

## Содержание

Название раздела	Стр.
Введение	5
Установка ПК RegionSoft CRM	6
Состав дистрибутива	6
Расшифровка версии дистрибутива	7
Процедура установки	8
Автоматическая установка	8
Установка вручную	8
Активация продукта	11
Автоматическая активация	11
Активация вручную	12
Дополнительные сведения	13
Первый запуск	13
Настройка подключения к базе данных	14
Мастер первого запуска	15
Авторизация	16
Начало работы	17
Добавление пользователей	17
Константы	18
Структура предприятия	18
Направления деятельности	18
Классификация клиентов	19
Принцип классификации клиентов	19
Типовые классификаторы	19
Дополнительные признаки-классификаторы	20
Создание дополнительного классификатора	20
Справочники	22
Настройка справочников	22
Карточка клиента	24
Информация, доступная в карточке клиента	25
Главное окно	27
Сортировка клиентов (временная)	27
Сортировка клиентов (по умолчанию)	28
Flexi-фильтр	28
Шаблоны фильтров	30
Статические шаблоны фильтров	30
Пользовательские шаблоны фильтров	30
Поиск клиентов в базе	31
Поиск клиентов по названию	31
Расширенный поиск	31
Поиск с помощью flexi-фильтра	32
История взаимоотношений	32

Регистрация событий	32
Отчет о событиях	33
Задачи	34
Типы задач	34
Задачи-напоминания (без отчета)	34
Задачи, требующие отчета о выполнении	35
Задачи планировщика коллективных работ	36
Задачи-напоминания без привязки к специалисту	36
Напоминания	36
Контроль за исполнением задач (со стороны исполнителя)	37
Контроль за исполнением задач (со стороны постановщика)	39
Двухнедельный планировщик	40
Визуальный планировщик дня	41
Планировщик коллективных задач (проектный планировщик)	42
Оперативная разработка	44
Назначение	44
Продвижение к цели	44
Механизмы оперативной разработки	45
Система таргетинга	46
Назначение	46
Как работает таргетинг	46
Контроль достижения целей	47
Групповая обработка	48
Назначение	48
Установка значений с помощью групповой обработки	49
Назначение задач с помощью групповой обработки	49
Рассылка E-Mail с помощью групповой обработки	49
Рассылка SMS сообщений с помощью групповой обработки	51
Счета	52
Выставление счета	52
Контроль частичной оплаты счетов	53
Продажи	55
Регистрация продажи	55
Работы	56
Регистрация работ/услуг	56
Складской учет	57
Общие сведения	57
Свойства номенклатуры	58
Оприходование товара, реализация	59
Возврат товара	61
Резервирование товара	61
Выпуск продукции (производство)	61
Перепроведение складских документов	63
Система скидок	64
Система спец. предложений	66
Контроль балансов	67

Печать ценников	68
Печать ценников из приходной накладной	68
Печать ценников из справочника номенклатуры	68
Формирование первичных документов	69
Формирование заявки поставщику	70
Кассовый учет	72
Общие сведения	72
Оприходование, расход денежных средств	72
Центр приема заказов	73
Формирование прайс-листа	73
Бизнес-процессы	75
Настройка процесса	75
Запуск процесса	77
Движение по этапам процесса	78
Протоколирование процесса	78
Управление договорами	79
Создание шаблонов договоров	79
Создание договора	81
Редактирование существующего договора	82
Прикрепление файлов	83
База знаний	85
Описание	85
Создание разделов и статей	86
Автоподстановка	87
Отчеты	88
Настройка функционала	93
Активные пользователи	94
Смена куратора/специалиста	94
Импорт данных из Microsoft Excel	96
Процедура импорта	96
Формат файла для импорта	97
Очистка базы данных	97
Разграничение доступа, права	98
Общие принципы	98
Настройка прав пользователей	98
Приватные клиенты	98
Карточка пользователя	99
Решения по экономической безопасности	100
Удаленный режим работы	101
Общие сведения	101
Способ 1. Терминальный режим	101
Способ 2. Удаленное подключение	102
Информатор	103
Конфигуратор	104
Дизайнер отчетов	105
Технические требования	106

Информация о регистрационном ключе	106
Резервное копирование	107

## Введение

Уважаемый пользователь!

Коллектив разработчиков сердечно благодарит Вас за выбор в пользу ПК RegionSoft CRM (далее по тексту “ПК RegionSoft CRM”, “CRM”, “программа”, “продукт”). Будьте уверены, что внедрение CRM-технологий поможет организовать на Вашем предприятии современную, высокотехнологичную систему продаж и сервиса, а также позволит автоматизировать учет взаимоотношений с Вашими клиентами и партнерами.

Вы всегда можете скачать свежий дистрибутив продукта и руководства пользователя с нашего сайта: [www.regionsoft.ru/download.php](http://www.regionsoft.ru/download.php). Все обновления в пределах приобретенной Вами версии бесплатны.

Вы также можете задавать вопросы на форуме пользователей CRM по адресу: [www.regionsoft.ru/forum.php](http://www.regionsoft.ru/forum.php). Там Вы получите рекомендации по использованию программы, сможете высказать свои пожелания для дальнейшего развития продукта и др.

Список наших региональных дилеров в России и странах СНГ можно увидеть по адресу: [www.regionsoft.ru/dealers.php](http://www.regionsoft.ru/dealers.php). Наши дилеры помогут оперативно решить вопросы, связанные с приобретением, установкой и поддержкой RegionSoft CRM.

Сервисная поддержка с 10:00 до 18:00 (время московское) доступна всем зарегистрированным пользователям по телефонам: +7 (499) 709-82-48 (Москва и московская область), +7 (831) 233-13-03 (Нижний Новгород и нижегородская область), а также по электронной почте [contact@regionsoft.ru](mailto:contact@regionsoft.ru).

---

Некоторые функциональные особенности программного комплекса могут отличаться от описанных в настоящем руководстве в связи с дальнейшим развитием продукта. Руководство основано на базе версии 4.6.21.1600 и соответствует редакции Enterprise+TRA.

## Установка RegionSoft CRM

Дистрибутив RegionSoft CRM содержит все необходимые программные файлы для установки продукта, в том числе сервер баз данных Firebird 2.5, распространяющийся бесплатно (Freeware).

### Состав дистрибутива

Файл	Назначение файла
Install.exe	Инсталлятор RegionSoft CRM
Crm-XX-ini.fdb	Файл исходной базы данных, содержащей типовые настройки и справочники, где XX - номер версии базы данных
Crm.exe	Основной запускаемый файл программы
XXX.key	Ключ лицензии (может не находиться в дистрибутиве программы. В этом случае он может передаваться отдельно от дистрибутива программы фирмой-разработчиком, либо ее уполномоченным партнером, через которого Вы приобретали продукт). Файл с ключем лицензии может иметь название, например <b>optima5pro+tra.key</b> . Это обозначает, что ключ выписан для фирмы Оптима, на 5 ПК в редакции Professional с возможностью удаленного доступа.
LicSrv.exe	Сервер лицензий программного обеспечения RegionSoft, предназначен для ручной и автоматической активации лицензий и контроля за лицензионностью использования программного обеспечения RegionSoft
Firebird-XX.....exe	Дистрибутив серверной и клиентской частей SQL-сервера Firebird, где XX – номер версии и сборки Firebird
UpXX_YY.exe	Файл апгрейда базы данных с предыдущей версии, где XX - номер старой версии, YY - номер новой версии базы данных
Инструкция по установке.txt	Файл экспресс-инструкции по установке RegionSoft CRM
Состав дистрибутива.txt	Файл с информацией о составе дистрибутива

В дистрибутивных файлах в качестве знаков XX следует понимать номер версии того или иного продукта. Например файл с именем Crm-21-ini.fdb означает “исходный” файл базы данных CRM версии 21.

## Расшифровка версии дистрибутива

Обозначение версии ПК RegionSoft CRM имеет следующий вид:

### **V.P.ББ.СССС**

Например обозначение 4.6.21.1600 следует понимать так:

- V=4 – номер версии программного комплекса;
- P=6 – номер релиза программного комплекса;
- ББ=21 – номер версии базы данных;
- СССС=1600 – номер сборки.

Рекомендуется использовать в работе дистрибутив с максимальным номером сборки. При этом версия базы данных должна соответствовать версии дистрибутива. В случае, когда переход на новую версию продукта сопровождается переходом на новую версию базы данных, необходимо произвести апгрейд базы данных. Файл апгрейда всегда присутствует в дистрибутиве с новой версией продукта.

Возможны ситуации, когда необходимо "перепрыгнуть" сразу через 2 версии базы данных. Для этого необходимо поочередно произвести 2 апгрейда.

Пример: Ваша текущая база данных имеет версию 19. Вы переходите на новую версию программы, которая использует базу данных версии 21. Необходимо выполнить следующие действия:

- Скачать апгрейд с версии 19 до версии 20 и выполнить его;
- Скачать апгрейд с версии 20 до версии 21 и выполнить его;
- Заменить запускаемый файл Crm.exe новым файлом Crm.exe, поддерживающим базу данных версии 21.
- Если переход сопровождается изменением версии продукта, то необходимо заменить и файл лицензии Crm.key на новый файл лицензии и активировать его. Новый файл лицензии Вам предоставляет фирма-разработчик, либо ее уполномоченный партнер, через которого Вы приобретали продукт. О процедуре активации смотрите в разделе "Активация продукта".

## Процедура установки

Обратите внимание на то, что для правильной установки продукта требуется, чтобы пользователь, производящий установку, имел права администратора Windows.

Рассмотрим два варианта установки:

- автоматическая установка;
- установка вручную.

### Автоматическая установка

1. Если дистрибутив в архиве - распакуйте архив в одну папку;
2. Запустите файл `Install.exe` (для правильной установки рекомендуется запускать инсталлятор под учетной записью, имеющей права администратора Windows, иначе установка может завершиться неудачей);
3. Во всех диалоговых окнах нажимайте кнопку “Далее”, не изменяя никаких настроек;
4. В окне подтверждения согласия с лицензионным соглашением, ознакомьтесь с текстом лицензионного соглашения, в случае согласия с его положениями установите флажок и нажмите кнопку “Далее”;
5. В последнем окне нажмите кнопку “Установить”;
6. После установки будет запущен инсталлятор Firebird. Установка Firebird описана ниже.

#### Примечание:

Если автоматическая инсталляция не удалась – выполните инсталляцию вручную. Если же инсталляция RegionSoft CRM прошла удачно, но не запустился инсталлятор Firebird – запустите вручную файл `Firebird-XX...exe` (находится в дистрибутиве).

### Установка вручную

Установка RegionSoft CRM вручную включает 5 несложных шагов:

1. Установка серверной части Firebird на компьютере, где будет находиться база данных;
2. Установка клиентской части Firebird на всех компьютерах, откуда предполагается получать доступ к базе данных;
3. Размещение файла **Crm.exe**;
4. Размещение сервера лицензий **LicSrv.exe** и файла лицензии **XXX.key** (для демо-версии не требуется);
5. Размещение “исходной” базы данных.

Теперь рассмотрим установку вручную подробнее:

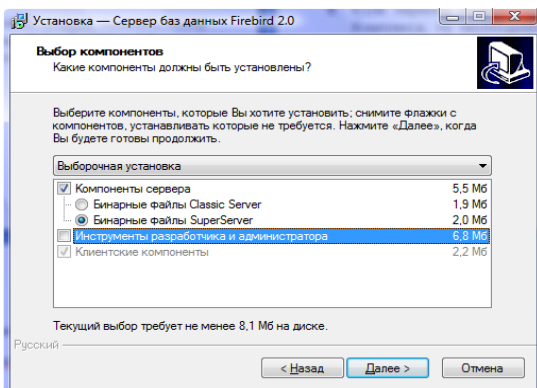
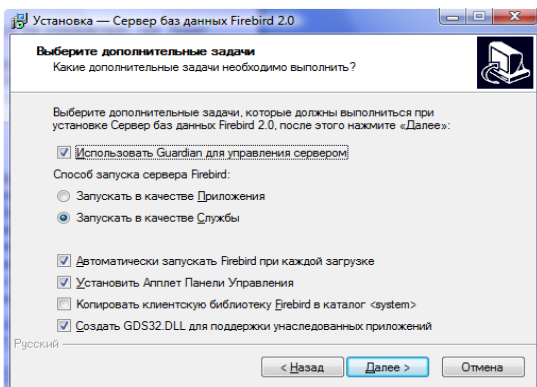
1. Установка серверной части Firebird. Находясь на компьютере, где будет размещена база данных, запускаем файл `Firebird-2.X.XXX.exe`. В окне “Select Setup Language” выбираем “Русский”, далее “ОК”. В следующем окне нажимаем “Далее”. В следующем окне принимаем условия лицензионного соглашения и нажимаем



“Далее”. В следующем окне нажимаем “Далее”. В окне выбора папки установки соглашаемся с папкой по умолчанию и нажимаем “Далее”.

Важное окно – окно выбора компонентов. В этом окне необходимо убедиться, что включен флажок “Компоненты сервера”, а также отмечена позиция “Бинарные файлы SuperServer”. Здесь же флажок “Инструменты разработчика и администратора” необходимо снять. Нажимаем “Далее”.

В окне выбора папки в меню “Пуск” соглашаемся с папкой по умолчанию. Нажимаем “Далее”. В окне выбора дополнительных задач все оставляем без изменения и нажимаем “Далее”. В последнем окне нажимаем “Установить”. После окончания установки появится информационное окно. Нажимаем “Далее”. В окне завершения мастера установки установим флажок “Запустить службу Firebird”. Нажимаем “Завершить”. Установка Firebird завершена!



## 2. Установка клиентской части Firebird.

Клиентская часть Firebird устанавливается так же, как и серверная, за исключением окна с

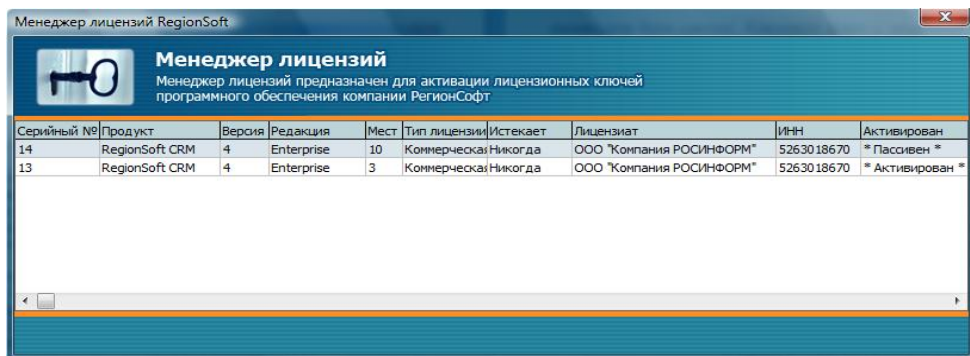
выбором компонентов. В окне “Выбор компонентов” необходимо снять флажок с пункта “Компоненты сервера” и “Инструменты разработчика и администратора”. Во всем остальном необходимо следовать инструкции шага 1.

3. Размещение файла Crm.exe. Рекомендуется размещать файл Crm.exe в сетевом окружении, доступном для всех пользователей, например на компьютере с базой данных. **НО НЕ В КАТАЛОГЕ С БАЗОЙ ДАННЫХ!** Затем на всех рабочих станциях создаем ярлыки к файлу Crm.exe и размещаем их на рабочем столе.

4. Размещение сервера лицензий LicSrv.exe и файла лицензии XXX.key. Рекомендуется размещать сервер лицензий на том же компьютере, где размещена база данных. Файл лицензии XXX.key необходимо разместить в том же каталоге, где находится файл сервера лицензий LicSrv.exe. Переписать в каталог назначения эти файлы можно любыми средствами Windows.

Удобно, если сервер лицензий будет запускаться автоматически при старте компьютера, поэтому рекомендуется создать ярлык на файл LicSrv.exe и скопировать его (ярлык) в раздел “Автозагрузка” / “Startup” стартового меню Windows.

Теперь запустите LicSrv.exe. В главном окне программы войдите в пункт “Управление лицензиями / Менеджер лицензий”. Вы должны увидеть данные файла лицензии. Его статус – “Пассивен”. Активация ключа рассматривается в разделе “Активация продукта”.



5. Размещение “исходной” базы данных. Рекомендуется размещать базу данных в сетевом окружении в каталоге, не имеющем никаких сетевых разрешений (локальном нерасшаренном каталоге). Сервер Firebird обращается к файлу базы данных локально, поэтому файлу базы данных не требуется никакой сетевой видимости. Кроме того, этим достигается высокий уровень безопасности, поскольку ни один пользователь не может получить физического доступа к файлу базы данных.

Итак, обычными средствами Windows переписываем файл Crm-XX-ini.fdb в любой каталог компьютера, на который была ранее установлена серверная часть Firebird.

Чтобы отличать пустую базу данных от рабочей, изменим название файла, например на Sale-20-work.fdb. Теперь мы понимаем, что это рабочая база данных отдела продаж версии 20. На этом установка завершена.

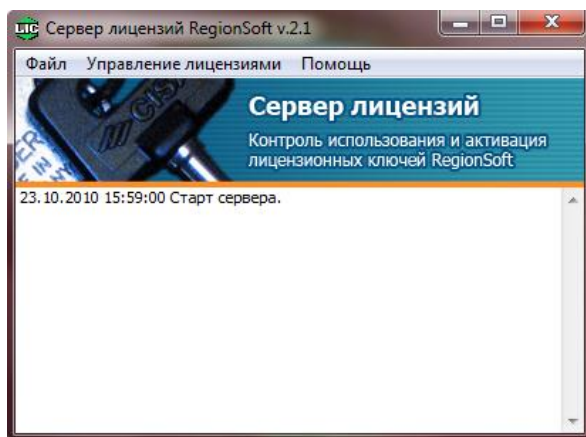
## Активация продукта

Активация продукта происходит с помощью сервера лицензий. Для начала необходимо, чтобы сервер лицензий “увидел” файл лицензии:

Скопируйте файл лицензии XXX.key (файл лицензии выдается реселлером, у которого Вы приобрели продукт, либо разработчиком, и может иметь другое имя) в каталог, в котором установлен сервер лицензий (по умолчанию инсталлятор предлагает установить сервер лицензий в каталог C:\CRM4.6\LicSrv).



Если сервер лицензий еще не запущен – запустите его. После запуска сервер сворачивается в трей. Разверните его из трея. В меню сервера лицензий выберите пункт “Управление лицензиями” -> “Менеджер лицензий”. В таблице менеджера лицензий Вы должны увидеть данные Вашего файла лицензии.



Активировать файл лицензии можно двумя способами:

- Автоматически (через интернет);
- Вручную (по телефону или через электронную почту).

### Автоматическая активация

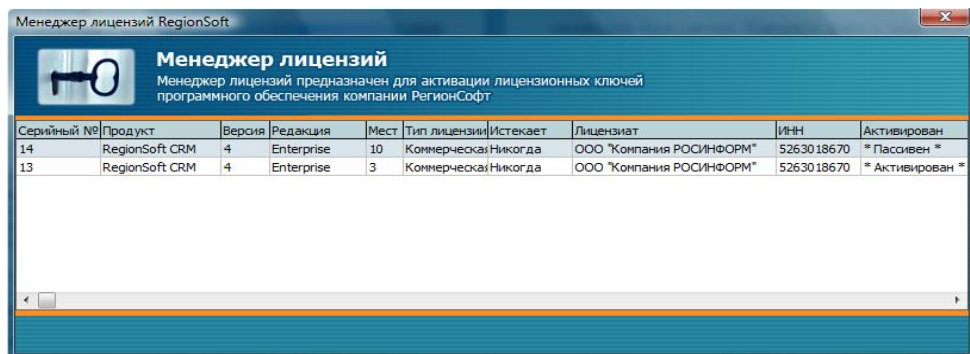
Чтобы активировать файл лицензии автоматически – находясь в менеджере лицензий кликните на нужном файле правой кнопкой мыши, в контекстном меню выберите пункт “Активировать через интернет (автоматически)”. После этого сервер лицензий предпримет попытку автоматического соединения с сервером компании РегионСофт и, в случае удачи, произведет активацию лицензии.

Непременным требованием для успешной автоматической активации является наличие доступа в интернет.

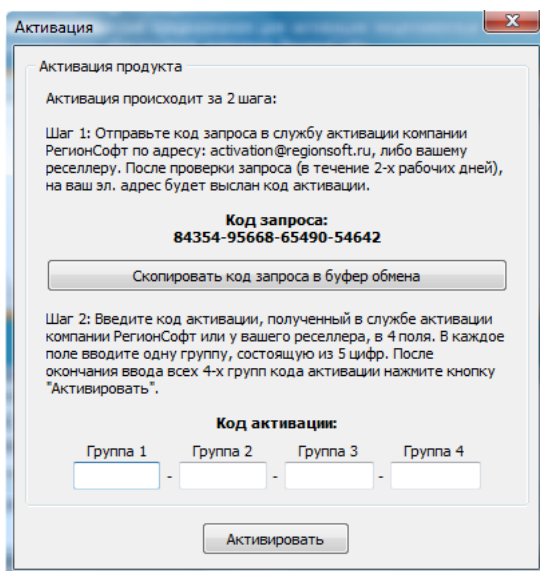
## Активация вручную

Если активация не может быть выполнена в автоматическом режиме, существует возможность активации лицензии вручную. Для активации щелкните правой кнопкой мыши на требуемом файле лицензии и в контекстном меню выберите пункт "Активировать вручную".

Будет отображено окно активации с кодом запроса. Сообщите код запроса Вашему реселлеру, через которого Вы приобрели продукт, либо разработчику. Также можно отправить код запроса по электронной почте на адрес [activation@regionsoft.ru](mailto:activation@regionsoft.ru). Для удобства код запроса можно скопировать в буфер обмена, чтобы затем вставить его в письмо.



В ответ на код запроса вам будет предоставлен код активации. Введите его в 4 группы цифр внизу окна активации, по 5 цифр в каждой группе, после чего нажмите кнопку "Активировать". Файл лицензии будет активирован.



## Дополнительные сведения, которые необходимо знать

Следует учитывать, что в сети может быть запущен только один сервер лицензий. При этом сервер лицензий может работать с единственной активной лицензией на одноименный продукт. Любое другое использование сервера лицензий ведет к нарушению условия лицензионного использования продукта.

В процессе активации происходит привязка лицензионного ключа к компьютеру, на котором установлен сервер лицензий.

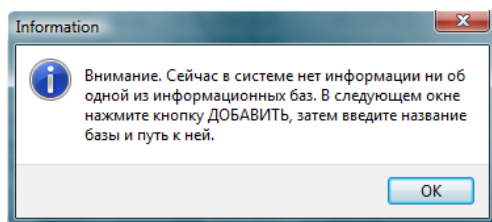
Необходимо понимать, что в случае замены компьютера, на котором произведена активация продукта, либо апгрейда его комплектующих (центральный процессор, системная плата, жесткий диск), сервер лицензий автоматически забракует активированную ранее лицензию и переведет ее в состояние пассивной, после чего RegionSoft CRM будет работать в демо-режиме. В этом случае потребуются повторная активация продукта.

Автоматическая активация допускает не более 3-х активаций в год. В случае превышения отведенного количества автоматических активаций, активировать продукт можно только в ручном режиме. При этом разработчик имеет право потребовать объяснений относительно необходимости частых активаций.

Для временных лицензий автоматическая активация происходит без участия пользователя.

## Первый запуск

После установки необходимо убедиться, что Программный Комплекс работает. Для

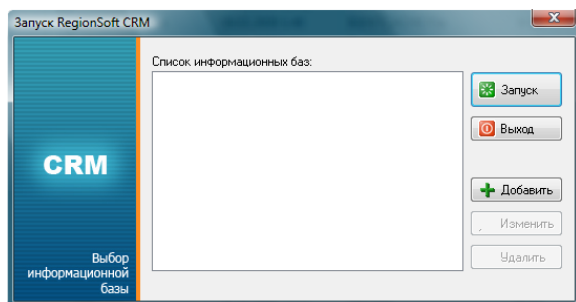


этого с рабочего стола любой рабочей станции запускаем ярлык Crm. Появляется окно с информацией о том, что в системе не настроено информационных баз.

Если установка программы производилась с помощью инсталлятора, то вместо окна с предупреждением будет предложено окно выбора информационных баз с единственной базой, которая была указана во время инсталляции. В этом случае настраивать подключение к базе не требуется и следующий шаг можно пропустить.

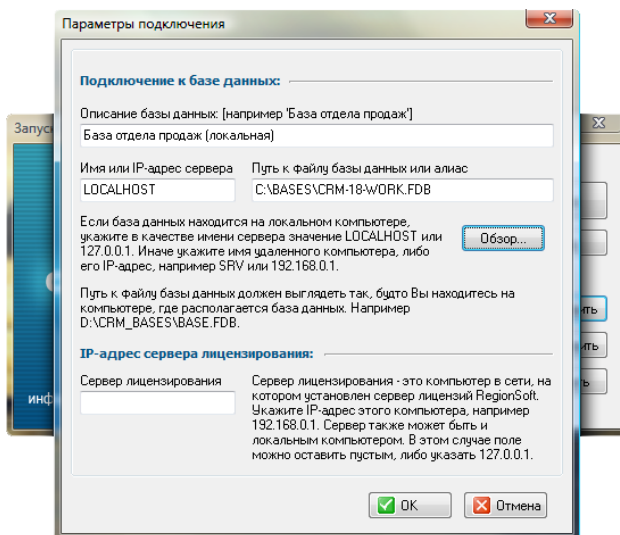
## Настройка подключения к базе данных

Итак, в данный момент мы находимся в окне выбора баз. Список баз пуст.



Нажмите кнопку “Добавить” для создания новой информационной базы. Будет открыто окно “Параметры подключения”. В этом окне необходимо ввести название базы, указать сервер баз данных, указать путь к базе. Допустим, назовем базу “База отдела продаж (локальная)”. База данных будет располагаться на локальном компьютере (localhost), а путь к базе данных на этом компьютере c:\bases\crm-18-work.fdb.

Необходимо настроить подключение к базе данных так, как это указано на следующем скриншоте.



Нажмите кнопку “ОК”. Теперь в окне выбора баз должна появиться база с названием “База отдела продаж (локальная)”. Нажмите кнопку “Запуск”. Теперь Вы готовы осуществить вход в систему.

## Мастер первого запуска

Если подключение настроено правильно, а также правильно были установлены драйверы серверной и клиентской частей Firebird, при первом входе в систему будет запущен мастер первого запуска.

RegionSoft CRM приветствует Вас!

### Мастер первого запуска

Для начала работы в системе необходимо ввести некоторые сведения об организации, от лица которой Вы собираетесь работать, а также зарегистрировать Вас как пользователя системы.

Сведения о Вашей организации		Сведения о Вашей учетной записи	
Короткое наименование: *	<input type="text"/>	Фамилия: *	<input type="text"/>
Полное наименование: *	<input type="text"/>	Имя: *	<input type="text"/>
Телефон: *	<input type="text"/>	Отчество: *	<input type="text"/>
ИНН: *	<input type="text"/>	Логин для входа: *	<input type="text"/>
КПП: *	<input type="text"/>	Пароль: *	<input type="password"/>
Юридический адрес: *	<input type="text"/>	Подтвердите пароль: *	<input type="password"/>
Фактический адрес: *	<input type="text"/>	<b>Дополнительные сведения</b>	
ФИО руководителя: [напр. Иванов И.И.]	<input type="text"/>	Организация явля. плательщиком НДС? <input type="text"/>	
ФИО главного бухгалтера: *	<input type="text"/>	<small>Вы можете в любой момент изменить или дополнить указанные здесь данные. Для этого воспользуйтесь пунктом главного меню "Администрирование" - "Предприятие" - "Константы".</small>	

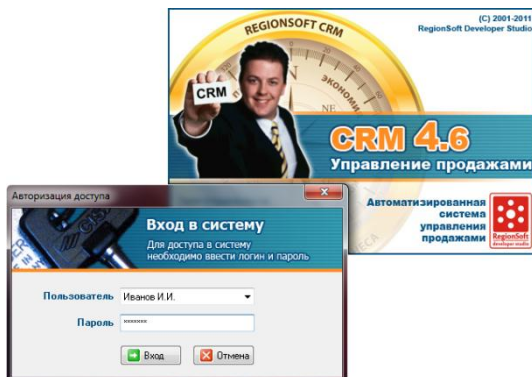
☒ Сохранить сведения и войти в систему

Мастер первого запуска позволяет определить начальные сведения о Вашей организации, от лица которой Вы планируете осуществлять работу, а также настроить первую учетную запись, под которой Вы будете входить в систему.

