



# **Iris CRM 3.4**

## **Руководство пользователя**

Дата: понедельник 30 Май, 2011 22:59

Версия: 0.04/105

<http://iris-crm.ru>

[info@iris-integrator.ru](mailto:info@iris-integrator.ru)

## Оглавление

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <u>Общие понятия и принципы работы с IRIS CRM.....</u> | <u>3</u>  |
| <u>Вход в Систему.....</u>                             | <u>3</u>  |
| <u>Рабочее пространство.....</u>                       | <u>3</u>  |
| <u>Модуль «Общее».....</u>                             | <u>7</u>  |
| <u>Раздел «Компании».....</u>                          | <u>8</u>  |
| <u>Раздел «Контакты».....</u>                          | <u>11</u> |
| <u>Раздел «Объекты».....</u>                           | <u>14</u> |
| <u>Раздел «Дела».....</u>                              | <u>16</u> |
| <u>Раздел «Почта».....</u>                             | <u>18</u> |
| <u>Раздел «Общение».....</u>                           | <u>21</u> |
| <u>Модуль «Продажи».....</u>                           | <u>23</u> |
| <u>Раздел «Заказы».....</u>                            | <u>23</u> |
| <u>Раздел «Платежи».....</u>                           | <u>28</u> |
| <u>Раздел «Продукты».....</u>                          | <u>30</u> |
| <u>Раздел «Выпуски».....</u>                           | <u>33</u> |
| <u>Модуль «Сервис».....</u>                            | <u>35</u> |
| <u>Раздел «Инциденты».....</u>                         | <u>35</u> |
| <u>Раздел «Решения».....</u>                           | <u>38</u> |
| <u>Раздел «Замечания».....</u>                         | <u>40</u> |
| <u>Модуль «Маркетинг».....</u>                         | <u>43</u> |
| <u>Раздел «Мероприятия».....</u>                       | <u>43</u> |
| <u>Модуль «Документооборот».....</u>                   | <u>46</u> |
| <u>Раздел «КП».....</u>                                | <u>46</u> |
| <u>Раздел «Счета».....</u>                             | <u>49</u> |
| <u>Раздел «Счета-фактуры».....</u>                     | <u>52</u> |
| <u>Раздел «Договоры».....</u>                          | <u>54</u> |
| <u>Раздел «Документы».....</u>                         | <u>57</u> |
| <u>Модуль «Аналитика».....</u>                         | <u>60</u> |
| <u>Раздел «Отчеты».....</u>                            | <u>60</u> |
| <u>Модуль «Администрирование».....</u>                 | <u>62</u> |
| <u>Раздел «Настройки».....</u>                         | <u>62</u> |
| <u>Раздел «Пользователи».....</u>                      | <u>62</u> |
| <u>Раздел «Разделы».....</u>                           | <u>63</u> |
| <u>Раздел «Группы таблиц».....</u>                     | <u>63</u> |
| <u>Раздел «Таблицы».....</u>                           | <u>64</u> |
| <u>Контактная информация.....</u>                      | <u>66</u> |

## Общие понятия и принципы работы с IRIS CRM

**CRM** — Customer Relationship Management, управление взаимоотношениями с клиентами.

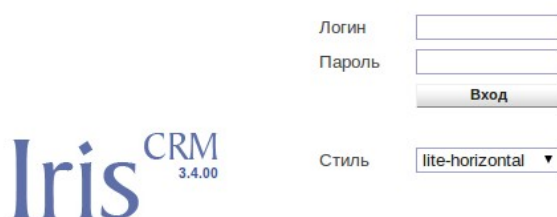
**Система**, CRM система, Iris CRM — программная система Iris CRM.

**Модуль** – набор разделов Системы.

**Стиль** – вариант визуального оформления Системы.

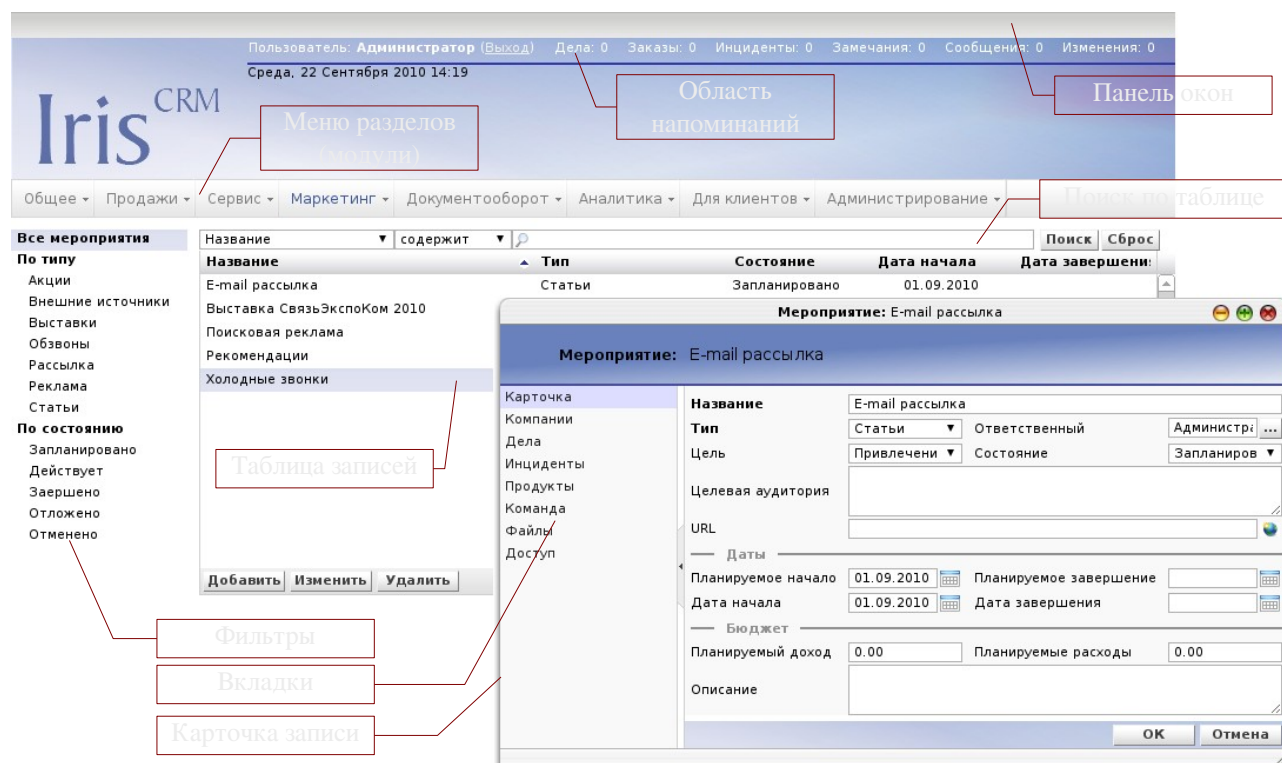
## Вход в Систему

Для входа в Систему необходимо ввести Ваш логин и пароль на странице входа в Iris CRM и нажать кнопку «Вход».



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

## Рабочее пространство



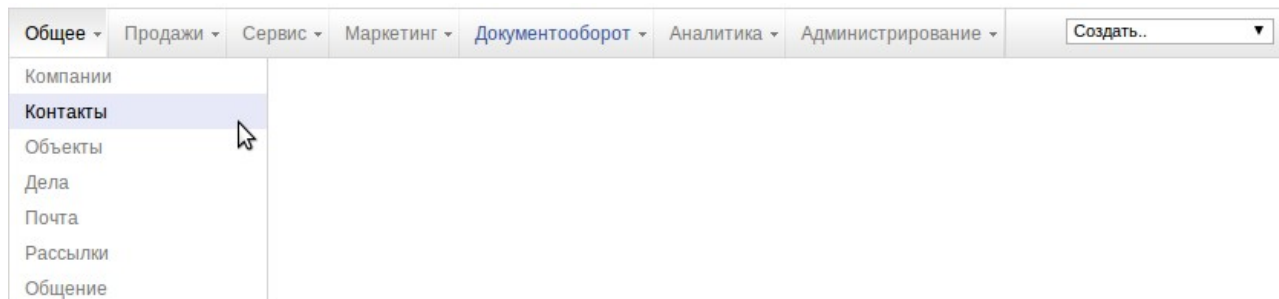
Рабочее пространство Iris CRM делится на следующие области:

- меню разделов;
- таблица записей;

- фильтры;
- область напоминаний;
- панель окон.

## Меню

Меню содержит перечисление модулей и разделов.



**Модуль** – это набор разделов. Например, в модуле «Общее» сгруппированы разделы «Компании», «Контакты», «Объекты», «Дела», «Почта», «Общение».

При выборе раздела перерисовываются остальные области (таблица записей, фильтры).



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.

## Таблица записей

Таблица записей имеет различный набор колонок и содержание в зависимости от выбранного раздела.

| Название                                                                  | содержит |           |               |              |                |                | Поиск               | Сброс |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------|--------------|----------------|----------------|---------------------|-------|
| Название                                                                  | ▲        | Тип       | Категория     | Статус       | Телефон 1      | E-mail         | Ответственный       |       |
| Завод пластмассовых изделий                                               |          | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | +7(495) 444... |                | Администратор       |       |
| ЗАО "Прогресс"                                                            |          | Партнер   | Постоянный    | Активный     |                |                | Администратор       |       |
| ЗАО Рубин                                                                 |          | Клиент    | Потенциальный | Активный     |                |                | Администратор       |       |
| ЗАО Физтех                                                                |          | Поставщик | Разовый       | Есть интерес |                |                | Администратор       |       |
| Иванов Иван Иванович                                                      |          | Клиент    | Постоянный    | Есть интерес | 89035467890    | 123@r.com      | Демо Пользователь 2 |       |
| Инесса                                                                    |          | Клиент    | Разовый       | Есть интерес | 1234567        |                | Демо Пользователь 2 |       |
| Информер                                                                  |          | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес |                |                | Администратор       |       |
| ИП Иванов                                                                 |          | Клиент    | Периодический | Активный     |                |                | Администратор       |       |
| ИП Пупкин                                                                 |          | Конкурент | Периодический | Активный     |                |                | Администратор       |       |
| Ирис                                                                      |          | Клиент    | Постоянный    | Есть интерес |                |                | Демо Пользователь 2 |       |
| И-Трэйд                                                                   |          | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 8-913-907-...  |                | Администратор       |       |
| ИТ Сервис                                                                 |          | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 922-321-56...  | itshniki@gm... | Администратор       |       |
| Казань ЭнергоСнаб                                                         |          | Клиент    | Постоянный    | Активный     | (321)342-4...  |                | Администратор       |       |
| КАЛИНА                                                                    |          | Клиент    | Периодический | Есть интерес | 370-986-48...  | kalina@ukr.... | Администратор       |       |
| ккк                                                                       |          | Клиент    | Разовый       | Есть интерес |                |                | Демо Пользовател... |       |
| Конкурент 1                                                               |          | Конкурент | Потенциальный | Есть интерес |                |                | Администратор       |       |
| <div>Добавить Изменить Удалить Печать...</div> <div>Страница 1 из 2</div> |          |           |               |              |                |                |                     |       |



Чтобы выбрать несколько записей, идущих подряд, удерживайте клавишу «Shift».

Чтобы выбрать несколько записей, идущих не подряд, удерживайте клавишу «Ctrl».

Чтобы сменить доступ сразу к нескольким записям, выберите несколько записей и удерживая «Ctrl», нажмите кнопку «Изменить». Функция доступна только администратору Системы.

## 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 вкладок (если они выведены в рабочее пространство, иначе вкладки отображаются при открытии карточки записи).

### Редактирование записей

Добавить Изменить Удалить

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. В ней содержится подробная информация о записи.

