



Інструкція користувача

Розділ 15

ВІДНОСИНИ З КЛІЄНТАМИ

Версія 8

Сторінок 15

ЗМІСТ

15. Система Відносини з клієнтами	3
15.1. Загальна характеристика системи	3
15.2. Модуль Налаштування	3
15.3. Модуль Керування доступом.....	6
15.4. Модуль Проекти.....	6
15.5. Модуль Відносини з клієнтами	7
15.6. Модуль Події.....	8
15.7. Модуль Задачі	10
15.8. Електронна черга	12
15.9. Телефон.....	13
15.9.1. Загальні відомості про Телефон.....	13
15.9.2. Налаштування Телефону.....	14
15.9.2.1. Налаштування в системі Адміністратор.....	14
15.9.2.2. Налаштування Телефону.....	15
15.9.2.3. Налаштування системи Відносини з клієнтами	15

15. Система Відносини з клієнтами

15.1. Загальна характеристика системи

Система **Відносини з клієнтами** дозволяє компанії відслідковувати історію розвитку взаємовідносин із замовниками, координувати багатосторонні зв'язки з постійними клієнтами і централізовано керувати продажами і клієнт-орієнтованим маркетингом.

Система **Відносини з клієнтами** включає модулі:

- Налаштування;
- Керування доступом;
- Проекти;
- Відносини з клієнтами;
- Події;
- Задачі.

УВАГА! Система **Відносини з клієнтами** дозволяє працювати з зовнішніми контрагентами (клієнтами) і їх даними і дозволяє працювати з внутрішніми контрагентами (виконавцями по проектам, завданням).

Робота в системі дає можливість використовувати кілька варіантів роботи:

- з урахуванням проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Проекти та Відносини з клієнтами**;
- без урахування проектів. Вся робота може бути зосереджена в модулях **Відносини з клієнтами, Задачі, Події**.
- Модулі **Задачі та Події** дозволяють керівнику також побачити і працювати з подіями і завданнями всіх проектів, включаючи завдання не прив'язані до конкретного проекту.

15.2. Модуль Налаштування

У модулі **Налаштування** проводиться налаштування типів подій, завдання калькуляцій по документам, ведення історії, створення журналів документів, налаштування використання e-mail і типу відповідальної особи. Також є можливість задати програми калькуляцій для проектів, завдань і подій. Всі налаштування розподілені по вкладках.

На вкладці **Довідники / Калькуляція** для картотек завдань і подій підключаються програми калькуляції. Їх можна використовувати для завдання, наприклад, умов виконання завдань. По клавіші **F4** відкривається **Редактор програм**. Робота з редактором програм описана більш детально в **Керівництві програміста**.

На вкладці **Довідники / Типи подій** за замовчуванням створені такі типи:

- Вхідний дзвінок;
- Вихідний дзвінок;
- Вхідний лист;
- Вихідний лист;
- Вхідний електронний лист;
- Вихідний електронний лист;
- Опитування;
- Виїзд;

- Ввімкнення телефону;
- Відключення телефону;
- Неприйнятий вхідний дзвінок;
- Неприйнятий вихідний дзвінок;
- Відповідь на неприйнятий дзвінок;
- Зворотній дзвінок;
- Переадресація дзвінка;
- Черга;
- Електронна черга.

Дані типи подій будуть використані при роботі з системою. Вони є системні та відображаються чорним жирним кольором.

Крім заданих за замовчуванням типів подій можна додати інші необхідні типи. Призначені для користувача типи відображаються в довіднику синім кольором.

Створення нового типу події проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться код і найменування типу.

Вкладка **Довідники / Ведення історії** призначена для створення (при необхідності) груп історій.

Вкладка **Довідники / Статуси задач** призначена для створення статусів задач: **Поставлена задача, Прострочено, Виконана, Прийнято, Призупинено**. Створення нового статусу проводиться по клавіші **Ins**. Вводиться код і найменування статусу.

Вкладка **Довідники/Статуси користувачів** призначена для створення статусів користувачів. Статус користувача буде використаний при роботі з системою, наприклад, для подій типу **Черга** або **Електронна черга**. Системні статуси виділені чорним жирним кольором. Крім заданих за замовчуванням статусів користувача можна додати користувацькі статуси, що відбиваються в довіднику синім кольором. Для використання в системі статусів користувача необхідно в модулі **Налаштування** системи на вкладці **Параметри/Користувачі** відзначити параметр **Використовувати статуси користувача**.

Вкладка **Довідники/ Журнали** призначена для створення (при необхідності) журналів для поділу документів за певними ознаками.

Вкладка **Нумерація** призначена для налаштування автонумерації документів системи.

Дані на вкладці **Параметри** розділені на вкладки.

