

SalesPlatform vtiger crm 620 Клиенты и КОНТАКТЫ

[Главная страница руководства](#)



Внимание: данная страница находится в разработке, информация может соответствовать более ранней версии системы.

Содержание

- [1 Краткий обзор](#)
- [2 Клиентские контакты](#)
 - [2.1 Новые Обращения](#)
 - [2.2 Новые Контрагенты](#)
 - [2.3 Новые Контакты](#)
- [3 Редактирование Обращений, Контактных и Контрагентов](#)
- [4 Экспорт и импорт Обращений, Контактных и Контрагентов](#)
 - [4.1 Импорт данных](#)
 - [4.2 Экспорт данных](#)
 - [4.3 Выбор данных для экспорта](#)
 - [4.4 Формат данных для импорта](#)
 - [4.5 Советы для формата CSV и Excel](#)

Краткий обзор

Система vtiger CRM предоставляет практически безграничные возможности по хранению, обработке, и отображению бизнес данных, включая:

- **управление контактами** с клиентами, поставщиками, и иными контрагентами, как для отдельных лиц, так и для предприятий или групп предприятий
- **управление действиями**, базирующееся на временных рамках и приоритетах
- **полное управление процессами продаж**, от первого контакта с возможным клиентом до обслуживания после продажи
- **каталог товаров и услуг**

Вы должны решить, какие функции важны для вас и вашего бизнеса, и какими функциями вы планируете пользоваться.

В данном разделе описано управление контактами, включая ввод информации в систему vtiger CRM, функции системы, учет данных, а также автоматическая обработка и отображение информации.

Клиентские контакты

Эффективное администрирование и использование клиентских контактов является самым важным элементом системы управления отношениями с клиентами. Все бизнес действия предприятия направлены, в конечном счете, на клиентов. В системе vtiger CRM выделены три

типа контактов:

- Обращение (контакт, который может привести к бизнес действиям)
- Контакт с конкретной персоной
- Контакт с организацией - Контрагентом (или объединением людей, таким, как предприятие, союзы, группы и т.д.)

Система vtiger CRM позволяет хранить все важные сведения о таких типах контактов и дает возможность правильно указать связи персон и организаций с иными данными системы.

Во время работы с системой vtiger CRM Контакты должны быть всегда связаны с различными стадиями процесса продажи, такими, как Обращения, Возможные Сделки, или Служба технической поддержки. Вы сможете эффективно использовать ваши контакты путем их связывания со стадиями процесса продажи.

Типовая процедура продажи описывается следующим образом:

- На основе первого контакта с потенциальным клиентом создается Обращение. На этой стадии продаж еще непонятно, станет ли контакт бизнес возможностью. Такая запись Обращения содержит всю доступную на данной стадии процесса продажи информацию о персоне либо организации.
- Статус Обращения данного контакта сохраняется до тех пор, пока не становится понятно, что существует возможность заключения Сделки. Все действия, относящиеся к данному Обращению, будут сохранены в системе vtiger CRM.
При возникновении бизнес возможности, Обращение преобразуется в Возможную Сделку. Одновременно автоматически создаются записи Kontakта и Контрагента, и запись Обращения удаляется. Вся информация, собранная об Обращении, остается доступной, но теперь информация будет помещена в записях Kontakтов, Контрагентов и Возможных Сделок.

При использовании такой процедуры будут создаваться только такие Kontakты и Контрагенты, которые имеют шанс принести бизнес действия. Система vtiger CRM не будет перегружена бесполезными данными.

Вы также можете вносить записи новых Контрагентов или Kontakтов непосредственно в систему, если необходимо обойти указанную процедуру. Это может быть необходимо для внесения в систему данных ваших сотрудников, партнеров вашей компании, персональных контактов, и т.д.

Новые Обращения

Поддерживаемый системой vtiger CRM процесс продаж делится на следующие шаги:

- Обращение
- Возможная Сделка
- Коммерческое Предложение
- Заказы на закупку и продажу
- Счет
- Обслуживание

Более подробное описание приведено в разделе [«Процессы продаж»](#).

Обращение – это ваш первый контакт с возможным клиентом. Вы можете получать обращения во время маркетинговой деятельности, такой, как выставки, торговые шоу, реклама,

презентации, и т.д. Скорее всего, большинство Обращений не принесет нового бизнеса.

i Совет

при выборе [Обращение] в меню быстрого создания, система предложит форму для быстрого создания записи Обращения, при этом допускается указать только имя, фамилию, компанию, телефон, и адрес электронной почты.

