



IRIS CRM 2.1

Руководство пользователя

Web: <http://iris-integrator.ru>

E-mail: info@iris-integrator.ru



1. Общие понятия и принципы работы с IRIS CRM

Система – IRIS CRM.

Модуль – набор разделов Системы.

Стиль – вариант визуального оформления Системы.

1.1. Вход в Систему

Для входа в Систему необходимо ввести Ваш логин и пароль на странице входа в IRIS CRM (Рис. 1.1) и нажать кнопку «Вход».

Логин:

Пароль:

Стиль:

Рис. 1.1. Страница входа в IRIS CRM

На этой же странице Вы можете выбрать стиль интерфейса в поле «Стиль».

1.2. Рабочее пространство

На Рис. 1.2 представлено рабочее пространство IRIS CRM.

Рабочее пространство делится на следующие области:

- меню;
- основная таблица;
- закладки;
- сегментация.



Добрый день, test!

[Выход](#)

Общее | Название | начинается на | Поиск | Сброс

Название	Тип	Категория	Телефон	Ответственный
Буде Беленка	Клиент	С. Средний	+7 (475) 500 00 02	Малодорова Инна Ильин
Малодорова Инна Ильин	Партнер		+7 (475) 500 00 01	Малодорова Инна Ильин
МДМ	Клиент	F. Потенциальный	+7 (475) 700 00 04	Малодорова Инна Ильин
МДМ-Бизнес	Клиент	A. VIP-клиент	+7 (475) 700 00 03	Малодорова Инна Ильин
МДМ-Телем	Клиент	D. Разовый	700 00 05	Малодорова Инна Ильин
МКС	Инфраструктура			Малодорова Инна Ильин
МКС	Инфраструктура			Малодорова Инна Ильин
МДМ	Клиент	G. Убыточный		Малодорова Инна Ильин
Малодорова Инна Ильин	Инфраструктура			Малодорова Инна Ильин
Малодорова Инна Ильин	Клиент	I. Не проверен		Малодорова Инна Ильин
ООО "Русский клиент"	Клиент	I. Не проверен	(475) 500 00 03	Малодорова Инна Ильин
ООО МРБ "Интегратор"	Клиент	I. Не проверен		Малодорова Инна Ильин

Добавить | Изменить | Удалить | < Страница 4 из 6 >

Контакты | Поставляемые продукты | Проекты | Дела | Объекты | Отрасли | Инциденты | Связи | Реквизиты | Важные даты | Счета

ФИО	Компания	Телефон	Мобильный	Тип	Ответственный
Буде Беленка	Буде Беленка	+7 (475) 500 00 02		Клиент	Малодорова Инна Ильин

Добавить | Изменить | Удалить | < Страница 1 из 1 >

Рис. 1.2. Рабочее пространство IRIS CRM

1.2.1. Меню

Меню представлено на Рис. 1.3, оно содержит перечисление модулей и разделов.

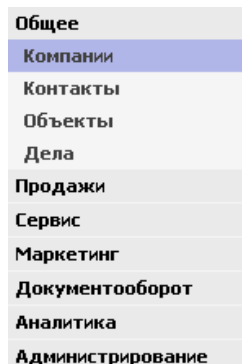


Рис. 1.3. Меню IRIS CRM

Модуль – это набор разделов. Например, в модуле «Продажи» сгруппированы разделы «Проекты», «Продукты», «Выпуски».

При выборе раздела перерисовываются остальные области (основная таблица, закладки, сегментация).



Для ускорения работы разделы кэшируются. Чтобы загрузить раздел заново, несмотря на то, что он уже есть в памяти, надо щелкнуть на соответствующий пункт меню дважды.

1.2.2. Основная таблица

На Рис. 1.4 представлена основная таблица раздела Системы. Она имеет различный вид и содержание в зависимости от выбранного раздела.

Название	Тип	Категория	Телефон	Ответственный
Ирис	Клиент	С. Средний	+7 876 876 09 12	Администратор
Ирис-интегратор	Партнер		+7 (495) 500 00 00	Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	Ф. Потенциальный	+7 (495) 700 44 74	Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	А. VIP-клиент	+7 (495) 700 00 00	Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	Д. Разовый	700 44 74	Администратор
Ирис-интегратор	Инфраструктура			Администратор
Ирис-интегратор	Инфраструктура			Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	Б. Убыточный		Администратор
Ирис-интегратор	Инфраструктура			Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	И. Не проверен		Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	И. Не проверен	+7 (495) 500 00 00	Администратор
Ирис-интегратор	Клиент	И. Не проверен		Администратор

Добавить Изменить Удалить < Страница 4 из 6 >

Рис. 1.4. Основная таблица



IRIS CRM – гибкая для настроек система, Вы можете изменить практически все. Разумеется, можно изменить набор и ширину колонок в таблице. Можно убрать лишние колонки или добавить новые.

Поиск

Название начинается на

В верхней области расположен поиск по таблице. В выпадающем списке можно выбрать поле, по которому необходимо произвести фильтрацию. Рядом указываем условие поиска. Напротив него указывается значение, которое необходимо найти.

Для того, чтобы выполнить поиск, необходимо нажать кнопку «Поиск», либо, находясь на поле ввода значения для поиска, нажать Enter.

Кнопка «Сброс» предназначена для сброса условий поиска.

Сортировка

Название

Для сортировки записей по нужному полю нажмите на заголовок соответствующей колонки. Если необходимо отсортировать записи в обратном порядке, нажмите еще раз на заголовок.

Страницы

< Страница 4 из 6 >

В таблицах информация отображается постранично.

Для навигации по страницам используйте предназначенные для этого кнопки навигации.

Выбранная запись

IRIS	Ваша компания	+7 916 876 09 12	Администратор
------	---------------	------------------	---------------

Выбранная в текущий момент запись выделена цветом. При выборе другой записи автоматически меняется содержимое закладок.

Редактирование записей

Для редактирования записей предусмотрены следующие кнопки:

- «Добавить» – добавление записи;
- «Изменить» – редактирование выбранной записи;
- «Удалить» – удаление выбранной записи.



Для открытия карточки записи для редактирования можно нажать двойным щелчком по нужной записи.

При добавлении или изменении записи на экране отображается карточка записи (Рис. 1.5). В ней содержится подробная информация.

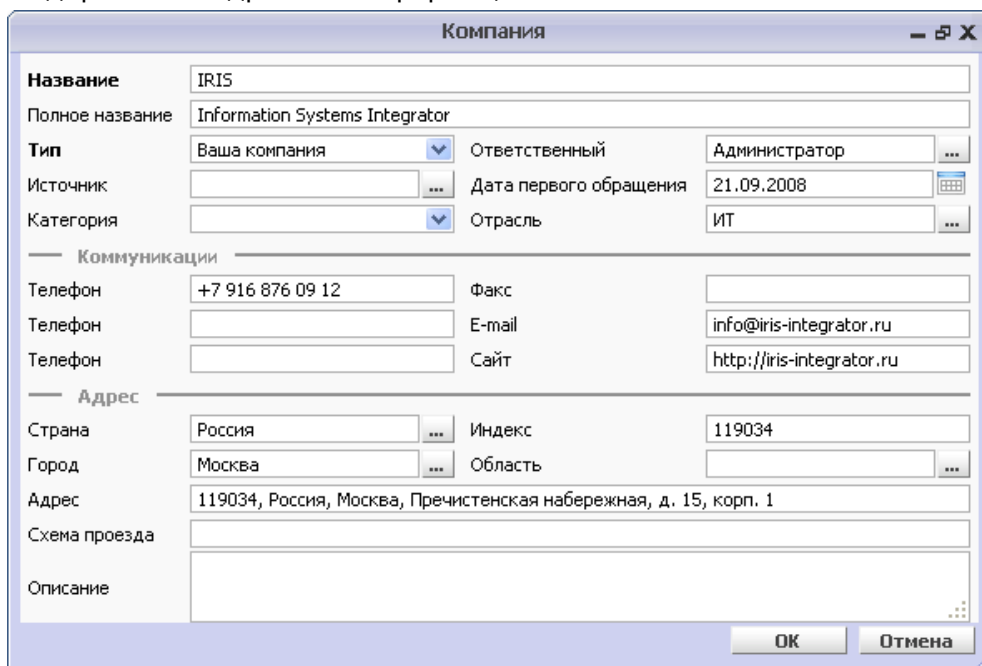


Рис. 1.5. Карточка записи



IRIS CRM – очень гибкая для настроек система, Вы можете изменить практически все. Разумеется, можно изменить набор и расположение полей на карточке. Можно убрать ненужные или добавить новые поля, которых еще нет в Системе.

1.2.3. Закладки

Набор закладок в разных разделах различный. Содержимое закладок различно для различных выбранных в основной таблице записей. В закладках хранится информация, связанная с записью, выбранной в основной таблице. Пример закладки приведен на Рис. 1.6.



Контакты	Поставляемые продукты	Проекты	Дела	Объекты	Отрасли	Инциденты	Связи	Реквизиты	Важные даты	Счета
ФИО	Компания	Телефон	Мобильный	Тип	Ответственный					
Иванов Иван Иванович	ООО "Ирис"	+7 912 345 678 901		Клиент	Иванов Иван Иванович					
Добавить Изменить Удалить										
Страница 1 из 1										

Рис. 1.6. Закладки

Работа с закладками аналогична работе с основной таблицей записей.

1.2.4. Сегментация

Область сегментации (Рис. 1.7) предназначена для сегментирования, фильтрации записей в основной таблице.

Благодаря возможностям сегментации, Вы можете гибко ограничить выборку записей в основной таблице. Вы можете выбрать одно условие, а можете сразу несколько условий, тогда они будут пересекаться (по правилу «И»). Например, условия на рисунке говорят о том, что в основной таблице будут показаны только самые важные просроченные дела.

- Все дела
- По дате
 - Недавние
 - Просроченные
- По состоянию
 - Запланировано
 - В работе
 - Завершено
 - Отложено
 - Отменено
- По важности
 - Очень важно
 - Высокая
 - Обычная
 - Низкая
 - Самая низкая

Рис. 1.7. Сегментация



IRIS CRM – очень гибкая для настроек система, Вы можете изменить практически все. Разумеется, можно изменить набор и порядок фильтров. Можно убрать ненужные или добавить новые фильтры, которых еще нет в Системе.

2. Модуль «Общее»

В этом модуле собраны разделы Системы, которые связаны со всеми остальными модулями.

Этот модуль содержит следующие разделы:

- **«Компании»** – все компании, с которыми Вы взаимодействуете, это Ваши клиенты, партнеры, поставщики, подрядчики, конкуренты;
- **«Контакты»** – в этом разделе хранится информация о людях, сотрудниках, которые работают в компаниях;
- **«Объекты»** – у компании может быть несколько офисов, склады, или компания может вести строительные работы на нескольких объектах, для хранения такой информации и нужен этот раздел;
- **«Дела»** – это встречи, звонки, задания, которые необходимо выполнить, фактически, это Ваш рабочий календарь.



Важно отметить, что модули Системы IRIS CRM не автономны. Например, разделы модуля «Документооборот» связаны с разделами модуля «Продажи». Разделение на модули сделано не для подчеркивания автономности модулей, а для наглядности.

2.1. Раздел «Компании»

В разделе «Компании» собирается вся информация по компаниям, с которыми Вы взаимодействуете. Тут хранится информация не только по клиентам, но и по партнерам, поставщикам, подрядчикам, конкурентам и по другим компаниям.

2.1.1. Основная таблица

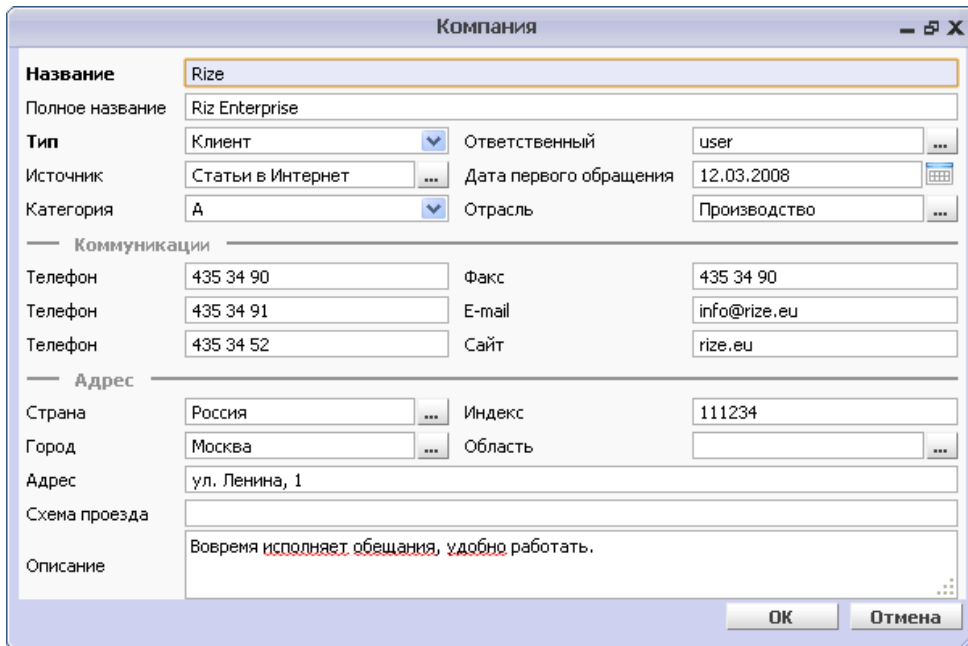
На Рис. 2.8 показана основная таблица раздела «Компании».

Название ▲	Тип	Категория	Телефон	Ответственный
Rize	Клиент		435 34 90	user
Zero	Клиент	A	123 12 12	Администратор
Альянс	Партнер		289 89 83	Васильев Иван Сергеевич
Вымпел	Клиент		445 66 54	Администратор
Заря	Клиент	B	332 22 33	Администратор
Импульс	Клиент	A	214 42 23	Администратор
Карусель	Клиент	A	123 76 87	user
Квартет	Клиент	A	444 44 44	user
Кулон	Клиент	A	555 55 55	Администратор
Марс	Партнер		343 34 65	user
Носорог	Клиент		778 88 87	user
Образец	Клиент	B	555 66 45	user

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 2 >

Рис. 2.8. Основная таблица раздела «Компании»

Подробная информация по компании хранится в карточке компании (Рис. 2.9).



Компания

Название: Rize

Полное название: Riz Enterprise

Тип: Клиент

Источник: Статьи в Интернет

Категория: А

Ответственный: user

Дата первого обращения: 12.03.2008

Отрасль: Производство

Коммуникации

Телефон: 435 34 90

Телефон: 435 34 91

Телефон: 435 34 52

Факс: 435 34 90

E-mail: info@rize.eu

Сайт: rize.eu

Адрес

Страна: Россия

Город: Москва

Адрес: ул. Ленина, 1

Индекс: 111234

Описание: Вовремя исполняет обещания, удобно работать.

OK Отмена

Рис. 2.9. Карточка компании

Назначение полей карточки

Общие поля

Название	Краткое название контрагента.
Полное название	Полное название контрагента, включая правовую форму, расшифровку аббревиатуры.
Тип	Основной классификатор компаний – клиенты, партнеры, поставщики...
Источник	Откуда пришел клиент – это поле полезно заполнять, если Вы планируете анализировать эффективность маркетинговых мероприятий.
Категория	Категория, значимость клиента, по умолчанию – А, В, С.
Ответственный	Пользователь, который отвечает за достоверность информации по этой компании и за отношения с этой компанией.
Дата первого обращения	Дата, когда клиент обратился к Вам впервые.
Отрасль	Отраслевая принадлежность компании.

Коммуникации

Средства связи	Можно задать телефоны компании, факс, email, адрес сайта. Старайтесь всегда указывать телефон и сайт.
----------------	---

Адрес

Адрес	Страна, город, индекс, область, адрес.
Схема проезда	Ссылка на карту либо словесное описание.

Описание

Описание

2.1.2. Фильтры

В разделе «Компании» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 2.10.

Можно отобразить только компании конкретного типа, только новые компании, с которыми начали работать недавно. Для типа «Клиент» есть дополнительная классификация по категории клиентов. Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Клиенты» и фильтр «Новые», это будет означать, что Вы выберете всех клиентов, которые обратились в компанию недавно.

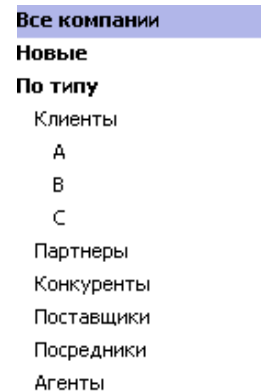


Рис. 2.10. Фильтры раздела «Компании»

2.1.3. Закладки

В разделе «Компании» содержатся следующие закладки:

- «Контакты» – сотрудники, которые работают в выбранной компании;
- «Поставляемые продукты» – продукты и услуги, которые поставяет компания, прайс поставщика;
- «Проекты» – проекты, которые связаны с компанией;
- «Дела» – дела, которые связаны с компанией – звонки, встречи, задания;
- «Объекты» – офисы компании, торговые точки, строительные объекты, склады и прочие объекты, для которых необходимо указать отдельно адрес, средства связи, хранить историю работы с объектом;
- «Отрасли» – если компании, с которыми Вы работаете, работают в нескольких отраслях, то на этой закладке можно указать эти отрасли;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с компанией;
- «Связи» – взаимосвязи компаний (дочерние, головные компании, партнеры);
- «Реквизиты» – платежные реквизиты компании, юр. лица;
- «Важные даты» – день основания компании, отраслевые праздники;
- «Счета» – счета, которые относятся к компании.

2.1.4. Закладка «Контакты»

В этой закладке хранится информация о сотрудниках выбранной компании. В закладке «Контакты» отображаются контакты из раздела «Контакты», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе с контактами можно почитать в разделе 2.2.

2.1.5. Закладка «Поставляемые продукты»

Эту закладку удобно использовать в случае, если Вы занимаетесь перепродажей товаров или услуг Ваших бизнес-партнеров. Тут можно указать цены, по которым Вам поставляют продукцию поставщики (Рис. 2.11). Фактически, это прайс-листы поставщиков.

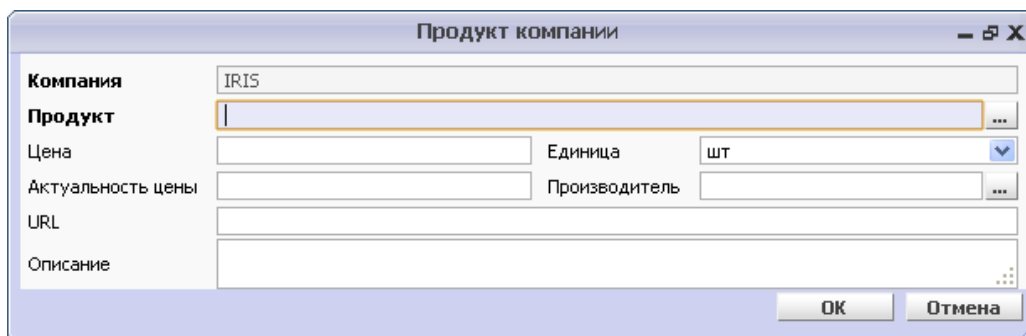


Рис. 2.11. Карточка закладки «Поставляемые продукты»

2.1.6. Закладка «Проекты»

В этой закладке хранится информация о проектах, которые связаны с выбранной компанией. В закладке «Проекты» отображаются проекты из раздела «Проекты», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе с проектами рассказано в разделе 3.1.

