

Центр информационных технологий index.art

**Документация пользователя  
по работе с базовой версией  
системы index.crm  
Community Edition**

версия 2.9.2

Екатеринбург, 2006-2011

# Содержание

<b>1. Основы index.CRM</b> .....	<b>3</b>
1.1. Схема хранения данных .....	3
1.2. Общие принципы навигации в системе.....	4
1.3. Главная страница системы .....	5
<b>2. Справочники</b> .....	<b>6</b>
2.1. Стандартная функциональность справочников.....	6
2.1.1. Навигация по иерархическим справочникам .....	6
2.1.2. Навигация по одноуровневым справочникам .....	8
2.1.3. Работа с отдельными записями справочников.....	14
2.1.4. Перекрестные ссылки .....	17
2.1.4. Управление иерархическими справочниками.....	18
2.2. Персоны.....	19
2.3. Договоры .....	19
2.4. Товары и услуги.....	19
2.5. Персонал.....	19
<b>3. Справочник «Клиенты»</b> .....	<b>20</b>
3.1. Свойства клиента .....	20
3.2. Параметры клиента .....	22
3.3. Подчиненные справочники и журналы документов .....	23
3.3.1. Договоры с контрагентами.....	23
3.3.2. Персоны .....	23
3.3.3. Контакты .....	24
3.4. Работа по привлечению новых клиентов. Оперативное управление продажами .....	24
3.4.1. Стадии работы с клиентом .....	24
3.4.2. Отслеживание текущих клиентов .....	24
3.4.3. Выполнение плана, воронка и прогноз продаж.....	25
<b>4. Журналы документов</b> .....	<b>25</b>
4.1. Стандартная функциональность документов .....	25
4.2. Контакты.....	29
4.3. Предложения.....	31
4.4. Счета .....	33
4.5. Продажи .....	34
4.6. Платежи.....	35
<b>5. Отчеты</b> .....	<b>36</b>
5.1. Общие отчеты.....	36
5.1.1. Выполнение задач .....	36
5.1.2. Задолженность контрагентов .....	36
5.1.3. Клиенты, требующие внимания.....	36
5.1.4. Отчет по продажам .....	37
5.1.5. Продуктивность персонала .....	37
5.1.6. Воронка продаж/Статистика продаж.....	37
5.1.7. Отчет о деятельности пользователя.....	38
5.1.8. Прогноз первичных продаж .....	38
5.2. Специальные отчеты .....	39
5.2.1. Агрегированный отчет по взаимодействию с клиентом .....	39
5.2.2. Все документы .....	39
5.2.3. История баланса клиента .....	39
5.2.4. История предложения и история продажи .....	39
<b>6. Функциональные подсистемы index.crm</b> .....	<b>40</b>
6.1. Авторизация пользователей .....	40
6.2. Система контроля прав доступа.....	40
6.3. Система назначения задач.....	42
6.4. Динамические фильтры .....	44
6.4.1. Конструктор динамических фильтров .....	44
6.4.2. Создание условий фильтрации.....	44
6.4.3. Задание свойств пользовательских фильтров .....	45
6.4.4. Редактирование пользовательских фильтров.....	46
<b>7. Пример использования index.crm</b> .....	<b>47</b>
Предметный указатель .....	50

# 1. Основы index.CRM

## 1.1. Схема хранения данных

Index.CRM – многопользовательская система. Каждый пользователь идентифицируется логином (именем) и паролем, которые вводятся при входе в систему. Пользователь имеет собственное рабочее пространство, вид которого определяется в зависимости от прав доступа к системе, а также набор личных настроек и предпочтений.

Все пользователи index.CRM работают с одной общей базой данных, и каждый пользователь имеет доступ к какой-то ее части, в зависимости от своей роли.

Данные, хранящиеся в index.CRM, условно разделены на две основные категории: справочники и журналы документов.



### Определения

**Справочник** – одноуровневое или иерархическое хранилище записей, представляющих информацию о каких-либо объектах (примеры: «Клиенты», «Каталог товаров и услуг»).

**Журнал документов** – одноуровневое хранилище записей, представляющих информацию об объектах или событиях, имеющих однозначную привязку к дате.

В состав базовой версии index.CRM входят следующие справочники и журналы документов:

#### Справочники

Клиенты

Персоны

Договоры

Персонал

Каталог товаров и услуг

#### Журналы документов

Контакты

Предложения

Продажи

Счета

Платежи

Общие

Каждый из перечисленных типов данных редактируется в одноименном разделе системы. Таким образом, index.CRM содержит две группы разделов, предназначенных для управления данными – справочники и журналы документов. Элемент какого-либо справочника или журнала документов называется **записью** данного раздела (например, информация о конкретном клиенте).

Каждая запись справочника или журнала документов обладает набором свойств, или **полей**. Каждое поле предназначено для хранения определенного типа информации – например, ИНН клиента.

Третьим типом разделов системы являются **отчеты** – модули, предназначенные для анализа данных, сами по себе никаких данных не содержащие (пример: отчет «Задолженность контрагентов», выводящий информацию о состоянии взаиморасчетов нашей компании с клиентами).

Справочники, журналы документов и отчеты называются **модулями** системы.

Отдельным типом данных являются **задачи**, предназначенные для организации работы пользователей и создания связей между другими видами данных (пример: задача «звонок клиенту Альфа» пользователю Иванов И.И.).

Кроме того, каждый пользователь может получать **уведомления** различных видов, информирующие его об определенных событиях или состоянии объектов.

Также существуют **служебные справочники** – это одноуровневые справочники, управление которыми доступно только специально назначенным пользователям – администраторам. Используется для хранения редко изменяющейся информации. Примеры: «Виды задач», «Группы клиентов» и др.

## 1.2. Общие принципы навигации в системе

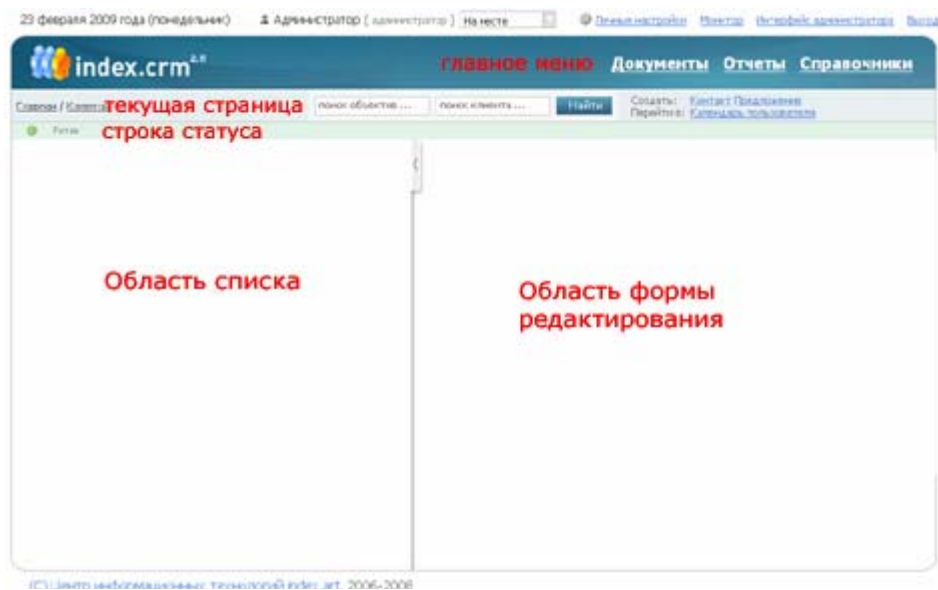


Рис. 1.1. Структура страницы index.CRM

Index.CRM – система на веб-платформе, то есть работа с ней осуществляется через программу-браузер (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera). К описанию навигации по ней применимы термины навигации по сайтам: страница, ссылка, переход и т.д.



### Определение

**Страница** – отдельный, целостный интерфейс системы, предоставляющий возможность работы с данными определенного типа (например, страница справочника «Клиенты») или выполнения каких-либо других операций (например, страница входа в систему). Страницы, предназначенные для отображения справочников, журналов документов или отчетов, называются **разделами** системы.

Система содержит страницы следующих типов:

1. Страница входа в систему (содержит приглашение ввести логин и пароль)
2. Главная страница
3. Страницы справочников и журналов документов
4. Страницы отчетов
5. Дополнительные страницы (например, «Личные настройки»)
6. Страницы Интерфейса администратора.

Рассмотрим общую разметку каждой страницы index.crm на примере страниц справочников и журналов документов (см. выше рис. 1.1).

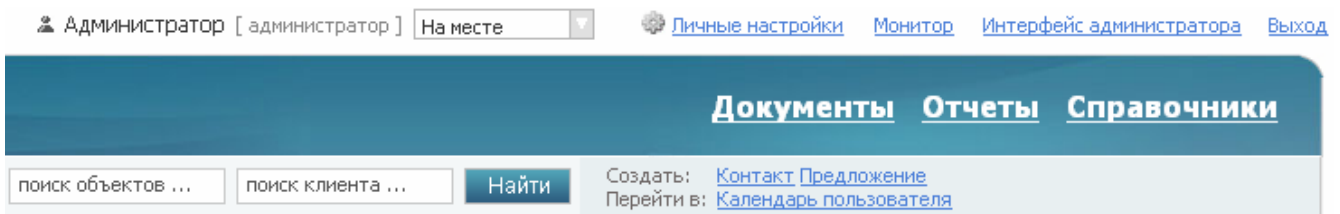


Рис. 1.2. Главное меню index.CRM

Главное **меню** системы расположено в правом верхнем углу страницы и состоит из трех выпадающих подменю: «Документы», «Отчеты» и «Справочники». Эти меню содержат список пунктов, которые доступны текущему пользователю в соответствии с его правами доступа. Далее в руководстве подробно рассматривается содержание разделов системы, соответствующих каждому пункту меню.

Для пользователей-администраторов над главным меню находится ссылка на **Интерфейс администратора** – специальный раздел системы, предназначенный для настройки параметров ее функционирования, включая структуру справочников, права доступа и др.

Ниже меню находится панель навигации. В ней содержится форма универсального полнотекстового поиска (если такой вид поиска включен в данной системе), форма быстрого поиска клиента по названию, а также три кнопки: быстрой регистрации контакта, создания предложения и перехода к просмотру календаря другого пользователя. Все эти функции рассматриваются в соответствующих разделах руководства.

Строка статуса предназначена для отображения результатов последней операции, в частности, при редактировании и создании записей в справочниках. В левой части строки статуса отображается стрелка зеленого (при успешном выполнении операции) или красного (в случае ошибки) цвета. Справа от стрелки отображается текстовое сообщение с описанием результата операции.

Область списка (для страниц справочников и журналов документов) содержит перечень записей данного модуля, представленный в виде списка или «дерева».

Область формы редактирования содержит форму, содержащую поля для просмотра и/или редактирования всех свойств записи, доступных данному пользователю.



### **Определение**

**Форма** – набор интерактивных элементов страницы (полей для ввода текста, выпадающих меню, кнопок и др.), предназначенный для выполнения каких-либо действий. Пример: форма редактирования свойств клиента.

Область дополнительных элементов может содержать набор ссылок, дополнительные формы для выполнения каких-либо действий, или произвольную информацию других типов.

Имеется возможность свернуть область списка на любой странице нажатием на иконку << на вертикальной разделительной полосе.

Ссылка «Личные настройки» предназначена для перехода на одноименную страницу, где пользователь имеет возможность выбрать для себя некоторые опции внешнего вида и функциональности системы.

## **1.3. Главная страница системы**

После выполнения входа в систему пользователь оказывается на главной странице. В левой части страницы отображаются несколько блоков уведомлений (их конкретный состав зависит от конфигурации системы, прав доступа и личных настроек пользователя).

Первый из этих блоков – «Актуальные задачи» – отображается всегда и выводит список задач, назначенных на текущий день (или несколько ближайших дней, если установлено какое-либо значение в поле «Показывать задачи на ... дней вперед» на странице «Личные настройки»), а также назначенные на предыдущие дни и до сих пор не выполненные.

В базовой версии index.CRM предусмотрены еще три блока уведомлений:

1. Незакрытые предложения (подробнее см. в разделе «Предложения»);
2. Клиенты, имеющие долг (подробнее см. в разделе «Клиенты»);
3. Документы для визирования (подробнее см. в разделе «Документооборот»).

По умолчанию вывод всех этих уведомлений отключен. Для того, чтобы подключить их, пользователю нужно зайти на страницу «Личные настройки», ссылка на которую расположена в нижней части любой страницы системы, и установить переключатели около названий соответствующих уведомлений. В зависимости от принадлежности к группе (роли),

пользователю могут быть доступны не все уведомления – это определяется настройками в Интерфейсе администратора.



### Администратору

#### Чтобы настроить, какие блоки уведомлений доступны группам пользователей:

В Интерфейсе администратора выбрать «Конфигурация» -> «Настройка уведомлений». В списке слева выбрать нужный блок уведомлений. В форме «Права доступа групп» установить переключатели «есть» или «нет» для каждой группы пользователей в зависимости от того, должна ли данная группа иметь доступ к этому уведомлению, и нажать кнопку «Сохранить».

В правой части страницы расположен календарь. При выборе какой-либо даты в календаре открывается таблица, в которой пользователь имеет возможность просмотреть или изменить список своих задач. Подробнее о этом см. в разделе «Система назначения задач».

### Вопросы к разделу

1. Как развернуть область формы редактирования на странице справочника или журнала документов во всю ширину страницы, свернув область списка?
2. Кто имеет возможность добавлять записи в служебные справочники?
3. Чем справочник отличается от журнала документов?
4. Какие информационные блоки находятся на главной странице системы?
5. Как выбрать, какие уведомления (из доступных пользователям вашей роли) вы хотите видеть на главной странице?

## 2. Справочники

### 2.1. Стандартная функциональность справочников

В системе существует два типа справочников: одноуровневые и иерархические.

#### 2.1.1. Навигация по иерархическим справочникам

Иерархические справочники отображаются в виде дерева и содержат элементы двух типов – контейнеры (вложенные друг в друга, без ограничения количества уровней вложенности) и дочерние элементы. Каждый контейнер может содержать как вложенные в него контейнеры, так и дочерние элементы. Щелчок по иконке папки открывает контейнер, по названию контейнера или элемента – отображает форму редактирования его свойств. Пользователь, имеющий полные права доступа к иерархическому справочнику, может добавлять,

редактировать и удалять отдельные записи, а также выполнять ряд групповых операций с содержимым какого-либо контейнера: перемещать вложенные контейнеры или элементы в другой контейнер, удалять вложенные контейнеры и элементы.

Кнопки, расположенные на панели инструментов управления иерархическим справочником, имеют

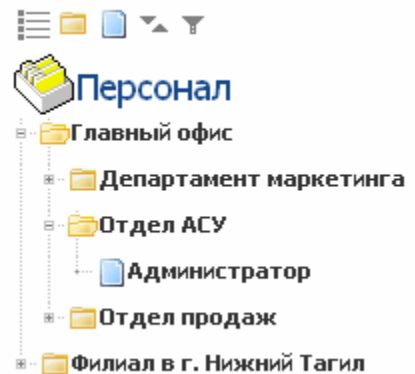


Рис. 2.1. Навигация по иерархическому справочнику в режиме дерева

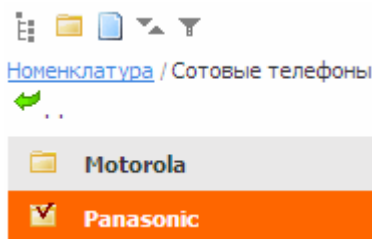


Рис. 2.2. Навигация по иерархическому справочнику в режиме списка

следующее назначение (слева направо):

1. Переключение режима просмотра список/дерево
2. Создание нового контейнера
3. Создание нового элемента
4. Сортировка элементов дерева
5. Фильтрация дерева.

Переключение между представлениями «список» и «дерево» позволяет выбрать способ отображения иерархии. В режиме «список» отображаются контейнеры и элементы, вложенные в тот, в котором пользователь находится в данный момент, и путь, обозначающий его текущее положение в иерархии.

Кнопки «Создание нового контейнера» и «Создание нового элемента» работают только в случае, если пользователь выбрал какой-либо контейнер в списке. В этом случае нажатие на них приводит к переходу, соответственно, на закладку с перечнем вложенных контейнеров или вложенных элементов текущего контейнера. На этой закладке расположена форма создания новой записи (см. далее в разделе «Управление иерархическими справочниками»).

Нажатие на кнопку «Сортировка» вызывает диалоговое окно параметров сортировки, где можно задать поля и направление сортировки отдельно для контейнеров и дочерних элементов.

Нажатие на кнопку «Наложить фильтр» вызывает окно свойств фильтра, где можно выбрать поле, операцию и значение отдельно для контейнеров и элементов (например: поле «Название», операция «содержит», значение «телефон»).

---

#### Примечание

При наложении фильтра на родительские элементы (контейнеры) в списке остаются только те контейнеры, которые удовлетворяют выбранному условию. При этом необходимо учитывать, что если контейнер, удовлетворяющий условию, оказался вложенным в контейнер, который условию не удовлетворяет, то родительский контейнер отображен не будет, следовательно, не будет отображен и дочерний, удовлетворяющий условию фильтра.

При наложении фильтра на дочерние элементы в дереве отображаются все родительские элементы (если на них, в свою очередь, также не наложен фильтр), а среди дочерних элементов отображаются только те, которые удовлетворяют условиям фильтра.

Нужно иметь в виду, что условия наложенных фильтров запоминаются между сеансами работы в системе, если соответствующая установка сделана на странице «Личные настройки». Поэтому если при входе в иерархический справочник вы не видите ожидаемых элементов в дереве, нужно открыть окно фильтра и убедиться, что искомые записи соответствуют его условиям.

---

Для сброса фильтра нужно повторно нажать кнопку «Фильтр» и выбрать значение «...» в выпадающем меню выбора поля, по которому происходит фильтрация.



#### Внимание

**В условиях фильтра «содержит» по текстовым полям можно использовать шаблоны.** Специальный символ % обозначает любое количество знаков, символ \_ - любой один знак. Например: условие «Название содержит \_АО» по справочнику «Клиенты» выведет фильтр все организаций, в названии которых содержится «ЗАО» или «ОАО». Условию «Название содержит Урал%Сервис» будут удовлетворять компании «УралСтройСервис», «УралСвязьСервис» и т.д.

## 2.1.2. Навигация по одноуровневым справочникам

### Одноуровневые справочники

Одноуровневые справочники отображаются в виде списка записей, разбитого на страницы (количество записей на странице и высота списка управляются соответствующими переменными в разделе «Константы» Интерфейса администратора, а также для каждого конкретного пользователя – значением полей «Ширина списка» и «Высота списка» (в пикселах) на странице «Личные настройки»). Нажав на ссылку «все» в строке выбора страницы списка, вы можете увидеть одновременно все записи, без разбивки на страницы. Используйте эту возможность с осторожностью – при большом количестве записей работа страницы может быть замедлена. Если страниц больше 15, справа и слева от первой и последней страницы в строке выбора страницы появляется символ «...».