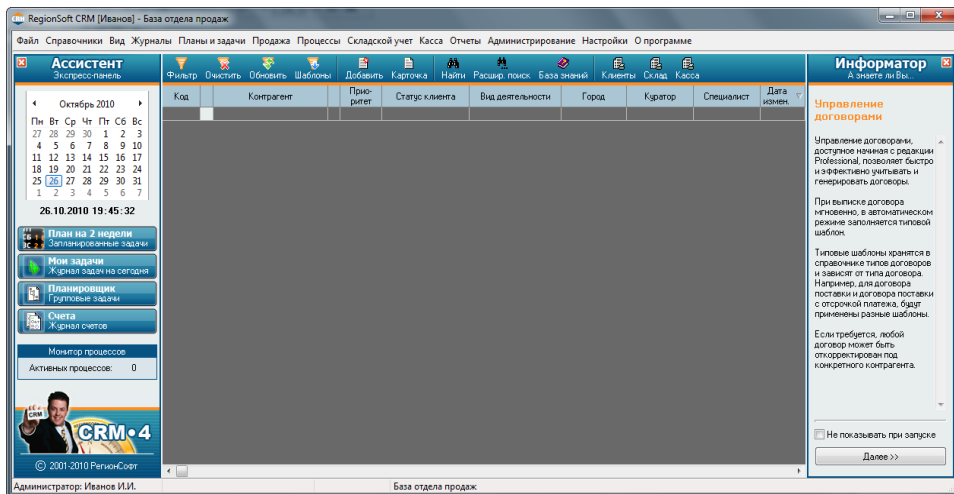
После заполнения начальных данных, Вы будете перенаправлены на авторизацию.

## Авторизация

Появится окно авторизации. Из выпадающего списка выберите пользователя, учетную запись которого Вы настроили на предыдущем шаге, введите пароль, нажмите кнопку “Вход”.



Запуск произведен. Вы можете видеть главное окно программы.



В случае, если вместо окна авторизации появляется сообщение о невозможности подключения к базе данных, следует обратить внимание на следующие возможные причины:

- Ошибка в параметрах подключения (наиболее вероятная причина; необходимо правильно сконфигурировать параметры подключения);
- Блокирование передачи данных брандмауэром или файрволом (отключить брандмауэр и файрвол или настроить исключения).
- Неверно установлены серверная и (или) клиентская части Firebird (переустановить Firebird);



# Начало работы

## Добавление пользователей

Пользователь: **Иванов Иван Иванович**

Фамилия Иванов	Имя Иван	Отчество Иванович
-------------------	-------------	----------------------

Общие сведения | Паспорт | Контактные данные | **Права** | Пароль

**Набор базовых разрешений**

**Роль**  
Администратор

Роль определяет набор базовых разрешений пользователя. Роль администратора позволяет пользователю получить доступ к любому объекту базы.

**Разрешения доступа**

<input type="checkbox"/> Видеть список чужих клиентов	<input checked="" type="checkbox"/> Вести частных клиентов Приватные клиенты не видны в общем списке клиентов. Получить доступ к такому клиенту может только его куратор.
<input type="checkbox"/> Доступ к чужим клиентам	
<input type="checkbox"/> Редактировать чужих клиентов	

**Дополнительные разрешения**

<input checked="" type="checkbox"/> Отменять проведение документов	<input checked="" type="checkbox"/> Редактировать номенклатуру
<input checked="" type="checkbox"/> Выполнение групповых операций	
<input checked="" type="checkbox"/> Выносить заключения по экономической безопасности	
<input type="checkbox"/> Конфигурировать и производить репликацию баз	
<input checked="" type="checkbox"/> Доступ к системному конфигурированию	


**Права**

☒ ОК

Сохранить

☐ Отмена

Здесь производится настройка ролей, прав и разрешений пользователя



Чтобы пользователь имел возможность войти в систему и начать работать, он должен знать свой логин, пароль и иметь определенные права и разрешения. Всем этим управляет администратор системы. По умолчанию в исходной базе нет пользователей. Первого пользователя Вы вводите на этапе мастера первого запуска. Этот пользователь и является администратором, т.е. может добавлять, удалять других пользователей и администрировать их права.

## Константы

**Константы: Редактирование основных данных**

Основные данные:	
Полное наименование	ООО "Прогресс"
Короткое наименование	Прогресс
ИНН	7753057462
КПП	775301001
Должность руководителя	Ген. директор
Руководитель	Смирнов В.М.
Главный бухгалтер	Юдина С.А.
Юридический адрес	129005, Москва, Погорьелский пер., д. 31
Фактический адрес	129006, Москва, Погорьелский пер., д. 31
ОКВЭД	
ОКПО	
Телефон	(095) 461-88-10, 461-88-11
Факс	461-88-30
Веб сайт	www.progress-it.ru
НДС	Да

OK Сохранить Отмена

Изменить основные данные

OK

**Константы: Редактирование банковских реквизитов**

Банковские реквизиты:	
Наименование счета	Основной счет
Расчетный счет	4010281050000081524
Корр. счет	04220275200021546814
Банк	ООО "ЗораБанк-Москва"
Город банка	Москва
БИК	042202689

OK Сохранить Отмена

Изменить банковские реквизиты

OK

Пользователи могут начать работу в системе сразу после установки программы и назначения им логинов. Однако для использования полного функционала программы необходимо ввести максимально полные данные о юридических лицах (от лица которых будет вестись работа), структуре предприятия и некоторые другие сведения.

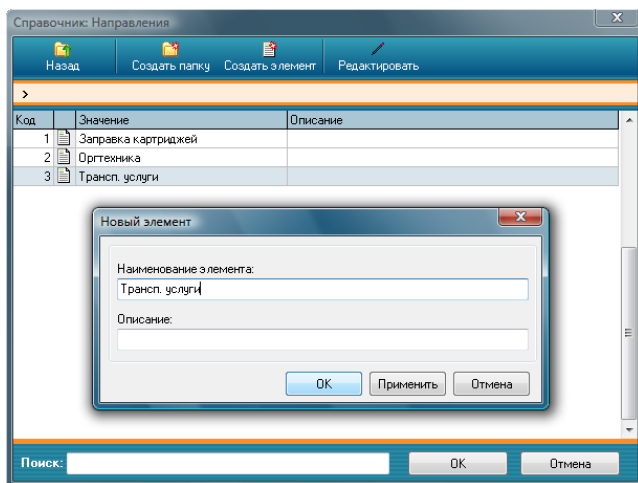
Помимо мастера первого запуска, посмотреть и заполнить эти данные можно, войдя в раздел "Администрирование – Предприятие" главного меню программы. В первую очередь это константы. Они несут информацию о Ваших юридических лицах. Эти данные в дальнейшем будут подставляться в документы, например в счета, накладные, счета фактуры. Также во вкладке "Банк" окна "Константы" необходимо ввести банковские реквизиты Ваших юридических лиц. Каждое юридическое лицо может иметь несколько расчетных счетов в разных банках.

## Структура предприятия

Двухуровневый справочник "Структура предприятия" содержит сведения о подразделениях фирмы и должностях. Справочник также находится в разделе "Администрирование - Предприятие" главного меню программы.

## Направления деятельности

Одноуровневый справочник "Направления" содержит сведения о направлениях деятельности Вашей фирмы, например торговля, услуги, сервис и др. Также возможно учитывать направления более детализированно, например "Техника Hitachi", "Техника BOSCH", "Техника 3M" и т.д. Впоследствии по этим критериям можно будет классифицировать и отбирать клиентов в различных отчетах и фильтрах.



## Классификация клиентов

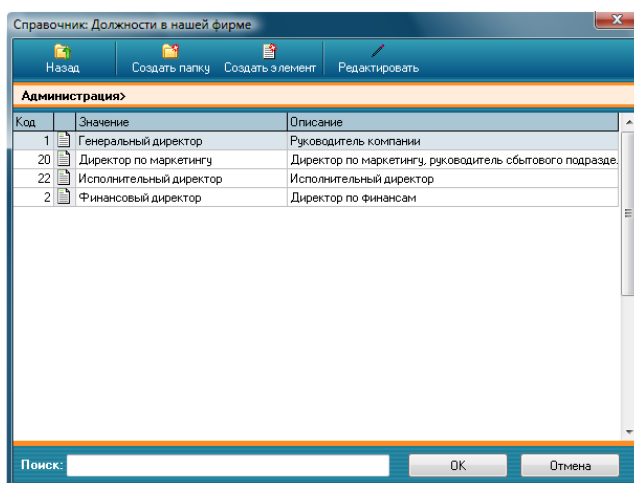
### Принцип классификации клиентов

Классификация и систематизация клиентов производится на основе их принадлежности к определенным группам. Это может быть группа поставщиков, группа покупателей или посредников. Могут быть группы малых предприятий и транснациональных компаний, потенциальных клиентов и клиентов, которые отказались от Ваших услуг. Весь массив классификаторов сведен в систему справочников и может быть адаптирован под Ваши конкретные задачи.

### Типовые классификаторы

В так называемой “исходной” базе данных, которая поставляется в составе дистрибутива, уже присутствуют все необходимые справочники, содержащие универсальные данные. Например справочник “Населенные пункты” уже содержит общероссийский классификатор населенных пунктов, а справочник “События” содержит список часто используемых возможных событий, например таких как:

- входящий звонок;
- исходящий звонок;
- встреча
- и т.д.



Типовые классификаторы также присутствуют в системе, и содержат типовые значения. Типовых классификаторов пять:

- размер предприятия;
- источник информации;
- приоритет;
- вид деятельности;
- статус.

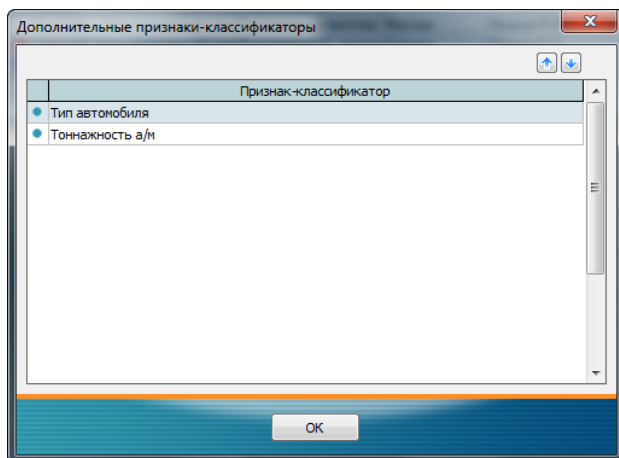
## Дополнительные признаки-классификаторы

Для расширения возможностей классификации клиентов, система обладает механизмом настройки дополнительных признаков-классификаторов, которые могут быть созданы администратором. Такие классификаторы позволяют адаптировать систему под узкую специализацию предприятия.

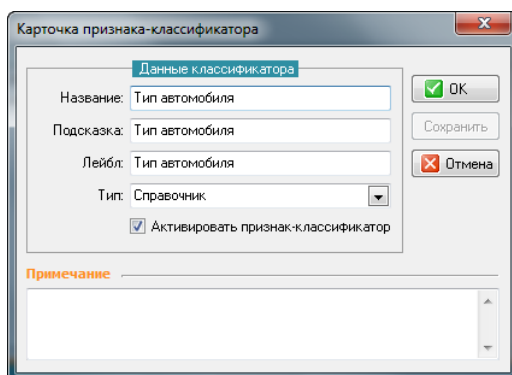
Например, если Ваше предприятие занимается транспортными перевозками, то Вы можете создать дополнительный классификатор “Тип автомобиля” (грузовой, легковой...), а также классификатор “Тоннажность” (крупнотоннажные, среднетоннажные, ...) и использовать их в системе для классификации клиентов так же, как и типовые классификаторы.

## Создание дополнительного классификатора

Чтобы создать дополнительный классификатор – войдите в пункт “Администрирование – Управление данными – Признаки-классификаторы” главного меню программы. Откроется список классификаторов.



Добавьте новый классификатор, например “Тип автомобиля”. Для добавления воспользуйтесь контекстным меню, либо клавишей **Ins**.



Заполните название классификатора, текст подсказки, лейбл. Установите тип=Справочник, установите флажок “Активировать признак-классификатор”. Сохраните данные карточки.

Таким же методом добавьте второй классификатор – “Тоннажность а/м”.

Вы можете использовать признаки-классификаторы сразу после их добавления. Чтобы увидеть их, войдите в карточку клиента. Вы можете заметить, что справа от вкладки “Общие” появилась новая вкладка “Признаки”, которая теперь содержит два добавленных нами классификатора.

Работа с пользовательскими признаками-классификаторами ничем не отличается от работы с типовыми классификаторами. Вы также можете редактировать содержание справочников, использовать новые классификаторы при выборке данных с помощью Flexi-фильтра, создавать на их основе шаблоны фильтров и т.д.

Карточка клиента [10] - Калинов мост

Реквизит	Значение реквизита
Полное наименование	ООО "Калинов мост"
Наименование	Калинов мост
Регион	Московская обл
Город	Москва
Район	Измайловская Пасека
Индекс	
Адрес	
Телефон	(495) 927-XX-36
Факс	
Должность руководителя	Директор
ФИО руководителя	Бурмистров Евгений
Кто принимает решение?	Бурмистров
Клиент платит НДС?	Да

Доступ: Расширка E-Mail | Оператив

Общие | Признаки

**Дополн. классификаторы**

Тип автомобиля:  
Грузовой ...

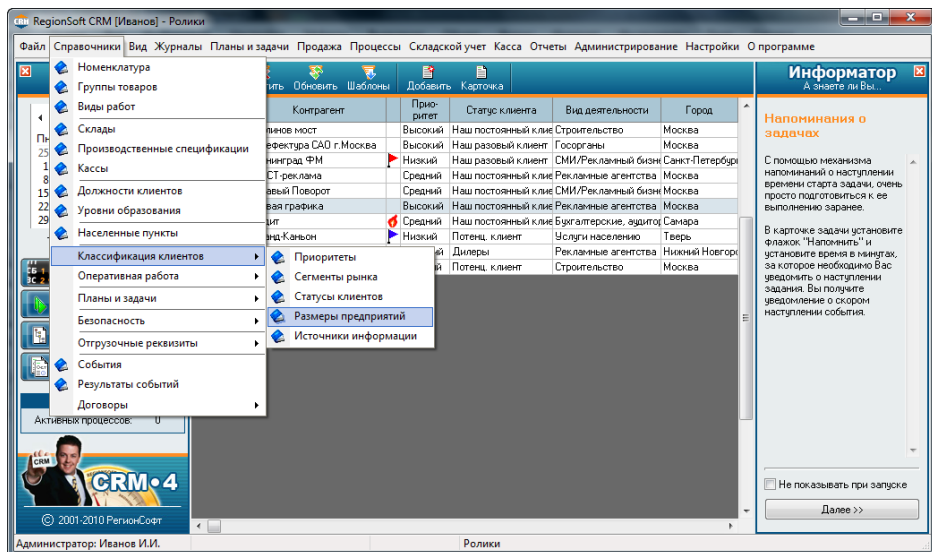
Тоннажность а/м:  
Среднетоннажный ...

Также имеется возможность управлять порядком следования классификаторов, изменяя их порядок в списке классификаторов при их создании или редактировании.

## Справочники

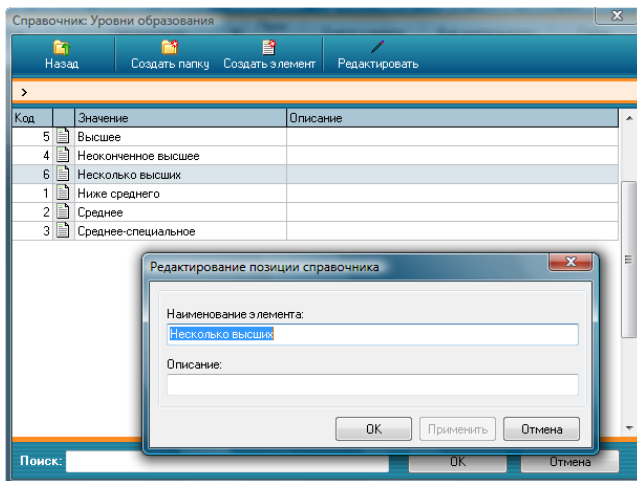
### Настройка справочников

Все справочники можно редактировать, адаптируя их под модель, принятую на предприятии. Следует отметить, что редактировать справочники имеет возможность только пользователь, обладающий правами администратора (за исключением справочника номенклатуры, права на редактирование которого устанавливаются отдельно для каждого пользователя).



Для редактирования того или иного справочника войдите в пункт "Справочники" главного меню программы и выберите требуемый справочник. Далее нажмите кнопку

“Редактировать”, либо воспользуйтесь контекстным меню. Благодаря реляционной схеме базы данных, после подтверждения изменений нажатием кнопки “ОК”, произойдет мгновенное изменение данной позиции справочника во всех пересекающихся документах системы.



Разные справочники имеют различную глубину вложения, и могут как иметь, так и не иметь папки с вложенным содержимым. Линейные справочники имеют 1 уровень, в то время как справочники номенклатуры не имеют ограничений по вложениям.

## Карточка клиента

Система поддерживает 2 типа клиентов:

- предприятия;
- физические лица.

Карточка предприятия содержит все сведения о клиенте, которые существуют в системе. Это контактная информация, регистрационные данные, сведения о персонале, данные о взаимоотношениях, поставленных задачах, выставленных счетах, продажах, услугах, заключенных договорах и др. Также карточка клиента позволяет управлять доступом к клиенту, делать анализ безопасности сделок с ним и несет служебную информацию. Здесь содержатся данные о классификации клиента, о параметрах оперативной работы, о подписках на рассылку электронной корреспонденции и др.

Карточка физического лица содержит такие же классификаторы, как и карточка предприятия, а также имеет расширенную информацию о физическом лице.

Качество и полнота заполнения карточки клиента напрямую влияет на эффективность работы с клиентом в будущем.

Чтобы ввести нового клиента, выполните следующие действия: в главном окне программы наведите курсор на реестр клиентов, нажмите правую кнопку мыши, в контекстном меню выберите пункт "Ввести нового контрагента", либо просто нажмите клавишу **Ins** на клавиатуре, находясь в главном окне. Будет открыта пустая карточка клиента.



После заполнения данных карточки нажмите кнопку “ОК”. Данные будут сохранены, а в реестре клиентов появится строка с этим клиентом. Чтобы повторно войти в карточку клиента, просто сделайте двойной клик мыши на этом клиенте, либо воспользуйтесь контекстным меню. Также можно войти в карточку, нажав кнопку **Enter** на клавиатуре.

Пользователь берет на себя всю ответственность за сбор, систематизацию, хранение, обработку, защиту и использование персональных данных физических лиц, в соответствии с законом РФ 152-ФЗ.

## **Информация, доступная в карточке контрагента (клиента)**

Карточка клиента тематически систематизирована и содержит исчерпывающий объем информации о клиенте. Ниже приведены подробные сведения о характере информации, доступной в карточке:

<b>Блок</b>	<b>Характер информации</b>
Основные реквизиты	Основные реквизиты контрагента. Наименование, адрес, основные телефоны, основные контакты
Вкладка “Общие”	Кураторы клиента, направления, по которым ведется с клиентом работа, тип клиента, классификационные категории, заметки
Вкладка “Оперативная работа”	Параметры оперативной разработки клиента, данные о наличии пересечений с конкурентами, дальнейшая перспектива
Вкладка “Персонал”	Данные о персонале клиента. Досье: занимаемые должности, контактные данные, компетенция, характеристики контактных лиц, сведения об их родственниках, биография. Для карточки физического лица данная вкладка отсутствует.
Вкладка “Рег. данные”	Регистрационные данные клиента. Органы, коды, сведения об уставном капитале, юридическом и фактическом адресах, информация об изменениях в юридических документах. Для карточки физического лица данная вкладка отсутствует.
Вкладка “Банк”	Сведения об известных банковских счетах
Вкладка “Доступ”	Данные о разрешениях доступа к этому клиенту
Вкладка “Рассылка E-Mail & SMS”	Данные об электронных адресах клиента и мобильных телефонах, параметры подписки на информационные рассылки
Вкладка “Безопасность”	Данные для службы безопасности. Финансы, собственность, репутация, связи, заключение менеджера по безопасности (вкладка отсутствует в редакции “Standard”)
Вкладка “Отгрузочные реквизиты”	Данные для отгрузки продукции. Сведения о покупателях и продукции, грузополучателе и транспортировке
Вкладка “Служебные”	Служебные данные. Сведения о регистрации и

	изменении данных карточки клиента
Свойства клиента	Флаг “Требуется особого внимания” позволяет акцентировать внимание пользователей на клиента в общем списке клиентов. Кнопка “Запустить процесс” позволяет инициировать бизнес-процесс
Журнал “История взаимоотношений”	Содержит информацию о всех контактах с клиентом
Журнал “Задачи”	Содержит информацию о всех задачах, связанных с клиентом
Журнал “Счета”	Содержит реестр счетов, выставленных клиенту, как оплаченных, так и не оплаченных
Журнал “Акты”	Содержит реестр актов, выставленных клиенту
Журнал “Счета-фактуры”	Содержит реестр счетов-фактур, выставленных клиенту
Журнал “Продажи”	Содержит информацию о продажах клиенту товара с учетом товарных групп
Журнал “Работы”	Содержит информацию об оказании клиенту услуг/работ
Журнал “Договоры”	Содержит список договоров с клиентом
Вкладка “Файлы”	Содержит многоуровневую структуру папок и вложенных файлов, прикрепленных к карточке клиента

Также каждому клиенту в момент регистрации в системе назначается уникальный номер (**Код**). Этот код никогда не изменяется и в будущем позволяет однозначно идентифицировать клиента. Код можно увидеть в главном журнале, либо в заголовке карточки клиента.

- База отдела продаж

Журналы Планы и задачи Отчеты Администрирование Репликация данных Настройки О программе

Фильтр Очистить Обновить Шаблоны Новый клиент Карточка клиента Найти Расшир. поиск

Код	Организация	Ф	Приоритет	Статус клиента	Вид деятельности
1	Колос		Средний		

**Код клиента**

Карточка клиента [1] - Колос

Реквизит	Значение реквизита
Полное наименование	ООО "Колос"
Наименование	Колос
Регион	Краснодарский край

Рассылка E-Mail Безопасность

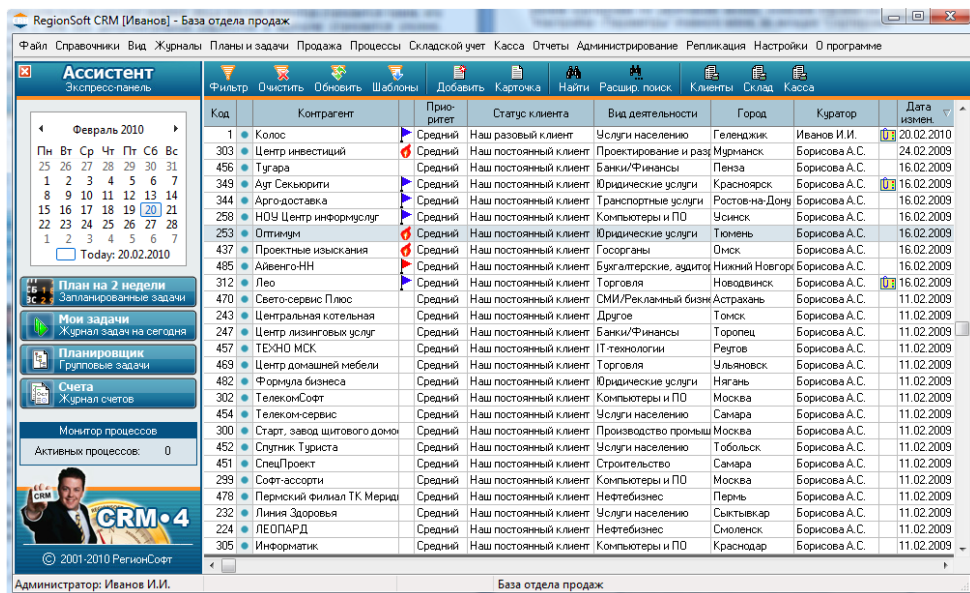
Общие Оперативная работа

Параметры разработки

Этап разработки:

## Главное окно

По мере увеличения количества клиентов, будет наполняться содержание главного окна. Рано или поздно настает момент, когда массив клиентов становится таким, что работать с ним без дополнительной обработки и выборки становится сложно. Именно для решения этой проблемы RegionSoft CRM располагает набором механизмов для групповой обработки клиентов.



### Сортировка клиентов (временная)

Для удобства работы со списком клиентов существует возможность их сортировки по любому полю главного окна, кроме полей "Флаг", "Доступ", "Вложенные файлы". Например для сортировки по названию кликайте мышью по заголовку столбца "Контрагент". Для сортировки по дате последнего изменения кликайте по заголовку столбца "Дата измен."

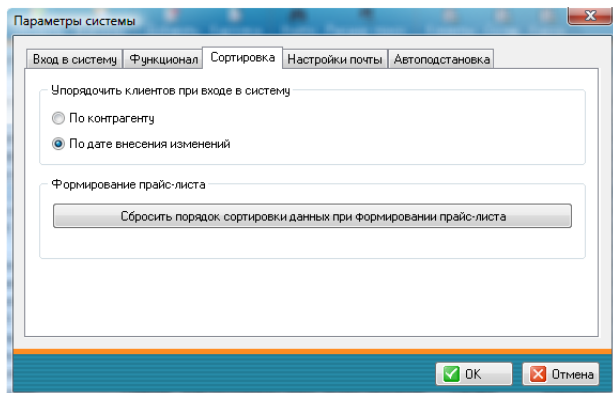
Подобная сортировка будет носить временный характер. Т.е. при новом входе в систему режим сортировки будет приведен в соответствие с сортировкой по умолчанию.

Также выполнить временную сортировку можно, воспользовавшись контекстным меню, которое вызывается кликом правой кнопки мыши на реестре клиентов.

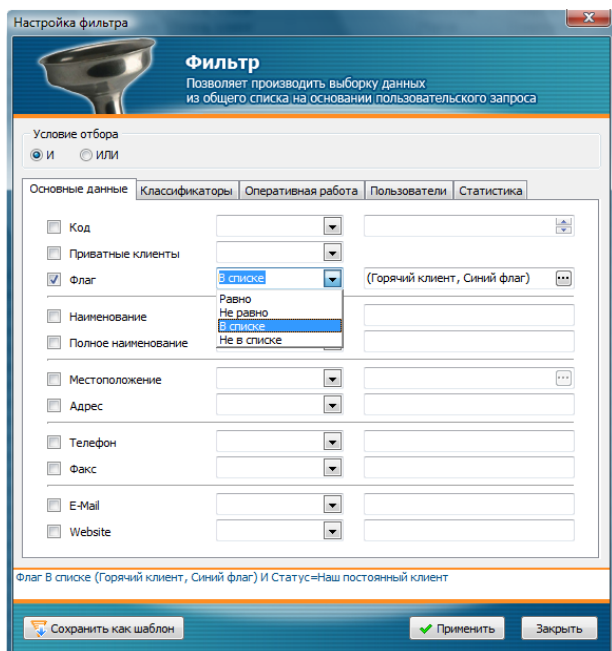
## Сортировка клиентов (по умолчанию)

Сортировка клиентов по умолчанию применяется в момент входа в систему. Выбрать режим сортировки по умолчанию можно, изменив параметры сортировки в пункте “Настройка - Параметры” главного меню, во вкладке “Сортировка”.

