

# CRM-программа

## Руководство по быстрому запуску

### Оглавление

Общая информация .....	2
Основные разделы программы .....	3
Элементы дополнительного меню программы .....	4
Установка .....	4
Вход в систему .....	5
Настройка системы .....	8
Добавление Вашей компании.....	9
Добавление пользователя.....	10
Импорт базы клиентов.....	14
Импорт товаров .....	17
Работа с клиентом. Добавление заявки .....	17
Обновление .....	18
Работа с системой .....	19

## Общая информация

Информация предназначена для руководителей, специалистов отделов продаж и других сотрудников, производящих установку CRM - системы Softforsale. Все вопросы, возникающие при установке или настройке системы, Вы можете направлять на электронную почту [info@softforsale.ru](mailto:info@softforsale.ru), в чат, который расположен по адресу [www.softforsale.ru](http://www.softforsale.ru), либо, позвонив в службу технической поддержки, телефон которой также указан на сайте.












CRM (Customers Relationship Management) – это система управления взаимоотношениями с клиентами, позволяющая контролировать качество работы отдела продаж. Система предусматривает сохранение всей полученной информации о клиенте и истории взаимодействия с ним для дальнейшего анализа, с целью улучшения различных бизнес-процессов. CRM позволяет фиксировать звонки или заявки с сайта и показывать, какой именно менеджер занимается конкретной входящей заявкой. Такой учёт даёт возможность постоянно следить за эффективностью работы менеджеров и видеть реальные условия работы с входящими лидами и имеющимися контрактами.

### CRM-система имеет следующие возможности:

1. **Встроенная SIP телефония.** В CRM интегрированы функции многоканального телефона с поддержкой автоопределения входящего звонка.
2. **Интегратор с 1С.** Позволяет наладить двухсторонний обмен данными между базой CRM системы и программой 1С
3. **Импорт клиентской базы.** Система поддерживает обмен данными через файлы открытого формата (\*.txt, \*.csv), что позволяет импортировать массово клиентскую базу в CRM.
4. **Редактор документов.** Возможность добавлять и редактировать шаблоны счетов, договоров, актов и прочих документов.
5. **Визуальный контроль над персоналом.** Система позволяет осуществлять видеонаблюдение за сотрудниками, а также перехватывать клавиатурные нажатия.
6. **Редактор тестов.** С помощью данного модуля в CRM можно создавать и редактировать программу обучения и тестирования знаний для сотрудников.
7. **Модуль обучения.** С помощью данного модуля вы сможете обучать вновь прибывших сотрудников.

## Основные разделы программы

### Элементы оперативного меню программы

Иконка	Название	Описание
	Ссылка	Ссылка на сайт компании
	Скрыть/свернуть	Скрыть программу, свернуть поверх окон
	Добавить клиента	Добавление нового клиента в базу
	Мои клиенты	Вызов окна со всеми клиентами, которые присутствуют в базе
	Добавить заказ	Добавление нового заказа из списка товаров
	Каталог товаров	Каталог товаров
	Отчет о работе компании	Данный модуль предназначен для руководителя. Отчеты по работе компании: телефонные звонки, журнал рабочего времени, заработная плата и др.
	Наблюдение за рабочими столами	Видео -мониторинг в режиме реального времени за сотрудниками
	База клиентов	База Ваших клиентов
	Настройка системы	Настройки клиентской базы, настройки безопасности, штрафы за опоздания сотрудников, путь к сетевой папке и модуль обучения сотрудников.
	Выход	Выход из программы

## Элементы дополнительного меню программы

Клиентская база
Заказы
Сотрудники компании
Мои компании
Шаблоны документов
Задачи

Название	Описание
<b>Клиентская база</b>	Быстрый доступ к клиентам. Поиск по названию и ИНН. Контакты за период. Добавление нового клиента
<b>Заказы</b>	Поиск по номеру заявки и наименованию товара. Заявки за период.
<b>Сотрудники компании</b>	Список сотрудников. Добавление и удаление сотрудников.
<b>Мои компании</b>	Реквизиты компании.
<b>Шаблоны документов</b>	Список шаблонов. Добавление и редактирование шаблонов для генерации документов (счета, акты, договоры и др.)
<b>Задачи</b>	Постановка и распределение задач между сотрудниками.

## Установка

### Системные требования:

- Процессор не ниже Intel Pentium 4
- Операционная система Microsoft Windows 2000/XP, Windows 7, Windows 10 (32 и 64-бит)
- Оперативная память не менее 1Гб
- Не менее 12 Мб свободного места на жестком диске
- Для установки CRM - системы требуются права администратора
- Постоянное подключение к сети Internet
- Рекомендуемая скорость подключения – не менее 1 Мбит

Взаимодействие осуществляется через стандартные порты протокола HTTPS и HTTP. При настройке почты и IP-телефонии указываются порты IMAP и SIP, данные порты должны быть доступны для системы.

### Регистрация и загрузка:

Для регистрации в CRM-системе пользователю необходимо перейти на сайт <http://softforsale.ru/reguser/> и заполнить короткую форму регистрации. После того, как регистрация завершена, пользователю придет письмо на электронную почту, указанную при регистрации. В письме указаны логин, пароль, ключ продукта и ссылка на скачивание программы. А также логин и пароль для входа в Личный Кабинет на сайте <http://softforsale.ru>.

