

**Руководство пользователя по
использованию программного
продукта Р7-Офис. Сервер.
Профессиональный
Использование модуля “CRM”**

Руководство по использованию модуля "CRM"

CRM, или *Управление взаимоотношениями с клиентами*, - это стратегия, используемая многими компаниями и направленная на получение информации о потребностях и поведении клиентов, чтобы улучшить взаимодействие с ними, что, в свою очередь, позволит снизить расходы и повысить прибыль компании.

CRM - это удобный инструмент для управления взаимоотношениями с клиентами, который помогает достигнуть этих целей, предоставляя следующие возможности:

- единое пространство для ведения базы клиентов,
CRM - это современная альтернатива электронным таблицам, которые используются во многих компаниях для хранения информации о клиентах. В отличие от электронных таблиц, **CRM** предлагает многопользовательский доступ к сохраненным данным, кроме того, позволяет ограничить доступ к некоторым контактам, сделав их приватными, чтобы просматривать и редактировать их могли только те, у кого есть соответствующие права доступа.
- несколько способов добавления новых контактов в базу клиентов,
Добавляйте контакты вручную по одному, указывая имеющиеся сведения, или импортируйте сразу все контакты из файла **.csv**, или даже добавляйте контакты автоматически, создав форму "**Контакты с сайта**".
- простой метод классификации контактов,
Распределяйте контакты по типам и добавляйте теги. Это поможет проводить специальные маркетинговые кампании, отслеживать контакты и упростит поиск нужного контакта.
- прекрасная возможность отслеживания потенциальных продаж,
Создавайте **возможные сделки** и связывайте их с проектами, чтобы организовать работу и сделать управление продажами проще и эффективнее.
- возможность мгновенно выставлять счета клиентам,
Выписывайте **счет** за предоставленные товары и услуги и отправляйте его клиенту, используя контактные данные, сохраненные в вашей базе клиентов.
- эффективный способ организации совместного мероприятия для клиентов,
Используйте **мероприятия** для планирования и отслеживания совместных мероприятий: ставьте задачи для координации командной работы, централизованно храните всю сопутствующую документацию, прослеживайте историю работы.
- простой и удобный способ звонить клиентам прямо из браузера,

Используйте функциональность **IP-телефонии**, чтобы принимать входящие звонки от клиентов и делать исходящие звонки прямо с портала.

Чтобы получить доступ к модулю **CRM** с любой страницы портала, используйте выпадающий список в левом верхнем углу страницы и выберите соответствующую опцию.

Добавление контактов

Безусловно, очень важно содержать в порядке всю информацию о клиентах, чтобы она была быстродоступна и легкообновляема. Модуль **CRM** позволяет вам создать собственную базу данных клиентов, будь то крупные компании или отдельные лица.

Для добавления нового контакта в базу клиентов:

1. Нажмите кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите одну из двух опций: **Персона** или **Компания**,
2. Заполните обязательные поля: **Имя** и **Фамилия** для персон, **Название компании** для компаний,
3. Выберите **Тип контакта** или оставьте тип **незаданным**.

Администраторы портала и модуля CRM могут изменить стандартные типы контактов в соответствии с требованиями вашей организации. В разделе **Настройки >> Настройки контактов** нажмите на ссылку **Типы контактов**. Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

4. Введите другую доступную информацию: **Электронную почту**, **Телефон**, **Сайт/Социальные сети**, **Адрес**, **Описание**,

Для ввода дополнительных сведений настройте пользовательские поля. Для этого, прежде всего, сохраните контакт, который создаете. Иначе вся введенная информация будет потеряна. Затем разверните раздел **Настройки >> Другие настройки** на левой боковой панели и нажмите на ссылку **Пользовательские поля**.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

5. Выберите **Валюту** для этого контакта из списка доступных. Выбранная валюта будет использоваться в счетах, которые вы создаете для этого контакта.
6. Добавьте существующие **Теги**, выбрав их из списка, или создайте новый.
7. Загрузите фотографию.

Чтобы добавить/изменить изображение, нажмите на ссылку **Изменить фото** под областью изображения. Откроется окно **Выберите фотографию для профиля**. Если вы хотите загрузить изображение с компьютера, нажмите кнопку **Обзор**, найдите на жестком диске нужное изображение и дважды щелкните по нему для загрузки.

Можно загрузить изображение с разрешением не более чем **200x300 пикселей**, иначе файл будет пережат. Размер изображения не должен превышать **1 Мб**.

Если вы предварительно заполнили поле Социальные сети в профиле контакта, то в окне **Выберите фотографию для профиля** будут отображены изображения из социальных сетей. Нажмите на то, которое хотите использовать для контакта.

8. Назначьте менеджера контакта.

По умолчанию вы назначаетесь ответственным за контакт, который создаете. Если вы хотите назначить другого менеджера для этого контакта, нажмите на ссылку **Добавить пользователя** и выберите нужного человека. Выбранный пользователь будет оповещен о новом контакте, менеджером которого его назначили.

9. Сделайте контакт доступным для остальных пользователей.

По умолчанию доступ к созданному контакту предоставляется только его менеджерам. Установите флажок **Разрешить доступ к компании/персоне для всех пользователей CRM**, если вы хотите предоставить доступ всем пользователям CRM, то есть сделать контакт общедоступным. Задайте тип доступа, выбрав нужную опцию из выпадающего списка:

- **на чтение** - чтобы разрешить всем пользователям просмотр этого контакта (эта опция выбрана по умолчанию),
- **на чтение/запись** - чтобы разрешить всем пользователям просмотр и редактирование этого контакта.

Общедоступные контакты обозначены значком  на фотографии.

10. Нажмите кнопку **Сохранить** или используйте кнопку **Сохранить и Создать новую компанию/персону**, чтобы начать создание нового контакта сразу после сохранения текущего.

Создать...

- Контакты
 - Компании
 - Персоны
 - Задачи
 - Возможные сделки
 - Счета
 - Мероприятия
 - Вызовы
 - Отчеты
- Настройки
- Справочный центр
- Обратная связь и поддержка
- Форум пользователей
- Видео гайды

Помогите нам стать лучше!

Создать новую персону

Имя *
Анна

Название компании
Студия дизайна

Тип контакта
Клиент

Электронная почта
anna.ivanova@example.com

Телефон

Вебсайт/Социальные сети

Адрес

Теги

Валюта

Описание

Другие поля

[Настроить пользовательские поля](#)

Права доступа

Назначить менеджера для этого контакта

Елена Петрова

[+ Добавить пользователя](#)

Фамилия
Иванова

Должность
Менеджер по связям с общественностью

Работа



Изменить фото

Сделать эту персону общедоступной

Доступ предоставлен только менеджерам контакта. Чтобы разрешить доступ к этому контакту для всех пользователей, установите флажок ниже

Для добавления нескольких контактов сразу:

Воспользуйтесь опцией **Импорт контактов**. Эта опция позволяет легко перенести все контакты из файла **.csv** в модуль **CRM**. Для этого нажмите на кнопку , расположенную справа от кнопки **Создать**, выберите опцию **Импорт контактов** и следуйте пошаговым инструкциям.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

Для автоматического добавления контактов:

Используйте форму **"Контакты с сайта"**. Эта опция позволяет создать форму, которую можно опубликовать на сайте. Потенциальные клиенты будут автоматически добавляться в клиентскую базу, когда они будут связываться с вами через онлайн-форму, встроенную на веб-страницу. Для этого откройте список **Настройки** на левой боковой панели и нажмите на ссылку **Форма "Контакты с сайта"**, затем следуйте пошаговым инструкциям.

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

После того как клиенты будут созданы вручную с помощью формы **Создать новую компанию/персону**, импортированы из файла **.csv**, или автоматически добавлены через форму **"Контакты с сайта"**, все они будут включены в список **Контакты** модуля **CRM**.