Компания: Schwarzkopf

Карточка  
Контакты  
Почта  
Общение  
Дела  
Заказы  
Счета  
Платежи  
Прайс  
Объекты  
Отрасли  
Инциденты  
Связи  
Реквизиты  
Важные даты  
Файлы  
История изменений  
Доступ

Основная информация | Адрес | Маркетинг

Название: Schwarzkopf

Полное название:

Тип: Клиент

Лицо: Юридическое

Категория: Потенциальный

Статус: Активный

Ответственный: Администратор

Дата первого обращения: 01.04.2009

Отрасль:

Основной контакт:

Телефон 1: 890-09-09

Факс:

Телефон 2:

Телефон 3:

E-mail: schwarzkopf@ru

Сайт:

Описание:

OK Отмена



Чтобы сохранить запись, не закрывая карточку, нажмите мышкой на кнопку «ОК», удерживая на клавиатуре клавишу «Ctrl».

## Вкладки

Набор вкладок в разных разделах различный. Содержимое вкладок различно для разных записей. Во вкладках хранится информация, связанная с записью. Пример вкладки приведен ниже.

Компания: Schwarzkopf

Контакты

| ФИО                | Компания    | Телефон   | Мобильный | E-mail   | Ответственный |
|--------------------|-------------|-----------|-----------|----------|---------------|
| Бубликов Андрей... | Schwarzkopf | 888-99... | 8-915-... | ss@sw.ru | Администратор |
| Волкова Светлана   | Schwarzkopf |           |           |          | Администратор |

Добавить Изменить Удалить

Страница 1 из 1

Если вкладки выведены в рабочее пространство, то они отображаются таким образом.

|                  |                       |         |                    |         |                  |                     |       |           |             |       |
|------------------|-----------------------|---------|--------------------|---------|------------------|---------------------|-------|-----------|-------------|-------|
| Контакты         | Поставляемые продукты | Проекты | Дела               | Объекты | Отрасли          | Инциденты           | Связи | Реквизиты | Важные даты | Счета |
| ФИО              | Компания              | Телефон | Мобильный          | Тип     | Ответственный    |                     |       |           |             |       |
| Иванов Александр | ООО "Сбербанк"        |         | +7 (916) 123 45 67 | Клиент  | Иванов Александр |                     |       |           |             |       |
|                  |                       |         |                    |         |                  |                     |       |           |             |       |
| Добавить         | Изменить              | Удалить |                    |         |                  | < Страница 1 из 1 > |       |           |             |       |

Работа с вкладками аналогична работе с таблицей записей.

## Фильтры

Область фильтрации 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



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.

## 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.
- **«Почта»** – встроенный почтовый клиент.
- **«Общение»** – внутрисистемные сообщения между пользователями системы.



Важно отметить, что модули Системы Iris CRM связаны друг с другом. Например, разделы модуля «Документооборот» связаны с разделами модуля «Продажи». Разделение на модули сделано не для

подчеркивания автономности модулей, а для наглядности.

## 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.

### Основная таблица

В таблице записей отображается общая информация о компаниях.

| Название                    | Тип       | Категория     | Статус       | Телефон 1      | E-mail         | Ответственный        |
|-----------------------------|-----------|---------------|--------------|----------------|----------------|----------------------|
| Завод пластмассовых изделий | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | +7(495) 444... |                | Администратор        |
| ЗАО "Прогресс"              | Партнер   | Постоянный    | Активный     |                |                | Администратор        |
| ЗАО Рубин                   | Клиент    | Потенциальный | Активный     |                |                | Администратор        |
| ЗАО Физтех                  | Поставщик | Разовый       | Есть интерес |                |                | Администратор        |
| Иванов Иван Иванович        | Клиент    | Постоянный    | Есть интерес | 89035467890    | 123@r.com      | Демо Пользователь 2  |
| Инесса                      | Клиент    | Разовый       | Есть интерес | 1234567        |                | Демо Пользователь 2  |
| Информер                    | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес |                |                | Администратор        |
| ИП Иванов                   | Клиент    | Периодический | Активный     |                |                | Администратор        |
| ИП Пупкин                   | Конкурент | Периодический | Активный     |                |                | Администратор        |
| Ирис                        | Клиент    | Постоянный    | Есть интерес |                |                | Демо Пользователь 2  |
| И-Трэйд                     | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 8-913-907-...  |                | Администратор        |
| ИТ Сервис                   | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 922-321-56...  | itshniki@gm... | Администратор        |
| КазаньЭнергоСнаб            | Клиент    | Постоянный    | Активный     | (321)342-4...  |                | Администратор        |
| КАЛИНА                      | Клиент    | Периодический | Есть интерес | 370-986-48...  | kalina@ukr.... | Администратор        |
| ккк                         | Клиент    | Разовый       | Есть интерес |                |                | Демо Пользователь... |
| Конкурент 1                 | Конкурент | Потенциальный | Есть интерес |                |                | Администратор        |

Подробная информация о компании хранится в карточке компании.

Компания: Schwarzkopf

Применить доступ

Компания: Schwarzkopf

Карточка

Основная информация

Адрес

Маркетинг

Название

Шварзкопф

Полное название

Тип

Клиент

Ответственный

Администратор

Лицо

Юридическое

Дата первого обращения

01.04.2009

Категория

Потенциальный

Отрасль

Статус

Активный

Основной контакт

Коммуникации

Телефон 1

890-09-09

Факс

Телефон 2

E-mail

schwarzkopf@ru

Телефон 3

Сайт

Описание

Описание

OK

Отмена

### Назначение полей карточки

#### Основная информация

|                            |                                                                                                                              |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Название                   | Краткое название контрагента.                                                                                                |
| Полное название            | Полное название контрагента, включая правовую форму, расшифровку аббревиатуры.                                               |
| Тип                        | Основной классификатор компаний – клиенты, партнеры, поставщики...                                                           |
| Лицо                       | Юридическое или физическое лицо.                                                                                             |
| Категория                  | Интенсивность делового взаимодействия с компанией. Важность компании.                                                        |
| Статус                     | Степень готовности клиента к сотрудничеству.                                                                                 |
| 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.                                                                                          |
| Основной контакт           | Основное контактное лицо компании.                                                                                           |
| <b>Коммуникации</b>        |                                                                                                                              |
| Средства связи             | Можно задать телефоны компании, факс, email, адрес сайта. Старайтесь всегда указывать телефон и сайт.                        |
| <b>Описание</b>            |                                                                                                                              |
| Описание                   | Примечание, словесное описание компании.                                                                                     |
| <b>Адрес</b>               |                                                                                                                              |
| Адрес                      | Страна, город, индекс, область, адрес.                                                                                       |
| Схема проезда              | Ссылка на карту либо словесное описание.                                                                                     |
| <b>Маркетинг</b>           |                                                                                                                              |
| Интересует                 | Продукт или услуга, которые заинтересовали клиента при первом обращении в Вашу компанию.                                     |
| <b>Источник информации</b> |                                                                                                                              |
| Рекомендатель              | Кто порекомендовал клиенту обратиться в Вашу компанию.                                                                       |
| Мероприятие                | Откуда пришел клиент – это поле полезно заполнять, если Вы планируете анализировать эффективность маркетинговых мероприятий. |
| Рекламная площадка         | Благодаря какому рекламному носителю клиент узнал о Вас.                                                                     |

## Фильтры

В разделе «Компании» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать компании по различным критериям.

- Все — все компании, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- Мои компании — компании, у которых Вы указаны как ответственный.
- Новые — компании, которые обратились к Вам впервые не позже, чем месяц назад.
- Тип — компании по типу.
- Категория — фильтрация компаний по категории.
- Статус — по статусу компании.
- Лицо — отображение юридических/физических лиц.
- Важные даты — компании, у которых в выбранном промежутке времени есть важные даты.

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.

### Новые

#### Тип

Клиент  
Конкурент  
Партнер  
Инфраструктура  
Ваша компания

#### Категория

A. VIP  
B. Постоянный  
C. Периодический  
D. Потенциальный  
E. Убыточный

#### Статус

A. Активный  
B. Перспективный  
C. Есть интерес  
D. Не активный  
E. Не проверен

#### Лицо

Физическое  
Юридическое

#### Важные даты

Сегодня  
Завтра  
1 неделя

1 месяц

## Вкладки

«**Контакты**» – сотрудники, которые работают в выбранной компании.

«**Почта**» – электронные письма, которые связаны с выбранной компанией.

«**Общение**» – внутрисистемные сообщения, связанные с компанией.

«**Дела**» – дела, которые связаны с компанией – звонки, встречи, задания.

«**Заказы**» – заказы, которые связаны с компанией.

«**Счета**» – счета, которые относятся к компании.

«**Платежи**» – оплаты компании.

«**КП**» – коммерческие предложения, подготовленные для компании.

«**Договоры**» – договоры, подготовленные для выбранной компании.

«**Накладные**» – накладные, подготовленные для выбранной компании.

«**Документы**» – прочие документы (акты, ордера и другие документы), подготовленные для компании.

«**Прайс**» – продукты и услуги, которые поставяет компания, прайс поставщика. Эту вкладку удобно использовать в случае, если Вы занимаетесь перепродажей товаров или услуг Ваших бизнес-партнеров. Тут можно указать цены, по которым Вам поставляют продукцию поставщики. Фактически, это прайс-листы поставщиков.

«**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**» – в этой вкладке хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранной компанией.

«**Связи**» – взаимосвязи компаний (дочерние, головные компании, партнеры). Вы можете учитывать связи компаний, с которыми Вы работаете в CRM-системе. Например, можно указать, что компания А – родительская компания по отношению к компании Б. Или можно отметить, что компании В и Г – партнеры.

«**Реквизиты**» – платежные реквизиты компании, юридические лица. На вкладке «Реквизиты» можно задать данные о юридических лицах компаний, с которыми Вы взаимодействуете. Эту информацию можно будет использовать, например, при выставлении счетов.

«**Важные даты**» – день основания компании, отраслевые праздники. На вкладке «Важные даты» можно указать даты важных событий, которые относятся к Вашим клиентам, партнерам и другим компаниям.

«**Файлы**» – все файлы, которые связаны с компанией, хранятся в этой вкладке.

«**История изменений**» – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.

«**Доступ**» – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## 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.

### Таблица записей

| Название   | Тип       | Категория     | Статус       | Телефон 1     | E-mail        | Ответственный       |
|------------|-----------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------------|
| 12         | Клиент    | Разовый       | Есть интерес |               |               | Демо Пользовател... |
| 1234       | Клиент    | Разовый       | Есть интерес |               |               | Демо Пользовател... |
| 43ewr      | Клиент    | Разовый       | Есть интерес | 8-495-888-... |               | Демо Пользовател... |
| Snizza inc | Поставщик | Периодический | Активный     |               |               | Демо Пользовател... |
| Coca Cola  | Клиент    | VIP           | Перспекти... | 737-33-67     | coca@cola.... | Администратор       |
| EFES       | Клиент    | Постоянный    | Перспекти... | 797-98-00     | info@efesr... | Администратор       |
| ERT        | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес |               |               | Администратор       |
| f          | Клиент    | Разовый       | Есть интерес |               |               | Демо Пользовател... |
| Firm1      | Поставщик | Разовый       | Есть интерес |               |               | Демо Пользовател... |
| From ipad  | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 89265765      |               | Демо Пользовател... |
| Gillette   | Агент     | Периодический |              | 258-58-88     | seemeacon...  | Администратор       |
| Gus и KO   | Конкурент | VIP           | Перспекти... | 353-57-76     |               | Администратор       |
| Heineken   | Клиент    | Потенциальный | Есть интерес | 343-11-23     |               | Администратор       |
| Mary Kay   | Конкурент | Периодический | Не активный  | 456-56-46     | marykay@i...  | Администратор       |
| Matro      | Клиент    | Потенциальный | Активный     | 500 00 00     |               | Администратор       |

Добавить

Изменить

Удалить

Печать...



