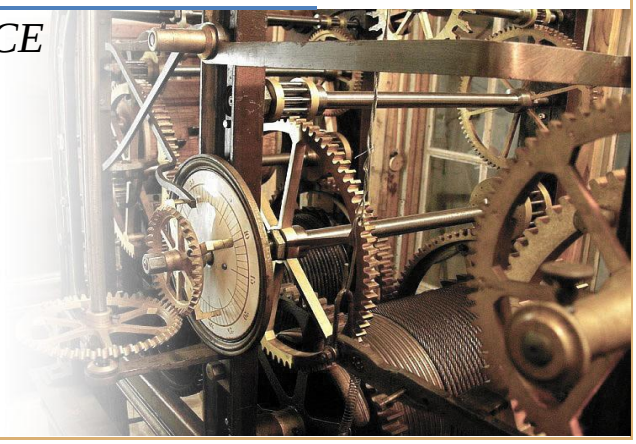
Sugar Community Edition

Руководство пользователя и администратора

Версия 6.2

Russian Rapira Application Guide for Sugar CE



Перевод и дополнения: likhobory

Данный документ представляет собой перевод оригинального руководства пользователя SugarCRM CE 6.2. По большей части документ будет актуален и для более поздних версий SugarCRM CE (6.3 -6.5).

Также данный документ может быть полезен начинающим пользователям SuiteCRM (форк SugarCRM CE).

В данном руководстве используется та же терминология, что и в языковом пакете «RUSSIAN RAPIRA Language Pack».

Замечания и пожелания относительно данного перевода можно публиковать на этом форуме:
https://suitecrm.com/forum/international-language-support/59

ПРЕДИСЛОВИЕ 9

О данном руководстве 9

Целевая аудитория 10

Обзор системы 10
Основные возможности 11
Что нового в версии 6.2 12

Документация и ссылки 14

УСТАНОВКА И ОБНОВЛЕНИЕ SUGARCRM 15

Подготовка к установке 15
Требования к памяти 15
Требования в базе данных 15
Ограничение доступа к файлам системы 16
Таблица совместимости 17

Установка системы 19
Загрузка файлов системы 19
Копирование файлов системы на веб-сервер 20
Использование мастера установки 21

Обновление системы 30
Таблица совместимости (при обновлении) 30
Подготовка к обновлению 31
Использование мастера обновления 32
Блокировка мастера обновления 35

Быстрое обновление системы 36

Удаление системы 36

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ 37

Технические требования 37
Особенности навигации в системе 38

Вход в систему 38
Настройка параметров пользователя 40
Настройка почтовых параметров пользователя 45

Настройка пароля доступа в систему 46

Настройка тем 47

Защитный тайм-аут 47

ОПИСАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА 49

Основные понятия 49
Модули системы 51

Просмотр и редактирование данных 53
Быстрый доступ к ранее просмотренным данным 56
Доступ к данным 56
Назначение записей пользователям 56
Управление историей 57
Массовое обновление или удаление записей 57

Интеграция данных системы с внешними данными 58

Управление разделами (дашлетами) главной страницы 59
Добавление раздела «Лента событий» 62

Объединение дублирующихся записей 63

Поиск информации в системе 66
Глобальный поиск 66
Базовый поиск 67
Расширенный поиск 68
Настройка отображения результатов поиска и сохранение условий поиска 68

«ГЛАВНАЯ» 70

Настройка диаграмм 71

Восстановление стандартного вида главной страницы 73

МОДУЛЬ «ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ КОНТАКТЫ» 74

Создание предварительного контакта 74

Управление информацией о предварительных контактах 77

Преобразование предварительного контакта 78

МОДУЛЬ «КОНТАКТЫ» 80

Создание контакта 80

Управление информацией о контактах 82
Использование vCards для импорта и экспорта контактов 84

МОДУЛЬ «КОНТРАГЕНТЫ» 86

Создание контрагента 86

Управление информацией о контрагентах 88

МОДУЛЬ «СДЕЛКИ» 90

Создание сделки 90

Управление информацией о сделках 92

МОДУЛЬ «КАЛЕНДАРЬ» 93

Работа с календарем 93
Просмотр сводного календаря 94

МОДУЛЬ «ЗВОНКИ» 96

Назначение звонков 96

Управление информацией о звонках 99

МОДУЛЬ «ВСТРЕЧИ» 101

Назначение встреч 101

Управление информацией о встречах 104

МОДУЛЬ «E-MAIL» 106

Настройка электронной почты 107
Основные настройки 107
Учетные записи 109
Добавление сервера исходящей почты 112
Управление учетной записью 113
Виды папок 114
Создание папки 115
Управление папками 116

Создание и отправка электронных писем 116
Создание электронного письма 117

Использование адресной книги 119

Импорт писем в систему 120
Назначение электронных писем пользователям 121

Создание шаблонов электронных писем 124

МОДУЛЬ «ЗАДАЧИ» 127

Создание задач....127

Управление информацией о задачах 129

МОДУЛЬ «ЗАМЕТКИ»....130

Создание заметок и вложений 130

МОДУЛЬ «АДРЕСАТЫ»....132

Создание и импортирование адресатов маркетинговой кампании 132

МОДУЛЬ «СПИСКИ АДРЕСАТОВ»....135

Создание и импортирование списков адресатов 135

МОДУЛЬ «МАРКЕТИНГ»....137

Создание маркетинговой кампании 137

Выполнение рассылки E-mail....140

Использование мастера маркетинговых кампаний....144

Диагностика настроек маркетинговой кампании....147

Тестирование маркетинговой кампании 148

Управление маркетинговыми кампаниями 148

Создание Web-формы регистрации предварительного контакта....152

Выполнение слияния....154

МОДУЛЬ «ОШИБКИ»....157

Описание ошибки....157

Управление информацией об ошибках....158

МОДУЛЬ «ОБРАЩЕНИЯ»....160

Создание обращений....160

Управление информацией об обращениях....161

МОДУЛЬ «ДОКУМЕНТЫ» 163

Создание документа....163

Управление перечнем документов 164

Указание шаблонов слияния MS Word 165

МОДУЛЬ «ПРОЕКТЫ» 166

Создание проекта 166

МОДУЛЬ «СОТРУДНИКИ» 169

Ввод информации о сотруднике 169

ИМПОРТ ДАННЫХ 171

Описание процесса импорта 171
Импорт контрагентов 177
Импорт контактов 179
Импорт значений выпадающих списков 179

Настройка параметров импорта 180

ЭКСПОРТ ДАННЫХ 181

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ SUGARCRM 182

Настройка основных параметров системы 182

Пользователи 184
Управление пользователями 184
Управление ролями 188
Управление паролями 191

Поддержка 197
Sugar - портал технической поддержки 197
Обновление SugarCRM 197
Online-документация 198

Система 198
Настройка конфигурации 199
Планировщик 205
Диагностика 212
Мастер обновления 214
Резервные копии 215
Восстановление 215
Валюта 217
Региональные настройки 218
Лента событий 220
Темы 221
Глобальный поиск 222

Языковые пакеты 223
Подключения 224

Администрирование электронной почты 227
Настройка E-mail 228
Входящие E-mail 230
Параметры рассылки E-mail 234
Управление очередью E-mail 237

Инструментарий разработчика 238
Конструктор модулей 239
Загрузчик модулей 245
Студия 247
Настройка отображения закладок и субпанелей 274
Переименование закладок 277
Настройка сгруппированных модулей 278
Редактор комбобоксов 279

Управление версиями 282

Управление перечнем сотрудников 282

Настройка дополнительных параметров 287
Блокирование Мастера обновления и Конструктора модулей, а также блокирование создания резервных копий файлов системы 287
Контроль загрузки модулей 287
Ограничение системных ресурсов 288
Настройка прав доступа к файлам системы в ОС Linux 288

Предисловие

Добро пожаловать в Sugar, систему управления взаимоотношениями с клиентами (Customer Relationship Management System, CRM-систему), основанную на открытом исходном коде.

Система позволяет эффективно вносить, систематизировать и хранить информацию обо всех аспектах взаимоотношений организации с клиентами, а также обеспечивает интегрированное управление корпоративной информацией о контрагентах, контактах, предварительных контактах (потенциальных покупателях), сделках, а также о мероприятиях (звонках, встречах, задачах). Система сочетает в себе многие функции, необходимые для управления информацией во многих аспектах вашего бизнеса, в интуитивно понятном и удобном веб-интерфейсе.

Система также предлагает панель диаграмм, позволяющую отслеживать стадии продаж и эффективность проводимых сделок.

Система представляет собой проект с открытым исходным кодом, активно поддерживается Sugar-сообществом, и, следовательно, может быть быстро доработана под потребности конкретной организации путем добавления необходимого функционала.

Добро пожаловать в сообщество!

О данном руководстве

Руководство пользователя Sugar CE знакомит вас с некоторыми основными CRM-понятиями, в частности знакомит вас с системой SugarCRM. Руководство описывает процесс установки и обновления системы. В нем также подробно рассматриваются процессы управления взаимоотношениями с клиентами, а также вопросы администрирование системы.

От читателей не требуется наличие навыков программирования или разработки программного обеспечения, но в целом они должны быть знакомы с работой на персональном компьютере и в частности с одним из браузеров: Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome или Safari.

Целевая аудитория

Руководство предназначено как для пользователей, так и для администраторов системы, которые впервые начинают работать с SugarCRM.

Обзор системы

Система состоит из модулей, каждый из которых представляет собой ту или иную функциональную сторону CRM: Контрагенты, Мероприятия, Предварительные контакты и Сделки. Например, Модуль «Контрагенты» позволяет добавлять контрагентов организации, а модуль «Мероприятия» позволяет управлять мероприятиями (звонками, встречами, задачами), связанными с тем или иным контактом, контрагентом, сделкой и т.д.

Модули предназначены для управления взаимоотношениями с клиентами на каждом этапе отношений, начиная с регистрации предварительного контакта (модуль «Предварительные контакты») и заканчивая технической поддержкой клиента и решением возникших вопросов (модули «Обращения» и «Ошибки»). Поскольку многие из этих этапов взаимосвязаны, каждый модуль отображает связанную с другими модулями информацию. Например, при просмотре информации о контрагенте, система также показывает связанные с ним контакты, мероприятия, сделки и ошибки. Вы можете просматривать и редактировать эту информацию, а также создавать новые связанные с данным контрагентом записи.

Как администратор системы, вы можете контролировать доступ пользователей к модулям. При необходимости вы можете редактировать существующие или создавать собственные модули (при помощи встроенной в систему Студии или сторонними средствами разработки).

Основные возможности

Управление продажами

- Управление Предварительными контактами, Контактами и Сделками.
- Управление Контрагентами.

Автоматизация маркетинговых кампаний

- Управление Предварительными контактами - отслеживания новых потенциальных клиентов.
- Рассылки – рассылки адресатам новостной информации и соответствующих предложений
- Управление маркетинговыми кампаниями
- Статистика маркетинговых кампаний – анализ эффективности проводимых кампаний
- Мастер маркетинговых кампаний – позволяет в пошаговом режиме собрать всю необходимую информацию для наиболее эффективного проведения намеченной кампании
- Форма регистрации предварительного контакта – позволяет напрямую импортировать данные адресатов в виде предварительных контактов

Поддержка пользователей

- Управление обращениями – позволяет централизованно хранить и отслеживать обработку всех обращений пользователей.
- Отслеживание ошибок – позволяет управлять информацией

об обнаруженных пользователями ошибках.

Совместная работа

- Управление мероприятиями: звонками, встречами, задачами, электронными письмами
- Управление подключениями – получение информации из сторонних источников.

Администрирование

- Быстрая централизованная настройка параметров пользователей.
- Настройка макетов модулей в Студии непосредственно под нужды вашей организации.
- Создание собственных модулей в Конструкторе модулей.

Что нового в версии 6.2

- Восстановлена поддержка сгруппированных модулей

Изменения на странице «ГЛАВНАЯ»

- Добавлена возможность добавления нового раздела (дашлета) «Мои документы».
- Добавлена возможность автообновления разделов. Пользователи могут настроить интервал автообновления для каждого раздела. Администратор системы может установить минимальный интервал автообновления, либо совсем отключить автообновление в Параметрах конфигурации.
- Пользователи теперь могут публиковать комментарии к сообщениям в Ленте событий.
- Обновлены диаграммы, теперь для их отображения вместо флэш-анимации используются возможности HTML5.

Изменения в Панели администрирования

- Добавлен раздел «Глобальный поиск», где вы можете указать как стандартные, так и установленные пользовательские модули, в которых будет осуществляться глобальный поиск.

- Добавлен раздел «Языковые пакеты», где вы можете указать доступные пользователям языковые пакеты.

- В разделе «Темы» вы можете указать стандартную тему, если в системе установлено несколько тем.

- Администраторы системы могут менять системные пароли друг у друга.

Изменения в Студии

- Добавлена возможность автоматической синхронизации макетов Форм просмотра с макетами Форм редактирования. Таким образом, любые изменения макета Формы редактирования будут автоматически отражаться в макете Формы просмотра.

- При создании пользовательского поля типа «Relate» в качестве связанного модуля теперь можно выбрать модуль «Пользователи». Таким образом, появилась возможность связывать любую запись с тем или иным пользователем системы.

- Добавлена возможность поиска записей, используя диапазон дат и/или диапазон цифровых значений. При создании пользовательских полей типа «Date», «DateTime», «Integer», «Currency», «Decimal» и «Float» Администратор системы может указать опцию «Поиск в диапазоне значений». По умолчанию данная опция уже добавлена в Расширенный поиск модулей «Маркетинг», «Заметки», «Сделки» и «Проекты».

Другие изменения

- Для темы «Classic» восстановлена поддержка сгруппированных модулей.

- Модули, ранее сгруппированные на закладках «Мероприятия» и «Маркетинг» теперь доступны на отдельных закладках.

- В базовый поиск добавлена опция «Актуальные», при включении которой в списке записей отображаются только актуальные записи (открытые сделки, запланированные мероприятия и т.п.). Если макет Формы Базового поиска был изменён, то при обновлении системы данная опция не появится – её можно добавить позже вручную, используя Студию.

- В модуль «Контрагенты» добавлена субпанель «Маркетинг» для связи контрагента с существующими маркетинговыми кампаниями.

- В Формы списка/просмотра/редактирования большинства модулей добавлена кнопка «Создать» для быстрого создания новой записи.
- Каждому документу теперь может быть назначен ответственный. Если макет Формы редактирования документа был изменён, то при обновлении системы поле «Ответственный(ая)» не появится – его можно добавить позже вручную, используя Студию.
- В Формах списка по умолчанию теперь содержится сортируемое поле «Дата создания». Если макет той или иной Формы списка был изменён, то при обновлении системы данное поле не появится – его можно добавить позже вручную, используя Студию.
- Добавлена возможность просмотра адресов Контрагента при связывании Контакта (уже содержащего адресные данные) с Контрагентом.
- Ссылка «Печать» теперь расположена в нижней части каждой страницы.
- В нижнюю часть каждой страницы добавлена ссылка «Наверх».
- В системное меню добавлен пункт «Помощь», предоставляющий англоязычную справочную информацию о текущем модуле.

Документация и ссылки

- Wiki: https://suitecrm.com/wiki/index.php/Main_Page
- Русскоязычный форум - https://suitecrm.com/forum/international-language-support/59
- Англоязычный форум - https://suitecrm.com/forum/index

Установка и обновление SugarCRM

Эта глава описывает процесс установки и обновления системы. Эта информация предназначена для администраторов системы. После установки, вы можете создавать пользователей и выполнять другие административные задачи. Sugar CE работает под лицензией GPL ver.3

Глава содержит следующие разделы:

- 'Подготовка к установке' на стр. 15.
- 'Установка системы' на стр. 19.
- 'Обновление системы' на стр. 30.
- 'Быстрое обновление системы' на стр. 36.
- 'Удаление системы' на стр. 36.

Подготовка к установке

В данном разделе рассматриваются требования к оперативной памяти, БД и программному обеспечению, которые необходимы для установки системы.

Перед установкой системы убедитесь, что на сервере установлены все необходимые компоненты. За более подробной информацией обратитесь к примечанию соответствующего релиза.

Примечание: Для поддержки многобайтовых символов необходима установка расширения **mbstrings**.

Требования к памяти

В файле *php.ini* настройте параметр memory_limit следующим образом:

- Для MySQL Server: 96 MB или более
- Для MS SQL Server: 96 MB или более

Требования в базе данных

- Для работы с Sugar 6.2 должна быть установлена БД MySQL версии 5.0 или выше.
- При использовании Microsoft SQL Server необходимо загрузить **SQL Server Driver for PHP версии 2.0** с сайта Microsoft и распаковать содержимое архива в папку \ext дистрибутива PHP.

Руководствуясь данной таблицей, выберите необходимый файл библиотеки:

Файл драйвера	Версия PHP	Потоково-безопасный код (Thread Safe)	Файл библиотеки
php_sqlsrv_53_nts_vc6.dll	5.3	Нет	php5.dll
php_sqlsrv_53_nts_vc9.dll	5.3	Нет	php5.dll
php_sqlsrv_53_ts_vc6.dll	5.3	Да	php5ts.dll
php_sqlsrv_53_ts_vc9.dll	5.3	Да	php5ts.dll
php_sqlsrv_52_nts_vc6.dll	5.2	Нет	php5.dll
php_sqlsrv_52_ts_vc6.dll	5.2	Да	php5ts.dll

Добавьте в файл *php.ini следующую строку:* extension=<dll_name>;

где dll_name - выбранный вами файл библиотеки.

Данный драйвер также требует установки **Microsoft SQL Server Native Client** на веб-сервере. Установите версию для SQL Server 2005, даже если вы используете SQL Server 2008.

Ограничение доступа к файлам системы

Для предотвращения неавторизованного доступа к файлам системы при использовании веб-сервера Apache рекомендуется выполнить следующее:

Перед запуском процесса установки Sugar в файле *httpd.conf* установите для папки Sugar параметр **AllowOverride** в значение **All**. После установки системы в корневой папке Sugar появится файл .htaccess, содержащий следующие строки:

```
# BEGIN SUGARCRM RESTRICTIONS
RedirectMatch 403 (?i)^.*\.log$
RedirectMatch 403 (?i)/+not_imported_.*\.txt
RedirectMatch 403
(?i)/+(soap|cache|xtemplate|data|examples|include|log4php|metadata|modules)/+.*\.(php|t
pl)
RedirectMatch 403 (?i)/+emailmandelivery\.php
RedirectMatch 403 (?i)/+cache/+upload
# END SUGARCRM RESTRICTIONS
```

Для проверки действия этих ограничений, попытайтесь просмотреть через браузер файл sugarcrm.log, должна появиться ошибка #403. Если этого не произошло – проверьте файл *.htaccess*. За более подробной информацией обратитесь к документации Apache.

Таблица совместимости

Платформа	Официально поддерживаемые версии	Комментарии
•Linux	Система может быть запущена на любых ОС, на которых возможен запуск PHP	
•Windows		
•Mac		
PHP		
PHP	5.2.1- 5.2.6, 5.2.8 - 5.2.14, 5.2.15, 5.2.17, 5.3.0-5.3.4,5.3.6	Поддерживается параметр MBstring.func_overload =7
Базы данных		
•MYSQL	5.0x, 5.1	Поддерживается Strict mode
•MS SQL Server	2005, 2008	
•ORACLE	10g, 11g	Только в версии «Enterprise»
Веб-серверы		
•Apache	2.0x, 2.2x	Любые версии, на которых возможен запуск PHP
•IIS	6.0, 7.0	
Почтовые серверы		
•Exchange		
•QMail		
•GMail		
•Yahoo		

Плагины SUGAR		
•Sugar Plug-in for Microsoft Outlook	Outlook 2003, 2007, 2010	
•Sugar Plug-in for Microsoft Word	Word 2003, 2007, 2010, XP	
•Sugar Plug-in for Microsoft Excel	Excel 2007, 2010	
Браузеры		
•Firefox •Google Chrome •IE •Safari	3.5, 3.6 11 7.0, 8.0 5.0	
Мультимедиа		
•Adobe Flash	Версия 7.0 и выше	

Рекомендуемая конфигурация

Платформа	Официально поддерживаемые версии	Комментарии
Linux		
•PHP version •Apache •RedHat Enterprise	5.2.14 2.0.63, 2.2.16 Workstation 5	
Базы данных		
•MySQL •SQL Server •Oracle	5.1 2008 10g	Только в версии «Enterprise»

Windows		
•Windows •PHP •IIS	2003 5.2.14 7.0	(+FastCGI +Wincache)
Базы данных		
•MySQL •SQL Server •Oracle	5.1 2008 10g	Только в версии «Enterprise»

Установка системы

Ознакомьтесь с данным подразделом, если вы впервые приступаете к установке системы. Если система уже установлена и вам необходимо её обновить – перейдите к подразделу 'Обновление системы' на стр. 30.

Для установки системы выполните следующее:

1. В зависимости от имеющейся операционной системы установите соответствующие версии PHP, веб-сервера и базы данных, руководствуясь приведенными выше таблицами.
2. Загрузите архив с файлами Sugar.
3. Скопируйте файлы архива в соответствующую папку веб-сервера и настройте права доступа к файлам и папкам системы.
4. Проверьте, чтобы переменной *variables_order* в файле php.ini было присвоено значение "EGPCS", так как в системе используются суперглобальные массивы.
5. Установите Sugar Community Edition, используя мастер установки.

Примечание: Если были внесены изменения в файл php.ini, то перед установкой системы не забудьте перезапустить веб-сервер.

Загрузка файлов системы

Откройте страницу https://github.com/sugarcrm/sugarcrm_dev и скачайте необходимый архив.

Копирование файлов системы на веб-сервер

После скачивания архива его необходимо распаковать в соответствующую папку веб-сервера и установить права на распакованные файлы.

1. Уточните расположение корневой папки (*webroot)* веб-сервера. Чаще всего она имеет следующее расположение:

   /var/www/html/ (Linux/Apache)

   C:\Inetpub\wwwroot\ (Windows/IIS)

   C:\Program Files\Apache Group\Apache\htdocs\ (Windows/Apache)

   /Library/Web server/Documents/ (MacOS X/Apache)

2. Распакуйте файлы системы либо в корневую папку, либо в необходимую подпапку веб-сервера.

3. Установите права на распакованные файлы системы. Следующие файлы и папки со всех их содержимым должны быть доступны для записи пользователю веб-сервера:

   - **cache**
   - **custom**
   - **modules**
   - **config.php**
   - **config_override.php**
   - **sugarcrm.log**

   Примечание: в системе как правило присутствуют несколько файлов журнала: sugarcrm.log, sugarcrm.log.1, sugarcrm.log.2 и т.д.

Например:

"chgrp ApacheUser.ApacheGroup <*SugarInstallRoot*> -R" - команда рекурсивно меняет владельца файлов системы на ApacheUser и добавляет файлы в группу ApacheGroup.

"chmod 755 <*SugarInstallRoot*> -R" - команда рекурсивно устанавливает права на чтение/запись/выполнение для владельца файлов и права на чтение/выполнение для всех остальных пользователей.

Пользователи, имеющие полный доступ к файлам системы, могут различаться в зависимости от используемой конфигурации системы, например:

- apache (Linux/Apache)
- nobody (Linux/Apache)
- IUSR_computerName (Windows/IIS)

За дополнительной информацией по данному вопросу обратитесь к системному администратору.

4. Прежде чем работать с системой - убедитесь, что все файлы в корневой директории системы, а также файлы в папке «include» доступны для чтения/выполнения.

Использование мастера установки

После копирования файлов и установки необходимых прав вы можете использовать мастер установки. Для доступа к мастеру в адресной строке браузера введите:
http://<АдресСервера>/<ПутьКПапкеСФайламиSugar>/install.php

Например: http://localhost/Sugar-Full_6.2/install.php

Вы можете выбрать как обычную, так и выборочную установку. Не смотря на то, что рекомендуется обычная установка, вы можете выбрать выборочную установку в случае, если:

- Учетная запись администратора базы данных не может быть использована в качестве административной учетной записи Sugar.
- Региональные настройки должны быть указаны непосредственно в процессе установки системы, а не после входа в систему.

Обычная установка системы

1. Откройте браузер и введите описанный выше путь в файлу *install.php*.
2. На экране отобразится страница приветствия.

При необходимости выберите из выпадающего списка язык установки системы и нажмите на кнопку «Вперед».

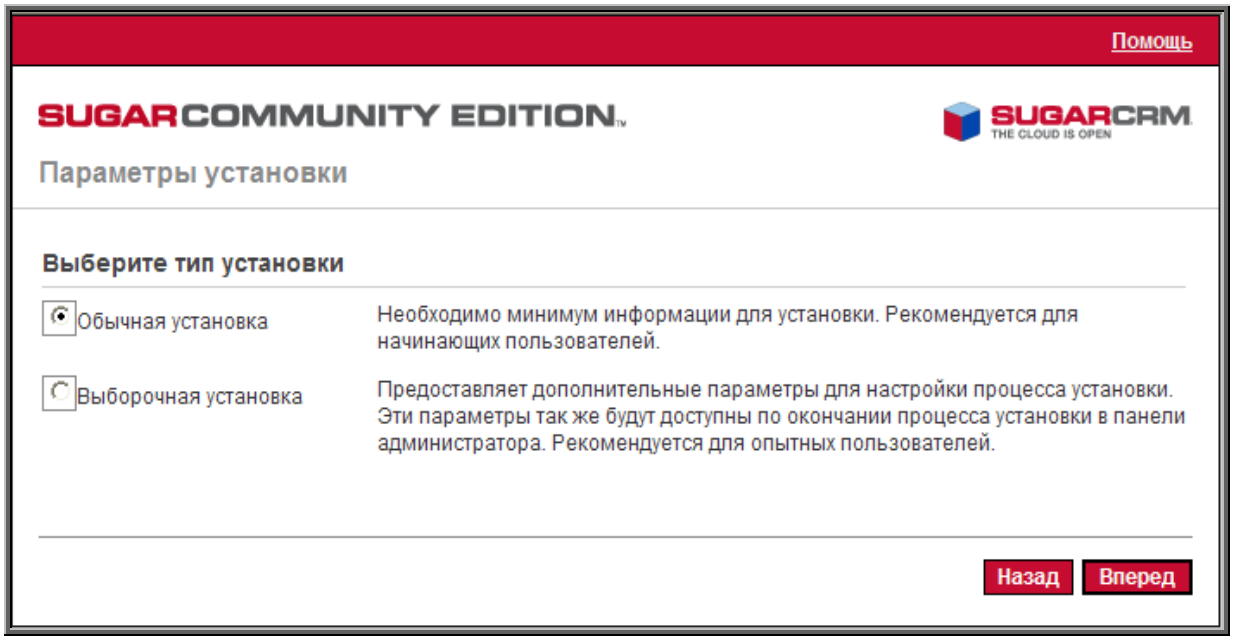
К сожалению, среди предложенных в выпадающем списке языков установки отсутствует русский язык. Если вам все же хотелось бы видеть русифицированные диалоги мастера установки, то простейший способ добиться желаемого – это заменить один из стандартных языковых файлов инсталлятора. Для этого:

- *Скачайте один из пакетов русификации, например RUSSIAN RAPIRA Language Pack.*
- *Распакуйте полученный архив и скопируйте языковой файл инсталлятора (/install/language/ru_ru.lang.php) в папку с языковыми файлами инсталлятора устанавливаемой системы (SugarRootFolder/install/language).*
- *Переименуйте скопированный файл ru_ru.lang.php в один из существующих языковых файлов, например в zh_cn.lang.php*
- *На первом шаге установке из выпадающего списка выберите соответствующий язык, в данном случае – китайский.*

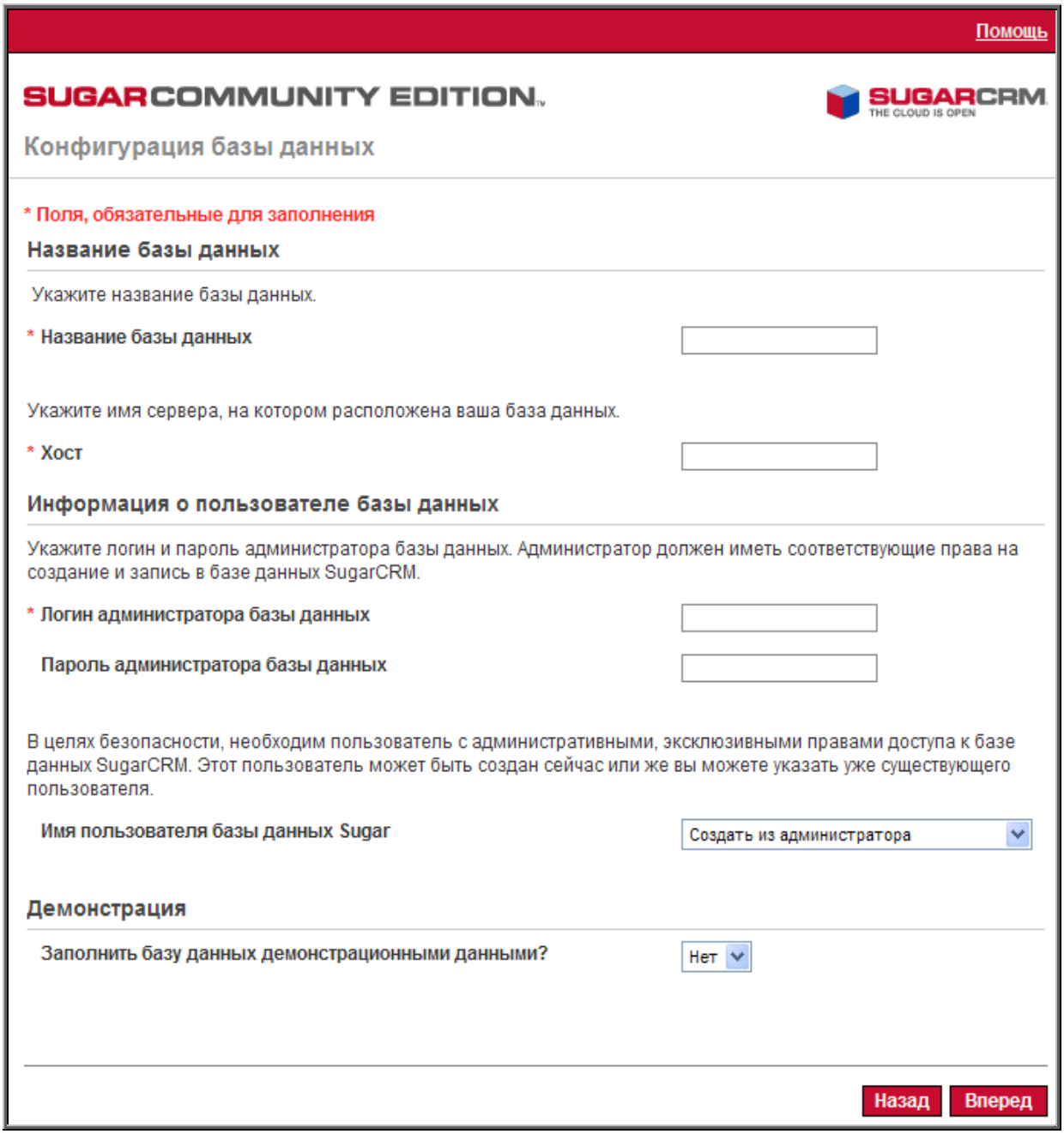
3. Ознакомьтесь со страницей, содержащей основные системные требования, необходимые для успешной установки системы и нажмите на кнопку «Вперед».
4. Примите лицензионное соглашение и нажмите на кнопку «Вперед».

Инсталлятор проверит права доступа к файлам системы и отобразит диалог выбора типа установки.

Примечание: До того, как вы нажмёте на кнопку «Установить», вы можете изменять любые ранее указанные параметры, нажав на кнопку «Назад».



5. Выберите обычную установку и нажмите на кнопку «Вперед».
6. Укажите тип используемой базы данных и нажмите на кнопку «Вперед».



7. Укажите название базы данных. По умолчанию предлагается «*sugarcrm*», но вы можете изменить это значение на желаемое.
8. Для MySQL и SQL Server укажите имя сервера.

Если база данных расположена на одном компьютере с веб-сервером, то по умолчанию используется значение «*localhost*».

9. Укажите логин и пароль администратора базы данных. Затем укажите имя пользователя базы данных Sugar.

Убедитесь, что указанный вами администратор базы данных имеет права на создание/запись в базе данных Sugar.

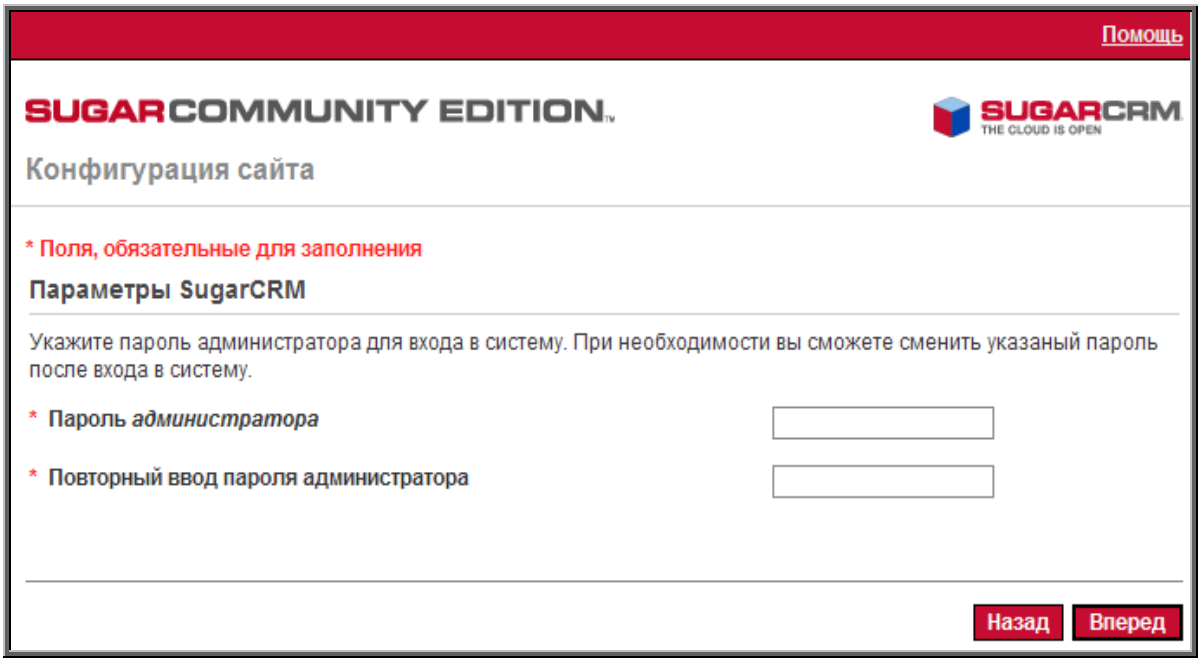
При использовании My SQL или SQL Server по умолчанию инсталлятор предлагает использовать данные администратора базы данных в качестве пользователя базы данных Sugar. Но при необходимости для этой роли вы можете выбрать существующего или создать нового пользователя.

Для указания существующего пользователя выберите соответствующий пункт из выпадающего списка. Для создания нового пользователя выберите пункт «Создать пользователя» и введите логин и пароль.

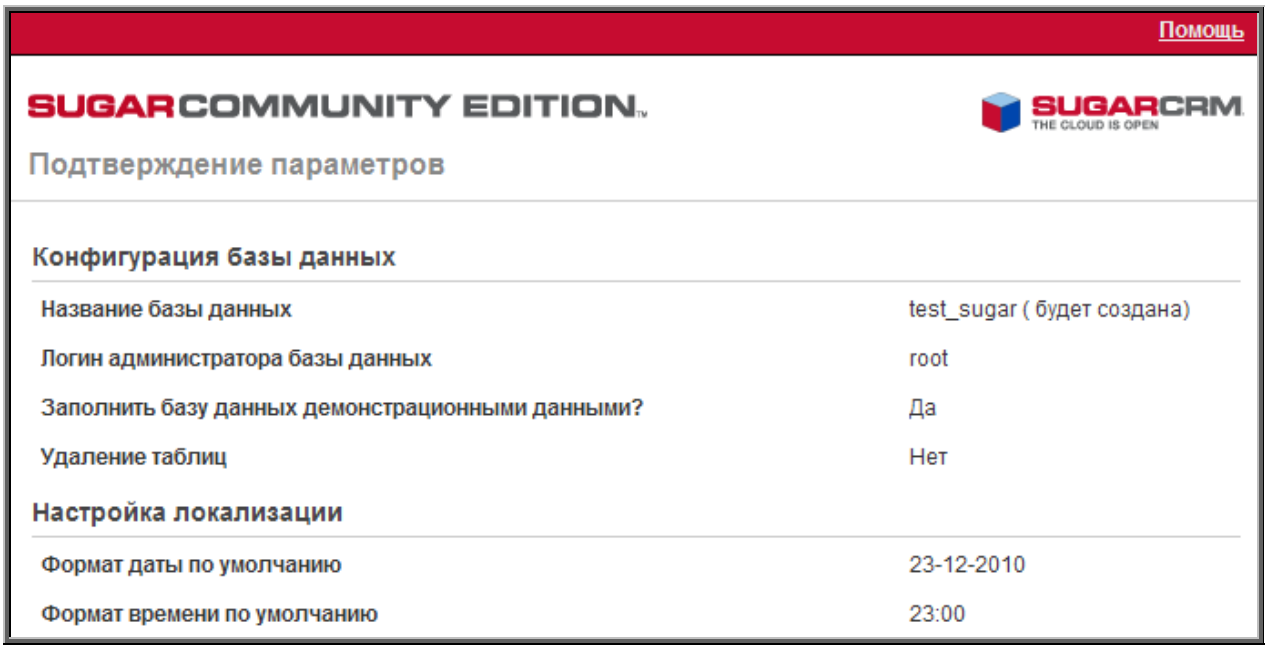
10. Если вы ходите заполнить базу данных демонстрационными данными – выберите «Да» из выпадающего списка.
11. Нажмите на кнопку «Вперед».

Инсталлятор проверяет введенную вами информацию. Если указанная база данных уже существует, то вам будет предложено, либо использовать существующую базу данных (в этом случае все таблицы базы данных будут удалены), либо создать новую базу данных.

Нажмите на кнопку «Принять» для использования существующей базы данных, либо на кнопку «Отмена» для указания новой базы данных.



12. Укажите пароль администратора системы и нажмите на кнопку «Вперед».



На экране отобразится страница подтверждения указанных вами параметров.

13. Для печати данной страницы нажмите на кнопку «Печать». Для отображения паролей в распечатке нажмите на кнопку «Показать пароли» перед процессом печати.
14. Для запуска процесса установки нажмите на кнопку «Установить».
15. После окончания установки системы нажмите на кнопку «Вперед».
16. На экране отобразится страница регистрации. Вы можете либо ввести и отправить регистрационные данные либо пропустить данный шаг и перейти к диалогу ввода логина/пароля.

Выборочная установка системы

Выборочная установка системы отличается от обычной установки системы только пунктами 11 и 12.

1. Откройте браузер и введите описанный выше путь в файлу *install.php*.
   На экране отобразится страница приветствия, содержащая основные системные требования, необходимые для успешной установки системы.
2. Ознакомьтесь с содержимым страницы и нажмите на кнопку «Вперед».
3. Примите лицензионное соглашение, при необходимости выберите из выпадающего списка язык установки системы и нажмите на кнопку «Вперед».

4. Выберите выборочную установку и нажмите на кнопку «Вперед».
5. Укажите тип используемой базы данных и нажмите на кнопку «Вперед».
6. Укажите название базы данных. По умолчанию предлагается «sugarcrm», но вы можете изменить это значение на желаемое.
7. Для MySQL и SQL Server укажите имя сервера.

   Если база данных расположена на одном компьютере с веб-сервером, то по умолчанию используется значение «*localhost*».

8. Укажите логин и пароль администратора базы данных. Затем укажите имя пользователя базы данных Sugar.

   Убедитесь, что указанный вами администратор базы данных имеет права на создание/запись в базе данных Sugar.

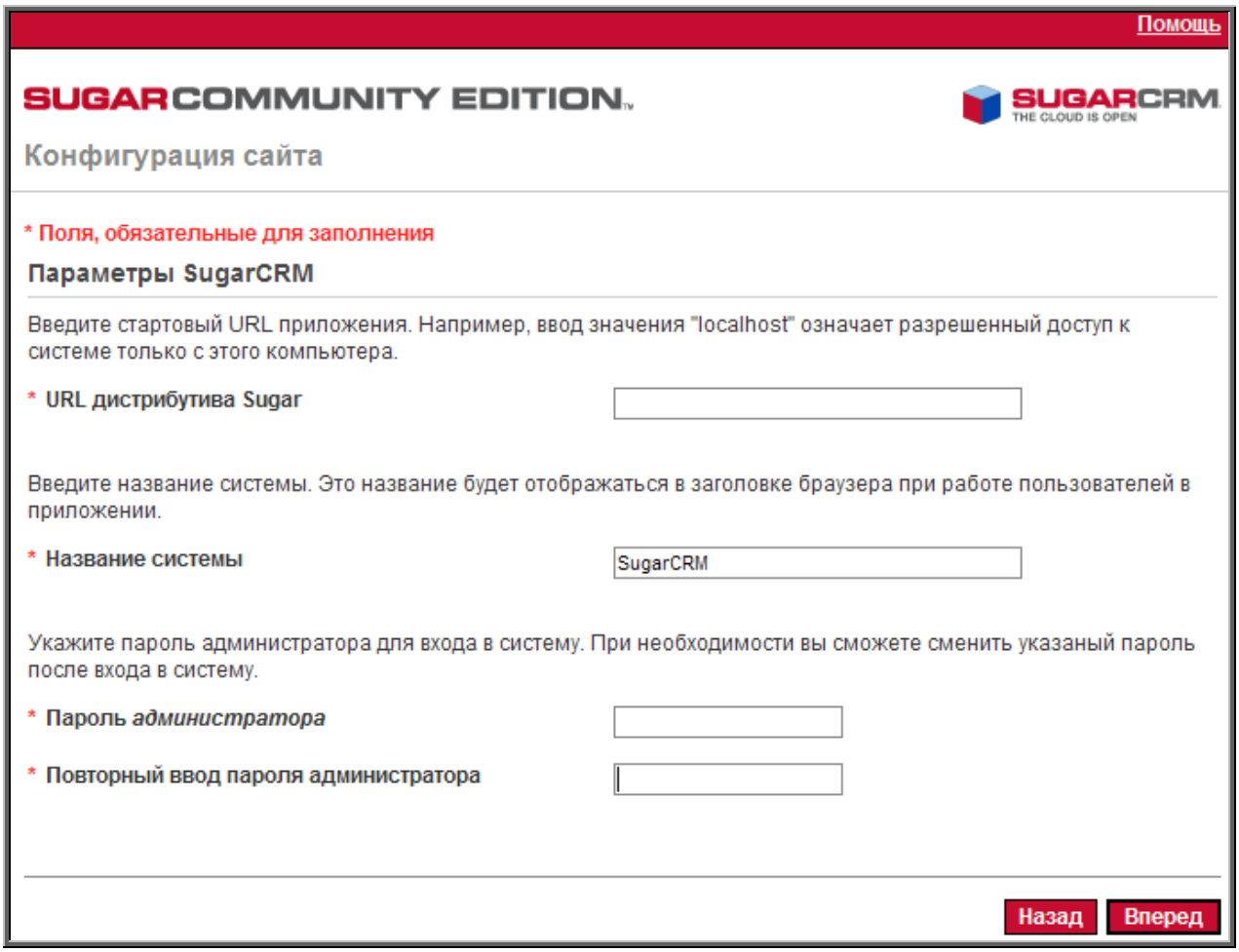
   При использовании My SQL или SQL Server по умолчанию инсталлятор предлагает использовать данные администратора базы данных в качестве пользователя базы данных Sugar. Но при необходимости для этой роли вы можете выбрать существующего или создать нового пользователя.

   Для указания существующего пользователя выберите соответствующий пункт из выпадающего списка. Для создания нового пользователя выберите пункт «Создать пользователя» и введите логин и пароль.

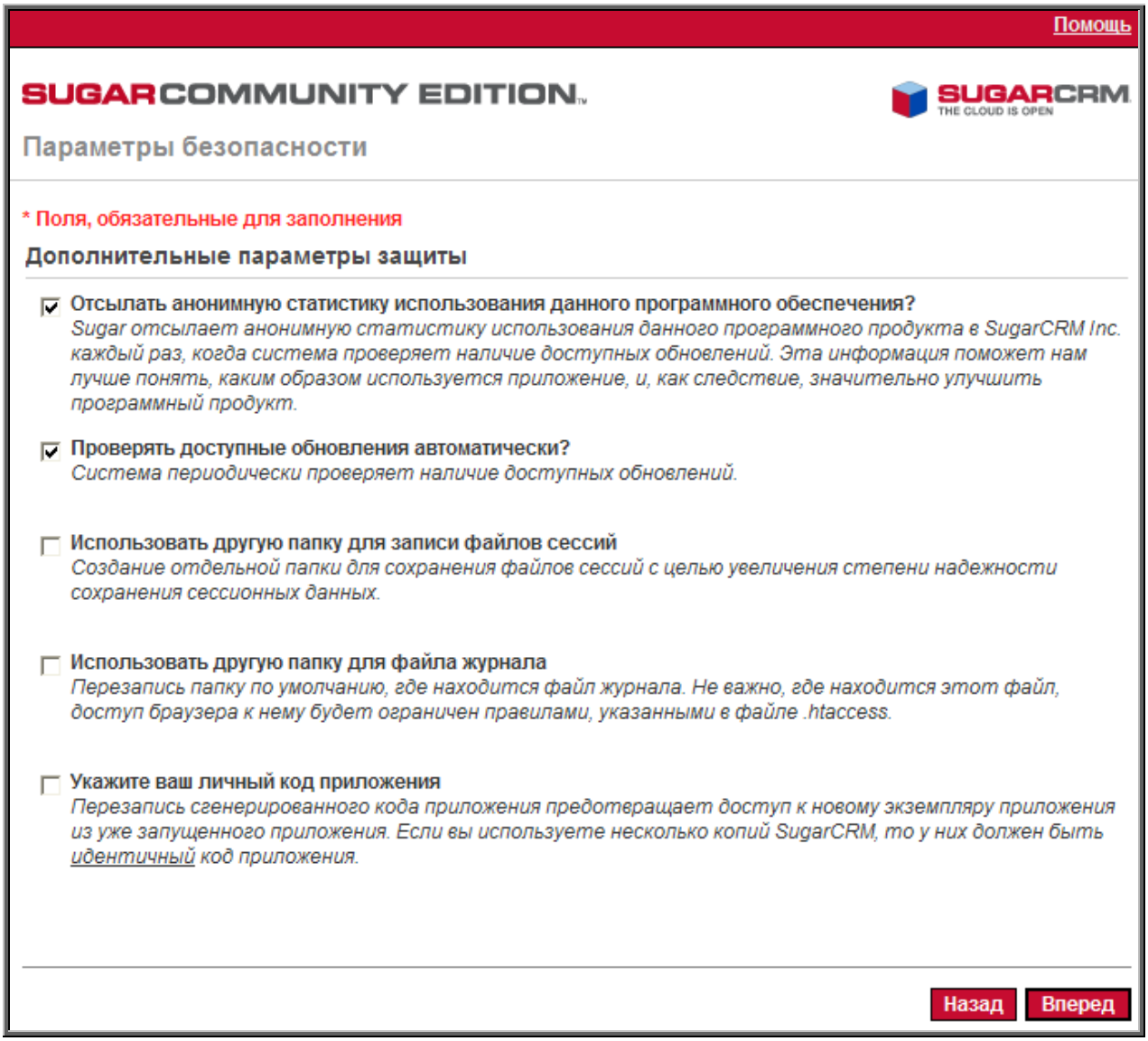
9. Если вы ходите заполнить базу данных демонстрационными данными – выберите «Да» из выпадающего списка.
10. Нажмите на кнопку «Вперед».

    Инсталлятор проверит введенную вами информацию. Если указанная база данных уже существует, то вам будет предложено либо использовать существующую базу данных (в этом случае все существующие таблицы базы данных будут предварительно удалены), либо создать новую базу данных.

    Нажмите на кнопку «Принять» для использования существующей базы данных, либо на кнопку «Отмена» для указания новой базы данных.



11. Укажите URL системы, название системы, которое будет отображаться в заголовке браузера, пароль администратора и нажмите на кнопку «Вперед».



12. Отметьте необходимые опции в параметрах безопасности и нажмите на кнопку «Вперед».

13. Укажите региональные настройки и нажмите на кнопку «Вперед».

    На экране отобразится страница подтверждения указанных вами параметров.

14. Для печати данной страницы нажмите на кнопку «Печать». Для отображения паролей в распечатке нажмите на кнопку «Показать пароли» перед процессом печати.

15. Для запуска процесса установки нажмите на кнопку «Установить».

После окончания установки системы нажмите на кнопку «Вперед».

16. На экране отобразится страница регистрации. Вы можете либо ввести и отправить регистрационные данные либо пропустить данный шаг и перейти к диалогу ввода логина/пароля.

17. После входа в систему вам будет предложено настроить основные параметры пользователя. При желании вы можете пропустить этот шаг и вернуться к настройке позже, как это описано в разделе 'Настройка параметров пользователя' на стр. 40.

Обновление системы

В данном разделе описывается процесс обновления системы, как при помощи мастера обновления, так и при помощи скрипта быстрого обновления.

Прежде всего, необходимо скачать необходимый пакет обновления со страницы https://github.com/likhobory/SugarCE-Upgrade-4.5.1-to-6.5.20

Для обновления системы через мастер обновления необходимо войти в систему. Для обновления системы через скрипт быстрого обновления необходимо запустить PHP-скрипт непосредственно на веб-сервере с установленной системой.

Внимание: Настоятельно рекомендуется запускать процесс обновления на КОПИИ рабочей системы.

Таблица совместимости (при обновлении)

Версия PHP	**5.2.1-5.2.6, 5.2.8-5.2.15, 5.2.17, 5.3.0 - 5.3.6**	
База данных	**MySQL** - 5.0x, 5.1 **MSSQL** - 2005, 2008 **Oracle** 10g, 11g (только в Sugar Enterprise)	
Операционная система	**Windows**: **Linux**: **Mac**:	Любые версии, на которых может быть запущен PHP.

Подготовка к обновлению

- Перед запуском обновления создайте резервные копии как файлов Sugar, так и файлов базы данных.
- Если в php.ini настроен и включен какой-либо PHP-ускоритель, то на время обновления его необходимо отключить.
- Если используется Zend Core 2.0, то перед запуском обновления необходимо увеличить следующие стандартные параметры:
    1. В файле *…\Zend\Core\etc\fastcgi.conf* увеличьте значение параметра *ConnectionTimeout* до 3000 секунд и параметра *RequestTimeout* до 6000 секунд.
    2. В файле *php.ini* увеличьте значение параметра *max_execution_time* до 6000 секунд.
- Поскольку файл обновления достаточно большой по объему, необходимо выполнить следующее:

1. В разделе «Настройки конфигурации» панели администрирования системы увеличьте значение параметра «Максимальный размер загружаемого файла» до 21000000 байт (20 мегабайт).
2. В файле *php.ini* увеличьте значения следующих параметров:
    a. post_max_size – не менее 60MB.
    b. upload_max_filesize settings – не менее 60MB.
    c. max_input_time – не менее 60.
    d. memory_limit - 256MB

- Если в качестве веб-сервера используется Apache Web и в файле *httpd.conf* используется параметр *LimitRequestBod,*то его значение должно быть не менее 2GB.

После выполненных настроек необходимо перезапустить веб-сервер. Затем можно перейти к обновлению системы.

- Убедитесь, что в процессе обновления пользователь веб-сервера имеет права на запись как в базе данных системы, так и в папке (включая все подпапки) с файлами Sugar.
- Обновление системы может выполняться до 30 минут. Если используется веб-сервер IIS, убедитесь, что допустимое время выполнения CGI-скрипта установлено более чем в 300 секунд.
- Если код какого-либо модуля был изменен, перед обновлением настоятельно рекомендуется не оставлять файлы модуля в стандартных

папках, а скопировать их в папку *Custom*, поскольку в процессе обновления измененные файлы могут быть перезаписаны новыми версиями аналогичных файлов.

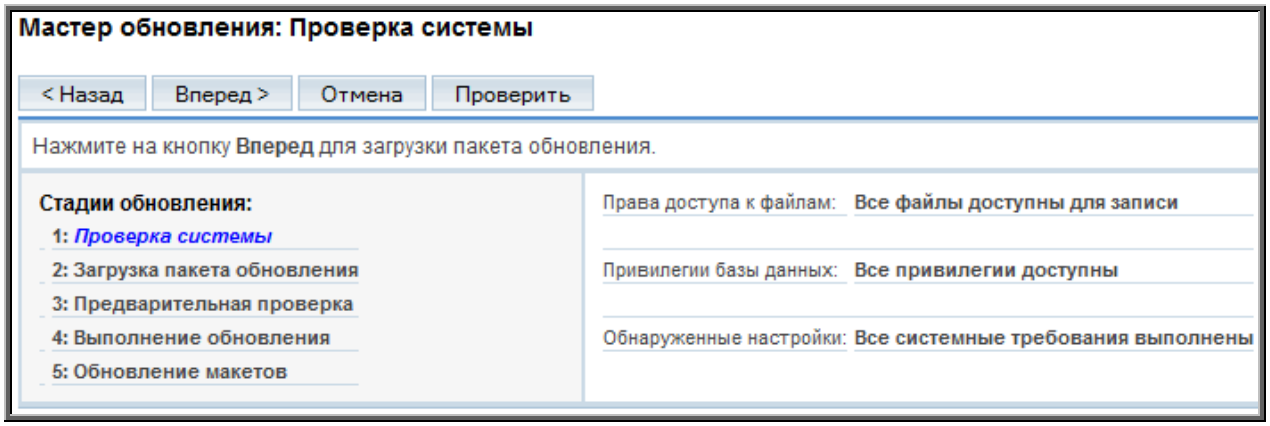
Использование мастера обновления

Перед обновлением убедитесь, что файл *config.php*, расположенный в корневой папке системы, доступен для записи.

Примечание: Обновление Sugar вручную (путем замены файлов системы и выполнения скриптов SQL) не поддерживается.

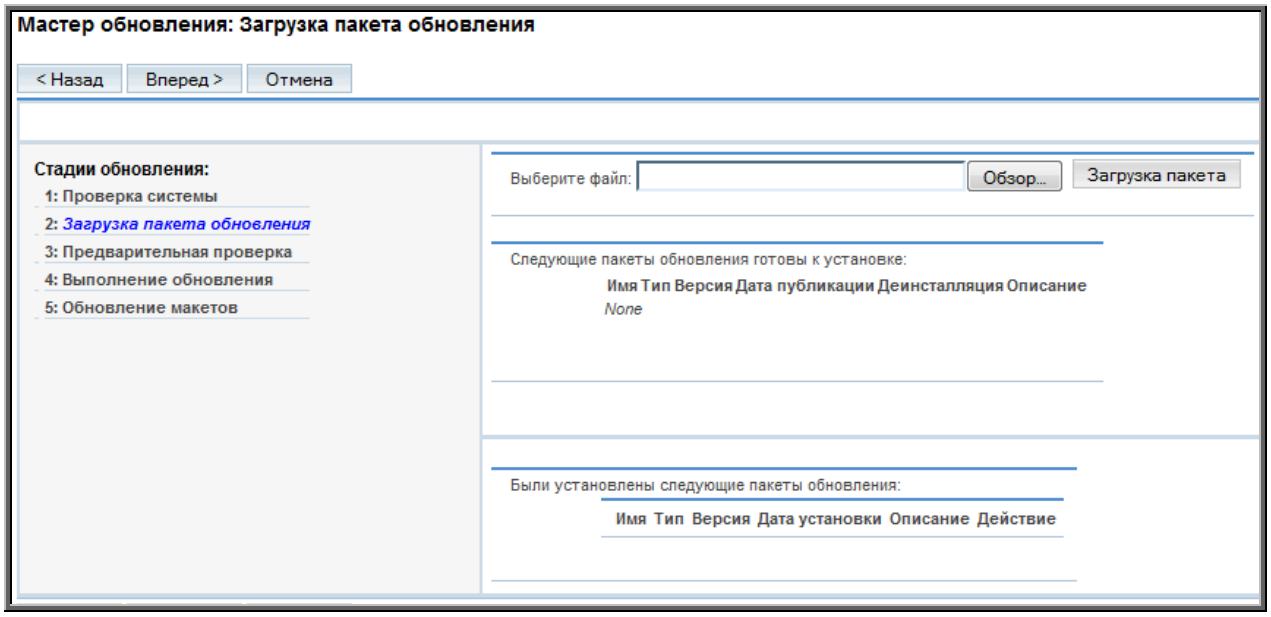
Для обновления системы при помощи мастера обновления выполните следующее:

1. Загрузите файл обновления с сайта SugarCRM.
2. Войдите в систему под учетной записью администратора и в панели администрирования перейдите в раздел «Мастер обновления».
3. После ознакомления со стартовой страницей мастера нажмите на кнопку «Вперед».

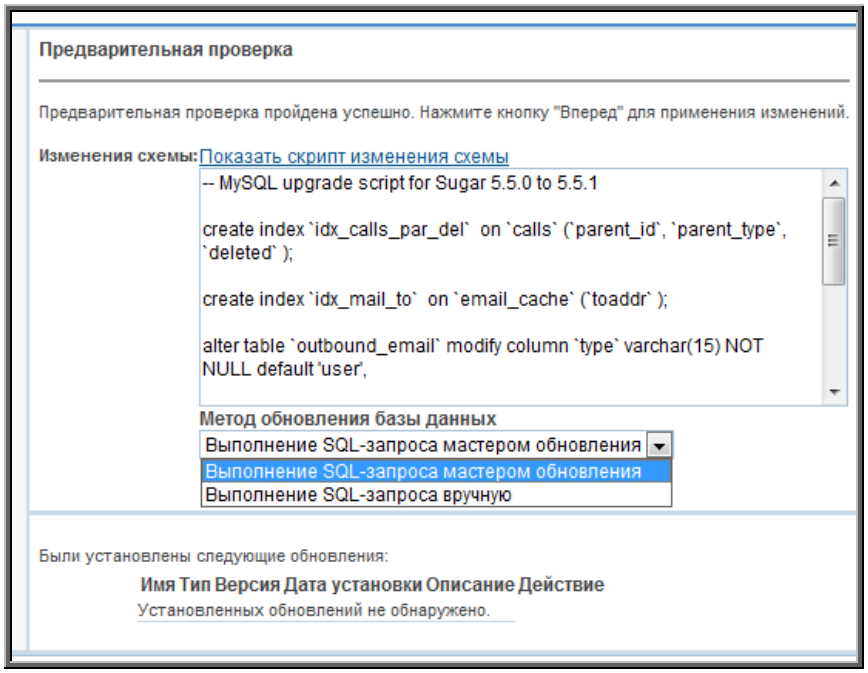


Вы перейдете на страницу проверки системы. В случае возникновения проблем с правами доступа к файлам или с настройками системы – вы увидите соответствующие предупреждения. Устраните возникшие проблемы и нажмите на кнопку «Проверить».

4. Если проверка пройдена успешно – нажмите на кнопку «Вперед» для перехода на страницу загрузки пакета обновления.



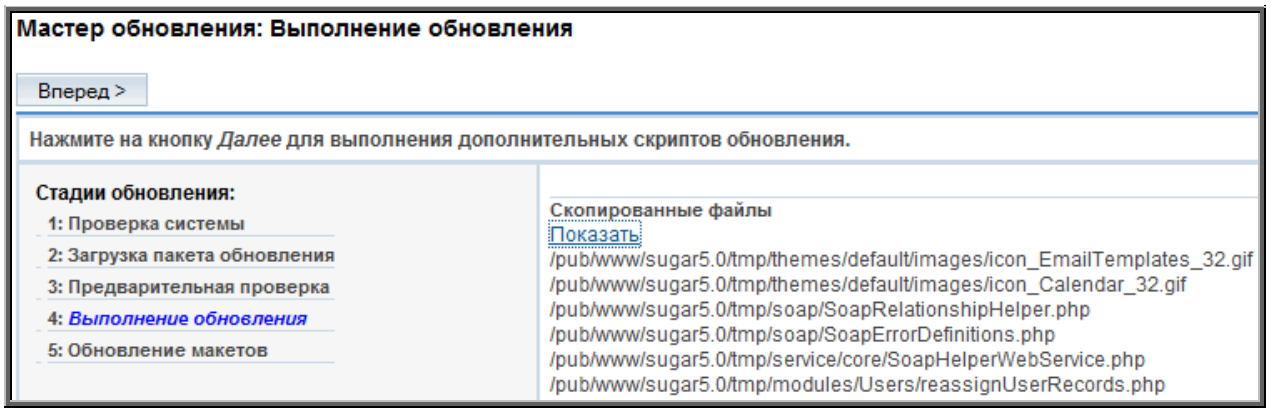
5. Нажмите на кнопку «Обзор» и укажите путь к пакету обновления.
6. Нажмите на кнопку «Загрузка обновления».
7. После успешной загрузки пакета нажмите на кнопку «Вперед» для перехода на страницу предварительной проверки.



В случае различия структуры баз данных между текущей и загружаемой версиями системы – вы можете просмотреть соответствующий скрипт, изменяющий структуру текущей БД.

По умолчанию SQL-запрос выполняется мастером обновления. Если вы хотите выполнить запрос вручную, то из выпадающего списка выберите пункт «Выполнение SQL-запроса вручную» и отметьте опцию «Проверять, когда запрос был выполнен вручную».

8. При необходимости вторичной проверки нажмите на кнопку «Проверить», если проверка пройдена успешно, нажмите на кнопку «Вперед» для выполнения основного этапа обновления.



После выполнения обновления вы можете просмотреть скопированные файлы.

9. Нажмите кнопку «Вперед».

10. В процессе обновления системы выполняется объединение трёх типов макетов модулей: изменённых пользователями макетов старого экземпляра системы, стандартных макетов старого экземпляра системы и стандартных макетов нового экземпляра системы. Если в новых макетах предполагаются новые стандартные поля (и аналогичные поля не были добавлены ранее в старые макеты через Студию или другим «upgrade-safe» способом), то эти поля будут добавлены в соответствующие старые обновляемые макеты. Также если в обновлённых макетах предполагается новое расположение стандартных полей (и это расположение не было изменено ранее в старых макетах через Студию), то обновление приведет к новому расположению полей в обновляемых макетах.

Таким образом, если старые макеты модулей были изменены пользователями, а в новых макетах были добавлены новые или перемещены прежние стандартные поля, то на следующем шаге

обновления будет отображена страница обновления макетов, на которой будут перечислены все макеты, которые будут подвергнуты изменениям в новой версии системы.

Вы можете снять отметки с тех макетов, которые вы хотите оставить без изменений. По умолчанию отмечены все обновляемые макеты. При необходимости вы можете позже самостоятельно внести необходимые изменения через Студию.
Например, в версии 6.1 в Формы просмотра/редактирования *Заметок*, а также в *Шаблоны E-mail* добавлено новое стандартное поле «Ответственный(ая)». Если в обновляемой системе Форма редактирования *Заметок* уже была изменена пользователями, но стандартные *Шаблоны E-mail* осталась без изменений, то на странице обновления макетов будут перечислены макеты только Формы просмотра и Формы редактирования *Заметок,* стандартные *Шаблоны E-mail* перечислены не будут.

11. Нажмите кнопку «Вперед». Если на предыдущем шаге были указаны макеты модулей, подлежащие обновлению, то появится сообщение, подтверждающее, что макеты были успешно обновлены.
12. Нажмите кнопку «Вперед» для перехода к заключительному этапу обновления. Если ранее было выбрано ручное выполнение SQL-запросов, то оно должно быть выполнено на данном этапе.
13. Нажмите на кнопку «Готово», после чего откроется главная страница системы.
14. В панели администрирования перейдите в раздел «Восстановление» и выполните перестройку расширений и перестройку связей. Более подробная информация находится в разделе 'Восстановление' на стр. 215.

Примечание: Если процесс обновления завершился неудачно, обратитесь к файлу *upgradeWizard.log,* расположенному в корневой папке системы.

Блокировка мастера обновления

Если вы управляете несколькими экземплярами Sugar и хотите сохранять полный контроль над ними, то вы можете заблокировать мастер обновления с той целью, чтобы другие пользователи с правами администратора не могли бы обновить ни один из экземпляров системы. Для этого:

1. Откройте файл *config.php* в текстовом редакторе.
2. Отредактируйте нижеследующий параметр:
   $sugar_config['admin_access_control']=true
3. Сохраните файл конфигурации.

Быстрое обновление системы

Быстрое обновление позволит вам обойти некоторые ограничения, препятствующие работе мастера обновления при работе в веб-среде. Ограничение на размер загружаемого файла, ограничения на время выполнения скрипта, ограниченное время сессии – вот только некоторые проблемы, с которыми вы можете столкнуться при обновлении системы.

Примечание: Скрипт silentUpgrade.php в процессе работы создает новые файлы от имени текущего пользователя. Например, для пользователя **root** он создаст файлы от имени пользователя/группы **root**. Так как Apache в данном случае не сможет прочитать файл, вы должны убедиться, что пользователь веб-сервера имеет права на чтение /запись файла скрипта.

Для быстрого обновления выполните следующее:

1. Из консоли веб-сервера запустите скрипт *silentupgrade.php*:

php.exe -f silentUpgrade.php [***upgradeZipFile***] [***logFile***] [***pathToSugarInstance***] [***adminUser***]

Где:

upgradeZipFile - полный путь к пакету обновления, например к SugarCE-Upgrade-5.5.0-to-6.2.0.zip

logFile - полный путь к файлу журнала.

pathToSugarInstance - полный путь к экземпляру обновляемой системы.

adminUser - логин администратора системы.

2. В панели администрирования перейдите в раздел «Восстановление» и выполните перестройку расширений и перестройку связей. Более подробная информация находится в разделе 'Восстановление' на стр. 215.

Удаление системы

Если возникла необходимость в удалении системы, то выполните следующее:

1. На сервере удалите папку с файлами системы
2. На сервере БД удалите соответствующие файлы из базы данных.

Основные сведения

Данное руководство предполагает, что вам доступны требуемые ресурсы, необходимые для доступа к системе, и вы умеете их использовать. Если вы не уверены в том, что ваш компьютер удовлетворяет необходимым требованиям или вы не знаете, как использовать необходимый инструментарий (браузер) – обратитесь к администратору системы.

Глава включает в себя следующие разделы:

- 'Технические требования' на стр. 37.
- 'Вход в систему' на стр. 38.
- 'Настройка параметров пользователя' на стр. 40.
- 'Настройка пароля доступа в систему' на стр. 46.

Технические требования

Перед использованием системы убедитесь, что установлено и настроено все необходимое программное обеспечение:

1. Веб-браузер. Система была успешно протестирована со следующими браузерами:

Браузер	**Версия**	**Домашний сайт**
Firefox	3.5, 3.6	www.mozilla.org/firefox
Google Chrome	11.0	www.google.com/chrome?hl=ru
Microsoft Internet Explorer	7.0, 8.0	www.microsoft.com/ie
Safari	5.0	http://www.apple.com/safari/

При использовании более старых версий браузеров у вас могут возникнуть проблемы при работе с системой.

2. В браузере включите JavaScript и cookie.

И JavaScript и cookie должны быть включены по умолчанию. Для проверки настроек выполните следующее:
Firefox: В меню выберите: Инструменты > Настройки… > закладки «Содержимое» и «Приватность».
Google Chrome: В меню выберите: Параметры > закладка «Расширенные» > кнопка «Настройки содержания…»
Internet Explorer: В меню выберите: Сервис > Свойства обозревателя > закладки «Конфиденциальность» и «Безопасность».
Safari: В меню выберите: Настройки > Безопасность.

Для пользователей Mozilla Firefox: если в браузере установлены такие популярные дополнения как «Adblock Plus» и/или «NoScript» – отключите их для страницы системы.

Для пользователей Google Chrome: если в браузере установлены такие популярные расширения как «Adblock» и/или «NotScripts» – отключите их для страницы системы.