Для обновления имеющихся сведений о контакте:

1. выберите нужный контакт из списка **Контакты**,
2. щелкните по значку  справа от имени контакта,
3. выберите из выпадающего списка опцию **Редактировать компанию/персону**,
4. внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

Для удаления контакта выберите соответствующую опцию из выпадающего списка **Действия**.

Если контакту был выставлен счет, этот контакт нельзя удалить, пока не будет удален связанный с ним счет.

Постановка задач

Раздел **Задачи** с первого взгляда дает полный обзор предстоящих работ. Работая с клиентом, вы можете создавать задачи для себя или ставить их своим коллегам.

Для постановки задачи:

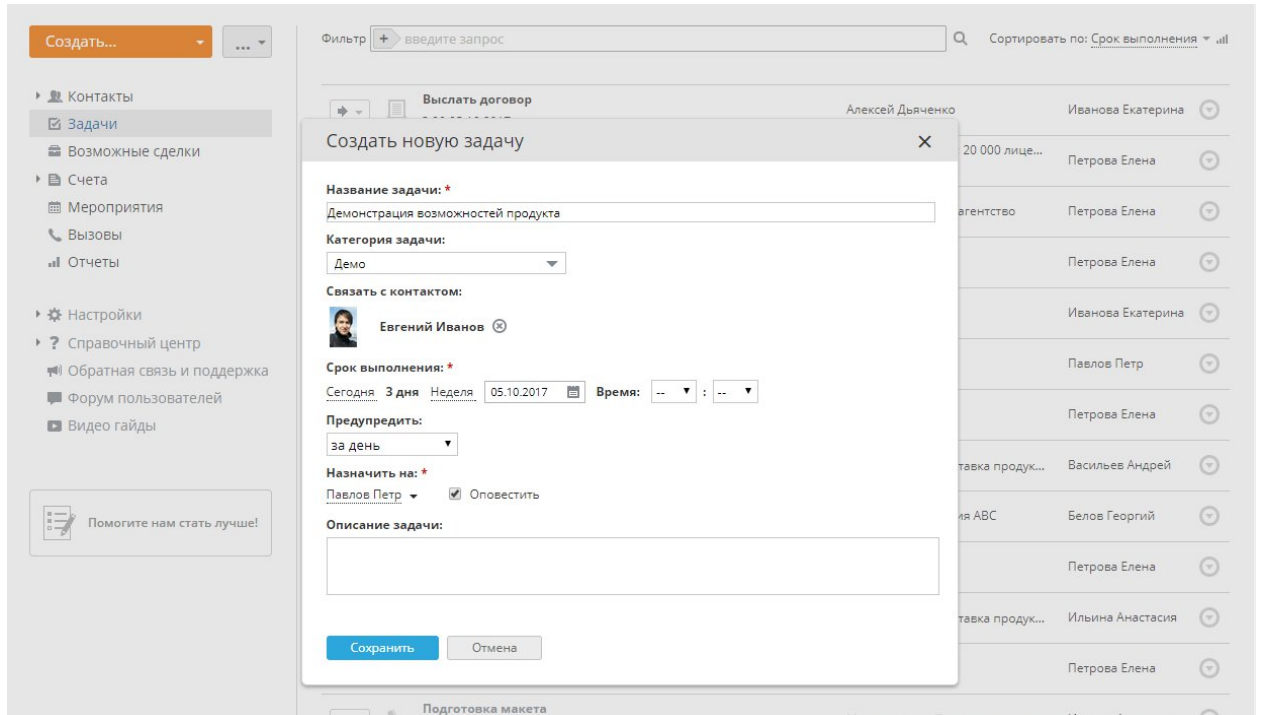
1. Нажмите кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите опцию **Задача**,
2. Введите **Название задачи**,
3. Выберите из выпадающего списка подходящую **Категорию задач**,

Администраторы портала и модуля CRM могут изменить стандартные категории задач в соответствии с требованиями вашей организации. В разделе **Настройки >> Другие настройки** нажмите на ссылку **Категории задач**. Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

4. Укажите контакт, с которым требуется связать задачу,
5. Задайте требуемую дату и время **Срока выполнения**,
Для этого используйте одну из доступных опций: **Сегодня**, **3 дня**, **Неделя** или выберите дату из календаря, или введите вручную в следующем формате: **дд/мм/гггг**.
6. Настройте напоминание о задаче.
По умолчанию вы будете уведомлены о задаче за день до срока ее выполнения. Если вы хотите изменить время напоминания, откройте выпадающий список **Предупредить** и выберите одну из доступных опций: за 5 минут, за 15 минут, за полчаса, за час, за 2 часа, за день. Чтобы отключить напоминание, выберите из выпадающего списка опцию **Никогда**.
7. Из списка **Назначить на** выберите ответственного, которому хотите поручить эту задачу,
По умолчанию задача назначается вам. Чтобы изменить ответственного, щелкните по ссылке со своим именем и выберите нужного пользователя.

Отставьте отмеченной опцию **Оповестить**, если необходимо оповестить ответственного о поставленной ему новой задаче.

8. Введите краткое **Описание**,
9. Нажмите кнопку **Сохранить**.



Кроме того, можно создать задачу в рамках возможной сделки или мероприятия.

1. нажмите на название возможной сделки или мероприятия, чтобы открыть соответствующую страницу
2. переключитесь на вкладку **Задачи** под названием сделки или мероприятия,
3. нажмите на ссылку **Создать задачу**, если задач нет, или используйте кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите опцию **Задача**,
4. заполните форму **Создать новую задачу**,
5. нажмите кнопку **Сохранить**.

Эта задача автоматически будет отнесена к выбранной возможной сделке или мероприятию.

Чтобы добавить одинаковые задачи, связанные с разными контактами, воспользуйтесь групповой операцией **Создать новую задачу**,

1. откройте список **Контакты**,
2. установите флажки слева от нужных вам контактов,
3. нажмите кнопку **Создать новую задачу** наверху списка **Контакты**,
4. заполните форму **Создать новую задачу**,
5. нажмите кнопку **Сохранить**.

Задачи будут добавлены в список **Задачи**.

Для получения дополнительной информации о **групповых операциях**, доступных в модуле CRM, обратитесь к [этой статье](#).

Если требуется отредактировать задачу,

1. выберите нужную задачу из списка **Задачи**,
2. щелкните по значку  справа от названия задачи,
3. выберите из выпадающего списка **Действия** опцию **Редактировать задачу**,
4. внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

После того как задача будет выполнена, закройте ее прямо в списке **Задачи**, сменив статус **Открыта** на статус **Закрыта**. Для этого просто нажмите на стрелку  слева от названия задачи и выберите из списка нужный статус.

Для удаления задачи выберите соответствующую опцию из выпадающего списка **Действия**.

Управление возможными сделками

Возможные сделки служат для отслеживания потенциальных продаж, их предполагаемых дат закрытия, оценки бюджета и вероятности успеха и помогают проще и эффективнее управлять продажами.

Для добавления возможной сделки:

1. Нажмите кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите опцию **Возможная сделка**;
2. Введите **Название возможной сделки**;
3. Укажите **Контакт** возможной сделки - персону или компанию - выбрав его из базы клиентов;
4. Добавьте краткое **Описание**;
5. Укажите валюту, величину и тип **Бюджета** возможной сделки;
6. Задайте **Предполагаемую дату закрытия**, используя календарь;
7. Выберите из выпадающего списка **Ответственного** за возможную сделку;
8. Определите **Стадию** возможной сделки, используя выпадающий список. **Вероятность успеха** в процентах будет задана соответственно.