Если необходимо указать более подробную информацию Обращения, вы можете выбрать закладку [Все]->[Маркетинг и продажи]->[Обращения] в области навигации, показанной на рис. 2.6. Используйте кнопку [Добавить Обращение] для того, чтобы открыть форму редактирования нового Обращения, показанную на рис. 3.1. Теперь вы можете внести всю имеющуюся у вас информацию Обращения.

Рис. 3.1: Новое Обращение

! Важно

Поля ввода, отмеченные символом "http://wiki.salesplatform.ru*"http://wiki.salesplatform.ru, являются обязательными.

Нажмите на кнопку [Сохранить] для занесения введенных данных в систему vtiger CRM.

i Совет

при создании записи Обращения вы будете автоматически назначены Ответственным. Вы можете назначить Ответственным за Обращение другого пользователя системы vtiger CRM или группу пользователей путем изменения значения поля [Ответственный:] на имя другого пользователя или группы.

Новые Контрагенты

Наиболее эффективным путем создания новых контрагентов является их создание из Обращений, как это описано в разделе [«Создание Сделок из Обращений»](#). Однако иногда необходимо вводить информацию о новом контрагенте в систему vtiger CRM непосредственно. Это, например, полезно, если вы хотите иметь информацию о конкурентах, частных контактах, или контактах специального вида, сохраненную в системе vtiger CRM. Так как информация о контрагенте может содержать ссылки на контакты, всегда предпочтительнее вносить информацию о контрагенте до ввода информации о контакте. Когда вы позднее добавите в систему vtiger CRM контакт, то вам уже будет доступна вся относящаяся к контрагенту информация.

Для создания нового контрагента выберите [Контрагент] в меню быстрого создания, показанном на [рис. 2.6](#), или перейдите в раздел [Все]->[Маркетинг и продажи]->[Контрагенты] и нажмите кнопку [Добавить Контрагента]. Откроется новое окно, показанное на рис. 3.2.