3. Проверьте доступ к веб-серверу, на котором установлена система.

Веб-адрес (URL) для доступа к системе вам может сообщить администратор системы.

Примечание: Более подробная информация о совместимом с системой программном обеспечении содержится в разделе 'Установка и обновление SugarCRM' на стр. 15.

Особенности навигации в системе

Система динамически создает новые страницы HTML, которые браузер отображает при нажатии определенного элемента на текущей веб-странице. Страницы могут не отображаться, если вы используете стандартные кнопки навигации браузера (Вперед, Назад). Поэтому для навигации по системе рекомендуется использовать меню «Последние просмотры» или закладки модулей.

Примечание: Рекомендуемое разрешение экрана при работе с системой - 1024x768 пикселей или выше.

Вход в систему

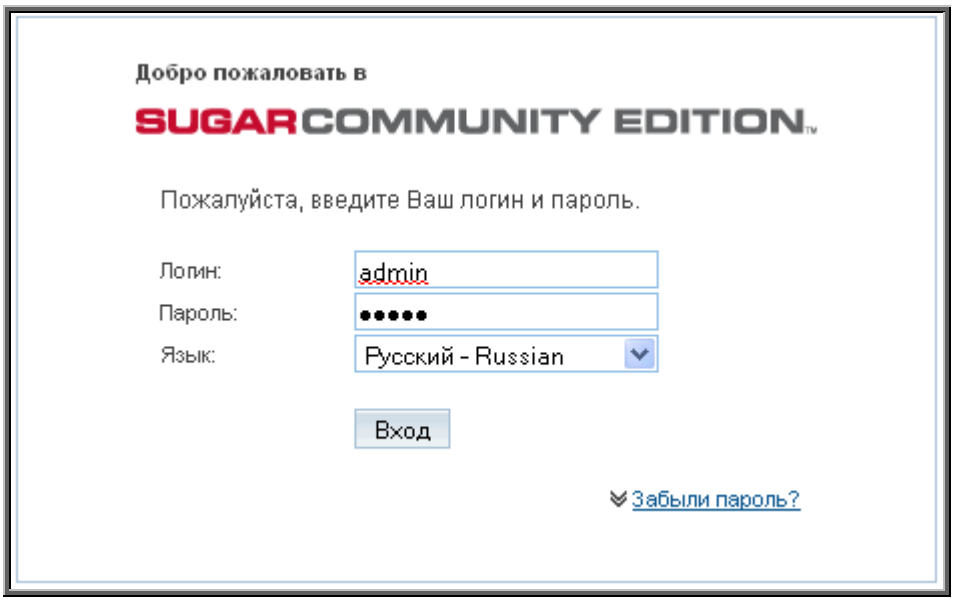
Вход в систему осуществляется через браузер.

Если вы не можете войти в систему – проверьте у администратора системы правильность выданного вам логина и пароля, а также убедитесь, что ваша учетная запись не была отключена.
Если вы забыли пароль входа в систему – воспользуйтесь ссылкой «Забыли пароль?» на странице ввода логина/пароля (данная ссылка доступна в том случае, если администратор системы предварительно настроил необходимый функционал). Введите свой логин, зарегистрированный в системе адрес вашей электронной почты, и нажмите на кнопку «Отправить E-mail». Если все данные были введены правильно, на указанный адрес будет выслано письмо, содержащее ссылку на специальную страницу системы, где вы сможете указать новый пароль доступа к системе.

Для входа в систему выполните следующее:

1. Откройте браузер и в адресной строке введите веб-адрес Sugar.

2. На появившейся странице укажите ваш логин и пароль, при необходимости – выберите язык интерфейса.

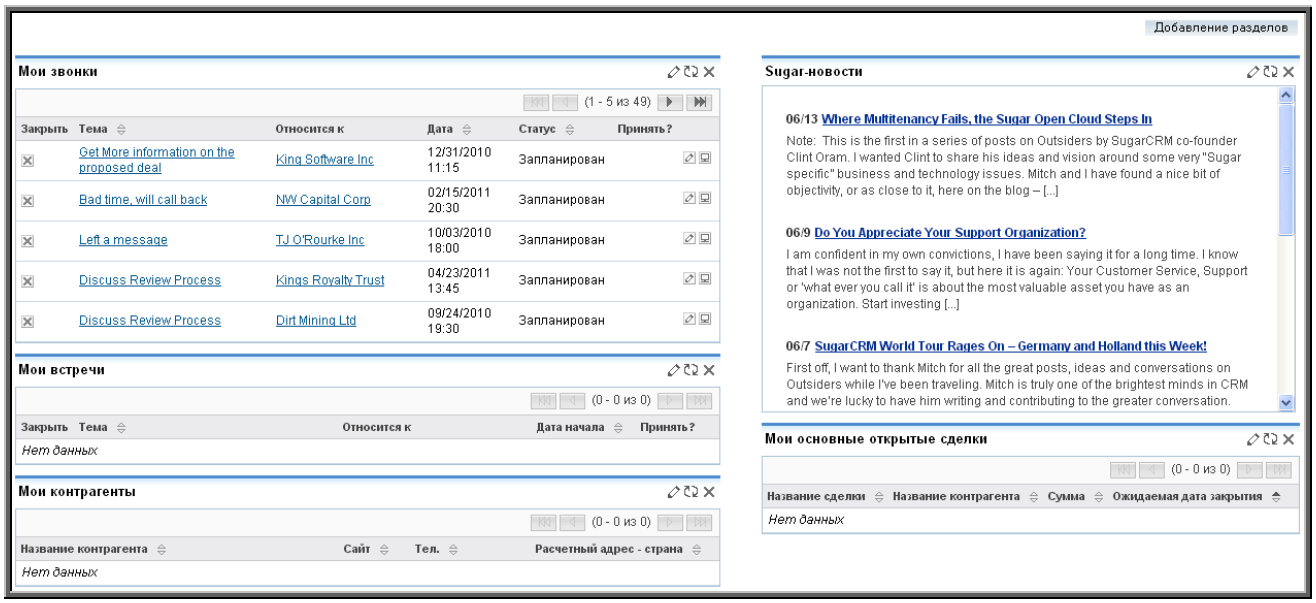


3. Нажмите на кнопку «Вход». При первом входе в систему отобразится мастер настройки основных параметров пользователя системы. Даже если основные параметры уже были настроены администратором системы – вы можете в случае необходимости воспользоваться мастером для детальной настройки тех или иных параметров. Доступ к полному перечню параметров вы всегда можете получить на странице настроек текущего пользователя.

Если администратором системы был предварительно указан сервер исходящей почты, то мастер настройки отобразит соответствующую страницу настройки почтовых параметров, где вы можете указать логин и пароль.

4. По окончании работы мастера нажмите на кнопку «Готово».

После этого на экране отобразится главная страница системы и вы можете приступать к работе в системе. На рисунке ниже изображена часть главной страницы системы с использованием стандартной темы «Sugar».



Настройка параметров пользователя

Как правило, администратор предварительно настраивает параметры для всех пользователей системы. Основные параметры включают в себя профиль пользователя, его логин/пароль, настройки электронной почты, региональные настройки, а также список доступных пользователю закладок модулей.

При входе в систему в верхней части экрана отображается ваш логин. Вы можете нажать на него для перехода к просмотру/редактированию параметров текущего пользователя. Все настройки располагаются на описанных ниже закладках.

Закладка «Профиль пользователя»

Данная закладка содержит основную информацию о пользователе (логин, ФИО, тип пользователя), подраздел с дополнительной информацией о сотруднике (должность, адрес, телефон и т.д.), а также подраздел с настройками параметров электронной почты, где вы можете указать основной и дополнительные адреса электронной почты (или отредактировать существующие значения – если параметры были предварительно настроены администратором системы), а также выбрать используемый тип почтового клиента. Более подробная информация на эту тему описана ниже в подразделе 'Настройка почтовых параметров пользователя' на стр. 45.

» Administrator » Править

Сохранить | Отказаться | Установить стандартные значения | Сбросить настройки закладки "ГЛАВНАЯ"

Профиль пользователя | Пароль | Дополнительно | Внешние учётные записи

Профиль пользователя

Логин: * admin
Имя:
Статус пользователя: * Активен
Фамилия: * Administrator
Тип пользователя: Системный администратор
Пользователь имеет доступ к панели администрирования.

Информация о сотруднике

Статус сотрудника: Активен
Должность: Administrator
Тел. (раб.):
Отдел:
Тел. (моб.):
Руководитель: Выбрать
Другой тел.:
Факс:
Тел. (дом.):
IM-тип: -Не выбрано-
IM-имя:
Основной адрес:
Город:
Область:
Индекс:
Страна:
Заметки:

Настройка E-mail

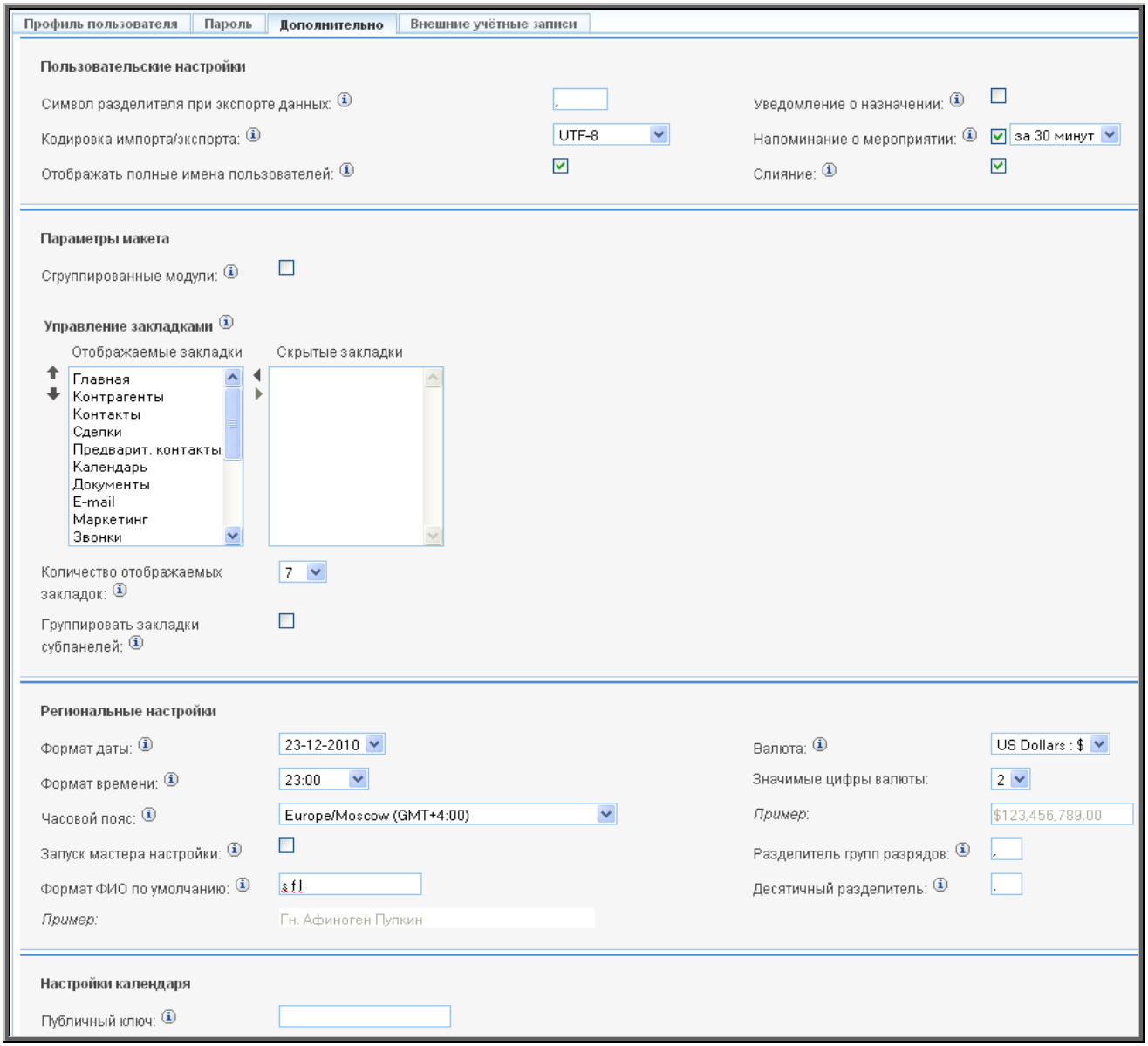
E-mail: *
Основной Для автоответа

Если администратор системы настроил сервер исходящей почты, но не разрешил его использование для отправки электронной почты другим пользователям системы, то вам придется самостоятельно указать параметры настройки SMTP-сервера. В соответствующих полях укажите логин и пароль пользователя для указанного администратором почтового сервера или настройте параметры другого SMTP-сервера, как это описано в разделе 'Настройка электронной почты' на стр. 107.

Закладка «Пароль»

Используйте данную закладку для смены вашего пароля. Более подробная информация на эту тему описана в разделе 'Настройка пароля доступа в систему' на стр. 46.

Закладка «Дополнительно»



Закладка содержит следующие подразделы:

Пользовательские настройки

Здесь вы можете настроить следующие параметры:

Символ разделителя при экспорте данных. Указанный здесь символ будет разделять значения полей при экспорте данных из системы. Обычно в роли такого символа выступает запятая.

Кодировка импорта/экспорта. Из выпадающего списка выберите кодировку, которая будет использоваться при импорте/экспорте данных, а также при создании Vcard. По умолчанию используется UTF-8. Предварительно администратор системы настраивает стандартные параметры экспорта, в частности указывает символ разделителя и кодировку файла. Соответственно, если какие-либо из стандартных настроек вас не устраивают, вы можете изменить их на этой странице.

Отображать полные имена пользователей. Отображение ФИО пользователя вместо логина в полях «Ответственный(ая)» и в Ленте событий.

Уведомление о назначении. При выборе данной опции вы будете получать уведомление по электронной почте в случае назначения вам записи другим пользователем. Уведомления будут отправляться в случае изменения ответственного в записях следующих модулей:

Контрагенты

Контакты

Сделки

Предварительные контакты

Встречи

Звонки

Задачи

Обращения

Ошибки

Маркетинговые кампании

Проекты

Напоминание о мероприятии. Из выпадающего списка выберите стандартный временной интервал для напоминания о предстоящем телефонном разговоре или встрече.

Слияние. Если на компьютерах пользователей установлен плагин Sugar для Microsoft Word, то этот параметр позволяет выполнять слияние данных системы с шаблонами MS Word. Для использования этой возможности аналогичный параметр должен быть включен администратором системы в настройках конфигурации.

Параметры макета

В данном подразделе вы можете настроить следующие параметры:

Управление закладками. Вы можете скрыть закладки, которые не планируется использовать при работе в системе. Используйте стрелки ◀ и ▶ для перемещения закладок между панелями скрытых/отображаемых закладок. Если вы обладаете правами администратора системы, то вы можете настроить видимость закладок глобально для всех пользователей системы через панель администратора. Таким образом, скрытые закладки будут недоступны всем пользователям системы.
Вы также можете изменить расположение закладок относительно друг друга. Для сортировки закладок выберите необходимую закладку и используйте стрелки ⬆ и ⬇.

Примечание: Вы не можете скрыть закладку «Главная».

- **Количество отображаемых закладок**. Здесь вы можете указать максимальное количество одновременно отображаемых закладок модулей.
- **Группировать закладки субпанелей.** При открытии Формы просмотра субпанели группируются на отдельных закладках.

Региональные настройки

В данном подразделе вы можете настроить следующие параметры:

Формат даты. Из выпадающего списка выберите формат отображения даты.

Формат времени. Из выпадающего списка выберите формат отображения времени.

Часовой пояс. Из выпадающего списка выберите необходимый часовой пояс.

Формат ФИО по умолчанию. Укажите стандартный формат отображения ФИО.

Валюта. Из выпадающего списка выберите используемую валюту.

Значимые цифры валюты. Из выпадающего списка выберите количество значащих цифр после запятой.

Разделитель групп разрядов. Укажите символ, используемый для разделения групп разрядов.

Десятичный разделитель. Укажите символ, используемый для отделения целой части числа от дробной.

Настройки календаря

Публичный ключ. Вы можете вести ключ для просмотра данных из календаря какого-либо другого приложения (например, Microsoft Outlook). Данный ключ может быть передан пользователям других подобных приложений, если вы хотите, чтобы они могли просматривать ваш календарь.

Внешние учётные записи

В Sugar CE по умолчанию доступен только один тип подключения – LinkedIn.
При установке некоторых дополнительных подключений пользователи системы могут получать доступ к внешним приложениям, используя внешние учётные данные. Для этого внешние учётные записи должны быть предварительно настроены администратором системы: на закладке «Внешние учётные записи» нажмите на кнопку «Создать», из выпадающего списка выберите требуемое приложение, заполните все необходимые поля и нажмите на кнопку «Подключить».

Закладка «Права доступа»

Данная закладка доступна только в режиме просмотра параметров пользователя и отображает права доступа, предоставленные вам администратором системы. В нижней части страницы перечислены назначенные вам роли.

Кнопка «Дублировать» доступна только в режиме просмотра параметров пользователя и видна только администраторам системы, поскольку только им доступна возможность дублирования. Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих учетных записей. Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой записи.

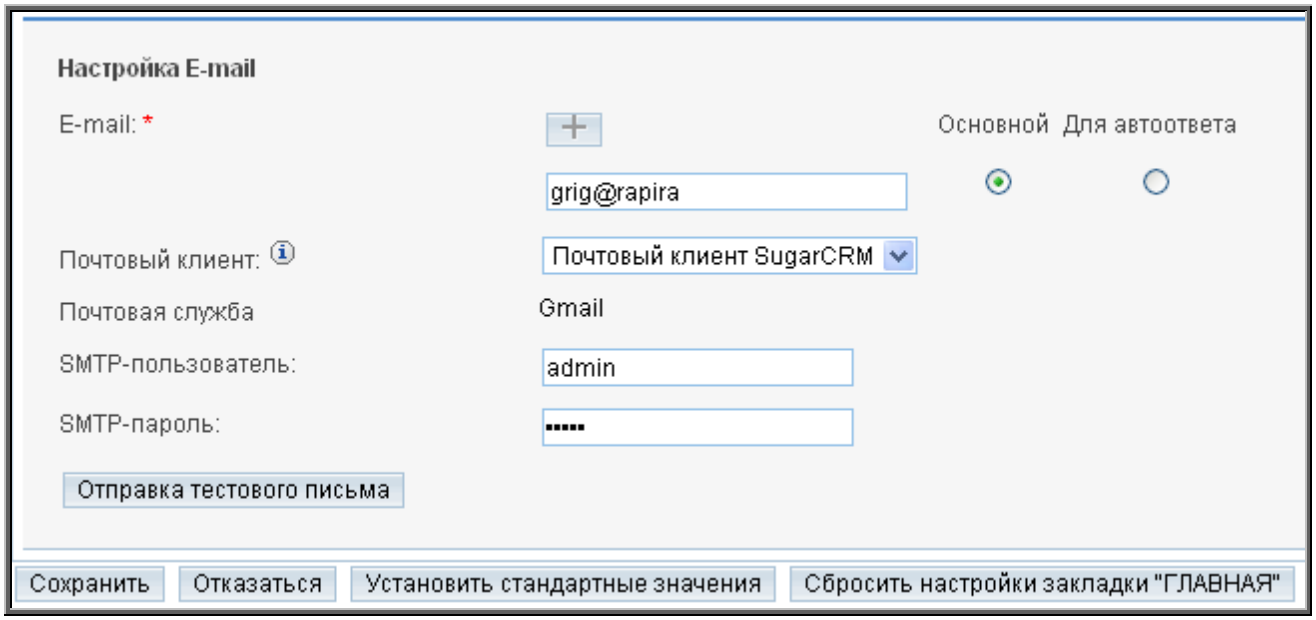
Если вы хотите сбросить настройки пользователя в стандартные значения, воспользуйтесь кнопкой «Установить стандартные значения».
Аналогично, если вы хотите сбросить настройки главной страницы, воспользуйтесь кнопкой «Сбросить настройки закладки «ГЛАВНАЯ»»

Настройка почтовых параметров пользователя

Вы можете просматривать и редактировать имеющиеся почтовые настройки. Если администратор системы разрешил использование стандартного SMTP-сервера, то вы можете воспользоваться им для отправки электронной почты из системы.

Для изменения параметров E-mail выполните следующе:

1. Нажмите на ваше имя, отображаемое в верхней части страницы для редактирования параметров текущего пользователя.
2. На отображаемой странице перейдите к подразделу «Настройка E-mail».



3. Для смены существующего почтового адреса введите новое значение в поле «E-mail». Для добавления нового адреса нажмите на кнопку + и в появившееся поле введите новое значение.

Вы можете указать несколько почтовых адресов. Первый указанный адрес по умолчанию является основным. Для указания другого адреса в качестве основного, нажмите на кнопку «Основной» напротив соответствующего адреса.
Если при автоматическом ответе на входящую почту вы хотите указывать другой адрес отправителя – добавьте соответствующий адрес и отметьте напротив него опцию «Для автоответа».

4. Из выпадающего списка выберите используемый тип почтового клиента. Выберите «Почтовый клиент SugarCRM», если вы хотите использовать встроенный почтовый клиент, или «Внешний почтовый клиент», если хотите воспользоваться любым другим почтовым клиентом.
5. Если вы выбрали «Почтовый клиент SugarCRM» и администратор системы разрешил использование стандартного SMTP-сервера – укажите имя пользователя и пароль для сервера исходящей почты.
6. Нажмите на кнопку «Отправка тестового письма» для проверки корректности указанных вами данных.
7. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения указанной или кнопку «Отказаться» для выхода без сохранения введенной информации.

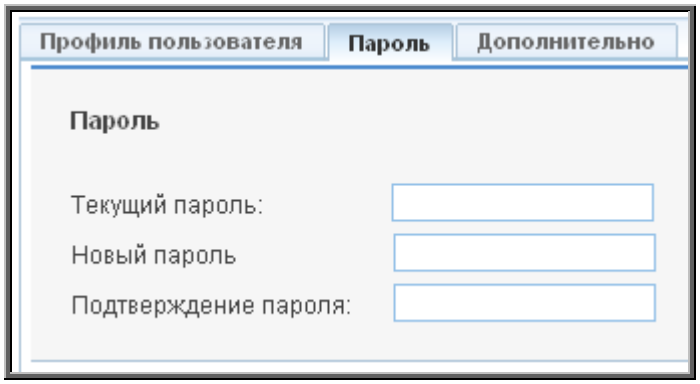
Настройка пароля доступа в систему

При первом входе в систему воспользуйтесь паролем, который сообщил вам администратор системы. В целях безопасности рекомендуется сменить существующий пароль. Новый пароль должен быть подобран таким образом, чтобы с одной стороны вы всегда могли бы его вспомнить, с другой стороны - пользователи системы не смогли бы его угадать.

Пароль может быть изменен в любое время, в целях безопасности рекомендуется регулярно менять пароль.

Для смены пароля выполните следующее:

1. Нажмите на ваше имя, отображаемое в верхней части страницы для редактирования параметров текущего пользователя.
2. Откройте закладку «Пароль».



3. Введите текущий пароль (поле отсутствует у администратора системы)
4. Введите новый пароль.
5. Введите подтверждение нового пароля.

6. Нажмите на кнопку «Сохранить».

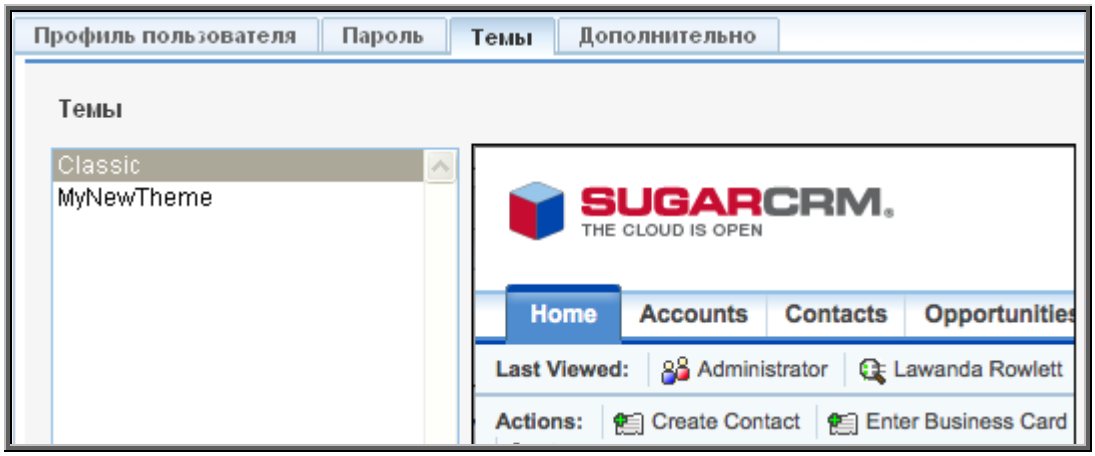
Смена забытого пароля

Если администратор системы включил возможность сброса пароля пользователем, то на странице ввода логина/пароля вы увидите ссылку «Забыли пароль?». Если вы забыли свой пароль, то необходимо нажать на эту ссылку, ввести свой электронный адрес и нажать на кнопку «Отправить E-mail» для получения письма со ссылкой на специальную страницу системы, где вы сможете ввести новый пароль.

Если ссылка ссылку «Забыли пароль?» вам недоступна – запросите у администратора временный пароль, войдите в систему и измените пароль.

Настройка тем

Если в системе установлено более одной темы, то в настройках параметров пользователя отображается закладка «Темы».



Для использования интересующей вас темы выполните следующее:

1. Нажмите на ваше имя, отображаемое в верхней части страницы.
2. Откройте закладку «Темы».
3. В списке тем выберите интересующую вас тему.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Защитный тайм-аут

В целях безопасности через определенный интервал времени (тайм-аут) будет

осуществлен автоматический выход из системы, если в течение указанного временного интервала в системе не производилось никаких действий. Тайм-аут определяется двумя параметрами:

- Идентификатором сессии (PHPSESSID). По умолчанию сессия открыта, пока не закрыт браузер.
- Длиной PHP-сессии, стандартное значение - 1440 секунд (24 минуты).

Таким образом, если в течение указанного периода времени пользователь не производил в системе никаких действий или закрыл окно браузера, то будет произведен выход из системы, поскольку закончится время сессии браузера или время PHP-сессии.

Когда по истечении тайм-аута вы будете готовы продолжить работу – нажмите на любую кнопку/ссылку в системе. На экране появится стандартное приглашение ввода логина/пароля. Это же приглашение появится, если вы вновь откроете окно браузера после его закрытия.

Описание пользовательского интерфейса

В главе описываются основные понятия пользовательского интерфейса и дается краткий обзор основного функционала системы.

Глава включает в себя следующие разделы:

- 'Основные понятия' на стр. 49.
- 'Просмотр и редактирование данных' на стр. 53.
- 'Интеграция данных системы с внешними данными' на стр. 58.
- 'Управление разделами (дашлетами) главной страницы' на стр. 59.
- 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- 'Поиск информации в системе' на стр. 66.

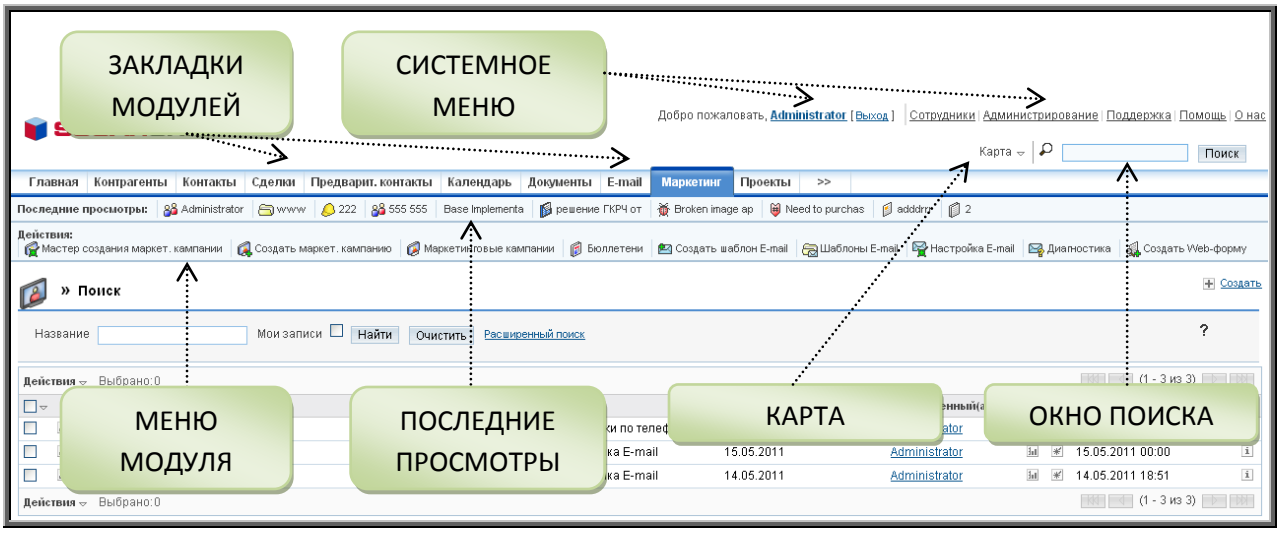
Основные понятия

Интерфейс системы имеет модульную структуру, которая позволяет наиболее удобно работать со связанными между собой данными. Каждый модуль представлен соответствующей закладкой и содержит определенный тип данных в виде набора записей, а так же набор инструментов, необходимых для выполнения определенных задач.

Каждая запись модуля как правило связана с одной или несколькими записями в других модулях. Например, контакт связан с определенным контрагентом и при просмотре той или иной записи система отображает все связанные с ней записи из других модулей. Таким образом, при просмотре информации о контрагенте, вся связанная с ним информация (контакты, сделки, проекты и т.д.) будет отображена на этой же странице в соответствующих субпанелях.

При входе в систему вы (при стандартных настройках системы) попадаете на закладку «ГЛАВНАЯ», закладки других модулей расположены рядом.

Закладка «ГЛАВНАЯ» содержит наиболее актуальную информацию о планируемых вами звонках, встречах, задачах, данные о ваших новых контрагентах, сделках, предварительных контактах, обращениях и т.д. Более подробная информация на эту тему описана в разделе '«ГЛАВНАЯ»' на стр. 70.



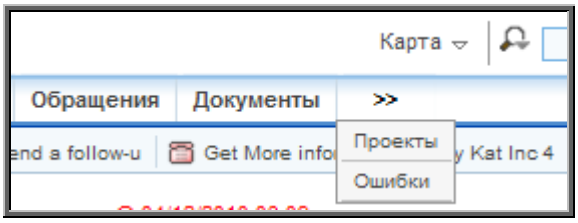
На любой странице системы доступны следующие элементы:

- **Поиск**. Поле позволяет осуществлять глобальный поиск по всем модулям системы. Более подробная информация описана в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.
- **Системное меню**. Меню расположено в правой верхней части страницы системы и доступно при просмотре любого модуля. Системное меню позволяет получить доступ к:
  - настройкам текущего пользователя, см. раздел 'Настройка параметров пользователя' на стр. 40.
  - списку сотрудников организации, см. 'Модуль «Сотрудники»' на стр. 169.
  - панели администрирования (только для администраторов системы), см. раздел 'Администрирование ' на стр. 182.
  - англоязычным онлайн-страницам с перечнем справочной информации о системе (Поддержка/Помощь).
  - информации о текущей версии системы (О нас).
- **Меню модуля**. С помощью данного меню осуществляется просмотр, создание и импорт записей модуля.
- **Последние просмотры**. Ссылки данного меню позволяют быстро перейти к недавно просмотренной информации.

- **Карта**. Карта позволяет просмотреть структуру модулей системы и быстро перейти к необходимому разделу того или иного модуля.
- **Закладки модулей**. Нажимая на закладку, вы получаете доступ к необходимому модулю для просмотра, создания и редактирования соответствующих записей. Более подробная информация описана в разделе 'Модули системы' на стр. 51.

Модули системы

Для перехода к необходимому модулю нажмите на соответствующую закладку. Количество одновременно отображаемых закладок модулей устанавливается в настройках пользователя (закладка «Дополнительно»->подраздел «Параметры макета»), поэтому, часть модулей может быть скрыта. Воспользуйтесь стрелками >> для доступа к остальным модулям.



Основные модули системы перечислены ниже:

- **Главная.** Закладка используется для быстрого доступа к связанным с текущим пользователем записям и мероприятиям, отображаемым в том или ином разделе (дашлете). Также на этой закладке возможно отображение различного рода диаграмм. Более подробная информация содержится в разделе '«ГЛАВНАЯ»' на стр. 70, а также в разделе 'Управление разделами (дашлетами) главной страницы' на стр. 59.
- **Контрагенты**. Модуль используется для управления данными о контрагентах организации. Для каждого контрагента могут быть введены контактные данные, адрес сайта, количество сотрудников и т.д. С каждым контрагентом могут быть связаны несколько дочерних контрагентов через субпанель «Членские организации». Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Контрагенты»' на стр. 86.
- **Контакты**. В данном модуле содержится контактная информация о людях, имеющих деловые отношения с вашей организацией. Каждый контакт как правило связан с определенным контрагентом. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Контакты»' на стр. 80.
- **Сделки**. Модуль используется для отслеживания различных этапов сделки. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Сделки»' на стр. 90.

- **Обращения**. Модуль используется для отслеживания обращений клиентов в вашу организацию при возникновении вопросов касательно вашей продукции. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Обращения»' на стр. 160.
- **Календарь**. Модуль используется для просмотра запланированных в течение дня/недели/месяца/года мероприятий (звонков, встреч, задач). Вы можете сделать свой личный календарь доступным коллегам по работе с тем, чтобы координировать совместные мероприятия.
- **Звонки:** Модуль используется для работы с входящими/исходящими звонками.
- **Встречи:** Модуль используется для планирования встреч и составления списка участников при рассылке приглашений.
- **Задачи:** Модуль используется для планирования мероприятий, которые должны быть выполнены в определенный срок.
- **Заметки:** Модуль используется для добавления заметок файлов вложений.

  Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Звонки»' на стр. 96.'
- **Предварительные контакты**. Модуль используется для управления данными о предварительных контактах/потенциальных клиентах. Данные о предварительных контактах могут добавляться в систему как автоматически (например, через Web-форму регистрации предварительного контакта), так и вручную. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Предварительные контакты»' на стр. 74.
- **E-mail**. Модуль используется для получения и отправки электронной почты, создания шаблонов электронных писем и автоматической рассылки писем при проведении маркетинговой кампании. При наличии плагина Sugar для Outlook или плагина для другого почтового клиента вы можете оперативно добавлять архивы писем в систему непосредственно из вашего почтового клиента. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «E-mail»' на стр. 106.
- **Ошибки**. Модуль используется для отслеживания возможных ошибок, связанных с вашей продукцией. Запись об ошибке как правило связана с тем или иным Обращением. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Ошибки»' на стр. 157.
- **Документы**. Модуль используется для просмотра загружаемых в систему документов. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Документы»' на стр. 163.
- **Маркетинг**. Модуль используется для создания и управления маркетинговыми кампаниями. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Маркетинг»' на стр. 137.
- **Адресаты**. Модуль используется для создания и управления адресатами маркетинговых кампаний. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Адресаты»' на стр. 132.
- **Списки адресатов**. Модуль используется для создания и управления списками адресатов маркетинговых кампаний. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Списки адресатов»' на стр. 135.

- **Проекты**. Модуль используется для создания и управления проектами. В каждый проект может входить неограниченное количество проектных задач. Более подробная информация содержится в разделе 'Модуль «Проекты»' на стр. 166.

Просмотр и редактирование данных

Данные каждого модуля представляют собой набор записей. Для работы с данными каждый модуль системы может быть представлен в виде трех основных форм: Формы списка, Формы просмотра и Формы редактирования.

Форма списка: Отображает набор записей модуля в табличном виде, где строки представляют конкретную запись, а колонки - основные данные записи. По умолчанию все записи в форме отсортированы по дате создания. Фактически форму списка пользователь видит сразу при нажатии на закладку интересующего модуля. Форма используется как для поиска необходимых записей модуля (см. ниже), так и для массового обновления данных модуля, о котором вы можете узнать в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.

Нажмите на интересующую вас запись в списке – откроется форма просмотра, отображающая все доступные данные выбранной записи.

Нажмите на значок , расположенный слева от каждой записи для редактирования выбранной записи или на значок , засположенный справа от каждой записи, для просмотра подробностей (для редактирования записи у пользователя должны быть соответствующие права).

Над записями расположена кнопка «Действия», позволяющая выполнить определенные манипуляции с выбранными записями, а именно: удалить/обновить/объединить/экспортировать записи, добавить выбранные записи в список адресатов, разослать E-mail.

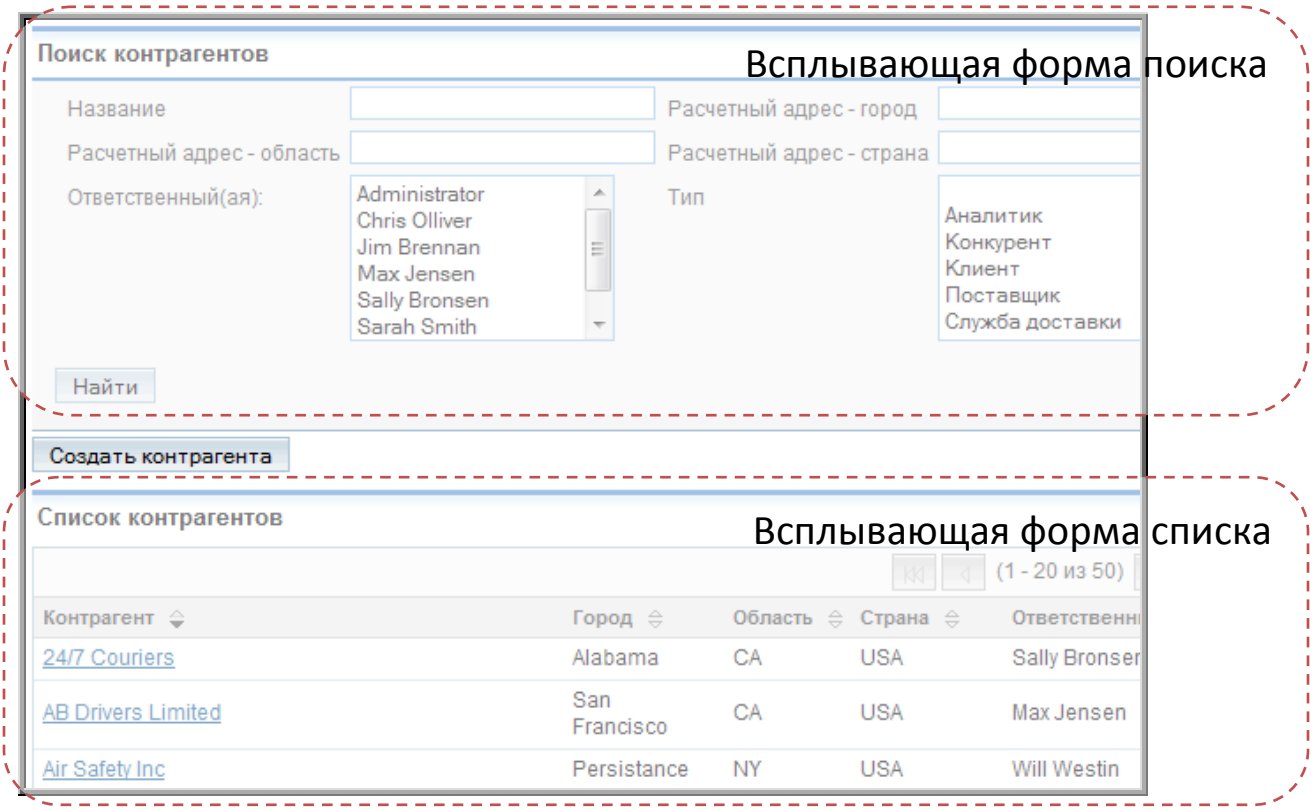
Вы можете менять внешний вид формы списка путем добавления или удаления столбцов зависимости от того, какую информацию вы хотите видеть. Более подробная информация содержится в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.

Если в списке находится большое количество записей (при стандартных настройках – более 20), то записи располагаются на нескольких страницах, перемещаться по которым вы можете при помощи кнопок навигации, расположенных в правой верхней части списка.

Для сортировки записей в форме списка нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.

В верхней части Формы списка каждого модуля всегда отображается Форма поиска, позволяющая отфильтровать записи Формы списка по указанным критериям. Ниже представлено всплывающее окно выбора контрагентов, содержащее Форму поиска и Форму списка. Более подробная информация о поиске записей содержится в разделе

'Поиск информации в системе' на стр. 66. Обе формы могут быть дополнительно настроены в Студии, за дополнительной информацией обращайтесь к разделам 'Редактирование Формы списка и Формы основных настроек раздела (дашлета)' на стр. 260. и ' Редактирование Формы поиска и Формы фильтра' на стр. 264.



Форма просмотра: Отображает все данные выбранной записи. Записи, связанные с текущей записью, отображаются ниже в соответствующих субпанелях. В форме просмотра вы можете удалять и дублировать данные текущей записи, а также править данные, открыв форму редактирования. Те же манипуляции вы можете производить со связанными записями, предварительно открыв нужную связанную запись в форме просмотра.

Форма редактирования: Позволяет править данные выбранной записи.

Форма быстрого ввода: Позволяет быстро создавать новую запись, связанную с текущей записью, не покидая Форму просмотра текущей записи. Форма быстрого ввода появляется при нажатии на кнопку «Создать» соответствующей субпанели. Например, вы можете быстро добавить информацию о новом Контакте, просматривая информацию о Контрагенте.

Разделы (Дашлеты): Представляют собой специальные формы, отображаемые на главной странице системы и содержащие записи, ответственными за которые являетесь вы.

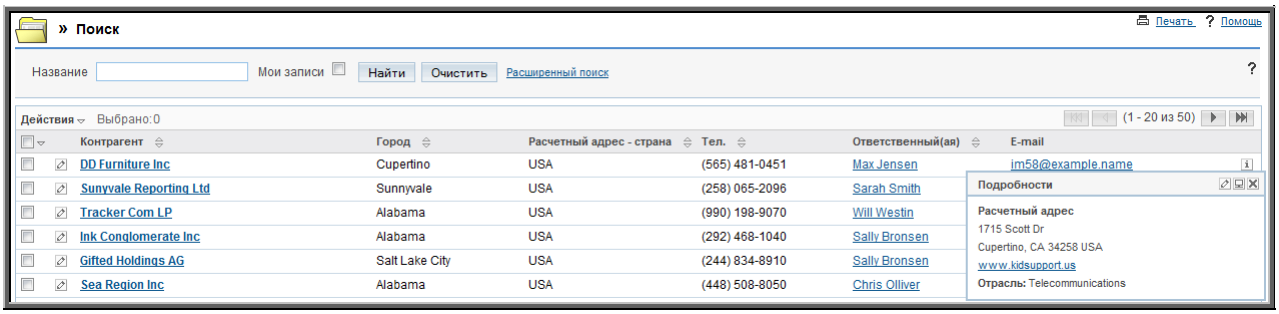
Все вышеуказанные формы могут быть дополнительно настроены в Студии, за дополнительной информацией обращайтесь к разделам 'Редактирование Формы

просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода' на стр. 261.

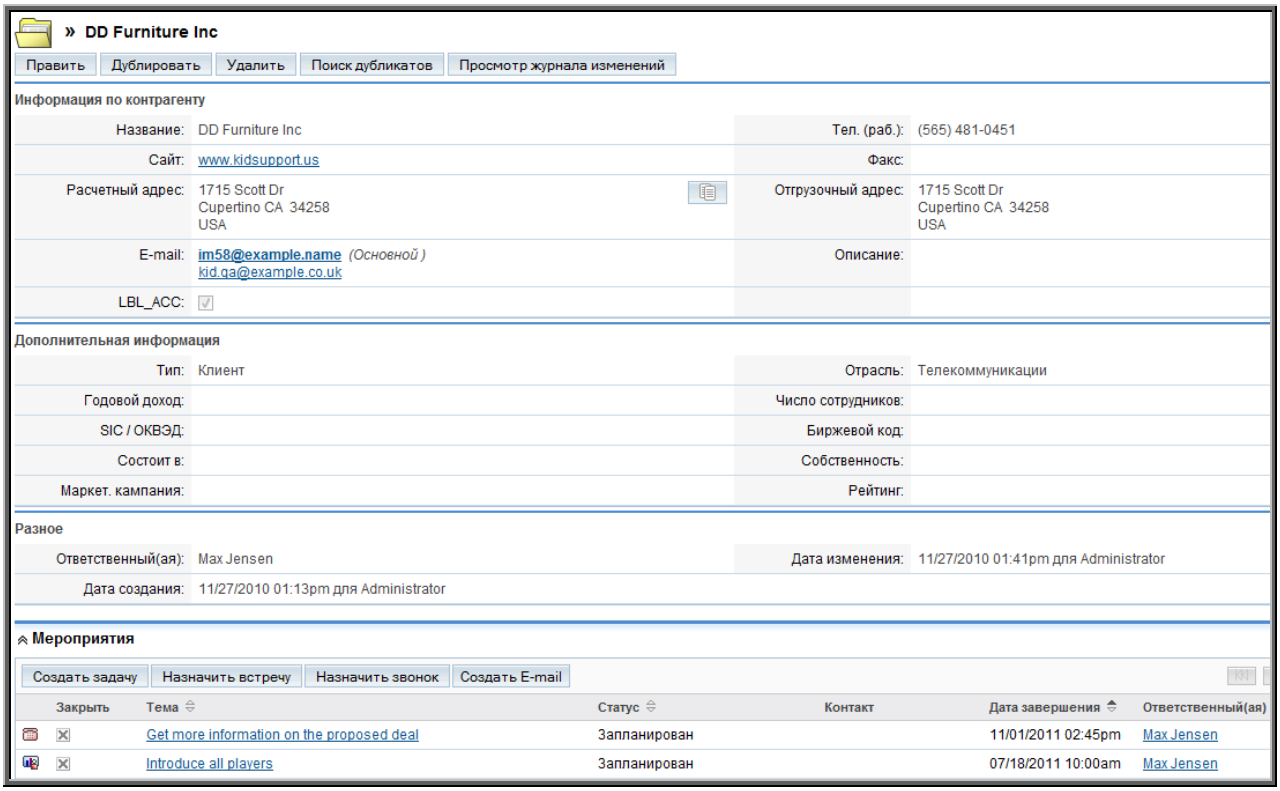
Для просмотра и редактирования записи выполните следующее:

1. В Форме списка выберите необходимую запись и нажмите на значок . В появившемся окне «Подробности» выберите значок просмотра или редактирования записи.

Вы также можете нажать на самой записи для просмотра содержащихся в ней данных.



Все записи, связанные с текущей, отображаются в субпанелях открывшейся Формы просмотра записи.



Например, Форма просмотра контрагента отображает субпанели для связанных с

данным контрагентом мероприятий, контактов, сделок и т.д. Вы можете добавить новую связанную запись, нажав на кнопку «Создать» в соответствующей субпанели. Каждая субпанель может содержать неограниченное количество связанных записей.

2. Для редактирования или удаления связанной записи воспользуйтесь значками править удал., расположенными в правой части соответствующей субпанели.
3. После внесения всех необходимых изменений нажмите на кнопку «Сохранить». Для выхода из формы редактирования без сохранения изменений нажмите на кнопку «Отказаться».

Управление субпанелями

- Для сворачивания субпанели нажмите на значок, расположенный в левой верхней части каждой субпанели. Записи субпанели будут скрыты, но название субпанели останется доступным. Нажмите на значок для разворачивания субпанели.
- Для изменения расположения субпанели на странице – наведите курсор на название субпанели, нажмите левую клавишу мыши, переместите субпанель в новое место и отпустите левую клавишу мыши.
- Для создания новой записи, связанной с текущей, нажмите на кнопку «Создать»; для связывания текущей записи с уже существующей записью нажмите на кнопку «Выбрать». В появившемся окне выберите одну или несколько записей и нажмите на кнопку «Выбрать». Выбранные записи будут отображены в соответствующей субпанели и связаны с текущей записью. Таким образом, субпанели предоставляют возможность быстрого связывания текущей записи с новыми или существующими записями системы.
- Для удаления связанной записи нажмите на значок, расположенный в правой части соответствующей записи, и подтвердите свой выбор нажатием кнопки «ОК».

Быстрый доступ к ранее просмотренным данным

Для быстрого доступа к недавно просмотренным записям используйте панель «Последние просмотры», расположенную непосредственно под закладками модулей.

Доступ к данным

Работать с модулем системы возможно только в том случае, если администратор системы предоставил вам соответствующие права на доступ к модулю. Возможность создания, редактирования и удаления записей модуля также зависят от предоставленных вам прав.

Назначение записей пользователям

При создании записи вы автоматически назначаетесь ответственным за неё. При необходимости вы можете указать другого ответственного. В этом случае по электронной почте новому ответственному будет отправлено уведомление о назначении (при условии, что эта функция будет включена администратором системы).

Для назначения ответственного при создании записи выполните следующее:

1. Выберите модуль, в котором планируется создать запись.
2. Создайте в модуле новую запись
3. Система автоматически назначит вас ответственным. Для смены ответственного в поле «Ответственный(ая)» укажите нового ответственного или нажмите на кнопку , расположенную справа от поля и из списка выберите необходимого ответственного.
4. Сохраните созданную запись

Управление историей

В форме просмотра каждой записи отображается субпанель «История», позволяющая отслеживать активность мероприятий (звонки, встречи, заметки, электронная переписка), а также архивировать электронные письма, связанные с текущей записью. Каждая строка субпанели содержит значки, предназначенные для редактирования и удаления записи. Вы также можете добавлять новые мероприятия к существующему перечню.

В субпанели «История» вы можете выполнять следующие действия:

1. Просмотреть подробности мероприятия, для этого нажмите на самой записи.
2. Создать заметку или вложение. Более подробная информация находится в разделе 'Создание заметок и вложений' на стр. 130.
3. Архивировать электронные письма, для этого нажмите на кнопку «Добавить E-mail в архив», в появившуюся форму ведите необходимые данные и сохраните их.
4. Просмотреть отчёт по записям истории, для этого нажмите на кнопку «Краткий отчёт».
5. Просмотреть и удалить записи, для этого воспользуйтесь значками, расположенными в правой части каждой записи.
6. Для сортировки записей по необходимой колонке (например, по дате изменения записи или по статусу мероприятия) – нажмите на названии соответствующей колонки.

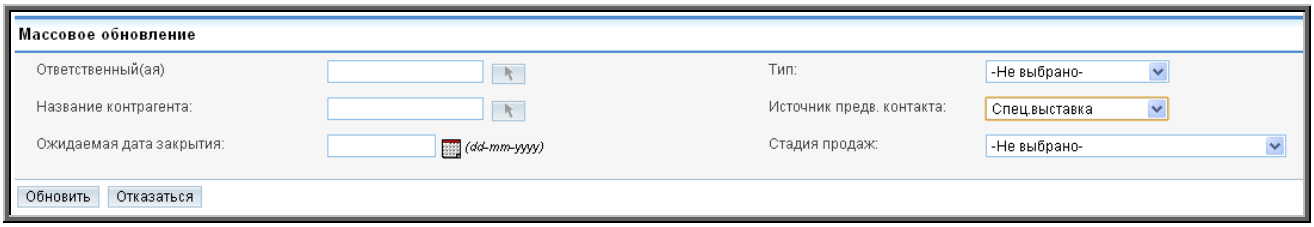
Массовое обновление или удаление записей

Большинство модулей системы предоставляет функцию «Массовое обновление», позволяющую одновременно обновлять или удалять сразу несколько записей модуля. Поля, доступные для массового обновления, в каждом модуле свои. Так, для модуля «Контрагент» это могут быть поля «Тип» или «Отрасль»; для модуля «Контакты» поля «Руководитель», «Контрагент» и т.д.

Для обновления или удаления нескольких записей выполните следующее:

1. В форме списка поставьте флажок напротив необходимых записей.

2. В меню «Действия» выберите пункт «Массовое обновление», после чего соответствующая панель появится в нижней части страницы.
3. В панели «Массовое обновление» измените значения желаемых полей и нажмите на кнопку «Обновить». Система обновит информацию во всех полях выбранных записей. На картинке ниже изображена панель «Массовое обновление» модуля «Сделки» с обновляемым полем «Источник предв. контакта».



Интеграция данных системы с внешними данными

Вы можете интегрировать в систему данные из внешних приложений.

Как правило, для добавления в систему больших объемов внешних данных используется импортирование. Более подробная информация об импортировании содержится в разделе 'Импорт данных' на стр. 171.

Также внешние данные могут быть добавлены непосредственно из формы просмотра. Например, вы можете осуществить поиск дополнительной информации о конкретной персоне или организации и использовать полученные данные для замены или дополнения существующих данных системы. Для использования данной функции в модулях (т.н. подключений), она должна быть предварительно включена и настроена администратором системы. По умолчанию в системе используется подключение к социальной сети LinkedIn.

Для использования подключения при интеграции данных выполните следующее:

1. Откройте необходимую запись модуля в форме просмотра.

На картинке ниже показана информация о контрагенте. Если администратор системы настроил необходимый функционал, то справа от названия контрагента вы увидите соответствующий значок.

2. Перед просмотром данных LinkedIn убедитесь, что вы зарегистрированы и находитесь в сети LinkedIn. Переместите курсор на значок подключения и во всплывающем окне выберите необходимые данные.

Управление разделами (дашлетами) главной страницы

Разделы представляют собой настраиваемые панели, позволяющие вам указывать, какие именно данные вы хотите видеть на главной странице. Каждый раздел отображает список записей, аналогичный тому, что вы можете видеть в Форме списка того или иного модуля, с той разницей, что каждый раздел имеет независимые настройки и вы можете указать, какие данные и за какой промежуток времени вы хотите отображать в конкретном разделе. Например, вы можете отображать записи, созданные только вами, записи, созданные за определенный период времени, записи, имеющие определённых ответственных и т.д. Вы можете поменять стандартный заголовок раздела по своему желанию. Вы также можете скрыть ненужные разделы или отобразить необходимые.

При необходимости вы можете перемещать разделы на странице, используя для этого заголовки разделов.

Кроме основных разделов на главную страницу может быть добавлен раздел «Лента событий», позволяющий пользователям оперативно просматривать добавленные или измененные данные в системе. Более подробная информация находится в разделе 'Добавление раздела «Лента событий»' на стр. 62.

Также на главную страницу может быть добавлен раздел «Мини-блокнот», позволяющий быстро сохранять небольшие объемы необходимой вам текстовой информации.

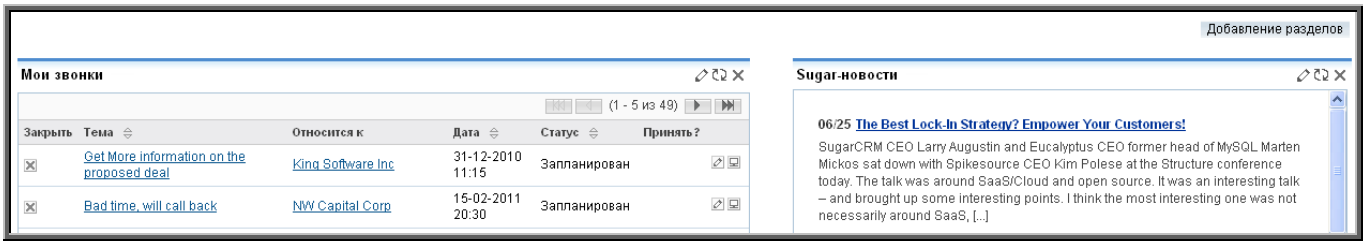
Вы можете добавить на страницу несколько аналогичных разделов. Например, вы можете добавить несколько разделов с мероприятиями (звонками, встречами, задачами), но каждый из них настроить по-своему. Обычно на страницу можно добавлять не более 10 разделов, однако, при необходимости,

эта цифра может быть изменена администратором системы.

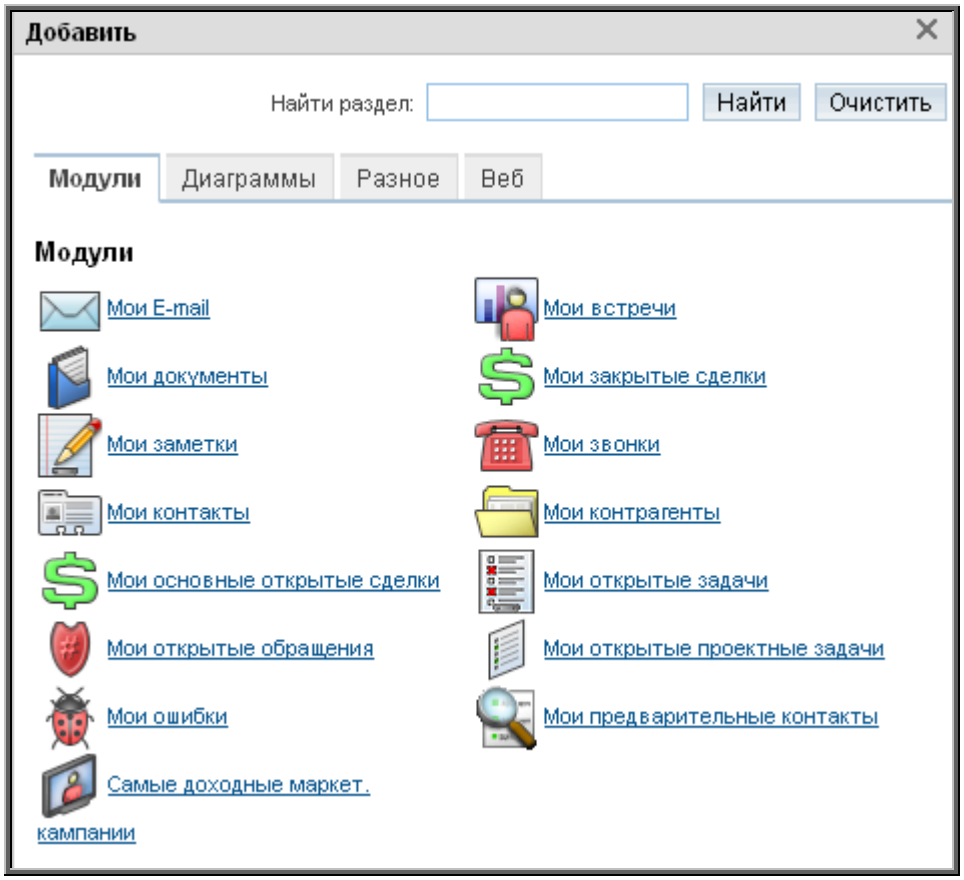
Примечание: Если у вас нет возможности добавлять или перемещать разделы – обратитесь к администратору системы для настройки необходимого функционала.

Для добавления или поиска раздела выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Добавление разделов», расположенную в правой верхней части главной страницы системы.



На экране появится меню «Добавление разделов».



2. Для добавления раздела нажмите мышкой на его названии. Вы можете добавить несколько аналогичных разделов, но каждый из них

настроить по-своему. Например, можно добавить несколько разделов «Мои контрагенты», но в каждом из них применить уникальные фильтры или отображать различные колонки.

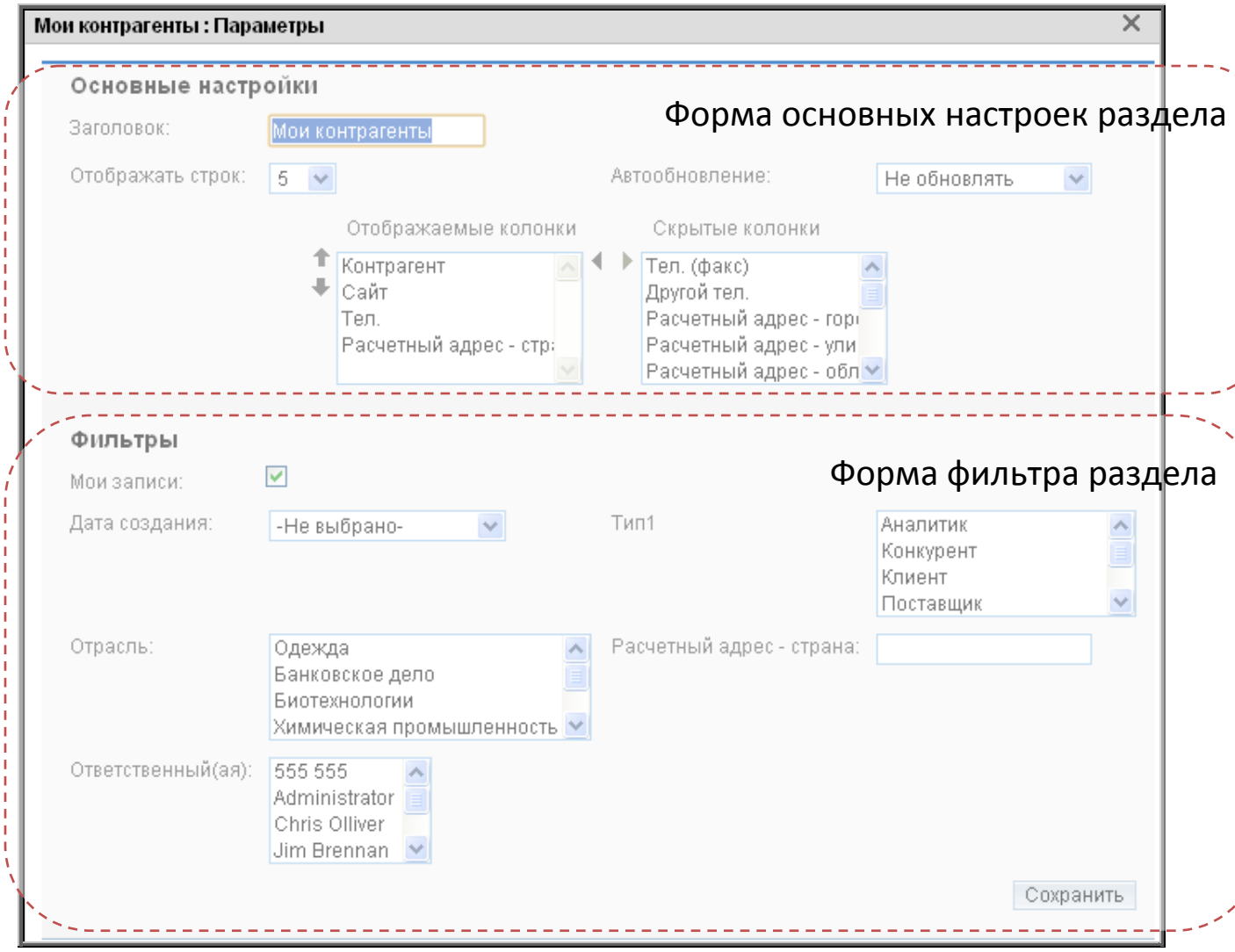
3. Для добавления ссылки на веб-сайт или на ленту новостей – добавьте соответствующую информацию на закладке «Веб».

4. Для поиска раздела в верхней части меню «Добавление разделов» введите название раздела и Нажмите на кнопку «Найти».

Для настройки раздела выполните следующее

1. Для изменения положения раздела на странице нажмите мышкой на названии раздела и переместите его в желаемую позицию.
2. Для сортировки записей раздела – нажмите на заголовке соответствующей колонки.
3. Для настройки параметров раздела нажмите на значок , расположенный в правом верхнем углу каждого раздела. В процессе настройки раздела вы можете отредактировать его заголовок, указать количество отображаемых в разделе строк, указать интервал автообновления раздела, настроить видимость колонок, а также настроить фильтры отображения записей - в зависимости от даты создания записи, ответственных, темы и т.д. По окончании настройки нажмите на кнопку «Сохранить».

Примечание: Окно настройки параметров раздела состоит из двух частей (форм): верхней (где можно указать основные настройки раздела) и нижней (где можно настроить фильтры раздела). Обе формы могут быть дополнительно настроены в Студии, за дополнительной информацией обращайтесь к разделам 'Редактирование Формы списка и Формы основных настроек раздела (дашлета)' на стр. 260. и ' Редактирование Формы поиска и Формы фильтра' на стр. 264.



4. Для обновления раздела нажмите на значок ⟲, расположенный в правом верхнем углу каждого раздела
5. Для удаления раздела нажмите на значок ✕, расположенный в правом верхнем углу каждого раздела.

Добавление раздела «Лента событий»

Вы можете добавить раздел «Лента событий» только если администратор системы настроил соответствующий функционал. Раздел отображает недавно добавленные в систему контакты, предварительные контакты, сделки и обращения. Также отображаются такие события как конвертация предварительного контакта в контакт и закрытие сделки или обращения.

Дополнительно (если функция «Пользовательские ссылки» настроена администратором системы) вы можете публиковать в разделе ссылки на внешние веб-ресурсы, изображения и видео с сайта YouTube.

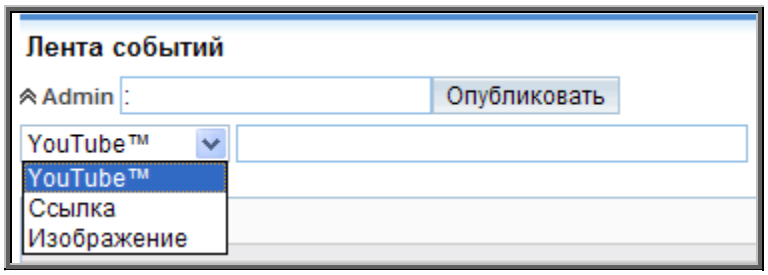
Примечание: Если в системном меню «Мои настройки» отмечен параметр «Отображать полные имена пользователей», то в ленте событий и в пользовательских ссылках вместо логина будет отображаться ваше полное имя.

Для добавления раздела «Лента событий» выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Добавление разделов», расположенную в правой верхней части главной страницы.

2. В появившемся меню перейдите на закладку «Разное», выберите раздел «Лента событий» и закройте меню. Раздел появится на главной странице системы. Если функция «Пользовательские ссылки» включена, то под названием раздела вы увидите свой логин и поле для ввода необходимой информации.

3. Для публикации на странице ссылки на внешние веб-ресурсы, изображения или видео с сайта YouTube, нажмите на значок ⩔ и выберите необходимый пункт из выпадающего списка.
4. В поле введите путь к файлу изображения или адрес веб-ресурса / видео YouTube.
5. Нажмите на кнопку «Опубликовать».



Опубликованная информация появится в разделе и будет доступна всем пользователям системы.

Объединение дублирующихся записей

Вы можете объединять дублирующиеся записи системы для очистки базы данных от излишней или ненужной информации. В процессе объединения вы можете указать, какие именно поля будут объединены. По завершении объединения лишние записи будут удалены из системы. В этом случае пользователи системы гарантированно будут работать с данными из единого источника. Перед тем как дублирующиеся записи будут удалены, вся связанная с записями информация будет перемещена в основную запись.

Объединение дублирующихся записей можно выполнить в следующих

модулях: Контрагенты, Контакты, Предварительные контакты, Сделки, Обращения и Ошибки.