Необходимо сохранить файл (рис.1), затем запустить (рис.2)

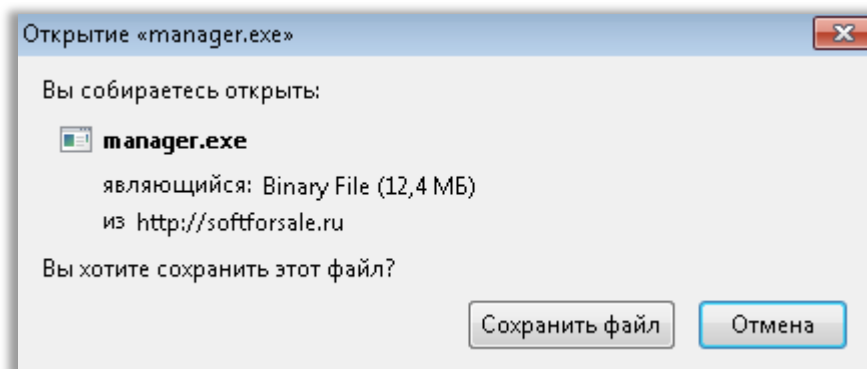


Рисунок 1. Загрузка файла

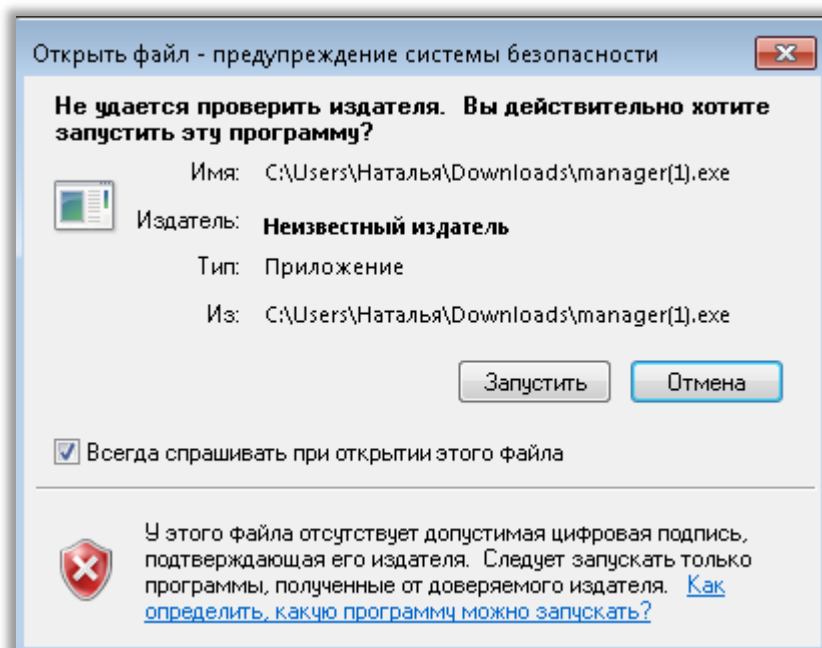


Рисунок 2. Запуск файла

### Вход в систему

После установки CRM-системы появится окно авторизации (рис.3).



Рисунок 3. Окно авторизации

Для входа в программу необходимо ввести ключ продукта, нажав на значок ключа (рис.4), затем логин и пароль. Логин и пароль можно поменять во вкладке «сотрудники компании» (рис. 5).

