

# SalesPlatform vtiger crm 640 Начало работы с SalesPlatform vtiger CRM 6.4

[Главная страница руководства](#)

---

## Содержание

- [1 Краткий обзор](#)
- [2 Настройка компьютера и иные требования](#)
  - [2.1 Аппаратное обеспечение](#)
  - [2.2 Программное обеспечение](#)
  - [2.3 Настройки Web браузеров](#)
- [3 Вход в систему \(Login\)](#)
- [4 Главная страница vtiger CRM](#)
  - [4.1 Содержание главной страницы](#)
  - [4.2 Показ виджетов по умолчанию](#)
  - [4.3 Добавление собственного виджета](#)
- [5 Навигация](#)
  - [5.1 Редактирование области навигации](#)
  - [5.2 Функция глобального поиска](#)
- [6 Мои настройки](#)
- [7 Права доступа](#)
- [8 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*.

## 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 А. 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 4.0 или более новый, MS IE 9.0 или более новый, Opera 12.1 или более новый, Google Chrome 8 или более новый.

## 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.

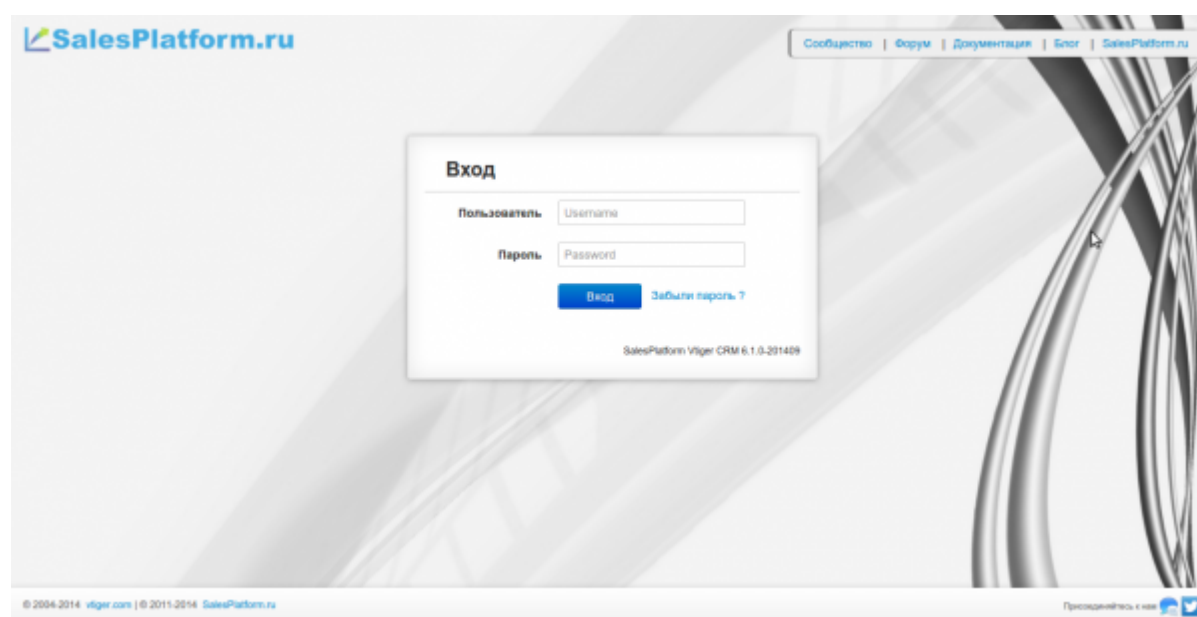


Рис. 2.1: Экран входа в систему (Login Screen)

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.