Страница 1 из 2

Подробная информация по контакту хранится в карточке контакта.

### Назначение полей карточки

#### Основная информация

|                    |                                                                                                                                                                           |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ФИО                | Фамилия, имя, отчество                                                                                                                                                    |
| Тип                | Основной классификатор контактов – клиенты, партнеры, поставщики...                                                                                                       |
| Пол                | Пол (мужской, женский)                                                                                                                                                    |
| Семейное положение | Информация о семейном положении                                                                                                                                           |
| Обращение          | Как Вы обращаетесь к данному человеку (имя, имя и отчество...), это поле используется по умолчанию для обращения к контакту в шаблонах писем, в рассылке, в уведомлениях. |
| Ответственный      | Пользователь, который отвечает за достоверность информации по этому контакту и за отношения с этим сотрудником.                                                           |
| Баланс             | Объем средств на кошельке клиента, которые клиент имеет право потратить на Ваши продукты.                                                                                 |

#### 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.                 |
| <b>Дополнительно</b>              |                                                                                                                              |
| Описание                          | Произвольная информация о контакте                                                                                           |
| <b>Адрес</b>                      |                                                                                                                              |
| Адрес                             | Страна, город, индекс, область, адрес.                                                                                       |
| <b>Маркетинг</b>                  |                                                                                                                              |
| Интересует                        | Продукт или услуга, которые заинтересовали клиента при первом обращении в Вашу компанию.                                     |
| <b>Источник информации</b>        |                                                                                                                              |
| Рекомендатель                     | Кто порекомендовал клиенту обратиться в Вашу компанию.                                                                       |
| Мероприятие                       | Откуда пришел клиент – это поле полезно заполнять, если Вы планируете анализировать эффективность маркетинговых мероприятий. |
| Рекламная площадка                | Благодаря какому рекламному носителю клиент узнал о Вас.                                                                     |
| <b>Уведомления</b>                |                                                                                                                              |
| Разрешить использовать информацию | Разрешить использовать информацию только внутри Вашей компании. Клиент даёт согласие на сбор и обработку данных о нём.       |
| Получать уведомления по email     | Если признак установлен, то контакт будет получать уведомления по электронной почте, указанной в карточке контакта.          |
| Получать уведомления по GTalk     | Если признак установлен, то контакт будет получать уведомления на Google account, указанный в карточке контакта.             |
| Получать уведомления по SMS       | Если признак установлен, то контакт будет получать уведомления на мобильный телефон, указанный в карточке контакта.          |

## Фильтры

В разделе «Контакты» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать контакты по различным критериям.

- Все — все контакты, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- Мои контакты — контакты, у которых Вы указаны как ответственный.
- Тип — контакты по типу.
- Важные даты — контакты, у которых в выбранном промежутке времени есть важные даты.

Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр по типу «Клиент» и фильтр по важным датам «Сегодня», это будет означать, что Вы выберете всех клиентов, у которых сегодня есть какое-то важное событие.

**Все контакты**  
**Мои контакты**  
**Тип**  
 Агент  
 Инфраструктура  
 Клиент  
 Конкурент  
 Партнер  
 Сотрудник  
**Важные даты**  
 Сегодня  
 Завтра  
 1 неделя  
 1 месяц

## Вкладки

«Почта» – электронные письма, которые связаны с выбранным контактом.

«Общение» – внутрисистемные сообщения, связанные с контактом.

«Дела» – дела, которые связаны с контактом – звонки, встречи, задания.

«Заказы» – заказы, которые связаны с контактом.

«Счета» – счета, которые относятся к контакту.

«Платежи» – оплаты, которые связаны с контактом.

«КП» – коммерческие предложения, которые связаны с контактом.

«Договоры» – договоры, которые связаны с контактом.

«Накладные» – накладные, которые связаны с контактом.

«Документы» – прочие документы (акты, ордера и другие документы), которые связаны с контактом.

«Инциденты» – хранится информация обо всех инцидентах, которые возникали с выбранным контактом.

«Связи» – взаимосвязи контактов (друзья, родственники).

«Важные даты» – можно указать даты важных событий, которые относятся к Вашим клиентам, партнерам и другим контактам: дни рождения, профессиональные праздники контакта.

«Бонусы» – учёт бонусных баллов, которые заработали Ваши сотрудники. Если Вы хотите рассчитать ценность Ваших сотрудников в цифрах, то можете пользоваться этой вкладкой. При успешном выполнении проектов, дел, начисляйте в этой вкладке бонусные баллы сотрудникам. Со временем у лучших сотрудников накопится больше баллов. Количество набранных за месяц баллов можно использовать как основание для начисления премий.

«Баланс» – история изменения баланса контакта.

«Профессии» – перечень профессий контакта.

«Файлы» – все файлы, относящиеся к контакту, хранятся в этой вкладке.

«История изменений» – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.

«Доступ» – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## 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.

### Таблица раздела

| Название          | содержит           |                |             |           |                     | Поиск    | Сброс           |
|-------------------|--------------------|----------------|-------------|-----------|---------------------|----------|-----------------|
| Название          | Компания           | Тип            | Состояние   | Телефон 1 | Ответственный       |          |                 |
| АШАН              |                    |                | Действующий |           | Администратор       |          |                 |
| Мост через р. Ока | Гидросталь         | Стройка        | Действующий |           | Администратор       |          |                 |
| Перекрёсток       |                    |                | Действующий |           | Администратор       |          |                 |
| Три слона         | Перевозчик тест... | Торговая точка | Действующий |           | Демо Пользователь 2 |          |                 |
| ТЦ Вавилон        |                    |                | Действующий |           | Администратор       |          |                 |
|                   |                    |                |             |           |                     | Добавить | Изменить        |
|                   |                    |                |             |           |                     | Удалить  | Страница 1 из 1 |

Подробная информация по объекту хранится в карточке 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 | Словесное описание объекта. |
|----------|-----------------------------|

## Фильтры

В разделе «Объекты» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать объекты по различным критериям.

- Все — все объекты, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- По типу — объекты по типу.
- По состоянию — объекты по состоянию.

Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать одновременно фильтр по типу «Склад» и фильтр по состоянию «Действующий», это будет означать, что Вы выберете все действующие склады.

### Все объекты

#### По типу

Офис  
Склад  
Торговая точка

#### По состоянию

Планируется открытие  
Действующий  
Закрыт

## Вкладки

В разделе «Объекты» содержатся следующие вкладки:

- **«Контакты»** – сотрудники, которые работают на этом объекте.
- **«Почта»** – электронные письма, которые связаны с выбранным объектом.
- **«Общение»** – внутрисистемные сообщения, связанные с объектом.
- **«Дела»** – дела, которые связаны с объектом – звонки, встречи, задания...
- **«Заказы»** – заказы, которые связаны с объектом.
- **«Инциденты»** – инциденты, которые связаны с объектом.
- **«Файлы»** – все файлы, относящиеся к объекту, хранятся в этой вкладке.
- **«История изменений»** – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.
- **«Доступ»** – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## 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.

## Таблица записей

| Начало           | равно                       |                    | Поиск       | Сброс           |             |               |
|------------------|-----------------------------|--------------------|-------------|-----------------|-------------|---------------|
| Начало           | Дело                        | Результат подробн  | Компания    | Тип             | Состояние   | Ответственные |
| 09.03.2011 11:05 | продать                     |                    | Иванов И... | Выпол...        | Завершено   | Демо Польз... |
| 09.03.2011 10:36 | Позвонить                   |                    |             | Выпол...        | Запланир... | Демо Польз... |
| 09.03.2011 01:45 | поговорить                  |                    |             | Выпол...        | Завершено   | Демо Польз... |
| 09.03.2011 01:33 | sdf                         |                    | 1234        | Выпол...        | Запланир... | Демо Польз... |
| 25.02.2011 11:19 | Позвонить, узнать о решении |                    | Моя комп... | Звонок          | Завершено   | Демо Польз... |
| 15.02.2011 13:40 | поп прпр прпр               |                    | 43ewr       | Выпол...        | Запланир... | Администра... |
| 10.02.2011 01:45 | Обработка заявки            |                    | Metro       | Выпол...        | Запланир... | Демо Польз... |
| 09.02.2011 15:03 | qwewertwertwer              | erwerwersfstrsd... | 5nizza inc  | Выпол...        | Завершено   | Демо Польз... |
| 07.02.2011 14:50 | Выставить счет на CRM       | Все тип-топ =)     | 5nizza inc  | Выпол...        | Завершено   | Демо Польз... |
| 05.02.2011 19:19 | fdhft                       |                    | ОАО Мин...  | Выпол...        | Запланир... | Менеджер 2    |
| Добавить         | Изменить                    | Удалить            | Печать...   | Страница 1 из 1 |             |               |

Подробная информация по делу хранится в карточке дела.

### Назначение полей карточки

#### Основная информация

|                            |                                                                                                                                 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дело                       | Описание, что необходимо сделать.                                                                                               |
| Начало                     | Дата и время начала выполнения.                                                                                                 |
| Завершение                 | 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.                                                                                          |
| Напоминание ответственному | Если установлено напоминание, то в указанное время Система напомнит о деле пользователю, который указан в поле «Ответственный». |

#### Результат

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

#### Связи

Укажите, с каким заказом, договором, инцидентом или другими записями связано дело.

## Фильтры

В разделе «Дела» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать дела по различным критериям.

- Все — все дела, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- По дате
  - Недавние — не выполненные дела, у которых дата начала или дата завершения попадает в интервал +/- 1 неделя относительно текущей даты.
  - Просроченные — дела, которые необходимо выполнить, но время их завершения больше текущей даты-времени.
- По состоянию — дела по состоянию.
- По типу — дела по типу.
- По важности — дела по важности.

Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И». Например, Вы можете выбрать фильтр «Просроченные» и фильтр по важности «Высокая», это будет означать, что Вы выберете все просроченные дела высокой важности.

### Все дела

#### По дате

- Недавние
- Просроченные

#### По состоянию

- Запланировано
- В работе
- Завершено
- Отложено
- Отменено

#### По важности

- Очень важно
- Высокая
- Обычная
- Низкая
- Самая низкая

## Вкладки

В разделе «Дела» содержатся следующие вкладки:

- «Другие дела» – дела, которые связаны с контактом или компанией выбранного дела.
- «Другие контакты» – контакты, которые связаны с компанией выбранного дела.
- «Контакты» – контакты, в отношении которых необходимо выполнить дело. Кроме самого контактного лица можно указать и роль, которую он выполняет.
- «Компании» – информация о компаниях, на которые распространяется выполнение дела. Кроме самой компании можно указать и роль, которую она выполняет.
- «Инциденты» – инциденты, которые связаны с выполнением дела.
- «Продукты» – продукты, на которые распространяется задание.
- «Файлы» – все файлы, относящиеся к делу, хранятся в этой вкладке.
- «История изменений» – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.
- «Доступ» – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Раздел «Почта»

Раздел «Почта» — это встроенный почтовый клиент с помощью которого Вы можете отправлять и принимать электронные письма. Письма автоматически связываются с компаниями и контактными лицами, благодаря чему существенно упрощается задача отслеживания истории переписки с клиентами.