Щелкнув на него, вы увидите окно ввода номера страницы. Введя номер и нажав Enter, вы окажетесь на выбранной странице.

Пользователь имеет возможность добавлять, удалять и редактировать отдельные записи. Внимание: щелкнув правой кнопкой мыши на любом значении в любом столбце, вы имеете возможность отредактировать его прямо в списке, не переходя на форму редактирования свойств записи. Могут быть отредактированы данные только в тех столбцах, которые соответствуют каким-либо конкретным полям справочника или журнала документов.

Функции работы со списком вызываются нажатием на кнопки панели инструментов, перечисленные на рис. 2.3.:

1. Добавить запись
2. Печатать все
3. Печатать список
4. Выбрать столбцы
5. Создать документы по группе записей
6. Присвоить значение группе записей
7. Удалить все
8. Сортировка
9. Установить фильтр.



**Рис. 2.3. Панель инструментов одноуровневого справочника**



**Рис. 2.4. Одноуровневый справочник**

В одноуровневых справочниках можно также воспользоваться функцией наложения динамического фильтра для отбора и сортировки записей (описание этой функции см. далее, в разделе «Динамические фильтры»).

Если пользователь хочет, чтобы условия фильтра и сортировки сохранялись между посещениями той или иной страницы системы, а также между сеансами работы в системе, необходимо установить переключатели «Запоминать условия фильтров» и «Запоминать порядок сортировки» в разделе «Личные настройки» (ссылка расположена правой части нижней строки любой страницы системы).

Кратко рассмотрим действие каждой функции панели инструментов справочника.

Нажатие кнопки «**Добавить запись**» открывает в правой части страницы форму для ввода свойств новой записи (если создание записей в этом справочнике для данного пользователя допускается правами доступа). Заполнив ее и нажав кнопку «Создать», пользователь регистрирует новую запись в справочнике: она появится в списке слева (если это допускают наложенные условия фильтра), и откроется для редактирования в правой части страницы.

Для описания функционирования системы печати в index.CRM необходимо ввести понятие «**видимый диапазон записей**». Видимым диапазоном записей считается весь набор записей, доступных текущему пользователю в соответствии с его правами доступа, а также удовлетворяющих наложенным условиям фильтра и динамического фильтра. К видимому диапазону записей относятся все такие записи, не зависимо от того, видны они на текущей странице или нет. Иными словами, все записи, представленные на всех страницах списка, образуют видимый диапазон записей.

Печать в index.CRM происходит путем экспорта файла формата Microsoft Excel 2003 (в виде XML).

Кнопка «**Печатать все**» отправляет на печать весь диапазон записей, выведенных в списке в настоящее время, или список отмеченных записей (если хотя бы у одной записи отмечен переключатель, находящийся слева от ее названия). Если для элементов списка предусмотрена только одна форма печати (как, например, для клиентов – форма «Карточка клиента»), сразу откроется Excel с результатом печати. Если форм предусмотрено несколько, система выведет приглашение выбрать форму печати. Если выбрано несколько записей, в полученном файле Excel для каждой записи будет создана отдельная страница.

Кнопка «**Печатать список**» предназначена для вывода в файл Microsoft Excel данных, отображаемых в навигационном списке. Строки получаемого файла соответствуют записям видимого диапазона, столбцы соответствуют столбцам, выбранным в настоящее время для отображения в списке. Если некоторые записи отмечены переключателями, будут выведены только отмеченные записи. При выводе файла Excel будет учитываться выравнивание и другие параметры, заданные для каждого столбца.

При помощи кнопки «**Выбрать столбцы**» пользователь имеет возможность выбрать набор и установить порядок следования (при помощи кнопок вверх-вниз в диалоговом окне – см. рис. 2.5.) столбцов, которые будут отображаться в списке (первый столбец в любом списке является фиксированным, и при помощи этого окна не управляется). Набор возможных столбцов включает свойства записи, а также параметры, которые можно рассчитать для каждой записи на основе других данных, хранящихся в системе (например, баланс для клиентов). Набор столбцов, доступных для выбора, определяется администратором системы (см. раздел «Конфигурация»). Этот же набор столбцов используется при выборе параметров фильтрации и сортировки.

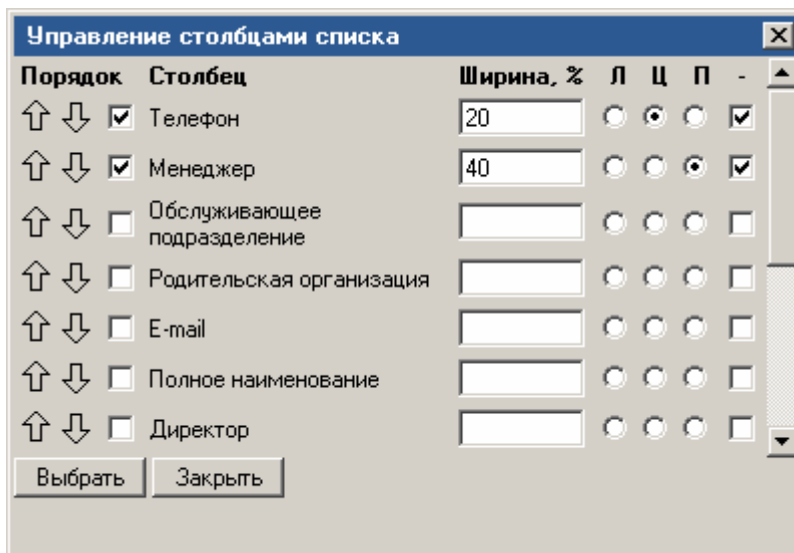


Рис. 2.5. Выбор столбцов для отображения

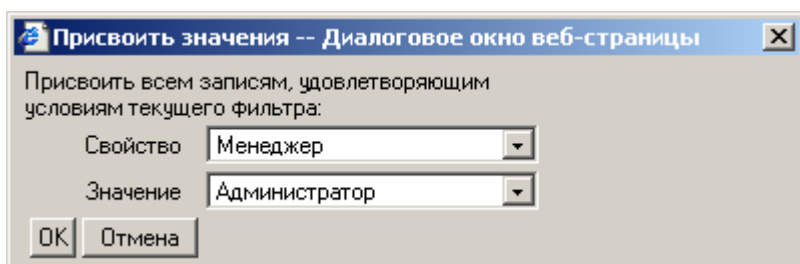
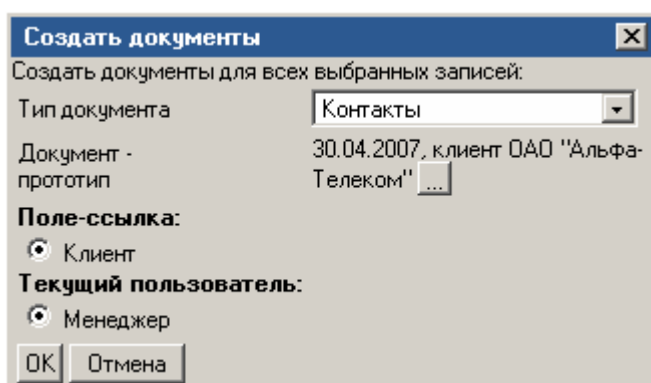
Для каждого выбранного столбца можно указать ширину в процентах (при этом желательно следить, чтобы общая сумма введенных значений для ширины всех столбцов была меньше, чем 100; разность между 100 и суммой ширины остальных столбцов будет шириной первого столбца). Также можно выбрать выравнивание – по левому краю, по центру или по правому (переключатели Л, Ц, П). Последняя опция, «-», позволяет установить режим «без автоматического переноса» для данной колонки (установка этого переключателя может изменить соотношение ширины столбцов, а также привести к появлению горизонтальной

полосы прокрутки в списке). Установка этой опции приведет к тому, что длинные значения, состоящие из нескольких слов (например, название компании), находящиеся в этой колонке, не будут переноситься по словам, а будут выводиться в одну строку.

Кнопка **«Создать документы по группе записей»** позволяет размножить какой-либо документ для диапазона записей справочника. Лучше всего проиллюстрировать ее работу на примере.

Предположим, нескольким клиентам было отправлено одинаковое письмо. Для одного из клиентов был создан документ «Контакт» (см. далее), описывающий это письмо. Требуется автоматически создать такие же документы и для остальных клиентов. Решение задачи состоит в следующем: нужно отметить клиентов в списке переключателями и нажать кнопку «Создать документы по группе записей». В появившемся диалоговом окне выбрать тип документа – «Контакт», затем выбрать документ-прототип – тот контакт, который был создан для первого клиента. Группа переключателей «Поле-ссылка» позволяет выбрать, какое именно поле журнала документов будет ссылаться на отмеченные записи (была бы возможность выбрать разные значения, если бы в документе «Контакт» было несколько полей – ссылок на справочник «Клиенты»). Группа переключателей «Текущий пользователь» позволяет указать, в какое поле создаваемых документов попадет имя текущего пользователя. В данном случае вариант один – поле «Менеджер». После нажатия кнопки «ОК» документ-прототип будет размножен в таком количестве копий, сколько клиентов было отмечено в списке. Все документы будут идентичны между собой, за исключением значения поля «Клиент».

При помощи кнопки **«Присвоить значения группе записей»** пользователь может установить одно значение какого-либо поля для всех записей, удовлетворяющих условиям наложенного в данный момент фильтра. Учитываются условия как обычного фильтра (кнопка 8), так и динамического (см. далее в разделе «Динамические фильтры»). Если какие-либо записи отмечены переключателями, операция подействует только на эти записи. Таким образом, для того, чтобы присвоить группе записей какое-либо значение, нужно сначала отфильтровать список таким образом, чтобы в нем остались только нужные записи, затем нажать кнопку «Присвоить значения», выбрать поле, которому нужно присвоить значение, и само значение. Например, если нужно передать всех клиентов менеджера Иванов менеджеру Петров, нужно отфильтровать список клиентов по условию «Менеджер равно Иванов», нажать кнопку «Присвоить значения», выбрать поле «Менеджер», значение «Петров». В качестве альтернативы, можно отметить нужные записи переключателями (отмечать можно только записи в пределах одной страницы).



**Рис. 2.6. Присвоение значений группе записей**



### **Администратору**

Вы можете разрешить только определенным группам пользователей использовать функции **«Удалить все»** и **«Присвоить значение»**. Для этого нужно установить не пустое значение константы «Разрешать групповые операции группам пользователей» в Интерфейсе администратора: перечислить в ней через запятую идентификаторы нужных групп (идентификатор группы можно увидеть в форме свойств группы в разделе «Права доступа» -> «Группы пользователей»).

## Администратору

Вы можете **управлять набором столбцов**, которые могут отображаться в списке записей каждого одноуровневого справочника или журнала документов, и которые могут быть использованы для сортировки/фильтрации значений в нем. Эти операции осуществляются в Интерфейсе администратора, раздел «Конфигурация» -> «Условия фильтрации».

В списке в левой части страницы нужно выбрать тот справочник, для которого вы хотите изменить условия. В правой части появится таблица с перечнем полей справочника. Нужно переключателями отметить те поля, которые вы хотите сделать доступными для выбора в списке и фильтрации. Для некоторых полей, не описанных в структуре справочника (см. далее), может оказаться необходимым ввести название и выбрать тип. После внесения изменений в эту таблицу необходимо нажать кнопку «Сохранить».

Кроме того, на закладке «Подзапросы и вызовы функций» можно определить дополнительные параметры, не являющиеся свойствами (полями) записей справочника, но которые, тем не менее, будут отображаться в списке (например, «Баланс клиента»). Для создания подзапросов необходимо знание языка SQL и понимание структуры базы данных index.CRM, поэтому их обсуждение выходит за рамки данного руководства.

Нажатие кнопки **«Сортировка»** открывает диалоговое окно выбора параметров сортировки (рис. 2.8). В этом окне пользователь может установить поля, по которым будет осуществляться упорядочение записей в списке. Для полей с одинаковым значением первого параметра упорядочение будет производиться по второму. Так, в приведенном на рисунке 2.8 примере записи с одинаковым названием будут отсортированы по телефону. Также отсортировать список можно щелчком по названию какого-либо столбца (повторный щелчок отсортирует по тому же столбцу в обратном направлении).



### 2.9. Сброс фильтра и сортировки

Кнопка **«Установить фильтр»** предназначена для наложения быстрого фильтра на записи. Пользователь должен выбрать поле, операцию сравнения и значение, с которым будет производиться сравнение. Например, операция «Содержит» подразумевает, что будут выведены все записи, содержащие в выбранном поле указанную подстроку (в примере на рис. 2.5 – содержащие в поле «Название» подстроку «АО»).

#### Примечание

Для полей, содержащих выбор записи из другого справочника (например, поле «Менеджер» в справочнике «Клиенты»), действует следующее правило. Если число записей в этой таблице, которые можно выбрать в данном поле, не превышает определенное значение, заданное администратором в константе «Максимальное число элементов в выпадающем списке» (по умолчанию – 10), то в диалоге условия фильтра отображается выпадающий список – полный набор значений этого поля, и операции «равно», «не равно». Иначе, отображается поле для ввода строки и операции «содержит», «не содержит» и др.

В некоторых случаях фильтр накладывается автоматически – например, при переходе на справочник клиентов при помощи строки быстрого поиска клиента.

Настройки сортировки и фильтрации сохраняются между заходами на страницу и сеансами работы в системе, если на странице «Личные настройки» установлены соответственно опции **«Запоминать порядок сортировки»** и **«Запоминать условия фильтров»**.

Сбросить ранее установленный фильтр и порядок сортировки можно сбросить, нажав на одноименные кнопки, которые появляются рядом с панелью инструментов после наложения фильтра и сортировки (см. рис. 2.9, справа).

Также список может быть отфильтрован и отсортирован при помощи динамического фильтра. Работа динамических фильтров рассматривается далее отдельно, в разделе «Динамические фильтры».

### **Администратору**

Также вы можете управлять тем, **какие поля доступны пользователям той или иной группы**. Для этого нужно зайти в Интерфейс администратора, Конфигурация -> Справочники, в списке слева выбрать нужный справочник, в появившемся справа выпадающем меню выбрать интересующее поле. Ниже форм свойств поля (которая подробно рассматривается далее) расположена форма «Права доступа групп», в которой вы можете выбрать, какой доступ будут иметь к данному полю пользователи каждой группы: «нет», «просмотр» (без возможности внести изменения) или «полный». Если не выбрано ни одно значение, пользователи имеют полный доступ к данному полю. Таким образом, один и тот же справочник может иметь разные представления (наборы полей) для пользователей разных групп. Например, бухгалтеры могут иметь доступ на редактирование реквизитов клиента (ИНН, р/с и др.), а менеджеры – только на просмотр этих полей.

Следует упомянуть опции «**Ширина списка**» и «**Высота списка**», присутствующие на странице «Личные настройки». Значения этих опций влияют на размер области, выделенной для отображения списка. Чтобы увеличить список, можно ввести, например, такие значения: ширина = 500, высота = 400 (единица измерения – пиксели).

### **Как сделать...**

#### **Вывести в списке информацию о каком-либо свойстве каждой записи**

Нажать на кнопку «Выбрать столбцы» и отметить переключатели около нужных параметров. Если нужного параметра здесь нет – его может создать администратор.

#### **Удалить записи, отвечающие каким-либо критериям**

Получить список записей при помощи фильтра и/или динамического фильтра, нажать кнопку «Удалить все». Или отметить переключатели около записей, которые надо удалить, и нажать кнопку «Удалить все». Эта функция может быть доступна только пользователям определенных групп, например, администраторам.

#### **Напечатать список записей**

Получить список записей при помощи фильтра и/или динамического фильтра (или просто отметить переключатели около нужных записей), нажать кнопку «Печатать все» (для вывода записей в виде какого-либо шаблона), или «Печать списка» (для вывода списка в том виде, в каком он отображен на странице).

### **Вопросы к разделу**

1. Может ли контейнер в иерархическом справочнике содержать одновременно вложенный контейнер и дочерние элементы?
2. Если вы заходите в иерархический справочник и не видите ожидаемых элементов в дереве, что нужно проверить в первую очередь?
3. Если отметить переключателями несколько записей в одноуровневом справочнике и нажать кнопку «Удалить все», что будет удалено – отмеченные записи, записи текущей страницы, или все записи, удовлетворяющие условию наложенного в данный момент фильтра?
4. Как настроить, какие столбцы вы хотите увидеть в файле Excel, полученном путем экспорта списка из одноуровневого справочника?
5. Как настроить, чтобы значения в столбце «телефон» в списке выравнивались по правому краю, а в столбце «Адрес» - по левому?
6. Каким образом можно изменить значение поля «группа» на «перспективные» для всех клиентов, с которыми не заключен договор?

7. Как можно удалить из справочника всех клиентов, у которых в поле «источник информации о компании» содержится значение «реклама»?
  8. Как узнать, наложен ли в данный момент какой-либо фильтр на список записей справочника?
  9. Вы выбрали много столбцов для отображения в списке, и хотите расширить область списка для того, чтобы они отображались без горизонтальной прокрутки. Каким образом это можно сделать?
  10. Как увеличить число записей, выводимых на одной странице списка?
  11. Как сделать, чтобы при следующем входе на страницу справочника сохранились условия фильтра, наложенного при предыдущем посещении этой страницы?
-

### 2.1.3. Работа с отдельными записями справочников

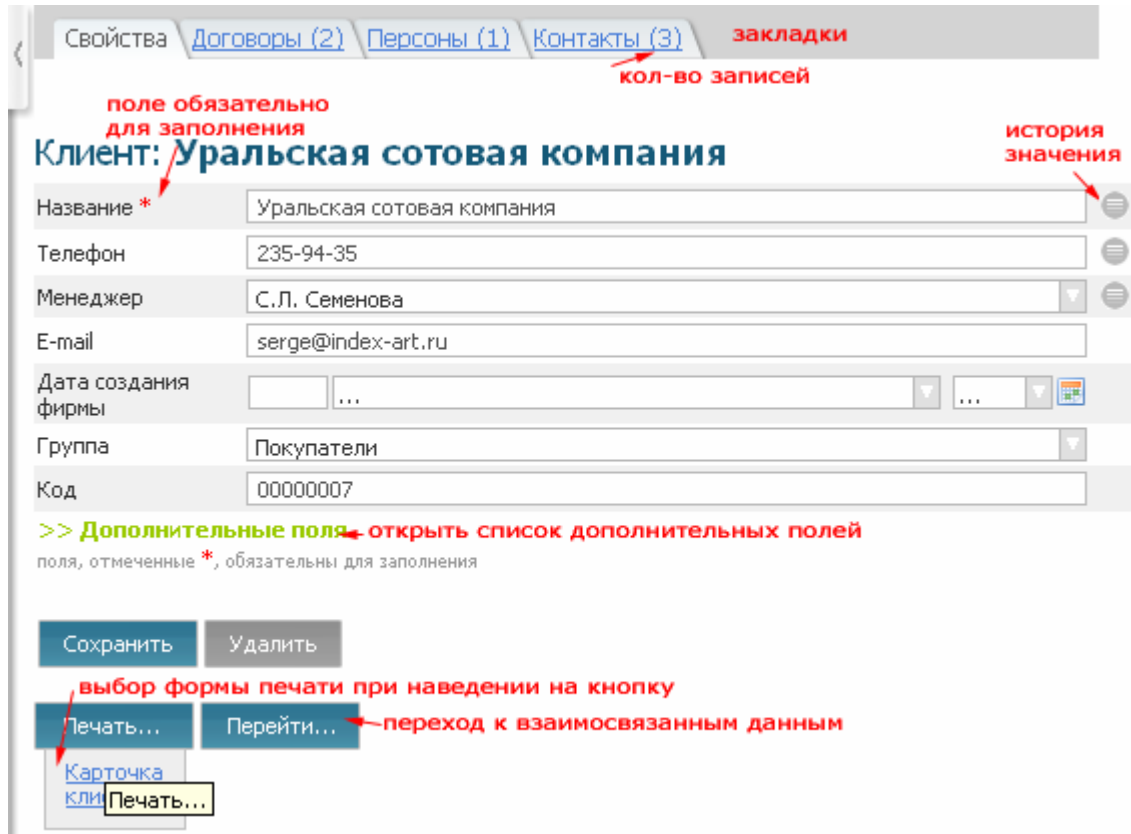


Рис. 2.10. Форма редактирования записи

Одиночный щелчок по какой-либо записи в списке приводит к открытию формы ее редактирования в правой части страницы, а также выделению выбранной записи в навигационном списке оранжевым цветом. Если пользователь имеет права доступа к данной записи только на чтение, все поля формы неактивны – пользователь не может изменять введенные в них значения. Кнопки под формой при этом не отображаются.

