

Регламент работы с программой SugarCRM

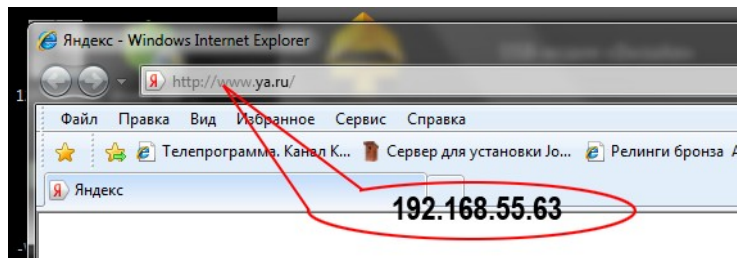
Система установлена на сервере, что позволяет объединить данные пользователей в единую библиотеку, реализовать удобный поиск и индексацию информации, обеспечить доступ к данным как с любого компьютера в офисе, так и извне, через интернет, предотвращает потерю информации как в следствие технических сбоев, так и в случаях намеренных или неумышленных действиях пользователей, направленных на удаление или порчу данных.

Часть 1.

Заполняем справочники, планируем в Органайзере, работаем с электронной почтой.

Для работы с системой запустите Web- браузер (рекомендуется Internet Explorer).

В адресной строке наберите 192.168.55.63 и нажмите клавишу <ENTER>:

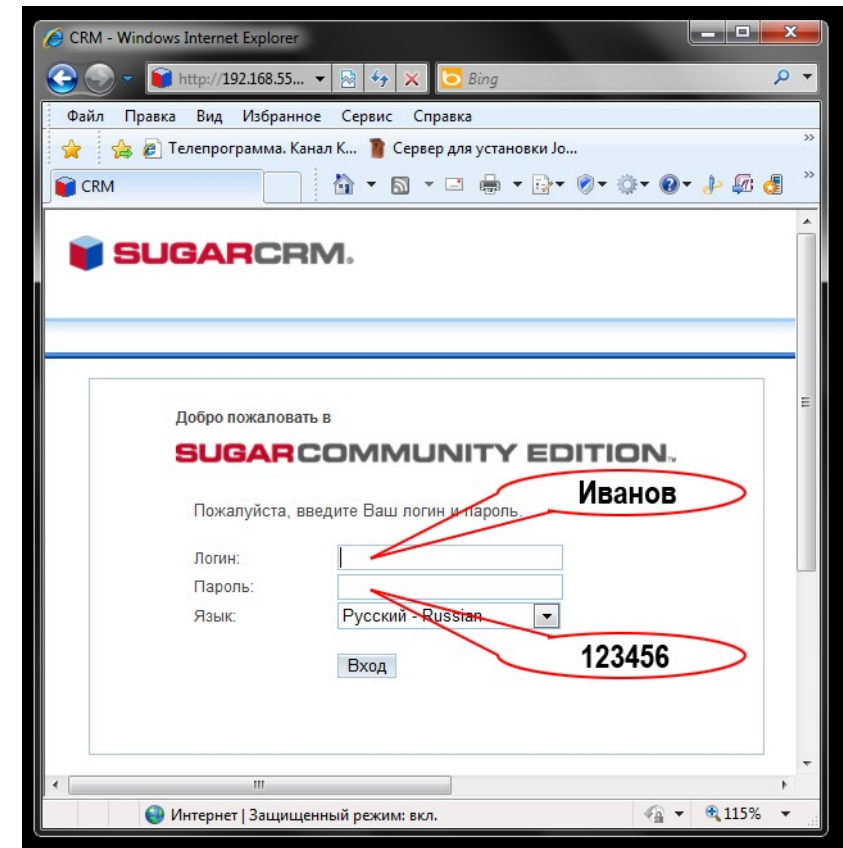


Браузер загрузит Вам следующую страницу:

В поле «Логин» введите Вашу фамилию по русски, с большой буквы.

