первом шаге вы должны выбрать модуль системы vtiger CRM, из которого надо брать данные для отчета. В зависимости от вашего выбора система vtiger CRM выберет список доступных для отчета полей.

В открывшемся всплывающем окне будут выведены следующие шаги для создания отчета, как показано на Illustration 73: Новый отчет - детали.

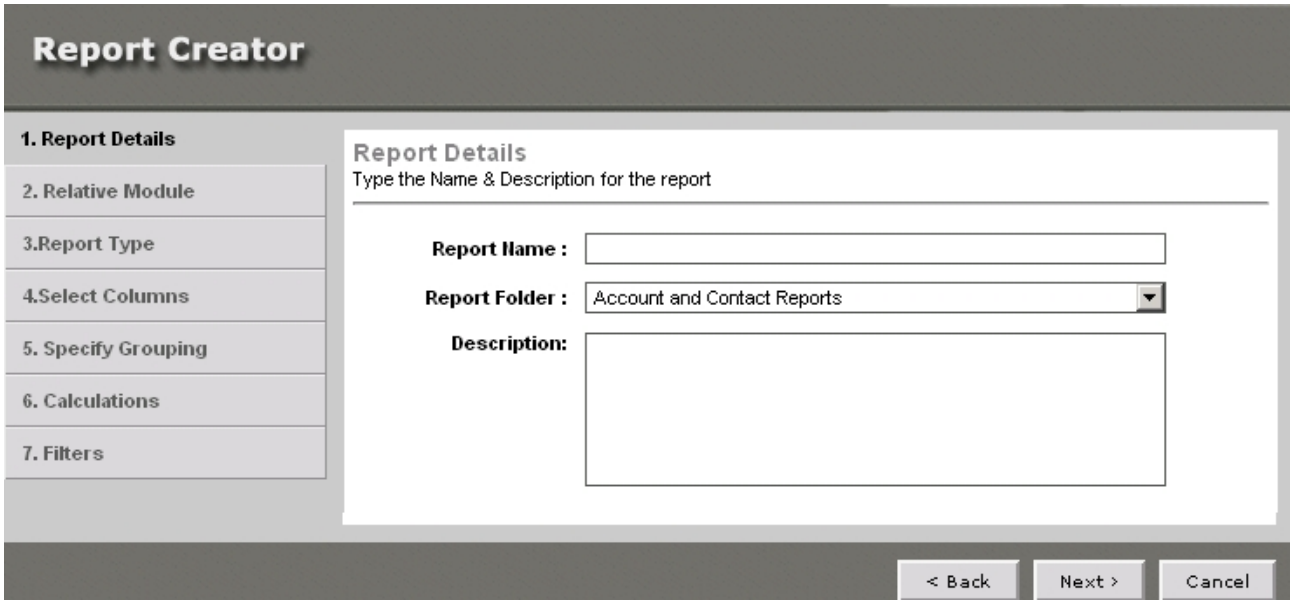


Illustration 73: Новый отчет - детали

Следуйте инструкциям системы.

Предостережение

В текущей версии системы vtiger CRM не проверяется, достаточно ли места на странице для правильного формирования вывода PDF. Если вы выберете слишком много колонок, вы можете не получить полезного отчета в формате PDF.

Примечание

Разработка отчета может быть очень сложной задачей. Вы можете начать с очень простого отчета и, контролируя результаты разработки с достаточной частотой, усложнять ваш отчет, когда вы начнете использовать функции фильтров.

Когда вы закончите разработку отчета, нажмите на кнопку *[Next]* для сохранения результатов вашей работы и запуска генератора отчетов. Сразу после этого, вы

- увидите выведенный на ваш экран отчет,
- сможете экспортировать отчет в файл PDF или Excel, и
- сможете вывести отчет на печать.

Настраиваемые папки отчетов

Для создания вашей собственной папки отчетов нажмите на кнопку *[Create New Folder]*, как показано на Illustration 71: Отчеты - стартовая страница. В новом всплывающем окне вы можете указать название и описание папки.

Нажмите на кнопку *[Save]* для создания новой папки. Вы можете использовать эту вновь созданную папку для сохранения ваших вновь созданных и измененных отчетов. Эта новая папка будет показана в общем списке отчетов при выборе меню *Analytics ➔ Reports*.

> **Примечание**
>
> Вы можете создать любой отчет для включения в ваши собственные папки отчетов. В качестве первого шага при создании отчетов укажите вашу собственную папку для их хранения.

В меню *Analytics ➔ Reports* вы можете перемещать и удалять отчеты путем нажатия соответствующих кнопок.

Синхронизация системы vtiger CRM с офисными программами

Система vtiger CRM поставляется с набором программ, которые расширяют функциональность ваших офисных программ путем интеграции ваших офисных программ на настольном компьютере с системой vtiger CRM.

Расширение почтового клиента Thunderbird

Почтовый клиент Thunderbird/Mozilla является программным обеспечением с открытым исходным кодом, которое работает на ОС Windows, Mac и Linux. Он позволяет отсылать и получать сообщения электронной почты, и включает адресную книгу. При помощи программы расширения Thunderbird вы можете:

- пересылать полученные вами сообщения в систему vtiger CRM и сохранять их со ссылкой на соответствующий контакт.
- сохранять контактную информацию из вашего клиента электронной почты в систему vtiger CRM.
- получать контактную информацию из вашей системы vtiger CRM.

Пожалуйста, изучите Руководство по расширению Thunderbird для дальнейшей информации.

Расширение Outlook

MS Outlook является наиболее распространенным офисным приложением. Расширение Outlook увеличивает функциональность Outlook и позволяет синхронизиро-

вать данные между Outlook и системой vtiger CRM. Говоря подробнее, вы сможете совершать следующие операции

- пересылать сообщения электронной почты в систему vtiger CRM и присоединять к соответствующим контактам.
- синхронизировать ваш календарь.
- синхронизировать ваши контакты.
- синхронизировать ваши заметки.
- синхронизировать ваши задания.

Пожалуйста, изучите Руководство пользователя по расширению Outlook для дальнейшей информации.

Глава 4. Задачи администрирования

В данной главе объясняется, как система vtiger CRM может быть настроена и должна управляться пользователями с правами администратора.

Наиболее важно, чтобы администратор системы vtiger CRM был способен настроить систему в соответствии с предполагаемыми целями использования и бизнес процессами компании. Любой опытный администратор приложения знает, что понимание того, как что-то устроено, важно так же, как понимание того, как что-то надо сделать. Соответственно, нижеследующие разделы описывают не только функции системы vtiger CRM, но и ролевую модель системы безопасности, а также иные соображения, относящиеся к бизнесу, которые должен учитывать администратор системы.

Основы ролевой модели безопасности

В настоящей версии системы vtiger CRM внедрена ролевая модель системы безопасности, для определения, кто имеет право просматривать, редактировать и удалять какую информацию, хранящуюся в системе vtiger CRM. Это существенное улучшение, делающее систему vtiger CRM более масштабируемой, гибкой и легкой для внедрения в больших компаниях.

Настоящий раздел объясняет, как начать работу с настройками безопасности vtiger CRM и как пользоваться ролевой моделью безопасности системы. Дается обзор всех соображений, которые администратор должен обдумать до начала установки системы vtiger CRM.

Введение в ролевую модель безопасности

Работа системы vtiger CRM базируется на современном управлении безопасностью, которая использует концепцию ролей, подобную реализации систем безопасности во многих современных компьютерных операционных системах. Ролевая модель безопасности (также называемая ролевым контролем доступа) построена на условии аутентификации пользователей, то есть на процессе идентификации пользователей. Когда пользователь идентифицирован, ему назначаются роли и разрешения.

Примечание

Ролевая модель безопасности определяет и принуждает использовать специфические политики безопасности безопасности предприятия таким путем, который естественно согласуется со структурой организации.

Ролевая модель безопасности стала доминирующей моделью контроля доступа, так как она уменьшает сложность и стоимость администрирования безопасности.

Хотя ролевая модель безопасности может быть чересчур утяжеленной для примитивных настроек (например, в случае маленьких предприятий с нескольким пользователями, причем всем разрешено просматривать, удалять, или изменять все данные), она является чрезвычайно мощным инструментом для контроля сложных сред. Это включает типовые настройки компаний, когда различным командам отдела продаж или сотрудникам технической поддержки необходимо просматривать, удалять, или редактировать данные, относящиеся к клиентам, и в то же самое время права

доступа к таким данным сильно зависят от должности или задачи сотрудника в компании. Эта концепция особенно удобна для компаний:

- которым необходимо дать возможность большому количеству людей работать с системой vtiger CRM одновременно,
- которым необходимо установить ограничения на просмотр, удаление, или удаления для индивидуальных пользователей, и
- которым требуется установить иерархический порядок предоставления прав.

Хотя ролевая модель безопасности не рекламирует никакой политики защиты данных, было доказано, что такая модель позволяет поддерживать некоторые хорошо известные принципы и политики, важные для коммерческих и правительственных организаций, которые обрабатывают не классифицированную, но конфиденциальную информацию. Эти политики могут быть установлены в момент, когда профили авторизованы на роль, в момента, когда роль назначена пользователю (например, когда роль установлена как часть активной сессии пользователя), или когда пользователь пытается совершить действие над данными.

Определение терминов

Определение пользователей

В системе vtiger CRM существует два типа пользователей:

- Стандартный пользователь
- Пользователь-администратор

Стандартному пользователю предоставлены ограниченные права доступа в систему vtiger CRM для выполнения CRUD (Create (создавать), Retrieve (просматривать), Update (изменять), и Delete (удалять)), и ограниченные, специфические только для пользователя операции настроек.

Пользователи-администраторы обладают возможностями полного контроля и управления программным обеспечением, которые включают:

- управление пользователями и группами и их правами доступа,
- настройку пользовательского интерфейса системы vtiger CRM,
- создание шаблонов сообщений,
- настройку параметров уровня организации,
- изменение пользовательских паролей, деактивацию пользователей, просмотр журнала регистрации пользователей в системе, и
- выполнение операций CRUD для любых данных.

На Illustration 74: Специальная функция администратора в меню Users показан экран детального вида информации пользователя, выведенный функцией управления пользователями системы vtiger CRM. При помощи установки отметки в поле *[Admin]* любой пользователь может получить администраторские привилегии и стать пользователем – администратором.

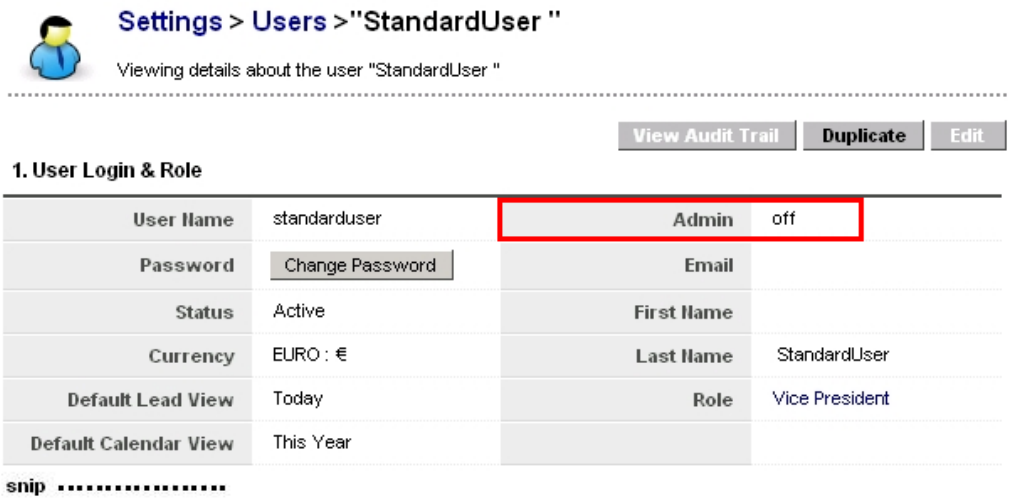


Illustration 74: Специальная функция администратора в меню Users

Определение ролей

Основой ролевой модели безопасности является концепция сбора прав в ролях, которые потом могут быть назначены стандартным пользователям. Каждая роль базируется на одном или более профилях. Принадлежность пользователя к той или иной роли определяет разрешенные пользователю права. Администрирование безопасности в ролевой модели сводится к определению операций, выполняемых пользователями во время типовых действий, и назначению сотрудникам правильных ролей. Ролевая структура модели безопасности предоставляет как исключительные, так и перекрывающиеся права и обязанности. Например, некоторые общепринятые операции могут быть разрешены всем сотрудникам, а какие-то операции могут быть специфичными для роли. Ролевые иерархии естественно соответствуют ролевой организации внутри компании и определяют отношения и атрибуты ролей. Сложности, вызванные взаимно-исключительными ролями либо иерархиями ролей, так же как и определение, кто какие действия может совершать, регулируются ролевой моделью установок безопасности.

Одним из крупнейших преимуществ ролевой модели безопасности являются поддерживаемые ей возможности администрирования. Принадлежность пользователя к роли может быть легко назначена и отозвана, и новое назначение устанавливается в соответствии с назначенной работой. При ролевой модели безопасности пользователям не даются на индивидуальном уровне права выполнения операций, а наоборот, операции ассоциированы с ролями. Ассоциация ролей с новыми операциями либо удаление старых операция из ролевых прав может производиться по мере изменения и эволюционирования должностных обязанностей. Эта главная концепция обладает преимуществом простоты понимания и управления правами. Изменение ролей не вызывает необходимости изменения прав пользователей на индивидуальной основе.

Важно

Каждый созданный в системе vtiger CRM пользователь должен быть связан с ролью. Роль должна быть связана как минимум с одним профилем.

Более того, индивидуальные пользователи (например, John, Mary) могут быть назначены на одну или более ролей, которые базируются на обязанностях и выполняемой пользователями работы в компании. Пользователям может быть назначено несколько ролей для отражения того факта, что некоторые пользователи входят в систему для выполнения различных функций в зависимости от текущих задач. Например, пользователю "John" может быть назначена роль "Head-Sales", так как John является начальником отдела продаж в вашей компании, и роль "admin", так как John также является администратором системы vtiger CRM. Если John хочет работать как администратор, он заходит в систему как "admin", а если John хочет работать как начальник отдела продаж, он заходит в систему как "Head-Sales". Возможно разрешить ему заходить в систему с тем же самым паролем, вне зависимости от того, действует ли он как администратор или начальник отдела продаж.

Примечание

Пользователи с любой назначенной ролью всегда могут просматривать, изменять и удалять любые данные, принадлежащие пользователям, расположенным ниже по иерархии.

Для того, чтобы система vtiger CRM реализовала все свои возможности, как система уровня предприятия, необходимым является наличие контрольного механизма, регулирующего пользовательский доступ к информации соответственно сегодняшним требованиям вашего бизнеса. Ролевая модель безопасности допускает разработку и установление разнообразных регламентов защиты, которая может быть приспособлена для различных предприятий. Целью ролевой модели безопасности является предоставление услуги контроля доступа. Когда базовая модель ролевой безопасности для предприятия определена, дальнейшие действия по администрированию сводятся к назначению и отзыву ролей для пользователей в соответствии с должностными обязанностями пользователей. Такое обслуживание легко производится при помощи средств управления пользователями системы vtiger CRM.

Определение профилей

Профили используются в задании прав для выполнения операций системы vtiger CRM. С функциональной точки зрения, центральная идея ролевой модели безопасности заключается в том, что профили представляют собой действия, связанные с ролями, и пользователями, являющимся членами этих ролей.

Отношение между пользователями, ролями и профилями изображено на Illustration 75: Отношения пользователей, ролей, и профилей как отношение многие-ко-многим. Например, стандартный пользователь может быть связан с одной или более ролями посредством различных пользовательских имен, а роль может быть назначена одному или более пользователям. Роли могут создаваться для различных должностей в организации. Например, может быть создана роль для представителя отдела продаж, для ассистента, и т.п. Профили, ассоциированные с ролями, разрешают пользователям, которым назначены роли, указанный набор действий. Например, внутри

отдела продаж роль представителя отдела продаж может включать операции создания, редактирования и удаления собственного контрагента, роль ассистента может быть ограничена просмотром существующей информации определенного представителя, а роль начальника отдела может предоставлять право просмотра и редактирования любых данных отдела.

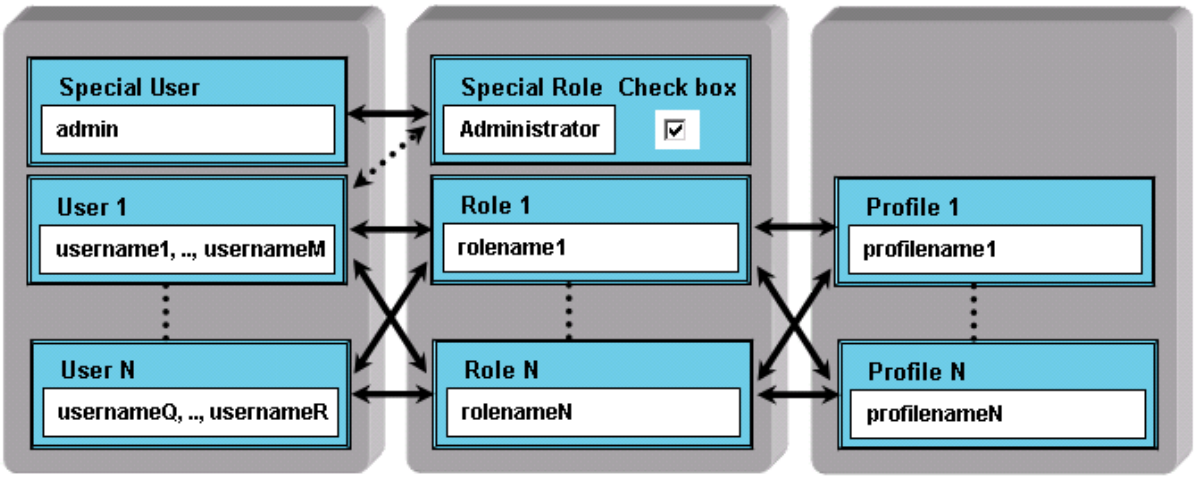


Illustration 75: Отношения пользователей, ролей, и профилей

Связывание профилей с ролями внутри предприятия может обеспечить самодостаточность ролей. Профили могут быть заданы способом, который используется для демонстрации и обеспечения выполнения требований инструкций. Например, обязанности ассистента могут быть ограничены добавлением новых записей в журнал активности по клиентам, а не редактированием записей продаж.

Базирующиеся на профилях права доступа устанавливает организатор системы vtiger CRM, когда настраивает систему. Доступны следующие типы прав доступа:

- Право использования определенных модулей системы vtiger CRM.
- Право просмотра данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право редактирования или изменения данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право удаления данных в определенных модулях системы vtiger CRM.
- Право экспорта данных из определенных модулей системы vtiger CRM.
- Право импорта данных в в определенные модули системы vtiger CRM.

Система vtiger CRM дает пользователю возможность совершения только тех операций, на которые пользователю даны права.

Важно

Учитывайте следующие общие правила:

- Специальные права всегда преобладают над общими правами

- Аннулированные права всегда накладываются на данные права
- В системе vtiger CRM существуют специальные правила, пожалуйста учитывайте правила, отмеченные как "Важно"

Система vtiger CRM различает следующие типы прав:

Table 24: Типы прав в профиле

Тип прав	Описание
Global Privileges: (глобальные права)	Когда вы создаете профиль, глобальные права позволяют вам установить, даются ли общие права на просмотр и редактирование всей информации / всех модулей системы vtiger CRM: ● *View all (видеть все):* Пользователь, роль которого базируется на данном профиле, позволяющем видеть все данные, сможет просматривать все данные всей организации. Вам не следует давать такое право, если вы планируете внедрить разграничение прав доступа. ● *Edit all (редактировать все):* Пользователь, роль которого базируется на данном профиле, позволяющем видеть все данные, сможет создавать / просматривать все данные всей организации. Вам не следует давать такое право, если вы планируете внедрить разграничение прав доступа. **Важно** Глобальные права в профилях главнее разрешений, установленных в описанных ниже правах Tab (закладки), Standard (стандартные), Field (поля) и Utility (утилиты). Предположим, например, что доступ к закладке Potentials (сделки) запрещен через права Tab (закладки). Даже в этом случае пользователь может просматривать данные модуля Potentials (сделки), если ему установлено разрешение 'View all' в разделе Global Privileges (глобальные права) в его профиле.
Tab Privileges: (права на закладки)	Опция устанавливать права на закладки интерфейса позволяет вам задавать, какие закладки или модули будут доступны пользователю. Система vtiger CRM предлагает выбор из списка всех имеющихся модулей.

Тип прав	Описание
Field Privileges: (права на поля)	Эта опция служит для установки стандартных привилегий и позволяет вам давать права Create (создавать), Edit (редактировать), Delete (удалять), и View (просматривать) на уровне полей системы vtiger CRM. Система vtiger CRM предлагает выбор из списка всех имеющихся полей. **Важно** Пользовательские поля также включены в список. Соответственно, рекомендуется создать все необходимые пользовательские поля до начала установки прав доступа к полям.
Utilities: (утилиты)	Многочисленные модули системы vtiger CRM поставляются с функциями утилит, такими, как Import (импорт), Export (экспорт), Merge (слияние – для групповых писем), и Convert Lead (конвертация зацепки). Опция установки прав на утилиты позволяет вам определять, какие функции утилит доступны базирующейся на соответствующем профиле роли.

Важно

Права, определенные в профилях, преобладают над правами, установленными в Default Organization Sharing Rules (права доступа организации по умолчанию) и User defined Sharing Rules (права пользователя).