На вкладці **Параметри/Сповіднення** вибирається тип відповідальної особи (Співробітник, Центр відповідальності або вибір відповідальної особи в документі). Налаштовується повідомлення за завданнями для типів пов'язаних з виконанням завдань осіб на e-mail або повідомлення системи.

Для повідомлення одержувачів завдань по **e-mail** необхідно, щоб був заповнений довідник **Список працівників** (система **Загальні довідники**) і в полі **e-mail** проставлена електронна адреса, на яку співробітнику будуть надсилатися завдання. У разі, якщо в **Комплексі** працює система **Облік персоналу**, ці дані можна вносити безпосередньо в системі **Облік персоналу** (в особовому рахунку або в особовій картці в групі **Адреси**).

На вкладці **Параметри/Користувачі** проводиться налаштування відповідності користувачів і використання проектів в телефонії і пошті.

При використанні **Телефону (IP-телефонія)** необхідно налаштувати дані підключення до SIP-сервера. Дані для заповнення можна дізнатися у системного адміністратора.

Для груп налаштування **Телефонія** та **Пошта**, якщо заповнені поля **Проект, Структурна одиниця**, то події будуть створюватися з прив'язкою до проекту, структурної одиниці. Якщо поля **Проект, Структурна одиниця** не заповнені, то події будуть створюватися без прив'язки до проекту і в тій структурній одиниці, в якій знаходиться користувач.

Якщо передбачається постійне використання в системі **Телефону** – рекомендується встановити параметр **Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон**. Тоді, при завантаженні системи, **Телефон** автоматично запускається.

Також при роботі з **Телефоном** або з подіями типу **Черга/Електронна черга** рекомендується встановлювати параметр **Використовувати статуси користувача**. При необхідності встановлюється параметр **Перегляд статусів користувачів**. За замовчуванням дані параметри вимкнені.

Для користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, в групі **Пошта** встановлюється параметр **Отримувати корпоративну пошту**.

На вкладці **Параметри/Налаштування** проводиться налаштування параметрів телефонії та отримання пошти.

Для відображення в модулі **Подія** неприйнятих вхідних викликів необхідно налаштувати зв'язок з сервером телефонії. Для налаштування відзначається параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії** і вказується **шлях до серверу телефонії** в форматі [ім'я сервера]. [ім'я_бази]. Для відсікання протоколювання внутрішніх дзвінків в параметрі **Не протоколювати дзвінки з номером менше ___ символів** встановлюється кількість символів в номері телефону.

Для того щоб **Комплекс** перевіряла наявність прийнятої пошти автоматично, при вході до реєстру подій, встановлюється параметр **Перевіряти пошту**. Налаштування визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

Параметр **Перевіряти пошту** із зазначенням **Отримувати корпоративну пошту всім адресатам** або **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** вказується в групі або у одного із співробітників, але поширюється на всіх, у кого встановлений параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Параметр **Отримувати корпоративну пошту одному з адресатів** дозволяє розподілити пошту між адресатами пропорційно – кожний лист отримує тільки один адресат.

Отримання пошти здійснюється в модулі **Події** в реєстрі подій за пункт меню **Сервіс / Отримати нову пошту**. Якщо у бази включений параметр централізованого обліку, то налаштування діє в розрізі структурних одиниць.

При необхідності в групі **Автонумерація** вказується параметр **Автонумерація подій в розрізі проектів** або **Автонумерація задач в розрізі проектів**.

В групі **Черга** налаштовуються параметри електронної черги. У разі потреби відзначається параметр **Створити задачу при збереженні події черги**.

В групі **Аудит протоколювання** можливо відключити/включити **ведення протоколу записів у розрізі задач/подій**.

Крім того, необхідно налаштувати в системі **Адміністратор** в модулі **Підприємства і доступу до даних** на вкладці **Розсилання** параметри для відправлення листів по електронній пошті.

УВАГА! Якщо база даних системи і база телефонії знаходяться на різних серверах: Для виконання запитів до іншого SQL сервера необхідно зайти в середовище адміністрування Microsoft SQL Management Studio, підключитися до сервера, на якому розташовані бази системи. Зайти на вкладку Об'єкти серверу (Server Objects) і натиснути правою кнопкою миші по папці Пов'язані сервери (Linked Servers). З контекстного меню вибрати пункт Створити пов'язаний сервер (New Linked Server). З'явиться майстер створення пов'язаного сервера. На вкладці Загальне (General) необхідно вказати пов'язаний сервер (на якому розташовані база IP-телефонії) і вибрати тип сервера. На вкладці Безпека (Security) вибрати

локального користувача, від якого будуть йти запити на віддалений сервер, а так же логін і пароль користувача віддаленого сервера, від імені якого запити будуть оброблятися (наприклад, користувач sa). На вкладці Параметри сервера (Server Options) необхідно встановити значення параметрів RPC, RPC Out в True і натиснути кнопку ОК. Після виконаних дій сервер баз даних може робити запити до сервера телефонії.