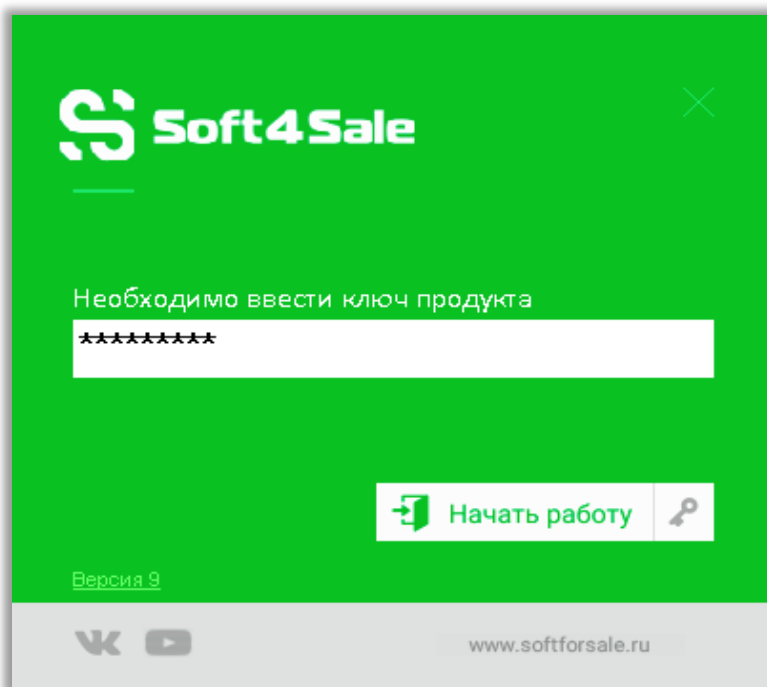


Рисунок 4. Ключ продукта

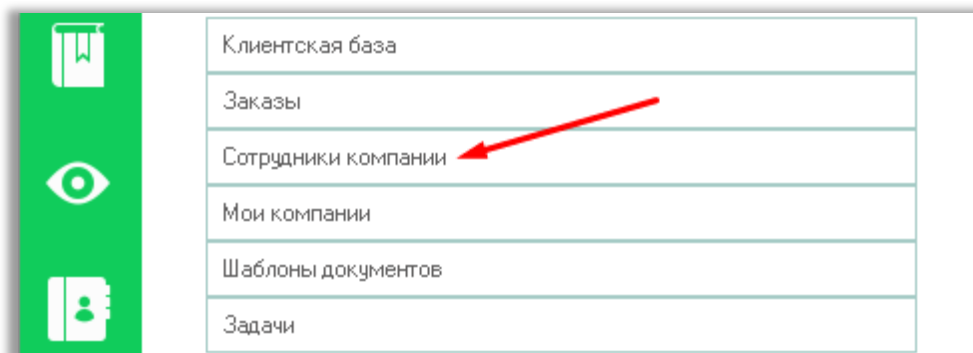


Рисунок 5. Сотрудники компании

После ввода учетных данных справа появится главное окно программы (рис.6)

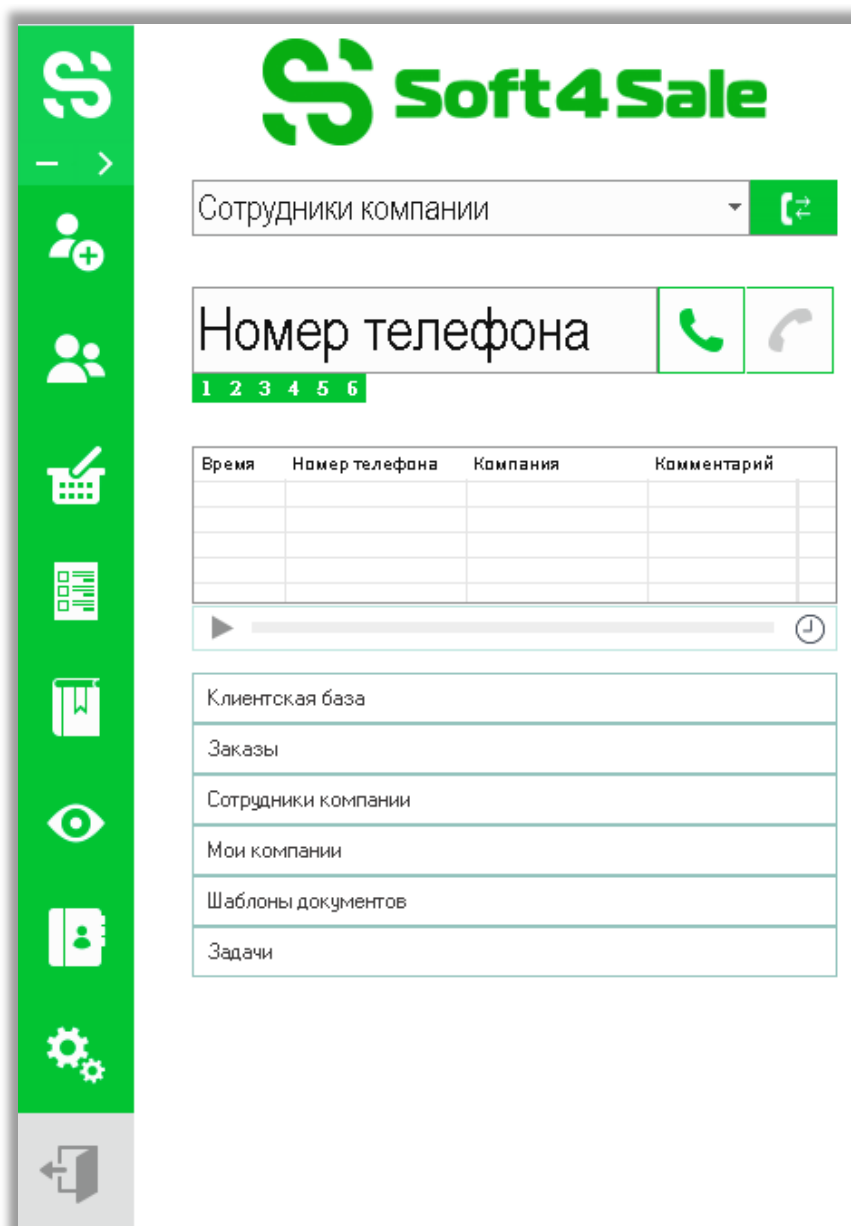


Рисунок 6. Главное окно программы

## Настройка системы

После запуска системы, путем нажатия кнопки «Настройка системы» в оперативном меню программы Вы сможете настроить систему под свои требования (рис.7)

Настройка системы

Настройки клиентской базы

Перевод клиента в общую базу через  дней после контакта

Сортировка истории по убыванию

Показывать всех клиентов в моих клиентах

Отключить напоминания о контактах

Не показывать в истории недозвоны до клиента

Запретить редактирование контакта в карточке клиента

Проверка ИНН компании

Отображать Email и телефон клиентов

Размер шрифта в таблице

Путь к сетевой папке (для хранения файлов)