Предположим, например, что права доступа организации позволяют пользователю видеть Potentials (сделки) иных пользователей. Однако, если профиль не позволяет получать доступ к модулю Potential (сделки), эти права доступа аннулируются.

Определение групп

Для лучшей управляемости система vtiger CRM позволяет объединять пользователей, роли, роли с субординацией, и группы пользователей в группы. Важно понимать, что группы не являются средством создания настроек безопасности. Группы скорее используются для управления доступом к данным.

Важно

Учтите, что установки для группы преобладают над установками для профилей. Права группы могут быть ограничены правами доступа на уросне организации.

Группа пользователей

Система vtiger CRM предоставляет функции для создания групп пользователей, иногда также называемых командами. Вы можете давать этим группам любые названия и включать в группу неограниченное количество пользователей. Пример группы, на-

званный Team A, показан на Illustration 76: Пример группы пользователей.

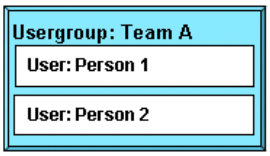


Illustration 76: Пример группы пользователей

Группа ролей

Вы также можете построить группы, основанные на ролях. Это может быть полезно , если вы не знаете отдельных пользователей и их должностных обязанностей в компании. Пример показан на Illustration 77: Пример группы ролей.

Illustration 77: Пример группы ролей

В показанной группе все пользователи, являющиеся членами ролей "Sales" (продажи) или "Marketing" (маркетинг), включены в показанную группу «PR». Если вы назначите эту группу ответственной за какую-либо запись в системе vtiger CRM, все члены группы станут ответственными за запись.

Группа ролей с субординацией

Кроме групп, базирующихся на простых ролях, вы также можете построить группы, которые включают субординацию. Это означает, что пользователи, которым назначены роли, подчиняющиеся включенной в группу роли, также будут включены в группу. Это проиллюстрировано ниже. Предположим, иерархический порядок в кашей компании установлен, как показано на Illustration 78: Пример иерархии.

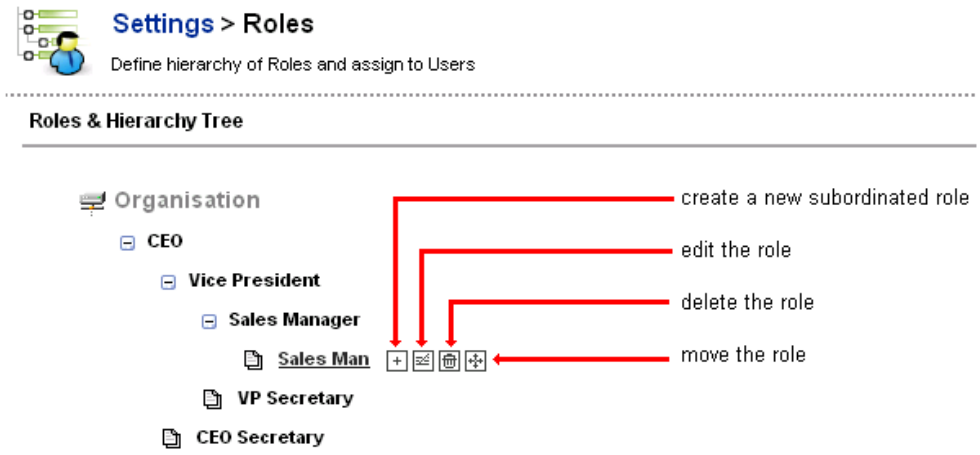


Illustration 78: Пример иерархии

На приведенном рисунке у роли "Sales" (продажи) в подчинении роль "Sales Assistant" (ассистент продаж), а роль "Marketing" (маркетинг) является начальником роли "Marketing Assistant" (ассистент маркетинга). Если вы создадите пользовательскую группу, как показано на Illustration 79: Группа ролей с субординацией - пример, все пользователи с ролями, относящимися к sales (продажи) и marketing (маркетинг), включая ассистентов, станут членами этой новой группы.

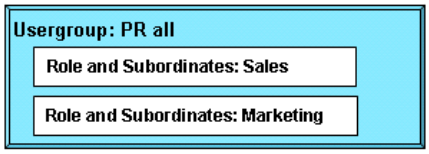


Illustration 79: Группа ролей с субординацией - пример

Группы групп

Вы можете строить группы, членами которых также являются группы. Это означает, что все пользователи, являющиеся членами выбранной группы, станут также членами новой группы. Предположим, вы хотите построить иерархическую структуру, показанную на Illustration 80: Пример иерархии для групп. Базируясь на данной структуре, вы можете построить пользовательскую группу "Sales" (продажи), членами которой являются группы "Team A" и "Team B". В данном примере членами групп "Team A" и "Team B" являются отдельные пользователи.

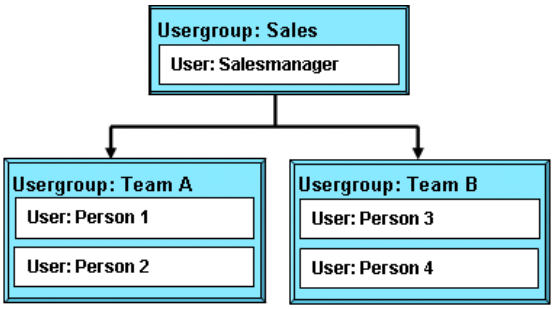


Illustration 80: Пример иерархии для групп

Если вы назначили ответственным за некоторую запись в системе vtiger CRM группу "Sales", то Persons 1 до 4 все будут являться ответственными за эту запись с соответствующими правами.

Администрирование системы vtiger CRM

Данный раздел объясняет задачи администрирования, требуемые для управления системой vtiger CRM. Он описывает:

- администрирование пользователей и настройки безопасности, основанной на ролевой модели,
- настройку стандартных и пользовательских полей,
- шаблоны и настройки иных инструментов и утилит, и
- основные настройки системы.

Для пользователей с правами администратора система vtiger CRM выводит дополнительную кнопку *[Settings] (настройки)* в панели навигации, как показано на Illustration 81: Дополнительная кнопка настроек.

Illustration 81: Дополнительная кнопка настроек

Совет

Рекомендуется давать права администратора только одному пользователю, либо весьма ограниченному количеству пользователей.

При нажатии на эту кнопку откроется окно настройки системы vtiger CRM, доступное только администраторам.

Администрирование пользователей

Функции управления пользователями являются основой управления безопасностью

системы vtiger CRM. Они контролируют доступ к системе vtiger CRM на основании предоставленных пользователям прав. Дальнейшие разделы детально описывают назначение функций и доступные свойства. Вы можете ознакомиться с примерами настройки для простой организации в Приложении A: Примеры администрирования для получения дальнейшей информации.

Основы администрирования пользователей

С точки зрения организации администрирование пользователей означает администрирование прав. По существу, использование прав зависит от количества пользователей и структуры компании. Несколько пользователей на малом предприятии обеспечивают очень мало требований к администрированию прав. По мере увеличения числа пользователей сложность отношений между пользователями увеличивается и обычно это добавляет требования назначать и администрировать права.

Система vtiger CRM предлагает систему прав, которая основывается на следующих простых правилах:

- Кто может просматривать определенные данные?
- Кто может изменять определенные данные?
- Кто может удалять определенные данные?
- Кто может создавать определенные данные?

В системе vtiger CRM назначение прав в основном означает запрет на совершение действия. Как показывают примеры ниже, в практической работе с системой vtiger CRM это наиболее востребовано и удобно:

- Коллега из отдела продаж определенно не будет испытывать удовольствия, если кто-то изменит клиентские данные.
- Персональная информация остается конфиденциальной, только если другим коллегам не позволено ее просматривать.
- Руководство компанией не хочет, чтобы все сотрудники могли просматривать значения выручки.
- Только одному пользователю позволяется изменять каталог продуктов и услуг.

Поэтому необходимо, чтобы права пользователя корректно основывались на бизнес требованиях, как описано в следующих примерах:

- Только сотрудники отдела продаж могут изменять данные, относящиеся к клиентам.
- Секретари не получают доступа к значениям выручки.
- Только менеджер продукта может изменять цены предлагаемых компанией услуг и товаров.
- Только руководство может просматривать все данные системы vtiger CRM.
- Никто не может экспортировать никакие контакты.

Основываясь на текущих возможностях системы vtiger CRM управления правами пользователей, вам следует настраивать систему в следующем порядке:

1. Установите Organisation Wide Privileges (права уровня организации):

   Organisation Wide Privileges (права уровня организации) следует устанавливать в первую очередь. Они являются основой для установки прав, относящихся ко всем пользователям.

2. Создайте Profiles (профили):

   Профили являются основой назначения прав пользователям. В любой организации обычно существуют разные пользователи с разными должностными обязанностями, например, продажа, сервис, секретариат, или администратор системы vtiger CRM. Права доступа к модулям и функциям системы vtiger CRM могут быть назначены в зависимости от типа пользователя.

3. Определите Roles (роли):

   Роли базируются на профилях и организованы в соответствии с порядком иерархии в компании. Они определяют общие права для каждого отдельного пользователя.

4. Определите Groups (группы):

   Для больших организаций могут быть созданы группы для повышения удобства пользования системой vtiger CRM.

5. Создайте Users (пользователей):

   Права отдельных пользователей определяются ролями. Вам надо назначить роль каждому пользователю.

> **Совет**
>
> Никогда не используйте пользовательское имя "admin" для вашей ежедневной работы с системой vtiger CRM. Рекомендуется создать отдельных пользователей. Позже, если вам будет необходимо удалить пользователя, вы можете переназначить все данные на нового пользователя.

Некоторые пользователи не требуют никакого администрирования их прав (если им назначена роль администратора). Они имеют все необходимые права для доступа и изменения всех данных в системе vtiger CRM. Однако знание основ назначения прав является полезным. Это может потребоваться, если в когда-либо необходимо будет создать дополнительных пользователей.

Небольшое количество пользователей, совместно использующих систему vtiger CRM, должны быть ознакомлены с простыми решениями, предлагаемыми системой назначения прав. Это особенно относится к таким действиям, как:

- Запретить всем остальным пользователям системы vtiger CRM просматривать конфиденциальные данные.
- Запретить всем остальным пользователям удаление или изменение данных.

В малых организациях четкая иерархия между коллегами обычно не существует. Сложное администрирование прав не требуется. Однако, если возникает необходимость более четкого разделения прав, вы должны начать с использования различных профилей. Каждый пользователь может получить свой собственный профиль с определенными правами.

Для обеспечения различными правами большего количества пользователей в организации, необходима четкая структура назначения прав. Имеет смысл соотнести права пользователя с должностью либо обязанностями каждого отдельного пользователя или группы пользователей.

Текущая версия системы vtiger CRM поддерживает точное управление правами доступа.

Управление пользователями и доступом

В последующих разделах объяснено управление пользователями в порядке следования точек выбора меню. Пожалуйста, учтите, что полная настройка пользователя требует нескольких шагов в определенном порядке, как описано в последующих разделах.

Настройка пользователей

Для создания или управления пользователями нажмите в меню на кнопку Users для того, чтобы открыть список пользователей, пример которого приведен на Illustration 82: Вид списка пользователей.

Illustration 82: Вид списка пользователей

Список пользователей включает пользовательское имя, роль, адрес электронной почты, и иные детали для каждого отдельного пользователя.

Примечание

В списке пользователей перечислены все пользователи, вне зависимости от того, активны они или нет.

Вы можете редактировать или удалять пользователей в этом виде. Если вы хотите удалить пользователя, нажмите на кнопку с изображением *[Корзина для бумаг]* в строке пользователя.

Важно

Функция удаляет пользователя, но не назначенные на него данные. Система vtiger CRM потребует от вас указания нового ответственного за данные. Вы не можете удалять пользователей по умолчанию, существующих в комплекте поставки системы vtiger CRM.

Нажмите на пользовательское имя (User ID) для того, чтобы открыть детальный вид данного пользователя, как показано на Illustration 83: Пользователь - детальный вид. Этот вид включает основные данные пользователя, относящиеся к информации подключения (login), к роли пользователя (role), и иную информацию пользователя. Права пользователя не показаны. Эти права определяются в профилях пользователя и общими установками для организации (organisation wide settings), которые будут описаны ниже.

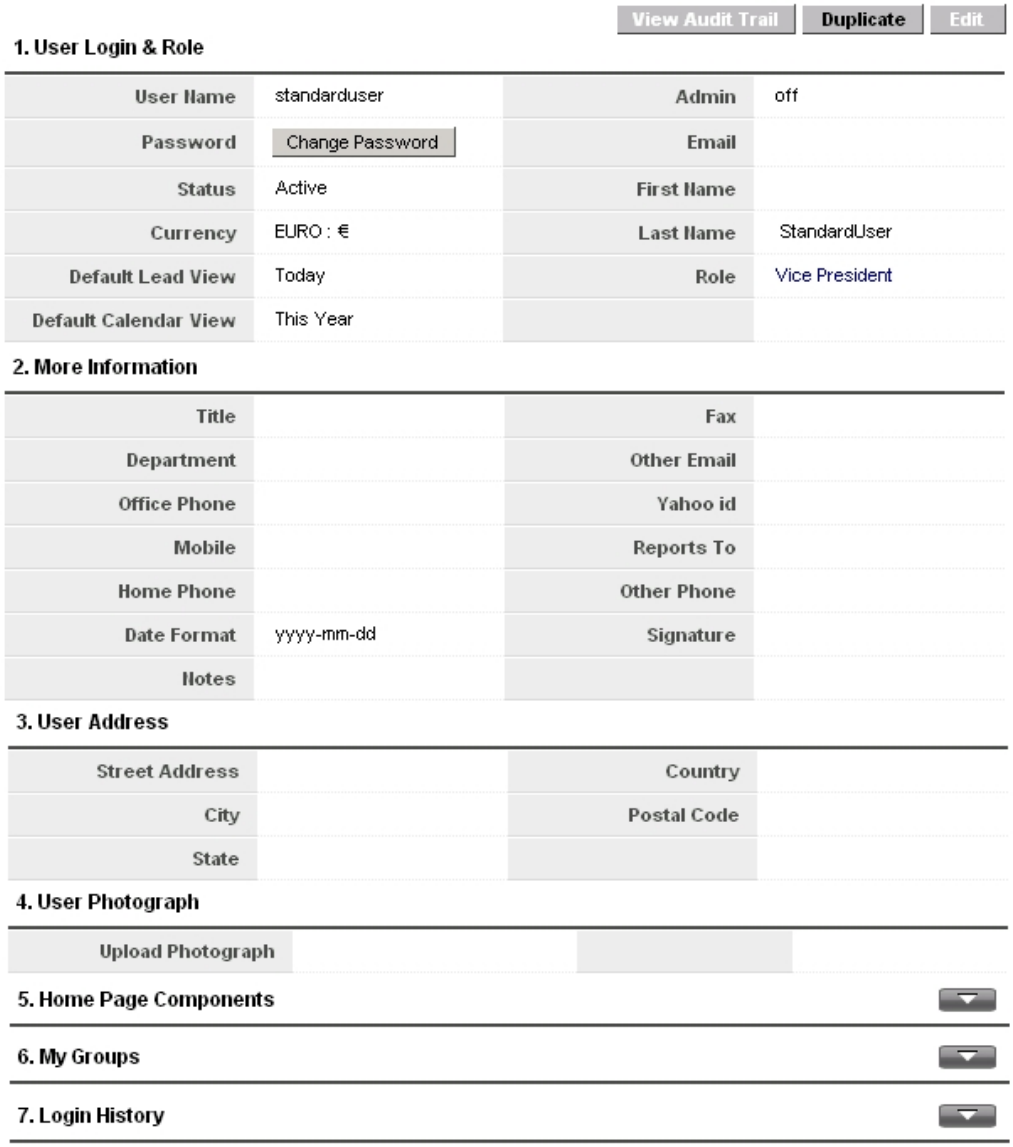


Illustration 83: Пользователь - детальный вид

С помощью показанных в этом виде кнопок вы можете производить следующие действия:

1. Просмотр записей аудита (View Audit Trail):

   Эта кнопка открывает новое окно, в котором выводится детальная информация журнала входа в систему. Учтите, что данная функция должна быть разрешена администратором системы vtiger CRM, как описано в разделе «Записи аудита».

2. Создать дубликат (Duplicate):

   Эта кнопка позволяет вам скопировать данные пользователя. Это полезно, если вам необходимо настроить несколько пользователей с одинаковыми настройками.

3. Редактировать (Edit):

   Эта кнопка позволяет вам редактировать основные данные пользователя.

Поля ввода на Illustration 83: Пользователь - детальный вид имеют следующее значение:

Table 25: Список по умолчанию полей пользовательского входа и роли

Поле	Описание
User Name: (пользовательское имя)	Каждый пользователь должен иметь уникальное пользовательское имя. После создания пользовательские имена не могут быть изменены.
Admin Checkbox: (право администратора)	Отметьте это поле только если вы хотите создать пользователя с правами администратора, вне зависимости от его роли. **Предостережение** Пользователи с правами администратора могут просматривать и изменять настройки и все данные в системе.
Password: (пароль)	Вы должны назначить каждому пользователю уникальный и достаточно безопасный пароль. Используйте как минимум 8 цифро-буквенных символов. Каждый пользователь имеет право изменения своего пароля.
First and Last Name: (имя и фамилия)	Укажите имя и фамилию пользователя. Имя будет выводиться в приветствии системы. Если имя не указано, в приветствии системы будет выводиться фамилия.
Role: (роль)	Как ранее объяснялось, роли определяют права пользователей. Роли должны быть созданы заранее и назначены каждому пользователю. Вы можете найти дополнительную информацию в разделе «Роли пользователей».
Email: (электронная почта)	Укажите адрес электронной почты данного пользователя. Этот адрес будет использоваться системой vtiger CRM для исходящей электронной почты.
Status: (статус)	Вы можете указать, активен пользователь, или неактивен. Неактивным пользователям не разрешается входить в систему.
Default Activity View: (вид действий по умолчанию)	Здесь вы можете настроить вид по умолчанию для действий, и указать, как действия будут показаны пользователю на стартовой странице.
Default Lead View: (вид зацепок по умолчанию)	Здесь вы можете настроить вид зацепок по умолчанию, и указать, как зацепки будут показаны пользователю на стартовой странице.

Поле	Описание
Currency: (валюта)	Здесь вы можете выбрать валюту для пользователя. Учтите, что используемые системой CRM валюты настраиваются в меню настройки валют.

Важно

Пользовательские имя и пароль должны содержать комбинацию прописных или строчных букв и цифр. Рекомендуется использование паролей длиной как минимум 8 символов. Чем больше символов в пароле, тем безопаснее доступ к системе vtiger CRM. Использование специальных символов, таких, как "-","/" или умляютов (таких как ä, ö, ü or ß), или символов кириллицы, или пробелов, или апострофов не допускается.

Вы можете также указать дополнительную информацию в секции экрана [2. More information]:

Table 26: Доп. информация пользователя - список полей по умолчанию

Поле	Описание
Title, Department: (должность, отдел)	Вы можете указать должность пользователя и отдел, в котором он работает.
Reports to: (кому подчиняется)	Вы можете указать, кому пользователь подчиняется. Учтите, что это просто описательная информация, не влияющая на настройки безопасности.
Other Email: (другой адрес электронной почты)	Вы можете указать дополнительный адрес электронной почты для данного пользователя.
Yahoo Id: (адрес в Yahoo)	Вы можете указать для данного пользователя его Yahoo ID. Этот идентификатор можно использовать в качестве дополнительной опции при отправке сообщений электронной почты.
Signature: (подпись)	Вы можете указать подпись для сообщений электронной почты. Эта подпись будет автоматически добавляться системой vtiger CRM к каждому отправляемому сообщению электронной почты.
Office Phone, Mobile, Other, Fax, Home Phone: (офисный телефон, мобильный, дополнительный, номер факса, домашний телефон)	Вы можете указать здесь дополнительную контактную информацию для данного пользователя.

Поле	Описание
Date Format: (формат даты)	Вы можете изменить формат даты для пользователя.
Notes: (примечания)	Вы можете указать дополнительную информацию, относящуюся к данному пользователю.

Используйте секцию экрана [3. Address Information] для ввода адресной информации пользователя. В секции [4. User Image Information] вы можете внести фотографию данного пользователя. В секции [5. Home Page Components] вы можете указать, что будет выводиться на стартовой (Home) странице системы vtiger CRM для данного пользователя. Выбор производится путем нажатия на кнопки "Hide" (скрыть) или "Show" (показать).

Секции [6. My Groups] (мои группы) и [7. Login History] (журнал регистрации в системе) служат только для информации. Они не могут быть изменены. В секции "My Groups" выводится членство данного пользователя в группах. В секции "Login History" выводится протокол входов пользователя в систему vtiger CRM.

Примечание

Информация пользователей доступна только для администраторов, и не доступна обычным пользователям.

Роли пользователей

Термин Roles (роли) и функции ролей были описаны в разделе «Определение ролей». Нажмите на кнопку *[Roles]* в меню для того, чтобы открыть экран иерархического вида ролей, пример которого показан на Illustration 84: Пример иерархии компании.