## Таблица записей

| Тема                                                                                                                                                                                                                                                                  |            | содержит             |                           | Поиск                  | Сброс            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------|---------------------------|------------------------|------------------|
| Тема                                                                                                                                                                                                                                                                  | Компания   | Контакт              | От                        | Кому                   | Дата             |
|    Доставка товара | Гидросталь | Иванов Иван Иванович | democlient.iriscrm@yan... | demo.iriscrm@gmail.com | 01.10.2010 11:29 |
|  Настройка цвета и темы в G...                                                                                                                                                       |            |                      | mail-noreply@google.com   | demo.iriscrm@gmail.com | 01.10.2010 00:11 |
|  Используйте Gmail на сотов...                                                                                                                                                       |            |                      | mail-noreply@google.com   | demo.iriscrm@gmail.com | 01.10.2010 00:11 |

Добавить

Изменить

Удалить

Проверить почту

Отправить

Ответить

Страница 1 из 1

В таблице записей непрочитанные письма отображаются выделенными.

У писем с вложениями рисуются скрепки.

Письма, на которые есть ответы, отображаются со стрелочкой. При нажатии на стрелку отображается ответ на письмо.

Важные письма Вы можете отметить звёздочкой, кликнув по ней.

Чтобы проверить почту, нажмите на кнопку «Проверить почту». Система соединится с почтовым сервером и считает новые письма, если таковые имеются на сервере.

Чтобы отправить письмо, выберите его и нажмите на кнопку «Отправить».

Для ответа на выбранное письмо нажмите кнопку «Ответить».

## Карточка исходящего письма

Текст письма и другая информация по письму хранится в карточке письма.

Письмо: Новая запись

Карточка  
Файлы  
Переписка  
Доступ

От: mnv@iris-crm.ru

Кому: Yuliya.Arkhangel'ska@irkut.com

Компания: Иркут

Тип: Исходящее

Шаблон: Iris CRM

Тема: Re: Iris CRM: Спасибо!!!

Контакт: Архангельская Юлия Александровна

Ответственный: Матюшенко Николай Валентинович

Инцидент:

Сообщение

Шрифт P... B I U abc 1 2 3 A A Источник

Здравствуйте, Юлия!

Нам тоже очень приятно сотрудничать с Вами!

С уважением,  
Николай  
Iris  
+7 926 584-96-32  
Skype: iriscrm  
mnv@iris-crm.ru  
iris-crm.ru

Данное письмо подготовлено с помощью системы [Iris CRM](#)

Отправить письмо OK Отмена

Для отправки письма нажмите кнопку «Отправить письмо».

## Назначение полей карточки

### Основная информация

|               |                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| От            | С какого почтового аккаунта отправляется письмо.                                                                                                                                                                               |
| Кому          | Список адресов получателей письма.                                                                                                                                                                                             |
| Компания      | Компания, с которой связано письмо. Письмо останется в истории у этой компании.                                                                                                                                                |
| Контакт       | Контактное лицо, которому направляется письмо. Письмо останется в истории у этого контакта.                                                                                                                                    |
| Инцидент      | Если письмо связано с инцидентом, то связь указывается в этом поле.                                                                                                                                                            |
| Ответственный | Ответственный пользователь.                                                                                                                                                                                                    |
| Тип           | Тип письма — входящее, исходящее...                                                                                                                                                                                            |
| Шаблон        | Шаблон, на основании которого формируется тема и текст сообщения. В шаблоне можно использовать теги для автоподстановки значений. Например, таким образом подставляется ФИО пользователя, его телефон, email в подпись письма. |
| Тема          | Тема письма, обязательное поле.                                                                                                                                                                                                |
| Сообщение     | Текст сообщения. Можно использовать форматирование, цвета, картинки.                                                                                                                                                           |

## Карточка входящего письма

Карточка входящего письма немного отличается от карточки исходящего письма.

В карточке входящего письма есть кнопки «Ответить» и «Создать инцидент».

Чтобы ответить на входящее письмо, нажмите кнопку «Ответить».

Чтобы создать инцидент из входящего письма, нажмите на кнопку «Создать инцидент».

Обратите также внимание на следующую возможность. Вы можете определить почтовые ящики технической поддержки. Если письмо приходит на один из таких ящиков, то инцидент будет создаваться автоматически. Для определения таких ящиков перечислите почтовые аккаунты поддержки в системной переменной «support\_email\_addresses» (Администрирование, Справочники, Системные переменные, Значения переменных).

## Фильтры

В разделе «Почта» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать письма по различным критериям.

- Все — все письма, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- Мои — письма, в которых Вы указаны как ответственный.
- С вложениями — письма, у которых есть вложения в прикреплённые файлы.
- С ответами — письма, на которые Вы высылали ответы.
- По типу — фильтр по типу писем.
- Почтовый ящик — отображать письма только с конкретного почтового ящика.

### Все письма

Мои

Важные

С вложениями

С ответами

### Тип

Входящие

Исходящие

Отправленные

Черновики

Шаблоны

### Почтовый ящик

admin@iris-crm.ru

## Вкладки

В разделе «Почта» содержатся следующие вкладки:

- «Файлы» – вложения письма. Для добавления нового файла пользуйтесь кнопкой «Добавить». Чтобы прикрепить к письму уже имеющийся в базе файл, пользуйтесь кнопкой «Прикрепить файл».
- «Переписка» – другие письма с этим же контактом или компанией.
- «Доступ» – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Раздел «Общение»

Раздел «Общение» предназначен для обмена короткими сообщениями между пользователями системы. При отправке сообщения получателю отправляется уведомление по GTalk (если настроен аккаунт).

## Таблица записей

| Тема                  | содержит                                      | Поиск           | Сброс            |          |             |                  |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------|------------------|----------|-------------|------------------|
| Тема                  | Сообщение                                     | Автор           | Кому             | Важность | Статус      | Дата             |
| A                     | Договоились о встрече в пятницу               | Демо Пользов... | Иванов Иван И... | Средняя  | Не прочи... | 20.04.2011 16:24 |
| ВЫСТАВИТЬ СЧЕТ        | ВЫСТАВИТЬ СЧЕТ                                | Демо Пользов... | Агалова Анаст... | Средняя  | Не прочи... | 08.04.2011 10:00 |
| test1                 | тгг                                           | Демо Пользов... | Сидоров Дмит...  | Средняя  | Не прочи... | 21.03.2011 02:10 |
| екек                  | кекуеку                                       | Демо Клиент 3   | Демо Клиент 3    | Средняя  | Не прочи... | 19.03.2011 19:21 |
| аууу                  | где работа?                                   | Демо Клиент 8   | Администратор    | Высокая  | Не прочи... | 18.03.2011 12:36 |
| Проверка              | Помыть полы                                   | Демо Пользов... | Администратор    | Средняя  | Не прочи... | 14.03.2011 13:13 |
| kjhgf                 | gfdsfgh                                       | Демо Клиент 8   | Демо Клиент 8    | Средняя  | Не прочи... | 27.02.2011 21:45 |
| Дополнительная скидка | Клиент просит скидку на 2 позицию 10 проце... | Демо Пользов... | Попов Сергей ... | Средняя  | Не прочи... | 23.02.2011 21:24 |
| привет                | как дела?                                     | Демо Пользов... | Агалова Анаст... | Средняя  | Не прочи... | 04.02.2011 18:36 |
| wegwegw               | wegwewewewgwt                                 | Демо Пользов... | Белов Владимир   | Средняя  | Не прочи... | 03.02.2011 15:24 |
| Доставка              | немного                                       | Демо Клиент 8   | Демо Клиент 3    | Средняя  | Прочитано   | 14.01.2011 23:49 |
| Доставка              | Доставка обычно занимает 1-2 дня              | Администратор   | Демо Клиент 3    | Средняя  | Прочитано   | 30.09.2010 17:18 |
| Доставка              | Здравствуйте. Сколько времени займет дос...   | Демо Клиент 3   | Администратор    | Средняя  | Прочитано   | 30.09.2010 17:16 |
| Добавить              | Изменить                                      | Удалить         | Ответить         |          |             |                  |
| Страница 1 из 1       |                                               |                 |                  |          |             |                  |

Добавить Изменить Удалить Ответить

Страница 1 из 1

В таблице записей непрочитанные сообщения отображаются выделенными.

Для ответа на выбранное сообщение нажмите кнопку «Ответить».

## Карточка сообщения

Для ответа на входящее сообщение нажмите кнопку «Ответить».

## Назначение полей карточки

### Основная информация

|           |                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| Кому      | Пользователь, которому направляется сообщение.                      |
| Автор     | Автор сообщения.                                                    |
| Тема      | Тема сообщения.                                                     |
| Сообщение | Текст сообщения.                                                    |
| Важность  | Важность сообщения.                                                 |
| Статус    | Прочитано/не прочитано получателем.                                 |
| Дата      | Дата отправки сообщения.                                            |
| Заказ     | Если сообщение связано с заказом, то связь указывается в этом поле. |

## Фильтры

В разделе «Общение» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать сообщения по различным критериям.

- Все сообщения — все сообщения, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- По статусу — прочитанные или не прочитанные сообщения.
- Важность — по важности сообщений.
- Назначение
  - Мои сообщения — сообщения, у которых Вы — автор.
  - Для меня — сообщения, у которых Вы — получатель.
  - Связанные со мной — сообщения, у которых Вы

---

автор или получатель.

## Вкладки

В разделе «Почта» содержатся следующие вкладки:

- **«Прочитали»** – Список пользователей, прочитавших сообщение. Формируется автоматически.
- **«Доступ»** – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Модуль «Продажи»

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

Этот модуль содержит следующие разделы.

- **«Заказы»** – этот раздел предназначен для планирования и отслеживания хода выполнения проектов (или продаж).
- **«Платежи»** – приходы и расходы, оплаты счетов.
- **«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.

## Раздел «Заказы»

Раздел «Заказы» предназначен для планирования и отслеживания хода выполнения заказов. Процесс продажи разбивается на стадии. Каждой стадии ставится в соответствие вероятность успешного завершения заказа.

## Таблица записей

| Заказ                    | содержит   |            |            |                    |                   | Поиск       | Сброс     |
|--------------------------|------------|------------|------------|--------------------|-------------------|-------------|-----------|
| Заказ                    | Начало     | Завершени  | Состояние  | Стадия             | Ответственный     | План. доход | Доход     |
| 110423-001 - Coca Cola   | 23.04.2011 | 30.04.2011 | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110422-001 - Программ... | 22.04.2011 |            | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110411-001 - 43ewr       | 11.04.2011 |            | В планах   | 2. Согласование    | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110411-001               | 11.04.2011 |            | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110406-001               | 06.04.2011 |            | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110403-001 - 5nizza inc  | 03.04.2011 | 30.04.2011 | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110402-001               | 02.04.2011 |            | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 775.50      | 0.00      |
| 110401-001               | 01.04.2011 |            | В планах   | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 0.00        | 0.00      |
| 110329-001 - 1234        | 29.03.2011 |            | Выполня... | 2. Согласование    | Демо Пользоват... | 3 500.00    | 0.00      |
| 110324-002               | 05.04.2011 | 12.04.2011 | Завершен   | 5. Завершен        | Демо Пользоват... | 100 000.00  | 0.00      |
| 110322-001 - маша&де...  | 16.03.2011 |            | Выполня... | 1. Получение ин... | Демо Пользоват... | 350 000.00  | 50 000.00 |
| 110321-001 - 00000       | 21.03.2011 |            | Выполня... | 2. Согласование    | Демо Пользоват... | 100 000.00  | 50 000.00 |
| Добавить                 | Изменить   | Удалить    | Печать...  | Создать...         |                   |             |           |
| Страница 1 из 1          |            |            |            |                    |                   |             |           |

Подробная информация по заказу хранится в карточке заказа.

