

# SalesPlatform vtiger crm 620 Работа с модулем Технической поддержки

[Главная страница руководства](#)

---



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

## Содержание

- [1 Краткий обзор](#)
- [2 Заявки](#)
  - [2.1 Создание новой заявки](#)
  - [2.2 Работа с заявками](#)
- [3 Сервисные Контракты](#)
- [4 Проекты](#)
- [5 Часто задаваемые вопросы \(FAQ, или ЧаВо\)](#)

## Краткий обзор

Система vtiger CRM предоставляет дополнительные удобства управления отношениями с клиентами после заключения сделки путем предложения функций модуля *Технической поддержки*.

Почему необходимо использовать функции модуля технической поддержки?

- Помимо всего прочего, функции модуля технической поддержки позволяют собирать и сортировать клиентские запросы, заявки, трудности, неудобства, проблемы, и иную относящуюся к проданным товарам или услугам информацию.
- Функции технической поддержки обеспечивают информированность пользователей системы vtiger CRM о текущем состоянии проблемы и достигнутых результатах в терминах реакции на сообщения клиентов.
- Сотрудники службы технической поддержки получают весьма эффективный инструмент для слежения за жалобами клиентов или требованиями, относящимися к товарам и/или клиентам.
- Сотрудники отдела продаж и руководство может получать быстрый обзор о деятельности службы технической поддержки, относящейся к товарам и/или клиентам.
- Пользователи системы vtiger CRM или клиенты получают удобный доступ к часто задаваемым вопросам (FAQ, или ЧаВо). Это может помочь вашей компании в поддержании количества сервисных запросов на невысоком уровне и в поддержании стандартных процедур реагирования на запросы клиентов.

Возможности системы vtiger CRM по сопровождению ЧаВо, так же, как и заявок, могут быть расширены при помощи функций Клиентского Портала, как это описано в Руководстве по Клиентскому порталу.

# Заявки

Система vtiger CRM рассматривает в качестве заявки запрос клиента на обслуживание любого рода, который возник после продажи. Доступ к списку заявок можно получить при помощи меню *Поддержка* → *Заявки*.



Важно

Наименование службы поддержки, а также E-mail службы поддержки настраиваются в [«Редакторе Конфигурации»](#).

## Создание новой заявки

Для создания новой заявки откройте меню *Поддержка* → *Заявки*, как показано на рис. 10.1.

Название	Связан с	Статус	Приоритет	Ответственный	Контакт
Заявка	--	В процессе	Низкий	Администратор	--
Проблема с вложениями	--	Открыто	Нормальный	Администратор	--



Рис. 10-1: Заявки - вид списка

Нажмите на кнопку *[Добавить Заявку]* для создания новой заявки. Пример экранной формы показан на рис. 10.2.

Создание: Заявка Сохранить Отменить

Информация Заявки

* Название	<input type="text"/>	Связан с	<input type="text"/> Искать <input type="button" value="Q"/> +
* Ответственный	Администратор	Товар	<input type="text"/> Искать <input type="button" value="Q"/> +
Приоритет	Выберите опцию	* Статус	Выберите опцию
Важность	Выберите опцию	Часов	<input type="text"/>
Категория	Выберите опцию	Дней	<input type="text"/>
Контакт	<input type="text"/> Искать <input type="button" value="Q"/> +		

Описание

Описание

Информация о решении

Решение

Сохранить Отменить

SalesPlatform Vtiger CRM 6.1.0-201409 © 2004 - 2014 vtiger.com | © 2011 - 2014 SalesPlatform.ru



Рис. 10.2: Заявка - редактирование

Вы должны указать в заявке максимум информации. Используйте поля *Приоритет*, *Важность* и *Категория* для того, чтобы правильно характеризовать заявку.

В деталях заявки необходимо указать следующую информацию:

Таблица 10.1: Список полей ввода по умолчанию для заявок

Поле	Описание
Ответственный:	Вы можете назначить заявку на пользователя системы vtiger CRM или на группу пользователей. Эта персона или группа будет обязана реагировать и отвечать на запрос клиента.
Приоритет, важность, и категория:	Вы можете выбрать соответствующие значения на основании важности и срочности заявки. Это поможет сотрудникам службы технической поддержки координировать расписание работ, и даст руководству необходимую информацию.
Название:	Вы должны дать каждой заявке уникальное название.
Контакты/ Контрагенты:	Вам необходимо связать информацию заявки с контактом или контрагентом.
Товар:	Вы можете указать связь данной заявки с проданными вашей компанией товарами или услугами.
Статус:	Вы должны указать реальный статус заявки и изменять его по мере прохождения заявкой этапов жизненного цикла.
Вложение:	Вы можете добавить к заявке любой файл как вложение.
Описание:	Вам необходимо дать по возможности наиболее подробное описание проблемы, которая вызвала создание данной заявки.