Сотрудники

Запрашивать объяснительную при опоздании свыше  мин

[Открыть модуль настройки обучения](#)

Статусы клиентов

Название	Присваивается
Холодный клиент	При импорте
Новый	При создании
Важный	Вручную
Не интересно	Скрытый
Отправил КП	Вручную
Интересный	Вручную
Выставлен счет	Вручную
С сайта	Вручную
Встреча	Вручную

Настройки безопасности

Качество изображения мониторинга  %

перехват клавиатурных нажатий (увеличит нагрузку на сеть)

Рисунок 7. Настройка системы

### Раздел «Настройка системы» содержит 4 подраздела:

- Настройка клиентской базы.
- Сотрудники. Выставление времени за опоздание сотрудника, модуль обучения.
- Статусы клиентов. Цвет статуса можно менять в зависимости от ваших вкусовых предпочтений путем редактирования предустановленных настроек, либо при добавлении новых статусов.
- Настройка безопасности. Качество видео-потока при мониторинге за сотрудниками, включение функции перехвата клавиатурных нажатий. Данный раздел предназначен для руководителей компаний.

Отключение или включение необходимых функций происходит путем проставления или снятия галочек.



## Добавление Вашей компании

Добавить реквизиты Вашей компании Вы можете с помощью вкладки «Мои компании» в дополнительном меню программы (рис.8).

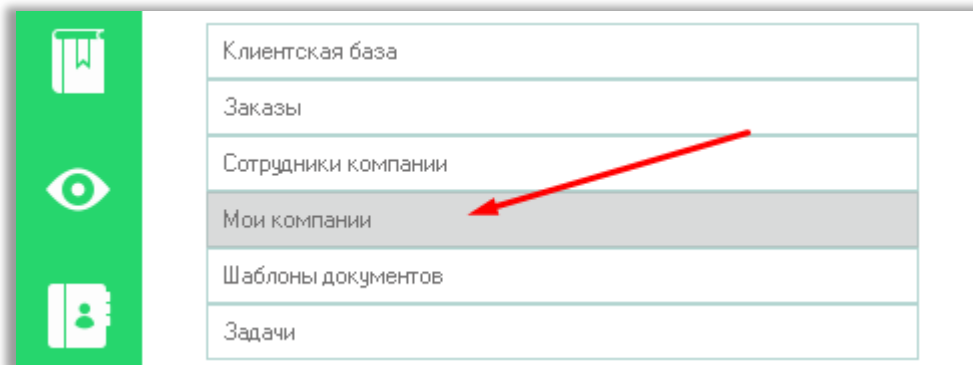
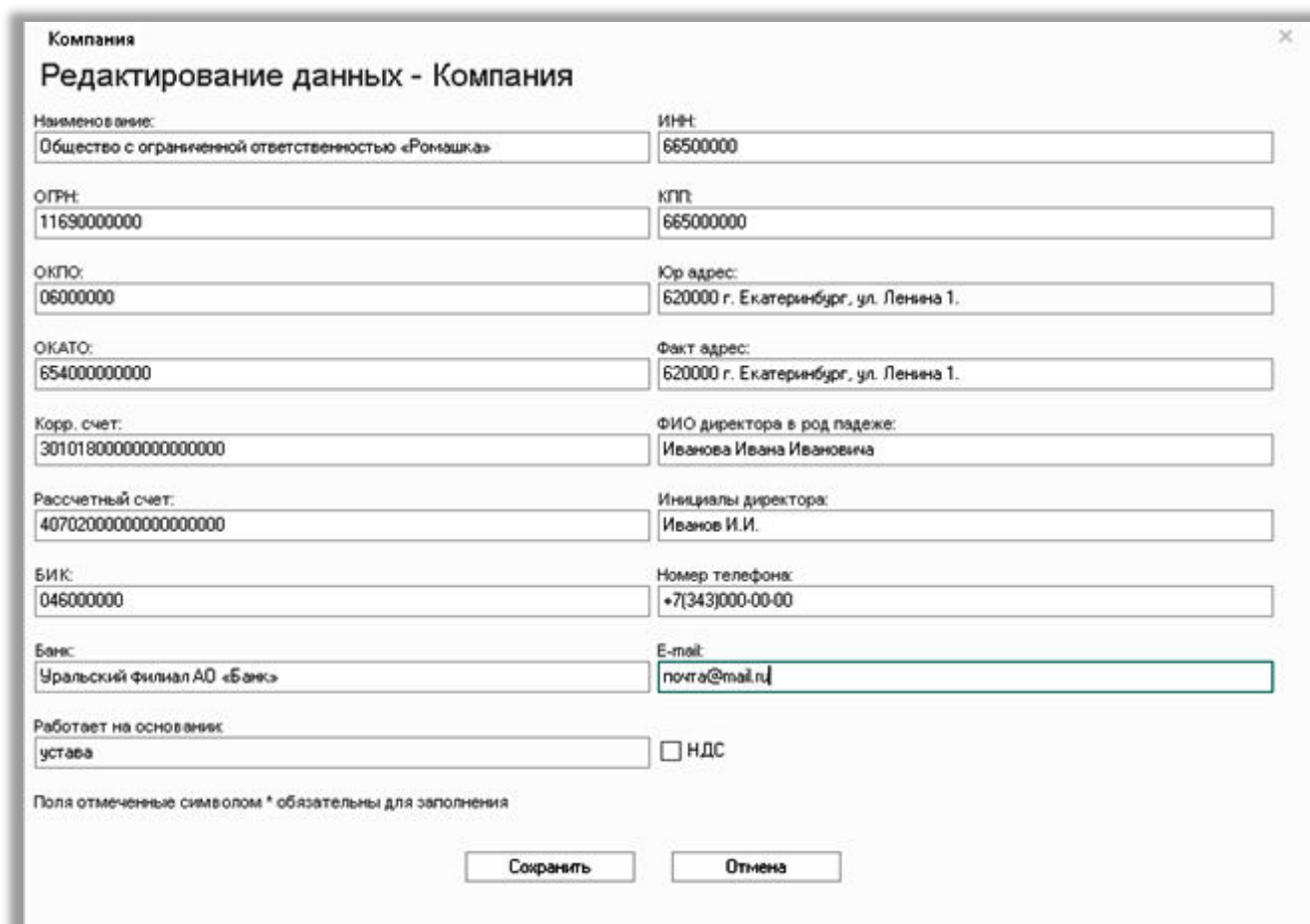