2.1.7. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранной компанией. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

2.1.8. Закладка «Объекты»

В этой закладке хранится информация об объектах выбранной компании. В закладке «Объекты» отображаются объекты из раздела «Объекты», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе с объектами рассказано в разделе 2.3.

2.1.9. Закладка «Отрасли»

Если компании, с которыми Вы работаете, работают в нескольких отраслях, то на этой закладке можно указать эти отрасли (Рис. 2.12).

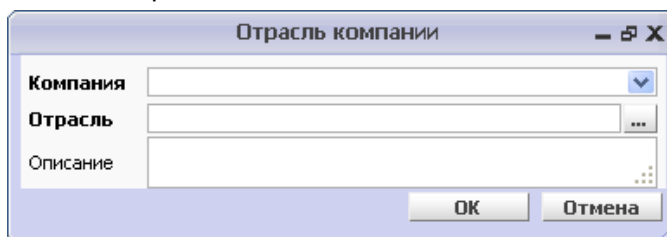


Рис. 2.12. Карточка закладки «Отрасли»

2.1.10. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранной компанией. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

2.1.11. Закладка «Связи»

Вы можете учитывать связи компаний, с которыми Вы работаете в CRM-системе (Рис. 2.13). Например, можно указать, что компания А – родительская компания по отношению к компании Б. Или можно отметить, что компании В и Г – партнеры.

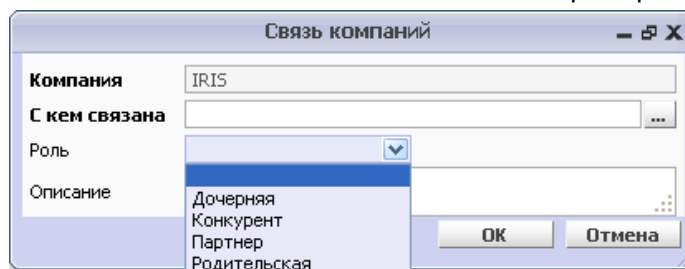


Рис. 2.13. Связи компаний

2.1.12. Закладка «Реквизиты»

На закладке «Платежные реквизиты» (Рис. 2.14) можно задать данные о юр. лицах компаний, с которыми Вы взаимодействуете. Эту информацию можно будет использовать, например, при выставлении счетов.

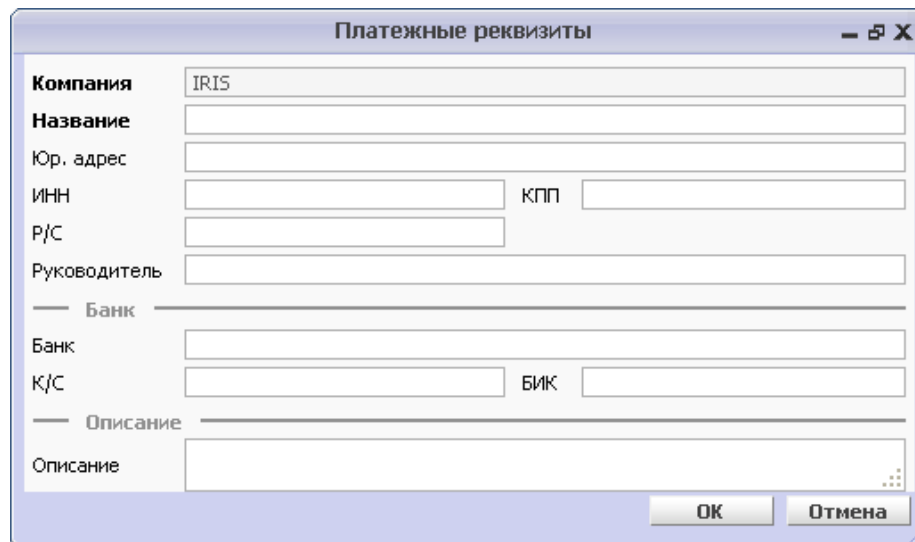


Рис. 2.14. Карточка закладки «Платежные реквизиты»

2.1.13. Закладка «Важные даты»

На закладке «Важные даты» (Рис. 2.15) можно указать даты важных событий, которые относятся к Вашим клиентам, партнерам и другим компаниям.

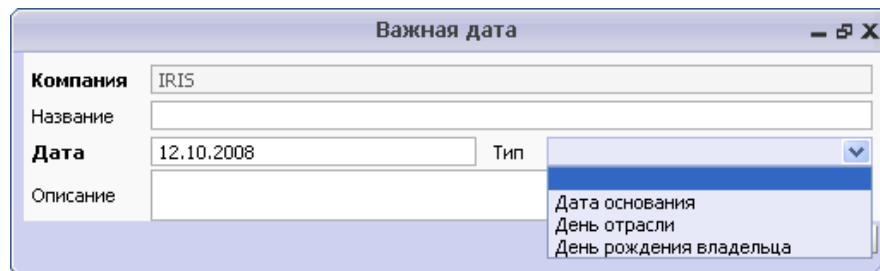


Рис. 2.15. Карточка закладки «Важные даты»

2.1.14. Закладка «Счета»

В этой закладке хранятся все счета, которые связаны с выбранной компанией. В закладке «Счета» отображаются счета из раздела «Счета», у которых в поле «Компания» указана выбранная компания. Подробнее о работе со счетами рассказано в разделе 6.2.

2.2. Раздел «Контакты»

В разделе «Контакты» собирается вся информация по сотрудникам, которые работают в компаниях, с которыми Вы взаимодействуете. В этом же разделе хранится информация и по Вашим сотрудникам.

2.2.1. Основная таблица

На Рис. 2.16 показана основная таблица раздела «Контакты».

ФИО ▲	Компания	Телефон	Мобильный	Тип	Ответственный
user				Сотрудник	Администратор
Администратор				Сотрудник	Администратор
Васильев Иван Сергеевич	Альянс			Партнер	Администратор
Иванов Илья Ильич	Rize		8 926 000 00 00	Клиент	user
Козлов Иван Иванович	Рога и копыта	4834848		Клиент	user
Семенов Семен Игорьевич	Кулон			Клиент	Администратор
Смирнов Андрей Алексеев	Энергия			Клиент	Администратор
Смирнов Андрей Иванович	Rize	888-55-00		Клиент	user

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 2.16. Основная таблица раздела «Контакты»

Подробная информация по контакту хранится в карточке контакта (Рис. 2.17).

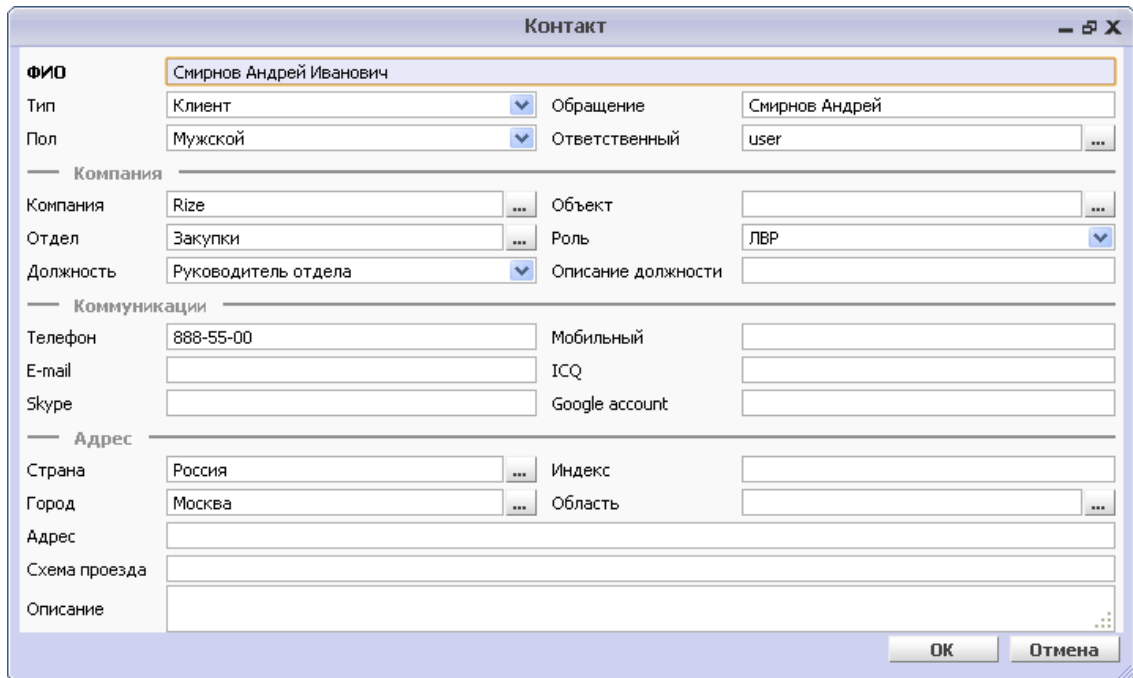


Рис. 2.17. Карточка контакта

Назначение полей карточки

Общие поля

ФИО	Фамилия, имя, отчество
Тип	Основной классификатор контактов – клиенты, партнеры, поставщики...
Пол	Пол (мужской, женский)
Обращение	Как Вы обращаетесь к данному человеку (имя, имя и отчество...)
Ответственный	Пользователь, который отвечает за достоверность информации по этому контакту и за отношения с этим сотрудником.

Компания

Компания	Компания, в которой работает данный сотрудник.
Отдел	Отдел, в котором работает данный представитель компании.
Должность	Кем работает данный представитель компании. Это справочник из нескольких основных должностей, для определения уровня и компетенций сотрудника.
Объект	К какому объекту компании привязан данный сотрудник.
Роль	Какова роль этого представителя компании – это лицо принимающее решения, влияющее на принятие решения или это лицо, гарантирующее принятие решений.
Описание должности	Словесное описание должности.

Коммуникации

Средства связи Можно задать телефоны, email, ICQ, Skype и даже Google account. Старайтесь всегда указывать телефон и email.

Адрес

Адрес Страна, город, индекс, область, адрес.

Схема проезда Ссылка на карту либо словесное описание.

Описание

Описание

2.2.2. Фильтры

В разделе «Контакты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 2.18.

Можно отобразить только контакты конкретного типа или контакты с определенной ролью. Выбирая одновременно фильтр и по типу и по роли, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Клиенты» и фильтр «ЛПР», это будет означать, что Вы выберете всех сотрудников Ваших клиентов, которые принимают решения.

Все контакты

По типу

Клиенты
Партнеры
Конкуренты
Поставщики
Посредники
Агенты

По роли

ЛПР
ЛВР
ЛГР

Рис. 2.18. Фильтры раздела «Контакты»

2.2.3. Закладки

В разделе «Контакты» содержатся следующие закладки:

- «Дела» – дела, которые связаны с контактом – звонки, встречи, задания;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с контактом;
- «Связи» – взаимосвязи контактов (друзья, противники, родственники);
- «Важные даты» – дни рождения, профессиональные праздники контакта;
- «Бонусы» – учет бонусных баллов, которые заработали Ваши сотрудники.

2.2.4. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным контактом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Контакт» указан выбранный контакт. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.3.5.

2.2.5. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным контактом. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Контакт» указан выбранный контакт. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

2.2.6. Закладка «Связи»

Вы можете учитывать связи контактов, с которыми Вы работаете в CRM-системе (Рис. 2.19).

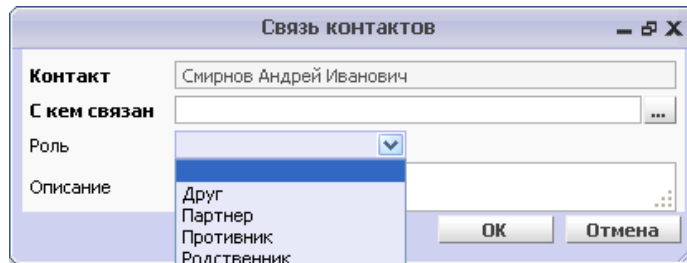


Рис. 2.19. Связи контактов

2.2.7. Закладка «Важные даты»

На закладке «Важные даты» (Рис. 2.20) можно указать даты важных событий, которые относятся к Вашим клиентам, партнерам и другим контактам.

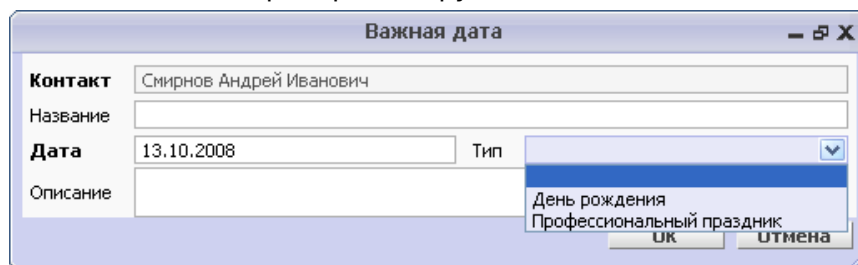


Рис. 2.20. Карточка закладки «Важные даты»

2.2.8. Закладка «Бонусы»

Если Вы хотите рассчитать ценность Ваших сотрудников в цифрах, то можете пользоваться этой закладкой (Рис. 2.21). При успешном выполнении проектов, заданий, начисляйте в этой закладке бонусные баллы для сотрудников. Со временем у лучших сотрудников накопится больше баллов.

Количество набранных за месяц баллов можно использовать как основание для начисления премий.

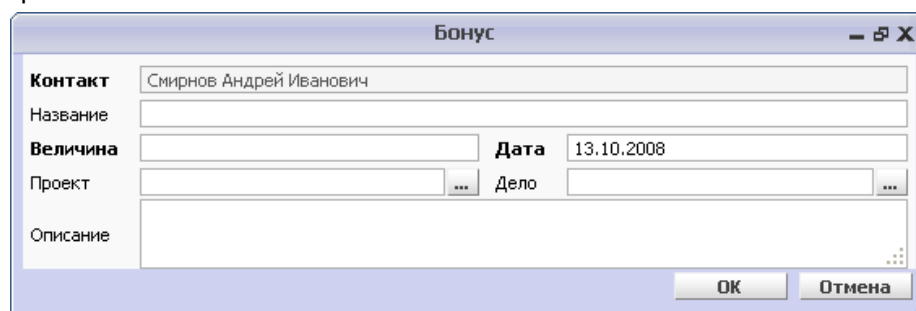


Рис. 2.21. Карточка закладки «Бонусы»

2.3. Раздел «Объекты»

В разделе «Объекты» собирается вся информация по объектам компаний, с которыми Вы взаимодействуете. Тут хранится информация об офисах компаний, торговых точках,

строительных объектах, складах и прочих объектах, для которых необходимо указать отдельно адрес, средства связи, хранить историю работы с объектом

2.3.1. Основная таблица

На Рис. 2.22 показана основная таблица раздела «Объекты».

Название ▲	Компания	Телефон	Тип	Состояние	Ответственный
Жилой комплекс "Залесный	Zero		Торговая точка	Планируется откры	user
Реконструкция ЖД моста				Действующий	user
Склад в области	Rize		Склад	Закрыт	user
ТК "Переулок"	Рога и копыта		Офис	Действующий	user
Центральный офис	Альянс		Офис	Действующий	user

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 2.22. Основная таблица раздела «Объекты»

Подробная информация по объекту хранится в карточке объекта (Рис. 2.23).

Объект — ☰ X

Название

Компания ... **Контакт** ...

Тип ▼ **Ответственный** ...

Состояние ▼

Коммуникации

Телефон **Факс**

Телефон **E-mail**

Телефон **Сайт**

Адрес

Страна ... **Индекс**

Город ... **Область** ...

Адрес

Схема проезда

Описание

Рис. 2.23. Карточка объекта

Назначение полей карточки

Общие поля

Название	Краткое название объекта.
Компания	Компания, которой принадлежит объект.

Тип	Основной классификатор объектов – склады, офисы, стройки...
Состояние	Состояние объекта – действующий, закрыты, планируемый.
Контакт	Основное лицо на объекте, с которым необходимо стоять общение.
Ответственный	Пользователь, который отвечает за достоверность информации по этому объекту и за работу с этим объектом.
Коммуникации	
Средства связи	Можно задать телефоны компании, факс, email, адрес сайта. Старайтесь всегда указывать телефон.
Адрес	
Адрес	Страна, город, индекс, область, адрес.
Схема проезда	Ссылка на карту либо словесное описание.
Описание	
Описание	

2.3.2. Фильтры

В разделе «Объекты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 2.24

Можно отобразить только объекты конкретного типа или объекты в конкретном состоянии. Выбирая одновременно фильтр и по типу и по состоянию, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Торговая точка» и фильтр «Действующий», это будет означать, что Вы выберете все действующие торговые точки.

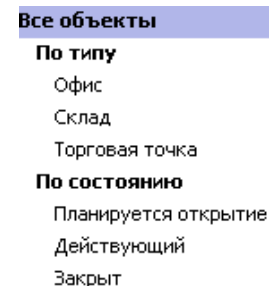


Рис. 2.24. Фильтры раздела «Объекты»

2.3.3. Закладки

В разделе «Объекты» содержатся следующие закладки:

- «Контакты» – сотрудники, которые работают на этом объекте;
- «Дела» – дела, которые связаны с объектом – звонки, встречи, задания...;
- «Проекты» – проекты, которые связаны с объектом;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с объектом;

2.3.4. Закладка «Контакты»

В этой закладке хранится информация о сотрудниках выбранного объекта. В закладке «Контакты» отображаются контакты из раздела «Контакты», у которых в поле «Объект» указан выбранный объект. Подробнее о работе с контактами можно почитать в разделе 2.2.



2.3.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным объектом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Объект» указан выбранный объект. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

2.3.6. Закладка «Проекты»

В этой закладке хранится информация о проектах, которые связаны с выбранным объектом. В закладке «Проекты» отображаются проекты из раздела «Проекты», у которых в поле «Объект» указан выбранный объект. Подробнее о работе с проектами рассказано в разделе 3.1.

2.3.7. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным объектом. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Объект» указан выбранный объект. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

2.4. Раздел «Дела»

Раздел «Дела» предназначен для хранения информации о том, какие дела Вам предстоит выполнить, для назначения заданий Вашим сотрудникам. Фактически, это рабочий календарь для Вас и Ваших коллег.