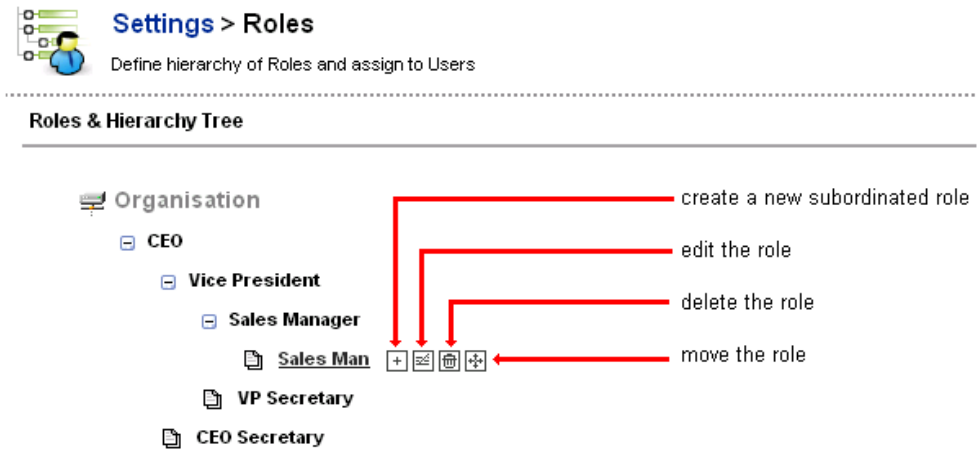


Illustration 84: Пример иерархии компании

Здесь вы можете добавлять (add), изменять (edit), удалять (delete) или перемещать (move) роли. Передвиньте курсор мыши на запись роли. Вы увидите набор кнопок, позволяющих производить указанные действия.

Функция "Add" (добавить) создает новую роль, которая располагается в иерархическом порядке на один уровень ниже существующей роли. На Illustration 85: Роль - вид редактирования показан пример вида редактирования для существующей или новой роли. Вы должны дать новой роли уникальное наименование и выбрать, какой профиль будет связан с ролью. Кроме того, будет показана вышестоящая роль.

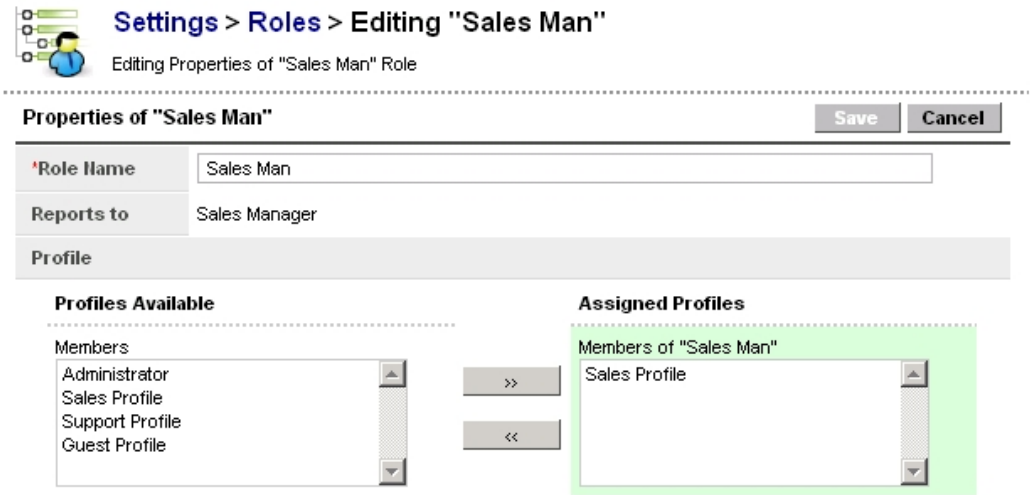


Illustration 85: Роль - вид редактирования

Профили

Все роли базируются на профилях, как описано в разделе «Определение профилей». При помощи профилей вы можете устанавливать права пользователей на до-

ступ, изменение и удаление данных.

Важно

Пожалуйста учитывайте специальные правила, применимые к профилям, в отношении к остальным установкам безопасности, как описано в разделе «Определение профилей».

Нажмите в меню кнопку *[Profiles]* для того, чтобы открыть экран вида списка профилей, как показано на Illustration 86: Профили - вид списка. Вы увидите список всех определенных в системе vtiger CRM профилей. Система vtiger CRM поставляется с набором предопределенных профилей, которые вы можете использовать и изменять, но не удалять.

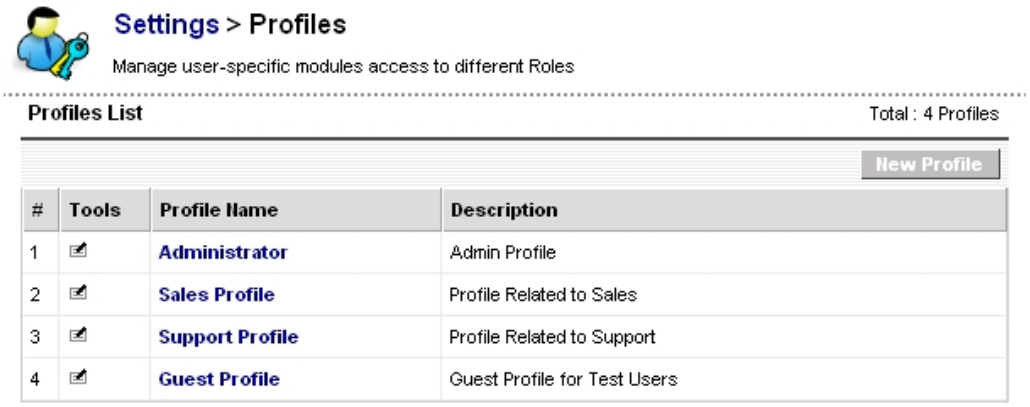


Illustration 86: Профили - вид списка

Нажмите на названии профиля для того, чтобы увидеть детальный вид. Термины установки прав объяснены ранее в разделе «Определение профилей». Вы можете изменить профиль нажатием на кнопку *[Edit] (редактировать)*.

Для создания нового профиля нажмите на кнопку *[New Profile] (новый профиль)* в виде списка. Пример экрана приведен на Illustration 87: Новый профиль - Шаг 1. Следуйте приведенным ниже инструкциям:

Шаг 1:

Дайте профилю уникальное название и описание. Укажите, хотите ли вы использовать в качестве шаблона уже существующий профиль. Рекомендуется использовать указанную опцию.

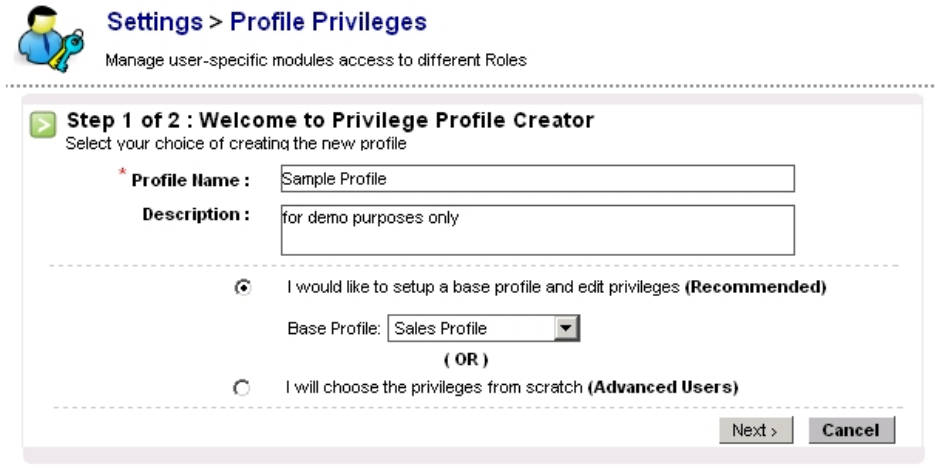


Illustration 87: Новый профиль - Шаг 1

Нажмите кнопку *[Next]* для продолжения.

Шаг 2:

Экран для выполнения шага 2 показан на Illustration 88: Новый профиль - Шаг 2. На этом шаге вы настраиваете права доступа для всех модулей. Вначале вы должны указать в разделе Global Privileges (глобальные права), разрешено ли данному профилю просматривать или редактировать все данные.

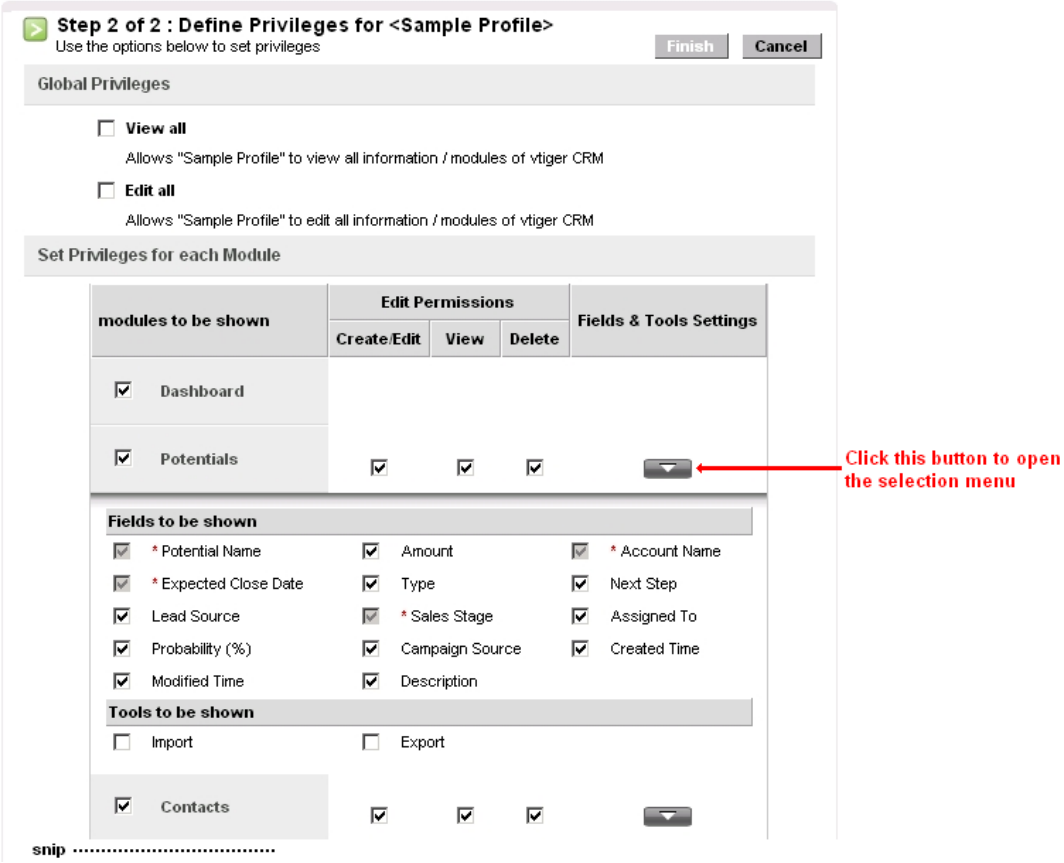


Illustration 88: Новый профиль - Шаг 2

Затем вы можете настроить права доступа профиля для каждого отдельного модуля системы vtiger CRM. Вы можете выбрать право Create/Edit (создание/редактирование), View (просмотр) и Delete (удаление), так же как поля вывода для каждого модуля. Нажмите на кнопку *[Finish] (закончить)* для сохранения профиля в системе vtiger CRM.

Важно

Пожалуйста, учтите что установки в разделе Global Privileges (глобальные права) всегда преобладают над остальными установками прав.

Учтите, что новый профиль всегда имеет родительский профиль, но может быть отредактирован независимо. В Приложении А: «Примеры администрирования» вы найдете примеры настройки профилей.

Важно

Система vtiger CRM использует профили для установки прав доступа к модулям и полям, как описано в разделах «Разделение доступа» и «Права доступа к полям по умолчанию».

Группы

Группы являются очень эффективным средством объединения пользователей и прав, как это объяснено в разделе «Определение групп». Для формирования групп может быть использован любой тип обобщения, как, например:

- пользователи в том же месторасположении
- пользователи с одинаковыми должностными обязанностями
- пользователи в одном отделе
- пользователи с одинаковой историей работы
- пользователи с общими интересами

Нажмите на *[Groups]*, чтобы открыть экран вида списка групп, как показано на Illustration 89: Группы - вид списка. Вы увидите список всех существующих групп.

Illustration 89: Группы - вид списка

Нажмите на названии группы для переключения в экран детального вида, пример которого показан на Illustration 90: Группа - детальный вид. В детальном виде выводится название, описание, и список пользователей, являющихся членами данной группы. Вы можете изменить настройки группы путем нажатия на кнопку *[Edit]*.

Illustration 90: Группа - детальный вид

Для создания новой группы нажмите на кнопку *[Create New Group]* в виде списка. Откроется новое окно ввода, пример которого показан на Illustration 91: Группа - вид редактирования, которое позволит вам определить условия для новой группы.

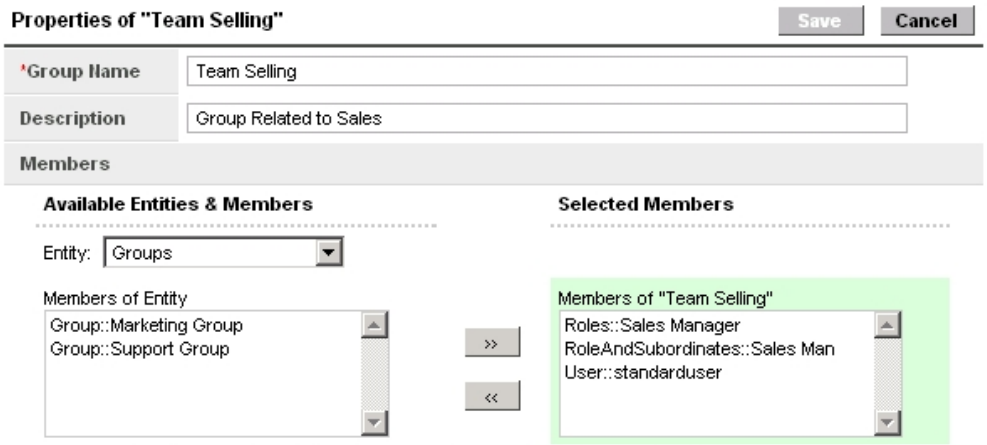


Illustration 91: Группа - вид редактирования

Вначале дайте группе название и приведите краткое описание. Затем выберите критерии членства в данной группе. Функции фильтра и поиска позволят вам быстро выбрать членов новой группы. Как описано в разделе «Определение групп», вы можете выбрать в качестве членов новой группы пользователей, роли, роли с подчиненными ролями, и уже существующие группы.

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения вашей новой группы в системе vtiger CRM. Вхождение пользователя в группу буде также показано в экране детального вида пользователя, как показано на Illustration 83: Пользователь - детальный вид.

Разделение доступа

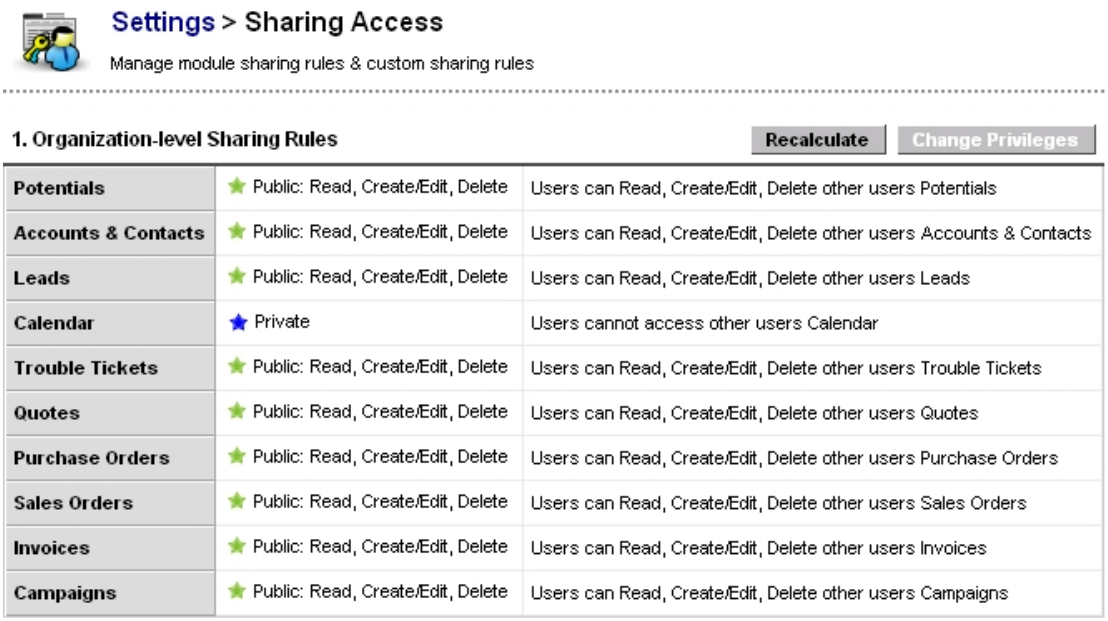
Система vtiger CRM позволяет вам установить права по умолчанию, которые действуют в рамках всей организации. Цель этого типа прав – дать администратору инструмент быстрой настройки общей безопасности.

> **Важно**
>
> Профили всегда превосходят общие права доступа!

Права разделения доступа включают Global Access Privileges (права глобального доступа) и Custom Access Privileges (пользовательские права доступа). По умолчанию настройки разделения прав позволяют всем пользователям использование всей функций системы vtiger CRM, если это не запрещено профилями. В большинстве случаев это не требует изменений. Однако при необходимости вы можете ограничить доступ к отдельным модулям в вашей организации.

> **Важно**
>
> Если вы вносите изменения в права доступа, вы должны нажать кнопку *[Recalculate]* для ввода ваших изменений в действие! Учтите, что в зависимости от количества пользователей и правил доступа процедура установки прав может занять некоторое время.

Для обозрения настроек воспользуйтесь меню *[Sharing Access] (разделение доступа)*. Система vtiger CRM поставляется с настройкой по умолчанию Global Access Privileges (глобальные права доступа) для основных модулей как показано на Illustration 92: Глобальные права доступа - вид списка. Эти права задают общий доступ к данным на уровне организации.



Potentials	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Potentials
Accounts & Contacts	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Accounts & Contacts
Leads	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Leads
Calendar	Private	Users cannot access other users Calendar
Trouble Tickets	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Trouble Tickets
Quotes	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Quotes
Purchase Orders	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Purchase Orders
Sales Orders	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Sales Orders
Invoices	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Invoices
Campaigns	Public: Read, Create/Edit, Delete	Users can Read, Create/Edit, Delete other users Campaigns

Illustration 92: Глобальные права доступа - вид списка

Могут быть установлены следующие типы разрешения доступа:

Тип	Описание
Private (приватно)	Только владелец записи, и пользователи, роли которых находятся выше в иерархии ролей, могут просматривать, редактировать, и удалять такие записи. Это означает, что по умолчанию определенный пользователь может просматривать только наборы данных, которые – принадлежат ему – принадлежат группе, членом которой пользователь является – принадлежат подчиненным ему пользователям – либо доступ к которым ему предоставлен через разделение прав доступа.
Public Read Only (общий только на чтение)	Все пользователи могут просматривать записи и использовать их в отчетах, но не могут редактировать их. Только владелец и пользователи, роли которых выше в иерархии, могут редактировать и удалять такие записи.
Public Read/Write (общий на чтение/запись)	Все пользователи могут просматривать и редактировать все записи. Удалять записи может только владелец и пользователи, роли которых выше в иерархии.
Public Read/Write/Delete (общий на чтение/запись/удаление)	Все пользователи могут просматривать, редактировать, и удалять все записи.

Важно

Пожалуйста, учтите следующие правила:

- Права доступа по умолчанию для организации перекрываются настройками профилей.
- Для модуля Activities (действия) права доступа по умолчанию установлены в значение Private (приватно) и не могут быть изменены.
- Вне зависимости от установок по умолчанию уровня организации, пользователи всегда могут просматривать и редактировать все данные, которыми владеют или на которые установлено разделение пользователями, роль которых в иерархии ниже, если это не запрещено в профиле.
- Когда тип доступа к данным Account (контрагент) установлен в Private (приватно), доступ к соответствующим сделкам, заявкам, коммерческим предложениям, заказам на продажу, заказам на закупку, и счетам также устанавливается в значение private (приватно). Вам необходимо иметь к записи как минимум доступ на чтение, чтобы добавлять действия или иные записи к данным контрагента.

Примечание

Вы не можете изменять здесь права доступа к календарю. Вы можете настроить права доступа к календарю в экране настройки календаря, как описано в разделе «Разделение доступа к календарю».

В дополнение вы можете создать пользовательские правила разделения доступа при помощи Custom Sharing Rules (пользовательские правила разделения доступа). Эти функции позволяют администраторам выборочно предоставлять права доступа подмножеству пользователей.

Пользовательские правила разделения доступа могут быть созданы для разделения доступа к данным, относящимся к определенному модулю, между следующими объектами:

- От роли к роли
- От роли к роли с подчиненными
- От роли к группе
- От роли с подчиненными к роли
- От роли с подчиненными к роли с подчиненными
- От роли с подчиненными к группе
- От группы к роли
- От группы к роли с подчиненными
- От группы к группе

Правила разделения прав доступа могут быть созданы для следующих модулей:

Table 4.5. Правила разделения прав доступа для модулей

Правило	Описание
Leads Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для зацепок)	Зацепки, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись). Сообщения e-mail, относящиеся к зацепке, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).

Правило	Описание
Accounts Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для контрагентов)	Контрагенты, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись). Сообщения e-mail, относящиеся к контрагенту, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).
Potentials Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для сделок)	Сделки, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись). Сообщения e-mail, относящиеся к сделке, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).
Trouble Tickets Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для заявок)	Заявки, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись). Сообщения e-mail, относящиеся к заявке, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).
Email Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для сообщений электронной почты)	Сообщения e-mail, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись).
Quotes Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для коммерческих предложений)	Коммерческие предложения, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись). Заказы на продажу, относящиеся к предложению, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).