15.3. Модуль Керування доступом

Комплекс дозволяє визначити права доступу користувача до інформації по документах і журналах документів. Налаштування прав доступу для системи **Відносини з клієнтами** здійснюється в модулі **Керування доступом**.

Користувачі, які відображаються в даному модулі, можуть бути показані всі, або ті, яким налаштований доступ до конкретної системи (налаштування головного меню в ролі). Відображення регулюється відміткою в пункті меню **Вид/Показати всіх користувачів**.

Курсор встановлюється в списку користувачів системи на необхідний запис, потім в правій частині вікна, на вкладці **Документи** на кожен з документів користувачеві настраюються права на **Створення, Зміну** або **Видалення** операцій. Дозвіл чи заборона на права встановлюється по клавіші **Пробіл**.

На вкладці **Журнали** для кожного користувача налаштовується доступ на **Зміну, Видалення** і **Створення** журналів.

На вкладці **Параметри** для кожного користувача налаштовується (при необхідності) заборона зміни статусу завдання у параметрі **Заборона зміни статусу завдання**.

На вкладці **Налаштування** налаштовується розмежування доступу до вкладок модуля **Налаштування**. У модулі **Налаштування** системи **Відносини з клієнтами** для користувачів, яким налаштований доступ тільки на деякі вкладки, будуть відображатися ті вкладки, які відзначені в налаштуванні доступу. Якщо немає позначених вкладок, то будуть видні всі вкладки.

Користувач з роллю **Адміністратор** може вибрати будь-якого користувача, і по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Призначити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+F**). В результаті буде встановлений повний доступ цього користувача для роботи у всіх системах. Також можливо зняти повний доступ по пункту меню **Реєстр** запустити операцію **Видалити повний доступ** (комбінація клавіш **Shift+Ctrl+U**).

15.4. Модуль Проекти

Модуль **Проекти** призначений для ведення проектів організації. У модулі проводиться також вибір договорів за проектами, створення і перегляд подій, завдань, вкладень в розрізі проектів та іншої інформації. Реєстр проектів відображає проекти в розрізі журналів.

Створення запису про проект проводиться в реєстрі проектів по клавіші **Ins**. Створена картка проекту містить інформацію по проекту і розділена по вкладках.

На вкладці **Реквізити** зазначаються:

- Період виконання проекту – Початок та Закінчення;
- Найменування проекту;
- Керівник і контролер проекту;
- Реквізити замовника - обирається замовник;
- Тип події по замовченню;
- Додаткові дані по проекту вносяться в поле **Опис**.

На вкладці **Договори** вибираються договори, які мають відношення до даного проекту. В полі **Номер договору** по клавіші **F3** відкривається реєстр виконуваних договорів. Для вибору необхідного договору вибирається вид діяльності або залишається вид **Всі**.

У реєстрі договорів за проектом відображаються плановані і фактично виконані суми за договорами.

На вкладці **Події** створюються події, які стосуються даного проекту. Картка події створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить вкладки **Реквізити, Документи, Вкладення**.

На вкладці **Завдання** - відображаються Завдання в залежності від статусу показані різними кольорами:

- синім кольором – поставлена задача;
- чорним кольором – виконане завдання;
- червоним кольором – прострочене завдання.

Зміст завдання – це короткий опис завдання.

Картка завдання створюється по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і містить вкладки **Реквізити, Документи, Додатково, Обговорення, Вкладення**.

На вкладці **Робоча група** відображається склад співробітників, задіяних в проекті. Додавання співробітників до робочої групи виконується по клавіші **Ins** або по пункту меню **Документ/Створити** і у вікні **Вибір працівників** відмічаються співробітники, яких необхідно додати до робочої групи.

На вкладці **План-Графік** - відображається в графічному вигляді стан проекту у розрізі запланованих завдань.

На вкладці **Обговорення** проводиться обговорення деталей проекту в чаті. По кнопці **Надіслати** виконується відправлення повідомлення.

На вкладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються проекту (листи, додатки).

Створення вкладення проводиться по клавіші **Ins**. В поле **Найменування** вводиться назва вкладення, в поле **Файл вкладення** проводиться вибір файлу. При необхідності можна файл переглянути.

15.5. Модуль Відносини з клієнтами

Модуль **Відносини з клієнтами** призначений для ведення картотеки **Клієнтів Контрагентів**, перегляду договорів, рахунків та інших документів по контрагентах, отримання фактичних і планових показників за договорами з контрагентами, а також створення подій і завдань в розрізі клієнтів. В даному модулі збирається інформація, введена в інших системах і створена в даному модулі.