Администраторы портала и модуля CRM могут изменить стандартные стадии возможной сделки в соответствии с требованиями компании. Для этого надо нажать

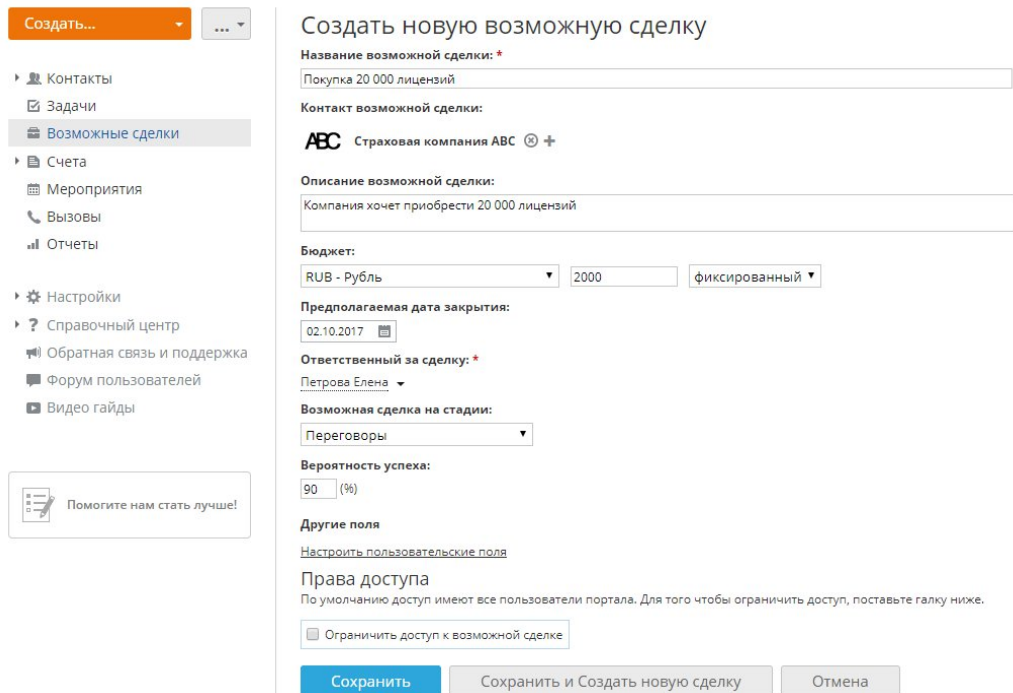
на ссылку **Стадии возможной сделки** в разделе **Настройки >> Другие настройки**.
Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

9. Введите другие сведения, если они доступны,
Для ввода дополнительных сведений настройте пользовательские поля. Для этого, прежде всего, сохраните возможную сделку, которую создаете. Иначе вся введенная информация будет потеряна. Затем разверните раздел **Настройки >> Другие настройки** на левой боковой панели и нажмите на ссылку **Пользовательские поля**.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

10. Ограничьте доступ к возможной сделке, установив соответствующий флажок,
По умолчанию доступ к созданной возможной сделке предоставляется всем пользователям портала. Установите флажок **Ограничить доступ к возможной сделке** и выберите пользователей, которым требуется предоставить доступ, нажав на ссылку **Добавить пользователей**. Выбранные пользователи будут оповещены о новой добавленной возможной сделке и смогут просматривать и редактировать её.
11. Нажмите кнопку **Сохранить** или используйте кнопку **Сохранить и Создать новую сделку**, чтобы начать создание новой возможной сделки сразу после сохранения текущей.



The screenshot shows the 'Создать новую возможную сделку' (Create new potential deal) form. On the left is a sidebar with navigation links: 'Создать...', 'Контакты', 'Задачи', 'Возможные сделки' (highlighted), 'Счета', 'Мероприятия', 'Вызовы', 'Отчеты', 'Настройки', 'Справочный центр', 'Обратная связь и поддержка', 'Форум пользователей', and 'Видео гайды'. Below the sidebar is a button 'Помогите нам стать лучше!'. The main form area contains the following fields and options:

- Название возможной сделки:** * Покупка 20 000 лицензий
- Контакт возможной сделки:** ABC Страховая компания ABC
- Описание возможной сделки:** Компания хочет приобрести 20 000 лицензий
- Бюджет:** RUB - Рубль, 2000, фиксированный
- Предполагаемая дата закрытия:** 02.10.2017
- Ответственный за сделку:** * Петрова Елена
- Возможная сделка на стадии:** Переговоры
- Вероятность успеха:** 90 (%)
- Другие поля:** [Настроить пользовательские поля](#)
- Права доступа:** По умолчанию доступ имеют все пользователи портала. Для того чтобы ограничить доступ, поставьте галку ниже.
☐ Ограничить доступ к возможной сделке
- Buttons: **Сохранить**, **Сохранить и Создать новую сделку**, **Отмена**

Созданная возможная сделка будет добавлена в список **Возможные сделки**. К ней можно получить доступ или из списка сделок, нажав на ссылку **Возможные сделки** на

левой боковой панели, или сначала нажав на имя клиента в списке **Контакты** и затем переключившись на вкладку **Возможные сделки** внутри этой страницы.

Для более эффективной организации работы над сделкой можно создать проект. Для этого:

1. выберите в списке **Возможные сделки** нужную возможную сделку,
2. щелкните по значку  справа от названия возможной сделки,
3. выберите из выпадающего списка опцию **Создать проект**,
4. заполните форму и нажмите кнопку **Сохранить**.

Каждый раз, когда отношения с клиентом продвигаются вперед, возможная сделка, связанная с этим клиентом, переходит на новую стадию. Для изменения стадии возможной сделки:

1. откройте обзорную страницу сделки, нажав на ее название,
2. выберите одну из доступных стадий из соответствующего выпадающего списка.

Чтобы отредактировать возможную сделку,

1. выберите нужную возможную сделку из списка **Возможные сделки**,
2. щелкните по значку  справа от названия возможной сделки,
3. выберите из выпадающего списка опцию **Редактировать возможную сделку**,
4. внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

Для удаления возможной сделки выберите соответствующую опцию из выпадающего списка **Действия**.

Выставление счетов

Раздел **Счета** позволяет выставлять счета за предоставленные товары и услуги и управлять этими счетами.

Для создания счета:

1. Нажмите кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите опцию **Счет**.
2. Проверьте **Номер счета**.

По умолчанию номер счета генерируется автоматически с использованием префикса **INV** и числа в формате **#####**, начиная с **0000001**. Но его легко изменить при создании счета. Для этого нажмите на ссылку **Изменить формат** рядом с полем **Номер счета**. Введите нужный **Префикс** и **Начальный номер**.

Если вы не хотите, чтобы номера счетов генерировались автоматически, снимите флажок **генерировать автоматически**. После этого вы сможете ввести любой нужный номер вручную.

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

3. Определите **Дату выставления**: выберите ее из календаря или введите вручную в следующем формате: **дд/мм/гггг**.
Дата выставления - это дата, когда счет выставляется покупателю.
4. Выберите в поле поиска **Покупателя**, которому вы хотите выставить счет. Система будет использовать информацию об адресе выставления счета, сохраненную в базе клиентов. В случае необходимости вы можете изменить эти данные с помощью ссылки **Изменить адрес выставления счета**, которая появляется под именем покупателя, после того как он выбран.
5. Выберите в поле поиска **Получателя**.
Если **Получатель** и **Покупатель** совпадают в одном лице, установите флажок **совпадает с покупателем** и добавьте адрес доставки, нажав на соответствующую ссылку, появившуюся рядом со ссылкой **Изменить адрес выставления счета**.
6. Свяжите счет с одной из имеющихся возможных сделок.
7. Определите **Срок оплаты**. Для этого используйте один из доступных вариантов справа: **При получении, 15 дней, 30 дней** или **45 дней**, или выберите дату из календаря, или введите вручную в следующем формате **дд/мм/гггг**.
Срок оплаты - это дата, к которой счет должен быть оплачен.
8. Выберите **Язык счета** из списка доступных.
9. Выберите **Валюту** счета. По умолчанию используется валюта, указанная в профиле клиента. Если в профиле клиента валюта не указана, используется валюта по умолчанию, указанная в настройках модуля CRM. В случае необходимости вы можете выбрать любую другую валюту из списка доступных. При выборе валюты, отличной от валюты по умолчанию, указанной в настройках модуля CRM, также отображается поле **Обменный курс**. Задайте соответствующий обменный курс и нажмите на кнопку **Сохранить**.