Правило	Описание
Purchase Order Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для заказов на закупку)	Заказы на закупку, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись).
Sales Order Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для заказов на продажу)	Заказы на продажу, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись). Счета, относящиеся к заказу на продажу, также будут разделены с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение/запись).
Invoice Sharing Rules: (правила разделения прав доступа для счетов)	Счета, назначенные на пользователей с данной ролью / ролью с подчиненными ролями / группу могут быть разделены с пользователями с другой ролью / ролью с подчиненными ролями / группой с правами Read Only (только чтение) или Read/Write (чтение запись).

Важно

Правила разделения доступа, созданные для модуля Accounts (контрагенты), автоматически налагаются также на модуль Contacts (контакты).

Важно

Пожалуйста, учтите следующие общие правила разделения доступа:

- Пользовательские правила разделения прав доступа могут только расширить видимость, и не могут убрать видимость.

- Пользовательские правила разделения прав доступа не могут быть созданы для разделения прав доступа между двумя пользователями. (Если вы хотите произвести указанное действие, пожалуйста изучите «Приложение A. Пример II – Организация простых иерархий».)
  - Пользовательские правила разделения прав доступа применяются ко всем существующим данным, и ко всем данным, которые будут добавлены позднее.
  - Для любой роли, роли с подчиненными ролями или группы можно создать неограниченное количество правил разделения прав доступа.

Права доступа к полям по умолчанию

Функция, доступная в меню Field Access (доступ к полям) организации по умолчанию, используется для управления видимостью полей в различных модулях для

всей организации. Вы можете использовать эту функцию для показа или скрытия полей ввода для всей организации.

По умолчанию система vtiger CRM настроена так, что все основные данные, имеющиеся в системе vtiger CRM, являются видимыми. В качестве примера на Illustration 93: Управление доступа к полям календаря приведены поля по умолчанию для календаря.

Если вам необходимо ограничить доступ к определенным полям, вы можете отредактировать и изменить настройки для каждого модуля системы vtiger CRM.

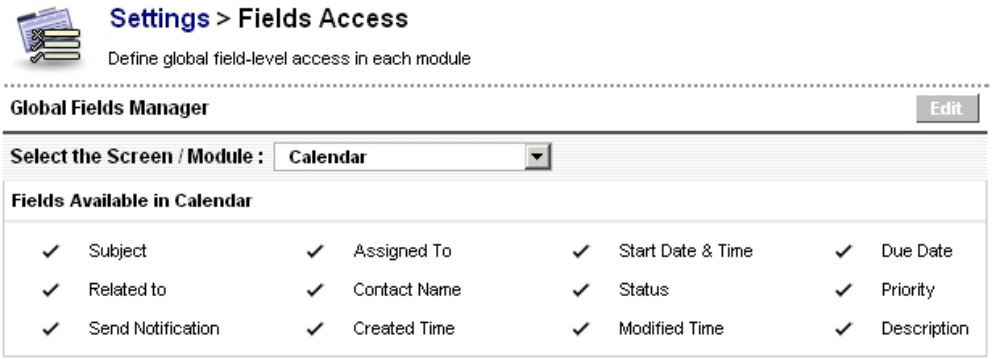


Illustration 93: Управление доступа к полям календаря

Совет

Настройки доступа к полям по умолчанию распространяются на пользовательские поля, которые вам необходимо создать заранее.

Права доступа к полям по умолчанию могут быть определены для следующих модулей: Leads (зацепки), Accounts (контрагенты), Contacts (контакты), Potentials (сделки), Calendar (календарь), Trouble Tickets (заявки), FAQ (ЧаВо), Price Books (прайс листы), Purchase Order (заказы на закупку), Invoice (счета), Notes (заметки), Emails (электронная почта), Products (продукты), Vendors (поставщики), Quotes (коммерческие предложения), и Sales Orders (заказы на продажу).

Важно

Пожалуйста, учитывайте следующие правила:

- Невозможно скрыть требуемые поля в модулях.
- Доступ к полям по умолчанию для организации превосходит доступ к полям по умолчанию в профилях.

  Предположим, например, что профиль позволяет видеть поле *[website]* в зацепках. Однако, если это поле не разрешено в доступе к полям по умолчанию для организации, оно не будет видимым.

Записи аудита

Вам может быть необходимо выяснить, что именно делал определенный пользователь в системе vtiger CRM. Для данного типа проверки откройте меню Audit Trail Information (информация записей аудита).

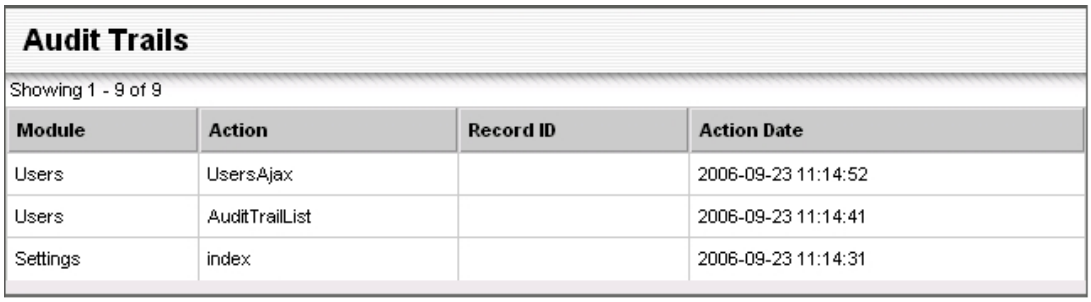
> **Важно**
>
> Пожалуйста, проверьте требования законодательства в вашей стране и в процедурах вашей компании до того, как вы включите режим записей аудита. В некоторых странах или компаниях сбор таких данных без предварительного уведомления пользователей о таком сборе является незаконным.

На Illustration 94: Записи аудита - меню настройки показан пример экрана настройки записей аудита.

Illustration 94: Записи аудита - меню настройки

Для настройки записей аудита для определенного пользователя, выберите имя пользователя в опрокидывающемся списке и отметьте поле выбора. Вы немедленно увидите сообщение, уведомляющее о включении записей аудита.

Чтобы увидеть собранные данные записей аудита, выберите имя пользователя и нажмите кнопку *[View Audit Trail]* (просмотр записей аудита). Откроется новое окно, в котором будут выведены все собранные данные, как показано на Illustration 95: Записи аудита - отчет.



Audit Trails

Showing 1 - 9 of 9

Module	Action	Record ID	Action Date
Users	UsersAjax		2006-09-23 11:14:52
Users	AuditTrailList		2006-09-23 11:14:41
Settings	index		2006-09-23 11:14:31

Illustration 95: Записи аудита - отчет

Вы можете остановить сбор данных аудита для определенного пользователя путем снятия отметки с поля выбора. Вы немедленно увидите сообщение, уведомляющее о прекращении сбора данных аудита.

Важно

Пожалуйста, учтите, что сбор данных аудита большого количества пользователей может замедлить работу системы vtiger CRM.

Журнал регистрации пользователей в системе

Как администратору системы vtiger CRM, вам может быть необходимо выяснить, кто получал доступ к системе. В этом экране вы можете просмотреть журнал входа в системы определенного пользователя. Нажмите кнопку *[User Login History]* и выберите пользователя, после чего вы увидите журнал регистрации пользователя в системе, как показано на Illustration 96: Журнал регистрации пользователя в системе.

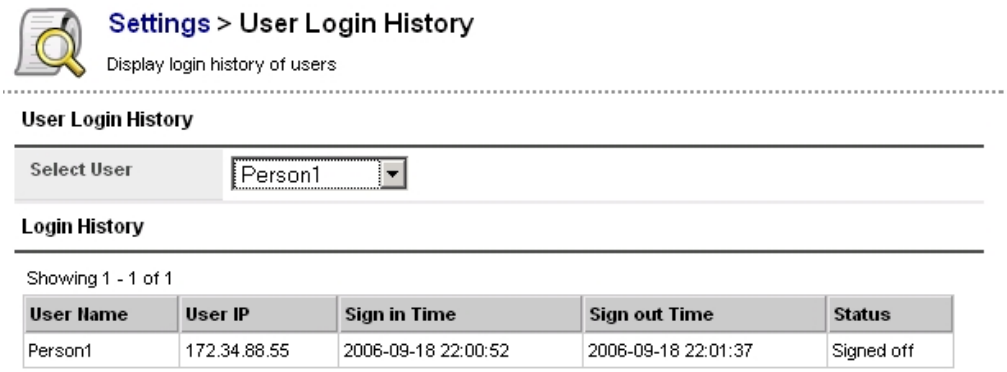


Illustration 96: Журнал регистрации пользователя в системе

Студия (Studio)

Студия позволяет вам настраивать ваши основные данные и изменять содержимое выпадающих списков выбора для каждого модуля, как описано в разделах ниже.

Пользовательские поля

Вы можете настроить ваши собственные поля ввода для большинства модулей системы vtiger CRM. Если вам необходимо создать такие пользовательские поля, перейдите в экран Custom Fields (пользовательские поля). В зависимости от выбранного модуля системы vtiger CRM будут показаны существующие пользовательские поля. На Illustration 97: Пользовательские поля - вид списка показан пример для модуля Accounts (контрагенты).

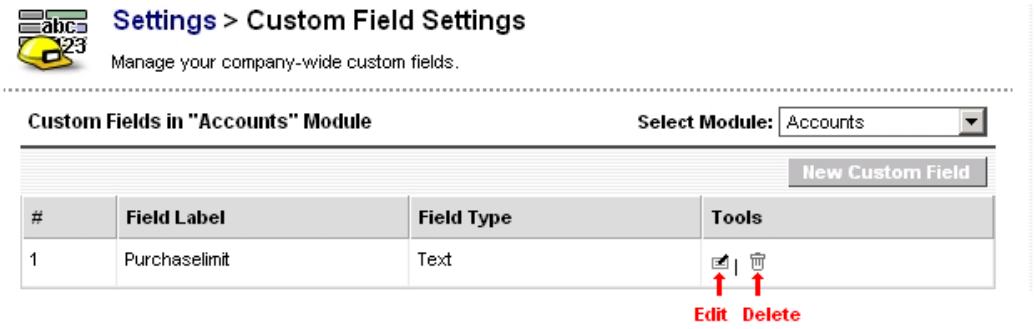


Illustration 97: Пользовательские поля - вид списка

Для создания нового пользовательского поля, вначале выберите необходимый модуль системы vtiger CRM. Вы можете добавить новое пользовательское поле в выбранный модуль путем нажатия на кнопку *[New Custom Field]* (новое пользовательское поле). Откроется новое окно, пример которого приведен на Illustration 98: Описание пользовательского поля.

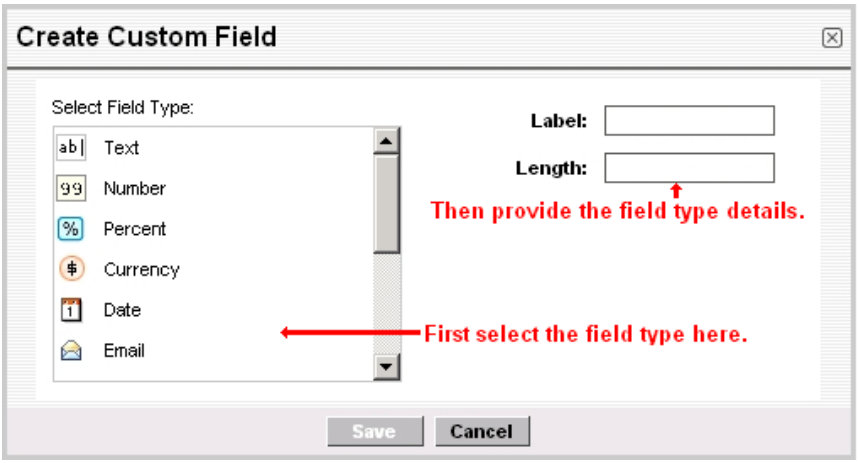


Illustration 98: Описание пользовательского поля

В первую очередь вам необходимо выбрать тип данных. Система vtiger CRM предлагает вам варианты, перечисленные в таблице ниже. Вам необходимо назначить каждому пользовательскому полю уникальное наименование.

Table 4.6. Типы пользовательских полей

Тип	Содержание и формат
Text (текст)	[Length:] (длина) Укажите максимальное количество символов, например, "10" для десяти символов.

Тип	Содержание и формат
Number (число)	[Length:] (длина) Укажите максимальное количество цифр, например, "10" для десяти цифр; [Decimal Places:] (десятичные знаки) Укажите количество десятичных знаков, которое вам необходимо получить, например, "0" – отсутствие значащих цифр после запятой, "1" – один десятичный знак, как в 55.4, и так далее.
Percent (процент)	[Length:] (длина) Укажите максимальное количество цифр, например, "3" для трех знаков; [Decimal Places]: (десятичные знаки) Укажите количество десятичных знаков, которое вам необходимо получить, например, "0" – отсутствие значащих цифр после запятой, "1" – один десятичный знак, как в 55.4, и так далее.
Currency (валюта)	[Length:] (длина) Укажите максимальное количество цифр, например, "6" для шести значащих цифр; [Decimal Places]: (десятичные знаки) Укажите количество десятичных знаков, которое вам необходимо получить, например, "0" – отсутствие значащих цифр после запятой, "1" – один десятичный знак, как в 55.4, и так далее.
Date (дата)	Дайте полю название.
Email (e-mail)	Дайте полю название.
Phone (телефон)	Дайте полю название.
Pick List (список выбора)	Вы можете создать список выбора, размещая каждый вариант выбора на новой строке.
URL (адрес ссылки)	Дайте полю название.
Check Box (поле выбора)	Здесь вы можете определить поле выбора(yes/no). Просто дайте полю название.
Text Area (текстовая область)	Это поле, в котором можно ввести текст до 255 символов.
Multi-Select Combo Box (многовариантный комбо-бокс)	Вы можете создать список выбора, размещая каждый вариант выбора на новой строке. В отличие от списка выбора у вас появится возможность выбирать много элементов одновременно.

Тип	Содержание и формат
Skype (скайп)	Вы можете пользоваться полем этого типа для связи системы vtiger CRM с приложением Skype, выполняющимся на вашем компьютере. Дайте полю уникальное название. В экране редактирования соответствующего модуля системы vtiger CRM вы сможете ввести адрес в Skype или телефонный номер. Для дальнейшей информации о Skype обратитесь к http://www.skype.com.

Совет

Вам следует записать ваш выбор для будущего использования. Записи понадобятся, если вам потребуется конвертировать зацепки в сделки как описано в следующем разделе, либо если вам будет необходимо воспроизвести структуру базы данных на иной машине.

Пользовательские поля зацепок

Пользовательские поля зацепок являются специальным случаем. Вам необходимо решить, какие действия необходимо совершить с сохраненными в пользовательских полях данными при конвертации зацепки в возможную сделку. Вы можете обнулить информацию либо переслать данные полей в соответствующие пользовательские поля сделок, контрагентов, или контактов.

Вам необходимо принять на вооружение следующую процедуру для подготовки пересылки пользовательских полей зацепок для последующего использования:

1. Создайте пользовательские поля сделок, контрагентов и контактов, соответствующие пользовательским полям зацепок. Например, если вы создали пользовательское полу "account number" в зацепках, вам следует создать пользовательское поле в сделках, назвав его "account No". Не рекомендуется использовать то же самое название.

   Предостережение

   Формат пользовательских полей в зацепках и соответствующих пользовательских полей в сделках, контрагентах или контактах должен быть абсолютно идентичным!

2. Откройте модуль зацепок в Studio ➔ Custom Fields ➔ Leads Module.
3. Нажмите на кнопку *[Custom Field Mapping]* (она выводится только для зацепок). Откроется новое окно, пример которого показан на Illustration 99: Задание соответствия пользовательских полей зацепки.

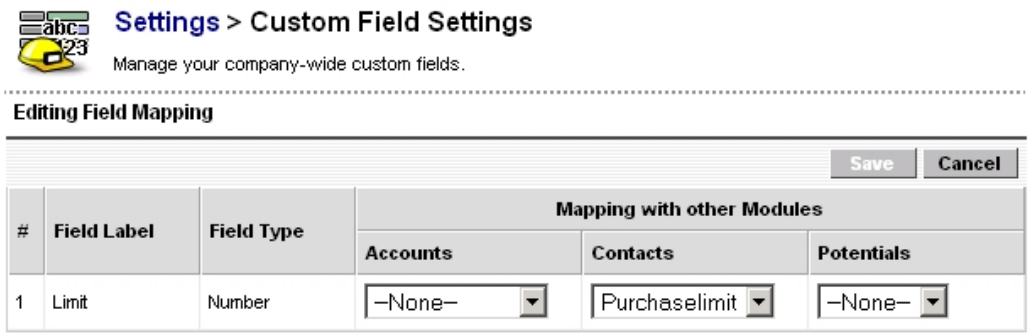


Illustration 99: Задание соответствия пользовательских полей зацепки

4. Будут показаны все пользовательские поля, созданные для зацепок. Выберите отображение на соответствующее поле в контактах, контрагентах, или сделках, которое вы хотите задать. В примере, показанном на Illustration 99: Задание соответствия пользовательских полей зацепки, вы видите, что пользовательское поле модуля контактов *[Purchaselimit]* связано с полем *[Limit]* модуля зацепок. Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения внесенных вами изменений в систему vtiger CRM.

После окончания задания соответствий пользовательских полей они становятся связанными и будут использованы при конвертации зацепки в сделку, как это описано в разделе «Создание сделок из зацепок».

Редактор списка выбора

Списки выбора являются опрокидывающимися меню, которые предоставляются вам в экранах редактирования в некоторых модулях системы vtiger CRM. Данный экран позволяет вам задавать содержание списков выбора. Нажмите на *[Picklist Editor]* для вывода модулей системы vtiger CRM, в которых имеются доступные для редактирования списки выбора, как показано на Illustration 100: Студио - редактирование списков выбора.

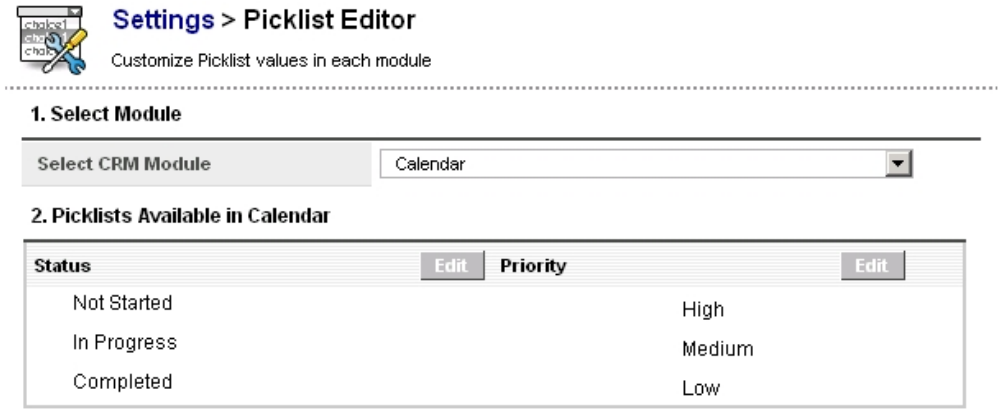


Illustration 100: Студио - редактирование списков выбора

Для изменения списка выбора вначале выберите модуль системы vtiger CRM. Перечень доступных для редактирования списков выбора соответственно изменится. Для изменения содержания списка выбора нажмите кнопку *[Edit]*. Вы можете внести ваши изменения в новом всплывающем окне.

> **Важно**
>
> Некоторые элементы списков выбора не подлежат изменению. Их значение определено настройками системы. Пожалуйста, свяжитесь с вашим поставщиком системы vtiger CRM, если предложенные значения не соответствует вашим требованиям.

Нажмите на кнопку *[Save]* для внесения ваших изменений в систему vtiger CRM.

Шаблоны сообщений

Шаблоны сообщений предназначены для того, чтобы помочь вам работать с системой vtiger CRM более эффективно. Система vtiger CRM позволяет вам создавать и использовать шаблоны для почты и документов, для автоматических уведомлений о специальных событиях, и для управления вашими запасами. Подробности описаны в разделах ниже.

Шаблоны e-mail

Если вы часто используете систему vtiger CRM для отправки стандартных сообщений электронной почты, наиболее полезно подготовить шаблоны таких сообщений. Для просмотра всех существующих в системе шаблонов e-mail нажмите левую кнопку мыши на меню *[E-mail Templates]*. Система vtiger CRM поставляется уже с шаблонами, как показано на Illustration 101: Шаблоны e-mail - вид списка. Вы можете изменить существующие либо создать неограниченное количество новых шаблонов. Учтите, что существуют публичные (public) и приватные (private) шаблоны. Публичные шаблоны доступны всем пользователям системы vtiger CRM. Приватные шаблоны используются индивидуально пользователями.