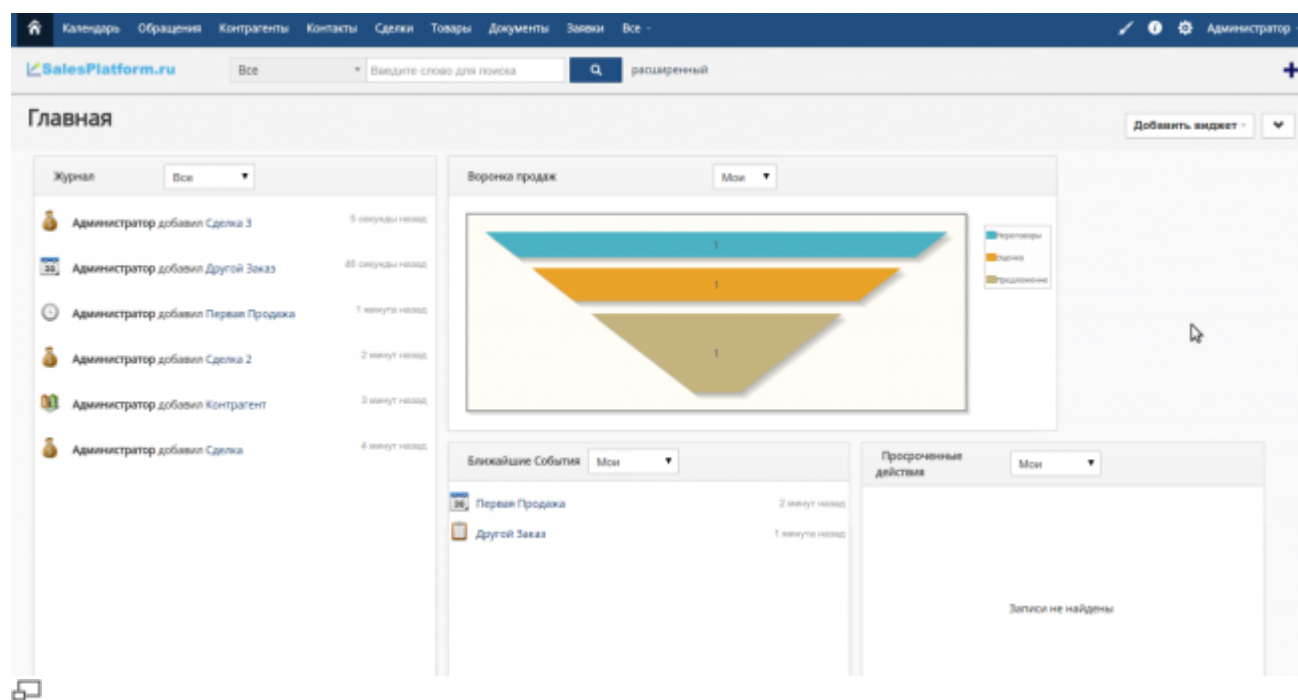


Рис. 2.2: Главная страница vtiger CRM

### ⚠ Важно

Вид, показанный на рис 2.2, Главная страница будет иметь, когда в системе появятся какие-либо данные. При первом запуске системы, все области Главной страницы будут пусты.

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"буксируя"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 в [«Редакторе Конфигурации»](#).

Таблица 2.1. Список блоков информации на главной странице

Название блока	Описание
Журнал	Данный виджет отображает все изменения записей(контактов, контрагентов, и т.д.), внесенные текущим пользователем в систему.
Воронка продаж	Воронка продаж по модулю Сделки.
Ближайшие События	Данный виджет отображает ближайшие по дате События в стадиях <i>Запланировано, Не проведено</i> и Задачи в стадиях <i>Не начато, В процессе, В ожидании, Запланировано</i>
Просроченные действия	Данный виджет отображает События в стадиях <i>Запланировано, Не проведено</i> , дата и время завершения которых меньше текущей даты.
Облако Тегов	Назначение и функции Облака Тегов описаны в разделе <a href="#">«Tag Cloud (Облако Тегов)»</a> .



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.

## Показ виджетов по умолчанию

Для добавления виджета на Главную страницу системы vtiger CRM нажмите кнопку *[Добавить виджет]* см. рис. 2.3.