Напоминаем: вы можете изменить отдельные значения полей и непосредственно в списке записей. Для этого нужно щелкнуть правой кнопкой по тому полю, которое вы хотите отредактировать.

Если пользователь имеет полный доступ к записи, формы выглядят так, как показано на рис. 2.10.

Каждое поле может быть обязательным для заполнения – такие поля помечаются знаком \*. Некоторые редко используемые поля могут быть размещены в секции «Дополнительные поля», которую можно открыть щелчком по соответствующему

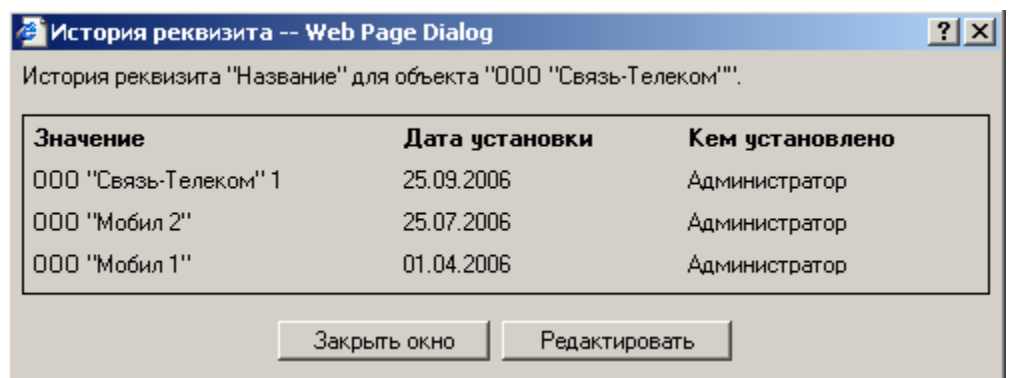


Рис. 2.11. Диалоговое окно истории значений поля

элементу. Около каждого поля справа может находиться круглый серый значок – это обозначает, что у данного поля ранее имелось другое значение. Увидеть список предыдущих значений поля можно, нажав на этот значок. Появится диалоговое окно, в котором будет

отображена история изменений (с указанием даты внесения изменений и пользователя, который их произвел), а также (только для администратора) кнопка для перехода на страницу редактирования истории значений (см. рис. 2.11).

В окне редактирования истории значений администратор имеет возможность удалить ранее существовавшие значения поля, изменить сами значения или даты их присвоения.

Если для записей данного справочника предусмотрены печатные формы, их список отображается при наведении на кнопку «Печать...». Выбор какого-либо значения в этом меню приводит к открытию окна Microsoft Excel, в которое экспортируется информация данной записи в выбранном шаблоне.

Наконец, при наведении на кнопку «Перейти к...» появляется список ссылок на другие разделы системы, где можно просмотреть информацию, связанную с данной записью.

Поля формы редактирования свойств записи могут иметь следующие типы:

1. Поле для ввода строки
2. Поле для ввода текста (многострочное)
3. Переключатель («флаг»)
4. Переключатель с выбором одного из нескольких вариантов
5. Выпадающее меню (выбор записи из другого справочника)
6. Подбор из справочника, содержащего большое количество значений (например, выбор клиента)
7. Выпадающее меню (выбор из набора предустановленных значений)
8. Выбор записи из иерархического справочника (отображается дерево контейнеров и записей данного справочника; для выбора одной из них пользователь должен раскрыть все вышележащие контейнеры и щелкнуть по нужной записи; текущая выбранная запись выделена оранжевым цветом).
9. Выбор даты при помощи календаря.

Поле «Подбор из справочника, содержащего большое количество значений» используется в тех случаях, когда количество записей в справочнике, из которого производится выбор, потенциально велико. Для выбора значения в таком поле нужно нажать на кнопку «...», расположенную в правой части поля (см. рис. 2.12). Появится окно подбора записи, вид которого зависит от того, из какого именно справочника или журнала документов производится подбор. В случае выбора клиента, в верхней строке диалогового окна нужно ввести часть названия клиента. Ниже появится список клиентов, в названии которых содержится введенная строка. При наведении на какого-либо клиента появится всплывающая подсказка, содержащая подробную информацию по данному клиенту. Можно осуществлять подбор и не по названию, а, например, по ИНН – для этого нужно нажать кнопку «...» во второй строке диалогового окна, выбрать в появившемся диалоге поле, по которому будет происходить подбор, и использовать вторую строку диалогового окна для ввода части значения выбранного поля.

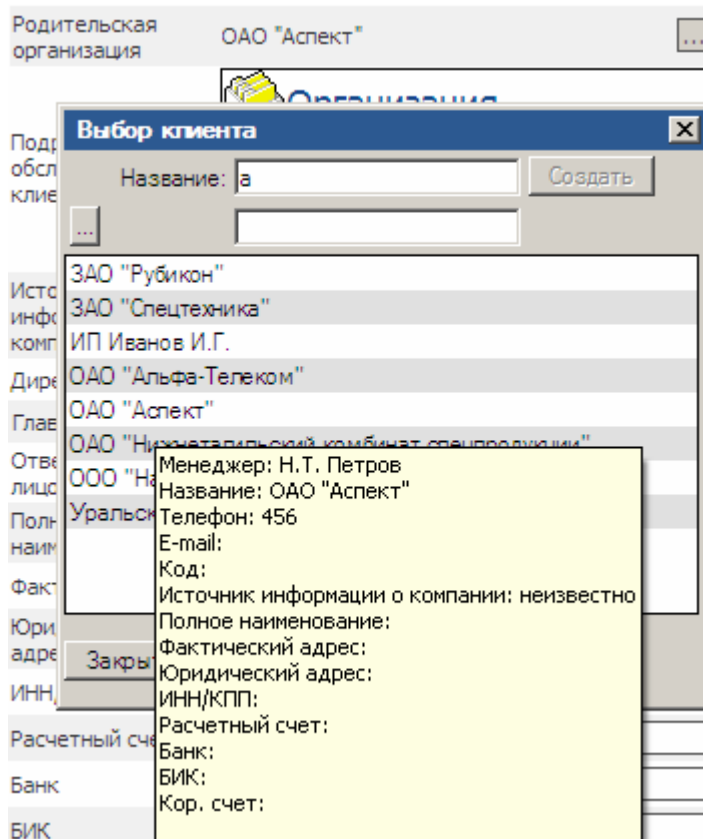


Рис. 2.12. Подбор клиента

Щелчок по клиенту в списке, который появляется при вводе каких-либо значений в полях в верхней части диалога, приведет к тому, что данный клиент будет выбран, и его название появится в значении поля в форме редактирования записи. Для того, чтобы отметить выбор значения, нужно снова нажать на кнопку «...» и нажать на кнопку «Очистить».

Поле типа «выбор даты» состоит из поля для ввода дня и выпадающих меню для выбора года и месяца. Установить все три значения одновременно можно при помощи календаря, который вызывается при нажатии на кнопку «...», расположенную в правой части поля. Во всплывающем окне календаря (рис. 2.13) появится таблица с днями месяца, к которому относится уже выбранная в поле дата. Щелчок на кнопках «<<<» и «>>>» во второй строке окна календаря позволяет перейти к следующему/предыдущему году, в третьей строке – к следующему/предыдущему месяцу. Год и месяц можно также изменить путем ввода числового значения в полях во второй строке окна, выбором месяца в выпадающем меню в третьей строке. Можно быстро перейти к сегодняшнему дню, началу месяца, квартала или года при помощи выпадающего меню «...» во второй строке окна календаря. Нажатие на какой-либо день в таблице дней приведет к его выбору и переносу в поле, для редактирования которого вызван календарь. Закрыть окно без выбора даты можно при помощи кнопки «X» в правом верхнем углу окна.

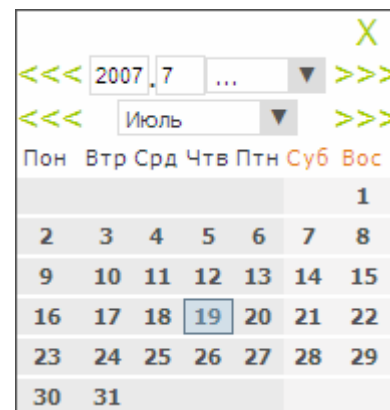


Рис. 2.13. Календарь

Набор полей каждого справочника, порядок их следования, принадлежность к группе дополнительных полей, обязательность для заполнения определяются администратором системы (Интерфейс администратора, раздел «Конфигурация» -> «Справочники»).



### Администратору

Подробные сведения об **управлении структурой справочников** содержатся в Руководстве администратора index.CRM. Здесь мы приведем обзор основных операций по настройке справочников, которые может выполнять администратор.

В Интерфейсе администратора, разделе Конфигурация -> Справочники в левой части нужно выбрать тот справочник или журнал документов, структуру которого вы хотите изменить. В правой части страницы появится выпадающее меню со списком существующих полей справочника. Выбрав любое поле, вы увидите форму редактирования его свойств. Если поля в форме неактивны, значит, поле является «предустановленным» (системным), и изменить его свойства нельзя. В ином случае, вы можете изменить подпись поля («название»), его тип, приоритет (влияет на порядок следования полей в форме – чем больше значение приоритета, тем выше находится поле; предустановленные поля всегда идут первыми), значение по умолчанию (присваивается при создании записи, если поле не было заполнено). Также можно установить переключатели «Обязательно для заполнения» (приводит к появлению знака \* в форме рядом с полем) и «Дополнительные поля» (приводит к тому, что поле отображается в нижней, скрытой части формы редактирования свойств записи, которая отображается при нажатии на ссылку «Дополнительные поля»).

Для полей, ссылающихся на записи в других таблицах, выводится ряд дополнительных параметров, но их рассмотрение выходит за рамки данного руководства.

Выбрав в меню выбора поля значение «[ новое ]», вы увидите форму создания нового поля, содержащую все перечисленные выше поля, плюс поле «Имя поля в SQL». Это имя должно вводиться на английском языке, состоять из одного слова (без спецсимволов) и передавать смысл хранящегося в нем значения.

Внимание: удаление поля приводит к его физическому удалению из базы данных и потере всей хранящейся в нем информации.

Предоставление прав доступа на уровне полей описано выше.

После нажатия кнопки «Создать», «Сохранить» или «Удалить» система обращается к серверу для выполнения требуемого действия. В это время в строке статуса отображаются слова «Выполнение операции». После получения ответа сервера в строке статуса появляется либо

подтверждение ее успешного выполнения (с зеленой стрелкой слева), либо сообщение об ошибке (с красной стрелкой). Вновь созданная или отредактированная запись становится текущей, т.е. отображается выделенной в навигационном списке (если условия фильтра позволяют отобразить текущую запись), и отображается в форме редактирования. Если запись была удалена, в правой части страницы отображается форма создания новой записи.

Если пользователь внес какие-либо изменения в поля формы, и пытается уйти со страницы (перейти по ссылке, переключиться на другую закладку, закрыть окно браузера), не нажав кнопку «Сохранить», система выдаст предупреждение об этом, и предложит остаться на текущей форме.


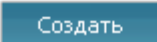
#### 2.1.4. Перекрестные ссылки

Ниже формы свойств записи справочника и кнопок управления расположена форма создания ссылок. Перекрестные ссылки можно создавать между любыми объектами в системе. При создании ссылки надо сначала выбрать тип объекта, на который будет ссылаться та запись справочника, на странице которой вы находитесь; затем выбрать сам объект и указать названия прямого и обратного отношений (пример: прямое отношение – «филиал», обратное отношение – «головная организация»).

После нажатия кнопки «Создать» ссылка появится в таблице ссылок. Удалить ее может автор или администратор.

#### Ссылки

Объект	Отношение	Дата создания	Автор
<a href="#">ООО "Наша фирма"</a>	партнер	19.09.2008	Администратор

Тип объекта:	Клиенты
Объект:	ОАО "Аспект" 
Название отношения:	филиал
Обратное отношение:	головная организация
	

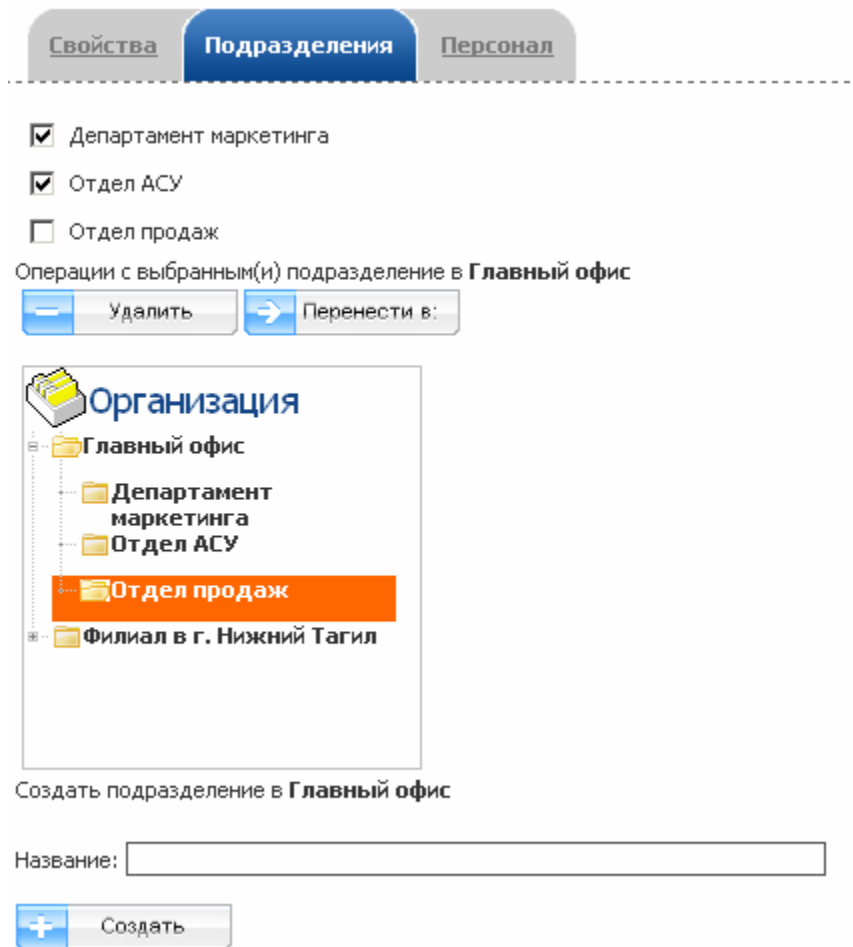
## 2.1.4. Управление иерархическими справочниками

Если какая-либо запись справочника выбрана в списке (сделана текущей), в правой части страницы могут отображаться закладки. Их содержимое определяется контекстом справочника. Для контейнеров иерархических справочников предусмотрены стандартные закладки, предназначенные для управления вложенными элементами данного контейнера (закладка носит имя контейнеров или дочерних элементов справочника). Например, если выбрано подразделение организации в справочнике «Персонал», закладки будут называться «Подразделения» и «Персонал», и предназначаться соответственно для управления вложенными подразделениями и персоналом. На таких закладках пользователь может выполнить ряд стандартных функций (рис. 2.14):

1. Создание нового вложенного элемента;
2. Удаление группы вложенных элементов;
3. Перенос группы вложенных элементов в другой контейнер.

Для создания нового элемента необходимо ввести его название в одноименном поле, расположенном в нижней части страницы, и нажать кнопку «Создать». Новый контейнер или элемент появится в дереве слева, и его можно будет выбрать для перехода к форме его свойств.

Для выполнения групповых операций с элементами нужно отметить переключатели около тех элементы, которые будут удалены/перенесены, в случае переноса – выбрать в расположенном ниже дереве контейнеров контейнер назначения, и нажать одну из кнопок «Удалить» или «Перенести в:». Выполнение групповых операций возможно только в случае, если пользователь имеет полные права доступа к справочнику, не ограниченные какими-либо условиями.



**2.14. Управление вложенными элементами контейнера в иерархическом справочнике**

### Вопросы к разделу

1. Как посмотреть, кто и когда изменил значение какого-либо поля в свойствах записи?
2. Возможно ли изменить историю значений, например, изменить дату присвоения какого-либо реквизита?
3. Как быстро выбрать сегодняшний день в поле типа «дата»?
4. Как создать новую запись в обычном справочнике?
5. Как создать новую запись в иерархическом справочнике?

6. Как перенести несколько подразделов какого-либо раздела иерархического справочника, например, «Каталог товаров и услуг» в другой раздел?
7. Каким образом можно найти клиента по номеру телефона, используя окно подбора клиента (например, для выбора клиента в свойствах документа «Счет»)?
- 

## 2.2. Персоны

Справочник «Персоны» позволяет работать со «сквозным» списком персон по всем клиентам, т.е. видеть сотрудников всех компаний-клиентов в одном списке. Отображаемые здесь свойства персоны – те же, что и на закладке «Персоны» справочника «Клиенты» (см. далее). Добавляется только поле «Клиент», выбор значения в котором позволяет перенести персону из одного клиента в другого.

Во многих случаях полезным может оказаться создание динамических фильтров по справочнику «Персоны». В частности, эта возможность используется для проведения e-mail рассылок (в случае, если установлен дополнительный пакет «E-mail рассылки»).