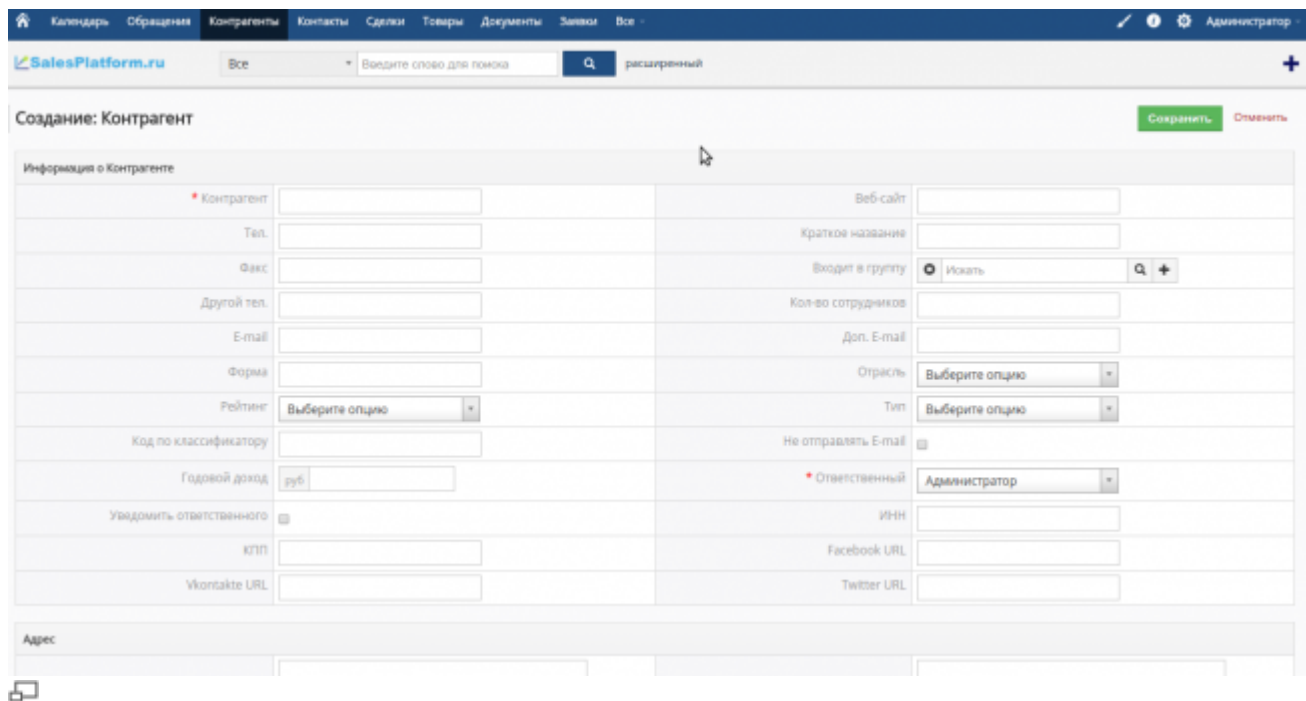


Рис. 3.2: Новый Контрагент

Теперь можно внести базовую информацию контрагента. Рекомендуется вносить только те сведения, которые важны для вас или вашего бизнеса. Несущественные поля ввода могут быть оставлены пустыми или могут быть удалены с экрана ввода администратором системы при настройке системы. Можно также создать пользовательские поля. Если систему vtiger CRM используют несколько сотрудников, рекомендуется принять общий стандарт внесения информации.



Важно

Некоторые поля ввода являются ссылками на уже имеющуюся в системе vtiger CRM информацию. Вы можете увидеть пример такой ссылки в поле *Входит в группу* на рис. 3.3. В таком поле нельзя внести информацию напрямую. Необходимо нажать на символ лупы в конце поля ввода. При этом откроется новое окно, в котором будут выведены

данные, внесенные в систему vtiger CRM ранее. После выбора требуемого значения окно будет закрыто автоматически.

Нажмите на кнопку *[Сохранить]* для занесения введенных данных в систему vtiger CRM.

Новые Контакты

При необходимости ввода контактных данных новой персоны, выберите *[Контакт]* в меню быстрого создания, или выберите *[Все]->[Маркетинг и продажи]->[Контакты]* и нажмите на кнопку *[Добавить Контакт]*. Это вызовет появление окна ввода информации Kontakта, пример которого показан на рис.3.3.

Рис. 3.3: Новый Контакт

Стандартные поля для заполнения не нуждаются в дополнительном описании, их назначение понятно из контекста. Убедитесь, что все пользователи системы vtiger CRM подразумевают одно и то же назначение каждого поля ввода. Администратор системы vtiger CRM может убрать стандартные поля, не используемые в компании, в соответствии с профилями пользователей, или добавить дополнительные поля ввода, как описано в разделе [«Настройка учетных записей»](#).

Примечание

Более подробная информация о настройке выпадающих списков значений полей в зависимости от роли пользователя приведена в разделе [«Редактор Списков выбора»](#).

Хотя большинство полей не требует дополнительных объяснений, некоторые из них служат специальным целям. Описание назначения полей приведено в табл. 3.1.

Таблица 3.1: Контактная информация

Поле	Назначение
Не отправлять E-mail	Контактам, у которых отмечено это поле, не будут посылаться сообщения электронной почты, которые в нормальных обстоятельствах посылаются им системой CRM. Система CRM не будет посылать автоматических сообщений этим контактам. Это помогает например соблюдать пожелания контактов о соблюдении их приватности.

Начальник	В этом поле вы можете выбрать имя начальника вашего контакта, если контактная информация начальника уже имеется в системе.
Не звонить	Используйте это поле для индикации того, что контакт не желает, чтобы ему звонили.
Рекомендации	Это поле можно использовать для индикации того, что клиент может дать рекомендации вашему бизнесу для других клиентов.
Уведомлять ответственного	Если это поле выбрано, ответственный за контакт будет получать уведомление по электронной почте при каждом изменении данных.
Изображение Kontakta	Вы можете поместить в систему vtiger CRM изображение контакта, если оно имеется. Пожалуйста, учтите, что изображение должно быть в формате *.png, *.jpg или *.gif.

Эта страница также служит для открытия доступа контакту к *Клиентскому Порталу Самообслуживания*. *Клиентский Портал* дает контакту ограниченный доступ к функциям *Технической поддержки* системы vtiger CRM. Обратитесь к разделу [«Клиентский портал самообслуживания»](#) данного Руководства и к отдельному **Руководству пользователя Клиентского Портала** (см. [«Приложение С. Ресурсы»](#)) за дальнейшими инструкциями.



Внимание

Если вы откроете для контакта доступ к Клиентскому Порталу путем выбора поля *[Информация пользователя портала]*, система vtiger CRM автоматически создаст электронное письмо и пошлет его контакту немедленно, как только вы нажмете кнопку *[Сохранить]*. Это электронное письмо будет содержать учетную запись и пароль для доступа к клиентскому порталу. Рекомендуется проинформировать вашего контакта о таком автоматическом письме заранее, отдельным сообщением.

