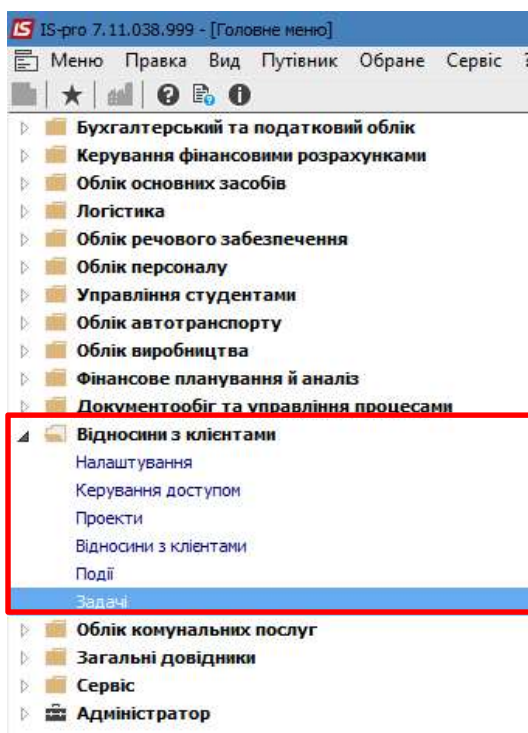


# Налаштування для роботи у системі Відносини з клієнтами

Підсистема **Відносини з клієнтами** є комплексним рішенням для взаємодії, управління та контролю відносин з клієнтами. У підсистемі реалізована можливість створення проектів як зовнішніх так і внутрішніх, створення подій і задач як в рамках проекту так і без проекту. Робота з проектами, подіями і задачами може здійснюватися як в комплексі так і автономно. Акумуляування інформації по роботі з клієнтами відбувається у Картотеці клієнтів.

Підсистема **Відносини з клієнтами** включає в себе шість модулів: **Налаштування**, **Керування доступом**, **Проекти**, **Відносини з клієнтами**, **Події**, **Задачі**.



Для повноцінного використання функціоналу підсистеми **Відносини з клієнтами** необхідно провести певні налаштування у підсистемах **Адміністратор**, **Загальні довідники** і **Відносини з клієнтами**.

Налаштування у підсистемах **Адміністратор** і **Загальні довідники** стосуються налаштування можливості відправлення і отримання електронної пошти при роботі з проектами, подіями, задачами.

## Налаштування у підсистемі Адміністратор

Так, у підсистемі **Адміністратор** в модулі **Підприємства та доступ до даних** на закладці **Розсилання** необхідно вказати параметри відправлення/отримання пошти: **Ім'я поштового сервера**, **Порт для передачі**. **Логін поштового серверу** і **Пароль поштового серверу**.

IS-pro 7.11.038.999 - [Налаштування підприємств і доступу до даних]

Реєстр Правка Сервіс Популярне ?

Підприємства Доступ до даних Розсилання

Список підприємств

- КНП ЦПМСД
- Стоматологічна клініка
- ТОВ "Демоприклад"
- ЖЕК № 1

Параметри відправлення по E-Mail:

Ім'я поштового серверу: 1111111

Логін поштового серверу: aaaaa

Пароль поштового серверу: \*\*\*\*\*

Порт для передачі: 25

Захищений порт (bssl): 0

Ім'я відправника:

Адреса відправника:

Підключення до SIP-серверу:

Сервер:

Проксі:

STUN:

Параметри отримання пошти по E-Mail:

Ім'я поштового серверу: 1111111

Порт для передачі: 110

Захищений порт (bssl): 0

Корпоративна пошта:

Пароль:

Далі у підсистемі **Адміністратор** в модулі **Користувачі та ролі** у користувача на закладці **Деталі** вказується співробітник в поле **Працівник**.

IS-pro 7.11.038.999 - [Користувачі і ролі]

Реєстр Правка Сервіс Популярне ?

Користувачі Ролі

Загальні Ролі Деталі

Підприємство: 2 Стоматологічна клініка

Працівник: 15 Дебетова Любов Анатоліївна

Підрозділ: 03 Фінансового-господарський відділ

Посада: 9 Головний бухгалтер

Телефон:

Дата прийому:

Дата звільнення:

Час роботи з: 09:00 до: 18:00

### Налаштування у підсистемі Загальні довідники

Для відправлення/отримання працівником електронної пошти у підсистемі **Загальні довідники** в модулі **Список працівників** в картці співробітника повинні бути заповненими поля **e-mail** і **Пароль до поштової скриньки**.