Рисунок 8. Вкладка «Мои компании»

Важно корректно прописать реквизиты Вашей компании (рис.9). Это необходимо для формирования документов (договор, счета, акты, УПД и прочих документов)

The screenshot shows a window titled 'Компания' with a subtitle 'Редактирование данных - Компания'. It contains a grid of input fields for company details. At the bottom, there are 'Сохранить' (Save) and 'Отмена' (Cancel) buttons, and a note: 'Поля отмеченные символом \* обязательны для заполнения' (Fields marked with \* are mandatory for completion).

Наименование:	ИНН:
Общество с ограниченной ответственностью «Ромашка»	66500000
ОГРН:	КПП:
11690000000	665000000
ОКПО:	Юр адрес:
06000000	620000 г. Екатеринбург, ул. Ленина 1.
ОКАТО:	Факт адрес:
654000000000	620000 г. Екатеринбург, ул. Ленина 1.
Корр. счет:	ФИО директора в род падеже:
30101800000000000000	Иванова Ивана Ивановича
Расчетный счет:	Инициалы директора:
40702000000000000000	Иванов И.И.
БИК:	Номер телефона:
046000000	+7(343)000-00-00
Банк:	E-mail:
Уральский филиал АО «Банк»	почта@mail.ru
Работает на основании:	<input type="checkbox"/> НДС
устава	

Рисунок 9. Добавление компании

## Добавление пользователя

Необходимо добавить пользователей – добавить всех сотрудников, которые будут работать с системой, настроить телефонию, права доступа, а также выставить планы по звонкам и продажам.

Во вкладке «Сотрудники компании» добавить сотрудника (рис.10).

### 1. Заполнить персональные данные о сотруднике:

Карточка пользователя

Персональные данные | Телефония и почта | Уровень доступа | Планы и заработная плата | Слежение и управление

Фамилия Имя Отчество

День рождения 19.02.2017

Логин Пароль Дата трудоустройства 19.02.2017

Контактный телефон E-mail

Обучение

Включить режим обучения

Сохранить

Рисунок 10. Добавление сотрудника и настройка данных по сотруднику

### 2. Телефония и почта.

Каждый сотрудник при работе с системой может пользоваться своим почтовым адресом и своим номером телефона (рис.11).

The screenshot shows a window titled "Карточка пользователя" (User Card) with a close button in the top right corner. Below the title bar are five tabs: "Персональные данные", "Телефония и почта" (selected), "Уровень доступа", "Планы и заработная плата", and "Слежение и управление".

The "Телефония и почта" tab is active and contains two sections:

- Телефония**: A table with columns "Номер телефона", "Сервер sip", "Порт sip", and "Логин". Below the table is a green button labeled "Добавить номер".
- Е-mail аккаунты**: A table with columns "SMTP сервер", "Порт", and "Логин". Below the table is a green button labeled "Добавить аккаунт".

At the bottom right of the window is a large green button labeled "Сохранить" (Save).

Рисунок 11. Настройка телефонии и почты

При нажатии на кнопку «Добавить номер» всплывет окно «Редактирование SIP-аккаунта» (рис.12). Заполнить необходимые поля. Данные для заполнения можно запросить у Вашего поставщика связи.

The screenshot shows a dialog box titled "Редактирование SIP аккаунта" (SIP Account Editing) with a close button in the top right corner. It contains the following fields:

- Номер телефона: A single-line text input field.
- SIP сервер: A single-line text input field.
- SIP порт: A single-line text input field.
- Portу (по необходимости): A single-line text input field.
- Имя (для авторизации): A single-line text input field.
- Логин: A single-line text input field.
- Пароль: A single-line text input field.

At the bottom center of the dialog box is a button labeled "Сохранить" (Save).

Рисунок 12. SIP-аккаунт

Далее настраиваем почтовый ящик сотрудника (рис.13). Система содержит предустановленные значения для подключения к наиболее известным почтовым сервисам: Почта@Mail.ru (mail.ru), Google Gmail (gmail.com), Яндекс почта (yandex.ru).