2.4.1. Основная таблица

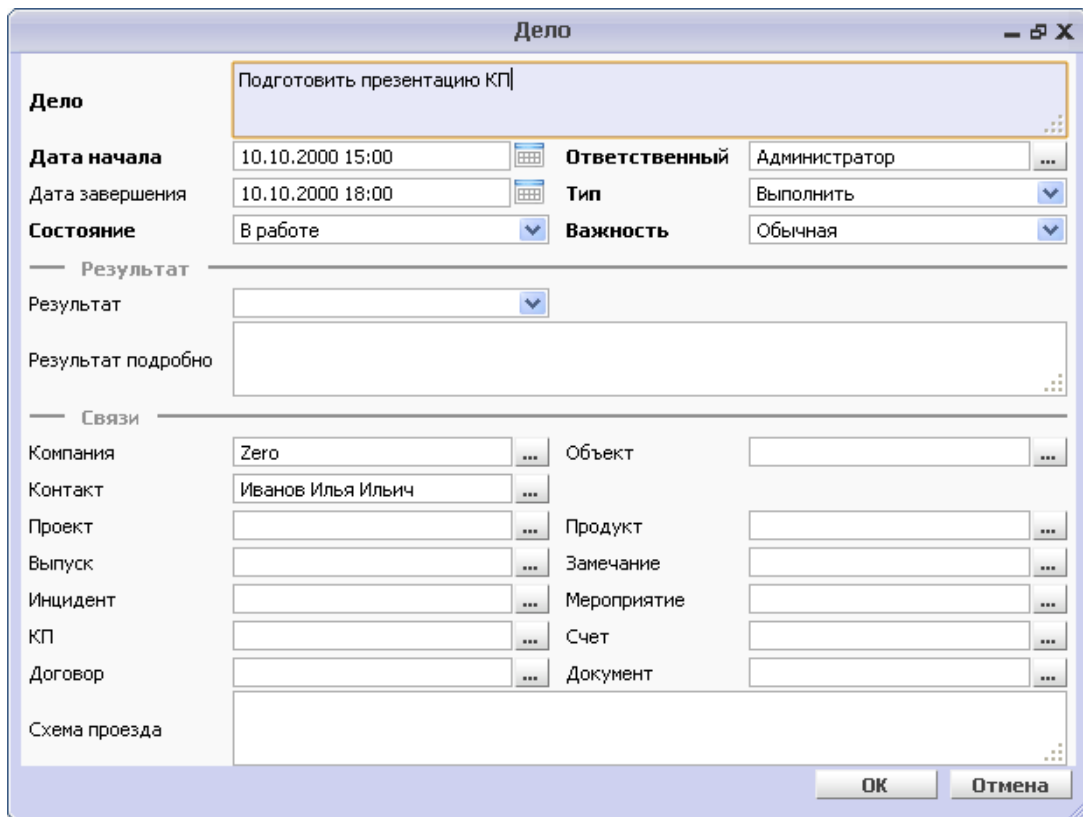
На Рис. 2.25 показана основная таблица раздела «Дела».

Дело ▲	Компания	Тип	Дата начала	Состояние	Ответственный
Настроить соединение	Альянс	Выполнить	26.09.2008 00:00	Запланирована	Администратор
Подготовить презентацию КП		Выполнить	10.10.2000 00:00	В работе	Администратор
Съездить и все подмести	Рога и копыта	Встреча	30.09.2008 00:00	Завершена	Администратор

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 2.25. Основная таблица раздела «Дела»

Подробная информация по делу хранится в карточке дела (Рис. 2.26).



Дело

Подготовить презентацию КП

Дата начала: 10.10.2000 15:00 Ответственный: Администратор

Дата завершения: 10.10.2000 18:00 Тип: Выполнить

Состояние: В работе Важность: Обычная

Результат

Результат: [dropdown]

Результат подробно: [text area]

Связи

Компания: Zero Объект: [text box]

Контакт: Иванов Илья Ильич

Проект: [text box] Продукт: [text box]

Выпуск: [text box] Замечание: [text box]

Инцидент: [text box] Мероприятие: [text box]

КП: [text box] Счет: [text box]

Договор: [text box] Документ: [text box]

Схема проезда: [text area]

OK Отмена

Рис. 2.26. Карточка дела

Назначение полей карточки

Общие поля

Дело	Описание, что необходимо сделать.
Дата начала	Дата и время начала выполнения.
Дата завершения	Дата и время окончания выполнения.
Состояние	Состояние дела – запланировано, в работе, отменено, завершено...
Ответственный	Пользователь, которому поручено выполнить данное дело.
Тип	Основной классификатор дел – звонок, письмо, встреча...
Важность	Важность дела, по умолчанию – обычная.

Результат

Результат	Результат выполнения дела. В этом поле можно указать основные результаты выполнения.
Результат подробно	Это поле предназначено для подробного словесного описания результата.

Связи

Компания	Компания, которой принадлежит объект.
Контакт	Основное лицо на объекте, с которым необходимо стоять

	общение.
Объект	Объект, с которым связано дело.
Проект	Проект, в рамках которого необходимо выполнить задание.
Продукт	Продукт, с которым связано дело.
Выпуск	Выпуск, с которым связано дело.
Замечание	Замечание, к которому относится дело.
Инцидент	Инцидент, для решения которого необходимо выполнить дело.
Мероприятие	Маркетинговое мероприятие, в рамках которого формируется задание.
КП	Коммерческое предложение, с которым связано дело.
Договор	Договор, с которым связано дело.
Счет	Счет, с которым связано дело.
Документ	Документ, с которым связано дело.
Схема проезда	
Схема проезда	Ссылка на карту в Интернете либо словесное описание.

2.4.2. Фильтры

В разделе «Дела» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 2.27.

Можно отобразить дела по дате, по состоянию или по важности. Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Просроченные» и фильтр по важности «Высокая», это будет означать, что Вы выберите все просроченные дела высокой важности.

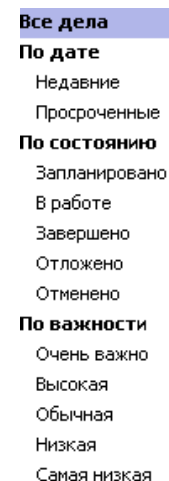


Рис. 2.27. Фильтры раздела «Дела»

2.4.3. Закладки

В разделе «Дела» содержатся следующие закладки:

- «Контакты» – контакты, в отношении которых необходимо выполнить дело;
- «Компании» – компании, в отношении которых необходимо выполнить дело;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с выполнением дела;
- «Продукты» – продукты, на которые распространяется задание.

2.4.4. Закладка «Контакты»

В этой закладке (Рис. 2.28) хранится информация о том, какие контакты участвуют в выполнении дела. Кроме самого контактного лица можно указать и роль, которую он выполняет.

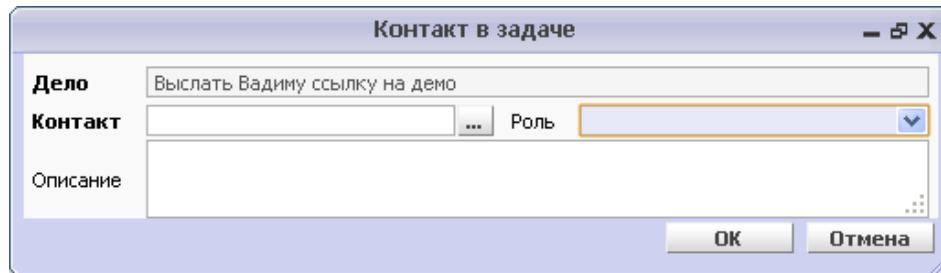


Рис. 2.28. Карточка закладки «Контакты»

2.4.5. Закладка «Компании»

В этой закладке (Рис. 2.29) хранится информация о компаниях, на которые распространяется выполнение дела. Кроме самой компании можно указать и роль, которую она выполняет.

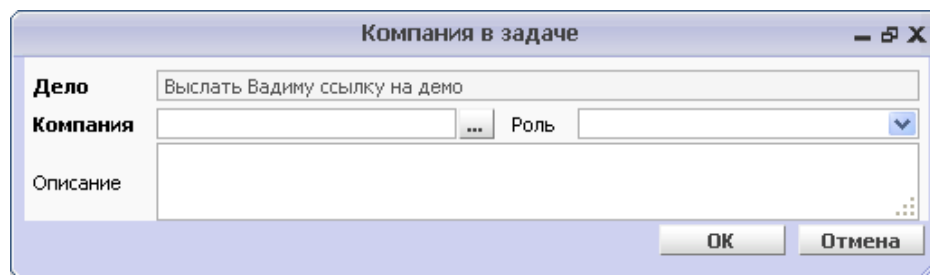


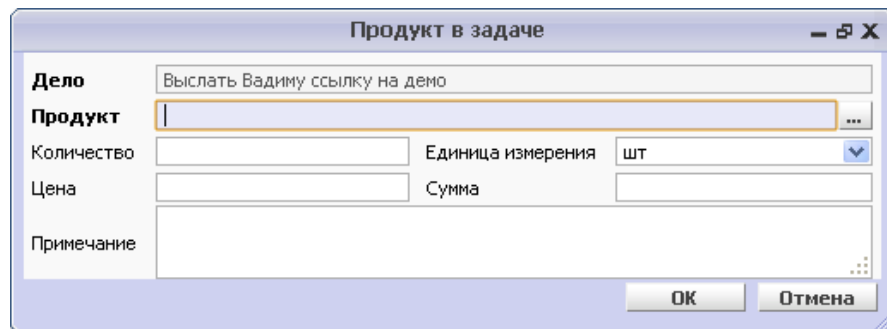
Рис. 2.29. Карточка закладки «Компании»

2.4.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали в ходе выполнения дела. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «дело» указано выбранное дело. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

2.4.7. Закладка «Продукты»

В этой закладке (Рис. 2.30) хранится информация о продуктах, на которые распространяется дело. На закладке можно указать такие параметры, как количество, цена.



The image shows a software dialog box titled "Продукт в задаче" (Product in task). It contains the following fields and controls:

- Дело** (Case): A text input field containing "Выслать Вадиму ссылку на демо".
- Продукт** (Product): A text input field with a dropdown arrow on the right.
- Количество** (Quantity): A numeric input field.
- Единица измерения** (Unit of measurement): A dropdown menu currently showing "шт" (pieces).
- Цена** (Price): A numeric input field.
- Сумма** (Sum): A numeric input field.
- Примечание** (Note): A large text area for additional information.
- Buttons**: "ОК" (OK) and "Отмена" (Cancel) buttons at the bottom right.

Рис. 2.30. Карточка закладки «Продукты»

3. Модуль «Продажи»

В этом модуле собраны разделы Системы, с помощью которых автоматизируется Ваш отдел продаж.

Этот модуль содержит следующие разделы:

- «**Проекты**» – этот раздел предназначен для планирования и отслеживания хода выполнения проектов (или продаж);
- «**Продукты**» – это прайс-лист Ваших товаров и услуг;
- «**Выпуски**» – раздел особенно полезен для компаний, которые занимаются производством, в этом разделе хранится информация о версиях продуктов;



Важно отметить, что модули Системы IRIS CRM не автономны. Например, разделы модуля «Документооборот» связаны с разделами модуля «Продажи». Разделение на модули сделано не для подчеркивания автономности модулей, а для наглядности.

3.1. Раздел «Проекты»

Раздел «Проекты» предназначен для планирования и отслеживания хода выполнения проектов (или продаж). Процесс продажи разбивается на стадии. Каждой стадии ставится в соответствие вероятность успешного завершения проекта.

3.1.1. Основная таблица

На Рис. 3.31 показана основная таблица раздела «Проекты».

Проект ▲	Дата начала	Дата завершения	Состояние	Стадия	Ответственный
080915/1 - Кулон	15.09.2007	18.09.2007	Завершен	7. Поддержка	Администратор
080916/2 - Rize	16.10.2007	16.10.2007	Завершен	6. Поставка	Администратор
080921/5 - Энергия	21.11.2007	21.11.2007	Завершен	7. Поддержка	Администратор
080928/10 - Энергия	12.07.2008	12.09.2008	Завершен	7. Поддержка	user
080928/11 - Энергия	28.09.2008	28.12.2008	Завершен	7. Поддержка	user
080928/12 - Rize	17.01.2009	17.03.2009	Выполняется	1. Получение инфо	user
080928/6 - Импульс	28.12.2007	28.12.2007	Завершен	7. Поддержка	user
080928/7 - Rize	28.03.2008	28.03.2008	Завершен	7. Поддержка	user
080928/8 - Энергия	12.04.2008	12.04.2008	Завершен	7. Поддержка	user
080928/9 - Rize	12.05.2008	12.07.2008	Завершен	7. Поддержка	user
081006/14	06.10.2008		Выполняется	1. Получение инфо	user
081006/15	06.10.2008		Выполняется	1. Получение инфо	user

Добавить Изменить Удалить Создать КП Создать счет < Страница 1 из 2 >

Рис. 3.31. Основная таблица раздела «Проекты»

Подробная информация по проекту хранится в карточке проекта (Рис. 3.32).

Проект - 5 X

Номер	<input type="text" value="080915/1"/>		
Название	<input type="text" value="080915/1 - Кулон"/>		
Тип	<input type="text" value="Продажа"/> ▾	Ответственный	<input type="text" value="Администратор"/> ...
Компания	<input type="text" value="Кулон"/> ...	Контакт	<input type="text"/> ...
Объект	<input type="text"/> ...	Агент	<input type="text"/> ...
Состояние	<input type="text" value="Завершен"/> ▾	Посредник	<input type="text"/> ...
Стадия	<input type="text" value="7. Поддержка"/> ▾	Вероятность	<input type="text" value="0"/>
Даты			
Планируемая дата начала	<input type="text" value="15.09.2007"/> [calendar]	Планируемая дата завершения	<input type="text" value="18.09.2007"/> [calendar]
Дата начала	<input type="text" value="15.09.2007"/> [calendar]	Дата завершения	<input type="text" value="18.09.2007"/> [calendar]
Бюджет			
Валюта	<input type="text" value="Рубль"/> ▾		
Планируемый доход	<input type="text" value="826.00"/>	Планируемые расходы	<input type="text" value="0.00"/>
Доход	<input type="text" value="420000.00"/>	Расходы	<input type="text" value="5000.00"/>
			<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Отмена"/>

Рис. 3.32. Карточка проекта

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер проекта - формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номер можно изменить.
Название	Название проекта, по этому полю удобно осуществлять поиск нужного проекта в базе. По умолчанию "<Номер> - <Компания>".
Тип	Основной классификатор проектов. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Настройки».
Компания	Компания, для которой выполняется проект (клиент).
Объект	Объект, для которого выполняется проект.
Состояние	Состояние, в котором находится проект - в планах, выполняется, завершен...
Стадия	Стадия, на которой находится проект. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Настройки».
Ответственный	Пользователь, которому поручено вести данный проект.
Контакт	Основное лицо на стороне клиента, с которым необходимо стоить общение в ходе выполнения проекта.
Агент	Компания, которая передала данный проект Вам.
Посредник	Компания, которой Вы передаете проект (на аутсорсинг).
Вероятность	Вероятность успешного завершения проекта, проставляется автоматически при смене стадии.

Даты

Планируемая дата начала	Планируемая дата начала выполнения проекта.
Дата начала	Фактическая дата начала выполнения проекта.
Планируемая дата завершения	Планируемая дата окончания выполнения проекта.
Дата завершения	Фактическая дата окончания выполнения проекта.
Бюджет	
Валюта	Справочник валют – валюта расчета сумм проекта.
Планируемый доход	Сумма по закладке «Продукты».
Доход	Фактический доход по проекту (сумма по закладке «Счета», входящие счета).
Планируемые расходы	Какие расходы по проекту планируются.
Расходы	Фактические расходы по проекту (сумма по закладке «Счета», исходящие счета)

3.1.2. Фильтры

В разделе «Проекты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 3.33.

Можно отобразить недавние проекты, проекты по состоянию. Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Недавние» и фильтр по состоянию «В планах», это будет означать, что Вы выберете все планируемые проекты, которые планируется начать в ближайшее время.

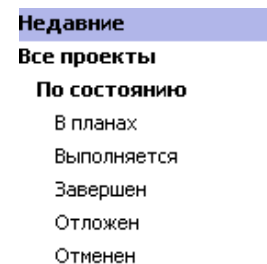


Рис. 3.33. Фильтры раздела «Проекты»

3.1.3. Закладки

В разделе «Проекты» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – товары и услуги, которые участвуют в проекте;
- «Счета» – счета, которые связаны с проектом;
- «Команда» – участники проекта;
- «Дела» – дела, которые связаны с проектом – звонки, встречи, задания...;
- «Замечания» – замечания, которые возникли в ходе выполнения проекта;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с выполнением проекта;
- «Стадии» – стадии проекта, в ходе выполнения проекта он проходит различные стадии, они фиксируются в этой закладке;
- «Преимущества клиента» – выгоды, которые получил клиент в ходе выполнения проекта;
- «Конкуренты» – информация о компаниях-конкурентах, которые претендуют на выполнение проекта.

3.1.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке (Рис. 3.34) хранится информация о товарах и услугах, которые предоставляются клиенту в ходе выполнения проекта. По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

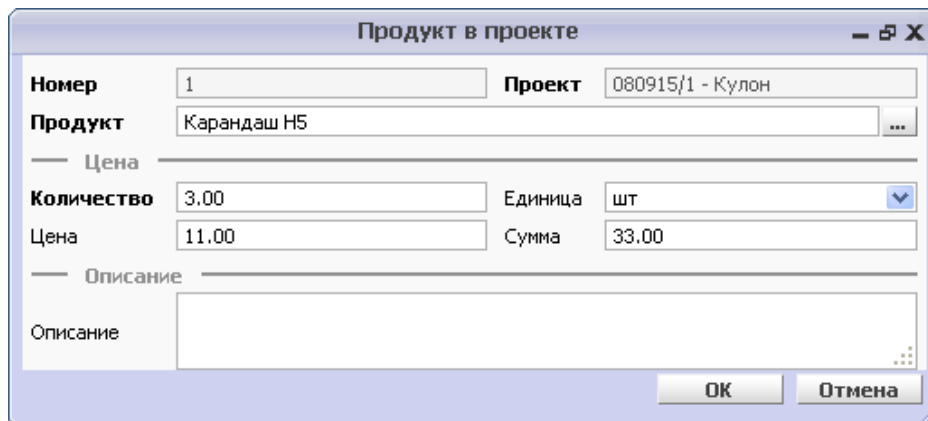


Рис. 3.34. Карточка закладки «Продукты»

3.1.5. Закладка «Счета»

В этой закладке хранятся все счета, которые связаны с выбранным проектом. В закладке «Счета» отображаются счета из раздела «Счета», у которых в поле «Проект» указан выбранная проект. Подробнее о работе со счетами рассказано в разделе 6.2.

3.1.6. Закладка «Команда»

В этой закладке хранится информация об участниках проекта (Рис. 3.35). Вы можете указать, кто участвует в проекте, его роль, стадию, на которой необходимо принять участие и период времени, когда необходимо принять участие.