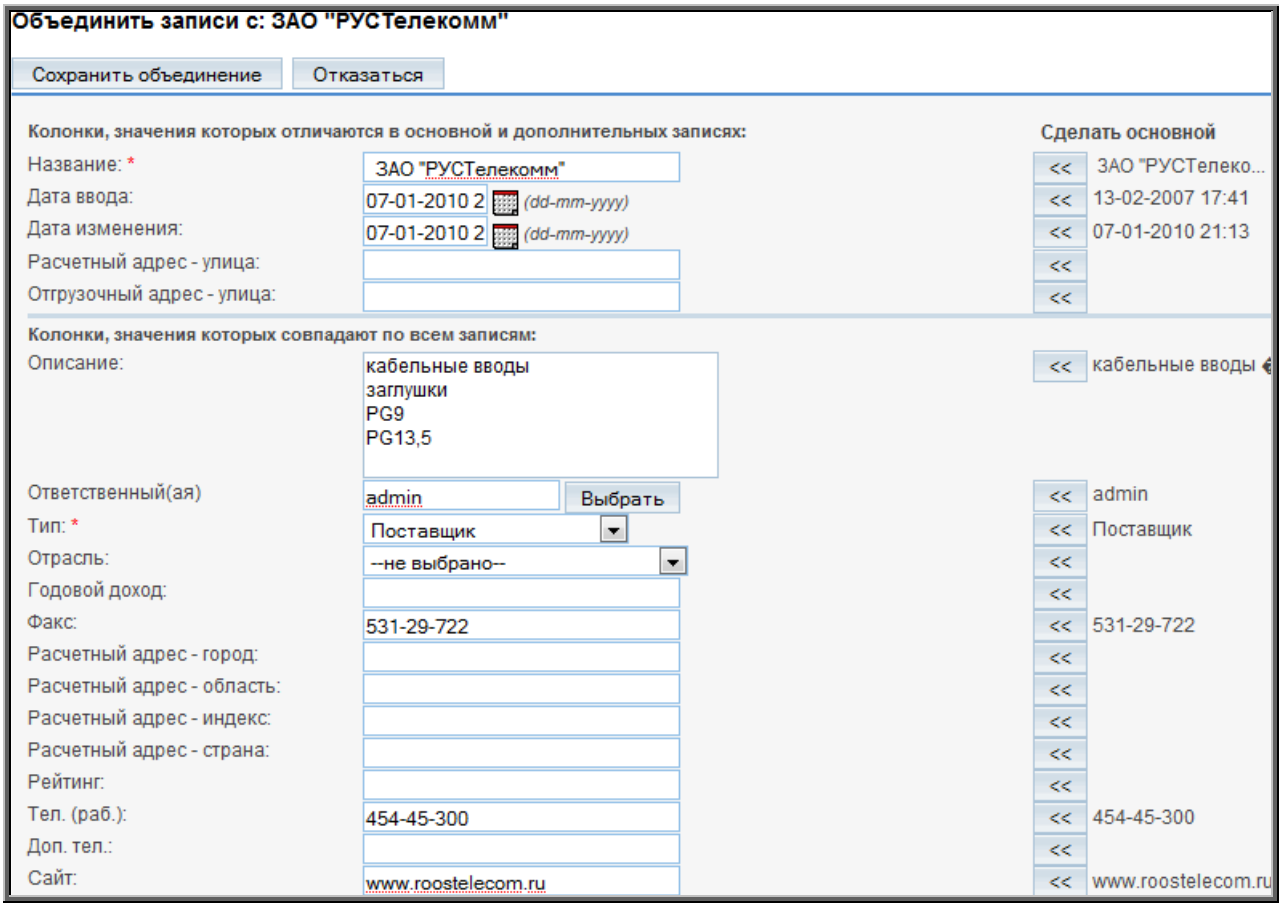
Вы можете выполнить объединение как из формы списка (если дублирующиеся записи уже обнаружены), так и из формы просмотра записи (если поиск дубликатов еще только предстоит).

Для объединения записей из формы списка выполните следующее:

1. В Форме списка отметьте две или более записи и в меню «Действия» выберите пункт «Объединить».

   В левой колонке отображаются поля основной записи, в остальных колонках находятся поля дополнительных записей, подлежащих объединению с основной записью.

Примечание: Самая верхняя выбранная в Форме списка запись будет автоматически трактоваться системой как основная, но вы всегда можете пометить любую дополнительную запись как основную (см. ниже).



В верхней части страницы расположены поля, содержащие различающиеся данные, в нижней части – поля с аналогичными данными.

   a. Для указания дополнительной записи как основной, нажмите на ссылку

«Сделать основной» в верхней части дополнительной записи. Указанная запись станет основной и переместится в крайнюю левую колонку.

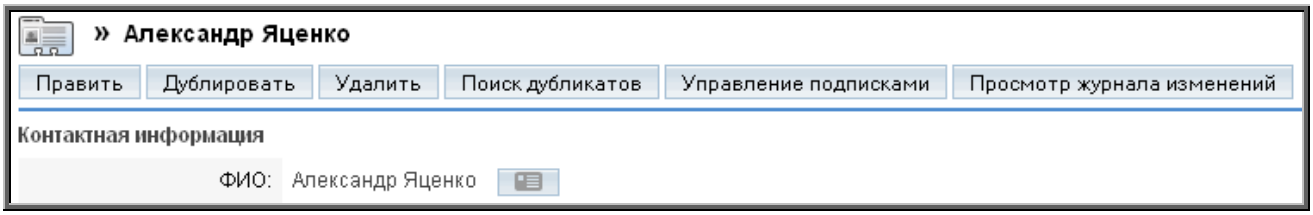
b. Для замены данных поля основной записи данными поля дополнительной записи воспользуйтесь кнопками <<.

2. Нажмите на кнопку «Сохранить объединение».

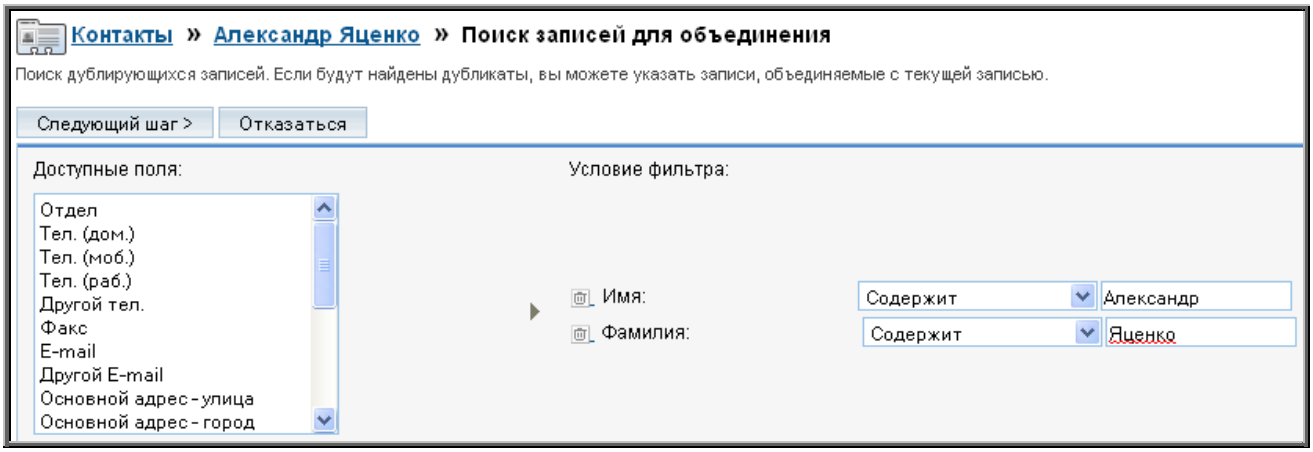
В процессе объединения вся информация из дополнительных записей будет перемещена в основную запись. Затем все дополнительные записи будут удалены.

Для объединения записей из формы просмотра выполните следующее:

1. В форме списка выберите запись.
2. В форме просмотра записи нажмите на кнопку «Поиск дубликатов».



На экране отобразится первый шаг поиска записей для объединения. Вам необходимо настроить фильтры поиска для нахождения необходимых записей. На рисунке ниже отображен поиск записей, содержащих одинаковые имена и фамилии контактов.



3. Настройте необходимые фильтры и нажмите на кнопку «Следующий шаг». Для удаления фильтра нажмите на значок , расположенный слева от условия фильтра.

4. В результатах поиска отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Выполнить объединение».

5. Выполните объединение записей как это описано выше для формы списка.

Поиск информации в системе

Вы можете выполнять поиск как по всей системе, так и ограничиваясь пределами конкретного модуля. Вы также можете выполнять быстрый поиск необходимого значения непосредственно при вводе информации в то или иное поле модуля.

В системе доступны следующие виды поиска:

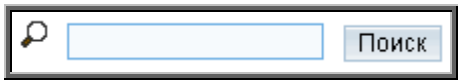
- Глобальный поиск
- Базовый поиск
- Расширенный поиск

Глобальный поиск

Глобальный поиск осуществляется во всех модулях, указанных Администратором системы. (см. также описание раздела 'Глобальный поиск' в панели администратора на стр. 222.) Вы можете сразу выполнять глобальный поиск в системе без указания дополнительных символов, если символы вводимого значения соответствуют первым символам значений в базе данных. Система автоматически добавляет к вводимому значению символ «%», поэтому, если вы ищете контрагента, название которого начинается на «Acme», то будет найдено и значение «Acme Industries» и значение «Acme Funds». При вводе «%Acme» будет также найдено значение «ABC Acme Industries».

В зависимости от настроек вашей базы данных глобальный поиск может быть как регистрозависимым, так и регистронезависимым. Так, по умолчанию поиск в MySQL является регистронезависимым, а аналогичный поиск в Oracle - регистрозависимым.

Для выполнения глобального поиска введите значение в поле глобального поиска и нажмите на кнопку «Поиск». Результаты поиска будут показаны отдельно для каждого модуля.



Если вы хотите исключить из поиска какие-либо модули, либо задействовать в поиске новые модули – то сначала нажмите на кнопку слева от поля поиска, затем на ссылку «Дополнительно», переместите необходимые модули в левую/правую колонки и нажмите на кнопку «Поиск».

По окончании поиска система отобразит список модулей с найденными значениями в той же последовательности, в которой модули были отсортированы в левой колонке.

%ra Найти Дополнительно

Модули, перемещённые в левую колонку, будут задействованы в процессе глобального поиска. В этой же колонке вы можете сортировать модули для отображения результатов поиска в необходимой вам последовательности.

Отображаемые модули	Скрытые модули
Обращения	Контрагенты
Контакты	Звонки
Документы	
Предварит. контакты	
Встречи	
Заметки	
Сделки	

Обращения (5)

Ном.	Тема	Контрагент	Приоритет	Статус
11	Need assistance with large customization	Trait Institute Inc	Средний	Назначенное
15	System not responding	Draft Diversified Energy Inc	Низкий	Закрытое
32	Having trouble adding new items	Ink Conglomerate Inc	Средний	Закрытое
40	Need assistance with large customization	Trait Institute Inc	Средний	Отклоненное
46	Need assistance with large customization	Constrata Trust LLC	Низкий	Отклоненное

Контакты (26)

ФИО	Должность	Контрагент	E-mail	Тел. (раб.)
Freida Difranco	VP Sales	Kings Royalty Trust	beans.info@example.it	(988) 275-0377
Lauren Schramm	IT Developer	X-Sell Holdings	im66@example.it	(965) 717-8491
Frances Roser	President	Dirt Mining Ltd	info.vegan.sales@example.name	(496) 277-8883
Ann Capra	President	A.D. Importing Company Inc	sugar.dev.im@example.it	(680) 972-6420
Grace Mcgovern	President	Dirt Mining Ltd	kid.section@example.it	(932) 897-9918

Базовый поиск

В большинстве модулей может быть выполнен базовый поиск. Для этого в панели поиска, расположенного в верхней части формы списка модуля, введите значения в одно или несколько полей и нажмите на кнопку «Найти».

Для поиска записей, ответственным за которые являетесь вы, отметьте опцию «Мои записи».

Для поиска актуальных записей (незакрытых сделок, незавершённых задач и т.п.) отметьте опцию «Актуальные».

» Поиск

Название сделки | Мои записи ☐ | Актуальные ☐ | Найти | Очистить | Расширенный поиск

Типы полей, в которых проводится поиск, различаются в зависимости от выбранного в данный момент модуля. При вводе символов в поле система проводит быстрый поиск соответствующих значений и выводит их в виде выпадающего списка.

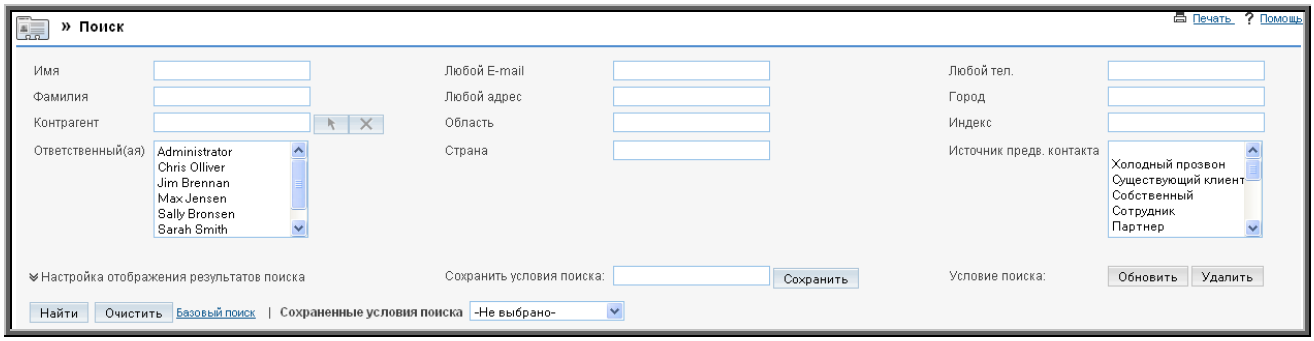
Если значения введены более чем в одно поле, то найденные записи будут соответствовать ВСЕМ введенным критериям поиска. Для удаления критериев поиска нажмите на кнопку «Очистить».

Правила, описанные в разделе «Глобальный поиск» касательно символа «%», работают и в базовом поиске.

Вы можете редактировать или удалять результаты поиска также как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.

Расширенный поиск

Для составления более детальных условий поиска нажмите на ссылку «Расширенный поиск», расположенную на панели поиска. Типы полей, в которых проводится поиск, различаются в зависимости от выбранного в данный момент модуля.



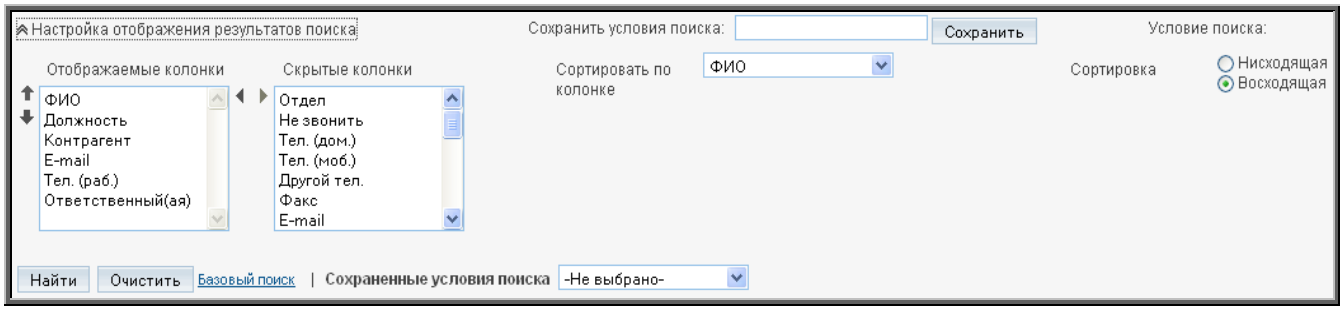
Если значения введены более чем в одно поле, то найденные записи будут соответствовать ВСЕМ введенным критериям поиска.

Правила, описанные выше в разделе «Глобальный поиск» касательно символа «%», работают и в базовом и в расширенном поиске.

Расширенный поиск так же позволяет сохранять условия поиска и настраивать макет отображения результатов поиска.

Настройка отображения результатов поиска и сохранение условий поиска

Нажмите на ссылке «Настройка отображения результатов поиска», при этом нижняя часть панели поиска (в данном примере - для модуля «Контакты») будет выглядеть следующим образом:



Используя имеющиеся настройки, вы можете сохранять введенные условия поиска, а также настраивать внешний вид результатов поиска для каждого сохраненного условия: отображать только необходимые и скрывать лишние колонки, указывать

сортировку результатов поиска.

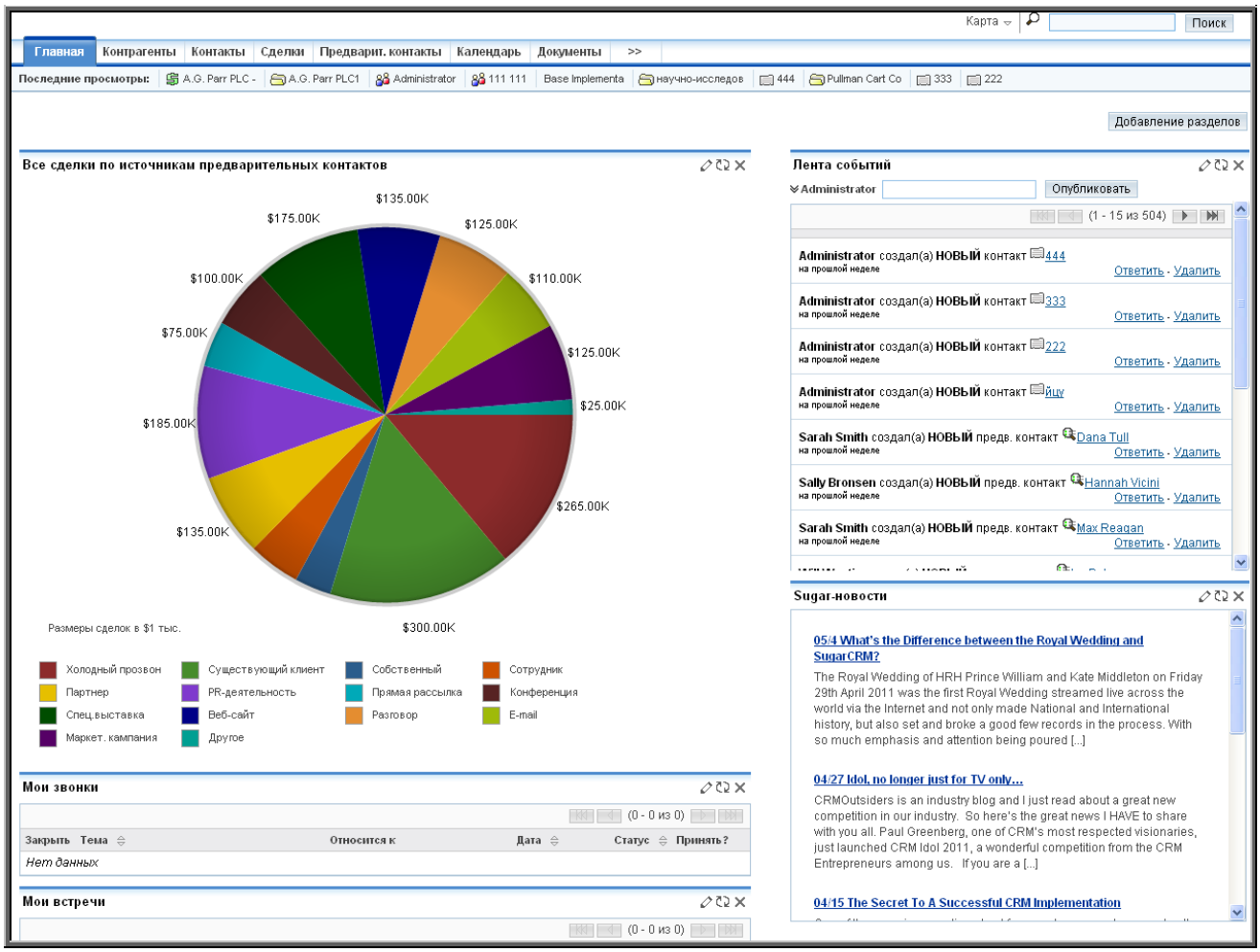
Вы можете сохранять неограниченное количество условий поиска. Сохраненные условия отображаются в выпадающем списке «Сохраненные условия поиска», последнее сохраненное условие отображается в верхней части списка.

Для сохранения условий поиска выполните следующее:

1. После ввода всех условий переместите курсор в поле «Сохранить условия поиска», введите название условия и нажмите на кнопку «Сохранить». Сохраненное название отобразится в выпадающем списке «Сохраненные условия поиска».
2. Для применения ранее сохраненного условия достаточно выбрать его из выпадающего списка «Сохраненные условия поиска».
3. Для изменения ранее сохраненных условий поиска выберите из списка необходимое условие, внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Обновить».
4. Для удаления условий поиска выберите из списка необходимое условие, нажмите на кнопку «Удалить», а затем на кнопку «ОК» для подтверждения выбора.
5. Для добавления колонки в список отображаемых колонок выберите ее в списке скрытых колонок и нажмите на кнопку ◀.
6. Для удаления колонки из списка отображаемых колонок выберите ее в списке отображаемых колонок и нажмите на кнопку ▶.
7. Вы можете редактировать или удалять результаты поиска также как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57

«ГЛАВНАЯ»

При регистрации в системы вы попадаете на закладку «Главная». Справа от нее расположены закладки других модулей.



Разделы, отображаемые на данной закладке, могут быть настроены индивидуально для каждого пользователя. По умолчанию на закладке расположены нижеперечисленные разделы:

Sugar-новости. По умолчанию раздел представляет последние новости о SugarCRM. Вы можете добавлять дополнительные разделы-сайты для получения информации с других веб-сайтов. Добавить данный раздел вы можете на закладке «Разное» во всплывающем окне «Добавление разделов».

Мои звонки: Список созданных вами (и/или вашими коллегами) звонков с указанием продолжительности и даты звонка.

Мои встречи: Список назначенных вами (и/или вашими коллегами) встреч.

Мои предварительные контакты: Список созданных вами предварительных контактов.

Мои основные открытые сделки: Список самых успешных открытых сделок, отсортированных по сумме сделки. По умолчанию закрытые сделки не отображаются в списке.

Мои контрагенты: Список назначенных вам контрагентов.

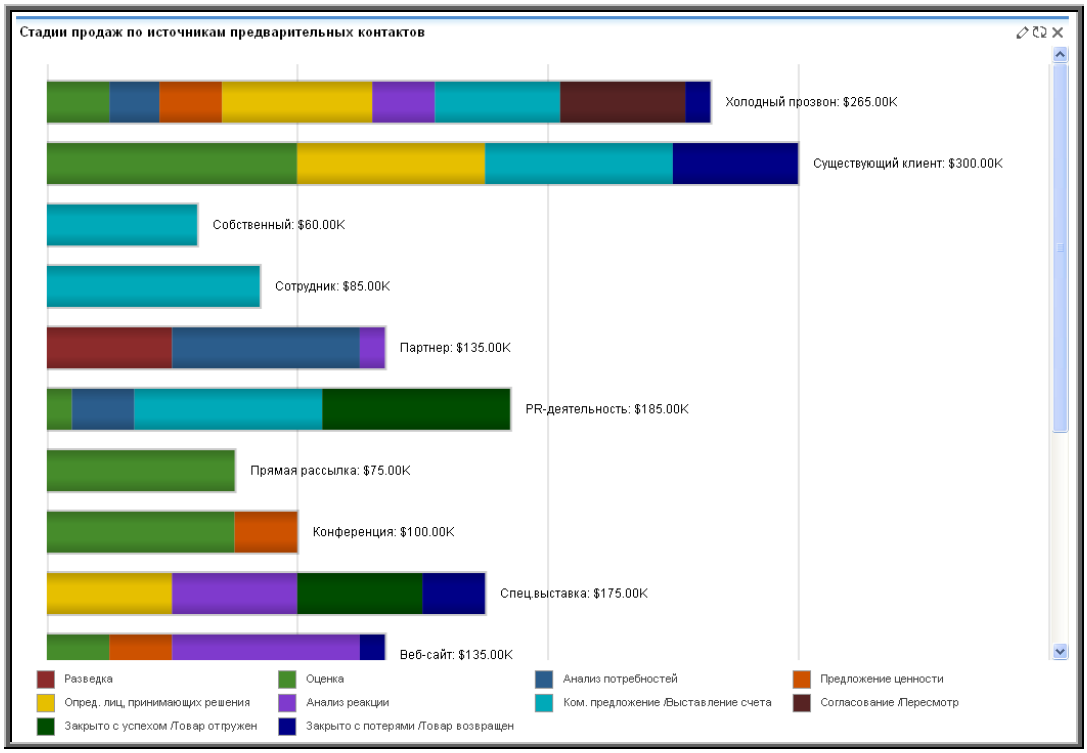
Мои открытые обращения: Список обращений, назначенных вам для решения возникших вопросов, включая номер обращения, его приоритет и статус.

Лента событий. Перечень недавно созданных пользователями системы записей с информацией о контактах, предварительных контактах, сделках или обращениях.
Мои E-mail. Списки непрочитанных писем, импортированных в систему из ваших почтовых ящиков.

Вы можете добавлять на главную страницу дополнительные разделы. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Управление разделами (дашлетами) главной страницы' на стр. 59. Восстановить стандартный вид главной страницы вы можете в любое время, нажав на кнопку «Сбросить настройки закладки «ГЛАВНАЯ»» в настройках вашей учётной записи, но имейте в виду, что при этом будут удалены все добавленные вами разделы.

Настройка диаграмм

Диаграммы используются для графического отображения результатов деятельности организации.



Система предоставляет несколько основных типов диаграмм, позволяющих отображать информацию как по сделкам, так и по рентабельности инвестиций проводимых маркетинговых кампаний. Каждая цветная область диаграммы связана с представляемыми данными. Вы можете нажать на ту или иную область диаграммы для просмотра

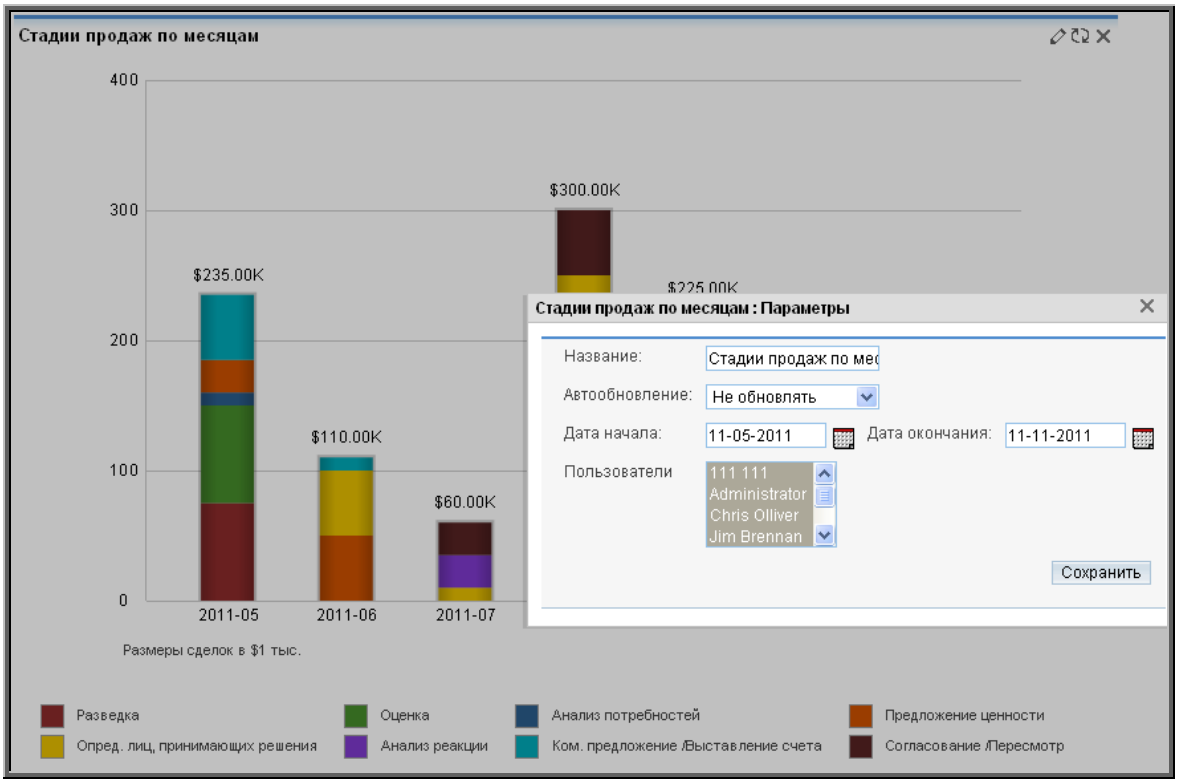
интересующих вас данных. Для обновления данных интересующей вас диаграммы воспользуйтесь значком, расположенным в правом верхнем углу каждой диаграммы. Вы также можете настроить диаграммы согласно вашим требованиям (см. ниже).

Доступны следующие типы диаграмм:

- **Диаграмма рентабельности инвестиций**
- **Все сделки по источникам предварительных контактов**
- **Стадии продаж по месяцам**
- **Стадии продаж по источникам предварительных контактов**
- **Диаграмма стадий моих продаж**
- **Диаграмма стадий общих продаж**

Для настройки диаграммы выполните следующее:

1. Воспользуйтесь значком, расположенным в правом верхнем углу каждой диаграммы. Будет отображено окно параметров выбранной диаграммы.



2. Отредактируйте необходимые значения и нажмите на кнопку «Сохранить».

С диаграммами вы можете выполнять следующие действия:

- **Обновление данных диаграммы,** для этого воспользуйтесь значком,

расположенном в правом верхнем углу каждой диаграммы. Обратите внимание, что в параметрах каждой диаграммы может быть настроен интервал автоматического обновления данных диаграммы.

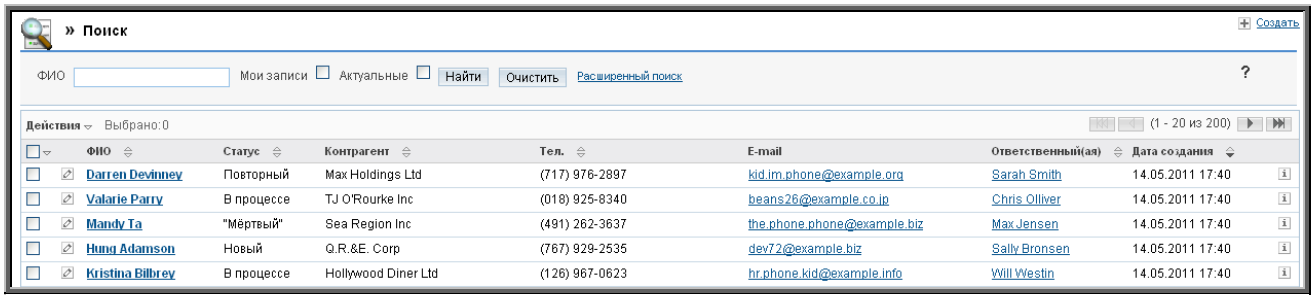
- **Изменение расположения диаграммы на странице,** для этого нажмите мышкой на название диаграммы и переместите е в желаемое место.
- **Удаление диаграммы со страницы,** для этого воспользуйтесь значком ✕, расположенном в правом верхнем углу каждой диаграммы.
- **Добавление диаграммы на страницу,** для этого воспользуйтесь кнопкой «Добавление разделов».

Восстановление стандартного вида главной страницы

1. Перейдите на страницу параметров пользователя, нажав на логин текущего пользователя, отображаемый в верхней части любой страницы системы.
2. На открывшейся странице нажмите на кнопку «Сбросить настройки закладки "ГЛАВНАЯ"» и подтвердите ваш выбор нажатием кнопки «ОК».

Модуль «Предварительные контакты»

Используйте данный модуль для создания и управления предварительными контактами.



Как правило, модуль используется при первом контакте потенциального клиента с сотрудником компании. При дальнейшем взаимодействии с потенциальным клиентом, ранее созданная запись может быть преобразована в соответствующие записи модулей «Контакт», «Контрагент» и «Сделка». Предварительный контакт можно связать с любым типом существующих маркетинговых кампаний, использовав соответствующую субпанель «Маркетинговые кампании».

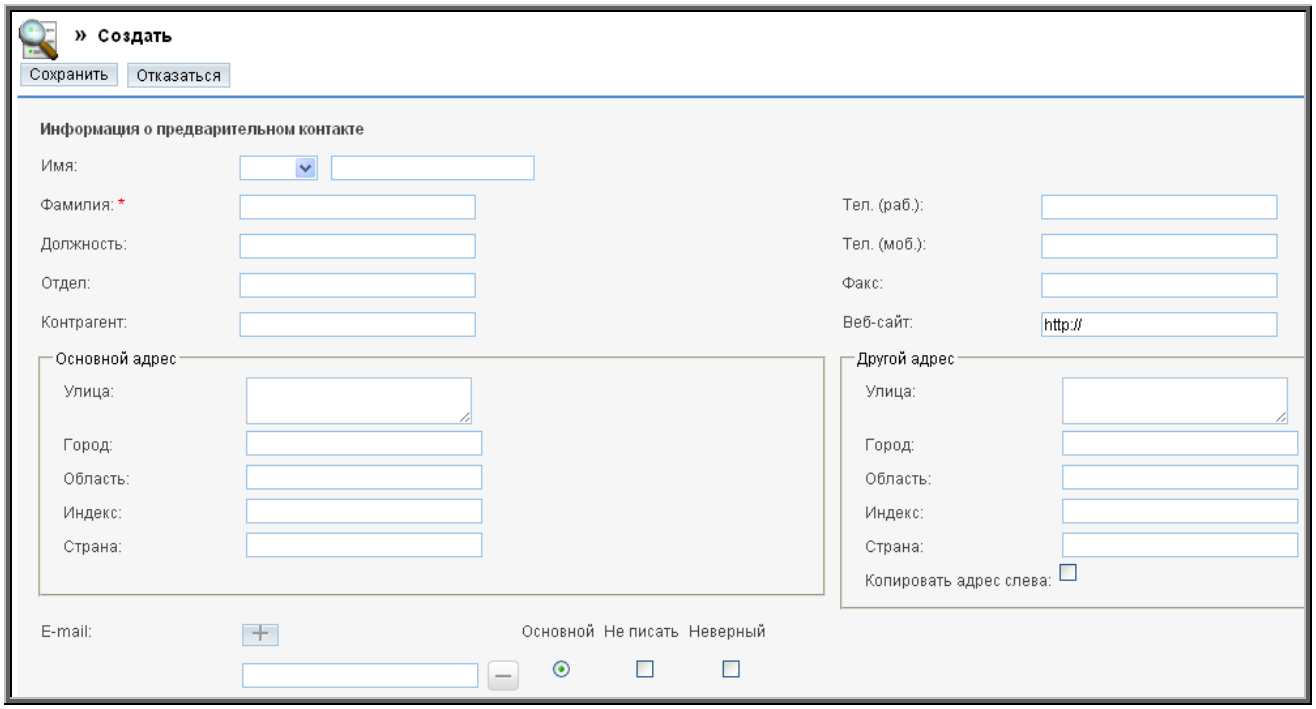
Создание предварительного контакта

Новые записи предварительных контактов вы можете создавать как «с нуля», так и путем импорта текстовых файлов, содержащих необходимую информацию. Находящиеся в подобном файле данные могут быть разделены запятой, символом табуляции или любым другим пользовательским символом. Вы имеете возможность указать значения по умолчанию для существующих полей системы, и если в импортируемом файле отсутствуют необходимые данные, то эти значения будут добавлены в базу в процессе импорта.

Для импорта предварительных контактов нажмите на кнопку «Импорт» в меню модуля. Более подробная информация на эту тему описана в разделе 'Импорт данных' на стр. 171.

Для создания предварительного контакта выполните следующее:

1. В меню модуля выберите пункт «Создать предв. контакт».



2. Введите следующую информацию:

Имя. Введите имя предварительного контакта.

Фамилия. Введите фамилию предварительного контакта.

Рабочий тел. Введите номер рабочего телефона.

Мобильный тел. Введите номер мобильного телефона.

Домашний тел. Введите номер домашнего телефона.

Другой тел. Введите другой номер телефона, если таковой имеется. Если данное поле отсутствует на форме, то его можно добавить через Студию.

Факс. Введите номер факса.

E-mail. Введите адрес электронной почты.

Чтобы добавить дополнительные адреса электронной почты, нажмите на кнопку .

Вы можете добавить несколько адресов электронной почты.

Не писать. Выберите эту опцию, если данный адрес не предполагается использовать при рассылках.

Неверный. Выберите эту опцию, если указанный адрес неверен.

Контрагент. Введите название компании предварительного контакта. При преобразовании предварительного контакта у вас будет возможность использовать данную информацию для автоматического создания соответствующего контрагента.

Должность. Введите должность предварительного контакта.

Отдел. Введите отдел, к которому принадлежит предварительный контакт.

Не звонить: Выберите данную опцию, если предполагаете НЕ использовать данный предварительный контакт в маркетинговых кампаниях типа «Продажи по телефону».

Ответственный(ая). Введите имя сотрудника, ответственного за данный предварительный контакт. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным

являетесь Вы.

Адресная информация: Введите основной и (при необходимости) дополнительный адреса. Для копирования данных основного адреса в поле «Другой адрес» отметьте опцию «Копировать адрес слева».

Описание: Введите короткое описание предварительного контакта

Источник предв. контакта. Из выпадающего списка выберите необходимое значение, например «Разговор» или «Холодный прозвон».
Описание источника предв. контакта. Введите короткое описание источника предварительного контакта.
Статус. Из выпадающего списка выберите необходимый статус. Варианты статусов перечислены ниже, однако, системный администратор может изменить эти значения согласно требованиям вашей организации:

- **Новый:** новый предварительный контакт, ответственный НЕ назначен
- **Назначенный:** новый предварительный контакт, ответственный назначен
- **В процессе:** активный в настоящий момент
- **Преобразован:** статус автоматически выставляется системой после преобразования предварительного контакта в контакт

> **Примечание**: Не удаляйте данный статус из комбобокса, так как он необходим для корректной работы системы.

- **Повторный:** неперспективный в настоящее время клиент, возможно повторное взаимодействие в дальнейшем
- **«Мертвый»:** неперспективный клиент и/или неверные данные

Описание статуса. Введите короткое описание статуса предварительного контакта.

Сумма сделки. Введите предполагаемую сумму сделки.

Маркет. кампания. Для связывания предварительного контакта с существующей маркетинговой кампанией введите название кампании или нажмите на кнопку для выбора необходимого значения из списка.

Передан от. В этом поле вы можете ввести данные о том, кто предоставил вам информацию о данном предварительном контакте.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом предварительном контакте или кнопку «Отказаться» для возврата к списку предварительных контактов без сохранения введенной информации.
4. После сохранения данных на экране отобразится Форма просмотра предварительного контакта, где, используя субпанели, вы можете добавить дополнительную информацию, связанную с данным предварительным контактом: добавить мероприятие, заметку, просмотреть информацию по проведённым маркетинговым кампаниям.

Управление информацией о предварительных контактах

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск предварительного контакта** - используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля так как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.
- **Добавление предварительных контактов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов».
- **Импорт и экспорт предварительного контакта с использованием vCard**, следуйте описанию в разделе 'Использование vCards для импорта и экспорта контактов' на стр. 84.
- **Получение данных контрагента**, используя такой источник данных как Linkedin, для этого выберите указанный источник данных в форме просмотра предварительного контакта. Для получения дополнительной информации об источниках данных см. раздел 'Интеграция данных системы с внешними данными' на стр. 58.
- **Импорт записей**, для этого нажмите на кнопку «Импорт предв. контактов», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь в раздел 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких предварительных контактах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации по предварительному контакту**, для этого нажмите на названии предварительного контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого в форме просмотра Нажмите на кнопку «Править».
- **Управление подписками**, для этого нажмите кнопку «Управление подписками». Для добавления текущей записи в список рассылки перетащите мышкой необходимые бюллетени из списка «Доступные бюллетени» в список «Бюллетени, отмеченные для подписки». Аналогично, чтобы удалить запись из рассылки - переместите бюллетени

из списка «Бюллетени, отмеченные для подписки» в список «Доступные бюллетени». Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения внесенных изменений.

- **Дублирование информации о предварительном контакте**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление предварительного контакта**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить»
- **Просмотр и редактирование связанной с предварительным контактом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.
- **Отправка в архив электронного письма, связанного с данным предварительным контактом**, для этого нажмите на кнопку «Отправить E-mail в архив», расположенную на субпанели «История».

Примечание: Вы можете создать Web-форму регистрации предварительного контакта и использовать ее на своем сайте или в рекламных кампаниях. Введенная в форму информация сохраняется в базе данных Sugar. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание Web-формы регистрации предварительного контакта' на стр. 152.

Преобразование предварительного контакта

При необходимости преобразования предварительного контакта в контакт в форме просмотра нажмите на кнопку «Преобразовать предв. контакт», после чего откроется форма преобразования предварительного контакта, где при необходимости вы можете отредактировать существующие или добавить новые данные. В процессе преобразования вы также можете:

- создать контрагента или выбрать контрагента из списка уже существующих
- создать новую заметку, сделку, задачу, назначить встречу или звонок

» Mitch Abron » Преобразовать предв. контакт

Сохранить Отказаться

Создать контакт

Имя: Mitch

Фамилия: * Abron

Основной адрес: 999 Baker Way

Область: NY

Индекс: 41314

Страна: USA

E-mail: dev.vegan@example.name

Основной Не писать Неверный

Описание:

Должность: Director Sales

Отдел:

Тел. (раб.): (497) 450-1203

Тел. (моб.): (343) 988-6032

Другой тел.:

Факс:

Источник предв. контакта: Конференция

Создать контрагента **ИЛИ** выбрать существующего контрагента *

Название: * Underwater Mining Inc.

Сайт: http://

Описание:

Тел. (раб.): (497) 450-1203

Создать сделку

Создать заметку

Назначить звонок

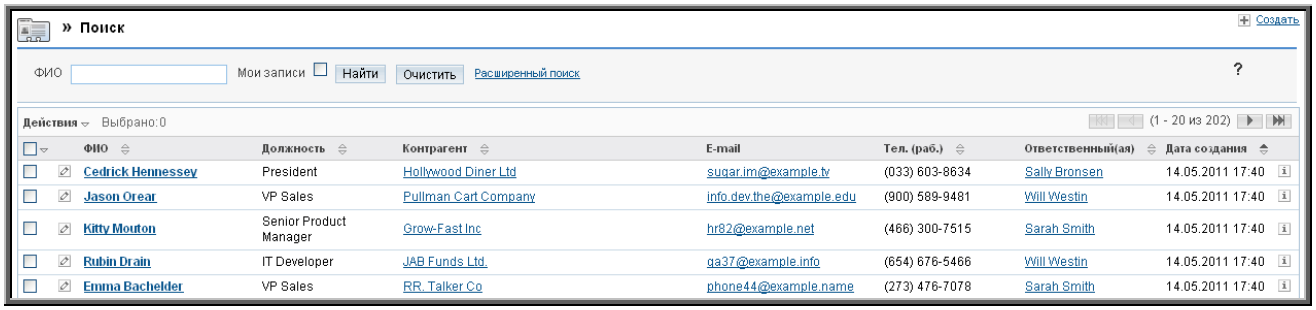
Назначить встречу

Создать задачу

Все создаваемые записи будут автоматически связаны с новым созданным контактом.

Модуль «Контакты»

Данный модуль используется для создания и управления контактами.



Контакт можно связать с любой записью, такой как Контрагент, Сделка или маркетинговая кампания. Связывание контакта с маркетинговой кампанией позволяет отслеживать эффективность проводимой кампании.

В меню модуля доступны следующие пункты:

Создать контакт: Выберите эту опцию, чтобы создать запись для нового контакта.

Создать из vCard: Выберите эту опцию, чтобы импортировать информацию из vCard.

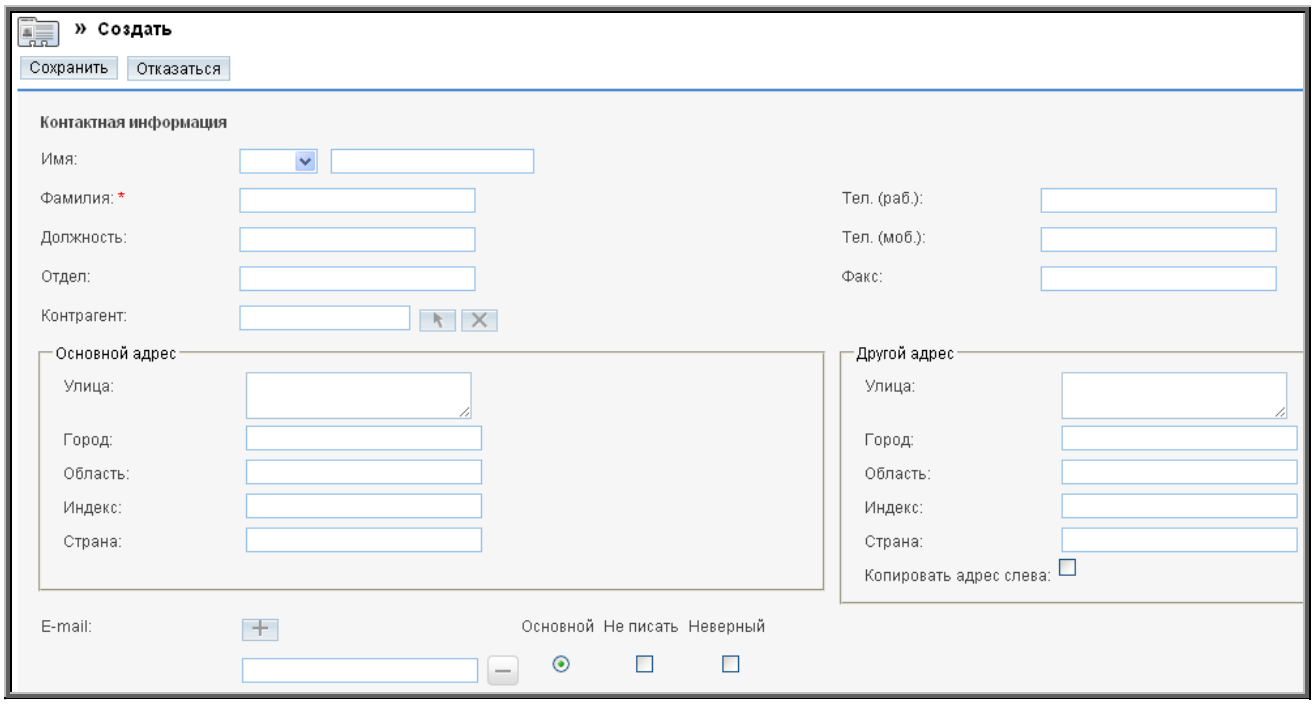
Контакты: Выберите эту опцию для просмотра существующих контактов.

Импорт: Выберите эту опцию для импортирования информации о контактах из внешнего приложения или файла. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Создание контакта

Вы можете создать запись о контакте как непосредственно в системе, так и импортировать её из внешнего файла.

1. В меню модуля выберите пункт «Создать контакт».



2. На странице «Контакты» введите следующую информацию:

Контактная информация

Имя: Введите имя контакта

Фамилия: Введите фамилию контакта

Рабочий тел.: Введите рабочий телефон контакта

Мобильный тел.: Введите мобильный телефон контакта

Контрагент: Введите связанного с контактом контрагента или выберите существующего контрагента из списка, нажав на кнопку «Выбрать»

Домашний тел.: Введите домашний телефон контакта

Источник предв. контакта: из выпадающего списка выберите источник предварительного контакта, например, «Холодный прозвон» или «Разговор»

Другой тел.: Введите другой номер телефона, если таковой имеется. Если данное поле отсутствует на форме, то его можно добавить через Студию.

Маркет. кампания: Для связи контакта с маркетинговой кампанией введите ее название или выберите название кампании из списка, нажав на кнопку .

Должность: Введите должность контакта.

Факс: Введите номер факса.

Помощник: Введите имя помощника.

Помощник – тел.: Введите телефон помощника.

Должность. Введите должность контакта.

Отдел: Введите отдел, к которому принадлежит контакт.

День рождения: Нажмите на иконку календаря и укажите День Рождения контакта.

Руководитель: Нажмите на кнопку «Выбрать» и выберите руководителя из списка контактов.

Синхронизация с Outlook: Если у вас установлен плагин для Microsoft Outlook, отметьте эту опцию для синхронизации контактной информации с Outlook.

Не звонить: Выберите данную опцию, если предполагаете НЕ использовать данный контакт в маркетинговых кампаниях типа «Продажи по телефону».

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за данный контакт. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным являетесь Вы.

Адресная информация:

Введите основной и (при необходимости) дополнительный адреса. Для копирования данных основного адреса в поле «Другой адрес» отметьте опцию «Копировать адрес слева». Если создаваемый контакт уже связан с каким-либо контрагентом, то поле основного адреса будет автоматически заполняться адресными данными связанного с контактом контрагента.

E-mail. Введите адрес электронной почты. Чтобы добавить дополнительные адреса электронной почты, нажмите на кнопку . Вы можете добавить несколько адресов электронной почты.

Не писать. Выберите эту опцию, если данный адрес не предполагается использовать при рассылках.

Неверный. Выберите эту опцию, если указанный адрес неверен.

Описание: Введите краткое описание предварительного контакта

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом контакте или кнопку «Отказаться» для возврата к списку контактов без сохранения введенной информации.

Управление информацией о контактах

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких контактах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Добавление контактов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов».

- **Поиск контакта** - используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля так как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.
- **Импорт и экспорт контакта с использованием vCard**, следуйте описанию в разделе 'Использование vCards для импорта и экспорта контактов' на стр. 84.
- **Получение данных контрагента**, используя такой источник данных как Linkedin; для этого выберите указанный источник данных в форме просмотра контакта. Для получения дополнительной информации об источниках данных см. раздел 'Интеграция данных системы с внешними данными' на стр. 58.
- **Импорт записей**, для этого нажмите на кнопку «Импорт контактов», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Просмотр детальной информации по контакту**, для этого нажмите на названии предварительного контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого Нажмите на кнопку «Править».
- **Управление подписками**, для этого нажмите кнопку «Управление подписками». Для добавления текущей записи в список рассылки перетащите мышкой необходимые бюллетени из списка «Доступные бюллетени» в список «Бюллетени, отмеченные для подписки». Аналогично, чтобы удалить запись из рассылки - переместите бюллетени из списка «Бюллетени, отмеченные для подписки» в список «Доступные бюллетени». Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения внесенных изменений.
- **Дублирование информации о контакте**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление контакта**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Просмотр и редактирование связанной с контактом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56

Использование vCards для импорта и экспорта контактов

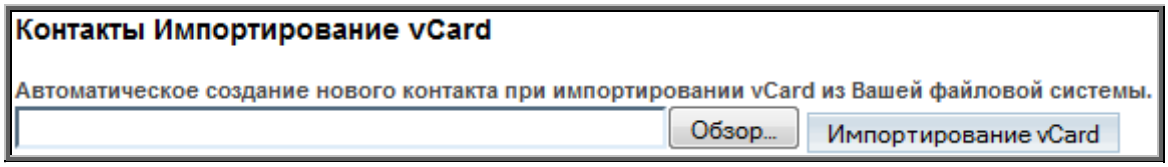
Вы можете импортировать существующий файл vCard для создания нового контакта в системе. Вы также можете создать файл vCard, используя форму просмотра контакта и сохранить его в Outlook или локально.

Импорт vCard

1. В меню модуля «Контакты» Нажмите на кнопку «Создать контакт из **vCard».**
2. На появившейся странице импортирования **vCard нажмите на кнопку «Обзор»**.
3. В диалоговом окне загрузки файла укажите необходимый файл **и нажмите на кнопку «Открыть»**. Путь к файлу будет отображен на странице импортирования.
4. Нажмите на кнопку «Импортирование **vCard».**

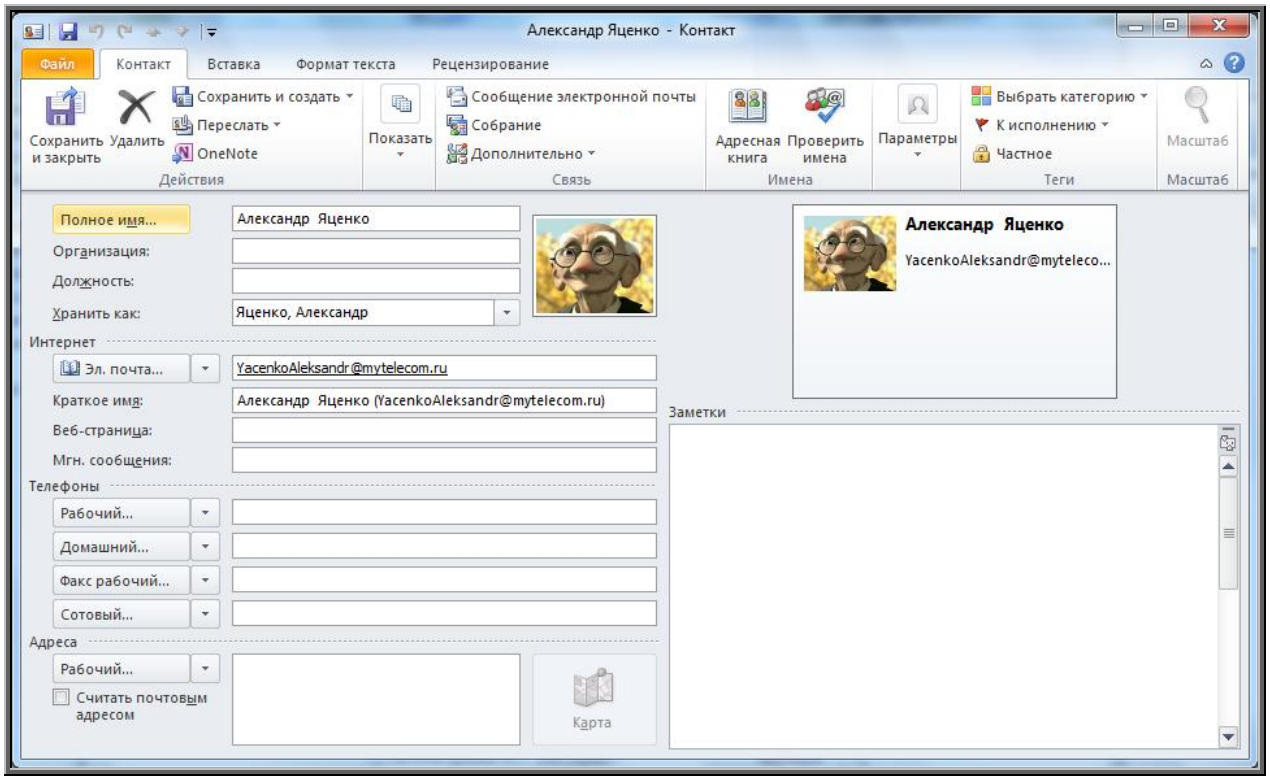
Информация, содержащаяся в vCard отображается в форме просмотра контакта.

Для редактирования информации о контакте нажмите на кнопку «Править».
Для дублирования информации о контакте нажмите на кнопку «Дублировать».
Для удаления информации о контакте нажмите на кнопку «Удалить».



Создание vCard в Sugar

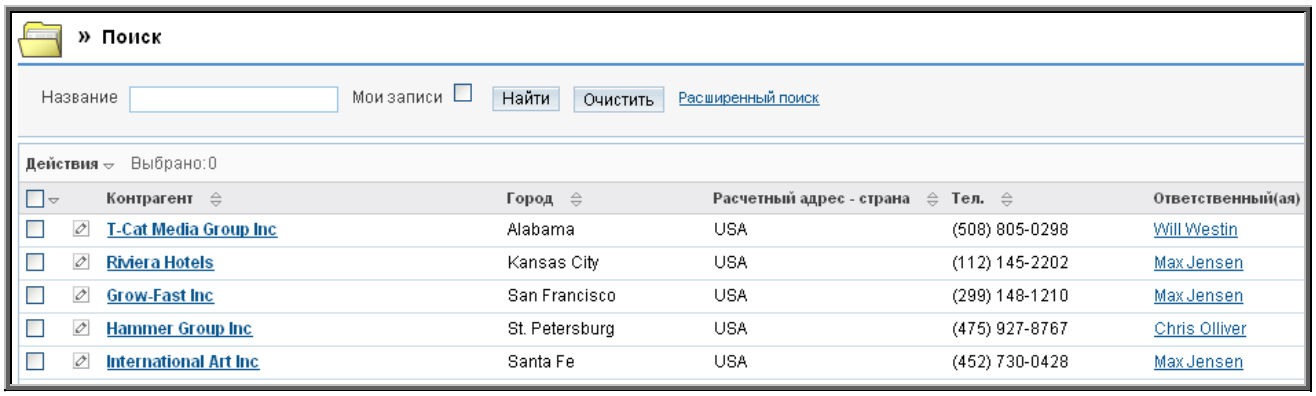
1. В форме просмотра контакта нажмите на кнопку «**vCard**», расположенную слева от имени контакта. Появится диалоговое окно, предлагающее сохранить файл или открыть его в ассоциированном приложении, например в Outlook.
2. Сохраните или откройте файл. При открытии файла появится форма vCard, заполненная данным из базы Sugar. В случае необходимости вы можете отредактировать внесенные данные. На рисунке отображена форма vCard, открытая и отредактированная в Outlook 2010.



3. Нажмите на кнопку «Сохранить и закрыть». Данные будут сохранены в папке контактов Outlook.

Модуль «Контрагенты»

Данный модуль используется для создания и управления контрагентами.



Контрагент содержит такую основную клиентскую информацию как название предприятия и его адрес. Контрагент может быть связан с другими записями, такими как Сделки или Контакты.

Меню модуля содержит следующие пункты:

Контрагенты: Выберите эту опцию для просмотра существующих контрагентов.

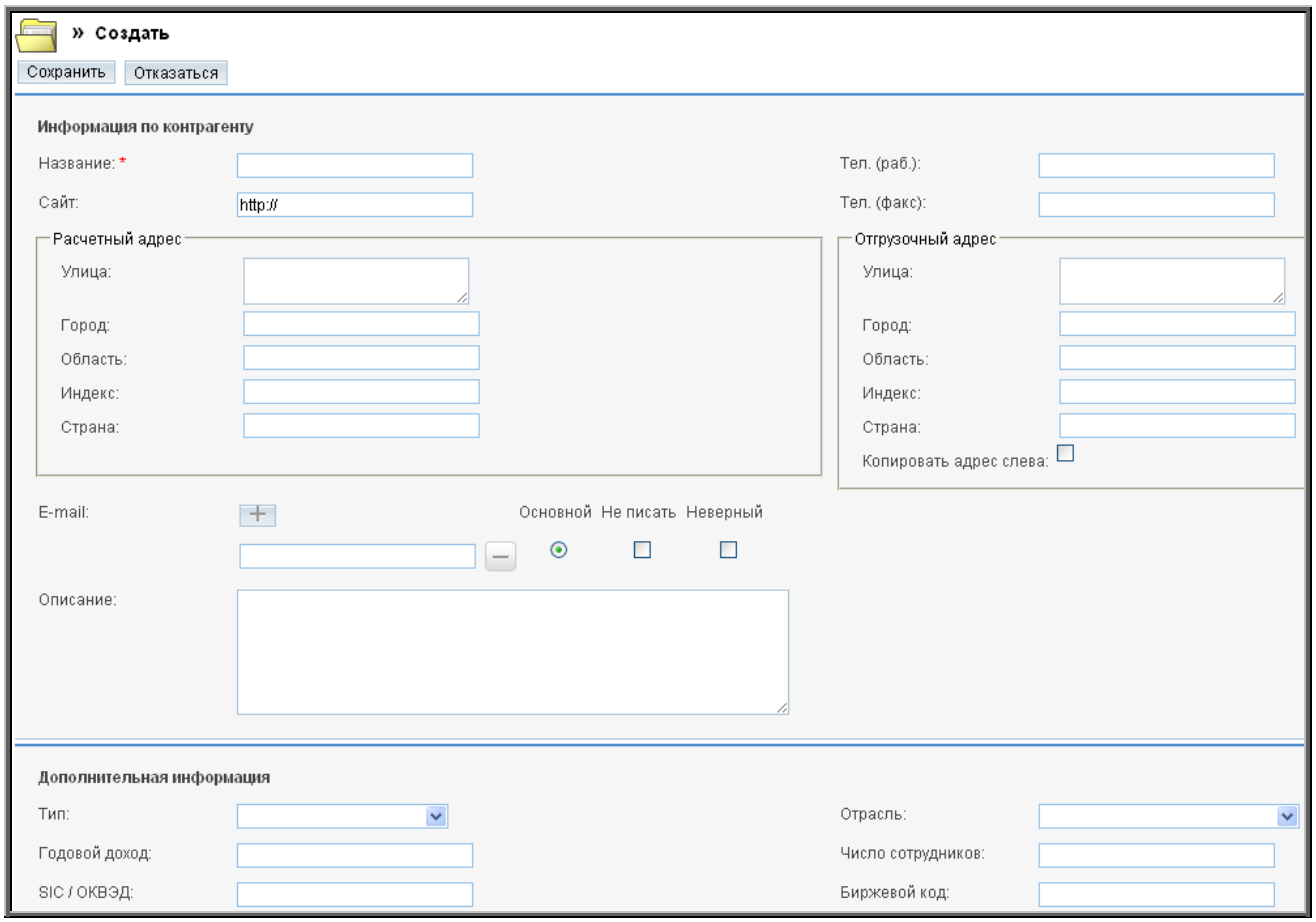
Создать контрагента: Выберите эту опцию для создания нового контрагента.

Импорт. Выберите эту опцию для импортирования информации о контрагентах из внешнего приложения или файла. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Вы можете создать запись о контрагенте как непосредственно в системе, так и импортировать её из внешнего файла.

Создание контрагента

1. В меню модуля выберите пункт «Создать контрагента».



2. На странице «Контрагенты» в подразделе «Информация по контрагенту» введите следующую информацию:

Информация о контрагентах:

Название: Введите название контрагента.

Рабочий тел.: Введите рабочий телефон контрагента

Факс: Введите номер факса.

Другой тел.: ведите номер другого телефона, если таковой имеется. По умолчанию данное поле отсутствует на странице, но может быть добавлено через Студию.

Сайт: Введите адрес веб-сайта контрагента.

Адресная информация: Введите основной и (при необходимости) отгрузочный адреса. Для копирования данных основного адреса в поле «Отгрузочный адрес» отметьте опцию «Копировать адрес слева».

E-mail: Введите адрес электронной почты контрагента. Чтобы добавить дополнительные адреса электронной почты, нажмите на кнопку . Вы можете добавить несколько адресов электронной почты.

Не писать. Выберите эту опцию, если данный адрес не предполагается использовать при рассылках.

Неверный. Выберите эту опцию, если указанный адрес неверен.

Описание: Введите короткое описание контрагента.

В подразделе «Дополнительная информация» заполните следующие поля:

Биржевой код: Введите биржевой код акций контрагента.

Состоит в: Введите или выберите из списка название контрагента, связанного с текущим контрагентом.

Число сотрудников: Введите число сотрудников в организации контрагента.

Собственность: Введите информацию о собственности.

Рейтинг: Введите рейтинг контрагента в отрасли.

Отрасль: из выпадающего списка выберите отрасль, к которой принадлежит контрагент.

SIC / ОКВЭД: Введите стандартный отраслевой идентификационный код (или ОКВЭД, являющийся российским аналогом SIC).

Тип: Введите тип контрагента, например **«Клиент»** или **«Поставщик». Годовой доход:** Введите годовой доход контрагента.

Маркет. Кампания: При необходимости укажите маркетинговую кампанию, в которой задействован данный контрагент.

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за данный контрагент. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным являетесь Вы.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом контрагенте или кнопку «Отказаться» для возврата к списку контрагентов без сохранения введенной информации.

Управление информацией о контрагентах

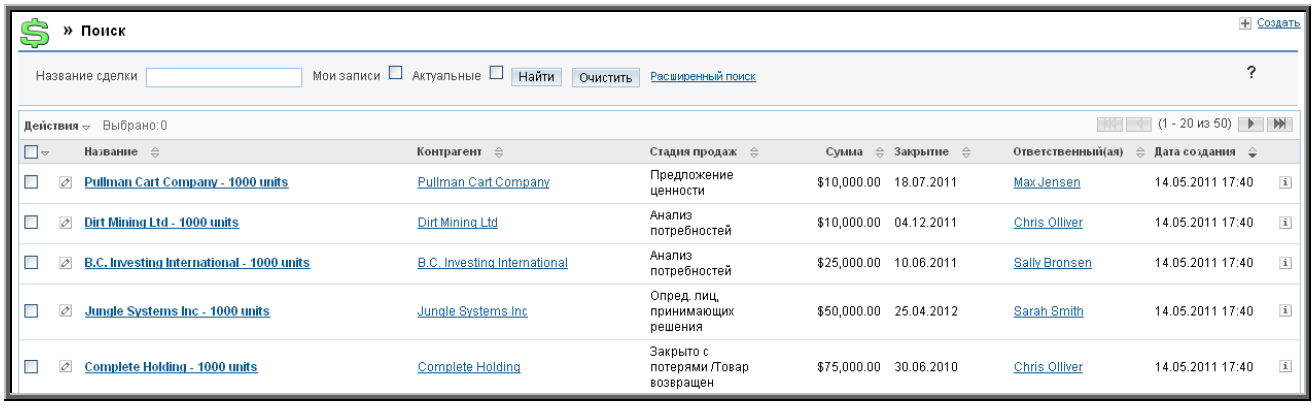
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск контрагента-** используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля так как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.
- **Импорт записей**, для этого нажмите на кнопку «Импорт контрагентов», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Добавление контрагентов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов».
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и в меню «Действия» выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Объединение дубликатов**, для этого в меню «Действия» выберите пункт «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких контрагентах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации по контрагенту**, для этого нажмите на названии контрагента в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о контакте**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта
- **Удаление контрагента**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Просмотр и редактирование связанной с контрагентом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.

Модуль «Сделки»

Модуль используется для управления сделками.



Каждая сделка должна быть связана с определенным контрагентом, но при этом может быть связана с несколькими предварительными контактами или контактами. Вы можете фиксировать различные стадии сделки, начиная с разведки и заканчивая закрытием сделки. У администратора системы есть возможность отредактировать существующий список стадий, руководствуясь спецификой вашей организации.

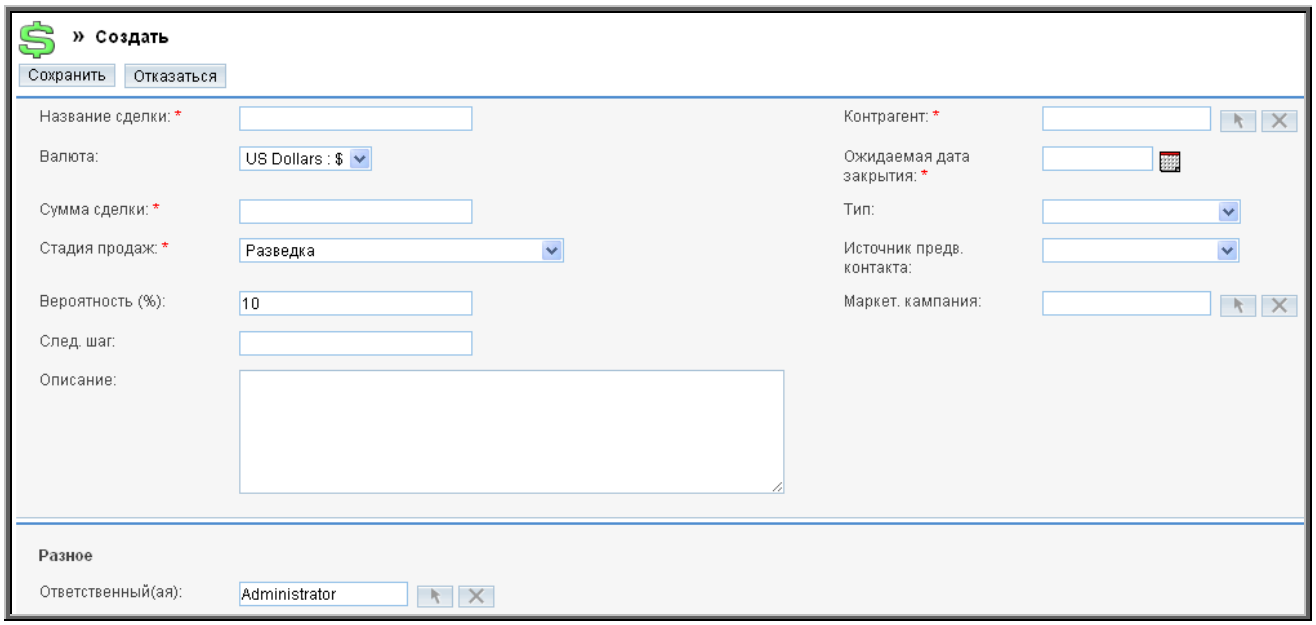
Вы можете связать сделку с маркетинговой кампанией для отслеживания эффективности проводимой кампании. Любая связанная с маркетинговой кампанией и приносящая доход сделка отражается в графике, показывающим рентабельность инвестиций (ROI). Более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Просмотр показателя рентабельности инвестиций (ROI)' на стр. 151

> **Примечание:** Сделка может быть связана только с одной маркетинговой кампанией.