Для создания подключения к одному из этих сервисов, достаточно выбрать в списке «SMTP сервер».

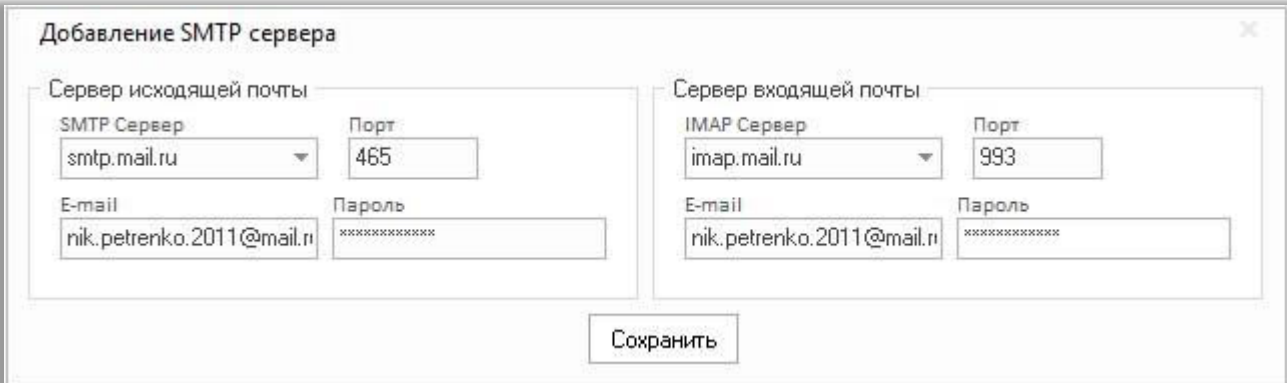


Рисунок 13. Настройка почтового ящика

#### Настройки для Почта@Mail.ru

Протокол – IMAP.

Сервер входящей почты – imap.mail.ru.

Шифрование – SSL по умолчанию.

Порт – 993.

Сервер исходящей почты – smtp.mail.ru.

Проверка подлинности – включить.

Шифрование – SSL по умолчанию.

Порт – 25, 587 или 465 (с шифрованием).

#### Настройки для Почты Google Gmail

Протокол – IMAP.

Сервер входящей почты – imap.gmail.com.

Шифрование – SSL по умолчанию.

Порт – 993.

Сервер исходящей почты – smtp.gmail.com.

Шифрование – SSL по умолчанию.

Порт – 465 или 587.

#### Настройки для Яндекс почты

Протокол – IMAP.

Сервер входящей почты – imap.yandex.ru.

Шифрование – SSL по умолчанию.

Порт – 993.

Учетная запись – полный адрес электронной почты (username@yandex.ru).

Сервер исходящей почты – smtp.yandex.ru.

Проверка подлинности – включить.

Шифрование –SSL по умолчанию.

Порт – 465

### 3. Уровень доступа (рис.14). Настройка функции и разрешений для сотрудника.

Карточка пользователя

Персональные данные | Телефония и почта | **Уровень доступа** | Планы и заработная плата | Слежение и управление

Функционал сотрудника (главное окно)

<input checked="" type="checkbox"/> Работа с клиентами	<input type="checkbox"/> Управление сотрудниками
<input checked="" type="checkbox"/> Работа с заявками	<input type="checkbox"/> Редактирование документов
<input type="checkbox"/> Управление компаниями	<input type="checkbox"/> Оператор call центра

Панель быстрого доступа (кнопки слева от главного окна)

<input checked="" type="checkbox"/> Добавление клиента	<input type="checkbox"/> Просмотр аналитики компании
<input checked="" type="checkbox"/> Добавление заявки	<input checked="" type="checkbox"/> Работа с холодной базой
<input type="checkbox"/> Осуществление мониторинга	<input checked="" type="checkbox"/> Просмотр прайс-листа

Разрешения

<input checked="" type="checkbox"/> Возможность добавления товаров	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Возможность работы с базой клиентов</b>
<input type="checkbox"/> Возможность удаления товаров	<input type="checkbox"/> Возможность удаления клиентов
<input type="checkbox"/> Показывать настройки	<input type="checkbox"/> Возможность удаления заказов

Сохранить

Рисунок 14. Уровень доступа сотрудника

### 4. Планы и заработная плата (рис.15).

Для каждого сотрудника отдела продаж можно легко настроить плановые показатели. Система автоматически начисляет заработную плату сотрудникам, исходя из следующих показателей:

1. Окладная часть
2. Количество отработанных дней
3. Процента от продаж
4. Сумма штрафов за опоздания

Карточка пользователя

Персональные данные | Телефония и почта | Уровень доступа | **Планы и заработная плата** | Слежение и управление

Начисление заработной платы

Оклад

% с суммы продаж

% с разницы

Плановые показатели в месяц

План по звонкам

План по объявлениям

План по продажам  руб.

Рабочее время

Время начала работы

Штраф за опоздание  руб.

Время окончания работы

Рисунок 15. Планы по продажам и заработная плата сотрудника

## Импорт базы клиентов

Для импорта собственной базы клиентов необходимо нажать на вкладку «база клиентов» в оперативном меню программы.

Добавляем «группу клиентов» и импортируем базу клиентов в формате CSV (рис.16).