Также, выбранный режим сортировки будет применен локально сразу после его подтверждения.



## Flexi-фильтр



Отбор клиентов с помощью фильтра позволяет показывать в главной таблице только тех клиентов, которые удовлетворяют условиям отбора. По умолчанию пользователь видит список всех клиентов, на которых у него есть разрешения, назначенные администратором.

Панель фильтра вызывается нажатием кнопки “Фильтр”, расположенной на тулбаре сверху главной таблицы. Параметры отбора панели распределены на 5 вкладок:

- основные данные;
- признаки;
- классификаторы;
- оперативная работа;
- пользователи;
- статистика.

Ниже приведен пример включенного фильтра, отбирающего клиентов, имеющих флаги “Горячий клиент” и “Синий флаг”, а также статус “Наш постоянный клиент”.

Фильтр   Очистить   Обновить   Шаблоны   Новый клиент   Карточка клиента   Найти   Расшир. поиск   Печать										
Флаг В списке (Горячий клиент, Синий флаг) И СтатусНаш постоянный клиент										
Код	Организация	Ф	Приоритет	Статус клиента	Вид деятельности	Город	Куратор	Специалист	Дата измен.	Изменение внес
344	Аргодоставка	●	Средний	Наш постоянный клиент	Транспортные услуги	Ростов-на-Дону	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
3	Атлантик	●	Высокий	Наш постоянный клиент	Услуги населению	Санкт-Петербург	Смирнов А.А.	Смирнов А.А.	11.02.2009	Смирнов А.А.
349	Аул Секьюрити	●	Средний	Наш постоянный клиент	Юридические услуги	Красноярск	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
312	Лео	●	Средний	Наш постоянный клиент	Торговля	Новодевинск	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
258	НОУ Центр информ.услуг	●	Средний	Наш постоянный клиент	Компьютеры и ПО	Усинск	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
253	Оптимум	●	Средний	Наш постоянный клиент	Юридические услуги	Тюмень	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
437	Проектные изыскания	●	Средний	Наш постоянный клиент	Госорганы	Омск	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.
303	Центр инвестиций	●	Средний	Наш постоянный клиент	Проектирование и разв	Мурманск	Борисова А.С.	Борисова А.С.	16.02.2009	Иванов И.И.

В случаях сложного отбора фильтр позволяет применять выбранные условия по логическим условиям “И” и “ИЛИ”. Условие отбора устанавливается в одноименном разделе “Условие отбора” в верхней части фильтра.

Выбор периода

12  
11  
10  
9  
8  
7  
6  
5  
4  
3  
2  
1

12  
11  
10  
9  
8  
7  
6  
5  
4  
3  
2  
1

Выбор диапазона

Позволяет выбрать диапазон между датами или временем

Период

Начальная дата:

01.02.2009

Конечная дата:

23.02.2009

Экспресс выбор

☐ Сегодня

☐ Текущая неделя

☒ Текущий месяц

☐ Текущий квартал

☐ Текущий год

Ок

Фильтр обладает мощными встроенными механизмами выбора данных для построения запроса к базе данных, как например:

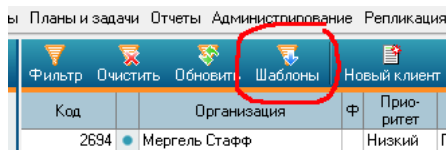
- единственный выбор из справочников;
- множественный подбор из справочников;
- выбор дат;
- выбор диапазона дат;
- выбор числовых данных;
- выбор текстовых данных;
- выбор индикаторов-переключателей.

## Шаблоны фильтров

Шаблоны фильтров позволяют быстро устанавливать отбор главной таблицы, без вызова панели фильтра и конфигурирования запроса. Существует 2 типа шаблонов:

- статические шаблоны;
- пользовательские шаблоны.

В главном окне программы, выше главной таблицы, располагается тулбар с иконками. В разделе “Фильтр” кликните иконку “Шаблоны фильтров”. Выберите один из шаблонов. Произойдет отбор клиентов в главной таблице.



### Статические шаблоны фильтров

Три статических шаблона predetermined заранее:

- мои клиенты;
- мои горячие клиенты;
- мои горячие и позитивные клиенты.

Изменять статические шаблоны нельзя

### Пользовательские шаблоны фильтров

Пользовательские шаблоны могут определяться пользователем. Чтобы создать новый шаблон – войдите в фильтр главной таблицы и сконфигурируйте любой отбор. Не выходя из фильтра, кликните кнопку “Сохранить как шаблон”. Задайте имя шаблона. Закройте фильтр. Шаблон создан.

Чтобы активировать пользовательский шаблон, в разделе “Фильтр” главного окна кликните иконку “Шаблоны фильтров”. Созданный Вами шаблон будет располагаться

ниже трех predetermined шаблонов. Выберите его. Произойдет отбор клиентов в главной таблице.

Пользовательские шаблоны недоступны в редакции “Standard”.

## Поиск клиентов в базе

### Поиск клиента по названию

Находясь в главном окне, нажмите Ctrl+F или воспользуйтесь пунктом главного меню “Файл - Поиск”, или контекстным меню главной таблицы. Откроется форма “Найти запись”. Вводите символы в поле поиска. Курсор главной таблицы будет автоматически перемещаться на клиента, название которого наиболее точно соответствует искомому слову. Регистр не имеет значения.

Когда искомый клиент будет найден, нажмите Enter или Esc. Курсор главной таблицы останется на найденном клиенте.

### Расширенный поиск

Расширенный поиск отличается от обычного тем, что позволяет производить множественный поиск клиентов по фрагменту полного или короткого названия, а также по фрагментам телефонных номеров: офисным, мобильным, домашним телефонам контактных лиц, факсам клиентов.

Расширенный поиск

Поиск по названию контрагента

Часть названия

Плюс

Старт... Далее >>

Поиск будет произведен по короткому и полному названиям организации. Вы можете использовать фрагмент названия. Например, для нахождения организации "Промышленный центр Юнитек" введите в поле поиска слово "юнитек" или "юнит". Регистр не имеет значения.

Поиск по контактному телефону

Телефон

Старт... Далее >>

Поиск будет произведен среди следующих данных: телефоны и факсы компании, рабочие, мобильные и домашние телефоны контактных лиц.

Аспект плюс

Закрыть

Находясь в главном окне, нажмите Shift+F или воспользуйтесь пунктом главного меню “Файл – Расширенный поиск”, или контекстным меню главной таблицы. Откроется форма “Расширенный поиск”. Вводите символы в поле поиска по фрагменту названия, либо в поле поиска по телефону. Затем нажмите кнопку “Старт...”. В случае успешного поиска на экран будет выведено сообщение с

названием найденного клиента. Курсор главной таблицы будет автоматически перемещен на найденного клиента. Нажатие кнопки “Далее>>” приведет к поиску следующего вхождения.

### Поиск с помощью Flexi-фильтра

Можно вполне эффективно производить поиск клиентов с помощью фильтра главной таблицы. Например, можно найти клиентов:

- офисы которых расположены на одной улице или даже в одном доме;
- в названии которых есть искомые фразы (например “банк” или “инвест”);
- которые были зарегистрированы в системе за определенный период;
- куратором или специалистом которых являются известные сотрудники;
- домены емейлов или сайтов которых содержат искомые фразы;
- множество других вариантов.

## История взаимоотношений

### Регистрация событий

В нижней части карточки клиента располагается журнал “История взаимоотношений”. Журнал предназначен для регистрации событий, связанных с клиентом. Это может быть информация, например, о регистрации нового клиента, обращении клиента на телефон горячей линии, информация о встречах и договоренностях, данные о

Карточка клиента [6384] - ADM

Реквизит	Значение реквизита	Доступ	Рассылка E-Mail	Отгруженные реквизиты	Служебные
Полное наименование	ООО "ADM"	Общие	Признаки	Оперативная работа	Персонал
Наименование	ADM	Клиенты	Данные	Рег. данные	Банк
Регион	Ни				
Город	Н.Н				
Район					
Индекс					
Адрес	ул.				
Телефон	(83				
Факс					
Должность руководителя					
ФИО руководителя					
Кто принимает решение?					
Клиент платит НДС?					
E-mail					
Web site					

Допол.

История взаимоотношений

Время события	Менеджер
08.07.2010 17:22	Суриков А.Ю.
19.05.2010 17:05	Суриков А.Ю.
19.05.2010 16:42	Суриков А.Ю.
19.05.2010 16:36	Суриков А.Ю.
01.03.2010 16:03	Суриков А.Ю.
18.04.2007 10:38	Ломачевская А.
09.04.2007 14:26	Ломачевская А.
09.04.2007 14:25	Ломачевская А.

Событие

Регистрация события

Сведения о событии, связанном с клиентом

Качество истории взаимоотношений зависит от частоты регистрации событий

Дата: 23.10.2010

Время: 19:35:01

Описание события: Позвонил Василий Иванович. Интересуется ценами на спец. поставку. Бюджет утвержден. Ждет счет.

Пользователь: Смирнова О.Н.

Событие: Ввод звонок

Контактное лицо: Василий Иванович

Резюме события

Дальнейшая работа

Результат: Проявлен интерес

Реакция: Положительная

Этап разработки: Финальная стадия продаж

След. контакт: ...

Текущий этап: Клиент запущен

Запланирован: 08.07.2010

Позвонил Василий Иванович. Интересуется ценами...

OK

Сокр.

Отмена

Карточка клиента

OK

Сокр.

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

Печать

Здесь содержатся исчерпывающие данные о клиенте

рекламациях, входящих и исходящих звонках, выставленных счетах и т.д.



Для ввода нового события воспользуйтесь контекстным меню, либо нажмите **Ins**, находясь во вкладке “История взаимоотношений”. Откроется окно “Событие”. Введите тип события и описание этого события. По возможности укажите контактное лицо, с которым Вы общались результат события, реакцию клиента, определите этап разработки, при необходимости установите дату следующего контакта. Подтвердите регистрацию события, нажав кнопку “ОК”.

Поля, обозначенные знаком “\*” (красная звездочка), являются обязательными для заполнения. Например заполнение поля “Этап разработки” показывает, как изменяется позиция клиента в лестнице продаж. Текущий этап лестницы продаж указан серым цветом (для справки).

## Отчет о событиях

Отчет “События” позволяет сформировать отчет по событиям в различных разрезах. Вызов отчета осуществляется из пункта главного меню “Отчеты – События”. Будет открыто окно настройки отчета. В окне настройки выберите интересующий период, тип события, клиента, по которому желаете увидеть данные, его статус, результат.

Данные для отчета по событиям

Экспресс-выбор периода

☐ За сегодня ☐ За текущий квартал

☐ За текущую неделю ☐ С начала года

☐ За текущий месяц ☐ За весь период

Период

Начальная дата  
10.10.2010

Конечная дата  
29.10.2010

Фильтр

Сотрудник  
Суриков А.Ю.

Событие

Контрагент

Результат

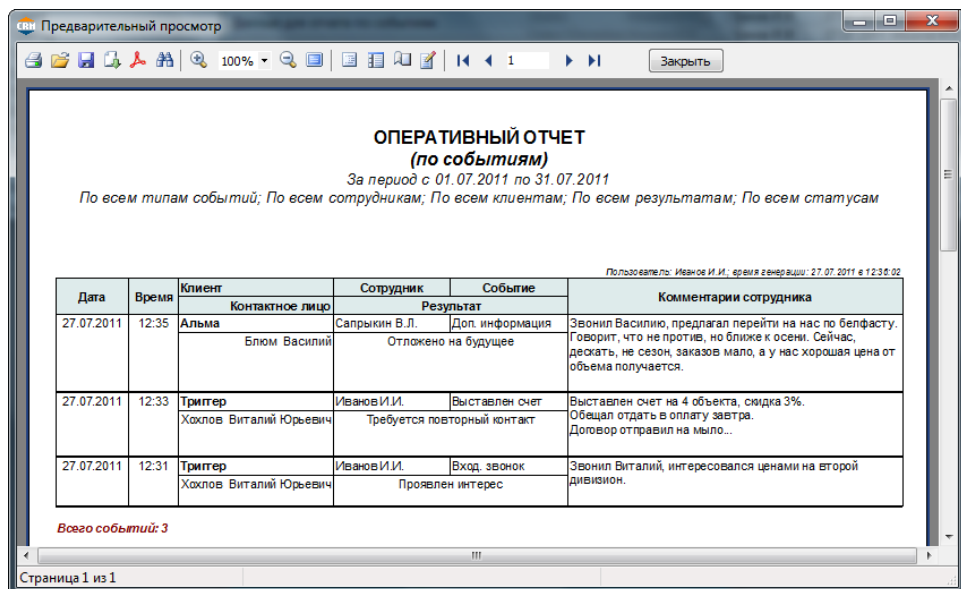
Статус

Полнотекстовый поиск по комментарий

Помимо разрезов, можно осуществлять полнотекстовый поиск по тексту комментария. Когда все параметры выбраны, нажмите кнопку “Сформировать отчет”.

Пользователи с правами “Специалист” и “Менеджер” могут видеть отчеты только по событиям, связанным с их собственной деятельностью. Пользователи с правами “Администратор” могут видеть отчеты без всяких ограничений.

Пример печатной формы отчета приведен ниже.



## Задачи

### Типы задач

Все редакции RegionSoft CRM поддерживают 4 типа задач:

1. Задачи-напоминания (без отчета);
2. Задачи, требующие отчета о выполнении;
3. Задачи планировщика коллективных работ;
4. Задачи-напоминания без привязки к специалисту.

### Задачи-напоминания (без отчета)

Задачи привязаны к клиентам. Задачи можно ставить как себе в качестве напоминания, так и любому другому пользователю.

Для постановки задачи войдите в карточку клиента, перейдите во вкладку “Задачи”. Воспользуйтесь контекстным меню или нажмите **Ins** на клавиатуре. Откроется форма задачи. В условиях задачи уже будут автоматически заданы клиент, постановщик и дата постановки. Вам необходимо указать исполнителя, важность задачи, требуемый срок ее выполнения, а также описать саму задачу.

После подтверждения задачи, она появится в журнале задач клиента, а исполнителю задачи будет мгновенно выведено на экран уведомление о новой задаче. Если исполнитель в момент постановки задачи не работает в системе, то уведомление будет выведено в момент его следующего входа.

Карточка клиента [7276] - Приволжская лизинговая компания

Реквизит	Значение реквизита	Доступ	Рассылка E-Mail	Отгрузочные реквизиты	Служебные
Полное наименование	ООО "Приволжье-Лизинг"	Общие	Признаки	Оперативная работа	Персонал
Наименование	Приволжская лизинговая компания	Ответственные сотрудники	Направления	Рег. данные	Банк
Регион					
Город					
Район					
Индекс					
Адрес					
Телефон					
Факс					
Должность руковод.					
ФИО руководителя					
Кто принимает реш.					
Клиент платит НДС					
E-mail					
Web site					

Условия задачи

Клиент:

Приволжская лизинговая компания

Постановщик:

Суриков А.Ю.

Важность задачи:

Важная

Исполнитель:

Свиридова О.Н.

Текст задачи

Отчет о выполнении

Проконтролировать оплату по договору от 15.10.2010 г.

Оплата должна пройти до 20 октября.

Стадия выполнения:

Назначена

Выполнено:

.. ..

Сроки

Задача инициирована:

29.10.2010 20:09

Время начала:

29.10.2010 21:00

Время окончания:

29.10.2010 21:15

Напоминание

☒ Напомнить

за 5 минут

Условия выполнения

☒ Требуется отчет о выполнении

☐ Выполнение принято

☐ Задача отправлена на доработку

Задача

OK

Сохранить

Отмена

Данные о назначенной задаче

Карточка клиента

OK

Сохранить

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

Печать

Здесь содержатся исчерпывающие данные о клиенте

## Задачи, требующие отчета о выполнении

В отличие от задачи-напоминания, задача с требованием отчета о выполнении не может быть завершена, пока постановщик задачи не ознакомится с отчетом и не примет его. Чтобы создать задачу с требованием отчета, в условиях задачи необходимо установить флажок "Требуется отчет о выполнении".

Новая задача [Иванов И.И.]

Клиент: Центр инвестиций

Проконтролировать оплату по договору от 15.02.2009 г.

Оплата должна пройти до 20 февраля.

EN

<

1:20

Логика задачи с требованием отчета заключается в следующем:

1. Постановщик ставит задачу с требованием отчета.
2. Исполнитель видит задание и приступает к его исполнению, меняя статус задачи на "Принята к исполнению".
3. После выполнения задания исполнитель меняет статус задачи на "Завершена" и заполняет отчет о выполнении. При этом задача остается активной.

4. Постановщик видит отчет выполненной задачи. В случае согласия с данными отчета, постановщик в свойствах задачи устанавливает флажок “Выполнение принято”. Только после этого задача теряет активный статус.

Если постановщик считает задачу выполненной не в полной мере, он устанавливает флажок “Задача отправлена на доработку”, а также меняет статус задачи на тот, который считает необходимым. Задание будет вновь направлено исполнителю для доработки.

## Задачи планировщика коллективных работ

Механизм задач планировщика коллективных работ аналогичен механизму задач-напоминаний за исключением того, что привязка задач идет не к клиенту, а к теме или делу планировщика (проекту).

Если наступил момент начала проектной работы – исполнителю выводится соответствующее извещение.

## Задачи-напоминания без привязки к специалисту

Этот тип задач является помощником в оперативной работе. В карточке клиента во вкладке “Оперативная работа” заполните дату следующего контакта. Увидеть список клиентов, с которыми планируется выйти на контакт, например, на следующей неделе, Вы сможете, воспользовавшись фильтром главной таблицы.

Рассылка E-Mail    Безопасность    Отгрузочные реквизиты    Служебные

Общие    Оперативная работа    Персонал    Рег. данные    Банк    Доступ

**Параметры разработки**

Этап разработки:  
Вторичный телемаркетинг

Глубина проникновения:  
Контакт по телефону

Реакция на посл. контакт:  
Нейтральная

Лояльность:  
Позитивная

Наличие конкурентов:  
Отсутствуют

Конкуренты:

**Перспектива**

Следующий этап разработки:  
Вторичный телемаркетинг

Перспективность:  
Средняя

Следующий контакт:  
☒ 16.11.2009

**Карточка клиента**

☒ OK

Сохранить

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

Печать

## Напоминания

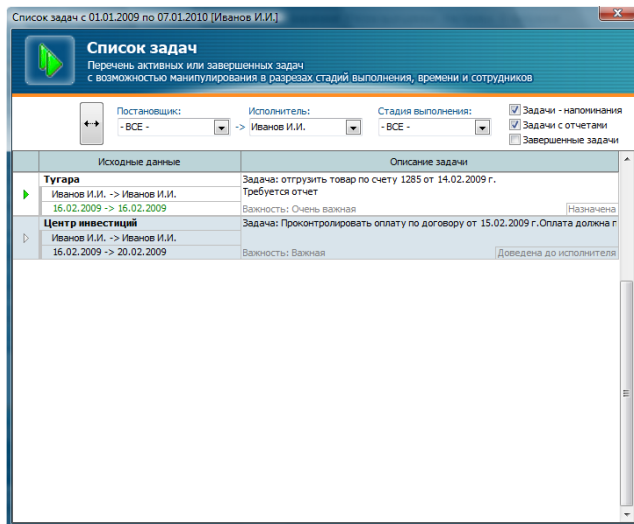
Механизм напоминаний позволяет уведомить сотрудника о предстоящем наступлении времени старта задачи. Чтобы назначить напоминание, установите флажок “Напомнить” в карточке задачи, а также определите время, за которое необходимо сделать напоминание.

За определенный срок до наступления срока старта задачи, менеджер получит соответствующее уведомление.

## Контроль за исполнением задач (со стороны исполнителя)

Кроме всплывающих уведомлений, ПК RegionSoft CRM предлагает несколько механизмов для контроля назначенных Вам задач:

- журнал задач;
- отчет “Задачи на контроле”;
- flexi-фильтр.



Журнал задач может быть вызван из главного меню “Планы и задачи – Список задач” и позволяет увидеть полный список задач, назначенных Вам, независимо от их стадии выполнения.

Пользователи с правами “Специалист” и “Менеджер” могут видеть только свои задачи. Пользователи с правами “Администратор” могут видеть также задачи для всех пользователей.

Наличие фильтров позволяет осуществлять отбор задач по периоду, постановщику, исполнителю и текущей стадии их выполнения.

Двойным кликом мыши на списке задач, либо нажатием клавиши Enter, либо воспользовавшись контекстным меню, Вы можете войти в текущую задачу, ознакомиться с ее детальным содержанием или отредактировать ее. Нажатием Ctrl+Enter, либо через контекстное меню, Вы можете войти в карточку клиента, в отношении которого назначена задача.

Можно организовать автоматический вывод журнала задач при входе в систему, если для Вас существуют активные задачи. Для этого в главном меню программы войдите в пункт “Настройки - Параметры”. Откроется окно “Параметры системы”. Во

вкладке “Вход в систему” установите флажок “Показывать журнал задач при запуске системы”.

Отчет “Задачи на контроле” позволяет сформировать отчет по задачам в различных разрезах. Вызов отчета осуществляется из пункта главного меню “Отчеты – Задачи на контроле”. Будет открыто окно настройки отчета. В окне настройки введите себя в качестве исполнителя, при необходимости определите период и нажмите кнопку “Сформировать отчет”.

Данные для отчета "Задачи на контроле"

Экспресс-выбор периода (срок исполнения)

☐ За сегодня ☐ За текущий квартал

☐ За текущую неделю ☐ С начала года

☐ За текущий месяц ☐ За весь период

Период (срок исполнения)

Начальная дата  
29.10.2010

Конечная дата  
29.10.2010

Параметры отбора

☐ Дополнить закрытыми задачами

Фильтр

Постановщик  
Смирнова О.И. По всем

Исполнитель  
По всем По всем

Стадия выполнения  
По всем По всем

Сформировать отчет

Как обычно, пользователи с правами “Специалист” и “Менеджер” могут видеть отчеты только либо по задачам, назначенным для них, либо ими самими. Пользователи с правами “Администратор” могут видеть отчеты без всяких ограничений, в том числе и для других пользователей.

Включенный флажок “Дополнить закрытыми задачами” добавит к содержимому отчета завершенные задачи.

Так же как и с журналом задач, можно организовать автоматический вывод отчета по просроченным задачам при входе в систему. Для этого в главном меню программы войдите в пункт “Настройки - Параметры”. Откроется окно “Параметры системы”. Во вкладке “Вход в систему” установите флажок “Информировать о просроченных задачах”. Теперь в случае наличия просроченных задач, при входе в систему на экран будет выводиться отчет.

Контроль за исполнением задач (со стороны постановщика)

Постановщик задач имеет возможность контролировать их исполнение с помощью отчета “Задачи на контроле”. Механизм вызова и работы с отчетом описаны в предыдущем разделе.

Предварительный просмотр

78%

1

Закрыть

ОТЧЕТ

Задачи на контроле

По постановщику: Иванов И.И.; По исполнителю: По всем

По статусу выполнения: По всем

Только вписанные задачи

Получатель: Иванов И.И., Дата формирования: 15.02.2009 в 2:05:38

Дата постановки	Срок исполнения	Постановщик	Исполнитель	Описание задачи	Отчет о выполнении	Статус выполнения	Дата отчета	Задача закрыта
16.02.2009	20.02.2009	Клиент						
Центр инноваций		Иванов И.И.		Проконтролировать оплату по договору от 15.02.2009 г.		Договор не до исполнителю		нет
		Иванов И.И.		Оплата должна пройти до 20 февраля.				
16.02.2009	16.02.2009	Иванов И.И.		Отправить товар по счету		Исполнено		нет
		Иванов И.И.		1255 от 14.02.2009 г.				

Всего задач на контроле: 2

Подготовлено системой ReportStar © 2007 (reportstar.ru)

Страница 1 из 1

Страница 1 из 1

## Двухнедельный планировщик

Двухнедельный планировщик представляет из себя двумерный календарь, по горизонтальной оси которого размещаются дни недели, а по вертикальной – пользователи. Планировщик позволяет оперативно планировать загруженность сотрудников с визуальным контролем на календаре, отражающем две календарные недели – текущую и следующую за ней.

Вход в двухнедельный планировщик осуществляется из панели “Ассистент” главного окна программы, либо из пункта “Планы и задачи” главного меню.



В ячейках, обозначающих день, отображается количество задач, которые запланированы у сотрудника. Чем больше загружен день, тем более интенсивный цвет заливки ячейки.

Пользователи с правами администратора, имеют возможность видеть план для всех пользователей системы, в то время, как остальные пользователи видят план только по себе.

Двойной клик правой кнопкой мыши по ячейке, обозначающей конкретный день, позволяет открыть визуальный планировщик на день. С помощью контекстного меню можно открыть список задач на выбранный день.

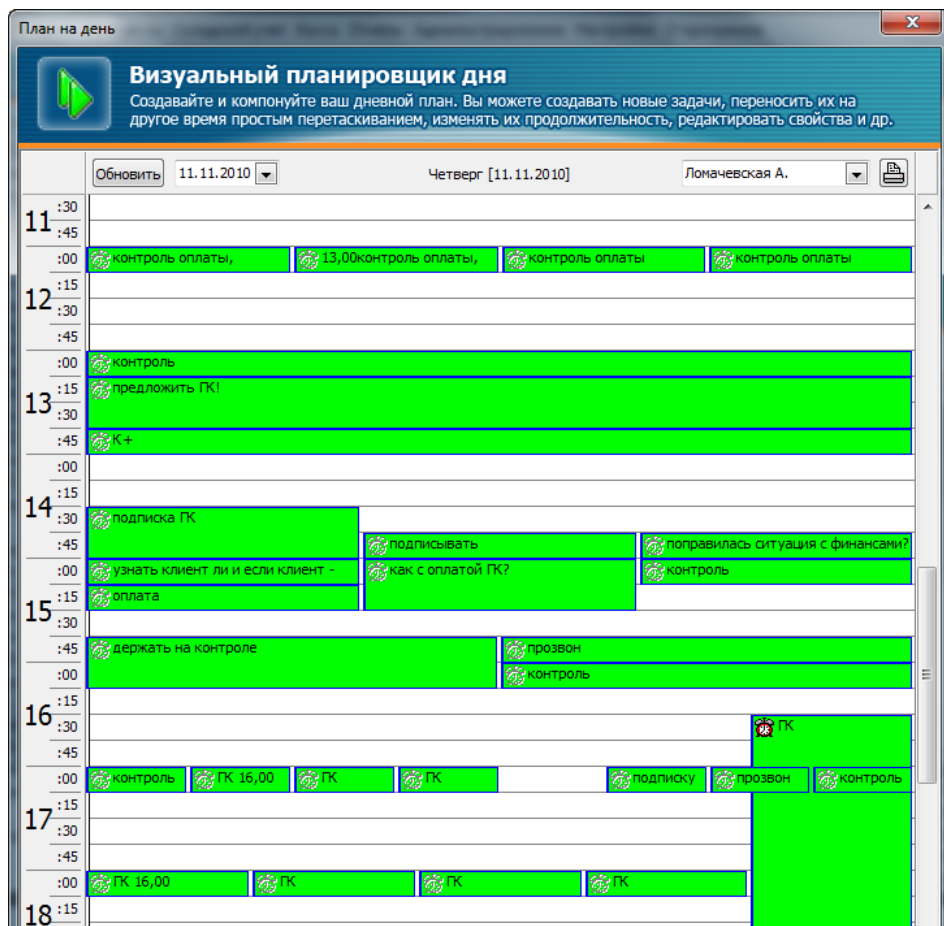
Двухнедельный планировщик является скользящим, т.е. пользователь имеет возможность перемещаться по шкале времени, используя кнопки “<” и “>”. При этом перемещение происходит на одну неделю. Также возможно быстро перейти к любой дате, выбрав интересующую дату в поле “К дате”.