IS-pro 7.11.038.999 - [Список працівників]

Реєстр Правка Вид Сервіс Популярне ?

Підрозділи: Підрозділ: Прізвище Ім'я По-батькові

**Створити**

Таб. №: 15 Вільні Таб.№...

Прізвище І.Б.: Дебетова Любов Анатоліївна

Посада: 9 Головний бухгалтер

Професія:

Підрозділ: 03 Фінансово-господарський відділ

Посвідчення: 1 паспорт

Серія: AA Номер: 1111111 Дата видачі: 01/01/2001

Ким виданий: Київ Контрагент...

Підрозділ, який видав:

Номер платника податків: Телефон: (р) (д) (м)

Дата реєстрації за місцем проживання:

e-mail: buh@@@

Пароль поштової скриньки: \*\*\*\*\*

Номер робочого місця:

OK Скасувати

### Налаштування у підсистемі Відносини з клієнтами

У підсистемі **Відносини з клієнтами** модуль **Налаштування** має три закладки: **Довідники**, **Нумерація**, **Параметри**.

IS-pro 7.11.038.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Вид Правка Сервіс Популярне ?

**Довідники** Нумерація Параметри

Калькуляція Код

Типи подій

**Ведення історії**

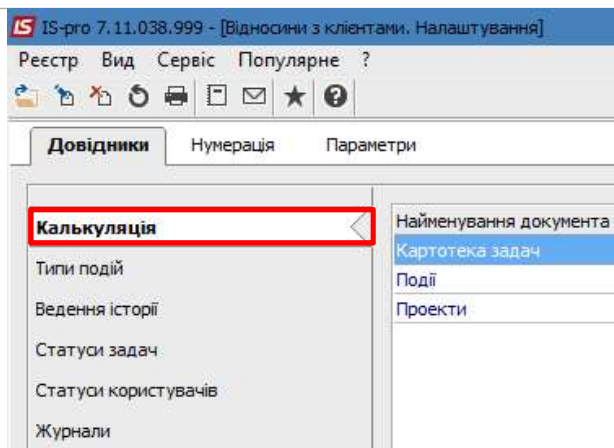
Статуси задач

Статуси користувачів

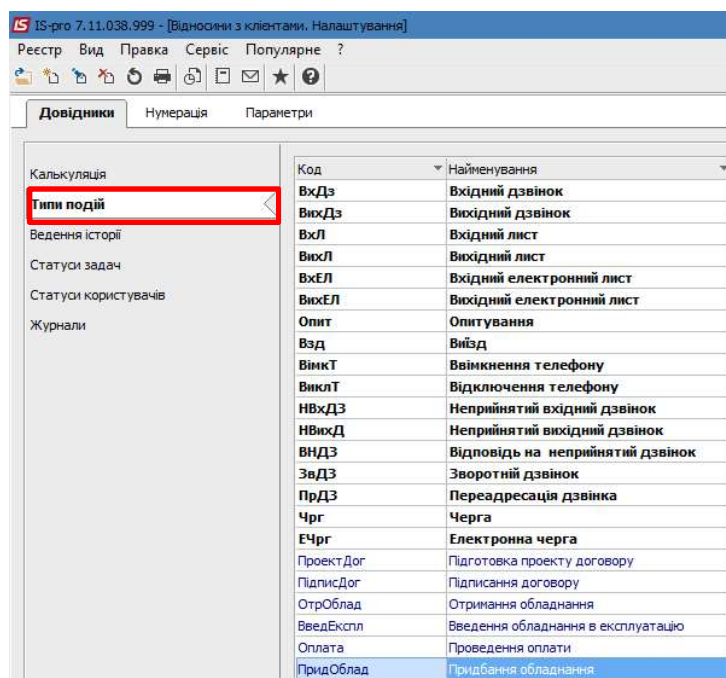
Журнали

На закладці **Довідники** представлені наступні розділи: **Калькуляція**, **Типи подій**, **Ведення історії**, **Статуси задач**, **Статуси користувачів**, **Журнали**.