В поле «Пароль» введите Ваш пароль предварительно переключившись на АНГЛИЙСКУЮ раскладку клавиатуры.

Нажмите <ENTER> или нажмите мышкой на кнопку «Вход».



Отобразилось Ваше персональное рабочее окно системы, в котором присутствуют следующие элементы:

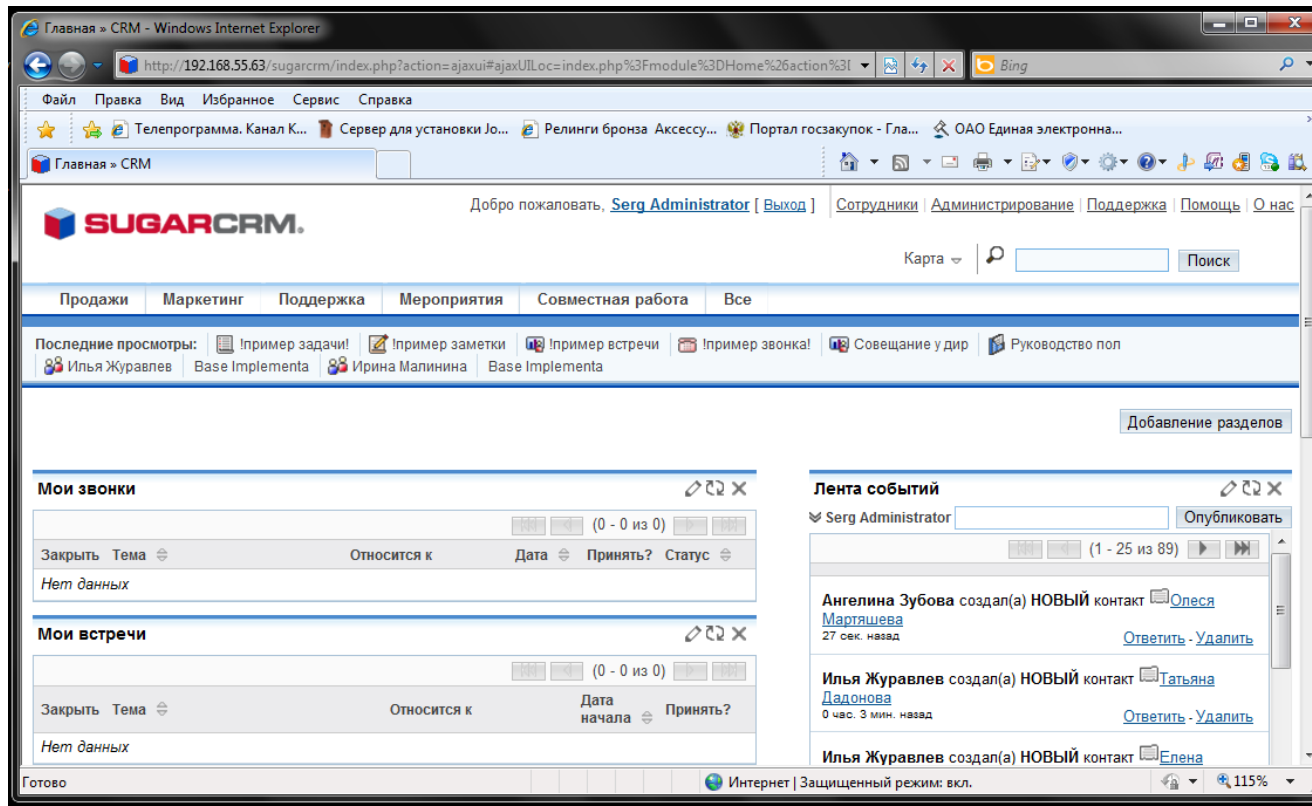
- Меню навигации: «Продажи», «Маркетинг», «Поддержка», «Мероприятия», «Совместная работа», «Все») позволяет просматривать и наполнять справочники и события.

- Панель «Последний просмотры», отображающая элементы, связанные с Вашими действиями в системе.