Список клієнтів представлений налаштованим реєстром. Відображення списку клієнтів можливо двох типів - **Стандартний** список і **Ієрархічний**. Зміна виду реєстру виконується по пункту меню **Вид/Стандартний** (комбінація клавіш Alt+1), **Вид/Ієрархічний** (комбінація клавіш Alt+2) або тільки реєстр контактних осіб **Вид/Контактні особи** (комбінація клавіш Alt+3).

В Стандартному і Ієрархічному видах можливо увімкнути відображення контактних даних по обраному клієнту по пункту меню **Вид/Відобразити реєстр телефонів** (комбінація клавіш Alt+T).

У реєстрі вказується вхідне сальдо, обороти – надходження і витрати по даному клієнту в підсумковому вигляді і вихідне сальдо. По клавіші **Enter** викликається вікно **Розрахунки з контрагентом**, в якому відображається сальдо і всі операції по клієнту.

Під реєстром знаходиться панель кнопок для перегляду різних документів по клієнту:

- Події;

- Завдання;
- Виконавчі Договори;
- Картотека обліку договорів;
- Податкові накладні на купівлю;
- Податкові накладні на продаж;
- Розрахунки коригувань на купівлю;
- Розрахунки коригувань на продаж;
- Виписки банку;
- Платіжні документи;
- Касові книги;
- Касові ордера;
- Рахунки до оплати;
- Рахунки до отримання;
- Рахунки-накладні на купівлю;
- Прибуткові-товарні накладні;
- Рахунки-накладні на повернення;
- Видаткові товарні накладні;
- Акти виконаних робіт (прихід);
- Акти виконаних робіт (продаж);
- Телефон.

Відображення кнопок налаштовується по пункту меню **Сервіс/Налаштування**. За необхідності встановлюється параметр **Зберігати параметри вибірки при виході**. Також встановлюється параметр **Нагадувати про дні народження клієнтів**, щоб кожен користувач під своїм логіном міг встановити собі нагадування.

По пункту меню **Сервіс/Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Більш детальну інформацію про **Телефон** див. і документі **Загальні відомості**.

Для створення документів в реєстрі клієнтів знаходиться панель кнопок. Документи створюються для клієнта, на якому встановлений курсор.

Зміна періоду відображення реєстру клієнтів проводиться по пункту меню **Вид/Вибірка** або по клавіші **F6**.

При відкритті клієнта відкривається вікно розрахунків з даним клієнтом, в якому відображаються документи з сумами і сальдо розрахунків.

Більш повно про документи див. відповідні розділи документації: **Бухгалтерський та податковий облік, Керування фінансовими розрахунками, Фінансове планування й аналіз, Облік запасів, Облік закупок**.

У разі необхідності оновити реквізити клієнта – повне найменування, ПІН, Номер свідоцтва ПДВ, Статус платника ПДВ виконується команда **Правка/Оновити реквізити** або по комбінації клавіш **Shift+Ctrl+N**.

Згідно з позицією меню **Реєстр/Приховати видалені записи** всі видалені записи будуть приховані, тобто не будуть відображатися в реєстрі.

15.6. Модуль Події

При вході в модуль відображається реєстр подій в залежності від вибору в полі **Проект (Всі проекти, Без проекту або конкретний Обрати проект)**.

Реєстр подій може також мати ще два види відображення. Перемикання між видами проводиться за пунктом меню **Вид / Стандартний вигляд** і **Вид / По номеру телефона**.

Залежно від обраного виду реєстру пункту меню **Вид/Види реєстру** (комбінація клавіш **Alt+0**) відображаються картотека подій, виклики на які немає відповіді (з угрупованням по телефону чи ні) і прийняті виклики.

Створення події проводиться по клавіші **Ins**. **Картка події** містить 3 вкладки: **Реквізити**, **Документи та Вкладення**. На вкладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- **Початок кінець події** з можливістю зазначення дати і часу;
- **Тип події** (вибирається по клавіші **F3** з довідника **Типи подій**) При автоматичному створенні події тип події встановлено;
- **Тип відповідальної особи** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Відповідальна особа** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Клієнт** (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- **Контактна особа клієнта** підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- **Телефон, факс, електронна пошта** – вносяться при створенні картки події.
- **Проект** – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожньою, якщо не відноситься до конкретного проекту
- **Зміст** - описується подія або вноситься необхідний коментар.

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати такі документи системи: рахунки на оплату, рахунки для отримання, акти виконаних робіт, акти приймання робіт, прибуткові накладні, видаткові накладні, прибуткові рахунки-накладні, видаткові рахунки-накладні. Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість з подій відправляти прив'язані документи в програму **М.Е.Дос**.

На вкладці **Вкладення** прикріплюються будь-які файли, які стосуються події.