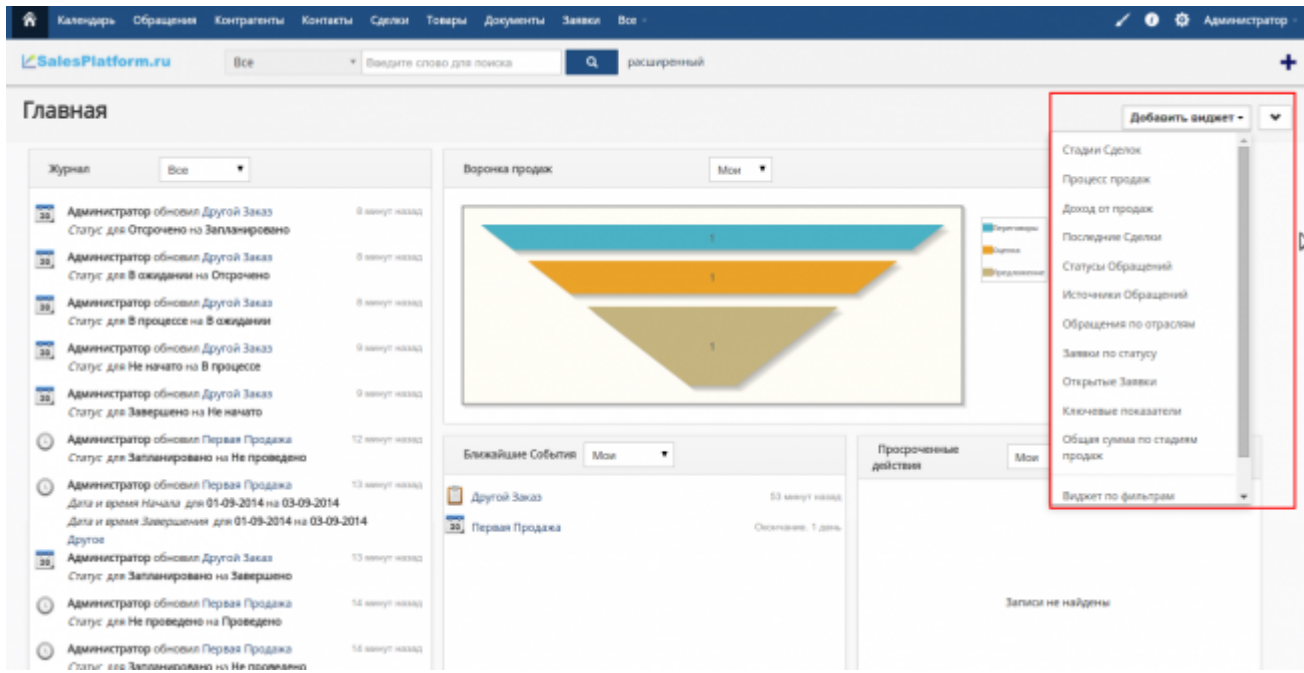


Рис. 2.3: Добавление виджетов на Главную страницу

В выпадающем списке перечислены виджеты, предоставленные включенными модулями, а также имеется возможность настроить Свой виджет самостоятельно.

### Добавление собственного виджета

Для добавления собственного виджета на Главную страницу системы vtiger CRM необходимо сначала выбрать или создать фильтр в интересующем Вас модуле. Затем перейдите на Главную страницу и нажмите кнопку [Добавить виджет]->[Виджет по фильтрам].