- Панели «Мои звонки», «Мои встречи» и т.п. отображающие мероприятия, запланированные Вами или Вашим руководителем для Вашей работы.

- «Лента событий» отражает действия пользователей системы.

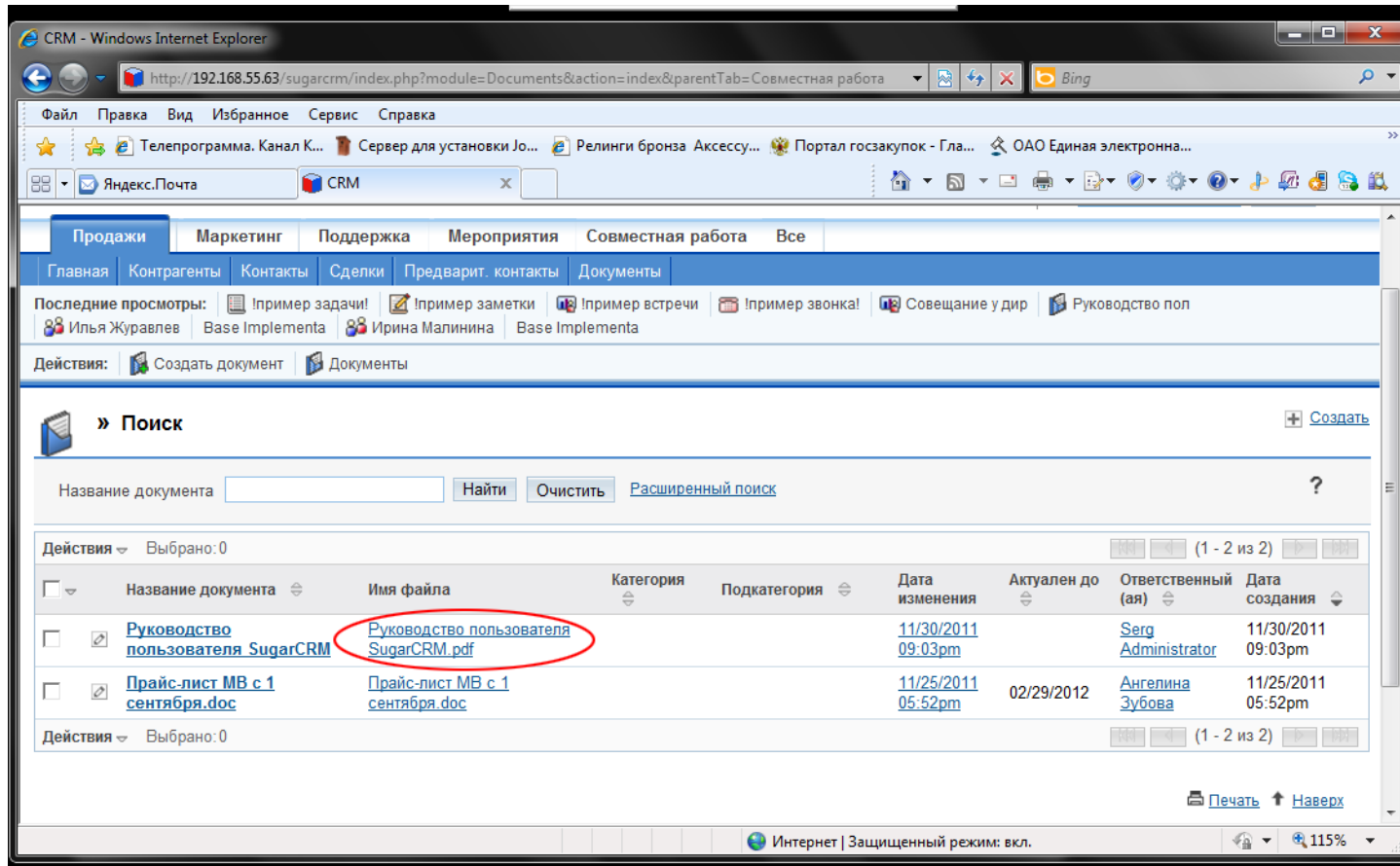
В меню навигации существуют следующие разделы:



I. Справочник:

1. **«Контрагенты»** — это карточки **компаний**, с которыми уже есть договорные отношения.
2. **«Контакты»** — это карточки конкретных **должностных лиц**, работающих в компаниях, внесенных в справочник «Контрагенты». При создании «Контакта» необходимо указать его принадлежность к конкретному контрагенту. По этому рекомендуется сначала создавать «контрагента», а потом «контакт».
3. **«Предварительные контакты»** — это карточки Ваших **потенциальных клиентов**, людей, с которыми Вы ведете переговоры о сотрудничестве, но компании, которые они представляют, еще **не имеют договорных отношений** с Вашей организацией. Если Вы заключили договор с организацией «Предварительного контакта» используйте инструмент преобразования «Предварительного контакта» в «Контакт» с одновременным созданием нового «Контрагента», к которому относится этот «Контакт».

4. «Документы» — это карточки **корпоративных** документов, например, прайс-листов, инструкций и регламентов, которые содержат вложенные файлы, (документы MS Word, Excel, картинки, фотографии, звуковые файлы и т.п.) для их систематизации и доступности другим сотрудникам.



Система подразумевает хранение архивных документов и записей. По этому, каждый документ имеет такой параметр как предел актуальности (столбец «Актуален до»), который, например, исключит возможность отправки клиенту старого прайс-листа.

Заведомо «ненужные» документы не стоит удалять. Следует сменить его статус с «Активен» на «Просрочен» или «Черновик»

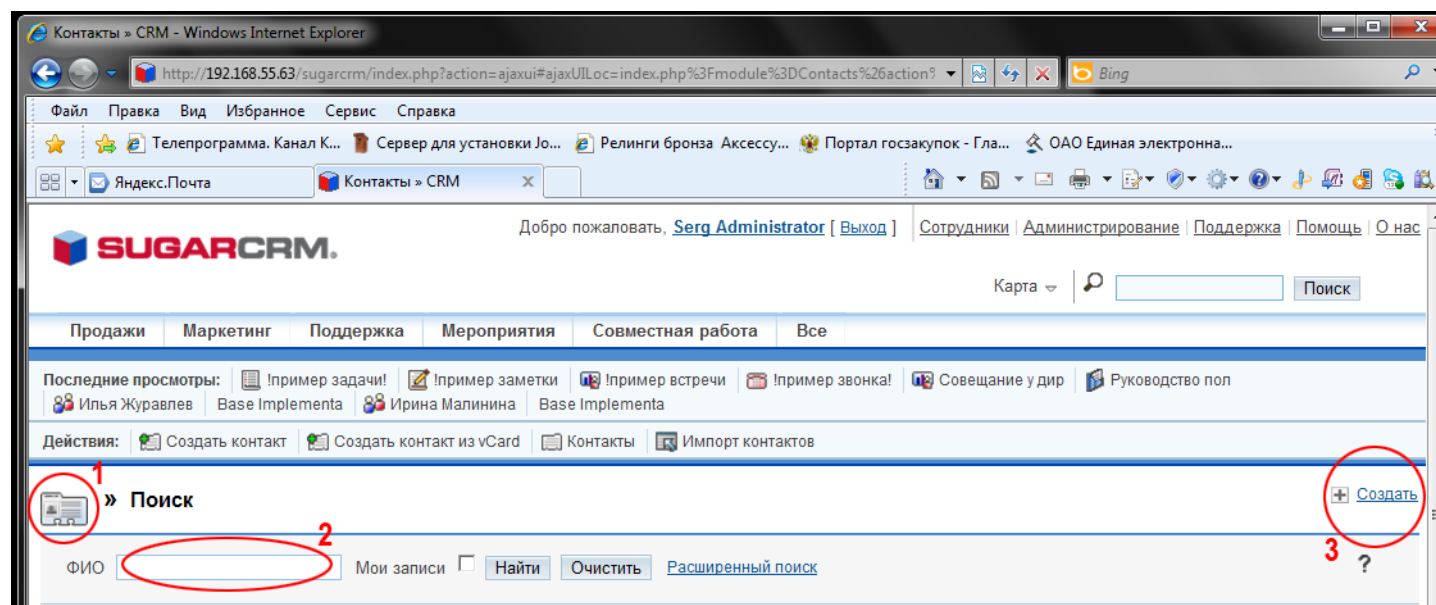
Для просмотра или сохранения файла, вложенного в «Документ» в окне списка документов нажмите мышкой на ссылку в колонке «имя файла».

