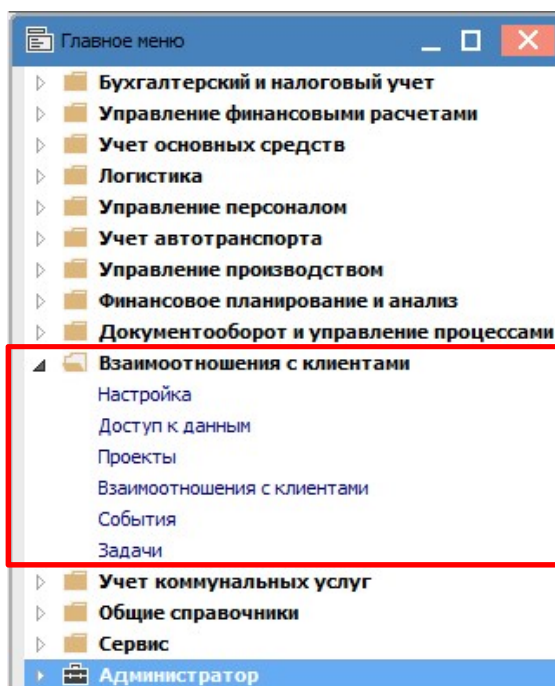


Настройки для работы в системе Взаимоотношения с клиентами

Система **Взаимоотношения с клиентами** является комплексным решением для взаимодействия, управления и контроля отношений с клиентами. В системе реализована возможность создания проектов как внешних, так и внутренних, создание событий и задач как в рамках проекта, так и без проекта. Работа с проектами, событиями и задачами может осуществляться как в комплексе, так и автономно. Аккумуляция информации по работе с клиентами проводится в картотеке клиентов.

Система **Взаимоотношения с клиентами** включает в себя шесть модулей: **Настройка**, **Доступ к данным**, **Проекты**, **Взаимоотношения с клиентами**, **События**, **Задачи**.

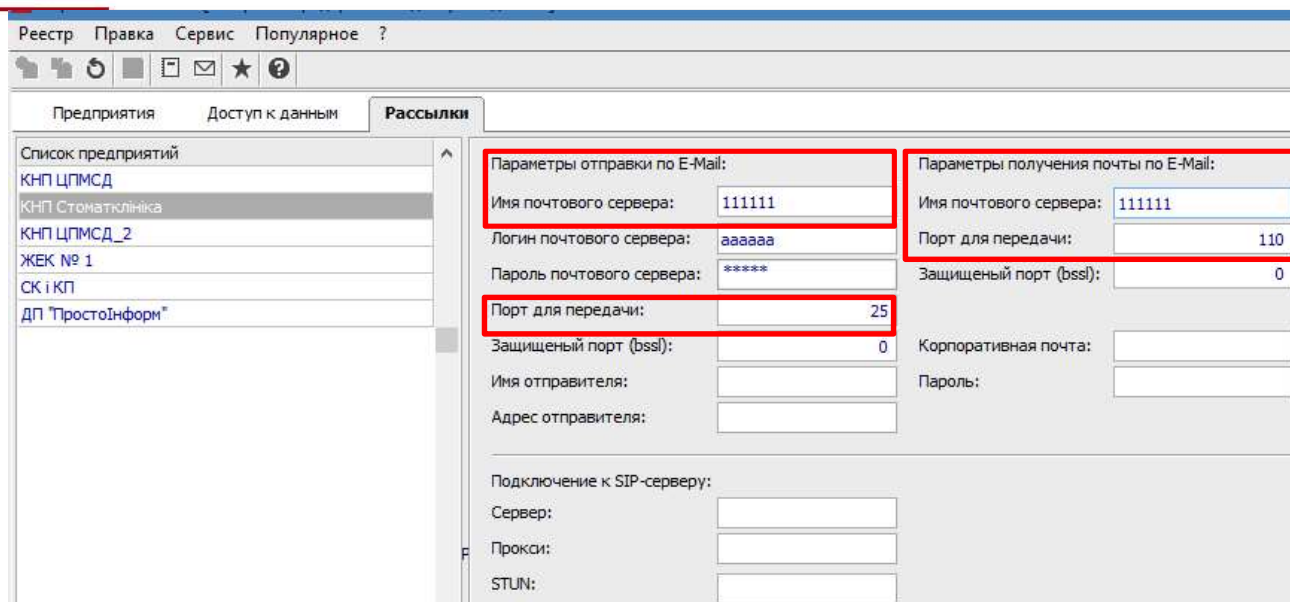


Для полноценного использования функционала подсистемы **Взаимоотношения с клиентами** необходимо провести определенные настройки в системах **Администратор**, **Общие справочники** и **Взаимоотношения с клиентами**.