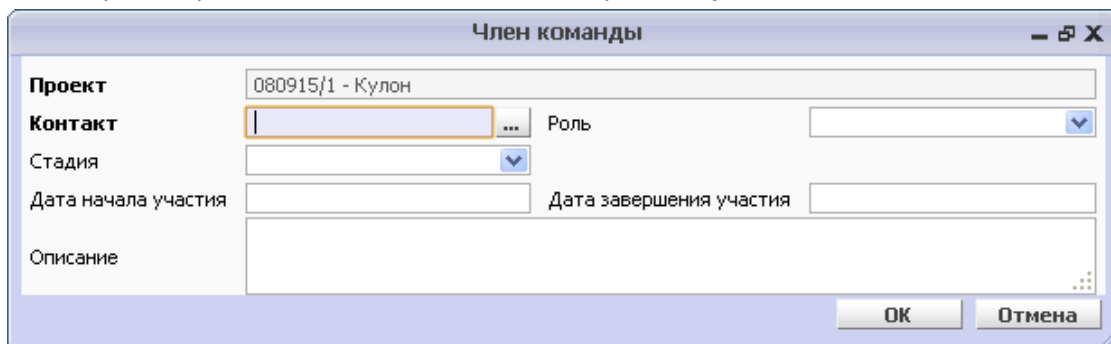


Рис. 3.35. Карточка закладки «Команда»

3.1.7. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным проектом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Проект» указан выбранный проект. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

3.1.8. Закладка «Замечания»

В этой закладке хранится информация о замечаниях, которые связаны с выбранным проектом. В закладке «Замечания» отображаются замечания из раздела «Замечания», у которых в поле «Проект» указан выбранный проект. Подробнее о работе с замечаниями рассказано в разделе 4.3.

3.1.9. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным проектом. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Проект» указан выбранный проект. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

3.1.10. Закладка «Стадии»

В этой закладке хранится информация о стадиях проекта (Рис. 3.36). Эта закладка формируется автоматически при изменении стадии на карточке проекта. Фактически, это история выполнения проекта по стадиям.

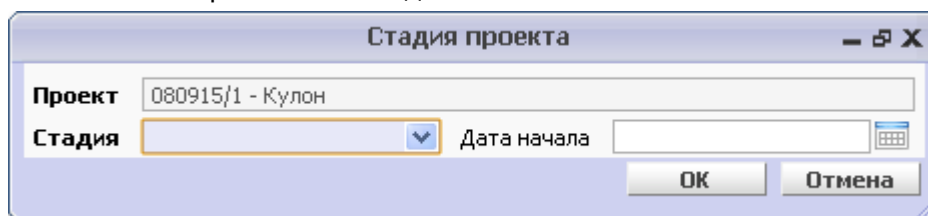


Рис. 3.36. Карточка закладки «Стадии»

3.1.11. Закладка «Преимущества клиента»

В этой закладке хранится информация о дополнительных преимуществах, которые клиент получил от Вас, благодаря взаимодействию с Вами в ходе выполнения проекта (Рис. 3.37). Тут Вы можете указать выгоду для клиента в цифрах. Эту информацию можно использовать для того, чтобы продемонстрировать клиенту, что работать с Вами – действительно выгодно.

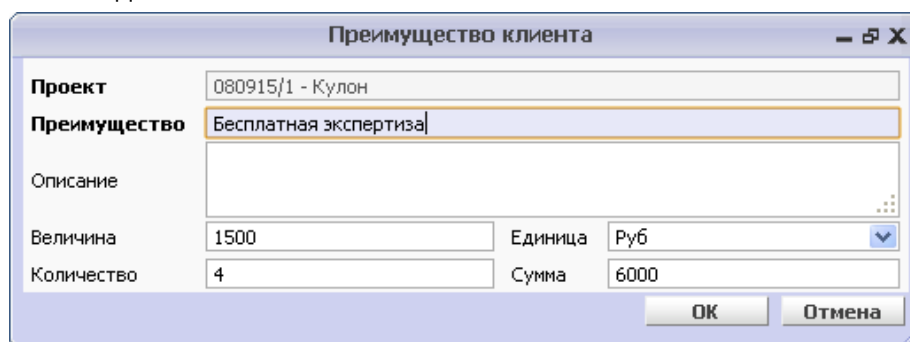


Рис. 3.37. Карточка закладки «Преимущества клиента»

3.1.12. Закладка «Конкуренты»

В этой закладке хранится информация о конкурентах, которые тоже претендуют на выполнение проекта (Рис. 3.38). Тут Вы можете указать, с кем Вы конкурируете, что предлагает конкурент, какие у него сильные стороны и какие слабые. Поле «Значимость влияния» предназначено для того, чтобы указать, насколько это серьезный для Вас конкурент в этом проекте.

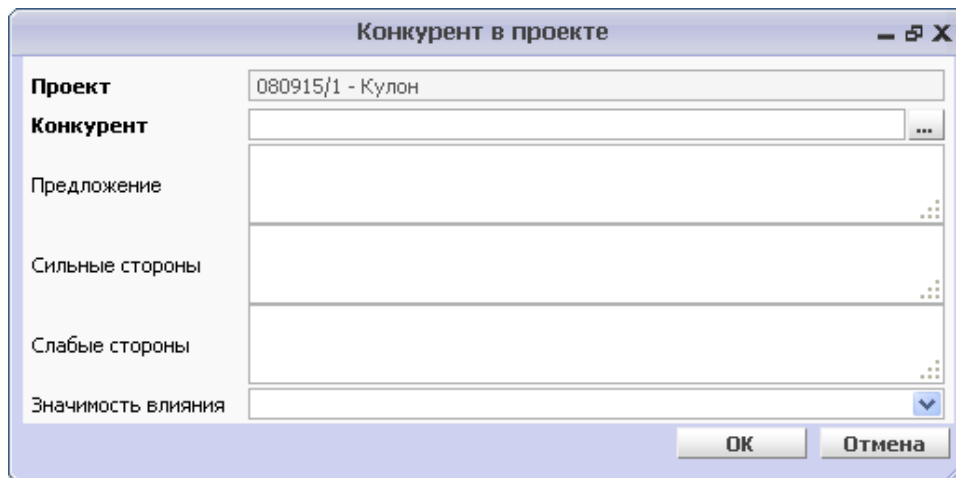


Рис. 3.38. Карточка закладки «Конкуренты»

3.2. Раздел «Продукты»

Раздел «Продукты» – это, фактически, прайс-лист Ваших товаров и услуг.

3.2.1. Основная таблица

На Рис. 3.39 показана основная таблица раздела «Продукты».

Наименование ▲	Артикул	Тип	Единица	Цена
Карандаш Н1	КН1	Карандаши	шт	2.00
Карандаш Н2	КН2	Карандаши	шт	12.00
Карандаш Н3	КН3	Карандаши	шт	4.00
Карандаш Н4	КН4	Карандаши	шт	3.00
Карандаш Н5	КН5	Карандаши	шт	10.00
Карандаш Т1	КТ1	Карандаши	шт	5.00
Кисть А	КА1	Кисти	шт	12.00
Кисть Б	КБ-1	Кисти	шт	32.00
Кисть В	КВ-1	Кисти	шт	7.00
Ластик Л1	Л1		шт	15.00
Ножницы большие	НК-3			0.00
Ножницы канцелярские	НК-34	Ножницы	шт	34.00

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 2 >

Рис. 3.39. Основная таблица раздела «Продукты»

Подробная информация по продукту хранится в карточке продукта (Рис. 3.40).

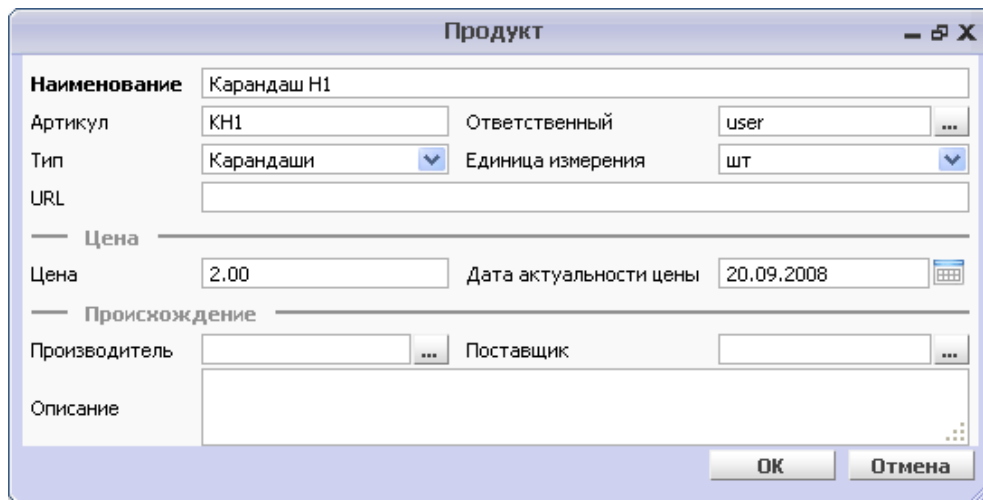


Рис. 3.40. Карточка продукта

Назначение полей карточки

Общие поля

Наименование	Наименование продукта
Артикул	Артикул, каталожный номер продукта.
Тип	Основной классификатор продуктов. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Настройки».
URL	Ссылка на описание продукта.
Ответственный	Пользователь, который является ответственным по данному продукту.
Единица измерения	Единица измерения продукта по умолчанию. Это значение используется, например, при формировании проектов, документов.

Цена

Цена	Цена, по которой Вы продаете продукт.
Дата актуальности цены	Дата последнего изменения цены в Системе.

Происхождение

Производитель	Компания-производитель продукта.
Поставщик	Компания, которая поставляет Вам данный продукт.

Описание

Описание	Словесное описание, комментарий.
----------	----------------------------------

3.2.2. Фильтры

В разделе «Продукты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 3.41.

Наша продукция – отображает только те продукты, у которых производитель – Ваша компания.

Не актуальная цена – продукты, у которых цена давно не обновлялась в Системе.

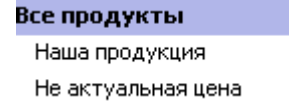


Рис. 3.41. Фильтры раздела «Продукты»

3.2.3. Закладки

В разделе «Продукты» содержатся следующие закладки:

- «Аналоги» – продукты, которые аналогичны выбранному;
- «Комплектация» – состав продукта;
- «Поставщики» – компании, которые поставляют продукт, с их ценами;
- «Цены» – оптовые, розничные, сезонные цены на продукт задаются на этой закладке;
- «Преимущества» – это то, что должны наизусть знать Ваши менеджеры по продажам – преимущества продуктов, причем в числовом выражении;
- «Возражения» – это стандартные возражения клиентов относительно продукта и ответы на возражения;
- «Выпуски» – версии продуктов;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с выбранным продуктом.

3.2.4. Закладка «Аналоги»

В этой закладке (Рис. 3.42) хранится информация о товарах и услугах, которые аналогичны выбранному продукту.

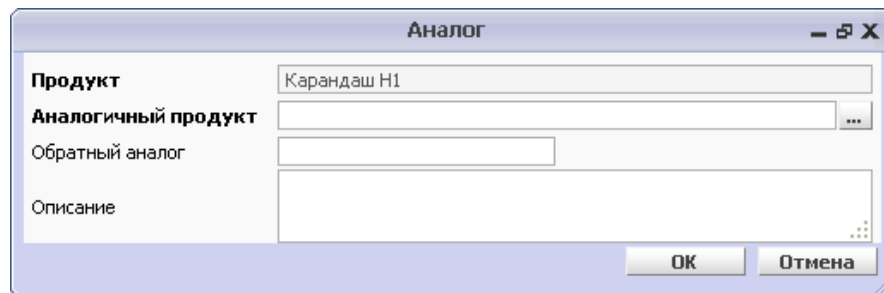


Рис. 3.42. Карточка закладки «Продукты»

3.2.5. Закладка «Комплектация»

В этой закладке (Рис. 3.43) хранится информация о товарах и услугах, которые комплектуют выбранный продукт. Можно указать цену и количество продуктов, входящих в комплектацию.

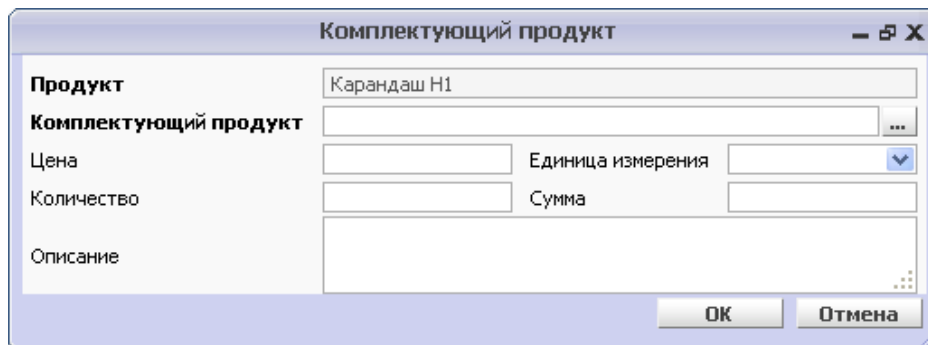


Рис. 3.43. Карточка закладки «Комплектация»

3.2.6. Закладка «Поставщики»

На этой закладке указываются поставщики, которые поставляют выбранный продукт (Рис. 3.44). Тут можно указать и цену, по которой предлагает продукт поставщик.

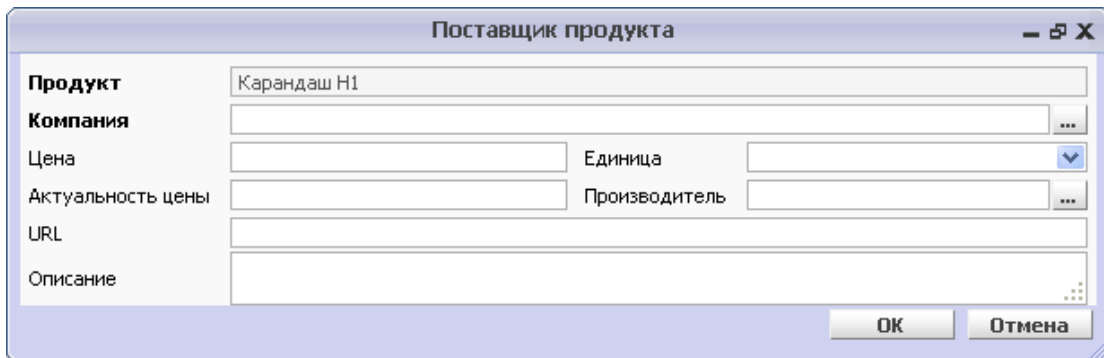


Рис. 3.44. Карточка закладки «Поставщики»

3.2.7. Закладка «Цены»

В этой закладке хранится информация о различных ценах на продукт, оптовые, розничные цены (Рис. 3.45). Вы можете указать не только цену, но и количество продукции, которое необходимо купить, чтобы попасть в указанную цену.

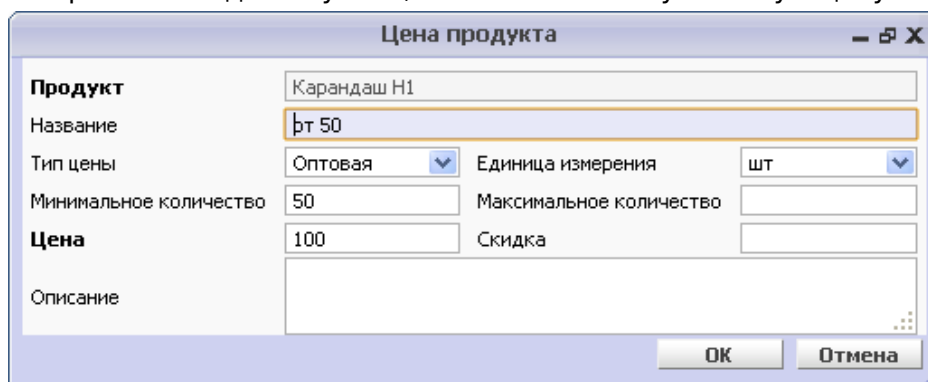


Рис. 3.45. Карточка закладки «Цены»

3.2.8. Закладка «Преимущества»

В этой закладке Вы задаете конкурентные преимущества Вашей продукции (Рис. 3.46). Это то, что должны знать наизусть менеджеры по продажам при общении с клиентами. На этой закладке можно задать указать и числовое выражение преимущества.

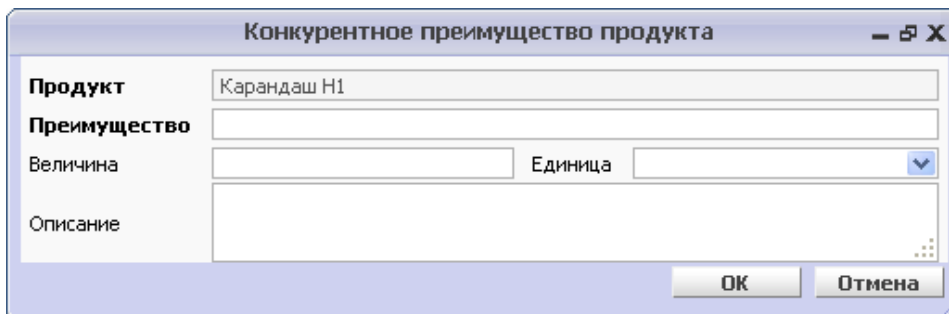


Рис. 3.46. Карточка закладки «Преимущества»

3.2.9. Закладка «Возражения»

Эта закладка предназначена для хранения отработок стандартных возражений клиентов (Рис. 3.47). Это то, что должны знать наизусть менеджеры по продажам при общении с клиентами.

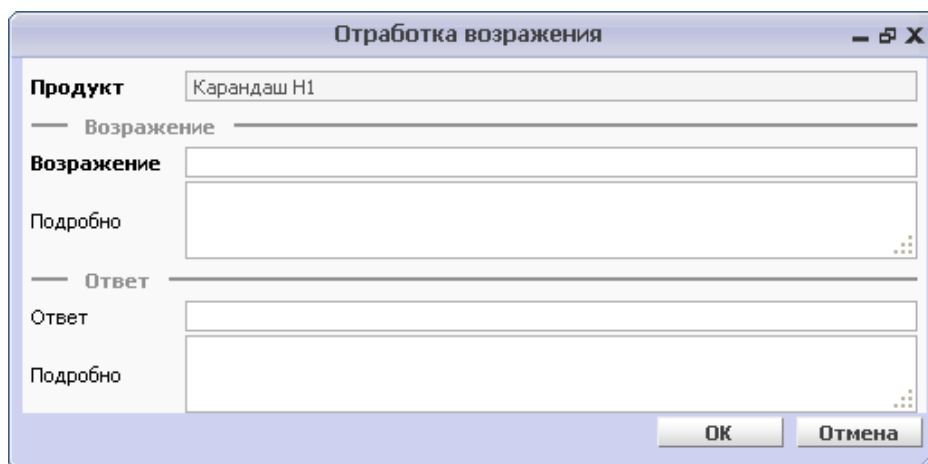


Рис. 3.47. Карточка закладки «Возражения»

3.2.10. Закладка «Выпуски»

В этой закладке хранится информация о выпусках данного продукта. В закладке «Выпуски» отображаются выпуски из раздела «Выпуски», у которых в поле «Продукт» указан выбранный продукт. Подробнее о работе с выпусками рассказано в разделе 3.3.