## 2.3. Договоры

Подобно справочнику «Персоны», справочник «Договоры» позволяет работать со «сквозным» списком договоров по всем клиентам, т.е. видеть договоры, заключенные со всеми клиентами, в одном списке. Ниже формы свойств договора расположена форма для прикрепления файлов.

## 2.4. Товары и услуги

Раздел системы «Справочники» -> «Товары и услуги» предоставляет возможности ручного управления справочником номенклатуры. Справочник организован в виде дерева.

Важнейшими свойствами товара являются базовая цена (используемая при формировании счетов и других документов) и полное наименование (используемое при печати любых бухгалтерских документов). Если полное наименование не указано, при печати используется краткое наименование. Краткие наименования товаров должны быть синхронизированы с системой 1С (если будет производиться обмен данными с 1С).

Основные операции с каталогом товаров производятся из интерфейса администратора, раздел «Импорт/экспорт данных». Подраздел «Импорт данных из 1С» позволяет, в том числе, синхронизировать каталог товаров с 1С путем переноса всех новых товаров из этой системы, а также обновить свойства имеющихся товаров (сопоставление товаров при этом осуществляется по коду 1С, который хранится в index.cfm для всех товаров, созданных путем импорта).

## 2.5. Персонал

Раздел «Справочники» -> «Персонал» позволяет управлять справочником, содержащим структуру организации и учетные записи пользователей. Контейнеры в этом справочнике могут представлять собой структурные подразделения организации: филиалы, отделы и т.д. Пользователи, находящиеся в каком-либо контейнере, будут получать права доступа к системе в зависимости от своей роли (свойство каждого пользователя) и принадлежности к структурному подразделению организации (см. ниже описание системы разграничения прав доступа).

Для определения подчиненности пользователей в свойствах пользователя предусмотрен переключатель «Руководитель подразделения». Если этот переключатель установлен, пользователь считается руководителем всех остальных пользователей данного подразделения, а также всех вложенных подразделений. Отношения подчиненности влияют

на возможности просмотра некоторых отчетов, но не имеют значения для системы распределения прав доступа.

Назначение паролей осуществляется в разделе «Пользователи системы» Интерфейса администратора (ссылка на назначение пароля имеется на странице редактирования свойств пользователя в справочнике «Персонал», ссылка доступна только для администратора). Тем не менее, создание новых пользователей должно осуществляться именно через справочник «Персонал», поскольку при этом задается принадлежность пользователя к организационному подразделению. Через Интерфейс администратора создание новых пользователей невозможно. Задание логина – имени для входа в систему – производится в самом справочнике «Персонал», в свойствах пользователя.

В справочнике «Персонал» предусмотрена возможность загрузки фотографии каждого пользователя.

Переключатель «Уволен» в свойствах пользователя позволяет запретить ему доступ в систему, но оставить в базе данных всю информацию, связанную с данным пользователем.



### **Администратору**

Наиболее корректный способ отражения в системе увольнения пользователей – установка для них переключателя «Уволен» (возможен также перенос в специальный контейнер, присвоение какой-либо особой группы). Удаление пользователя нежелательно, так как приводит к потере связанной с ним информации (например, в контактах и предложениях, созданных удаленным пользователем, поле «Менеджер» станет пустым).

---

## **Вопросы к разделу**

1. Какой способ отражения увольнения пользователей в index.CRM является наиболее корректным?
  2. Как задаются логин и пароль пользователя?
- 

## **3. Справочник «Клиенты»**

### **3.1. Свойства клиента**

Работа со справочником клиентов (контрагентов) осуществляется на странице Справочники - > Клиенты. В index.CRM этот справочник служит для хранения информации обо всех юридических лицах, с которыми работает ваша компания, включая собственное юридическое лицо.

Быстро перейти на страницу контрагента с любой другой страницы системы можно, воспользовавшись формой поиска клиента, расположенной в правой верхней части любой страницы системы. В этой форме необходимо ввести часть названия контрагента и нажать кнопку «Искать» (или нажать Enter). Произойдет переход на страницу справочника «Клиенты», список клиентов на ней будет отфильтрован (в нем останутся только те клиенты, чье название содержит введенную подстроку), первый по порядку из этих клиентов будет выбран и открыт на редактирование.

В левой части страницы справочника «Клиенты» расположен список, позволяющий осуществлять выбор клиента. По умолчанию в нем отображаются следующие столбцы: код, название, телефон. Состав столбцов можно изменить при помощи кнопки «Выбрать столбцы», расположенной на панели инструментов списка. Другие кнопки позволяют отсортировать, отфильтровать список, вывести его на печать в виде карточек клиентов или в виде списка (при печати реестра в Excel выгружаются те записи и те столбцы, которые в данный момент видны в списке в соответствии с условиями фильтра, сортировки и установленным набором столбцов). Более подробное описание этих функций см. выше, в разделе «Навигация по справочникам».

Также имеется кнопка, предназначенная для регистрации контакта с контрагентом (см. рис. 2.15). Ее действие аналогично нажатию на кнопку быстрой регистрации контакта, расположенной на панели инструментов в правом верхнем углу каждой страницы, с той разницей, что при нажатии кнопки регистрации контакта на панели инструментов списка клиентов не появляется диалоговое окно выбора клиента (контакт создается для того клиента, который выбран в списке в настоящее время). Описание диалогового окна регистрации контакта см. в разделе «Контакты».




**Рис. 2.15. Панель инструментов справочника «Клиенты». Кнопка регистрации контакта – пятая.**

После того, как контрагент выбран в списке, в правой части страницы появляется набор закладок. На первой закладке («Свойства клиента») представлена форма редактирования клиента (описание ее элементов см. выше, в разделе «Работа с отдельными записями справочников»). В дополнительных полях хранятся реквизиты организации, которые используются при формировании и печати бухгалтерских документов (счетов, счетов-фактур и др.). Некоторые поля формы свойств клиента имеют особое значение.

Поле «Группа» используется для разделения контрагентов на логические группы (список групп редактируется в Интерфейсе администратора, раздел Справочники -> Группы клиентов). Кроме того, если в этом поле выбрано значение «Прочие», данная компания может использоваться как «наша фирма», т.е. хранить информацию об организации-владельце CRM. В этом случае ее реквизиты будут использоваться при печати бухгалтерских документов как реквизиты получателя платежа.

Поле «Код» хранит код контрагента в системе 1С и используется для синхронизации информации о контрагенте.

Поле «Менеджер» позволяет выбрать из списка пользователей менеджера, который будет осуществлять обслуживание данного клиента. Значение этого поля может влиять на распределение прав доступа к клиенту (например, доступ на редактирование информации о клиенте может иметь только менеджер, выбранный в этом поле).

 <b>Администратору</b>
<p>В поле «Менеджер» в справочнике «Клиенты» и других справочниках и журналах документов системы может отображаться не полный список пользователей. Управление тем, пользователи каких групп будут перечислены в таких списках, осуществляется в разделе «Константы» Интерфейса администратора, константа «Группы менеджеров». В этом поле можно перечислить через запятую идентификаторы групп пользователей, которых необходимо выводить в списке в этом поле. Идентификатор группы можно увидеть в разделе «Права доступа» -&gt; «Группы пользователей».</p>

Поле «Подразделение, обслуживающее клиента» используется в случае, если необходимо организовать разграничение доступа между подразделениями организации (например, филиалами). Значение этого поля – контейнер из справочника «Персонал» (производится выбор элемента из дерева). Значение этого поля также может влиять на распределение прав доступа к клиенту.

Поле «Родительская организация» используется для клиентов, являющихся филиалами какой-либо другой организации (либо может использоваться для группировки организаций, входящих в холдинги). Запись для организации-родителя должна, в свою очередь, присутствовать в справочнике (если родительская организация не является самостоятельным контрагентом, она может относиться к группе «Прочие»). Этого контрагента нужно будет выбрать в поле «родительская организация» для филиала. Свойства родительской записи (название и адрес) используются при печати счетов-фактур филиалу.

Поле «Выставлять документы от» используется для указания того, с каким юридическим лицом преимущественно работает данный клиент. Выбранная компания будет использоваться по умолчанию при печати документов для данного клиента (если в свойствах конкретного документа не выбрана другая компания).

Обязательным для заполнения в форме создания контрагентов является только одно поле – «Название». Для создания контрагента необходимо ввести значение хотя бы этого поля и нажать кнопку «Создать». Необходимо иметь в виду, что система не дает создавать записи в справочнике «Клиенты», имеющие одинаковое значение поля «Название».

Напоминаем, что список полей справочника «Клиенты», как и всех остальных справочников и журналов документов в системе, может быть расширен при помощи Интерфейса администратора.

Следует иметь в виду, что при изменении какого-либо реквизита контрагента это изменение вступает в силу с момента внесения изменения, т.е. во всех документах, созданных до этой даты, будут использоваться старые реквизиты. Чтобы изменить дату, с которой новое значение реквизита вступает в силу, нужно нажать на кнопку «история» (серая круглая кнопка справа от поля ввода), в появившемся диалоговом окне нажать «Редактировать», и затем либо установить нужную дату для нового реквизита, либо удалить старые значения (эта функция доступна только администратору системы).

При наведении на кнопку «Перейти к...» выводится список журналов документов и отчетов, на которые можно перейти для просмотра информации, связанной с данным клиентом. Набор ссылок зависит от прав, которые текущий пользователь имеет на соответствующие разделы системы.

Особое значение среди этих ссылок имеют отчеты. Перейти на них можно только с формы редактирования клиента.

«Агрегированный отчет по взаимодействию с клиентом» выводит информацию о количестве документов каждого типа, созданных для данного клиента, с разбивкой по месяцам. Щелкнув на какое-либо значение в отчете, пользователь может увидеть список документов данного типа за выбранный месяц, с возможностью перейти на каждый из них.

Отчет «Все документы» отображает реестр всех документов типа «Предложение», «Продажа», «Платеж» для выбранного клиента.

Отчет «История баланса клиента» выводит таблицу, содержащую документы типа «Продажа» и «Платеж», позволяющую наглядно увидеть, каким образом формируется текущий баланс данного клиента (об отслеживании взаиморасчетов с контрагентами см. ниже).

В нижней части страницы расположена форма загрузки файлов. Здесь пользователи могут загрузить любые файлы, связанные с данным клиентом, для хранения в системе. Загруженные файлы доступны всем пользователям, которые имеют доступ к данному контрагенту хотя бы на чтение.

Также в нижней части страницы находится список задач, связанных с данным клиентом. Отображаются задачи, назначенные текущему пользователю или текущим пользователем (по умолчанию), либо все задачи по данному клиенту (если отмечен переключатель «Показывать все задачи по клиенту» в разделе «Константы» Интерфейса администратора).



### **Как сделать...**

#### **Вывести на печать всю информацию о клиенте или нескольких клиентах**

Для этого предназначена функция «Печать...» (кнопка под формой свойств записи, при наведении на которую появляется список доступных печатных форм). Шаблон «Карточка клиента» выводит в виде таблицы все данные, которые хранятся в свойствах клиента. Если для клиента созданы контактные персоны, выводится и их список.

Если нужно вывести карточки сразу нескольких клиентов, это можно сделать, получив список нужных клиентов путем наложения фильтра и/или динамического фильтра, а затем нажав кнопку «Печатать все» на панели инструментов.

## **3.2. Параметры клиента**

Так как index.CRM – прежде всего система управления взаимоотношениями с клиентами, именно получение и анализ комплексной информации о клиентах играет в ней важнейшую

роль. Помимо свойств клиента, хранящихся в базе данных, администратор системы имеет возможность создавать и использовать наборы параметров, характеризующих ту или иную сторону взаимоотношений с клиентом.

Создание и редактирование параметров будет рассмотрено далее, при описании Интерфейса администратора. Рассмотрим четыре параметра, существующих «по умолчанию» в базовой версии index.CRM:

<b>Баланс</b>	Определяется как сумма всех платежей, поступивших от данного клиента, минус сумма всех продаж данному клиенту. Соответственно, если клиент имеет долг – баланс будет отрицательным, если переплату – положительным.
<b>Сумма продаж</b>	Сумма продаж определяется как сумма произведений стоимости и цены каждого товара в каждой продаже данному клиенту.
<b>Есть незакрытые задачи</b>	При создании задачи пользователь имеет возможность указать, к какому клиенту относится задача. Если по данному клиенту есть хотя бы одна назначенная, но не выполненная задача, значение этого параметра будет равно «да», в противном случае – «нет».
<b>Договор заключен</b>	Если в подчиненном справочнике «Договоры» для данного клиента существует хотя бы один договор, имеющий статус «Действителен», значение этого параметра будет равно «да», в противном случае – «нет».

Следует иметь в виду, что значения всех параметров вычисляются на данный момент. То есть, например, продажа, датированная числом, находящимся в будущем, не будет влиять на параметры «Баланс» и «Сумма продаж». Точно так же, если ранее с клиентом существовал договор, который позднее был расторгнут, значение параметра «Договор заключен» будет равно «нет».

Параметры могут выводиться в списке клиентов, использоваться для фильтрации и сортировки. Создание параметров возможно при помощи Интерфейса администратора. Создание набора параметров, отвечающих требованиям вашего бизнеса, многократно увеличит ценность хранимой в системе информации и пользу, получаемую от внедрения системы. Подробные сведения о создании параметров можно найти в Руководстве администратора, а краткая информация об этом приведена выше, в разделе «Навигация по одноуровневым справочникам».

### **3.3. Подчиненные справочники и журналы документов**

#### **3.3.1. Договоры с контрагентами**

После того как контрагент создан или выбран в списке, становятся доступными дополнительные закладки страницы свойств клиента. Вторая закладка называется «Договоры». На ней отображается список договоров, заключенных с данным клиентом. Создать новый договор или изменить свойства существующего можно при помощи формы, расположенной в нижней части страницы. Справочник договоров используется, например, в журнале документов «Продажи» (для каждой продажи может быть выбран договор).

К каждому договору можно прикрепить один или несколько файлов – например, содержащий текст самого договора.

Сквозной список договоров по всем организациям доступен через отдельный справочник «Договоры».

#### **3.3.2. Персоны**

Для каждого контрагента хранится подчиненный справочник персон. В этом справочнике содержится информация о сотрудниках, работающих в организации клиента. Данный

справочник используется, например, при регистрации контактов с клиентами – в свойствах контакта имеется поле «Персона».

Для каждой организации существуют три «особые» персоны – директор, главный бухгалтер и ответственное лицо (директор и главный бухгалтер используются при печати бухгалтерских документов). После того, как соответствующие лица введены в справочнике персон для данного клиента, можно выбрать их в соответствующих полях («директор», «главный бухгалтер», «ответственное лицо») в форме редактирования свойств клиента.

Для каждой персоны есть возможность загрузить фотографию. Максимальный размер загружаемой фотографии ограничен значениями констант «Максимальный размер фото X, пикс.» и «Максимальный размер фото Y, пикс.», задаваемых в разделе «Константы» Интерфейса администратора.

Сквозной список персон по всем организациям доступен через отдельный справочник «Персоны». В частности, с его помощью можно регистрировать переходы персон из одной компании в другую.

### **3.3.3. Контакты**

На закладке «Контакты» страницы свойств контрагента представлен список контактов с выбранным клиентом. Описание журнала «Контакты» см. ниже. Список контактов, представленный на закладке справочника «Клиенты», отличается от журнала «Контакты» только тем, что имеет закладку «Задачи по контакту», на которой пользователь может просмотреть список задач, созданных на основании этого контакта, и создать новую.

Работа по привлечению новых клиентов. Оперативное управление продажами

## **3.4. Работа по привлечению новых клиентов. Оперативное управление продажами**

### **3.4.1. Стадии работы с клиентом**

Описание процесса привлечения новых клиентов основано на их делении по стадиям работы. Набор стадий работы задается в Интерфейсе администратора, раздел «Стандартные списки», список «Стадии работы с клиентом». По умолчанию предусмотрены следующие стадии:

- «Холодный»;
- Выявлен интерес;
- Рассмотрение КП;
- Переговоры;
- Оформление документов;
- Исполнение обязательств;
- Продажа совершена.

Набор полей, доступных в карточке клиента, зависит от того, в какой стадии находится клиент. Так, поля, содержащие его бухгалтерские реквизиты, появляются только начиная со стадии «Оформление документов». Поле «Оценка бюджета» исчезает на стадии «Исполнение обязательств».

После внесения в систему информации о новом потенциальном клиенте менеджер должен присвоить какое-либо значение полю «Стадия работы» в его свойствах. Также для таких клиентов целесообразно установить переключатель «Отслеживать на главной» - это позволит видеть информацию о клиенте в сводной таблице по текущим клиентам, отображаемой на главной странице у менеджера и его руководителей.

Поле «Оценка бюджета, руб.» в свойствах потенциального клиента предназначено для построения воронки продаж и прогнозирования продаж. В этом поле менеджеру следует вводить субъективное ощущение размера возможной сделки.

### **3.4.2. Отслеживание текущих клиентов**

Блок уведомлений «Текущие клиенты» каждый менеджер или администратор может подключить в своих личных настройках. Менеджер видит список только закрепленных за ним клиентов, с свойствах которых установлен переключатель «Отслеживать на главной», администратор – всех клиентов с установленным переключателем. Способ отображения может быть настроен.

#### Текущие клиенты

всего: 25

Дата рег.	Название	Телефон/E-mail	Стадия	Текущий комментарий	Последний контакт	Скрыть	Удалить
22.10.2009	<b>Тестовый клиент</b>	111-22-33 test@mail.ru	Выявлен инте			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Рис. 2.16. Блок уведомлений по текущим клиентам на главной странице**

Столбцы таблицы содержат:

- Дату регистрации клиента в системе;
- Название клиента;
- Телефон и e-mail;
- Текущую стадию;
- Комментарий по текущему состоянию клиента;
- Дата последнего контакта;
- Переключатель для скрытия клиента с главной страницы;
- Переключатель для удаления клиента из базы данных.

Текущий комментарий и стадию можно изменить прямо на главной странице (после этого нужно нажать кнопку «Сохранить», расположенную под таблицей). Также текущий комментарий устанавливается автоматически в момент регистрации контакта с клиентом (любым из реализованных в системе способов).

### 3.4.3. Выполнение плана, воронка и прогноз продаж

Для отслеживания текущего состояния цикла продаж удобно использовать специальный отчет – «Воронка/статистика продаж». Описание этого отчета, а также средств прогнозирования первичных продаж, см. далее, в разделе «Отчеты». Для анализа информации о выполнении менеджерами поставленных планов предназначен отчет «Выполнение плана», описание которого см. также в разделе «Отчеты».

---

#### Вопросы к разделу

1. Какой из отчетов по клиенту, доступных со страницы свойств записи в справочнике «Клиенты», позволяет отследить историю взаиморасчетов с данным клиентом?
2. Вы пытаетесь загрузить фотографию персоны в справочнике «Персоны», но система выдает ошибку. В чем наиболее вероятная причина?
3. Как отразить в системе факт перехода сотрудника одной компании-клиента в другую компанию?
4. Как построить список всех клиентов, по которым в системе существуют не выполненные задачи?
5. Как отразить в системе взаимосвязь клиентов – одна компания является дочерним подразделением другой?