## Визуальный планировщик дня

Визуальный планировщик дня представляет из себя сетку рабочего дня с разбивкой в 15 минут, и позволяет визуальнo компоновать загруженность рабочего процесса в течение всего дня, определяя задачи и их длительность, а также разносить их по времени простым перетаскиванием (Drag&Drop).

В планировщик дня можно войти из двухнедельного планировщика, либо из календаря, располагающегося в панели "Ассистент" главного окна программы. Вход осуществляется двойным кликом левой кнопки мыши.



Пользователи с правами администратора, имеют возможность видеть план для любого пользователя системы, в то время, как остальные пользователи видят план только по себе.

Двойной клик правой кнопкой мыши по задаче откроет карточку задачи.

С помощью контекстного меню, кроме входа в режим редактирования, можно добавлять и удалять задачи.

Пользователь с правами администратора имеет возможность переключаться между планировщиками других сотрудников. Для этого в выпадающем списке необходимо выбрать нужного сотрудника.

Находясь в планировщике, возможно быстро перейти к любой дате, выбрав интересующую дату в поле, располагающимся рядом с кнопкой “Обновить”.

Планировщик позволяет распечатать план на день. Для этого, находясь в планировщике, необходимо нажать кнопку печати.

## Планировщик коллективных задач (проектный планировщик)

Планировщик позволяет отслеживать выполнение коллективных задач. Задачи подразделяются на темы и дела. Все дела должны принадлежать каким-либо темам и могут быть многоуровневыми. Также каждая тема и дело имеют ответственного сотрудника и могут быть разбиты на более мелкие дела, а также делегированы другим сотрудникам.

К.	Тема/дело	Ст.	Выполн.	Начало	Окончание	Постановщик	Исполнитель
	Вступительное слово	✓		2009 9:00:00	009 11:45:00	Суриков А.Ю.	Аносов П.Е.
	Кофе-брейк	▶		009 12:00:00	009 12:30:00	Суриков А.Ю.	Свиридова О.Н.
	Подготовка рекламных материалов			009 14:00:00	009 14:15:00	Суриков А.Ю.	Аносов П.Е.
	Подготовка к регистрации	✓		2009 9:00:00	2009 9:00:00	Суриков А.Ю.	Свиридова О.Н.

На скриншоте в качестве примера приведена тема “Семинар-презентация”. Для подготовки семинара необходимо реализовать несколько дел, а именно:

- подготовиться к регистрации участников семинара;
- подготовить вступительное слово;
- организовать кофе-брейк;
- раздать рекламные материалы.

Каждое дело и семинар в целом имеют ответственных и сроки исполнения. Также в главном окне планировщика мы видим графическое представление стадии выполнения дел.

Войдя в карточку дела/темы, с помощью двойного клика на планировщике, либо воспользовавшись контекстным меню, попадаем в карточку запланированного дела/темы.

Планировщик доступен всем пользователям. Пользователь, ответственный за определенное дело, по мере его выполнения заполняет отчет о выполнении и проставляет процент выполнения, что позволяет отслеживать ход выполнения визуально.

Чтобы войти в планировщик, воспользуйтесь пунктом “Планы и задачи” -> “Планировщик” главного меню программы.

Редактирование запланированного дела

Задание:  
Тема:  
**Семинар-презентация**

Задание по теме:  
Кофе-брейк

Описание задания:  
Договориться с кафе. Утвердить меню. Оплатить аванс.

☐ Разрешено делегировать

Исполнение задания  
Отчет/Комментарии:  
С кафе договорилась - кафе "Пилигрим".  
По меню получается 460 руб. на человека. Меню на согласовании.

Исходные данные  
Постановщик:  
Суриков А.Ю.

Исполнитель:  
Свиридова О.Н.

Важность задания:

Срок начала по плану:  
23.02.09 12:00

Срок окончания по плану:  
23.02.09 12:30

Готовность  
Стадия:

Процент выполнения:  
30 30%

Задание выполнено:

OK Сохранить Отмена

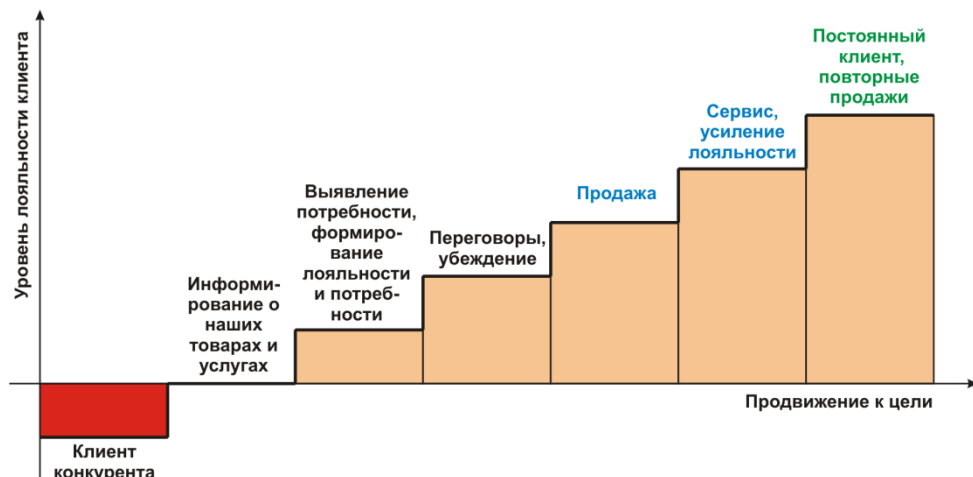
Если в настройках дела установлен флажок “Разрешено делегировать”, то такое дело может быть переложено на другого исполнителя, либо разбито на более мелкие дела.

# Оперативная разработка

## Назначение

Механизм оперативной разработки предназначен для отслеживания продвижения в работе с клиентом по так называемой “лестнице продаж”, оценки качества текущей работы и планирования следующих шагов по каждому клиенту.

Пример лестницы продаж:



Приведенная здесь модель лестницы продаж является примером. Реальная модель может существенно отличаться от приведенной и может быть настроена в соответствии с вашей корпоративной моделью.

## Продвижение к цели

Целью машины продаж является производство постоянных клиентов, которые сначала впервые покупают наш продукт (товар или услугу), а затем становятся постоянными клиентами, покупая наш продукт многократно и рекомендуя нашу фирму своим знакомым.

Однако найти готового постоянного клиента очень сложно, особенно на современном рынке с высокой конкуренцией. Поэтому большинство клиентов проходят все стадии лестницы продаж, от клиента конкурента (ведь он где-то должен покупать продукт до знакомства с вашей компанией) до постоянного клиента.

Продвижение клиента вверх по лестнице продаж не может происходить само собой. На клиента необходимо воздействовать: информировать о наших продуктах, убеждать, что они лучшие, формировать потребность в наших продуктах, т.е. готовить его к самому главному - покупке. Затем необходимо бороться за его лояльность и удовлетворенность, чтобы первая покупка не оказалась последней.

Также крайне важно контролировать процесс продажи и предпринимать воздействие на клиента именно тогда, когда это необходимо. Для этих целей и предназначены механизмы оперативной разработки.

## **Механизмы оперативной разработки**

Механизм включает в себя ряд оперативных классификаторов, а также возможность Flexi-фильтра организовывать выборку в разрезе классификаторов оперативной работы (справочников, которые можно настроить).

Оперативные классификаторы располагаются в карточке клиента во вкладке “Оперативная работа” и включают в себя следующие сведения:

- текущий этап разработки;
- глубина проникновения к клиенту;
- реакция на последний контакт;
- лояльность;
- наличие конкурентов с перечислением конкурентов;
- следующий этап разработки;
- оценка перспективности;
- дата следующего контакта

Flexi-фильтр располагает вкладкой “Оперативная работа”, в которой реализована возможность отбора клиентов в зависимости от их принадлежности к той или иной группе оперативной разработки, что позволяет организовать фокус-группу клиентов для последующего точечного воздействия, например, с помощью групповой обработки. (см. раздел “Групповая обработка” руководства пользователя)

# Система таргетинга

## Назначение

Таргетинг - это мотивационная система, направленная на повышение эффективности работы сотрудников. Параметры таргетинга могут быть настроены индивидуально для каждого сотрудника, в зависимости от его обязанностей и задач.

Не всегда можно судить об эффективности работы, например телемаркетолога, анализируя количество оплаченных счетов или выполненных звонков. Порой для достижения одной глобальной цели необходимо пройти через несколько промежуточных, а высокая эффективность работы достигается благодаря мотивированному стремлению сотрудников к достижению этих промежуточных целей.

## Как работает таргетинг

Таргетинг включает в себя набор целевых событий и результатов (целей), к достижению которых должен стремиться сотрудник. Каждая цель имеет свой вес, определяемый в неких условных единицах (например выставление КП клиенту "весит" 0.5 единиц, а заключение договора 1.0 единиц).

В процессе работы веса достигнутых целей накапливаются, определяя ценность действий сотрудника. Таргетинг с успехом может быть применен для планирования деятельности как отдельных сотрудников, так и компании в целом.

Настройка весов целевых событий и результатов осуществляется в разделе главного меню "Администрирование -> Система таргетинга".

Система таргетинга

Настройка таргетинга для сотрудника: Иванов И.И.

Перечень целевых событий

Целевое событие	Вес цели
Оплачен счет	0,5
Встреча в офисе клиента	0,5
Создан заказ	0,15
Исход. звонок	0,05

Перечень целевых результатов

Целевой результат	Вес цели
Заключен договор	0,5
Проявлен интерес	0,1

Закрыть

В настройках пользователя устанавливается целевой план на день, неделю, месяц. Этот план доводится до сведения сотрудника. Наиболее эффективной можно назвать ситуацию, когда в компании разработана денежная мотивационная система, которая премирует сотрудника при достижении им определенных целей.

Пользователь: Иванов Иван Иванович

Фамилия: Иванов      Имя: Иван      Отчество: Иванович

Общие сведения | Паспорт | Контактные данные | **Права** | Пароль | Таргетинг

Планирование целевых действий

**План на день**  
1,000

**План на неделю**  
4,000

**План на месяц**  
12,000

Таргетинг - это мотивационная система, направленная на повышение эффективности работы сотрудников. Параметры таргетинга могут быть настроены индивидуально для каждого сотрудника, в зависимости от его обязанностей и задач.

Таргетинг включает в себя набор целевых событий и результатов (целей), к достижению которых должен стремиться сотрудник. Каждая цель имеет свой вес, определяемый в неких условных единицах (например выставление КП клиенту "весит" 0.5 у.е., а заключение договора 1.0 у.е.).

В процессе работы веса достигнутых целей накапливаются, определяя ценность действий сотрудника. Таргетинг с успехом может быть применен для планирования деятельности как отдельных сотрудников, так и компании в целом.

Настройка весов целевых событий осуществляется в разделе 'Администрирование' - 'Система таргетинга'.


**Права**

☒ ОК

Сохранить

☐ Отмена

Здесь производится настройка ролей, прав и разрешений пользователя



## Контроль достижения целей

Каждый сотрудник, для которого настроена система таргетинга, может видеть результат своей работы на мониторе панели "Ассистент", в то время как пользователи с правами администратора и супервизора видят сводную информацию по всем сотрудникам.



Также пользователи с правами администратора и супервизора имеют возможность собирать детализированный отчет "Таргетинг – плановые показатели", с помощью которого возможно проводить индивидуальный анализ эффективности каждого сотрудника в отдельности.

# Групповая обработка

## Назначение

Групповая обработка предназначена для автоматизированной обработки большого количества клиентов. Групповая обработка позволяет:

- изменить классификаторы;
- назначить параметры оперативной разработки;
- назначить кураторов, специалистов и предоставить доступ;
- назначить задачи;
- организовать массовую E-Mail рассылку.

Чтобы пользователь имел возможность выполнять групповую обработку, ему должны быть предоставлены соответствующие права в настройках его учетной записи.

Чтобы войти в менеджер групповой обработки, установите маркер на несколько клиентов. Для установки маркера, находясь в главной таблице, нажмите “Пробел”. Маркированные клиенты будут иметь оранжевые маркеры в поле индикатора доступа. Затем в контекстном меню главной таблицы выберите пункт “Групповые операции -> Групповая обработка”. Будет открыт менеджер групповой обработки.

Клиент	Статус	Глубина	Этап	Сл. этап	Реакция
Алтайский партнер	Наш постоянный клиент				
Альма			Локальная разработка		Положительная
Арсенал-трейд	Потенц. клиент				
БЭСТ-Пилот					
Бахтеев Д.И.					
ГЕФОРС	Потенц. клиент		Этап переговоров		Нейтральная
Разин В.П.					
Северодвинский цветмет					

Классификаторы | Оперативная работа | Доступ | Задача | E-mail | SMS

**Параметры разработки:**

Этап разработки: Локальная разработка

Глубина проникновения:

Реакция на посл. контакт:

Лояльность:

Наличие конкурентов:

**Перспектива:**

Следующий этап разработки: Этап переговоров

Перспективность: Средняя

Дата следующего контакта: 28.07.2011

**Запуск обработки**

Протокол групповой обработки

Старт групповой обработки

Назначения применены

Групповая обработка завершена

Обработано клиентов: 11

Клиентов: 11

Групповая обработка недоступна в редакции “Standard”.



## **Установка значений с помощью групповой обработки**

Войдите в менеджер групповой обработки. На вкладках “Классификаторы”, “Оперативная работа”, “Доступ” установите необходимые значения параметров. Нажмите кнопку “Запуск обработки”. Всем маркированным клиентам будут назначены новые значения параметров.

Закройте менеджер групповой обработки и обновите главную таблицу (нажмите кнопку “Обновить главную таблицу”, расположенную на тулбаре).

## **Назначение задач с помощью групповой обработки**

Войдите в менеджер групповой обработки. На вкладке “Задача” установите флажок “Назначить задачу”. Настройте параметры задачи:

- исполнителя;
- важность задачи;
- флажок “Требуется отчет о выполнении”;
- срок исполнения.

Нажмите кнопку “Запуск обработки”. По всем маркированным клиентам будут назначены задачи автоматически.

Механизм позволяет плавно распределить задачи по времени. Для этого установите флажок “Распределить по времени”, определите время начала и длительность задачи.

## **Рассылка E-Mail с помощью групповой обработки**

RegionSoft CRM использует собственный почтовый клиент, который не требует интеграции с внешними программами. Для правильной работы E-Mail рассылки необходимо настроить почтовый ящик, индивидуальный для каждого пользователя.

Для настройки почтового ящика войдите в пункт главного меню “Настройки” -> “Параметры”. Во вкладке “Настройки почты” необходимо указать следующие данные:

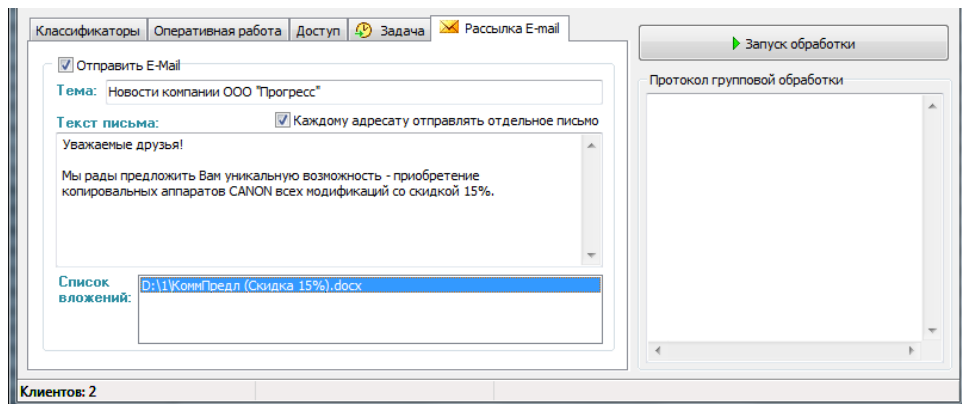
- порт SMTP-сервера;
- SMTP-сервер;
- текстовое название почтового ящика;
- E-Mail;
- имя пользователя (login);
- пароль ящика.

Войдите в менеджер групповой обработки. Во вкладке “E-Mail” установите флажок “Отправить E-Mail”. Заполните поля:

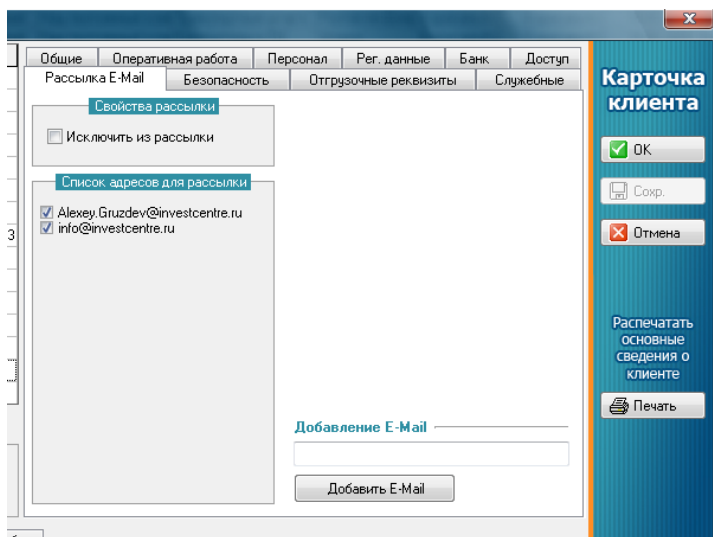
- тема;
- текст письма.

Укажите файлы, которые должны быть вложены в почтовое отправление. Подготовка E-Mail рассылки завершена. Чтобы каждому адресату отправлялось индивидуальное письмо, установите соответствующий флажок.

Нажмите кнопку “Запуск обработки”. По всем маркированным клиентам, в случае их подписки на E-Mail рассылку, будут отправлены письма.



Следует обратить внимание на то, что письма будут отправлены только тем адресатам, email-адреса которых имеют включенный флажок. Вы можете проверить это, войдя в карточку клиента, во вкладку “Рассылка E-Mail & SMS”. Также письма не будут отправлены, если в карточке клиента включен флажок “Исключить из E-Mail рассылки”.



Максимальное количество клиентов для единократной обработки – 500.

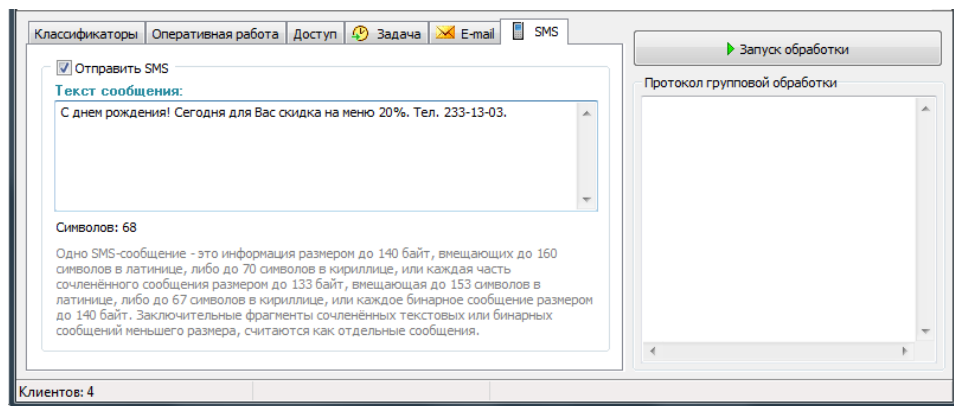
**Примечание:** Могут не поддерживаться в качестве ящика отправителя почтовые ящики, требующие нестандартного шифрования данных при авторизации, например по протоколу SASL (такие как gmail.com).

## Рассылка SMS сообщений с помощью групповой обработки

Для организации SMS-рассылки необходимо настроить SMS-аккаунт в параметрах системы. Каждый менеджер может использовать свой собственный SMS-аккаунт. Для его настройки войдите в пункт главного меню “Настройки -> Параметры” и перейдите во вкладку “SMS”. Введите логин и пароль Вашего SMS-аккаунта.

Войдите в менеджер групповой обработки. Во вкладке “SMS” установите флажок “Отправить SMS”. Заполните поле “Текст сообщения”.

Нажмите кнопку “Запуск обработки”. По всем маркированным клиентам, в случае их подписки на SMS-рассылки, будут отправлены SMS-сообщения.



Следует обратить внимание на то, что SMS-сообщения будут отправлены только тем адресатам, номера телефонов которых имеют включенный флажок. Вы можете проверить это, войдя в карточку клиента, во вкладке “Рассылка E-Mail & SMS”. Также сообщения не будут отправлены, если в карточке клиента включен флажок “Исключить из SMS-рассылки”.

Для того, чтобы отправлять SMS сообщения, необходимо приобрести пакет SMS у компании РегионСофт, либо у авторизованных дилеров. Вместе с пакетом SMS пользователю предоставляются учетные данные SMS-аккаунта, в том числе присваивается имя, от которого будут исходить сообщения.

Максимальное количество клиентов для единократной обработки – 500.

## Счета

### Выставление счета

Для выставления счета можно воспользоваться либо карточкой клиента, либо журналом счетов (пункт главного меню “Журналы – Журнал счетов”).

Счет №1

Плательщик		Получатель и его реквизиты	
Плательщик:	Центр инвестиций	Получатель:	Прогресс
Вниманию:	Зверева С.П.	Расч. счет:	Основной счет

Параметры счета

Счет №: 1 от 23.02.2010 Менеджер: Иванов И.И.


Номенклатура Платежи

Наименование	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
CANON FC5248N	36000,00	3	16474,58	108000,00
Panasonic RX-F350 black	5400,00	1	823,73	5400,00
Panasonic RX-F370 black	6200,00	2	1891,53	12400,00

Всего: 125 800,00; в т.ч. НДС: 19 189,83; без налогов: 106 610,17

Примечание к счету:

☐ Счет оплачен

 Печатная форма

Находясь в карточке клиента, перейдите во вкладку “Счета”. В журнале “Счета” воспользуйтесь контекстным меню, либо нажмите клавишу **Ins**. Откроется карточка счета. В поле получатель автоматически будет помещено значение юридического лица по умолчанию. В поле “Расч. счет” также автоматически будет помещено значение расчетного счета по умолчанию. Если эти поля не заполнены автоматически – заполните их вручную.

Номер счета будет назначен автоматически. Если в свойствах пользователя настроен префикс (пункт “Администрирование - Пользователи” главного меню, вкладка “Общие сведения”), то перед номером будет указан этот префикс (Например “Счет № АМ-422”). Префикс может быть индивидуален для каждого пользователя.

В поле “Вниманию” карточки счета можно указать ФИО сотрудника клиента, для которого адресован счет. Эта информация будет отражена в печатной форме счета.

В табличную часть карточки счета введите номенклатурные позиции. Для этого Вы можете воспользоваться контекстным меню, либо кнопкой **Ins**.

Следует учесть, что номенклатурные позиции, которые Вы хотите использовать при выставлении счета, должны присутствовать в справочнике “Номенклатура”.

Предварительный просмотр

Получатель: ООО "Прогресс"

Адрес: 129006, Москва, Погорельский пер., д.31  
Телефоны: (495) 461-88-10, 461-88-11

ИНН: 7753057462  
КПП: 775301001  
Р/с: 40102810500000081524  
В банке: ООО "ЗораБанк-Москва"  
Город банка: Москва  
БИК: 042202689  
К/с: 04220275200021546814

Вниманию:  
**Зверева С.П.**

Счет выставил:  
**Иванов Иван Иванович**

Плательщик: ЗАО Центр инвестиций

**Счет №1 от 23.02.2010**

№ п/п	Наименование товара/услуги	Цена	Кол-во	Сумма НДС	Сумма
1	Копир CANON FC5248N, A4, 52 стр./мин., 1200 dpi	36 000,00	3,000	16 474,58	108 000,00
2	Факс Panasonic RX-F350 black	5 400,00	1,000	823,73	5 400,00
3	Факс Panasonic RX-F370 black	6 200,00	2,000	1 891,53	12 400,00
				<b>Итого:</b>	<b>125 800,00</b>
				В т.ч. НДС:	19 189,83

Всего наименований 3 на общую сумму:  
*Сто двадцать пять тысяч восемьсот рублей 00 копеек*

В том числе НДС: 19 189,83

Руководитель: \_\_\_\_\_ (Смирнов В.М.)  
М.П.

Страница 1 из 1

## Контроль частичной оплаты счетов

RegionSoft CRM позволяет организовать учет частичных оплат счетов. Для этих целей применяется журнал платежей, для входа в который необходимо перейти на вкладку “Платежи” формы счета.

Журнал платежей содержит информацию о наличных и безналичных оплатах с привязкой к счетам. Чтобы ввести новую оплату, находясь в форме счета, перейдите на вкладку “Платежи”, в контекстном меню выберите пункт “Ввести новую оплату”, либо нажмите клавишу **Ins**. Будет открыта форма оплаты. Заполните параметры оплаты. Нажмите кнопку “ОК”. Чтобы оплата была привязана к счету, в карточке оплаты необходимо указать счет.

Счет №1

Плательщик

Плательщик: Центр инвестиций
Вниманию: Зверева С.П.

Получатель и его реквизиты

Получатель: Прогресс
Расч. счет: Основной счет

Параметры счета

Счет №: 1
от 23.02.2010
Менеджер: Иванов И.И.

Номенклатура

Платежи

Дата опл.	Сумма оплаты	Юр. лицо	Менеджер	Примечание
26.02.2010	75800,00	Прогресс	Иванов И.И.	Окончавка 75800
24.02.2010	50000,00	Прогресс	Иванов И.И.	Предоплата 50000

Всего: 125 800,00; в т.ч. НДС: 19 189,83; без налогов: 106 610,17

Примечание к счету:

☐ Счет оплачен

Печатная форма

OK

Сохранить

Отмена

- 54 -

# Продажи

## Регистрация продажи

Для регистрации продажи воспользуйтесь карточкой клиента. Находясь в карточке, перейдите во вкладку “Продажа”. Находясь в журнале “Продажи” воспользуйтесь контекстным меню, либо нажмите клавишу **Ins**. Откроется карточка продажи. В карточке фиксируются данные о проданном товаре, об оплате, ответственном за продажу и примечание.

Информация о продаже

**Данные о товаре**

Дата продажи: 09.11.2010      Группа товаров: кондитерские изделия

Товар: кречер      Кол-во: 1200      Сумма: 38400,00

**Данные об оплате**

Получатель платежа: Реформа, ООО

Дата оплаты: 09.11.2010

☒ Товар оплачен

**Ответственный**

Менеджер: Сапрыкин В.Л.

☐ Продажа закрыта

**Примечание к продаже**

В вакуумной упаковке

OK      Сохранить      Отмена

Следует обратить внимание на то, что впоследствии данные о продаже могут быть учтены в различных отчетах, поэтому рекомендуется тщательное заполнение всех данных карточки продажи.

Дополнительно      Производство ТНП      Статус клиента: Потенц. клиент

Запустить процесс

История взаимоотношений      Задачи      Счета      Акты      Счета-фактуры      Продажи      Работы      Договоры      Файлы

Дата	Товар	Кол-во	Сумма	Менеджер	Опл.	Закр.	Группа товаров
09.11.2010	кречер	1200	38400,00	Сапрыкин В.Л.	Да	Нет	кондитерские изделия

Здесь содержатся исчерпывающие данные о клиенте

В любой момент можно отредактировать зарегистрированные ранее данные о продаже. Для этого воспользуйтесь контекстным меню журнала “Продажи” карточки клиента, либо нажмите **Enter**, находясь в журнале.

## Работы

### Регистрация работ/услуг

Для регистрации работ/услуг воспользуйтесь карточкой клиента. Находясь в карточке, перейдите во вкладку “Работы”. Находясь в журнале “Работы” воспользуйтесь контекстным меню, либо нажмите клавишу **Ins**. Откроется карточка учета работ. В карточке учета работ фиксируются данные о выработке, получателе платежа и ответственным за работы, информация об оплате, а также описание работ.

