

SalesPlatform vtiger crm 530 2. Начало работы с SalesPlatform vtiger CRM 5.3.0

[Главная страница руководства](#)

Содержание

- [1 Краткий обзор](#)
- [2 Становимся пользователем](#)
- [3 Настройка компьютера и иные требования](#)
 - [3.1 Аппаратное обеспечение](#)
 - [3.2 Программное обеспечение](#)
 - [3.3 Настройки Web браузеров](#)
- [4 Вход в систему \(Login\)](#)
- [5 Главная страница vtiger CRM](#)
 - [5.1 Содержание главной страницы](#)
 - [5.2 Добавление модуля](#)
 - [5.3 Навигация](#)
 - [5.4 Мои настройки](#)
 - [5.5 Функция глобального поиска](#)
 - [5.6 Меню быстрого создания](#)
- [6 Права доступа](#)
- [7 С чего начать?](#)

Краткий обзор

В разделе приведены сведения, необходимые для начала работы с системой vtiger CRM, перечислены требования к аппаратному и программному обеспечению, начальной настройке веб-браузеров. Кроме того, описано начальные шаги при работе с системой, перечислены компоненты *Главной страницы*, приведены начальные данные о правах пользователей.

Становимся пользователем

Для получения доступа к vtiger CRM Вы должны быть идентифицированы как авторизованный пользователь системы. Это происходит во время процедуры начальной регистрации (Login) при вводе учетной записи и пароля. Учетную запись и пароль необходимо получить у администратора системы.

Настройка компьютера и иные требования

Для простого использования системы vtiger CRM на персональный компьютер не потребуется устанавливать никакое программное обеспечение. Можно начать пользоваться системой сразу при помощи браузера Интернет.



Примечание

При необходимости интеграции офисных прикладных программ с системой vtiger CRM требуется установить некоторые расширения и дополнения на ваш компьютер. Описание

этих действий приведено в других Руководствах, перечисленных в разделе «[Приложение С. Ресурсы](#)».

Обратите внимание на перечисленные ниже минимальные требования к аппаратному и программному обеспечению и настройке браузера персонального компьютера.

Аппаратное обеспечение

Персональный компьютер или тонкий клиент с браузером Интернет и разрешением монитора не ниже 1024 * 768 точек.

Программное обеспечение

Для работы в системе vtiger CRM можно использовать следующие браузеры: Firefox 1.5 или более новый (рекомендуется использовать браузер Firefox), MS IE 6.0 или более новый, Netscape 7.0 или более новый, Opera 7.01 или более новый.



Совет

Внимание пользователей Internet Explorer: в некоторых версиях Internet Explorer предположительно присутствует незначительная ошибка в кэшировании страниц, которая оказывает в некоторых случаях влияние на производительность клиента, построенного по технологии [AJAX](#). Если система vtiger CRM медленно работает, рекомендуется очистить кэш браузера.

Настройки Web браузеров

Конфигурация браузера должна удовлетворять следующим требованиям:

Cookies

необходимо разрешить использование cookies.

Javascript

необходимо разрешить использование Javascript в установках безопасности браузера.

Вход в систему (Login)

Доступ к системе vtiger CRM осуществляется путем ввода в браузере адреса системы (URL), полученного от администратора системы. На экране входа в систему в браузере требуется указать имя учетной записи и пароль доступа.

После старта системы vtiger CRM появляется *Экран входа в систему (Login Screen)*, пример которого приведен на рис. 2.1.