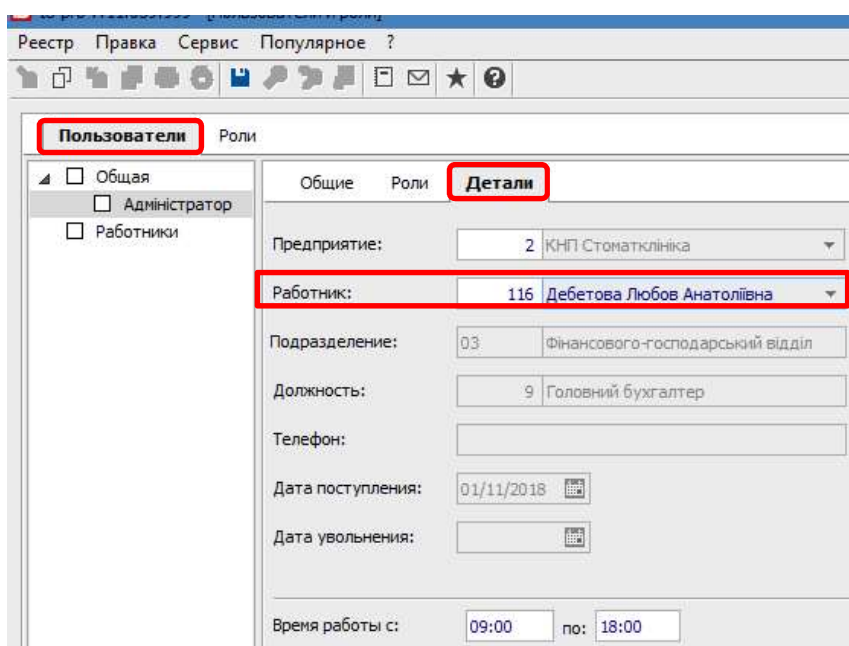
Настройка в системах **Администратор** и **Общие справочники** касаются настроек отправки и получения электронной почты при работе с проектами, событиями, задачами.

Настройка в системе Администратор

Так, в системе **Администратор** в модуле **Предприятия и доступ к данным** на закладке **Рассылка** необходимо указать параметры отправки почты **Имя почтового сервера**, **Порт для передачи** и аналогичные параметры получения почты.



Далее в системе **Администратор** в модуле **Пользователи и роли** у пользователя на закладке **Детали** указывается сотрудник в поле **Работник**.



Настройка в подсистеме Общие справочники

Для отправки/получения работником электронной почты в системе **Общие справочники** в модуле **Список работников** или в карточке сотрудника (система **Учет персонала/Учет кадров** в модуле **Личные карточки**) должны быть заполнены поля **e-mail** и **Пароль почтового ящика**.

Создать

Таб. №: 15 Свободные Таб. №...

Фамилия И.О.: Дебетова Любов Анатоліївна

Должность: 9 Головной бухгалтер

Профессия:

Подразделение: 03 Финансово-господарський відділ

Удостоверение: 1 паспорт

Серия: AA Номер: 111111 Дата выдачи: 01/01/2001

Кем выдан: Київ Контрагент...

Подразделение, которое выдало:

Номер налогоплательщика: Телефон: (р) (д) (м)