Нажмите на кнопку *[Сохранить]* для сохранения внесенных данных в системе vtiger CRM.

Редактирование Обращений, Контактных и Контрагентов

Для редактирования Обращения, Kontakta или Контрагента необходимо выбрать соответствующую запись в списке и нажать на кнопку "http://wiki.salesplatform.ruИзменить"http://wiki.salesplatform.ru. Появится форма, аналогичная формам создания записи, показанным на рис. 3.1., 3.2., 3.3. После редактирования значений полей необходимо нажать на кнопку "http://wiki.salesplatform.ruСохранить"http://wiki.salesplatform.ru.

Для массового редактирования можно отметить несколько записей, которые необходимо отредактировать и нажать на кнопку *[Действия]->[Изменить]*. Появится окно, показанное на рис. 3.4. В этом окне можно задать значения, которые будут присвоены выбранным полям отмеченных записей.

Рис. 3.4: Окно массового изменения значений полей

Если нужно выбрать все записи на странице, используйте чекбокс в шапке таблицы. Если необходимо выбрать все записи на всех страницах, то используйте появившуюся ссылку, показанную на рис. 3.5.

<input type="checkbox"/> Контрагент Ю/А Город Веб-сайт Тел. Ответственный				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Контрагент 2	Москва	www.example.com	Администратор
<input checked="" type="checkbox"/>	Контрагент	Москва	www.example.com	Администратор

Рис. 3.5: Ссылка для выбора всех записей

Экспорт и импорт Обращений, Контактных и Контрагентов

При помощи функций экспорта и импорта вы можете производить обмен данными между офисными приложениями и системой vtiger CRM. Вы можете использовать данные CRM в офисных приложениях, установленных на локальном диске пользователя.

Совет

Кроме обращений, контактов, и контрагентов, можно импортировать и экспортировать также данные товаров и сделок. Более того, можно экспортировать заметки и сообщения электронной почты. Пожалуйста, изучите соответствующие разделы настоящего Руководства для поиска дальнейшей информации.

Для экспорта или импорта данных откройте страницу списка всех записей модулей

[Обращения], [Контакты] или [Контрагенты]. Далее нажмите кнопку [Действия]. Пример приведен на рис. 3.6.

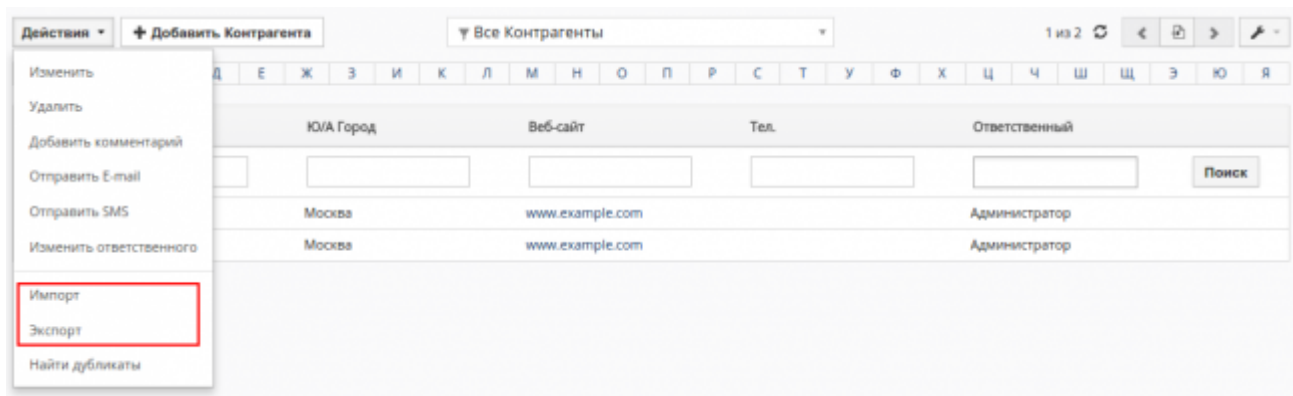


Рис. 3.6: Импорт/Экспорт записей



Важно

Доступен только тот инструментарий, который разрешен вам системным администратором.