Вы можете создать запись о сделке как непосредственно в системе, так и импортировать её из внешнего файла. В системе запись о сделке может быть создана как в модуле «Сделки», так и в Форме просмотра информации о контакте или контрагенте.

Создание сделки

1. В меню модуля выберите пункт «Создать сделку».



Кроме того, вы можете использовать форму быстрого ввода, расположенную в левой части страницы, для ввода основной информации. После сохранения формы вы можете вывести дополнительную информацию о сделке.

2. На появившейся странице «Сделка» заполните следующие поля:

Название сделки: Введите название сделки.

Контрагент: Введите название относящегося к сделке контрагента или выберите его из списка, нажав на кнопку «Выбрать».

Тип: из выпадающего списка выберите тип сделки.

Источник предв. контакта: из выпадающего списка выберите источник предварительного контакта.

Маркет. кампания: Для связи сделки с маркетинговой кампанией введите название или выберите кампанию из списка, нажав на кнопку «Выбрать».

Ответственный(ая): введите имя ответственного за сделку. По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите кнопку и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Сумма сделки: введите ориентировочную сумму сделки.

Ожидаемая дата закрытия: введите ожидаемую или прогнозируемую дату закрытия сделки.

След. шаг: введите следующий шаг в закрытии сделки.

Стадия продаж: введите текущую стадию сделки. Значение данного поля определяет стандартное значение поля «Вероятность».

Вероятность(%). Вероятность успешного завершения сделки. Система автоматически выставляет значение данного поля, основываясь на значении поля «Стадия продаж». Например, если стадия продаж обозначена как «Закрыто с успехом/Товар отгружен», то значение поля «Вероятность» равно 100%. Вы можете вручную изменить значение данного поля.

Описание: вы можете ввести краткое описание сделки.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку сделок без сохранения введенной информации.

Управление информацией о сделках

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких сделках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Импорт информации о сделках**, для этого нажмите на кнопку «Импорт сделок», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Экспорт записей**, для этого в меню «Действия» выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Объединение дубликатов**, для этого в меню «Действия» выберите пункт «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- **Просмотр детальной информации по сделке**, для этого нажмите на названии предварительного контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого Нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о сделке**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой сделки.
- **Удаление сделки**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Просмотр и редактирование связанной со сделкой информации,** для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.
- Отправка E-mail в архив, для этого в Форме просмотра сделки перейдите к субпанели «История» и нажмите на соответствующую кнопку.

Модуль «Календарь»

В SugarCRM 6.2 календарь был выделен из модуля «Мероприятия» в самостоятельный модуль. Используйте данный модуль для управления мероприятиями: звонками, встречами и задачами.

Меню модуля содержит следующие пункты:

Назначить звонок: Выберите эту опцию для назначения звонка. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Назначение звонков' на стр. 96.

Назначить встречу: Выберите эту опцию для назначения встречи. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Назначение встреч' на стр. 101.

Создать задачу: Выберите эту опцию для создания задачи. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание задач' на стр. 127.

Календарь: Выберите эту опцию для просмотра календаря в различных форматах как это описано ниже.

Работа с календарем

Основная страница модуля отображает календарь, а также список задач. Используйте календарь для планирования ваших мероприятий – звонков, встреч и задач.

Для просмотра календаря на день, неделю, месяц или год нажмите на соответствующую кнопку, расположенную над календарем. При любой конфигурации календаря отображаются все запланированные на указанный день мероприятия – звонки, встречи, задачи. Следующие значки используются для отображения различных мероприятий: - для звонков, - для задач, - для встреч. Непосредственно в календаре вы можете выбрать любое мероприятие и отредактировать относящуюся к нему информацию.

В календаре есть возможность перемещаться вперед и назад – на один день, неделю, месяц или год. В недельном, месячном и годичном форматах вы можете выбрать любую дату для просмотра календаря в дневном формате.

Вы можете создать публичный ключ и позволить пользователям других приложений (например, Microsoft Outlook) просматривать ваш календарь. Для этого воспользуйтесь разделом «Настройки календаря» на странице настроек пользователя. За более подробной

информацией обратитесь к разделу 'Настройка параметров пользователя' на стр. 40.

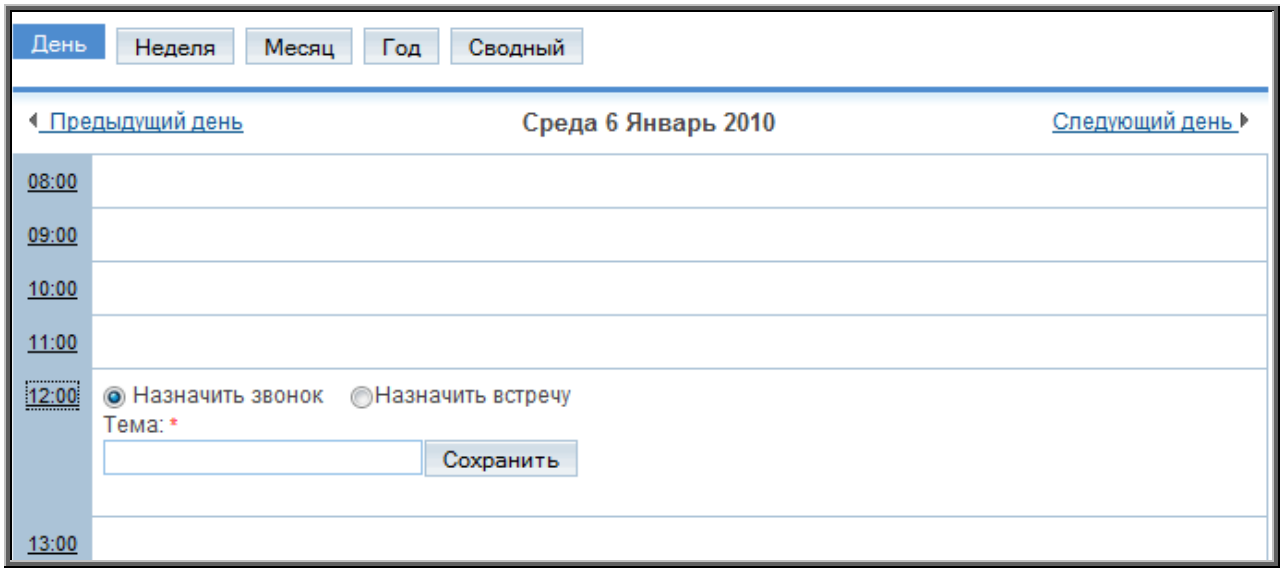
Для каждого звонка или встречи вы можете добавить соответствующую заметку и/или вложение. Например, вы можете добавить заметку, описывающую результат телефонного разговора или встречи.

Вы также можете выполнить другие мероприятия, связанные с конкретным звонком или встречей, такие как создание задач и архивирование электронной почты. За более подробной информацией обратитесь к разделам 'Назначение звонков' на стр. 96.', Назначение встреч' на стр. 101. и 'Создание задач' на стр. 127.

В формате «День» в левой части календаря указано время с часовым интервалом, в правой части календаря – соответствующие мероприятия.

Для просмотра деталей того или иного мероприятия нажмите на его названии.

Для назначения нового мероприятия на необходимое время нажмите на соответствующей цифре часа.



При сохранении введенной информации система отображает детальную информацию по данному мероприятию, где вы можете ввести дополнительные данные, например, добавить связанный с мероприятием контакт или заметку.

Просмотр сводного календаря

Пользователи могут просматривать календари других пользователей для планирования собственных мероприятий.

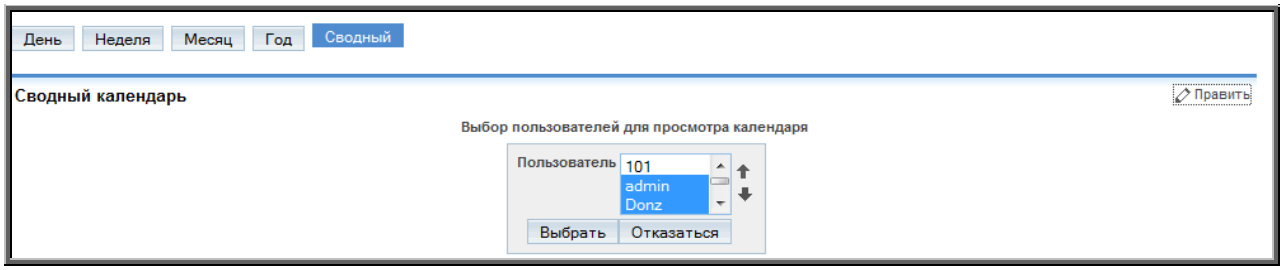
Менеджеры имеют право на просмотр, редактирование и удаление мероприятий своих подчиненных. Подчиненные могут лишь просматривать время мероприятий менеджеров. Администраторы системы имеют полный доступ ко всем назначенным мероприятиям.

Для просмотра сводного календаря выполните следующее:

1. На основной странице модуля «Календарь» нажмите на кнопку «Сводный».
2. Для добавления/удаления в таблицу просмотра календарей других пользователей

нажмите на кнопку «Править», расположенную в правом верхнем углу отображаемого календаря. Будет отображен список пользователей системы.

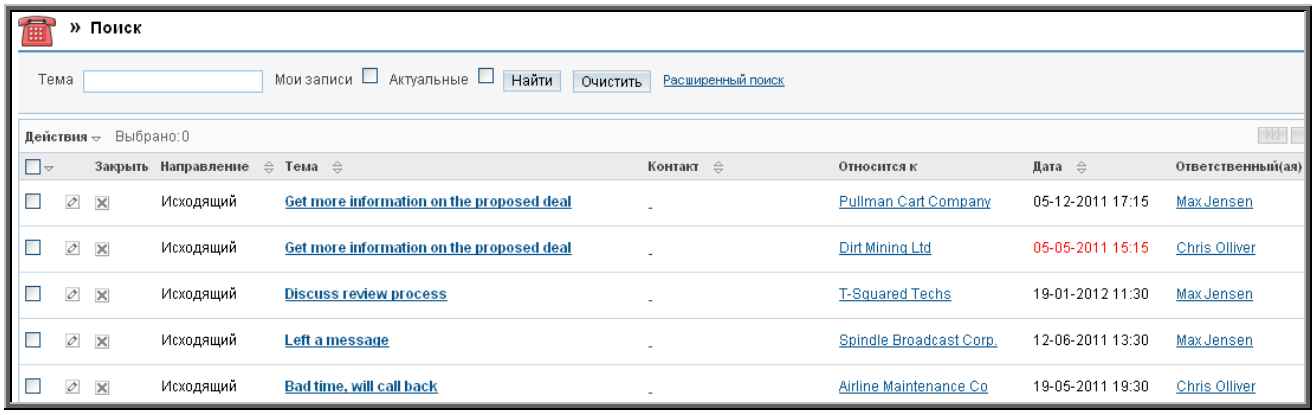
3. Выделите мышкой необходимых пользователей и нажмите на кнопу «Выбрать».
4. Для назначения нового звонка или встречи выполните действия, описанные в разделах 'Назначение звонков' на стр. 96. и 'Назначение встреч' на стр. 101.



На основной странице модуля вы можете использовать форму быстрого ввода для быстрого назначения звонка или встречи. Форма расположена в левой части страницы и отображает лишь основные поля. После сохранения основной информации откроется форма просмотра введенного мероприятия, где при необходимости вы сможете ввести дополнительную информацию по звонку или встрече.

Модуль «Звонки»

В SugarCRM 6.2 звонки были выделены из модуля «Мероприятия» в самостоятельный модуль. Используйте данный модуль для назначения/импорта звонков, а также для просмотра информации по уже назначенным звонкам.



В меню модуля доступны следующие опции:

Назначить звонок: Выберите эту опцию для назначения звонка. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Назначение звонков ' на стр. 96.

Звонки: Выберите эту опцию для просмотра существующих и назначения новых звонков. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Управление информацией о звонках ' на стр. 99.

Импорт звонков: Выберите эту опцию для импорта информации о звонках. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Назначение звонков

Звонки можно назначать пользователям системы, контактам и предварительным контактам. В процессе назначения в системе создается соответствующая запись с указанием обсуждаемой темы, участников, времени и статуса звонка. После сохранения указанной информации у вас появляется возможность разослать приглашения всем участникам телефонной конференции. Так же вы можете добавить заметку или вложение к назначенному звонку (вне зависимости от его статуса). После завершения звонка (или же в случае его отмены по какой-либо причине) вы можете обновить его статус.

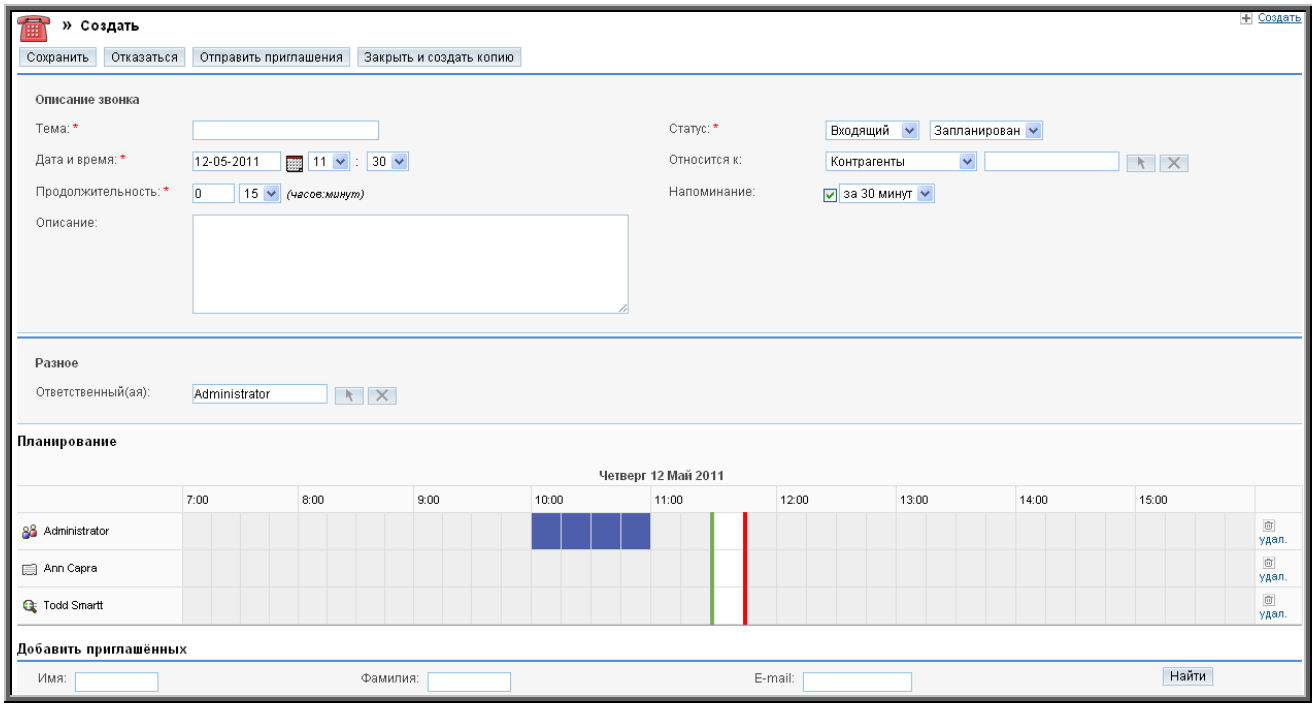
При назначении звонка вам доступны следующие субпанели:

Планирование: Панель отображает детальную информацию о звонке: дату, время звонка, имена участников. Временной диапазон, на который уже были назначены другие звонки будет выделен синим цветом. В случае наложения временных диапазонов участки перекрытия будут обозначены коричневым цветом.

Добавить приглашенных: используйте данную панель для поиска и добавления участников телефонной конференции. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Добавление приглашённых' на стр. 98.

Для назначения звонка выполните следующее:

1. В меню модуля «Звонки» выберите опцию «Назначить звонок».



2 Заполните следующие поля:

Тема: введите тему обсуждения.

Статус: Из выпадающего списка выберите вариант статуса:

Входящий: Выберите опцию, если звонок входящий.
Исходящий: Выберите опцию, если звонок исходящий.
Запланирован: выберите эту опцию, если звонок только запланирован.
Состоялся: выберите эту опцию, если звонок состоялся.
Не состоялся: выберите эту опцию, если звонок не состоялся.

Дата начала: с помощью календаря укажите дату, с помощью рядом расположенных выпадающих списков укажите время начала телефонной конференции.

Продолжительность: укажите продолжительность звонка, указав необходимое количество часов и минут.

Относится к: вы можете выбрать модуль и одну из записей выбранного модуля, с которой связан данный звонок.

При вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений (автозаполнение) и выводит их тут же в виде выпадающего списка. При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (slf), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.

Напоминание: при выборе данной опции всем участникам будет выслано напоминание о предстоящей телефонной конференции.

Если на странице настроек пользователя отмечена опция «Напоминание по умолчанию», то система автоматически будет включать напоминание при назначении нового звонка и выставлять временной интервал, указанный в пользовательских настройках.

Описание: вы можете ввести краткое описание цели звонка.

Ответственный(ая): укажите ответственного за звонок пользователя системы.

По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

3 Добавьте приглашенных как это описано в разделе 'Добавление приглашённых' на стр. 98.
4 Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку звонков без сохранения введенной информации.
5 Нажмите на кнопку «Отправить приглашения» для рассылки приглашений всем участникам телефонной конференции.
6 Для создания копии звонка нажмите на кнопку «Закрыть и создать копию», в этом случае оригинальная запись звонка закроется и ей будет присвоен статус «Состоялся». Новая запись будет содержать ту же информацию, что и оригинальная запись, за исключением статуса, которому по умолчанию будет присвоено значение «Запланирован».

Добавление приглашённых

1. На субпанели «Добавить приглашённых» введите одно или несколько следующих условий поиска:

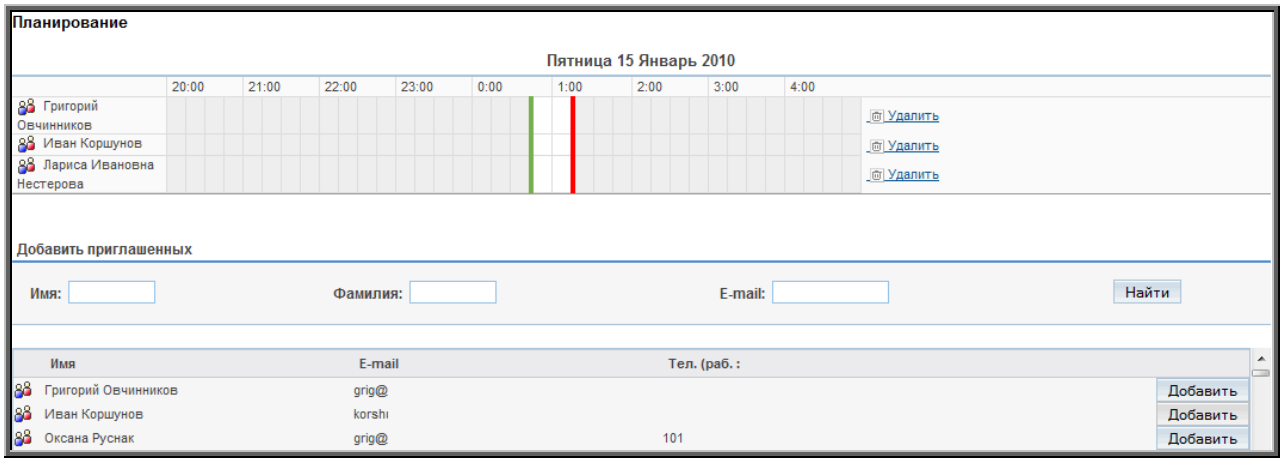
Имя: имя приглашаемого, частично или полностью.

Фамилия: фамилию приглашаемого, частично или полностью.

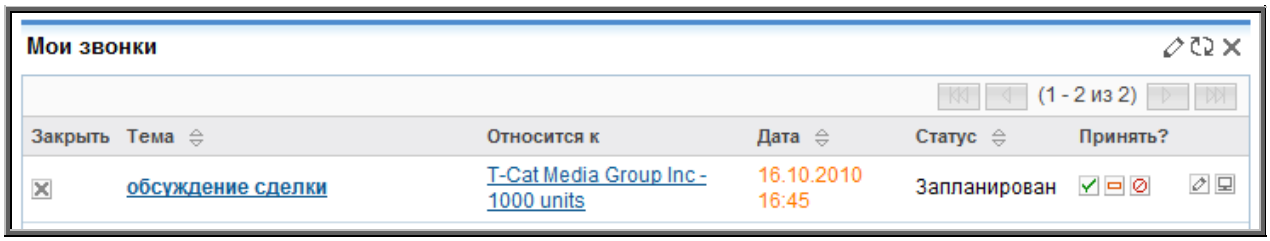
E-mail: электронный адрес приглашаемого, частично или полностью.

2. Нажмите на кнопку «Найти», система отобразит результаты поиска.

3. Нажмите на кнопку «Добавить» для добавления записи в список приглашенных.



Если приглашённые являются пользователями Sugar и у них на странице «ГЛАВНАЯ» отображаются разделы (дашлеты) с мероприятиями («Мои звонки», «Мои встречи»), то запись о приглашении на телефонную конференцию (при стандартной настройке раздела) будет выглядеть следующим образом:



При этом в столбце «Принять?» будут отображены значки, нажав на один из которых приглашённый сотрудник может:

- принять приглашение на телефонную конференцию
- указать, что принятие приглашения пока под вопросом
- отклонить приглашение на телефонную конференцию

Управление информацией о звонках

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

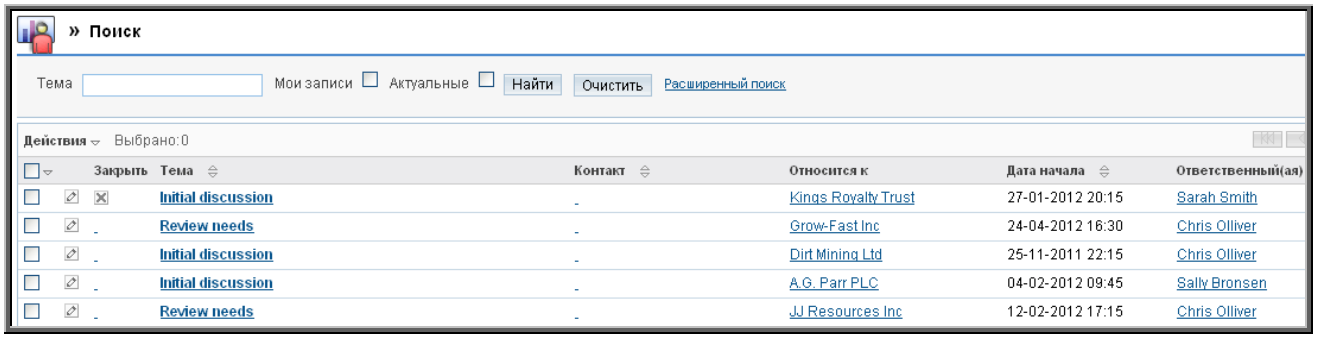
- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких звонках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Импорт информации о звонках**, для этого нажмите на кнопку «Импорт звонков», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Просмотр детальной информации о звонке,** для этого нажмите на названии звонка в списке звонков. Кроме того, основная информация о звонке будет отображаться в форме «Подробности» при наведении указателя мыши на значок , который расположен справа от каждой записи.
- **Редактирование данных**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о звонке**, для этого нажмите на кнопку

«Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью назначения нового звонка.

- **Удаление информации о звонке**, для этого в Форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».
- **Поиск информации о звонке -** используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска только запланированных звонков отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Встречи»

В SugarCRM 6.2 встречи были выделены из модуля «Мероприятия» в самостоятельный модуль. Используйте данный модуль для назначения/импорта встреч, а также для просмотра информации по уже назначенным встречам.



В меню модуля доступны следующие опции:

Назначить встречу: Выберите эту опцию для назначения встречи. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Назначение встреч' на стр. 101.

Встречи: Выберите эту опцию для просмотра существующих и назначения новых встреч. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Управление информацией о встречах' на стр. 104.

Импорт Встреч: Выберите эту опцию для импорта информации о встречах. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Назначение встреч

Встречи можно назначать пользователям системы, контактам и предварительным контактам. В процессе назначения в системе создается соответствующая запись с указанием обсуждаемой темы, участников, времени, места и статуса встречи. После сохранения указанной информации у вас появляется возможность разослать приглашения всем участникам будущей встречи. Так же вы можете добавить заметку или вложение к назначенной встрече (вне зависимости от её статуса). После завершения встречи (или же в случае её отмены по какой-либо причине) вы можете обновить её статус.

При назначении встречи вам доступны следующие субпанели:

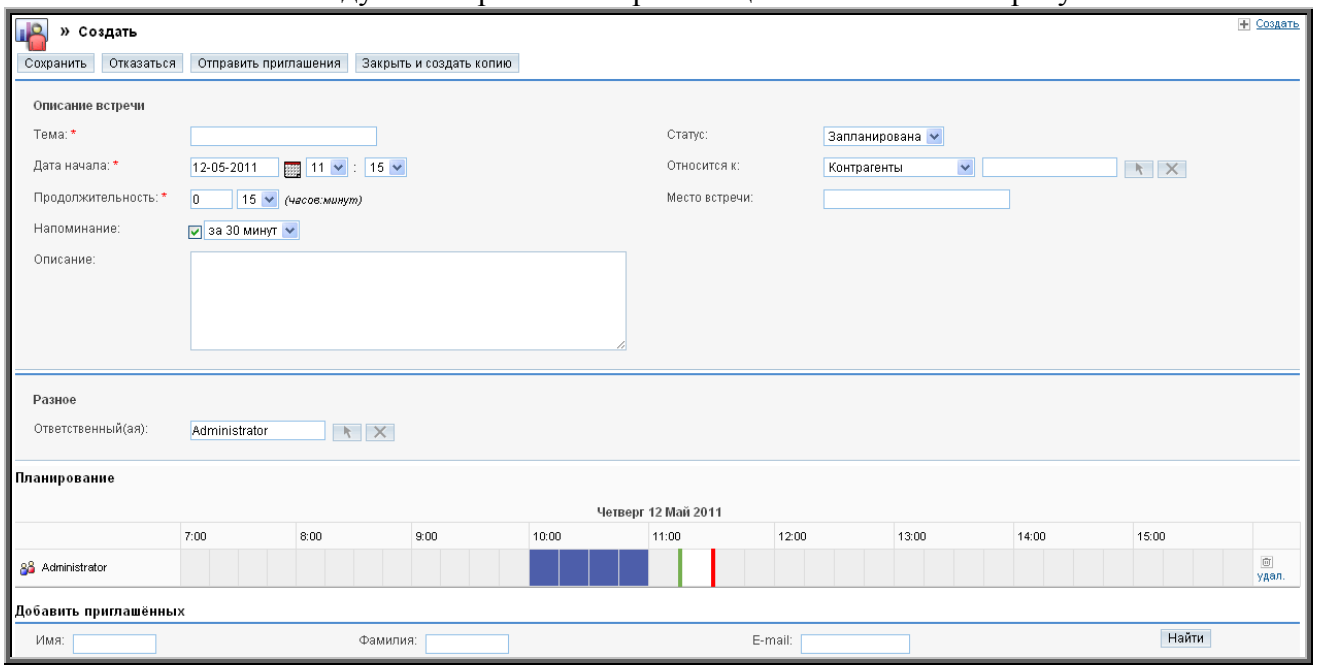
Планирование: Панель отображает детальную информацию о встрече: дату, время, место встречи, имена участников. Временной диапазон, на который уже были назначены другие встречи будет выделен синим цветом. В случае наложения временных диапазонов участки перекрытия будут обозначены коричневым

цветом.

Добавить приглашенных: используйте данную панель для поиска и добавления участников будущей встречи. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Добавление приглашённых' на стр. 98.

Для назначения встречи выполните следующее:

1. В меню модуля «Встречи» выберите опцию «Назначить встречу».



2. Заполните следующие поля:

Тема: введите тему обсуждения.

Статус: Из выпадающего списка выберите вариант статуса:

Запланирована: выберите эту опцию, если встречу только намечено провести.

Состоялась: выберите эту опцию, если встреча состоялась.

Не состоялась: выберите эту опцию, если встреча не состоялась.

Место встречи: место планируемой встречи.

Дата начала: с помощью календаря укажите дату, с помощью рядом расположенных выпадающих списков укажите время начала встречи.

Продолжительность: укажите продолжительность встречи, указав необходимое количество часов и минут.

Относится к: вы можете выбрать модуль и одну из записей выбранного модуля, с которой связана данная встреча.

При вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений (автозаполнение) и выводит их тут же в виде выпадающего списка. При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (slf), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.

Напоминание: при выборе данной опции всем участникам будет выслано напоминание о предстоящей встрече.

Если на странице настроек пользователя отмечена опция «Напоминание по умолчанию», то система автоматически будет включать напоминание при назначении новой встречи и выставлять временной интервал, указанный в пользовательских настройках.

Описание: вы можете ввести краткое описание цели встречи.

Ответственный(ая): укажите ответственного за мероприятие пользователя системы.

По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

1 Добавьте приглашенных как это описано в разделе 'Добавление приглашённых' на стр. 98.
2 Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку встреч без сохранения введенной информации.
3 Нажмите на кнопку «Отправить приглашения» для рассылки приглашений всем участникам встречи.
4 Для создания копии встречи нажмите на кнопку «Закрыть и создать копию», в этом случае оригинальная запись встречи закроется и ей будет присвоен статус «Состоялась». Новая запись будет содержать ту же информацию, что и оригинальная запись, за исключением статуса, которому по умолчанию будет присвоено значение «Запланирована».

Добавление приглашённых

1. На субпанели «Добавить приглашённых» введите одно или несколько следующих условий поиска:

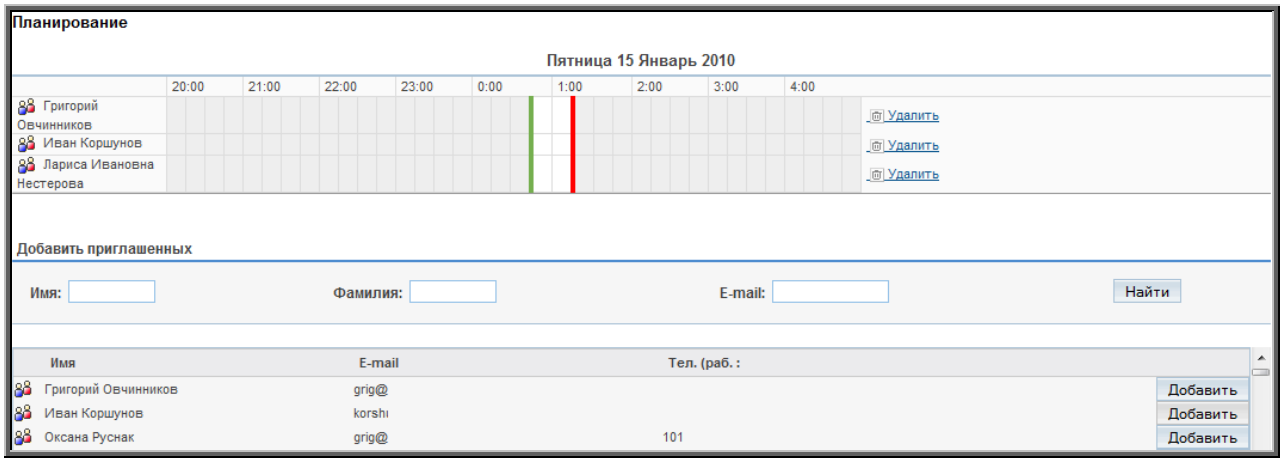
Имя: имя приглашаемого, частично или полностью.

Фамилия: фамилию приглашаемого, частично или полностью.

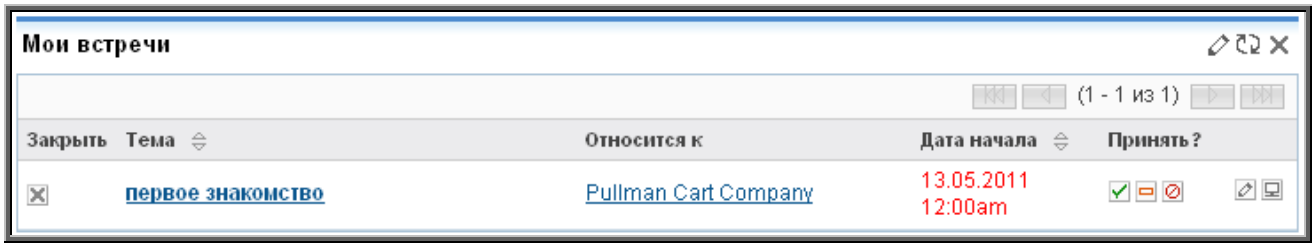
E-mail: электронный адрес приглашаемого, частично или полностью.

4. Нажмите на кнопку «Найти», система отобразит результаты поиска.

5. Нажмите на кнопку «Добавить» для добавления записи в список приглашенных.



Если приглашённые являются пользователями Sugar и у них на странице «ГЛАВНАЯ» отображаются разделы (дашлеты) с мероприятиями («Мои звонки», «Мои встречи»), то запись о приглашении на встречу (при стандартной настройке раздела) будет выглядеть следующим образом:



При этом в столбце «Принять?» будут отображены значки, нажав на один из которых приглашённый сотрудник может:

- принять приглашение на встречу
- указать, что принятие приглашения пока под вопросом
- отклонить приглашение на встречу

Управление информацией о встречах

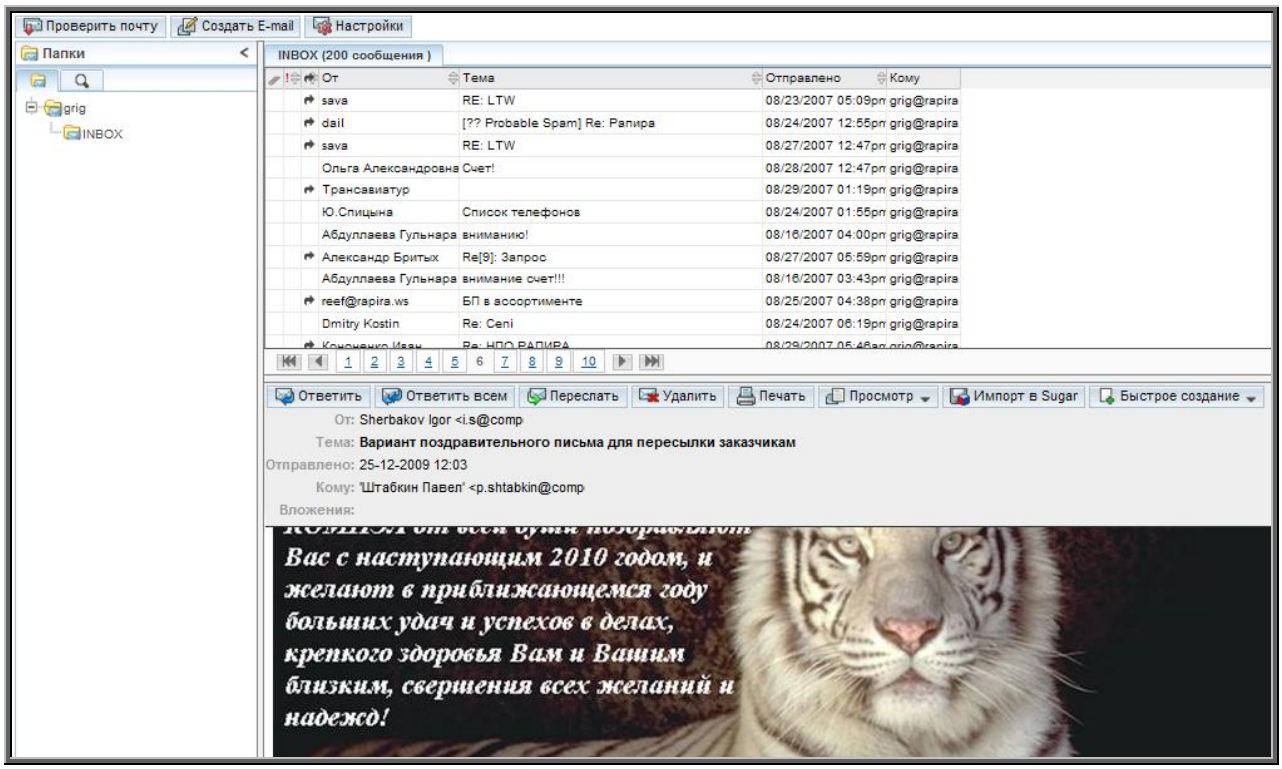
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких встречах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Импорт информации о встречах**, для этого нажмите на кнопку «Импорт встреч», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Просмотр детальной информации о встрече,** для этого нажмите на названии встречи в списке встреч. Кроме того, основная информация о встрече будет отображаться в форме «Подробности» при наведении указателя мыши на значок , который расположен справа от каждой записи.
- **Редактирование данных**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о встрече**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью назначения новой встречи.
- **Удаление информации о встрече**, для этого в Форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».
- **Поиск информации о встрече -** используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска только запланированных встреч отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «E-mail»

Данный модуль может быть использован для управления вашей электронной почтой.



В модуле возможны следующие действия:

- **Отправка электронной почты непосредственно из системы**
- **Доступ к электронной почте:** вы можете работать с почтой, расположенной на внешних почтовых серверах, без ее непосредственной загрузки в базу системы.
- **Импорт электронной почты:** вы можете импортировать почту в систему с внешних почтовых серверов.
- **Связывание импортированной почты:** вы можете связать импортированную почту с записями в системе, например с ошибками или с контрагентами.
- **Создание Обращений и Ошибок** из входящих писем.
- **Поиск писем по указанным критериям поиска**

В верхней части страницы расположены следующие кнопки: «Проверить почту», «Создать E-mail», «Настройки».

Стандартная страница модуля состоит из трех частей: в левой части расположены закладки «Папки» и «Поиск», в верхней половине правой части отображается список писем, ниже отображается содержимое выбранного письма.

Настройка электронной почты

Часть почтовых параметров уже имеет стандартные предварительные настройки, остальные параметры вы можете настроить согласно вашим требованиям.

Система использует протокол IMAP для работы с электронной почтой. Протокол IMAP сохраняет структуру папок на почтовом сервере и позволяет ограничить доступ к определенным почтовым папкам.

Почтовые настройки располагаются на двух закладках: «Основные настройки» и «Учетные записи».

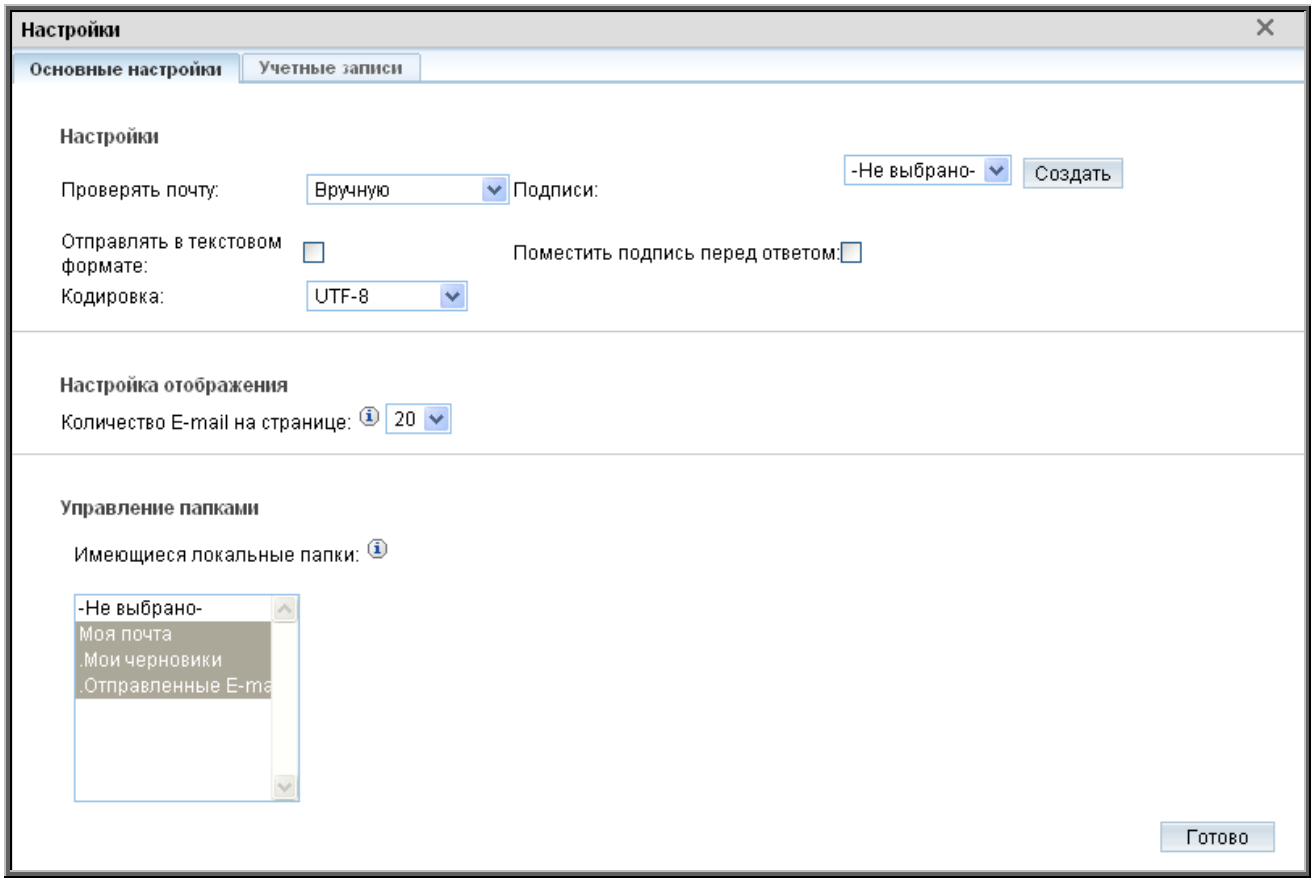
Основные настройки

Основные настройки включают в себя такие параметры как настройка кодовой страницы, настройка подписи и настройка ручной/автоматической проверки входящей почты. Часть параметров уже предварительно настроена, что, однако не мешает вам изменить их по своему усмотрению. Основные настройки распространяются на все учетные записи системы.

Для конфигурирования основных настроек выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Настройки», расположенную над перечнем входящей почты.

Закладка «Основные настройки» отобразит стандартные настройки.



2. По вашему усмотрению настройте следующие необязательные параметры:

Проверять почту: воспользуйтесь выпадающим списком, если вы хотите, чтобы система автоматически проверяла почтовые папки на наличие новых писем через указанный интервал времени. По умолчанию выбрано значение «Вручную», что означает, что папки будут проверяться только при нажатии на кнопку «Проверить почту».

Отправлять в текстовом формате: воспользуйтесь данной опцией, чтобы отправлять письма в виде обычного неформатированного текста (по умолчанию письма отправляются в формате HTML). Если отдельные письма необходимо отправлять в формате HTML – вы можете отменить эту опцию в параметрах письма перед отправкой E-mail.

Кодировка: из выпадающего списка выберите кодировку для отправляемых писем.

Подписи: из выпадающего списка выберите подпись, которую вы хотите использовать в отправляемых письмах, если список пуст – в настройках E-mail воспользуйтесь кнопкой «Создать» и в появившейся форме введите необходимый текст подписи.

Поместить подпись перед ответом: воспользуйтесь данной опцией, чтобы поместить вашу подпись ПЕРЕД текстом отправляемого письма.

Количество E-mail на странице: из выпадающего списка выберите количество писем, отображаемых в списке входящих писем.

Управление папками: в данном разделе вы можете настроить видимость

имеющихся папок; выделите мышкой те папки, которые вы хотите видеть в списке папок.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения параметров; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к почтовой странице без сохранения введенной информации.

Учетные записи

Вы можете ввести данные об одной или нескольких почтовых учетных записях для работы с несколькими почтовыми ящиками непосредственно из Sugar. При необходимости вы также можете импортировать входящую почту в систему.

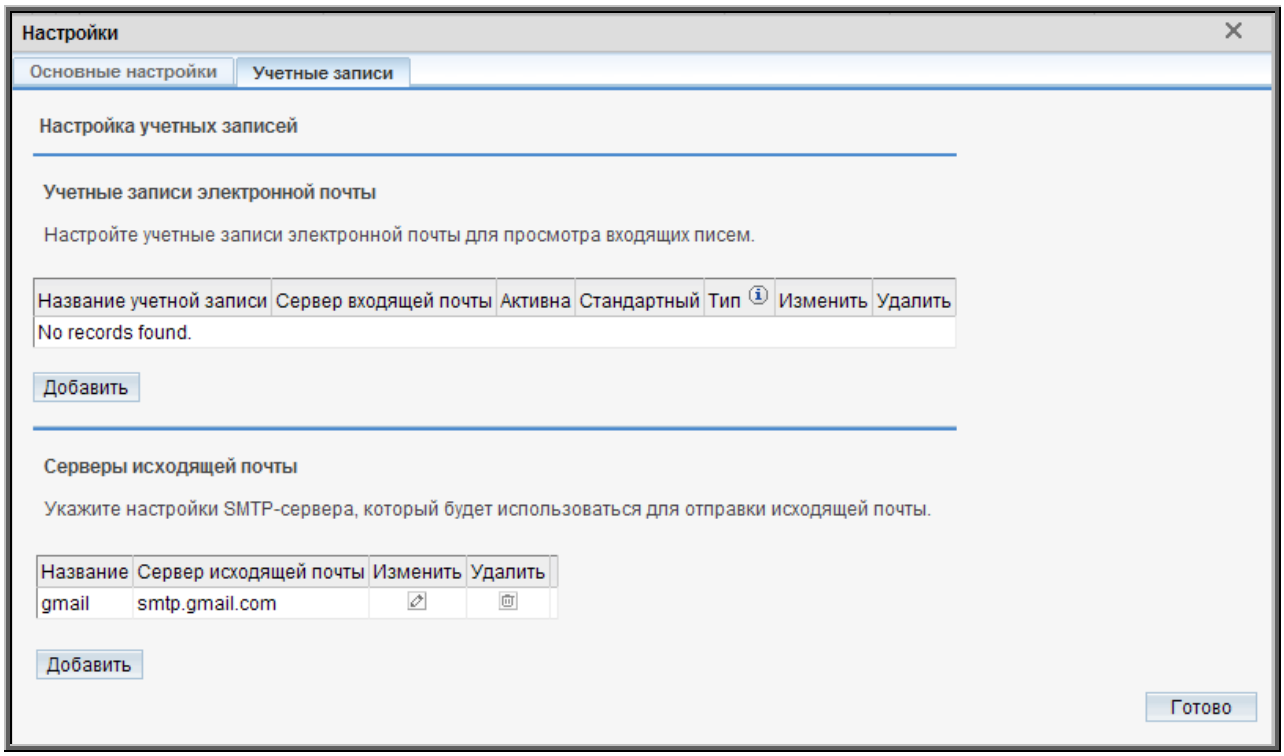
Учетная запись может быть индивидуальной или групповой. Пользователи могут настраивать только индивидуальные учетные записи. Администратор системы может настраивать групповые учетные записи для получения писем, адресованных вашей организации. В дальнейшем входящие письма групповой учетной записи могут быть распределены между различными сотрудниками вашей организации. Обычный пользователь может стать членом групповой учетной записи, созданной администратором системы.

Вы можете отправлять письма, используя параметры сервера исходящей почты, настроенные администратором системы. Вы также можете изменить стандартные почтовые настройки как это описано в разделе 'Настройка электронной почты' на стр. 107.

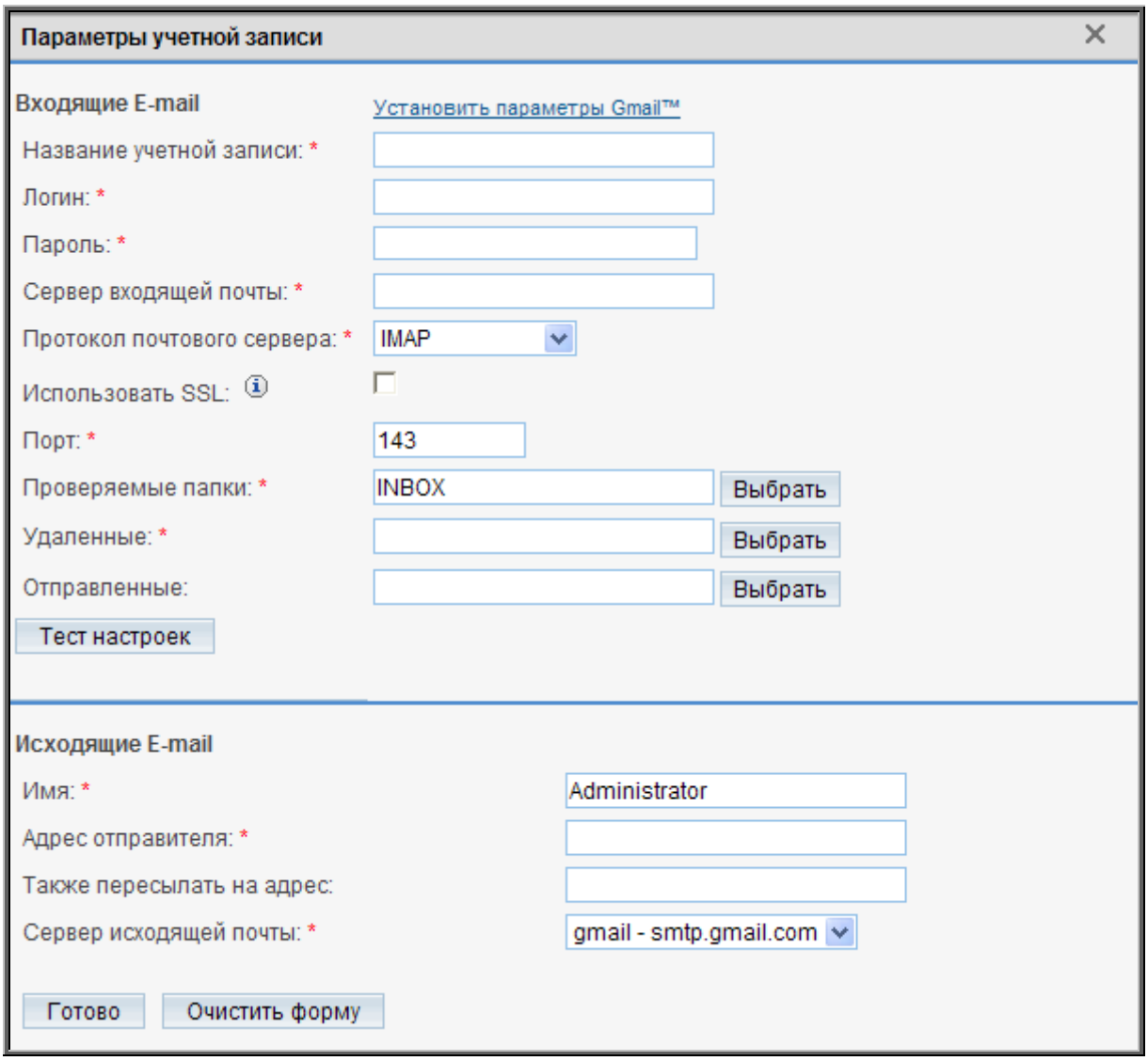
Настройки вашей учетной записи имеют приоритет над стандартными настройками. Например, если вы укажете свой сервер исходящей почты, то именно данный сервер будет использован при рассылке писем.

Для создания учетной записи выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Настройки», расположенную над списком входящей почты.



2. Выберите закладку «Учетные записи» и в подразделе «Учетные записи электронной почты» нажмите на кнопку «Добавить».



3. Заполните следующие поля:

Название учетной записи: введите название учетной записи.

Имя: введите имя пользователя.

Адрес: введите электронный адрес пользователя.

Логин: введите логин пользователя, некоторые почтовые серверы в качестве логина требуют указывать электронный адрес пользователя.

Пароль: введите пароль пользователя.

Сервер входящей почты: введите адрес сервера входящей почты.

Протокол почтового сервера: из выпадающего списка выберите протокол IMAP. При выборе протокола IMAP в настройках отображаются дополнительные поля:

- **Проверяемые папки:** По умолчанию проверяется папка «INBOX», при необходимости нажмите на кнопку «Выбрать» для просмотра доступных папок почтового сервера. После выбора необходимых папок нажмите на кнопку «OK». Для выбора сразу нескольких папок используйте клавиши «Shift» или «Ctrl».

Содержимое выбранных папок будет отображаться в списке входящих писем.

- **Удаленные:** нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора папки для удаленных писем. После выбора папки нажмите на кнопку «ОК».

- **Отправленные:** нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора папки для отправленных писем. После выбора папки нажмите на кнопку «ОК».

Порт: система автоматически заполняет данное поле при выборе почтового протокола.

Использовать SSL: отметьте данную опцию, если сервер использует SSL-соединение. Система автоматически настраивает данный параметр, если выбрана опция «Установить параметры Gmail™».

Нажмите на кнопку «Тест настроек» для проверки корректности введенных данных.

4. В подразделе «Параметры исходящей почты» настройте следующие параметры:

Имя: система автоматически добавит имя пользователя.

Адрес: введите электронный адрес отправителя.

Также пересылать на адрес: Если вы хотите, чтобы все исходящие письма также пересылались на дополнительный адрес – укажите его здесь.

Сервер исходящей почты – из выпадающего списка выберите сервер исходящей почты. Вы можете использовать как стандартный исходящей почты, так и указать новый, как это описано в разделе 'Добавление сервера исходящей почты' на стр. 112.

5. Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания учетной записи.

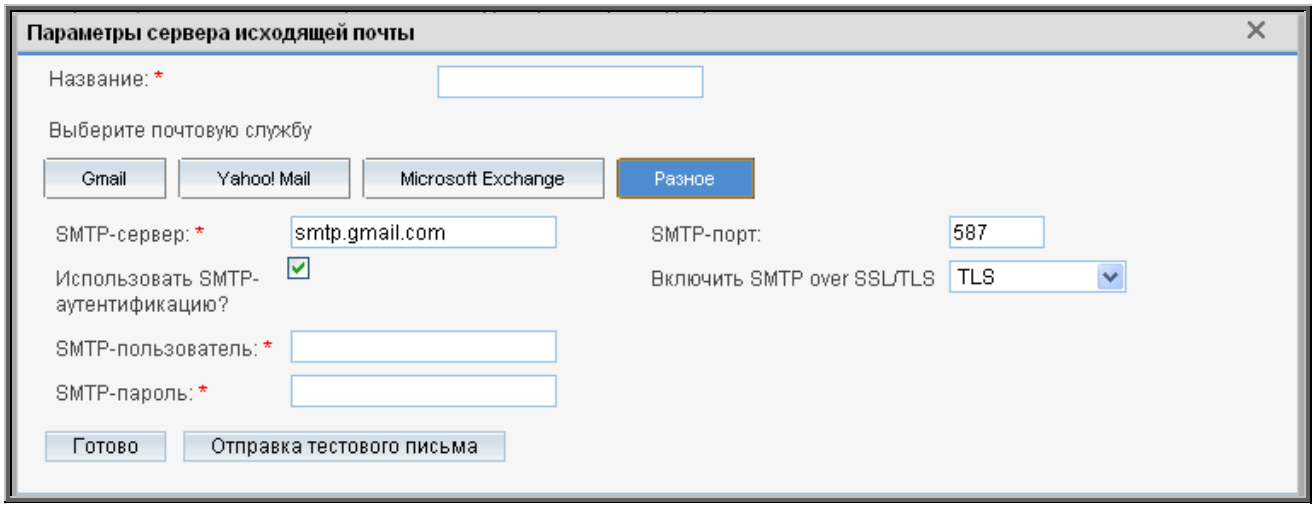
Текущая учетная запись отображается и подсвечивается в списке активных учетных записей, который расположен в левой части формы. В этом списке отображаются все созданные вами учетные записи. Если вы выбираете другую учетную запись, то вы не сможете работать с письмами предыдущей учетной записи. Те групповые учетные записи, к которым вы имеете доступ, также отображаются в списке активных учетных записей. При выборе нескольких учетных записей удерживайте клавишу Ctrl (для пользователей Windows) или клавишу CMD (для пользователей Macintosh).

6. Для добавления другой учетной записи нажмите на кнопку «Добавить» или нажмите на кнопку «Закрыть» для закрытия окна настроек.

Добавление сервера исходящей почты

1. Нажмите на кнопку «Настройки», расположенную над списком входящей почты. В подразделе «Серверы исходящей почты» нажмите на кнопку «Добавить». Вы можете выбрать предустановленные параметры для Gmail, Yahoo!, Exchange, или указать собственные параметры. Для добавления информации о почтовом сервере Google нажмите на кнопку «Установить параметры Gmail». Система соответствующим образом заполнит все необходимые поля.
2. Заполните поля следующим образом:

- Для почтовых служб Gmail или Yahoo! - нажмите соответствующие кнопки и в появившихся полях укажите электронный адрес и пароль.
- Для Exchange-сервера или вашей почтовой службы - нажмите соответствующие кнопки и укажите имя сервера, логин и пароль (если используется SMTP-аутентификация)

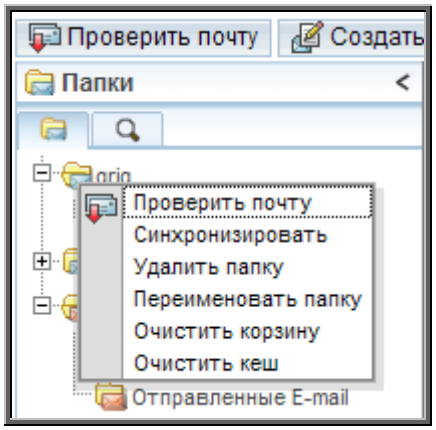


3. Нажмите на кнопку «Отправка тестового письма» для проверки настроек сервера исходящей почты.

4. Нажмите на кнопку «Готово» для сохранения параметров сервера, в этом случае название сервера появится в выпадающем списке серверов исходящей почты.

Управление учетной записью

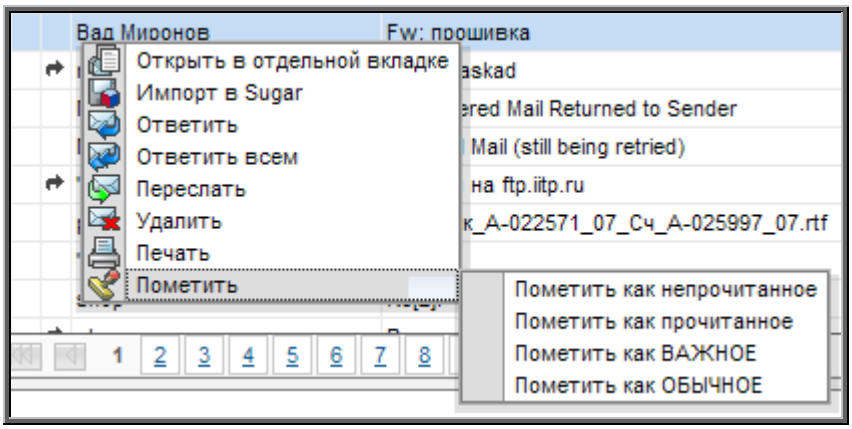
Для проверки почты нажмите правой кнопкой мыши на названии учетной записи и выберите пункт «Проверить почту».



- Для обновления дерева учетных записей нажмите правой кнопкой мыши на названии учетной записи и выберите пункт «Синхронизировать».
- Для удаления учетной записи нажмите правой кнопкой мыши на названии

учетной записи и выберите пункт «Удалить папку».

- Для переименования учетной записи нажмите правой кнопкой мыши на названии учетной записи, выберите пункт «Переименовать папку» и введите новое название.
- Для очистки папки «Корзина» нажмите правой кнопкой мыши на названии учетной записи и выберите пункт «Очистить корзину».
- Для очистки кэша электронных писем системы нажмите правой кнопкой мыши на названии учетной записи и выберите пункт «Очистить кэш».



- Для пометки письма как важное, прочитанное или непрочитанное - нажмите правой кнопкой мыши на письме и выберите пункт «Пометить».

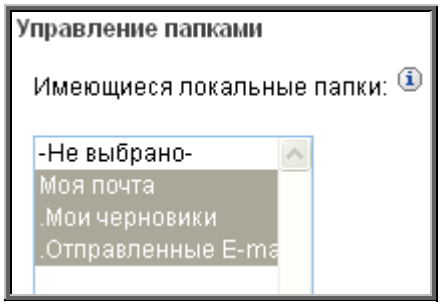
Виды папок

Почтовые папки в Sugar делятся на три вида: для входящей почты, локальные и групповые. Папки для входящей почты создаются системой автоматически, локальные папки создаются пользователями, групповые папки создаются администратором системы.

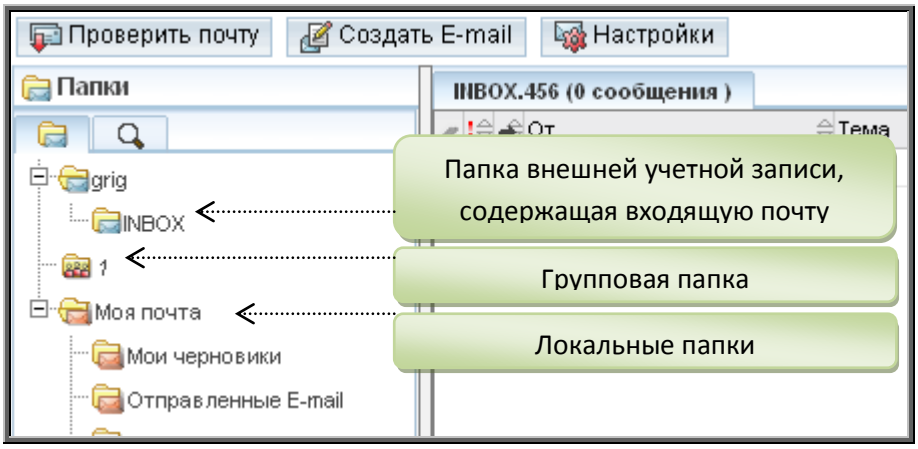
Папки для входящей почты создаются при настройке учетной записи. Письма, содержащиеся в этой папке, находятся на почтовом сервере.

Локальные папки носят общее название «Моя почта» и содержат присланные вам, но уже **импортированные в систему** письма. Папка «Моя почта» содержит две вложенные папки: «Мои отправленные письма» и «Мои черновики». Содержимое всех локальных папок хранится в базе данных системы.

Вы можете создать дополнительные локальные папки, если необходимо группировать импортированные письма (см. ниже). Содержимое дополнительных папок также хранится в базе данных системы.



Все локальные папки отображаются в списке папок в окне настроек E-mail. Для отображения необходимых папок на главной почтовой странице – выберите их из списка.

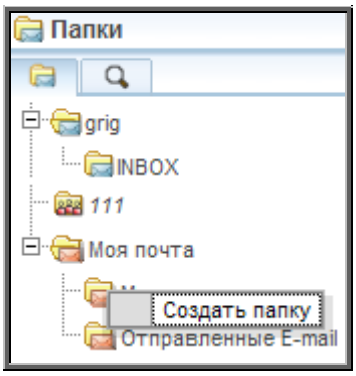


Групповые папки могут быть созданы только администратором системы через панель администрирования. Групповые папки используются для дальнейшего назначения писем определенным пользователям системы. Как правило, в групповую папку поступают письма, содержащие обращения или ошибки (см. 'Модуль «Обращения»' на стр. 160. и 'Модуль «Ошибки»' на стр. 157) и адресованные не конкретному пользователю системы, а вашей организации в целом.
Вы можете вручную поместить письма в групповую папку, переместив их мышкой. В этом случае письма автоматически импортируются в базу данных системы, вам лишь необходимо связать импортируемое письмо с той или иной записью системы.

За более подробной информацией о создании групповых папок обратитесь к разделу 'Входящие E-mail' на стр. 230.

Создание папки

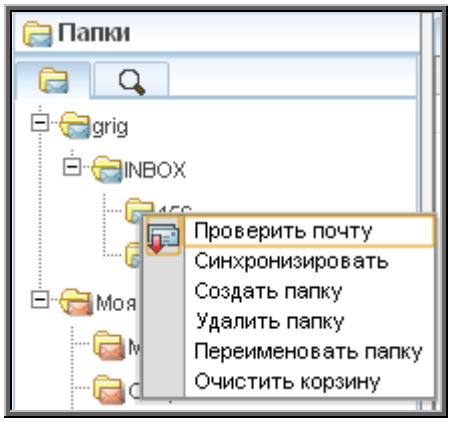
1. Для создания локальной папки нажмите правой кнопкой мышки на папке «Моя почта» закладки «Папки», расположенной в левой части почтовой страницы и в контекстном меню выберите пункт «Создать папку». (Если локальные папки не доступны – включите их отображение как это описано выше).



Появится диалоговое окно создания новой папки.

2. Введите имя новой папки и нажмите кнопку «ОК».
   Созданная папка появится в списке папок. Данная папка не связана с какой-либо учетной записью. Вы можете импортировать письма в данную папку из любой вашей учетной записи. Для создания подпапки – нажмите правой кнопкой мыши на соответствующей папке и повторите вышеописанные операции.
3. Для создания папки на почтовом сервере нажмите правой кнопкой мышки на папке «Входящие» соответствующей учетной записи и в контекстном меню выберите пункт «Создать папку». Введите имя новой папки и нажмите кнопку «ОК».
4. Для создания вложенной папки нажмите правой кнопкой мышки на одной из существующих папок и в контекстном меню выберите пункт «Создать папку». Введите имя новой папки и нажмите кнопку «ОК».

Управление папками



1. Для проверки почты нажмите правой кнопкой мыши на названии папки и выберите пункт «Проверить почту».
2. Для обновления дерева учетных записей нажмите правой кнопкой мыши на названии папки и выберите пункт «Синхронизировать».
3. Для удаления папки нажмите правой кнопкой мыши на названии папки и выберите пункт «Удалить папку».
4. Для переименования папки нажмите правой кнопкой мыши на названии папки, выберите пункт «Переименовать папку» и введите новое название.
5. Для очистки папки «Корзина» нажмите правой кнопкой мыши на названии папки и выберите пункт «Очистить корзину».

Создание и отправка электронных писем

При составлении письма вы можете выбрать учетную запись, от имени которой будет оправлено письмо.

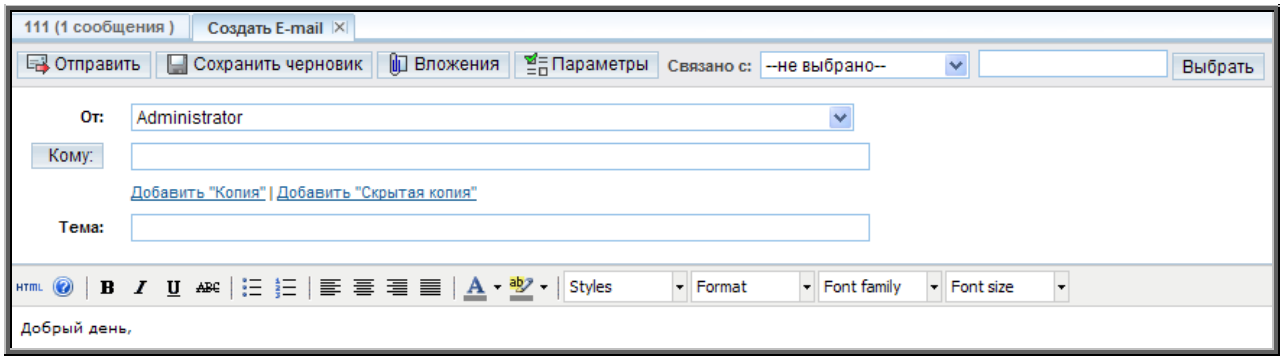
Обычно система использует стандартные параметры, указанные в основных настройках электронной почты. Но в процессе составления письма вы можете изменить некоторые параметры, такие как шаблон письма, стандартную подпись или кодировку текста. Вы также можете связать создаваемое письмо (как до отправки, так и после) с какой-либо существующей записью в системе.