CSV-файл (commaseparatedvalues) – это файл, в котором содержится таблица со свойствами каких-либо объектов. При этом каждый объект начинается с новой строки.

Символ, отделяющий строки одну от другой, называется «ограничитель строк». Ячейки в одной строке разделяются служебным символом, чаще всего запятой. Символ, разделяющий ячейки, называется «символ-разделитель».

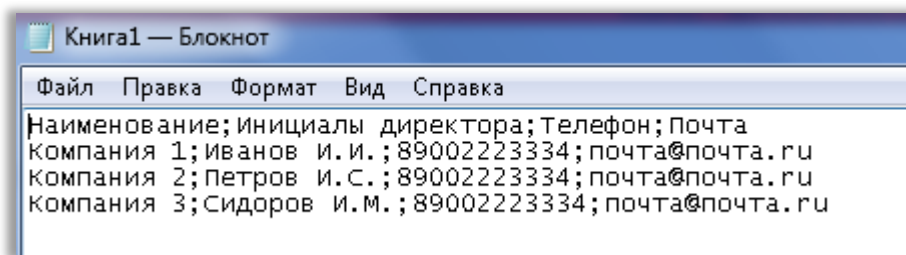


Рисунок 16. Пример CSV-файла

При правильном соблюдении формата загрузки база клиентов успешно добавится в CRM-систему и будет отображаться в виде списка (рис.17). Базу клиентов можно группировать, путем создания новых групп, а также переноса как всей базы, так и ее части.

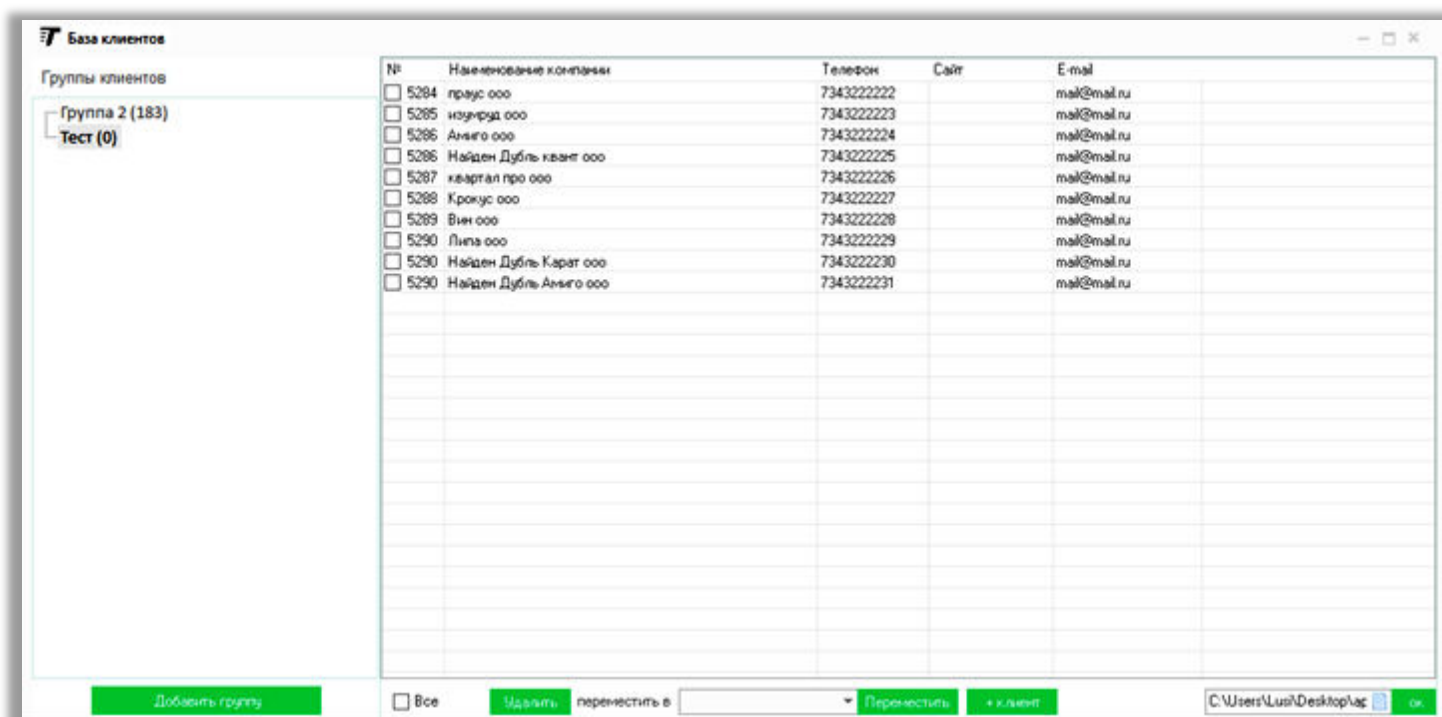


Рисунок 17. Список перенесенной базы клиентов.

Кроме того можно добавлять клиентов вручную. Для этого необходимо в дополнительном меню программы нажать «Клиентская база», затем «+клиент». Откроется краткая карточка клиента (рис.18). Вносим данные клиента.