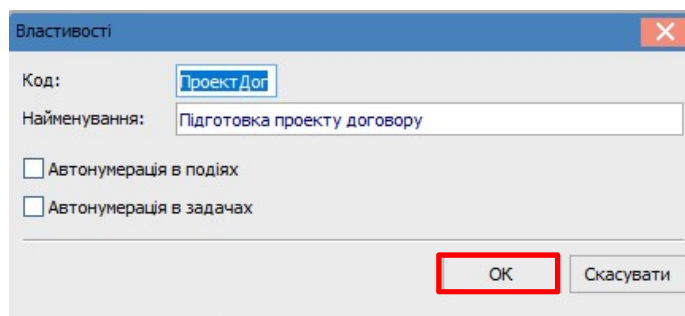
У розділі **Калькуляція** для документів **Картотеки задач**, **Подій**, **Проектів** є можливість створити калькуляції. Калькуляція – це програма, яка буде виконуватись під час роботи з відповідним документом. За необхідності для створення калькуляцій необхідно звернутись до спеціаліста із впровадження системи.



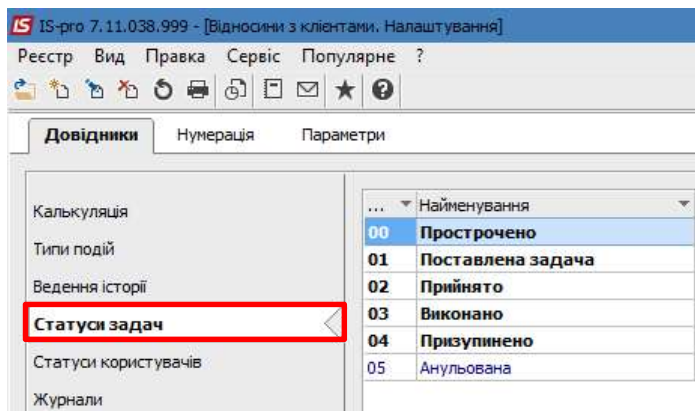
Розділ **Типи подій** містить перелік типів подій, де чорним жирним шрифтом зазначені системні типи, а синім шрифтом відображені типи подій, що створені користувачем.



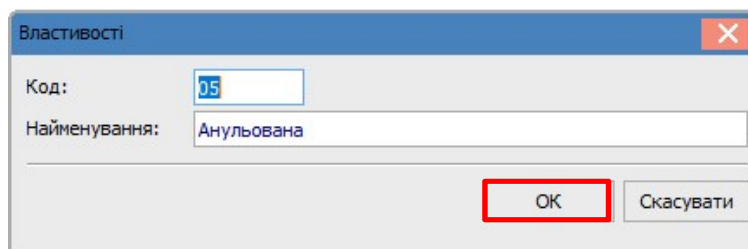
Створення типу події проводиться по пункту меню **Реєстр/Створити**, де у вікні **Властивості** заповнюються відповідні поля.



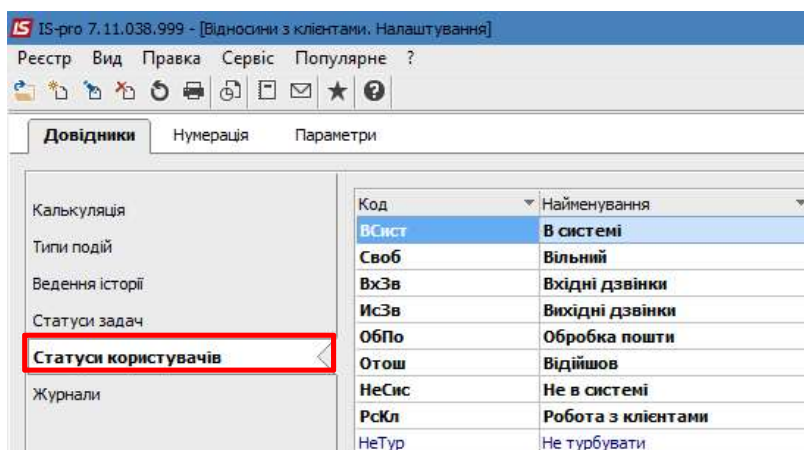
Розділ **Статуси задач** містить перелік статусів для контролю за виконанням завдань. Чорним жирним шрифтом зазначені системні статуси задач, статуси створені користувачем – синім шрифтом.