---

## 4. Журналы документов

### 4.1. Стандартная функциональность документов

Базовая функциональность журналов документов схожа с функциональностью одноуровневых справочников (см. выше): пользователь может фильтровать, сортировать их список, печатать реестр, а также печатать и удалять группу документов, создавать и использовать динамические фильтры. Особое значение имеет функция печати группы документов для журналов «Счета» и «Продажи»; о нюансах работы этой функции см. выше, в разделе «Стандартная функциональность справочников».

**Рис. 3.1. Форма фильтра списка документов по дате**

Каждый документ имеет дату. В связи с этим в каждом журнале документов имеется специальный фильтр по дате, благодаря которому пользователь имеет возможность ограничить выводимый диапазон документов. Чтобы выбранный диапазон дат сохранялся между заходами на страницу журнала документов, нужно установить переключатель «Запоминать интервалы дат» на странице «Личные настройки» (ссылка на нее расположена в самом низу любой страницы системы).

**Примечание**

ВНИМАНИЕ! Одна из распространенных проблем заключается в том, что пользователь входит в журнал документов и «не видит» нужного ему документа. Наиболее распространенная причина этой проблемы – неправильно выбранный период дат над списком. Если переключатель «Запоминать интервалы дат» в личных настройках пользователя не установлен, то по умолчанию при входе на страницу журнала документов устанавливается интервал, равный 1 месяцу, предшествующему текущей дате. После того, как пользователь установит переключатель «Запоминать интервалы дат», интервалы во всех журналах будут сохранены, и будут восстанавливаться при каждом входе в журнал документов. Поэтому, если этот переключатель установлен, имеет смысл установить широкий диапазон дат – например, с 1 января по 31 декабря текущего года.

**Рис. 3.2. Выбор даты**

Чтобы выбрать начальную или конечную дату, пользователь может вызвать всплывающий календарь – для этого нужно нажать на кнопку «...».

В календаре пользователь может выбрать год (ввести в поле ввода или выбрать путем перемещения между годами при помощи кнопок << и >> в верхней строке календаря), месяц (ввести номер месяца, выбрать месяц в выпадающем меню или выбрать путем перемещения между месяцами при помощи кнопок << и >> во второй строке календаря), день (путем щелчка по дню в таблице). Кроме того, при помощи выпадающего меню, расположенного в первой строке календаря, можно быстро перейти на начало года, квартала, месяца, или текущий день.

**Список задач, созданных на основе данного документа**

дата	тип	название	кем назначена	кому назначена	когда выполнена	кто выполнил
05.04.2006 20:19	подтверждение оплаты	подтверждение оплаты	С.Л. Семенова	С.Л. Семенова	05.04.2006 04:10	С.Л. Семенова

[Создать задачу на основе этого документа](#)

**Данная продажа создана на основании предложения:**

Клиенту "ООО "Мобил 1"" от [03.07.2006](#) на сумму 336.00 руб.

Выбрать счет-основание:

Другое важное свойство журналов документов – их взаимодействие с задачами (подробнее система назначения задач рассматривается далее). Каждый документ может хранить список связанных с ним задач (которые созданы на его основе, либо, напротив, выполнены путем создания данного документа). Таким образом, задачи позволяют объединять разнородные

**Рис. 3.3. Задачи и документы, созданные на основе данного документа**

документы в последовательности. Например, на основе документа «Контакт» может быть создана задача по отправке коммерческого предложения, которая затем помечается как выполненная в результате создания документа «Предложение».

На основе одного документа может быть создано неограниченное число задач, но каждая задача может иметь только один документ-результат. Например, результатом выполнения задачи «Звонок» может быть только один конкретный документ «Контакт».

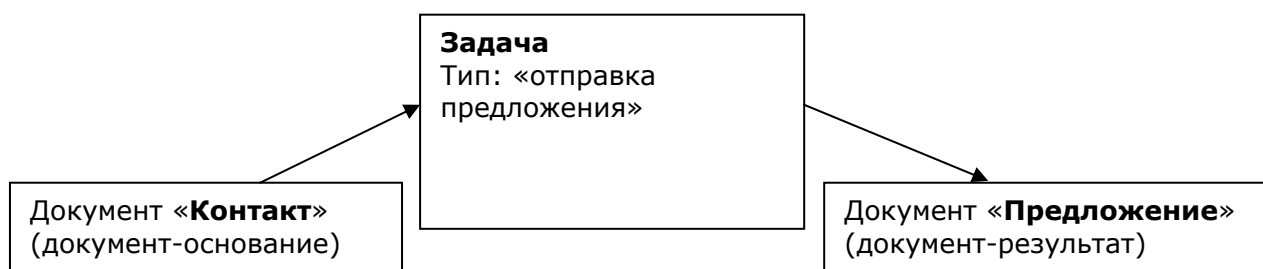
В нижней части окна свойств задачи (подробно рассматривается далее) отображаются ссылки на документ-основание и документ-результат:

Задача создана на основании: [Контакт](#): от 31.07.08 21:00, клиент ОАО "Аспект"

Задача закрыта документом: [Предложение](#) от 31.07.08 00:00, клиент ОАО "Аспект"

Щелчок по этим ссылкам позволяет перейти к обоим документам.

Приведенные ссылки соответствуют следующей структуре связей между документами:



Цепочка может быть продолжена, то есть на основании документа «Предложение» может быть создана другая задача любого типа, выполненная путем создания какого-либо следующего документа, и т.д.

---

#### Примечание

При создании любого документа в системе производится проверка того, не является ли создание данного документа признаком выполнения какой-либо задачи. Алгоритм проверки основан на том, что у каждой задачи есть определенный тип документа-результата (например, задачи типа «звонок» могут быть выполнены только путем создания документа «Контакт», задачи типа «Отправка предложения» - путем создания документов «Предложение», и др.). Администратор имеет возможность изменить тип документа-результата для каждого типа задачи, а также создать новые типы задач и указать для них свои типы документов-результатов (это делается в Интерфейсе администратора, раздел Справочники -> Типы задач).

При создании документа система пытается найти задачи того типа, результатом для которого является создаваемый тип документов. В свойствах задачи должен быть выбран тот же клиент, что и в создаваемом документе, и тот же исполнитель, что и пользователь, создающий документ. Если эти условия выполняются, то система автоматически помечает задачу как выполненную, и ставит ее результатом создаваемый документ. Например, пусть есть задача типа «отправка предложения» клиенту «ООО «Аспект», исполнителем которой назначен пользователь Иванов. Если Иванов создаст документ «Предложение», выбрав в нем клиента «ООО «Аспект», то указанная задача будет автоматически помечена как выполненная.

Также связь между задачей и документом-результатом устанавливается автоматически в том случае, если переход на создание документа происходит по ссылке «Создать [тип документа]» из окна свойств задачи или из списка задач. В этом случае при создании документа помечается как выполненная та задача, с которой произошел переход (совпадение клиента и исполнителя не контролируется).

---

Некоторые документы допускают создание связей напрямую, без участия задач:

- предложение может быть создано на основе другого предложения;
- счет может быть создан на основе предложения;
- продажа может быть создана на основе предложения;
- продажа может быть создана на основе счета и/или содержать ссылку на счет-основание;
- счет может содержать ссылку на платеж, которым он оплачен.

Значение этих связей рассматривается подробнее ниже, в разделах, посвященных соответствующим типам документов.



## Администратору

### Важные константы

Некоторые константы Интерфейса администратора позволяют **управлять поведением документов** в системе.

Константа «Блокировать документы до даты» позволяет запретить редактирование всех документов, созданных до указанной даты, всем пользователям, кроме тех, кто имеет доступ к Интерфейсу администратора. Пользователи по-прежнему могут открыть заблокированные документы, но все поля в них заблокированы, внесение изменений и удаление невозможно.

Константы «Начальный год» и «Конечный год» определяют, какой диапазон лет будет выводиться во всех формах выбора даты в системе. Это непосредственным образом влияет на скорость работы с журналами документов, т.к. если выбран широкий диапазон, а в журнале документов имеется несколько полей типа «Дата», то страница будет загружаться медленнее.

В index.CRM для любого типа документов могут быть активированы дополнительные возможности: документооборот, присоединение файлов и лента комментариев. Чтобы подключить эти возможности, администратор системы должен установить соответствующие переключатели в разделе «Модули системы» Интерфейса администратора.

Функциональность документооборота описывается далее, в разделе 3.7.

Форма прикрепления файлов находится в нижней части страницы свойств документа. Прикрепление файлов функционирует следующим образом. В форме «Прикрепленные файлы», расположенной в нижней части страницы, пользователь имеет возможность нажать кнопку «Обзор...» и выбрать с жесткого диска своего компьютера файл, который должен быть прикреплен к документу. В поле «Описание/комментарий» можно ввести текст пояснения, который будет отображаться рядом со ссылкой на скачивание файла. После нажатия кнопки «Загрузить» файл будет передан на сервер системы и сохранен в специальной папке. Пользователи, имеющие доступ к документу, к которому прикреплен файл, смогут скачать этот файл, нажав на ссылку в списке прикрепленных файлов (для каждого файла отображаются: название, комментарий, дата загрузки, пользователь-автор). Администратор системы и пользователь, загрузивший файл, имеют возможность удалить его. Также автор файла может отредактировать введенный им комментарий к файлу.

Лента комментариев также находится в нижней части страницы свойств документа. Лента позволяет любому пользователю, имеющему доступ к документу, оставить свое сообщение, которое смогут прочитать все остальные пользователи, работающие с документом. Для



## Администратору

Для того чтобы **подключить функциональность** документооборота, прикрепления файлов или ленты комментариев для любого типа документов в системе, нужно зайти в Интерфейс администратора, Разделы разработчика -> Модули системы, выбрать нужный журнал документов в списке слева, и в появившейся справа форме установить переключатели «Поддерживает документооборот», «Поддерживает прикрепление файлов», «Поддерживает ленту комментариев». Не изменяйте остальные свойства в этой форме!

создания комментария пользователю нужно ввести его текст в поле «Новый комментарий» в форме «Комментарии», расположенной в самом низу страницы, и нажать кнопку «Создать». Комментарий будет добавлен к ленте, где выводятся в хронологическом порядке все ранее оставленные пользователями сообщения. Автор комментария или администратор системы имеют возможность удалить комментарий.

Для любых документов системы, также как и для записей справочников, доступна функция создания перекрестных ссылок.

## 4.2. Контакты

Данный журнал предназначен для хранения информации обо всех взаимодействиях, происшедших с данным клиентом – звонках, встречах и т.д.

В системе существует несколько способов ввода контакта: при помощи формы создания записи на странице справочника «Контакты», или специального диалогового окна ввода контакта, позволяющего максимально быстро ввести информацию о происшедшем контакте. Вызвать это окно можно двумя способами: нажатием кнопки «Зарегистрировать контакт», расположенной на панели инструментов справочника «Клиенты». В любом случае, если на момент вызова диалогового окна создания контакта клиент не выбран тем или иным способом, сначала пользователь видит окно выбора клиента (рис. 3.4).

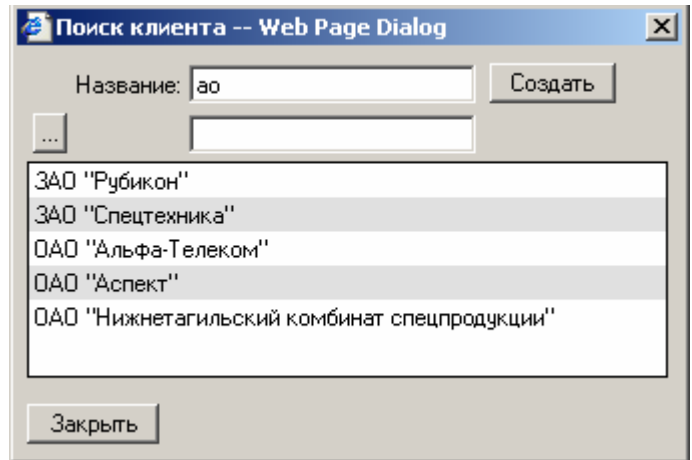


Рис. 3.4. Окно выбора клиента



### Администратору

**ВНИМАНИЕ!** При настройке прав, когда менеджеры имеют доступ не ко всем клиентам, возможна ситуация **дублирования клиентов**. Например, клиент звонит менеджеру, который не работает с ним и не видит его в списке клиентов – в этом случае менеджер может ошибочно создать новую запись для данного клиента. Во избежание такой ситуации предусмотрен флаг «Показывать клиентам всем пользователям», который администратор системы может установить в разделе «Константы». Этот флаг влияет только на окно выбора клиента, показанное на рис. 3.4. Если флаг установлен, пользователи при подборе клиента будут видеть в окне всех клиентов, независимо от наличия прав доступа к ним. Это позволит предотвратить создание дублирующих записей в справочнике «Клиенты».

В этом окне нужно найти клиента, с которым регистрируется контакт. Для этого можно воспользоваться поиском по части названия или по значению любого другого свойства клиента (телефон, адрес и т.д.). Для поиска по названию достаточно вводить буквы в первую строку диалогового окна: после ввода каждой следующей буквы список клиентов в окне будет фильтроваться – в нем будут оставаться только те клиенты, в чьем названии содержится введенная подстрока.

Для поиска по другому параметру нужно нажать кнопку «...», и выбрать в диалоговом окне параметр, по которому будет производиться поиск (при этом окно выбора параметра автоматически закроется). После этого можно вводить значение параметра, например, часть телефона, во второй строке диалогового окна. Если клиент не найден, его можно создать, нажав на одноименную кнопку, расположенную в первой строке диалога. Будет создан клиент с названием, равным значению, введенному в строке поиска диалогового окна.

После выбора клиента появляется окно создания контакта (рис. 3.5.). В нем регистрируются следующие данные: дата и время, клиент, договор, контактная персона, тип контакта, направление (входящий/исходящий), результат контакта (краткое текстовое описание), оценка успешности контакта (субъективно определяется менеджером).

Если в выпадающих меню рядом с полями «Договор» и «Контактная персона» нет нужных значений, новый договор и/или персону можно создать непосредственно из этого окна, нажав на кнопку «+», расположенную рядом с соответствующим полем. Если отметить переключатель «Создать задачу по результатам контакта», то после закрытия окна регистрации контакта пользователь увидит окно создания задачи. Эта задача будет создана на основании только что зарегистрированного контакта.

Ввод контакта -- Web Page Dialog

Клиент: ЗАО "Рубикон"  
Менеджер: Администратор

Дата/время: 30 Октябрь 2006 20:10

Договор: ... +

Контактная персона: ... +

Тип контакта: звонок

Оценка: хорошо

Результат: [Text Area]

Создать задачу по результатам контакта:

OK Отмена

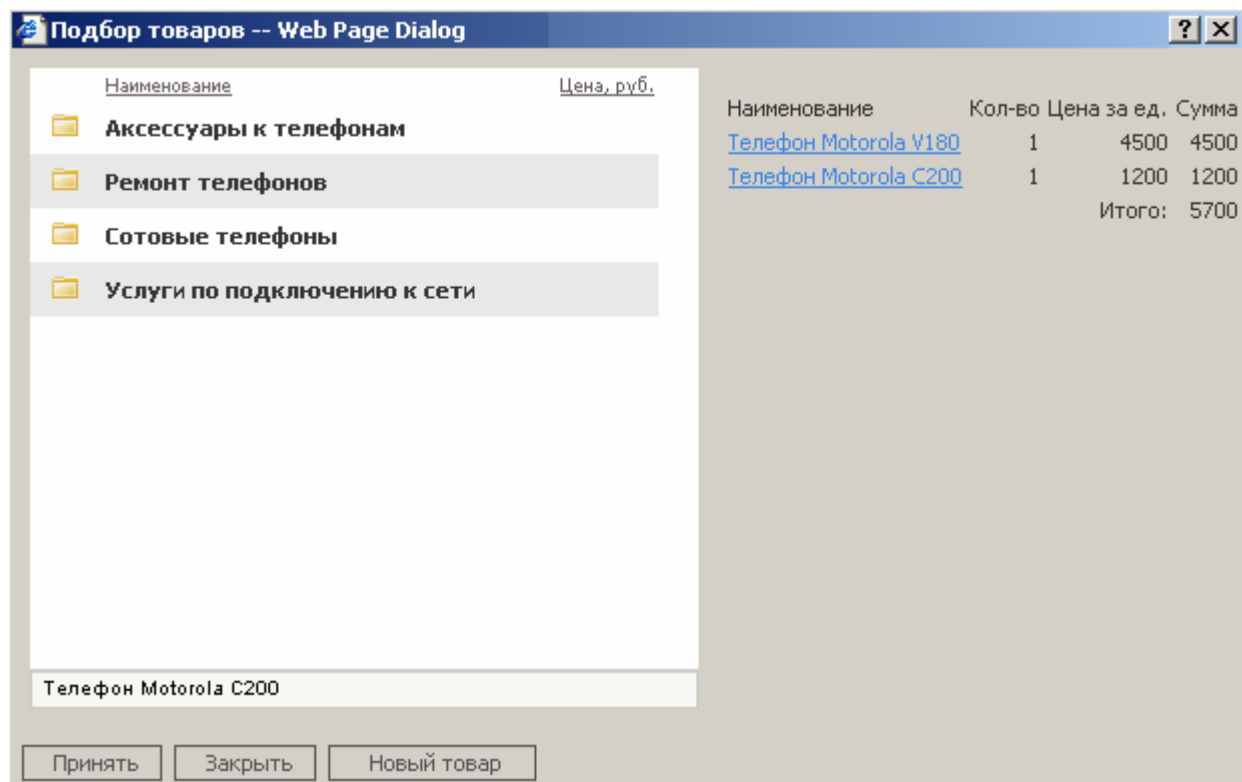
Рис. 3.5. Окно регистрации контакта



#### Администратору

Список **видов контактов** может быть отредактирован администратором системы при помощи раздела Справочники -> Виды контактов Интерфейса администратора.