У реєстрі подій за пунктом меню **Реєстр / Відправити в архів** відмічені документи переводяться в статус архівних і більше не відображаються в реєстрі подій. Подивитися їх можна в реєстрі архівних подій, реєстр відкривається по пункту меню **Сервіс / Архів подій**. У вікні архівних подій користувач може видаляти і повертати в активні події.

У реєстрі подій при виборі пункту меню **Реєстр / Надіслати в архів по дату** в архів будуть відправлені всі події, дата закінчення яких менше зазначеної дати.

Згідно з позицією меню **Сервіс/Телефон** або комбінації клавіш **Ctrl+T** здійснюються дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів. Більш детальну інформацію див. У Розділі **Загальні відомості**, пункт меню **Телефон**.

Завдання створюється з події за пунктом меню **Документ/Створити задачу** (комбінація клавіш **Ctrl+B**). Завдання успадковує в себе всі реквізити події. Створене завдання відображається в події на вкладці **Документи**.

У модулі **Події** є можливість отримання електронної пошти. Для отримання пошти необхідно провести наступні налаштування:

- в модулі **Адміністратор / Підприємства та доступ до даних** на вкладці **Розсилання** вказати параметри отримання пошти: ім'я поштового сервера, порт для передачі;
- в модулі **Адміністратор / Користувачі та ролі** у користувача на вкладці **Деталі** вказати співробітника в поле **Працівник**;
- в картці співробітника - (**Загальні довідники / Список працівників**) заповнити поля **e-mail** і **Пароль до поштової скриньки**;
- в системі **Взаємовідносини з клієнтами** в модулі **Налаштування** на вкладці **Параметри / Пошта** у користувачів, які повинні отримувати корпоративну пошту, необхідно встановити параметр **Отримувати корпоративну пошту**. Якщо у бази включений централізований облік, то настройка діє в розрізі структурних одиниць.

Отримати пошту можна в реєстрі подій, вибравши пункт меню **Сервіс / Отримати нову пошту** (або комбінацію клавіш **Ctrl+E**). Для того щоб **Комплекс** перевіряла наявність прийнятої

пошти автоматично, при вході до реєстру подій, необхідно встановити параметр **Перевіряти пошту** в налаштуванні системи на вкладці **Параметри / Пошта**. Відомості визначаються в розрізі користувачів. Якщо у бази включений централізований облік, то налаштування діє для всіх структурних одиниць.

15.7. Модуль Задачі

При вході в модуль відображається реєстр завдань в залежності від вибору у полі **Проект (Без проекту, Всі проекти або конкретний Обрати проект)** і вибору в полі **Виконавець**. При очищенні клавішею **Пробіл** поля **Обрати проект** автоматично встановлюється значення **Всі проекти**.

Вся інформація за завданнями відображається в залежності від вибору кнопок - **Реєстр, Графік, Місяць, Тиждень, День**.

Згідно з позицією меню **Реєстр / Розмножити** або комбінації клавіш **Ctrl+F5** здійснюється дублювання завдань з зміною даних по клієнтах. Згідно з позицією меню **Реєстр Копіювати** або клавіші **F5** здійснюється копіювання завдання.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр / Змінити статус** (комбінація клавіш **Ctrl+S**) здійснюється групова зміна статусу завдань. У вікні зміни статусу присутній параметр **Змінити статуси виконавців**. При включеному параметрі - змінює статус виконавцям завдання на вказаний + статус самого завдання, при відключеному - змінює статус самого завдання.

При зміні статусу на **Виконано**, йде перевірка на виконання завдання всіма її виконавцями.

У реєстрі завдань по пункту меню **Реєстр / Назначити виконавців** (комбінація клавіш **Ctrl+D**). При виклику даного меню виводиться вікно **Виконавці**. По клавіші **Ins** викликається **Довідник працівників**, в якому співробітників можна відмітити клавішею **Пробіл**. Після підтвердження обраних виконавців вони додаються в список у вікні **Виконавці**. Якщо в виділених завданнях вже є виконавці - виводиться вікно з повідомленням: **"У задачі вже є виконавці. Замінити? Так Ні "**. Якщо **Так** - замінює, **Ні** - додає до вже існуючих. Так само реалізований функціонал призначення виконавців: **Призначити на всі завдання, Розподілити за завданнями**.

У реєстрі завдань при включеному вигляді **Місяць** здійснюється редагування періоду завдання шляхом переміщення її за календарем мишею.

У вигляді реєстру **Реєстр** відображається вся інформація в табличному вигляді. Перелік полів відображення налаштовується по пункту меню **Вид Вид реєстру**.

Завдання в залежності від статусу відображаються різними кольорами:

- синім кольором - поставлена задача ;
- чорним кольором - виконане завдання ;
- червоним кольором - прострочене завдання.

За кнопці **Графік** відображаються ті ж завдання в графічному вигляді.

За кнопці **Місяць** у вигляді календаря на місяць. Поточний день виділяється жовтим кольором.