Заказ: Иванов Иван - Coca Cola

Применить доступ | Диаграмма работ

Заказ: Иванов Иван - Coca Cola

Карточка

Номер: 110318-003

Название: Иванов Иван - Coca Cola

Тип: Продажа

Компания: Coca Cola

Состояние: В планах

Стадия: 1. Получение информации

Ответственный: Демо Пользователь 33

Контакт: Графский Михаил Сергеевич

Объект:

Вероятность: 5

Даты

Планируемое начало: 18.03.2011

Начало: 18.03.2011

Планируемое завершение:

Завершение:

Напоминание ответственному

Напомнить:

Время напоминания:

Бюджет

Валюта: Рубль

Планируемый доход: 4790.00

Планируемые расходы: 4080.00

Планируемая прибыль: 710.00

Доход: 0.00

Расходы: 0.00

Прибыль: 0.00

Описание

Сменить ответственного

OK Отмена

## Назначение полей карточки

## Общие поля

Номер

Номер заказа – формируется автоматически в формате YYMMDD-NNN. Такой формат номера выбран из практических соображений — при сортировке по алфавиту, номера выстраиваются в хронологическом порядке, также по номеру заказа понятна дата заказа. При желании, формат номер можно изменить.

Название

Название заказа (проекта), по этому полю удобно осуществлять сортировку и поиск нужного заказа в базе. По умолчанию “<Номер> – <Компания>”.

Тип

Основной классификатор заказов. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Настройки».

|                                       |                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Компания                              | Компания (клиент), для которой выполняется заказ.                                                                                                                                                       |
| Объект                                | Объект, для которого выполняется заказ.                                                                                                                                                                 |
| Состояние                             | Состояние, в котором находится заказ – в планах, выполняется, завершен...                                                                                                                               |
| Стадия                                | Стадия, на которой находится заказ. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Настройки». Справочник стадий связан с типами заказов. Для каждого типа заказа можно определить свой набор стадий. |
| Ответственный                         | Пользователь, которому поручено вести данный заказ.                                                                                                                                                     |
| Контакт                               | Основное лицо на стороне клиента, с которым необходимо стоять общение в ходе выполнения заказа.                                                                                                         |
| Вероятность                           | Вероятность успешного завершения заказа, проставляется автоматически при смене стадии.                                                                                                                  |
| <b>Даты</b>                           |                                                                                                                                                                                                         |
| Планируемое начало                    | Планируемая дата начала выполнения заказа.                                                                                                                                                              |
| Начало                                | Фактическая дата начала выполнения заказа.                                                                                                                                                              |
| Планируемое завершение                | Планируемая дата окончания выполнения заказа.                                                                                                                                                           |
| Завершение                            | Фактическая дата окончания выполнения заказа.                                                                                                                                                           |
| <b>Напоминание<br/>ответственному</b> |                                                                                                                                                                                                         |
| Напомнить                             | Напоминать ли ответственному за заказ.                                                                                                                                                                  |
| Время напоминания                     | Когда необходимо напомнить (если установлен признак напоминания).                                                                                                                                       |
| <b>Бюджет</b>                         |                                                                                                                                                                                                         |
| Валюта                                | Справочник валют – валюта расчета сумм заказа.                                                                                                                                                          |
| Планируемый доход                     | Сумма по вкладке «Продукты». Если продукты не добавлены в заказ, то сумму можно ввести вручную.                                                                                                         |
| Доход                                 | Фактический доход по проекту (сумма по закладке «Платежи», входящие платежи). Если нет входящих платежей, связанных с заказом, то сумму можно заполнить вручную.                                        |
| Планируемые расходы                   | Какие расходы по проекту планируются. Сумма себестоимости по вкладке «Продукты». Если продукты не добавлены в заказ, то сумму расходов можно ввести вручную.                                            |
| Расходы                               | Фактические расходы по проекту (сумма по закладке «Платежи», исходящие платежи). Если нет исходящих платежей, связанных с заказом, то сумму можно заполнить вручную.                                    |
| Планируемая прибыль                   | «Планируемый доход» минус «Планируемые расходы».                                                                                                                                                        |
| Прибыль                               | «Доход» минус «Расходы».                                                                                                                                                                                |

## Фильтры

В разделе «Заказы» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать заказы по различным критериям.

- Все заказы — все заказы, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- Мои заказы — заказы, в которых Вы — ответственный.
- Ждут ответа — заказы, по которым есть новые сообщения в разделе «Общение».
- По времени
  - Просроченные — незавершенные заказы, дата завершения которых больше текущей даты.
  - Завершаются сегодня — незавершенные заказы, которые сегодня должны быть завершены.
  - Завершаются завтра — незавершенные заказы, которые завтра должны быть завершены.
- По состоянию — заказы по состоянию.

Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И».

**Все заказы**

**Мои заказы**

**Ждут ответа**

**Во времени**

Просроченные

Завершаются сегодня

Завершаются завтра

**Состояние**

В планах

Выполняется

Завершен

Отложен

Отменен

Передача полномочий

## Вкладки

В разделе «Заказы» содержатся следующие закладки:

- **«Продукты»** – товары и услуги, которые участвуют в заказе. Во вкладке отображаются дополнительные элементы
  - Строка с итогами: отображается количество позиций в заказе, общее количество продуктов, сумма заказа без скидки и сумма заказа с учётом скидки.
  - При двойном щелчке мыши по ячейке таблицы, появляется возможность отредактировать запись, не открывая карточку продукта в заказе. Такая возможность даёт возможность оперативно редактировать список продуктов в заказе.
  - При двойном щелчке мыши по ячейкам с текстом «...» добавляется новый продукт в таблицу без открытия карточки продукта.

Заказ: Иванов Иван - Coca Cola

Применить доступ | Диаграмма работ

| №   | Продукт               | Единица | Количество | Цена     | Сумма без скид | Скидка, % | Сумма со скидк |
|-----|-----------------------|---------|------------|----------|----------------|-----------|----------------|
| 1   | Вентиль стальной ш... | шт      | 1.00       | 90.00    | 90.00          | 0.00      | 90.00          |
| 2   | База FMCG Oct09       | шт      | 1.00       | 4 700.00 | 4 700.00       | 0.00      | 4 700.00       |
| ... | ...                   | ...     | ...        | ...      | ...            | ...       | ...            |
| 2   |                       |         | 2.00       |          | 4790.00        |           | 4790.00        |

Добавить Изменить Удалить

Карточка продукта заказа имеет следующий вид

В карточке необходимо указать продукт из справочника продуктов (из раздела «Продукты»), его количество, цену (подставляется автоматически из прайс листа продукта), скидку. Если Вы добавляете в заказ услугу, действующую в течении некоторого времени, то период можно указать на странице «Период». При этом будет автоматически заполнено поле «Описание» как указано на скриншоте.

- **«Работы»** – работы, которые необходимо выполнить в рамках заказа.
- **«Общение»** – внутрисистемные сообщения в рамках заказа хранятся в этой вкладке.
- **«КП»** – коммерческие предложения, подготовленные для компании.
- **«Договоры»** – договоры, подготовленные для выбранной компании.
- **«Счета»** – счета, которые связаны с заказом.
- **«Платежи»** – оплаты в рамках заказа.
- **«Накладные»** – накладные, подготовленные в ходе выполнения заказа.
- **«Документы»** – прочие документы (акты, ордера и другие документы), подготовленные в ходе выполнения заказа.
- **«Замечания»** – замечания, которые возникли в ходе выполнения заказа.
- **«Команда»** – участники заказа (проекта). Вы можете указать, кто участвует в проекте, его роль, стадию, на которой необходимо принять участие и период времени, когда необходимо принять участие.
- **«Дела»** – дела, которые связаны с заказом – звонки, встречи, задания...
- **«Инциденты»** – инциденты, которые связаны с выполнением заказа.
- **«Стадии»** – стадии заказа, в ходе выполнения проекта он проходит различные стадии, они фиксируются в этой вкладке.
- **«Преимущества клиента»** – выгоды, которые получил клиент в ходе выполнения заказа. В дальнейшем Вы сможете строить отчёты о предоставленных преимуществах, которые можно отправить клиенту.
- **«Конкуренты»** – информация о компаниях-конкурентах, которые претендуют на выполнение заказа. 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 заказе.
- **«Файлы»** – все файлы, которые связаны с заказом, хранятся в этой вкладке.
- **«История изменений»** – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.

- «Доступ» – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Раздел «Платежи»

В разделе «Платежи» отражаются денежные операции — приходы (входящие платежи) и расходы (исходящие платежи).

### Таблица записей

| Название   | Тип       | Категория     | Статус       | Телефон 1     | E-mail        | Ответственный      |
|------------|-----------|---------------|--------------|---------------|---------------|--------------------|
| 12         | Клиент    | Разовый       | Есть инте... |               |               | Демо Пользовате... |
| 1234       | Клиент    | Разовый       | Есть инте... |               |               | Демо Пользовате... |
| 145455554  | Клиент    | Разовый       | Есть инте... |               |               | Демо Пользовате... |
| 43ewr      | Клиент    | Разовый       | Есть инте... | 8-495-888-... |               | Демо Пользовате... |
| 5nizza inc | Поставщик | Периодический | Активный     |               |               | Демо Пользовате... |
| Coca Cola  | Клиент    | VIP           | Перспекти... | 737-33-67     | coca@col...   | Администратор      |
| EFES       | Клиент    | Постоянный    | Перспекти... | 797-98-00     | info@efesr... | Администратор      |
| ERT        | Клиент    | Потенциальный | Есть инте... |               |               | Администратор      |
| f          | Клиент    | Разовый       | Есть инте... |               |               | Демо Пользовате... |
| Firm1      | Поставщик | Разовый       | Есть инте... |               |               | Демо Пользовате... |
| From ipad  | Клиент    | Потенциальный | Есть инте... | 89265765      |               | Демо Пользовате... |
| Futura     | Агент     | Постоянный    | Активный     |               |               | Демо Пользовате... |
| Gillette   | Агент     | Периодический |              | 258-58-88     | seemeaco...   | Администратор      |
| Gus и KO   | Конкурент | VIP           | Перспекти... | 353-57-76     |               | Администратор      |

Подробная информация о платеже хранится в карточке платежа.

Платеж: 110318-001 - Coca Cola

Применить доступ

|                   |                  |                           |                        |
|-------------------|------------------|---------------------------|------------------------|
| Карточка          | Номер            | 110318-001                |                        |
| Дела              | Краткое описание | 110318-001 - Coca Cola    |                        |
| Инциденты         | Компания         | Coca Cola                 | Контакт                |
| Файлы             | Тип              | Входящий                  | Ответственный          |
| История изменений | Состояние        | Произведен                | Демо Пользователь 2    |
| Доступ            | Даты             | Планируемая дата          | Дата платежа           |
|                   |                  | 18.03.2011                | 18.03.2011             |
|                   | Цены             | Валюта                    | НДС, %                 |
|                   |                  | Рубль                     | 18.00                  |
|                   |                  | Планируемая сумма (с НДС) | Сумма платежа (с НДС)  |
|                   |                  | 20000.00                  | 20000.00               |
|                   |                  | С кошелька                |                        |
|                   | Связи            | Заказ                     | Договор                |
|                   |                  | 110128-001 - Metro        | 110128-001 - Metro     |
|                   |                  | Счет                      | Накладная              |
|                   |                  | 110207-004 - Coca Cola    | 110223-001 - Coca Cola |
|                   | Описание         | Описание                  |                        |