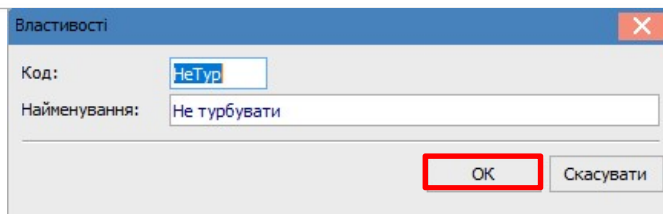
Створення нового статусу задач проводиться по пункту меню **Реєстр/Створити**, де у вікні **Властивості** заповнюються відповідні поля.



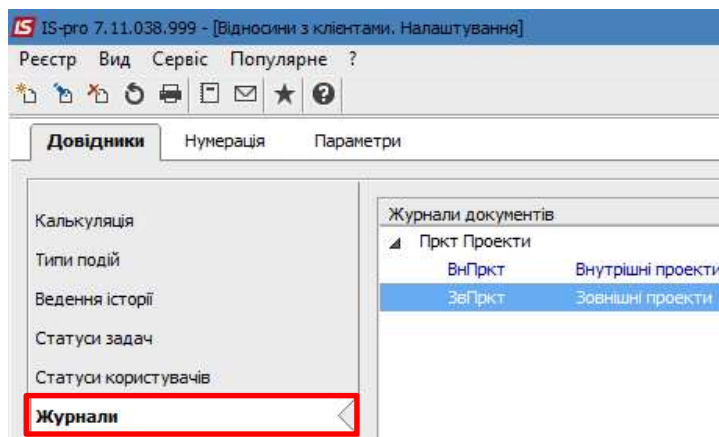
Розділ **Статуси користувачів** містить перелік можливих статусів особи, що працює у підсистемі **Відносини з клієнтами**. Чорним жирним шрифтом зазначені системні статуси користувачів, статуси створені користувачем – синім шрифтом.



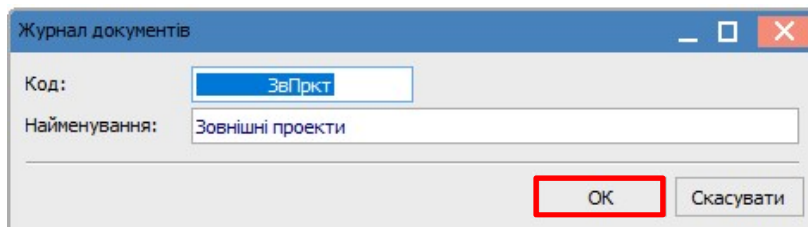
Створення нового статусу користувачів проводиться по пункту меню **Реєстр/Створити**, де у вікні **Властивості** заповнюються відповідні поля.



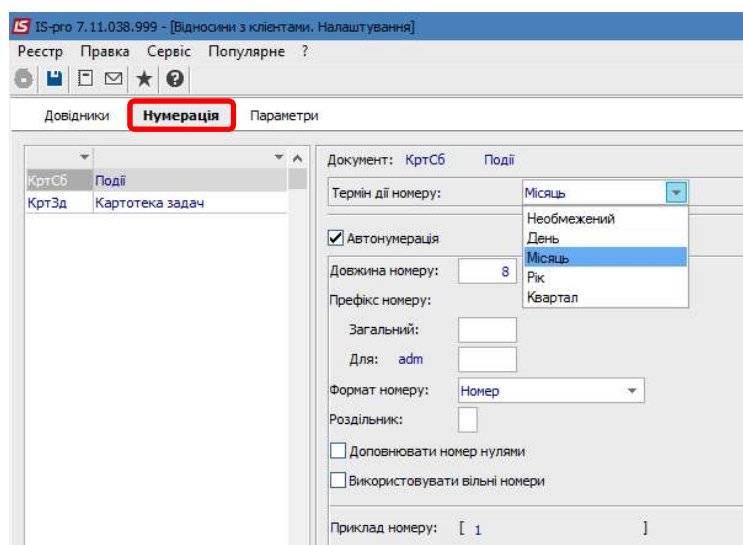
В розділі **Журнали** відображений перелік журналів для групування інформації у підсистемі. У підсистемі створений системний розділ **Проекти**, в межах якого користувач може зробити журнали.



Створення нового журналу проводиться по пункту меню **Реєстр/Створити**, де у вікні **Журнал документів** заповнюються відповідні поля.