При необходимости вы можете создавать и отправлять электронные письма напрямую из других модулей системы (например, при просмотре контактов или контрагентов), используя форму быстрого создания E-mail. Для этого нажмите на электронном адресе в Форме списка или в Форме просмотра той или иной записи или воспользуйтесь кнопкой «Создать E-mail» в Форме просмотра записи.

Создание электронного письма

1. Нажмите либо на кнопку «Создать E-mail» , либо непосредственно на электронном адресе.
2. Заполните следующие поля:

От: для отправки письма от имени конкретной учетной записи воспользуйтесь выпадающим списком и выберите соответствующую запись. В списке представлены все созданные вами или администратором системы учетные записи.



Кому: укажите электронные адреса одного или более получателей. Это можно сделать либо вручную, либо при помощи адресной книги. Более подробная информация о работе с адресной книгой находится в разделе 'Использование адресной книги' на стр. 119.

При необходимости отправки копии или скрытой копии письма – воспользуйтесь соответствующими ссылками и добавьте необходимых адресатов из адресной книги.

При необходимости таким же образом укажите адреса получателей копии и/или скрытой копии вашего письма.

Тема: укажите тему письма.

Под панелью инструментов наберите текст письма. При необходимости форматирования текста – выделите необходимый фрагмент текста и воспользуйтесь кнопками на панели инструментов текстового редактора. В текст письма также могут быть вставлены гиперссылки, картинки и таблицы. При необходимости вы можете получить доступ к тексту письма в виде кода HTML.

3. Для добавления к письму вложения воспользуйтесь кнопкой «Вложения». Соответствующая панель появится в правой части страницы. Для добавления файла к письму нажмите на кнопку «Добавить файлы», для удаления вложения нажмите на значок ⊖ слева от вложения. Для добавления к письму имеющихся в системе документов нажмите на кнопку «Добавить документы», для удаления документа воспользуйтесь кнопкой «Удалить».
4. Для создания письма на основе существующего шаблона – выберите

необходимый шаблон из выпадающего списка.

5. Для изменения подписи нажмите на кнопку «Параметры» и из выпадающего списка выберите необходимую подпись.
6. Для связывания письма с записью в системе укажите необходимый модуль и нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора необходимой записи из списка.

   При вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений (автозаполнение) и выводит их тут же в виде выпадающего списка. При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (slf), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.
7. Для отправки письма нажмите на кнопку «Отправить»

Для просмотра связей отправленного письма с записями системы - нажмите на нем правой кнопкой мышки и из контекстного меню выберите пункт «Просмотр связей». Также вы можете воспользоваться кнопкой «Просмотр связей», расположенной над текстом письма. На экране отобразится окно с текстом письма, под которым расположены субпанели, позволяющие как просматривать существующие связи, так и создавать новые.

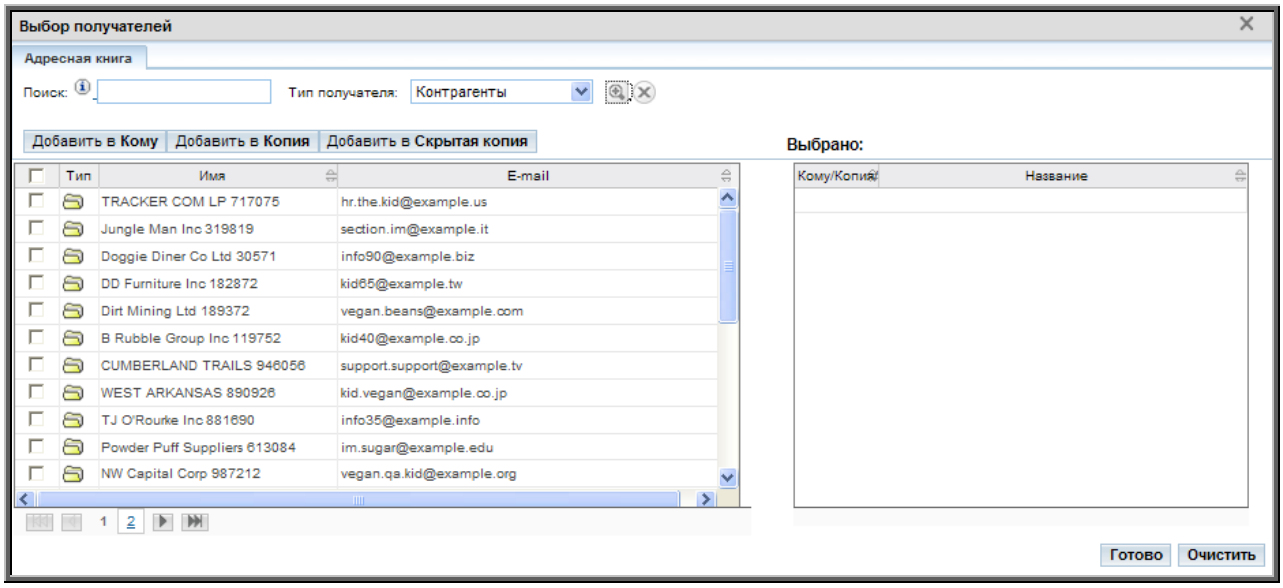
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- Проверка поступившей почты – выберите соответствующую учетную запись и нажмите на кнопку «Поверить почту». При поступлении новых писем они будут отображены в списке входящей почты.
- Просмотр поступившей почты – нажмите на соответствующем письме и его содержимое отобразится в соседней панели. При двойном нажатии на письме его содержимое откроется в отдельной закладке.
- Изменение статуса письма (прочитанное, непрочитанное, важное, обычное) – нажмите на письме правой кнопкой мышки, из контекстного меню выберите пункт «Пометить» и необходимый статус.
- Из контекстного меню (или при помощи кнопок, расположенных над содержимым письма) возможны следующие действия:
  - Импортирование письма в систему. В процессе импорта вы можете связать письмо с необходимой записью. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Импорт писем в систему' на стр. 120.
  - Ответ на поступившее письмо - Нажмите на кнопку «Ответить».
  - Ответ всем получателям - Нажмите на кнопку «Ответить всем». Письмо будет отправлено как отправителю, так и всем получателям, перечисленным в поле «Копия» и «Скрытая копия».
  - Пересылка письма - Нажмите на кнопку «Переслать» и введите новый адрес получателя.
  - Удаление письма - Нажмите на кнопку «Удалить». Вы можете выбрать и удалить сразу несколько писем.

  - Печать письма - Нажмите на кнопку «Печать».
  - Пометка письма как важное, прочитанное или непрочитанное - пункт «Пометить» и выберите необходимый пункт.
- Просмотр нескольких писем – отметьте несколько писем в списке и из контекстного меню выберите пункт «Открыть в отдельной вкладке».
- Создание новой записи из письма – Нажмите на кнопку «Быстрое создание».
- Просмотр заголовка или исходного текста письма - Нажмите на кнопку «Просмотр» и выберите необходимый пункт.
- Назначение письма конкретному пользователю – нажмите на письме групповой учетной записи правой кнопкой мышки, из контекстного меню выберите пункт «Ответственный(ая)». За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Назначение электронных писем пользователям' на стр. 121.
- Связывание электронных писем с записями системы – отметьте письмо в групповой учетной записи и из контекстного меню выберите пункт «Связать». За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Связывание импортированных писем с записями системы' на стр. 122.

Использование адресной книги

При создании электронных писем вы можете выбирать адреса получателей из адресной книги, содержащей адреса предварительных контактов, контактов, адресатов рассылок и пользователей системы. По умолчанию в адресной книге отображаются адреса всех перечисленных категорий, однако, при необходимости, вы можете использовать фильтр для отображения адресов только необходимых категорий. Вы также можете выполнять поиск в адресной книге по имени, фамилии, электронному адресу или названию контрагента.



Управление адресной книгой

1. Для открытия адресной книги нажмите на кнопку «Кому» на странице создания электронного письма.

   Если в адресной книге содержится большое количество информации, то записи располагаются на нескольких страницах, номера которых вы можете видеть в нижней части адресной книги. Вы можете использовать данные номера для быстрого перехода к необходимой части списка, нажав мышью на соответствующем номере страницы.

2. Для добавления получателей в поле «Кому», отметьте необходимые строки и нажмите на кнопку «Добавить в **Кому**»; для добавления получателей в поля «Копия» или «Скрытая копия» - отметьте необходимые строки и нажмите на соответствующие кнопки.

3. Для фильтрации записей адресной книги выберите необходимое значение из выпадающего списка «Тип получателя» и нажмите на кнопку .

4. Для поиска записи введите (полностью или частично) имя, фамилию, электронный адрес получателя, название контрагента или имя предварительного контакта в поле «Поиск» и нажмите на кнопку . Для удаления критериев поиска нажмите на кнопку .

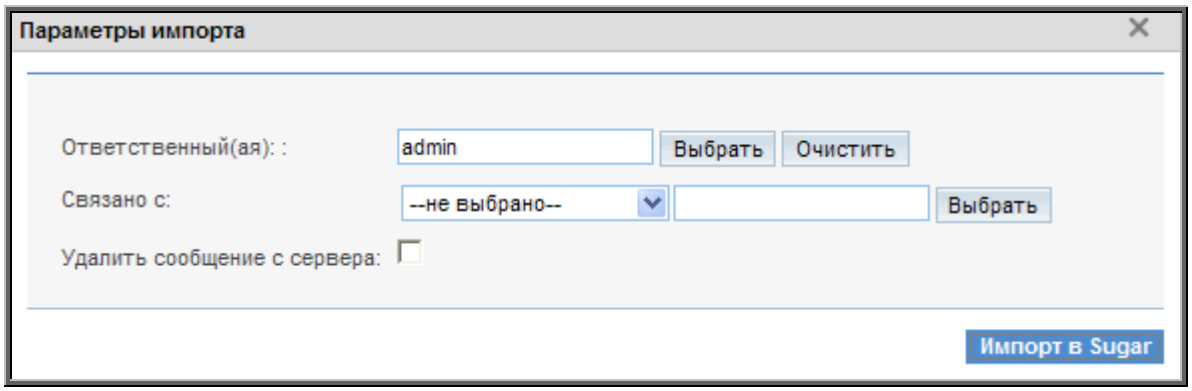
Импорт писем в систему

Импортирование писем позволяет вам более гибко управлять ими в системе: назначать письма другим пользователям, связывать письма с записями системы. Вы также можете просматривать импортированные, но непрочитанные письма на главной странице системы, если настроен раздел «Мои E-mail». Импортированные письма отображаются в локальной папке «Моя почта».

Для импорта писем в систему выполните следующее:

1. Выберите письмо из списка входящих писем, нажмите на нем правой кнопкой мышки и из контекстного меню выберите пункт «Импорт в Sugar».

2. В появившемся диалоговом окне введите следующую информацию:



Ответственный(ая): введите ответственного пользователя.

Связано с: при необходимости – выберите модуль и нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора соответствующей записи, которая будет связана с письмом.

Удалить сообщение с сервера: при выборе этой опции сообщение будет удалено с почтового сервера (будьте внимательны при ее использовании!).

3. Нажмите на кнопку «Импорт в Sugar» для импорта письма в базу данных системы; нажмите на кнопку «Отказаться» для отмены импорта.

Назначение электронных писем пользователям

Для назначения импортированного письма или письма из групповой папки определенному пользователю системы выполните следующее:

a. Нажмите на письме правой кнопкой мыши из контекстного меню выберите пункт «Ответственный(ая)».

b. В появившейся форме укажите имя пользователя и нажмите на кнопку «Назначить».

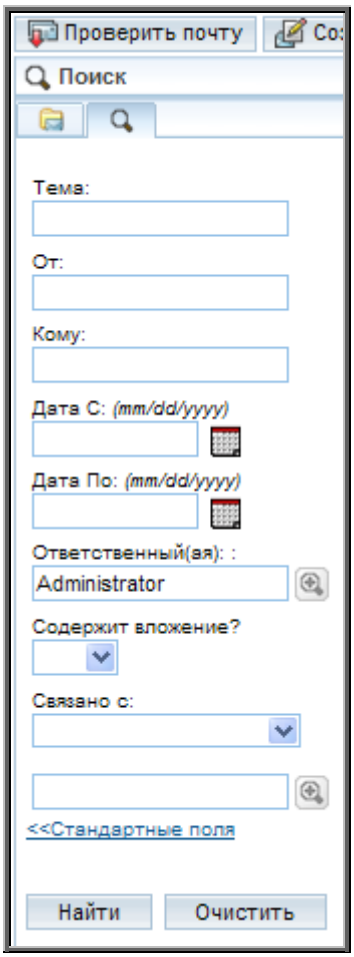
Назначенное письмо исчезнет из текущей локальной папки (или из групповой папки) и появится в локальной папке назначенного пользователя.

Поиск импортированных электронных писем

Вы можете осуществить поиск импортированного письма по теме сообщения или с использованием дополнительных фильтров, например, по ключевому слову в теме сообщения, чтобы сузить результаты поиска.

1. Выберите закладку «Поиск» в левой части страницы.
2. Для поиска по теме сообщения введите необходимую информацию в поле «Тема» и нажмите на кнопку «Найти».
3. Для поиска письма по отправителю или получателю сообщения введите необходимую информацию в поле «От» или «Кому» и нажмите на кнопку «Найти».

4. Для поиска писем, отправленных в течение определенного диапазона дат, воспользуйтесь кнопками календаря, укажите необходимый временной диапазон и нажмите на кнопку «Найти».
5. Для удаления введенных в поля значений воспользуйтесь кнопкой «Очистить».



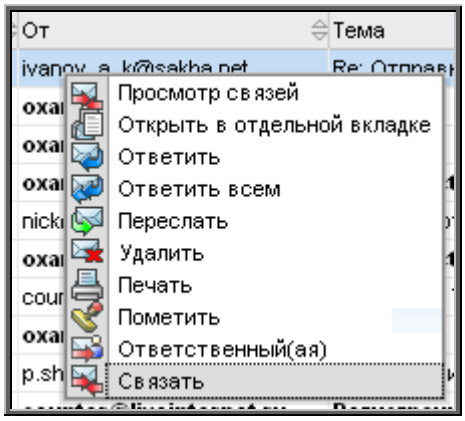
Связывание импортированных писем с записями системы

Вы можете связывать электронные письма с различными записями системы в процессе выполнения следующих операций:

- **Импортирование электронных писем**: в форме импорта вы можете выбрать необходимый модуль из выпадающего списка и указать соответствующую запись
- **Просмотр электронных писем:** нажмите на кнопку «Быстрое создание» или из контекстного меню письма выберите пункт «Связать»
- **Создание электронных писем:** воспользуйтесь соответствующими полями справа от кнопки «Параметры»

Связывание письма с записью в системе

1. Укажите письмо в списке и из контекстного меню выберите пункт «Связать».

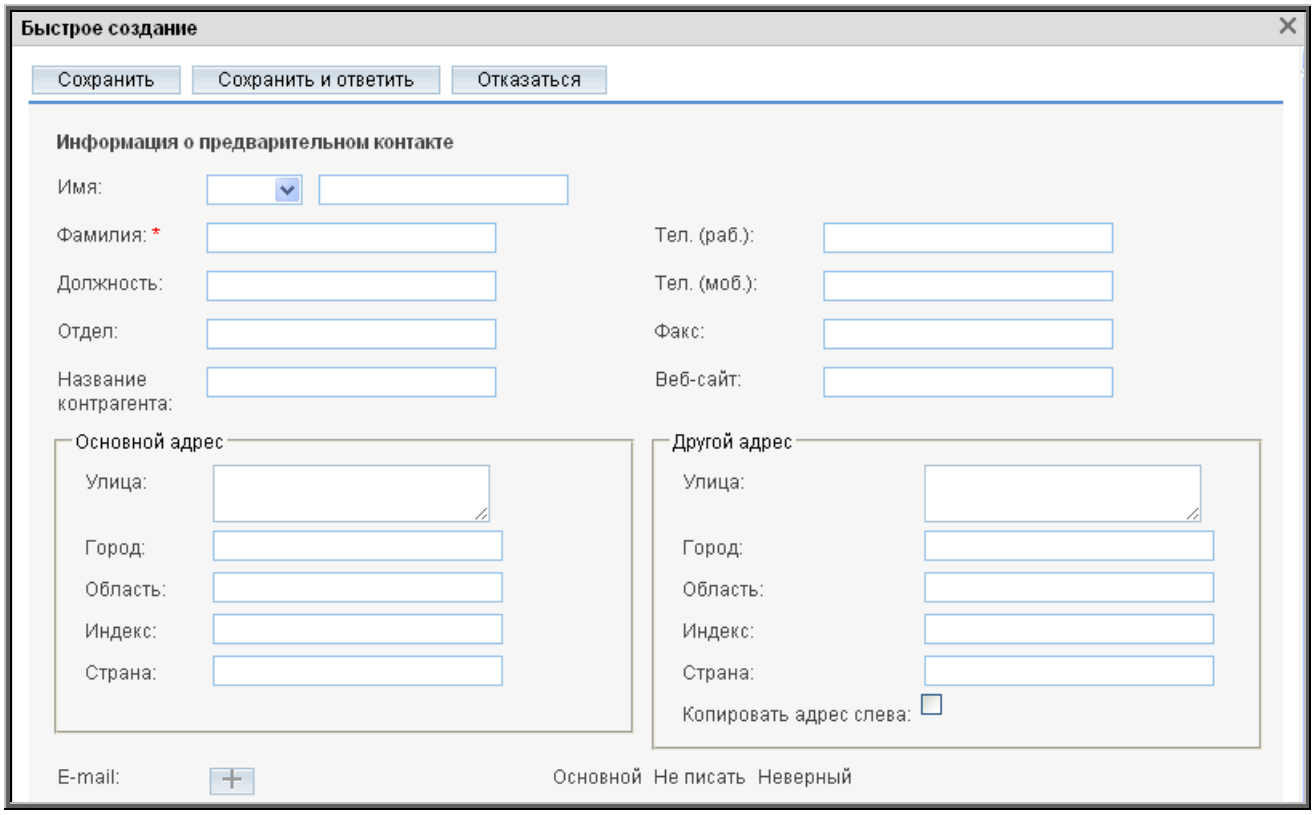


2. В форме выберите необходимый модуль из выпадающего списка и укажите соответствующую запись.

3. Нажмите на кнопку «Связать».

Создание записи из импортированного письма

1. Для создания необходимой записи – выберите письмо из списка входящих писем, нажмите на кнопку «Быстрое создание» и выберите необходимый модуль из списка. На экране появится форма быстрого создания соответствующей записи. На рисунке ниже показана форма быстрого создания предварительного контакта.



2. Введите необходимую информация и нажмите на кнопку «Сохранить».

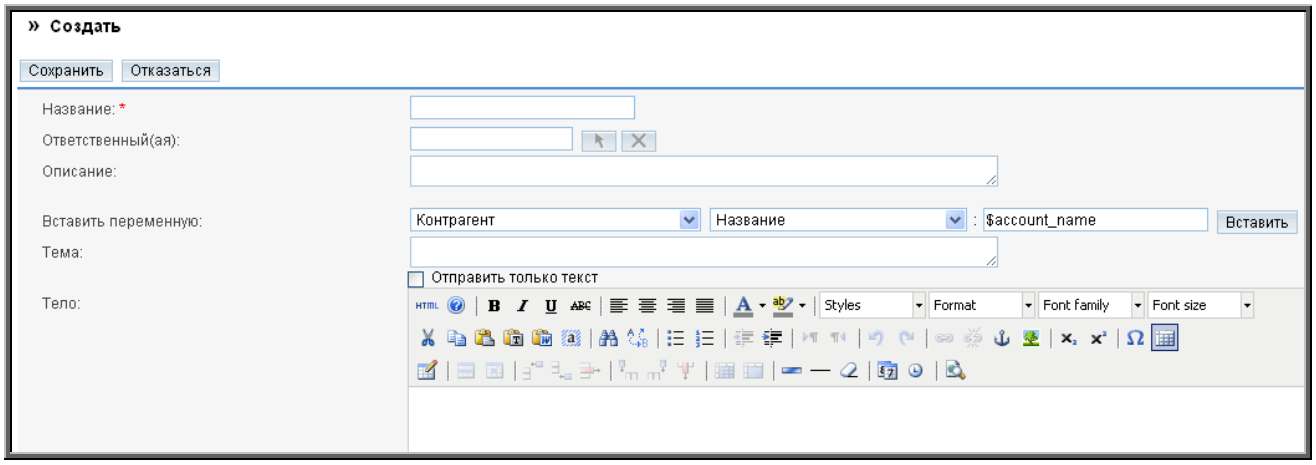
Если письмо еще не было импортировано, то после сохранения оно будет импортировано в систему и связано с соответствующей записью.

Создание шаблонов электронных писем

Вы можете пользоваться шаблонами писем для создания бланков для автоматических ответов на входящие электронные письма, а так же для массовой рассылки писем при проведении маркетинговых кампаний. Например, когда вы получаете письмо с обращением (см. 'Модуль «Обращения»' на стр. 160. или с описанием ошибки (см. 'Модуль «Ошибки»' на стр. 157.) вы можете отправить автоматический ответ, сообщающий, что этот вопрос будет рассмотрен.

Для шаблонов писем, используемых при рассылке, введите сообщение и при необходимости добавьте в него специальные переменные, например переменные, отвечающие за имена и адреса клиентов. Система вставит эти переменные в шаблон, чтобы на его основе создать персональное письмо для каждого адресата. При создании шаблона, вы можете вставлять в него изображения, а также прикреплять к нему как внешние файлы, так и документы Sugar.

При создании шаблона письма, используемого при рассылке, вы можете добавить в него адрес (URL) трекера для отслеживания активности проводимой кампании. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение рассылки E-mail' на стр. 140.



Для создания шаблона письма выполните следующее:

В меню модуля «E-mail» выберите пункт «Создать шаблон E-mail». Также новый шаблон может быть создан в процессе создания/редактирования маркетинговой кампании. Для этого в Форме просмотра маркетинговой кампании перейдите к субпанели «Рассылки E-mail», нажмите на кнопку «Создать» и в открывшейся форме нажмите на ссылку справа от перечня имеющихся шаблонов.

Заполните следующие поля:

Название: введите название шаблона.

Ответственный(ая): При необходимости укажите ответственного за данный шаблон.

Описание: введите краткое описание шаблона.

Вставить переменную: из выпадающего списка выберите необходимый модуль, из рядом расположенного списка выберите необходимое поле и нажмите на кнопку «Вставить». Выбранная переменная буде вставлена в шаблон.

Вставить URL трекера: данное поле отображается только при создании шаблона в процессе создания рассылки E-mail. Из выпадающего списка выберите необходимый адрес трекера (если он был предварительно создан) и нажмите на кнопку «Вставить URL-ссылку».

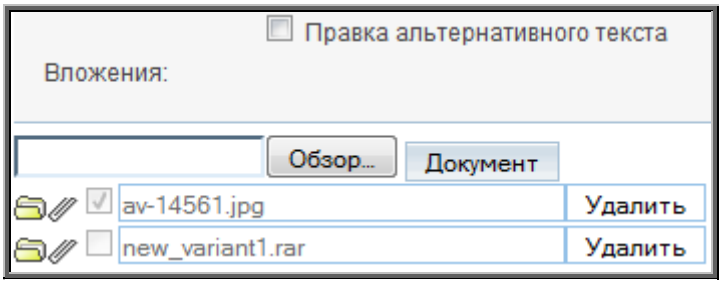
Тема: ведите тему сообщения.

Тело: введите или вставьте из буфера обмена содержимое письма. Также в текст могут быть добавлены изображения и гиперссылки. При необходимости редактирования кода HTML, воспользуйтесь соответствующей кнопкой в левом верхнем углу текстового редактора.

При необходимости форматирования текста – выделите необходимый фрагмент текста и воспользуйтесь кнопками на панели инструментов текстового редактора.

Правка альтернативного текста: выберите эту опцию для просмотра письма в текстовом формате, если почтовый клиент не поддерживает письма в формате HTML.

Вложения: в случае необходимости прикрепите к шаблону любой внешний файл. Прикрепленный файл появится под кнопкой «Обзор». Если вложение является графическим файлом, то вы можете вставить изображение непосредственно в текст письма, нажав на значок слева от названия вложения.



Документ: в случае необходимости прикрепите к шаблону любой документ Sugar.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения шаблона письма; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку шаблонов без сохранения введенной информации.

Управление шаблонами

С шаблонами можно выполнять следующие действия:

- **Поиск шаблона,** для этого введите название или описание шаблона на панели « Поиск шаблонов E-mail» и нажмите на кнопку «Найти».
- **Просмотр детальной информации о шаблоне,** для этого нажмите на названии шаблона в списке шаблонов.
- **Редактирование шаблона**, для этого в форме просмотра шаблона Нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование шаблона**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих шаблонов, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового шаблона.
- **Удаление шаблона,** для этого в форме просмотра шаблона нажмите на кнопку «Удалить».
- **Экспорт шаблонов,** для этого в форме списка выберите необходимые шаблоны и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.

Модуль «Задачи»

В SugarCRM 6.2 задачи были выделены из модуля «Мероприятия» в самостоятельный модуль. Используйте данный модуль для назначения/импорта звонков, а также для просмотра информации по уже назначенным звонкам.

В меню модуля доступны следующие опции:

Создать задачу: Выберите эту опцию для назначения задачи. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание задач' на стр. 127.

Задачи: Выберите эту опцию для просмотра существующих и назначения новых звонков. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Управление информацией о задачах' на стр. 129.

Импорт задач: Выберите эту опцию для импорта информации о звонках. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Создание задач

Вы можете создавать задачи и назначать их как себе, так и другим пользователям. В процессе создания задачи вы можете связать ее с различными записями в системе: контактами, контрагентами, сделкам и т.д. Статус и приоритет задачи может быть изменен в любое время для поддержания ваших записей в актуальном состоянии.

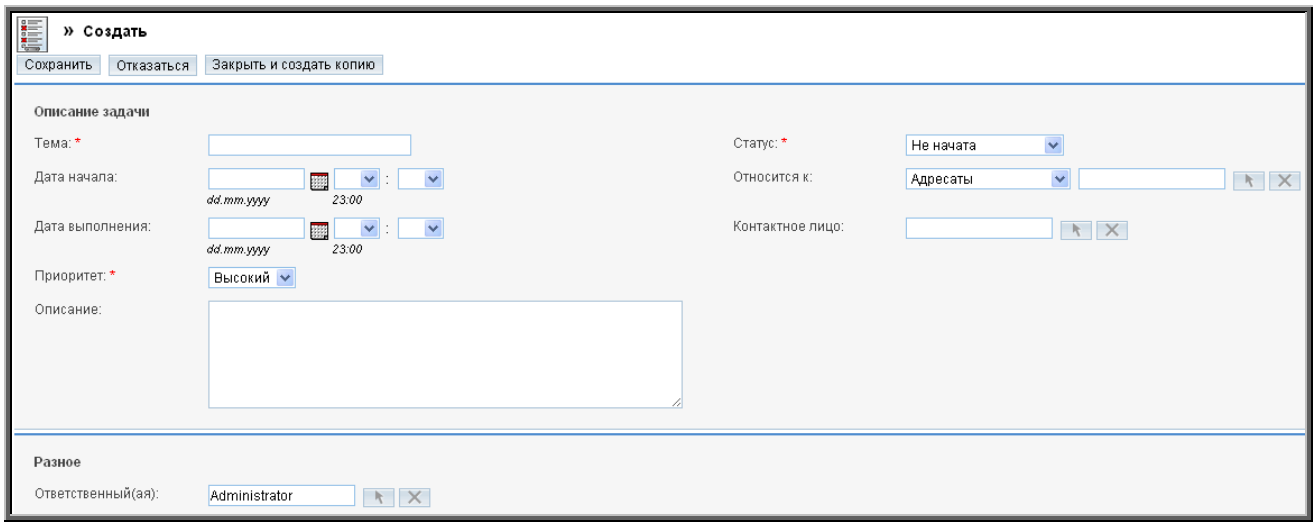
Для создания задачи выполните следующее:

1. В меню модуля «Мероприятия» нажмите на кнопку «Создать задачу».
2. На странице «Задачи» заполните следующие поля:

Тема: введите тему задачи.

Дата начала: воспользуйтесь календарем и введите дату и время начала выполнения задачи, если нет конкретной даты начала выполнения – отметьте соответствующую опцию – «Нет».

Дата выполнения: воспользуйтесь календарем и введите дату и время выполнения задачи, если нет конкретной даты выполнения – отметьте соответствующую опцию – «Нет».



Введите дату выполнения, если вы хотите, чтобы задача отображалась в календаре, и при приближении даты выполнения вам было выслано напоминание об этом.

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет, отражающий важность задачи.

Статус: из выпадающего списка выберите один из возможных статусов задачи.

Относится к: вы можете выбрать модуль и одну из записей выбранного модуля, с которой связана данная задача.

При вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений (автозаполнение) и выводит их тут же в виде выпадающего списка. При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (slf), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.

Контактное лицо: из списка контактов выберите контактное лицо.

Описание: вы можете ввести краткое описание задачи.

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за задачу. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным являетесь Вы.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку задач без сохранения введенной информации.

4. Для изменения статуса задачи на «Завершена» нажмите на кнопку «Закрыть и создать новую». Новая задача имеет статус «Не начата».

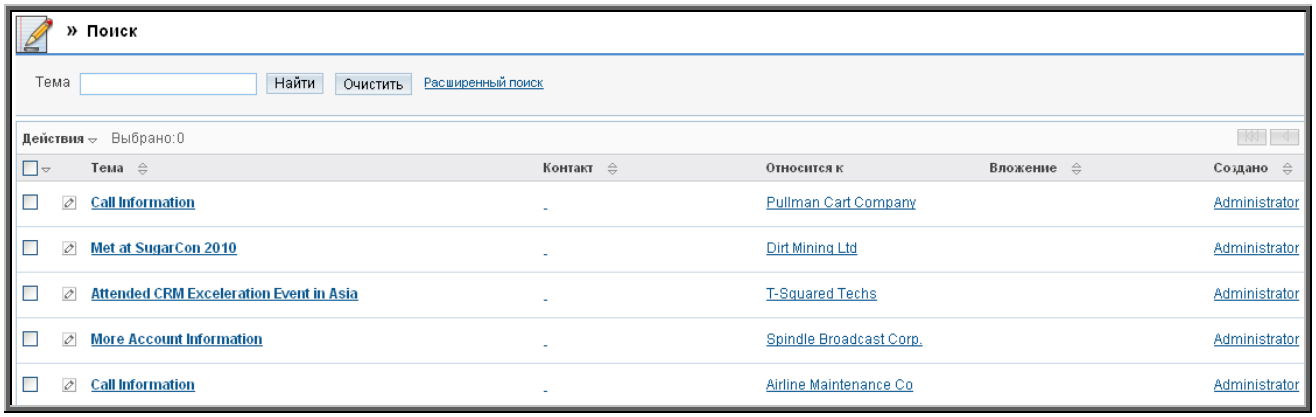
Управление информацией о задачах

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких задачах,** для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации о задаче**, для этого нажмите на названии задачи в списке задач. Кроме того, основная информация о задаче будет отображаться в форме «Подробности» при наведении указателя мыши на символ , который расположен справа от каждой записи.
- **Редактирование данных**, для этого Нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о задаче**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой задачи.
- **Импорт задач**, для этого нажмите на кнопку «Импорт задач», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Удаление задачи**, для этого в Форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».
- **Поиск информации о задаче -** используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска только незавершённых задач отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Заметки»

В SugarCRM 6.2 заметки были выделены из модуля «Мероприятия» в самостоятельный модуль. Используйте данный модуль для создания/импорта заметок и вложений, а также для просмотра информации по уже созданным заметкам и вложениям.



В меню модуля доступны следующие опции:

Создать заметку или вложение: Выберите эту опцию для создания заметки/вложения. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание заметок и вложений' на стр. 130.

Заметки: Выберите эту опцию для просмотра существующих и создания новых заметок.

Импорт заметок: Выберите эту опцию для импорта информации о заметках. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

Создание заметок и вложений

Вы можете создавать или импортировать заметки, относящиеся к конкретному звонку, встрече или задаче. Заметки также могут быть добавлены к другим записям, например к сделкам, проектным задачам или обращениям. К заметке может быть добавлен документ или любой другой файл в виде вложения, для этого нажмите на кнопку «Обзор», в диалоговом окне укажите необходимый файл, нажмите на кнопку «Открыть» и сохраните заметку. Сохраненные заметки и вложения доступны в субпанели «История» формы просмотра.

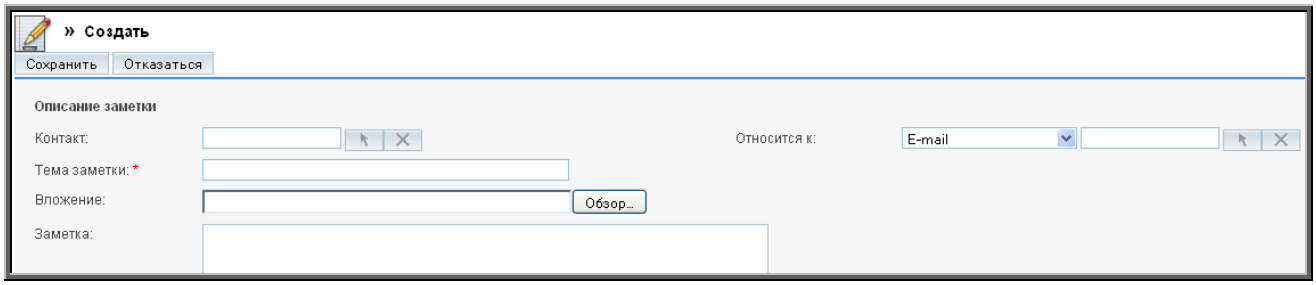
Для создания заметки или вложения выполните следующее:

1. В меню модуля выберите пункт «Создать заметку или вложение».
2. На появившейся странице «Заметки» заполните следующие поля:

Контакт: введите имя контакта или выберите его из списка при помощи кнопки .
Относится к: из выпадающего списка выберите связанный с заметкой модуль и

укажите соответствующую запись, нажав на кнопку .

При вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений (автозаполнение) и выводит их тут же в виде выпадающего списка. При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (slf), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.



Тема заметки: обязательно укажите тему сообщения.

Вложение: вы можете прикрепить документ или любой другой файл к заметке.

Заметка: текст заметки.

3. Укажите ответственного за заметку, нажав на кнопку и выбрав необходимого пользователя.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку заметок без сохранения введенной информации.

С заметками вы можете выполнять следующие действия:

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких заметках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации о заметке,** для этого нажмите на названии заметки в списке заметок. Кроме того, основная информация о заметке будет отображаться в форме «Подробности» при наведении указателя мыши на значок , который расположен справа от каждой записи.
- **Дублирование информации о заметке,** для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой заметки.
- **Импорт информации о заметках**, для этого нажмите на кнопку «Импорт заметок», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Удаление информации о заметке**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».

Модуль «Адресаты»

Используйте данный модуль для создания и управления адресатами маркетинговых кампаний (за более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание маркетинговой кампании' на стр. 137.)

Как правило, маркетинговая кампания ориентирована на большое количество лиц или организаций. Таким образом, процесс начинается с определения целевой аудитории (в языковом пакете вместо термина «целевая аудитория» используется термин «адресаты» как более компактный, именно он и будет употребляться в данном руководстве).

Вы можете сгруппировать несколько адресатов в список адресатов (см. 'Модуль «Списки адресатов»' на стр. 135.) в соответствии с набором заранее определенных критериев, таких как возрастная группа, суммы предполагаемых расходов и т.д.

Вы можете связывать записи из модулей «Предварительные контакты», «Контакты» и «Сделки» с существующими маркетинговыми кампаниями.

Создание и импортирование адресатов маркетинговой кампании

Адресаты фактически являются отдельной категорией лиц, которых не всегда можно квалифицировать как контакт или предварительный контакт. Это самостоятельные записи в системе, не связанные с контактами, предварительными контактами или сделками. Однако вы можете добавить контакт, предварительный контакт или пользователя системы в список адресатов маркетинговой кампании.

Как правило, при проведении маркетинговой кампании сначала создается/определяется перечень вероятных адресатов, а также создается пустой список адресатов. Затем в созданный список добавляются необходимые адресаты, и уже потом заполненный список связывается с определенной маркетинговой кампанией. Однако, возможен другой порядок действий – вы можете сначала создать маркетинговую кампанию, и уже позже связать ее со списком адресатов.

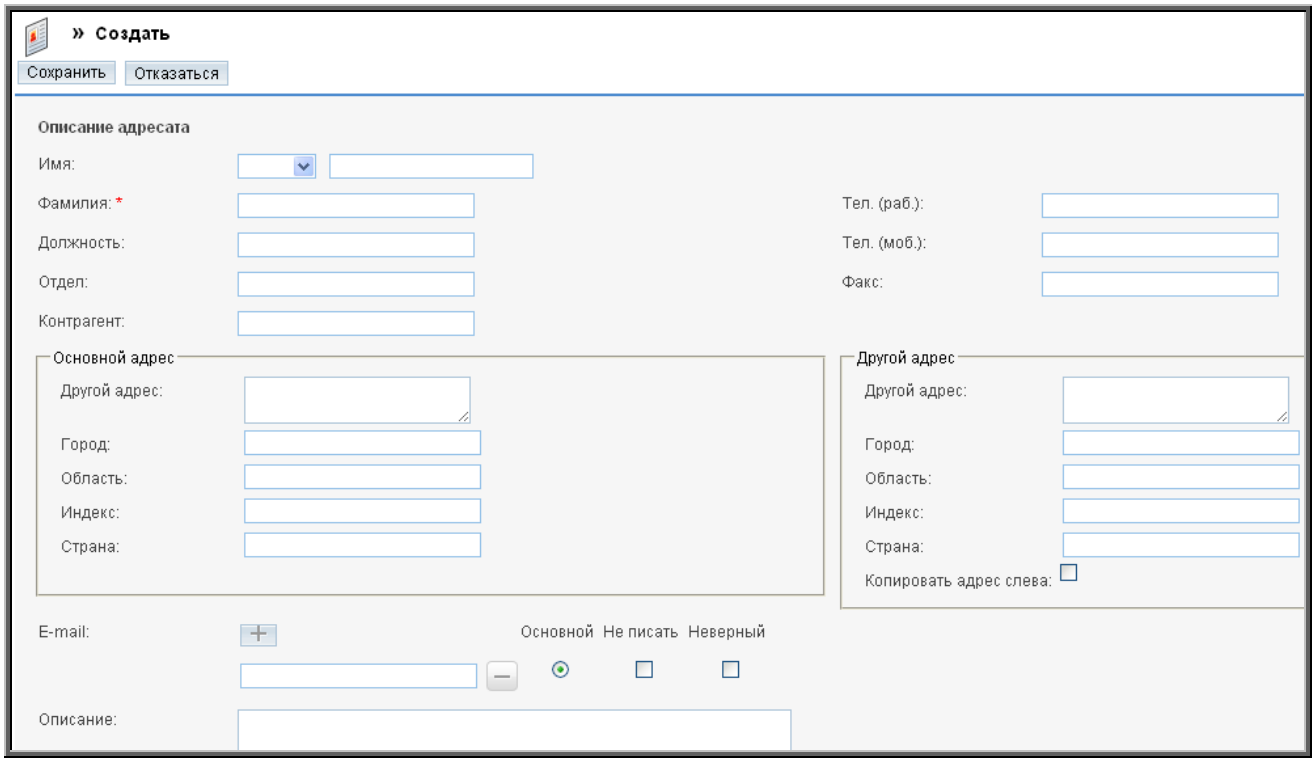
Схематично процесс можно представить следующим образом:

Создание/выбор адресатов → Создание списка адресатов → Добавление адресатов в список адресатов → Связывание списков адресатов с маркетинговой кампанией.

Для создания адресата выполните следующее:

1. Из меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Создать адресата». Также список адресатов может быть выбран/добавлен непосредственно из Формы просмотра списка адресатов.

Примечание: Адресаты представляют собой отдельные записи, не относящиеся к какому-либо контакту или предварительному контакту. Если вы планируете рассылать письма существующим контактам или предварительным контактам, вы можете пропустить следующий шаг.



2. В появившейся форме заполните следующие поля:

Имя: Введите имя адресата

Фамилия: Введите фамилию адресата

Рабочий тел.: Введите рабочий телефон адресата

Мобильный тел.: Введите мобильный телефон адресата

Домашний тел.: Введите домашний телефон адресата

Другой тел.: ведите номер другого телефона, если таковой имеется

Факс: Введите номер факса.

Помощник: Введите имя помощника.

Помощник – тел.: Введите телефон помощника.

Должность. Введите должность адресата.

Отдел: Введите отдел, к которому принадлежит адресат.

День рождения: Нажмите на иконку календаря и укажите День Рождения адресата.

Контрагент: Введите связанного с адресатом контрагента.

Не звонить: Выберите данную опцию, если предполагаете НЕ использовать данный адресат в маркетинговых кампаниях типа «Продажи по телефону».

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за данного адресата. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку «Выбрать» и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным являетесь Вы.

E-mail. Введите адрес электронной почты.

Чтобы добавить дополнительные адреса электронной почты, нажмите на кнопку «Добавить». Вы можете добавить несколько адресов электронной почты.

Не писать. Выберите эту опцию, если данный адрес не предполагается использовать при рассылках.

Неверный. Выберите эту опцию, если указанный адрес неверен.

Адресная информация:

Введите основной и (при необходимости) дополнительный адреса. Для копирования данных основного адреса в поле «Другой адрес» отметьте опцию «Копировать адрес слева».

Описание: Введите короткое описание адресата

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации об адресате или кнопку «Отказаться» для возврата к списку адресатов без сохранения введенной информации.

Созданный адресат может быть добавлен в список адресатов. За более подробной информацией обратитесь к разделам 'Модуль «Списки адресатов»' на стр. 135.и 'Модуль «Маркетинг»' на стр. 137.

По окончании маркетинговой кампании её название будет отображаться в субпанели «Маркетинговые кампании, проведённые с участием адресата» Формы просмотра адресата.

Модуль «Списки адресатов»

Используйте данный модуль для создания и управления списками адресатов маркетинговых кампаний.

Маркетинговые кампании могут быть различных типов, за более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание маркетинговой кампании' на стр. 137.

Создание и импортирование списков адресатов

Вы можете добавлять адресатов в список адресатов следующим образом:

- Импортированием записей из текстового файла. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- Добавлением существующих записей из списка контактов, контрагентов, предварительных контактов, а также из уже существующих адресатов.

В списке адресатов могут быть указаны люди/контрагенты, как включенные в маркетинговую кампанию, так и исключенные из нее. Возможно создание следующих типов списков адресатов:

- **Стандартный**: стандартный список адресатов, получающих рассылки.
- **Начальный:** список людей, которым необходимо получать рассылки, но которые не должны отслеживаться как потенциальные клиенты. Как правило, это лица, которым необходимо утвердить маркетинговую кампанию до ее запуска.
- **Тестовый:** список людей, получающих тестовую рассылку и проверяющих, как выглядят сформированные сообщения в различных почтовых клиентах.
- **Исключение:** список людей, исключенных из списка рассылки. Как правило, это список людей, пожелавших отписаться от вашей рассылки. Списки исключения могут быть трех типов: исключение - по домену, исключение - по E-mail-адресу и исключение - по ID.

Примечание: Начальный и тестовый типы списков игнорируются трекером рассылки.

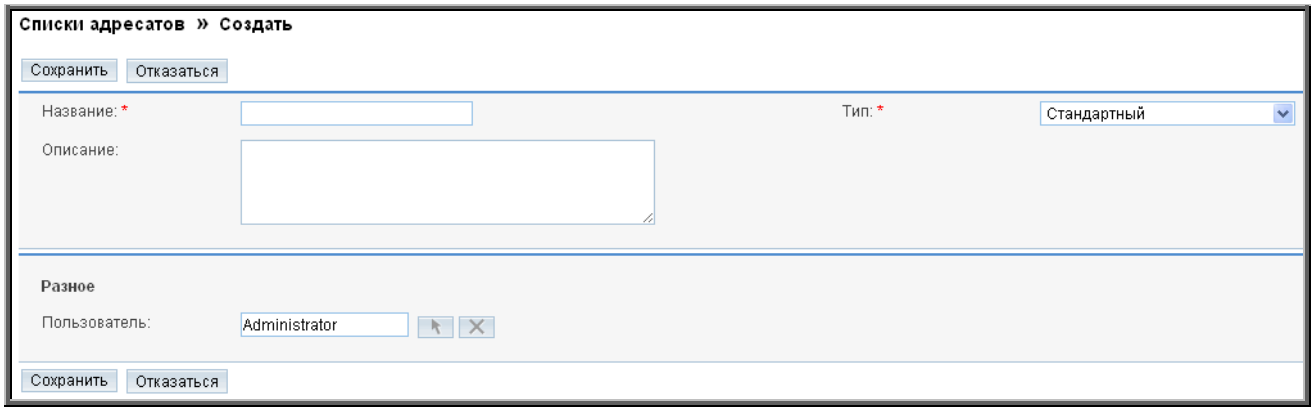
Обратите внимание, что если в списке адресатов присутствует несколько адресатов с одинаковыми адресами электронной почты, то система будет отправлять письма

только одному из подобных адресатов, выбрав его случайным образом. Другим адресатам с аналогичными адресами электронной почты письма рассылаться НЕ БУДУТ, даже если эти адресаты не присутствуют в списке отписки от рассылки.

Если вы используете плагин Sugar для Microsoft Word (или соответствующие плагины сторонних разработчиков), то вы можете создать шаблон письма для адресатов и затем выполнить слияние, получив список писем с необходимыми уникальными данными по каждому адресату. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение слияния' на стр. 154.

Для создания списка адресатов выполните следующее:

1. Из меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Создать список адресатов». Также список адресатов может быть выбран/добавлен непосредственно из Формы просмотра маркетинговой кампании.



2. В появившейся форме заполните следующие поля:

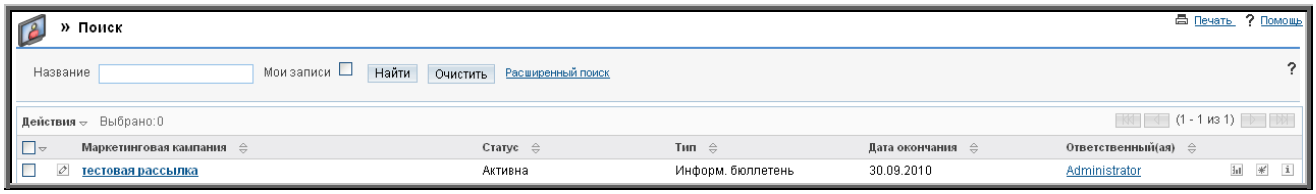
Название: введите название списка адресатов.
Тип: из выпадающего списка выберите тип списка адресатов.
Ответственный(ая): укажите ответственного за список пользователя системы. По умолчанию ответственным являетесь Вы.
Описание: введите краткое описание списка адресатов.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения списка; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к спискам адресатов без сохранения введенной информации.

После создания нового списка вы можете добавить в него необходимых адресатов.

Модуль «Маркетинг»

Данный модуль используется для управления маркетинговыми кампаниями.



Создание маркетинговой кампании

Вы можете создать маркетинговую кампанию двумя способами: с помощью нажатия на кнопку «Создать маркет. кампанию» или с помощь мастера маркетинговых кампаний. В первом случае вы создаете рекламную кампанию без конфигурирования связанных с ней настроек (например - настроек электронной почты).

Во втором случае мастер маркетинговых кампаний пошагово проведет вас через весь процесс создания маркетинговой кампании, включая конфигурирование всех необходимых настроек. Более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Использование мастера маркетинговых кампаний' на стр. 144.

Модуль «Маркетинг» содержит встроенную форму просмотра рентабельности инвестиций (ROI), которую можно использовать для оценки успешности выполнения маркетинговой кампании. Более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Просмотр показателя рентабельности инвестиций (ROI)' на стр. 151

Типы маркетинговых кампаний

Вы можете создавать маркетинговые кампании трех типов:

- рассылка E-mail
- рассылка информационных бюллетеней
- почтовая (не электронная) рассылка, веб-реклама, реклама по радио, телевидению, продажи по телефону и т.д.

При создании маркетинговых кампаний третьего типа, например, почтовых (не электронных) рассылок или рекламы по радио, вы всего лишь создаете запись в системе, поскольку маркетинговые кампании такого рода фактически не могут быть выполнены с помощью Sugar.

При рассылке E-mail или информационных бюллетеней вы можете задействовать Sugar.

В случае рассылки E-mail вы рассылаете информацию адресатам, интерес к которой может быть однократным или не регулярным. В случае рассылки информационных бюллетеней вы отправляете информацию адресатам регулярно (например, информацию об обновлении перечня вашей продукции; новостную рассылку). Вы можете рассылать бюллетени еженедельно, ежемесячно, ежеквартально или ежегодно.

Для оценки успешности маркетинговой кампании вы можете просматривать статистику, такую как количество ответивших адресатов, количество заключенных сделок, доходность.

После запуска маркетинговой кампании, связанной с рассылкой E-mail или информационных бюллетеней, вы можете просмотреть ее статус для определения ее успешности. Например, вы можете посмотреть, сколько адресатов просмотрели ваши сообщения, сколько раз были нажаты те или иные ссылки в присланных адресатам сообщениях, сколько новых контактов или предварительных контактов было создано в результате текущей маркетинговой кампании. Более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление маркетинговыми кампаниями' на стр. 148.

Для создания предварительного контакта в процессе проведения маркетинговой кампании, связанной с рассылкой E-mail или информационных бюллетеней, вы можете создать соответствующую веб-форму регистрации предварительного контакта. Более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Создание Web-формы регистрации предварительного контакта' на стр. 152.

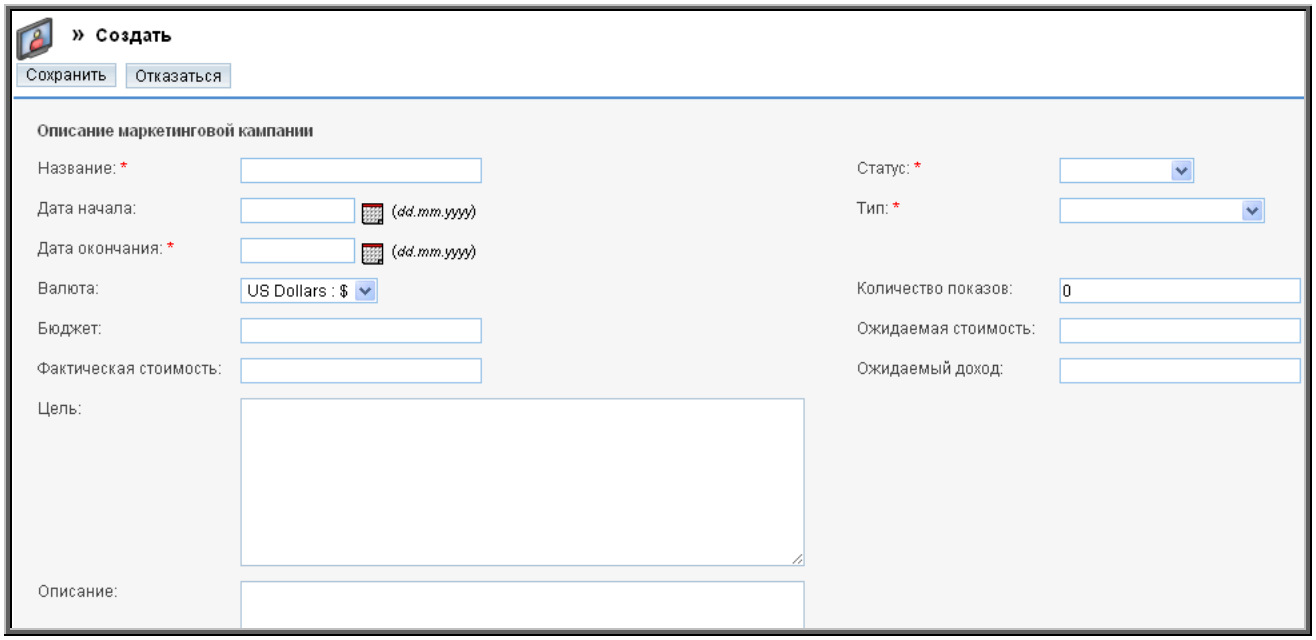
При проведении маркетинговой кампании, связанной с рассылкой E-mail, вы можете вставлять изображения непосредственно в текст письма, вместо прикрепления его в качестве вложения (по мнению разработчиков в этом случае ваши письма не будут распознаваться как спам).

Встроенный инструментарий «Диагностика» позволяет вам убедиться, что все необходимые административные параметры, такие как системный E-mail или учетные записи для возвращаемых электронных писем, были настроены. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Использование мастера маркетинговых кампаний' на стр. 144.

Примечание: Для настройки параметров E-mail вы должны обладать правами администратора системы.

Для создания маркетинговой кампании выполните следующее:

1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Создание маркет. кампании».



2. На появившейся странице заполните следующие поля:

Название: Введите название маркетинговой кампании.

Ответственный(ая): введите имя ответственного за маркетинговую кампанию. По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку «Выбрать» и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Статус: из выпадающего списка выберите статус маркетинговой кампании.

Дата начала: с помощью календаря укажите дату начала маркетинговой кампании.

Дата окончания: с помощью календаря укажите дату окончания маркетинговой кампании.

> **Примечание:** Данные в полях «Статус», «Дата начала» и «Дата окончания» носят общий характер и не влияют на реальные сроки выполнения маркетинговой кампании.

Тип: из выпадающего списка выберите тип маркетинговой кампании. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение рассылки E-mail' на стр. 140.

Валюта: из выпадающего списка выберите необходимую валюту.

Количество показов: введите число страниц, показанных за время проведения кампании. Данное поле заполняется в процессе проведения маркетинговой кампании.

Бюджет: введите бюджет маркетинговой кампании.

Фактическая стоимость: введите фактическую сумму, потраченную на проведение маркетинговой кампании.

Ожидаемый доход: введите сумму ожидаемого от маркетинговой кампании дохода.

Ожидаемая стоимость: введите ожидаемую стоимость проведения маркетинговой кампании.

Цель: опишите цель проведения маркетинговой кампании.

Описание: Введите краткое описание маркетинговой кампании.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о маркетинговой кампании или кнопку «Отказаться» для возврата к основной странице модуля без сохранения введенной информации.

После сохранения маркетинговой кампании в форме просмотра отображаются следующие субпанели: «Список адресатов», «Список трекеров» и «Рассылки E-mail». Вы можете воспользоваться ими для ввода дополнительной, связанной с маркетинговой кампанией информации.

Выполнение рассылки E-mail

Для осуществления рассылки электронной почты и администратор и пользователь системы должны выполнить ряд задач.

Администратору системы необходимо:

1. Настроить сервер исходящей почты и указать количество писем, отправляемых одномоментно при пакетной рассылке.
2. Настроить учетные записи для возвращаемой почты. Это необходимо для обработки вернувшихся к вам писем. Данные письма будут содержать уникальный идентификатор маркетинговой кампании в отличие от обычных писем, получаемых вами напрямую от адресатов.
3. Настроить задания планировщика для запуска ночных массовых рассылок писем и для проверки почтовых ящиков для возвращаемых писем.

Пользователю системы необходимо:

1. Создать маркетинговую кампанию как это описано в разделе 'Создание маркетинговой кампании' на стр. 137. Кроме того, вы можете воспользоваться мастером создания маркетинговой кампании как это описано в разделе 'Использование мастера маркетинговых кампаний' на стр. 144. Мастер маркетинговых кампаний пошагово проведет вас через весь процесс создания маркетинговой кампании.
2. Указать адресатов как это описано в разделе 'Создание и импортирование адресатов маркетинговой кампании' на стр. 132. Вы можете импортировать адресатов, создавать новых, добавлять адресатов в существующие списки адресатов. В списки адресатов также могут быть добавлены контакты и предварительные контакты.
3. Создать шаблон E-mail, содержащий текст сообщения, как это писано в разделе 'Создание шаблонов электронных писем' на стр. 124.
4. Указать адрес трекера для отслеживания активности маркетинговой кампании. За более подробной информацией обратитесь к разделам 'Создание трекера ссылок' на стр. 142 и 'Настройка электронной почты' на стр. 107.
5. Создать рассылку E-mail, содержащую такую информацию как список адресатов,

шаблон письма, дату начала маркетинговой кампании и название почтового ящика для возвращаемых писем. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение рассылки E-mail' на стр. 140.

6. В случае необходимости укажите дополнительные адреса трекеров. За более подробной информацией обратитесь к разделам 'Создание трекера ссылок' на стр. 142.
7. В случае необходимости перейдите на страницу диагностики маркетинговой кампании, чтобы убедиться, что рассылка будет успешно выполнена. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Диагностика настроек маркетинговой кампании' на стр. 147.
8. Выполнить тестовую рассылку с использованием тестового списка адресатов, нажав на кнопку «Тест». За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание и импортирование адресатов маркетинговой кампании' на стр. 132.
9. Очистить статистику тестовой рассылки.
10. Обратиться к администратору системы для настройки заданий планировщика по рассылке электронных писем.
11. Поместить рассылки в очередь рассылки, нажав на кнопку «Разослать E-mail».
12. В случае необходимости преобразуйте адресата в контакт или предварительный контакт, нажав на кнопку «Преобразовать адресата» в форме просмотра адресата.

Вы можете добавить в рассылку web-форму регистрации предварительного контакта. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание Web-формы регистрации предварительного контакта' на стр. 152.

После старта маркетинговой кампании вы всегда можете посмотреть ее статус. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Просмотр статуса маркетинговой кампании' на стр. 150.

Примечание: Данные в полях «Статус» и «Дата и время начала» субпанели «Рассылки E-mail» отражают время и статус рассылки сообщений.

Создание рассылок E-mail

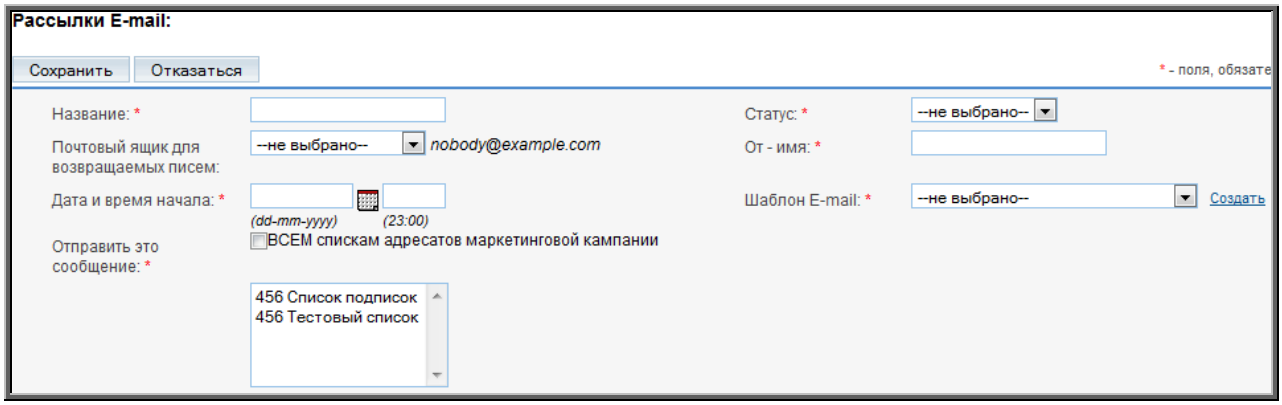
При создании маркетинговой кампании, связанной с рассылкой электронной почты вам необходимо добавить соответствующую запись в субпанель «Рассылки E-mail», содержащую информацию о том, когда и как будет осуществляться рассылка. В частности, рассылка должна содержать информацию о списках адресатов, шаблон электронного письма и данные о почтовом ящике для возвращаемых писем. Вы также должны указать дату и время начала рассылки (для помещения сообщений в очередь рассылки дата и время должны быть меньше текущего значения). Письма, которые возвращаются обратно, пересылаются на адрес «От», указанный в текущей рассылке.

Для создания рассылки E-mail выполните следующее:

1. В форме просмотра маркетинговой кампании перейдите к субпанели «Рассылки E-

mail» и нажмите на кнопку «Создать».

2. В появившейся форме заполните следующие поля:



Название: Введите название рассылки.

Статус: из выпадающего списка выберите «Активна» или «Не активна». Только активные рассылки будут помещены в очередь рассылки при старте маркетинговой кампании.

Почтовый ящик для возвращаемых писем: из выпадающего списка выберите почтовый ящик для возвращаемых писем.

От-имя: Введите название организации или имя человека, от имени которого осуществляется рассылка.

Дата и время начала: воспользуйтесь календарем и введите дату и время начала рассылки.

> **Примечание:** Для помещения сообщений в очередь рассылки дата и время должны быть меньше текущего значения. Рекомендуется проводить рассылку только после успешного осуществления тестовой рассылки.

Шаблон E-mail: из выпадающего списка выберите существующий шаблон письма. Нажмите на кнопку «Создать» для создания нового шаблона или на кнопку «Править» для редактирования выбранного шаблона и (при необходимости) для добавления трекера ссылок.

Отправить это сообщение для: из списка выберите один или несколько списков адресатов. Для выбора всех списков адресатов отметьте опцию «ВСЕМ спискам адресатов маркетинговой кампании».

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации или кнопку «Отказаться» для возврата к маркетинговой кампании без сохранения введенной информации.

Создание трекера ссылок

Электронное письмо может содержать не только текст сообщения, но также изображения и ссылки. Ссылки могут указывать на различные ресурсы, такие как сторонние веб-сайты или php-файл вашего веб-сервера.

Вы можете создавать ссылки, позволяющие адресатам отписаться от рассылки. Для этого

при создании трекера вам необходимо отметить опцию «Ссылка для отписки?». Когда пользователь нажимает на подобную ссылку и отказывается от рассылки, система добавляет соответствующую запись в системный журнал.

Вы можете включать один или несколько трекеров в ваши сообщения для отслеживания ответной реакции адресатов на рассылку. Для каждой ссылки и адресата система создает уникальный ключ и привязывает его к шаблону письма. Когда получатели открывают письма и кликают на содержащихся в нем ссылках, система отслеживает активность каждого из них, используя уникальные ключи, содержащиеся в ссылках.

Активность адресатов проводимой кампании вы можете отслеживать на странице просмотра статуса маркетинговой кампании, где на диаграмме указаны соответствующие данные. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Просмотр статуса маркетинговой кампании' на стр.150.

Примечание: Перед созданием рассылки убедитесь, что администратор системы указал корректные данные для сервера исходящей почты в почтовых настройках.

Для создания трекера выполните следующее:

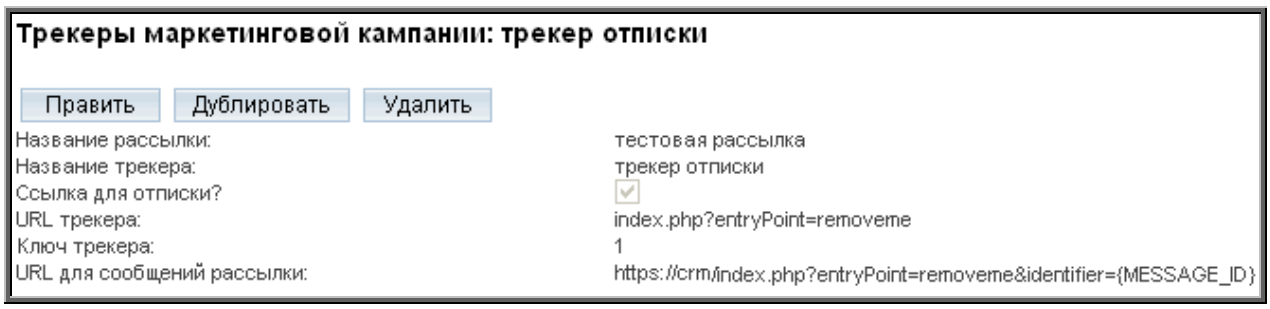
1. В форме просмотра маркетинговой кампании перейдите к субпанели «Список трекеров» и нажмите на кнопку «Создать».
2. В появившейся форме заполните следующие поля:

Название трекера: Введите название трекера, используя буквенно-цифровые символы.

URL трекера: Введите адрес ресурса, например, *http://www.github.com*.

Ссылка для отписки?: Отметьте эту опцию, если переход по ссылке должен приводить к отказу от получения рассылки адресатом. По умолчанию система использует скрипт *removeme.php,* содержащий необходимые для отписки команды.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о трекере или кнопку «Отказаться» для возврата к маркетинговой кампании без сохранения введенной информации. Sugar создаст соответствующую ссылку и будет отображать её как «URL для сообщений рассылки» при просмотре созданного трекера.



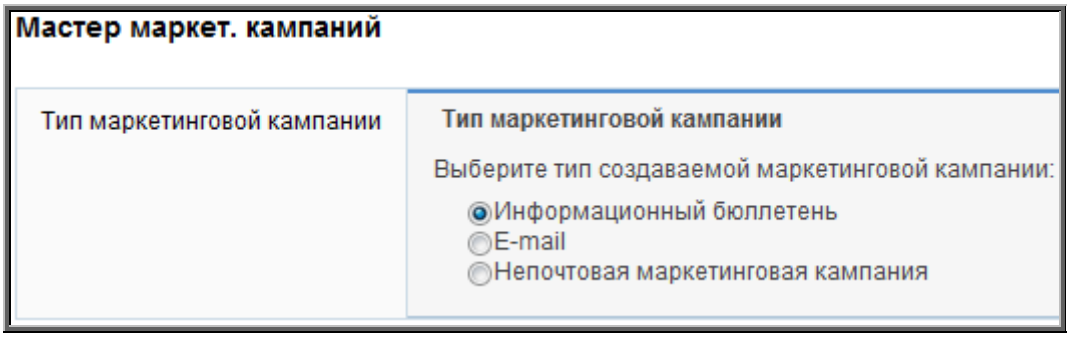
После создания трекера вы можете по вашему усмотрению добавить его в шаблон письма. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание шаблонов электронных писем' на стр. 124.

Использование мастера маркетинговых кампаний

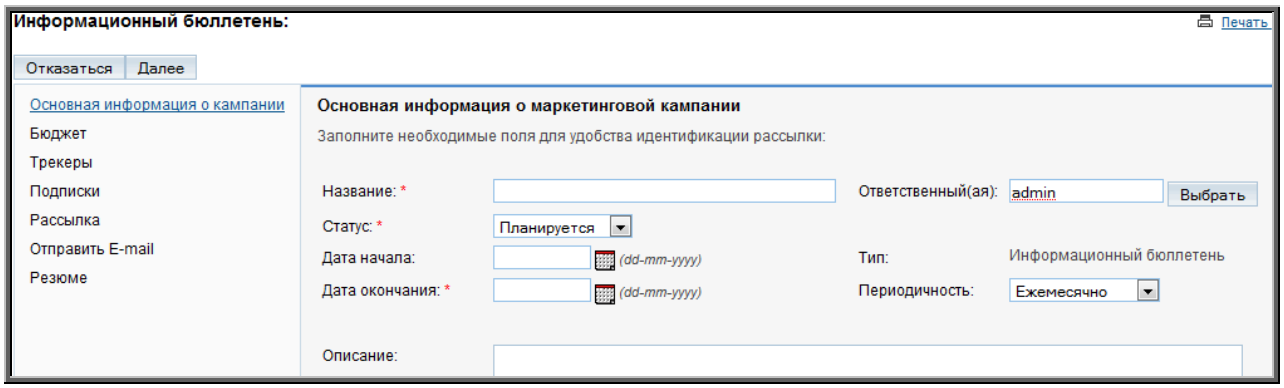
С помощью мастера маркетинговых кампаний вы можете создать маркетинговую кампанию в пошаговом режиме.