OK Отмена

## Назначение полей карточки

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер                     | Номер платежа – формируется автоматически в формате YYMMDD-NNN. Такой формат номера выбран из практических соображений — при сортировке по алфавиту, номера выстраиваются в хронологическом порядке, также по номеру понятна дата платежа. При желании, формат номера можно изменить. |
| Краткое описание          | По этому полю удобно осуществлять сортировку и поиск нужного платежа в базе. По умолчанию “<Номер> – <Компания>”.                                                                                                                                                                     |
| Тип                       | Основной классификатор платежей.<br>Входящий платёж — оплата на счёт Вашей компании, например, платёж клиента.<br>Исходящий платёж — платёж со счёта компании, например, за услуги подрядчика или перечисление партнёру, поставщику.                                                  |
| Компания                  | Компания, с которой связан платёж.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Контакт                   | Контактное лицо компании.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Состояние                 | Состояние, в котором находится платёж – в планах, произведён, аннулирован...                                                                                                                                                                                                          |
| Ответственный             | Пользователь, ответственный за совершение платежа.                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Даты</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Планируемая дата          | Планируемая дата совершения платежа.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Дата платежа              | Фактическая дата совершения платежа.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Цены</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Валюта                    | Справочник валют – валюта платежа.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| НДС, %                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Планируемая сумма (с НДС) | Планируемая сумма платежа.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Сумма платежа (с НДС)     | Сумма платежа.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| С кошелька / На кошелёк   | Списание с баланса клиента/пополнение баланса клиента. Подробнее работа с этим полем описана в следующей таблице.                                                                                                                                                                     |
| Заказ                     | Заказ, в рамках которого совершается платёж.                                                                                                                                                                                                                                          |
| Счёт                      | Счёт, по которому совершается платёж.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Договор                   | Договор, в рамках которого совершается платёж.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Накладная                 | Накладная, связанная с платежом.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Описание                  | Описание платежа, комментарий.                                                                                                                                                                                                                                                        |

Правила пополнения и списания с баланса контакта описаны ниже.

| Платеж    | В платеже указан счёт | Установлено ли поле «С кошелька» / «На кошелёк» | Изменение баланса | Комментарий                           |
|-----------|-----------------------|-------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------|
| Исходящий |                       |                                                 |                   | Оплата поставщику/клиенту/исполнителю |
| Исходящий |                       | Да                                              | (+) Пополнение    | Подарок или корректировка баланса     |
| Исходящий | Да                    |                                                 |                   | Оплата чьего либо счёта               |
| Исходящий | Да                    | Да                                              | (+) Пополнение    | Бонус или возврат денег               |

| Платеж   | В платеже<br>указан<br>счёт | Установлено<br>ли поле<br>«С кошелька» /<br>«На кошелёк» | Изменение<br>баланса | Комментарий                 |
|----------|-----------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Входящий |                             |                                                          | (+) Пополнение       | Пополнение баланса          |
| Входящий |                             | Да                                                       | (-) Списание         | Штраф или коррекция баланса |
| Входящий | Да                          |                                                          |                      | Оплата счёта                |
| Входящий | Да                          | Да                                                       | (-) Списание         | Оплата счёта с баланса      |

## Фильтры

В разделе «Платежи» определён набор фильтров, благодаря которым можно отфильтровать платежи по различным критериям.

- Все платежи — все платежи, доступные для просмотра согласно Вашим правам доступа.
- Мои платежи — платежи, в которых Вы — ответственный.
- По состоянию — платежи по состоянию.
- По типу — платежи по типу (входящие, исходящие).

Выбирая одновременно несколько фильтров из разных групп, работает условие «И».

**Все платежи**  
**Мои платежи**  
**Состояние**  
 Аннулирован  
 В планах  
 Ожидается оплата  
 Произведен  
**Тип**  
 Входящий  
 Исходящий

## Вкладки

В карточке платежа содержатся следующие вкладки.

- «Дела» — дела, которые связаны с платежом — звонки, встречи, задания...
- «Инциденты» — инциденты, которые связаны с платежом.
- «Файлы» — все файлы, которые связаны с платежом, хранятся в этой вкладке.
- «История изменений» — в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.
- «Доступ» — настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Раздел «Продукты»

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

## Таблица записей

| Наименование                       | содержит | Поиск   | Сброс           |
|------------------------------------|----------|---------|-----------------|
| Наименование                       | Артикул  | Тип     | Единица         |
| Канат полиамидный тросовой св...   |          | Товар   | кг              |
| Канат Полипропиленовый             |          | Услуга  | кг              |
| Картридж RADION                    |          | Товар   | шт              |
| Клапан обратный D130               |          | Товар   | шт              |
| Клапан обратный D150               |          | Товар   | шт              |
| Книга ОНИ ЗАЩИЩАЛИ ОТЕЧЕС...       |          | Товар   | шт              |
| Комплект трубной арматуры D130 ГГГ |          | Товар   | шт              |
| Компрессор К-1                     |          | Товар   | шт              |
| Конвектор настенный                |          | Товар   | шт              |
| Кондиционер воздуха                |          | Товар   | шт              |
| Кран стальной шаровой D130         |          | Товар   | шт              |
| Кран стальной шаровой D150         |          | Товар   | шт              |
| Крышка закаточная                  |          | Товар   | шт              |
| ЛАМПА люминисцентная ЛБ-36         |          | Товар   | шт              |
| Добавить                           | Изменить | Удалить | Страница 1 из 1 |

Подробная информация по продукту хранится в карточке продукта.

Продукт: Лицензия на систему Iris CRM

Продукт: Лицензия на систему Iris CRM

Карточка

Аналоги

Комплектация

Поставщики

Цены

Преимущества

Возражения

Выпуски

Инциденты

Файлы

Доступ

Продукт

Период

Наименование

Лицензия на систему Iris CRM

Артикул

license

Тип

ПО

URL

http://iris-crm.ru/price-license

Цена

Себестоимость

0.00

Цена

5500.00

Скидка

0.00

Склад

В наличии

0.00

Ожидается

0.00

Разервервировано

0.00

Происхождение

Производитель

Iris

Поставщик

Iris

Описание

Сохранить и добавить

OK

Отмена

## Назначение полей карточки

| Продукт           |                                                                                                                      |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Наименование      | Наименование продукта                                                                                                |
| Артикул           | Артикул, каталожный номер продукта.                                                                                  |
| Тип               | Основной классификатор продуктов. Этот справочник лучше сразу настроить в разделе «Справочники».                     |
| 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              |                                                                                                                      |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Себестоимость                   | Себестоимость продукта.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Дата актуальности себестоимости | Дата последнего изменения себестоимости.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Цена                            | Цена, по которой Вы продаете продукт.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Дата актуальности цены          | Дата последнего изменения цены в Системе.                                                                                                                                                                                                                                  |
| Скидка                          | Скидка в процентах, которая должна автоматически проставляться при добавлении продукта в заказ.                                                                                                                                                                            |
| <b>Склад</b>                    |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| В наличии                       | Сколько продукции имеется на складе (в единицах измерения, указанной в карточке продукта).                                                                                                                                                                                 |
| Ожидается                       | Сколько продукции ожидается (в единицах измерения, указанной в карточке продукта).                                                                                                                                                                                         |
| Зарезервировано                 | Зарезервировано продукции (в единицах измерения, указанной в карточке продукта).                                                                                                                                                                                           |
| <b>Происхождение</b>            |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Производитель                   | Компания-производитель продукта.                                                                                                                                                                                                                                           |
| Поставщик                       | Компания, котораяставляет Вам данный продукт.                                                                                                                                                                                                                              |
| Описание                        | Словесное описание, комментарий.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Период</b>                   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Продолжительность               | Для услуг, действующих в течении ограниченного времени, можно определить продолжительность. Она будет автоматически проставляться при добавлении продукта в заказ.<br>Продолжительность определяет цену продукта в заказе (Сумма = Цена * Количество * Продолжительность). |
| Единица времени                 | Единица измерения продолжительности.                                                                                                                                                                                                                                       |

## Фильтры

В разделе «Продукты» есть стандартные фильтры, которые позволяют выбрать продукты по различным параметрам.

- Все продукты — все продукты, к которым текущий пользователь имеет доступ.
- Мои продукты – отображает только те продукты, у которых ответственный — текущий пользователь.
- Наша продукция – отображает только те продукты, у которых производитель – Ваша компания.
- Не актуальная цена – продукты, у которых цена давно не обновлялась в Системе (больше месяца).

Все продукты  
Мои продукты  
Наша продукция  
Не актуальная цена

## Вкладки

В разделе «Продукты» содержатся следующие вкладки.

- «Аналоги» – продукты, которые аналогичны выбранному.
- «Комплектация» – состав продукта.
- «Поставщики» – компании, которые поставляют продукт, с их ценами.

- **«Цены»** – на этой вкладке определяется формула расчёта цены продукта в зависимости от единицы измерения, количества и периода (для услуг с периодом действия). Например, на скриншоте указано, что при покупке 10 шт и более продуктов, цена продукта составляет 4000.

Цена продукта: Новая запись

Продукт: SMS трафик

Название цены: 10+

Тип цены: Оптовая

Количество

Единица: шт

Минимальное количество: 10

Максимальное количество: 9999

Период

Единица времени:

Мин. продолжительность:

Макс. продолжительность:

Цена

Себестоимость:

Цена: 4000

Скидка, %: 0.00

Описание

Описание:

OK Отмена

- **«Преимущества»** – это то, что нужно наизусть знать Вашим менеджерам по продажам – преимущества продуктов, причём в числовом выражении.
- **«Возражения»** – это стандартные возражения клиентов относительно продукта и ответы на возражения.
- **«Выпуски»** – версии продуктов.
- **«Инциденты»** – инциденты, которые связаны с выбранным продуктом.
- **«Файлы»** – все файлы, которые связаны с продуктом, хранятся в этой вкладке.
- **«История изменений»** – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.
- **«Доступ»** – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Раздел «Выпуски»

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

## Таблица записей

| Выпуск                                                              | ▼          | содержит    | ▼           | Поиск        | Сброс               |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|--------------|---------------------|
| Выпуск                                                              | Тип        | Состояние   | Дата начала | Дата выпуска | Ответственный       |
| Вентиль стальной шаровой D150 ...                                   | Стабильный | Планируется | 18.02.2011  |              | Демо Пользователь 2 |
| <div> Добавить Изменить Удалить </div> <div> Страница 1 из 1 </div> |            |             |             |              |                     |

Подробная информация по выпуску хранится в карточке выпуска.

**Выпуск: Вентиль стальной шаровой D150 - 0.3**

Применить доступ

|           |                         |                                     |                                      |
|-----------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Карточка  | <b>Продукт</b>          | Вентиль стальной шаровой D150       |                                      |
| Замечания | <b>Выпуск</b>           | Вентиль стальной шаровой D150 - 0.3 |                                      |
| Дела      | Версия                  | 0.3                                 | Ответственный: Демо Пользователь 2   |
| Инциденты | Тип                     | Стабильный                          | Состояние: Планируется               |
| Файлы     | Даты                    |                                     |                                      |
| Доступ    | Планируемая дата начала | 18.02.2011                          | Планируемая дата выпуска: 21.02.2011 |
|           | Дата начала             | 18.02.2011                          | Дата выпуска:                        |
|           | URL                     |                                     |                                      |
|           | Описание                |                                     |                                      |
|           | <div> OK Отмена </div>  |                                     |                                      |

### 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. |
| <b>Описание</b> |                                                  |
| URL             | Ссылка на описание выпуска.                      |
| Описание        | Словесное описание, комментарий.                 |

## Фильтры

В разделе «Выпуски» есть стандартные фильтры, которые позволяют выбрать необходимые выпуски.

Все выпуски

Состояние

Планируется

Подготовка

Готов

Отложен

Отменен

## Вкладки

В разделе «Выпуски» содержатся следующие вкладки:

- **«Замечания»** – замечания, которые относятся к выпуску;
- **«Дела»** – дела, которые связаны с работой над выпуском;
- **«Инциденты»** – инциденты, которые связаны с выбранным выпуском.
- **«Файлы»** – все файлы, которые связаны с выпуском, хранятся в этой вкладке.
- **«История изменений»** – в этой вкладке можно подписаться на изменения к записи. Будет сохраняться каждое изменение с указанием, кто внёс изменение, в какое поле, когда, также будет указано старое и новое значение.
- **«Доступ»** – настройка доступа к записи. На вкладке «Доступ» содержится информация о пользователях и группах пользователей, имеющих доступ к записи.