Примечание

Система vtiger CRM использует для внутреннего представления данных кодировку UTF-8 (Совместимую с Unicode). Unicode - это индустриальный стандарт, обеспечивающий единообразное представление и компьютерную обработку текстов, написанных на любом языке мира.



Совет

Для экспорта и импорта данных о контактах вы также можете использовать такие расширения, поставляемые вместе с системой vtiger CRM, как расширение **vtiger Outlook** для Windows или расширение **vtiger Thunderbird** для Linux, Mac и Windows.

В последующих разделах рассматриваются функции импорта и экспорта контрагентов. Если необходимо импортировать или экспортировать данные контактов, либо других модулей, можно воспользоваться описанием ниже, проводя аналогии.

Импорт данных

Нажмите на кнопку [Импорт], показанной на рис. 3.6. Откроется новое окно, показанное на рис. 3.7.

Рис. 3.7: Импорт контрагентов. Шаги 1-3.

Шаг 1. Необходимо выбрать файл данных на локальном или сетевом диске.

Примечание

Пример данных для импорта приведен в разделе [«Формат данных для импорта»](#). Этот раздел также объясняет, как создавать собственные файлы данных. Если данные содержат больше полей, чем имеется в системе vtiger CRM, можно начать использовать пользовательские поля, описанные в разделе [«Пользовательские поля»](#).

Важно

По умолчанию за один раз можно импортировать не более 499 записей контактов. (Администратор системы может изменить это число.) Если необходимо импортировать больше данных, необходимо разделить файл данных на части до производства импорта, и совершить операцию импорта несколько раз. Все данные, предназначенные для импорта, должны содержать обязательные для ввода поля, отмеченные знаком "http://wiki.salesplatform.ru*"http://wiki.salesplatform.ru в форме ввода контактной информации.

После создания файла, удовлетворяющего перечисленным требованиям, вы можете загрузить его в систему.

Шаг 2. Необходимо указать параметры импортируемого файла.

Таблица 3.1: Параметры импортируемого файла

Поле	Описание
Тип файла	Формат входных данных. Поддерживаются csv и vcard.
Кодировка	Кодировка импортируемого файла. Поддерживаются UTF-8, CP-1251, ISO-8859-1.
Разделитель	Тип разделителя: запятая или точка с запятой. Имеет смысл только для формата CSV.
Имеет заголовок	Указание того, имеет ли импортируемый файл заголовок. Имеет смысл только для формата CSV.

Шаг 3 является опциональным. В случае, если нужно обрабатывать дублирующиеся записи,

можно задать поля, по которым сравнивать записи на предмет идентичности, и то, как действовать в случае обнаружения дубликатов: пропустить, перезаписать или совместить.

Нажмите кнопку "<http://wiki.salesplatform.ru>Далее"<http://wiki.salesplatform.ru>. Появится окно, изображенное на рис. 3.8.

Заголовок	Строка 1	Поля CRM	Значение по умолчанию
Контрагент	Контрагент	Контрагент (*)	
Контрагент №	КОНТР_1	--нет--	
Веб-сайт	www.example.com	--нет--	
Тел.		--нет--	
Краткое название		--нет--	
Факс		--нет--	
Входит в группу		--нет--	
Другой тел.		--нет--	
Кол-во сотрудников	0	--нет--	
E-mail		--нет--	
Доп. E-mail		--нет--	
Форма		--нет--	
Отрасль		--нет--	
Рейтинг		--нет--	

Рис. 3.8: Импорт контрагентов. Шаг 4.


Шаг 4. В этом окне необходимо задать соответствие между полями в импортируемом файле и полями карточки в CRM. Вы увидите стандартные поля системы vtiger CRM и пользовательские поля, если они были вами созданы. Необязательно создавать соответствия ко всем вашим полям данных, но вы должны создать соответствия для всех обязательных полей системы.

Совет

Если вам требуется производить многократные операции импорта, система vtiger CRM позволяет вам сохранить выбранное соответствие для последующего использования. Отметьте поле [Сохранить как Пользовательское Соответствие] и дайте соответствию название. Убедитесь, что это название ранее не использовалось. При последующих операциях импорта это соответствие будет доступно на Шаге 4 в выпадающем списке [Использовать сохраненное Соответствие].

После установки всех соответствий нажмите на кнопку "<http://wiki.salesplatform.ru>Импорт"<http://wiki.salesplatform.ru> для загрузки данных из файла в базу данных системы. Появится окно с результатами импорта, пример которого показан на рис. 3.9.