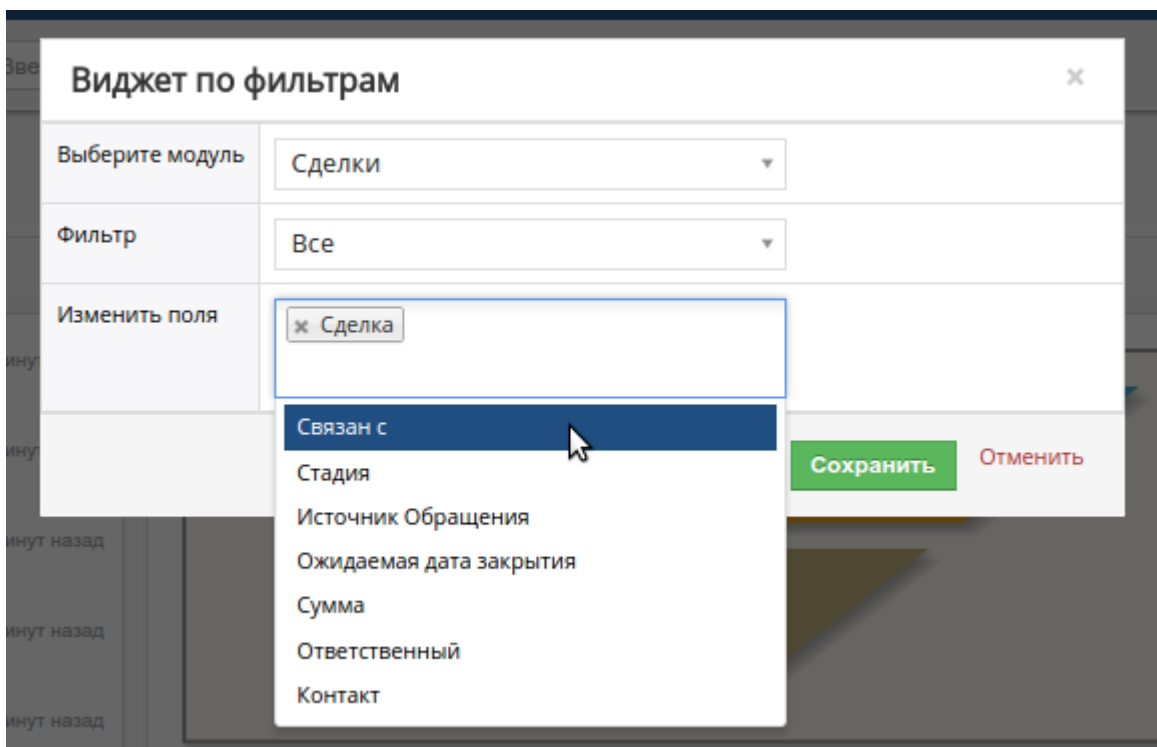


Рис. 2.4: Добавление виджета по фильтрам

Описание полей для заполнения приведено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Список основных полей ввода при добавлении модуля на Главную страницу

Поле	Описание
Выберите модуль	Выберите интересующий Вас модуль.
Фильтр	Здесь можно выбрать созданные Вами фильтры.
Изменить поля	Колонки, которые будут отображаться на Главной странице. Для отображения доступны только две колонки.