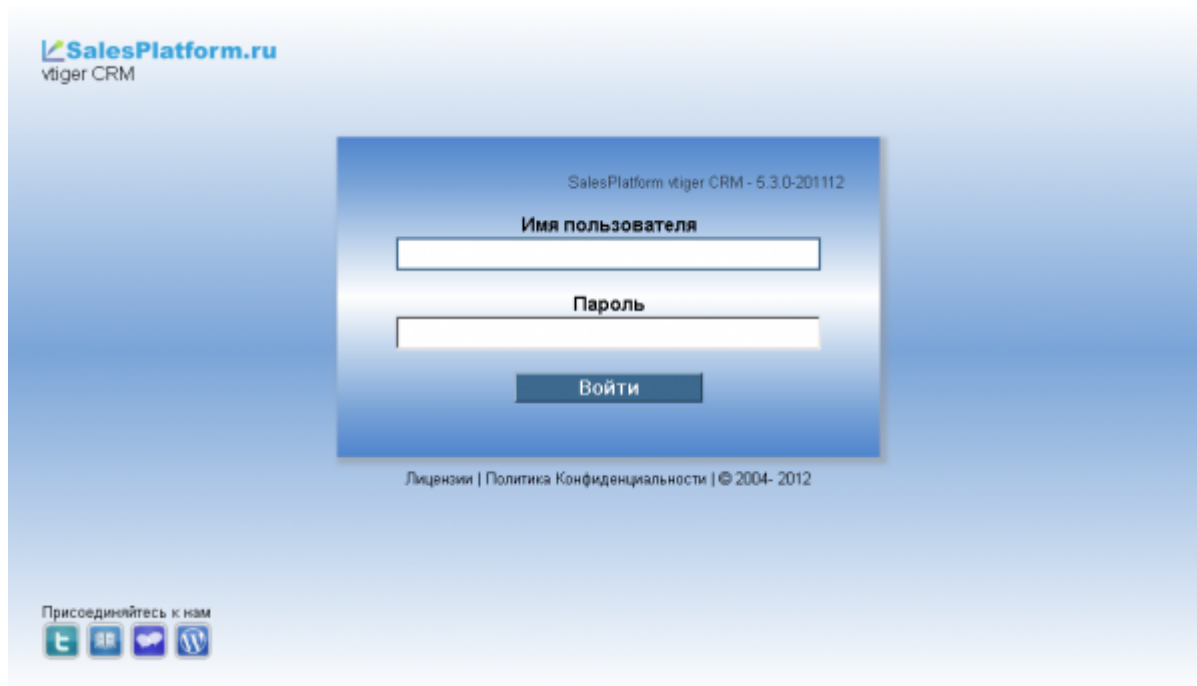


Рис. 2.1: Экран входа в систему (Login Screen)

Пользователь должен набрать *учетную запись (User name)* и *пароль (Password)* в соответствующих полях ввода для продолжение работы с программой. Учетные записи и пароли настраиваются администратором системы. После ввода учетной записи и пароля необходимо нажать клавишу *<Enter>* на клавиатуре или кнопку *[Войти]*.



Внимание

Большинство браузеров позволяет сохранять учетную запись и пароль для упрощения пользования различными системами. Однако это приводит к риску безопасности, если вы не можете гарантировать, что никто иной не имеет доступа к вашему компьютеру. Доступ к конфиденциальным данным может быть получен неавторизованными лицами. Это особенно важно, если вы используете ноутбук, который может быть утерян. При сохранении пароля на локальном компьютере возникает угроза безопасности.

Главная страница vtiger CRM

После успешного входа в систему vtiger CRM на экран выводится *Главная страница* пользователя системы, персональная для каждого пользователя. Пример *Главной страницы* приведен на рис. 2.2.