Администраторы портала и модуля CRM могут изменить валюту по умолчанию и задать обменный курс для валют из списка в разделе **Настройки >> Настройки валюты**. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, обратитесь к [этой статье](#).
10. Введите **Номер заказа**, если он доступен.
11. Укажите **Условия** оплаты.
Если вы хотите задать общие условия для всех последующих счетов, нажмите на ссылку **По умолчанию**, расположенную под полем **Условия**, введите условия и нажмите кнопку **Сохранить**.

12. Введите **Примечания** для клиента, если это необходимо.
Эти примечания будут отображаться в счете и в тексте письма, если вы отправите счет с помощью **Почты** онлайн-офиса.
13. Заполните раздел **Товары и услуги**.
Перечислите товары и услуги, предоставленные клиенту. Их можно выбрать из списка, если они доступны, или создать прямо здесь. Для этого откройте список **Выбрать позицию** и нажмите на ссылку **Создать новую позицию**.

Введите **Количество** товара и **Скидку**, если она применяется в данном случае. Добавьте **Налог** с продаж или оставьте это поле пустым. Налог, который требуется применить, можно выбрать из списка, если он уже доступен, или создать новый налог прямо здесь. Для этого откройте список **Налог** и нажмите на ссылку **Создать налог**.

Таким же образом можно добавить любое нужное количество товаров и услуг.

14. Проверьте **Подытог** и **Итоговую** сумму, вычисленные автоматически на основе вышеуказанных данных.
15. Нажмите кнопку **Добавить этот счет** или используйте кнопку **Добавить и создать новый счет**, чтобы начать создание нового счета сразу после сохранения текущего.

Создать...

- Контакты
- Задачи
- Возможные сделки
- Счета**
- Мероприятия
- Вызовы
- Отчеты
- Настройки
- Справочный центр
- Обратная связь и поддержка
- Форум пользователей
- Видео гайды

Помогите нам стать лучше!

Создание нового счета

Номер счета: * INV-00000036 [Изменить формат](#)

Дата выставления: * 02.10.2017

Покупатель: * **ABC** Страховая компания ABC

[+ Добавить адрес выставления счета](#) [+ Добавить адрес доставки](#)

Получатель: ☒ совпадает с покупателем

Возможная сделка: Покупка 20 000 лицензий

Срок оплаты: * При получении 15 дней 30 дней 45 дней

Язык счета: * русский (Россия)

Валюта: * RUB - Рубль

Номер заказа:

Условия: * **ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

Деньги за проданный товар перечисляются на расчетный счет Продавца в срок до "01" ноября 2017 г. (в течение 30 дней после подписания Договора).

По умолчанию

Примечания: *

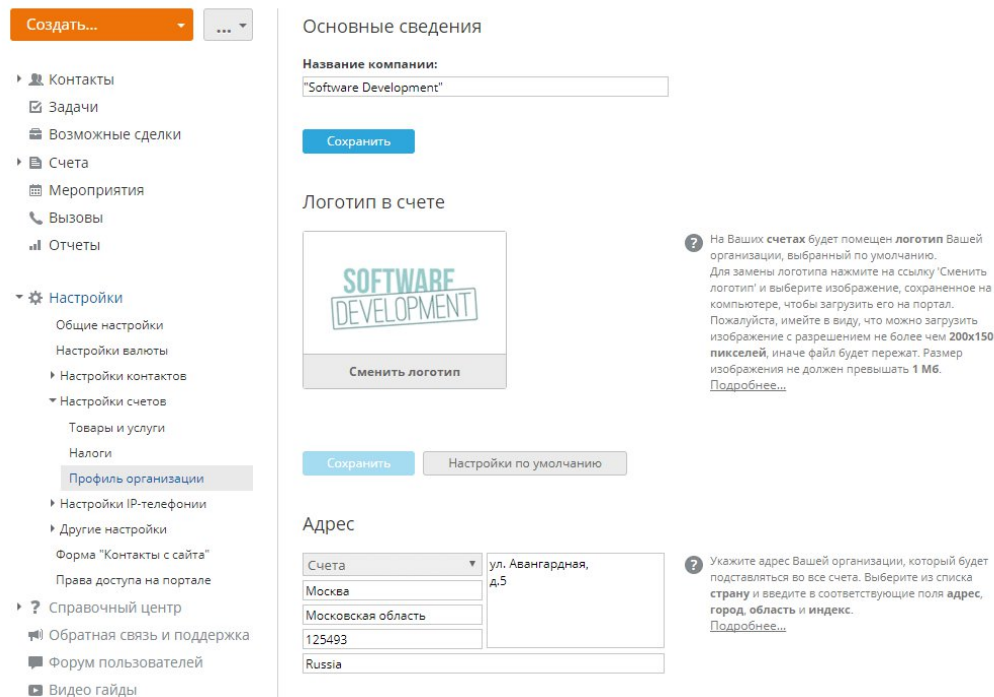
Чтобы указать сведения о вашей компании, которые будут использоваться в счетах, разверните список **Настройки** на левой боковой панели, выберите раздел **Настройки счетов** и нажмите на ссылку **Профиль организации**.

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

Здесь можно выполнить следующие действия:

1. ввести название компании,
2. добавить логотип компании, нажав на кнопку **Сменить логотип** под изображением по умолчанию,
3. указать адрес вашей организации, заполнив поля раздела **Адрес**.

Вся эта информация будет помещаться и отображаться в счетах.



После создания счета он будет добавлен в **Черновики** счетов. После того как счет будет отправлен клиенту, оплачен или отклонен им, вы можете изменить его статус в списке **Счета**.

1. выберите в списке **Счета** нужный счет,
2. нажмите расположенную выше кнопку **Изменить статус**,
3. выберите подходящий статус: **Черновик**, **Выставлен**, **Оплачен** или **Отклонен**.

Чтобы отредактировать счет,

Можно редактировать только счета со статусом **Черновик**.

1. выберите в списке **Счета** нужный счет,
2. щелкните по значку  справа от названия счета,
3. выберите из выпадающего списка **Действия** опцию **Редактировать счет**,
4. внесите все нужные изменения и нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

Используя раскрывающееся меню **Действия**, вы также можете скачать, распечатать, отправить по электронной почте, продублировать или удалить выбранный счет.

Организация мероприятий

Раздел **Мероприятия** предназначен для упрощения организации мероприятий, семинаров, совещаний и т.д. с группой из нескольких клиентов.

Для планирования мероприятия:

1. Нажмите кнопку **Создать** в левом верхнем углу и выберите опцию **Мероприятие**,
2. Введите **Название мероприятия**,
3. Выберите **Участников** мероприятия из базы клиентов,
Можно добавить сколько угодно участников, используя поле поиска. Чтобы удалить участника, добавленного по ошибке, используйте значок 
4. Добавьте теги, если это необходимо: нажмите на ссылку **Добавить тег** и выберите один из существующих тегов или создайте новый.
5. Введите другие сведения, если они доступны,

Для ввода дополнительных сведений настройте пользовательские поля. Для этого, прежде всего, сохраните мероприятие, которое создаете. Иначе вся введенная информация будет потеряна. Затем разверните раздел **Настройки >> Другие настройки** на левой боковой панели и нажмите на ссылку **Пользовательские поля**

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

Эта возможность доступна только для администраторов портала и модуля CRM.