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

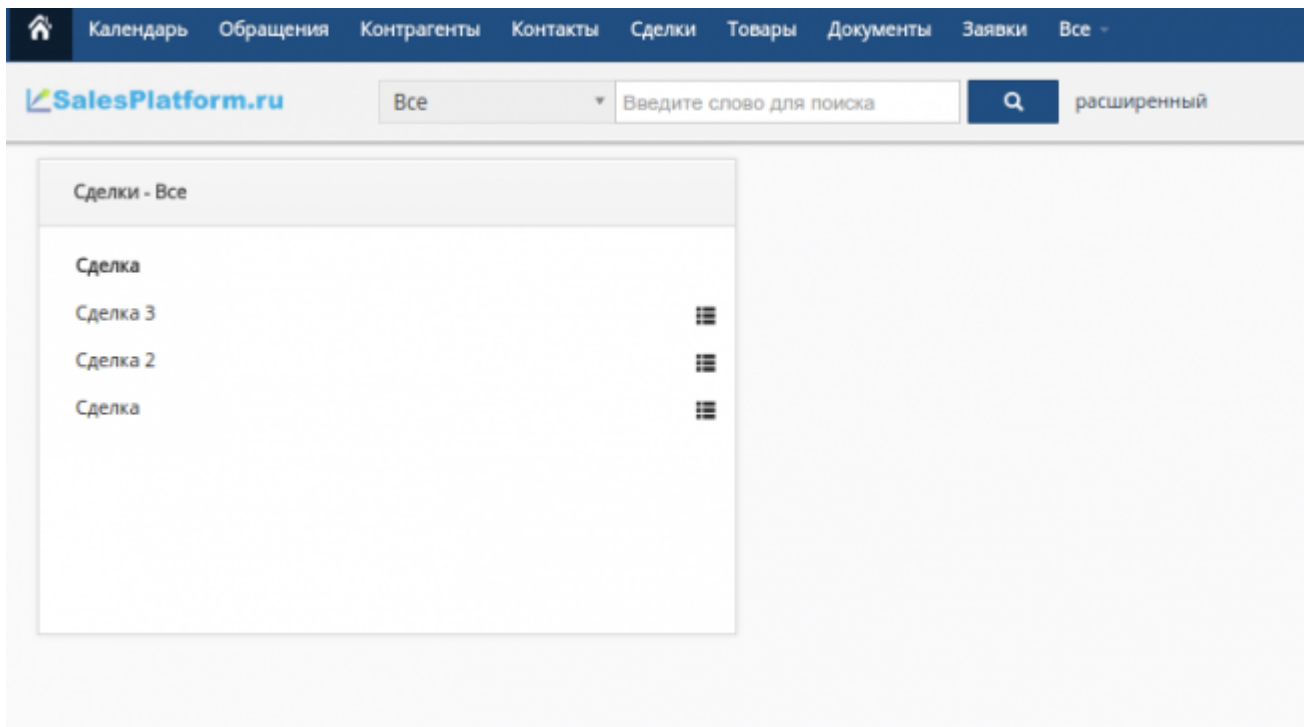


Рис. 2.5: Отображение собственного виджета

Для добавления пользовательских графиков и диаграмм на Главную страницу системы Vtiger CRM необходимо сначала создать отчет в виде диаграммы для интересующего Вас модуля. Подробное описание процесса создания отчета в виде диаграммы смотрите в статье [«Создание диаграммы»](#).

Затем перейдите на Главную страницу и нажмите на кнопку [Добавить виджет]. Откроется выпадающий список, в котором следует выбрать созданный Вами отчет. На рисунке 2.6 изображена диаграмма, расположенная на главной странице.