Возможность регистрации данных о трудозатратах, выраженных в нормо-часах, позволяет впоследствии проводить соответствующий анализ трудоемкости видов работ.



# Складской учет

## Общие сведения

В RegionSoft CRM складской учет присутствует в редакциях Professional и Enterprise. Учет построен на основе регистров партий, накоплений и итогов в разрезах складов. Используется наиболее распространенный принцип партионного учета – FIFO (First Input – First Output / Первый Пришел – Первый Ушел).

Чтобы документы находили свое отражение в учете, их необходимо проводить. Возможно проведение списывающих документов только в том случае, если на момент актуальности документа на складе присутствует необходимая номенклатура в достаточном количестве.

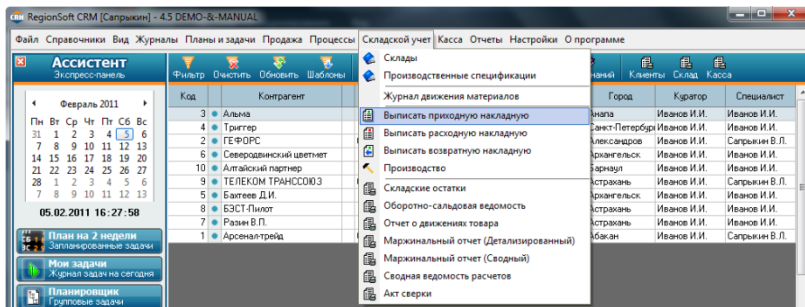
Возможно ведение неограниченного количества складов.

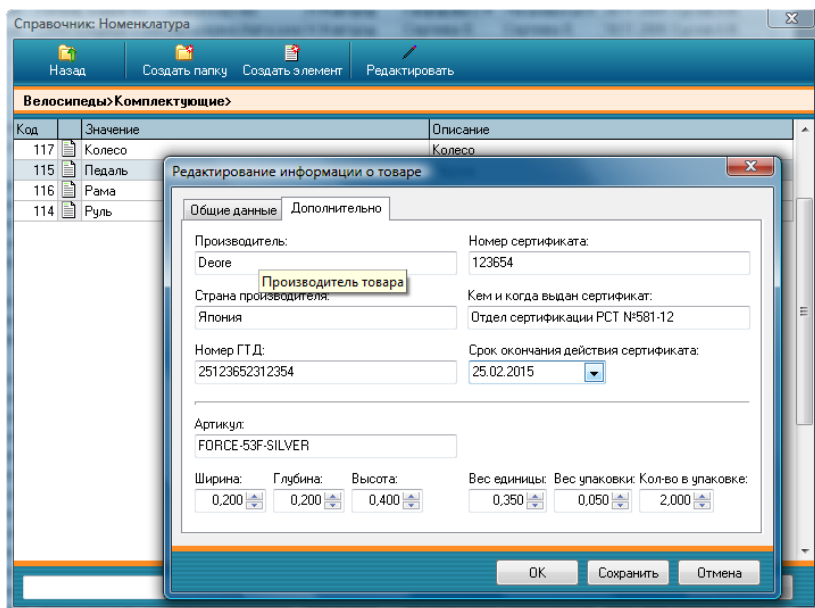
Складской учет позволяет выполнять следующие операции:

- приход товара;
- реализация товара;
- выпуск продукции (только в редакции Enterprise);
- возврат товара от покупателя;
- резервирование товара

Возможно формирование следующих первичных документов:

- приходная накладная;
- расходная накладная;
- накладная на выпуск продукции;
- возвратная накладная;
- складская накладная;
- товарный чек;
- транспортная накладная ТОРГ-12
- счет-фактура;
- сведения о сертификатах;
- счет на предоплату;
- приходный кассовый ордер





Для удобства пользователей весь базовый функционал складского учета собран в главном меню в разделе “Складской учет”, а также элементы учета дублируются там, где это необходимо.

Чтобы пользователи могли начать осуществлять складские операции, необходимо сначала определить склады и номенклатуру. Также должно быть определено хотя бы одно юридическое лицо, от которого будет производиться отгрузка и оформляться приход товара.

Для определения складов войдите в пункт “Складской учет” -> “Склады” главного меню. Введите склад, назовите его, например, “Основной склад”.

Для определения номенклатуры войдите в пункт “Справочники” -> “Номенклатура”, введите товарную позицию. Чтобы пользователь имел возможность редактировать номенклатуру, ему должны быть предоставлены соответствующие права (“Администрирование” -> “Пользователи”).

Для определения юридических лиц войдите в пункт “Настройки” -> “Константы”, введите юр. лицо и его характеристики, сведения о расчетном счете.

## Свойства номенклатуры

Для организации глубоких возможностей работы с товаром, в RegionSoft CRM внедрены расширенные свойства номенклатуры. Чтобы увидеть и отредактировать свойства номенклатуры, необходимо войти в справочник номенклатуры - пункт

“Справочники” -> “Номенклатура” главного меню. Свойства номенклатуры сведены во вкладки “Общие данные”, “Дополнительно”.

## Оприходование товара, реализация

В RegionSoft CRM все складские операции сведены в единый журнал движения материалов.

**Информация о товаре**

Номенклатура: Мука Склад: Сырье

Цена: 5,50 Количество: 16,000 НДС: 0,00 Сумма: 88,00

**Справка об остатках товара**

Склад	Юр. лицо	Остатки
Сырье	ООО "ПРОГРЕСС"	0,8
Полуфабрикаты	ООО "ПРОГРЕСС"	25

**Свойства номенклатуры**

Цена в прайс-листе: 7,70 Размер наценки, %: 40,0 Новая цена: 7,70 Новая наценка, %: 40,0

☐ Добавить НДС сверху цены входа

Мука

Справка о движениях OK Сохранить Отмена

**Приходная накладная №39**

**Параметры накладной**

Приходная накладная

№ 39 от 21.02.2010 00:18:09

**Перемещение**

Контрагент: Агроторг

Юр. лицо: ООО "ПРОГРЕСС"

Менеджер: Суслов А.Ю.

**Номенклатура**

Наименование	Склад	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
Мука	Сырье	5,50	16	0,00	88,00
Вода BONAQUA	Сырье	32,50	30	0,00	975,00

**Всего: 1 063,00; в т.ч. НДС: 0,00; без налогов: 1 063,00**

Примечание к документу:

Печатная форма Ценники... OK Сохранить Отмена

Для оприходования товара войдите в журнал “Складской учет” -> “Журнал движения материалов”. В контекстном меню выберите пункт “Ввести приходную накладную”. В форме накладной укажите контрагента, юр. лицо, введите номенклатурные позиции, нажмите “Ок”. Система предложит провести документ. Согласитесь. Товар оприходован.

Предварительный просмотр

Поставщик: ООО "Агропорт"

Покупатель: ООО "ПРОГРЕСС"

**Приходная накладная №39 от 21.02.2010**

№ п/п	Наименование товара/услуги	Цена	Кол-во	Сумма НДС	Сумма
1	Мука	5,50	16,000	нет	88,00
2	Вода питьевая BONAQUA негазированная, 1 л.	32,50	30,000	нет	975,00
				<b>Итого:</b>	<b>1 063,00</b>
				В т.ч. НДС:	нет

Всего наименований 2 на общую сумму:  
**Одна тысяча шестьдесят три рубля 00 копеек**

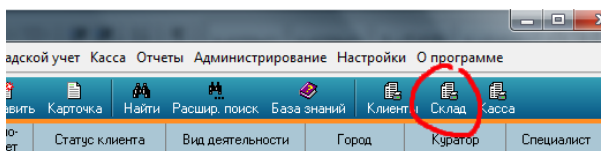
В том числе НДС: НДС не облагается

Отпустил: \_\_\_\_\_ (подпись)  
 М.П.

Получил: \_\_\_\_\_ (Суслов А.Ю.)  
 М.П.

Страница 1 из 1

Кликните кнопку “Склад”, которая располагается на верхнем тулбаре главного окна программы. Будет показан отчет “Складские остатки”, где Вы сможете увидеть наличие только-что оприходованного товара.



Реализация работает аналогично оприходованию.

В момент оприходования возможно изменять наценку на товар или входную цену с автоматическим пересчетом цены реализации и сохранением новых данных в справочнике номенклатуры.

Также в процессе оприходования и реализации пользователи имеют возможность контроля остатков товара на складах предприятия, учитывать НДС в сумме, либо добавлять НДС сверху.

Справка о движениях выписываемой номенклатурной позиции может быть вызвана кнопкой “Справка о движениях” карточки информации о товаре.

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

**СКЛАДСКИЕ ОСТАТКИ**  
по всем материалам, по всем складам, по всем предприятиям

Пользователь: Сапрыкин В.Л., время генерации: 05.02.2011 в 10:38:00

Товар	Склад	Количество	Сумма
<b>леченье</b>			
крекер	Основной склад	400,000	16 640,00
песочное	Основной склад	350,000	11 025,00
<b>конфеты</b>			
карамель	Основной склад	170,000	15 300,00
<b>торты</b>			
Торт "Студенческий"	Склад готовой продукции	1,000	300,00
<b>сырье</b>			
вода питьевая	Склад сырья	297,600	2 380,80
мука	Склад сырья	96,000	3 168,00
сахар	Склад сырья	98,800	3 556,80
яйца	Склад сырья	84,000	3 276,00
<b>Всего материалов на сумму:</b>			<b>55 646,80</b>

Страница 1 из 1

## Возврат товара

Работает аналогично приходной накладной, за исключением того, что все характеристики возвращаемых на склад номенклатурных позиций остаются без изменения.

## Резервирование товара

Товар может быть поставлен в резерв на срок от 1 часа до 1 месяца.

Выпишите расходную накладную, но не проводите ее. Находясь в журнале движения материалов, воспользуйтесь пунктом “Поставить в резерв” контекстного меню. После постановки в резерв накладная будет отмечена оранжевым значком замка.

Резерв снимается автоматически, когда заканчивается время резерва, либо вручную, с помощью пункта “Снять с резерва” контекстного меню. Также резерв будет снят, если накладная будет проведена.

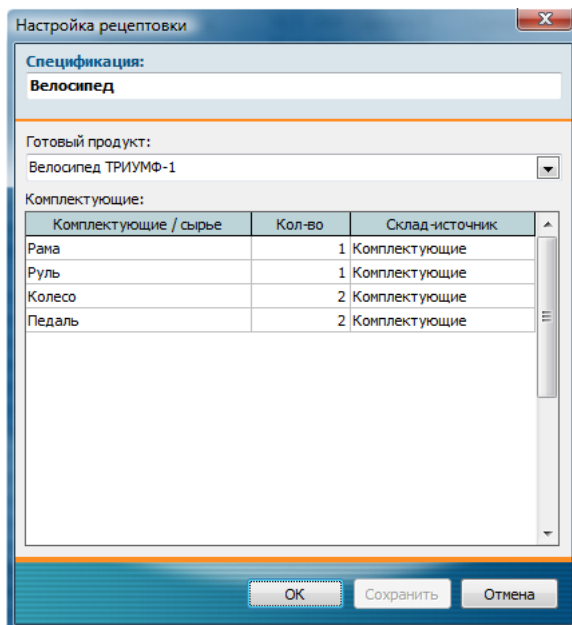
## Выпуск продукции (производство)

Выпуск продукции (только в редакции Enterprise) осуществляется на основе производственных спецификаций. Спецификации содержат сведения о комплектующих, необходимых для производства единицы продукции.

Чтобы создать спецификацию, войдите в пункт “Складской учет - Производственные спецификации”. Создайте новую спецификацию, например “Велосипед”. Двойным щелчком мыши войдите в нее.

Выберите номенклатурную позицию результирующего продукта, введите комплектующие, с указанием склада, откуда их нужно списывать в производство, например:

- Рама – 1 шт., склад комплектующих;
- Руль – 1 шт., склад комплектующих;
- Колесо – 2 шт., склад комплектующих;
- Педаль – 2 шт., склад комплектующих



Комплектующие / сырье	Кол-во	Склад-источник
Рама	1	Комплектующие
Руль	1	Комплектующие
Колесо	2	Комплектующие
Педаль	2	Комплектующие

Далее необходимо оприходовать комплектующие на склад комплектующих. Для примера оприходуем все комплектующие по 10 шт.

После оприходования можно запускать производство. Для этого в журнале движения материалов в контекстном меню выберите пункт "Производство". Укажите юр. лицо и список продукции, который мы собираемся выпускать, а также склад, на котором будет размещена готовая продукция. В нашем примере это велосипед Триумф-1 в количестве 3 шт.

Себестоимость велосипеда будет рассчитана автоматически. После сохранения документа переключитесь во вкладку "Комплектующие".

Выпуск продукции №23

**Параметры**

**Выпуск продукции**
  
№ 23 от 21.02.2010 01:02:06

**Перемещение**
  
Юр. лицо: ООО ТИРОГРЕСС\*
  
Менеджер: Суслов А.Ю.

Продукция
Комплектующие

Наименование	Склад	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
Велосипед ТРИУМФ-1	Готовая продукция	3360,00	3	0,00	10080,00

Здесь Вы увидите список комплектующих, необходимых для выпуска продукции и ее стоимость. Произведенные велосипеды будут оприходованы на склад готовой продукции, а комплектующие списаны со склада комплектующих.

Выпуск продукции №23

**Параметры**

**Выпуск продукции**
  
№ 23 от 21.02.2010 01:02:06

**Перемещение**
  
Юр. лицо: ООО ТИРОГРЕСС\*
  
Менеджер: Суслов А.Ю.

Продукция
Комплектующие

Наименование	Склад	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
Рама	Комплектующие	1000,00	3	0,00	3000,00
Руль	Комплектующие	500,00	3	0,00	1500,00
Колесо	Комплектующие	630,00	6	0,00	3780,00
Педаль	Комплектующие	300,00	6	0,00	1800,00

## Перепроведение складских документов

Поскольку складской учет допускает отмену проведения документов задним числом, возможно возникновение ситуаций, когда может быть списана партия товара, оприходование которой было отменено, что может отразиться на достоверности складских данных.

Для устранения подобных ситуаций предназначен механизм перепроведения складских документов. Выполняйте восстановление в том случае, если Вы отменяли проведение документов и существуют сомнения в достоверности данных складского учета, а также при рекомендациях системы.

Существует 2 варианта перепроведения документов:

1. перепроведение с точки актуальности;
2. полное перепроведение.

При отмене проведения документов система фиксирует штамп времени самого глубокого отмененного документа, который и является точкой актуальности. Все проведенные документы после точки актуальности будут иметь желтый индикатор проведения. При перепроведении складских документов с точки актуальности система откатывает значения регистров на точку актуальности и перепроводит оставшиеся документы.

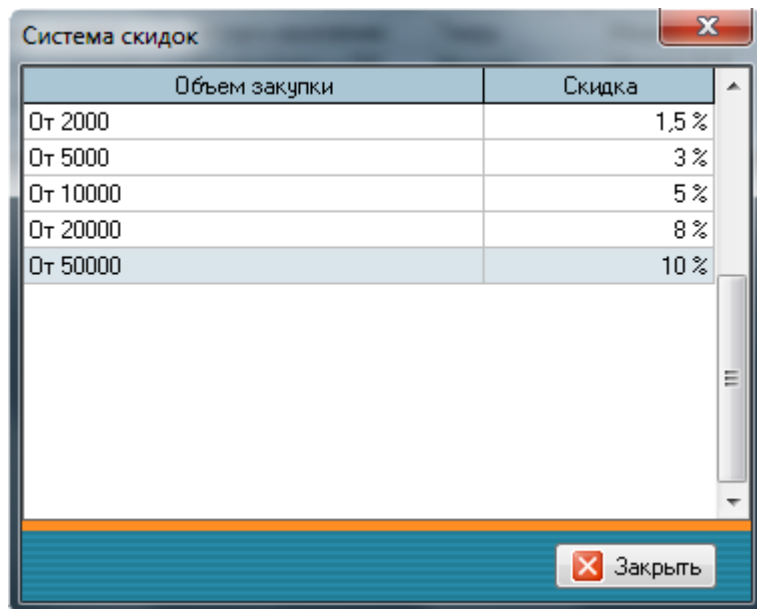
Полное перепроведение осуществляет полную очистку всех складских регистров и их пересчет с самого первого документа.

В процессе перепроведения документов документы, вызывающие коллизию, проведены не будут.

Перепроведение документов может запустить администратор из пункта 'Администрирование' главного меню программы.

### **Система скидок**

Система скидок основана на складском учете и предназначена для автоматического расчета скидок на при отгрузке товара, в зависимости от общей суммы расходной накладной.



Объем закупки	Скидка
От 2000	1,5 %
От 5000	3 %
От 10000	5 %
От 20000	8 %
От 50000	10 %

Система скидок едина для всех клиентов, за исключением тех, для которых существуют спец. предложения (см. раздел "Система спец. предложений").

Настройка системы скидок осуществляется администратором. Доступ в режим настройки осуществляется через главное меню программы "Администрирование -> Система скидок".



На скриншоте (см. выше) приведен пример настройки. В данном случае при покупке на сумму выше 2000 рублей, клиенту будет предоставлена стандартная скидка 1.5%, и т.д.

Существует возможность запретить предоставление скидок на отдельные номенклатурные позиции. Для этого необходимо войти в справочник “Номенклатура” и в карточке номенклатурной позиции установить флажок “Скидка запрещена”.

При настроенной системе скидок, когда менеджер будет выписывать расходную накладную, при нажатии кнопки “Обновить”, система будет контролировать, предоставлена ли клиенту стандартная скидка. В случае несоответствия реальной скидки стандартному размеру, система рекомендует менеджеру установить стандартный размер скидки, и в случае согласия последнего автоматически пересчитывает цены.

Расходная накладная №3

**Параметры накладной**

**Расходная накладная**

№ 3 от 18.05.2011 17:24:28

**Перемещение**

Контрагент: РОСТ-реклама

Юр. лицо: Рога и копыта

Менеджер: Иванов И.И.

**Номенклатура**

Наименование	Склад	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
[8] Рекламная листовка А5, 210 г., 4х0	Основной склад	2,45	10000	0,00	24500,00

**Сообщение о несоответствии скидки**

По системе стандартных скидок размер скидки должен быть 8%

Установить стандартную скидку?

Да Нет

Всего: 24 500,00

Примечание к доку

Поиск:

7,5

OK Сохранить Отмена

Кредитный лимит 1000,00 - Баланс с учетом накладной -24500,00 - Остаток кредита -23500,00

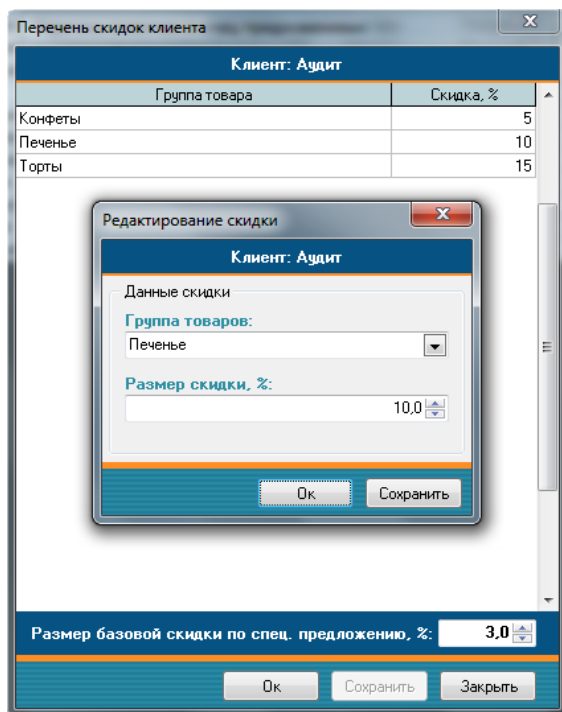
Менеджер имеет возможность отказаться от предоставления стандартной скидки и назначить размер скидки на свое усмотрение, установив ее размер в поле “Скидка”. При этом следует учитывать, что позиции, на которые предоставление скидок запрещено, всегда имеют стандартную цену, указанную в справочнике номенклатуры для этой позиции, за исключением ситуации, когда требуется не скидка, а наценка.

Если установить отрицательную скидку, будет произведен перерасчет с наценкой.

## Система спец. предложений

Система спец. предложений основана на складском учете и предназначена для закрепления за конкретными клиентами индивидуальных скидок. На каждую группу товара можно предоставлять свою скидку, а также общую скидку на все остальные группы товара.

Система спец. предложений имеет более высокий приоритет перед системой скидок. Следовательно, при пересчете цен расходной накладной к клиенту, имеющему спец. предложение, система скидок применяться не будет.



Настройка системы скидок осуществляется администратором. Доступ в режим настройки осуществляется через главное меню программы “Администрирование -> Система спец. предложений”.

На скриншоте (см. выше) приведен пример настройки спец. предложения для клиента “Аудит”. Мы видим, что на разные группы товаров установлены разные скидки, а также базовая скидка на весь остальной товар составляет 3%.

Так же, как и в системе скидок, в системе спец. предложений существует возможность запретить предоставление скидок на отдельные номенклатурные позиции. Для этого необходимо войти в справочник “Номенклатура” и в карточке номенклатурной позиции установить флажок “Скидка запрещена”.

При настроенной системе спец. предложений, в карточке расходной накладной будет отображаться надпись на синем фоне “ДЕЙСТВУЕТ СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ”. Когда менеджер будет выписывать расходную накладную, при нажатии кнопки “Обновить”, система автоматически пересчитает цены в соответствии с условиями спец. предложения.

Расходная накладная №5

**Параметры накладной**

**Расходная накладная**

№ 5 от 26.05.2011 12:49:02

**Перемещение**

Контрагент: Аудит  
Юр. лицо: Рога и копыта  
Менеджер: Иванов И.И.

**Номенклатура**

Наименование	Склад	Цена	Кол-во	НДС	Сумма
[11] Конфеты "Мишка на севере"	Основной склад	80,75	3	0,00	242,25
[12] Торт "Тортилла"	Основной склад	72,25	1	0,00	72,25
[12] Торт "Тортилла"	Основной склад	72,25	1	0,00	72,25
[8] Рекламная листовка А5, 210 г., 4х0	Основной склад	2,38	1	0,00	2,38

Всего: 389,13; в т.ч. НДС: 0,00; без налогов: 389,13

Примечание к документу:

Поиск:

**ДЕЙСТВУЕТ СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Скидка, %: 3,0

OK Сохранить Отмена

Кредитный лимит 0,00 - Баланс с учетом накладной 16110,87 - Остаток кредита 16110,87

Менеджер имеет возможность не использовать спец. предложение, если не воспользуется кнопкой “Пересчитать цены”.

## Контроль балансов

Механизм контроля балансов предназначен для автоматического расчета текущей задолженности клиента в момент выписки расходной накладной, сравнении размера задолженности с установленным кредитным лимитом и блокировкой отгрузки в случае превышения кредитного лимита.

Размер кредитного лимита должен быть установлен в карточке клиента, во вкладке “Безопасность -> Заключение”. Размер кредитного лимита устанавливает специально уполномоченный менеджер.

Контроль балансов может быть отключен. Для этого необходимо войти в пункт главного меню “Настройки -> Параметры”. Во вкладке “Функционал” снимите флажок

“Контроль балансов”. Для включения/отключения контроля балансов необходимо иметь права администратора.

## Печать ценников

RegionSoft CRM позволяет печатать ценники на товар, которые можно выкладывать на витрину. Система поддерживает 2 варианта формирования ценников:

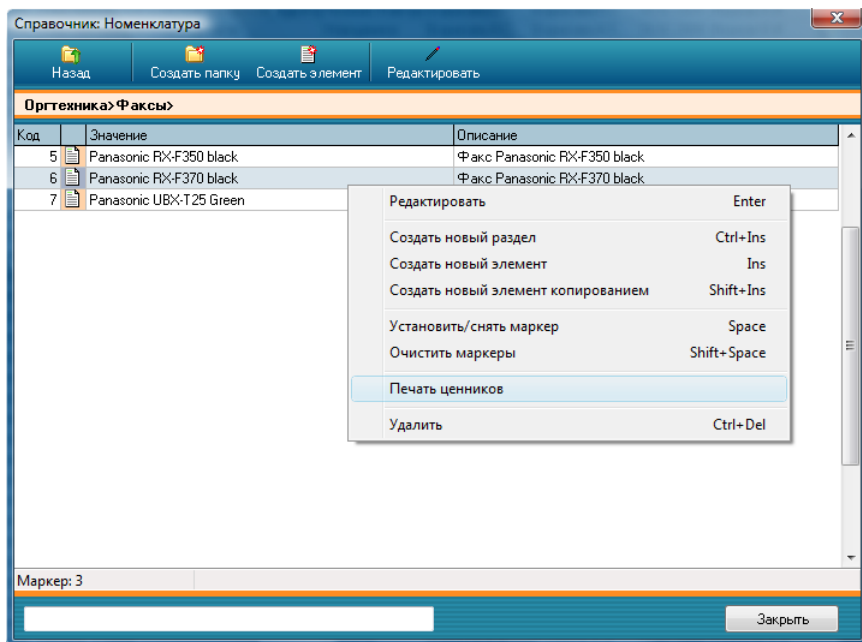
- из приходной накладной;
- из справочника номенклатуры

### Печать ценников из приходной накладной

Войдите в приходную накладную. Введите несколько позиций товара. Нажмите кнопку “Ценники...”. На экран будет выведен отчет с ценниками на товар, содержащийся в этой накладной.

### Печать ценников из справочника номенклатуры

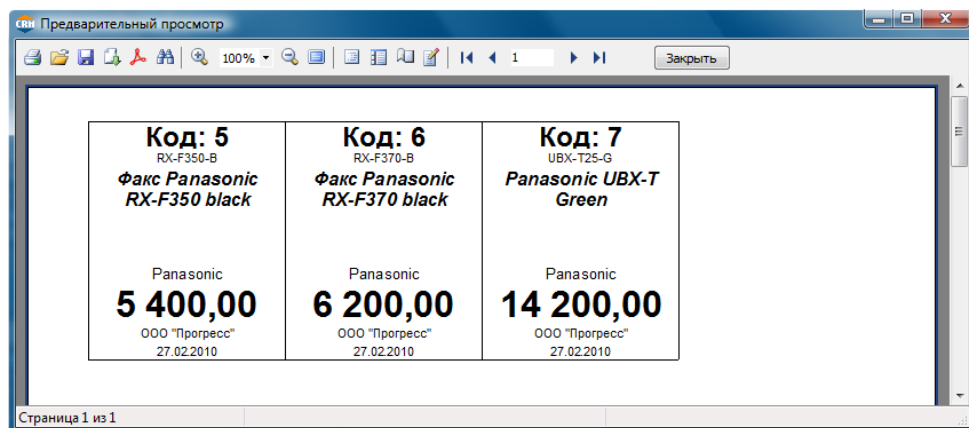
Войдите в справочник номенклатуры. Клавишей “Пробел” отметьте несколько позиций. В контекстном меню выберите пункт “Печать ценников”. На экран будет выведен отчет с ценниками на товар, который был отмечен в справочнике.



В ценнике выводится следующая информация:

- внутренний код товара;
- артикул;

- наименование;
- производитель;
- цена;
- юр. лицо;
- дата печати ценника.



## Формирование первичных документов

В складском учете возможно формирование следующих первичных документов:

- складская накладная;
- товарный чек;
- транспортная накладная ТОРГ-12;
- счет-фактура;
- расходная накладная;
- сведения о сертификатах;
- счет на предоплату;
- приходный кассовый ордер

Документы формируются из формы расходной накладной методом подбора. Находясь в форме расходной накладной, необходимо кликнуть кнопку "Подбор...". Будет открыто окно подбора документов. Пользователь имеет возможность установить флажки напротив тех документов, которые он желает сформировать на основании расходной накладной.