Важно:

При создании разделов справочника, приведенных выше, Вы автоматически становитесь «ответственным» или хозяином этого поля справочника. Вы не можете удалять созданные Вами или другими сотрудниками поля, но у Вас есть права на редактирование полей, которые Вы создали.

При выборе какого-либо раздела из меню навигации открывается следующее окно, в данном случае, «Контакты», которое позволяет:

- Отобразить все контакты списком. Нажать мышкой на иконку 1.
- Найти контакт по Фамилии (Имени или Отчеству) — заполнить поле 2 и нажать «Найти». Доступен также расширенный поиск. При установке галочки в окне «Мои записи» поиск производится только среди Ваших контактов, что ускоряет процесс, особенно в случае больших баз.
- Создать новую запись (в данном случае «Контакт»). Нажать на ссылку 3.



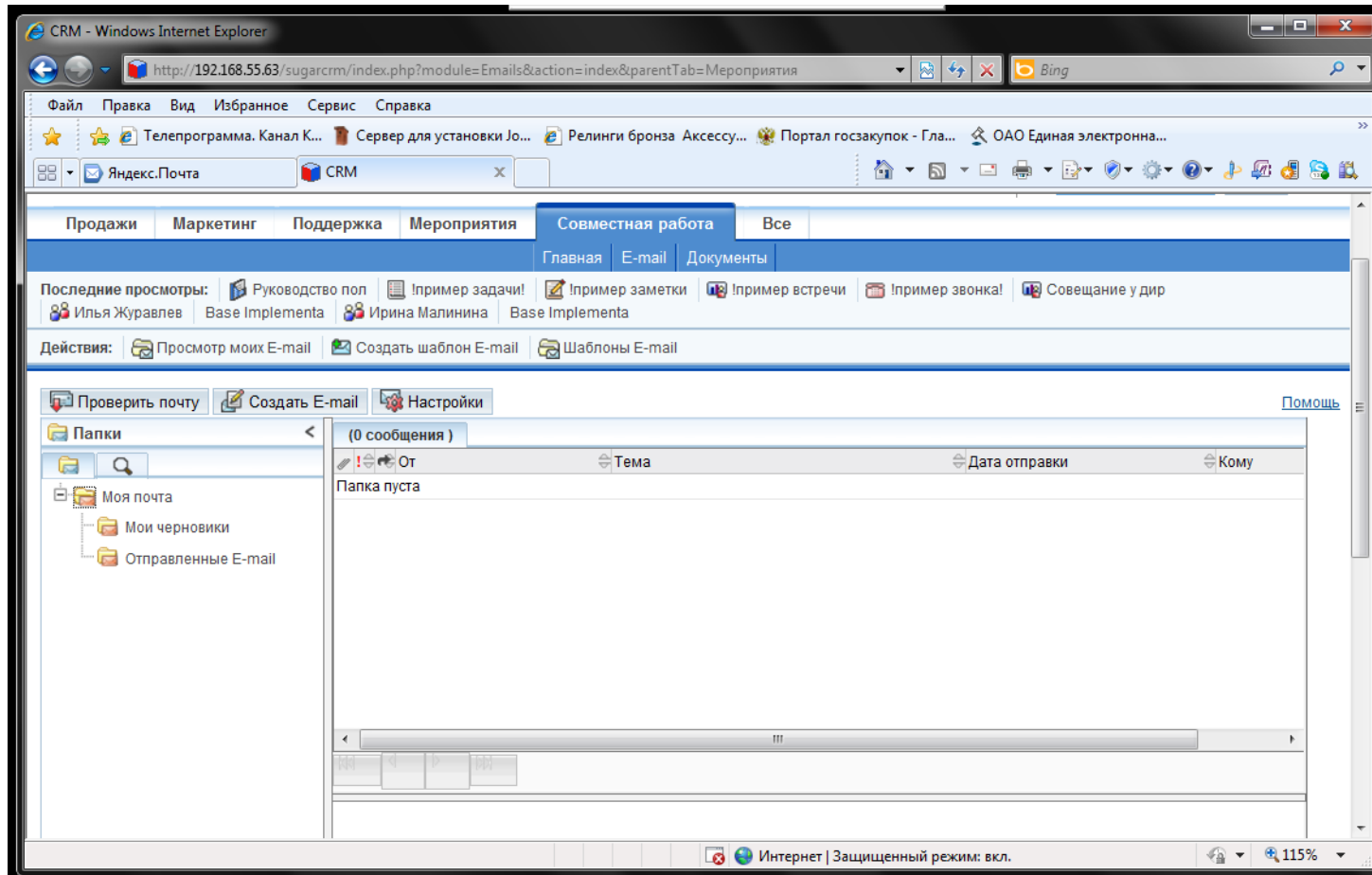
II. Органайзер:

1. «**Звонки**» — это карточки запланированных Вами или Вашим руководителем телефонных звонков клиентам. Задайте при создании дату и время звонка, выберите из выпадающего списка кому Вы будете звонить (контрагент, контакт, предварительный контакт и т.п.) и правее — конкретную компанию (контрагент) или человека (контакт). В запланированное время система не только напомнит Вам о том когда и кому Вы должны позвонить, но и укажет цель звонка (поле «описание»).
2. «**Встречи**» — это запланированные Вами или Вашим руководителем встречи. При создании встречи можно, при необходимости, «**Добавить приглашенных**» (введите в поле «Имя», «Фамилию» или «E-mail», нажмите «найти» и выберите из списка ниже людей, которых Вы хотите пригласить на встречу). Если в списке приглашенных присутствуют сотрудники Вашей компании, которые работают в CRM- системе — они получат уведомление о мероприятии и оно попадет в их органайзер. Это удобно, например для организации планерок, совещаний и т.п.
3. «**Задачи**» — это более универсальный инструмент планирования своего рабочего времени, чем рассмотренные выше «Звонки» и «Встречи» для описания мероприятий, не относящихся к звонкам и встречам.
4. «**Заметки**» — инструмент, аналогичный рассмотренному выше «**Документы**», но являющийся не корпоративной, а лично вашей библиотекой файлов, вложенных в созданные Вами заметки, например, файл с диктофона, с записью встречи и т.п.
5. «**Календарь**» — перечень относящихся к Вам событий, нанесенных на календарную сетку.

Важно:

- а) При создании событий организера, приведенных выше, Вы автоматически становитесь «ответственным» или хозяином этих событий. Вы не можете удалять созданные Вами или другими сотрудниками записи, но у Вас есть права на редактирование событий, которые Вы создали.
- б) Все события имеют свой статус («отложена», «в процессе», «завершена») и, таким образом, отражают не только уже проделанную Вами работу и то, что сделать еще предстоит.
- в) Все рассмотренные выше мероприятия отображаются на главной странице в соответствующем разделе и отображаются в назначенное им время.

III. Электронная почта:



Инструмент «E-mail» — почтовый клиент, интегрированный в систему, позволяющий работать с электронной почтой (аналогично MS Outlook и другим почтовым программам), планировать и осуществлять массовые и отложенные рассылки.