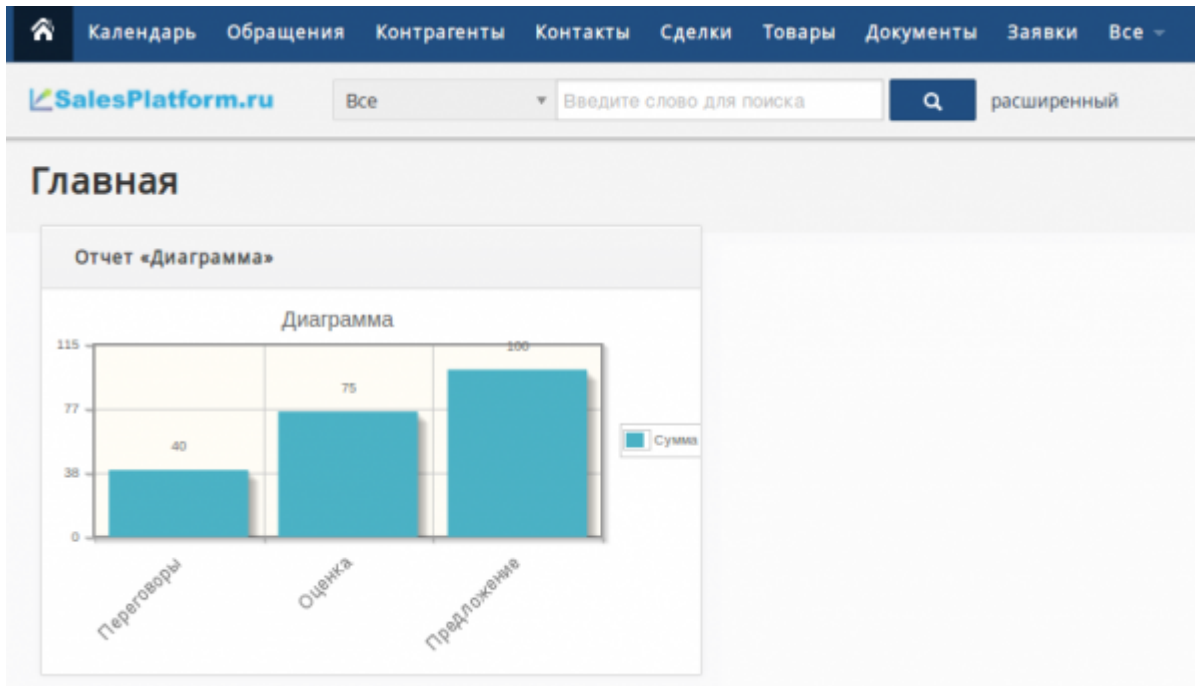


Рис. 2.6: Отображение диаграммы на главной странице

На рисунке 2.7 изображен график, расположенный на главной странице.

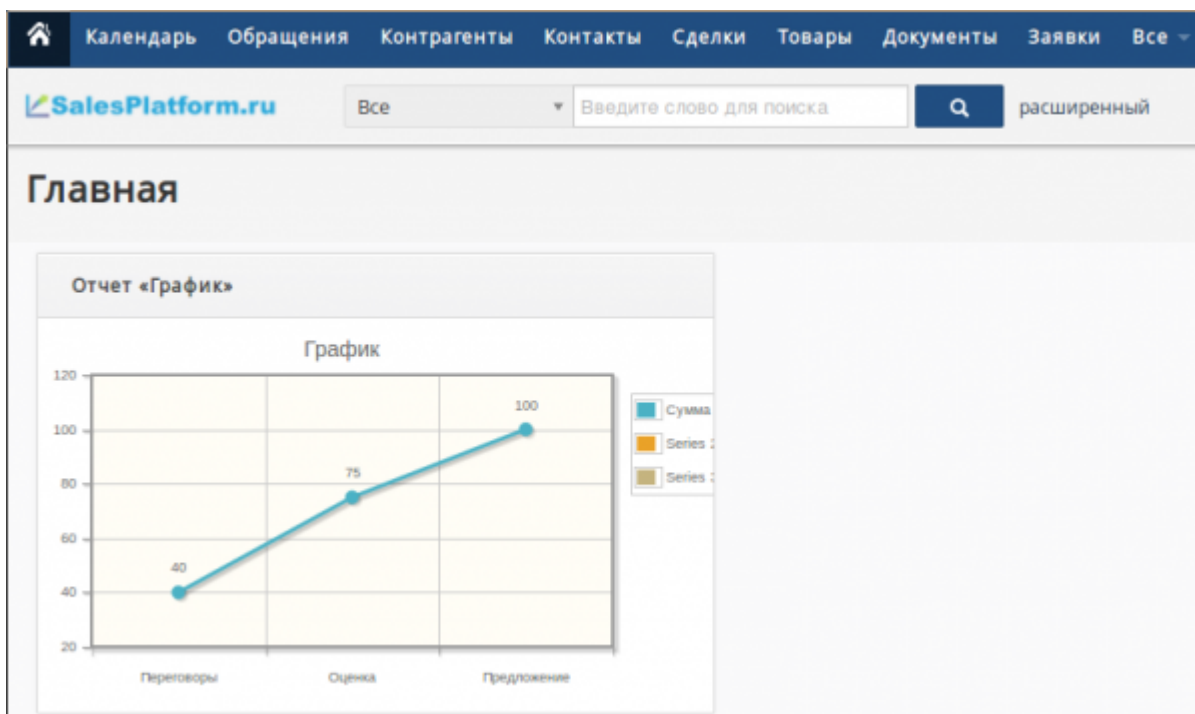


Рис. 2.7: Отображение графика на главной странице

## 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 верхней панели системы vtiger CRM, показанной на рис. 2.8, пользователю предоставляется доступ к различного типа областям и функциям для навигации и работы с системой vtiger CRM.