Импорт Контрагенты - Результат		
Всего импортировано записей	:	2 / 2
Всего записей создано	:	2
Всего записей перезаписано	:	0
Всего записей пропущено	:	0
Всего объединено записей	:	0
Всего не удалось импортировать записей	:	0 / 2

 Рис. 3.9: Результаты импорта данных.

После импорта данных доступны следующие действия:

- Импорт новой партии данных
- Просмотр последних импортированных записей
- Отмена последнего импорта
- Завершение импорта

В случае, если кол-во записей, которые необходимо импортировать, превышает лимит, установленный администратором, и данные были разделены на несколько файлов, для импорта новой партии данных можно использовать кнопку "<http://wiki.salesplatform.ru>Импортировать ещё"<http://wiki.salesplatform.ru>.

Совет

Если вы импортируете контакты с информацией контрагентов, импорт контактов будет генерировать данные контактов и контрагентов, которые будут ссылаться друг на друга.

Примечание

Сообщество vtiger очень активно занимается разработкой расширений системы vtiger CRM, которые могут облегчить импорт данных из иных систем CRM и других программ. Полезно посмотреть такие общественные проекты на сетевом ресурсе <http://www.vtiger.com>.

Экспорт данных

Данные для экспорта можно выбирать в соответствии со следующими критериями:

- все записи модуля
- только те записи, которые вы отметили в списке вывода данного модуля
- все записи, удовлетворяющие критериям поиска в списке вывода данного модуля
- все данные на текущей странице списка вывода данного модуля без учета критериев поиска

Важно

Данные будут экспортированы в формате UTF-8. Вам может потребоваться конвертировать данные в кодовую страницу вашего языка для дальнейшего

использования. Дополнительная информация о формате UTF-8 и средствах преобразования кодировок может быть найдена в разделе «[Приложение С. Ресурсы: Средства кодирования UTF-8](#)».

Итак, необходимо принять решения о списке экспортируемых данных перед тем, как вы нажмете кнопку экспорта. Например, если требуется экспортировать все записи контактов с фамилией, начинающейся с буквы **В**, выполните поиск в соответствии с инструкциями раздела: «[Поиск в списках](#)» на основании заданных вами критериев поиска.

Выбор данных для экспорта

Затем, если у вас есть право доступа к функции экспорта, нажмите кнопку *[Экспорт]*, и вы увидите меню выбора данных, показанное на рис. 3.10: Выбор данных для экспорта.

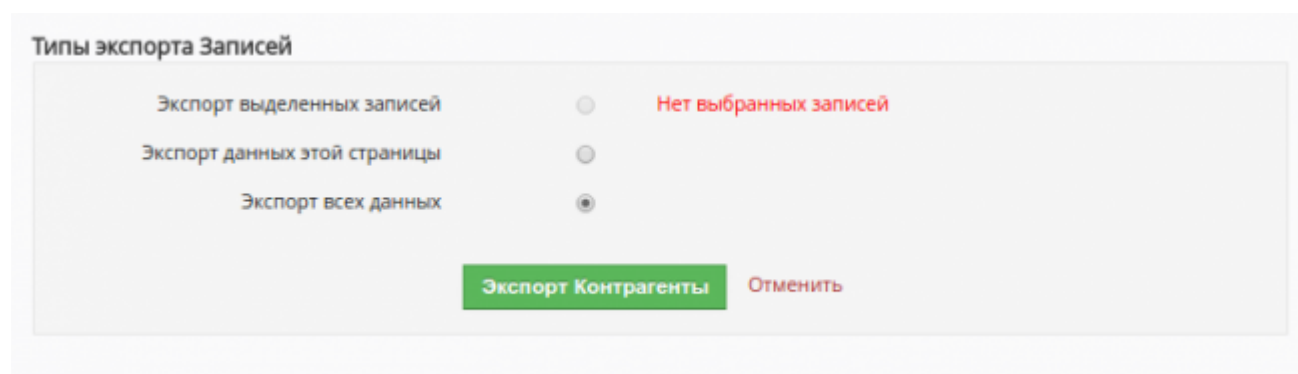


Рис. 3.10: Выбор данных для экспорта

Укажите в этом окне ваши критерии выбора и нажмите кнопку *[Экспорт Контрагенты]*. Откроется новое окно для сохранения данных на вашем компьютере. Вид этого окна зависит от используемой на компьютере операционной системы и браузера. Данные представлены в виде файла ASCII, с разделенными запятой полями (Comma Separated Values), также называемом форматом **CSV**.