### 4.3. Предложения

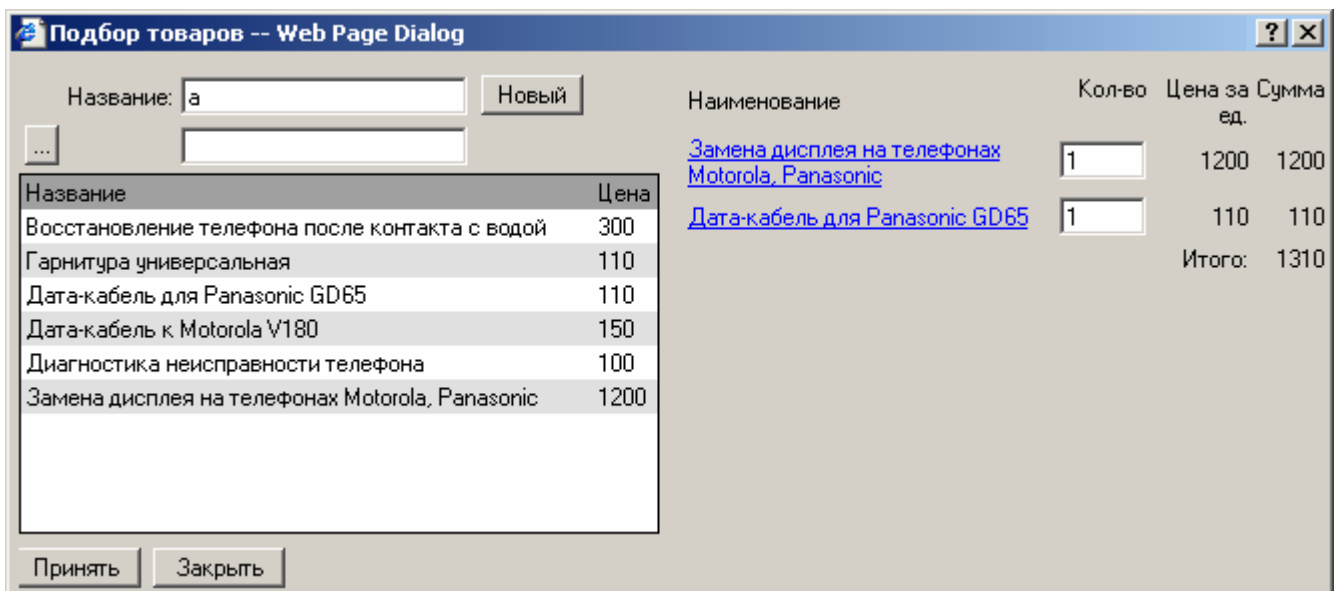


**Рис. 3.6. Подбор товара при помощи дерева**

Данный тип документов предназначен для создания и регистрации коммерческих предложений клиентам. В некоторых конфигурациях он может также использоваться вместо документа «Счет».

Предложение содержит ряд общих свойств (дата, менеджер (автор), клиент), а также табличную часть (список предлагаемых товаров/услуг) и/или набор присоединенных файлов.

Список товаров/услуг используется в случае, если предложение содержит конкретную номенклатуру. На закладке «Товары» пользователь может сформировать список продукции, воспользовавшись одним из двух способов подбора. Первый способ (кнопка «Добавить») предлагает пользователю диалоговое окно (рис. 3.6.), содержащее в левой части иерархию справочника «Каталог товаров и услуг», представленную в виде многоуровневого списка. Пользователь может перемещаться по ней при помощи клавиатуры или мыши, а также выбирать нужные товары путем нажатия Enter или двойного щелчка. Введя начальные несколько символов названия какого-либо раздела каталога или товара, пользователь может переместить на него курсор. При выборе какого-либо товара пользователю предлагается диалоговое окно для ввода количества данной позиции. Выбранные позиции добавляются в таблицу в правой части окна – здесь пользователь имеет также возможность просмотреть их цену, изменить количество или удалить из списка (щелчком по названию). Нажатием кнопки «Принять» позиции добавляются в предложение.



**Рис. 3.7. Альтернативный способ подбора**

Второй способ подбора (кнопка «Подбор (альт.)») подразумевает выбор товара по имени или коду, игнорируя иерархию справочника товаров и услуг и более удобен для использования в случае, если прайс-лист содержит большое количество наименований. Для подбора товара по названию пользователю достаточно ввести его часть в первой строке диалогового окна. Для подбора по артикулу или другому полю

нужно нажать на кнопку «...», расположенной во второй строке окна, и отметить переключатель около названия нужного поля. После этого вторую строку окна можно использовать для ввода части значения выбранного поля. Если какое-либо условие введено и в первой, и во второй строке окна, условия комбинируются. После ввода каких-либо символов в одну из строк ввода система подгружает в список, расположенный ниже, товары, соответствующие введенному условию. Пользователь может щелкнуть на какой-либо товар, и ввести в появившемся диалоговом окне его количество. После этого товар будет добавлен в список выбранной номенклатуры в правой части окна (диалоговое окно альтернативного подбора позволяет не только удалять ранее выбранные позиции, но и изменять их количество). После нажатия кнопки «Принять» список выбранных позиций перейдет в предложение.

### Список товаров:

наименование	количество	цена за ед.
Дата-кабель к Motorola V180	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="150.00"/>
Телефон Panasonic GD65	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="2800.00"/>

Изменить цену на  процентов

**Рис. 3.8. Табличная часть предложения**

#### Примечание

Если фирма использует НДС (установлен переключатель «Выделять НДС» в разделе «Справочники» -> «Константы» Интерфейса администратора), то все вводимые цены считаются содержащими НДС. Величина ставки НДС устанавливается константой «Ставка НДС».

Оба способа подбора позволяют создать новый товар и тут же выбрать его. Для этого нужно нажать кнопку «Новый товар» в первом диалоговом окне (это возможно, только если выбран какой-либо контейнер в списке – новый товар будет создан в нем) или кнопку «Новый» во втором (родительский контейнер можно будет выбрать в диалоговом окне создания товара).

После того, как табличная часть предложения сформирована, оно может быть распечатано в виде счета.

На закладке «Товары» документа «Предложение» пользователь имеет возможность изменить цену и количество уже подобранных товаров, а также удалить товары из списка (при помощи серой кнопки с крестиком, расположенной справа от каждой товарной позиции).

**ВНИМАНИЕ! После внесения любых изменений в табличную часть необходимо нажать кнопку «Сохранить»!**

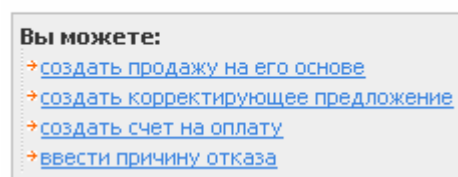
Под списком расположена форма, при помощи которой пользователь может установить скидку/наценку (отрицательное/положительное значение) в процентах на все товары в списке, а также загрузить цены из справочника номенклатуры (загружаются цены, актуальные на дату создания предложения). Так, чтобы предоставить скидку на все товары, перечисленные в предложении, в размере 5% от текущего уровня цен, нужно ввести число - 5 в поле ввода и нажать кнопку «Изменить».

Если предложение не содержит списка продукции, а представляет собой произвольный файл (или несколько файлов), они могут быть загружены на закладке «Файлы» страницы предложения.

Каждое предложение должно быть «закрыто» (обработано) одним из следующих способов:

- формированием корректирующего предложения,
- созданием счета на оплату,
- созданием продажи,
- регистрацией отказа.

**Предложение не закрыто.**



**Рис. 3.9. Варианты «закрытия» предложения**

Например, если клиент хочет получить скидку относительно первоначального предложения, правильным будет не вносить изменения в существующее предложение, а создать на его основе новое (путем щелчка по ссылке «создать корректирующее предложение» в нижней части страницы). В новое предложение будут скопированы все свойства и товары исходного. Здесь менеджер может воспользоваться инструментом «Изменить цену на ... процентов» для предоставления скидки.

Корректирующее предложение может быть создано путем закрытия существующего предложения (щелчок по ссылке «создать корректирующее предложение», показанной на рис. 3.9).

Если предложение принято, пользователь может либо создать счет на оплату на основе принятого предложения, либо непосредственно создать документ «Продажа». При этом в создаваемый счет или продажу также копируются все товары из предложения. Менеджер может отредактировать список товаров и цены в новом документе.

Использование этих инструментов (в сочетании с регистрацией контактов, постановкой задач пользователям на основании контактов, предложений и других документов) позволяет отслеживать цикл продаж, анализировать последовательность и трудоемкость действий, приводящих к продаже. Для этого предназначены отчеты «История предложения» и «История продажи», перейти на которые можно, соответственно, со страницы свойств предложения и продажи.

Если предложение было отвергнуто клиентом, менеджер должен зафиксировать причину отказа. Для этого предназначена форма, отображающаяся после щелчка на ссылку «ввести причину отказа». Введенная причина отказа будет отображаться в отчете по отказанным предложениям (подвид отчета «Клиенты, требующие внимания»).

Каждый пользователь видит список созданных им и не закрытых предложениях в списке уведомлений «Незакрытые предложения» на главной странице (показ этого и других типов уведомлений может быть отключен на странице «Личные настройки»).

#### 4.4. Счета

Журнал счетов во многом аналогичен журналу предложений, но имеет более узкое назначение. Счета могут (и должны) содержать только табличную часть – список товаров, и не могут содержать присоединенные файлы. Использование документов «Счета» в базовой

версии index.CRM не обязательно, т.к. функции счета может выполнять документ «Предложение». И счет, и предложение могут служить основанием для документа «Продажа». Отдельный журнал документов «Счета» приобретает смысл при доработке системы, например, для автоматической генерации счетов, или в случае, если информация, приводимая в коммерческом предложении и в счете, существенно различается (например, компания оказывает услуги, и коммерческие предложения содержат их описание в произвольной форме).

Счета создаются и редактируются при помощи раздела «Документы» -> «Счета».

Счет может быть скопирован при помощи формы «Копировать в:», расположенной на закладке свойств счета. В расположенное рядом поле ввода нужно ввести номер нового счета, в расположенное рядом поле для ввода даты – дату, и нажать кнопку. Будет создан новый счет с указанным номером и датой, в который будут скопированы все товары и свойства исходного счета.

В частности, здесь можно вручную выбрать платеж, которым оплачен счет (номер платежного поручения будет использоваться при печати счетов-фактур (продаж), основанных на данном счете). Сделать это можно двумя способами – выбрав платеж из выпадающего меню рядом с полем «Платеж» в форме редактирования свойств счета, либо нажав на кнопку «...» рядом с надписью «Выбрать платеж, которым оплачен счет:», расположенной в нижней части страницы.

Флажок «игнорировать при экспорте» в свойствах счета предназначен для того, чтобы данный счет был пропущен при групповой печати или экспорте в 1С. В табличной части счета можно изменить любые свойства товаров/услуг, на которые он выставлен, а также загрузить из справочника цены, актуальные на выбранную пользователем дату.

На основе счета может быть создана одна или несколько продаж. Для этого предназначена ссылка «Создать новую продажу», расположенная в нижней части страницы. В создаваемую таким образом продажу копируются свойства и табличная часть исходного счета (за исключением даты и менеджера – автора предложения).

В нижней части страницы отображается список уже созданных на основе данного счета продаж. Если счет создан на основании предложения – отображается ссылка на предложение.

## 4.5. Продажи

Документ «Продажа» index.crm отражает факт продажи товара или оказания услуг, и логически соответствует документам «счет-фактура» и «оказание услуг» либо «расходная накладная» системы 1С.

Как и предложение, продажа содержит закладку свойств документа и табличную часть. При создании продажи на основании предложения или счета в ее табличную часть автоматически копируются товары из документа-основания. Создать продажу на основе предложения можно двумя способами: щелкнув по ссылке «Создать продажу» на странице редактирования предложения, либо выбрав предложение-основание из выпадающего меню, которое отображается в правой части страниц редактирования продаж под формой создания новой продажи (только в случае, если в базе данных есть хотя бы одно не закрытое предложение) и нажав кнопку «Создать на основе».

Продажи создаются, редактируются и удаляются в разделе «Документы» -> «Продажи». Создание продажи приводит к тому, что у клиента, выбранного в свойствах продажи, возникает задолженность в размере, соответствующем сумме продажи. Каждый пользователь видит на главной странице системы в блоке уведомлений «Клиенты, имеющие долг» напоминания о тех клиентах, которые имеют задолженность, и в чьих свойствах данный пользователь выбран в поле «Менеджер». Также информацию о задолженности можно получить в отчете «Задолженность контрагентов». Погашение задолженности осуществляется путем создания документа «Платеж».

Продажа может быть скопирована при помощи формы «Копировать в:», расположенной на закладке свойств продажи. В расположенное рядом поле ввода нужно ввести номер новой продажи, в расположенное рядом поле для ввода даты – дату, и нажать кнопку. Будет

создана новая продажа с указанным номером и датой, в которую будут скопированы все товары и свойства старой продажи.

В нижней части страницы свойств продажи имеется форма выбора счета-основания. Можно изменить счет-основание вручную, нажав на кнопку «...», и выбрав счет в появившемся диалоговом окне. Также здесь отображается информация о счете и/или предложении, на основе которых создана продажа.

Каждая продажа может быть распечатана в одной из следующих печатных форм: Расходная накладная, Счет-фактура (при необходимости могут быть добавлены и другие печатные формы, например, ТОРГ-12 или Акт выполненных работ). При печати счет-фактуры в поле «К платежно-расчетному документу» выводится тип, номер и дата платежного документа, которым оплачен счет, являющийся основанием данной продажи.

Также со страницы продажи может быть открыт отчет «История продажи», отображающий всю цепочку задач и документов, приведших к созданию данной продажи.

В базовой версии index.CRM не ведется складской учет, т.е. не контролируются остатки на складах. Эта возможность может быть реализована путем установки дополнительных пакетов «Складской учет» или «Складской учет плюс».

#### 4.6. Платежи

Рекомендуемым способом введения платежей в index.crm является их импорт из 1С (если бухгалтерский учет ведется в программе 1С 7.7 или 8.0, для наиболее распространенных конфигураций которой имеется стандартный модуль выгрузки; для других версий 1С модуль выгрузки может быть разработан дополнительно).

Также платежи могут вводиться вручную при помощи раздела системы «Документы» -> «Платежи». Ввод платежей необходим для корректного ведения баланса контрагентов.



#### Как сделать...

##### **Как добиться того, чтобы в счетах-фактурах подставлялся номер платежного поручения?**

Для этого нужно создать две связи: между счет-фактурой (документ «Продажа») и счетом, на основе которого она выставлена, и между счетом и платежом. Хронологически последовательность создания этих документов выглядит так: счет – платеж – продажа. Создание связи между счетом и платежом осуществляется путем выбора платежа-основания в свойствах документа «Счет». Связь между продажей и счетом можно создать вручную: для этого нужно открыть на редактирование продажу, нажать кнопку «Выбрать счет-основание» (расположена в нижней части страницы). Появится окно, в котором пользователь может выбрать счет, ранее выставленный тому же контрагенту, для которого создана продажа. Кроме того, эта связь формируется автоматически, если продажа создана на основе счета.

##### **Как добиться того, чтобы в счетах-фактурах для филиалов правильно заполнялись поля «Покупатель» и «Грузополучатель»?**

Для этого нужно, чтобы в свойствах организации-филиала в справочнике «Клиенты» была указана родительская организация. Для этого родительскую организацию также нужно создать как отдельную запись справочника «Клиенты». После этого поле «Покупатель» в счет-фактуре и расходной накладной будет равно наименованию родительской организации, поле «Грузополучатель» – наименованию дочерней организации.

---

#### Вопросы к разделу

1. Вам звонит новый клиент, который отсутствует в базе данных. Как зарегистрировать контакт в ходе разговора и одновременно внести в систему информацию о клиенте и контактной персоне?

2. Назовите три основных способа регистрации контактов в index.CRM.
  3. Как увидеть список всех контактов с каким-либо клиентом (назовите два способа)?
  4. Будет ли считаться предложение закрытым, если на его основании создана задача? Создано другое предложение? Создана продажа?
  5. Вы осуществляете подбор товаров в табличную часть документа, но не видите нужного товара в дереве Каталога товаров и услуг. Каким образом быстро добавить туда новый товар? Как сделать это при использовании альтернативного подбора?
  6. Как предоставить клиенту скидку 10% на все товары, перечисленные в табличной части предложения?
  7. В какой момент система начинает учитывать задолженность контрагента перед вашей компанией – при создании счета или создании продажи? Каким образом регистрируется погашение этой задолженности?
  8. Клиент просит повторно отгрузить ему такую же партию товара, как при прошлом обращении. Как быстро создать документ «Продажа» и избежать повторного подбора товара из справочника Каталог товаров и услуг?
- 

## **5. Отчеты**

### **5.1. Общие отчеты**

Любой отчет можно экспортировать в Microsoft Excel для печати или сохранения.

У каждого отчета имеется форма ввода периода, которая позволяет ограничить данные, на основании которых строится отчет, выбранным периодом.

#### **5.1.1. Выполнение задач**

При входе на страницу данного отчета пользователь видит список всех пользователей, которым он когда-либо назначал задачи, а также количество назначенных и выполненных задач для каждого пользователя. Щелчок по имени какого-либо пользователя или выбор имени пользователя в форме выводит таблицу задач, назначенных данному пользователю. Для каждой задачи приводится информация по ее созданию (документ-основание, дата, комментарий) и выполнению (дата выполнения, документ-результат).

#### **5.1.2. Задолженность контрагентов**

Отчет «Задолженность контрагентов» выводит таблицу, где для каждого клиента указан его долг на начало периода, стоимость отгруженных товаров/оказанных услуг, сумма полученной от клиента оплаты, конечный долг. Если установлен флаг «разворачивать по документам», то для каждого клиента выводится реестр документов «Продажа» и «Оплата» за выбранный период. Также имеется возможность вывести отчет только по клиентам, имеющим активные договоры на данный момент.

По данному отчету может быть построена диаграмма. Она отображает структуру задолженности перед компанией – выводятся 10 крупнейших должников компании и их доля в общей структуре задолженности.

#### **5.1.3. Клиенты, требующие внимания**

Данный отчет предназначен для выявления групп клиентов, отвечающих условиям «проблемности». Предусмотрен следующий набор условий:

- Не обращались ни разу
- Обращались, но не совершили покупок
- Отвергли сделанные предложения

- Впервые обратились
- Имеют задолженность более ... рублей

Если выбран критерий «отвергли сделанные предложения», выводится список отвергнутых предложений с указанием даты и суммы. Пользователь имеет возможность перейти на предложение и просмотреть причину отказа.

#### 5.1.4. Отчет по продажам

Данный отчет выводит таблицу с данными о продажах и предложениях (количество и сумма), сделанных каждому клиенту каждым менеджером. Отчет может быть ограничен каким-либо конкретным менеджером и/или клиентом. На основании суммы продаж и предложений рассчитывается эффективность работы данного менеджера с данным клиентом в процентах.

#### 5.1.5. Продуктивность персонала

Этот отчет выводит количество контактов каждого типа, а также запланированных/выполненных задач, созданных предложений и продаж, сумму продаж и количество сопровождаемых клиентов по каждому менеджеру. Отчет может быть построен по всем или по выбранному менеджеру, по пользователям, имеющим определенную роль, или по пользователям какого-либо подразделения.

Также по данному отчету может быть построена диаграмма, отражающая долю менеджеров в каком-либо показателе (например, общей сумме продаж компании).