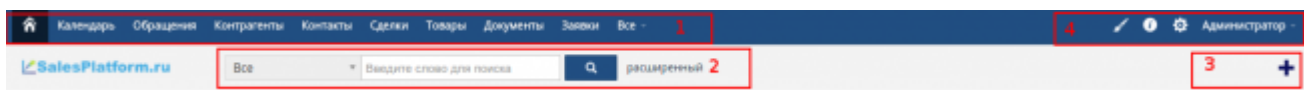


Рис. 2.8. Верхняя панель vtiger CRM

#### 1. Область навигации

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

#### 2. Поиск

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

#### 3. Быстрый ввод

В этой области предоставляется быстрый доступ к страницам ввода информации.

#### 4. Системная область

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

## Редактирование области навигации

Состав модулей, отображаемых в области навигации (рис. 2.9), настраивается через Редактор меню.

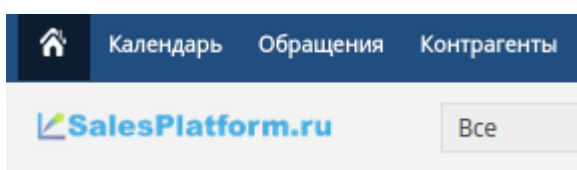


Рис. 2.9: Область навигации



Этот редактор находится в [Настройки CRM] (значок с шестеренкой в правом верхнем углу) -> [Студия]->[Редактор меню]. Панель редактирования состава модулей, отображаемых в области навигации, приведена на рис. 2.10.

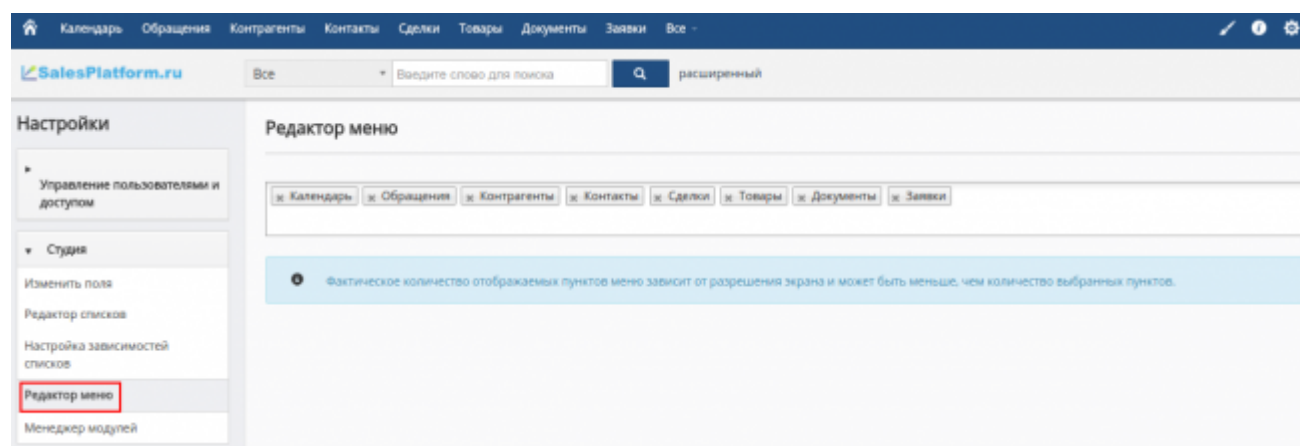


Рис. 2.10: Редактор меню

Далее необходимо составить из модулей нужную последовательность и нажать кнопку [Сохранить].