Дата регистрации по месту жительства:

e-mail: buh@

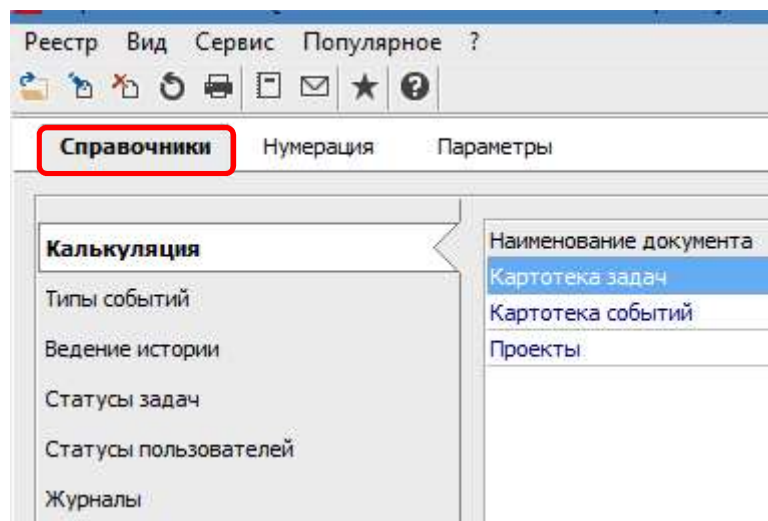
Пароль почтового ящика: *****

Номер рабочего места:

OK Отмена

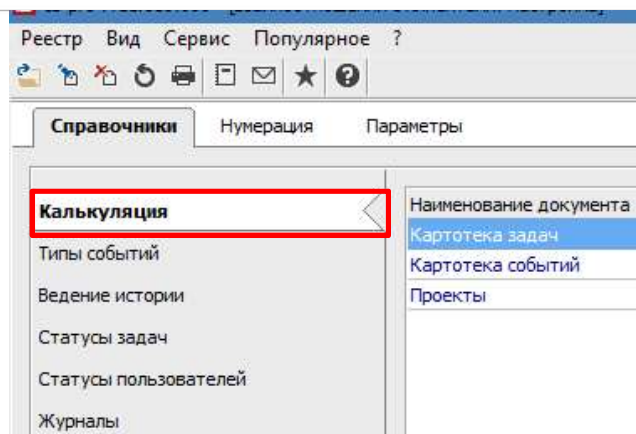
Настройка в системе Взаимоотношения с клиентами

В системе **Взаимоотношения с клиентами** модуль **Настройка** имеет три закладки: **Справочники**, **Нумерация**, **Параметры**.

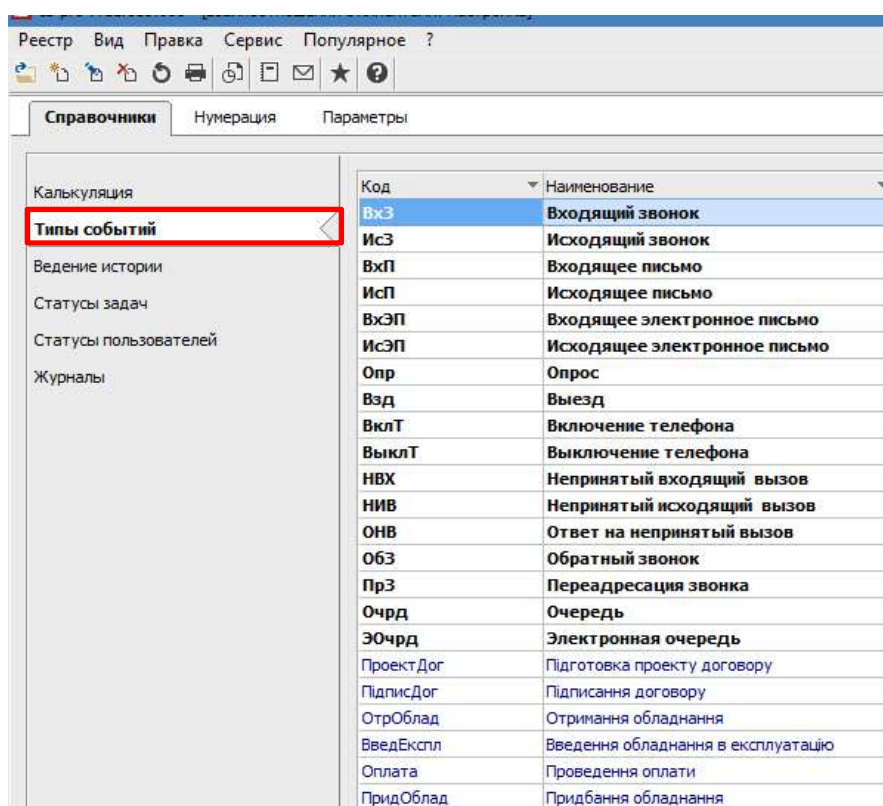


На закладке **Справочники** представлены следующие разделы: **Калькуляция**, **Типы событий**, **Ведение истории**, **Статусы задач**, **Статусы пользователей**, **Журналы**.