3.2.11. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным продуктом. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Продукт» указан выбранный продукт. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

3.3. Раздел «Выпуски»

Раздел особенно полезен для компаний, которые занимаются производством, в этом разделе хранится информация о версиях продуктов.

3.3.1. Основная таблица

На Рис. 3.48 показана основная таблица раздела «Выпуски».

Наименование ▲	Артикул	Тип	Единица	Цена
Карандаш Н1	КН1	Карандаши	шт	2.00
Карандаш Н2	КН2	Карандаши	шт	12.00
Карандаш Н3	КН3	Карандаши	шт	4.00
Карандаш Н4	КН4	Карандаши	шт	3.00
Карандаш Н5	КН5	Карандаши	шт	10.00
Карандаш Т1	КТ1	Карандаши	шт	5.00
Кисть А	КА1	Кисти	шт	12.00
Кисть Б	КБ-1	Кисти	шт	32.00
Кисть В	КВ-1	Кисти	шт	7.00
Ластик Л1	Л1		шт	15.00
Ножницы большие	НК-3			0.00
Ножницы канцелярские	НК-34	Ножницы	шт	34.00

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 2 >

Рис. 3.48. Основная таблица раздела «Выпуски»

Подробная информация по выпуску хранится в карточке выпуска (Рис. 3.49).

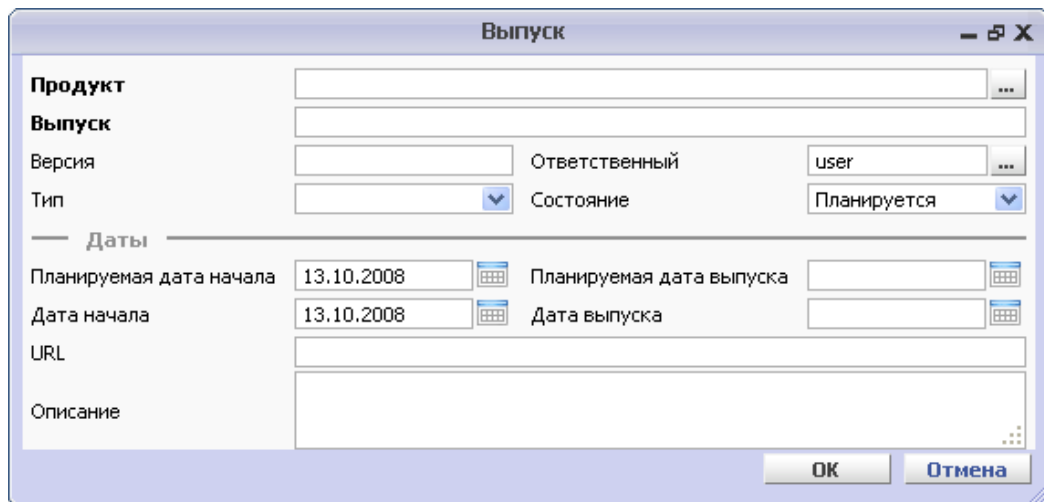


Рис. 3.49. Карточка выпуска

Назначение полей карточки

Общие поля

Продукт	Продукт, новая версия которого оформлена выпуском.
Выпуск	Название выпуска, по умолчанию «<Продукт> - <Версия>».
Версия	Номер версии.
Тип	Бета-версия, стабильная или кандидат.

Ответственный	Пользователь, который является ответственным по данному продукту.
Состояние	Состояние, в котором находится выпуск.
Даты	
Планируемая дата начала	Планируемая дата начала работы над выпуском.
Дата начала	Фактическая дата начала работы над выпуском.
Планируемая дата завершения	Планируемая дата завершения работы над выпуском.
Дата завершения	Фактическая дата завершения работы над выпуском.
Описание	
URL	Ссылка на описание выпуска.
Описание	Словесное описание, комментарий.

3.3.2. Фильтры

В разделе «Выпуски» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 3.50.

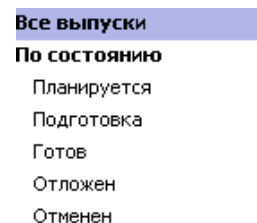


Рис. 3.50. Фильтры раздела «Выпуски»

3.3.3. Закладки

В разделе «Выпуски» содержатся следующие закладки:

- «Замечания» – замечания, которые относятся к выпуску;
- «Дела» – дела, которые связаны с работой над выпуском;
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с выбранным выпуском.

3.3.4. Закладка «Замечания»

В этой закладке хранится информация обо всех замечаниях, которые связаны с выбранным выпуском. В закладке «Замечания» отображаются замечания из раздела «Замечания», у которых в поле «Выпуск» указан выбранный выпуск. Подробнее о работе с замечаниями рассказано в разделе 4.3.

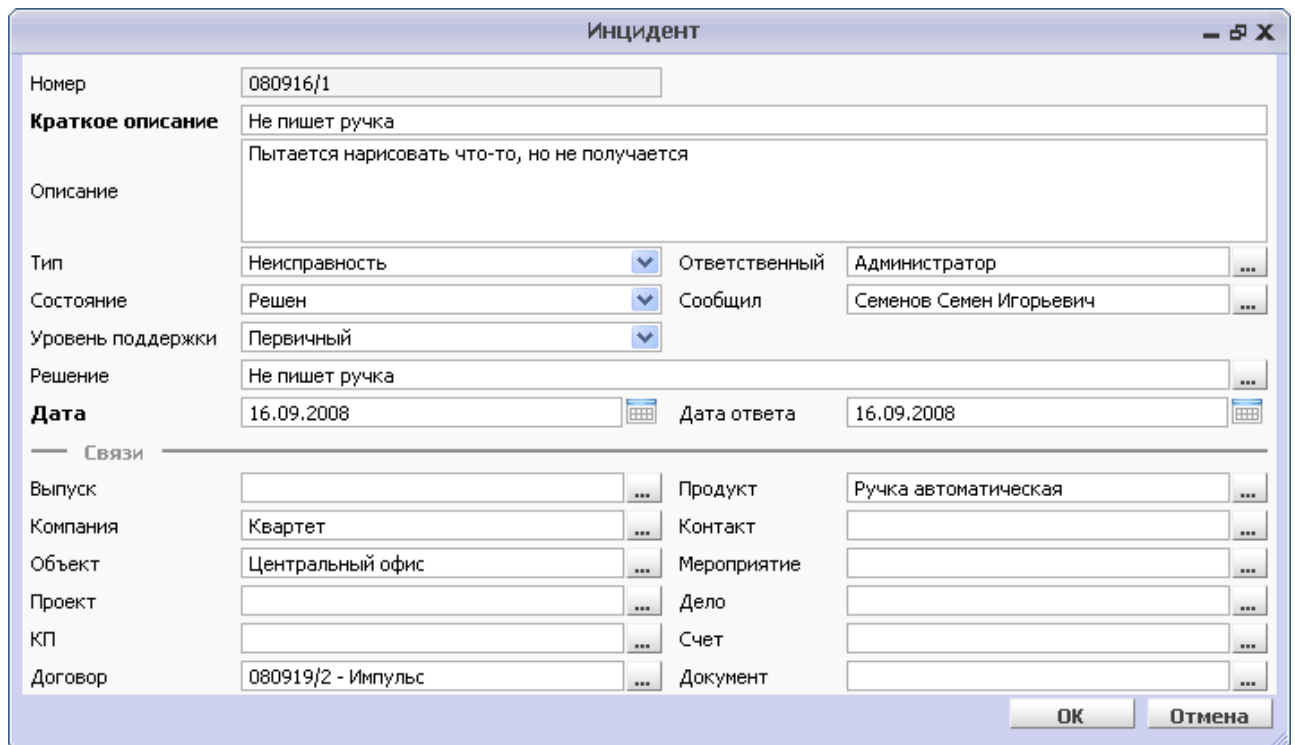
3.3.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация обо всех делах, которые связаны с работой над данным выпуском. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Выпуск» указан выбранный выпуск. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.



3.3.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным выпуском. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Выпуск» указан выбранный выпуск. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.



Инцидент

Номер: 080916/1

Краткое описание: Не пишет ручка

Описание: Пытается нарисовать что-то, но не получается

Тип: Неисправность | Ответственный: Администратор

Состояние: Решен | Сообщил: Семенов Семен Игорьевич

Уровень поддержки: Первичный

Решение: Не пишет ручка

Дата: 16.09.2008 | Дата ответа: 16.09.2008

Связи

Выпуск: | Продукт: Ручка автоматическая

Компания: Квартет | Контакт: |

Объект: Центральный офис | Мероприятие: |

Проект: | Дело: |

КП: | Счет: |

Договор: 080919/2 - Импульс | Документ: |

OK Отмена

Рис. 4.52. Карточка инцидента

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер инцидента - формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	Описание проблемы кратко
Описание	Подробное описание проблемы, с уточнением деталей.
Тип	Основной классификатор инцидентов.
Состояние	Состояние, в котором находится инцидент - принят, обрабатывается, решен...
Уровень поддержки	Уровень специалистов, которым необходимо заняться решением проблемы. Уровень соответствует сложности проблемы.
Ответственный	Пользователь, которому поручено обработать данный инцидент.
Сообщил	Кто сообщил информацию об инциденте.
Решение	Найденное решение инцидента.
Дата	Дата, когда возникла проблема.
Дата ответа	Дата, когда решение предоставлено и инцидент решен.
Связи	В этой части формы задаются связи с другими разделами Системы, чтобы можно было легко найти этот инцидент
Выпуск	Выпуск, с которым связан инцидент.

Продукт	Продукт, с которым связан инцидент.
Компания	Компания, с которой связан инцидент.
Контакт	Контакт, с которым связан инцидент.
Объект	Объект, с которым связан инцидент.
Мероприятие	Мероприятие, с которым связан инцидент.
Проект	Проект, с которым связан инцидент.
Дело	Дело, с которым связан инцидент.
КП	КП, с которым связан инцидент.
Счет	Счет, с которым связан инцидент.
Договор	Договор, с которым связан инцидент.
Документ	Документ, с которым связан инцидент.

4.1.2. Фильтры

В разделе «Инциденты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.53.

Можно отобразить недавние инциденты, инциденты по состоянию, по уровню поддержки и по типу.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Недавние» и фильтр по состоянию «Принят», это будет означать, что Вы выберете все инциденты в состоянии «Принят» (работа над которыми не начата), которые зафиксированы недавно.

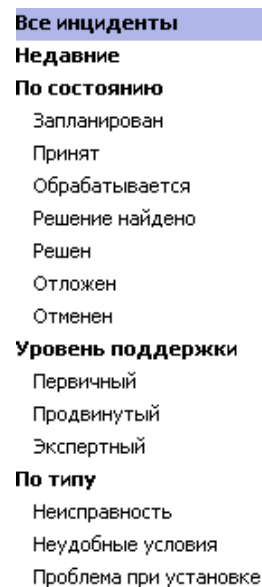


Рис. 4.53. Фильтры раздела «Инциденты»

4.1.3. Закладки

В разделе «Инциденты» содержатся следующие закладки:

- «Дела» – дела, которые связаны с инцидентом – звонки, встречи, задания...;
- «Связанные инциденты» – похожие инциденты, идентичные или аналогичные.

4.1.4. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным инцидентом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в

поле «Инцидент» указан выбранный инцидент. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

4.1.5. Закладка «Связанные инциденты»

В этой закладке хранятся идентичные и похожие инциденты (Рис. 4.54).

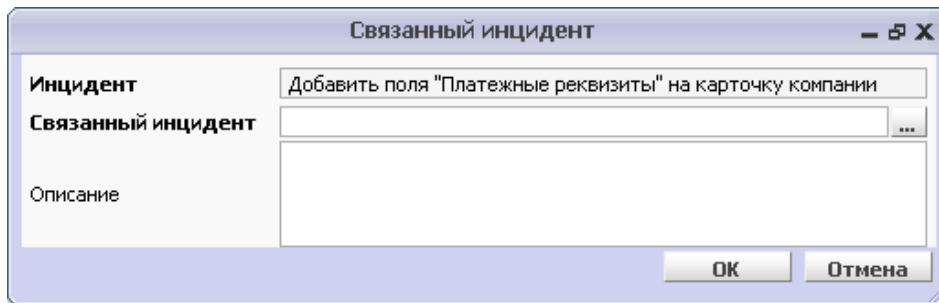


Рис. 4.54. Карточка закладки «Связанные инциденты»

4.2. Раздел «Решения»

В разделе «Решения» хранятся успешные решения когда-либо возникавших инцидентов. Это база знаний Вашей компании. По ключевым словам удобно искать подходящее решение вновь возникшего инцидента.

4.2.1. Основная таблица

На Рис. 4.55 показана основная таблица раздела «Решения».

Номер	Проблема кратко	Решение	Автор решения	Дата
080916/0	Уронили мишку на пол, ото	Мишку поднять. Лапу пришить!	Семенов Семен Игорь	14.11.2008
080916/1	Ручка мажет	Заменить стержень	Администратор	16.09.2008
080920/2	Стёрка не стирает	Вытащить стёрку из упаковки	user	20.09.2008
080920/3	Не пишет карандаш	Заточить	user	20.09.2008
080924/4	Не пишет ручка	Нажмите на кнопку. При нажатии	user	24.09.2008
081123/5	Вести мир в кризис с целью	Выбрать в качестве страны козла	Смирнов Андрей Иван	23.11.2008

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 4.55. Основная таблица раздела «Решения»

Подробная информация по решению хранится в карточке решения (Рис. 4.56).

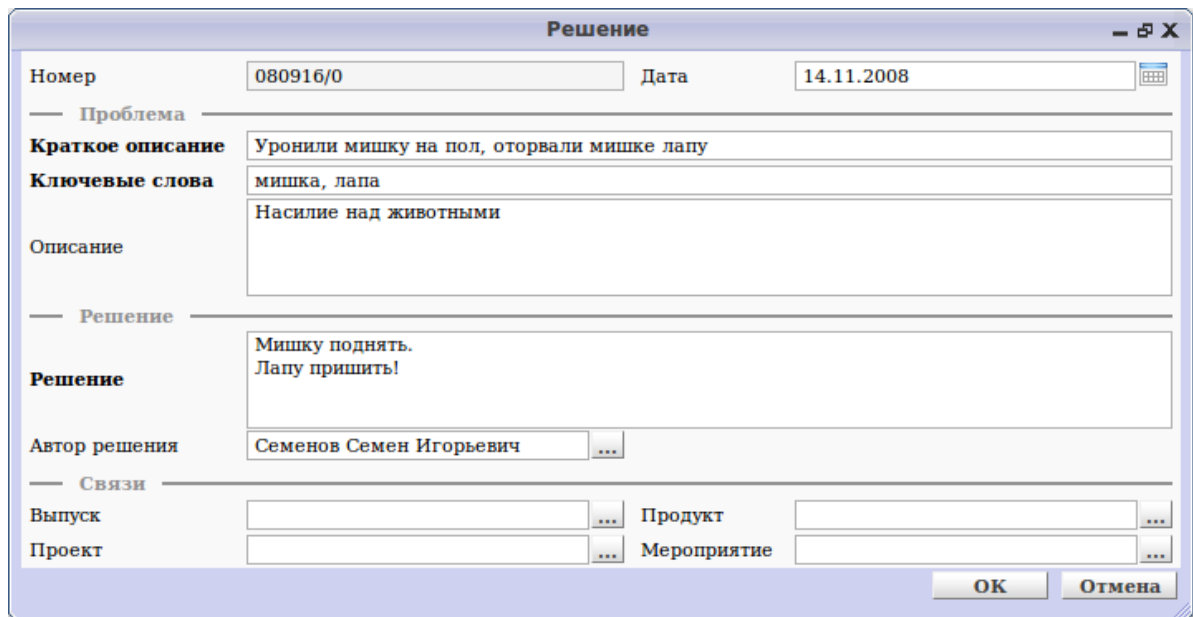


Рис. 4.56. Карточка решения

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер Номер решения – формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.

Дата Дата, когда придумано решение.

Проблема **В этой части формы описывается проблема**

Краткое описание Описание проблемы кратко.

Ключевые слова Ключевые слова для облегчения поиска нужного решения.

Описание Подробное описание проблемы, с уточнением деталей.

Решение **В этой части формы описывается решение проблемы**

Решение Найденное решение.

Автор решения Кто нашел решение.

Связи **В этой части формы задаются связи с другими разделами Системы, чтобы можно было легко найти это решение**

Выпуск Выпуск, с которым связано решение.

Продукт Продукт, с которым связано решение.

Мероприятие Мероприятие, с которым связано решение.

Проект Проект, с которым связано решение.

4.2.2. Фильтры

В разделе «Решения» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.57.

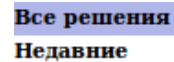


Рис. 4.57. Фильтры раздела «Решения»

Можно отобразить все решения, либо недавние решения.

4.2.3. Закладки

В разделе «Решения» содержатся следующие закладки:

- «Связанные решения» - похожие решения, идентичные или аналогичные.
- «Комментарии» - комментарии к решению.
- «Инциденты» - инциденты, к которым относится решение.

4.2.4. Закладка «Связанные решения»

В этой закладке хранятся идентичные и похожие решения (Рис. 4.58).

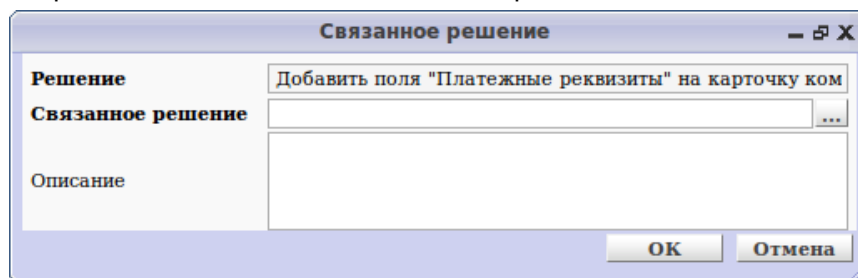


Рис. 4.58. Карточка закладки «Связанные решения»

4.2.5. Закладка «Комментарии»

В этой закладке хранятся комментарии к решению (Рис. 4.59). В поле «Кому» указывается пользователь, которому направлен комментарий.

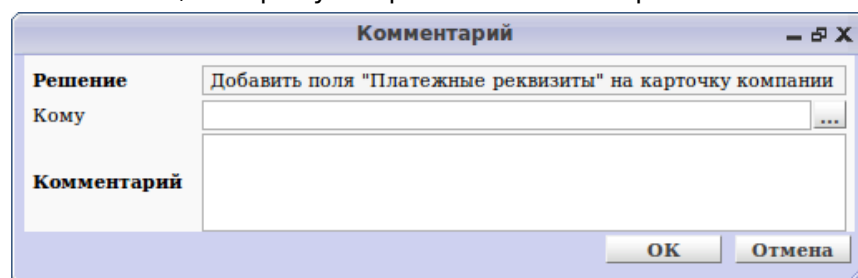


Рис. 4.59. Карточка закладки «Комментарии»

4.2.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, к которым относится выбранное решение. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Решение» указано выбранное решение. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

4.3. Раздел «Замечания»

Если Вы проверяете работоспособность Ваших продуктов, то для учета замечаний, которые возникают при проверке (тестировании), стоит использовать раздел «Замечания». В нем можно подробно описать ошибку, указать параметры ошибки, например, к какому разделу документации она относится.