Важно

Так как формат экспортируемых данных может отличаться от формата данных, ожидаемых вашей офисной программой, есть вероятность, что вы не сможете воспользоваться экспортированными данными непосредственно в офисном приложении, и потребуются конвертация данных.



Примечание

Если на вашем компьютере установлен пакет OpenOffice.org, вы сможете настроить его табличный калькулятор на непосредственный ввод данных.

Формат данных для импорта

До начала импорта данных вам необходимо отформатировать данные в соответствии с требованиями системы vtiger CRM.

Первое требование

заключается в том, что данные должны быть представлены в виде *файла ASCII*, с полями, разделенными запятой (*comma separated values*, или *CSV*). Формат файлов CSV часто используется для обмена данными между приложениями, которые не интегрированы между собой или несовместимы на уровне данных.



Примечание

Для формата CSV не существует общепринятого стандарта.

Данные для импорта должны быть отформатированы в соответствии со следующими правилами:

- Все поля должны быть разделены запятыми, и каждое поле должно быть заключено в двойные кавычки ["http://wiki.salesplatform.ru].
- Каждый набор данных должен включать не пустые обязательные поля (например, Фамилии и Название компании для Обращений).
- Недопустимы поля, которые содержат внутри поля перевод строки, либо поля начинающиеся или заканчивающиеся пробелами.
- Числовые поля должны содержать только числа без символов "http://wiki.salesplatform.ru."http://wiki.salesplatform.ru или "http://wiki.salesplatform.ru,"http://wiki.salesplatform.ru (например, надо писать 3800, а не 3,800).
- Следует избегать полей, содержащих символ двойных кавычек. Если вам необходимо их использовать, они должны быть окружены двойными кавычками, а каждый символ внутренних двойных кавычек должен быть представлен парой символов двойных кавычек.
- Первая строка вашего файла может представлять собой запись заголовка, содержащую название колонок (полей).
- Даты при импорте должны быть представлены в формате : год-месяц-день часы:минуты:секунды, например: 2007-12-20 00:00:00
- Поля для списков выбора с несколькими значениями должны быть разделены строкой |##|, например: "http://wiki.salesplatform.ruАмерика |##| Европа"http://wiki.salesplatform.ru
- Логические поля должны быть представлены в следующем формате: 1 означает yes (да), 0 означает no (нет)

Пример файла импорта для Обращений приведен на рис. 3.14. Каждая строка представляет собой набор данных (одну запись).

```
"Salutation","First Name","Office Phone","Last Name","Mobile","Account Name","Home Phone","Lead Source","Other Phone","Title","Fax","Department","Birthdate","Barbara","(216) 852-7955","Jones","(825) 891-0268","Демо vtiger","(948) 280-8119","Self Generated","","VP Operations","","barbara_jones@company.com","Jennifer","(080) 436-6715","Davis","(299) 725-0741","Хороший интерфейс vtiger","(949) 572-0659","Word of mouth","President","","jennifer_davis@company.com","Linda","Williams","","t3M Invest A/S","","Direct Mail","","VP Operations","","linda_williams@company.com","","0","0","admin","0","0","2007-12-20 00:00:00","Mary","(875) 710-0585","Smith","(422) 394-3730","Хороший интерфейс vtiger","(377) 636-5114","Word of mouth","","VP Operations","","mary_smith@company.com"
```

Рис. 3.14: Пример файла для импорта Обращений



Важно

Если у вас нет полного набора данных для Обращений, вы должны вставить в соответствующие позиции пустые поля, заключенные в двойные кавычки, как это показано на рис. 3.14 для отсутствующего в строке 3 телефонного номера.

Второе требование

заключается в том, что данные должны быть представлены в кодировках CP1251,

ISO-8859-1 или UTF-8. Для дальнейшей информации изучите раздел [«Приложение С. Ресурсы: Средства кодирования UTF-8»](#).

Третье требование

необходимо включить в файл данных для импорта пользовательские поля, если такие поля имеются в системе vtiger CRM. В случае отсутствия данных для заполнения этих полей, поля можно оставить пустыми, но они должны присутствовать в файле данных для импорта. Если вы не подготовите такие поля в данных для импорта, состояние этих полей в базе будет не определено и использовать эти поля в функциях фильтров будет невозможно.

Советы для формата CSV и Excel

Используемые Microsoft Excel форматы файлов стали индустриальным псевдо-стандартом, даже среди платформ не-Microsoft.