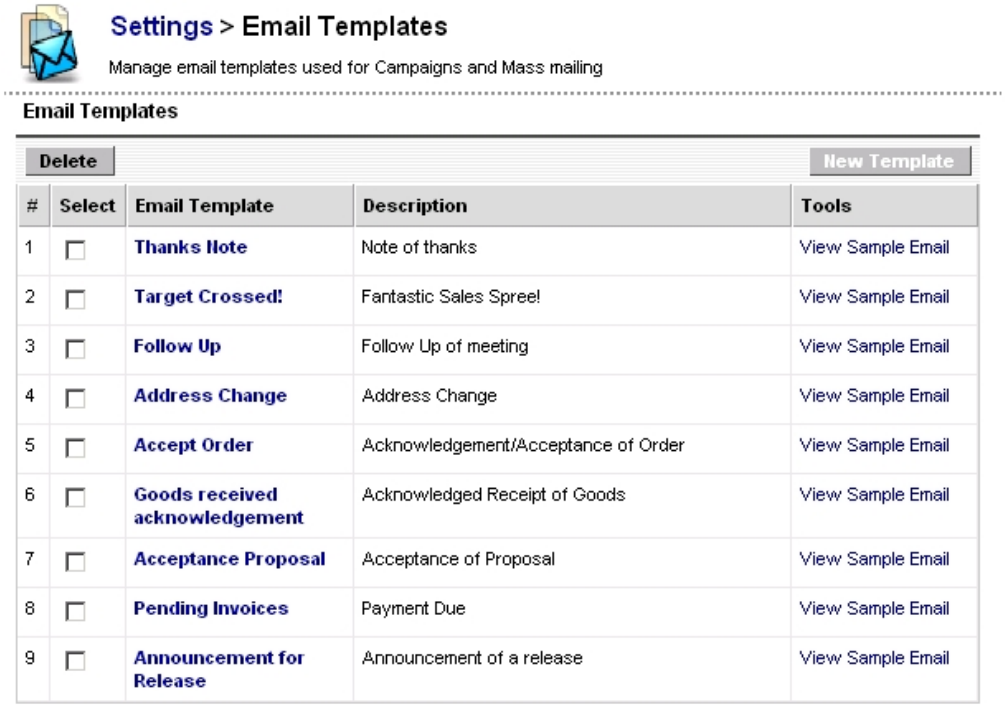


Illustration 101: Шаблоны e-mail - вид списка

Нажмите на кнопку *[View Sample Email] (просмотреть пример сообщения e-mail)* для просмотра существующего шаблона, показанного на Illustration 102: Шаблон сообщения e-mail - детальный вид. Учтите, что на иллюстрации выделены поля слияния. Поля слияния используются для динамического включения данных из вашей системы vtiger CRM в сообщения электронной почты. В приведенном примере почтового сообщения поле слияния "$contacts_firstname" представляет имя контакта. Второе поле слияния относится к пользователю, отправляющему сообщения электронной почты.

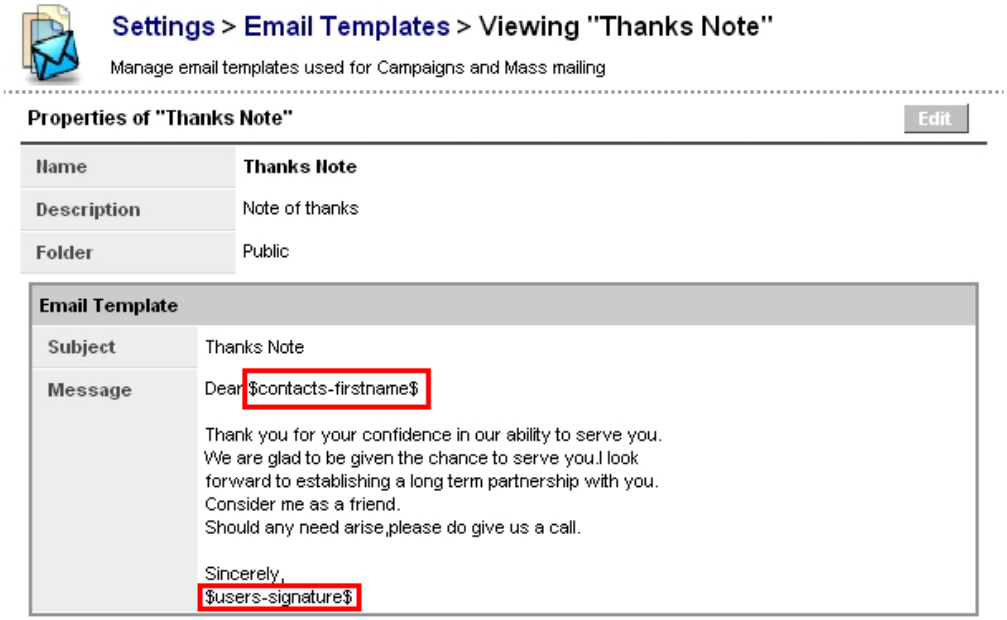


Illustration 102: Шаблон сообщения e-mail - детальный вид

Вы можете включать поля слияния в ваш шаблон в окне вида редактирования, как показано на Illustration 103: Шаблон сообщения e-mail - редактирование. Диалог поля слияния позволяет вам определить синтаксис поля слияния. Используйте функцию копирования / вставки для редактирования кодов полей. Вы должны заполнить все требуемые поля.

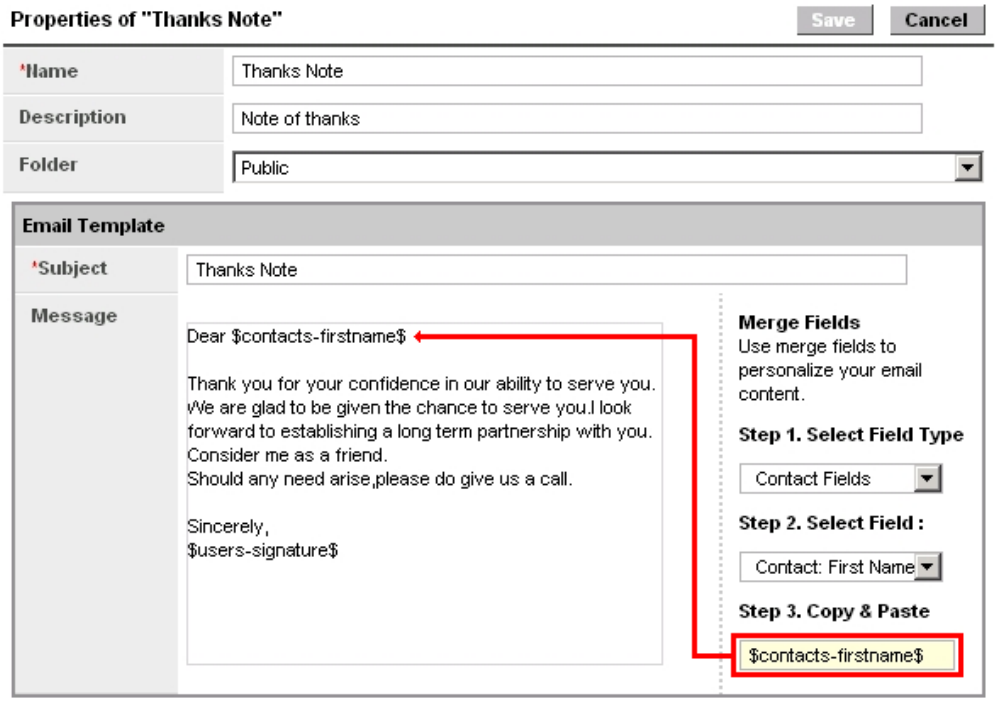


Illustration 103: Шаблон сообщения e-mail - редактирование

Совет

Вы можете клонировать шаблоны. Отредактируйте существующий шаблон и сохраните его под иным названием.

Нажмите на кнопку *[Save]* для пересылки шаблона в систему vtiger CRM.

Шаблоны писем и документов

Система vtiger CRM позволяет вам использовать хранимые в ней данные при слиянии с шаблонами в приложении MS Word, входящей в состав ваших офисных приложений. Это очень полезно, если вам необходимо часто составлять письма, предложения, или иные стандартные документы.

Важно

Шаблоны документов вначале должны быть созданы в вашем офисном прикладном обеспечении. Вам потребуется расширение «MS Office plugin», которое поставляется вместе с системой vtiger CRM. Пожалуйста, изучите «Приложение B. Ресурсы» для дальнейшей информации.

Для выгрузки шаблона в систему vtiger CRM нажмите на кнопку *[Add Template] (добавить шаблон)* в экране Mail Merge Template, как показано на Illustration 104: Шаблоны групповых писем - вид списка. В этом экране выводится список всех имеющихся шаблонов, и вы можете отметить и удалить шаблоны, которые вам более не требуются.

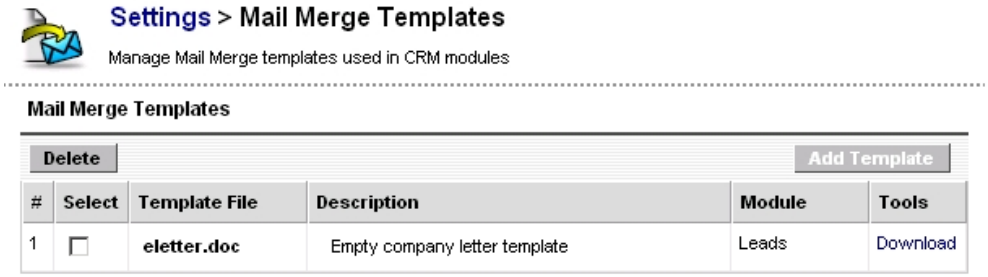


Illustration 104: Шаблоны групповых писем - вид списка

Экран редактирования новых шаблонов показан на Illustration 105: Шаблон группового документа - редактирование. В этом виде вам следует дать шаблону краткое описание и выбрать, применим ли шаблон к модулю Leads (зацепки), Accounts (контрагенты), Contacts (контакты) или Trouble Tickets (заявки). Затем вам необходимо указать расположение файла шаблона на вашем компьютере или сетевом диске. Нажмите на кнопку *[Save]* для пересылки вашего шаблона в систему vtiger CRM.

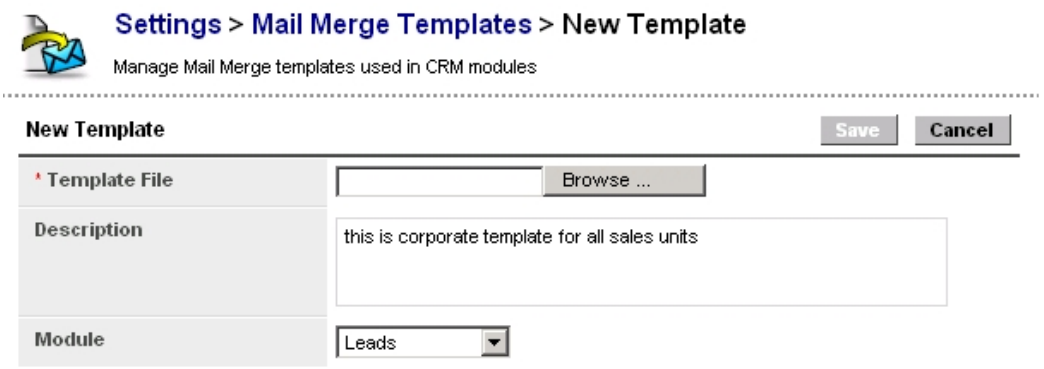
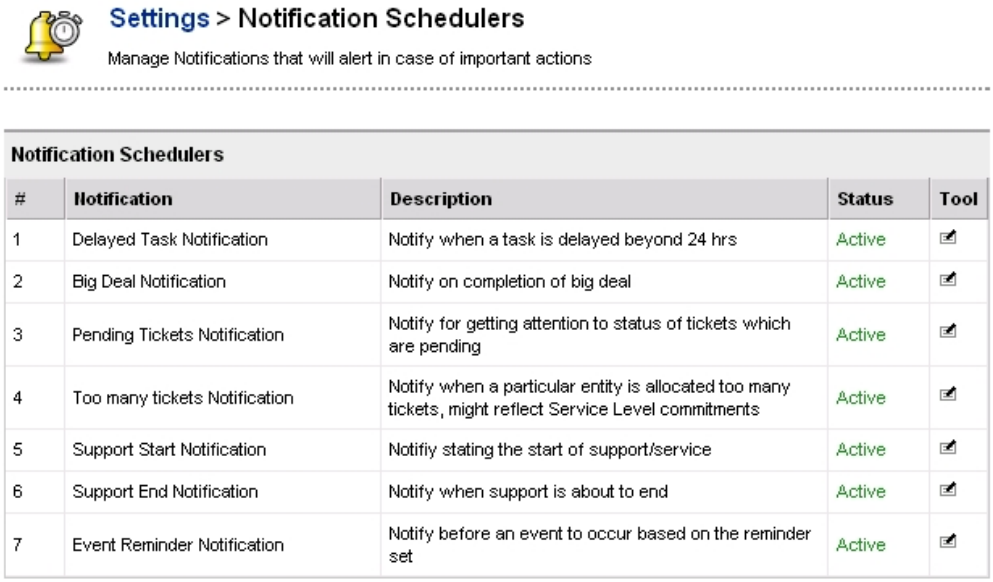


Illustration 105: Шаблон группового документа - редактирование

Расписание уведомлений

Система vtiger CRM может автоматически посылать уведомление о наступлении специальных событий. Нажмите на *[Notification Schedulers]* (расписание уведомлений) для просмотра статуса расписания уведомлений и всех типов сообщений, как показано на Illustration 106: Расписание уведомлений - вид списка.



#	Notification	Description	Status	Tool
1	Delayed Task Notification	Notify when a task is delayed beyond 24 hrs	Active	
2	Big Deal Notification	Notify on completion of big deal	Active	
3	Pending Tickets Notification	Notify for getting attention to status of tickets which are pending	Active	
4	Too many tickets Notification	Notify when a particular entity is allocated too many tickets, might reflect Service Level commitments	Active	
5	Support Start Notification	Notifiy stating the start of support/service	Active	
6	Support End Notification	Notify when support is about to end	Active	
7	Event Reminder Notification	Notify before an event to occur based on the reminder set	Active	

Illustration 106: Расписание уведомлений - вид списка

Примечание

В текущей версии системы vtiger CRM администратор не может изменять причины уведомлений. Уведомление о крупной сделке установлено в значение 10.000 единиц вашей валюты. Если вам необходимо изменить это значение, вам следует связаться с вашим поставщиком программного обеспечения. Ваш поставщик программного обеспечения может также помочь вам настроить пороговые величины для задержанных заданий и отложенных

заявок.

Используйте кнопку *[Tool]* для включения или выключения уведомлений, а также для изменения текста уведомления. Когда условия выполняются, уведомления автоматически отсылаются системой. Они отсылаются ответственному за определенный контакт, сделку или заявку.

Уведомления о запасах

Вы можете использовать систему vtiger CRM для отправки автоматических уведомлений ответственному за запасы при определенных условиях. Нажмите на *[Inventory Notification]* или изучите Illustration 107: Уведомления о запасах для изучения этих условий.

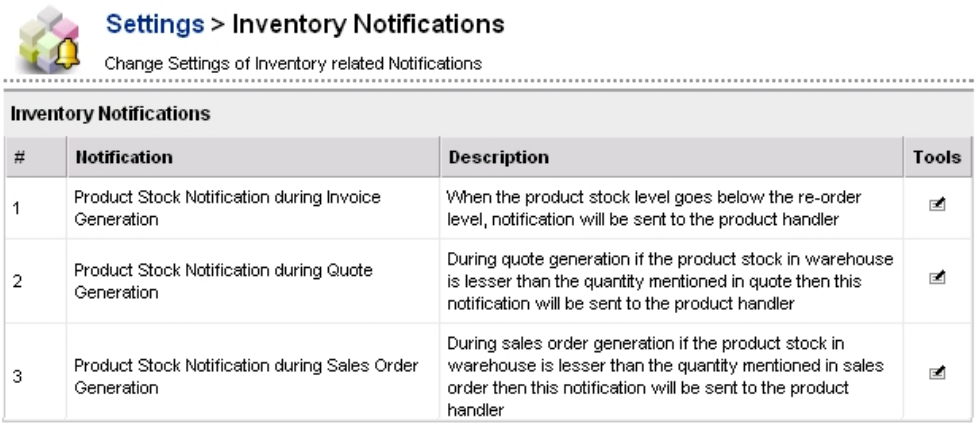


Illustration 107: Уведомления о запасах

Учтите, что вы можете назначить ответственных за отдельные продукты или услуги в каталоге продуктов как описано в разделе «Относящиеся к продукту поля». Вы можете задать, какие сообщения должны быть отосланы агенту по закупкам вашей компании. Нажмите на кнопку *[Tools]*, относящуюся к уведомлению, для внесения требуемых изменений.

Термины и условия поставки

Вы можете сохранить значения по умолчанию для терминов и условий поставок вашей компании в системе vtiger CRM. Нажмите на кнопку *[Edit]* в экране *[Inventory Terms & Conditions]* для того, чтобы открыть экран вида редактирования, показанный на Illustration 108: Термины по умолчанию - детальный вид.

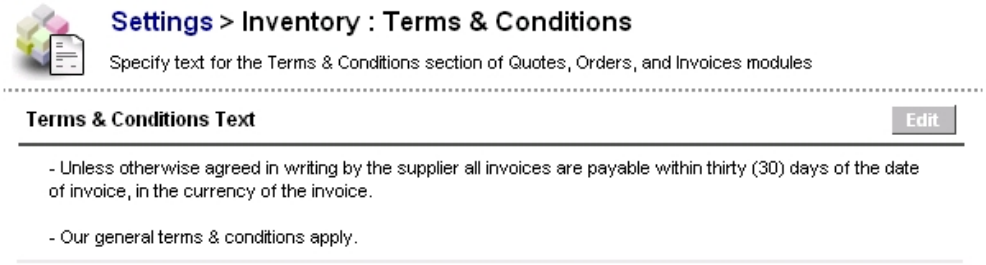


Illustration 108: Термины по умолчанию - детальный вид

Примечание

Доступный объем ограничен 255 символами.

Внесите вашу информацию. Нажмите на кнопку *[Save]* для переноса данных в систему vtiger CRM. Эти термины и условия будут доступны как значения по умолчанию при создании вами нового коммерческого предложения, заказа, или счета.

Остальные настройки

Пир помощи функций настройки вы можете указать информацию о вашей компании, настроить сервер исходящей почты, ваши настройки резервного копирования, и валют по умолчанию.

Информация о компании

Если вы используете систему vtiger CRM при создании документов PDF для ваших коммерческих предложений, заказов или счетов, вы должны указать информацию о вашей компании.

Важно

Система vtiger CRM использует информацию компании при создании документов PDF. Если эта информация недоступна во время создания документов PDF, будет выведено сообщение об ошибке.

На экране *[Company Details]* нажмите на кнопку *[Edit]* для внесения информации компании, как показано на Illustration 109: Информация о компании - детальный вид. Вам необходимо заполнить все поля.

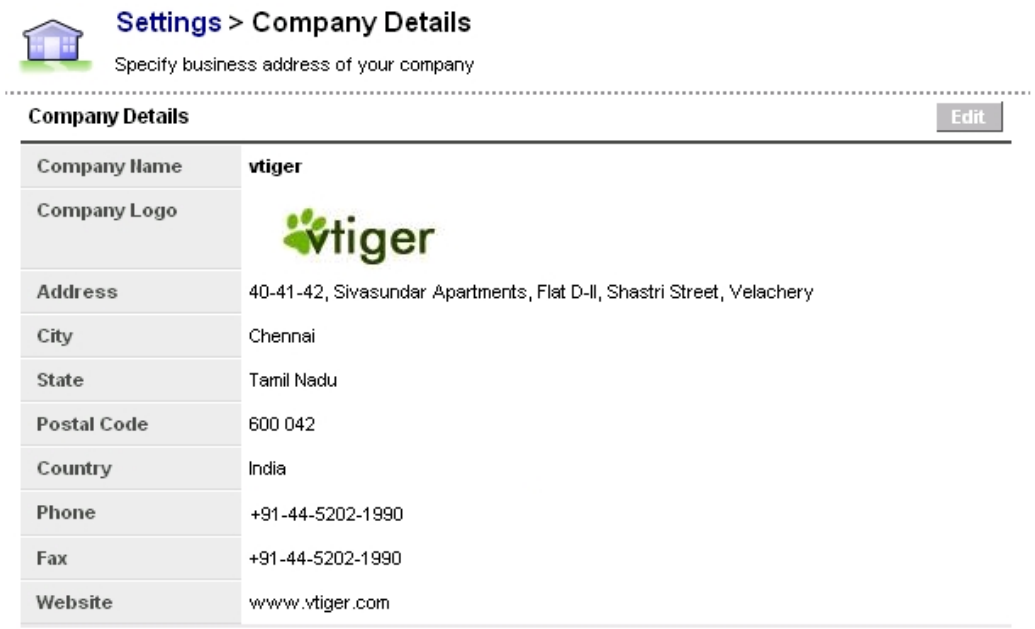


Illustration 109: Информация о компании - детальный вид

Добейтесь, чтобы логотип вашей компании соответствовал доступному в документах PDF пространству. Логотип должен быть представлен в виде файла формата *.png или *.jpg. Рекомендуемый размер примерно 150x60 точек.

Сервер исходящей почты

Если вам необходимо отправлять сообщения e-mail из вашей системы vtiger CRM, или если вам необходимо получать уведомления, вы должны настроить сервер исходящей почты.

> **Совет**
>
> Все пользователи системы vtiger CRM будут использовать один и тот же сервер исходящей почты. Если пользователь отправляет сообщение электронной почты, используя систему vtiger CRM, в качестве адреса отправителя будет автоматически использован адрес, указанный для данного пользователя в настройках пользователя.

Нажмите на кнопку *[Edit]* в экране *[Outgoing Server]* для указания конфигурации вашего почтового сервера, как показано на Illustration 110: Настройки сервера исходящей почты - редактирование. Уточните данные доступа у вашего провайдера почтового сервиса. Обеспечьте доступ вашей системы vtiger CRM к почтовому серверу.