Замечание может находиться в различных состояниях. В системе IRIS CRM указывается, кто обнаружил ошибку, кто ее исправил и кто проверил работоспособность после исправления.

4.3.1. Основная таблица

На Рис. 4.60 показана основная таблица раздела «Замечания».

Номер	Кратко	Выпуск	Состояние	Важность	Дата обнаружения	Ответственный
080921/9	При добавлении...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/10	И редактирование...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/11	Модель структуры...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/17	Иногда при...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Очень высо	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/18	Иногда...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Очень высо	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/20	При формировании...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Очень высо	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/25	Ссылка на...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080922/36	При попытке...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	22.09.2008	Митрополитов Ник...
080924/41	Иногда в...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	24.09.2008	Митрополитов Ник...
080924/43	При редактировании...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	24.09.2008	Митрополитов Ник...
080925/47	При попытке...	IRIS - 1.2.2	Обнаружен	Обычная	25.09.2008	Митрополитов Ник...
080929/52	Животинские...	IRIS - 1.3.1	Обнаружен	Обычная	29.09.2008	Митрополитов Ник...

Добавить | Изменить | Удалить | Страница 1 из 2

Рис. 4.60. Основная таблица раздела «Решения»

Подробная информация по замечанию хранится в карточке замечания (Рис. 4.61).

Замечание

Номер: 080924/41

Краткое описание: Проблема в работе...

Описание: ...

Тип: Ошибка | Ответственный: Митрополитов Николай Николаевич

Область: Реестры | Выпуск: IRIS - 1.2.2

Раздел в документе: | Состояние: Обнаружено

Тест-требование: | Важность: Обычная

Проект: ...

Процесс исправления

Обнаружил: Митрополитов Николай Николаевич | Дата обнаружения: 24.09.2008

Исправил: | Дата исправления:

Проверил: | Дата проверки:

OK | Отмена

Рис. 4.61. Карточка замечания

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер замечания – формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	Краткое описание замечания.
Описание	Подробное описание замечания, с уточнением деталей.
Тип	Тип замечания (ошибка, улучшение, ...).
Область	Часть продукта, к которой относится замечание.
Раздел в документе	Раздел в документе, описывающим продукт, в котором содержится требование, связанное с замечанием.
Тест-требование	Раздел в документе, описывающим сценарий тестирования продукта.
Проект	Проект, к которому относится замечание.
Ответственный	Ответственный сотрудник.
Выпуск	Версия продукта, к которой относится замечание.
Состояние	Состояние замечания (обнаружено, исправлено, ...).
Важность	Важность замечания (обычная, высокая, ...).

Процесс исправления

Обнаружил	Сотрудник, который сделал замечание.
Дата обнаружения	Дата, когда замечание было обнаружено.
Исправил	Сотрудник, который исправил замечание.
Дата исправления	Дата, когда замечание было исправлено.
Проверил	Сотрудник, который проверил исправление замечания.
Дата проверки	Дата, когда была сделана проверка.

4.3.2. Фильтры

В разделе «Замечания» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.62.

Можно отобразить сегодняшние, недавние замечания, замечания по состоянию и по важности.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Недавние» и фильтр по состоянию «Обнаруженные», это будет означать, что Вы выберете все замечания в состоянии «Обнаружено», которые зафиксированы недавно.

Все замечания

По дате

- Сегодняшние
- Недавние

По состоянию

- Обнаруженные
- Исправляются
- Исправленные
- Проверенные
- Отложено
- Отменено

По важности

- Самая высокая
- Высокая
- Обычная
- Низкая
- Самая низкая

Рис. 4.62. Фильтры раздела «Замечания»

4.3.3. Закладки

В разделе «Замечания» содержатся следующие закладки:

- «Дела» – дела, которые связаны с замечанием – звонки, встречи, задания...;
- «Связанные замечания» – похожие замечания, идентичные или аналогичные;
- «Комментарии» – комментарии к замечанию.

4.3.4. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным замечанием. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Замечание» указано выбранное замечание. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

4.3.5. Закладка «Связанные замечания»

В этой закладке хранятся идентичные и похожие замечания (Рис. 4.63).

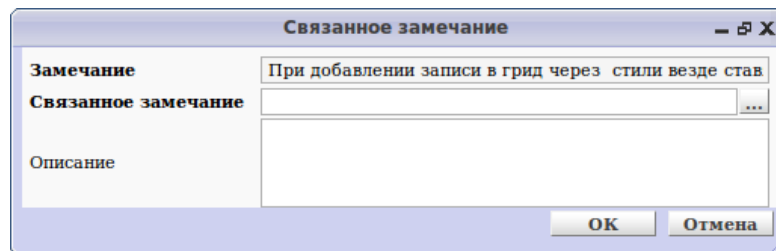


Рис. 4.63. Карточка закладки «Связанные замечания»

4.3.6. Закладка «Комментарии»

В этой закладке хранятся комментарии к замечанию (Рис. 4.64). В поле «Кому» указывается пользователь, которому направлен комментарий.

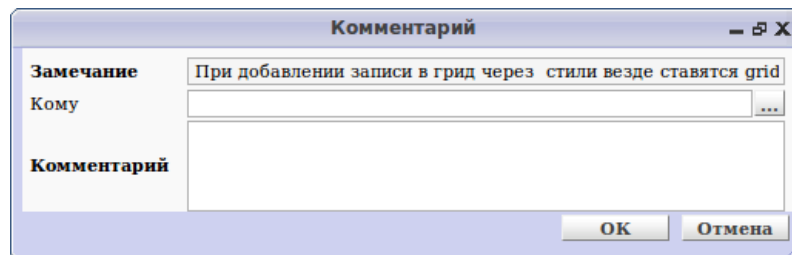


Рис. 4.64. Карточка закладки «Комментарии»

5. Модуль «Маркетинг»

5.1. Раздел «Мероприятия»

Раздел «Мероприятия» предназначен для хранения информации по маркетинговым мероприятиям и для отслеживания их эффективности.

5.1.1. Основная таблица

На Рис. 4.65 показана основная таблица раздела «Мероприятия».

Название	Тип	Состояние	Дата начала	Дата завершения
Акционная кампания	Акция	Действует	17.11.2008	
Зачисление	Внешние источники	Действует	01.02.2008	
Мини-курс	Внешние источники	Действует	01.02.2008	
Интернет-поиск	Внешние источники	Действует	22.09.2008	
Контекстная реклама Google	Реклама	Действует	18.11.2008	
Контекстная реклама Яндекс	Реклама	Действует	18.11.2008	
Привлечение клиентов	Внешние источники	Действует	01.09.2008	
Рассылка	Рассылка	Действует	30.01.2008	
Сайт	Внешние источники	Действует	25.10.2007	
Фирма в Интернете	Внешние источники	Действует	30.01.2008	
Фирма-сайт	Внешние источники	Действует	30.01.2008	

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 1

Рис. 4.65. Основная таблица раздела «Мероприятия»

Подробная информация по мероприятию хранится в карточке мероприятия (Рис. 4.66).

Мероприятие - ☒ X

Название

Тип **Ответственный**

Цель **Состояние**

Целевая аудитория

URL

— **Даты** —

Планируемая дата начала **Планируемая дата завершения**

Дата начала **Дата завершения**

— **Бюджет** —

Планируемый доход **Планируемые расходы**

Описание

Рис. 4.66. Карточка мероприятия

Назначение полей карточки

Общие поля

Название	Название мероприятия.
Тип	Тип маркетингового мероприятия (реклама, акция, ...).
Цель	Цель (привлечение новых клиентов, поддержка имиджа, ...).
Ответственный	Сотрудник, ответственный за проведение мероприятия.
Состояние	Состояние (действует, запланировано, завершено, ...).
Целевая аудитория	Описание, кому адресовано маркетинговое мероприятие.
URL	Ссылка на описание мероприятия.

Даты

Планируемое начало	Дата, когда планируется начало мероприятия.
Дата начала	Дата, когда началось мероприятие.
Планируемое завершение	Дата, когда планируется завершение мероприятия.
Дата завершения	Дата, когда завершилось мероприятие.

Бюджет

Планируемый доход	Сумма, которую планируется получить благодаря мероприятию.
Планируемые расходы	Планируемые расходы на проведение мероприятия.
Описание	Описание мероприятия, комментарии.

5.1.2. Фильтры

В разделе «Мероприятия» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.67.

Можно отобразить мероприятия по типу и по состоянию.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр по типу «Выставки» и фильтр по состоянию «Действует», это будет означать, что Вы выберете все действующие выставки.

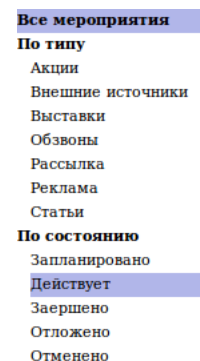


Рис. 4.67. Фильтры раздела «Мероприятия»

5.1.3. Закладки

В разделе «Мероприятия» содержатся следующие закладки:

- «Компании» – компании, привлеченные благодаря мероприятию;
- «Дела» – дела, которые связаны с мероприятием – звонки, встречи, задания...;
- «Инциденты» – инциденты, возникшие в ходе мероприятия;

- «Продукты» - продукты, которые включены в мероприятие;
- «Команда» - сотрудники, которые принимают участие в мероприятии.

5.1.4. Закладка «Компании»

В этой закладке хранится информация о компаниях, которые обратились к Вам благодаря выбранному мероприятию. В закладке «Компании» отображаются компании из раздела «Компании», у которых в поле «Источник» указано выбранное мероприятие. Подробнее о работе с компаниями рассказано в разделе 2.1.1.

5.1.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным мероприятием. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Мероприятие» указано выбранное мероприятие. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

5.1.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, относящихся к выбранному мероприятию. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Мероприятие» указано выбранное мероприятие. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

5.1.7. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты, на продвижение которых направлено мероприятие (Рис. 4.68). В карточке этой закладки можно задать количество продукции, которое планируется реализовать в ходе проведения мероприятия.

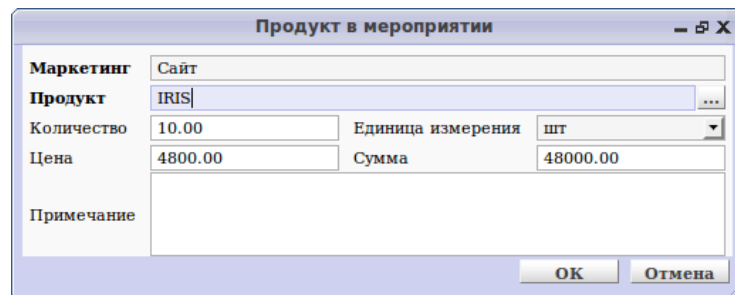


Рис. 4.68. Карточка закладки «Продукты»

5.1.8. Закладка «Команда»

Сотрудники, которые участвуют в мероприятии, указываются на этой закладке (Рис. 4.69). Указывается роль участия и период времени участия.

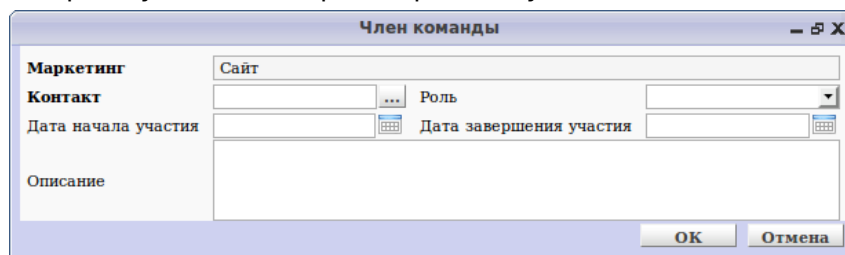


Рис. 4.69. Карточка закладки «Комментарии»

6. Модуль «Документооборот»

6.1. Раздел «КП»

Раздел «КП» предназначен для хранения информации о коммерческих предложениях, которые Вы сделали Вашим клиентам или планируете сделать.

6.1.1. Основная таблица

На Рис. 4.70 показана основная таблица раздела «КП».

Коммерческое предложение	Проект	Дата презентации	Состояние	Ответственный	Сумма
080916/1 - Альянс		16.09.2008	Подготовка	Администратор	16.00
080916/2		16.09.2008	Подготовка	Администратор	0.00
080919/7 - Кулон	080915/1 - Кулон	19.09.2008	Подготовка	Администратор	38.00
081006/9 - Rize	080928/12 - Rize	10.06.2008	Подготовка	user	

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 4.70. Основная таблица раздела «КП»

Подробная информация по коммерческому предложению хранится в карточке предложения (Рис. 4.71).

КП - ☒ X

Номер

Краткое описание

Компания ... **Контакт** ...

Тип ... **Ответственный** ...

Состояние

Даты

Дата презентации ...

Цены

Валюта

Сумма (с НДС) **НДС, %**

Связи

Проект ... **Мероприятие** ...

Описание

Рис. 4.71. Карточка коммерческого предложения

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер КП – формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	По умолчанию равно «<Номер> - <Компания>».
Компания	Компания, которой предназначено КП.
Тип	Тип КП.
Состояние	Состояние (подготовка, презентовано, ...).
Контакт	Контактное лицо, которому адресовано КП.
Ответственный	Ответственный за презентацию КП.

Даты

Дата презентации	Дата проведения презентации предложения.
------------------	--

Цены

Валюта	Валюта КП.
Сумма (с НДС)	Общая сумма.
НДС, %	Налоги, включенные в сумму КП.

Связи

Проект	Проект, в рамках которого формируется КП.
--------	---

Описание

Описание	Словесное описание.
----------	---------------------

6.1.2. Фильтры

В разделе «КП» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.72.

Можно отобразить недавние КП или по состоянию.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Недавние» и фильтр по состоянию «Презентовано», это будет означать, что Вы выберете все недавние КП, которые уже презентованы.

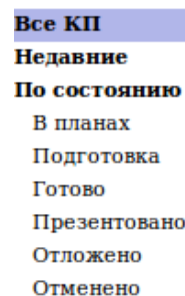


Рис. 4.72. Фильтры раздела «КП»

6.1.3. Закладки

В разделе «КП» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – продукты, которые включены в КП;
- «Дела» – дела, которые связаны с КП – звонки, встречи, задания...;

- «Инциденты» – инциденты, возникшие в ходе подготовки и презентации КП;
- «Связанные КП» – дочерние, родительские КП.

6.1.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты и услуги, которые озвучены в КП (Рис. 4.73). По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

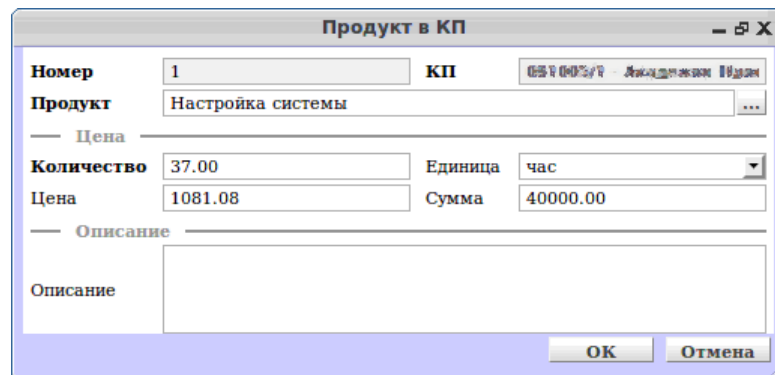


Рис. 4.73. Карточка закладки «Продукты»

6.1.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным коммерческим предложением. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «КП» указано выбранное КП. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

6.1.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, относящихся к выбранному КП. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «КП» указано выбранное КП. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

6.1.7. Закладка «Связанные КП»

Если необходимо указать связи КП, то это можно сделать на этой закладке (Рис. 4.74).

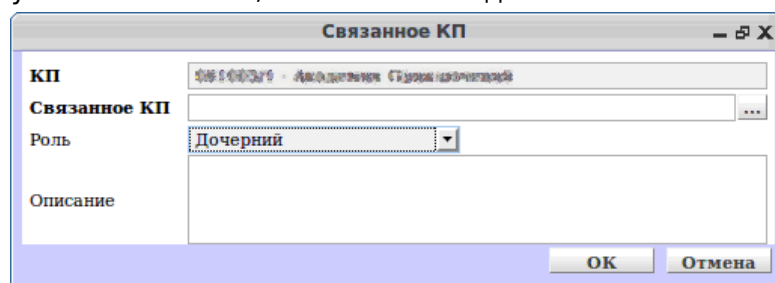


Рис. 4.74. Карточка закладки «Связанные КП»

6.2. Раздел «Счета»

Раздел «Счета» предназначен для хранения информации о счетах, которые Вы выставили Вашим клиентам или планируете выставить.

6.2.1. Основная таблица

На Рис. 4.75 показана основная таблица раздела «Счета».

Счет	Проект	План. дата оплаты	Дата оплаты	Тип	Состояние	Сумма	Сумма оплаты
080916/1 - Zero				Входящий	В планах	179.00	179.00
080919/2 - Кулон	080915/1 - Кулон	18.09.2007	18.09.2007	Входящий	Оплачен	200 000.00	200 000.00
080928/10 - Rize	080928/7 - Rize	28.01.2008	28.01.2008	Входящий	Оплачен	400 000.00	400 000.00
080928/11 - Rize	080928/7 - Rize	02.02.2008	02.02.2008	Входящий	Оплачен	300 000.00	300 000.00
080928/12 - Rize	080928/7 - Rize	02.03.2008	02.03.2008	Входящий	Оплачен	900 000.00	900 000.00
080928/13 - Альянс	080928/7 - Rize	02.03.2008	02.03.2008	Исходящий	Оплачен	400 000.00	400 000.00
080928/14 - Энергия	080928/8 - Энергия	12.04.2008	12.04.2008	Входящий	Оплачен	500 000.00	500 000.00
080928/15 - Альянс	080928/8 - Энергия	12.04.2008	12.04.2008	Исходящий	Оплачен	300 000.00	300 000.00
080928/16 - Rize	080928/9 - Rize	12.05.2008	12.05.2008	Входящий	Оплачен	100 000.00	100 000.00
080928/17 - Rize	080928/9 - Rize	12.06.2008	12.06.2008	Входящий	Оплачен	220 800.00	220 800.00
080928/18 - Энергия	080928/10 - Энергия	12.08.2008	12.08.2008	Входящий	Оплачен	300 000.00	300 000.00
080928/19 - Энергия	080928/10 - Энергия	12.07.2008	12.07.2008	Входящий	Оплачен	350 000.00	350 000.00

Добавить | Изменить | Удалить | < Страница 1 из 3 >

Рис. 4.75. Основная таблица раздела «Счета»

Подробная информация о счете хранится в карточке счета (Рис. 4.76).