Для создания маркетинговой кампании с помощью мастера выполните следующее:

1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Мастер маркет. кампаний»
2. Выберите тип маркетинговой кампании и нажмите кнопку «Вперед».



На данном изображении выбрана маркетинговая кампания типа «Информационный бюллетень».



3. На появившейся странице заполните следующие поля:

Название: Введите название маркетинговой кампании.

Статус: из выпадающего списка выберите статус маркетинговой кампании.

Ответственный(ая): введите имя ответственного за маркетинговую кампанию. По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку «Выбрать» и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Тип: из выпадающего списка выберите тип маркетинговой кампании.

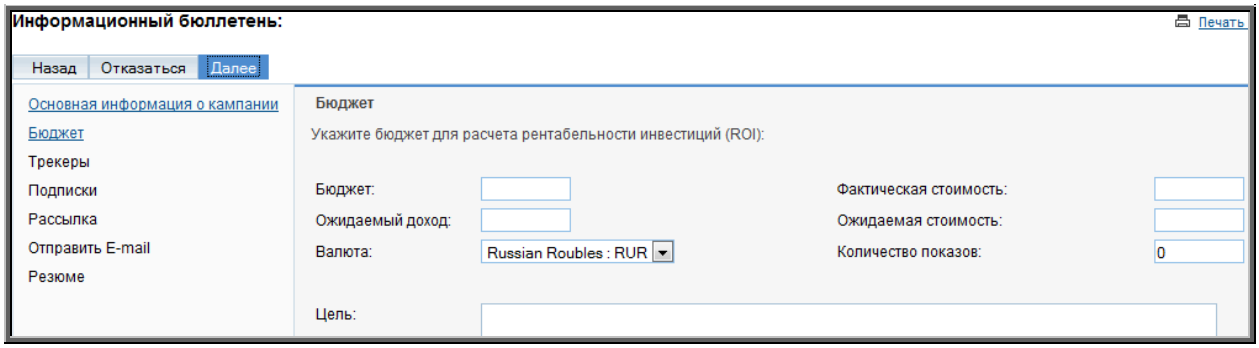
Периодичность: данное поле отображается только для информационных бюллетеней. Из выпадающего списка выберите необходимый период рассылки сообщений.

Дата начала: с помощью календаря укажите дату начала маркетинговой кампании.

Дата окончания: с помощью календаря укажите дату окончания маркетинговой кампании.

Описание: Введите краткое описание маркетинговой кампании.

4. Нажмите на кнопку «Далее» для ввода необязательных данных о бюджете маркетинговой кампании.

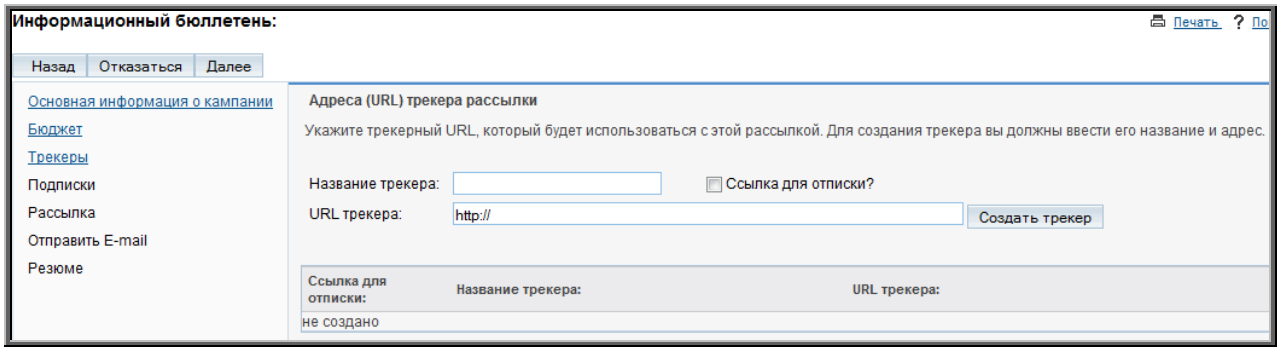


5. На появившейся странице заполните следующие поля:

- **Бюджет:** введите бюджет маркетинговой кампании.
- **Фактическая стоимость:** введите фактическую сумму, потраченную на проведение маркетинговой кампании.
- **Ожидаемый доход:** введите сумму ожидаемого от маркетинговой кампании дохода.
- **Ожидаемая стоимость:** введите ожидаемую стоимость проведения маркетинговой кампании.
- **Цель:** опишите цель проведения маркетинговой кампании.
- **Валюта**: из выпадающего списка выберите необходимую валюту.

6. Нажмите на кнопку «Далее» для ввода необязательных адресов трекеров

7. На появившейся странице заполните следующие поля:



Название трекера: Введите название трекера

Ссылка для отписки?: Отметьте эту опцию, если необходимо создать ссылку, позволяющую адресату отписаться от рассылки.

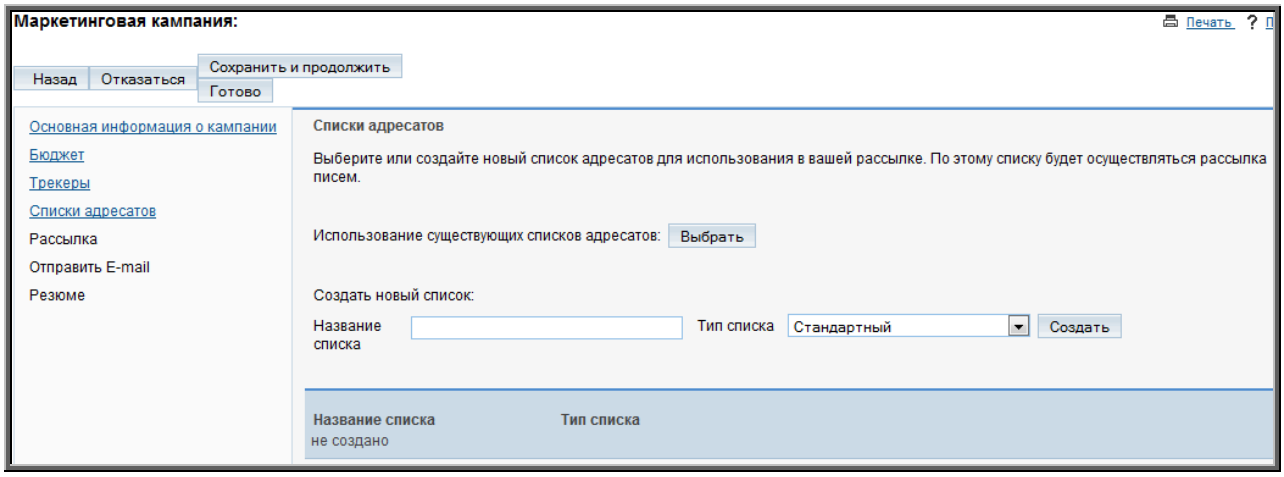
Если адресат откажется от **рассылки E-mail**, то система при старте любой маркетинговой кампании не будет рассылать ему ни электронные письма, ни информационные бюллетени. Также в форме просмотра информации об адресате будет автоматически выставлена опция «Не писать» рядом с адресом E-mail.

Однако, если адресат откажется от рассылки **информационных бюллетеней**, то система исключит его из рассылки только данной маркетинговой кампании. Вы без проблем сможете включать данного адресата в списки адресатов любых других рассылок.

URL трекера: Введите адрес ресурса. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Создание трекера ссылок' на стр.142

8. Нажмите на кнопку «Создать трекер». Для создания дополнительных трекеров заполните поля новой информацией и вновь нажмите на кнопку «Создать трекер».
9. Нажмите на кнопку «Далее».

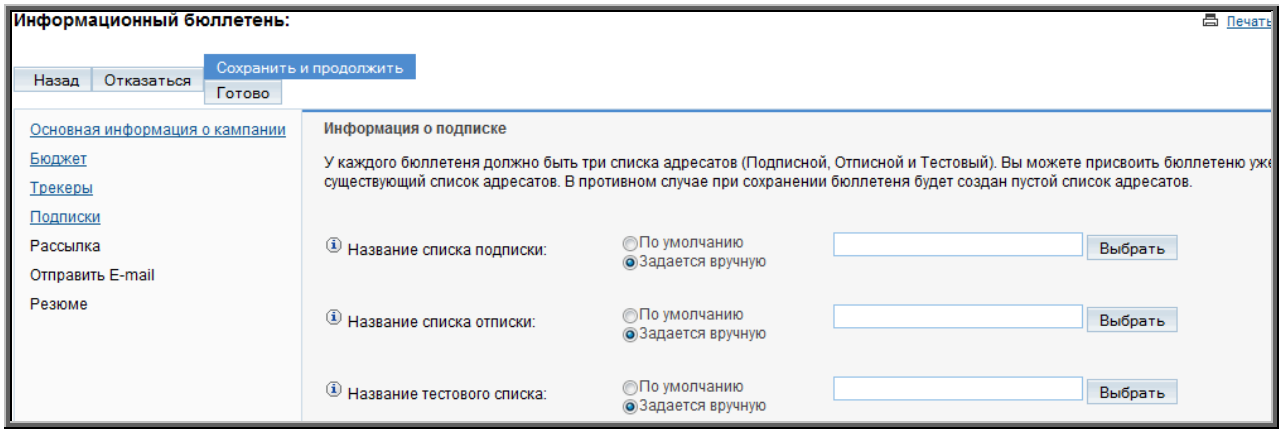
Если тип маркетинговой кампании был выбран как «E-mail» или как «Непочтовая маркетинговая кампания», то отобразится страница ввода информации о списках адресатов.



В этом случае выберите существующие списки адресатов при помощи кнопки «Выбрать» или создайте новые при помощи кнопки «Создать».

Если тип маркетинговой кампании был выбран как «Информационный бюллетень», то

отобразится страница информации о подписке.



10. В этом случае необходимо создать три списка:

    - **Список подписки:** адресаты, регулярно получающие информационные бюллетени.
    - **Список отписки:** адресаты, выбравшие отписку от рассылки информационных бюллетеней
    - **Тестовый список:** адресаты, получающие тестовую рассылку.

    a. Для указания собственного списка выберите опцию «Задается вручную» и нажмите на кнопку «Выбрать».
    b. Для выбора списка системой выберите опцию «По умолчанию».

11. Для сохранения маркетинговой кампании и настройки других параметров, таких как параметры электронной почты, нажмите на кнопку «Сохранить и продолжить». Если вы планируете настроить параметры электронной почты позже – нажмите на кнопку «Готово».

При нажатии на кнопку «Сохранить и продолжить» появляется форма «Рассылка E-mail». За более подробной информацией о заполнении данной формы обратитесь к разделу 'Создание рассылок E-mail' на стр. 141

При нажатии на кнопку «Готово» будет отображена подробная информация о маркетинговой кампании. Вы можете отредактировать введенную информацию, а также добавить рассылку E-mail.

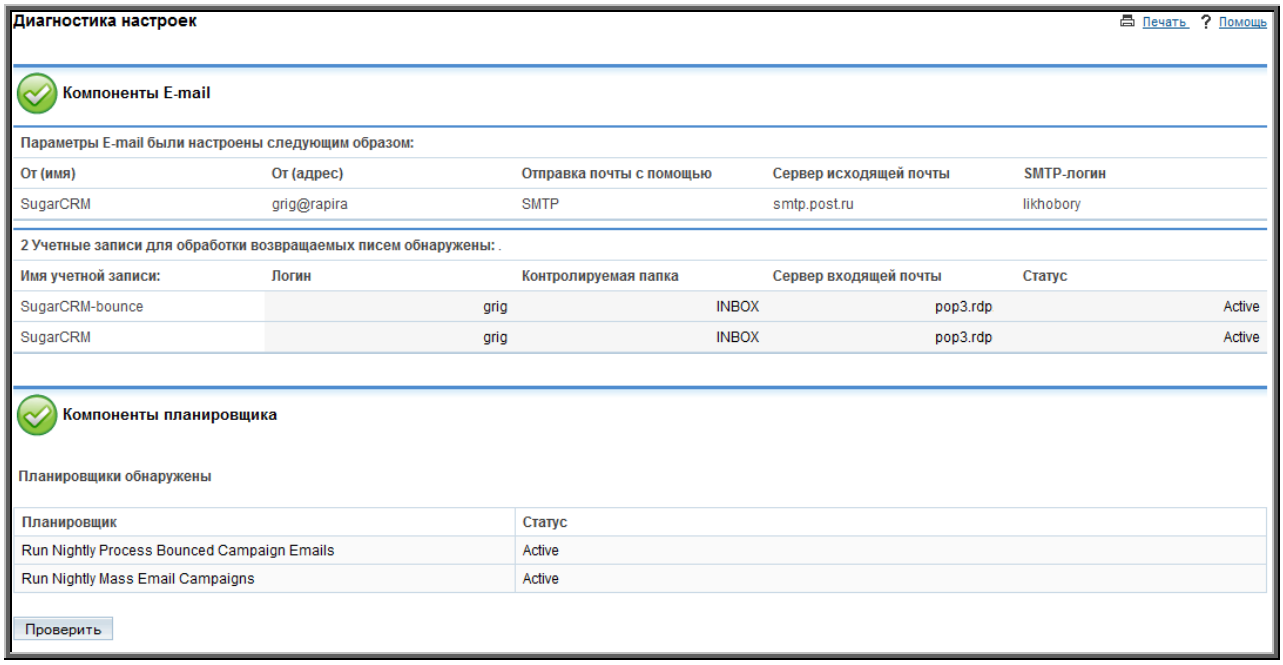
Диагностика настроек маркетинговой кампании

Выполнение маркетинговой кампании, в частности – рассылки, включает в себя несколько этапов, некоторые из которых могут быть выполнены только администратором системы. Диагностика маркетинговой кампании позволяет убедиться, что перед запуском маркетинговой кампании были выполнены все необходимые административные настройки.

Для запуска диагностики выполните следующее:

1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Диагностика».

На экране появится окно диагностики настроек.



Если параметры электронной почты и ящики для возвращаемых писем не были настроены. То на экране появится соответствующие предупреждения. В этом случае свяжитесь с администратором системы для устранения возникших проблем.

2. После выполнения необходимых настроек нажмите на кнопку «Повторить» для повторного проведения диагностики.

Тестирование маркетинговой кампании

Перед выполнением рассылки E-mail или информационных бюллетеней рекомендуется выполнить тестовую рассылку и посмотреть, как различные почтовые клиенты будут отображать рассылаемые сообщения.

Для этого в форме просмотра маркетинговой кампании нажмите на кнопку «Тест», отметьте интересующие вас рассылки и нажмите на кнопку «Отправить». Убедитесь, что рассылка будет происходить по спискам адресатов, тип которых указан как «Тестовый».

Обратите внимание, что рассылка будет происходить в тестовом режиме. Таким образом, рассылка будет производиться в том числе и тем адресатам, которые занесены в список отписки от рассылки. Также будет отключена проверка дублирующихся почтовых адресов, что приведет к рассылке нескольких одинаковых сообщений по одному адресу, если он дублируется в списках адресатов.

Управление маркетинговыми кампаниями

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще

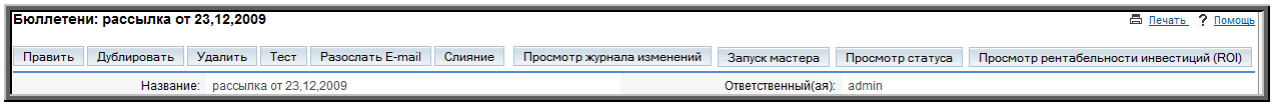
раз.

- **Обновление информации сразу о нескольких маркетинговых кампаниях,** для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации о маркетинговой кампании,** для этого нажмите на названии маркетинговой кампании в списке маркетинговых кампаний. В Форме просмотра вы можете создать трекер маркетинговой кампании или рассылку (если маркетинговая кампания связана с рассылкой E-mail). За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение рассылки E-mail' на стр. 140.
- **Редактирование маркетинговой кампании**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о маркетинговой кампании**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой маркетинговой кампании.
- **Выполнение слияния,** для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Слияние». За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Выполнение слияния' на стр. 154.
- После запуска маркетинговой кампании, не связанной с рассылкой по электронной почте, например, рекламой по радио или телевидению, вам необходимо вручную пометить маркетинговую кампанию как «разосланная». Для этого в форме просмотра Нажмите на кнопку «Пометить как разосланную». После этого субпанель «Журнал рассылок» в Форме просмотра адресата, связанного с данной маркетинговой кампанией, отобразит статус мероприятия как «Отправленные/Попытки», показывая, что материалы данной маркетинговой кампании были отправлены адресатам.
- **Удаление информации о маркетинговой кампании**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».
- **Выполнение тестовой рассылки,** для этого в форме просмотра Нажмите на кнопку «Тест».
- **Помещение рассылки маркетинговой кампании в очередь рассылки**, этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Разослать E-mail», отметьте интересующие вас рассылки и нажмите на кнопку «Отправить».
- **Просмотр статуса маркетинговой кампании**. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Просмотр статуса маркетинговой кампании' на стр.150.
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра маркетинговой кампании.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Просмотр и редактирование связанной с маркетинговой кампанией**

информации, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.

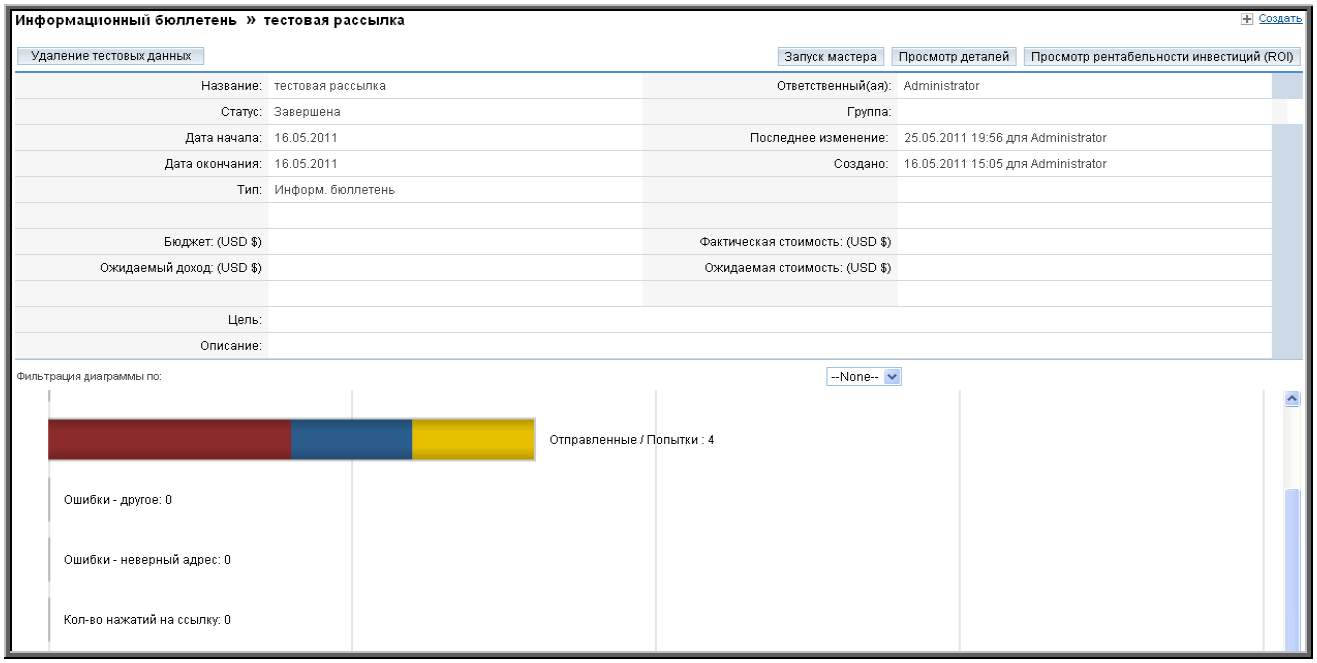
Просмотр статуса маркетинговой кампании

После запуска маркетинговой кампании вы можете просматривать её статус для определения успешности проведенных мероприятий. Например, вы можете просмотреть такие данные как количество созданных предварительных контактов или посмотреть рентабельность вложенных инвестиций (ROI). Это позвонит вам оценить эффективность проводимой маркетинговой кампании и в случае необходимости принять дополнительные меры. Например, вы можете добавить адресатов, отказавшихся от подписки, в список отписки, тем самым гарантируя, что они не будут получать рассылку в дальнейшем.



При просмотре статуса маркетинговой кампании вам доступны диаграмма и субпанели, содержащие следующую информацию:

- Диаграмма, отражающая активность адресатов: количество просмотренных сообщений, количество нажатий на ссылки, содержащихся в сообщениях, количество отписавшихся от рассылки.
- Список сообщений, еще находящихся в очереди отправки сообщений.
- Список уже отправленных сообщений.
- Список просмотренных адресатами сообщений.
- Список адресатов, перешедших по ссылкам в полученном сообщении.
- Список созданных в результате проведения маркетинговой кампании предварительных контактов.
- Список созданных в результате проведения маркетинговой кампании контактов.
- Список возвращенных сообщений (по причине указания неверного электронного адреса). Обратите внимание, что данные в этом списке будут появляться только в том случае, если администратор системы настроил задания планировщика для возвращаемых писем.
- Список возвращенных сообщений (по другим причинам).
- Список отписавшихся от рассылки.
- Список заблокированных адресатов. Список включает адресатов, отписавшихся от рассылки и адресатов с неверным электронным адресом. Вы так же можете добавить адресата в этот список вручную.
- Список созданных в результате проведения маркетинговой кампании сделок.



Для просмотра статуса в форме просмотра маркетинговой кампании нажмите на кнопку «Просмотр статуса». При этом будет отображена страница, содержащая различные статистические данные по текущей маркетинговой кампании.

Просмотр показателя рентабельности инвестиций (ROI)

Для любой стартовавшей маркетинговой кампании система создает специальный ROI-отчёт, основанный на успешно закрытых сделках, заключенных в процессе проводимой маркетинговой кампании. Доступ к отчёту можно получить из формы просмотра маркетинговой кампании, нажав на кнопку «Просмотр рентабельности инвестиций (ROI)».

Диаграмма показывает фактические доходы по сравнению с ожидаемым доходом от маркетинговой кампании, а также фактические расходы, выделенные на осуществление кампании, по сравнению с бюджетом, выделенным на маркетинговую кампанию.

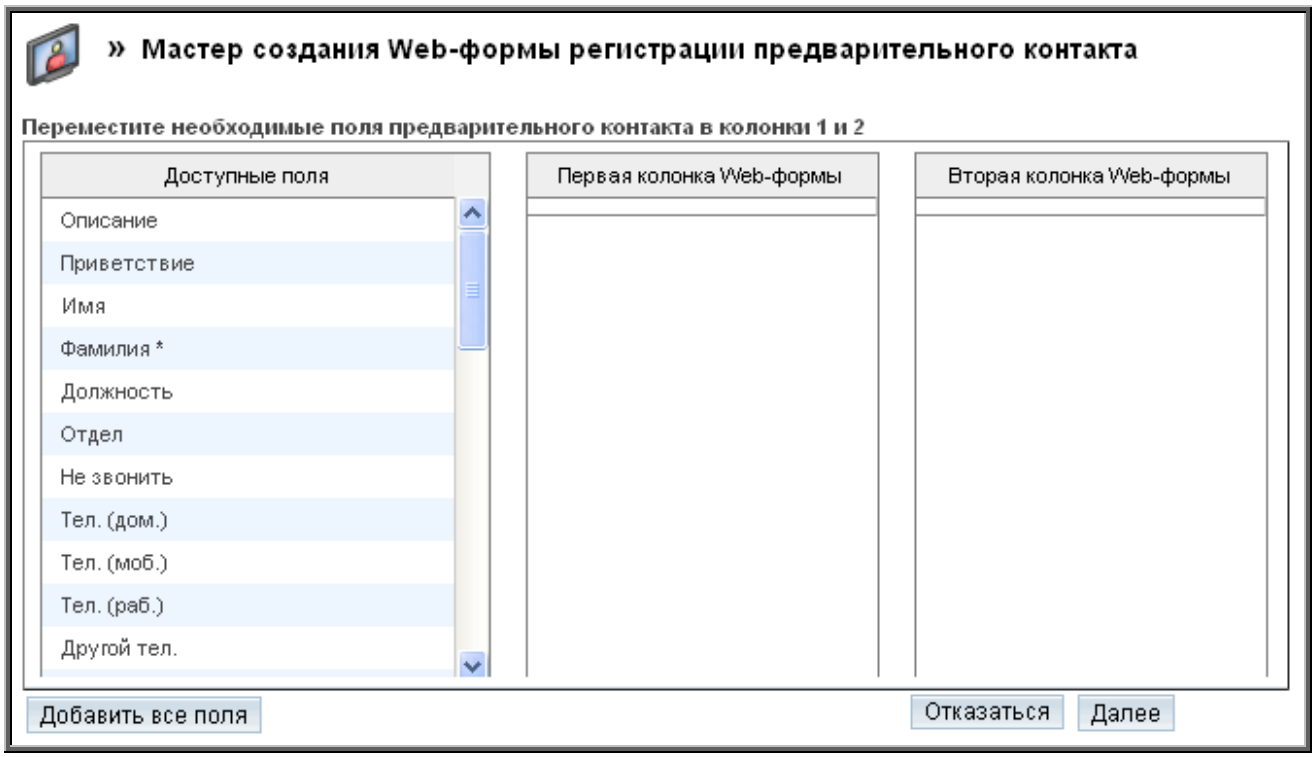
Создание Web-формы регистрации предварительного контакта

При проведении маркетинговой кампании в интернете вы можете предоставить возможность адресату зарегистрироваться в системе в качестве предварительного контакта. Для этой цели используется специальная веб-форма регистрации, которая может быть расположена на вашем сайте или на каком-либо другом ресурсе. Когда адресат заполняет веб-форму и нажимает на кнопку «Отправить», то данные сохраняются в системе в виде нового предварительного контакта.

При создании веб-формы ее исходный код сохраняется в папке /cache/generated_forms, откуда он может быть взят и скопирован в необходимый файл. Вы можете просматривать и редактировать создаваемые веб-формы при помощи встроенного в систему редактора. При необходимости добавления в веб-форму полей, отсутствующих в стандартном списке – обратитесь к администратору системы. Он может создать необходимые дополнительные поля для модуля «Предварительные контакты», которые вы в дальнейшем сможете использовать при создании новой веб-формы.

Для создания веб-формы выполните следующее:

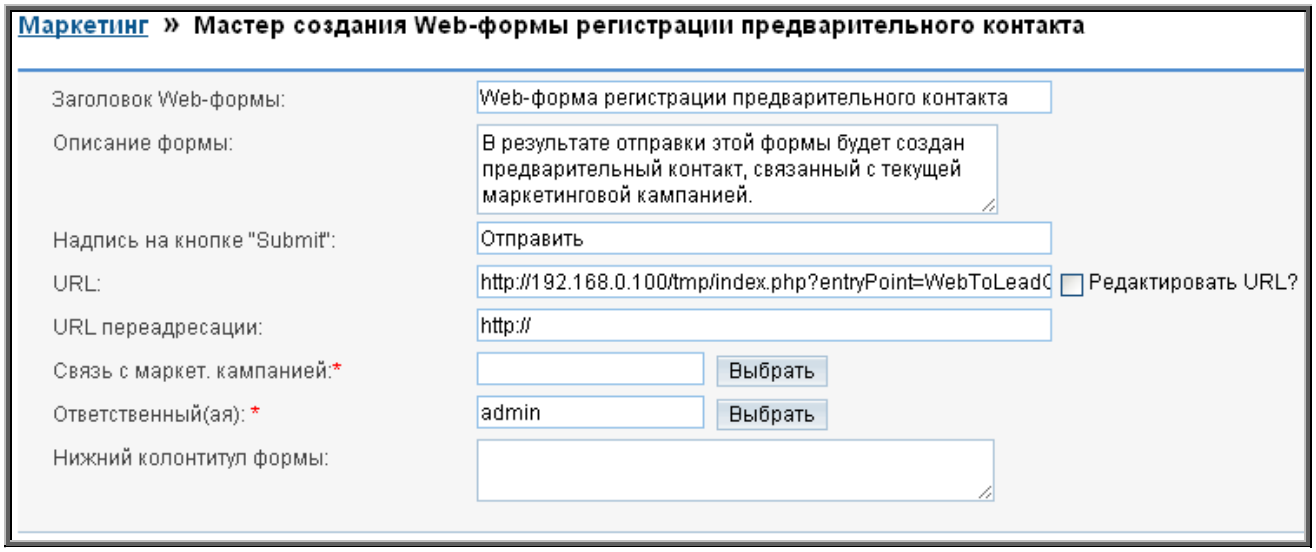
1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Создать Web-форму», в результате чего появится форма, содержащая список всех полей модуля «Предварительные контакты».



2. Переместите необходимые поля мышкой в первую или вторую

колонку веб-формы. Для перемещения всех полей воспользуйтесь кнопкой «Добавить все поля».

3. Нажмите на кнопку «Далее» для настройки свойств веб-формы.



4. Заполните следующие поля:

Заголовок Web-формы: Стандартный заголовок веб-формы. Вы можете изменить его по своему усмотрению.

Описание формы: краткое описание веб-формы.

Надпись на кнопке "Submit": стандартная надпись на кнопке «Submit/Отправить». Вы можете изменить ее по своему усмотрению.

URL: Адрес сервера, где будет сохранена вводимая в веб-форму информация. Вы можете изменить предустановленный адрес, воспользовавшись опцией «Редактировать URL?».

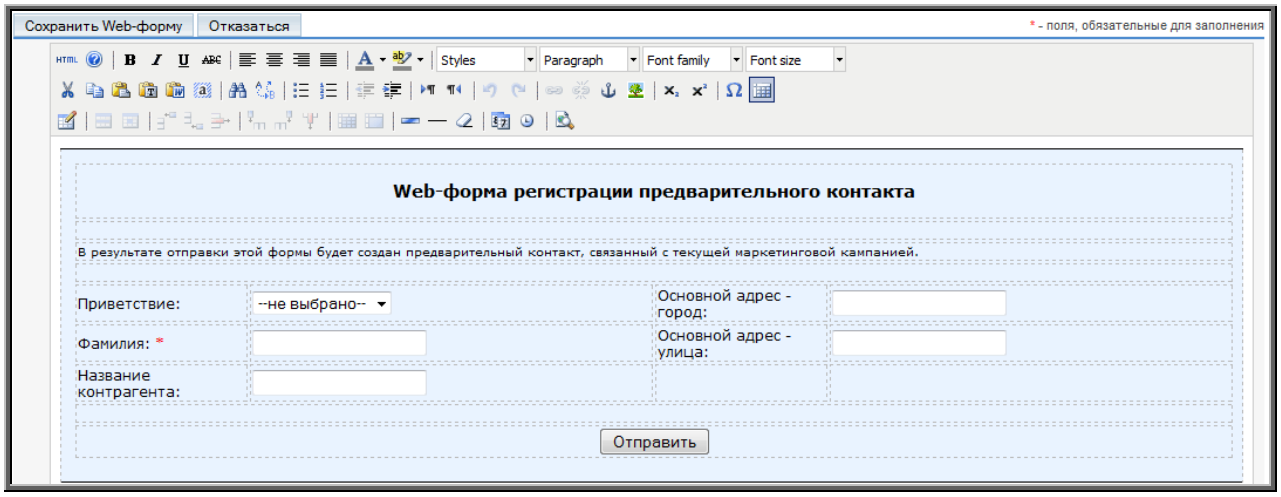
URL переадресации: введите адрес страницы, на которую вы бы хотели перенаправить пользователя после того, как он отправит заполненную веб-форму. Если адрес не будет указан, то после отправки веб-формы будет показано следующее сообщение: «Благодарим Вас за отправку регистрационных данных».

Связь с маркет. кампанией: нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора связанной с веб-формой маркетинговой кампанией.

Ответственный(ая): введите имя ответственного. По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку «Выбрать» и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

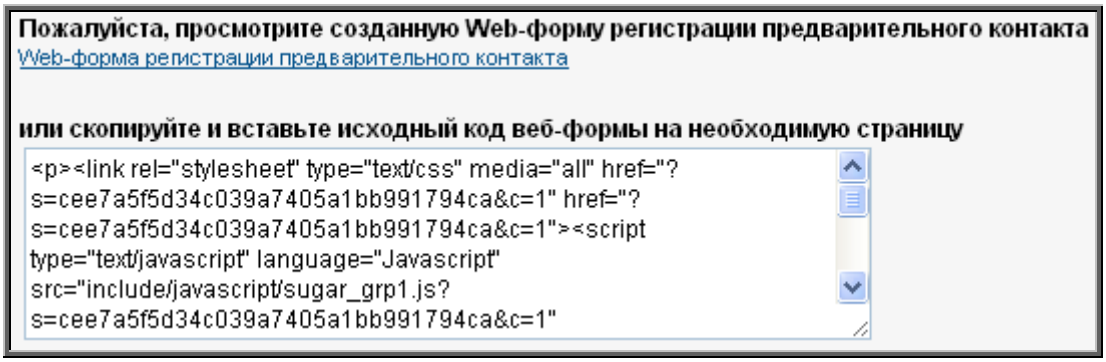
Нижний колонтитул формы: при необходимости ведите информацию, которая будет отображаться в нижнем колонтитуле веб-формы.

5. Нажмите на кнопку «Создать Web-форму». Созданная форма отобразится во встроенном редакторе.



Здесь при необходимости вы можете изменить созданный макет.

6. Для сохранения веб-формы нажмите на кнопку «Сохранить Web-форму». Исходный код веб-формы будет сохранен на сервере системы в папке *cache/generated_forms*.



7. На появившейся странице вы можете просмотреть созданную веб-форму, а так же скопировать в буфер обмена исходный код веб-формы.

Выполнение слияния

Вы можете создать шаблон сообщения маркетинговой кампании в текстовом редакторе Word и (при наличии плагина Sugar для Microsoft Word) выполнить слияние с имеющимся списком адресатов, получив в результате перечень писем, каждое из которых будет содержать персональную информацию об адресате.

Примечание: Плагин Sugar для Microsoft Word не входит в состав Sugar CE и приобретается отдельно. Также существуют аналогичные плагины сторонних разработчиков, доступные на официальном сайте системы.

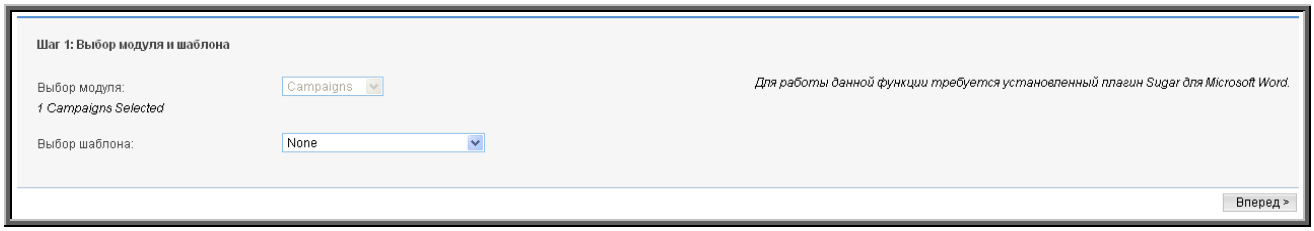
Общую информацию о процессе слияния документов Вы также можете узнать из справочной системы MS Word.

Для выполнения слияния с использованием описанного выше плагина выполните следующее:

1. Убедитесь, что администратор системы включил слияние в настройках конфигурации.
2. Убедитесь, что слияние включено в настройках пользователя.
3. В текстовом редакторе Word в панели SugarCRM выберите пункт «Define Template» для создания шаблона и по окончании создания загрузите его в систему при помощи кнопки «Upload…».
4. В модуле «Маркетинг» создайте непочтовую маркетинговую кампанию.
5. Создайте связанный с маркетинговой кампанией список адресатов и заполните его адресатами (в роли адресатов могут также выступать контакты, предварительные контакты и пользователи системы).
6. Выполните слияние.

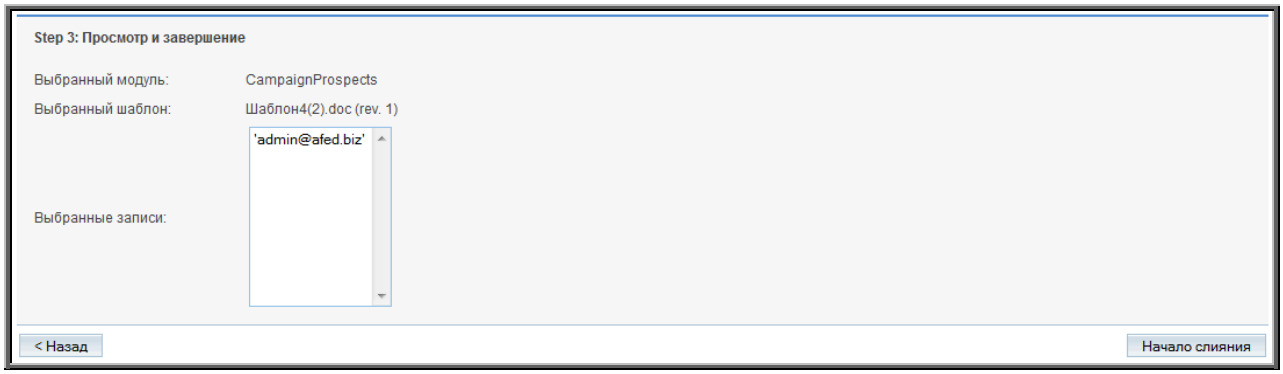
Для выполнения слияния выполните следующее:

1. В форме просмотра маркетинговой кампании нажмите на кнопку «Слияние». На экране отобразится первый шаг слияния. Модуль «Campaigns/Маркетинг» уже выбран.
2. Выберите шаблон и нажмите на кнопку «Далее». На экране отобразится второй шаг слияния.

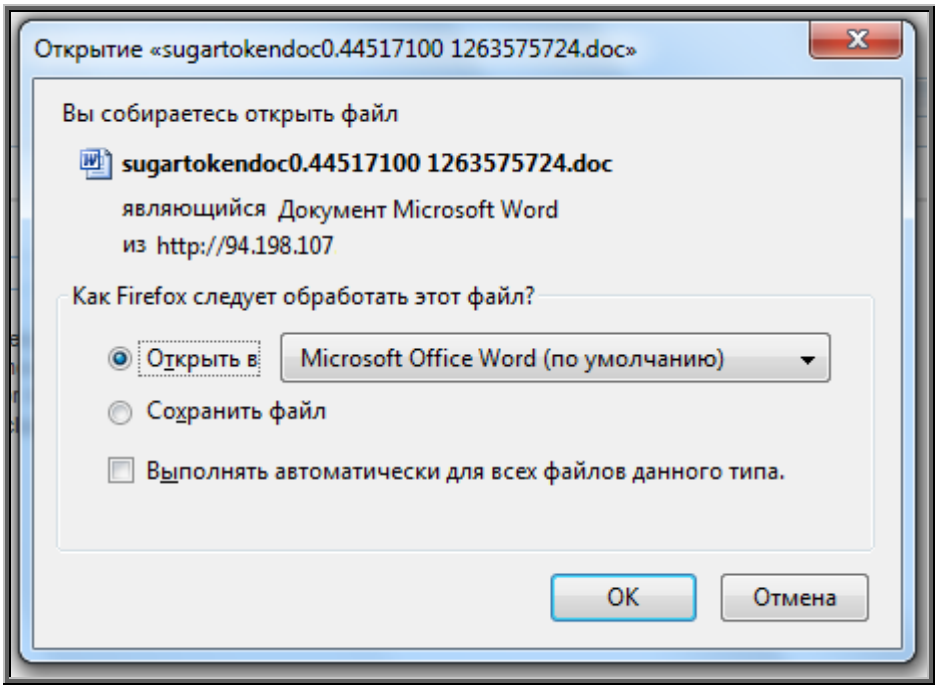


3. Из левого списка выберите адресатов, с помощью стрелки переместите их в правый список и нажмите на кнопку «Далее».

4. На экране отобразится последний шаг слияния, где вы можете просмотреть суммарную информацию. Если что-либо вас не устраивает – воспользуйтесь кнопкой «Назад» для изменения введенной информации.



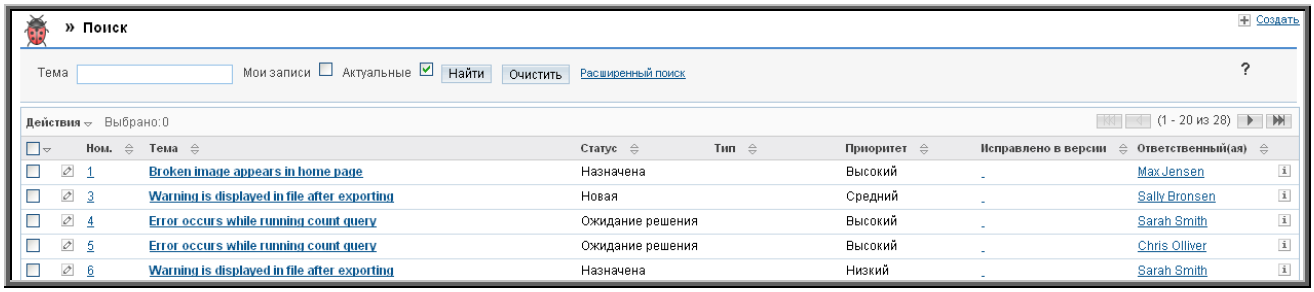
5. Нажмите на кнопку «Начало слияния». На экране появится окно открытия/сохранения файла, в котором сохранены результаты процесса слияния.



Для каждого адресата создается соответствующая запись в журнале. Вы можете просмотреть его, нажав на кнопке «Просмотр статуса» в форме просмотра маркетинговой кампании. Журнал будет обновляться при каждом последующем слиянии.

Модуль «Ошибки»

Используйте данный модуль для описания и отслеживания ошибок. При создании записи об ошибке Вы можете более детально описать проблему, которая послужила причиной обращения (см. 'Модуль «Обращения»' на стр. 160)



Ошибки могут быть привязаны как к версии (модели) какого-либо материального продукта, так и к выпуску очередной версии программного обеспечения. Администратор системы имеет возможность изменять список доступных версий. После описания ошибки вы можете связать ее как с обращением (в форме просмотра с помощью субпанели «Обращения»), так и с доступной версией (непосредственно в форме редактирования ошибки).

> **Примечание**: По умолчанию данный модуль скрыт, для его отображения необходимо обратиться к администратору системы.

Вы можете создать описание ошибки как непосредственно в системе, так и импортировать описание из текстового файла, более подробная информация на эту тему описана в разделе 'Импорт данных' на стр. 171.

Описание ошибки

1. В меню модуля выберите пункт «Новая ошибка».

2. На странице описания ошибки заполните следующие поля:

Тема: введите название (краткое описание) ошибки.

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет, отражающий срочность решения возникшей проблемы.

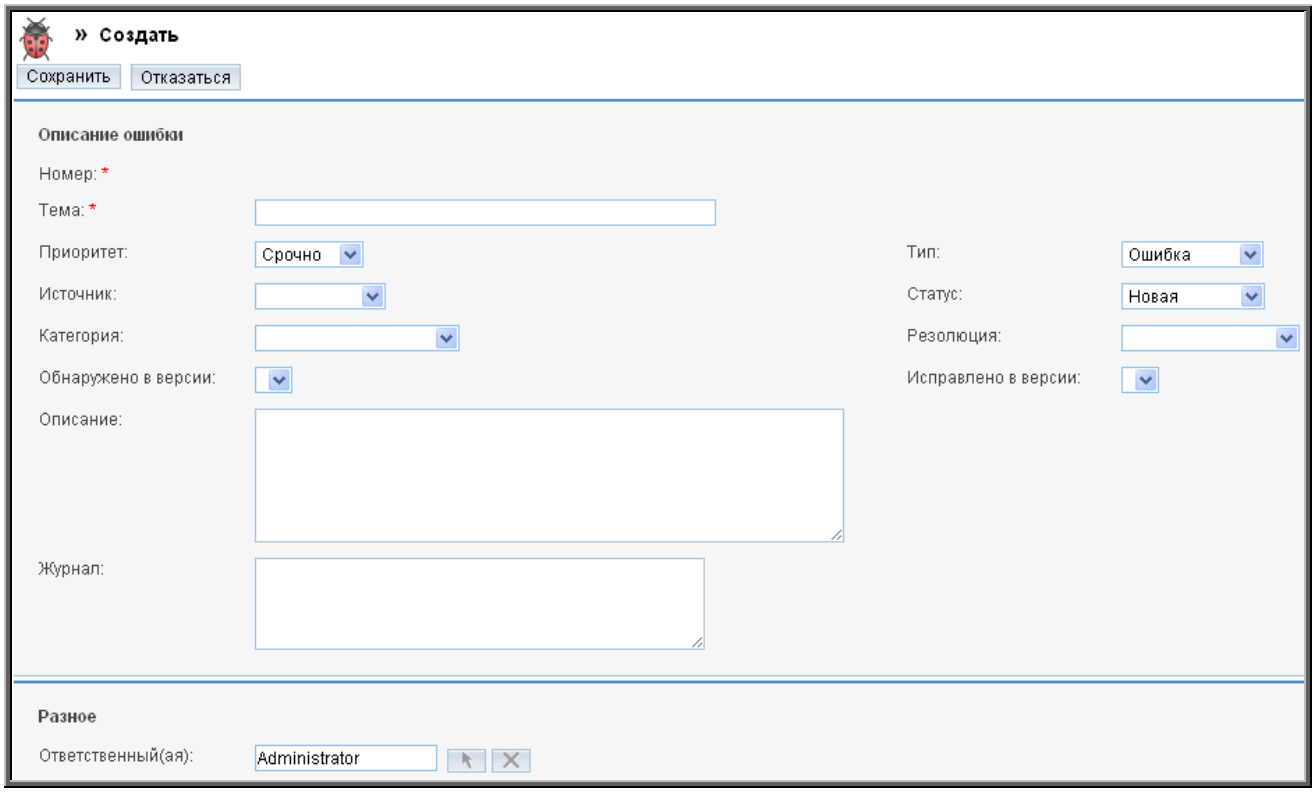
Статус: Из выпадающего списка выберите вариант статуса.

Тип: Из выпадающего списка выберите тип: ошибка или особенность.

Источник: Из выпадающего списка выберите источник обнаружения ошибки.

Категория: Из выпадающего списка выберите один из доступных модулей, к которому может иметь отношение данная ошибка.

Обнаружено в версии: Из выпадающего списка выберите версию продукта, в которой была обнаружена данная ошибка.



Резолюция: Из выпадающего списка выберите резолюцию.

Исправлено в версии: Из выпадающего списка выберите версию продукта, в которой была исправлена данная ошибка.

Описание: введите полное описание проблемы.

Журнал: Введите мероприятия, предпринятые для решения возникшей проблемы.

Ответственный(ая): укажите ответственного за ошибку пользователя системы.

По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку звонков или встреч без сохранения введенной информации. После сохранения описания ошибки вы можете связать ее с новыми или существующими Обращениями, Контактами или Контрагентами.

Управление информацией об ошибках

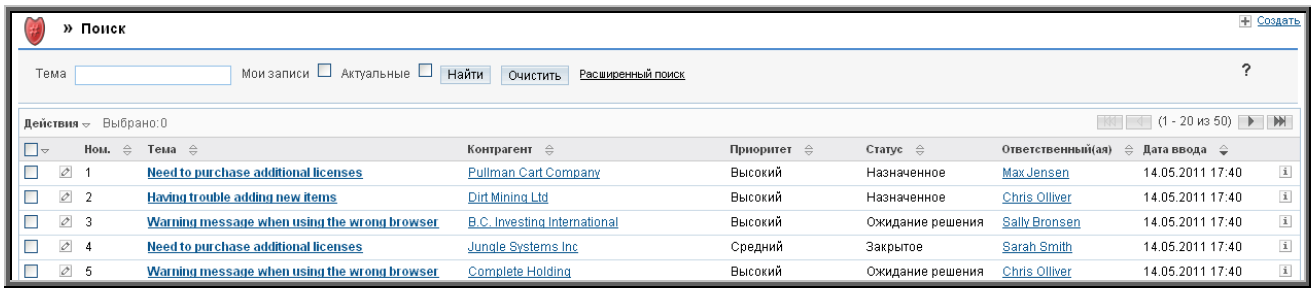
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких ошибках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Импорт информации об ошибках**, для этого нажмите на кнопку «Импорт ошибок», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- **Просмотр детальной информации об ошибке**, для этого нажмите на названии ошибки в Форме списка.
- **Редактирование данных**, для этого Нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации об ошибке**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания описания новой ошибки.
- **Удаление описания ошибки**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Экспорт информации об ошибках**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Просмотр и редактирование связанной с ошибкой информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.
- **Архивирование связанных с текущей ошибкой электронных писем**, для этого в Форме просмотра ошибки на субпанели «История» воспользуйтесь кнопкой «Отправить E-mail в архив».
- **Поиск информации об ошибках -** используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска только актуальных ошибок (новая, назначена, ожидание решения) отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Обращения»

Используйте данный модуль для отслеживания обращений, поступающих от ваших клиентов или от пользователей системы. Созданное обращение вы можете связать с ошибками (см. 'Модуль «Ошибки»' на стр. 157), в которых имеется возможность более детального описания той или иной проблемы, которая и послужила причиной обращения.



Имеется возможность импортирования обращений из текстового файла, для этого из меню модуля выберите пункт «Импорт обращений». Более подробная информация на эту тему описана в разделе 'Импорт данных' на стр. 171.

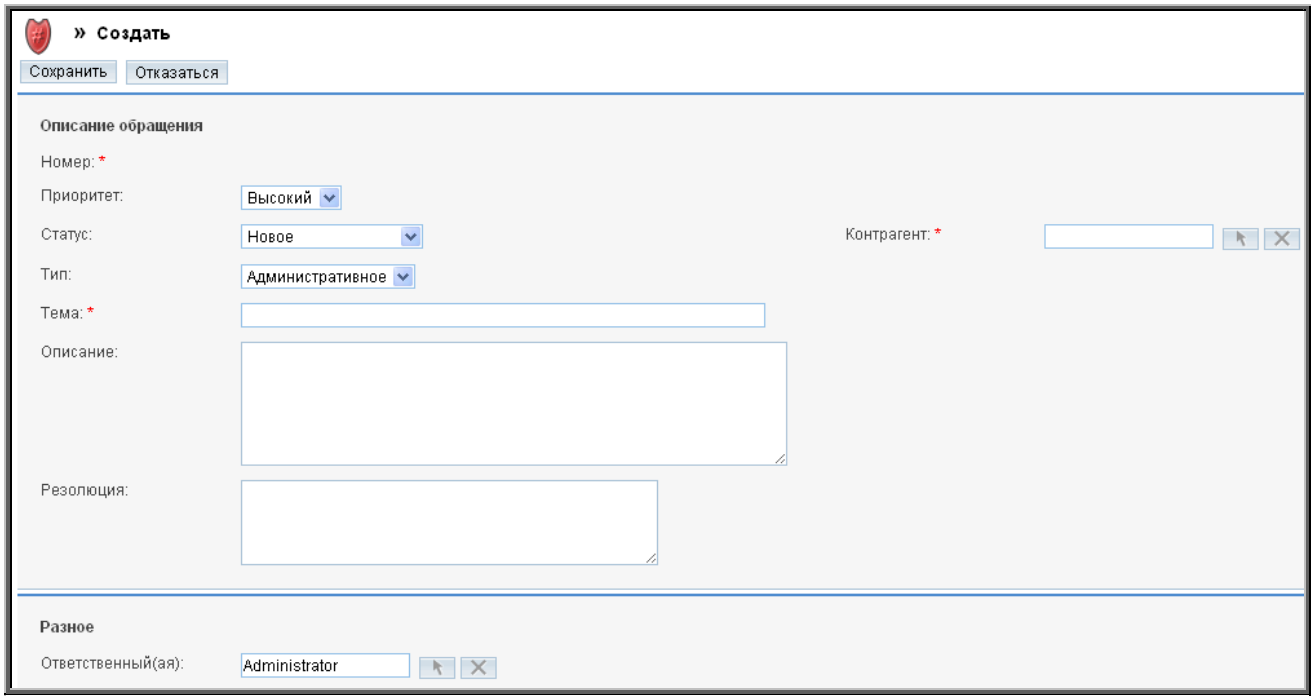
Также имеется возможность автоматического создания обращений из входящих писем, более подробная информация на эту тему описана в разделе 'Настройки групповой учетной записи' на стр. 231.

Создание обращений

1. В меню модуля выберите пункт «Создать обращение».

   На появившейся странице «Обращения» заполните следующие поля:

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет, отражающий срочность обращения.



Статус: Из выпадающего списка выберите вариант статуса.

Тип: При необходимости выберите тип обращения.

Тема: введите тему обращения.

Контрагент. Ведите название связанного с обращением контрагента или выберите его из списка при помощи кнопки .

Описание: Введите краткое описание возникшей проблемы.

Резолюция: Введите резолюцию по данной проблеме.

Ответственный(ая): Укажите имя ответственного за введенное обращение. Если администратор системы включил отправку уведомлений при назначении ответственного, то назначенный ответственный получит соответствующее уведомление по электронной почте.

2. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом обращении или кнопку «Отказаться» для возврата к списку обращений без сохранения введенной информации. Вы можете связать созданное обращение как с новыми, так и с существующими записями системы, например с контактами или мероприятиями.

Управление информацией об обращениях

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

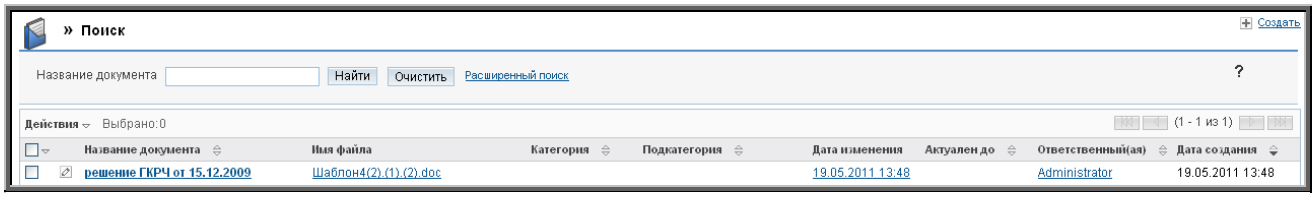
- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких**

обращениях, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.

- **Просмотр детальной информации по обращениям**, для этого нажмите на названии обращения в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Импорт информации об обращениях**, для этого нажмите на кнопку «Импорт обращений», расположенную в меню модуля. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые сделки и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Дублирование информации об обращении**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового обращения.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе 'Объединение дублирующихся записей' на стр. 63.
- **Удаление обращения**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Просмотр и редактирование связанной с обращением информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.
- **Архивирование связанных с текущим обращением электронных писем**, для этого в Форме просмотра обращения на субпанели «История» воспользуйтесь кнопкой «Отправить E-mail в архив».
- **Поиск информации об обращении** - используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска только актуальных обращений (новых, назначенных, ожидающих решения) отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Документы»

Используйте данный модуль для управления файлами, которые могут быть доступны как вашим клиентам, так и пользователям системы. Так же данный модуль может использоваться для хранения шаблонов наиболее часто используемых документов.

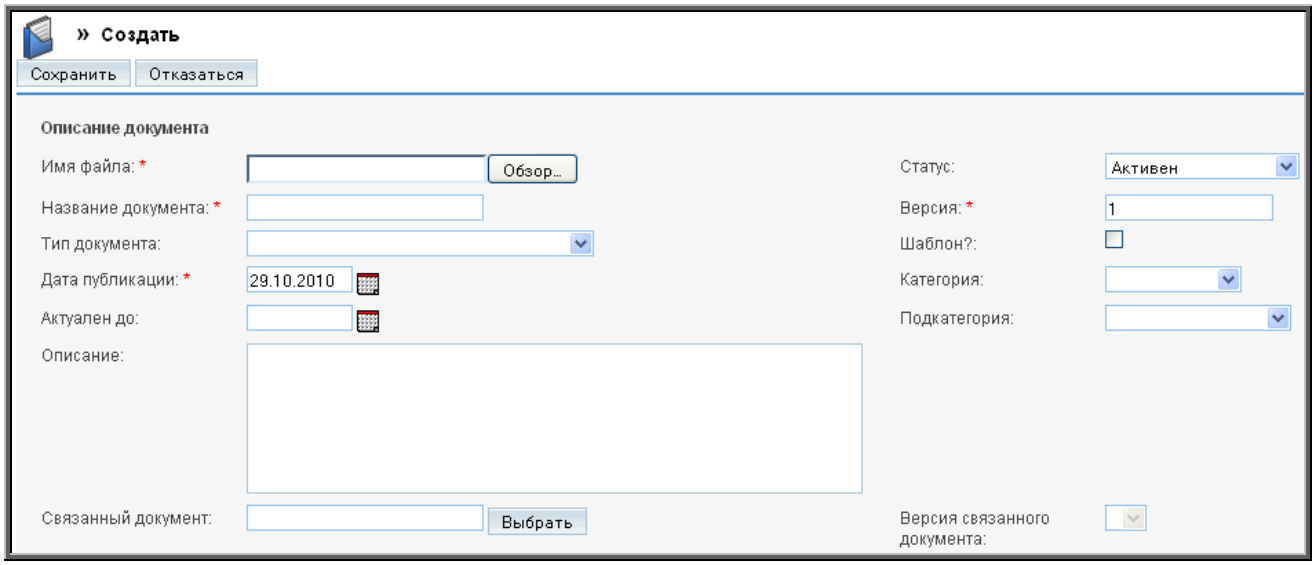


Создание документа

1. В меню модуля выберите пункт «Создать документ».

2. На появившейся странице «Документы» заполните следующие поля:

Имя файла: укажите путь к файлу документа при помощи кнопки «Обзор».
Название документа: Введите название документа.



Версия: Выберите версию документа.
Шаблон?: Отметьте эту опцию, если вводимый файл является шаблоном документа. Более детальная на эту тему описана в разделе 'Указание шаблонов слияния MS Word' на стр. 165.
Тип документа: Из выпадающего списка выберите тип документа.
Категория: Из выпадающего списка выберите категорию документа.
Подкатегория: Из выпадающего списка выберите подкатегорию документа.
Статус: Из выпадающего списка выберите статус документа.
Дата публикации: с помощью календаря укажите дату, когда документ стал доступен другим пользователям

Актуален до: с помощью календаря укажите дату, до которой документ не потеряет своей актуальности.

Связанный документ: выберите документ, связанный с текущим документом.

Версия связанного документа: Поле автоматически заполняется версией связанного документа.

Описание: Введите краткое описание документа.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом обращении или кнопку «Отказаться» для возврата к списку обращений без сохранения введенной информации.

Сохраненное вложение доступно для скачивания в Форме просмотра документа.

Управление перечнем документов

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких документах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации о документе**, для этого нажмите на названии предварительного контакта в общем списке.
- **Просмотр вложения документа**; Информацию об обновлении вложения смотрите в разделе 'Обновление версии вложения' на стр .164
- **Редактирование данных**, для этого Нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о документе**, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих документов, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания описания новой ошибки.
- **Удаление документа**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые документы и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Просмотр и редактирование связанной с документами информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе 'Управление субпанелями' на стр. 56.

Обновление версии вложения

Субпанель «История» формы просмотра документа отображает все доступные версии документа в виде списка вложений.

1. Для добавления новой версии нажмите на кнопку «Создать», расположенную на субпанели «История». На появившейся странице будут отображены название документа и номер последней версии.
2. Заполните следующие поля:

   Имя файла: с помощью кнопки «Обзор» укажите путь к файлу вложения.

   Версия: Поле автоматически заполняется версией документа.

   Журнал изменений: введите краткое описание добавляемой версии.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в форму просмотра документа без сохранения введенной информации.

Имя файла вложения не может быть изменено. После добавления новой версии вложения субпанель «История» отображает значок корзины рядом с предыдущими версиями вложения. Вы можете воспользоваться этим значком в случае необходимости удаления версии вложения.

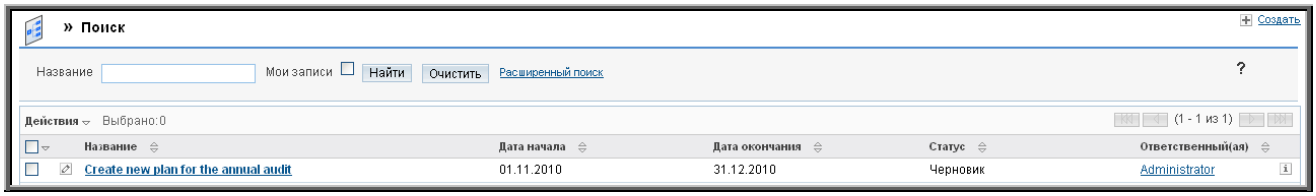
Указание шаблонов слияния MS Word

В модуле «Документы» вы можете указать шаблоны слияния Microsoft Word. Шаблоны используются при выполнении слияния непосредственно из Sugar. Сами шаблоны могут быть созданы либо с помощью плагина «Sugar Plug-in for Microsoft Word», либо с помощью аналогичных плагинов сторонних разработчиков и добавлены к общему списку документов.

- Если документ является шаблоном слияния, то тип документа в форме просмотра обозначается как «Слияние».
- Более подробная информация о слиянии находится в разделе 'Выполнение слияния' на стр. 154.

Модуль «Проекты»

Используйте данный модуль для создания и управления проектами вашей организации.



У каждого проекта есть ответственный. Обычно им является тот, то создает проект. При необходимости вы можете сменить ответственного.

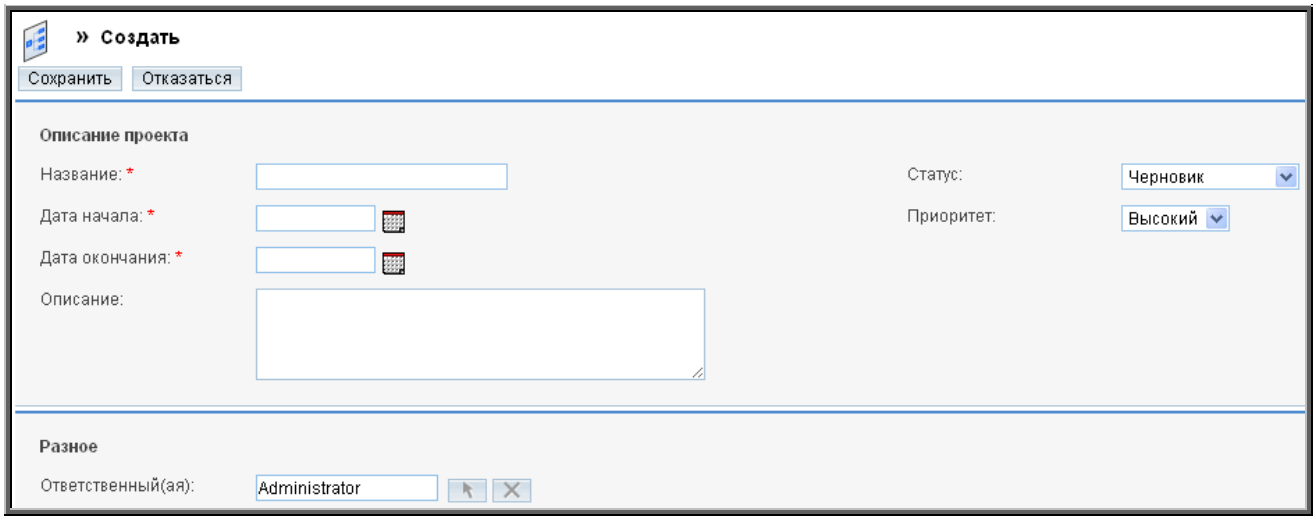
Примечание: По умолчанию данный модуль скрыт, для его отображения необходимо обратиться к администратору системы.

Создание проекта

Внутри каждого проекта вы можете создавать неограниченное количество проектных задач. В свою очередь с проектом можно связать мероприятия, контрагенты, сделки и обращения.

Для создания проекта выполните следующее:

1. В меню модуля выберите пункт «Создать проект».



2. На появившейся странице «Проект» заполните следующие поля:

Название: Введите название проекта.

Статус: Из выпадающего списка выберите статус проекта: «Черновик», «На рассмотрении» или «Опубликован».

Дата начала: с помощью календаря укажите дату начала проекта.

Дата окончания: с помощью календаря укажите дату окончания проекта.

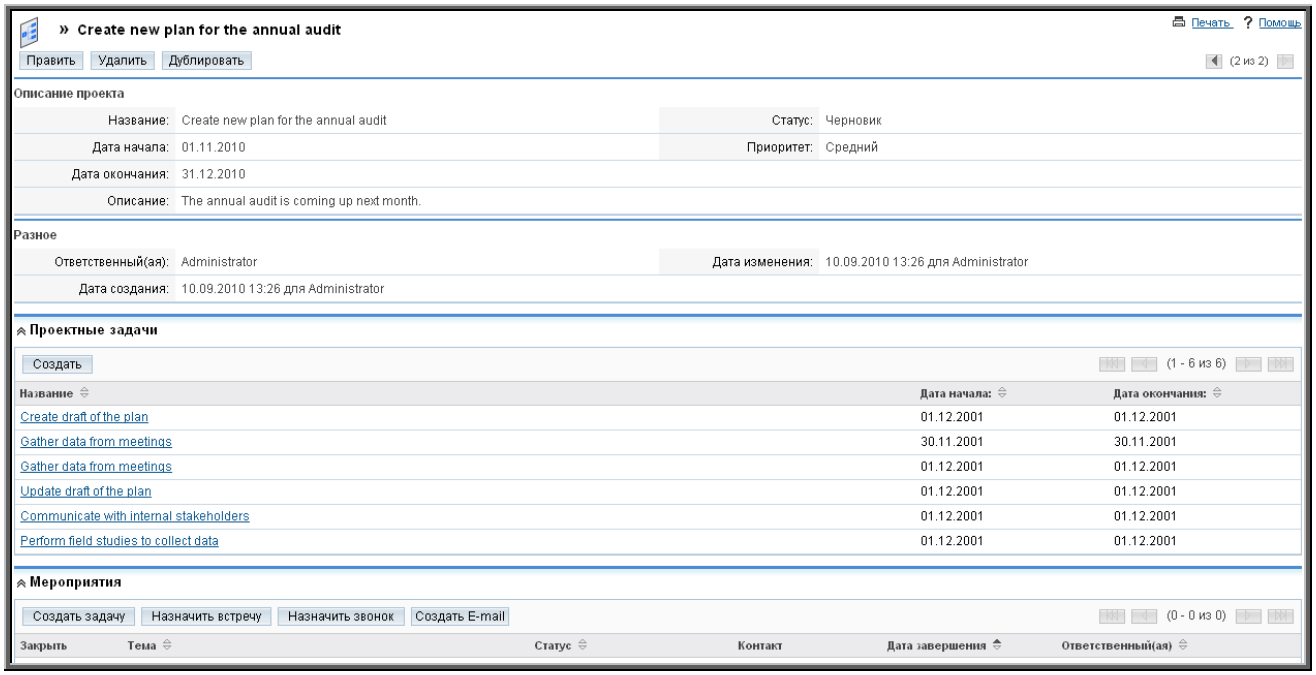
Ответственный(ая): введите имя ответственного за проект. По умолчанию ответственным являетесь Вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Приоритет: Из выпадающего списка выберите приоритет проекта.

Описание: Введите краткое описание проекта.