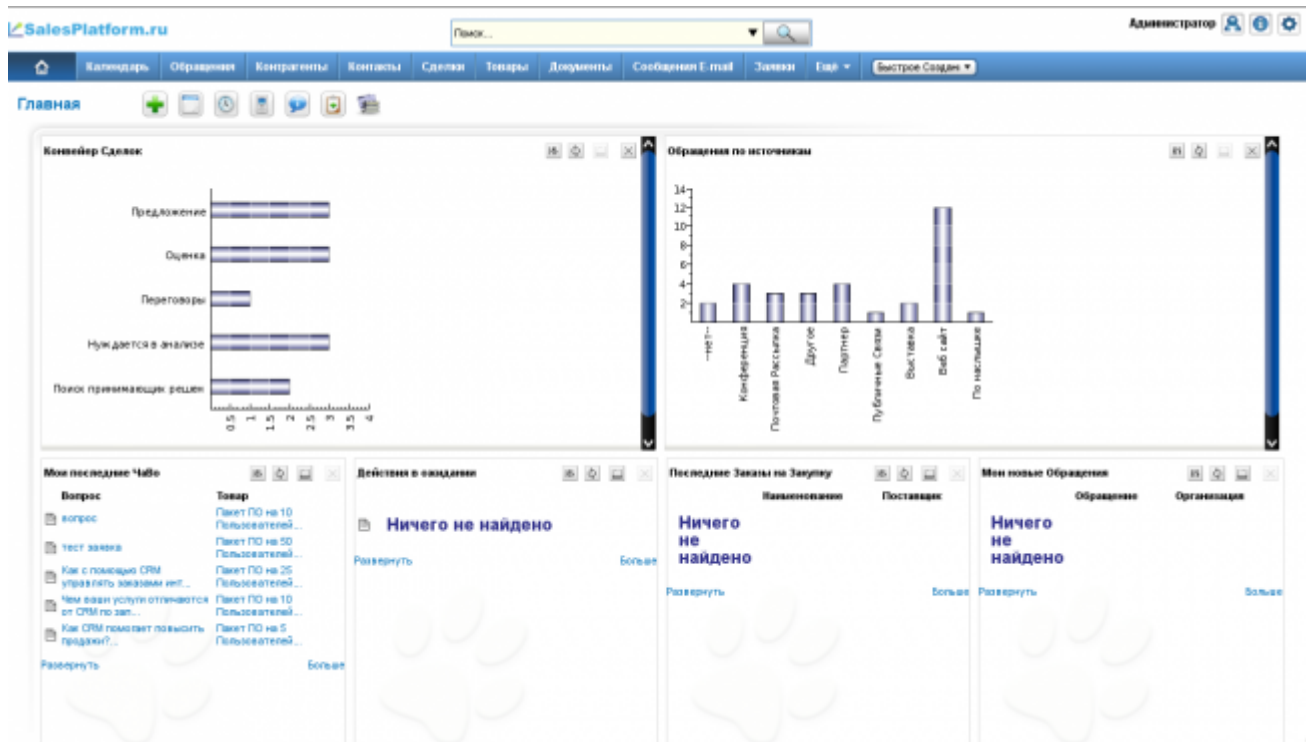


Рис. 2.2: Главная страница vtiger CRM

Изображение и содержание страницы зависит от избранной темы, настроек, произведенных администратором системы, персональных настроек пользователя и имеющихся в системе vtiger CRM данных. Настройка системы vtiger CRM и использование ее функций описываются в последующих разделах.

Содержание главной страницы

Основная область главной страницы, пример которой показан на рис. 2.2, содержит блок итогов наиболее важной информации vtiger CRM. Порядок вывода блоков информации можно изменить, "<http://wiki.salesplatform.ru> буксиря "<http://wiki.salesplatform.ru> их при помощи мыши на новое место. Можно также изменить содержание главной страницы. Более подробные инструкции приведены в разделе [«Мои настройки»](#).



Важно

Модуль, который будет открываться при загрузке системы vtiger CRM настраивается [«Редакторе Конфигурации»](#).

Таблица 2.1. Список блоков информации на главной странице

Название блока	Описание
Графики: Главная	На панели аналитики главной страницы представлены в графическом виде хранящиеся в системе CRM данные. Графики показывают обобщенную информацию, относящуюся к подключившемуся к системе пользователю.
Последние контрагенты	В блоке приведен список ваших основных контрагентов. Содержимое этого списка генерируется путем сложения сумм всех занесенных в систему сделок, относящихся к отдельным контрагентам. Затем из списка выбираются контрагенты с максимальными суммами сделок.
Последние сделки	Это список ваших наиболее крупных незакрытых сделок.