На закладці **Нумерація** налаштовуються параметри щодо нумерації створення подій і задач.





На закладці **Параметри/Сповіщення** є можливість встановлення різних параметрів отримання сповіщень від виконавців/керівників проектів та задач.

IS-pro 7.11.038.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Вид Сервіс Популярне ?

Довідники Нумерація **Параметри**

**Сповіщення** Користувачі Налаштування

Тип відповідальної особи: Вибір в документі

Протокол отправки уведомлений

- ☒ Виборити завжди
- ☐ Виборити тільки якщо є помилки
- ☐ Не виборити

| Найменування повідомлення          | Повідомлення системи     | E-Mail                   |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Виконання задачі всіма виконавцями | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Виконавець задачі                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Керівник проекту                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Керівник проекту від замовника     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контактна особа задачі             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контролер задачі                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контролер проекту                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контролер проекту від замовника    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Додавання історії задачі           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Зміна статусу задачі               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Повідомляти отримувачів задач      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Створення задачі                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

На закладці **Параметри/Користувачі** у вікні ліворуч обираємо ☒ користувача. У вікні праворуч поля **Користувач** та **Повне ім'я** заповнюються автоматично, а далі зазначаємо **Посаду**, **Телефон** і **SIP-номер**, обираємо параметри **Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон**, **Отримувати корпоративну пошту** і **Використовувати статуси для телефонії**. Два інші параметри обираємо за бажанням.

IS-pro 7.11.038.999 - [Відносини з клієнтами. Налаштування]

Реєстр Правка Вид Сервіс Популярне ?

Довідники Нумерація **Параметри**

Сповіщення **Користувачі** Налаштування

Загальна

- ☒ Адміністратор

Користувач: adm

Повне ім'я: Адміністратор

Посада:

Телефон:

SIP-номер:

- ☒ Автоматично запускати ІС-ПРО Телефон
- ☐ Використовувати статуси користувачів
- ☐ Перегляд статусів користувачів
- ☒ Отримувати корпоративну пошту
- ☒ Використовувати статуси для телефонії

Телефонія

Проект:

Структ. од.:

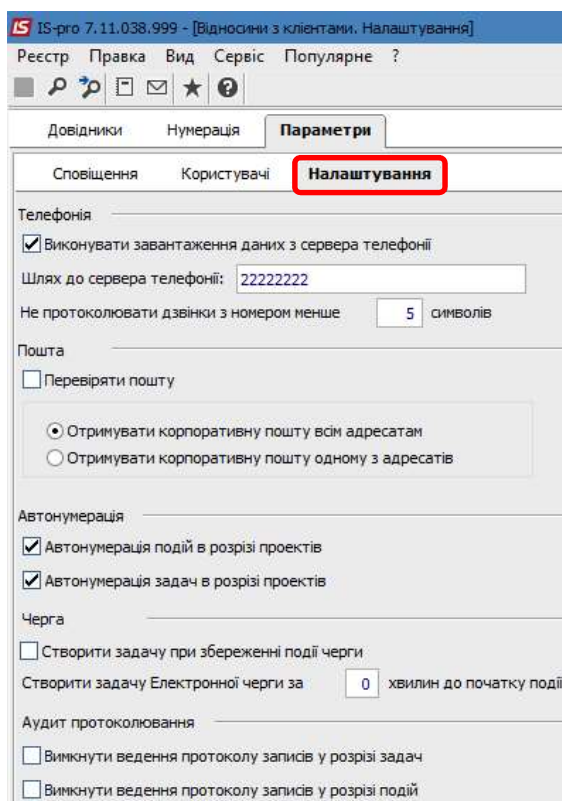
Пошта

Проект:

Структ. од.:

На закладці **Параметри/Налаштування** відмічаємо параметр **Виконувати завантаження даних з сервера телефонії**, вказуємо **Шлях до сервера телефонії** і заповнюємо поле **Не**

протоколювати дзвінки з номером менше.... символів. Всі інші параметри відмічаємо за необхідності.



Далі можна переходити до створення проектів, подій, задач і ведення картотеки клієнтів. Як зазначалось попереду у підсистемі **Відносини з клієнтами** можна працювати **комплексно** і **автономно**, тобто:

- створення проекту з подіями та задачами в рамках проекту;
- створення подій без проекту;
- створення задач на підставі подій;
- створення задач без події.