#### Совет

Администратор системы vtiger CRM может добавить дополнительные пользовательские поля в шаблон заявки и может изменить состав выпадающих списков.



#### Предостережение

Если вы намереваетесь использовать *Клиентский портал*, необходимо проверить информацию, доступ к которой будет открыт для клиентов, до того, как вы внесете изменения в конфигурацию, чтобы сохранить конфиденциальность внутренних данных.

## Работа с заявками

На рис. 10.3 в качестве примера приведена одна заявка. Для работы с заявкой нажмите на ее названии. Откроется новое окно, пример которого приведен на рис. 10.3.

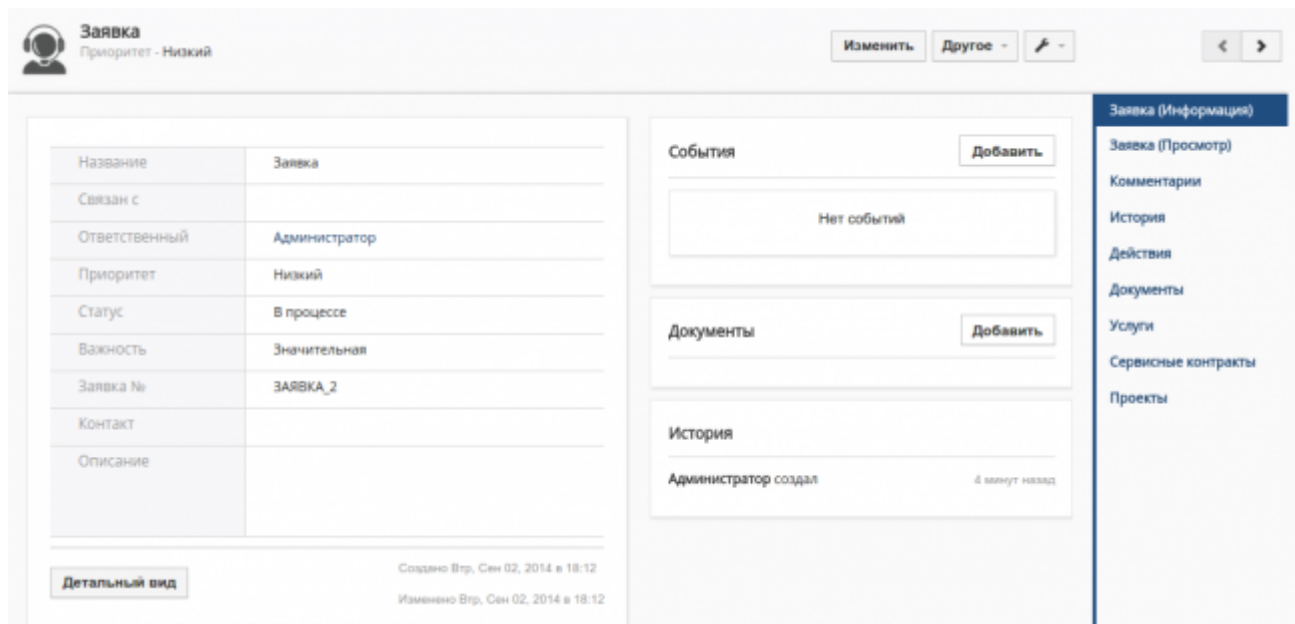


Рис. 10.3: Детальный вид заявки - основные данные

В этом экране вы можете:

Изменять, Создать дубликат или Удалить заявку

Функция редактирования позволяет вам и вашим коллегам изменять информацию и добавлять комментарии до или после нахождения решения. Учтите, что вы можете вводить данные, не переходя в окно редактирования. Просто передвиньте курсор мыши в окне детального вида на соответствующее поле и внесите необходимые изменения.

При помощи функции *[Создать дубликат]* вы можете скопировать заявку

Это может быть полезно, если необходимо разделить одну заявку на две.



Совет

Пользуйтесь функцией *[Удалить]* с осторожностью. Лучшим решением может быть оставление заявки в списке заявок, с соответствующим изменением ее статуса.