По кнопках **Тиждень** і **День** відображаються завдання відповідно на тиждень або на день.

В полі відображення **Виконавець** обирається **Співробітник** або **Центр відповідальності**. У разі якщо обраний конкретний співробітник / центр відповідальності, відображення виводиться по даному співробітнику / центру відповідальності, якщо поле вибору залишається порожнім відображаються всі завдання на поточний місяць в розрізі днів – поле **Дата відображення календаря**.

У таблиці нижній частині вікна відображаються завдання по дню, на якому встановлений курсор. У таблиці відображаються всі завдання, які виконуються в поточний день.

Створення завдання проводиться по клавіші **Ins** на будь-який з вкладок. У картці завдання інформація розподілена на вкладки: **Реквізити**, **Документи**, **Додатково**, **Обговорення**, **Вкладення**.

На вкладці **Реквізити** заповнюються такі поля:

- Початок і закінчення виконання завдання з можливістю зазначення дати і часу. При виконанні завдання поруч відображається відсоток виконання і витрачений час;
- Статус завдання (Поставлена задача, виконано, прийнято, призупинено);
- Пріоритет виконання завдання (звичайний, низький, високий);
- Найменування завдання;
- Контролер - співробітник, який контролює виконання завдання (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Тип події (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Клієнт (вибирається по клавіші **F3** з довідника);
- Контактна особа клієнта підставляється автоматично, якщо контактних осіб кілька проводиться вибір необхідного;
- Телефон (через кому вводяться домашній, мобільний телефони контактної особи), факс, електронна пошта;
- Проект – вибирається по клавіші **F3** необхідний проект або залишається порожнім, якщо не відноситься до проекту;
- Вкладка **Зміст** – це короткий опис задачі або необхідний коментар;
- Вкладка **Виконавці** – реєстр виконавців / відповідальних осіб по завданню. Для кожного виконавця задається час виконання завдання. У міру виконання змінюється і статус завдання виконавця;
- Вкладка **Залежності** – вказується послідовність виконання завдань, якщо подальше завдання може бути виконано після закінчення попереднього;
- Вкладка **Історія** – відображається історія виконання завдання.

На вкладці **Документи** користувач по клавіші **Ins** має можливість прив'язувати документи системи. Налаштування видів документів, які можна прив'язати проводиться за пунктом меню **Сервіс / Налаштування**. Клавішею **Пробіл** зазначаються види документів для прив'язки.

Користувач може відкривати на перегляд або редагування прив'язані документи відповідно до виставленого доступу. Так само є можливість із завдань відправляти прив'язані документи в **М. Е.Дос** (пункт меню **Документ Надіслати в М.Е.Дос**).

На вкладці **Додатково** налаштовуються:

- Нагадування з можливістю передачі нагадування на електронну адресу виконавців по завданню. При зазначенні параметру **Надіслати нагадування на електронну пошту** необхідно встановити параметри. див. модуль Налаштування;
- Параметри повторень завдання і період повторень. Налаштовуються повторення, для автоматичного формування регулярних повторюваних завдань. За фактом переведення поточного регулярного завдання в статус **Виконано**, створюється наступне регулярне завдання з заданими параметрами.

Після встановлення нагадувань при вході в модуль для виконавців відкривається нагадування про завдання. При необхідності можна проставити параметр **Видалити нагадування**. Якщо такий параметр проставлений випадково в завданні з'являється кнопка **Повторити нагадування по завданню**.

На вкладці **Обговорення** здійснюється обговорення задачі в режимі чату. Відправлення повідомлення здійснюється по кнопці **Надіслати**.

На вкладці **Поля користувача** відобразяться поля користувача, якщо вони були налаштовані для документу.

На вкладці **Вкладення** до задачі прикріплюються будь-які файли, які стосуються завдання.

У **Картці задачі** пункти меню **ПравкаЗберегти шаблон** і **Правка/Завантажити шаблон** служать для роботи з шаблонами завдань. У шаблон зберігаються реквізити завдання і його виконавці.

У реєстрі задач по пункту меню **Реєстр/Друк** запускаються звіти (по клавіші **F9**) і системна друкована форма **421 FR Завдання**.

Друк без вибору вихідної форми реалізована для користувачів, які протягом робочого дня формують (друкують) одні й ті ж звіти.

15.8. Електронна черга

З метою економії часу клієнтів існує **Електронна черга**. У розрізі системи вона являє собою допрацьовані модулі системи **Взаємовідносини з клієнтами**.

Для налаштування **Електронної черги** необхідно включити параметри автонумерації в модулі **Налаштування / Нумерація / Автонумерація**.

Так само необхідно включити параметр **Автонумерація подій в розрізі проектів** на вкладці **Параметри / Налаштування**.