После клика на кнопке "Печать", выбранные документы будут сформированы автоматически, в порядке их следования в форме подбора.

Расходная накладная №1

Параметры накладной

**Расходная накладная**

№ 1 от 27.02.2010 23:40:18

Перемещение

Контрагент: ООО Логика Плюс

Юр. лицо: Прогресс

Менеджер: Иванов И.И.

Номенклатура

Наименование	Склад	Цена
Panasonic RX-F350 black	Основной склад	5400,00
Panasonic UBX-T25 Green	Основной склад	14200,00

Всего: 25 000,00; в т.ч. НДС: 1 647,46; без налогов: 23 352,54

Примечание к документу:

Документы для печати

- ☐ Складская накладная
- ☐ Товарный чек
- ☒ Транспортная накладная ТОРГ-12
- ☐ Счет-фактура
- ☐ Расходная накладная
- ☐ Сведения о сертификатах
- ☐ Счет на предоплату
- ☐ Приходный кассовый ордер

Номер счета-фактуры:

Печать

Печатная форма Подбор...

OK Сохранить Отмена

## Формирование заявки поставщику

Механизм формирования заявки позволяет сформировать заявку поставщику товара на основании анализа продаж. По результатам складских движений производится анализ продаж номенклатурных позиций за выбранный период, после чего автоматически генерируется заявка.

Чтобы оформить заявку, необходимо войти в пункт “Продажа” -> “Оформить заявку поставщику” главного меню программы. Будет открыта форма заявки.

**Шаг 1.** Определите период, за который Вы хотите произвести анализ продаж.

**Шаг 2.** Определите поставщиков, поставки от которых Вы желаете проанализировать.

**Шаг 3.** Нажмите кнопку “Начать анализ”.

Будет сформирован отчет с информацией о товарах, закупленных за указанный период у отобранных поставщиков, с указанием цен закупки, текущих остатков и расходов за период. В колонке “Заказ” вручную укажите количество товара к заказу.

Кубаж, тоннаж и сумма закупки будут рассчитаны автоматически.

**Заявка поставщику**

Шаг 1: Определение периода  
с 28.02.2000 по 28.02.2010

Шаг 2: Определение поставщиков  
☒ [2844] 2-GOOD LIFE  
☒ [9870] 4 колеса  
☒ [3305] 50+50 агенство  
☒ [8019] AB&CT  
☒ [6384] ADM

Шаг 3: Анализ закупок

Код	Артикул	Товар	Цена прихода	Остаток	Расход	Заказ
93	АРТ-1854-УТР	Вода BONAQUA	8,00	4,500	5,500	
117		Колесо	630,00	4,000	6,000	50
92		Мука	5,50	25,800	51,200	
115		Педаль	300,00	4,000	6,000	
116		Рама	1000,00	7,000	3,000	25
114		Руль	500,00	7,000	3,000	25
95		Хлеб	20,00	82,000	20,000	

Кубаж, м.куб. **0,000**    Тоннаж, тонн **0,000**    Сумма заявки **69000,00**    Заказчик:    
☒ Не указывать цену   

**Предварительный просмотр**

Заказчик: ООО "ПРОГРЕСС"

Адрес: 603003, Нижний Новгород, ул. Пушкина, д.18, офис 503  
 Телефоны: (831) 430-00-40, 430-22-98, 463-85-33, 463-85-44

ИНН: 5263040891  
 КПП: 526201001  
 Р/с: 40702810501010005132  
 В банке: ОАО "НБД-Банк"  
 Город банка: Нижний Новгород  
 БИК: 042202705  
 К/с: 30101810400000000705

**Заявка от 28.02.2010**

№ п/п	Артикул	Наименование товара/услуги	Кол-во
1		Колесо	50,000
2		Рама	25,000
3		Руль	25,000

Ответственный: \_\_\_\_\_ (Суслов А.Ю.)  
 М.П. \_\_\_\_\_

Страница 1 из 1

Для формирования бланка заказа укажите юр.лицо, от которого вы осуществляете заказ, и нажмите кнопку "Печатная форма".

# Кассовый учет

## Общие сведения

В RegionSoft CRM кассовый учет основан на регистрах накопления в разрезах касс и юр. лиц. Возможно ведение неограниченного количества касс.

Кассовый учет позволяет выполнять следующие операции:

- приход денежных средств;
- расход денежных средств

Возможно формирование следующих первичных документов:

- приходный кассовый ордер (ПКО);
- расходный кассовый ордер (РКО)

## Оприходование, расход денежных средств

Ввод документов осуществляется из журнала движения денежных средств (пункта “Касса” -> “Журнал движения денежных средств” главного меню).

Чтобы сделать движения по кассам, необходимо сначала определить кассы. Также должно быть определено хотя бы одно юридическое лицо, от лица которого будут проводиться операции. Кассы можно определить, войдя в пункт “Касса” -> “Кассы” главного меню. По умолчанию в списке доступных касс уже присутствует “Основная касса”.

Чтобы выписать приходный кассовый ордер, необходимо войти в журнал движения денежных средств. В контекстном меню выберите пункт “Ввести приходный кассовый ордер”. Укажите сумму, контрагента, юр. лицо, кассу. При сохранении система предложит провести документ. Согласитесь. Деньги оприходованы.

Кликните кнопку “Касса”, которая располагается в верхнем тулбаре главного окна программы. Будет показан “Кассовый отчет”, где можно увидеть наличие только-что оприходованных денег в кассе.

Генерация расхода денег работает аналогично, за исключением того, что в контекстном меню журнала движения денежных средств вместо пункта “Ввести приходный кассовый ордер” необходимо выбрать пункт “Ввести расходный кассовый ордер”.



## Центр приема заказов

Центр приема заказов предоставляет возможность учета заказов, проверки необходимого товара на складе, генерации документов, старта бизнес-процессов.

Войдите в пункт “Журналы” -> “Журнал заказов” главного меню программы. Введите новый заказ.

Находясь в заказе, Вы можете ввести список товара по заказу, запустить бизнес-процесс, быстро проверить, есть ли необходимый товар в наличии, выписать заказ-наряд и заказ-счет.

Находясь в журнале заказов, Вы можете на основании заказа выписать счет на оплату, расходную накладную и приходный кассовый ордер. Для этого воспользуйтесь пунктом контекстного меню “Ввести на основании -> ...”

## Формирование прайс-листа

RegionSoft CRM позволяет автоматически генерировать прайс-листы:

- **на основе складских остатков** - создает прайс-лист, состоящий исключительно из товара, имеющегося в наличии на складе;
- **на основе справочника номенклатуры** - создает прайс-лист на основе справочника номенклатуры, независимо от наличия товара на складе

Для формирования прайс-листа войдите в пункт “Продажа” -> “Прайс-лист” главного меню. Выберите принцип формирования, укажите юр. лицо, реквизиты которого будут добавлены в шапку прайс-листа, дополнительные параметры.

Кликните кнопку “Сформировать прайс-лист”. Прайс-лист будет сгенерирован.

Менеджер формирования прайс-листа имеет встроенный Flexi-фильтр, с помощью которого возможно сформировать прайс-лист только по интересующим группам товара.

Существует возможность исключить отдельные номенклатурные позиции из прайс-листа, если в свойствах этой номенклатуры установить флажок “Не включать в прайс-лист”.

Возможно изменять порядок следования разделов прайс-листа. Для этого в свойствах номенклатурных каталогов в справочнике номенклатуры измените значение “Порядок следования в прайс-листе”. Разделы будут выводиться по мере возрастания значения.

Предварительный просмотр

100%

Заккрыть

**Прайс-лист**

ООО "ПРОГРЕСС"  
ИНН 5263040891 / КПП 526201001  
Телефоны (831) 430-00-40, 430-22-98, 463-85-33, 463-85-44  
Адрес 603003, Нижний Новгород, ул. Пушкина, д.18, офис 503

Пользователь: Суслов А.Ю.; время генерации: 25.02.2010 в 23:10:14

Код	Товар	Цена	Наличие
<b>Хлеб</b>			
93	Вода питьевая BONAQUA, негазированная, 1 л.	32,50	+
92	Мука	7,70	+++
95	Хлеб	20,00	+++
<b>Велосипеды &gt; Готовая продукция</b>			
113	Велосипед ТРИУМФ-1	8 500,00	+

**Примечание:**  
+++ - много товара (30 единиц и более)  
++ - товар в достаточном количестве (10 единиц и более)  
+ - мало товара (менее 10 единиц)

Страница 1 из 1

Возможно полностью сбросить порядок сортировки данных при формировании прайс-листа. Для этого необходимо войти в пункт “Настройки” -> “Параметры” главного меню программы, перейти на вкладку “Сортировка”. Для сброса порядка сортировки кликните кнопку “Сбросить порядок сортировки данных при формировании прайс-листа”.

При формировании прайс-листа существует возможность заменять артикул товара на уникальный код, указывать складской остаток в виде количества или условного обозначения (+/++/+++), добавлять 5 граф для наборщика заказа, добавлять графу “Количество в месте”.

В прайс-лист можно добавлять шапку с реквизитами любого из зарегистрированных юр. лиц.

## Бизнес-процессы

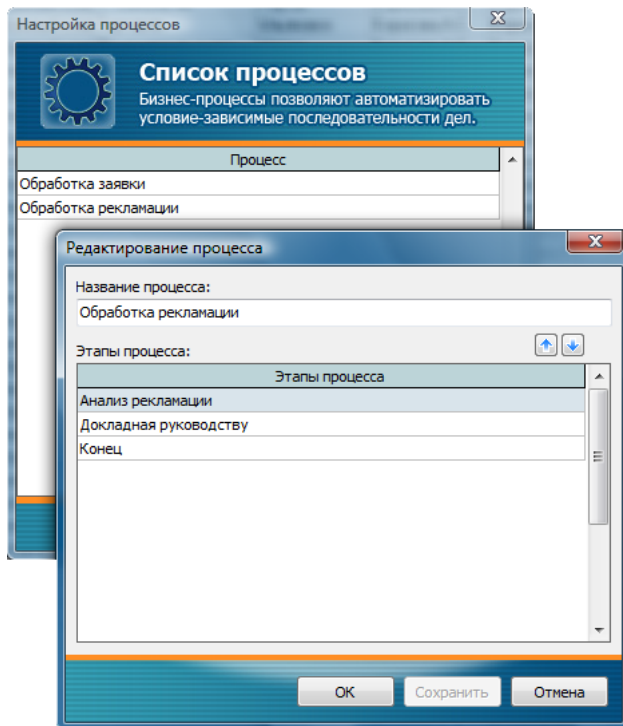
RegionSoft CRM предоставляет пользователям возможность управления бизнес-процессами (далее “процессы”). Процессы позволяют упорядочить и осуществлять полный контроль над действиями, которые должны быть регламентированы.

Возможен учет неограниченного количества процессов. Далее рассмотрим пример процесса.

### Настройка процесса

Прежде чем процесс сможет быть запущен, его необходимо настроить. Для этого войдите в пункт “Процессы” -> “Настройка процессов” главного меню. В контекстном меню выберите пункт “Создать новый процесс”. Введите название процесса, например “Обработка рекламации”, затем нажмите “Ок”.

Теперь в списке процессов кликните на созданном процессе. Откроется редактор процессов. С помощью пункта “Добавить этап” контекстного меню войдите в менеджер настройки этапа.



Здесь необходимо ввести название этапа, например “Получена рекламация”, установить флажок “Стартовый этап процесса”, назначить ответственного. Сохраните настройку, закройте менеджер настройки этапа.

В списке этапов необходимо ввести следующие этапы:

- Анализ рекламации;
- Докладная руководству;
- Конец.

В этапе “Конец” отметьте флажок “Конечный этап процесса”. Во всех остальных назначьте ответственного, например Иванова.

Теперь для каждого этапа, кроме этапа “Конец”, необходимо сконфигурировать результаты и переходы. Сделайте это так:

Получена претензия:

1. Рекламация уместна -> Анализ рекламации
2. Рекламация неуместна -> Конец

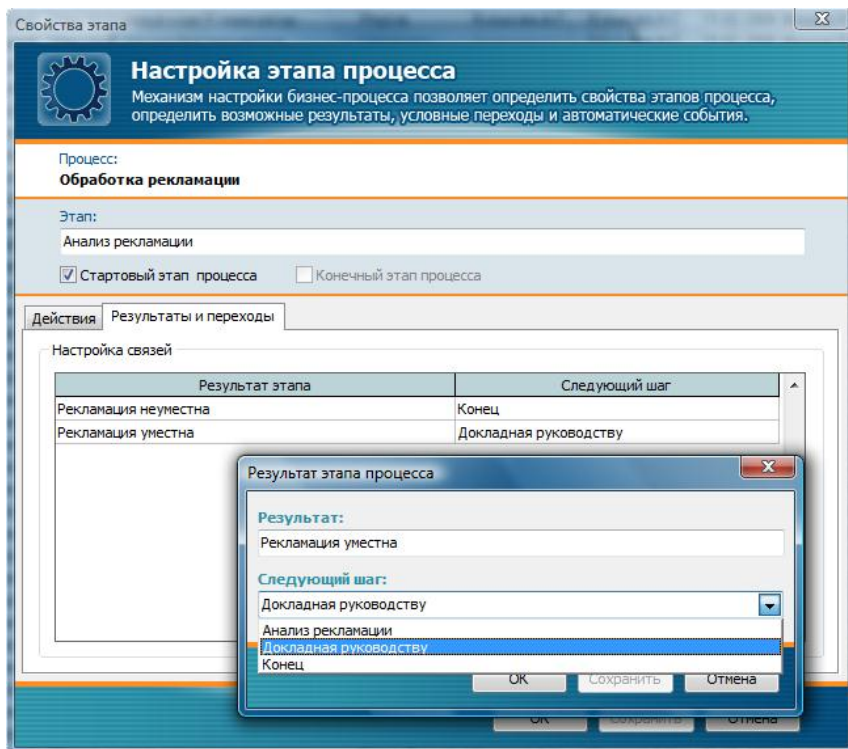
Анализ претензии:

1. Виноваты мы -> Докладная руководству
2. Виноват клиент -> Конец

Докладная руководству:

1. Любой результат -> Конец

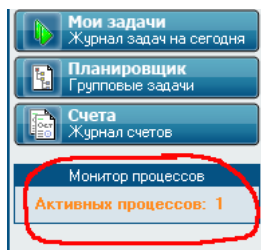
Процесс настроен.



## Запуск процесса

Чтобы запустить процесс, необходимо войти в пункт “Процессы” -> “Журнал процессов” главного меню. Нажмите кнопку “Запустить процесс”, в списке процессов выберите “Обработка претензии”, укажите контрагента, а в примечании к процессу укажите суть претензии. Нажмите кнопку “Запуск процесса”. Процесс стартовал со стартового этапа.

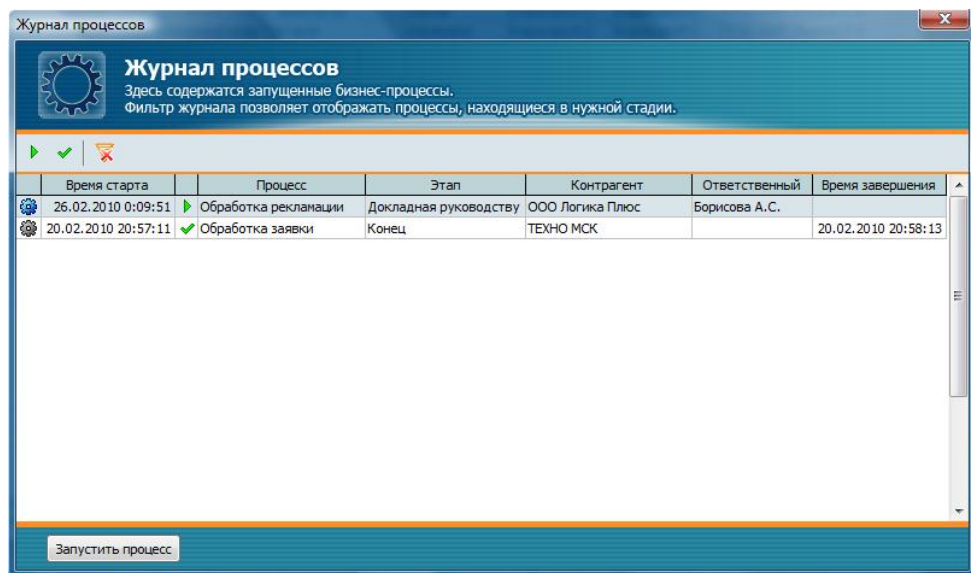
У сотрудника, ответственного за стартовый этап, в мониторе процессов (слева от клавишной таблицы, в панели “Ассистент”) появится извещение о начатом процессе в зоне его ответственности, подсвеченное оранжевым цветом. Кликнув на извещение, сотрудник попадает в журнал процессов, где отражается текущее состояние процесса.



## Движение по этапам процесса

Двойной клик на запущенном процессе откроет менеджер “Ход процесса”. При выполнении своего этапа, сотрудник должен указать новое состояние этапа, например “Завершен” и результат, например “Рекламация уместна”. Нажимаем “Ок”.

Процесс переходит на следующий этап, согласно текущему результату, в зону ответственности сотрудника, ответственного за новый этап.



Процесс закрывается, когда достигает конечного этапа. Закрытый процесс можно только просматривать.

## Протоколирование процесса

Все результаты и переходы между этапами процесса автоматически протоколируются. По каждому запущенному процессу протокол можно увидеть и распечатать из формы “Ход процесса” (вкладка “Протокол процесса”).

Протоколирование позволяет определить, какие этапы были задействованы в процессе выполнения задания, кто из сотрудников выполнял эти этапы и сколько это заняло времени. Протоколирование позволяет выявить виновных, если какой-либо из процессов выбыл из графика или был сорван, а также производить анализ и совершенствовать внутренние схемы работы.

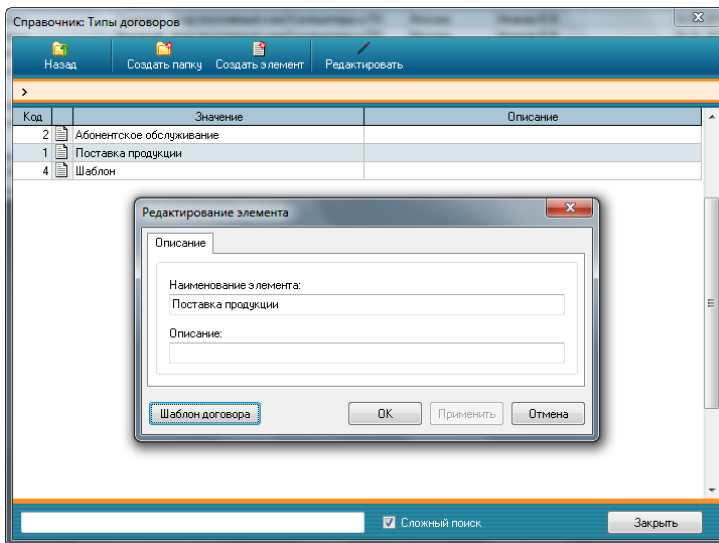
**Примечание:** Запущенный процесс не может быть завершен никаким другим способом, кроме полного прохождения по своей схеме. Однако при возникновении такой необходимости незавершенный процесс может быть удален пользователем с правами администратора.

## Управление договорами

Механизм управления договорами позволяет быстро создавать договоры на основании заранее подготовленных шаблонов и хранить их в карточке клиента. С помощью механизма управления договорами можно оперировать не только договорами, но и любыми другими видами документации: приложениями к договорам, протоколами разногласий, спецификациями, письмами и т.д.

### Создание шаблонов договоров

Шаблоны договоров хранятся в справочнике типов договоров, который можно вызывать из раздела “Справочники” главного меню программы.



Каждому типу договора соответствует свой шаблон. Например, если в своей деятельности Вы используете несколько видов типовых договоров, для каждого такого типа должен быть создан отдельный шаблон, например:

- Договор на поставку продукции;
- Договор на оказание услуг;

Шаблон договора можно отредактировать в дизайнера отчетов. Для этого нажмите кнопку “Шаблон договора” в карточке редактирования элемента. Будет открыт дизайнер.

В шаблоне могут быть использованы следующие переменные:

- DogID – внутренний идентификатор договора
- DogNo – номер договора (операционный)

- Manager – сотрудник, ответственный за заключение договора
- ManID – номер ответственного сотрудника
- ManMobile – номер мобильного телефона ответственного сотрудника
- ManWorkEmail – рабочий e-mail ответственного сотрудника
- DateSign – дата составления / подписания договора
- DateExp – дата окончания действия договора
- ReceiverName – наименование организации-получателя
- SignPerson – кто подписывает договор со стороны организации-получателя
- SignOsnovanie – документ, наделяющий правом подписи у получателя
- CustomerName – наименование клиента
- Address – адрес клиента
- PostIndex – почтовый индекс клиента
- City – город клиента
- PassNo – номер паспорта клиента – физического лица
- PassSeria – серия паспорта клиента – физического лица
- PassOrgan – орган, выдавший паспорт клиента – физического лица
- PassDate – дата выдачи паспорта клиента – физического лица
- CustSignPerson – кто подписывает договор со стороны клиента
- CustSignOsnovanie – документ, наделяющий правом подписи у клиента

The screenshot shows the FastReport software interface with a report titled "ReportTitle: ReportTitle1". The report content is as follows:

**Договор № [DogNo] от [Date Sign] на поставку товаров**

000123456784

Москва [DateSign]

**Child: Child1**

**1. Общие сведения.**

1.1. [ReceiverName], в лице [SignPerson], действующего на основании [SignOsnovanie], именуемый в дальнейшем "поставщик", с одной стороны, и [CustomerName], в лице [CustSignPerson], действующего на основании [CustSignOsnovanie], именуемый в дальнейшем "покупатель", с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

**Child: Child2**

**2. Предмет договора.**

2.1. Поставщик поставляет, а покупатель покупает товар на общую сумму [Summa] рублей.

**Child: Child4**

**3. Обязательства сторон.**

3.1. Поставщик обязуется поставить товар в установленные сроки и надлежащей комплектации.

3.2. Покупатель обязуется оплатить поставленный товар в течение 3-х (трех) банковских дней после подписания накладной.

- Summa – сумма договора
- SummaStr – сумма договора прописью
- SummaNDS – сумма НДС
- SummaNDSStr – сумма НДС прописью
- Tarif – тариф или тарифный план



- Note - примечание
- INN – ИНН получателя
- KPP – КПП получателя
- RS – расчетный счет получателя
- Bank – банк получателя
- BankCity – город банка получателя
- Bik – БИК банка получателя
- KS – корреспондентский счет получателя
- UrAddress – юридический адрес получателя
- FactAddress – фактический адрес получателя
- Phone – телефон получателя
- Fax – факс получателя
- WebSite – вебсайт получателя
- CustSignRekv – реквизиты клиента

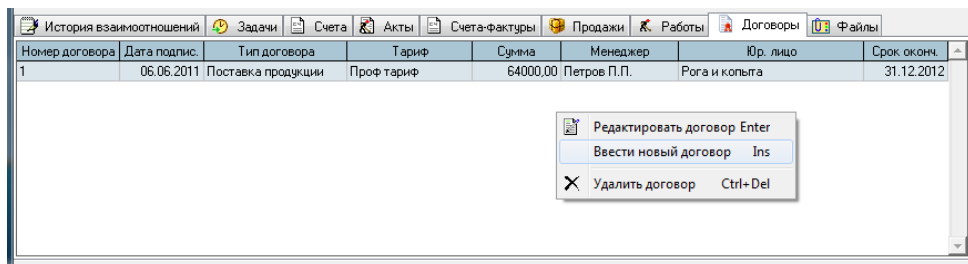
Также при подготовке шаблона можно использовать дополнительные переменные, значения которых задаются в карточке договора:

- Param1 – параметр 1
- Param2 – параметр 2
- Param3 – параметр 3
- Param4 – параметр 4
- Param5 – параметр 5

Для использования переменной в шаблоне договора, имя переменной необходимо указывать в квадратных скобках, как это приведено на скриншоте сверху, например: [DogNo]. При финальной печати документа вместо такой конструкции будет выведен номер договора.

## Создание договора

Договор создается из карточки клиента на основании шаблона. Для создания договора необходимо перейти во вкладку “Договоры” карточки клиента, а в контекстном меню выбрать пункт “Ввести новый договор”.



Во вкладке “Общие сведения” необходимо заполнить основные параметры договора и, самое главное, выбрать шаблон, на основании которого будет создан новый договор. Если поле “Номер договора” оставить пустым, то его номер будет проставлен автоматически.

Если требуется использовать тарифы и тарифные планы, можно настроить справочник “Тарифы”. Данные о тарифе также будут подставляться в договор.

Во вкладке “Подписание” указываются реквизиты клиента. Реквизиты могут быть автоматически взяты из карточки клиента.

После того, как все данные заполнены, сохраните карточку договора. Кнопки “Печатная форма” и “Дизайнер” станут активными.

Чтобы увидеть и распечатать готовый договор – нажмите кнопку “Печатная форма”.

## Редактирование существующего договора

Сохраненный договор можно отредактировать. При этом внесенные в него изменения не затрут шаблон.

Чтобы отредактировать договор, после того как он был сохранен, нажмите кнопку “Дизайнер”. Будет открыт дизайнер отчетов, где Вы сможете внести любые изменения в печатную форму, как например:

- Вставить картинки, объекты;
- Изменить существующие пункты типового договора на индивидуальные;
- Добавить новые пункты или удалить ненужные;
- Дополнить договор приложением или спецификацией.

Для понимания технологии создания и редактирования договоров необходимо обладать некоторыми элементарными техническими навыками.

## Прикрепление файлов

RegionSoft CRM позволяет прикреплять файлы к карточке клиента, а также создавать разветвленную файловую структуру с неограниченным количеством вложенных папок.

Карточка клиента [344] - Арго-доставка

Реквизит	Значение реквизита
Полное наименование	ООО Арго Плюс
Наименование	Арго-доставка
Регион	Ростовская обл
Город	Ростов-на-Дону
Район	
Индекс	
Адрес	
Телефон	(863) 227-03-20 (863) 227-03-40 (863)
Факс	
Должность руководителя	
ФИО руководителя	
Кто принимает решение?	
Клиент платит НДС?	
E-mail	argo@argo.don.ru
Web site	

Дополнительно

Запустить процесс

Рассылка E-Mail    Безопасность    Отгрузочные реквизиты    Служебные

Общие    Оперативная работа    Персонал    Рег. данные    Банк    Доступ

Ответственные сотрудники

Куратор: Борисова А.С.

Специалист: Борисова А.С.

Направления

☐ Заправка картриджи

☐ Оптимизация

☒ Трансп. услуги

Тип контрагента

☐ Поставщик

☐ Посредник

☒ Покупатель

Классификация

Размер предприятия:

Источник информации: Телемаркетинг

Приоритет: Средний

Вид деятельности: Транспортные услуги

Статус клиента: Наш постоянный клиент

Заметки

[Смирнов А.А.] Клиент импортирован: 11.02.2009 23:07:37

Партнер PERESVET'a

Карточка клиента

OK

Сохранить

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

Печать

Здесь содержится исчерпывающие данные о клиенте

История взаимоотношений    Задачи    Счета    Продажи    Работы    Файлы

Сканы документов    LICENSE.TXT    LICSRV.EXE    kayvks.ru.msi    top.php    Макет оборотный...    Текстовый документ.txt

Все папки и вложенные файлы хранятся в базе данных, что обеспечивает гарантию сохранности файлов и оперативный доступ к ним даже в режимах удаленной работы.

Чтобы прикрепить файл – необходимо войти в карточку клиента. В нижней части карточки кликните на вкладку “Файлы”. Кликните на кнопку “Добавить файл”, либо воспользуйтесь аналогичным пунктом контекстного меню. Выберите файл, подтвердите выбор. Файл будет прикреплен к карточке.