*[Преобразовать в ЧАВО]*

Вы можете часто получать тот же самый вопрос от клиентов. Данная функция позволит вам преобразовать заявку в вопрос/ответ, как объясняется в следующем разделе.

*[Добавить тег]*

Вы можете использовать эту функцию для указания вашего персонального приоритета или категории в соответствии с инструкциями раздела [«Tag Cloud \(Облако тегов\)»](#).

В окне редактирования заявки, показанном на рис. 10.4, вы можете изменить основные данные заявки.

Редактирование Заявка - Заявка Сохранить Отменить

Информация Заявки			
* Название	<input type="text" value="Заявка"/>	Связан с	<input type="text" value="Искать"/> 🔍 +
* Ответственный	<input type="text" value="Администратор"/>	Товар	<input type="text" value="Искать"/> 🔍 +
Приоритет	<input type="text" value="Низкий"/>	* Статус	<input type="text" value="В процессе"/>
Важность	<input type="text" value="Значительная"/>	Часов	<input type="text" value="0"/>
Категория	<input type="text" value="Выберите опцию"/>	Дней	<input type="text" value="0"/>
Контакт	<input type="text" value="Искать"/> 🔍 +		


Описание

Описание

Информация о решении

Решение

Сохранить Отменить

 Рис. 10.4: Заявка - редактирование

Каждая заявка может пройти различные стадии обработки и рано или поздно будет закрыта. Система vtiger CRM позволяет отслеживать развитие и протоколировать внесенные изменения.

В разделе *Комментарии* любой пользователь системы vtiger CRM может написать комментарий. Комментарии будут отсортированы по времени и будут содержать имя пользователя, внесшего комментарий. В конце "<http://wiki.salesplatform.ru> жизненного цикла "<http://wiki.salesplatform.ru> заявки вы можете внести описание решения.

Все изменения, внесенные в заявку, выводятся в *Журнале изменений* заявки. Эта информация помогает установить:

- Кто изменил информацию заявки?
- Какие изменения были сделаны?
- Когда были внесены изменения?

Нажмите на ссылки в правой части экрана детальной информации Заявки для просмотра или добавления действий, заметок, или вложений, связанных с заявкой.

## Сервисные Контракты

Сервисные Контракты необходимы для обслуживания клиентов после продажи.

Для занесения в систему vtiger CRM нового Сервисного Контракта, нажмите на кнопку *[Добавить сервисный контракт]* в меню Поддержка → Сервисные Контракты. Откроется новое окно, показанное на рис. 9.5.

Создание: Сервисный контракт Сохранить Отменить

Информация Сервисного контракта

* Тема	<input type="text"/>	Контрагенты	Искать <input type="text"/>
* Ответственный	Администратор	Тип	Выберите опцию
Отслеживаемая единица	Выберите опцию	Дата начала	<input type="text"/>
Всего единиц	<input type="text"/>	Дата окончания	<input type="text"/>
Использовано единиц	<input type="text"/>	Статус	Выберите опцию
Приоритет	Выберите опцию		

Сохранить Отменить

Рис. 9.5: Новый Сервисный Контракт

В таблице 9.2 приведены основные поля для заполнения:

Таблица 9.2: Список основных полей ввода для сервисных контрактов

Поле	Описание
Тема:	Название сервисного контракта.
Связано с	Выберите интересующий вас контакт/контрагент
Тип	Выберите подходящий вам тип сервиса.
Отслеживаемая единица	Здесь следует выбрать временную единицу(часы, дни, события), связанную с данным сервисным контрактом.
Всего единиц	Время, необходимое для выполнения данного сервисного контракта.
Использовано единиц	Время, потраченное на выполнение сервисного контракта.

Вы можете связать существующие услуги с сервисным контрактом. Для этого необходимо выбрать ссылку Запросы на обслуживание, находящейся в правой части окна детальной информации Сервисного контракта и нажать на кнопку "http://wiki.salesplatform.ruВыбрать заявки"http://wiki.salesplatform.ru. Также возможно создать новую заявку с помощью кнопки "http://wiki.salesplatform.ruДобавить заявку"http://wiki.salesplatform.ru.

Сервисный контракт Изменить Другое -

Выбрать Заявки + Добавить Заявка

Название	Связан с	Ответственный	Приоритет	Статус	Важность	Заявка №	Контакт	Описание

Сервисный контракт (И...  
Сервисный контракт (П...  
История  
**Запросы на обслужива...**  
Документы

Рис. 9.6: Сервисные контракты - Дополнительная информация

Если заявка будет закрыта, то значение "http://wiki.salesplatform.ruИспользовано единиц"http://wiki.salesplatform.ru в сервисном контракте будет изменено на величину соответствующую данной услуги.