#### 5.1.6. Воронка продаж/Статистика продаж

Отчет строится на основании информации о распределении клиентов по стадиям процесса продаж (см. выше, раздел «Работа по привлечению новых клиентов»). Первая таблица отчета показывает количество клиентов, находящихся на каждой стадии процесса продаж, и сумму предполагаемого бюджета по ним. Эта информация может быть использована для построения графического представления воронки в Microsoft Excel.

#### Воронка продаж

Стадия	Количество	Сумма предполагаемого бюджета
Холодный	3	225 000.00
Выявлен интерес	1	35 000.00
Рассмотрение КП	0	0.00
Переговоры	0	0.00
Оформление документов	1	60 000.00
Исполнение обязательств	0	0.00
Продажа совершена	0	0.00

Вторая таблица показывает статистическую информацию по уже совершенным продажам. Этот отчет также может быть построен с ограничением по определенному менеджеру, группе пользователей, подразделению. Данный отчет выводит общую статистику продаж: количество контактов и задач, созданных на их основании, предложений (в т.ч. отказанных, на основе которых были созданы корректирующие, корректирующих предложений, и предложений, на основе которых были созданы продажи), продаж. По каждому показателю выводится количество и сумма (где применимо).

Отчет можно сформировать по группе пользователей, относящихся к определенной роли или подразделению, с детализацией по клиентам или без нее. Таблицу отчета можно отсортировать по объему продаж, предложений, клиенту, менеджеру.

### 5.1.7. Отчет о деятельности пользователя

Этот отчет позволяет руководителям получать наиболее полную информацию о работе их подчиненных, а также строить ежедневные отчеты о выполненной работе. В настройках отчета можно выбрать пользователя, для которого строится отчет, типы документов, которые должны быть в него включены, а также период. Построенный отчет содержит перечень выполненных, проработанных и не выполненных (просроченных) задач, а также список документов каждого из выбранных типов, созданных пользователем в течение заданного периода. Ниже выводится количественная статистика по типам контактов.

Построенный отчет может быть экспортирован в Microsoft Excel.

### 5.1.8. Прогноз первичных продаж

Этот инструмент выполняет статистический анализ вероятности продаж клиентам, находящимся в стадии обработки. Исходными данными для анализа служат средняя длительность нахождения клиента в каждой стадии (для получения этой информации анализируются клиенты, которые были успешно доведены до стадии «Продажа завершена»; если список стадий редактируется клиентом через Интерфейс администратора, то необходимо выбрать стадию, отражающую успешное завершение процесса первичной продажи, в константе «Финальная стадия продажи»), и отношение количества клиентов в каждой следующей стадии к количеству клиентов в предыдущей (с учетом всей истории продаж, хранящейся в системе; при этом учитываются и те клиенты, которые не были доведены до успешной продажи).

Для работы отчета необходимо, чтобы в системе имелось достаточно исходных данных – существовали несколько клиентов, находящихся в каждой из стадий (возможно, в разное время), а также несколько клиентов, успешно доведенных до продажи.

Отчет строится по компании в целом, или по менеджеру/подразделению (в последнем случае исходные данные для анализа собираются все равно по всей системе). Отчет содержит несколько таблиц. В первой из них выводятся в строках – периоды, попадающие в выбранный в настройках отчета интервал времени (длительность периодов соответствует значению константы «Дискретность планирования»), в столбцах – количество и бюджет продаж, которые, вероятно, придутся на этот период. Выводимые значения определяются статистическими методами, поэтому могут быть не целыми; разумеется, на практике каждая конкретная продажа либо состоится, либо

#### Прогноз по периодам

Период	Количество предполагаемых продаж	Сумма предполагаемого бюджета, руб.
01.10.2009 - 01.01.2010	0.25	4500
01.01.2010 - 01.04.2010	0.68	20868
01.04.2010 - 30.06.2010	0	0
<b>Итого:</b>	<b>0.93</b>	<b>25368</b>

#### Прогноз продаж по стадиям текущих клиентов

Стадия	Текущее число клиентов, продажа которым возможна в выбранном периоде	Количество предполагаемых продаж	Сумма предполагаемого бюджета, руб.
Холодный	1	0.06	556
Выявлен интерес	2	0.13	4063
Рассмотрение КП	1	0.25	4500
Переговоры	2	0.5	16250

#### Сведения о достоверности прогноза

Проанализировано успешных продаж: 2  
Проанализировано переходов между стадиями: 26

Вероятности продажи для клиентов на каждой стадии:

Стадия	Средний интервал до продажи, дней	Вероятность продажи, %
Холодный	153	5.56
Выявлен интерес	107	6.25
Рассмотрение КП	85	25
Переговоры	69	25
Оформление документов	54	100
Исполнение обязательств	31	100

**Рис. 4.3. Вид отчета «Прогноз первичных продаж»**

не состоится. Поэтому построение отчета имеет смысл только при наличии достаточно большого количества потенциальных клиентов в базе (несколько десятков, как минимум).

Для определения количества и бюджета вероятных продаж система определяет всех потенциальных клиентов (с учетом условий отчета), находящихся в настоящее время в процессе обработки. Для каждого из них определяется вероятная дата совершения сделки и вероятный бюджет. При суммировании по большому количеству потенциальных клиентов такой метод может давать значимые результаты.

Во второй таблице отчета выводится список стадий, на которых находятся клиенты, которым, вероятно, будут совершены продажи в выбранный период. Для каждой стадии выводится текущее число потенциальных клиентов (может не совпадать с общим числом потенциальных клиентов в этой стадии), вероятное количество и бюджет продаж, которые будут им совершены. Наконец, третья таблица содержит исходные данные для анализа – среднюю продолжительность нахождения клиента в каждой стадии, и вероятность доведения до успешной продажи с этой стадии.

## **5.2. Специальные отчеты**

Эти отчеты вызываются со страниц справочника клиентов и документов предложения, продажи. Отчеты относятся к тому клиенту или документу, со страницы которого вызваны.

### **5.2.1. Агрегированный отчет по взаимодействию с клиентом**

Данный отчет выводит статистику по контактам, продажам и предложениям клиенту с группировкой по месяцам. При щелчке на какой-либо месяц выводится реестр документов данного типа за выбранный месяц.

### **5.2.2. Все документы**

Отчет «Все документы» выводит реестр документов "Счет", "Продажа", "Платеж" для данного клиента за выбранный период.

### **5.2.3. История баланса клиента**

Этот отчет также выводит все платежи, счета и продажи данного клиента за выбранный период. Вывод осуществляется в виде таблицы, которая облегчает анализ изменений баланса клиента.

### **5.2.4. История предложения и история продажи**

Эти отчеты вызываются соответственно со страниц справочников предложений и продаж. Отчеты выводят цепочки документов и задач, приведших к созданию данного документа. При помощи этого отчета можно отслеживать, в частности, все связи между документами какой-либо цепочки (приведшей к продаже), независимо от механизма установления этих связей – при помощи задач или непосредственно.

---

## **Вопросы к разделу**

1. Как получить список всех клиентов, которые отвергли сделанные им коммерческие предложения, и просмотреть причину отказа?
2. Как узнать, какова общая задолженность клиентов, с которыми работает менеджер Иванов (предложите два способа)?

3. Как настроить отчет «Анализ данных» таким образом, чтобы увидеть сумму продаж всем клиентам, находящимся в Екатеринбурге, ежемесячно за первое полугодие 2008 года?
  4. Как настроить отчет «Анализ данных» таким образом, чтобы увидеть, на какую сумму каждый клиент приобрел каждый товар определенной группы за первое полугодие 2008 г.?
  5. Как узнать, какое количество контактов с клиентами зарегистрировал в системе в течение апреля-июля 2008 г. каждый менеджер, ежемесячно (предложите два способа)?
- 

## **6. Функциональные подсистемы index.crm**

### **6.1. Авторизация пользователей**

Администратор может настроить, какой способ авторизации пользователей будет использовать index.CRM. Система поддерживает три способа авторизации пользователей: при помощи встроенных средств системы (AUTH\_SITE), средствами веб-сервера (AUTH\_APACHE) и при помощи интеграции с доменом Active Directory (Windows 2000/2003) – AUTH\_LDAP. Выбор режима авторизации производится администратором системы путем установки соответствующего значения в файле /include/defines.ext. При этом способы AUTH\_SITE и AUTH\_LDAP могут быть скомбинированы между собой оператором логического ИЛИ (|).

В любом случае, учетные записи пользователей должны быть созданы в справочнике Персонал. Устанавливать пароли пользователям нужно только в том случае, если используется метод авторизации AUTH\_SITE.

Если используется способ AUTH\_APACHE, средствами веб-сервера должна быть настроена авторизация пользователей при обращении к адресу, по которому размещена система. При этом учетные записи пользователей (в случае Apache хранимые в файле .passwd) должны строго соответствовать логинам пользователей, установленными через справочник Персонал.

Если используется способ AUTH\_LDAP, имена пользователей домена должны строго соответствовать логинам пользователей системы. Пользователи домена должны содержаться в контейнерах, имена которых указаны через точку с запятой в переменной \$ldap\_rdn в файле include/defines.ext в форме cn=Users (там же нужно указать адрес контроллера домена и название домена).

### **6.2. Система контроля прав доступа**

При определении прав доступа к каждой конкретной записи какого-либо журнала документов или справочника используется следующий алгоритм. Для пользователя строится список правил доступа к данному разделу. Правил может быть несколько. Первое из них – всегда правило доступа по роли (группе), остальные – по организационному подразделению (таких правил может быть несколько, или не быть вообще).

Правила доступа по роли (группе) создаются администратором на странице «Права доступа» -> «Права доступа групп» в Интерфейсе администратора. Каждое правило содержит:

- группу либо подразделение, для которого действует правило;
- уровень доступа «по умолчанию» (варианты: нет, просмотр, полный<sup>1</sup>);
- флаг «контролировать принадлежности записи»;
- одно или несколько полей, по которым выполняется проверка (например, при проверке принадлежности клиента какому-либо менеджеру должно проверяться на соответствие идентификатору пользователя поле «Менеджер» (manager) справочника клиентов).
- уровень доступа при успешном выполнении проверки.

---

<sup>1</sup> Для правил доступа к журналам документов по группе можно установить дополнительный способ определения прав – «по клиенту». В этом случае права доступа к каждому конкретному документу этого журнала будут равны правам доступа пользователя к тому клиенту, для которого создан данный документ.

По каждому правилу определяется уровень прав: установленный по умолчанию, либо, если нужна проверка принадлежности записи, и она выполняется успешно – тот уровень, который предусмотрен для «своих» (удовлетворяющих условию проверки) записей. Среди всех полученных по списку правил уровней выбирается минимальный. Этот уровень является результатом для пользователя.

Например, если для группы пользователей «Менеджеры по продажам» к справочнику

Обращения к сотрудникам

Нет  Просмотр  Изменение  По клиенту

Создание  Редактирование  Удаление

Контролировать принадлежность записи по полям

К кому обращались  Кто зарегистрировал обращение , предоставлять

### **Пример настройки проверки прав доступа по нескольким полям, для журнала документов «Обращения к сотрудникам»**

«Клиенты» установлен уровень доступа по умолчанию – «просмотр», проверка принадлежности записи по полю «Менеджер», уровень доступа при успешной проверке – «полный», то будет происходить следующее. Если в свойствах какого-либо клиента в поле «Менеджер» выбран текущий пользователь, к таким клиентам у него будет полный доступ. К остальным клиентам доступ будет только на просмотр.

Если пользователь замещает какого-либо другого пользователя<sup>2</sup> (замещение устанавливается в свойствах пользователя в разделе «Пользователи системы» Интерфейса администратора), то такая же проверка проводится и для второго пользователя. Среди двух результатов по разным пользователям выбирается максимальный.

Правила доступа по подразделению позволяют модифицировать условия доступа по группам в зависимости от того, к какому подразделению (контейнеру справочника «Персонал») принадлежит пользователь, а также (при необходимости) того, какое подразделение выбрано в свойствах той или иной записи в поле «Подразделение». Например, можно создать правило, определяющее, что сотрудники, находящиеся в подразделении «Отдел планирования», имеют доступ к журналу документов «Продажи» только на просмотр. Пример с проверкой условия: пользователи, находящиеся в подразделении «Филиал в Челябинске», имеют доступ к справочнику Клиенты только на чтение, а к тем клиентам, у которых в поле «Подразделение» выбрано «Филиал в Челябинске» - полный доступ.

Правила доступа по группе и по подразделениям применяются последовательно, и выбирается наиболее строгий вариант доступа. То есть, если планируется разграничивать доступ к справочнику «Клиенты» в основном на уровне подразделений, на уровне групп следует предоставить всем группам полный доступ – ограничивать его будут правила доступа по подразделению.

Система также ведет детальный журнал доступа пользователей к системе, в котором записывается вся информация о выполненных ими действиях.

Механизм назначения прав более подробно рассматривается документации администратора index.CRM. Важно запомнить, что после внесения любых изменений в настройку прав доступа необходимо выполнить пересчет прав доступа – специальную функцию, доступную в Интерфейсе администратора.

---

<sup>2</sup> В системе реализована функция «подмена пользователя». В случае, если какой-либо пользователь системы временно прекращает работу, например, уходит в отпуск, он имеет возможность назначить пользователя, который будет его замещать. На время замещения пользователь, назначенный заместителем, будет иметь в дополнение к своим все права, которые имеет замещаемый пользователь. ВНИМАНИЕ: после назначения или отмены замещающего пользователя необходимо выполнить пересчет прав доступа при помощи соответствующей функции в Интерфейсе администратора.

### 6.3. Система назначения задач

Система назначения задач является самостоятельным функциональным блоком index.crm. Каждый пользователь имеет личный календарь, в котором хранятся поставленные ему задачи. Задачи могут создаваться любым пользователем для любого, сами по себе или на основе какого-либо документа (например, «Контакт»). Задача должна иметь конкретное время начала и окончания выполнения, тип, наименование. Пользователь, которому назначена задача, может изменить ее статус (в т.ч. пометить как выполненную), переназначить другому пользователю или удалить (если это не запрещено назначившим задачу – см. ниже). Пользователь, назначивший задачу, может узнать, была ли она выполнена, при помощи стандартного отчета «Выполнение задач».

Кроме того, в свойствах каждой задачи может быть указан специальный пользователь – контролер, который будет отслеживать ход выполнения задачи. Контролер может просматривать задачу, но не может изменять ее свойства. Контролер видит задачи, за которыми должен наблюдать, в блоке «Задачи на контроле» на главной странице системы.

Назначение задач другому пользователю производится при помощи одноименной кнопки, расположенной в панели инструментов в правом верхнем углу любой страницы системы. При нажатии на эту кнопку появляется окно выбора пользователя, которому будет назначена задача. После выбора пользователя открывается его календарь, где имеется возможность добавления задач и их редактирования (только задач, назначенных текущим пользователем). В календаре другого пользователя также показаны периоды времени, на которые поставлены не перекрывающиеся задачи, назначенные другими пользователями.

Задача может содержать название, произвольное текстовое описание, привязку к клиенту, ссылку на документ-основание, а также (в зависимости от типа) предоставлять возможность быстрого перехода на ее выполнение – создание в системе соответствующего документа.

Каждый пользователь имеет интерфейс, позволяющий ему просматривать свои задачи на текущий день (включая невыполненные задачи, оставшиеся с предыдущих дней), а также просматривать список задач за любой выбранный день или период (на странице «Все задачи»). Также пользователь может удалить группу своих задач или пометить их как выполненные, а также экспортировать список задач или карточек задач в Microsoft Excel.

Из окна свойств задачи пользователь может распечатать карточку задачи.

Система содержит ряд стандартных типов задач (звонок, переговоры, отправка предложения, отгрузка товара). В зависимости от типа задачи ее выполнение может подразумевать создание какого-либо документа (например, контакта с клиентом для задач «звонок», «переговоры»). Задачи таких типов автоматически помечаются как выполненные в случае, если пользователь совершил требуемое действие. Документы, созданные на основе задач, хранят привязку к исходной задаче.

В системе назначения задач предусмотрены следующие типы задач:

- звонок;
- встреча;
- отправка e-mail сообщения;
- отправка факса;
- отправка коммерческого предложения;
- создание счета;
- регистрация продажи (отгрузка товара);
- регистрация оплаты;
- другое.

Администратор системы может добавлять новые типы задач при помощи соответствующего раздела Интерфейса администратора.

Свойства задачи:

- Тип (из списка, приведенного выше)
- Название
- Описание
- Пользователь, назначивший задачу

- Исполнитель
- Контролер
- Дата/время начала выполнения задачи
- Дата/время окончания выполнения задачи
- Флаг «Не перекрывать» (если установлен, на это время нельзя будет назначить другие задачи);
- Флаг «Уведомить за...» (если установлен, за заданное время до начала задачи пользователю будет отправлено уведомление по e-mail на адрес, указанный в поле "E-mail" в свойствах сотрудника);
- Клиент (выбор при помощи рорир-окна);
- Документ-основание (выбирается автоматически при создании задачи на основании документа);
- Флаг «Запретить редактирование исполнителем» (в случае, если задача создается другому пользователю, появляется возможность установить этот флаг; если флаг установлен, исполнитель не сможет изменить свойства или удалить задачу – может только выполнить ее);
- Флаг «Уведомить о выполнении» (в случае, если задача создается другому пользователю, появляется возможность установить этот флаг; если флаг установлен, то после того, как задача будет выполнена, назначившему задачу придет уведомление по e-mail).

Также в окне редактирования свойств ранее созданной задачи имеется возможность прикрепить к ней один или несколько файлов. Для этого предназначена форма «Прикрепленные файлы», находящаяся в нижней части диалогового окна свойств задачи. В форме необходимо нажать кнопку «Обзор» и выбрать с вашего жесткого диска файл, который нужно прикрепить. Можно ввести комментарий к файлу. После нажатия кнопки «Загрузить» файл будет загружен на сервер системы, и ссылка на него появится в окне свойств задачи в блоке «Прикрепленные файлы». Нажатием на имя файла его может скачать любой пользователь, имеющий право доступа к задаче.

Свойства выполненной задачи:

- Дата/время выполнения;
- Фактический исполнитель;
- Документ, созданный в результате выполнения задачи;
- Комментарий исполнителя.

Задача помечается как выполненная автоматически при создании документа, соответствующего ее условиям (тип документа-результата и клиент), либо вручную. Также пользователь может внести комментарий исполнителя, не помечая задачу как выполненную. Это будет сигнализировать о том, что задача еще не выполнена, но определенные действия по ее выполнению уже предприняты. Такие задачи считаются «проработанными».

Задачи отображаются на разных страницах системы:

- На главной странице, в блоке напоминаний – актуальные задачи (назначенные на прошлые дни и не выполненные, а также назначенные на текущий день);
- Задачи, которые данный пользователь назначил другим – на главной странице, в разделе «Мои задачи другим пользователям»);
- Задачи, в которых данный пользователь назначен контролером – на главной странице, в разделе «Задачи на контроле»;
- В виде плана задач на день или неделю – в правой части главной страницы, а также на странице «Планировщик»;
- На странице «Все задачи» – полный список задач (с возможностью печати карточек группы задач);
- На странице редактирования клиента – задачи, связанные с данным клиентом, назначенные текущим пользователем или текущему пользователю (или все задачи по данному клиенту, в зависимости от настроек системы);
- На странице редактирования документов – задачи, созданные на основе данного документа, или имеющие результатом данный документ.