6. Ограничьте доступ к мероприятию, установив соответствующий флажок,
По умолчанию доступ к созданному мероприятию предоставляется всем пользователям портала. Установите флажок **Ограничить доступ к мероприятию** и выберите пользователей, которым требуется предоставить доступ, нажав на ссылку **Добавить пользователей**. Выбранные пользователи будут оповещены о новом добавленном мероприятии и смогут просматривать и редактировать его.
7. Нажмите кнопку **Сохранить** или используйте кнопку **Сохранить и Создать новое мероприятие**, чтобы начать создание нового мероприятия сразу после сохранения текущего.

После того как мероприятие будет создано, можно запланировать события, [поставить задачи](#), управлять участниками, сохранить сопутствующую документацию.

Для получения дополнительной информации обратитесь к [этой статье](#).

Создать...

...

Контакты

Задачи

Возможные сделки

Счета

Мероприятия

Вызовы

Отчеты

Настройки

Справочный центр

Обратная связь и поддержка

Форум пользователей

Видео гайды

Помогите нам стать лучше!

Создать новое мероприятие

Название мероприятия: *

Семинар

Участники мероприятия

Поиск компании или персоны по имени...

Студия дизайна

(789)333-456-777

design@example.com

✕

N

Туристическая компания N

✕

ABC

Страховая компания ABC

(209)549-2386

info@abc.com

✕

Информационное агентство

Информационное агентство

394-555-777

news_agency@example.com

✕

Теги

Добавить тег

семинар

Другие поля

Настроить пользовательские поля

Права доступа

По умолчанию доступ имеют все пользователи портала. Для того чтобы ограничить доступ, поставьте галку ниже.

☐ Ограничить доступ к мероприятию

Сохранить

Сохранить и Создать новое мероприятие

Отмена

Чтобы отредактировать мероприятие,

1. выберите нужное мероприятие из списка **Мероприятия**,
2. щелкните по значку  справа от названия мероприятия,
3. выберите из выпадающего списка опцию **Редактировать мероприятие**,
4. внесите все необходимые изменения и нажмите кнопку **Сохранить изменения**.

После того как мероприятие состоится, можно закрыть его в системе. Для этого просто поставьте галочку слева от названия мероприятия.

Для удаления мероприятия выберите соответствующую опцию из выпадающего списка **Действия**.

Использование IP-телефонии

Функция **IP-телефонии** позволяет принимать входящие звонки от клиентов и совершать исходящие звонки прямо из браузера.

Чтобы использовать функциональность IP-телефонии, требуется зарегистрировать учетную запись Twilio и подключить ее к portalу, указав учетные данные API: **Account SID** (Идентификатор безопасности учетной записи) и **Auth token** (Маркер проверки подлинности). Их можно найти в [Консоли Twilio](#) в разделе 'Account Summary' (Сведения об учетной записи).

Возможность подключения учетной записи Twilio доступна только для администраторов портала.

Нажмите на значок  наверху страницы, чтобы перейти в настройки портала, и откройте раздел **Интеграция -> Сторонняя авторизация**. Нажмите на переключатель рядом с сервисом **Twilio**, укажите учетные данные API в соответствующих полях и нажмите кнопку **Включить**.

После подключения учетной записи Twilio к portalу вы сможете добавлять виртуальные номера и управлять ими.

Для добавления виртуального номера:

1. В модуле CRM перейдите в раздел **Настройки** на левой боковой панели и нажмите на ссылку **Настройки IP-телефонии**.
2. Нажмите на ссылку **Купить номер телефона**.
3. В окне **Покупка номера** выберите нужный номер из списка доступных и нажмите кнопку **Купить номер телефона**.
4. Если в вашей учетной записи Twilio уже есть купленные ранее телефонные номера, можно использовать опцию **Привязать купленный номер**. В новом окне выберите один из доступных виртуальных номеров Twilio и нажмите на кнопку **Привязать купленный номер**.

После того как первый номер будет добавлен в CRM, для добавления других номеров можно использовать ссылку **Купить номер телефона/Привязать купленный номер** над списком **Виртуальные номера и операторы**.

Если вы используете пробную учетную запись Twilio, можно добавить не более одного виртуального номера. Пробные учетные записи Twilio также имеют некоторые [другие ограничения](#). Чтобы использовать все возможности сервиса, необходимо обновить учетную запись Twilio.

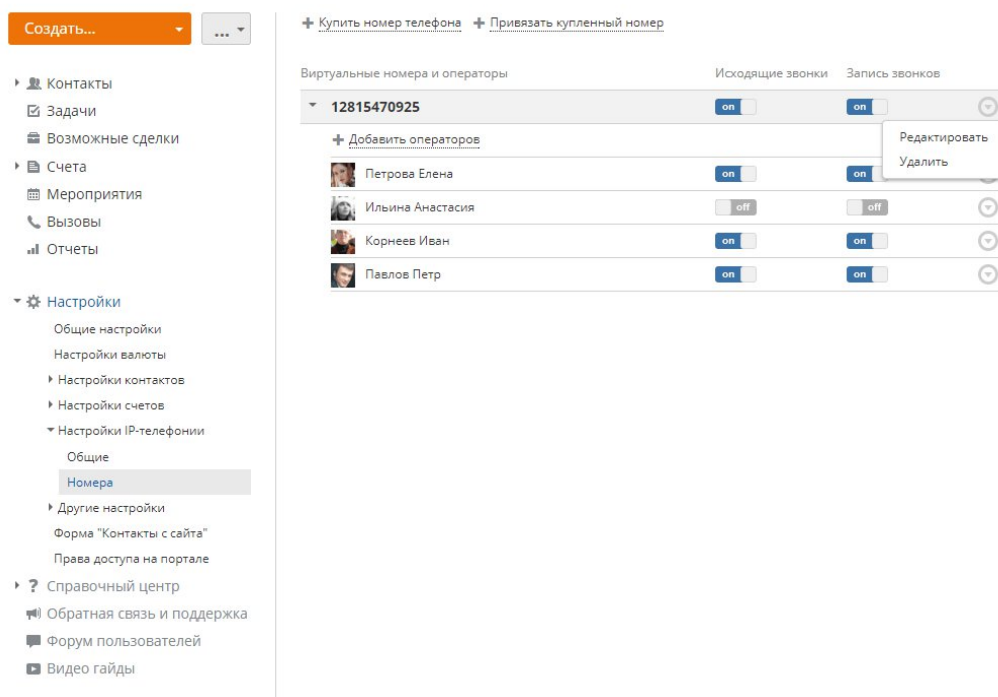
Для настройки добавленного виртуального номера:

1. В списке **Виртуальные номера и операторы** выберите номер, который требуется настроить.
2. Нажмите на переключатель **Исходящие звонки**, чтобы включить возможность не только принимать входящие звонки, но и делать исходящие звонки, используя этот номер.
3. Нажмите на переключатель **Запись звонков**, чтобы включить возможность записывать все исходящие и входящие звонки для этого номера, чтобы позже можно было прослушать запись нужного звонка.

4. Нажмите на стрелку ▾ слева от нужного номера, чтобы **Добавить операторов**, которые должны иметь возможность использовать этот виртуальный номер. Отметьте галочками нужных пользователей портала в списке и нажмите на кнопку **Сохранить**. После того как операторы будут добавлены, для них будет доступен значок IP-телефонии  наверху страницы.

Исходящие звонки и **Запись звонков** можно также настроить для каждого из добавленных операторов в отдельности с помощью переключателей рядом с именем оператора. Чтобы удалить добавленного оператора из списка операторов виртуального номера, нажмите на значок **Действия**  справа от имени оператора и выберите опцию **Удалить**.

Используйте значок **Действия**  справа от нужного виртуального номера, чтобы **Редактировать** или **Удалить** номер.