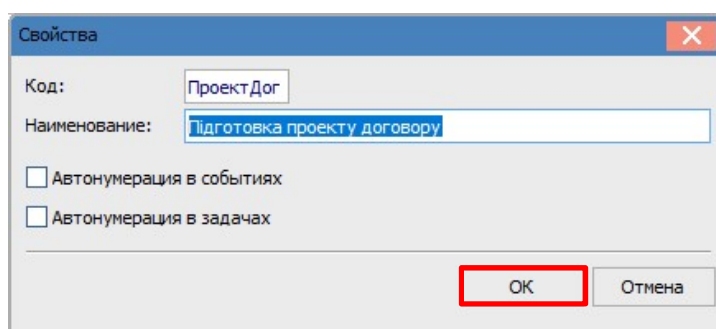
В разделе **Калькуляция** для документов **Картотеки задач**, **Картотека событий**, **Проекты** есть возможность создать калькуляции. **Калькуляция** - это программа, которая будет выполняться при работе с соответствующим документом. При необходимости для создания калькуляций необходимо обратиться к специалисту по внедрению системы.



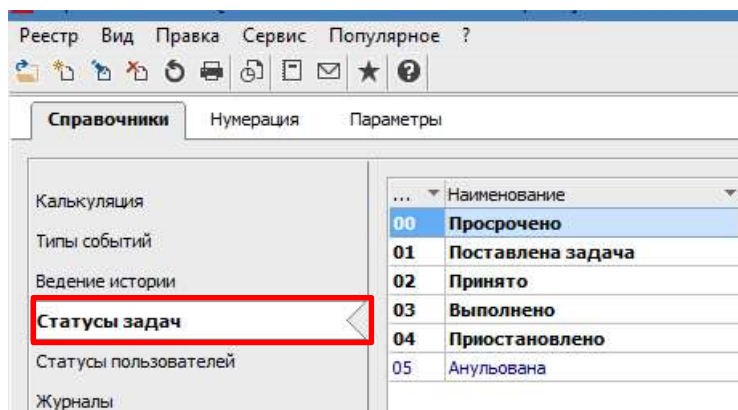
Раздел **Типы событий** содержит перечень типов событий, где черным жирным шрифтом указаны **системные типы**, а синим шрифтом отражены **типы событий, созданные пользователем**.



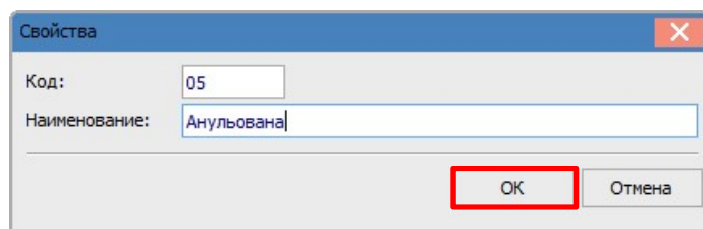
Создание типа события проводится по пункту меню **Реестр/Создать**, где в окне **Свойства** заполняются соответствующие поля.



Раздел **Статусы задач** содержит перечень статусов для контроля за выполнением задач. Черным жирным шрифтом указаны **системные статусы** задач, а статусы созданные пользователем - синим шрифтом.