## 6.4. Динамические фильтры

### 6.4.1. Конструктор динамических фильтров

Самый простой способ создать динамический фильтр (набор записей какого-либо справочника или журнала документов, объединенных под определенным названием) – отметить нужные записи переключателем и выбрать пункт «из отмеченных». В появившемся диалоговом окне нужно будет ввести название фильтра вместо фразы «Создан автоматически». После сохранения название фильтра появится в выпадающем меню динамических фильтров, и его выбор позволит отфильтровать те записи, которые были отмечены при создании фильтра.

Конструктор динамических фильтров вызывается выбором пункта «новый» в этом меню и позволяет пользователям создавать сложные условия выборки записей одноуровневых справочников и журналов документов (в частности, клиентов, счетов, продаж, платежей).

Конструктор представляет собой окно диалога, которое вызывается при выборе элемента «создать новый» в выпадающем списке, помещенном в верхней части тех страниц CRM, где отображаются полные списки записей данного модуля (под панелью инструментов).

Кроме элементов «создать новый» в выпадающем списке содержатся названия всех ранее созданных фильтров, которые может применять данный пользователь. При щелчке на названии фильтра, на странице будут отображены только элементы, удовлетворяющие условию фильтра.

**Окно диалога Конструктора** в исходном состоянии разделено на три секции. Переходя от секции «Создать условия выборки» к секции «Объединить условия в фильтры» и далее к секции «Скомбинировать фильтры», пользователь может создать условия фильтрации любого уровня сложности.

### 6.4.2. Создание условий фильтрации

**Секция «Создать условия выборки»** содержит три поля: «Свойство», «Операция сравнения», «Значение» и кнопку «Создать».

В выпадающем списке «Свойство» перечисляются (в общем случае все) свойства фильтруемых объектов (клиентов, счетов, продаж, платежей). Так, для клиентов это название, адрес, телефон, ИНН, баланс, сумма продаж, сумма платежей и т.д. Состав данного списка может изменяться администратором системы.

В выпадающем списке «Операция» перечислены операции сравнения. Набор этих операций меняется в зависимости от выбранного свойства, так для названия клиента это «равно», «не равно», «содержит», для баланса – «равно», «не равно», «больше», «меньше», «больше или равно», «меньше или равно», для свойства «группа» - это список всех групп клиентов со значениями «Перспективные», «Покупатели», «Прочие».

При выборе значений во всех трех полях кнопка «Сохранить» становится активной. И каждый раз при ее нажатии создается элементарное условие типа «Баланс клиента больше 0» или «Сумма продаж больше или равно 30000», которое в следующей секции можно будет скомбинировать с другими элементарными условиями.

**Секция «Объединить условия в фильтры»** предоставляет пользователю доступ ко всем условиям, созданным в первой секции. Все эти условия содержатся в выпадающем списке данной секции. Если задача пользователя – создание элементарного фильтра, ему следует просто выбрать условие из списка и нажать кнопку «Сохранить» во второй секции и тут же кнопку «Готово» - в третьей. Если же необходимо создать сложное условие выборки (для чего Конструктор и предназначен), то следует использовать кнопку « + » (добавить), которая при каждом нажатии добавляет к исходному условию поле выбора логического оператора («И», «ИЛИ», «И НЕ») и поле выбора следующего условия. Таким образом в данной секции пользователь может создать сколь угодно длинную цепочку условий,

объединенных операторами И, ИЛИ, И НЕ, например: «Баланс больше нуля И Сумма продаж больше 10000 И группа равно Перспективные И...».

Появляющиеся при нажатии на «+» (добавить) кнопки «←» (вставить) и «X» (удалить) позволяют вносить изменения в созданную цепочку условий: вставлять и удалять отдельные ее звенья.

Если задача пользователя – создать такой «запрос-цепочку», то ему следует после установки значений во всех полях нажать кнопку «Сохранить» во второй секции (которая только в случае заполнения всех полей становится активной) и тут же кнопку «Готово» в третьей секции.

**Замечание:** При создании запросов цепочек следует учитывать, что разные логические операторы обладают разным приоритетом. Приоритет операции ИЛИ ниже, чем у операций И и И НЕ, обладающих одинаковым приоритетом. Результаты выборки клиентов по условиям:

«Сумма продаж больше 2000 ИЛИ баланс больше 3000 И баланс меньше 4000» и

«Сумма продаж больше 2000 И баланс меньше 4000 ИЛИ баланс больше 3000» будут разными: клиенты с балансом более 4000 и суммой продаж меньше 2000 удовлетворяют второму условию и не удовлетворяют первому. Приведенные условия эквиваленты следующим, где приоритет выполнения логических операторов задан скобками:

«Сумма продаж больше 2000 ИЛИ (баланс больше 3000 И баланс меньше 4000)» и

«(Сумма продаж больше 2000 И баланс меньше 4000) ИЛИ баланс больше 3000»

Часто логика выборки элементов из списка оказывается довольно сложной и с необходимостью требует использования при написании условия скобок, определяющих приоритет выполнения логических операций при объединении условий. Для создания «запросов со скобками» предназначена третья секция конструктора фильтров.

**В секции «Скомбинировать фильтры»** отображается список простых условий и «условий-цепочек», которые были созданы пользователем во время текущего сеанса работы с конструктором (при нажатии кнопки «Сохранить» во второй секции). Эти условия можно объединять (операция ИЛИ) и накладывать (операция И). При этом «условия-цепочки» в получившемся сложном условии фильтрации будут заключены в скобки, то есть логические операции внутри запросов-цепочек будут выполняться прежде их объединения/наложения. Рядом с каждым условием в третьей секции имеется поле установки флажка. Чтобы объединить несколько условий из списка, нужно установить флажок для каждого из них и нажать кнопку «Объединить» (она становится активной, когда установлены два и более флажков). Чтобы наложить условия, нужно установить флажки и нажать кнопку «Наложить» (она становится активной, когда установлены два и более флажков).

Получившееся условие отобразится последним в списке условий в третьей секции. Если все остальные условия в списке нужны пользователю только как исходные условия для составления последнего (и пользователь не желает их сохранять в качестве отдельных фильтров), их следует удалить. Для удаления условий из списка в третьей секции нужно поставить флажок возле удаляемого условия и нажать кнопку «Удалить» (она становится активной только, если, по крайней мере, один флажок установлен).

### **6.4.3. Задание свойств пользовательских фильтров**

После того как условие(я) фильтрации составлено, необходимо задать свойства пользовательского фильтра(ов): название, статус, признак «статический», порядок сортировки.

Название – это признак, по которому фильтры выбираются пользователем из списка всех доступных ему пользовательских фильтров, предполагается, что оно будет короче перечисления всех условий и будет указывать на цель выборки (к примеру, названием «проблемные клиенты» можно обозначить тех клиентов для которых выполняется наряду с другими условиями условие «баланс меньше нуля»).

Каждому фильтру можно назначить статус «общий» или «личный». Общий фильтр будет доступен другим пользователям системы. Личный фильтр может использовать только создатель фильтра. Если статус фильтра не задан, он не отображается в списке пользовательских фильтров для других пользователей, то есть ведет себя, как личный.

Признак «статический» необходимо установить в том случае, если пользователь желает однажды выбрать элементы из списка, удовлетворяющие критерию, и в дальнейшем иметь доступ к набору отфильтрованных элементов независимо от того, продолжают они удовлетворять критерию фильтра или нет. (Например, можно установить признак «статический» для фильтра, отбирающего клиентов-должников, и наблюдать за изменением баланса клиентов из этой группы даже после того, как баланс некоторых из них стал положительным.) **Замечание:** если на момент создания фильтра с признаком «статический» в базе данных системы нет элементов, удовлетворяющих критерию выборки, признак «статический» сбрасывается.

Для упорядочивания списка отфильтрованных элементов пользователь выбирает свойство, по которому будут сортироваться элементы и порядок сортировки (возрастание/убывание). Свойства фильтров устанавливаются в четвертой **секции** конструктора фильтров **«Задание свойств фильтров»**, которая становится видна при нажатии кнопки «Готово» в третьей секции. Здесь в отображаемом списке создаваемых фильтров рядом с каждым условием фильтрации помещается поле «название», радио-кнопки «личный» и «общий», поле установки флажка «статический», выпадающий список всех свойств объектов фильтрации (он схож со списком свойств в первой секции конструктора) для выбора параметра сортировки и радио-кнопки «вверх» и «вниз» для задания порядка сортировки.

После того, как фильтру назначены свойства, из которых «название» является обязательным, пользователь может сохранить получившийся фильтр, нажав на кнопку «Сохранить», или отказаться от сохранения и закрыть диалог нажатием кнопки «Закрыть», или вернуться к предыдущему шагу, с помощью кнопки «Назад».

**Замечание:** Следует отметить, что конструктор фильтров позволяет пользователю возвращаться к предыдущим шагам на каждом этапе работы конструктора в пределах одного сеанса (от вызова окна диалога до его закрытия).

После того, как кнопка «Сохранить» нажата, окно диалога закрывается, названия новых фильтров попадают в общий список пользовательских фильтров, делая их доступными для использования и редактирования, а на странице отображаются только те элементы, которые соответствуют условию выборки последнего из созданных фильтров.

#### **6.4.4. Редактирование пользовательских фильтров**

Если в списке пользовательских фильтров присутствует хотя бы один фильтр, созданный данным пользователем, рядом с этим списком отображается пиктограмма «редактировать фильтры». При щелчке по этой пиктограмме открывается окно диалога со списком фильтров, созданных данным пользователем, в котором он может изменять их свойства.

Пользователь может изменить название, статус, параметры сортировки, снять или установить признак «статический» и внести коррективы в условия фильтрации, а также удалить ненужные фильтры.

Возможности редактирования условия фильтрации не безграничны. Пользователь может изменять только «элементарные условия» в составе сложного (типа «баланс больше 0»), не затрагивая логики их объединения. Щелчок по каждому из таких «элементарных условий» вызывает дополнительное окно диалога, напоминающее первую секцию конструктора, где пользователь может изменить значения полей «Условие», «Операция», «Значение».

Для статических фильтров, рядом с проставленным флажком «статический» отображается ссылка «обновить». При щелчке по этой ссылке список элементов, удовлетворяющих критерию данного фильтра на момент его создания, заменяется списком элементов, удовлетворяющих критерию фильтра на текущий момент. Если новый список пуст, признак «статический» сбрасывается. **Замечание:** эта замена (или сброс признака «статический») происходит также и всякий раз, когда пользователь изменяет условие фильтрации. Дата установки или последнего обновления статического фильтра отображается рядом с флажком «статический» и ссылкой «обновить».

---

## Вопросы к разделу

1. Как назначить пользователю Иванов задачу – позвонить определенному клиенту через неделю? Как настроить задачу таким образом, чтобы исполнитель не имел возможности изменить ее свойства, а вы бы получили уведомление об ее исполнении? Каким образом будет получено такое уведомление?
  2. Вы отправляетесь в командировку и не хотите, чтобы на это время другие пользователи назначали вам задачи. Что нужно сделать в системе?
  3. Как узнать, выполнил ли пользователь Иванов задачу, которую вы назначали ему на прошлой неделе (назовите несколько способов)?
  4. Как создать динамический фильтр, который будет включать всех клиентов, с которыми работает менеджер Иванов и которые имеют по состоянию на сегодня, 01.08.2008, задолженность перед вашей компанией?
  5. Как создать динамический фильтр, в который попадут все клиенты, находящиеся в Екатеринбурге или Челябинске, с которыми уже заключен договор и которые совершили в вашей компании покупок более, чем на 100 000 рублей?
  6. Как с помощью динамического фильтра получить список всех продаж на сумму более 10 000 руб., сделанных в мае 2008 г.?
- 

## 7. Пример использования index.crm

Базовая версия index.crm предназначена для использования организациями, продающими товары или оказывающими услуги другим юридическим лицам. Логика ее работы ориентирована на отражение процесса продаж. Рассмотрим базовую последовательность действий по регистрации взаимодействий с клиентом, приводящих к продаже.

Подчеркиваем, что данный сценарий является одним из множества возможных вариантов работы с системой.

Итак, менеджер принимает звонок от впервые обратившегося клиента. Начиная разговор с клиентом, менеджер нажимает кнопку «Зарегистрировать контакт», расположенную на панели инструментов системы (в правом верхнем углу страницы) и вводит в первую строку в появившемся диалоговом окне часть наименования клиента (например, ООО «Стелла»). Обнаружив, что такого клиента в базе данных еще нет, пользователь нажимает расположенную рядом кнопку «Создать». Происходит переход на страницу справочника «Клиенты», автоматически создается запись для нового клиента, а пользователю предлагается окно регистрации контакта. Здесь пользователь нажимает кнопку «+», расположенную рядом с полем «Контактная персона», и вводит имя своего собеседника. В поле «Результат» менеджер вводит краткое описание результата разговора – «интересуются оптовой закупкой комплектующих». Так как в ходе разговора менеджер пообещал потенциальному клиенту прислать коммерческое предложение, он отмечает переключатель «Создать задачу по результатам контакта».

Когда разговор закончен, менеджер нажимает кнопку «Ок». Происходит регистрация контакта, а менеджеру предлагается окно создания задачи (так как был отмечен соответствующий переключатель). Здесь менеджер может выбрать, для какого пользователя создается задача (если отправка предложений не входит в его обязанности), устанавливает

тип задачи («отправка предложения»). Название и описание задачи вводить не обязательно. После нажатия кнопки «Ок» задача регистрируется. Менеджер может видеть ее в списке актуальных задач на главной странице системы.

В свойствах задачи менеджер может нажать на ссылку «Создать предложение». Происходит переход на страницу журнала документов «Предложения», где ему остается только нажать кнопку «Создать». Затем менеджер переходит на закладку «Товары» и осуществляет подбор позиций, которые целесообразно предложить данному клиенту. Сформировав табличную часть, менеджер возвращается на закладку «Предложение», выводит документ на печать в виде счета и отправляет полученный файл клиенту по электронной почте.

Не закрытое предложение отображается на главной странице в напоминаниях для данного пользователя. Через некоторое время менеджер решает, что целесообразно узнать реакцию клиента на отправленное предложение. Он звонит клиенту и фиксирует контакт при помощи нажатия кнопки «Зарегистрировать контакт» (на этот раз создавать клиента и персону не приходится, так как они уже имеются в базе). В ходе разговора выясняется, что клиента не устраивает уровень цен. Менеджер договаривается об особых условиях работы с данным клиентом и обещает отправить ему новое предложение. Для этого он создает себе новую задачу по отправке предложения.

Щелкнув на ссылку «Создать предложение» в свойствах этой задачи, пользователь оказывается на странице журнала предложений. Так как для выбранного клиента уже имеется не закрытое предложение, на странице отображается секция «Это предложение является корректирующим для:». Пользователь выбирает предыдущее предложение в выпадающем меню и нажимает кнопку «Создать на основе».

Создается новое предложение, в которое копируются все товары из старого. Менеджер переходит на закладку «Товары» и делает скидку 10% – для этого он вводит число -10 в форму «Изменить цену на ... процентов» и нажимает кнопку «Изменить». Затем он экспортирует предложение в файл Excel и отправляет его клиенту.

Через некоторое время клиент перезванивает и сообщает о том, что его устраивает сделанное предложение. Менеджер снова регистрирует контакт и создает по его результатам задачу – «отгрузка товара». Щелкнув по ссылке «Создать продажу» в свойствах задачи, он переходит на страницу создания продаж. Здесь он выбирает предложение-основание из выпадающего меню и нажимает кнопку «Создать на основе».

Цель достигнута – продажа совершена. В отчете «История продажи» менеджер увидит примерно следующее:

<b>Дата</b>	<b>Событие</b>	<b>Менеджер</b>	<b>Дополнительная информация</b>
29.08.2006	<a href="#">Продажа</a>	Администратор	Сумма: 4 032.00
29.08.2006	Задача (отгрузка товара)	Администратор	отгрузка товара Создан документ (задача закрыта автоматически)
29.08.2006	<a href="#">звонки</a>	Администратор	
29.08.2006	<a href="#">Предложение</a>	Администратор	Сумма: 4 032.00
29.08.2006	Задача (отправка предложения)	Администратор	просят скидку Создан документ (задача закрыта автоматически)
29.08.2006	<a href="#">звонки</a>	Администратор	
29.08.2006	<a href="#">Предложение</a>	Администратор	Сумма: 4 480.00
29.08.2006	Задача (отправка предложения)	Администратор	отправка предложения Создан документ (задача закрыта автоматически)
29.08.2006	<a href="#">звонки</a>	Администратор	интересуются оптовой закупкой

Однако обработка продажи на этом не завершена. Так как оплата от клиента не получена, информация об этом будет отображена в напоминаниях на главной странице, в разделе «Клиенты, имеющие долг». В отчете по задолженности контрагентов менеджер также сможет видеть отрицательный баланс клиента.

Когда поступит информация о платеже, менеджеру нужно будет при помощи ссылки «ввести оплату» из напоминания на главной странице перейти на страницу журнала «Платежи» и зафиксировать информацию о платеже (сумма платежа по умолчанию автоматически подставляется равной сумме долга клиента). После ввода платежа баланс клиента станет нулевым, а информацию о прошедших продаже и оплате можно будет увидеть из предназначенных для этого отчетов.

## Предметный указатель

Актуальные задачи.....	5
<u>видимый диапазон записей</u> .....	9
Воронка .....	25
Главная страница.....	5
Главное меню .....	4
Динамические фильтры .....	44
документ-основание.....	27
документ-результат.....	27
<u>дочерний элемент</u> .....	6
журнал документов .....	3
<u>задача</u> .....	3
Задача .....	42
<u>запись</u> .....	3
История значений .....	14
Клиент .....	20
Баланс .....	23
Сумма продаж .....	23
Кнопки	
Выбрать столбцы.....	9
Добавить запись.....	9
Печатать все.....	9
Печатать список .....	9
Сортировка .....	11
Удалить все .....	10
Установить фильтр .....	11
<u>контейнер</u> .....	6
лента комментариев .....	28
Личные настройки.....	5, 11
<u>модуль</u> .....	3
НДС .....	32
<u>отчет</u> .....	3
Платеж.....	35
Платежно-расчетный документ.....	35
Подбор.....	32
Покупатель.....	35
поле .....	3
Пользователь.....	19
Поля .....	15
Предложение .....	31
корректирующее .....	33
отказ.....	33
Прикрепление файлов .....	28
раздел .....	4
справочник.....	3
Справочники	
иерархические .....	6
одноуровневые .....	8
страница .....	4
Табличная часть .....	33
Товар.....	19
<u>уведомление</u> .....	3
Филиал .....	21
форма .....	5
<u>элемент</u> .....	6