Мои групповые назначения	Это список записей в системе vtiger CRM, назначенных на группу, членом которой вы являетесь.
Последние заявки	Здесь приведен список заявок, назначенных на вас или на группу, членом которой вы являетесь.
Ключевые показатели	<i>Ключевые показатели</i> – это мощный инструмент. Его функциональность зависит от ваших настроек просмотра списка. Вы можете создать списки просмотра для каждого модуля vtiger CRM на основании критериев, которые удовлетворяют вашим специфическим требованиям. Эти критерии могут например удовлетворяться использованием функций-фильтров. Ключевые показатели будут содержать итоговые данные CRM, которые удовлетворяют заданным критериям. Например, вы построили список вывода всех черновиков коммерческих предложений. Тогда в ключевых показателях будет показано общее количество таких коммерческих предложений.
Последние предложения	Здесь выводится список ваших наиболее крупных коммерческих предложений. Элементы списка отсортированы по сумме.
Последние заказы на продажу	Здесь выводится список ваших наиболее крупных заказов на продажу. Элементы списка отсортированы по сумме.
Последние заказы на закупку	Здесь выводится список ваших наиболее крупных заказов на закупку. Элементы списка отсортированы по сумме.
Последние счета	Здесь выводится список наиболее крупных неоплаченных счетов. Элементы списка отсортированы по сумме.
Мои новые обращения	В этом списке выводятся новые обращения. Учтите, что вы можете установить настройки для этого блока в меню [Мои настройки] .
Предстоящие и незавершенные действия	В этом списке перечислены предстоящие и незавершенные действия из вашего календаря. К незавершенным действиям относятся те, срок исполнения которых истек, а действие не отмечено как выполненное.
Мои недавние ЧаВо	Это список введенных вами в базу знаний данных с ответами на часто задаваемые вопросы (ЧаВо).



Важно

учтите, что все сохраненные в системе vtiger CRM данные имеют владельца (также он может называться ответственный). Владелец указан в поле *[Ответственный:]*. При внесении новых данных Вы будете назначены их владельцем, до тех пор, пока явно не измените владельца. На *Главной странице* будут представлены только те данные, где Вы указаны в качестве владельца.

В правой области стартовой страницы vtiger CRM выводится список ваших предстоящих и незавершенных действий, а также Tag Cloud (Облако Тегов). Функции системы vtiger CRM с Действиями описаны в разделе [«Календарь и Действия»](#). Назначение и функции tag cloud (облако тегов) описаны в разделе [«Tag Cloud \(Облако тегов\)»](#).

Добавление модуля

Для добавления модуля на Главную страницу системы vtiger CRM нажмите кнопку Плюс. Затем выберите вкладку Модуль.

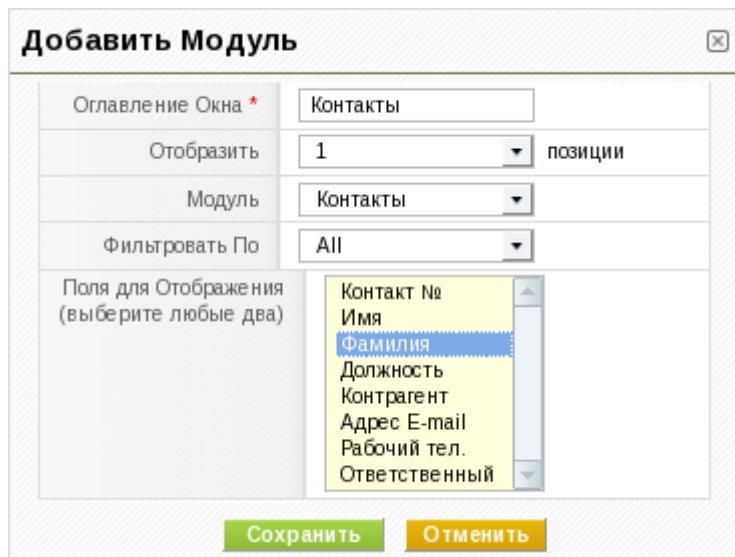


Рис. 2.3: Добавление модуля

Описание полей для заполнения приведено в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Список основных полей ввода при добавлении модуля на Главную страницу

Поле	Описание
Оглавление Окна	Название окна, отображающееся на Главной странице.
Отобразить	Количество позиций для отображения.
Модуль	Выберите интересующий Вас модуль.
Фильтровать По	Здесь можно выбрать созданные Вами фильтры.
Поля для Отображения	Колонки, которые будут отображаться на Главной странице. Для отображения доступны только две колонки.