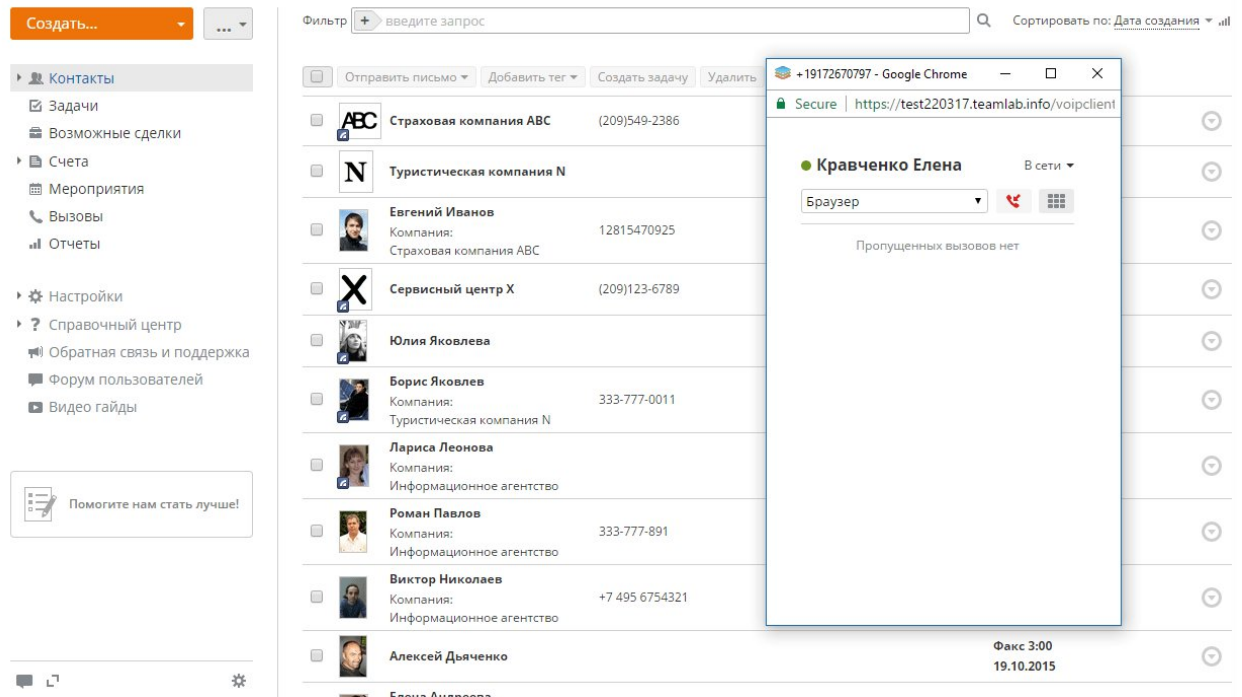


Виртуальные номера и операторы	Исходящие звонки	Запись звонков
12815470925	on	on
+ Добавить операторов		
Петрова Елена	on	on
Ильина Анастасия	off	off
Корнеев Иван	on	on
Павлов Петр	on	on

Для получения дополнительной информации об общих настройках для всех номеров и индивидуальных настройках, которые можно применить к отдельному номеру, обратитесь к [этой статье](#).

Чтобы начать принимать и совершать звонки,

1. Нажмите на значок IP-телефонии  наверху страницы. VoIP-клиент откроется в новом окне.
2. Выберите статус "**В сети**" рядом с вашим именем.



Опция **Браузер** выбрана по умолчанию, и в настоящее время это единственная доступная опция в раскрывающемся списке, поэтому больше ничего делать не требуется. Все готово для приема входящих звонков.

Если вам поступает входящий звонок, вы можете **Ответить** на него или **Отклонить** его, используя соответствующие кнопки в окне IP-телефонии.

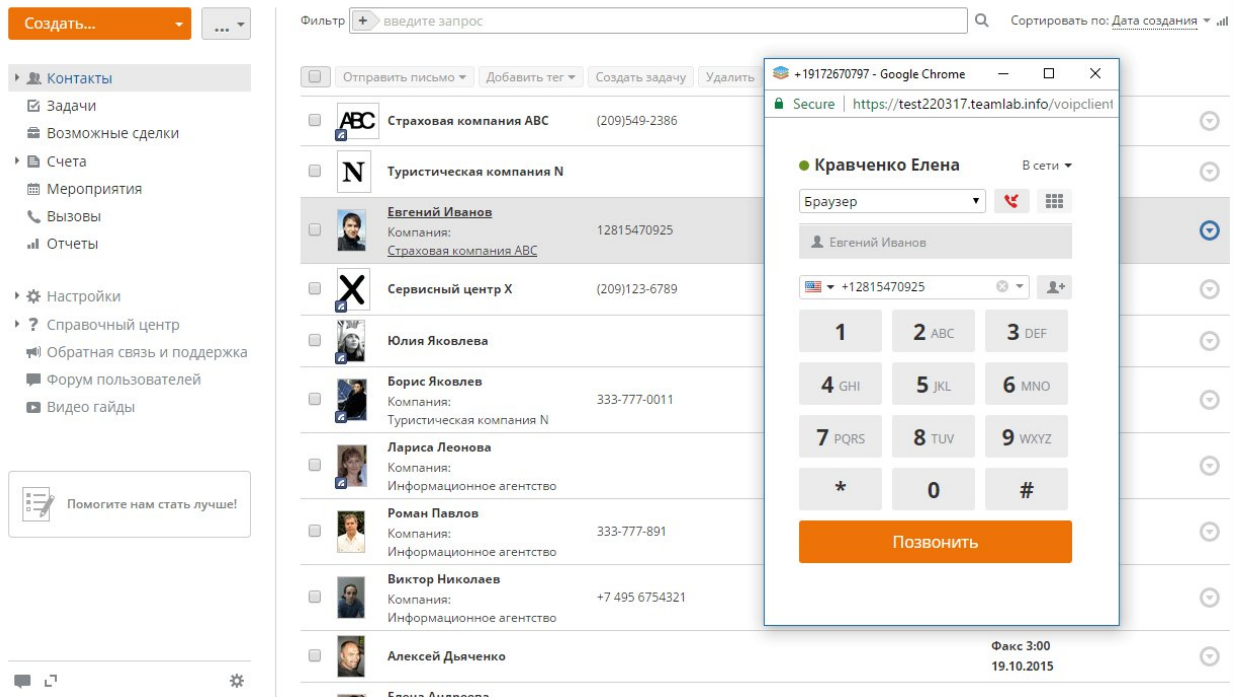
Если вам звонит человек, чей номер сохранен в вашей клиентской базе CRM, в этом окне отображается имя контакта. Можно щелкнуть по нему, чтобы открыть профиль клиента в новой вкладке браузера и легко найти всю нужную информацию о клиенте, которая может пригодиться во время телефонного разговора.

Чтобы завершить звонок, нажмите кнопку **Отключиться**.

Кнопка  в окне IP-телефонии позволяет просмотреть список пропущенных звонков за время текущей сессии. Если вы хотите перезвонить тому, кто вам звонил, наведите курсор мыши на значок пропущенного звонка  в списке, чтобы он превратился в значок , и нажмите на него.

Оператор, которому были предоставлены соответствующие права, может совершать исходящие звонки. Чтобы позвонить:

1. Нажмите на кнопку , чтобы открыть панель набора номера.



- Нажмите на значок , чтобы открыть список всех существующих контактов CRM. Чтобы облегчить поиск контакта, можно полностью или частично ввести имя контакта в поле поиска над списком контактов. Выберите из списка нужный контакт CRM.

Вместо этого можно просто нажать на номер телефона нужного контакта в общем списке компаний и персон на вкладке **Контакты**. Позвонить контакту со страницы его профиля в настоящее время нельзя.

Номер телефона выбранного контакта отобразится в соответствующем поле.



Если в профиле контакта есть несколько телефонных номеров (мобильный, рабочий, домашний), нажмите на стрелку  в правой части поля с телефонным номером, чтобы выбрать нужный номер. Чтобы удалить номер, нажмите на значок .