Счет - 5 X

Номер

Краткое описание

Компания ... **Контакт** ...

Тип **Ответственный** ...

Состояние

— **Даты** —

Дата выставления **Планируемая дата оплаты**

Дата оплаты

— **Цены** —

Валюта **НДС, %**

Сумма (с НДС) **Сумма оплаты**

— **Связи** —

Проект ... **Договор** ...

— **Описание** —

Описание

Рис. 4.76. Карточка счета

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер счета – формируется автоматически в формате YYMMDD/ №, формат номера можно изменить.
Краткое описание	По умолчанию равно «<Номер> - <Компания>».

Компания	Компания, которой выставляется счет.
Тип	Тип счета (входящий, исходящий).
Состояние	Состояние (выставлен, оплачен, ...).
Контакт	Контактное лицо со стороны клиента.
Ответственный	Ответственный за оплату по счету.
Даты	
Дата выставления	Дата выставления счета.
Планируемая дата оплаты	Дата, когда планируется получить оплату по счету.
Дата оплаты	Дата, когда пришла оплата.
Цены	
Валюта	Валюта счета.
Сумма (с НДС)	Общая сумма, на которую выставлен счет.
НДС, %	Налоги, включенные в сумму счета.
Сумма оплаты	Сумма, фактически оплаченная.
Связи	
Проект	Проект, в рамках которого формируется счет.
Договор	Договор, в рамках которого формируется счет.
Описание	
Описание	Словесное описание.

6.2.2. Фильтры

В разделе «Счета» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.77.

Можно отобразить недавние счета, счета по состоянию или типу.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать тип «Входящие» и фильтр по состоянию «Оплачен», это будет означать, что Вы выберете все оплаченные входящие счета.

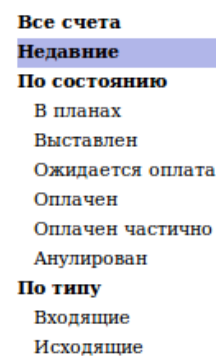


Рис. 4.77. Фильтры раздела «Счета»

6.2.3. Закладки

В разделе «Счета» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – продукты, которые включены в счет;
- «Дела» – дела, которые связаны со счетом – звонки, встречи, задания...;

- «Инциденты» – инциденты, возникшие в ходе оплаты счета;
- «Связанные счета» – дочерние, родительские счета.

6.2.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты и услуги, которые присутствуют в счете (Рис. 4.78). По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

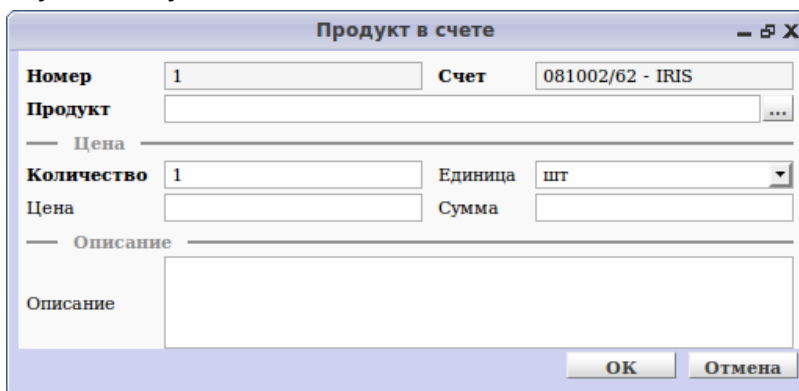


Рис. 4.78. Карточка закладки «Продукты»

6.2.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным счетом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Счет» указан выбранный счет. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

6.2.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, относящихся к выбранному счету. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Счет» указан выбранный счет. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

6.2.7. Закладка «Связанные счета»

Если необходимо указать связи счетов, то это можно сделать на этой закладке (Рис. 4.74).

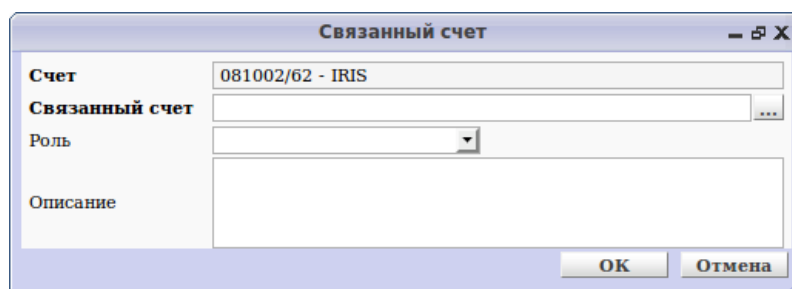


Рис. 4.79. Карточка закладки «Связанные счета»

6.3. Раздел «Счета-фактуры»

Раздел «Счета-фактуры» предназначен для хранения информации о приходах и отгрузках с Вашего склада.

6.3.1. Основная таблица

На Рис. 4.80 показана основная таблица раздела «Счета-фактуры».

Счет-фактура ^	Проект	Дата	Тип	Состояние	Ответственный	Сумма
081126/1		26.11.2008	Отгрузка	В планах	Администратор	

Добавить Изменить Удалить < Страница 1 из 1 >

Рис. 4.80. Основная таблица раздела «Счета-фактуры»

Подробная информация о счете-фактуре хранится в карточке счета-фактуры (Рис. 4.81).

Счет-фактура -- ☒ X

Номер 081126/2

Краткое описание 081126/2

Компания ... **Контакт** ...

Тип Отгрузка **Ответственный** Администратор

Состояние В планах

Даты

Дата 26.11.2008

Цены

Валюта Рубль

Сумма (с НДС) **НДС, %** 0.00

Связи

Проект ... **Счет** ...

Описание

Описание

OK Отмена

Рис. 4.81. Карточка счета-фактуры

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер счета-фактуры - формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	По умолчанию равно «<Номер> - <Компания>».
Компания	Компания-клиент, которой отгружается товар или компания-поставщик, которая привозит товар.
Тип	Тип счета-фактуры (приход, отгрузка).

Состояние	Состояние (в планах, оприходовано, отгружено, аннулирована).
Контакт	Контактное лицо со стороны клиента.
Ответственный	Ответственный за оплату по счету.
Даты	
Дата отправления	Для прихода: дата, когда товар Вам отправлен. Для отгрузки: дата, когда товар Вами отгружен.
Дата оприходования	Для прихода: дата, когда Вы получили товар. Для отгрузки: дата, когда Ваш клиент получил товар.
Цены	
Валюта	Валюта документа.
Сумма (с НДС)	Общая сумма счета-фактуры.
НДС, %	Налоги, включенные в сумму.
Связи	
Проект	Проект, в рамках которого формируется счет-фактура.
Счет	Счет, в соответствии с которым формируется счет-фактура.
Описание	
Описание	Словесное описание.

6.3.2. Фильтры

В разделе «Счета-фактуры» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.82.

Можно отобразить недавние счета-фактуры, счета-фактуры по состоянию или типу.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать тип «Отгрузки» и фильтр по состоянию «В планах», это будет означать, что Вы выберете все запланированные отгрузки.

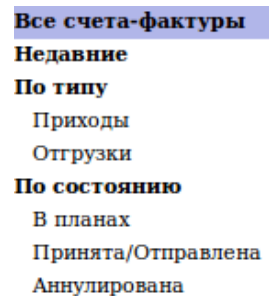


Рис. 4.82. Фильтры раздела «Счета-фактуры»

6.3.3. Закладки

В разделе «Счета-фактуры» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – продукты, которые включены в счет-фактуру;
- «Связанные счета-фактуры» – дочерние, родительские счета-фактуры.

6.3.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты, которые присутствуют в счете-фактуре (Рис. 4.83). По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

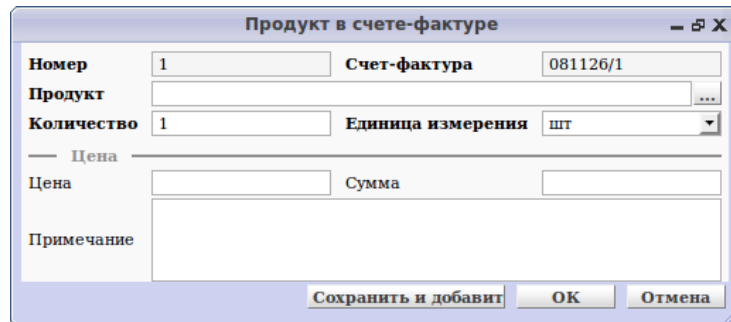


Рис. 4.83. Карточка закладки «Продукты»

6.3.5. Закладка «Связанные счета-фактуры»

Если необходимо указать связи счетов-фактур, то это можно сделать на этой закладке (Рис. 4.84).

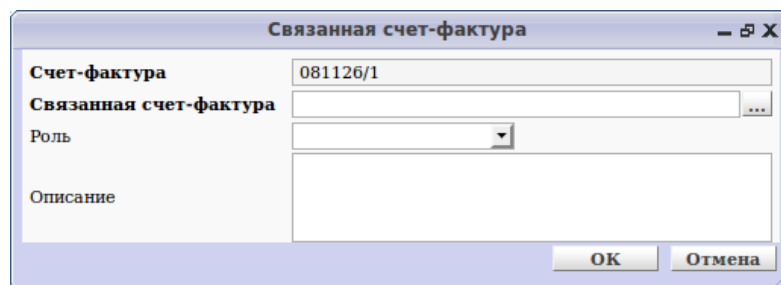


Рис. 4.84. Карточка закладки «Связанные счета-фактуры»

6.4. Раздел «Договоры»

Раздел «Договоры» предназначен для хранения информации о договорах, которые Вы подписали с Вашим клиентам или планируете подписать.

6.4.1. Основная таблица

На Рис. 4.85 показана основная таблица раздела «Договоры».

Договор	Дата начала	Дата завершения	Состояние	Ответственный	Сумма
081126/1	26.11.2008		В планах	Администратор	

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 1

Рис. 4.85. Основная таблица раздела «Договоры»

Подробная информация о договоре хранится в карточке договора (Рис. 4.86).

Договор

Номер: 081126/2

Краткое описание: 081126/2

Компания: [] Контакт: []

Тип: [] Ответственный: Администратор

Состояние: В планах

Даты

Дата начала: 26.11.2008 Дата завершения: []

Бюджет

Валюта: Рубль Периодичность платежей: Однократно

Сумма (с НДС): [] НДС, %: 0.00

Связи

Проект: [] Мероприятие: []

Описание

Описание: []

OK Отмена

Рис. 4.86. Карточка договора

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер договора - формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	По умолчанию равно «<Номер> - <Компания>».
Компания	Компания, с которой подписывается договор.
Тип	Тип договора.
Состояние	Состояние (в планах, действует, ...).
Контакт	Контактное лицо со стороны клиента.
Ответственный	Ответственный за подписание договора.

Даты

Дата начала	Дата начала действия договора.
Дата завершения	Дата, когда договор заканчивает свое действие.
Цены	
Валюта	Валюта договора.
Сумма (с НДС)	Общая сумма договора.
НДС, %	Налоги, включенные в сумму.
Периодичность платежей	Периодичность, с которой должны поступать платежи по договору.
Связи	
Проект	Проект, в рамках которого подписывается договор.
Описание	
Описание	Словесное описание.

6.4.2. Фильтры

В разделе «Договоры» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.87.

Можно отобразить недавние договоры, договоры по состоянию.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете выбрать «Недавние» и фильтр по состоянию «Подписан», это будет означать, что Вы выберете все недавно подписанные договоры.

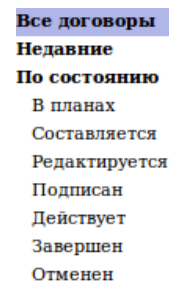


Рис. 4.87. Фильтры раздела «Счета»

6.4.3. Закладки

В разделе «Договоры» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – продукты, которые включены в договор;
- «Дела» – дела, которые связаны с договором – звонки, встречи, задания...;
- «Инциденты» – инциденты связанные с договором;
- «Связанные договоры» – дочерние, родительские договоры;
- «Счета» – счета, которые формируются в рамках договора.

6.4.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты и услуги, которые присутствуют в договоре (Рис. 4.88). По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

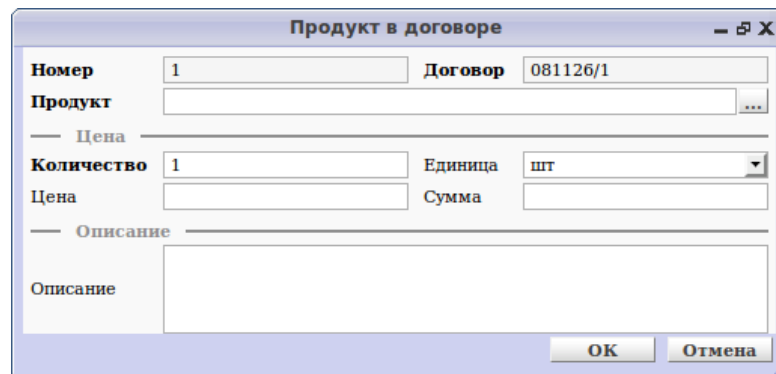


Рис. 4.88. Карточка закладки «Продукты»

6.4.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным договором. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Договор» указан выбранный договор. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

6.4.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, относящихся к выбранному договору. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Договор» указан выбранный договор. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

6.4.7. Закладка «Связанные договоры»

Если необходимо указать связи договоров, то это можно сделать на этой закладке (Рис. 4.89).

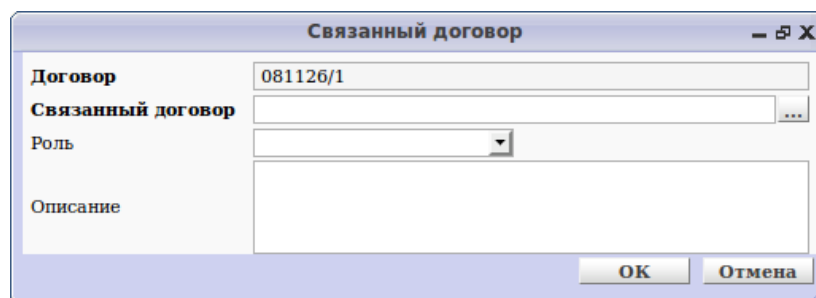


Рис. 4.89. Карточка закладки «Связанные договоры»

6.4.8. Закладка «Счета»

В этой закладке хранятся все счета, которые связаны с выбранным договором. В закладке «Счета» отображаются счета из раздела «Счета», у которых в поле «Договор» указан выбранный договор. Подробнее о работе со счетами рассказано в разделе 6.2.

6.5. Раздел «Документы»

Раздел «Документы» предназначен для хранения информации обо всех остальных документах (актах, ордерах, ...).

6.5.1. Основная таблица

На Рис. 4.90 показана основная таблица раздела «Документы».

Краткое описание	Проект	Тип	Дата	Ответственный	Сумма
081126/1		Акт	26.11.2008	Администратор	

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 1

Рис. 4.90. Основная таблица раздела «Документы»

Подробная информация о документе хранится в карточке документа (Рис. 4.91).

Документ

Номер	081126/2		
Краткое описание	081126/2		
Компания	...	Контакт	...
Тип	...	Ответственный	Администратор
Состояние	...		
— Даты —			
Дата	26.11.2008		
— Суммы —			
Сумма (с НДС)		Валюта	Рубль
— Связи —			
Проект	...	Договор	...
— Описание —			
Описание			

OK Отмена

Рис. 4.91. Карточка документа

Назначение полей карточки

Общие поля

Номер	Номер документа – формируется автоматически в формате УУММДД/№, формат номера можно изменить.
Краткое описание	По умолчанию равно «<Номер> - <Компания>».
Компания	Компания, к которой относится документ.
Тип	Тип документа (акт, ордер, ...).
Состояние	Состояние (в планах, подписан, ...).
Контакт	Контактное лицо со стороны клиента.
Ответственный	Ответственный за документ.

Даты

Дата	Дата документа.
------	-----------------

Суммы

Валюта	Валюта документа.
Сумма (с НДС)	Общая сумма документа.

Связи

Проект	Проект, в рамках которого формируется документ.
Договор	Договор, в рамках которого формируется документ.

Описание

Описание	Словесное описание.
----------	---------------------

6.5.2. Фильтры

В разделе «Документы» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.92.

Можно отобразить недавние документы, документы по состоянию.

Если Вы выбираете одновременно несколько фильтров из разных групп, то работает условие «И». Например, Вы можете «Недавние» и фильтр по состоянию «Подписан», это будет означать, что Вы выберете все недавно подписанные документы.

Все документы

Недавние

По состоянию

В планах

Составляется

Подготовлен

Подписан

Отменен

Рис. 4.92. Фильтры раздела «Документы»

6.5.3. Закладки

В разделе «Документы» содержатся следующие закладки:

- «Продукты» – продукты, которые включены в документ;
- «Дела» – дела, которые связаны с документом – звонки, встречи, задания...;

- «Инциденты» – инциденты, связанные с документом;
- «Связанные документы» – дочерние, родительские документы.

6.5.4. Закладка «Продукты»

В этой закладке хранятся продукты и услуги, которые присутствуют в документе (Рис. 4.93). По умолчанию цена продукта подставляется из прайс-листа. Вы можете изменить цену, учесть персональную скидку для клиента.

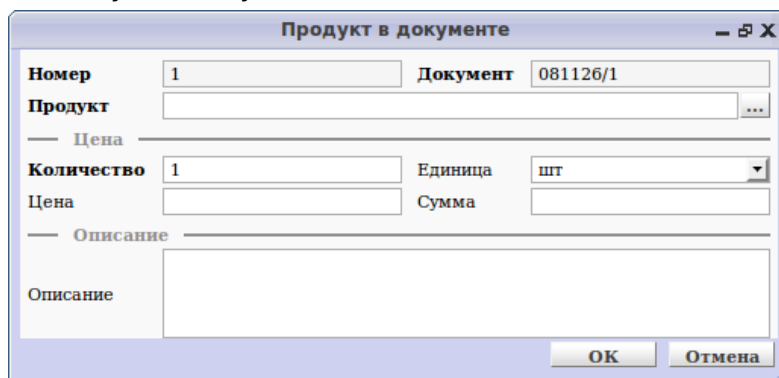


Рис. 4.93. Карточка закладки «Продукты»

6.5.5. Закладка «Дела»

В этой закладке хранится информация о делах, которые связаны с выбранным документом. В закладке «Дела» отображаются дела из раздела «Дела», у которых в поле «Документ» указан выбранный документ. Подробнее о работе с делами рассказано в разделе 2.4.

6.5.6. Закладка «Инциденты»

В этой закладке хранится информация об инцидентах, относящихся к выбранному документу. В закладке «Инциденты» отображаются инциденты из раздела «Инциденты», у которых в поле «Документ» указан выбранный документ. Подробнее о работе с инцидентами рассказано в разделе 4.1.