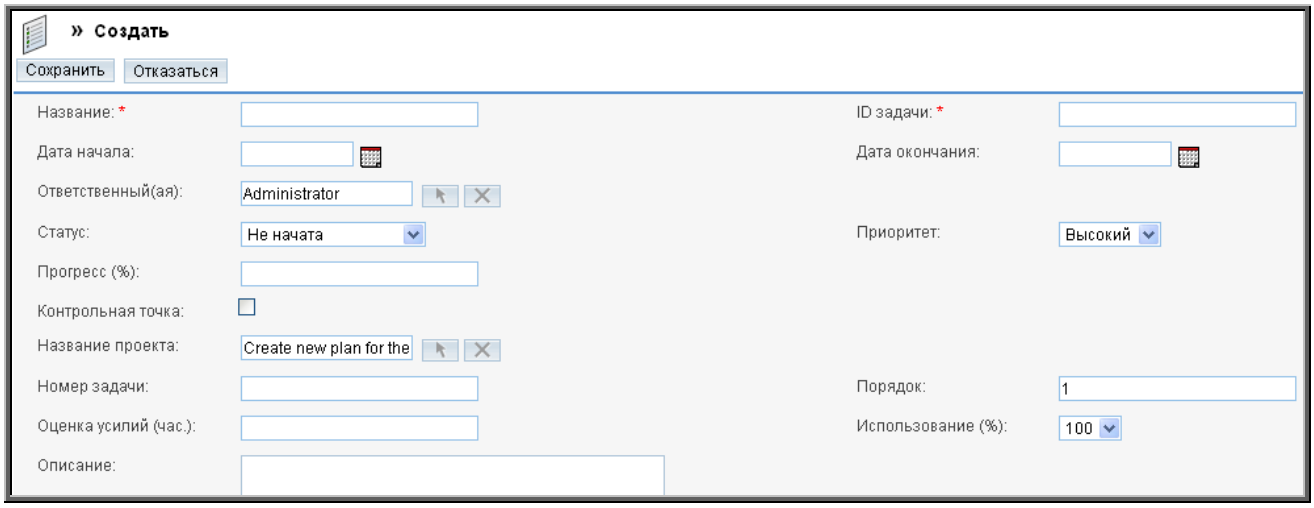
3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о проекте или кнопку «Отказаться» для возврата к основной странице модуля без сохранения введенной информации.

После сохранения проекта вы можете связать с ним другие записи при помощи соответствующих субпанелей.



Для создания проектной задачи выполните следующее:

1. В форме просмотра проекта перейдите к субпанели «Проектные задачи» и нажмите на кнопку «Создать».



Прогресс(%): укажите процент выполнения проектной задачи.

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет проектной задачи

Контрольная точка: отметьте эту опцию, если завершение данной проектной задачи считается важным этапом в завершении всего проекта.

Название проекта: укажите название проекта, связанного с проектной задачей.

Описание: Введите краткое описание проектной задачи.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о проектной задаче или кнопку «Отказаться» для возврата к проекту без сохранения введенной информации.

Управление проектом

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

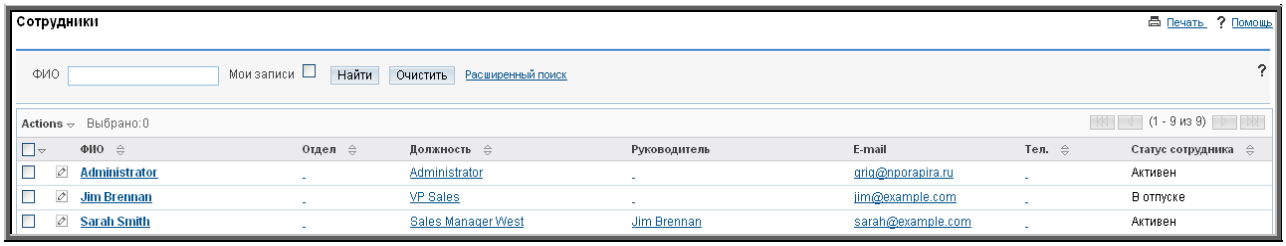
- **Сортировка списка записей,** для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок еще раз.

  Поиск информации о проекте - используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля так как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи».

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких проектах,** для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- **Просмотр детальной информации о проекте**, для этого нажмите на названии проекта в списке проектов.
- **Редактирование данных проекта**, для этого Нажмите на кнопку «Править». Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Модуль «Сотрудники»

Данный модуль используется для просмотра информации о сотрудниках вашей организации.



Все пользователи, добавленные в систему через панель Администратора, автоматически числятся в ней и как сотрудники. Сотрудники, добавленные в систему через модуль «Сотрудники», не являются пользователями системы: они отображаются в разделе «Управление пользователями» панели администрирования, но им не присваивается логин и пароль, следовательно, они не могут зарегистрироваться в системе до тех пор, пока им не будут присвоены необходимые учётные данные.
Таким образом, в данном модуле представлен весь перечень сотрудников вашей организации, включая сотрудников, не работающих с SugarCRM.

Ввод информации о сотруднике

Только администратор системы может добавлять новые записи о сотрудниках. Обычные пользователи могут только просматривать имеющиеся данные.

1. В системном меню выберите пункт «Сотрудники».
2. В меню модуля выберите пункт «Создать сотрудника».
3. Введите необходимую информацию о сотруднике.
4. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о сотруднике или кнопку «Отказаться» для возврата к списку сотрудников без сохранения введенной информации.

С записями о сотрудниках вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск сотрудника** - используйте Базовый и Расширенный поиск на основной странице модуля так как это описано в разделе 'Поиск информации в системе' на стр. 66.
- **Просмотр детальной информации о сотруднике**, для этого нажмите на имени сотрудника в общем списке.
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 181.
- **Удаление записи о сотруднике,** для этого нажмите на кнопку «Удалить» в Форме просмотра.

- **Обновление информации сразу о нескольких сотрудниках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.

Импорт данных

Вы можете использовать импортирование как для добавления новых данных, так и для обновления уже существующих данных. Импортирование может быть произведено из различных систем, таких как Salesforce.com, ACT!2005, Microsoft Excel. В качестве разделителя в импортируемых файлах может быть использована запятая, символ табуляции или любой другой указанный вами символ.

Перед импортированием вы должны выгрузить данные из сторонних приложений, желательно в текстовый файл со значениями, разделенными запятой (.csv). Затем вы можете использовать функцию импортирования соответствующего модуля для загрузки данных в систему.

Возможен экспорт данных в модули системы из следующих приложений и из файлов с использованием следующих разделителей:

- **Контрагенты**: запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Salesforce.com и ACT!.
- **Контакты:** запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Microsoft Outlook, Salesforce.com, and ACT!.
- **Предварительные контакты, Сделки, и Обращения:** запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Salesforce.com.
- **Адресаты:** запятая, символ табуляции, пользовательский символ.
- **Мероприятия (звонки, встречи, задачи и заметки):** запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Salesforce.com.

Примечание: Нельзя импортировать данные в поля типа «Flex Relate».

Администратор системы также может выполнить импорт данных о пользователях Sugar из следующих приложений и из файлов с использованием следующих разделителей: запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Salesforce.com.

.

Описание процесса импорта

Ниже описаны основные этапы импорта в систему, а также даны некоторые практические рекомендации.

Шаг 1. Извлечение данных.

Перед тем как импортировать данные в Sugar, вы должны их извлечь из соответствующей системы. Различные средства синхронизации данных (например, **ACT**!) имеют собственные достаточно широкие возможности для экспорта данных.

Если данные экспортируются из других CRM-систем, обратитесь к соответствующим руководствам для получения информации об экспорте необходимых вам данных.

Если необходимо экспортировать данные из Excel, сохраните данные в формате CSV (значения, разделенные запятыми). Для каждого модуля Sugar потребуется отдельный CSV-файл. Имейте в виду, что в первой строке подобного файла будут содержаться названия столбцов.

Шаг 2. Подготовка импортируемых данных

- Проверьте наличие всех необходимых данных, орфографические и синтаксические ошибки, форматирование.
- Удалите все дублирующиеся записи.
- Удалите все идентификаторы из импортируемых записей, поскольку Sugar создает собственные идентификаторы в процессе импорта. Sugar использует поле "ID" для хранения идентификаторов, поэтому, если вы все же хотите сохранить значения ваших идентификаторов, убедитесь, что они хранятся в поле с другим названием.
- Поля "date_entered" и "date_modified" зарезервированы системой, поэтому, если импортируемые данные содержат поля с аналогичными названиями и вам необходимо сохранить оригинальные значения дат – создайте в системе специальные пользовательские поля и сохраните данные в них. Более подробная информация о создании пользовательских полей находится в разделе 'Добавление пользовательских полей' на стр. 252.

Шаг 3. Анализ перечня полей

Если вы видите в импортируемом файле поля, отсутствующие в системе – создайте пользовательские поля в Студии и добавьте их в Форму просмотра и Форму редактирования соответствующего модуля. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Настройка параметров импорта' на стр. 180.

Шаг 4. Выполнение тестового импорта

Сохраните небольшую часть импортируемых данных в виде CSV-файла и используйте данный файл в процессе тестового импорта. Параметры тестового импорта вы можете сохранить и использовать их позже в процессе импорта оставшейся части данных. Если выполняется импорт данных для нескольких

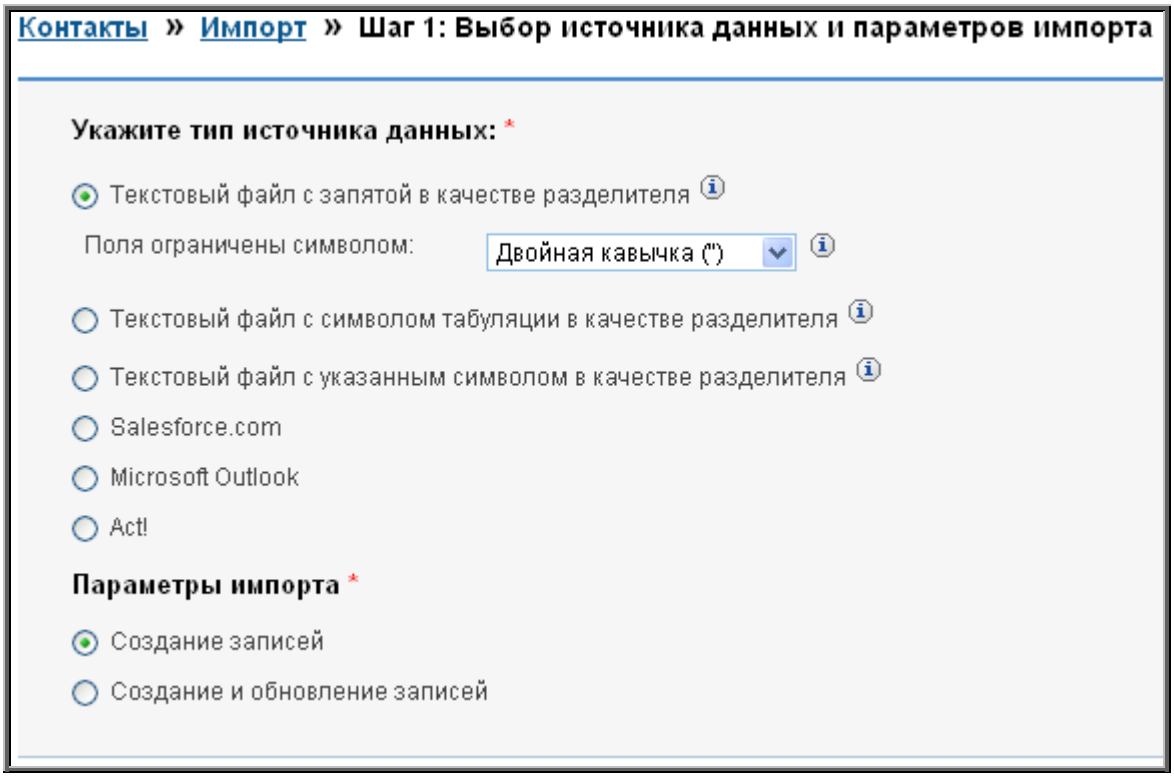
модулей – всегда вначале выполняйте импорт контрагентов, а уже затем импорт контактов, предварительных контактов и других данных. Это позволит системе в процессе импорта автоматически создавать связи между контрагентом и другими записями, связанными с данным контрагентом.

Шаг 5. Выполнение импорта данных

Используйте параметры тестового импорта, сохранённые на предыдущем шаге. Если требуется импортировать большой объем данных, содержащих несколько тысяч записей, рекомендуется разбить данные на несколько частей и выполнить импорт поэтапно.

Для импортирования данных выполните следующее:

1. В меню модуля выберите опцию «Импорт». На экране отобразится первый шаг импорта.
2. Укажите один из следующих источников данных:



Текстовый файл с запятой в качестве разделителя: Выберите эту опцию, если поля в импортируемом файле разделены запятыми или файл сохранен в формате csv.

Поля ограничены символом: Выберите эту опцию, если существуют специальные

символы, ограничивающие поля с обеих сторон. При экспорте данных из системы в качестве ограничивающих символов выступают двойные кавычки.

Из выпадающего списка выберите одно из следующих значений:

Нет: Импортируемый файл не содержит ограничивающих символов. **Двойная кавычка:** Импортируемый файл содержит двойные кавычки в качестве ограничивающих символов, например: *"abc","xyz","efg"*. **Одинарная кавычка**: Импортируемый файл содержит одинарные кавычки в качестве ограничивающих символов, например: *'abc','xyz','efg'*. **Другое:** Импортируемый файл содержит другие символы в качестве ограничивающих символов.

Текстовый файл с символом табуляции в качестве разделителя: Выберите эту опцию, если поля в импортируемом файле разделены символом табуляции и расширение файла - txt.
Текстовый файл с указанным символом в качестве разделителя: Выберите эту опцию, если поля в импортируемом файле разделены любыми другими символами.

Salesforce.com: Выберите эту опцию, если данные необходимо экспортировать из базы данных Salesforce.com.

Примечание: ID записей БД Salesforce чувствительны к регистру. Таким образом, записи, имеющие схожие ID, но записанные в различных регистрах рассматриваются БД Salesforce как уникальные. Однако базы данных MySQL и MS SQL распознают подобные идентификаторы как дублирующиеся и часть записей с подобными идентификаторами не будет импортирована.

Act!2005: Выберите эту опцию, если данные необходимо экспортировать из базы данных Act! 2005.

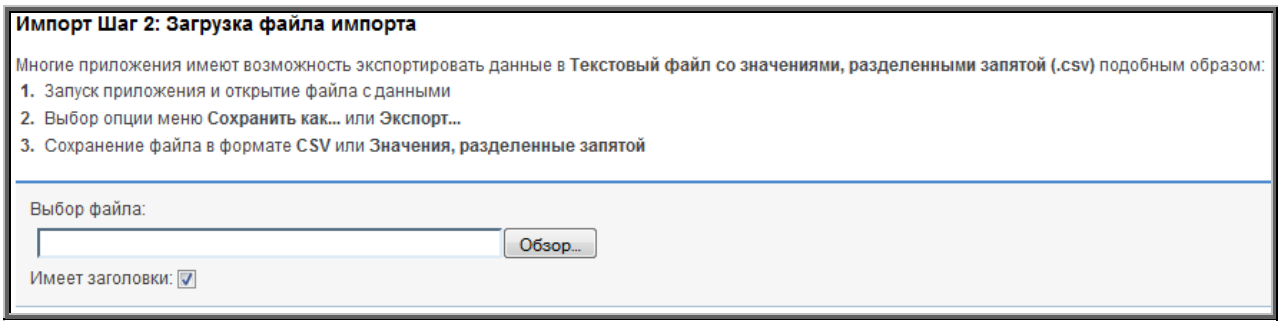
Microsoft Outlook: Эта опция доступна только при импортировании контактов.

3. В параметрах импорта выберите:
   Создание записей: Выберите эту опцию для создания новых записей. Если импортируемый файл содержит записи с идентификатором (ID), уже имеющимся в системе и вы не сопоставили импортируемые идентификаторы с идентификаторами полей системы, то новые записи будут успешно созданы. Если вы на 3 шаге мастера сопоставили импортируемые идентификаторы с идентификаторами полей системы, то импорт не будет выполнен. Для каждой записи, содержащей дублирующийся идентификатор, будет выведено сообщение: «ID уже существует в таблице».

   Создание и обновление записей: Выберите эту опцию для создания новых и обновления существующих записей. Для обновления записей файл импорта должен содержать соответствующие идентификаторы.

4. Нажмите на кнопку «Дальше» для переходу ко 2 шагу импорта:
   Загружаемый файл содержит данные для импорта. В зависимости от источника

данных будут показаны различные сообщения. Ниже показано сообщение при импорте текстового файла, содержащего запятые в качестве разделителя.



5. Нажмите на кнопку «Обзор» и выберите импортируемый файл.
6. Отметьте соответствующую опцию, если файл имеет заголовки. Как правило, заголовки содержат названия полей.
7. Нажмите на кнопку «Дальше» для переходу к 3 шагу импорта:

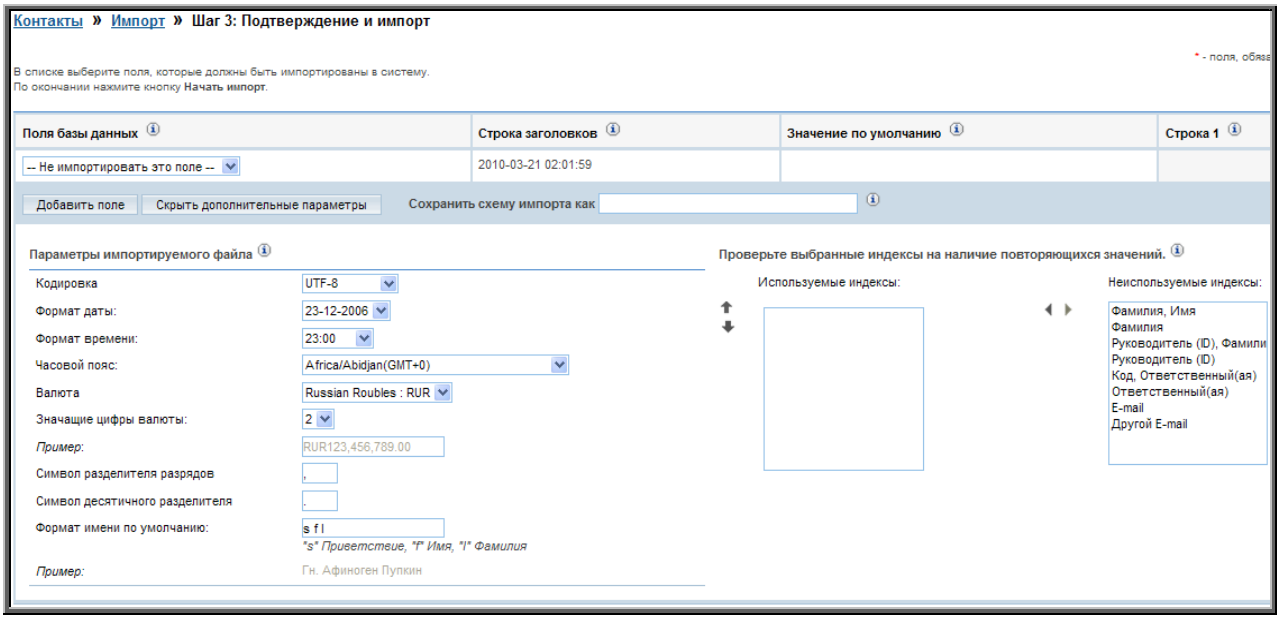
На появившейся странице необходимо сопоставить поля системы с полями импортируемого файла.

Первая колонка содержит выпадающий список полей модуля Sugar. Система находит возможные соответствия названий полей системы и названий заголовков импортируемого файла и автоматически отображает необходимые поля в первой колонке. При необходимости вы может изменить имеющиеся соответствия или добавить новые. Для удаления соответствия из выпадающего списка выберите значение «-- Не импортировать это поле --».

Вторая колонка содержит заголовок поля импортируемого файла (если была отмечена опция «Имеет заголовки»).

Третья колонка содержит значение по умолчанию, которое будет добавлено в систему, если импортируемый файл не содержит значения для указанного поля. Например, при импорте данных о контрагентах вы можете указать стандартный тип контрагента, выбрав поле «Тип» в первой колонке и выбрав из выпадающего списка необходимый тип контрагента в третьей колонке.

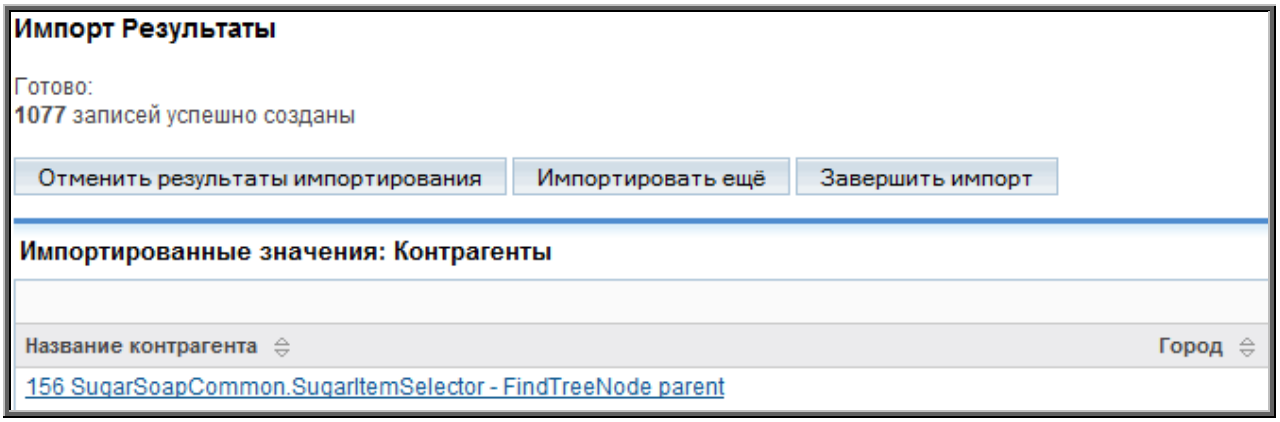
Четвертая колонка содержит первое значение поля импортируемого файла.



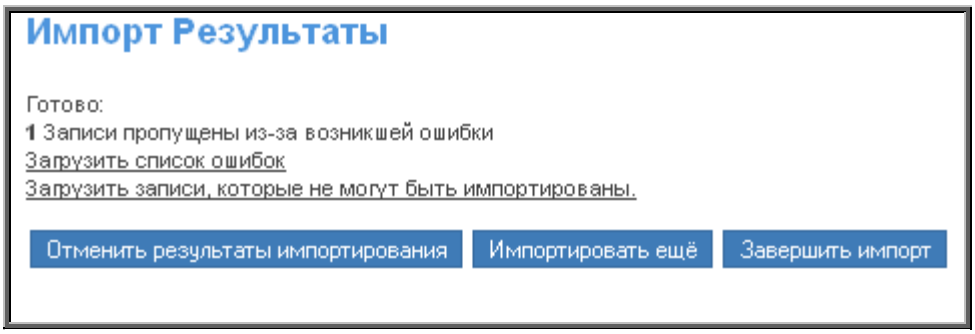
8. Для добавления нового соответствия воспользуйтесь кнопкой «Добавить поле», находящейся в нижней части первого столбца. Из выпадающего списка выберите необходимое поле базы данных и (при необходимости) укажите значение по умолчанию. Для удаления добавленного поля воспользуйтесь кнопкой «Удалить поле».
9. При регулярном использовании аналогичной схемы импорта вы можете сохранить текущие параметры для использования их в дальнейшем. Для этого в поле «Сохранить схему импорта как», расположенного в нижней части страницы, ведите необходимое название схемы. Сохраненные схемы будут доступны на первом шаге импорта.
10. Для изменения региональных параметров или кодировки импортируемого файла воспользуйтесь кнопкой «Показать дополнительные параметры», расположенной в нижней части страницы. Дополнительные параметры отображают стандартные значения, указанные на странице настроек текущего пользователя.
11. Для проверки дублирующихся значений также воспользуйтесь кнопкой «Показать дополнительные параметры». Для проверки переместите желаемые индексы из списка «Неиспользуемые индексы» в список «Используемые индексы» с помощью значка ◀. Указанные индексы будут проверяться в процессе импорта. При совпадении значений существующей и импортируемой записи такая запись будет считаться дубликатом и не будет импортирована в систему.

    Для удаления индекса из списка воспользуйтесь значком ▶. С помощью стрелок ⬆ ⬇ вы можете изменить порядок индексов, в котором они будут просматриваться для обнаружения дубликатов.
12. Нажмите на кнопку «Начать импорт» для выполнения процесса импорта.

Страница результатов импорта показывает список импортированных записей и сообщает об общем количестве успешно импортированных и пропущенных записей.



Если импорт был выполнен частично или окончился неудачно, то будут отображено следующее:



Вы можете нажать на ссылки для просмотра не импортированных записей, а также для просмотра сообщений о возникших в процессе импорта ошибках.

Вам будет предложено загрузить файл в формате CSV, содержащий не импортированные записи. Вы можете исправить имеющиеся ошибки и импортировать данные в систему.

13. Если вы не хотите сохранить результаты импорта в системе – нажмите на кнопку «Отменить результаты импорта». После этого результаты импорта удаляются из системы и вы можете либо вновь попытаться импортировать записи, нажав на кнопку «Попробовать еще раз», либо вернуться к основному модулю.

14. Если вы хотите запустить мастер импорта еще раз – Нажмите на кнопку «Импортировать еще».

15. Для возврата к основному модулю нажмите на кнопку «Завершить импорт».

Импорт контрагентов

Как правило, при импорте данных о контрагентах из другой системы CRM, приложение «понимает» разницу между записями «Контакт» и «Контрагент» - с одним контрагентом связано несколько контактов, каждый из которых содержит свои уникальные данные – и предоставляет данные именно о контрагентах.

Однако, при использовании простых менеджеров контактов (например, Microsoft Outlook), у вас есть возможность экспортировать только данные о контактах. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Импорт контактов' на стр. 179.

В процессе импорта контрагентов, контактов и сделок вы можете связывать импортируемые записи с другими контрагентами, но имейте в виду, что соответствующие контрагенты должны быть заранее созданы в системе.

Примечание: Если вы импортируете данные в пользовательский модуль, который позволяет устанавливать связь с контрагентом, удостоверьтесь, что соответствующие контрагенты уже присутствует в системе или создайте их заранее, до процесса импорта; в этом случае поля соответствующего контрагента будут автоматически заполняться в процессе импорта.

Для импорта контрагента выполните следующее:

Если вы импортируете данные о контрагентах из другой системы CRM – сразу переходите к пункту 4.

Если вы экспортируете контактные данные из внешнего приложения (например, Microsoft Outlook) и хотите их импортировать в систему в качестве данных о контрагентах – выполните следующее:

1. Допустим, файл с данными о контактах называется *Contacts.csv*. Сохраните его копию под именем *Accounts.csv*.
2. Откройте файл *Accounts.csv* в Excel и отсортируйте его по колонке, содержащей названия компаний.

   При просмотре отсортированных данных, вы можете увидеть записи, содержащие одинаковые названия компаний, если в списке присутствуют контакты, работающие в одной компании. Чтобы при импорте в систему не попали несколько записей об одной и той же компании (в терминологии Sugar - об одном и том же контрагенте), вам необходимо удалить все дублирующиеся контактные записи и оставить только ту контактную запись, в которой содержатся наиболее полные данные о компании (контрагенте).

   Также обратите внимание на различные варианты написания одного и того же названия компании (как правило это опечатки при воде информации). Подобные дубликаты также должны быть удалены, т.о. в результате должна остаться одна запись, содержащая КОРРЕКТНОЕ название компании (контрагента).
3. Сохраните файл Excel в формате CSV (разделители - запятые).
4. В меню модуля «Контрагенты» выберите опцию «Импорт контрагентов» и следуйте шагам, описанным в мастере импорта. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Импорт данных' на стр. 171.

После импорта контрагентов вы можете приступить к импорту контактов.

Импорт контактов

При импорте записей контактов, в которых отсутствует информация о компании, поле «Контрагент» остается пустым. Также будут пусты все поля, содержащие контактную информацию организации (только если эта информация не будет указана явно при импорте контакта). Таким образом, всю контактную информацию вам придется добавить позже вручную. Чтобы этого не происходило, рекомендуется вначале импортировать данные о контрагентах, а уже затем импортировать данные о контактах. В этом случае вся контактная информация, импортированная с контрагентами, будет добавлена в соответствующие поля контактов.

Экспорт контактов из менеджера контактов

Здесь описан процесс экспорта из Outlook 2003. В других аналогичных системах процесс экспорта устроен схожим образом.

1. В меню «Файл» выберите пункт «Импорт и экспорт…». На экране появится мастер импорта и экспорта.
2. Выберите пункт «Экспорт в файл» и нажмите на кнопку «Далее».
3. Выберите пункт «Значения, разделенные запятыми (Windows)» и нажмите на кнопку «Далее».
4. Выберите экспортируемую папку (как правило, это папка «Контакты») и нажмите на кнопку «Далее».
5. Нажмите на кнопку «Обзор», укажите папку и имя файла, который будет содержать данные экспорта и нажмите на кнопку «Далее».
6. Для подтверждения ваших действий нажмите на кнопку «Готово». Для того. Чтобы убедиться, что данные были успешно экспортированы, вы можете открыть и просмотреть созданный CSV-файл в Microsoft Excel или любом текстовом редакторе. Теперь вы можете приступать к импорту контактов как это описано в разделе 'Импорт данных' на стр. 171.

В процессе импорта убедитесь в корректном сопоставлении полей импортируемого файла с полями системы. При импорте данных из Outlook особенное внимание обратите на сопоставление полей «Компания» (в Outlook) и «Контрагенты» в Sugar. Это крайне важно для связывания контактов с нужным контрагентом.

Импорт значений выпадающих списков

Для успешного импорта значений выпадающих списков убедитесь, что файл импорта содержит **значения из базы данных**, а не отображаемые значения. Для получения значений из базы данных вы можете просмотреть соответствующую часть HTML-кода выпадающего списка. Для этого выделите мышкой необходимый выпадающий список (желательно с частью расположенных радом других элементов веб-страницы) и из

контекстного меню выберите пункт «Исходный код выделенного фрагмента».

Настройка параметров импорта

При импорте необходимо сопоставить импортируемые поля и поля, существующие в базе данных системы. Например, при импорте имени и фамилии контакта, поля для этих данных уже должны существовать в системе. Если подобных полей не существует, то они должны быть созданы в базе данных системы ДО начала импорта данных.

На последнем шаге настройки доступны дополнительные параметры импорта. Стандартные значения этих параметров устанавливаются на станице настроек текущего пользователя. Убедитесь, что предлагаемые дополнительные параметры, такие как кодировка, формат даты и времени соответствуют требованиям и если это не так – поменяйте их на необходимые. Например, если в системе используется стандартная кодировка UTF-8, а в импортируемом файле – CP1251, то в дополнительных параметрах необходимо сменить стандартное значение кодировки на CP1251.

Механизм автоматической перекодировки позволяет импортировать файл, созданный в кодировке, отличной от кодировки, используемой в системе. В процессе импорта вам лишь необходимо указать корректную кодировку импортируемых данных.

Вы можете сохранить настроенную схему импорта для использования в будущем. Сохраненная схема будет доступна на первом шаге настройки импорта. Вы также можете опубликовать сохраненную схему, в этом случае она будет доступна всем пользователям системы. В процессе импорта вы можете указать ответственного за создаваемые записи.

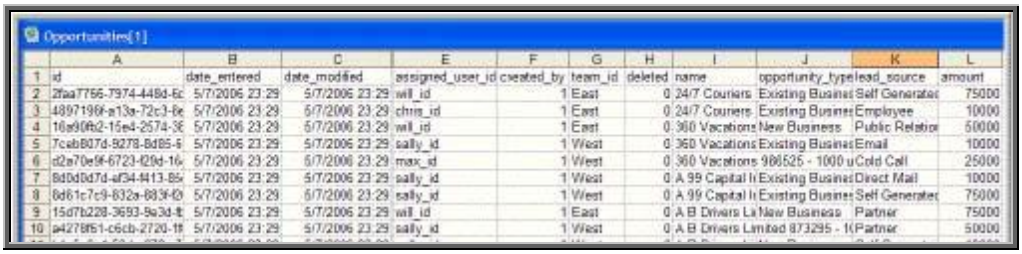
Управление сохраненными схемами импорта

- Применить сохраненные ранее схемы импорта вы можете на 1 шаге импортирования, выбрав в подразделе «Мои схемы импорта» необходимую схему.
- Для опубликования схемы импорта вы можете нажать на кнопку «Опубликовать схему» на 1 шаге импортирования (схема будет доступна всем пользователям). Для отмены публикации схемы импорта нажмите на кнопку «Отменить публикацию».
- Для удаления схемы импорта вы можете нажать на кнопку «Удалить схему» на 1 шаге импортирования.

Экспорт данных

Вы можете экспортировать записи системы в файлы формата CSV и затем использовать Microsoft Excel, Notepad или другие текстовые редакторы для просмотра полученных файлов. Вы можете экспортировать выбранные записи на странице, все записи на странице или все записи текущего модуля.

Часть файла, экспортированного из модуля «Контрагенты» и открытого в Excel, показана ниже. В первой сроке отображены заголовки, включая уникальный идентификатор записи (ID).



	A	B	C	E	F	G	H	I	J	K	L
1	id	date_entered	date_modified	assigned_user_id	created_by	team_id	deleted	name	opportunity_type	lead_source	amount
2	2faa7756-7974-448d-6c	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	will_id	1	East	0	24/7 Couriers	Existing Busines	Self Generated	75000
3	4897196f-a13a-72c3-6e	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	chris_id	1	East	0	24/7 Couriers	Existing Busines	Employee	10000
4	16a90fb2-15e4-2574-3f	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	will_id	1	East	0	360 Vacations	New Business	Public Relatio	50000
5	7cebb07d-9278-8d85-6	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	sally_id	1	West	0	360 Vacations	Existing Busines	Email	10000
6	d2a70e9f-6723-f29d-16	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	max_id	1	West	0	360 Vacations	986525 - 1000 u	Cold Call	25000
7	8d0d0d7d-af34-f413-85	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	sally_id	1	West	0	A 99 Capital In	Existing Busines	Direct Mail	10000
8	8d61c7c9-832a-883f-f0	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	sally_id	1	West	0	A 99 Capital In	Existing Busines	Self Generated	75000
9	15d7b228-3693-9a3d-fb	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	will_id	1	East	0	A B Drivers Li	New Business	Partner	75000
10	a4278f51-c6cb-2720-1f	5/7/2006 23:29	5/7/2006 23:29	sally_id	1	West	0	A B Drivers Limited	873295 - 1(	Partner	50000

Примечание: При экспорте значений впадающих списков система экспортирует ID, связанные со значением в базе данных, а не с видимыми значениями.

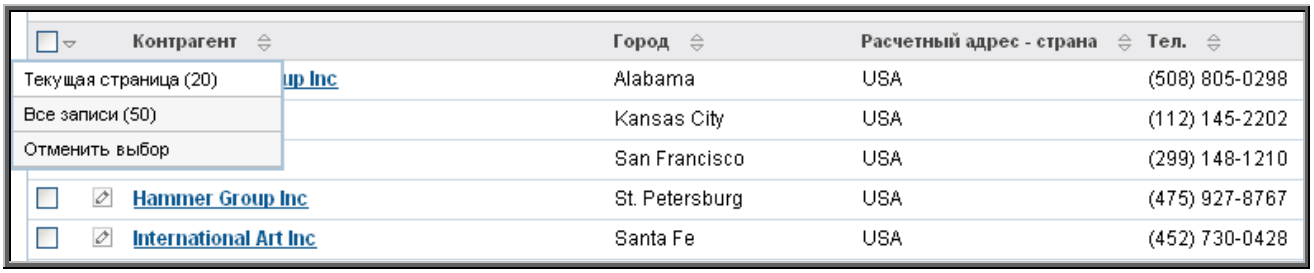
Для экспортирования данных выполните следующее:

1. Для экспортирования отдельных записей в форме списка модуля отметьте необходимые записи (используйте флажок слева от каждой записи)
2. Из меню «Действия» выберите пункт «Экспортировать».

Для экспорта всех записей на странице или всех записей текущего модуля нажмите на значок ▽, расположенный в верхнем левом углу списка, и выберите один из пунктов:

Текущая страница: экспорт всех записей на текущей странице.

Все записи: экспорт всех записей текущего модуля.



После нажатия на кнопку «Экспортировать» появится окно загрузки файла в формате CSV.

3. Сохраните файл на локальный диск или откройте его в ассоциированном приложении.

Администрирование SugarCRM

Данный раздел описывает параметры, позволяющие администратору настраивать систему согласно требованиям организации.

Глава включает в себя следующие разделы:

- 'Настройка основных параметров системы' на стр. 182.
- 'Пользователи' на стр. 184.
- 'Поддержка' на стр. 197.
- 'Система' на стр. 198.
- 'Администрирование электронной почты' на стр. 227.
- 'Инструментарий разработчика' на стр. 238.
- 'Управление версиями' на стр. 282.
- 'Управление перечнем сотрудников' на стр. 282.
- 'Настройка дополнительных параметров' на стр. 287.

Пользователь может иметь либо обычный, либо административный доступ к системе.

Пользователь с правами администратора имеет полный доступ ко всем записям системы, а так же имеет полный контроль над управлением и настройкой приложения.

Административные привилегии позволяют получить полные права доступа к модулям системы.

Администратор системы может предоставлять другим пользователям необходимые права доступа к тому или иному модулю системы согласно требованиям вашей организации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Управление ролями' на стр. 188. При входе в систему с правами администратора вам становится доступен дополнительный пункт системного меню – «Администрирование». Воспользовавшись данным пунктом меню, вы получаете доступ к панели администрирования, в которой находятся различные настройки системы, сгруппированные в соответствии с решаемыми задачами.

Настройка основных параметров системы

При первом входе в систему на экране отображается мастер настройки основных параметров системы. В пошаговом режиме вы сможете настроить логотип системы, указать региональные настройки, сконфигурировать

параметры сервера исходящей почты. Если вы желаете настроить параметры позже, то вы можете пропустить этот шаг.

Для настройки основных параметров выполните следующее

1. На главной странице мастера нажмите на кнопку «Далее».

2. На появившейся странице заполните следующие поля:
   Название: Укажите название системы, которое вы бы хотели видеть в заголовке браузера.

   Выбрать логотип: Укажите файл в формате PNG или JPG с логотипом вашей организации. Рекомендуемый размер изображения – 212x40 пикселей.

   Нажмите на кнопку «Далее».

3. На странице настройки региональных стандартов укажите формат отображения даты, времени, валюты и ФИО. Нажмите на кнопку «Далее».
4. На странице настройки сервера исходящей почты укажите параметры соответствующей почтовой службы. Чтобы убедиться в верной настройке почтовых параметров, вы можете отправить тестовое письмо, воспользовавшись соответствующей кнопкой. По окончании настройки нажмите на кнопку «Далее».
5. Ознакомьтесь с последней страницей мастера и нажмите на кнопку «Готово» для перехода на главную страницу системы.
6. Для детальной настройки параметров пользователя ознакомьтесь с разделом 'Настройка основных параметров системы' на стр. 182.

Пользователи

Данная часть панели администрирования состоит из следующих разделов, позволяющих управлять пользователями, ролями и паролями системы:

- 'Управление пользователями' на стр. 184.
- 'Управление ролями' на стр. 188.
- 'Управление паролями' на стр. 191.

Управление пользователями

Используйте данный раздел для создания и управления пользователями системы. Пользователи могут быть трех типов: обычный пользователь, администратор и групповой пользователь. По умолчания создается обычный пользователь, если в процессе создания не указывается другой тип пользователя.

Обычный пользователь имеет доступ ко всем отображаемым модулям системы, но не имеет административных прав, таким образом у обычных пользователей могут быть определенные ограничения при работе с записями модулей в соответствии с ролями, настроенными администратором системы.

Администратор системы имеет полный доступ к модулям и записям системы, вне зависимости от ограничения ролей, а также имеет доступ к панели администрирования, где он может редактировать стандартные настройки системы, создавать новых пользователей, управлять ролями, скрывать модули, создавать новые и редактировать стандартные модули системы.

Групповой пользователь используется только для обработки входящей почты. Например, если для технической поддержки вы создаете групповую почтовую учетную запись «Support», то будет создан соответствующий групповой пользователь, в почтовый ящик которого будут поступать все письма, адресованные технической поддержке. Письма из группового почтового ящика могут быть назначены другим пользователям системы - либо прямым назначением, либо циклически, либо по принципу «наименее занятой», то есть пользователям, имеющим самую короткую очередь назначенных писем. Тип «Групповой пользователь» может быть указан в разделе «Управление пользователями» при создании нового пользователя. Также данный тип пользователя будет создан (как указывалось выше) при создании групповой учетной записи. Более подробная информация находится в разделе 'Входящие E-mail' на стр. 230.

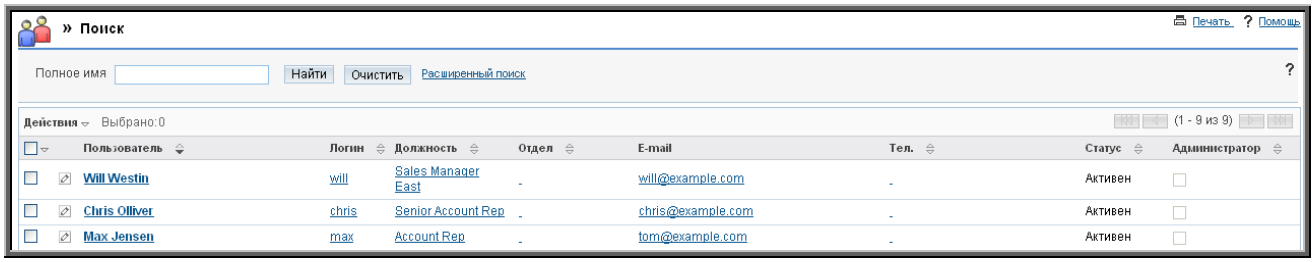
После создания обычного пользователя или администратора системы соответствующее имя появится как в списке пользователей системы, так и в

списке сотрудников. Групповые пользователи будут отображаться только в списке пользователей системы.

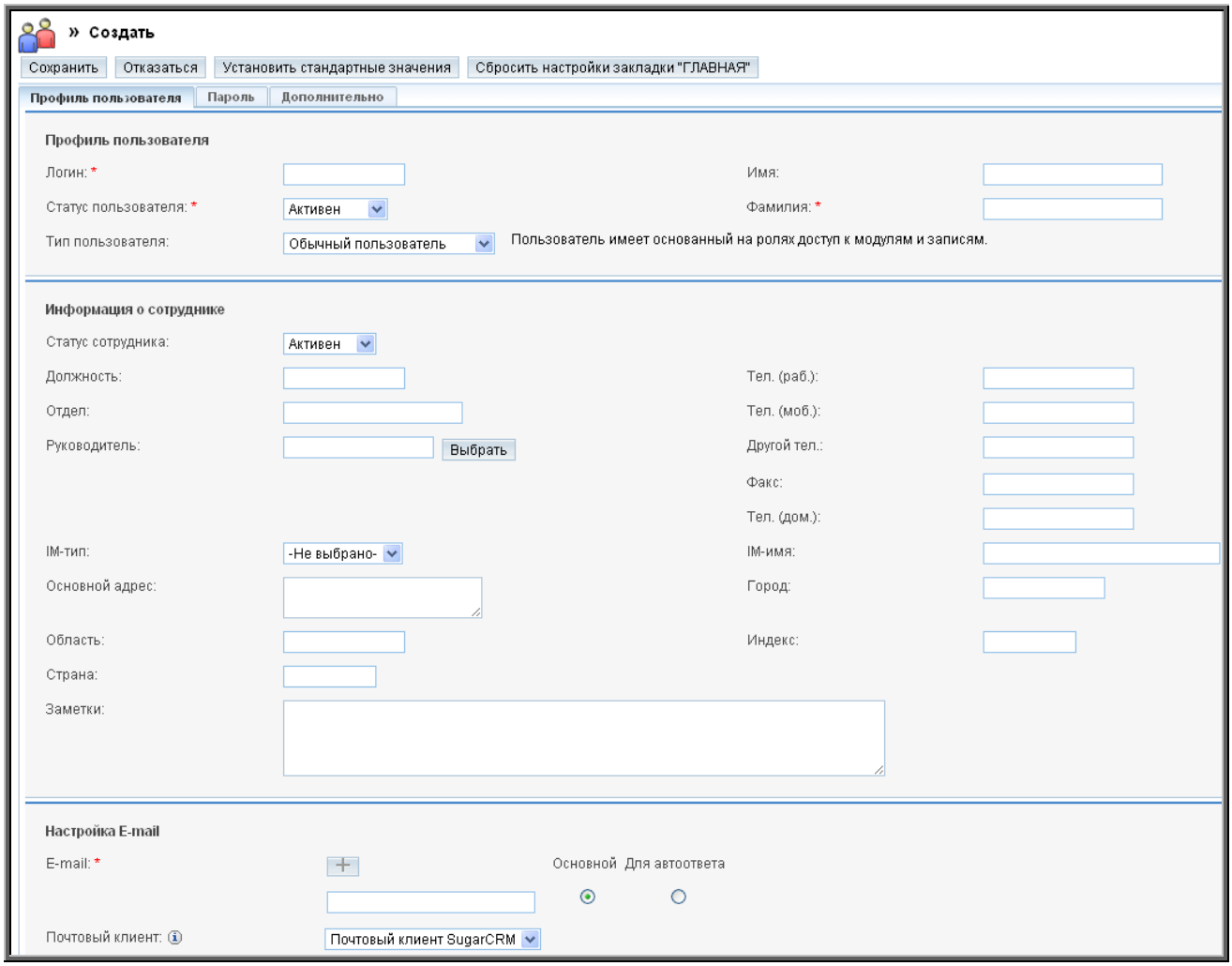
Каждому пользователю может быть назначена одна или несколько ролей, в зависимости от задач, выполняемых пользователем в системе.

Создание пользователя

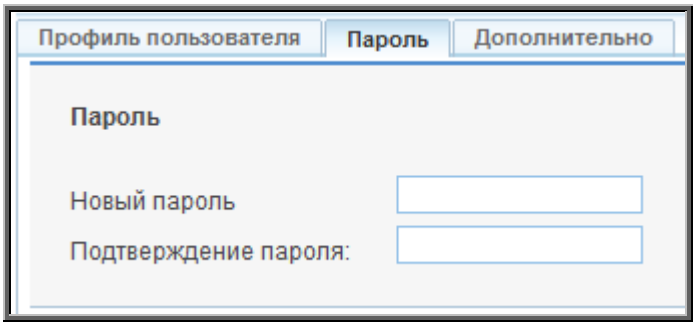
1. В панели администрирования выберите раздел «Управление пользователями».



2. В меню модуля выберите пункт «Создать нового пользователя».

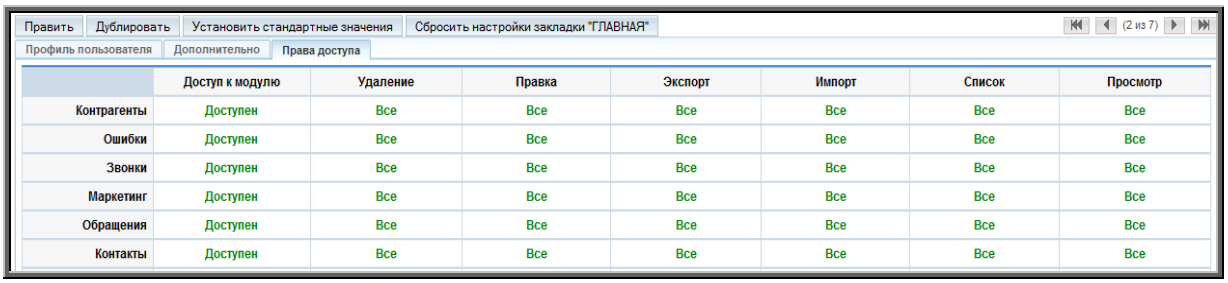


3. На появившейся закладке «Профиль пользователя» заполните поля:
   a. В верхней части страницы укажите ФИО, логин, статус и тип пользователя.
   b. В подразделе «Информация о сотруднике» вы можете указать такую информацию как статус сотрудника, его должность, отдел, ФИО руководителя, контактные данные и т.д.
   c. В подразделе «Настройка E-mail» укажите настройки электронной почты клиента, такие как основной электронный адрес, адрес для автоматического ответа на входящие электронные письма, тип почтового клиента. Более подробная информация находится в разделе 'Настройка E-mail' на стр. 228.
4. Если в разделе «Управление паролями» не включено автоматическое создание паролей, то на закладке «Пароль» вы можете задать пароль и сообщить его пользователю.



Вы также можете включить автоматическое создание паролей в разделе «Управление паролями», в этом случае автоматически созданный пароль будет отправлен пользователю по электронной почте на указанный в его учетной записи электронный адрес. Более подробная информация находится в разделе 'Управление паролями' на стр. 191.

5. На закладке «Дополнительно» вы можете изменить стандартные настройки пользователя. Более подробная информация находится в разделе 'Настройка основных параметров системы' на стр. 182.
6. Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания пользователя и соответствующего сотрудника (более подробно информация о сотрудниках описана в разделе 'Модуль «Сотрудники»' на стр. 169.); нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.
7. В режиме просмотра настроек пользователя отображается закладка «Права доступа», где вы можете просмотреть список имеющихся у пользователя прав на доступ к тем или иным модулям системы, а так же назначить пользователю одну или несколько созданных в системе ролей.



	Доступ к модулю	Удаление	Правка	Экспорт	Импорт	Список	Просмотр
Контрагенты	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Ошибки	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Звонки	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Маркетинг	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Обращения	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все
Контакты	Доступен	Все	Все	Все	Все	Все	Все

Более подробная информация о создании ролей находится в разделе 'Управление ролями' на стр. 188.

Теперь можно переходить к назначению ролей.

Для назначения роли пользователю выполните следующее:

1. В списке пользователей выберите необходимого пользователя.

2. Откройте закладку «Права доступа», в нижней части открывшейся страницы перейдите к подразделу «Роли», нажмите на кнопку «Выбрать» и добавьте необходимые роли.

Управление информацией о пользователях

- Для обновления информации об одном или нескольких пользователях – выберите интересующие вас записи и воспользуйтесь панелью массового обновления как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- Для просмотра подробной информации о пользователе – нажмите на его имени в списке пользователей.
- Для редактирования данных пользователя – выберите необходимого пользователя из списка и нажмите на кнопку «Править».
- Для дублирования информации о пользователе нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового пользователя. Значения следующих подразделов не дублируются: Настройки календаря, Параметры макета, Параметры E-mail, Информация о пользователе и Региональные настройки.
- Для сброса настроек пользователя в стандартные значения воспользуйтесь кнопками «Установить стандартные значения» и «Сбросить настройки закладки «ГЛАВНАЯ»».

- Для удаления пользователя – нажмите на имени пользователя в списке пользователей и в появившейся Форме просмотра пользователя Нажмите на кнопку «Удалить».

Создание группового пользователя

1. В меню раздела «Пользователи» выберите пункт «Создать группового пользователя».
2. Укажите имя группового пользователя.
3. Укажите логин группового пользователя.
4. Укажите статус группового пользователя. По умолчанию статус создаваемого группового пользователя отмечен как «Активен».
5. Укажите настройки электронной почты группового пользователя, такие как основной электронный адрес и/или адрес для автоматического ответа на входящие электронные письма.
6. Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания пользователя; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Управление ролями

Роли устанавливают права доступа пользователя к определенным записям системы.

При помощи ролей вы можете ограничивать права за просмотр, редактирование и удаление записей конкретному пользователю в рамках определенного модуля.

По умолчанию пользователю не назначена какая-либо роль, и он имеет полный доступ ко всем записям системы. Каждому пользователю может быть назначено несколько ролей, также как и каждая роль может быть назначена нескольким пользователям.

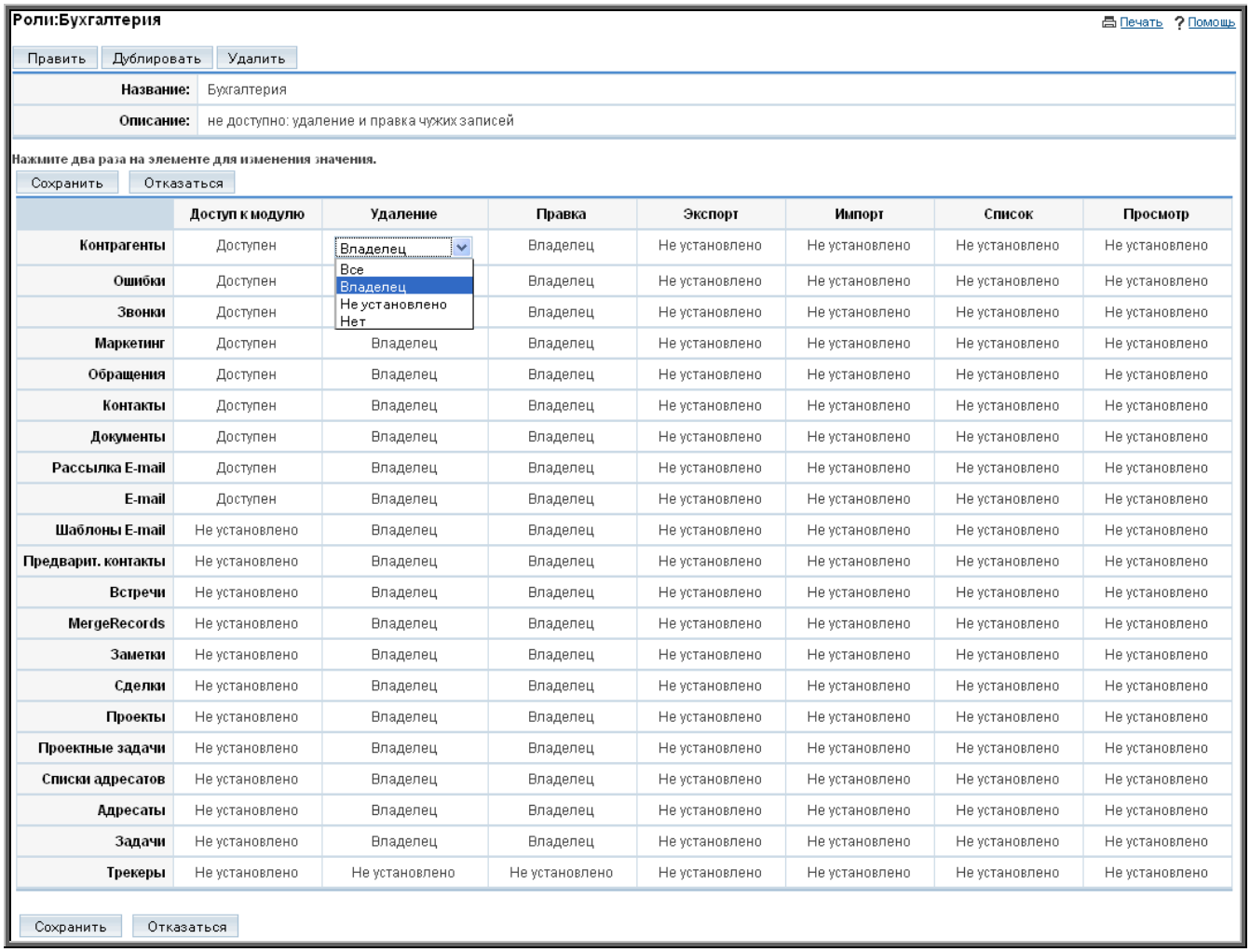
Например, если вы хотите запретить доступ некоторым пользователям системы к модулю «Сделки», вы можете создать соответствующую роль, которая будет запрещать доступ к указанному модулю. Те пользователи, которым будет назначена подобная роль, не будут иметь доступа к модулю «Сделки».

Создание ролей

При создании роли вы выбираете модуль, указываете, запрещен или разрешен доступ к записям данного модуля и выбираете, какие действия могут производиться над записями модуля в рамках создаваемой роли.

Если пользователю назначено несколько различных ролей, то преимущество имеют запрещающие правила. Например, если пользователю назначено сразу две роли – и роль пользователя, имеющего полный доступ ко всем записям системы и роль пользователя с ограниченным доступом к системе, то будут учитываться только правила второй роли, так как она имеет больше ограничений.

Обратите внимание на значение «Не установлено» при настройке роли. Используйте данное значение, когда роль не должна влиять на конкретный параметр. Данная возможность позволяет создавать и объединять несколько простых ролей для достижения желаемого уровня безопасности.



	Доступ к модулю	Удаление	Правка	Экспорт	Импорт	Список	Просмотр
Контрагенты	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Ошибки	Доступен		Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Звонки	Доступен		Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Маркетинг	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Обращения	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Контакты	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Документы	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Рассылка E-mail	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
E-mail	Доступен	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Шаблоны E-mail	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Предварит. контакты	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Встречи	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
MergeRecords	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Заметки	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Сделки	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Проекты	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Проектные задачи	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Списки адресатов	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Адресаты	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Задачи	Не установлено	Владелец	Владелец	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено
Трекеры	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено	Не установлено

При создании новой роли права на доступ ко всем модулям, а также на действия над записями по умолчанию значатся как «Не установлено». В контексте доступа к модулю это означает, что доступ к модулю разрешен; в контексте действий над записями (удаление, правка, и т.д.) это означает, что данное действие разрешено всем пользователям системы.

При настройке прав на доступ к модулю доступны следующие значения:

- **Не установлено**: Роль не влияет на параметр. Данное значение установлено по умолчанию.
- **Доступен**: Доступ к модулю разрешен.
- **Заблокирован**: Доступ к модулю запрещен.

Над записями модулей возможно выполнение следующих действий:

a. **Удаление**: Установка прав на удаление записи модуля. Если установлено «Нет», то кнопка удаления будет отсутствовать в Форме просмотра записи.
b. **Правка**: Установка прав на редактирование записи модуля. Если установлено «Нет», то кнопка правки будет отсутствовать в Форме просмотра записи. Также будет недоступна функция массового обновления записей.
c. **Экспорт**: Установка прав на экспорт записи модуля. Если установлено «Нет», то кнопка экспорта будет отсутствовать в Форме списка модуля.
d. **Импорт**: Установка прав на импорт данных в модуль. Если установлено «Нет», то функция импорта будет отсутствовать в меню модуля.
e. **Список**: Установка прав на доступ к Форме списка модуля.
f. **Просмотр**: Установка прав на доступ к Форме просмотра записи модуля.

При настройке прав на действия над записями доступны следующие значения:

- **Все**: Действие могут выполнять все пользователи системы.
- **Владелец**: Действие может выполнять только создатель записи.
- **Нет**: Действие не может быть выполнено.
- **Не установлено**: Роль не влияет на параметр.

Для создания роли выполните следующее:

1. В панели администрирования перейдите в раздел «Управление ролями» и в меню модуля выберите пункт «Создать роль».
2. Введите название и краткое описание роли.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить».

На экране отобразится окно настройки прав доступа.

4. Для настройки прав нажмите дважды мышкой на соответствующем значении и из выпадающего списка выберите желаемое значение.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения роли; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Для назначения роли пользователю следующее:

1. Перейдите в нижнюю часть окна настройки прав доступа к подразделу «Пользователи».

2. Нажмите на кнопку «Выбрать» и выберите пользователей из списка.

Также доступен альтернативный способ назначения, непосредственно в профиле пользователя: в нижней части страницы с профилем пользователя перейдите к подразделу «Роли», нажмите на кнопку «Выбрать» и добавьте необходимые роли.

Примечание: ограничения ролей не распространяются на администраторов системы!

Управление ролями

- Для просмотра подробной информации о роли – нажмите на его названии в списке ролей.
- Для редактирования информации о роли – выберите необходимую роль и нажмите на кнопку «Править».
- Для дублирования роли нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой роли. В продублированной роли отсутствуют назначенные пользователи.
- Для удаления роли – выберите необходимую роль и нажмите на кнопку «Удалить».
- Для удаления из роли пользователя откройте необходимую роль, перейдите к субпанели «Пользователи» и нажмите на иконку напротив соответствующей записи.

Просмотр прав доступа пользователей

Для просмотра прав доступа пользователя в меню модуля выберите пункт «Список ролей по пользователям» и из выпадающего списка выберите необходимого пользователя. На экране отобразится таблица с правами пользователя, в которой будут отображены суммарные ограничения всех ролей, назначенных пользователю.

Управление паролями

Как администратор системы вы можете использовать раздел «Управление паролями» для создания и управления паролями пользователей системы.

Вы можете включить опцию «Автоматическое создание паролей», в этом случае автоматически созданные временные пароли будут отправляться электронной почтой новым пользователям системы при создании

соответствующей учетной записи. Новые пользователи могут войти в систему, используя полученные данные, и на странице настроек пользователя поменять текущий пароль. Если автоматическое создание паролей отключено, то необходимо вручную указывать пароль пользователя при создании учетной записи.

Вы также можете создавать и редактировать шаблоны писем, которые будут содержать автоматически сгенерированный пароль или ссылку сброса пароля. Стандартные шаблоны для этих целей уже существуют в системе, вы можете видеть их в модуле «E-mail» при работе с шаблонами писем. По умолчанию будут использоваться именно эти шаблоны - до тех пор, пока вы не создадите собственные. Более подробная информация о создании и редактировании шаблонов содержится в разделе 'Создание шаблонов электронных писем' на стр. 124.

В системе существует механизм сброса пароля, если пользователь его забыл (данный механизм должен быть предварительно активирован администратором – см. раздел 'Сброс пароля пользователем' на стр. 193). В этом случае в окне ввода логина/пароля пользователю необходимо нажать на ссылку «Забыли пароль?», ввести электронный адрес, ранее указанный в настройках пользователя, и нажать на кнопку «Отправить E-mail» для получения письма со ссылкой на специальную страницу системы, где он сможет ввести новый пароль.

По соображениям безопасности срок действия подобной ссылки по умолчанию ограничен 30 минутами.

Включение аутентификации

LDAP-аутентификация

Если аутентификация в вашей организации осуществляется по протоколу LDAP или через службу каталогов Active Directory, вы можете включить поддержку данного функционала в системе. В этом случае при попытке пользователя войти в систему, аутентификация осуществляется через LDAP или Active Directory. После успешной аутентификации пользователю будет разрешен вход в систему. Если используется LDAP с SOAP, необходимо указать ключ шифрования и сообщить его пользователям системы.

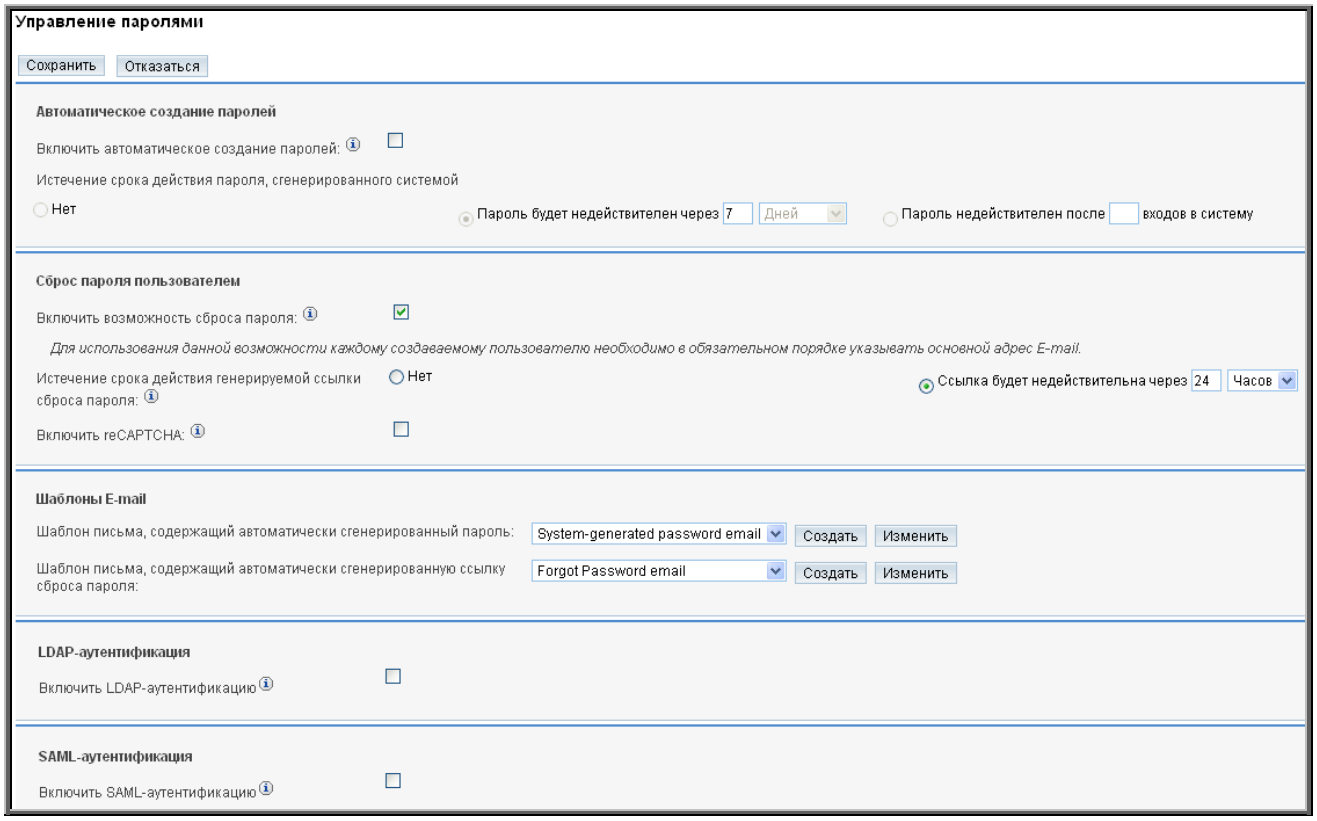
SAML-аутентификация

Если в вашей организации поддерживается обмен сообщениями при помощи защищенных утверждений SAML, вы можете включить поддержку данного функционала в системе.

Примечание: При включении аутентификации через LDAP или SAML, функции сброса пароля пользователя не будут доступны.

Настройка параметров пароля

1. В панели администрирования выберите раздел «Управление паролями».



2. На появившейся странице введите следующую информацию:

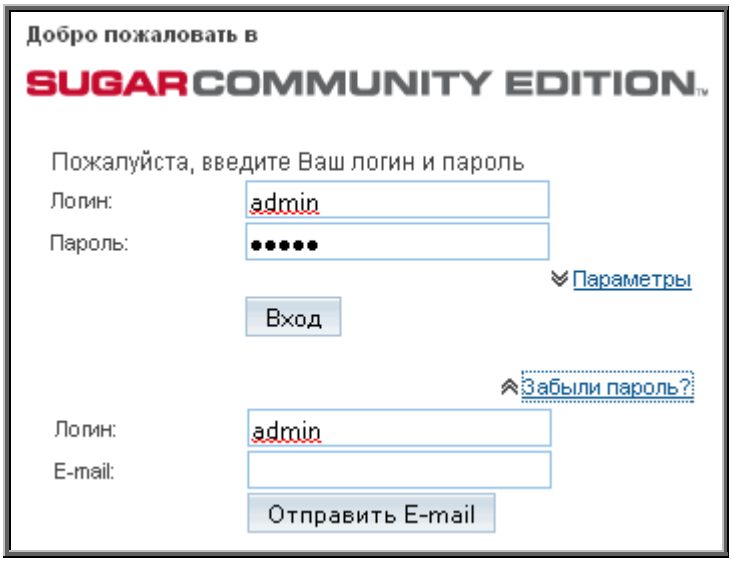
Автоматическое создание паролей

В данном подразделе вы можете включить механизм автоматического создания паролей, а так же указать срок действия паролей, генерируемых системой. Убедитесь, что у вас корректно настроен сервер исходящей почты и указываются верные электронные адреса при создании учетных записей пользователей системы. В целях безопасности администратор системы может устанавливать срок действия пароля, создаваемого системой. Вы можете указать как количество входов в систему, так и временной интервал, по истечении которого пароль будет недействителен.

Сброс пароля пользователем

В данном подразделе вы можете включить возможность сброса пароля через ссылку «Забыли пароль?» на странице ввода логина/пароля. По умолчанию данный параметр отключен, т.к. возможно использование аутентификации LDAP, где данный функционал не используется.

Включить возможность сброса пароля. Данный параметр, включенный по умолчанию, позволяет пользователю сменить пароль (после указания логина и адреса электронной почты на странице регистрации в системе).