Чтобы позвонить на номер, который не сохранен в вашей клиентской базе, выберите код страны из списка  и введите номер телефона с помощью панели набора номера или клавиатуры компьютера.

- Нажмите на кнопку **Позвонить**.

Если вы звоните контакту, сохраненному в модуле CRM, в этом окне отображается ссылка на профиль контакта, чтобы вы могли открыть профиль в новой вкладке браузера.

Если вы звоните на новый номер, не сохраненный в контактах CRM, или принимаете звонок с такого номера, этот номер будет автоматически сохранен в контакты CRM как новый контакт. В историю этого контакта также автоматически добавляется новое событие: **Исходящий звонок** или **Входящий звонок**.

Все входящие, исходящие и пропущенные звонки отображаются в разделе **Вызовы**. Нажмите на ссылку **Вызовы** на левой боковой панели, чтобы открыть список звонков. В нем представлены следующие сведения о звонках: дата и время, агент (имя оператора), клиент (имя клиента, сохраненное в базе CRM), длительность и стоимость звонка. Если звонок был записан, нажмите на значок , чтобы прослушать запись.

Для получения дополнительной информации о просмотре списка звонков и добавлении сведений о звонках в клиентскую базу обратитесь к [этой статье](#).

Создание отчетов

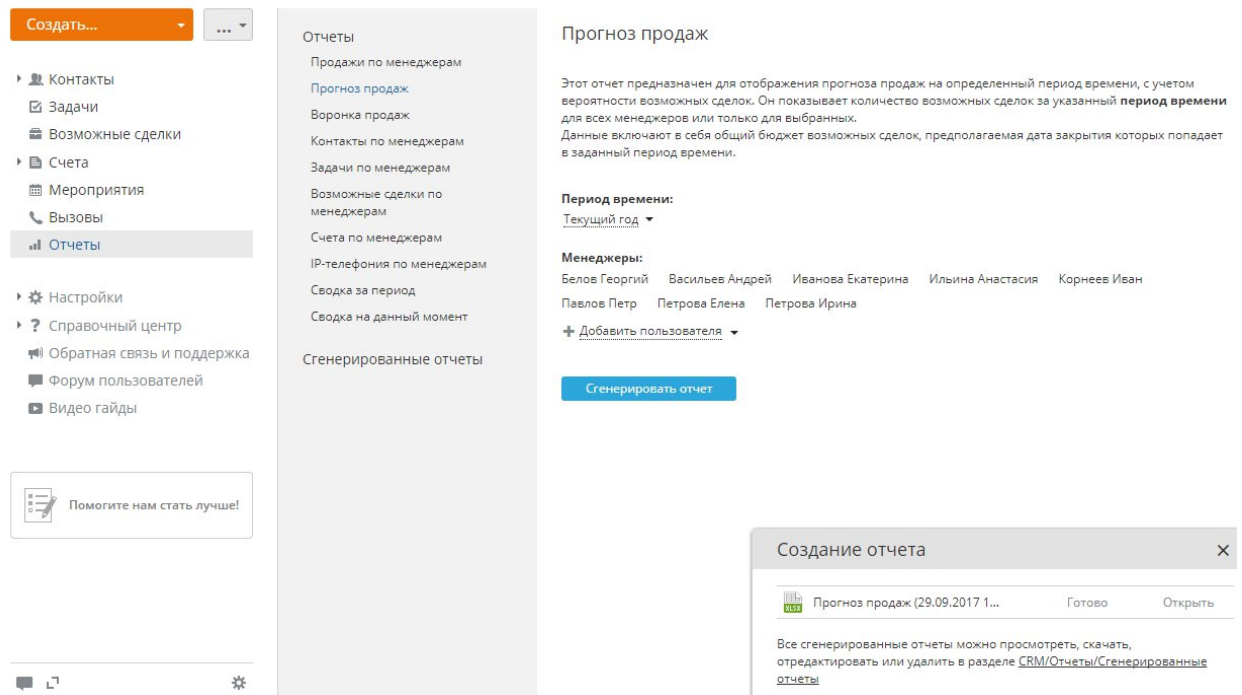
Чтобы быть в курсе всего, что происходит, надо постоянно отслеживать ход продаж. Вы можете просматривать отчеты по успешно закрытым сделкам, оценивать прогноз продаж, строить воронку продаж, получать подробную статистику по контактам, задачам, возможным сделкам, счетам и звонкам IP-телефонии по каждому из менеджеров, а также получать сводные отчеты за указанный период.

Воспользуйтесь системой **Отчетов** онлайн-офиса, которая позволяет легко анализировать данные, наглядно представляя информацию с помощью диаграмм и таблиц.

Для того чтобы сгенерировать отчет:

1. откройте список **Отчеты**, выбрав соответствующую опцию на левой боковой панели,
2. из списка **Отчеты** выберите тип отчета, который надо сгенерировать,
3. настройте доступные параметры отчета:
 - выберите нужный **Период времени** из списка,
 - выберите **Менеджеров**, продуктивность работы которых вы хотите оценить. Нажмите на ссылку **Добавить пользователя** и отметьте галочками нужных пользователей в списке. Чтобы облегчить поиск, используйте поле фильтра наверху. Можно также отметить нужную группу или опцию **Выбрать все**, чтобы добавить пользователей из выбранной группы или всех пользователей портала соответственно. Нажмите кнопку **Сохранить**. Для удаления пользователя, добавленного по ошибке, наведите на него курсор мыши и нажмите на значок .
4. нажмите кнопку **Сгенерировать отчет**.

Если вы используете различные валюты для возможных сделок и счетов, а в настройках модуля CRM еще не указаны обменные курсы валют, откроется новое окно, в котором вам будет предложено задать обменный курс используемых валют. Для получения дополнительной информации о том, как задать обменный курс валюты, пожалуйста, обратитесь к [этой статье](#).



Создать...

- Контакты
- Задачи
- Возможные сделки
- Счета
- Мероприятия
- Вызовы
- Отчеты**
- Настройки
- Справочный центр
- Обратная связь и поддержка
- Форум пользователей
- Видео гайды

Помогите нам стать лучше!

Отчеты

- Продажи по менеджерам
- Прогноз продаж**
- Воронка продаж
- Контакты по менеджерам
- Задачи по менеджерам
- Возможные сделки по менеджерам
- Счета по менеджерам
- IP-телефония по менеджерам
- Сводка за период
- Сводка на данный момент
- Сгенерированные отчеты

Прогноз продаж

Этот отчет предназначен для отображения прогноза продаж на определенный период времени, с учетом вероятности возможных сделок. Он показывает количество возможных сделок за указанный **период времени** для всех менеджеров или только для выбранных. Данные включают в себя общий бюджет возможных сделок, предполагаемая дата закрытия которых попадает в заданный период времени.