Облік черги ведеться в розрізі проектів модуля **Проекти**. У проекті на вкладці **Робоча група** відзначаються користувачі, які беруть участь в обслуговуванні клієнтів.

Черга ведеться в модулі **Події**. У чергу можна записатися декількома способами:

1. Через сайт. На сайті повинна бути зроблена форма для запису в електронну чергу (процедура може надаватися нашою компанією);
2. Через адміністратора залу (безпосередньо в офісі).

У разі запису в чергу через Web - інтерфейс, клієнт заповнює необхідні поля на сайті і відправляє заявку. В системі створюється подія з типом **Електронна черга** і часом обраним клієнтом при заповненні полів. Час події залежить від кількості компаній клієнта.

Клієнту необхідно прийти в офіс на вибраний ним час і звернутися до адміністратора залу.

Градація часу в залежності від кількості компаній при запису на конкретний час (Пропикується за допомогою калькуляції).

У разі запису в чергу через другий спосіб, клієнт по прибуттю в офіс, звертається до адміністратора залу, який створює подію з типом **Черга** на конкретний час і друкує по клавіші **F9** клієнту талон **Ваш номер в черзі**. Нумерація ведеться за допомогою заздалегідь налаштованої автонумерації в **Налаштування/Нумерація**, а так само **Налаштування / Параметри / Налаштування - Автонумерація в розрізі проектів**.

Час події залежить від кількості компаній клієнта.

З боку системи:

Оператор змінює системний статус на **Вільний**, **Комплекс** перевіряє, чи є проекти з параметром **використовується електронна черга** та чи є співробітник в списку **Робочої групи** в даному проекті. Шукає найближчою за часом подію і створює на його підставі завдання. На екран виводиться номер талона клієнта, до якого підійшла черга.

У завдання переносяться поля з модуля **Події**:

- Дата і час початку та закінчення;
- Тип події;
- Клієнт;
- Контактна особа.

Клієнт підходить до зазначеного вікна і оператор проводить роботу з ним і фіксує це в створеному завданні.

15.9. Телефон

Система ISpro **Телефон** є вбудованою системою.

Для роботи з системою **Телефон** необхідна наявність на комп'ютері мікрофона і колонок або гарнітури.

Телефон виконує дзвінки з комп'ютера на телефон і з комп'ютера на комп'ютер за допомогою VoIP-провайдерів.

Телефон дозволяє зробити:

- Дзвінки;
- Утримання виклику;
- Запис розмови і збереження в файл;
- Вибір звукових пристроїв відтворення.

Підтримує стандарти звуку G.711 A-law/Mu-law, GSM.610, Speex, DTMF-сигнали, SIP INFO, RFC2833.

Телефон призначений для автоматизації обробки зовнішніх вхідних і вихідних дзвінків. Забезпечує спільну роботу телефонної мережі, комп'ютерних мереж і систем. **Телефон** розвиває можливості системи **CRM** (CRM – Управління Взаємовідносинами з Клієнтами).

Система CRM+Телефон дозволяє автоматизувати:

- бізнес процеси;
- гарячу лінію(служби підтримки);
- управління маркетингом;
- керування продажами;
- первинної бухгалтерії та договірних відносин.

Система CRM+Телефон дає можливість:

- підвищити якість обробки клієнтських запитів;
- скоротити кількість дзвінків без відповіді, за рахунок обробки пропущених дзвінки;
- зменшити тривалість телефонних переговорів;
- контролювати якість обслуговування по записах розмов;
- раціонально використовувати канали зв'язку і людські ресурси для обслуговування клієнтів;
- скоротити витрати на всі види зв'язку;
- відслідковувати побажання клієнтів;
- підвищити дисципліну персоналу.

15.9.1. Загальні відомості про Телефон

Телефон створений для полегшення роботи як менеджерів з продажу, так і гарячої лінії та бухгалтерії. **Телефон** може використовуватися і для внутрішніх комунікацій в компанії.







Телефон активізується в різних модулях **Системи**. В даний час проводиться робота в наступних модулях:

- Система **Відносини з клієнтами**, модуль **Відносини з клієнтами**;
- Система **Відносини з клієнтами**, модуль **Події**.




Викликати вікно **Телефону** можливо натисненням кнопки **Телефон** в модулі **Відносини з клієнтами** **внизу вікна**. В результаті, при включенні телефону відкривається вікно **Телефон**.

Вид вікна регулюється кнопками на верхній панелі:

- Кнопка  **Телефон** включає клавіатуру для набору номеру.
- Кнопка  **Користувачі** відкриває книгу контактів.
- Кнопка  **Налаштування звуку** дозволяє налаштувати звук для розмови і дзвінка.
- Кнопка  **Утримання** дозволяє утримувати дзвінок.
- Кнопка  **Конференція** – дозволяє здійснювати групові дзвінки декільком абонентам одночасно.
- Кнопка  **Запис** дозволяє проводити запис розмови. При натисканні на кнопку **Запис** відображається кнопка **Дискета** і проводиться запис розмови в файл. Після закінчення розмови необхідно натиснути на кнопку **Дискета** і зберегти файл в необхідний каталог.