После нажатия на кнопку "http://wiki.salesplatform.ruСохранить" на Главной странице отобразится добавленный Вами модуль.

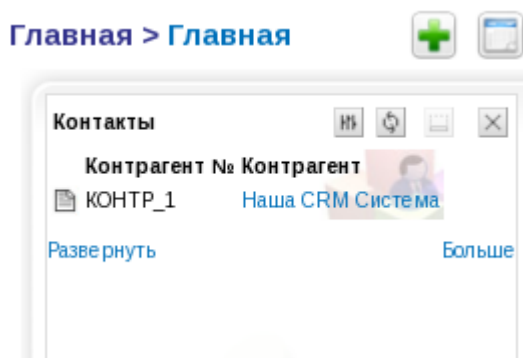


Рис. 2.4: Отображение модуля

Также на Главной странице можно разместить Панель для отображения графиков, RSS для чтения ленты новостей и Заметку для отображения Вашего блокнота.

Навигация

Благодаря продуманной системе навигации вы в большинстве случаев очень быстро получаете доступ к интересующей вас информации. Навигация системы похожа на навигацию в web-страницах.



Внимание

Не рекомендуется использовать кнопки [назад] и [вперед] вашего браузера. Использование этих кнопок может вызвать проблемы при навигации по страницам, содержание которых динамически генерируется системой.

Рекомендуется пользоваться иконками, ссылками и кнопками, предоставляемыми системой vtiger CRM. Опытные пользователи могут включить режим закладок в браузере (предоставляемый, например, браузером Firefox) для ускорения рабочего процесса. Вы можете вызвать любое окно ввода или страницу буквально за несколько нажатий. Все страницы системы vtiger CRM иерархически организованы. Вы можете переключаться между страницами одинакового иерархического уровня или получать доступ непосредственно к нужной странице. В зависимости от контекста каждой отдельной страницы можно использовать следующие сочетания клавишей на клавиатуре:

- [Alt+E]: Edit - Изменять (Редактировать)
- [Alt+S]: Save - Сохранить
- [Alt+Q]: Search - Искать
- [Alt+C]: Empty - Очистить
- [Alt+G]: Select - Выбрать
- [Alt+D]: Delete - Удалить
- [Alt+U]: Copy - Копировать

В верхней панели системы vtiger CRM, показанной на рис. 2.3, пользователю предоставляется доступ к различного типа областям и функциям для навигации и работы с системой vtiger CRM.