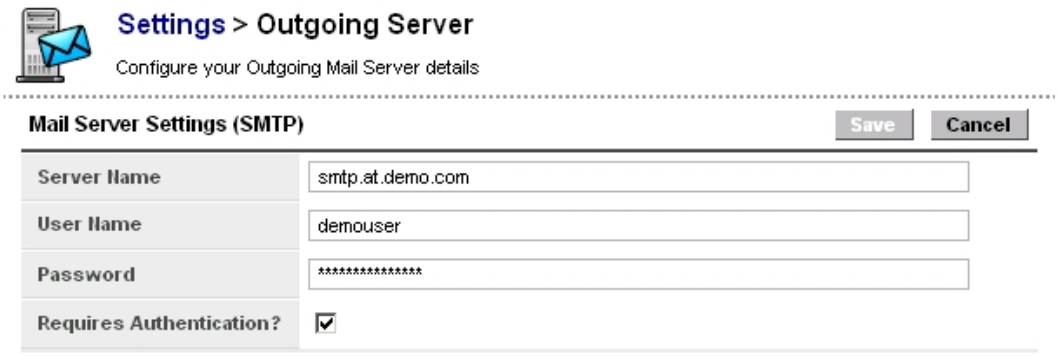


Illustration 110: Настройки сервера исходящей почты - редактирование

Важно

Ваш сервер исходящей почты должен быть доступен из интернет.

Сервер резервного копирования

Система vtiger CRM позволяет вам делать резервную копию базы данных на ваш сервер FTP. Если настройка произведена, система vtiger CRM будет производить резервное копирование каждый раз, когда пользователь выходит из системы. Каждая операция резервного копирования будет создавать новый файл на сервере резервного копирования. Обеспечьте достаточный объем свободного дискового пространства. Имена файлов будут создаваться автоматически в следующем формате: "backup-<date>-<time>.sql".

Важно

Недостаточно, чтобы пользователь покинул web сайт системы vtiger CRM в браузере. Пользователь должен совершить выход средствами системы для запуска процедуры резервного копирования.

Совет

В зависимости от скорости вашей линии доступа к серверу FTP, процедура резервного копирования полной базы данных может замедлить вашу процедуру выхода из системы. Если вам не требуется такое частое резервное копирование, уточните возможность использования иных процедур резервного копирования у вашего поставщика системы vtiger CRM.

Нажмите на кнопку *[Edit]* в экране настройки *[Backup Server]* для указания данных вашего сервера резервного копирования, как показано на Illustration 111: Конфигурация сервера FTP - детальный вид. Уточните данные для доступа у вашего провайдера сервиса FTP. Вы можете включать и выключать резервное копирование при помощи поля выбора *[Enable Backup Server]*.

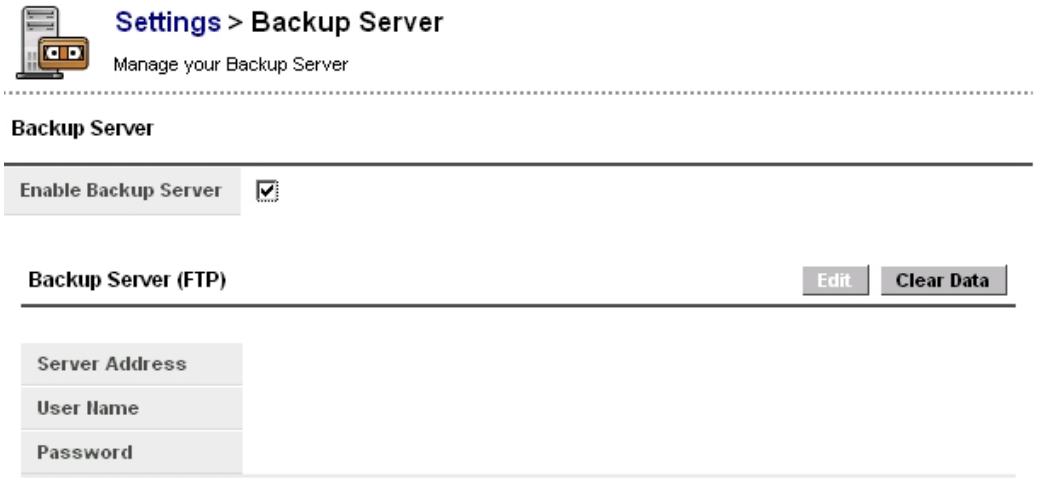


Illustration 111: Конфигурация сервера FTP - детальный вид

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения ваших настроек в системе vtiger CRM.

Владельцы модулей

У каждого модуля системы vtiger CRM есть владелец. По умолчанию, владельцем является пользователь "admin". В текущей версии эта функция работает только для модуля Trouble Tickets (заявки) в отношении Клиентского портала Customer Portal. Не изменяйте остальные настройки!

Вы можете назначить модуль Trouble Tickets (заявки) на другого пользователя системы vtiger CRM. Когда заявка создается из Клиентского портала (Customer Portal), эта заявка может быть назначена на пользователя – владельца модуля Trouble Tickets (заявки). Назначенный пользователь немедленно получит уведомление по электронной почте о создании заявки. Это, например, полезно для активного управления заявками (Trouble Tickets).

Валюты

Нажмите на *[Currency Configuration] (настройка валют)* для настройки валют, используемых в системе. Вы можете добавлять неограниченное количество валют при помощи нажатия на кнопку *[New Currency] (новая валюта)*, как показано на Illustration 112: Настройка валют.

Illustration 112: Настройка валют

Вы также можете удалить или отредактировать существующие валюты при помощи нажатия на соответствующие кнопки.

Для новых валют вам необходимо указать следующую информацию, как показано на Illustration 113: Валюты - редактирование:

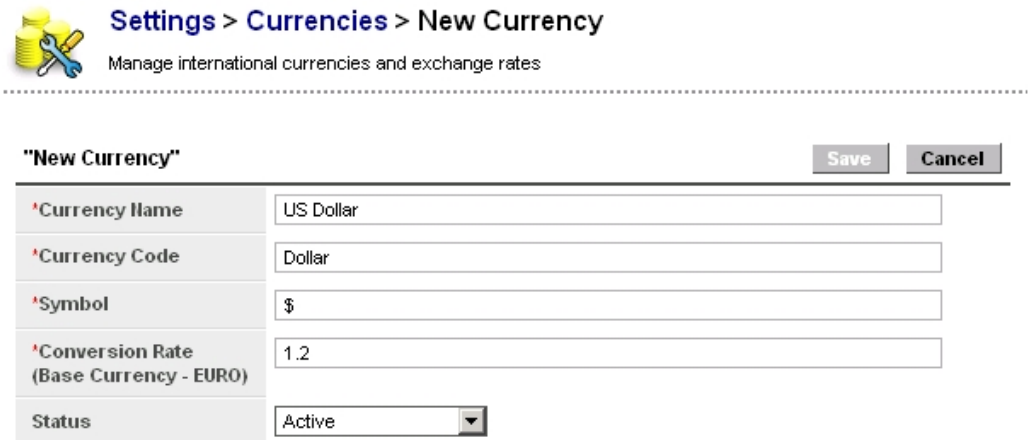


Illustration 113: Валюты - редактирование

Table 27: Перечень полей по умолчанию для валюты

Тип	Описание
Currency Name: (название валюты)	Название валюты, например, "US Dollar".
Currency Code: (код валюты)	Краткий код валюты, например "USD".
Currency Symbol: (символ валюты)	Укажите символ валюты, например "$". Этот символ будет использован в системе vtiger CRM для всей ценовой информации.

Тип	Описание
Conversion Rate: (курс конвертации)	Укажите курс конвертации валюты по отношению к основной валюте системы vtiger CRM. Основной является первая валюта в вашем списке валют.
Status: (статус)	Вы можете установить валюту как активную или неактивную (active или inactive). Неактивные валюты не могут быть назначены пользователю как описано в разделе «Администрирование пользователей».

Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения ваших настроек валют в системе vtiger CRM.

Вычисление налогов

Во всех фазах процесса продаж система vtiger CRM учитывает все типы налогов, которые могут быть применимы к продаже товаров или услуг. Сюда входят муниципальные, республиканские или государственные налоги, так же как специальные налоги и акцизные сборы. Эта налоги могут быть рассчитаны для каждого продаваемого продукта или услуги в отдельности или могут быть рассчитаны для итоговой суммы. Вы можете изучить раздел «Коммерческие предложения. Детальное описание продукта» для дальнейшей информации об использовании настроек налогов. Система vtiger CRM может учитывать налоги при расчете цен для коммерческих предложений, заказов или счетов. Для изменения настроек существующих налогов нажмите на кнопку *[Edit]* в экране *Tax Calculations (расчет налогов)*, как показано на Illustration 114: Настройка налогов - вид списка.

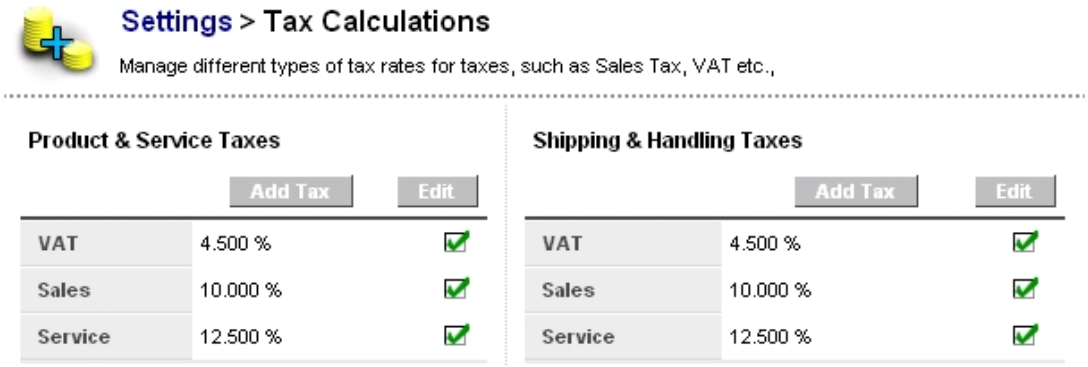


Illustration 114: Настройка налогов - вид списка

Для добавления новых налогов используйте кнопку *[Add Tax] (добавить налог)*. Вы можете указать столько дополнительных налогов, сколько необходимо. Указывайте величины налогов в процентах (%). Учтите, что вы не можете удалить налоги по умолчанию, которые присутствуют в поставке системы vtiger CRM. Однако вы можете установить налоги, которые не требуются, в неактивное состояние снятием отметки с соответствующего поля выбора.

Нажмите на кнопку *[Save]* для пересылки ваших настроек, относящихся к налогам, в

систему vtiger CRM.

Системная информация

Если вы выберете экран *[System Information]*, будет выведена подробная информация о сервере, на котором выполняется программное обеспечение системы vtiger CRM. Вы можете использовать эту информацию для проверки доступных на вашем сервере аппаратных ресурсов.

Прокси сервер

Если ваша компания использует прокси сервер для доступа в интернет, вы можете воспользоваться экраном *[Proxy Server Settings]*, как показано на Illustration 115: Настройка прокси сервера - редактирование для указания настроек сервера. Эти настройки могут быть необходимы вашей системе vtiger CRM, когда вы используете программу чтения новостной ленты - RSS Reader, или при доступе к web страницам, как описано в разделе «Мои сайты».

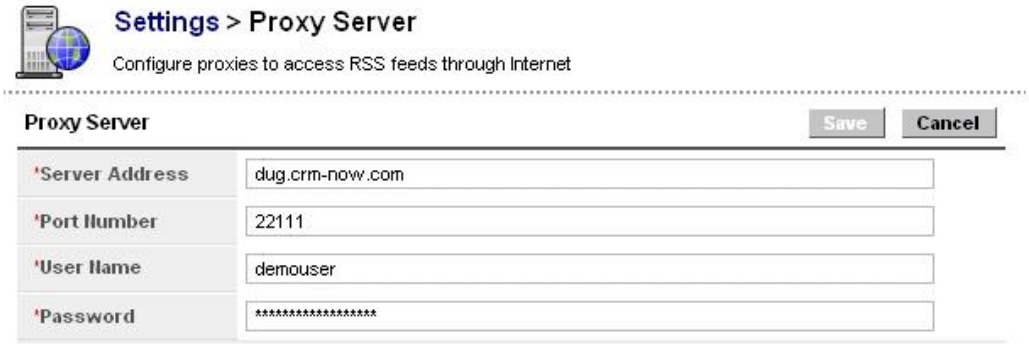


Illustration 115: Настройка прокси сервера - редактирование

Вам необходимо указать всю информацию. Пожалуйста, свяжитесь с вашим провайдером сервиса для получения необходимой информации. Нажмите на кнопку *[Save]* для сохранения ваших настроек в системе vtiger CRM.

Оповещение

Администратору системы или пользователю с привилегиями администратора предоставлена функция, которая позволяет производить оповещение всех пользователей системы vtiger CRM. Такое оповещение будет выводиться в верхней части экрана системы, как показано на Illustration 116: Оповещение.

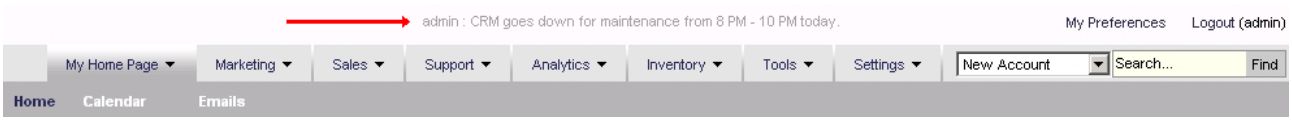


Illustration 116: Оповещение

Вы можете отредактировать текст оповещения при помощи нажатия на кнопку *[Announcements]* для открытия экрана редактирования как показано на Illustration 117: Оповещение - редактирование.

Illustration 117: Оповещение - редактирование

Нажмите на кнопку *[Save]* для публикации вашего оповещения в системе vtiger CRM. Вы сможете увидеть оповещение, когда вы покинете меню настроек.

Вид модуля по умолчанию

В подробном виде записей системы vtiger CRM существует закладка *[More Information] (дополнительная информация)*, которая содержит дополнительную информацию, относящуюся к записи. Вы можете переключиться в *[Singlepane view] (вид на одной панели)*. В этом виде дополнительная информация выводится внизу, после основной информации, как показано на Illustration 118: Детальный вид по умолчанию и на одной панели. Учтите, что после переключения экрана детального вида в *[вид на одной панели]* изменяется детальный вид во всех модулях системы.

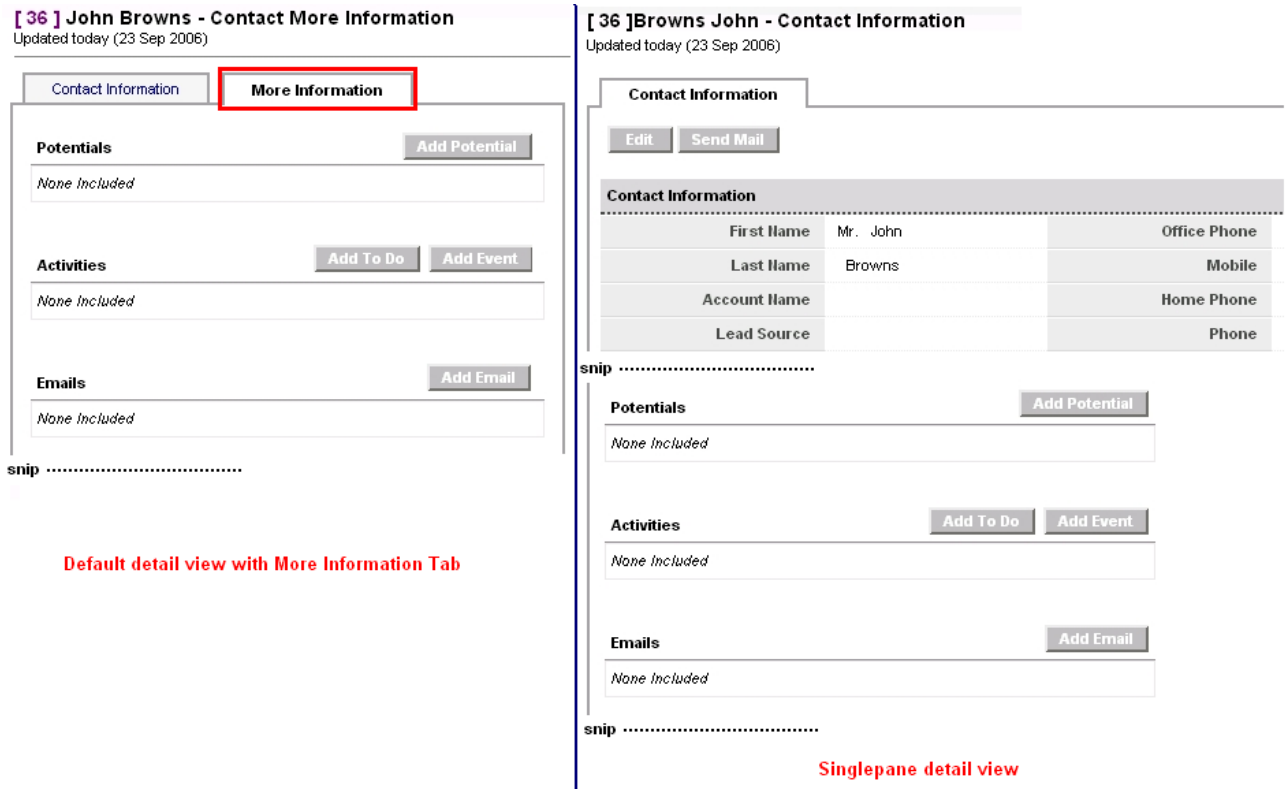


Illustration 118: Детальный вид по умолчанию и на одной панели

Мастер миграции

Если вам необходимо перенести ваши данные из системы vtiger CRM предыдущей версии в новую версию, вам необходимо заменить вашу базу данных. Это может быть сделано при помощи Migration Wizard (мастер миграции). Для успешной миграции, пожалуйста, следуйте инструкциям, выводимым на экран. До начала миграции вам необходимо сделать резервную копию данных.

Клиентский портал

Система vtiger CRM дает возможность пользователям получать ограниченный доступ к вашей системе заявок. Этот доступ предоставляется через Customer Portal (клиентский портал).

На клиентский портал выводятся опубликованные FAQ (ЧаВо), а авторизованные контакты могут непосредственно связываться с вашей компанией. Это включает:

- Доступ к разделу FAQ (ЧаВо) через Knowledge Base (базу знаний) системы vtiger CRM. Вы можете использовать это для предоставления информации о версиях или для ответов на общие вопросы о товарах или услугах, предлагаемых вашей компанией.
- Возможность создавать и прослеживать заявки.

Вы можете задать, кто может получать доступ к системе заявок и FAQ (ЧаВо), применением специальной процедуры регистрации в клиентском портале. Управление доступом производится в основных данных контакта, как описано в разделе «Новые контакты».

Вы можете получить доступ к клиентскому порталу при помощи специального URL (адреса ссылки). Узнайте подробности у администратора вашей системы vtiger CRM. Пожалуйста, изучите Руководство по клиентскому порталу для получения дальнейшей информации, ссылка на которое приведена в «Приложении B: Ресурсы».

Приложение A. Примеры администрирования

Настоящий раздел описывает настройку безопасности для организаций – примеров и разъясняет, какие операции разрешены индивидуальным пользователям в системе vtiger CRM при определенных условиях. Пока эти примеры не описывают все возможности настройки системы vtiger CRM в соответствии с требованиями компании. Однако мы считаем, что принципиальные функции системы безопасности описаны, так что администратор может достаточно быстро получить информацию о настройке системы в соответствии с требованиями.

Пример I: Создание очень маленькой организации

Этот пример содержится только в платных версиях английского и немецкого руководства. Вы можете приобрести копию на

http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html.

Пример II: Организация простых иерархий

Этот пример содержится только в платных версиях английского и немецкого руководства. Вы можете приобрести копию на

http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html.

FAQ (ЧаВо) по администрированию

Этот раздел имеется только в платных версиях английского и немецкого руководства. Вы можете приобрести копию на

http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdocu.html.

Приложение B. Ресурсы

Количество информации о системе vtiger CRM увеличивается с каждым днем. Данное Приложение дает как краткую библиографию описаний, упомянутых в данном Руководстве, так и примеры ресурсов с дополнительной информацией о системе vtiger CRM и о CRM вообще. Хотя не все упомянутые ресурсы описывают vtiger CRM, они предоставляют полезную информацию для пользователей системы vtiger CRM.

Последние версии настоящего Руководства

Последняя версия настоящего Руководства может быть получена со следующих сайтов:

Английская и немецкая версии (платные и бесплатные):

http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdoku.html

Русская версия (бесплатная):

http://myvtiger.kostigoff.net

Ресурсы о ресурсах

Самый большой и новейший список других ресурсов, посвященных vtiger CRM, может быть найден на web сайте vtiger: http://www.vtiger.com.

Другие материалы о компонентах vtiger CRM

vtiger.com хранит набор документов с описанием установки и работы с системой vtiger CRM расположена по адресу:

http://wiki.vtiger.com/index.php/Users_Zone#vtiger_Extensions__Documents.