Период времени:
Текущий год

Менеджеры:
Белов Георгий Васильев Андрей Иванова Екатерина Ильина Анастасия Корнеев Иван
Павлов Петр Петрова Елена Петрова Ирина

+ Добавить пользователя

Сгенерировать отчет

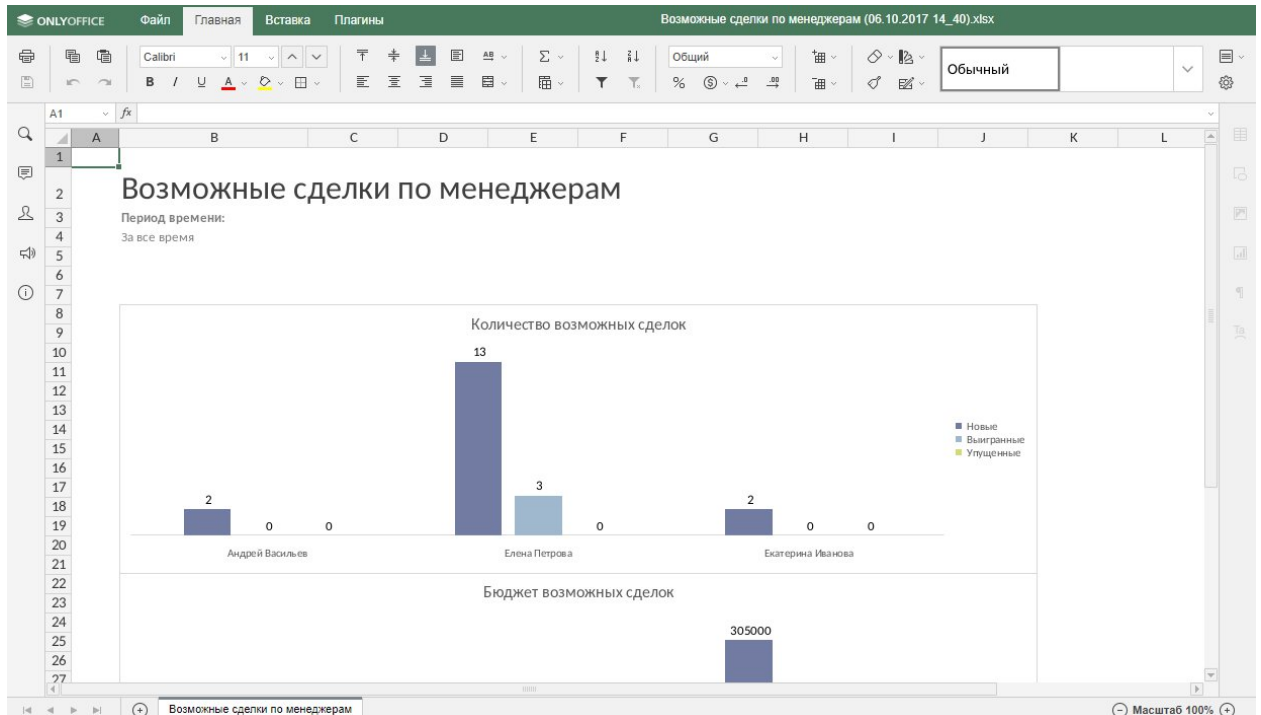
Создание отчета

Прогноз продаж (29.09.2017 1... Готово Открыть

Все сгенерированные отчеты можно просмотреть, скачать, отредактировать или удалить в разделе [CRM/Отчеты/Сгенерированные отчеты](#)

После того как отчет будет сгенерирован, нажмите на ссылку **Открыть** в правом нижнем углу, чтобы просмотреть отчет. Файл откроется в [онлайн-редакторе электронных таблиц](#), и в случае необходимости вы сможете отредактировать его, распечатать или скачать.

- Чтобы распечатать отчет, нажмите значок  **Печать** на верхней панели инструментов.
- Чтобы скачать отчет, перейдите на вкладку **Файл** на верхней панели инструментов, выберите опцию **Скачать как...** на левой боковой панели и выберите нужный формат файла.



Все сгенерированные отчеты находятся в списке **Сгенерированные отчеты** (они доступны только для того пользователя, который сгенерировал их). Для управления отчетами наведите курсор мыши на нужный отчет в списке и используйте иконки рядом с файлом:

-  - чтобы открыть отчет в [онлайн-редакторе электронных таблиц](#).
-  - чтобы скачать отчет как файл в формате .xlsx.
-  - чтобы удалить отчет.

Изменение настроек модуля CRM

По умолчанию все пользователи портала могут получить доступ к модулю **CRM**. Внутри модуля существует 2 разных уровня доступа: **пользователь** и **администратор CRM**.

Являясь **пользователем**, вы можете выполнять следующие операции:

- просматривать все материалы (кроме приватных);
- создавать контакты, задачи, мероприятия, возможные сделки с возможностью ограничивать к ним доступ;
- редактировать контакты, задачи, мероприятия, возможные сделки, к которым предоставлены соответствующие права доступа;

Являясь **Администратором CRM**, вы можете выполнять следующие операции:

- просматривать и модерировать весь контент;
- проводить массовые рассылки;
- Чтобы узнать, как это сделать, обратитесь к [этой статье](#).

- генерировать отчеты;
- настраивать параметры модуля:
 - задавать валюту по умолчанию, которая используется для подсчета **Общей суммы** для всех возможных сделок CRM. Эта валюта также используется для установки цен в каталоге **Товаров и услуг**.
 - экспортировать все данные в файл .csv,
 - настраивать уровни теплоты контактов,
 - добавлять новые типы контактов и изменять существующие,
 - создавать каталог предоставляемых товаров и услуг, которые можно включать в счета,
 - создавать список налогов, которые могут быть применены и использованы в счетах,
 - создавать профиль своей организации, который будет помещаться во все счета: название компании, логотип и адрес,
 - добавлять виртуальные номера и изменять настройки IP-телефонии,
 - настраивать пользовательские поля для добавления дополнительной информации,
 - создавать новые категории событий истории,
 - определять категории задач,
 - задавать стадии сделок,
 - управлять тегами внутри модуля CRM,
 - создать [форму "Контакты с сайта"](#)

Но если вы являетесь **владельцем портала** или **администратором с полным доступом**, вы можете ограничить доступ к модулю **CRM** для некоторых пользователей или даже отключить этот модуль, если он вам не нужен. Для этого:

1. нажмите на ссылку **Настройки** на панели слева,
2. выберите подраздел **Права доступа на портале**,
3. перейдите к разделу **CRM**,
4. выберите переключатель **Пользователей из списка**,
5. выберите пользователей, которым надо предоставить доступ,

Для этого используйте одну из доступных опций:

- используйте ссылку **Добавить пользователя**, если надо предоставить доступ одному или более людям;
- используйте ссылку **Добавить группу**, если надо предоставить доступ всем пользователям портала, или одной или более группам.

Доступ к модулю Проекты предоставлен для:

- ☐ Всех участников со статусом Пользователи
- ☒ Участников со статусом Пользователи из списка

 Корнеев Иван
  Белов Георгий
  Васильев Андрей
  Ильина Анастасия
  Кравченко Елена

[+ Добавить пользователя](#)
[+ Добавить группу](#)

В модуле Проекты участники портала со статусом Пользователи, имеющие разные права доступа, могут:

- Просматривать проекты и участвовать в обсуждениях
- Создавать и редактировать вехи, задачи, обсуждения, документы
- Учитывать время выполнения задач, генерировать отчеты
- Формировать команду проекта и устанавливать права доступа

 CRM [Скрыть](#)

Доступ к модулю CRM предоставлен для:

- ☐ Всех участников со статусом Пользователи
- ☒ Участников со статусом Пользователи из списка

Список пользователей пуст

[+ Добавить пользователя](#)
[+ Добавить группу](#)

- ☒ Я
- ☐ Белов Георгий
- ☒ Васильев Андрей
- ☒ Иванова Екатерина
- ☐ Ильина Анастасия
- ☒ Корнеев Иван
- ☒ Павлов Петр

Выбрать все

- ☐ Администрация
- ☐ Гости портала
- ☐ Отдел дизайна
- ☒ Отдел маркетинга
- ☐ Отдел программировани..
- ☐ Отдел технической подд...

5 выбрано

[Сохранить](#)
[Отмена](#)

В модуле CRM участники портала со статусом Пользователи могут:

- Создавать контакт, задачу, мероприятие, сделку с возможностью ограничения доступа к ним
- Редактировать контакт, задачу, мероприятие, сделку, к которым предоставлен доступ

Чтобы отключить модуль **CRM**, перейдите в подраздел **Модули и инструменты** в **Общих** настройках портала, выбрав соответствующую опцию на левой боковой панели; снимите флажок с модуля **CRM** и нажмите кнопку **Сохранить**.