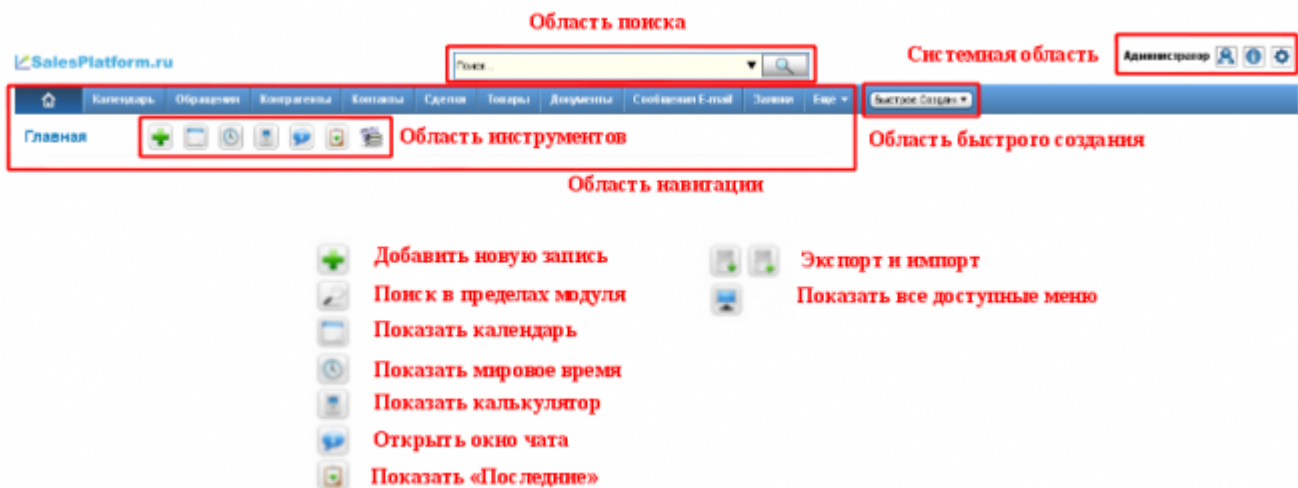


Рис. 2.3. Верхняя панель vtiger CRM

Системная область

В этой области можно получить доступ к настройкам, системе помощи, узнать информацию о версии системы, или выйти из системы.

Область навигации

В этой области можно быстро переключаться между различными функциями и списками данных, предоставляемых системой vtiger CRM.

Быстрый ввод

В этой области предоставляется быстрый доступ к страницам ввода информации.

Поиск в пределах модуля

Здесь можно произвести поиск по базе данных в пределах активного модуля системы vtiger CRM.

Инструменты

При нажатии на эти кнопки вы получаете быстрый доступ к календарю, часам, калькулятору, и другим функциям. Можно также использовать кнопку [Показать все доступные меню] для быстрого доступа ко всем модулям системы vtiger CRM. Эти кнопки доступны во всех экранах системы vtiger CRM, в зависимости от контекста.

Мои настройки

При нажатии на ссылку [Мои Настройки] в показанной на рис. 2.3 Системной области откроется новое окно, пример которого приведен на рис. 2.4.

1. Логин Пользователя и Роль

Пользователь	admin	Админ	en
Пароль	<input type="button" value="Сменить пароль"/>	Email	sergei@kosigoff.net
Статус	Активный	Имя	
Валюта	Rubles : R	Фамилия	Administrator
Вид Кандидата по умолчанию	Сегодня	Роль	CEO
Вид Календаря по умолчанию	Этой Неделе		

2. Дополнительная Информация

Должность		Факс	
Отдел		Другой e-mail	
Тел. роб.		Yahoo id	
Моб.		Подчинен	
Тел. дом.		Другой тел.	
Формат даты	yyyy-mm-dd	Подпись	
Заметки		Составление Внутреннего Письма	да

3. Адрес

Адрес		Страна	
Город		Индекс	
Область			

4. Фотография Пользователя

Изображение	
-------------	--

5. Компоненты Главной Страницы

6. Отображение Облака Тегов

7. Мои Группы

8. История Входа в Систему

Рис. 2.4: Мои настройки

В этом окне можно просматривать и редактировать информацию текущей учетной записи пользователя и производить персональные настройки.

Назначение большинства полей понятно из названия. Выделенные на рис. 2.4 поля имеют специальное назначение и описаны в табл. 2.2:

Таблица 2.2: Перечень специальных полей окна Мои настройки

Название поля	Описание
Учетная запись и роль пользователя: Администратор	Если поле отмечено, у пользователя установлены привилегии администратора. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором.
Учетная запись и роль пользователя: Роль	В этом поле показана назначенная пользователю роль. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором.
Учетная запись и роль пользователя: Статус	Поле показывает, является ли пользователь активным. Неактивные пользователи не имеют доступа к системе vtiger CRM, и их учетные записи не выводятся в списках выбора. Поле не может быть изменено пользователем, но может быть изменено администратором. С точки зрения информационной безопасности рекомендуется не удалять учетные записи из системы, а переводить их в неактивное состояние, что улучшает качество информации для аудита.
Учетная запись и роль пользователя: Вид Обращения по умолчанию	Поле определяет, сколько времени Обращение считается новым и информация о нем выводится на Главной странице. Для получения дальнейшей информации по Обращениям обратитесь к разделу «Обращения» .
Настройка валюты	В этих полях можно задать валюту, с которой работает пользователь и формат отображения чисел.
Дополнительная информация: Подпись	В этом поле задается подпись, которая автоматически добавляется ко всем исходящим сообщениям электронной почты.
Дополнительная информация: Встроенный клиент эл. почты	Поле указывает, будет ли использоваться встроенный клиент электронной почты при нажатии на адрес электронной почты. Если поле не выбрано, то для подготовки сообщений электронной почты будет использован установленный на компьютере клиент электронной почты по умолчанию.
Дополнительная информация: Начальник	В этом поле необходимо указать начальника данного пользователя. Поле никак не влияет на настройки безопасности.
Фотография пользователя	В этом поле можно поместить фотографию пользователя.
Компоненты главной страницы	В данном поле указывается, какая информация из системы vtiger CRM выводится на главной странице пользователя.
Мои группы	Если пользователь является членом каких-либо групп, в этом поле выводится список этих групп.
Журнал регистрации в системе	В данном поле выводится журнал входов пользователя в систему.

Каждый пользователь системы может задать и изменить свой пароль. Пароль рекомендуется менять достаточно часто (как минимум каждые 45 дней).



Важно

Имена и пароли пользователей могут быть комбинацией прописных и заглавных букв латинского алфавита и цифр. Для пароля рекомендуется использовать не менее 8 символов. Чем длиннее пароль, тем безопаснее доступ в систему. Использование специальных символов, таких как %, / или символов национальных алфавитов, отличных от латинского (таких, как а, о, и, ?, символов кириллицы и т.п.), не разрешено. Хороший пароль может выглядеть, например, так: **Dhe4K39b**. Имена учетных записей пользователей не могут быть изменены после создания. При необходимости переименования учетной записи пользователя можно создать новую учетную запись и

переназначить на нее все данные.

Также пользователь может выбрать *Тему оформления*, *Язык* интерфейса системы и *Часовой пояс*. Доступные темы и языки интерфейса настраиваются администратором системы.

Нажмите на кнопку *[Изменить]* для внесения изменений. Вторым вариантом – вы можете поместить курсор мыши на поле, которое необходимо изменить. Вам будет предложена функция прямого редактирования, при помощи которой можно изменить значение одного поля.

Кнопка *[Просмотр Записей Аудита]* работает только, если администратор системы vtiger CRM санкционировал использование данной функции. Для получения дальнейшей информации обратитесь к разделу: [«Записи аудита»](#).

Порядок и содержание показанных на главной странице блоков может быть изменено индивидуально для каждого пользователя. Вы можете изменить порядок вывода блоков при помощи их буксировки на желаемое место. Содержание можно изменить, нажав *[Мои настройки]* и затем – на кнопку *[Изменить]*. Выберите информационные блоки, которые вы хотите видеть на вашей *Главной странице*.

Также можно настроить условия вывода данных, например, такие, как *[Вид обращения по умолчанию]* и *[Вид календаря по умолчанию]*.

Функция глобального поиска

Главная страница предоставляет мощную функцию поиска, при помощи которой вы можете производить поиск по всей базе данных. Вы можете искать любые данные. Заполните поле поиска и нажмите кнопку *[Поиск]*, как показано на рис. 2-5 ниже.

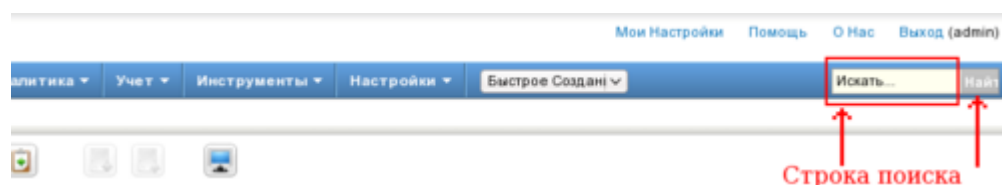


Рис. 2.5: Функция глобального поиска

Совет

В функции поиска в качестве символа wild card (подстановки) может быть использован символ %. Например, если у вас есть две контактные записи, которые пишутся "http://wiki.salesplatform.ruMeyer" и "http://wiki.salesplatform.ruMayer", можно найти обе записи, указав "http://wiki.salesplatform.ruM%yer" в строке поиска.