## Проекты

Система vtiger CRM предоставляет возможность управления Вашими проектами.

Для создания нового Проекта нажмите кнопку [Добавить Проект] в меню Поддержка→Проекты. Откроется новое окно, показанное на рис. 9.7.

Создание: Проект Сохранить Отменить

Информация о проекте

Наименование проекта	<input type="text"/>	Дата начала	<input type="text"/>
Ответственный	Администратор	Плановая дата завершения	<input type="text"/>
Фактическая дата завершения	<input type="text"/>	Статус	Выберите опцию
Тип	Выберите опцию	Контрагенты	<input type="text"/> Искать <input type="text"/>

Заметки пользователя

Плановый бюджет	<input type="text"/>	Ссылка на Проект	<input type="text"/>
Приоритет	Выберите опцию	Прогресс	Выберите опцию

Описание

Описание

Сохранить Отменить

Рис. 9.7: Создание нового Проекта

Модуль Проекты связан с двумя другими модулями:

- Проектные задачи.
- Контрольные точки.

С помощью модуля Проектные задачи Вы можете создать новые задачи, относящиеся к вашему проекту. Для создания новой Проектной задачи нажмите на кнопку "<http://wiki.salesplatform.ru>Добавить Проектная Задача"<http://wiki.salesplatform.ru>. Появится окно, показанное на рис. 9.8.

Создание: Проектная задача Сохранить Отменить

Информация о Проектной задаче

Наименование	<input type="text"/>	Приоритет	Выберите опцию
Тип	Выберите опцию	Код	<input type="text"/>
Связан с	<input type="text"/> Искать <input type="text"/>	Относится к	Администратор
Статус	Выберите опцию		

Заметки пользователя

Прогресс	Выберите опцию	Рабочих часов	<input type="text"/>
Дата начала	<input type="text"/>	Дата завершения	<input type="text"/>

Описание

Описание

Рис. 9.8: Создание новой Проектной задачи

С помощью модуля модуля Контрольные точки Вы можете указать этапы развития вашего проекта. Для создания новой Контрольной точки нажмите на кнопку "<http://wiki.salesplatform.ru>Добавить Контрольная Точка"<http://wiki.salesplatform.ru>. Появится окно, показанное на рис. 9.9.

Создание: Контрольная точка Сохранить Отменить

Информация	
* Наименование	Искать
Дата	* Ответственный: Администратор
Тип: Выберите опцию	
Описание	
Описание	
Сохранить Отменить	

Рис. 9.9: Создание новой Контрольной точки

## Часто задаваемые вопросы (FAQ, или ЧаВо)

Система vtiger CRM позволяет вам вести список часто задаваемых вопросов (FAQ, или ЧаВо). ЧаВо состоит из списка вопросов и ответов на эти вопросы, когда предполагается что вопросы являются типовыми и часто задаваемыми, и относятся к определенным областям. Вы можете использовать этот раздел, например,

- как базу знаний для информирования ваших клиентов о ваших товарах, услугах, и процедурах,
- для ваших сотрудников как источник информации о внутренних бизнес процедурах,
- для сотрудников службы технической поддержки как описание процедур обслуживания клиентов,

и для многого другого.


Вы можете попасть в экран списка ЧаВо, выбрав меню *Поддержка* → *ЧаВо*. Нажмите на кнопку *[Добавить ЧаВо]* в верхней части списка для создания нового вопроса-ответа. Экран ввода новой записи вопрос-ответ показан на рис. 9.10. Вы можете внести вопрос и ответ в базу знаний.

Создание: ЧаВо Сохранить Отменить


Информация ЧаВо	
Товар	* Статус: Выберите опцию
Категория	
* Вопрос	
* Ответ	
Сохранить Отменить	

Рис. 9.10: Новый вопрос-ответ (ЧаВо)

Кроме этого, вы можете:

- связать запись ЧаВо с товаром или услугой, предлагаемыми вашей компанией,
- назначить категорию данной записи,  Примечание: Администратор системы vtiger CRM может изменять список категорий в соответствии с требованиями бизнеса.



- установить статус данной записи.  Предостережение ЧаВо также выводятся в Клиентском портале. Вы можете управлять записями вопрос-ответ, которые выводятся на Клиентском портале. Через портал будут видимы только те записи, статус которых установлен в значение *Опубликовано*.
- 

[Главная страница руководства](#)