## Модуль «Сервис»

В этом модуле собраны разделы Системы, с помощью которых автоматизируется Ваша служба сервиса.

Этот модуль содержит следующие разделы.

- **«Инциденты»** – этот раздел предназначен для отслеживания и обработки инцидентов, претензий, конфликтных ситуаций, которые возникают при работе с клиентами.
- **«Решения»** – это решения инцидентов, база знаний компании, которая помогает Вашим сотрудникам быстро принимать правильные решения и находить правильные ответы на вопросы клиентов.
- **«Замечания»** – этот раздел в первую очередь предназначен для ведения ошибок, возникающих в ходе реализации внутренних проектов и проектов для клиентов.

## Раздел «Инциденты»

Раздел «Инциденты» предназначен для отслеживания и обработки инцидентов, претензий, конфликтных ситуаций, которые возникают при работе с клиентами. Обработку инцидента можно передать на соответствующий уровень поддержки, в зависимости от сложности проблемы.

## Таблица записей

| Номер      | Краткое описание            | Компания   | Тип          | Состояние    | Дата          | Ответственный        |
|------------|-----------------------------|------------|--------------|--------------|---------------|----------------------|
| 110517-027 | Привезли не тот диван       | ERT        |              | Принят       | 17.05.2011... | Демо Пользователь 2  |
| 110512-026 | ерунда                      | 12         | Неисправн... | Принят       | 12.05.2011... | Демо Пользователь 8  |
| 110506-025 | не оплатили счет            |            | Неудобны...  | Принят       | 06.05.2011... | Демо Пользователь 16 |
| 110224-024 | Доставка товара             | Гидросталь | Проблема ... | Решение н... | 24.02.2011... | Демо Пользователь 9  |
| 110211-023 | Брак                        |            | Неисправн... | Принят       | 11.02.2011... | Демо Пользователь 6  |
| 110208-022 | Задержка доставки           | ПЛК        |              | Принят       | 08.02.2011... | Демо Пользователь 9  |
| 110208-021 | Некомплект                  |            | Неисправн... | Принят       | 08.02.2011... | Менеджер 1           |
| 110207-020 | Вышел казус                 | Snizza inc | Неудобны...  | Принят       | 07.02.2011... | Демо Пользователь 5  |
| 110206-019 | trouble                     | Гидросталь |              | Принят       | 06.02.2011... | Демо Пользователь 9  |
| 110128-018 | Нет всех болтов             |            |              | Принят       | 28.01.2011... | Демо Пользователь 11 |
| 110118-017 | нет шруса                   | ERT        | Неисправн... | Принят       | 18.01.2011... | Менеджер 2           |
| 100930-16  | размеры поставленной тр...  |            |              | Решение н... | 30.09.2010... | Администратор        |
| 100930-15  | Не весь товар был постав... | Uniliver   | Неисправн... | Решен        | 30.09.2010... | Администратор        |

Добавить Изменить Удалить

Страница 1 из 1

Подробная информация по инциденту хранится в карточке инцидента.

Инцидент: Доставка товара

Применить доступ

Инцидент: Доставка товара

Карточка

Дела

Связанные инциденты

Решения

Файлы

Почта

Доступ

Основная информация

Номер

110224-024

Краткое описание

Доставка товара

Описание

Здравствуйте.

Скажите, сколько времени у Вас займет доставка трубной арматуры в Калугу?

Также, высылаю наши реквизиты для выставления счета.

С уважением, Иван Иванович.

Тип

Проблема при установке

Ответственный

Демо Пользователь 9

Состояние

Решение найдено

Сообщил

Иванов Иван Иванович

Уровень поддержки

Продвинутый

Решение

Даты

Дата

24.02.2011 13:29

Дата ответа

24.02.2011 13:31

Дата завершения

Напоминание ответственному

Напомнить

Время напоминания

24.02.2011 23:29

OK

Отмена

## 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.<br>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.                                                              |
| <b>Связи</b>  | <b>В этой части формы задаются связи с другими разделами Системы, чтобы можно было легко найти этот инцидент</b> |
| 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.                                                                             |

## Фильтры

В разделе «Инциденты» есть стандартные фильтры, которые изображены на Рис. 4.1.

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.

### Все инциденты

#### Недавние

#### По состоянию

Запланирован  
Принят  
Обрабатывается  
Решение найдено  
Решен  
Отложен  
Отменен

#### Уровень поддержки

Первичный  
Продвинутый  
Экспертный

#### По типу

Неисправность  
Неудобные условия  
Проблема при установке

Рис. 4.1. Фильтры раздела «Инциденты»

## Закладки

В разделе «Инциденты» содержатся следующие закладки:

- «Дела» – дела, которые связаны с инцидентом – звонки, встречи, задания...;

- «Связанные инциденты» – похожие инциденты, идентичные или аналогичные.

### 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 .

### Закладка «Связанные инциденты»

В этой закладке хранятся идентичные и похожие инциденты (Рис. 4.2).

Рис. 4.2. Карточка закладки «Связанные инциденты»

### 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.

### 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 | Ввести мир в кризис с целью | Выбрать в качестве страны козла | Смирнов Андрей Иван | 23.11.2008 |

Добавить   Изменить   Удалить   < Страница 1 из 1 >

Рис. 4.3. Основная таблица раздела «Решения»

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

Рис. 4.4. Карточка решения

## Назначение полей карточки

## Общие поля

|                  |                                                                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер            | Номер решения – формируется автоматически в формате YYMMDD/№, формат номера можно изменить.                    |
| Дата             | Дата, когда придумано решение.                                                                                 |
| <b>Проблема</b>  | <b>В этой части формы описывается проблема</b>                                                                 |
| Краткое описание | Описание проблемы кратко.                                                                                      |
| Ключевые слова   | Ключевые слова для облегчения поиска нужного решения.                                                          |
| Описание         | Подробное описание проблемы, с уточнением деталей.                                                             |
| <b>Решение</b>   | <b>В этой части формы описывается решение проблемы</b>                                                         |
| Решение          | Найденное решение.                                                                                             |
| Автор решения    | Кто нашел решение.                                                                                             |
| <b>Связи</b>     | <b>В этой части формы задаются связи с другими разделами Системы, чтобы можно было легко найти это решение</b> |
| Выпуск           | Выпуск, с которым связано решение.                                                                             |
| Продукт          | Продукт, с которым связано решение.                                                                            |
| Мероприятие      | Мероприятие, с которым связано решение.                                                                        |
| Проект           | Проект, с которым связано решение.                                                                             |

## Фильтры

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

Можно отобразить все решения, либо недавние решения.

Все решения  
Недавние

Рис. 4.5. Фильтры раздела «Решения»

## Закладки

В разделе «Решения» содержатся следующие закладки:

- «Связанные решения» – похожие решения, идентичные или аналогичные.

- «Комментарии» – комментарии к решению.
- «Инциденты» – инциденты, к которым относится решение.

### Закладка «Связанные решения»

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

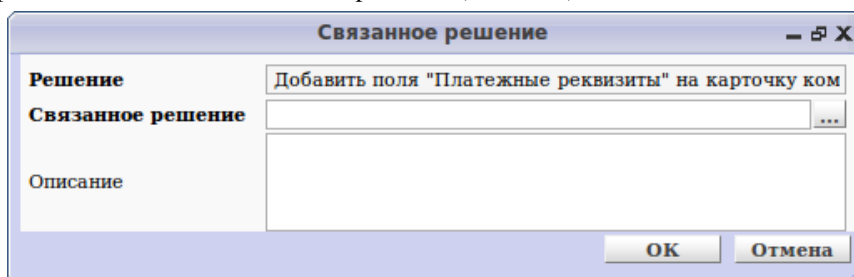


Рис. 4.6. Карточка закладки «Связанные решения»

### Закладка «Комментарии»

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

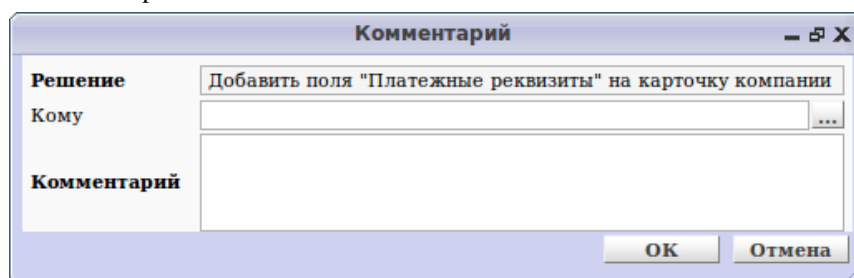


Рис. 4.7. Карточка закладки «Комментарии»

### 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 .

## 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.

### Основная таблица

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

| Номер     | Кратко            | Выпуск       | Состояние | Важность   | Дата обнаружения | Ответственный |
|-----------|-------------------|--------------|-----------|------------|------------------|---------------|
| 080921/9  | Тип добавления... | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/10 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/11 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/17 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Очень высо | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/18 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Очень высо | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/20 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Очень высо | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/25 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080922/36 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 22.09.2008       | Митрофанов    |
| 080924/41 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 24.09.2008       | Митрофанов    |
| 080924/43 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 24.09.2008       | Митрофанов    |
| 080925/47 | Исключение...     | IRIS - 1.2.2 | Обнаружен | Обычная    | 25.09.2008       | Митрофанов    |
| 080929/52 | Исключение...     | IRIS - 1.3.1 | Обнаружен | Обычная    | 29.09.2008       | Митрофанов    |

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 2

Рис. 4.8. Основная таблица раздела «Решения»

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

Замечание

Номер

080924/41

Краткое описание

Помимо в проекте...

Описание

...

Тип

Ошибка

Ответственный

Митрофанов

Область

Реестры

Выпуск

IRIS - 1.2.2

Раздел в документе

Состояние

Обнаружено

Тест-требование

Важность

Обычная

Проект

Процесс исправления

Обнаружил

Митрофанов

Дата обнаружения

24.09.2008

Исправил

Дата исправления

Проверил

Дата проверки

OK

Отмена

Рис. 4.9. 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, ...).        |
| <b>Процесс исправления</b> |                                                    |
| 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.                 |

## 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.

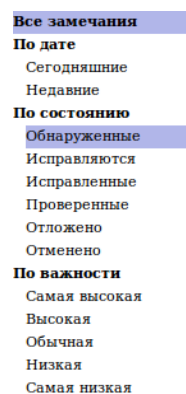


Рис. 4.10. Фильтры раздела «Замечания»

## 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.

### 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 .

### Закладка «Связанные замечания»

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

Рис. 4.11. Карточка закладки «Связанные замечания»

### Закладка «Комментарии»

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

Рис. 4.12. Карточка закладки «Комментарии»

## Модуль «Маркетинг»

### Раздел «Мероприятия»

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

#### Основная таблица

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

| Название ▲                                                          | Тип               | Состояние | Дата начала | Дата завершения |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|-------------|-----------------|
| Детские мероприятия                                                 | Акция             | Действует | 17.11.2008  |                 |
| Зачисление                                                          | Внешние источники | Действует | 01.02.2008  |                 |
| Интеграция                                                          | Внешние источники | Действует | 01.02.2008  |                 |
| Интернет-продвижение                                                | Внешние источники | Действует | 22.09.2008  |                 |
| Коммерческие мероприятия                                            | Реклама           | Действует | 18.11.2008  |                 |
| Коммерческие мероприятия                                            | Реклама           | Действует | 18.11.2008  |                 |
| Подарочные карты                                                    | Внешние источники | Действует | 01.09.2008  |                 |
| Рассылки                                                            | Рассылка          | Действует | 30.01.2008  |                 |
| Сайт                                                                | Внешние источники | Действует | 25.10.2007  |                 |
| Фирмы в Интернете                                                   | Внешние источники | Действует | 30.01.2008  |                 |
| Фирмы-клиенты                                                       | Внешние источники | Действует | 30.01.2008  |                 |
| <div> Добавить Изменить Удалить </div> <div> Страница 1 из 1 </div> |                   |           |             |                 |