У книзі контактів відображаються користувачі, у яких в модулі **Користувачі і ролі** заповнені параметри SIP-номер і пароль. При підключенні видно статус користувача (не в мережі, зайнятий, вільний, тощо).

Дзвінок робиться декількома способами:

- безпосередній набір номера телефону і натисканням кнопки дзвінка (кнопка **Піднята трубка**)  ;
- подвійного натискання мишею (курсор повинен бути встановлений на осередок в колонці **Номер телефону** абонента, що викликається) в телефонній книзі або в модулі **Взаємовідносини з клієнтами** на номер телефону контактної особи.

Закінчення дзвінка проводиться при натисканні на кнопку **Покладена трубка** – .

При вхідному дзвінку відкривається вікно, яке дозволяє прийняти або відхилити виклик.

При вхідному дзвінку з'являється поле для введення номера телефону, за допомогою якого можна переадресувати (переключити) дзвінок на інший номер телефону, наприклад на іншого співробітника.

При натисканні кнопки виклику відображаються 10 останніх вхідних викликів номерів.

15.9.2. Налаштування Телефону

15.9.2.1. Налаштування в системі Адміністратор

У системі **Адміністратор** у модулі **Підприємства та доступ до даних** на вкладці **Розсилання** проводиться налаштування підключення до SIP-сервера. Для підключення необхідно заповнити наступні поля:

- сервер, наприклад 192.168.0.70;
- проксі;
- STUN.

У системі **Адміністратор** в модулі **Користувачі і ролі** на вкладці **Користувачі** необхідно для користувача, який буде дзвонити/приймати дзвінки, заповнити наступні поля:

- SIP-номер;
- SIP-пароль.

15.9.2.2. Налаштування Телефону

Після першого виклику **Телефону**, проводиться його налаштування. Безпосередньо в **Телефоні** проводиться налаштування по пункту меню **Налаштування/Параметри**.

Вкладка **Налаштування звуку**. Під час налаштування звуку вказується звукові пристрої.

Вкладка **Програма** – призначена для встановлення кількості обслуговуваних ліній, дії за замовчуванням, налаштування дій з відправки повідомлень. Максимальна кількість – 5.

Вкладка **Сповіднення** – налаштування відображення та відтворення дзвінків та контактів. Під час налаштування повідомлень проводиться налаштування повідомлень текстових і звукових при виникненні подій.

При включеному параметрі **Відключити звук дзвінка по другій лінії** в режимі телефонної розмови, при вхідному дзвінку по другій лінії, буде приходити тільки підказка про дзвінок, без звуку дзвінка.

При включеному параметрі **Відобразити віконце вхідного дзвінка** (за замовчуванням – включено) при вхідному виклику буде відображатися додаткове вікно, якщо параметр відключити вхідний дзвінок буде відображатися у вікні **Телефону**.

Вкладка **З'єднання** – дозволяє налаштувати з'єднання сервера, що відображається з налаштування підприємства. Для налаштування з'єднання необхідно також вказати: Локальний SIP-порт та RTP-порти (задаються, якщо значення за замовчуванням (по SIP-стандарту) закриті або використовуються в інших цілях). Параметри перереєстрації задаються, так деякі АТС вимагають періодичної перереєстрації

Вкладка **Інше** – дозволяє вказати:

- Каталог для запису розмов;
- Запит статусу користувача;

Відображення в списку користувачів **Телефону** статусу кожного користувача: Зайнятий, В мережі, Дзвонить, в Очікуванні.

- Ведення протоколу;
- «Приклеювати» вікно контактів (Внизу, Вгорі, Ліворуч, Праворуч) – параметричні налаштування розташування вікна списку контактів. У разі включення даного параметра, вікно контактів знаходиться з вказаною боку від вікна телефону, в разі відключення параметра – як самостійне вікно.

15.9.2.3. Налаштування системи Відносини з клієнтами

У переліку системних подій системи **Відносини з клієнтами**, модуль **Налаштування** на вкладці **Довідники/Типи подій** задані події, пов'язані, в тому числі з роботою **Call-центру**. Це такі події як: **Ввімкнення/Відключення телефону, Неприйняті вхідні/вихідні дзвінки і Відповідь на неприйнятий дзвінок**.

Наявність таких подій дозволяє автоматично створювати в **Комплексі** події по дзвінках в системі **Відносини з клієнтами**, модуль **Події** на вкладці **Реквізити**, у полі **Зміст** – описують деталі розмови і будь-яку інформацію щодо даної події.