Здесь вы найдете:

- руководства по установке vtiger CRM
- дополнительные руководства пользователя и администратора
- руководства по расширениям vtiger CRM, таким, как Outlook Plugin (расширение Outlook), Office Plugin (расширение Offive), Customer Portal (клиентский портал), Thunderbird Extension (расширение Thunderbird) и Firefox Extension (расширение Firefox)
- Руководства администратора по техническим вопросам
- How Tos (как сделать)

Международное сообщество vtiger

Существует большое международное сообщество, которое содействует развитию системы vtiger CRM. Вы можете ознакомиться со следующими ссылками в поиске дополнительной документации или иной информации, или кодов:

- Франция: http://www.vtiger.fr/
- Германия: http://www.vtiger-hilfe.de
- Италия: http://www.vtiger.it
- Нидерланды: http://vtiger-nl.org/
- Польша: http://www.vtiger.org.pl/
- Россия: http://www.vtiger.ru/ и http://myvtiger.kostigoff.net/

Этот список может быть неполным, так как сообщество vtiger быстро растет. Пожалуйста, свяжитесь с автором по адресу vtigermanual@crm-now.com, если вы знаете иные ссылки, которые необходимо включить в следующую версию настоящего руководства.

Приложение C. Журнал изменений

В этом приложении содержится описание изменений, сделанных от версии к версии.

Версия 1.0: для vtiger CRM версии 5.x

```
Изменения в английской версии/*

  |
  | 2006-09-25  crm-now / Frank Piepiorra
  |
  | * v1.0 document release, all chapters for CRM version v5.0.0
  |
  | 2006-10-16  crm-now / Frank Piepiorra
  |
  | * v1.1 document release, updated custom field settings
  |   chapter for CRM version v5.0.1
  |
  |=======================================================
  | 2006-12-27  Sergei Kostigoff
  |
  | * v draft 1 – перевод английской некоммерческой версии
  |   с исправлениями и дополнениями
```

Приложение D. ЛИЦЕНЗИЯ GNU НА СВОБОДНУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ

Version 1.1, March 2000

Текст лицензии взят с http://www.infolex.narod.ru/gpl_gnu/gfdlrus.html

GNU Free Documentation License

Версия 1.1, март 2000г.

```
Copyright (C) 2000 Free Software Foundation, Inc.

59 Temple Place - Suite 330, Boston, MA 02111-1307, USA

Каждый вправе копировать и распространять экземпляры настоящей Лицензии без вне-
сения изменений в ее текст.
```

0. ПРЕАМБУЛА

Цель настоящей Лицензии - сделать свободными справочник, руководство пользователя или иные документы в письменной форме, т.е. обеспечить каждому право свободно копировать и распространять как с изменениями, так и без изменений, за вознаграждение или бесплатно указанные документы. Настоящая Лицензия также позволяет авторам или издателям документа сохранить свою репутацию, не принимая на себя ответственность за изменения, сделанные третьими лицами.

Настоящая Лицензия относится к категории "copyleft"[6]. Это означает, что все произведения, производные от документа, должны быть свободными в соответствии с концепцией "copyleft". Настоящая Лицензия дополняет General Public License GNU, которая является лицензией "copyleft", разработанной для свободного программного обеспечения.

Настоящая Лицензия разработана для применения ее к документации на свободное программное обеспечение, поскольку свободное программное обеспечение должно сопровождаться свободной документацией. Пользователь должен обладать теми же правами в отношении руководства пользователя, какими он обладает в отношении свободного программного обеспечения. При этом действие настоящей Лицензии не распространяется только на руководство пользователя. Настоящая Лицензия может применяться к любому текстовому произведению независимо от его темы или от того, издано ли данное произведение в виде печатной книги или нет. Настоящую Лицензию рекомендуется применять для произведений справочного или обучающего

6 *Примечания переводчика*

Термин "copyleft" используется авторами проекта GNU Free Software Foundation в качестве одного из основных понятий в концепции свободного программного обеспечения (free software). Данный термин образуется за счет замены в английском языке термина "copyright" (авторское право) на "copyleft". Как указывают авторы проекта, "copyleft" - это наиболее общий способ сделать программное обеспечение свободным и обеспечить соблюдение условий, в соответствии с которыми все измененные и распространяемые версии программного обеспечение также сохраняли бы статус свободного программного обеспечения. Более подробно о концепции "copyleft" вы можете прочитать здесь http://www.gnu.org/copyleft/copyleft.html

характера.

1. СФЕРА ДЕЙСТВИЯ, ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Условия настоящей Лицензии применяются к любому руководству пользователя или иному произведению, которое в соответствии с уведомлением, помещенным правообладателем, может распространяться на условиях настоящей Лицензии. Далее под термином "Документ" понимается любое подобное руководство пользователя или произведение. Лицо, которому передаются права по настоящей Лицензии, в дальнейшем именуется "Лицензиат".

"Модифицированная версия Документа" - любое произведение, содержащее Документ или его часть, скопированные как с изменениями, так и без них и/или переведенные на другой язык.

"Второстепенный раздел" - имеющее название приложение или предисловие к Документу, в котором отражено исключительно отношение издателей или авторов Документа к его содержанию в целом, либо к вопросам, связанным с содержанием Документа. Второстепенный раздел не может включать в себя то, что относится непосредственно к содержанию Документа. (Например, если часть Документа является учебником по математике, во Второстепенном разделе не может содержаться что-либо имеющее отношение непосредственно к математике). Во Второстепенных разделах могут быть затронуты вопросы истории того, что составляет содержание или что связано с содержанием Документа, а также правовые, коммерческие, философские, этические или политические взгляды относительно содержания Документа.

"Неизменяемые разделы" - определенные Второстепенные разделы, названия которых перечислены как Неизменяемые разделы в уведомлении Документа, определяющем лицензионные условия.

"Текст, помещаемый на обложке" - определенные краткие строки текста, которые перечислены в уведомлении Документа, определяющем лицензионные условия, как текст, помещаемый на первой и последней страницах обложки.

"Прозрачный" экземпляр Документа - экземпляр Документа в машиночитаемой форме, представленный в формате с общедоступной спецификацией при условии, что документ может просматриваться и редактироваться непосредственно с помощью общедоступных текстовых редакторов или общедоступных программ для векторной или растровой графики (в случае, если в документе содержатся изображения векторной или растровой графики). Указанный формат должен обеспечить ввод текста Документа в программы форматирования текста или автоматический перевод Документа в различные форматы, подходящие для ввода текста Документа в программы форматирования текста. Экземпляр Документа, представленный в ином формате, разметка которого затрудняет или препятствует внесению в Документ последующих изменений пользователями, не является Прозрачным. Такой экземпляр документа называется "Непрозрачным".

Форматы, в которых может быть представлен Прозрачный экземпляр Документа, включают простой формат ASCII без разметки, формат ввода Texinfo, формат ввода LaTeX, SGML или XML с использованием общедоступного DTD, а также соответствующий стандартам простой формат HTML, предназначений для внесения модификаций человеком. "Непрозрачные" форматы включают в себя PostScript, PDF, форма-

ты, которые можно прочитать и редактировать только с помощью текстовых редакторов, права на использование которых свободно не передаются, форматы SGML или XML, для которых DTD или инструменты для обработки не являются общедоступными, а также генерируемый машиной HTML, который вырабатывается некоторыми текстовыми редакторами исключительно в целях вывода.

"Титульный лист" - для печатной книги собственно титульный лист, а также следующие за ним страницы, которые должны содержать сведения, помещаемые на титульном листе в соответствии с условиями настоящей Лицензии. Для произведений, формат которых не предполагает наличие титульного листа, под Титульным листом понимается текст, который помещен перед началом основного текста произведения, после его названия, напечатанного наиболее заметным шрифтом.

2. КОПИРОВАНИЕ БЕЗ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Лицензиат вправе воспроизводить и распространять экземпляры Документа на любом носителе за вознаграждение или безвозмездно при условии, что каждый экземпляр содержит текст настоящей Лицензии, знаки охраны авторских прав, а также уведомление, что экземпляр распространяется в соответствии с настоящей Лицензией, при этом Лицензиат не вправе предусматривать иные лицензионные условия дополнительно к тем, которые закреплены в настоящей Лицензии. Лицензиат не вправе использовать технические средства для воспрепятствования или контроля за чтением или последующим изготовлением копий с экземпляров, распространяемых Лицензиатом. Лицензиат вправе получать вознаграждение за изготовление и распространение экземпляров Документа. При распространении большого количества экземпляров Документа Лицензиат обязан соблюдать условия пункта 3 настоящей Лицензии.

Лицензиат вправе сдавать экземпляры Документа в прокат на условиях, определенных в предыдущем абзаце, или осуществлять публичный показ экземпляров Документа.

3. ТИРАЖИРОВАНИЕ

Если Лицензиат издает печатные экземпляры Документа в количестве свыше 100, и в соответствии с уведомлением Документа, определяющем лицензионные условия, Документ должен содержать Текст, помещаемый на обложке, Лицензиат обязан издавать экземпляры Документа в обложке с напечатанными на ней ясно и разборчиво соответствующими Текстами, помещаемыми на обложке: Тексты, помещаемые на первой странице обложки - на первой странице, Тексты, помещаемые на последней странице - соответственно на последней. Также на первой и последней странице обложки экземпляра Документа должно быть ясно и разборчиво указано, что Лицензиат является издателем данных экземпляров. На первой странице обложки должно быть указано полное название Документа без пропусков и сокращений, все слова в названии должны быть набраны шрифтом одинакового размера. Лицензиат вправе поместить прочие сведения на обложке экземпляра. Если при издании экземпляров Документа изменяются только сведения, помещенные на обложке экземпляра, за исключением названия Документа, и при этом соблюдаются требования настоящего пункта, такие действия приравниваются к копированию без внесения изменений.

Если объем текста, который должен быть помещен на обложке экземпляра, не поз-

воляет напечатать его разборчиво, Лицензиат обязан поместить разумную часть текста непосредственно на обложке, а остальной текст на страницах Документа, следующих сразу за обложкой.

Если Лицензиат издает или распространяет Непрозрачные экземпляры Документа в количестве свыше 100, Лицензиат обязан к каждому такому экземпляру приложить Прозрачный экземпляр этого Документа в машиночитаемой форме или указать на каждом Непрозрачном экземпляре Документа адрес в компьютерной сети общего пользования, где содержится Прозрачный экземпляр без каких-либо добавленных материалов, полный текст которого каждый пользователь компьютерной сети общего пользования вправе бесплатно, не называя своего имени и не регистрируясь, записать в память компьютера с использованием общедоступных сетевых протоколов. Во втором случае Лицензиат обязан предпринять разумные шаги с тем, чтобы доступ к Прозрачному экземпляру Документа по указанному адресу сохранялся по крайней мере в течение одного года после последнего распространения Непрозрачного экземпляра Документа данного тиража, независимо от того, было ли распространение осуществлено Лицензиатом непосредственно или через агентов или розничных продавцов.

Прежде чем начать распространение большого количества экземпляров Документа Лицензиату заблаговременно следует связаться с авторами Документа, чтобы они имели возможность предоставить Лицензиату обновленную версию Документа. Лицензиат не обязан выполнять данное условие.

4. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ

Лицензиат вправе воспроизводить и распространять Модифицированные версии Документа в соответствии с условиями пунктов 2 и 3 настоящей Лицензии, при условии что Модифицированная версия Документа публикуется в соответствии с настоящей Лицензией. В частности, Лицензиат обязан передать каждому обладателю экземпляра Модифицированной версии Документа права на распространение и внесение изменений в данную Модифицированную версию Документа, аналогично правам на распространение и внесение изменений, которые передаются обладателю экземпляра Документа. При распространении Модифицированных версий Документа Лицензиат обязан:

- **A.** поместить на Титульном листе и на обложке при ее наличии название Модифицированной версии, отличающееся от названия Документа и названий предыдущих версий. Названия предыдущих версий при их наличии должны быть указаны в Документе в разделе "История". Лицензиат вправе использовать название предыдущей версии Документа с согласия издателя предыдущей версии;
- **B.** указать на Титульном листе в качестве авторов тех лиц, которые являются авторами изменений в Модифицированной версии, а также не менее пяти основных авторов Документа либо всех авторов, если их не более пяти;
- **C.** указать на Титульном листе наименование издателя Модифицированной версии, с указанием, что он является издателем данной Версии;
- **D.** сохранить все знаки охраны авторского права Документа;
- **E.** поместить соответствующий знак охраны авторского права на внесенные Лицензиатом изменения рядом с прочими знаками охраны авторского права;

- **F.** поместить непосредственно после знаков охраны авторского права уведомление, в соответствии с которым каждому предоставляется право использовать Модифицированную Версию в соответствии с условиями настоящей Лицензии. Текст уведомления приводится в Приложении к настоящей Лицензии;
- **G.** сохранить в уведомлении, указанном в подпункте G, полный список Неизменяемых разделов и Текста, помещаемого на обложке, перечисленных в уведомлении Документа;
- **H.** включить в Модифицированную версию текст настоящий Лицензии без каких-либо изменений;
- **I.** сохранить в Модифицированной версии раздел "История", включая его название, и дополнить его пунктом, в котором указать так же, как данные сведения указаны на Титульном листе, название, год публикации, наименования новых авторов и издателя Модифицированной версии. Если в Документе отсутствует раздел "История", Лицензиат обязан создать в Модифицированной версии такой раздел, указать в нем название, год публикации, авторов и издателя Документа так же, как данные сведения указаны на Титульном листе Документа и дополнить этот раздел пунктом, содержание которого описано в предыдущем предложении;
- **J.** сохранить в Модифицированной версии адрес в компьютерной сети, указанный в Документе, по которому каждый вправе осуществить доступ к Прозрачному экземпляру Документа, а также адрес в компьютерной сети, указанный в Документе, по которому можно получить доступ к предыдущим версиям Документа. Адреса, по которым находятся предыдущие версии Документа, можно поместить в раздел "История". Лицензиат вправе не указывать адрес произведения в компьютерной сети, которое было опубликовано не менее чем за четыре года до публикации самого Документа. Лицензиат вправе не указывать адрес определенной версии в компьютерной сети с разрешения первоначального издателя данной версии;
- **K.** сохранить без изменений названия разделов "Благодарности" или "Посвящения", а также содержание и стиль каждой благодарности и/или посвящения;
- **L.** сохранить без изменений названия и содержание всех Неизменяемых разделов Документа. Нумерация данных разделов или иной способ их перечисления не включается в состав названий разделов;
- **M.** удалить существующий раздел Документа под названием "Одобрения". Такой раздел не может быть включен в Модифицированную версию;
- **N.** не присваивать существующим разделам Модифицированной версии название "Одобрения" или такие названия, которые повторяют название любого из Неизменяемых разделов.

Если в Модифицированную версию включены новые предисловия или приложения, которые могут быть определены как Второстепенные разделы и которые не содержат текст, скопированный из Документа, Лицензиат вправе по своему выбору определить все или некоторые из этих разделов как Неизменяемые. Для этого следует добавить их названия в список Неизменяемых разделов в уведомлении в Модифицированной версии, определяющем лицензионные условия. Названия данных разделов должны отличаться от названий всех остальных разделов.

Лицензиат вправе дополнить Модифицированную версию новым разделом "Одобрения" при условии, что в него включены исключительно одобрения Модифицирован-

ной версии Лицензиата третьими сторонами, например оценки экспертов или указания, что текст Модифицированной версии был одобрен организацией в качестве официального определения стандарта.

Лицензиат вправе дополнительно поместить на обложке Модифицированной версии Текст, помещаемый на обложке, не превышающий пяти слов для первой страницы обложке и 25 слов для последней страницы обложки. К Тексту, помещаемому на обложке, каждым лицом непосредственно или от имени этого лица на основании соглашения с ним может быть добавлено только по одной строке на первой и на последней страницах обложки. Если на обложке Документа Лицензиатом от своего имени или от имени лица, в интересах которого действует Лицензиат, уже был помещен Текст, помещаемый на обложке, Лицензиат не вправе добавить другой Текст. В этом случае Лицензиат вправе заменить старый текст на новый с разрешения предыдущего издателя, который включил старый текст в издание.

По настоящей Лицензии автор(ы) и издатель(и) Документа не передают право использовать их имена и/или наименования в целях рекламы или заявления или предположения, что любая из Модифицированных Версий получила их одобрение.

5. ОБЪЕДИНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

Лицензиат с соблюдением условий п. 4 настоящей Лицензии вправе объединить Документ с другими документами, которые опубликованы на условиях настоящей Лицензии, при этом Лицензиат должен включить в произведение, возникшее в результате объединения, все Неизменяемые разделы из всех первоначальных документов без внесения в них изменений, а также указать их в качестве Неизменяемых разделов данного произведения в списке Неизменяемых разделов, который содержится в уведомлении, определяющем лицензионные условия для произведения.

Произведение, возникшее в результате объединения, должно содержать только один экземпляр настоящей Лицензии. Повторяющиеся в произведении одинаковые Неизменяемые разделы могут быть заменены единственной копией таких разделов. Если произведение содержит несколько Неизменяемых Разделов с одним и тем же названием, но с разным содержанием, Лицензиат обязан сделать название каждого такого раздела уникальным путем добавления после названия в скобках уникального номера данного раздела или имени первоначального автора или издателя данного раздела, если автор или издатель известны Лицензиату. Лицензиат обязан соответственно изменить названия Неизменяемых разделов в списке Неизменяемых разделов в уведомлении, определяющем лицензионные условия для произведения, возникшего в результате объединения.

В произведении, возникшем в результате объединения, Лицензиат обязан объединить все разделы "История" из различных первоначальных Документов в один общий раздел "История". Подобным образом Лицензиат обязан объединить все разделы с названием "Благодарности" и "Посвящения". Лицензиат обязан исключить из произведения все разделы под названием "Одобрения".

6. СБОРНИКИ ДОКУМЕНТОВ

Лицензиат вправе издать сборник, состоящий из Документа и других документов, публикуемых в соответствии с условиями настоящей Лицензии. В этом случае Ли-

цензиат вправе заменить все экземпляры настоящей Лицензии в документах одним экземпляром, включенным в сборник, при условии, что остальной текст каждого документа включен в сборник с соблюдением условий по осуществлению копирования без внесения изменений.

Лицензиат вправе выделить какой-либо документ из сборника и издать его отдельно в соответствии с настоящей Лицензией, при условии, что Лицензиатом в данный документ включен текст настоящей Лицензии и им соблюдены условия Лицензии по осуществлению копирования без внесения изменений в отношении данного документа.

7. ПОДБОРКА ДОКУМЕНТА И САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ ПРОИЗВЕДЕНИЙ

Размещение Документа или произведений, производных от Документа, с другими самостоятельными документами или произведениями на одном устройстве для хранения информации или носителе не влечет за собой возникновения Модифицированной версии Документа, при условии, что Лицензиат не заявляет авторских прав на осуществленный им подбор или расположение документов при их размещении. Такое размещение называется "Подборкой", при этом условия настоящей Лицензии не применяются к самостоятельным произведениям, размещенным вышеуказанным способом вместе с Документом, при условии, что они не являются произведениями, производными от Документа.

Если условия пункта 3 настоящей Лицензии относительно Текста, помещаемого на обложке, могут быть применены к экземплярам Документа в Подборке, то в этом случае Текст с обложки Документа может быть помещен на обложке только собственно Документа внутри подборки при условии, что Документ занимает менее четвертой части объема всей Подборки. Если Документ занимает более четвертой части объема Подборки, в этом случае Текст с обложки Документа должен быть помещен на обложке всей Подборки.

8. ПЕРЕВОД

Перевод является одним из способов модификации Документа, в силу чего Лицензиат вправе распространять экземпляры перевода Документа в соответствии с пунктом 4 настоящей Лицензии. Замена Неизменяемых разделов их переводами может быть осуществлена только с разрешения соответствующих правообладателей, однако Лицензиат вправе в дополнение к оригинальным версиям таких Неизменяемых разделов включить в текст экземпляра перевод всех или части таких Разделов. Лицензиат вправе включить в текст экземпляра перевод настоящей Лицензии при условии, что в него включен также и оригинальный текст настоящей Лицензии на английском языке. В случае разногласий в толковании текста перевода и текста на английском языке предпочтение отдается тексту Лицензии на английском языке.

9. РАСТОРЖЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ

Лицензиат вправе воспроизводить, модифицировать, распространять или передавать права на использование Документа только на условиях настоящей Лицензии. Любое воспроизведение, модификация, распространение или передача прав на иных условиях являются недействительными и автоматически ведут к расторжению настоящей Лицензии и прекращению всех прав Лицензиата, предоставленных ему

настоящей Лицензией. При этом права третьих лиц, которым Лицензиат в соответствии с настоящей Лицензией передал экземпляры Документа или права на него, сохраняются в силе при условии полного соблюдения ими настоящей Лицензии.

10. ПЕРЕСМОТР УСЛОВИЙ ЛИЦЕНЗИИ

Free Software Foundation может публиковать новые исправленные версии GFDL. Такие версии могут быть дополнены различными нормами, регулирующими правоотношения, которые возникли после опубликования предыдущих версий, однако в них будут сохранены основные принципы, закрепленные в настоящей версии (смотри http://www/gnu.org/copyleft/).

Каждой версии присваивается свой собственный номер. Если указано, что Документ распространяется в соответствии с определенной версией, т.е. указан ее номер, или любой более поздней версией настоящей Лицензии, Лицензиат вправе присоединиться к любой из этих версий Лицензии, опубликованных Free Software Foundation (при условии, что ни одна из версий не является проектом Лицензии). Если Документ не содержит такого указания на номер версии Лицензии Лицензиат вправе присоединиться к любой из версий Лицензии, опубликованных когда-либо Free Software Foundation (при условии, что ни одна из версий не является Проектом Лицензии).