Навигация по вложенным папкам во вкладке “Файлы” осуществляется так же, как и в браузере операционной системы. Двойной клик по папке приведет к входу в нее с открытием ее содержимого.

При двойном клике на вложенном файле, будет запущено ассоциированное приложение, зарезервированное операционной системой для работы с этим типом файлов, после чего в приложение будет загружен и сам файл, с которым пользователь может производить необходимые действия.

При работе с реестром клиентов можно видеть, какие клиенты имеют вложенные файлы, благодаря значку “скрепка с папкой” в правой части главной таблицы.

**Примечание.**

Возможно прикреплять любые файлы любого размера.

**Примечание.**

Возможно переименовывать файлы и папки прямо во вложениях, без копирования на жесткий диск. Возможно переименовывать вложенные объекты, воспользовавшись контекстным меню или горячей клавишей F2.

**Примечание.**

Одиночный клик левой кнопкой мыши по папке или файлу выводит данные о свойствах объекта.

**Примечание.**

Вы можете вывести справку об общем объеме прикрепленных файлов, воспользовавшись контекстным меню или комбинацией горячих клавиш Ctrl+I.

**Внимание.**


Прикрепленные файлы хранятся в базе данных. Без особой необходимости не следует прикреплять слишком большие файлы, чтобы не увеличивать объем базы данных.

# База знаний


## Описание

База знаний – это механизм, позволяющий создать единый справочно-информационный ресурс в пределах CRM-системы, предназначенный для быстрого доступа к справочным данным любым сотрудником.

База знаний состоит из тематических разделов, а каждый раздел, в свою очередь, содержит набор статей. Статьи несут в себе текстовую информацию, а также прикрепленные файлы.

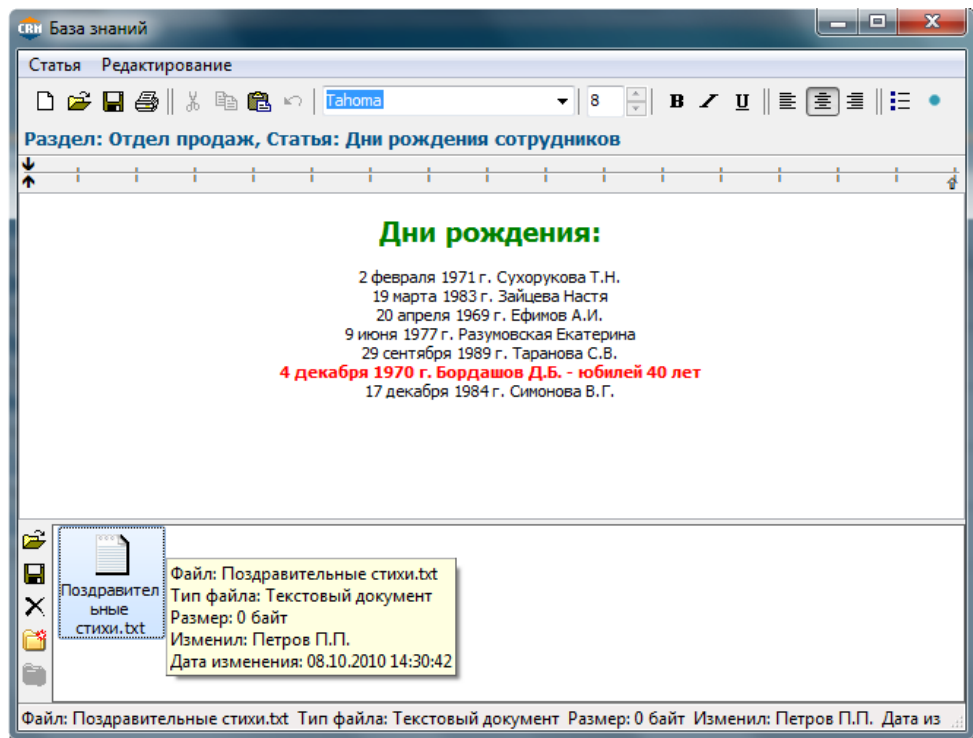
База знаний	
 <b>База знаний</b> Здесь в систематизированном виде хранятся полезные сведения, предназначенные для коллективного использования	
Раздел	Модератор
<b>Общие документы</b> Документы всех сотрудников	Петров П.П.
<b>Отдел продаж</b> Регламенты и прочие документы по отделу продаж	Петров П.П.
<b>Персонал</b> Документы по персоналу	Петров П.П.

Ниже приведен пример содержания раздела “Отдел продаж”. Статьи, содержащиеся в разделе, несут справочную информацию и могут быть востребованы сотрудниками в любой момент.

Список статей	
 <b>База знаний</b> Здесь в систематизированном виде хранятся полезные сведения, предназначенные для коллективного использования	
<b>Раздел: Отдел продаж</b>	
Статья	
<b>Дни рождения сотрудников</b> Дни рождения сотрудников отдела продаж	
<b>Образцы заполнения договоров</b> Образцы заполнения договоров и выставления счетов	
<b>Правила ценообразования</b> Правила ценообразования	
<b>Регламент отдела продаж</b> Регламент отдела продаж	
<b>Сценарий КРС</b> Переговорный сценарий по крупному рогатому скоту	
<b>Сценарий молоко</b> Сценарий по продвижению кисло-молочной продукции	

Двойным кликом на статье войдем в ее содержимое. Статья представляет из себя текстовый редактор, в котором можно полноценно редактировать документ.

В нижней части статьи находятся вложенные файлы с неограниченной глубиной вложения.



## Создание разделов и статей

Разделы модерируются, т.е. у каждого раздела есть ответственный сотрудник (модератор), который управляет его содержимым и определяет список авторизованных пользователей, а также их права при работе в базе знаний.

Чтобы создать раздел – воспользуйтесь пунктом “Добавить новый раздел” контекстного меню списка разделов. Будет открыта панель управления разделом. В панели управления определяются:

- название раздела;
- описание раздела;
- модератор раздела;
- права доступа на чтение;
- права доступа на модификацию.

Далее либо сам модератор, либо авторизованные пользователи могут создавать в новом разделе статьи.

## Автоподстановка

Автоподстановка предназначена для автоматической подстановки наиболее часто используемых значений при формировании документов. Автоподстановка позволяет облегчить рутинную работу пользователя.

The screenshot shows a window titled "Параметры системы" (System Parameters) with a close button (X) in the top right corner. It contains five tabs: "Вход в систему" (System Login), "Функционал" (Functionality), "Сортировка" (Sorting), "Настройки почты" (Email Settings), and "Автоподстановка" (Auto-fill). The "Автоподстановка" tab is active. It contains three sections:

- Автоподстановка региона/города** (Auto-fill region/city):
  - Регион:  (dropdown arrow)
  - Город:  (dropdown arrow)
  - Text on the right: "Регион и город, указанные здесь, будут автоматически подставляться в карточке контрагента при вводе нового контрагента."
- Автоподстановка контрагента** (Auto-fill counterparty):
  - Контрагент:  (dropdown arrow)
- Автоподстановка склада** (Auto-fill warehouse):
  - Склад:  (dropdown arrow)

At the bottom right, there are two buttons: "OK" with a green checkmark icon and "Отмена" (Cancel) with a red X icon.

В качестве значений автоподстановки могут быть использованы:

- регион;
- город;
- контрагент;
- склад

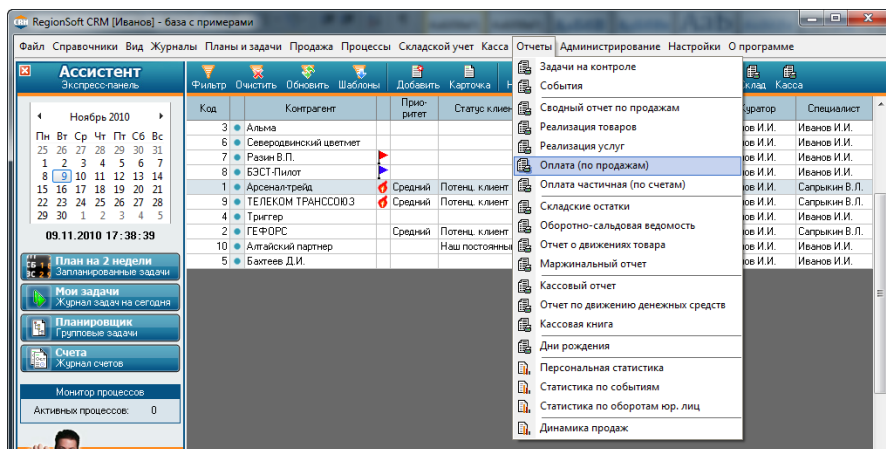
При настроенной автоподстановке значений региона и города, при вводе нового контрагента, в его свойствах уже будут указаны выбранные значения. Например если ваши клиенты в основном располагаются в г.Москве, то вполне логично настроить систему так, чтобы значение г.Москва подставлялось по умолчанию в тех местах, где это необходимо.

Чтобы настроить автоподстановку, необходимо войти в пункт главного меню "Настройки" -> "Параметры" и перейти во вкладку "Автоподстановка". Здесь можно выбрать значения для автоподстановки и сохранить настройки.

**Примечание:** В процессе настройки констант юр. лица (вкладка "Настройки" -> "Константы") можно установить параметр "По умолчанию" для одного из юр. лиц и его расчетного счета. Эти значения также будут подставляться автоматически при генерации документов.

## Отчеты

Встроенная система отчетов позволяет производить анализ информации и данных, полученных в процессе оперативной работы. Все отчеты собраны в пункте главного меню “Отчеты”.



Для обеспечения безопасности, пользователи могут собирать отчеты только по данным, относящимся к своей деятельности. Пользователи же, обладающие правами “Администратор”, могут собирать данные без каких либо ограничений.

Отчет	Описание отчета
“Задачи на контроле”	Оперативный отчет. Предназначен для контроля за поставленными задачами, как самим пользователем, так и для него, в разрезах постановщиков, исполнителей, стадий выполнения
“События”	Оперативный отчет. Предназначен для сбора информации о всех типах событий, зарегистрированных в системе, в разрезах времени, пользователей, типов событий, результатов, клиентов и их статусов. Также отчет позволяет собирать сведения на основе полнотекстовых вхождений по комментариям.
“Сводный отчет по продажам”	Сводный аналитический отчет, позволяющий собирать данные о наиболее продаваемой продукции на основании зарегистрированных продаж. Отчет может собираться в разрезах времени, сотрудников, групп товара и клиентов.
“Реализация товаров”	Оперативный отчет. Предназначен для анализа продаж товаров в разрезах времени, пользователей, групп товаров, клиентов и фактов оплаты
“Реализация услуг”	Оперативный отчет. Предназначен для анализа



	выполненных работ и услуг в разрезах времени, пользователей, видов работ, клиентов и фактов оплаты
“Оплата (по продажам)”	Оперативный отчет. Собирается на основе зарегистрированных продаж товаров и услуг. Предназначен для анализа поступления денежных средств в разрезах времени, пользователей, типов реализации, клиентов и получателей платежа.
“Оплата (по счетам)”	Оперативный отчет. Собирается на основе журналов счетов и оплат. Предназначен для анализа реализации по счетам, в разрезах времени, пользователей, счетов, клиентов и получателей платежа.
“Оплата частичная (по счетам)”	Оперативный отчет. Собирается на основе журналов счетов и оплат. Предназначен для анализа дебиторской задолженности и контроля частичных оплат по счетам, в разрезах времени, пользователей, клиентов и получателей платежа.
“Складские остатки”	Складской отчет. Выводит складские остатки в разрезах номенклатуры, складов и юр. лиц
“Складские остатки на дату”	Складской отчет. Выводит складские остатки на заданную дату на основе регистра итогов
“Оборотно-сальдовая ведомость”	Складской отчет. Позволяет производить анализ движений номенклатурных позиций в разрезах юр. лиц, складов и времени с учетом начальных и конечных остатков
“Отчет о движениях товара”	Складской отчет. Позволяет производить анализ складских движений в разрезах товаров, групп товаров, юр. лиц, складов, менеджеров, клиентов и времени
“Маржинальный отчет (детализированный)”	Складской отчет. Предназначен для детального анализа доходности в разрезах товаров, групп товаров, юр. лиц, складов, менеджеров, клиентов и времени
“Маржинальный отчет (сводный)”	Складской отчет. Предназначен для обобщенного анализа доходности в разрезах товаров, групп товаров, юр. лиц, складов, менеджеров, клиентов и времени, с группировкой по клиентам
“Сводная ведомость расчетов”	Сводный отчет. Предназначен для обобщенного анализа баланса расчетов с клиентами
“Акт сверки”	Детализированный отчет. Предназначен для детального анализа баланса расчетов с клиентами
“Кассовый отчет”	Кассовый отчет. Выводит кассовые остатки в разрезах касс и юр. лиц
“Отчет по движению денежных средств”	Кассовый отчет. Позволяет производить анализ движений денежных средств в разрезах юр. лиц, касс, менеджеров, контрагентов и времени
“Кассовая книга”	Отчет, формирующий кассовую книгу в разрезах юр. лиц, менеджеров, клиентов и времени
“Дни рождения”	Предназначен для отображения известных дней

	рождения контактных лиц контрагентов.
“Персональная статистика”	Сводный оперативный отчет, характеризующий активность пользователей системы. Статистика по клиентам, задачам, регистрациям. Графическое отображение.
“Статистика по событиям”	Оперативный отчет по типам событий в разрезах пользователей и времени, круговая диаграмма
“Статистика по оборотам юр. лиц”	Оперативный отчет, показывающий распределение оборотов по юр. лицам в разрезах пользователей и времени
“Таргетинг – плановые показатели”	Оперативный отчет. Предназначен для контроля выполнения целевых планов сотрудников и компании в целом

Некоторые отчеты не имеют возможности вызова из главного меню, как например отчет “Сводная информация по клиенту”, который вызывается только из карточки клиента, а также протокол бизнес-процесса, который может быть вызван только из карточки хода процесса.

Ниже приведен пример отчета “Сводная информация по клиенту”.

Предварительный просмотр

78%

Заккрыть

### СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО КЛИЕНТУ (2694) Мергель Стафф

Пользователь: Сидра А.Ю. Формат отчета: 22.02.2009 11:51:48

**Регистрационные данные**

Наименование: Мергель Стафф  
Полное наименование: ЗАО “Мергель Стафф”

ИНН:   
КПП:   
Регион: Нижегородская обл.  
Адрес: Н. Новгород  
Телефоны: 228-45-45, 228-45-41  
Факсы: 455-60-59

E-Mail: merge@mail.ru  
Web-site: www.mergel-holding.ru

Куратор: Аносов П.Е.  
Специалист: Свиридова О.Н.

**ПРИМЕЧАНИЯ СОТРУДНИКОВ**

Предложения отправлять на адрес merge@mail.ru.

Секретарь регистрирует все входящие входящие письма и предоставляет коммерческому директору.

**Данные о персонале**

Ф.И.О.	Должность	Рабочий телефон	Мобильный телефон	E-Mail	Дата рождения
Евгения Васильева	Руководитель	228-45-45, 228-45-41			
Ирина Петрова	Главный бухгалтер	228-45-45, 228-45-41			
Эльдар Эрикович	Коммерческий директор	228-45-45, 228-45-41			

**Список задач**

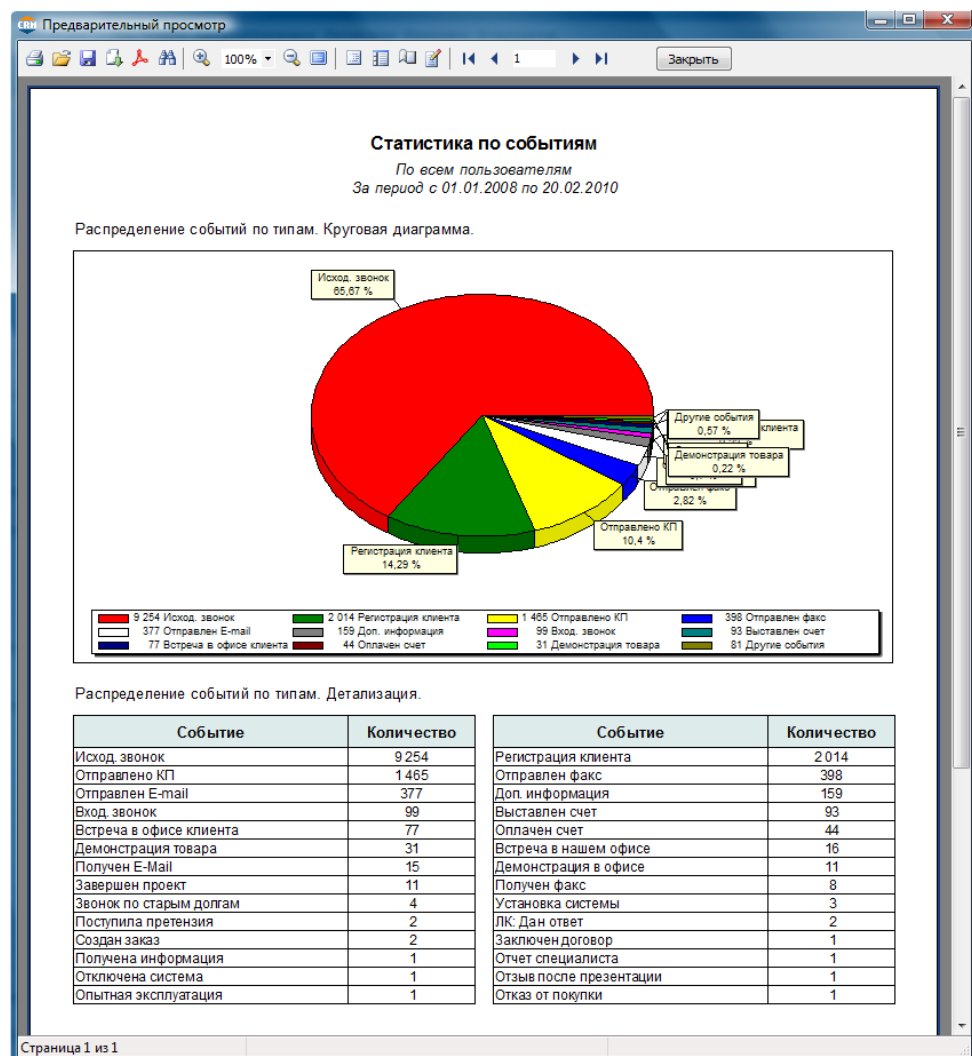
Дата постановки	Срок исполнения	Постановщик	Исполнитель	Описание задачи	Статус выполнения	Дата выполнения
04.12.2008	24.02.2009	Свиридова О.Н.	Свиридова О.Н.	взять, получить ли информацию.	назначена	
04.12.2008	04.12.2008	Свиридова О.Н.	Аносов П.Е.	отправить на электронку всю информацию.	завершена	
03.12.2008	03.12.2008	Аносов П.Е.	Свиридова О.Н.	пообщаться	завершена	

**История взаимоотношений**

Дата	Время	Сотрудник	Событие	Комментарии сотрудника
23.02.2009	15:41	Свиридова О.Н.	Оплачен счет	Счет № 723 от 19.02.2009 г. на 68 050 руб. (товара ЗМС30В - 2 шт.)
18.02.2009	14:13	Свиридова О.Н.	Отправлен E-mail	оказ в срок предложения за февраль.
11.02.2009	14:43	Свиридова О.Н.	Исход. звонок	пока необходимости нет в срочнике, посоветовал звонить позже.
09.12.2008	12:04	Свиридова О.Н.	Исход. звонок	пока ничего не понятно, попробует еще раз говорить с руководителем.
06.12.2008	11:18	Свиридова О.Н.	Оплачен счет	сделал, поставил на рассмотрение в 11.00, приложил счет № 311 от 04.12.2008 г., сумма 28000 руб. (Работало-810 - 4 шт.)
06.12.2008	14:35	Свиридова О.Н.	Исход. звонок	он сообщил что не посмотрел еще предложение, договорились, что созвонимся на след. неделе.
04.12.2008	13:21	Свиридова О.Н.	Выважен счет	По E-mail отправлен счет на Работало-810 с 10% скидкой.
04.12.2008	12:23	Свиридова О.Н.	Исход. звонок	разговаривала с Эльдаром Эриковичем, он мне сказал, что если мы дадим скидку 10%, мы будем очень вам благодарны. Я указала в электронный адрес, договорилась, что отправлю информацию и пообщаемся он спросил, сколько стоит ежедневное обслуживание по

Для обеспечения контроля за актуальностью данных и источниками генерации, все отчеты по умолчанию имеют информационную строчку о пользователе, который сгенерировал отчет, а также о дате и времени генерации.

Все отчеты могут быть экспортированы в форматы PDF, Word, Excel, GIF и HTML, XML, JPEG, OpenDocument (текст) и OpenDocument (таблица). Для осуществления экспорта воспользуйтесь контекстным меню отчета, либо горячими кнопками в верхней части окна отчета.



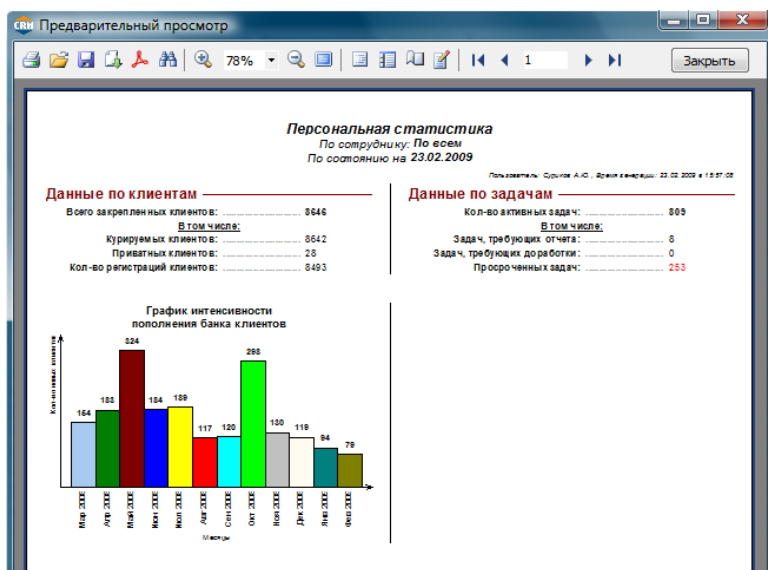
Наличие экспортов открывает перед пользователями мощные возможности. Например пользователь может сразу после выставления счета экспортировать печатную форму счета в формат JPEG или PDF и отправить его клиенту по e-mail.

Любой отчет может быть сохранен во внутреннем формате \*.fp3 для последующего открытия на другом компьютере из программы RegionSoft CRM.

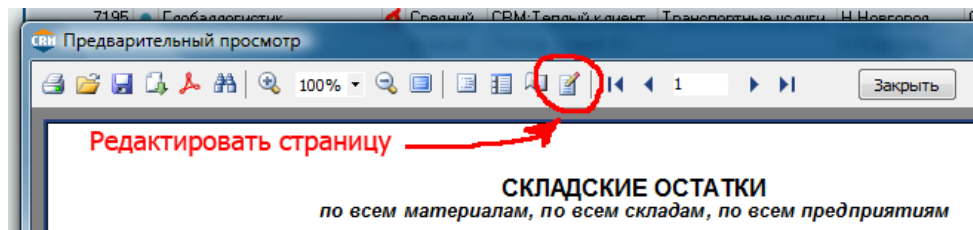
Для сохранения отчета в формате fp3 воспользуйтесь пунктом “Сохранить” контекстного меню отчета.

Чтобы открыть ранее сохраненный отчет, воспользуйтесь пунктом “Открыть” контекстного меню отчета.

Ниже приведен пример отчета “Персональная статистика”.



Любые данные, полученные в результате построения отчета, могут быть исправлены “на экране”, т.е. без сохранения. Для этого, после создания отчета нажмите кнопку “Редактировать страницу”. Печатная форма будет открыта в дизайнера отчетов, после чего в нее можно вносить изменения. После внесения исправлений закройте дизайнер отчетов. Исправленный отчет можно распечатать и экспортировать.

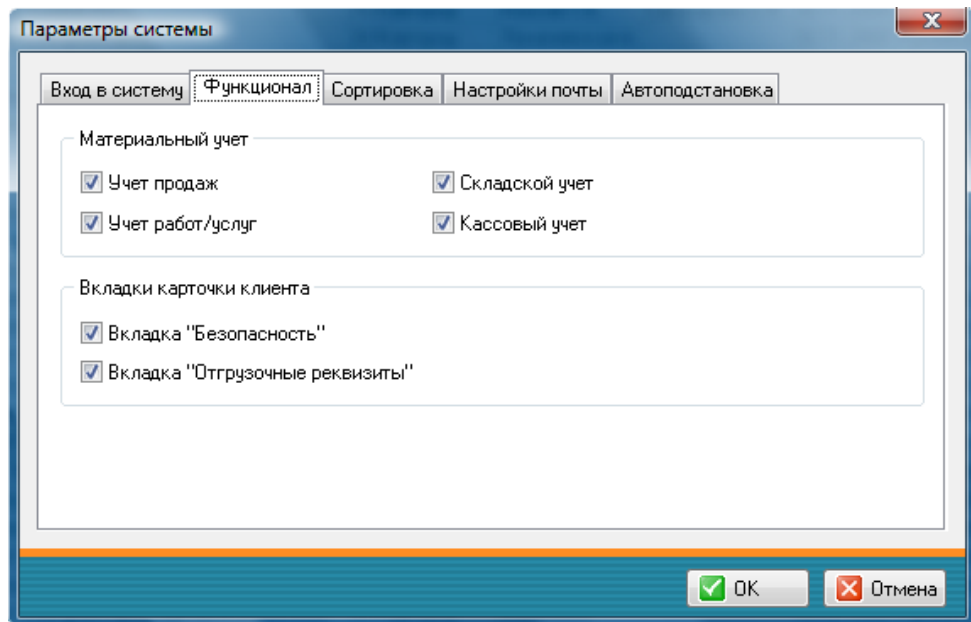


## Настройка функционала

RegionSoft CRM позволяет пользователям отключать неиспользуемый функционал, чтобы “лишние” возможности не перегружали интерфейс программы. Возможно быстро отключить следующие блоки:

- Учет продаж;
- Учет работ/услуг;
- Складской учет;
- Кассовый учет;
- Вкладку “Безопасность” карточки клиента;
- Вкладку “Отгрузочные реквизиты” карточки клиента.

Для отключения функционала программы, войдите в пункт “Настройки - Параметры” главного меню, перейдите на вкладку “Функционал”. Снимите или установите необходимые флажки.



## Активные пользователи

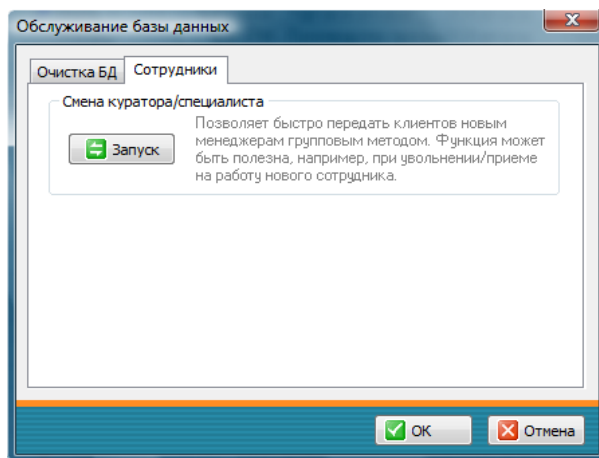
Пользователи, обладающие правами “Администратор”, имеют возможность видеть активных пользователей, т.е. тех пользователей, которые в настоящий момент работают в системе. Для этого воспользуйтесь пунктом “Администрирование - Активные пользователи” главного меню. Вы сможете увидеть список пользователей, работающих сейчас в системе, со следующими параметрами:

- Пользователь;
- Дата и время регистрации входа в систему;
- Сетевое имя ПК, с которого осуществляется доступ;
- IP-адрес ПК, с которого осуществляется доступ.