## 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 с изображением лупы, как показано на рис. 2.11 .

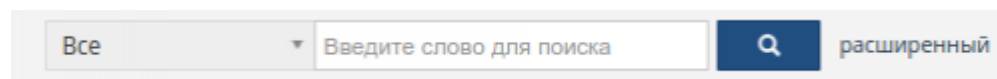


Рис. 2.11: Функция глобального поиска

### Совет

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

## Мои настройки

При нажатии на ссылку [Мои Настройки] в показанной на рис. 2.6 Системной области откроется новое окно, пример которого приведен на рис. 2.12.

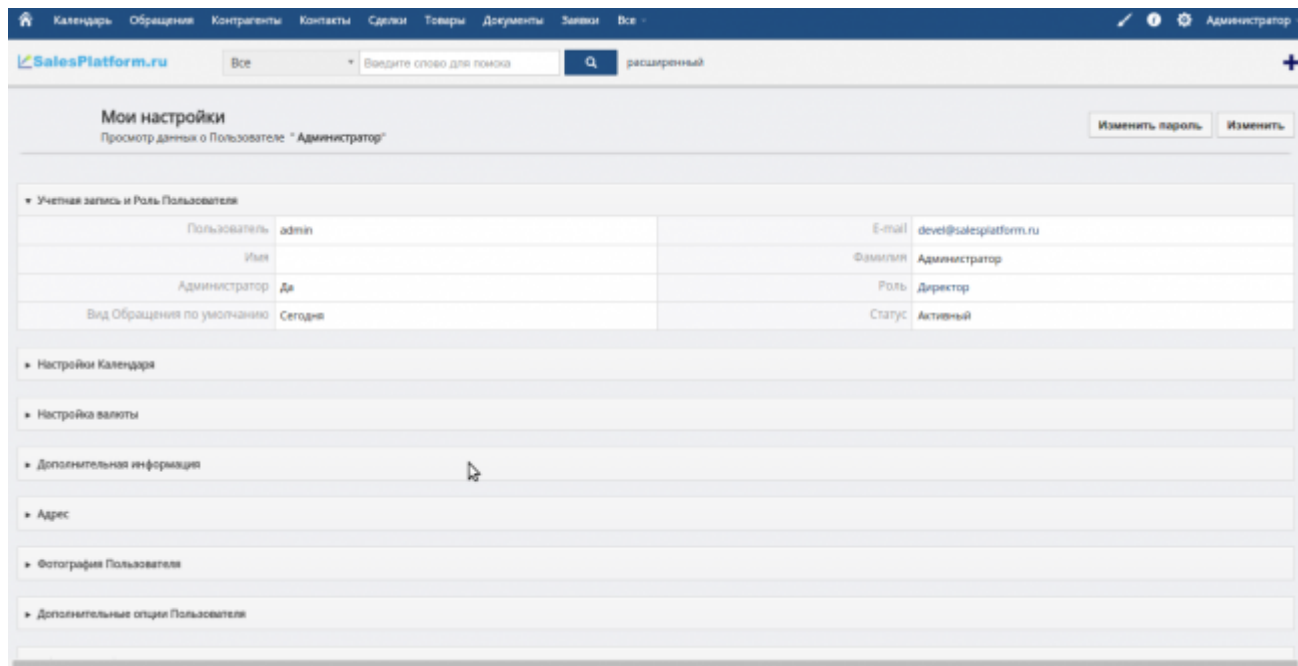


Рис. 2.12: Мои настройки

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

Назначение большинства полей понятно из названия. Назначения некоторых важных полей описаны в табл. 2.3:

Таблица 2.3: 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 <a href="#">«Обращения»</a> .
Настройка валюты	В этих полях можно задать валюту, с которой работает пользователи и формат отображения чисел.
Дополнительная информация: Подпись	В этом поле задается подпись, которая автоматически добавляется ко всем исходящим сообщениям электронной почты.

Дополнительная информация: Встроенная эл. почта	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.

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.

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*].

## 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 настройка»](#). 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 настройка»](#) 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 [«Продажи»](#). 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 [«Контрагенты 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 [«Товары и услуги»](#). 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 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.