Порядок применения условий настоящей Лицензии к вашей документации

Чтобы применить условия настоящей Лицензии к созданному вами документу, вам следует включить в документ текст настоящей Лицензии, а также знак охраны авторского права и уведомление, определяющее лицензионные условия, сразу после титульного листа документа в соответствии с нижеприведенным образцом:

```
© имя (наименование)автора или иного правообладателя, год первого опубликования документа
Каждый имеет право воспроизводить, распространять и/или вносить изменения в настоящий Документ в соответствии с условиями GNU Free Documentation License, Версией 1.1 или любой более поздней версией, опубликованной Free Software Foundation;
Данный Документ содержит следующие Неизменяемые разделы (указать названия Неизменяемых разделов); данный документ содержит следующий Текст, помещаемый на первой странице обложки (перечислить),
данный документ содержит следующий Текст, помещаемый на последней странице обложки (перечислить).
Копия настоящей Лицензии включена в раздел под названием "GNU Free Documentation License".
```

Если документ не содержит Неизменяемых разделов, укажите "Данный документ не содержит Неизменяемых разделов". Если документ не содержит Текста, помещаемого на первой или последней страницах обложки, укажите "Данный документ не содержит Текста, помещаемого на первой странице обложки", соответственно укажите для последней страницы обложки.

Если ваш документ содержит имеющие существенное значение примеры программного кода, мы рекомендуем вам выпустить их отдельно в соответствии с условиями одной из лицензий на свободное программное обеспечение, например GNU General

Public License, чтобы их можно было использовать как свободное программное обеспечение.

Список иллюстраций

Illustration 1: Экран входа в систему (Login Screen)....7
Illustration 2: Стартовая страница vtiger CRM....9
Illustration 3: Верхняя панель страницы vtiger CRM....12
Illustration 4: My Preferences (Мои настройки)....13
Illustration 5: Global Search Function (Функция глобального поиска)....15
Illustration 6: Новая зацепка....20
Illustration 7: Новый Контрагент – основная информация....21
Illustration 8: Новый Контрагент – дополнительная информация....21
Illustration 9: Новый Контакт – основная информация....22
Illustration 10: Новый Контакт – дополнительная информация....23
Illustration 11: Вид списка контактов....25
Illustration 12: Импорт контактов, Шаг 1....25
Illustration 13: Импорт контактов, Шаг 2....26
Illustration 14: Импорт контактов, Шаг 3....27
Illustration 15: Экспорт контактов....27
Illustration 16: Пример файла для импорта Зацепок....28
Illustration 17: Календарь – почасовой вид....31
Illustration 18: Новое событие (Звонок или Встреча)....32
Illustration 19: Напоминание о событии....33
Illustration 20: Повторяющиеся события....34
Illustration 21: Присоединение событий....34
Illustration 22: Новое задание / ToDo....35
Illustration 23: Настройки календаря....36
Illustration 24: Разделение прав доступа к событиям....37
Illustration 25: Все события и задания – вид списка....38
Illustration 26: Все события и задание - детальный вид....38
Illustration 27: Зацепки - вид списка....40
Illustration 28: Детальный вид зацепки – основные данные....41
Illustration 29: Детальный вид зацепки - дополнительные данные....42
Illustration 30: Сделка - редактирование....43
Illustration 31: Детальный вид сделки - основные данные....45
Illustration 32: Подробный вид сделки - дополнительная информация....46
Illustration 33: Коммерческое предложение - редактирование текста и адреса....48
Illustration 34: Информация Продукта с индивидуальными настройками налогов.... 50
Illustration 35: Информация Продукта с групповыми настройками налогов.... 50
Illustration 36: Заказ на продажу - редактирование заказа на продажу и адреса....53
Illustration 37: Заказ на продажу - Редактирование заказа на продажу и адреса.... 55

Illustration 38: Счет - редактирование счета и адреса....57
Illustration 39: Кампании - вид списка....59
Illustration 40: Кампания - редактирование....59
Illustration 41: Кампания - детальный вид, дополнительная информация....61
Illustration 42: Новый продукт - редактирование основных данных....62
Illustration 43: Продукт - редактирование дополнительной информации....66
Illustration 44: Новый каталог - редактирование....67
Illustration 45: Прайс лист - детальный вид....68
Illustration 46: Прайс лист - список выбора добавляемых продуктов....68
Illustration 47: Новый поставщик - редактирование....69
Illustration 48: Контрагенты - Создание нового вида списка....72
Illustration 49: Создание пользовательского списка - редактирование....72
Illustration 50: Простой поиск в списке....74
Illustration 51: Расширенный поиск в списке....74
Illustration 52: Tag cloud (пользовательские категории)....75
Illustration 53: Окно чата....76
Illustration 54: Заметка - редактирование....78
Illustration 55: Контакт - Детальный вид - список сообщений e-mail....79
Illustration 56: Написание электронного письма....80
Illustration 57: Выбор при отправке массовых сообщений e-mail....82
Illustration 58: Создание массовых сообщений e-mail....83
Illustration 59: Меню электронной почты....84
Illustration 60: Настройки сервера входящей почты....84
Illustration 61: Зацепки - вид списка....88
Illustration 62: Зацепка - детальный вид: основные данные....90
Illustration 63: Преобразование зацепок....90
Illustration 64: Сделки - вид списка....92
Illustration 65: Заявки - вид списка....95
Illustration 66: Заявка - редактирование....96
Illustration 67: Детальный вид заявки - основные данные....98
Illustration 68: Заявка - редактирование....99
Illustration 69: Новый вопрос-ответ (ЧаВо)....100
Illustration 70: Панель аналитики....102
Illustration 71: Отчеты - стартовая страница....103
Illustration 72: Отчет - детальный вид....104
Illustration 73: Новый отчет - детали....105
Illustration 74: Специальная функция администратора в меню Users....110
Illustration 75: Отношения пользователей, ролей, и профилей....112
Illustration 76: Пример группы пользователей....115
Illustration 77: Пример группы ролей....115

Illustration 78: Пример иерархии....115
Illustration 79: Группа ролей с субординацией - пример....116
Illustration 80: Пример иерархии для групп....116
Illustration 81: Дополнительная кнопка настроек....117
Illustration 82: Вид списка пользователей....120
Illustration 83: Пользователь - детальный вид....121
Illustration 84: Пример иерархии компании....124
Illustration 85: Роль - вид редактирования....125
Illustration 86: Профили - вид списка....126
Illustration 87: Новый профиль - Шаг 1....126
Illustration 88: Новый профиль - Шаг 2....127
Illustration 89: Группы - вид списка....128
Illustration 90: Группа - детальный вид....129
Illustration 91: Группа - вид редактирования....129
Illustration 92: Глобальные права доступа - вид списка....130
Illustration 93: Управление доступа к полям календаря....135
Illustration 94: Записи аудита - меню настройки....136
Illustration 95: Записи аудита - отчет....136
Illustration 96: Журнал регистрации пользователя в системе....137
Illustration 97: Пользовательские поля - вид списка....138
Illustration 98: Описание пользовательского поля....138
Illustration 99: Задание соответствия пользовательских полей зацепки....141
Illustration 100: Студио - редактирование списков выбора....141
Illustration 101: Шаблоны e-mail - вид списка....143
Illustration 102: Шаблон сообщения e-mail - детальный вид....144
Illustration 103: Шаблон сообщения e-mail - редактирование....144
Illustration 104: Шаблоны групповых писем - вид списка....145
Illustration 105: Шаблон группового документа - редактирование....146
Illustration 106: Расписание уведомлений - вид списка....146
Illustration 107: Уведомления о запасах....147
Illustration 108: Термины по умолчанию - детальный вид....147
Illustration 109: Информация о компании - детальный вид....148
Illustration 110: Настройки сервера исходящей почты - редактирование....149
Illustration 111: Конфигурация сервера FTP - детальный вид....150
Illustration 112: Настройка валют....151
Illustration 113: Валюты - редактирование....151
Illustration 114: Настройка налогов - вид списка....152
Illustration 115: Настройка прокси сервера - редактирование....153
Illustration 116: Оповещение....153
Illustration 117: Оповещение - редактирование....154

Illustration 118: Детальный вид по умолчанию и на одной панели..... 154

Список таблиц

Table 1: Список блоков информации на стартовой странице.....10
Table 2: Перечень специальных полей окна My Preferences (Мои настройки)..... 14
Table 3: Контактная информация.....23
Table 4: Описание информации Событий.....33
Table 5: Дополнительная информация Зацепки.....43
Table 6: Список основных полей для записи Сделки по умолчанию..... 45
Table 7: Список дополнительных полей Сделки.....47
Table 8: Список основных полей по умолчанию для Коммерческого предложения....49
Table 9: Список полей продукта по умолчанию для Коммерческого предложения.....52
Table 10: Перечень основных данных Заказа на продажу по умолчанию.....54
Table 11: Список основных полей для Заказа на закупку по умолчанию 57
Table 12: Список основных полей по умолчанию для счета.....59
Table 13: Список основных полей по умолчанию для Кампании.....61
Table 14: Список основных полей по умолчанию для Продукта.....64
Table 15: Список основных полей данных для ценовой информации продукта.....66
Table 16: Список основных полей по умолчанию для информации остатков.....66
Table 17: Список дополнительных полей по умолчанию для продуктов.....68
Table 18: Список основных полей по умолчанию для информации поставщика.....71
Table 19: Список общепринятых полей для исходящих e-mail.....82
Table 20: Перечень пользовательских кнопок исходящей почты.....83
Table 21: Список полей настройки для входящих сообщений e-mail.....87
Table 22: Список настроек для преобразования зацепок.....93
Table 23: Список полей ввода по умолчанию для заявок..... 98
Table 24: Типы прав в профиле.....115
Table 25: Список по умолчанию полей пользовательского входа и роли.....124
Table 26: Доп. информация пользователя - список полей по умолчанию.....125
Table 27: Перечень полей по умолчанию для валюты.....153

Алфавитный указатель

А

Авторизованный пользователь..... **6**

Б

Безопасность..... **4, 7, 8, 14, 108, 109, 110, 111, 114, 116, 123, 125, 130, 156**

Браузер.....**7, 8**

Браузеров.....**7, 8**

Браузеры.....**6**

В

Валюта....**123, 139, 146, 148, 151, 152, 172**

Г

Группа....**10, 20, 34, 54, 56, 58, 60, 96, 114, 115, 116, 129, 132, 133, 134**

Группы... **14, 18, 20, 75, 114, 115, 116, 118, 119, 124, 128, 129, 132, 134**

Д

Действи.....**11**

Действия....**6, 11, 16, 17, 18, 30, 31, 35, 37, 38, 39, 42, 46, 47, 59, 66, 87, 88, 90, 92, 93, 100, 110, 111, 117, 119, 121, 122, 125, 131, 140, 161, 162**

Ж

Журнал.... **42, 46, 47, 93, 99, 109, 112, 121, 124, 137, 159**

З

Задание.....**31, 34, 35**

Заказ **10, 19, 39, 47, 52, 54, 55, 67, 93, 133, 134, 135**

Заказ..... 10, 19, 39, 54, 55, 67, 134, 135

Заказ на закупку**10,** 19, 39, 54, 55, 67, 134, 135

Заказ на продажу.....**10, 47, 52, 67, 134**

Заметки.....**24, 42, 46, 66, 77, 107, 135**

Записи аудита.....**15, 121, 136**

Зацепка....**10, 16, 18, 19, 20, 24, 28, 31, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 47, 61, 70, 71, 73, 77, 79, 82, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 122, 132, 135, 140, 141, 172**

Заявка....**10, 66, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 133, 135, 145, 150, 155**

Заявок....**10, 31, 39, 66, 73, 95, 96, 98, 133, 147, 155**

И

Импорт.**3, 16, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 38, 43, 47, 64, 70, 112, 114**

Импорт и экспорт данных.....**3**

Инструментарий.....**4, 24, 25**

Инструменты..... **13, 71**

К

Календарь..... **11, 13, 17, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 107, 132, 135**

Календаь.....**32, 34, 35, 36**

Клиент.....**17, 18, 19, 39, 87**

Клиентские контакты.....**18**

Клиентский портал.....**24, 97, 150, 155, 157**

Ключевые выборки..... **3, 73**

Ключевые метрики.....**10, 73**

Коммерческие предложения**10, 47, 49, 65, 66, 67, 93, 133, 148, 152**

Коммерческое предложение.**19, 47, 49, 53**

Контакт.**3, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 34, 39, 43, 46, 61, 62, 69, 70, 73, 77, 78, 79, 82, 83, 86, 87, 90, 91, 94, 107, 140, 141, 143, 155**

Контакты..**16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 27, 31, 46, 61, 82, 86, 93, 96, 107, 118, 134, 135, 145, 155**

Контрагент.**3, 10, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 27, 39, 43, 44, 49, 53, 54, 56, 58, 77, 87, 91, 112, 131, 140, 141**

Контрагенты.. **10, 16, 19, 20, 31, 58, 63, 96, 133, 134, 135, 137, 145**

Л

Лицензия.....**1, 2, 5, 160**

М
Меню быстрого ввода.....**19, 20, 22, 77**
Минимальные требования.....**6**
Н
Навигация**11, 12, 19, 31, 40, 47, 70, 71, 83, 117**
Налоги **50, 51, 52, 54, 57, 58, 152, 153, 163**
Напоминание.....**33**
Настройка**3, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 34, 37, 49, 81, 83, 84, 85, 86, 88, 92, 108, 116, 117, 121, 122, 123, 127, 128, 130, 131, 132, 135, 136, 142, 148, 150, 151, 153, 156**
Начало.....**30, 33, 162**
О
Окончание.....**33**
Отчет.....**4, 39, 77, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 131**
Офисные приложения.....**3**
П
Панель аналитики.....**11, 101, 102**
Пароль.....**6, 7, 8, 14, 15, 24, 85, 122, 123**
Подпись.....**2, 14, 81, 123**
Поиск. **13, 15, 40, 73, 74, 75, 77, 86, 92, 93, 95, 129, 158**
Пользователь..**5, 6, 7, 8, 11, 14, 16, 24, 26, 33, 38, 71, 73, 74, 75, 76, 81, 82, 85, 88, 97, 99, 108, 109, 111, 113, 114, 116, 119, 120, 122, 123, 130, 131, 132, 134, 135, 136, 137, 138, 140, 141, 149, 150**
Пользовательские поля..... **21, 25, 26, 97, 114, 135, 137, 140, 141**
Поставщик.....**69**
Поставщики.....**3, 55, 69, 135**
Права доступа...**16, 92, 108, 109, 112, 114, 118, 127, 130, 131, 132, 135**
Приоритет.....**18, 33, 39, 96, 99**
Продаж.... **3, 4, 5, 10, 16, 17, 18, 19, 31, 35, 39, 43, 44, 46, 47, 52, 53, 54, 57, 58, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 71, 73, 75, 77, 87, 89, 91, 93, 94, 95, 101, 102, 108, 111, 112, 115, 116, 118, 131, 133, 134, 135, 152, 172**
Продукт**1, 2, 3, 5, 17, 24, 39, 42, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70, 77, 89, 93, 94, 95, 96, 100, 118, 135, 147, 152, 168, 169, 172**
Профили**109, 111, 112, 118, 125, 126, 127, 130**
Р
Разделение доступа..... **33, 34, 35, 37, 128, 130, 132**
Расписание уведомлений..... **146**
Роли..... **14, 88, 92, 105, 108, 110, 111, 114, 115, 116, 117, 118, 120, 122, 124, 125, 129, 131, 132, 134, 172**
С
Сделка..... **10, 16, 18, 19, 20, 24, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 53, 61, 63, 73, 87, 89, 91, 92, 93, 94, 113, 114, 133, 135, 140, 141, 147**
Сделок..... **10, 19, 20, 24, 43, 45, 47, 73, 89, 91, 92, 94, 133, 140, 141**
Сервер исходящей почты..... **86, 148, 149**
Символ %.....**15**
Символы перевода строки.....**29**
Служба технической поддержки.....**18, 39**
Событие...**30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 66, 92, 142, 146, 172**
События.....**30**
Соглашения и обозначения..... **6**
Сочетания клавишей.....**11**
Списки дел.....**30, 34**
Стартовая страница..... **9, 11, 14, 15**
Статус**14, 18, 33, 40, 54, 56, 58, 60, 68, 87, 88, 96, 98, 101, 102, 122, 146, 152**
Студия.....**137**
Счет... **10, 18, 19, 39, 50, 57, 58, 59, 64, 65, 67, 68, 69, 77, 131, 134, 135, 148, 152, 172**
Счета. **10, 39, 50, 57, 58, 64, 65, 67, 68, 77, 131, 134, 135, 148, 152**

У
Учет данных.....**16, 18**
Ф
Фильтр..... **72, 73, 82, 88, 92, 95, 129**
Формат данных..... **25, 28, 29, 70**
Ч
ЧаВо**11, 39, 95, 98, 100, 101, 135, 155, 156**
Ш
Шаблон..... **81, 83, 88, 95, 97, 99, 109, 117, 126, 142, 143, 144, 145**
Э
Экспорт**3, 16, 24, 25, 27, 28, 30, 38, 43, 47, 64, 70, 106, 112, 114, 118**
A
Account.....**10, 20, 24, 44, 49, 54, 56, 58, 63, 64, 69, 91, 96, 131, 133, 134, 135, 137, 140, 145**
Accounts...**10, 20, 24, 63, 96, 133, 134, 135, 137, 145**
Activities..... **11, 35, 42, 46, 66, 131**
AJAX.....**7**
Allocations.....**10**
ASCII.....**28, 161**
Audit Trail.....**15, 121, 136**
B
B2B.....**3, 5**
Backup.....**149, 150**
BCC..... **80**
C
Calendar..... **31, 35, 37, 135**
Chat..... **76**
Comma separated values.....**28, 29**
Commission Rate..... **64**
Contact..... **22, 24, 25, 46, 49, 54, 56, 63, 96, 134, 135, 143, 145**
Contacts... **22, 24, 25, 46, 96, 134, 135, 143, 145**
Cookies.....**7**
CR.....**29**
CRUD.....**109**
CSV.....**28, 29, 30**
Currency..... **123, 139, 151, 152**
Custom field.....**137, 138, 140, 159**
Custom Field Mapping.....**140**
Customer Portal.....**24, 150, 155, 157**
D
Dashboard..... **11, 101, 102**
Do Not Call.....**23**
E
Email Opt Out..... **23**
Event.....**32, 37, 89, 94**
Excel.....**29, 30, 104, 106**
F
FAQ..... **11, 39, 95, 98, 100, 135, 155, 156**
G
Groups.....**14, 118, 124, 128**
I
Import.....**25, 27, 29, 114**
Inventory.....**49, 55, 62, 67, 69, 70, 147**
Invite..... **33**
Invoice..... **10, 39, 57, 58, 67, 134, 135**
J
Java.....**7**
Javascript.....**7**
L
Lead View.....**15, 122**
Leads..**10, 15, 16, 19, 24, 31, 39, 40, 44, 63, 88, 90, 114, 122, 132, 135, 140, 145**
Lf.....**29, 158**
Login.....**6, 7, 9, 12, 14, 81, 120, 124, 137**
Login History.....**14, 124, 137**
M
Mail Merge.....**145**
Microsoft Excel.....**29**
MS Outlook.....**25, 29, 106**

MS Outlook plug-in..... **25**

N

Navigation..... **12**

Note..... **42, 46, 66, 77, 89, 94, 124, 135**

Notification Schedulers..... **146**

Notify Owner..... **24**

O

Outgoing Server..... **149**

Outlook **25, 29, 30, 38, 78, 83, 106, 107, 157**

P

PDF **52, 54, 57, 59, 104, 105, 106, 148, 149, 161**

Pending..... **11, 34, 54**

Picklist..... **141**

Portal User..... **24**

Potentials..... **10, 31, 39, 44, 45, 63, 92, 113, 114, 133, 135**

Preferences..... **13, 14, 15**

Priority..... **33, 96**

Product..... **42, 46, 51, 52, 60, 62, 63, 64, 68, 70, 89, 96, 135**

Purchase Orders..... **10, 39, 55, 67**

Q

Quick-Menu..... **12, 16, 31, 77**

Quote..... **10, 39, 47, 49, 53, 66, 94, 133, 135**

Quotes..... **10, 39, 47, 66, 133, 135**

R

Reference..... **13, 14, 15, 24, 172**

Reminder..... **33**

Repeat..... **33**

Report.. **14, 23, 101, 102, 103, 105, 106, 123**

Reports to..... **14, 23, 123**

Role..... **14, 36, 118, 120, 122, 124**

Roles..... **118, 124**

RSS..... **3, 76, 77, 153**

S

Sales.. **10, 19, 20, 22, 24, 39, 40, 44, 45, 46, 47, 52, 54, 56, 57, 58, 60, 63, 67, 88, 91, 92, 93, 94, 111, 115, 116, 134, 135**

Sales Orders..... **10, 67, 135**

Search..... **12, 13, 74**

Settings..... **35, 81, 84, 85, 86, 117, 120, 153, 159**

Sharing Access..... **130**

Signature..... **14, 123**

Singlepane view..... **154**

Start Date..... **33**

Status..... **14, 33, 54, 56, 58, 60, 88, 96, 122, 152**

Studio..... **137, 140**

Support..... **63, 95, 100**

T

Tag Cloud..... **11, 38, 74, 75, 99**

Task..... **89, 94**

Tax..... **51, 64, 152**

Template..... **81, 83, 99, 142, 145**

Thunderbird..... **25, 38, 78, 83, 106, 157**

Thunderbird Extension..... **25, 157**

ToDo..... **34, 37**

Tools..... **13, 77, 147**

Trouble Tickets..... **10, 66, 95, 133, 135, 145, 150**

U

Unit Price..... **51, 64**

Upcoming..... **11, 34**

URL..... **7, 77, 139, 155**

V

Vendors..... **55, 69, 70, 135**