MS Excel является приложением, которое также производит и использует **CSV**. К сожалению, в зависимости от версии Excel, данные в формате CSV могут вызвать некоторые проблемы. Некоторые версии Excel не принимают автоматически файлы формата *comma separated values*. Если вы обнаружите, что после открытия данных из CRM все поля содержатся в одной колонке, вы можете воспользоваться инструкциями ниже, чтобы исправить проблему (описание приведено для MS Excel с английским интерфейсом):

- Сохраните файл CSV, вместо того, чтобы просто открыть его. В меню *Data*, выберите *Import External Data*, затем импортируйте данные. Выберите файл **CSV** из CRM, и нажмите *Open*. Это вызовет Text Import Wizard (Мастер импорта текстовых данных).
- На шаге 1 выберите *Delimited*.
- На шаге 2 выберите *Comma*. Вы увидите предварительный просмотр, который показывает, как именно данные будут разделены.
- На шаге 3 можете выбрать каждую колонку и указать ее формат. Для колонки дат из CRM выберите *Text* и вы получите хорошо сортируемый файл MS Excel.



Совет

Если в данных имеются символы перевода строки (CR) или перехода на другую строку (LF), их требуется убрать до импорта данных в MS Excel. Эти символы могут быть созданы системой vtiger CRM, если у вас присутствуют состоящие из нескольких строк поля. Например, это может произойти, если вы помещаете название улицы и номер квартиры в поле адреса на разные строки.

Если требуется импортировать контактные данные из офисных приложений, необходимо убедиться, что эти данные сформированы в соответствии с требованиями системы vtiger CRM. Ниже приведены инструкции по подготовке контактных данных из MS Outlook:

1. Проверьте формат данных:

К сожалению, в большинстве случаев данные для импорта должны быть проверены и изменены вручную до проведения импорта. Это необходимая работа для обеспечения хорошо сформированных данных.

- Экпортируйте данные ваших контактов из Outlook в формате Excel.
- Запустите Excel и откройте ваш файл данных.
- Проверьте на наличие всех специальных символов, таких, как запятая(,) точка с запятой (;)

и двойная кавычка ("http://wiki.salesplatform.ru) и замените их, например, символом пробела.

- Проверьте колонки, которые содержат обязательные поля. Обеспечьте, чтобы каждая запись содержала обязательные поля. Не используйте никакие специальные символы.
- Удалите колонку приветствия, если она имеется (Mr, Ms, Mrs, Dr и т.п.).
- Удалите все колонки, которые не нужны вам в системе vtiger CRM.
- Проверьте каждую запись по отдельности. Удостоверьтесь, что в записи содержится именно та информация, которая должна в ней быть. Удаление неправильных полей в системе vtiger CRM потребует большой работы. Лучше сделать это сейчас.

2. Создайте файл **CSV**

Если вы уверены, что вы создали правильные и хорошие данные, вам необходимо создать файл **CSV**, подходящий для системы vtiger CRM.

- Практический совет - добавьте в начало колонку. Заполните каждое поле этой колонки для всех записей величиной "http://wiki.salesplatform.ruStart1111"http://wiki.salesplatform.ru (без символа "http://wiki.salesplatform.ru).
- Практический совет - добавьте колонку в конце. Заполните каждое поле этой колонки для всех записей величиной "http://wiki.salesplatform.ruEnd2222"http://wiki.salesplatform.ru (без символа "http://wiki.salesplatform.ru).
- Сохраните ваши данные как файл CSV.
- Откройте файл в простом текстовом редакторе (не MS Word!)
- Замените все поля "http://wiki.salesplatform.ruStart1111"http://wiki.salesplatform.ru символом двойной кавычки ("http://wiki.salesplatform.ru), замените все поля "http://wiki.salesplatform.ruEnd2222"http://wiki.salesplatform.ru символом двойной кавычки ("http://wiki.salesplatform.ru), и замените все символы точки с запятой (;) строкой кавычка-запятая-кавычка ("http://wiki.salesplatform.ru,"http://wiki.salesplatform.ru).
- Сохраните ваши данные. Теперь у вас имеются хорошо сформированный файл данных, который вы можете импортировать в соответствии с объяснениями раздела [«Экспорт и импорт Обращений, Контактных и Контрагентов»](#).

После создания файла **CSV** необходимо убедиться, что файл совместим с форматом представления данных **UTF-8**. Для дальнейшей информации о представлении данных в этом формате и о конвертации данных изучите раздел: [«Приложение С. Ресурсы: Средства кодирования UTF-8»](#).

[Главная страница руководства](#)