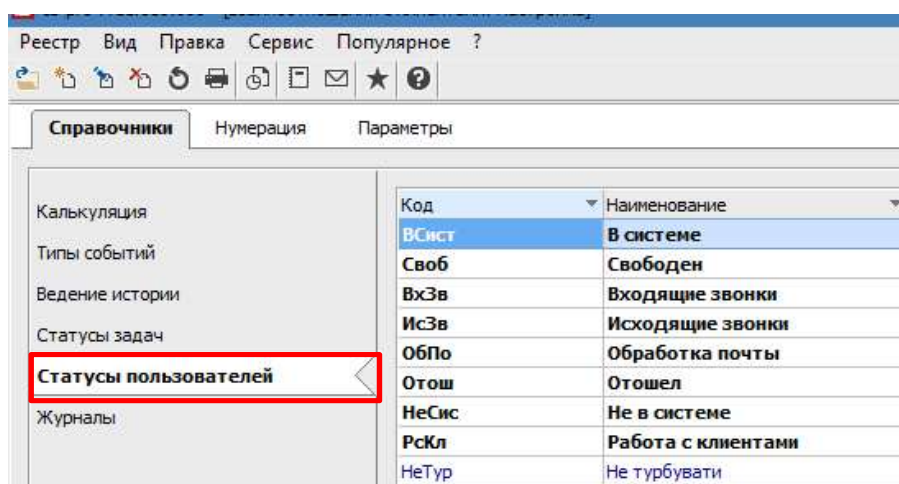


Создание нового статуса задач проводится по пункту меню **Реестр/Создать**, где в окне **Свойства** заполняются соответствующие поля.

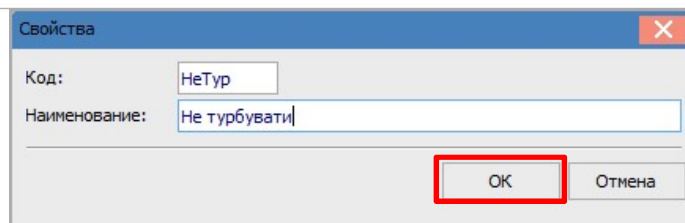


Раздел **Статусы пользователей** содержит перечень возможных статусов лица, работающего в системе **Взаимоотношения с клиентами**. Черным жирным шрифтом указаны **системные статусы** пользователей, статусы созданные пользователем - синим шрифтом.

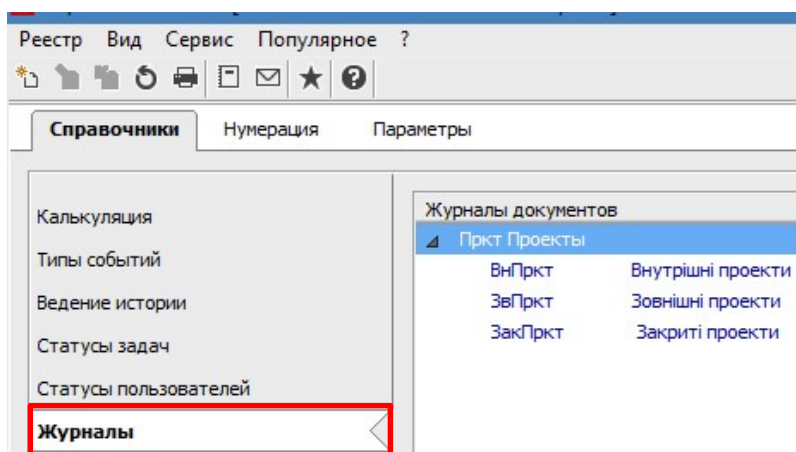
Статусы пользователей часто используются при формировании электронной очереди.



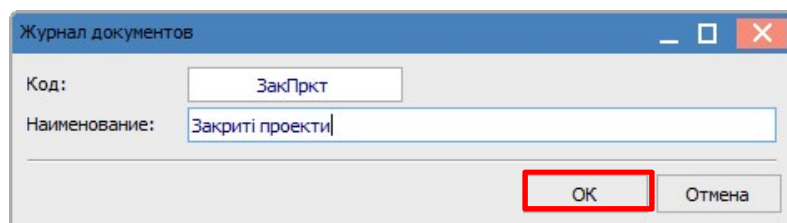
Создание нового статуса пользователей проводится по пункту меню **Реестр/Создать**, где в окне **Свойства** заполняются соответствующие поля.



В разделе **Журналы** отражен перечень журналов для группировки информации в системе. В системе создан системный раздел **Проекты**, в рамках которого пользователь может создать свои журналы.



Создание нового журнала проводится по пункту меню **Реестр/Создать**, где в окне **Журнал документов** заполняются соответствующие поля.



На закладке **Нумерация** настраиваются параметры по нумерации создания событий и задач.

На закладке **Параметры/Оповещение** есть возможность установки различных параметров получения уведомлений от исполнителей/руководителей проектов и задач.

Реестр Правка Вид Сервис Популярное ?