Меню быстрого создания

Меню быстрого создания позволяет быстро переместиться на требуемую страницу ввода информации. В выпадающем меню необходимо выбрать тип данных, которые вы хотите ввести.

Примечание

Меню быстрого создания обладает ограниченными возможностями для ввода данных.

Права доступа

Ваши права доступа к системе vtiger CRM устанавливаются администратором в процессе настройки системы. Имеются следующие типы прав доступа:

- Право на доступ к отдельным модулям системы vtiger CRM.
- Право на просмотр данных в отдельных модулях системы vtiger CRM.
- Право на изменение данных в отдельных модулях системы vtiger CRM.
- Право на удаление данных в отдельных модулях системы vtiger CRM.
- Право на экспорт или импорт данных в отдельных модулях системы vtiger CRM.

Система позволяет выполнять только те действия, которые разрешены. Дальнейшая информация содержится в разделе [«Администрирование и настройки»](#). Обратитесь к системному администратору, если хотите больше узнать о предоставленных вам правах доступа, или если требуется изменить ваши права доступа.

С чего начать?

Для наилучшего использования системы vtiger CRM ее необходимо настроить в соответствии с требованиями вашей компании. Каждый пользователь с правами администратора может изменять главные настройки. Все возможности описаны в разделе [«Администрирование и настройки»](#) настоящего Руководства. В системе также имеется много дополнительных функций, которые позволяют пользователям изменять представление данных без изменения главных настроек, и не требуют прав доступа уровня администратора. Все возможности описываются в последующих разделах.

Вы можете быстро начать использование vtiger CRM, еще не проводя значительных настроек. Ядром каждой системы CRM являются данные о контрагентах. Так что можно начать вводить эти данные сразу. Так как система vtiger CRM – намного большее, чем примитивная система хранения данных, рекомендуется ознакомиться с процессом продаж, описанным в разделе [«Работа с модулем Продаж»](#). Начните ввод данных *Обращения*. Затем конвертируйте каждое *Обращение* в возможную *Сделку*. Проследите, как при этой конвертации *Контакты*, *Контрагенты*, и *Сделки* создаются автоматически. Для ускорения процесса можно импортировать информацию *Обращений* из офисных приложений.

В качестве **первого шага** ограничьтесь ключевыми данными активных клиентов. Недостающие данные можно внести позже. Необходимо также внести вашу компанию как контрагента и данные сотрудников как контакты. Эти данные будут нужны для более эффективного взаимодействия с другими пользователями. Для дальнейших инструкций обратитесь к разделу [«Клиенты и контакты»](#). Как только вы внесете в систему vtiger CRM контактную информацию, вам сразу будет доступен большой объем функций автоматизации работы с клиентами.

На **втором шаге** рекомендуется начать ввод информации об ассортименте товаров или услуг. Подробное описание внесения информации о товарах или инструкциях, а также описание каталогов дано в разделе [«Информация Товаров»](#). Здесь также рекомендуется ограничиться самыми существенными данными. Дополнить информацию можно позже.

Если системой vtiger CRM пользуется одновременно несколько человек, учитывайте, что

информация должна вводиться только один раз. Убедитесь, что вы координируете свои действия с остальными членами команды.

Начните использовать данные в vtiger CRM как можно скорее, при подготовке ближайшего контакта с клиентом. Ознакомьтесь с действиями, описанными в разделе [«Календарь и действия»](#), и опишите различные стадии вашего процесса продаж.

Со временем вы постепенно улучшите свои навыки работы с системой. Через некоторое время вы заметите, что пользование системой вошло в привычку.

[Главная страница руководства](#)