Рис. 4.13. Основная таблица раздела «Мероприятия»

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

**Мероприятие**

Название: Контекстная реклама Google

Тип: Реклама

Ответственный: Митрофанов Иван

Цель: Привлечение новых кл

Состояние: Действует

Целевая аудитория:

URL:

Даты

Планируемая дата начала: 18.11.2008

Планируемая дата завершения: 31.12.2008

Дата начала: 18.11.2008

Дата завершения:

Бюджет

Планируемый доход: 300000.00

Планируемые расходы: 500.00

Описание:

OK Отмена

Рис. 4.14. 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.                         |

## 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.

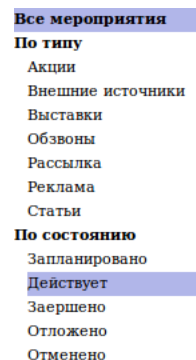


Рис. 4.15. Фильтры раздела «Мероприятия»

## 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.

### 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.

### 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 .

### 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 .

### 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. 4.16. Карточка закладки «Продукты»

### Закладка «Команда»

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

Рис. 4.17. Карточка закладки «Комментарии»

## Модуль «Документооборот»

### Раздел «КП»

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

#### 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          |       |

Рис. 4.18. Основная таблица раздела «КП»

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

Рис. 4.19. 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. |
|----------|---------------------|

## 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.

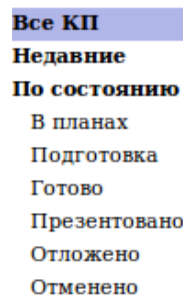


Рис. 4.20. Фильтры раздела «КП»

## 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.

### 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. 4.21. Карточка закладки «Продукты»

### 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 .

### 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 .

## Закладка «Связанные КП»

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

Рис. 4.22. Карточка закладки «Связанные КП»

## Раздел «Счета»

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

### 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. 4.23. Основная таблица раздела «Счета»

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

Рис. 4.24. 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. |
|----------|---------------------|

## 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.

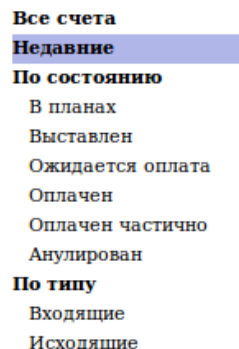


Рис. 4.25. Фильтры раздела «Счета»

## 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.

### 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. 4.26. Карточка закладки «Продукты»

### 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 .

### 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 .

## Закладка «Связанные счета»

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

**Связанный счет** — X

|                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Счет           | 081002/62 - IRIS         |
| Связанный счет | <input type="text"/> ... |
| Роль           | <input type="text"/> ▼   |
| Описание       | <input type="text"/>     |

**Рис. 4.27. Карточка закладки «Связанные счета»**

## Раздел «Счета-фактуры»

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

## Основная таблица

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

[illegible]

**Рис. 4.28. Основная таблица раздела «Счета-фактуры»**

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

Счет-фактура

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. 4.29. 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.<br>Для отгрузки: дата, когда товар Вами отгружен.    |
| Дата оприходования | Для прихода: дата, когда Вы получили товар.<br>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. |
|----------|---------------------|

**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.

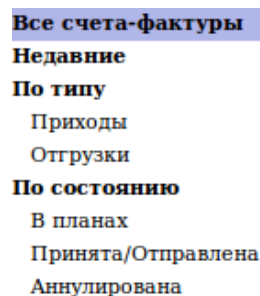


Рис. 4.30. Фильтры раздела «Счета-фактуры»

**Закладки**

В разделе «Счета-фактуры» содержатся следующие закладки:

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

## 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.

Продукт в счете-фактуре

Номер

1

Счет-фактура

081126/1

Продукт

Количество

1

Единица измерения

шт

Цена

Сумма

Примечание

Сохранить и добавить

ОК

Отмена

**Рис. 4.31. Карточка закладки «Продукты»**

### Закладка «Связанные счета-фактуры»

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

**Связанная счет-фактура**

|                        |                                       |
|------------------------|---------------------------------------|
| Счет-фактура           | <input type="text" value="081126/1"/> |
| Связанная счет-фактура | <input type="text"/> ...              |
| Роль                   | <input type="text"/>                  |
| Описание               | <input type="text"/>                  |

**Рис. 4.32. Карточка закладки «Связанные счета-фактуры»**

## Раздел «Договоры»

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

## 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 |       |
|                                                                         |             |                 |           |               |       |
| <div><div>ДобавитьИзменитьУдалить</div><div>Страница 1 из 1</div></div> |             |                 |           |               |       |

**Рис. 4.33. Основная таблица раздела «Договоры»**

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

Рис. 4.34. 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. |
|----------|---------------------|

## 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.

**Все договоры**  
**Недавние**  
**По состоянию**  
 В планах  
 Составляется  
 Редактируется  
 Подписан  
 Действует  
 Завершен  
 Отменен

Рис. 4.35. Фильтры раздела «Счета»

## 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.

### 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.

Продукт в договоре

Номер: 1 Договор: 081126/1

Продукт: [empty]

Цена: [empty]

Количество: 1 Единица: шт

Описание: [empty]

Сумма: [empty]

OK Отмена

Рис. 4.36. Карточка закладки «Продукты»

### 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 .

## 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 .

## Закладка «Связанные договоры»

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

**Связанный договор** — X

|                   |                                       |
|-------------------|---------------------------------------|
| Договор           | <input type="text" value="081126/1"/> |
| Связанный договор | <input type="text" value=""/><br>...  |
| Роль              | <input type="text" value=""/><br>▼    |
| Описание          | <input type="text"/>                  |

OK Отмена

**Рис. 4.37. Карточка закладки «Связанные договоры»**

## 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 .

## Раздел «Документы»

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

## Основная таблица

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

[illegible]

**Рис. 4.38. Основная таблица раздела «Документы»**

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

Рис. 4.39. Карточка документа

## Назначение полей карточки

**Общие поля**

|                  |                                                                                               |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Номер            | Номер документа – формируется автоматически в формате YYMMDD/№, 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. |
|----------|---------------------|

## 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. 4.40. Фильтры раздела «Документы»

## 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.

### 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.

The image shows a dialog box titled "Продукт в документе". It has several input fields and buttons. The "Номер" field contains "1". The "Документ" field contains "081126/1". The "Продукт" field is empty. Below it is a section for "Цена" with an empty field. The "Количество" field contains "1". The "Единица" field is a dropdown menu showing "шт". Below that is a section for "Описание" with an empty text area. At the bottom right are "OK" and "Отмена" buttons.

Рис. 4.41. Карточка закладки «Продукты»

### 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 .

### 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 .

### Закладка «Связанные документы»

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

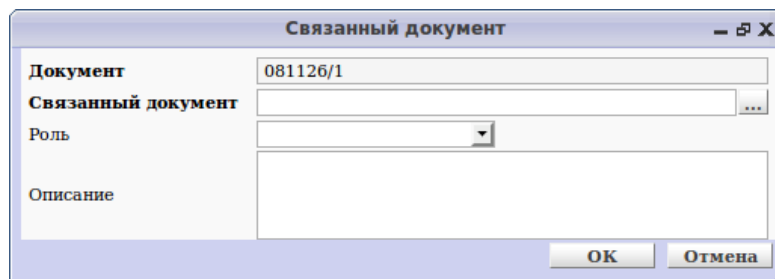


Рис. 4.42. Карточка закладки «Связанные документы»

## Модуль «Аналитика»

### Раздел «Отчеты»

В этом разделе на данный момент содержатся следующие отчеты

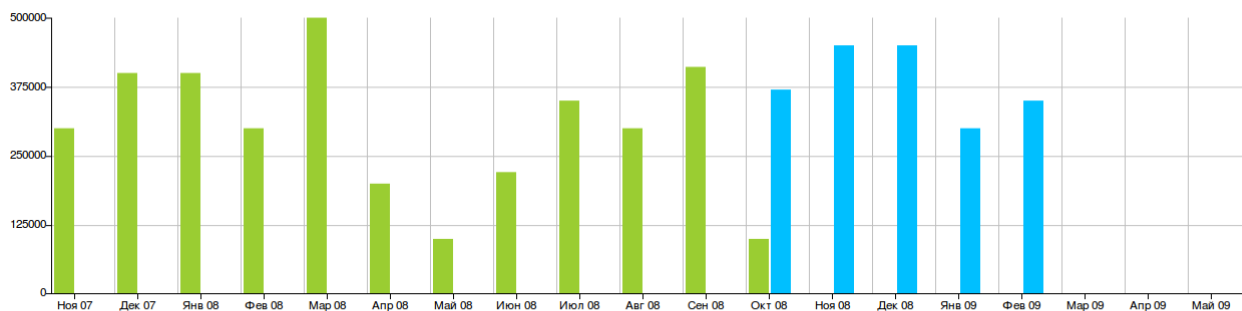
[Анализ прибыльности](#)

[Выявление успешных отношений](#)

#### 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           |

## 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        |
| <b>ИТОГО</b> |        | <b>5 070 800.00</b> | <b>99.61</b> |

## 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         |
| <b>ИТОГО</b> |         | <b>1 509 000.00</b> | <b>100.00</b> |

## Модуль «Администрирование»

### 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](#)

### 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

Администратор

Логин

admin

Роль доступа

Администраторы

Новый пароль

Активен в системе

Да

Подтверждение

OK

Отмена

Добавить

Изменить

Удалить

Страница 1 из 1

## 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           |          |
| <b>Компании</b> | <b>Account</b>     |          |
| Контакты        | Contact            |          |
| КП              | Offer              |          |
| Мероприятия     | Marketing          |          |
| Настройки       | dictionaryes       |          |

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 2

**Доступ для ролей**

Роль ▼ начинается с ▼ Поиск Сброс

| Роль ▲                | Раздел доступен | Имеется доступ на изменение прав записей |
|-----------------------|-----------------|------------------------------------------|
| <b>Администраторы</b> | Да              | Да                                       |
| Высшее руководство    | Да              | Да                                       |
| Менеджеры             | Да              | Нет                                      |
| Руководители отделов  | Да              | Да                                       |

Добавить Изменить Удалить Страница 1 из 1

## 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 <b>Права для ролей</b> |        |         |             |          |               |
|--------------------------------|--------|---------|-------------|----------|---------------|
| 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

## 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               |
| <b>iris_account</b>     | <b>Компании</b>                   | <b>Да</b>         |
| iris_account_access     | Компании - права доступа          | Нет               |
| iris_account_comm       | Коммуникации компаний             | Нет               |
| iris_account_date       | Важные даты компаний              | Нет               |
| iris_accountdatatype    | Типы важных дат компаний          | Нет               |
| iris_account_industry   | Отрасли компаний                  | Нет               |
| iris_account_link       | Связи компаний                    | Нет               |

Добавить Изменить Удалить

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                |

Добавить Изменить Удалить

Страница 1 из 1



Обращайтесь к нам, мы всегда рады ответить на Ваши вопросы!

## Контактная информация

### **Iris CRM**

|              |                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|
| Телефон:     | +7 495 924-11-58                                                     |
| Skype:       | iriscrm                                                              |
| E-mail:      | <a href="mailto:info@iris-integrator.ru">info@iris-integrator.ru</a> |
| Web:         | <a href="http://iris-crm.ru">http://iris-crm.ru</a>                  |
| Онлайн-демо: | <a href="http://iris-crm.ru/demo">http://iris-crm.ru/demo</a>        |