Справочники Нумерация **Параметры**

Уведомления Пользователи Настройки

Тип ответственного лица: Выбор в документе

Протокол отправки уведомлений

- ☒ Отображать всегда
- ☐ Отображать только если есть ошибки
- ☐ Не отображать

Наименование уведомления	Сообщение системы	E-Mail
Выполнение задачи всеми исполнит...	☐	☐
Исполнитель задачи	☐	☐
Контактное лицо задачи	☐	☐
Контролер задачи	☐	☐
Контролер проекта	☐	☐
Контролер проекта от заказчика	☐	☐
Руководитель проекта	☐	☐
Руководитель проекта от заказ...	☐	☐
Добавление истории задачи	☐	☐
Изменение статуса задачи	☐	☐
Создание задачи	☐	☐
Уведомлять получателей задач	☐	☐

На закладке **Параметры/Пользователи** в окне слева выбираем пользователя. В окне справа автоматически заполняются поля **Пользователь** и **Полное имя**, а дальше прописываем **Должность**, **Телефон** и **SIP-номер**, выбираем параметры **Автоматически запускать ИС-ПРО Телефон**, **Получать корпоративную почту** и **Использовать статусы для телефонии**. Два других параметра выбираем по желанию.

Реестр Правка Вид Сервис Популярное ?

Справочники Нумерация **Параметры**

Уведомления **Пользователи** Настройки

Общая

Администратор

Пользователь: adm

Полное имя: Адміністратор

Должность:

Телефон:

SIP-номер:

☒ Автоматически запускать ИС-ПРО Телефон

☐ Использовать статусы пользователя

☐ Просмотр статусов пользователей

☒ Получать корпоративную почту

☒ Использовать статусы для телефонии

Телефония

Проект:

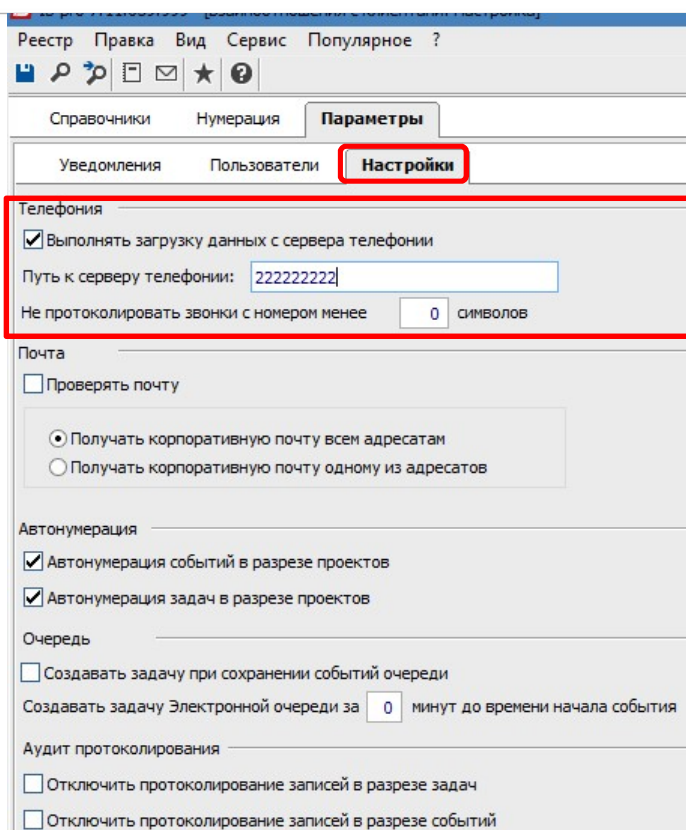
Структ. ед.:

Почта

Проект:

Структ. ед.:

На закладке **Параметры/Настройки** отмечаем параметр **Выполнять загрузки данных с сервера телефонии**, указываем путь к серверу телефонии и заполняем поле **Не протоколировать звонки с номером меньше символов**. Данный параметр используется для отсутствия в протоколе внутренних звонков на предприятии. Все остальные параметры отмечаем при необходимости.



Далее можно переходить к созданию проектов, событий, задач и ведения картотеки клиентов. Как отмечалось выше в системе **Взаимоотношения с клиентами** можно работать комплексно и автономно, то есть:

- создавать проекты с событиями и задачами в рамках проекта;
- создавать события без проекта;
- создавать задачи на основании событий;
- создавать задачи без событий.