Карточка клиента

## Добавление клиента

[Показать все поля](#)

Наименование клиента

ФИО

Номер телефона

E-mail

[Найти дубли](#) [Сохранить](#)

Рисунок 18. Ручное добавление нового клиента

Для более подробного внесения реквизитов нового клиента переходим по ссылке «показать все поля» (рис.19). Откроется окно для внесения подробных реквизитов клиента (рис.20).

Карточка клиента

## Добавление клиента

[Показать все поля](#)

Наименование клиента

ФИО

Номер телефона

E-mail

[Найти дубли](#) [Сохранить](#)

Рисунок 19 «Отображение дополнительных полей клиента»



Карточка клиента

### Добавление клиента

Наименование организации | Банковские реквизиты | Адреса | Контакты

Краткое наименование организации

Полное наименование организации

ИНН КПП ОГРН

ОКЛО ОКАТО

Отрасль: Все

Статус: Новый

Найти дубли Сохранить

Рисунок 20. Подробная карточка клиента

После нажатия клавиши «сохранить» откроется окно с историей клиента.

## Импорт товаров

Путем нажатия клавиши «Каталог товаров» в оперативном меню программы загружаем каталог товаров по принципу импорта базы клиентов в формате CSV (рис.21). Группы товаров из данного каталога будут использоваться для формирования заявок.

Товары

### Каталог товаров

Группы товаров

- Тестовая группа - (2)
  - ножницы - (0)
  - Тест - (8)

Поиск товара

Наименование товара	Стоимость закупа	Стоимость прода...	Наличие	Ед. и...
<input type="checkbox"/> Наименование	Цена	Стоимость закупа		
<input type="checkbox"/> балка1	500	50		
<input type="checkbox"/> балка2	200	50		
<input type="checkbox"/> балка3	300	50		
<input type="checkbox"/> балка4	100	50		
<input type="checkbox"/> балка5	200	50		
<input type="checkbox"/> балка6	300	50		
<input type="checkbox"/> балка7	400	50		

Добавить группу

Выбрать все

Выбрать файл для импорта: C:\Users\Luis\Desktop [файл]

Рисунок 21. Импорт товаров

Также можно загрузить обычный Прайс-Лист и другие необходимые документы для отправки клиентам любого формата (word, excel, pdf и др.) в дополнительном меню программы во вкладке «Документы» (рис.22).

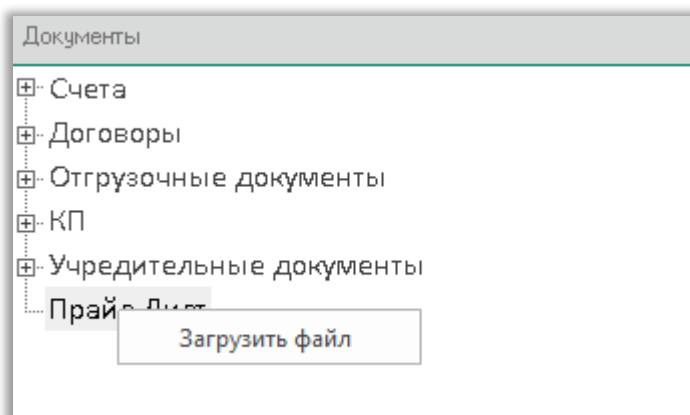


Рисунок 22. Прайс-лист для клиентов

## Работа с клиентом. Добавление заявки

Система позволяет совершать простые сделки с клиентами компании (рис.23). Все сделки и история по ним хранятся непосредственно в карточке клиента.

Добавление заказа происходит в два клика. При необходимости в созданном заказе можно отредактировать количество и стоимость позиций и скорректировать цены по заказу.

После сохранения заказа можно мгновенно отправить счет из карточки клиента. Тут же, в карточке клиента, создаются необходимые документы по контрагенту: договора, коммерческие предложения, акты выполненных работ, УПД и другие документы.

Карточка клиента

### ООО РОМАШКА

Закрепленный менеджер: Сидоров Евгений

Важный | История | Заказ | Прикрепленные файлы по клиенту

Добавить заказ

Документы по заказу: **Заказ №46** | Статус: В обработке

Количество и стоимость позиции можно скорректировать путем нажатия на соответствующее поле

Наименование товара	Ед. Изм	Кол-во	Покупка	Продажа	Итого
Разработка уникального шаблона	разово	1	2000	1200	1200

Комментарии к заказу

Корректировка цен в заказе

Увеличить стоимость продажи позиций на  Рублей

Приравнять итоговую стоимость к

Сохранить заказ

Контактное лицо: Сергей (дир) | Контактный телефон: 343-202-11-11 | E-mail: почта@mail.ru

Всего товаров - 1  
Разница - 800 руб.  
**Итого 1200 руб.**

Отгрузочные документы | Выставить счет

Рисунок 23. Работа с заявкой

## Обновление

Обновить систему можно при запуске программы путем нажатия на ссылку «Версия №» (рис.24).



Рисунок 24. Обновление программы

## Работа с системой

Программа полностью готова к работе. В случае если Вам необходима подробная информация по настройкам или эксплуатации системы, обратитесь в службу технической поддержки <http://softforsale.ru/contacts/> или по номеру телефона, указанному на сайте <http://softforsale.ru>.

CRM-система регулярно обновляется, появляются новые возможности и функции. Руководство может незначительно отличаться от более свежей версии.