6.5.7. Закладка «Связанные документы»

Если необходимо указать связи документов, то это можно сделать на этой закладке (Рис. 4.94).

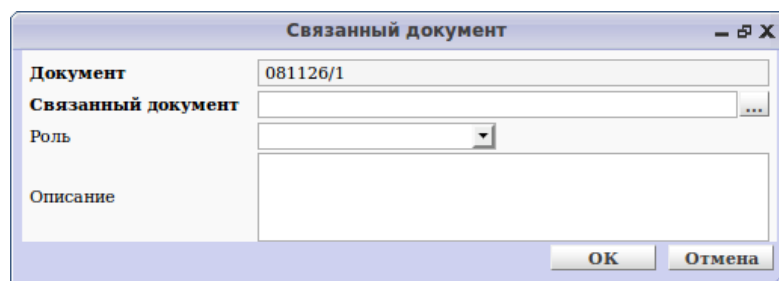


Рис. 4.94. Карточка закладки «Связанные документы»

7. Модуль «Аналитика»

7.1. Раздел «Отчеты»

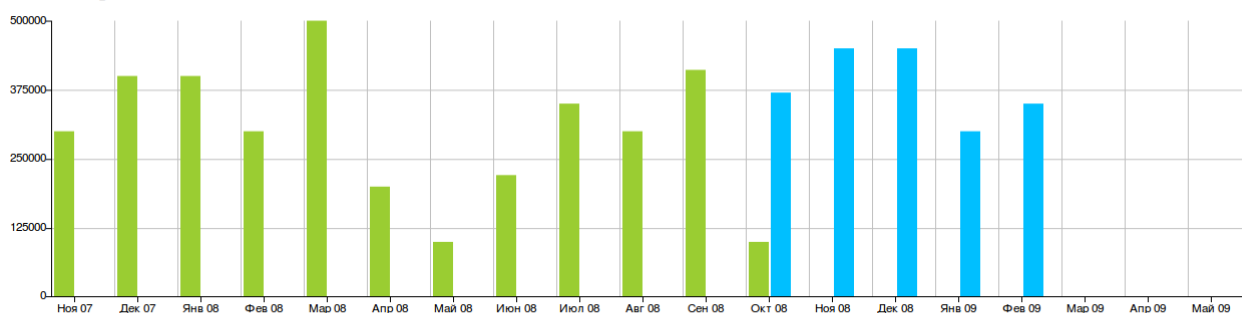
В этом разделе на данный момент содержатся следующие отчеты

[Анализ прибыльности](#)
[Выявление успешных отношений](#)

7.1.1. Отчет «Анализ прибыльности»

В этот отчет выводятся сведения из раздела «Счета». На графике по каждому месяцу отображается планируемая и фактическая прибыль. Отчет строится на год назад и на пол-года вперед.

Анализ прибыльности



Период	Доходы		Расходы		Прибыль		Рентабельность
	Факт	План	Факт	План	Факт	План	
Ноябрь 2007	600 000.00	0.00	300 000.00	0.00	300 000.00	0.00	50.00
Декабрь 2007	900 000.00	0.00	500 000.00	0.00	400 000.00	0.00	44.44
Январь 2008	400 000.00	0.00	0.00	0.00	400 000.00	0.00	100.00
Февраль 2008	300 000.00	0.00	0.00	0.00	300 000.00	0.00	100.00
Март 2008	900 000.00	0.00	400 000.00	0.00	500 000.00	0.00	55.56
Апрель 2008	500 000.00	0.00	300 000.00	0.00	200 000.00	0.00	40.00
Май 2008	100 000.00	0.00	0.00	0.00	100 000.00	0.00	100.00
Июнь 2008	220 800.00	0.00	0.00	0.00	220 800.00	0.00	100.00
Июль 2008	350 000.00	0.00	0.00	0.00	350 000.00	0.00	100.00
Август 2008	300 000.00	0.00	0.00	0.00	300 000.00	0.00	100.00
Сентябрь 2008	420 000.00	0.00	9 000.00	0.00	411 000.00	0.00	97.86
Октябрь 2008	100 000.00	400 000.00	0.00	30 000.00	100 000.00	370 000.00	94.00
Ноябрь 2008	0.00	450 000.00	0.00	0.00	0.00	450 000.00	100.00
Декабрь 2008	0.00	450 000.00	0.00	0.00	0.00	450 000.00	100.00
Январь 2009	0.00	300 000.00	0.00	0.00	0.00	300 000.00	100.00
Февраль 2009	0.00	350 000.00	0.00	0.00	0.00	350 000.00	100.00
Март 2009	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Апрель 2009	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

7.1.2. Отчет «Выявление успешных отношений»

Отчет предназначен для выявления 20% клиентов, которые приносят 80% прибыли.



Выявление успешных отношений

Период: **Ноябрь 2007 - Декабрь 2008**

Наиболее доходные компании (по счетам)

Общий доход за период: **5 090 800.00**

Компания	Тип	Доход	%
Энергия	Клиент	2 250 000.00	44.20
Rize	Клиент	1 920 800.00	37.73
Импульс	Клиент	900 000.00	17.68
ИТОГО		5 070 800.00	99.61

Наиболее расходные компании (по счетам)

Общие расходы за период: **1 509 000.00**

Компания	Тип	Расходы	%
Альянс	Партнер	1 109 000.00	73.49
Марс	Партнер	400 000.00	26.51
ИТОГО		1 509 000.00	100.00



8. Модуль «Администрирование»

8.1. Раздел «Настройки»

В разделе «Настройки» хранятся все справочники системы.

Справочники

Компании

[Типы компаний](#)
[Отрасли](#)
[Роли в связях](#)
[Типы важных дат компаний](#)

Контакты

[Типы контактов](#)
[Пол](#)
[Роли в принятии решений](#)
[Отделы](#)
[Должности](#)
[Роли в связях](#)
[Типы важных дат контактов](#)

Объекты

[Типы объектов](#)
[Состояния объектов](#)

Дела

[Типы дел](#)
[Важность дел](#)
[Состояния дел](#)
[Результаты дел](#)
[Роли контактов в деле](#)
[Роли компаний в деле](#)

Проекты

[Типы проектов](#)
[Состояния проектов](#)
[Стадии проектов](#)
[Роли в проекте](#)
[Значимость влияния](#)

Продукты

[Типы продуктов](#)
[Единицы измерения](#)
[Типы цен](#)

Выпуски

[Типы выпусков](#)
[Состояния выпусков](#)

Замечания

[Типы замечаний](#)
[Состояния замечаний](#)
[Области замечаний](#)
[Важность замечаний](#)

Инциденты

[Типы инцидентов](#)
[Состояния инцидентов](#)
[Уровни поддержки](#)

Маркетинг

[Типы мероприятий](#)
[Цели мероприятий](#)
[Состояния мероприятий](#)
[Роли контактов в мероприятиях](#)

Коммерческие предложения

[Типы КП](#)
[Состояния КП](#)

Счета

[Типы счетов](#)
[Состояния счетов](#)

Счета-фактуры

[Типы счетов-фактур](#)
[Состояния счетов-фактур](#)

Договоры

[Типы договоров](#)
[Состояния договоров](#)
[Периодичность платежей](#)

Документы

[Типы документов](#)
[Состояния документов](#)

Системные переменные

[Типы переменных](#)
[Значения переменных](#)

Общие

[Страны](#)
[Области](#)
[Города](#)
[Категории клиентов](#)
[Роли в связях документов](#)
[Единицы измерения преимуществ](#)
[Валюты](#)

8.2. Раздел «Пользователи»

В этом разделе можно дать право контакту из раздела «Контакты» входить в систему. Для этого необходимо указать, что пользователь «Активен в системе», выбрать роль доступа и задать логин и пароль.

Рекомендуется права на редактирование этого раздела давать только администратору.

Фамилия	Имя	Тип	Контрагент	Логин	Роль доступа	Активен?
Администратор	Администратор	Сотрудник	Моя компания	admin	Администратор	Да
Менеджер	Менеджер	Сотрудник	Моя компания	manager3	Менеджеры	Да
Менеджер	Менеджер	Сотрудник	Моя компания	manager2	Менеджеры	Да
Менеджер	Менеджер	Сотрудник	Моя компания	manager1	Менеджеры	Да
Руководитель ко						
Руководитель от						

Пользователь системы

ФИО:

Логин: Роль доступа:

Новый пароль:

Подтверждение:

Активен в системе:

Страница 1 из 1

8.3. Раздел «Разделы»

В этом разделе можно для каждого раздела указать, каким ролям пользователей доступен тот или иной раздел. И указать уровень доступа.

Раздел	Системное название	Описание
Выпуски	Issue	
Группы таблиц	tablegroups	
Дела	Task	
Договоры	Pact	
Документы	Document	
Замечания	Bug	
Инциденты	Incident	
Компании	Account	
Контакты	Contact	
КП	Offer	
Мероприятия	Marketing	
Настройки	dictionaryes	

Страница 1 из 2

Доступ для ролей

Роль: начинается с:

Роль	Раздел доступен	Имеется доступ на изменение прав записей
Администраторы	Да	Да
Высшее руководство	Да	Да
Менеджеры	Да	Нет
Руководители отделов	Да	Да

Страница 1 из 1

8.4. Раздел «Группы таблиц»

В разделе «Группы таблиц» указывается, каким ролям доступна группа таблиц и задается уровень доступа.

Группа ▾

- Выпуски
- Группы таблиц
- Дела
- Договоры
- Документы
- Замечания
- Инциденты
- Компании**
- Контакты
- КП
- Мероприятия
- Объекты

Добавить | Изменить | Удалить Страница 1 из 2

Таблицы **Права для ролей**

Роль ▾	Чтение	Вставка	Модификация	Удаление	Смена доступа
Администраторы	Да	Да	Да	Да	Да
Высшее руководство	Да	Да	Да	Да	Да
Менеджеры	Да	Да	Да	Нет	Да
Руководители отделов	Да	Да	Да	Нет	Да

Добавить | Изменить | Удалить Страница 1 из 1

8.5. Раздел «Таблицы»

В этом разделе задаются права по умолчанию на записи таблиц. Можно указать таблицы, для которых будет действовать разграничение по правам доступа на записи. Для каждой такой таблицы можно указать правила назначения ролей.



Таблица ▲	Название	Доступ по записям
iris_accessdefault	Права, определяемые по умолчанию	Нет
iris_accessrecord	Права доступа на записи	Нет
iris_accessrole	Роли доступа	Нет
iris_accessrole_section	Видимость разделов меню для ролей	Нет
iris_accesstablegroup	Права доступа на группы таблиц	Нет
iris_account	Компании	Да
iris_account_access	Компании - права доступа	Нет
iris_account_comm	Коммуникации компаний	Нет
iris_account_date	Важные даты компаний	Нет
iris_accountdatetype	Типы важных дат компаний	Нет
iris_account_industry	Отрасли компаний	Нет
iris_account_link	Связи компаний	Нет

◀ Страница 1 из 12 ▶

Права по умолчанию					
Роль создающего ▲	Получающая роль	Чтение	Правка	Удаление	Изменение доступа
Высшее руководство	Высшее руководство	Да	Да	Да	Да
Менеджеры	Менеджеры	Да	Нет	Нет	Нет
Менеджеры	Высшее руководство	Да	Да	Да	Да
Менеджеры	Руководители отделов	Да	Да	Нет	Да
Руководители отделов	Руководители отделов	Да	Нет	Нет	Нет
Руководители отделов	Высшее руководство	Да	Да	Да	Да

◀ Страница 1 из 1 ▶



9. Содержание

1. Общие понятия и принципы работы с IRIS CRM.....	2
1.1. Вход в Систему.....	2
1.2. Рабочее пространство.....	2
1.2.1. Меню.....	3
1.2.2. Основная таблица.....	4
1.2.3. Закладки.....	5
1.2.4. Сегментация.....	6
2. Модуль «Общее».....	7
2.1. Раздел «Компании».....	7
2.1.1. Основная таблица.....	7
2.1.2. Фильтры.....	9
2.1.3. Закладки.....	9
2.1.4. Закладка «Контакты».....	9
2.1.5. Закладка «Поставляемые продукты».....	10
2.1.6. Закладка «Проекты».....	10
2.1.7. Закладка «Дела».....	10
2.1.8. Закладка «Объекты».....	10
2.1.9. Закладка «Отрасли».....	10
2.1.10. Закладка «Инциденты».....	11
2.1.11. Закладка «Связи».....	11
2.1.12. Закладка «Реквизиты».....	11
2.1.13. Закладка «Важные даты».....	11
2.1.14. Закладка «Счета».....	12
2.2. Раздел «Контакты».....	12
2.2.1. Основная таблица.....	12
2.2.2. Фильтры.....	14
2.2.3. Закладки.....	14
2.2.4. Закладка «Дела».....	14
2.2.5. Закладка «Инциденты».....	14
2.2.6. Закладка «Связи».....	15
2.2.7. Закладка «Важные даты».....	15
2.2.8. Закладка «Бонусы».....	15
2.3. Раздел «Объекты».....	15
2.3.1. Основная таблица.....	16
2.3.2. Фильтры.....	17
2.3.3. Закладки.....	17
2.3.4. Закладка «Контакты».....	17
2.3.5. Закладка «Дела».....	18
2.3.6. Закладка «Проекты».....	18
2.3.7. Закладка «Инциденты».....	18



2.4. Раздел «Дела».....	18
2.4.1. Основная таблица.....	18
2.4.2. Фильтры.....	20
2.4.3. Закладки.....	20
2.4.4. Закладка «Контакты».....	21
2.4.5. Закладка «Компании».....	21
2.4.6. Закладка «Инциденты».....	21
2.4.7. Закладка «Продукты».....	21
3. Модуль «Продажи».....	23
3.1. Раздел «Проекты».....	23
3.1.1. Основная таблица.....	23
3.1.2. Фильтры.....	25
3.1.3. Закладки.....	25
3.1.4. Закладка «Продукты».....	26
3.1.5. Закладка «Счета».....	26
3.1.6. Закладка «Команда».....	26
3.1.7. Закладка «Дела».....	26
3.1.8. Закладка «Замечания».....	27
3.1.9. Закладка «Инциденты».....	27
3.1.10. Закладка «Стадии».....	27
3.1.11. Закладка «Преимущества клиента».....	27
3.1.12. Закладка «Конкуренты».....	27
3.2. Раздел «Продукты».....	28
3.2.1. Основная таблица.....	28
3.2.2. Фильтры.....	30
3.2.3. Закладки.....	30
3.2.4. Закладка «Аналоги».....	30
3.2.5. Закладка «Комплектация».....	30
3.2.6. Закладка «Поставщики».....	31
3.2.7. Закладка «Цены».....	31
3.2.8. Закладка «Преимущества».....	32
3.2.9. Закладка «Возражения».....	32
3.2.10. Закладка «Выпуски».....	32
3.2.11. Закладка «Инциденты».....	32
3.3. Раздел «Выпуски».....	33
3.3.1. Основная таблица.....	33
3.3.2. Фильтры.....	34
3.3.3. Закладки.....	34
3.3.4. Закладка «Замечания».....	34
3.3.5. Закладка «Дела».....	34
3.3.6. Закладка «Инциденты».....	35
4. Модуль «Сервис».....	36



4.1. Раздел «Инциденты».....	36
4.1.1. Основная таблица.....	36
4.1.2. Фильтры.....	38
4.1.3. Закладки.....	38
4.1.4. Закладка «Дела».....	38
4.1.5. Закладка «Связанные инциденты».....	39
4.2. Раздел «Решения».....	39
4.2.1. Основная таблица.....	39
4.2.2. Фильтры.....	41
4.2.3. Закладки.....	41
4.2.4. Закладка «Связанные решения».....	41
4.2.5. Закладка «Комментарии».....	41
4.2.6. Закладка «Инциденты».....	41
4.3. Раздел «Замечания».....	42
4.3.1. Основная таблица.....	42
4.3.2. Фильтры.....	43
4.3.3. Закладки.....	44
4.3.4. Закладка «Дела».....	44
4.3.5. Закладка «Связанные замечания».....	44
4.3.6. Закладка «Комментарии».....	44
5. Модуль «Маркетинг».....	45
5.1. Раздел «Мероприятия».....	45
5.1.1. Основная таблица.....	45
5.1.2. Фильтры.....	46
5.1.3. Закладки.....	46
5.1.4. Закладка «Компании».....	47
5.1.5. Закладка «Дела».....	47
5.1.6. Закладка «Инциденты».....	47
5.1.7. Закладка «Продукты».....	47
5.1.8. Закладка «Команда».....	47
6. Модуль «Документооборот».....	48
6.1. Раздел «КП».....	48
6.1.1. Основная таблица.....	48
6.1.2. Фильтры.....	49
6.1.3. Закладки.....	49
6.1.4. Закладка «Продукты».....	50
6.1.5. Закладка «Дела».....	50
6.1.6. Закладка «Инциденты».....	50
6.1.7. Закладка «Связанные КП».....	50
6.2. Раздел «Счета».....	51
6.2.1. Основная таблица.....	51
6.2.2. Фильтры.....	52



6.2.3. Закладки.....	52
6.2.4. Закладка «Продукты».....	53
6.2.5. Закладка «Дела».....	53
6.2.6. Закладка «Инциденты».....	53
6.2.7. Закладка «Связанные счета».....	53
6.3. Раздел «Счета-фактуры».....	54
6.3.1. Основная таблица.....	54
6.3.2. Фильтры.....	55
6.3.3. Закладки.....	55
6.3.4. Закладка «Продукты».....	56
6.3.5. Закладка «Связанные счета-фактуры».....	56
6.4. Раздел «Договоры».....	56
6.4.1. Основная таблица.....	56
6.4.2. Фильтры.....	58
6.4.3. Закладки.....	58
6.4.4. Закладка «Продукты».....	58
6.4.5. Закладка «Дела».....	59
6.4.6. Закладка «Инциденты».....	59
6.4.7. Закладка «Связанные договоры».....	59
6.4.8. Закладка «Счета».....	60
6.5. Раздел «Документы».....	60
6.5.1. Основная таблица.....	60
6.5.2. Фильтры.....	61
6.5.3. Закладки.....	61
6.5.4. Закладка «Продукты».....	62
6.5.5. Закладка «Дела».....	62
6.5.6. Закладка «Инциденты».....	62
6.5.7. Закладка «Связанные документы».....	62
7. Модуль «Аналитика».....	63
7.1. Раздел «Отчеты».....	63
7.1.1. Отчет «Анализ прибыльности».....	63
7.1.2. Отчет «Выявление успешных отношений».....	63
8. Модуль «Администрирование».....	65
8.1. Раздел «Настройки».....	65
8.2. Раздел «Пользователи».....	65
8.3. Раздел «Разделы».....	66
8.4. Раздел «Группы таблиц».....	66
8.5. Раздел «Таблицы».....	67
9. Содержание.....	69
10. Мы всегда открыты для сотрудничества.....	73

10. Мы всегда открыты для сотрудничества

Компания IRIS

Тел.: +7 (495) 924 11 58

E-mail: info@iris-integrator.ru

Web: <http://iris-integrator.ru>