В случае, когда подключение удаленного пользователя происходит с использованием терминального режима, в качестве сетевого имени ПК будет указано имя терминального сервера.

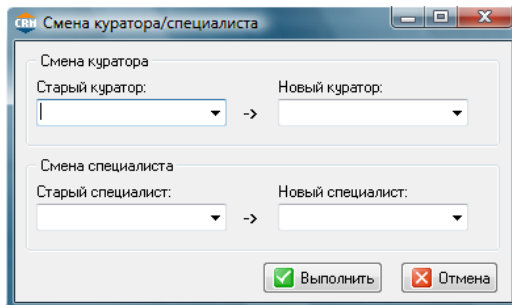
## Смена куратора/специалиста

Порой необходимо передать клиентов новому куратору или специалисту, например при увольнении сотрудника. Для этого пользователь с правами “Администратор” может воспользоваться пунктом “Администрирование” → “Смена куратора/специалиста” главного меню программы.



Введите старого куратора и нового, старого специалиста и нового. Клиенты будут переданы для работы новому пользователю, который мгновенно сможет начать работу, например с изучения истории своих новых клиентов.

При этом не забудьте запретить уволенному сотруднику доступ в систему, поставив флажок “Отключить учетную запись” и “Сотрудник уволен” в свойствах пользователя (пункт “Администрирование” -> “Пользователи” главного меню, вкладка “Общие сведения”).



Передача клиентов новому пользователю происходит немедленно. Перезагрузки системы не требуется.

**Примечание:** Также возможно провести смену куратора и специалиста альтернативным методом - с помощью механизма групповой обработки. Механизм позволит одновременно с переназначением куратора и специалиста, назначить новому пользователю задачу, а клиентов, у которых меняется курирующий менеджер, оповестить о новом кураторе по электронной почте. (см. раздел "Групповая обработка" руководства)

# Импорт данных из Microsoft Excel

## Процедура импорта

В базу данных может быть импортирован список клиентов из формата Microsoft Excel. Для этого на компьютере должен быть установлен пакет Microsoft Office.

Чтобы выполнить импорт, войдите в пункт “Администрирование – Импорт из MS Excel” главного меню программы. Будет открыто окно импорта.

Процедура импорта осуществляется за три шага:

**ШАГ 1 – Загрузка.** Выберите файл (кнопка “Обзор”) с данными для загрузки. Нажмите кнопку “ШАГ 1 - Загрузка”. Данные из файла будут загружены в табличную форму для последующей обработки.

Импорт из MS Excel

Файл-Источник  
C:\Bases\16\Для импорта (10 клиентов).xls

☒ Добавить инф. об импорте ☒ Обработать ФИО

Назначить статус: Клиент конкурентов Назначить приоритет: Средний

ШАГ 1 - Загрузка завершена ШАГ 2 - Автообработка ШАГ 3 - Импорт Очистить данные

	Полное наимен.	Наименов.	Код	Регион	Код	Город	Код	Район	Индекс	Адрес
1	ООО "Информ-Арсенал"	Информ-Арсенал	-1	N/A	-1	Абакан	-1	N/A	N/A	Республика Хакасия
2	ООО "Гранитал2"	Гранитал2	-1	N/A	-1	Александров	-1	N/A	601654	г. Александров
3	ООО "Сфинкс"	Сфинкс	-1	N/A	-1	Анапа	-1	N/A	353440	г. Анапа, ул.
4	ООО Фирма "Гига-центр"	Фирма Гига-центр	-1	N/A	-1	Ангарск	-1	N/A	665830	Иркутская обл.
5	ЗАО "Эпос"	Эпос	-1	N/A	-1	Архангельск	-1	N/A	163020	г. Архангельск
6	ЗАО "Северодвинский це"	Северодвинский це	-1	N/A	-1	Архангельск	-1	N/A	163004	г. Архангельск
7	ООО "Затонов мост"	Затонов мост	-1	N/A	-1	Астрахань	-1	N/A	414014	г. Астрахань
8	ООО МФ "Образ-инвест"	МФ Образ-инвест	-1	N/A	-1	Астрахань	-1	N/A	414000	г. Астрахань
9	ЗАО "ТЕЛЕКОМ-ПРОФИ"	ТЕЛЕКОМ-ПРОФИ	-1	N/A	-1	Астрахань	-1	N/A	414000	г. Астрахань
10	ООО "Алтайпрофнастил"	Алтайпрофнастил	-1	Алтайский край	-1	Барнаул	-1	N/A	656019	Алтайский край

**ШАГ 2 – Автообработка.** Этот шаг рекомендуется к выполнению, но не является обязательным. После нажатия кнопки “ШАГ 2 - Автообработка”, данные в табличной форме будут проанализированы и, в случае необходимости, автоматически откорректированы. Чтобы не выполнять автообработку ФИО и не добавлять в примечание сведения об импорте, снимите соответствующие флажки с чекбоксов.

После выполнения автообработки, либо вместо нее, внимательно посмотрите на данные и при необходимости отредактируйте их вручную, прямо в табличной форме.



**ШАГ 3 – Импорт.** Перед последним шагом назначьте импортируемым клиентам статус и приоритет. Затем нажмите кнопку “ШАГ 3 - Импорт”. Подготовленные данные будут загружены в базу данных.

### Формат файла для импорта

Для импорта необходимо подготовить файл Microsoft Excel с данными, которые должны располагаться в определенном порядке. Все данные одного клиента должны располагаться в одной строке. Каждая колонка (столбец) должна содержать данные одного типа для разных клиентов. Порядок колонок приведен здесь:

Колонка	Данные	Пример данных
A	Полное наименование	ООО "Арсенал-Сервис"
B	Короткое наименование	Арсенал-Сервис
C	Регион	Хакасия Респ.
D	Город	Абакан
E	Район	Московский
F	Почтовый индекс	600301
G	Адрес	ул. Т. Шевченко, 62а, офис 301
H	Телефон	(3902) 235-588
I	Факс	(3902) 231-453
J	E-mail общий	<a href="mailto:info@grants.ru">info@grants.ru</a>
K	Web site	<a href="http://www.grants.ru">www.grants.ru</a>
L	Примечание	Клиент Смирнова
M	ФИО контактного лица	Гришина Оксана Викторовна
N	E-mail контактного лица	<a href="mailto:oksana@grants.ru">oksana@grants.ru</a>

### Очистка базы данных

В процессе нормальной работы, когда в систему вносится много данных, размер базы растет. Чтобы “лишние” сведения не загружали систему, RegionSoft CRM имеет возможность периодически чистить “лишние” сведения, освобождая тем самым пространство для новых данных.

В качестве информации, которая может быть удалена из системы, выступают завершенные задачи с определенной давностью, например 6 месяцев или 1 год. Глубину давности определяет Администратор.

Чтобы включить механизм очистки базы данных, войдите в пункт “Администрирование – Управление данными – Обслуживание базы данных” главного меню программы. Во вкладке “Очистка БД” необходимо установить флажок “Удалять завершенные задачи с давностью:” и определить глубину давности.

Очистка базы данных доступна только пользователю с правами “Администратор”.

# Разграничение доступа, права

## Общие принципы

ПК RegionSoft CRM позволяет осуществлять разграничение доступа пользователей к тем или иным контрагентам и действиям на основе его прав. Права каждого пользователя могут настраиваться индивидуально. Назначать права другим пользователям может пользователь с правами “Администратор”.

Можно организовать несколько вариантов работы пользователей, как например:

- Пользователь видит и работает только со своими клиентами;
- Пользователь видит список всех клиентов, но работать и входить может только в карточки своих клиентов;
- Пользователь видит список всех клиентов, может входить в карточки всех клиентов, добавляя и корректируя информацию, кроме основной информации у чужих клиентов;
- Пользователь может видеть всех клиентов и работать со всеми клиентами.

## Настройка прав пользователей

Права пользователей настраиваются в карточке пользователя. Войти в нее можно через главное меню программы, пункт “Администрирование - Пользователи” (требуется права администратора).

Во вкладке “Права” карточки пользователя необходимо назначить пользователю отведенную ему роль и разрешения. Роль определяет набор базовых разрешений пользователя и может принимать следующие значения:

- **Администратор** – имеет самый широкий базовый набор прав и разрешений. Может видеть, удалять и редактировать любую информацию, кроме частных клиентов, управлять другими пользователями. В системе всегда должен быть как минимум один администратор.
- **Супервизор** – имеет базовый набор прав и разрешений, соответствующих менеджеру, но может видеть информацию в журналах и собирать отчеты по всем сотрудникам.
- **Менеджер, специалист** – имеют одинаковый ограниченный базовый набор прав и разрешений. Не могут изменять основные данные прошедшей датой, не могут редактировать справочники и настраивать систему, видят и могут работать только с теми клиентами, кураторами которых являются, либо к которым им разрешен доступ.

Базовые наборы ролей администратора, супервизора, менеджера и специалиста могут быть существенно расширены. Для этого необходимо воспользоваться блоком “Разрешения доступа” и “Дополнительные разрешения” вкладки “Права” карточки пользователя.

## Приватные клиенты

Система позволяет вести приватных клиентов. Это клиенты, которых может видеть только их куратор. В списках других пользователей эти клиенты отображаться не будут, даже если другие пользователи обладают полным набором разрешений, или даже правами администратора.

Чтобы пользователь имел право назначать приватных клиентов, в настройках его прав нужно установить флажок “Вести приватных клиентов”.

Чтобы назначить клиенту статус приватного, войдите во вкладку “Доступ” карточки клиента и установите флажок “Приватный клиент”. В списке клиентов такой клиент будет отмечен небольшим знаком оранжевого замка в колонке “Код”.

## Карточка пользователя

Карточка пользователя доступна из пункта “Администрирование” -> “Пользователи” главного меню программы. При этом сам пункт меню “Администрирование” доступен только пользователю с правами администратора.

Пользователь: Иванов Иван Иванович

Фамилия: Иванов      Имя: Иван      Отчество: Иванович

Общие сведения | Паспорт | Контактные данные | **Права** | Пароль

**Набор базовых разрешений**  
**Роль**  
Администратор

Роль определяет набор базовых разрешений пользователя. Роль администратора позволяет пользователю получить доступ к любому объекту базы.

**Разрешения доступа**

- ☐ Видеть список чужих клиентов
- ☐ Доступ к чужим клиентам
- ☐ Редактировать чужих клиентов
- ☒ Вести приватных клиентов  
Приватные клиенты не видны в общем списке клиентов. Получить доступ к такому клиенту может только его куратор.

**Дополнительные разрешения**

- ☒ Отменять проведение документов
- ☒ Выполнение групповых операций
- ☒ Выносить заключения по экономической безопасности
- ☐ Конфигурировать и производить репликацию баз
- ☒ Редактировать номенклатуру
- ☒ Доступ к системному конфигуратору

**Права**

☒ OK

Сохранить

☒ Отмена

Здесь производится настройка ролей, прав и разрешений пользователя

**Примечание:** Пользователи с правами администратора имеют возможность редактировать справочники прямо “на лету”, т.е. для редактирования нет необходимости входить в список справочников через главное меню программы. Можно добавить, удалить или изменить свойства элементов справочников, находясь в любом документе или форме, из которой этот справочник может быть вызван.

**Примечание:** Пользователи с правами менеджера и специалиста могут видеть в журналах только данные, относящиеся к своей деятельности.

**Примечание:** Пользователи с правами менеджера и специалиста могут собирать отчеты только в разрезе своей работы.

## Решения по экономической безопасности

Пользователю можно разрешить выносить заключения по экономической безопасности и подписывать эти заключения своей электронно-цифровой подписью.

Заключение становится видимым для всех пользователей, имеющих право работать с клиентом (вкладка “Безопасность” карточки клиента).

Общие | Оперативная работа | Персонал | Рег. данные | Банк | Доступ

Рассылка E-Mail | Безопасность | Отгрузочные реквизиты | Служебные

Финансы | Собственность | Репутация | Связи | Заключение

Возможные пути решения проблем, связанных с возникновением форс-мажорных обстоятельств (например при отказе от оплаты предварительно поставленной партии товаров):

Прекратить отгрузку. Вернуть ранее отгруженный товар. Немедленно поставить в известность Новикова. При отсутствии Новикова - Бережкову. Залоговые документы у Бережковой. Залог - автомобиль Audi a4 2006 г.в.

Товарный кредит

Товарный кредит разрешен на сумму 3000000 рублей.

Заключение службы безопасности:

Разрешено отгружать на консигнацию.  
Еженедельный контроль остатков.

Подтвердить заключение

Дата заключения: 23.02.2009    Инспектор: Суриков А.Ю.    Режим: С отсрочкой

Карточка клиента

OK

Сохранить

Отмена

Распечатать основные сведения о клиенте

Печать

Чтобы пользователь имел возможность выносить заключения, в настройках его прав необходимо установить флажок “Сотрудник принимает решения по экономической безопасности”.

Заключение выносится на основе анализа данных вкладки “Безопасность” карточки клиента. В качестве электронно-цифровой подписи используется пароль пользователя.

При подтверждении заключения фиксируется дата заключения и инспектор, который это заключение вынес, определяется размер разрешенного товарного кредита и

устанавливается режим работы. Все эти данные могут быть использованы в дальнейшей оперативной работе с клиентом.

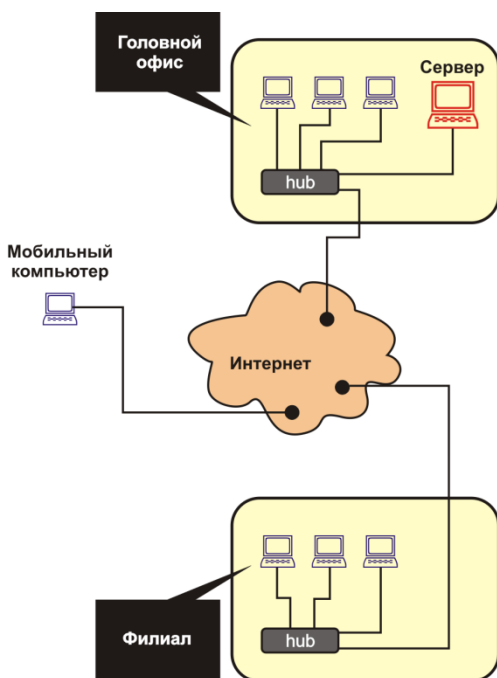
Механизм анализа безопасности недоступен в редакции “Standard”.

## Удаленный режим работы

### Общие сведения

Удаленный режим работы – рекомендуемый вариант построения единой информационной системы для предприятий, имеющих распределенную структуру, т.е. для предприятий, имеющих несколько офисов, располагающихся в разных зданиях, районах, городах, странах.

RegionSoft CRM обладает полной поддержкой самых передовых технологий терминального и удаленного режимов работы. Оба режима поддерживают on-line работу, т.е. позволяют получить доступ к центральной информационной базе, располагающейся на удаленном компьютере, в режиме реального времени.



### Способ 1: Терминальный режим

И сервер, и рабочая станция, находящиеся удаленно друг от друга, должны быть подключены к интернет, с рекомендуемым стабильным каналом не ниже 512 кБит/с.

Рабочая станция производит коннект к серверу по протоколу RDP (с помощью утилиты Remote Desktop Connection, либо ее аналога), после чего осуществляется запуск системы на стороне сервера.

Далее осуществляется полноценная работа в режиме on-line. Удаленному пользователю предоставляется полный доступ ко всем возможностям системы.

Терминальный режим работы, который поддерживает RegionSoft CRM, основан на технологии тонкого клиента. Преимущество технологии заключается в том, что в процессе работы запуск приложения и все операции с данными осуществляются на стороне сервера в изолированной сессии, что значительно снижает нагрузку на канал передачи данных. В таком режиме могут обрабатываться огромные объемы данных с минимальной загрузкой канала и удаленной рабочей станции.

В качестве средства для построения терминального режима работы могут быть использованы разные технологии. Однако наиболее качественным решением, а также решением, позволяющим обеспечить должный уровень безопасности, считается Microsoft Terminal Services, входящее в поставку серверной операционной системы Microsoft Windows Server от корпорации Microsoft.

## **Способ 2: Удаленное подключение**

И сервер, и рабочая станция, находящиеся удаленно друг от друга, должны быть подключены к интернет, с рекомендуемым стабильным каналом не ниже 256 кБит/с. В настройках подключения к базе данных со стороны рабочей станции необходимо указать статический IP-адрес сервера базы данных. Никаких других утилит не требуется. CRM система запускается на удаленной рабочей станции.

Работа осуществляется в режиме on-line. Удаленному пользователю предоставляется полный доступ ко всем возможностям системы.

Режим удаленного подключения также, как и терминальный режим, позволяет возложить функции обработки данных на сервер, однако результаты обработки передаются на сторону удаленной рабочей станции. Преимуществом такого метода является отсутствие необходимости в развертывании терминального сервера, что значительно ускоряет и удешевляет ввод системы в эксплуатацию.

Во всех вышеперечисленных способах удаленной работы для организации канала передачи данных могут быть использованы стандартные современные средства доступа к интернет, такие как широкополосный доступ к интернет для подключения удаленных офисов, а также 3G и Wi-Max для подключения мобильных пользователей.

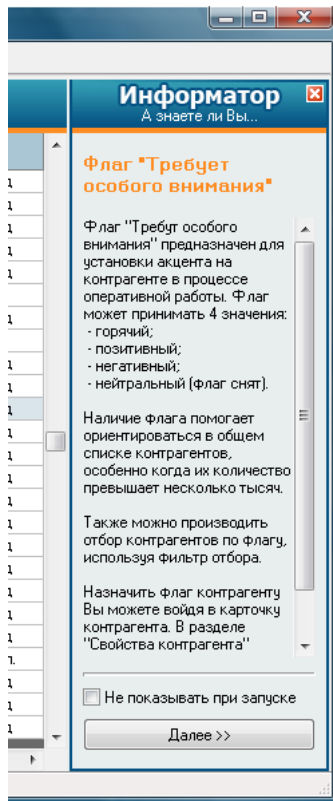
**Примечание:** Для терминального и удаленного режимов работы требуется приобретение специальной лицензии RegionSoft CRM с префиксом "Terminal&Remote Access".

## Информатор

Информатор представляет собой вертикальную панель главного окна программы. Располагается справа от главной таблицы и предназначен для информирования пользователей о возможностях программы

Информатор содержит статьи о функционале программы и выводит их для ознакомления пользователем в случайном порядке. Пользователь имеет возможность просмотреть дополнительные статьи, нажимая кнопку “Далее >>” панели информатора.

Пользователь имеет возможность отключить информатор, установив флажок “Не показывать при запуске”, расположенный на панели информатора.



## Конфигуратор

RegionSoft CRM (кроме редакции “Standard”) располагает встроенным конфигуратором, доступным пользователям. Конфигуратор позволяет дорабатывать систему под задачи пользователя, а также разрабатывать интеграцию системы с внешними программами.

Войти в конфигуратор можно из пункта “Настройки” -> “Конфигуратор” главного меню. Конфигуратор построен на скриптах, которые привязаны к событиям системы.

В конфигураторе поддерживается паскалеобразный объектно-ориентированный язык программирования. Любые скрипты могут получать доступ к базе данных, элементам форм, создавать новые формы с новыми обработками, создавать отчеты, интегрировать систему с другими программными продуктами.

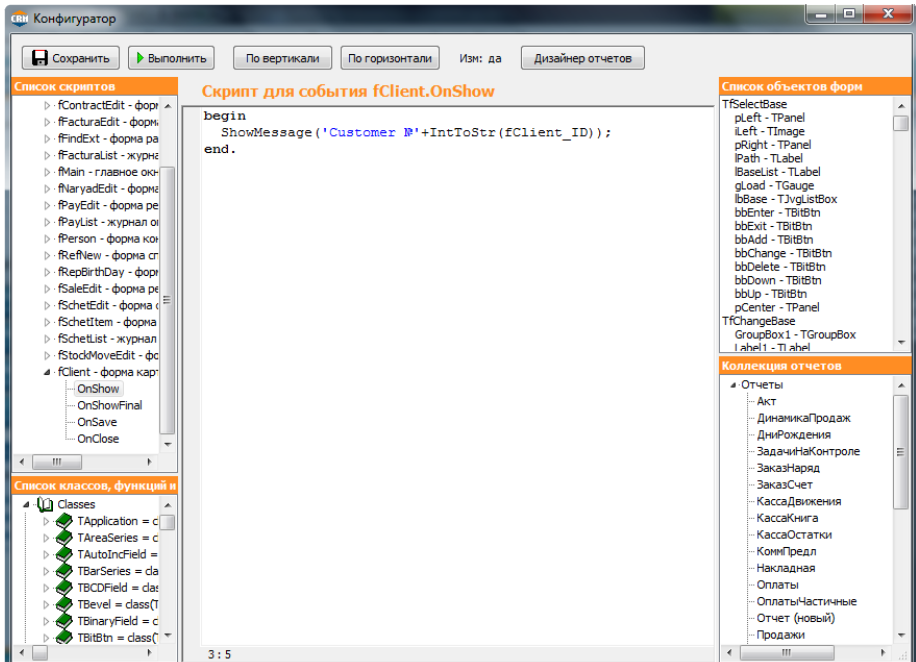
Например, можно написать скрипт, который будет вызываться в момент открытия карточки контрагента:

*begin*

```
ShowMessage('Customer №'+IntToStr(fClient_ID));
```

*end.*

Войдите в конфигуратор. Скопируйте этот скрипт и поместите его в обработчик события *fClient.OnShow*. Сохраните скрипт. Закройте конфигуратор. Теперь, при входе в карточку контрагента, будет выводиться сообщение с номером контрагента.

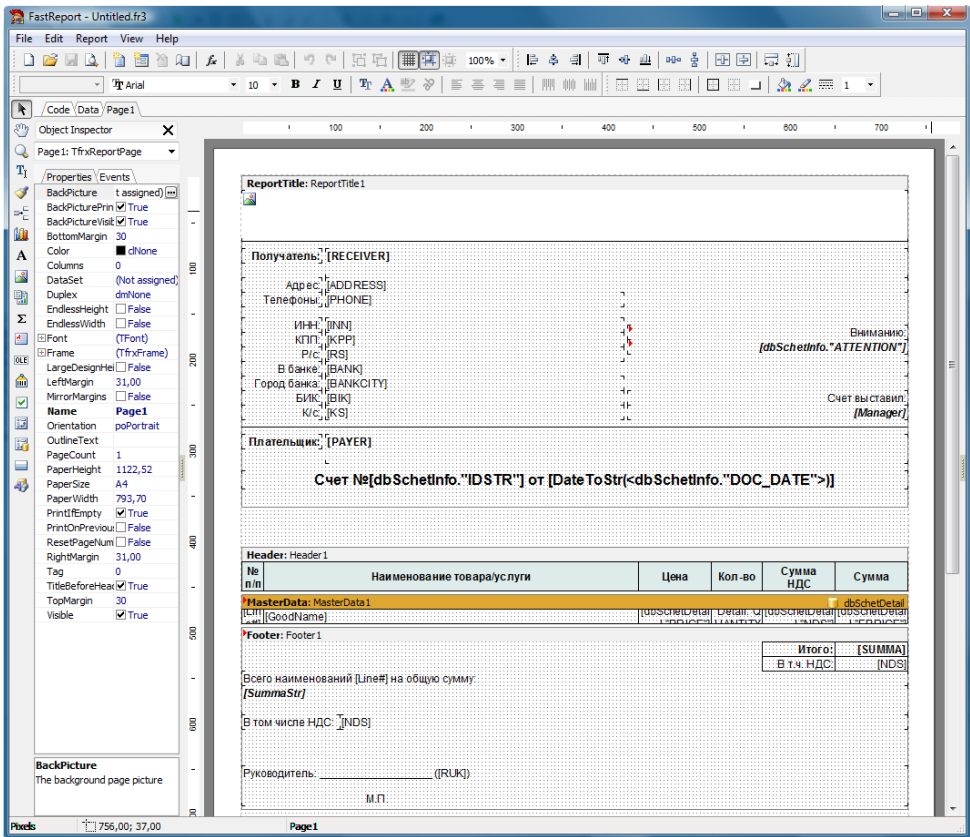




**Примечание:** Чтобы пользователь имел доступ к конфигуратору, ему необходимо установить соответствующие разрешения (Пункт меню “Администрирование” -> “Пользователи”).

## Дизайнер отчетов

Дизайнер отчетов является частью конфигулятора и предназначен для доработки существующих и создания собственных отчетов. Чтобы попасть в дизайнер отчетов, необходимо кликнуть соответствующую кнопку, находясь в конфигураторе.



Дизайнер отчетов позволяет подключаться к наборам данных, определенных в конфигураторе.

Чтобы использовать дизайнер отчетов, необходимо приобретение специальной лицензии FastReport Designer.

## Технические требования

Параметр	Значение
Поддерживаемые операционные системы	Windows 7, Vista, XP, 2000, Windows Server 2008, 2003, 2000 (win32 & win64)
SQL-Сервер	Firebird 2.5
Рекомендуемая конфигурация сервера	Intel Core i5 3.1 ГГц, ОЗУ 4 Гб, свободное место на жестком диске 100 Гб, 1 Гбит Ethernet TCP/IP или более производительный
Минимальная конфигурация сервера	Intel Celeron 800 МГц, ОЗУ 256 Мб, свободное место на жестком диске 500 Мб, 10 Мбит Ethernet TCP/IP
Рекомендуемая конфигурация рабочей станции	Intel Core i3 2.5 ГГц, ОЗУ 2 Гб, свободное место на жестком диске 1 Гб, 1 Гбит Ethernet TCP/IP или более производительный
Минимальные требования к рабочей станции	Intel Celeron 400 МГц, ОЗУ 128 Мб, свободное место на жестком диске 200 Мб, 10 Мбит Ethernet TCP/IP
Используемые порты	Порт 3050 – Firebird SQL Порты 3030-3033 – сервисы RegionSoft CRM

## Информация о регистрационном ключе

Чтобы получить информацию об установленном регистрационном ключе на программный продукт и о зарегистрированном владельце копии программного комплекса, воспользуйтесь пунктом “О программе – Регистрационный ключ” главного меню программы.



Здесь можно увидеть на кого зарегистрирована программа, серийный номер, редакцию, количество рабочих мест и другие дополнительные сведения о ключе.

## Резервное копирование

Резервное копирование заключается в физическом копировании файла базы данных любым стандартным средством Windows. В момент копирования следует убедиться, что ни один пользователь не работает в системе.

SQL-серверная технология, примененная в архитектуре Программного Комплекса, является устойчивой к различным сбоям, как на стороне сервера, так и на стороне клиента. Тем не менее существует ряд ситуаций, способных привести систему к краху, как например:

- действия вирусов;
- физическое разрушение жесткого диска (bad-блоки, поломка, ...);
- умышленные действия людей (хакеров, неопытных пользователей);
- ошибки персонала при выполнении критических операций;
- кража компьютера, а также некоторые другие обстоятельства.

Возможность восстановления утраченной информации напрямую зависит от того, производилось ли резервное копирование, а размер утраченной информации зависит от того, как давно такое копирование было сделано.

Рекомендуется производить резервное копирование ежедневно, еженедельно либо ежемесячно – в зависимости от интенсивности использования системы.

Возможно организовать резервное копирование автоматизированно, прибегнув к стандартным средствам резервирования операционной системы. Например, средствами Windows можно настроить автоматическое копирование базы данных каждую ночь в 03:00 без участия человека.

Для организации резервного копирования вполне достаточно копировать лишь базу данных, которая содержит в себе всю важную информацию о работе Вашей компании. Остальные компоненты Программного Комплекса, в случае их утери или повреждения, легко могут быть восстановлены после обращения в компанию РегионСофт, либо к ее партнерам.

Рекомендуется хранить несколько последних резервных копий, а хранить их на другом компьютере или съемном носителе (Flash-диск, DVD-RW и т.д.).

## Заметки