На электронный адрес пользователя будет отправлено письмо со ссылкой на страницу системы, где пользователь сможет указать новый пароль.

Истечение срока действия генерируемой ссылки сброса пароля. Используйте «Нет», чтобы срок действия ссылки не был ограничен, либо укажите временной период, по истечении которого ссылка перестанет быть актуальной.

Включить reCAPTCHA. Данный параметр может быть использован только в том случае, если включена возможность сброса пароля. Введите открытый и закрытый ключи, полученные с сайта http://recaptcha.net, в соответствующие поля.

Шаблоны E-mail

В данном подразделе вы можете создать или отредактировать существующие шаблоны писем, которые будут содержать информацию об автоматически сгенерированном пароле или информацию о сбросе пароля.

Шаблон письма, содержащий автоматически сгенерированный пароль. В выпадающем списке выберите пункт «System-generated password email» и нажмите на кнопку «Создать».

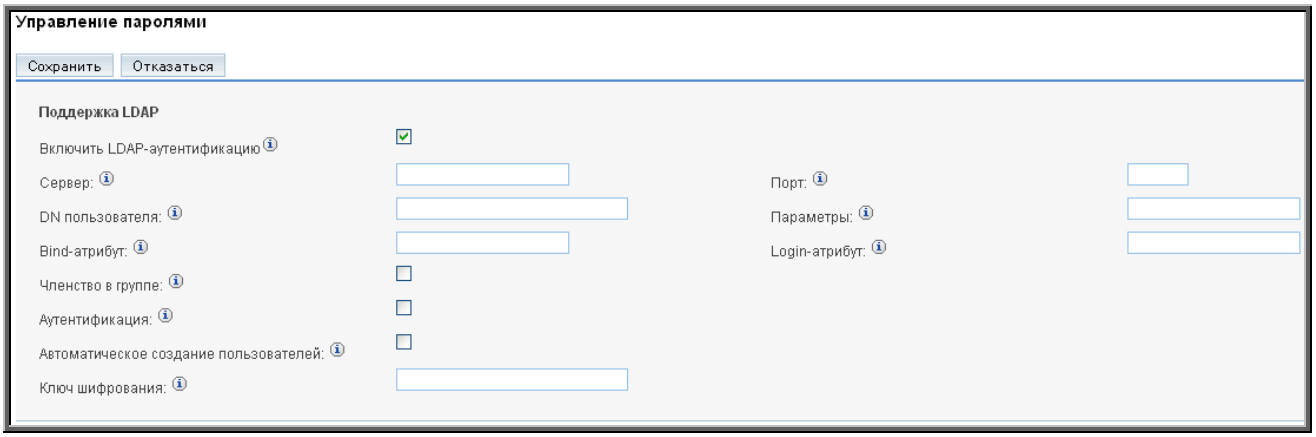
Шаблон письма, содержащий автоматически сгенерированную ссылку сброса пароля. В выпадающем списке выберите пункт «Forgot Password email» и нажмите на кнопку «Создать».

Для доступа к созданным шаблонам воспользуйтесь пунктом меню «Шаблоны E-mail» модуля «E-mail».

Примечание: Если вы создаете собственный шаблон для отправки писем, содержащих автоматически сгенерированный пароль – скопируйте переменную пароля в ваш шаблон из стандартного шаблона «System-generated password email», поскольку данная переменная отсутствует в списке переменных.

LDAP-аутентификация

В данном подразделе вы можете настроить LDAP-аутентификацию, но учтите, что **при использовании LDAP-аутентификации параметр «Включить возможность сброса пароля» должен быть выключен**.



Отметьте соответствующую опцию, после чего заполните следующие поля:

Сервер. Укажите название сервера LDAP.

Порт. Укажите порт сервера.

DN пользователя. Укажите уникальное имя (*Distinguished Name*) пользователя; например, ou=people, dc=example, dc=com.

Параметры. Укажите любые дополнительные параметры, применяемые при аутентификации пользователей, например, **is_user_id=1.**

Bind-атрибут. Укажите название атрибута, используемого при аутентификации пользователей в LDAP, например, для openLDAP это **userPrincipleName.**

Login-атрибут. Укажите название атрибута, используемого для поиска пользователей в LDAP, например, для openLDAP это **dn**.

Членство в группе. Отметьте данный параметр, если пользователь является членом определенной группы и заполните следующие поля:

DN группы. Укажите уникальное имя группы; например, ou=groups, dc=example, dc=com.

Название группы. Укажите название группы; например, cn=sugarcrm.

Атрибут пользователя. Уникальный идентификатор пользователя, **uid**.

Атрибут группы. Атрибут группы, MemberUid.

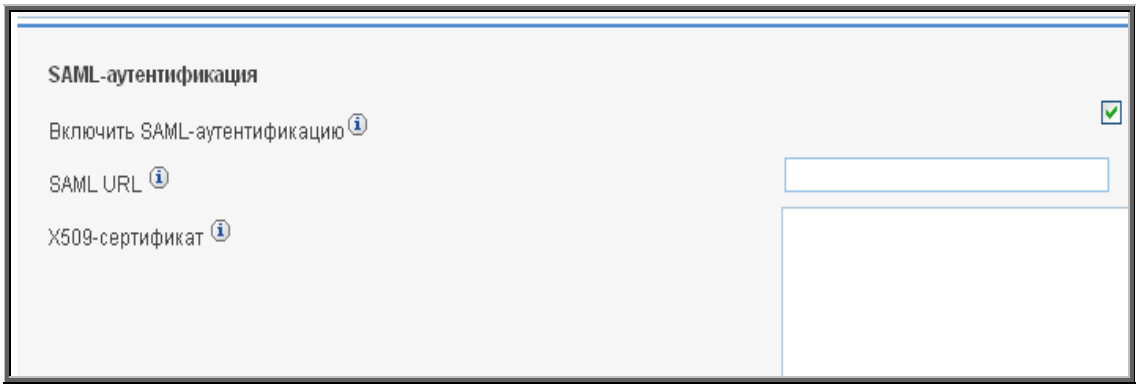
Аутентификация. Отметьте данный параметр, если для аутентификации на сервере LDAP используется специальный мандат; в появившихся полях укажите имя пользователя и пароль.

Автоматическое создание пользователей. Отметьте данный параметр для создания соответствующего пользователя Sugar, если он еще не существует.

Ключ шифрования. Если используется LDAP с SOAP, введите ключ, который будет использоваться для шифрования пользовательских паролей в плагине Sugar для Microsoft Outlook. (в PHP должно быть подключено расширение mcrypt).

SAML-аутентификация

В данном подразделе вы можете настроить SAML-аутентификацию, но учтите, что **при использовании SAML-аутентификации параметр «Включить возможность сброса пароля» должен быть выключен**.



Отметьте соответствующую опцию, после чего заполните следующие поля:

SAML URL: Укажите URL для аутентификации. Обратите внимание, что ссылка должна выглядеть следующим образом:

http://ПутьКВашейКопииSugarCRM/index.php?module=Users&action=Authenticate

X509-сертификат: Укажите публичный ключ сертификата X.509.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Поддержка

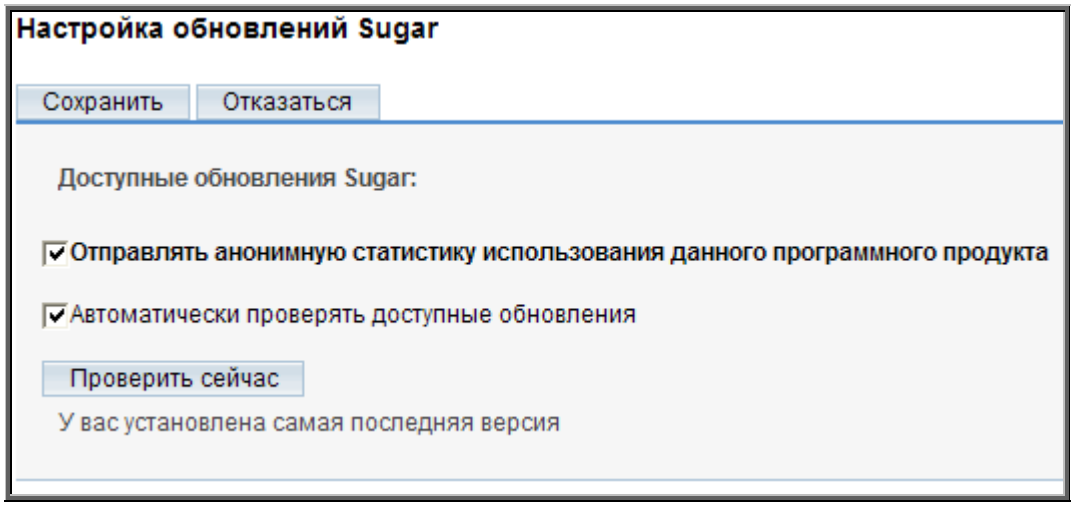
Данный раздел состоит из трех подразделов

Sugar - портал технической поддержки

Используйте данную ссылку для просмотра англоязычных форумов и FAQ, посвященных SugarCRM; загрузки последних версий приложения и подробной документации, просмотра последних новостей о системе и т.д.

Обновление SugarCRM

Используйте данный подраздел для ручной или автоматической проверки наличия обновлений системы. По умолчанию данная проверка осуществляется автоматически, в этом случае при наличии обновлений вам будет показано соответствующее уведомление при входе в систему.



Для проверки обновлений вручную – снимите флажок с параметра «Автоматически проверять доступные обновления» и нажмите на кнопку «Проверить сейчас».

Online-документация

Используйте данную ссылку для быстрого доступа к подробной англоязычной документации по текущей версии системы.

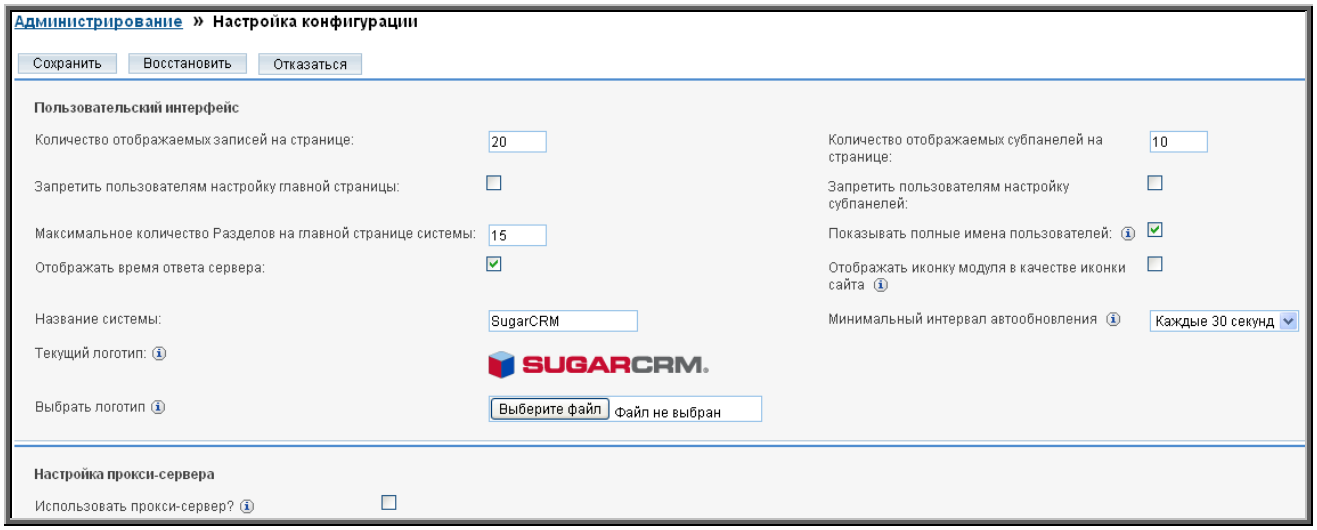
Система

Данный раздел позволяет настроить все основные параметры системы и состоит из следующих подразделов:

- 'Настройка конфигурации' на стр. 199.
- 'Планировщик' на стр. 205.
- 'Диагностика' на стр. 212.
- 'Мастер обновления' на стр. 214.
- 'Резервные копии' на стр. 215.
- 'Восстановление' на стр. 215.
- 'Валюта' на стр. 217.
- 'Региональные настройки' на стр. 218.
- 'Лента событий' на стр. 220.
- 'Темы' на стр. 221.
- 'Глобальный поиск' на стр. 222.
- 'Языковые пакеты' на стр. 223.
- 'Подключения' на стр. 224.

Настройка конфигурации

Используйте эту опцию для настройки общих параметров в соответствии со спецификой вашей организации. Некоторые стандартные настройки пользователи при необходимости смогут переопределить позже на странице настроек пользователя.



Пользовательский интерфейс

Используйте данный раздел для настройки пользовательского интерфейса.

Для настройки интерфейса выполните следующее:

1. Настройте следующие параметры:

   Количество отображаемых записей на странице. Укажите максимальное количество записей модуля, выводимых на каждой странице Формы списка. Если количество записей модуля будет превышать данное значение, то записи будут доступны на нескольких страницах.

   Отображать время ответа сервера. По умолчанию с нижней части каждой страницы отображается время ответа сервера. Отключите данную опцию, если вы не хотите видеть этот параметр.

   Запретить пользователям настройку главной страницы. Отметьте данный параметр, если вы хотите запретить пользователям настраивать Главную страницу системы – перемещать, добавлять или удалять Разделы.

Максимальное количество Разделов на главной странице системы. Укажите максимальное количество Разделов, которые одновременно могут присутствовать на Главной странице. По умолчанию данное значение равно 15.

Отображать закладки на странице регистрации. По умолчанию закладки модулей видны на странице регистрации в системе. Отключите данный параметр, если вы не хотите видеть закладки на странице регистрации.

Запретить пользователям настройку субпанелей. Отметьте данный параметр, если вы хотите запретить пользователям перемещать субпанели в Форме просмотра.

Показывать полные имена пользователей. Отметьте данный параметр, если вы хотите видеть в системе полные имена пользователей вместо их логинов.

Название системы. Введите название системы, которое будет постоянно отображаться в заголовке браузера.

Текущий логотип. Логотип вашей организации, отображаемый в левом верхнем углу каждой страницы системы.

Выбрать новый логотип. Укажите путь к новому логотипу системы, который вы хотите разместить вместо текущего. Допустимы следующие форматы изображений: PNG или JPG. Рекомендуемый размер изображения - 212x40 пикселей.

Отображать иконку модуля в качестве иконки сайта. Отметьте данный параметр, если вы хотите видеть иконку модуля вместо иконки сайта в левой части адресной строки браузера.

Минимальный интервал автообновления. Выберите из списка необходимое значение, если вы хотите установить минимальный интервал автообновления разделов (дашлетов) страницы «ГЛАВНАЯ». При выборе пункта «Никогда» функция автообновления будет недоступна в параметрах разделов (дашлетов).

2. Для сохранения параметров нажмите на кнопку «Сохранить».
3. Для восстановления стандартных настроек нажмите на кнопку «Восстановить».

Настройка прокси-сервера

Если вы выходите в интернет, используя прокси-сервер, то для того, чтобы система могла проверять доступные обновления, необходимо произвести дополнительные настройки.

1. Заполните следующие поля:

Использовать прокси-сервер?. Отметьте данный параметр, если используется прокси-сервер.

Прокси-сервер. Введите адрес прокси-сервера.

Порт. Введите порт прокси-сервера.

Аутентификация?. Отметьте данный параметр, если прокси-сервер требует аутентификации.

Логин. Введите логин.

Пароль. Введите пароль.

2. Для сохранения параметров нажмите на кнопку «Сохранить».
3. Для восстановления стандартных настроек нажмите на кнопку «Восстановить».

SkypeOut

Отметьте данный параметр, чтобы пользователи могли звонить через Skype, нажимая мышкой на телефонные номера.

Слияние

Если на компьютерах пользователей установлен плагин Sugar для Microsoft Word, то этот параметр позволяет выполнять слияние с документами Word. Например, вы можете выполнить слияние контактной информации с заранее подготовленным к слиянию документом Microsoft Word. Кнопка «Слияние» доступна в верхней части Форм списка.

Примечание: Данный параметр также должен быть включен в настройках пользователя на закладке «Дополнительно».

Дополнительные настройки

1. Вы также можете настроить следующие дополнительные параметры:

Проверка IP-адреса пользователя. В целях безопасности проверяются IP-адреса пользователей, входящих в систему. Параметр установлен по умолчанию.

Примечание: Если IP-адрес сервера регулярно меняется (например, с целью снижения нагрузки на сервер при большом количестве подключений), и подобная смена произошла во время работы пользователя в системе, то сеанс работы пользователя в системе будет автоматически завершён. В браузере отобразится страница ввода логина/пароля.

Вести журнал медленных запросов. Выберите данный параметр для фиксации в файле *sugarcrm.log* всех медленных запросов. Информация может быть полезна при анализе производительности системы.

Максимальный размер загружаемого файла. Укажите максимальный размер файла в байтах, который может быть загружен в систему.

Примечание: Максимальный размер загружаемого файла также зависит от настроек PHP.

Вести журнал использования памяти. Выберите данный параметр для фиксации использования памяти в файле *sugarcrm.log*.

Пороговое время выполнения медленных запросов. Укажите в миллисекундах пороговое значение времени для медленных запросов. Запросы, выполнение которых занимает больше времени, чем указанное значение, будут фиксироваться в файле *sugarcrm.log*. Информация может быть полезна при анализе производительности системы.

Отображать стековую трассировку ошибок. При включении данного параметра система будет отображать локализацию ошибки (если таковая произойдет) в стековом трассировщике приложения. Информация предназначена для отладки приложения.

Режим разработчика. Выберите данный параметр для отключения кэширования данных, таким образом, вы можете сразу видеть любые изменения языковых файлов, шаблонов и vardefs, без дополнительной очистки кэша.

Параметры доступности vCal. Используйте этот параметр для указания количества месяцев, в течение которых возможна публикация данных о занятости (звонки и встречи) из календаря. При включенной публикации допустимы значения от 1 до 12 месяцев. Для выключения возможности публикации введите "0".

2. Для сохранения параметров нажмите на кнопку «Сохранить».
3. Для восстановления стандартных настроек нажмите на кнопку «Восстановить».

Параметры журнала

В журнале фиксируются события, происходящие во время работы с системой. По умолчанию данные записываются в файл *sugarcrm.log*, который расположен в корневой папке системы. В случае возникновения любой нештатной ситуации вы всегда можете обратиться к файлу журнала, что может помочь в решении возникших проблем.

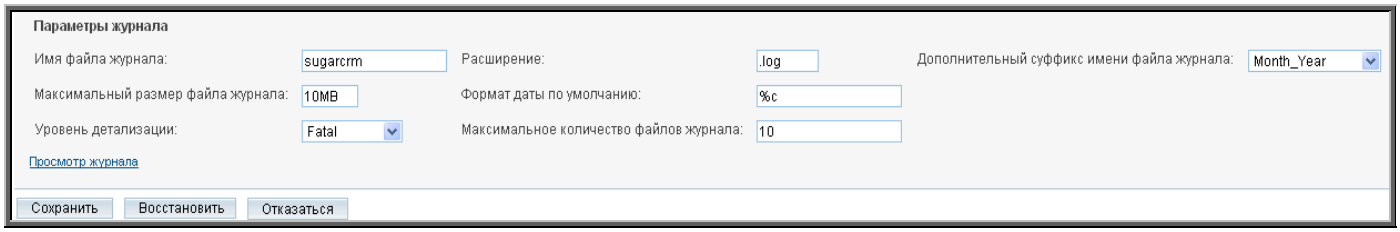
При обновлении Sugar параметры журнала переносятся из файла log4.php предыдущей версии системы.

При необходимости можно изменить уровень детализации фиксируемых событий.

Доступны следующие уровни детализации:

- **debug**: Фиксация сообщений, помогающих в отладке приложения.
- **info**: Фиксация информационных сообщений.
- **warn**: Фиксация предупреждающих сообщений.
- **error**: Фиксация сообщений об ошибках.
- **fatal**: Фиксация сообщений о серьезных ошибках, приводящих к прекращению работы приложения. Данный уровень детализации установлен по умолчанию.
- **security:** Фиксация событий, которые могут поставить под угрозу безопасность приложения.
- **off**. Отключение фиксации любых событий.

При указании определенного уровня детализации будут созданы файлы журналов как для указанного, так и для всех предыдущих уровней. Например, при указании уровня «Error», будут созданы файлы журналов для уровней «Error», «Fatal» и «Security».



Размер файла журнала по умолчанию равен 10 MB. Использование файлов журнала большого размера может замедлить работу системы. Если вы просматриваете файлы журнала регулярно, то рекомендуется осуществлять просмотр событий с последней зафиксированной контрольной точки.

Для настройки параметров журнала выполните следующее:

1. В параметрах журнала заполните следующие поля:

Имя файла журнала. Укажите имя файла журнала.

Расширение. Укажите расширение файла журнала. По умолчанию используется «log».

Дополнительный суффикс имени файла журнала. Из выпадающего списка выберите название временного интервала, которое будет добавлено к основному имени файла. Это поможет вам определить необходимый файл при просмотре журнала.

Максимальный размер файла журнала. Укажите максимальный размер файла журнала в мегабайтах. Значение по умолчанию - 10MB.

Уровень детализации. Из выпадающего списка выберите необходимый уровень детализации. По умолчанию используется «Fatal».

Формат даты по умолчанию. Укажите формат даты по умолчанию, используемый в файле журнала. Формат должен поддерживаться функцией strftime. Значение по умолчанию - %c.

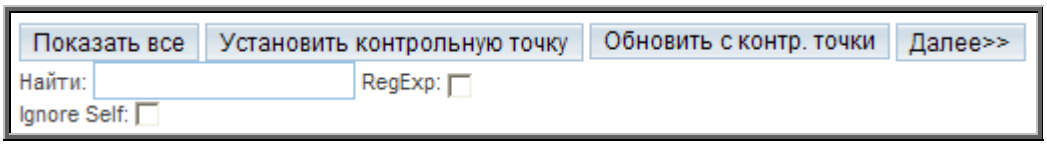
Максимальное количество файлов журнала. Укажите максимально допустимое количество файлов журнала. Если данное число будет превышено, то будут удаляться наиболее ранние файлы журнала. Значение по умолчанию – 10 файлов.

2. Для сохранения параметров нажмите на кнопку «Сохранить».
3. Для восстановления стандартных настроек нажмите на кнопку «Восстановить».

Просмотр журнала. Выберите данный пункт в меню модуля для просмотра журнала.

Для просмотра журнала выполните следующее:

1. Нажмите на ссылку «Просмотр журнала», расположенную в нижней части страницы настроек конфигурации.
2. Нажмите на одну из следующих кнопок:
   - «Показать все» - для просмотра всего журнала.
   - «Далее» - для просмотра последних записей журнала.
   - «Установить контрольную точку» - для просмотра записей, появившиеся с момента нажатия этой кнопки и до момента нажатия на кнопку «Обновить с контр. точки».



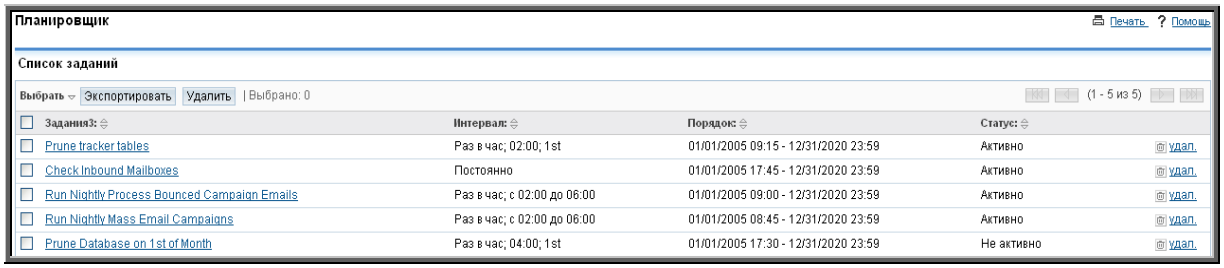
Например, для анализа возникшей проблемы выберите уровень «Debug» и нажмите на ссылку «Просмотр журнала». На появившейся странице нажмите на кнопку «Показать все» для просмотра всего журнала. Для просмотра последних событий, произошедших после нажатия на кнопку «Показать все», нажмите на кнопку «Далее». Для анализа определенных событий: откройте журнал на отдельной вкладке браузера и нажмите на кнопку «Установить контрольную точку», на основной вкладке системы выполните необходимые действия, вернитесь на вкладку журнала и нажмите на кнопку «Обновить с контр. точки».

3. Для поиска отдельной фразы воспользуйтесь окном поиска. При использовании в окне поиска регулярных выражений отметьте опцию «RegExp». После ввода критериев поиска нажмите на клавишу «Enter» для запуска процесса поиска.

Примечание: Параметр «Ignore Self» в данный момент не используется.

Планировщик

Используйте раздел для настройки выполнения регулярных заданий, таких как проверка почтовых ящиков для входящей почты, рассылки электронных писем и т.д.



Для выполнения заданий в Sugar используются ресурсы внешних планировщиков, таких как cron (в UNIX-подобных операционных системах) или планировщик заданий (в Windows).

Вы можете настроить выполнение следующих заданий:

Очищать таблицы трекера. Задание очищает таблицы tracker и tracker_sessions каждые 30 дней.

Проверять почтовые ящики для входящей почты. Задание проверяет почтовые ящики активных учетных записей, настроенных в разделе «Входящие E-mail» панели администрирования.

Запускать ночью проверку почтовых ящиков для возвращаемых писем. Задание проверяет все учетные записи, у которых в колонке «Действие» указано «Обработка возврата». Задание является важной составляющей при проведении массовой рассылки писем.

Запускать ночью массовую рассылку писем. Задание обрабатывает очередь исходящих писем при проведении массовой рассылки..

Очищать базу данных первого числа каждого месяца. Задание проверяет все таблицы системы на наличие записей, помеченных на удаление (deleted = 1) и физически удаляет найденные записи из базы данных первого числа каждого месяца. Резервные копии файлов очищаемых таблиц помещаются в папку *cache/backups*, к названиям создаваемых копий добавляется информация о дате/времени создания резервного файла.

Настройка заданий планировщика

Для UNIX-подобных операционных систем необходимо отредактировать файл crontab.

Редактирование файла crontab

1. В командной строке наберите: ***crontab -e.***
2. Добавьте следующую строку в открывшемся файле, указав полный путь к файлам системы:

   * * * * * cd /***path/to/sugar***; /***path/to/php*** -c/***path/to/php.ini*** -f cron.php /dev/null 2>&1

   где:

   path/to/sugar – путь к папке с установленной системой

   path/to/php – путь к папке с PHP

   path/to/php.ini – путь к используемому файлу конфигурации PHP

3. Сохраните внесенные изменения и закройте файл.

При возникновении проблем выполните следующее:

1. Определите, от чьего имени запущен Apache.

Если для размещения системы вы воспользовались услугами хостинговой кампании, то при правильной настройке окружения виртуального хоста Apache будет запущен под вашим логином в вашей виртуальной папке. Уточнить данную информацию вы можете у вашего хостера.

Также можно выполнить следующее:

a. Откройте файл *httpd.conf*. Его локализация может быть различна в зависимости от дистрибутива ОС.

b. Найдите строку, начинающуюся со слова “User”. Следующее за ним слово и будет означать имя пользователя, под которым запущен веб-сервер.

2. Проверьте настройки PHP.

   Проверьте наличие библиотек для работы с БД и IMAP, библиотек cURL.

   Проверьте наличие бинарного файла PHP (или php) и связанных с ним библиотек. Как правило, данные файлы находятся в папках */usr/bin* или */usr/local/bin*. Если файлы в указанных папках отсутствуют – выполните команду

   whereis php,

   которая укажет путь к необходимым файлам.

   Если файлы все же не были найдены – обратитесь к разделу 'Решение возможных проблем' на стр. 210.

3. Создайте задачу для пользователя Apache:

   a. В командной строке введите

      crontab -e -u [пользователь Apache].

   b. Добавьте следующую строку в открывшемся файле, указав полный путь к файлам системы:

      * * * * * cd /path/to/sugar; php -f cron.php > /dev/null 2>&1

   c. Для дополнительной настройки времени выполнения задания вы можете изменить указанную строку.

      В данном примере задание будет выполняться каждые три минуты:

      */3 * * * * cd /***path/to/sugar***; php -f cron.php> /dev/null 2>&1

      Для получения дополнительной информации о настройке планировщика в командной строке наберите:

      man crontab

4. Рекомендуется протестировать добавленную задачу, выполнив ***cd /path/to/sugar; php -f cron.php> /dev/null 2>&***1 непосредственно из командной строки. Если при выполнении команды возникли проблемы – обратитесь к разделу 'Решение возможных проблем' на стр. 210.

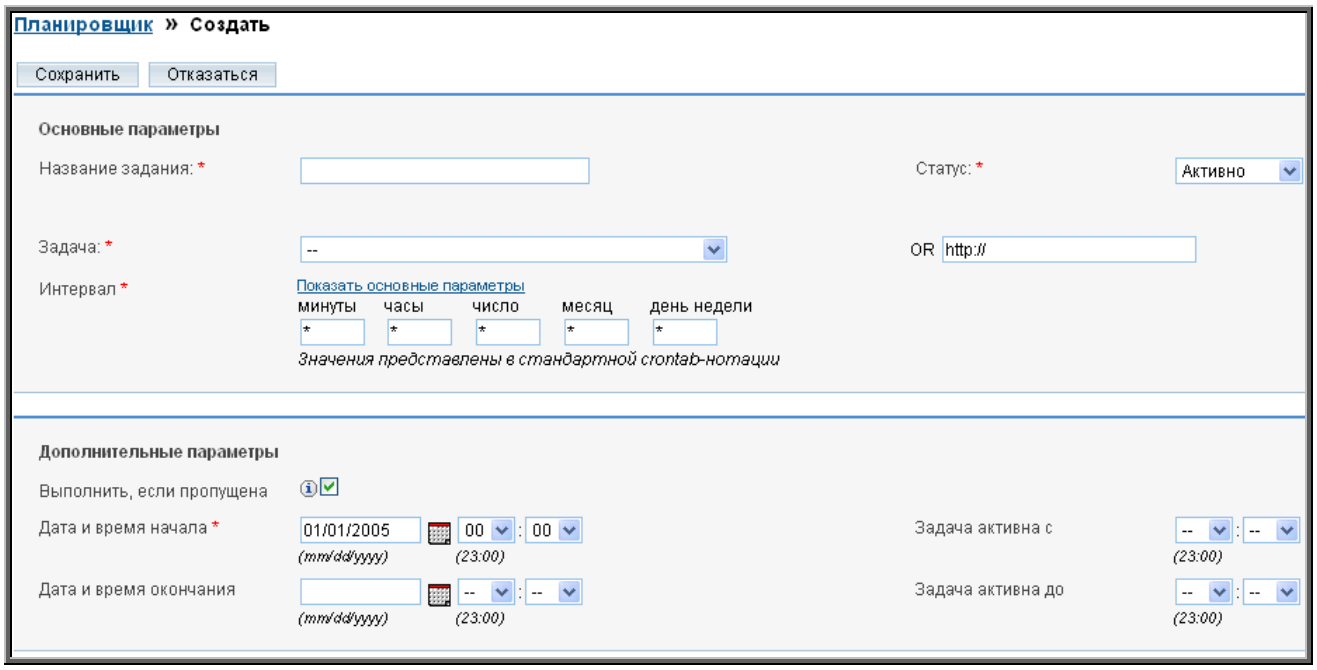
5. Сохраните и закройте файл.

В Microsoft Windows используйте планировщик заданий:

1. Создайте командный файл, в котором будут содержаться необходимые команды.
2. В командный файл добавьте следующие строки (предполагается, что система установлена на диск «C»):
   - cd c:***путь_к_Sugar***
   - c:***path\to\php.exe*** -c c:\windows\php.ini -f cron.php
3. Запустите командный файл для проверки отсутствия в нем ошибок.
4. При возникновении проблем выполните следующее:
   a. Проверьте, что установлена PHP не ниже версии 5.2.x.
   b. Проверьте наличие необходимых файлов (в т.ч. php-cgi.exe), а так же подключение всех необходимых библиотек в файле php.ini.
5. Создайте BAT или CMD-файл и добавьте в него вышеуказанные строки.
6. Протестируйте созданный файл в консоли.
7. В панели управления запустите планировщик, добавьте в него новую задачу, в качестве действия укажите путь к созданному командному файлу и настройте задачу на ежеминутное выполнение.

Для создания нового задания выполните следующее:

1. В меню планировщика нажмите пункт «Создать задание» .



2. Настройте следующие основные параметры:

Название задачи. Введите название задачи.

Статус. Из выпадающего списка выберите «Активно», чтобы задача выполнялась в указанное время или «Не активно», чтобы задача была сохранена, но не выполнялась.

Задача. Из выпадающего списка выберите задачу или введите в поле «OR» адрес скрипта для запуска его с указанного веб-сервера.

Интервал. Укажите интервал выполнения задачи. По умолчанию отображаются основные параметры планировщика, где вы можете задать интервал выполнения задания в часах или минутах. По умолчанию задача выполняется ежеминутно.

3. Для настройки расписания с более детальными параметрами нажмите на ссылку «Показать дополнительные параметры». Здесь также вы можете указать следующие параметры:

Выполнить, если пропущена. Выполнять все пропущенные ранее задачи.

Дата и время начала. При помощи календаря укажите дату и время начала выполнения задачи.

Дата и время окончания. При помощи календаря укажите дату и время окончания выполнения задачи.

Задача активна с. Укажите время, с которого выполняется задача.

Задача активна до. Укажите время, до которого выполняется задача.

4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения задания; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

5. Для экспорта одного или нескольких заданий планировщика в формат CSV нажмите на кнопку «Экспортирование», расположенную над списком заданий.

Управление заданиями планировщика

1. В панели администрирования откройте раздел «Планировщик».
2. Выберите необходимое задание и при необходимости измените соответствующие настройки. Здесь же вы можете дублировать или удалить текущее задание.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения задания; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Решение возможных проблем

Linux

1. Планировщик не выполнил задание, даже несмотря на то, что в файле cron.log зафиксировано, что crontab выполнил указанное задание.

- В переменной окружения **PATH** пользователя, от имени которого запущен веб-сервер, не прописан путь к файлам PHP.

Пропишите путь к файлам PHP непосредственно в crontab, например:

**** * * * /usr/local/bin/php -f cron.php > /dev/null 2>&1***

- В переменной окружения **PATH** пользователя, от имени которого запущен веб-сервер, не прописан путь к файлу php.ini, и поэтому модули (такие как mod_mysql и mod_imap) недоступны во время выполнения.

Пропишите путь к файлу php.ini непосредственно в crontab, например:

**** * * * php -c*** /path/to/php.ini ***-f cron.php > /dev/null 2>&1***

2. Место размещения файлов PHP не обнаружено.

- В планировщике измените способ вызова файла *cron.php*.

Определите наличие программы curl или wget в системе при помощи команд “which curl” и “which wget”.

Если используется cURL, то планировщик должен содержать следующую строку:

* * * * curl --silent http://Domain/sugarInstance/cron.php ,

где Domain - название веб-сайта и sugarInstance – путь у папке с Sugar.

Если используется wget, то планировщик должен содержать следующую строку:

* * * * wget -q http://Domain/sugarInstance/cron.php

Примечание: Программы curl и wget имеют множество дополнительных параметров, применение которых может быть различно в зависимости от используемой ОС. Опытным путем установите, какие именно параметры должны быть использованы в используемой версии ОС и добавьте их в соответствующую строку файла crontab.

Windows

1. Наиболее частая проблема – отсутствие подключения необходимых библиотек; в результате система не может получить доступ к базе данных или к почтовому серверу. Чтобы PHP имел доступ к необходимым библиотекам - необходимо правильно указать путь к файлу конфигурации php.ini, содержащему всю необходимую информацию.

Узнать путь в файлу *php.ini* можно из листинга команды: ***phpinfo();***

2. Вторая наиболее частая проблема – неверные настройки в файле php.ini, в частности отсутствие пути или неверный путь к необходимым библиотекам. Для проверки настроек выполните следующее:
   a. В текстовом редакторе откройте файл *php.ini*.
   b. Найдите раздел, озаглавленный как «Paths and Directories».
   c. Проверьте параметр «extension_dir», в значении которого должен быть указан путь к папке с библиотеками.
   d. Путь к библиотекам также указан в переменной окружения $PATH$.
   e. Исправьте все ошибки – как правило, указание абсолютного пути к папке с библиотеками решает данную проблему.

3. Необходимые библиотеки отключены.
   a. В текстовом редакторе откройте файл *php.ini*.
   b. Найдите раздел, озаглавленный как «Dynamic Extensions».
   c. Перейдите к комментарию «Windows Extensions», под ним перечислен список доступных библиотек.
   d. Убедитесь, что необходимые расширения раскомментированы (перед ними отсутствует символ точки с запятой). Для работы системы требуются как минимум следующие библиотеки: php_curl, php_mysql и php_imap.

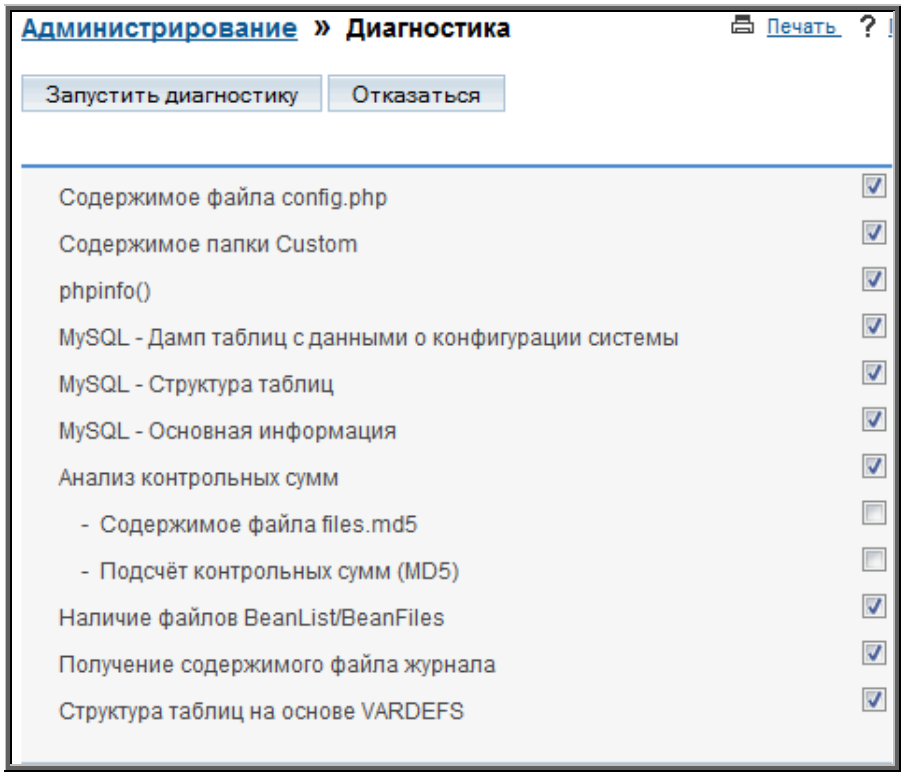
Диагностика

Данный раздел используется при необходимости получения настроек системы для дальнейшей диагностики и анализа. По окончании диагностики вся полученная информация сохраняется в виде zip-архива. Файл архива содержит основную информацию, необходимую для решения возможных проблем. При необходимости отправьте данный файл в службу технической поддержки.

Для запуска процесса диагностики выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Диагностика».

Появится перечень диагностических операций. По умолчанию выполняются все перечисленные операции.



В процессе диагностики выполняются следующие операции:

Содержимое файла config.php – Копирование файла *config.php* из корневой директории системы. Перед копированием в целях безопасности пароль базы данных будет заменен звездочками.

Содержимое папки Custom – Копирование папки ***custom***, содержащей все пользовательские изменения макетов модулей.

phpinfo() - Копирование данных, полученных при выполнении функции phpinfo.

MySQL - Дамп таблиц с данными о конфигурации системы - Копирование нескольких таблиц базы данных, с заменой некоторой информации звездочками в целях безопасности.

MySQL - Структура таблиц - Сохранение структуры всех таблиц базы даны в виде файла HTML.

MySQL - Основная информация – Сохранение некоторой основной информации, такой как версия БД, кодировки и т.д.

Анализ контрольных сумм – Подсчет контрольных сумм всех файлов системы (MD5) и сравнение их с изначально подсчитанными контрольными суммами, содержащимися в файле files.md5. Это позволит определить, какие файлы системы были изменены.

Наличие файлов BeanList/BeanFiles – Если в систему был загружен пользовательский модуль и его автор некорректно указал все

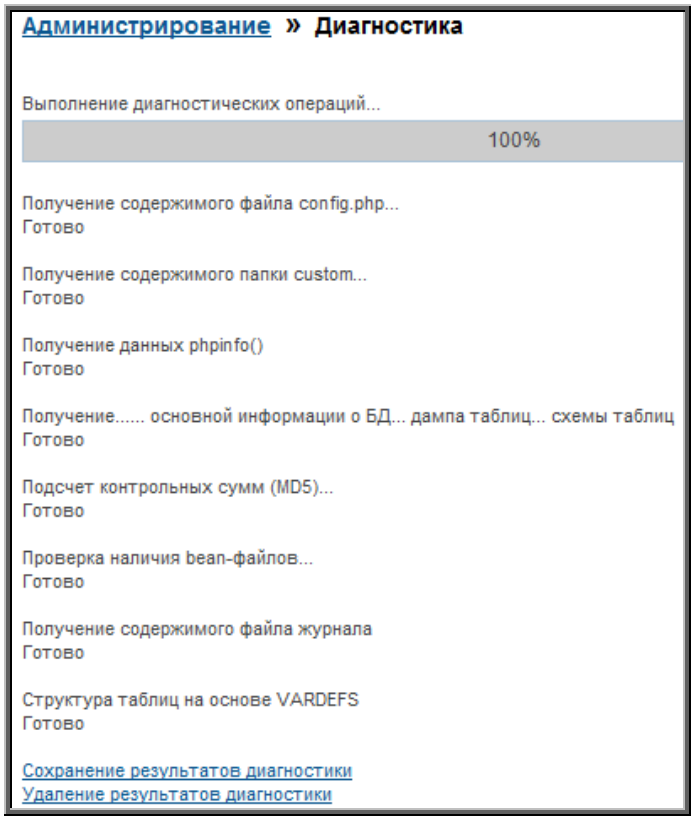
необходимые связи, то могут возникнуть проблемы при работе с системой. Данная операция проверяет на корректность все связи системы.

Получение содержимого файла журнала – Копирование файла журнала.

Структура таблиц на основе VARDEFS - Копирование структуры таблиц базы данных Sugar.

2. Уберите флажки с тех операций, которые вы не хотите запускать и нажмите на кнопку «Запустить диагностику».

Будет создан архив, содержащий результаты выполнения выбранных вами операций.



3. Для сохранения или удаления результатов диагностики нажмите на соответствующие ссылки в нижней части перечня результатов диагностики.

Мастер обновления

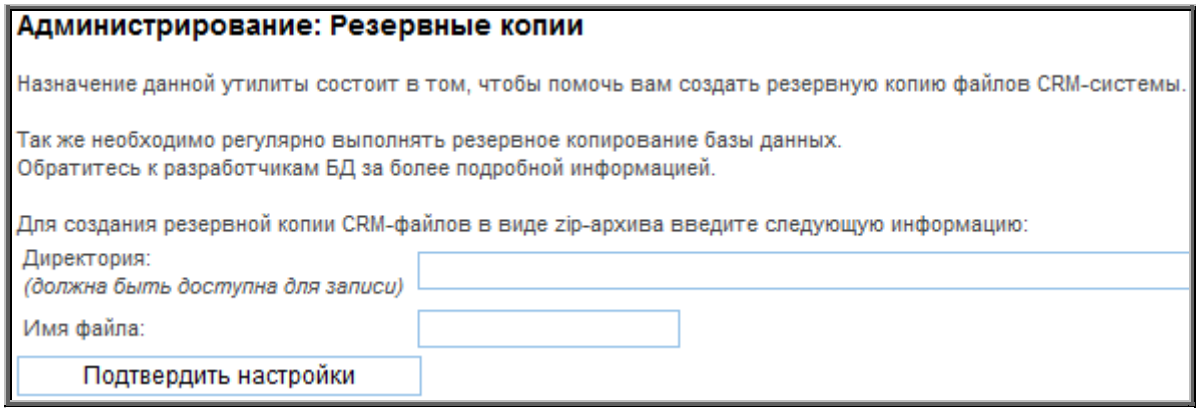
После получения файла обновления вы можете загрузить его в систему, используя Мастер обновления. Более подробная информация содержится в разделе 'Обновление системы' на стр. 30.

Резервные копии

Используйте данный раздел для создания резервных копий файлов системы. Обратите внимание, что в данном разделе не создаются резервные копии базы данных.

Для создания резервной копии файлов системы выполните следующее:

1. В панели администрирования нажмите на раздел «Резервные копии».



2. Укажите папку, которая должна быть доступна для записи для пользователя, под которым запущен веб-сервер.
3. Укажите название zip-архива, включая расширение файла.
4. Нажмите на кнопку «Подтвердить настройки».
5. Нажмите на кнопку «Создать резервную копию».

Примечание: Для создания резервной копи базы данных обратитесь к соответствующей документации по вашей базе данных.

Восстановление

Используйте данный раздел для обновления и восстановления данных при переходе с предыдущих версий системы на новую.

Восстановление

Печать ? Помощь

Быстрое восстановление	Синхронизация таблиц с Vardefs, очистка кэша, восстановление таблиц аудита, расширений, разделов (Sugar Dashlets)
Увеличение размера поля	Увеличение размера char/varchar/text-полей в базе данных (только для MSSQL)
Перестройка .htaccess-файла	Изменение .htaccess для ограничения прямого доступа к файлам
Перестройка файла конфигурации	Перестройка файла config.php: обновление версии системы и добавление значений по умолчанию при отсутствии их явных объявлений
Перестройка связей	Перестройка связей метаданных и удаление связей из кэша
Перестройка заданий планировщика	Перестройка запланированных заданий
Перестройка разделов	Перестройка кэш-файла разделов (Dashlets)
Перестройка Javascript Languages	Перестройка javascript-версий языковых файлов
Перестройка сжатых файлов Javascript	Копирование оригинальных файлов Javascript и замена ими существующих сжатых файлов
Перестройка JS Grouping Files	Перезапись JS Grouping Files их более свежими версиями
Минимизация файлов Javascript	Минимизация оригинальных файлов Javascript и замена ими существующих сжатых файлов
Восстановление файлов Javascript	Сжатие файлов Javascript, включая все внесенные изменения, но без перезаписи сжатыми файлами оригинальных файлов Javascript
Восстановление нестрочных полей	Приведение названий полей пользовательских таблиц и файлов метаданных к нижнему регистру
Восстановление ролей	Восстановление ролей путем добавления новых модулей, поддерживающих контроль доступа, а так же путем добавления контроля доступа к уже существующим модулям
Восстановление учетных записей входящей почты	Восстановление учетных записей входящей почты и шифрование паролей
Удаление XSS	Удаление XSS-уязвимостей из базы данных
Восстановление мероприятий	Восстановление мероприятий (звонков, встреч) и дат
Включить/Отключить демо-пользователей	Быстрое включение/отключение пользователей, добавленных в систему при заполнении БД демонстрационными данными в процессе установки системы

В разделе вам доступны следующие функции:

Быстрое восстановление: Восстановление и перестройка БД, расширений, Vardefs, разделов (Dashlets) у выбранных модулей. После выбора данной функции выберите необходимые модули и нажмите на кнопку «Восстановить». С помощью данной функции вы также можете очистить кэш ленты событий.

Увеличение размера поля: Увеличение размера char/varchar/text-полей в базе данных MSSQL.

Перестройка .htaccess-файла: Изменение .htaccess для ограничения прямого доступа к файлам.

Перестройка файла конфигурации: Перестройка файла config.php: обновление версии системы и добавление значений по умолчанию при отсутствии их явных объявлений. После выбора данной функции нажмите на кнопку «Восстановить».

Перестройка связей: Перестройка связей метаданных и очистка файла кэша.

Перестройка заданий планировщика: Перестройка запланированных заданий. После выбора данной функции нажмите на кнопку «Восстановление».

Перестройка разделов: Перестройка кэш-файла разделов (Dashlets).

Перестройка Javascript Languages: Перестройка javascript-версий языковых файлов.

Перестройка сжатых файлов Javascript: Копирование оригинальных файлов Javascript и замена ими существующих сжатых файлов.

Перестройка JS Grouping Files: Перезапись JS Grouping Files их более свежими версиями.

Минимизация файлов Javascript: Минимизация оригинальных файлов Javascript и замена ими существующих сжатых файлов.

Восстановление файлов Javascript: Сжатие файлов Javascript, включая все внесенные изменения, но без перезаписи сжатыми файлами оригинальных файлов Javascript.

Восстановление нестрочных полей: Приведение названий полей пользовательских таблиц и файлов метаданных к нижнему регистру.

Восстановление ролей: Восстановление ролей путем добавления новых модулей, поддерживающих контроль доступа, а так же путем добавления контроля доступа к уже существующим модулям.

Восстановление учетных записей входящей почты: Восстановление учетных записей входящей почты и шифрование паролей.

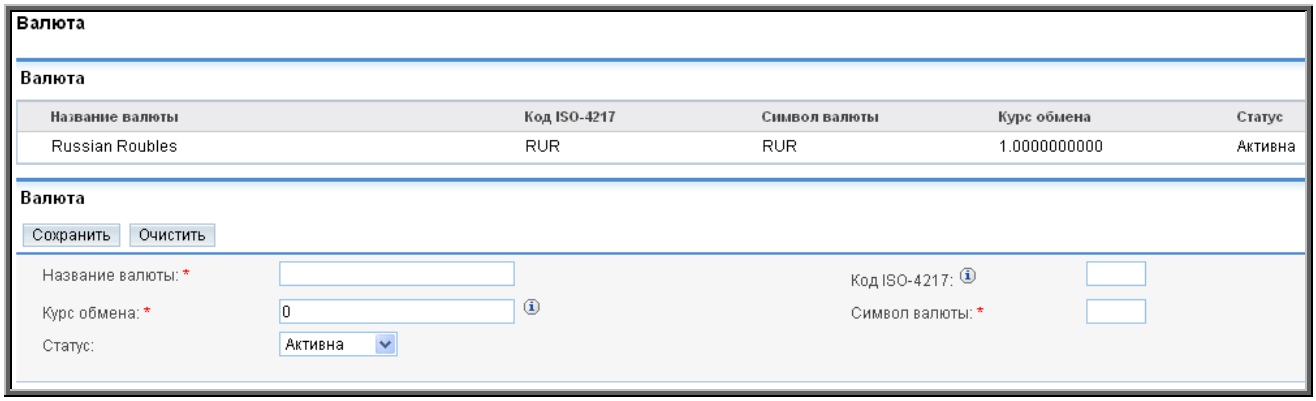
Удаление XSS: Удаление XSS-уязвимостей из базы данных. После выбора данной функции выберите необходимые модули и нажмите на кнопку «Выполнить».

Восстановление мероприятий: Восстановление мероприятий (звонков, встреч) и дат.

Включить/Отключить демо-пользователей: Быстрое включение/отключение пользователей, добавленных в систему при заполнении БД демонстрационными данными в процессе установки системы.

Валюта

Используйте данный раздел для добавления новых валют, а также для настройки курса валют.

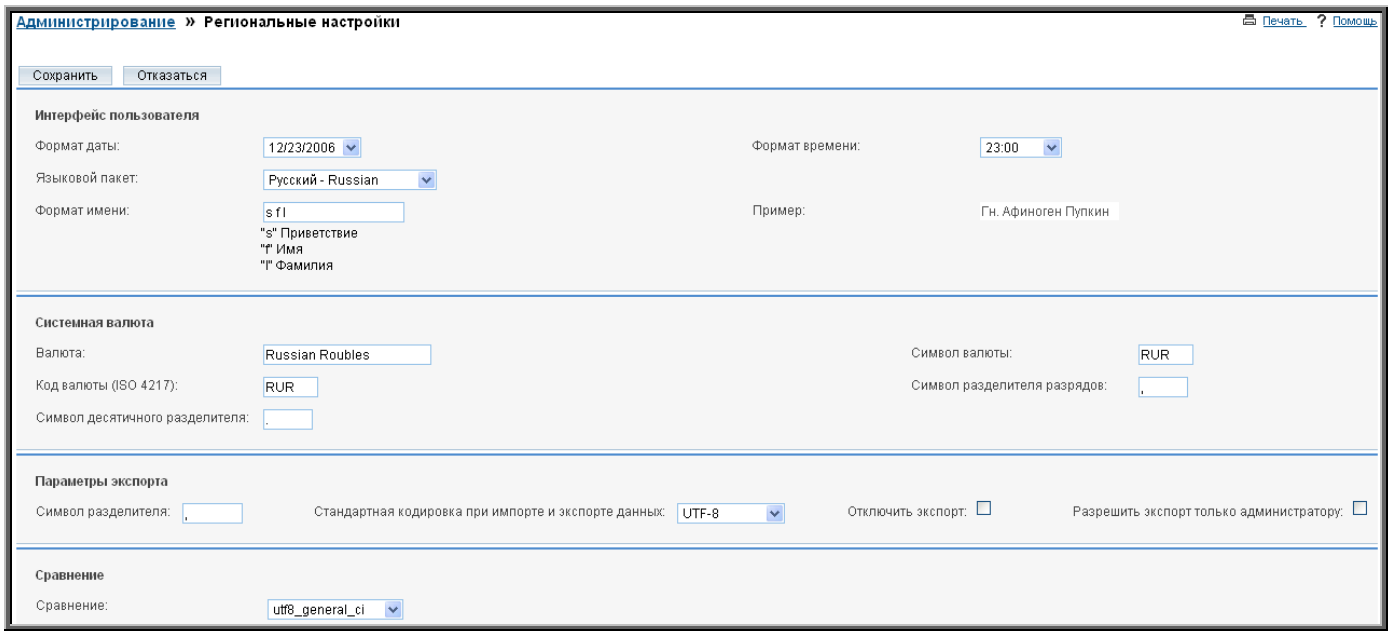


Для каждой добавляемой валюты введите название, символ (например - Руб.), курс к доллару и код (например - RUR). Установите статус в значение «Не активна», если вы не хотите использовать данную валюту в сделках.

Примечание: Для отображения символа евро в диаграммах - установите флеш-плеер не ниже 8 версии.

Региональные настройки

Используйте данный раздел для настройки отображения дат, времени, символов валют, имён, а также для изменения языка интерфейса системы. Если используется база данных MySQL, вы также можете указать порядок сортировки записей приложения.



Интерфейс пользователя

Используйте данный раздел для настройки стандартных значений интерфейса системы.

Формат даты. Из выпадающего списка выберите стандартный формат даты. Каждый пользователь может использовать свой формат даты, заменив стандартный формат на странице настроек пользователя.

Формат времени. Из выпадающего списка выберите стандартный формат времени. Каждый пользователь может использовать свой формат времени, заменив стандартный формат на странице настроек пользователя.

Языковой пакет. Из выпадающего списка выберите стандартный языковой пакет. На данном языке будет отображаться стартовая страница ввода логина/пароля. В дальнейшем пользователь сможет выбрать любой из установленных в систему языковых пакетов, выбрав соответствующее значение из списка на странице ввода логина/пароля.

Формат имени. Укажите стандартное приветствие и формат ФИО, которые будут отображаться в Формах списка и Формах просмотра. Каждый пользователь может использовать свой формат имени, заменив стандартный формат на странице настроек пользователя.

Системная валюта

Используйте данный раздел для настройки стандартной валюты, используемой в системе. Каждый пользователь может установить свое значение, заменив стандартную валюту на странице настроек пользователя.

Валюта: Введите название используемой валюты.

Символ валюты. Введите символ валюты.

Код валюты (ISO 4217). Введите код валюты

Символ разделителя разрядов. Введите символ разделителя разрядов.

Символ десятичного разделителя. Введите символ десятичного разделителя.

Параметры экспорта

Используйте данный подраздел для настройки параметров экспорта, таких как символ разделителя и кодировка. Указанная кодировка также будет использоваться и при импорте данных. Параметры будут применяться ко всем пользователям системы, однако, каждый пользователь может изменить свои индивидуальные параметры на странице настроек пользователя.

По умолчанию в системе используется кодировка UTF-8. Поэтому, если, к примеру, вам необходимо загружать/выгружать данные в кодировке CP1251 – выбирайте соответствующую кодовую страницу.

По умолчанию, и пользователи, и администраторы системы могут экспортировать данные. Однако администратор системы может запретить данную функцию обычным пользователям.

Символ разделителя. Введите символ, разделяющий экспортируемые данные.

Стандартная кодировка при импорте и экспорте данных. Выберите необходимую кодовую страницу. Стандартное значение - UTF-8.

Отключить экспорт. Запрет экспорта данных и администраторам и пользователям системы.

Разрешить экспорт только администратору. Запрет экспорта данных обычным пользователям системы.

Сравнение

Данный подраздел доступен в системе только для пользователей БД MySQL. Параметр должен быть выставлен в соответствии с сортировкой данных в таблицах БД. Выберите необходимое значение из выпадающего списка. По умолчанию используется значение «utf8_general_ci». Изменение этого параметра не приведет к изменению существующих таблиц; все новые таблицы, созданные после изменений сортировки, унаследуют способ сортировки в названиях таблиц.

Внимание: База данных выдаст ошибку, если запрос обращается к нескольким таблицам, имеющим различную сортировку данных.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Лента событий

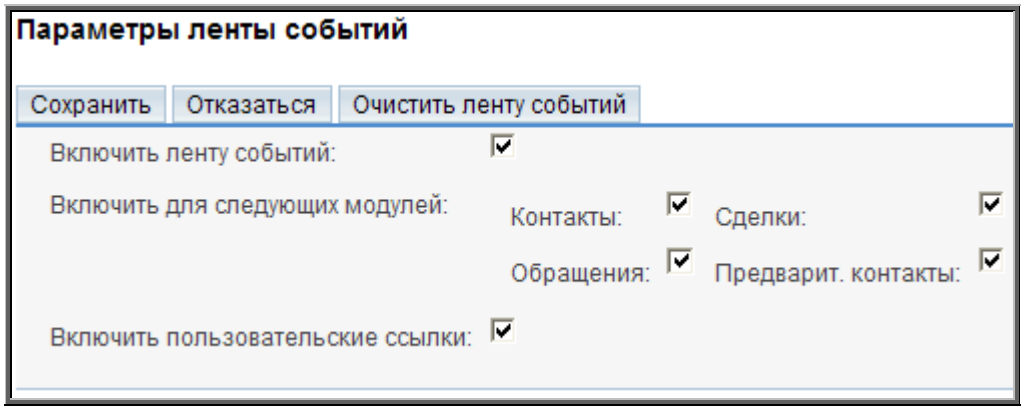
Лента событий информирует пользователей системы о происходящих в системе событиях: регистрации нового Контакта, Предварительного контакта, Сделки или Обращения. Также в ленте выводится соответствующая информация при изменении той или иной записи: конвертации предварительного контакта в контакт, закрытии сделки или обращения.

Вы можете включить отслеживание событий для следующих модулей: Предварительные контакты, Обращения, Сделки, Контакты.

Дополнительно вы можете включить использование пользовательских ссылок, тем самым разрешив пользователям публиковать ссылки на другие веб-ресурсы, изображения и видео YouTube.

Для настройки ленты событий выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Параметры ленты событий» и настройте следующие параметры:



Включить ленту событий. Доступность ленты событий для всех пользователей системы. Отобразить ленту можно нажав на кнопке «Добавление разделов» на главной странице системы и выбрав закладку «Разное».

Включить для следующих модулей: Отображение событий для выбранных модулей.

Включить пользовательские ссылки. Возможность использования пользовательских ссылок.

2. Для сохранения изменений нажмите на кнопку «Сохранить». Для удаления всех записей из ленты событий нажмите на кнопку «Очистить ленту событий».

   Любая запись ленты событий или пользовательская ссылка будет автоматически удалена через две недели после её создания. Любые другие добавленные в ленту ссылки могут быть удалены из кэша системы через раздел «Восстановление», функция «Быстрое восстановление».

Темы

Используйте данный раздел для настройки доступности тем системы. Пользователи могут использовать только доступные темы. По умолчанию доступны все темы системы. Смена текущей темы описана в разделе 'Настройка тем' на стр. 47.

Для управления темами выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Темы».

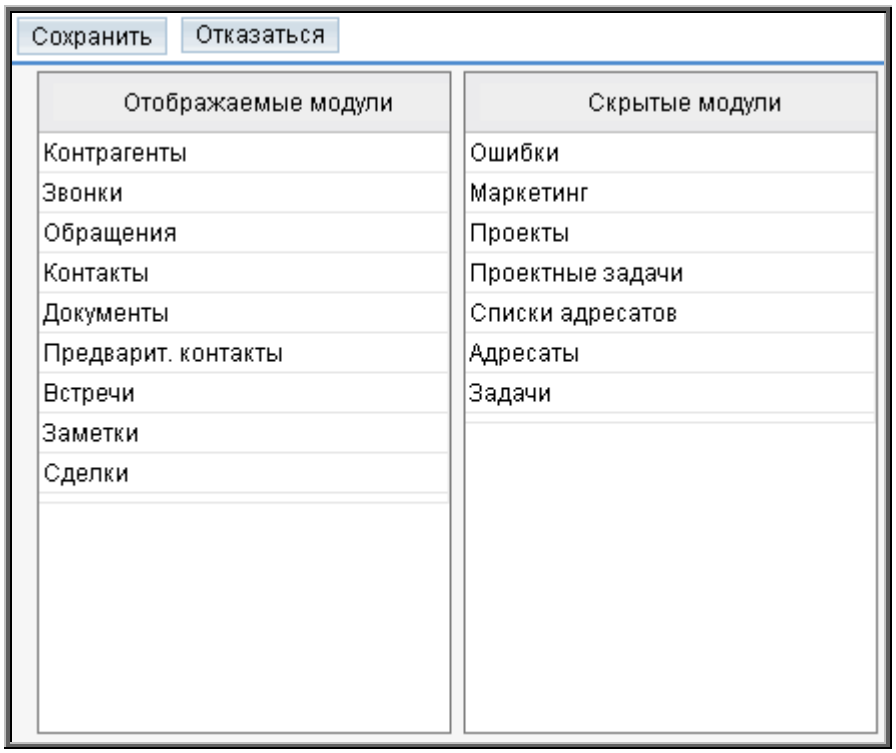
2. Для настройки доступности тем – переместите мышкой название темы в соответствующий столбец.
3. Для выбора стандартной темы – выберите необходимое название в списке.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Глобальный поиск

В данном разделе администратор может указать модули, которые пользователи могут использовать в процессе глобального поиска. Поиск может производиться как в стандартных, так и в пользовательских модулях, установленных в систему.

Для выбора модулей, участвующих в поиске, выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Глобальный поиск».
2. Переместите в левую колонку модули, которые должны использоваться в процессе глобального поиска.
3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

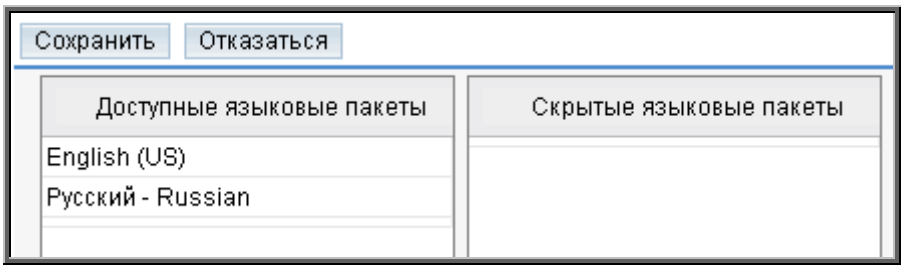


Языковые пакеты

В данном разделе администратор может указать доступные языки интерфейса системы. Один из указанных языковых пакетов пользователь сможет выбрать при входе в систему.

Для выбора доступных языков выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Языковые пакеты».
2. Переместите в правую колонку те языковык пакеты, которые должны быть скрыты от пользователей (по умолчанию доступны все языковые пакеты).
3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.



Подключения

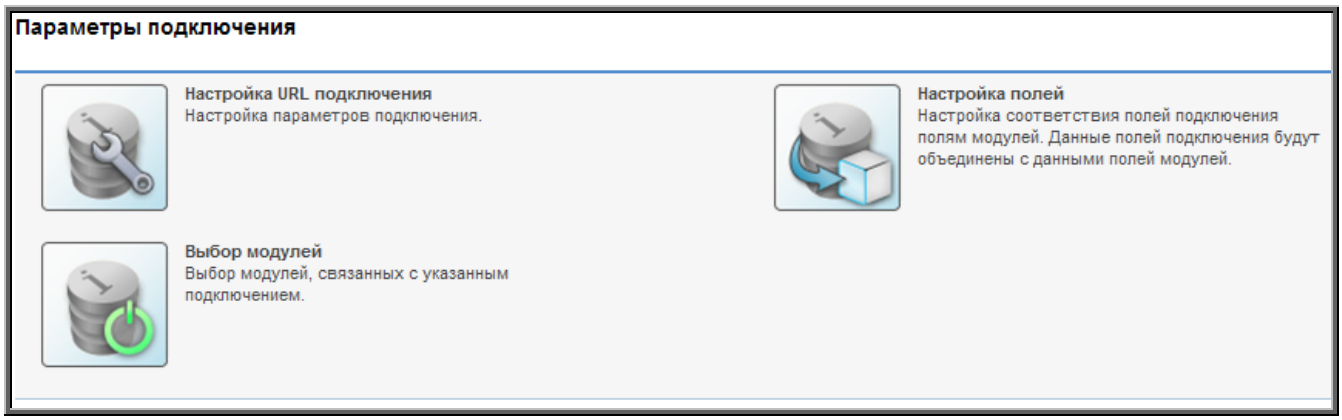
Используйте данный раздел для управления подключениями к внешним источникам данных. При настроенном подключении пользователи могут работать с внешней информацией непосредственно из Формы просмотра записи. Например, пользователь может обновить адреса и телефоны Контрагента. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Интеграция данных системы с внешними данными' на стр. 58.

Как правило, подключения используются в модулях, созданных на основе шаблонов «Персона» и «Компания», например в модулях «Контакты», «Предварительные контакты» и «Контрагенты». Однако вы можете настраивать подключения как в стандартных, так и в пользовательских модулях. Основное требование к подобному модулю – он должен содержать Форму просмотра.

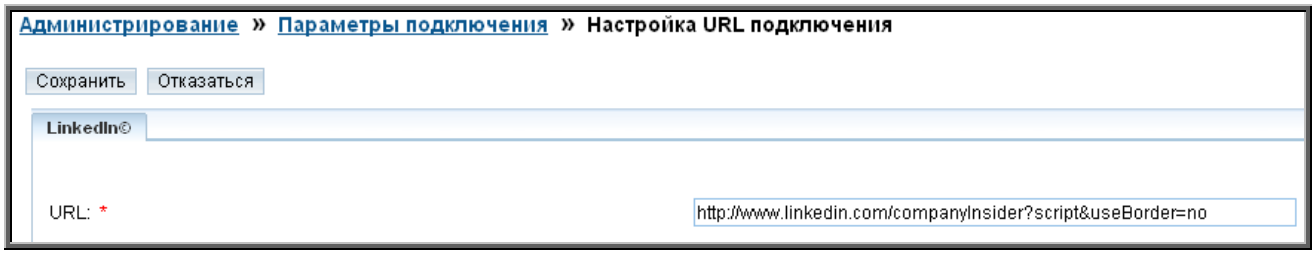
По умолчанию в системе используется подключение к LinkedIn. У разработчиков есть возможность создавать подключения к другим источникам данных, которые могут быть добавлены в систему через Загрузчик модулей. Дополнительные подключения также могут быть найдены на странице: https://github.com/sugarcrm/SugarCE-Add-ons

Для настройки подключения выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Параметры подключения».



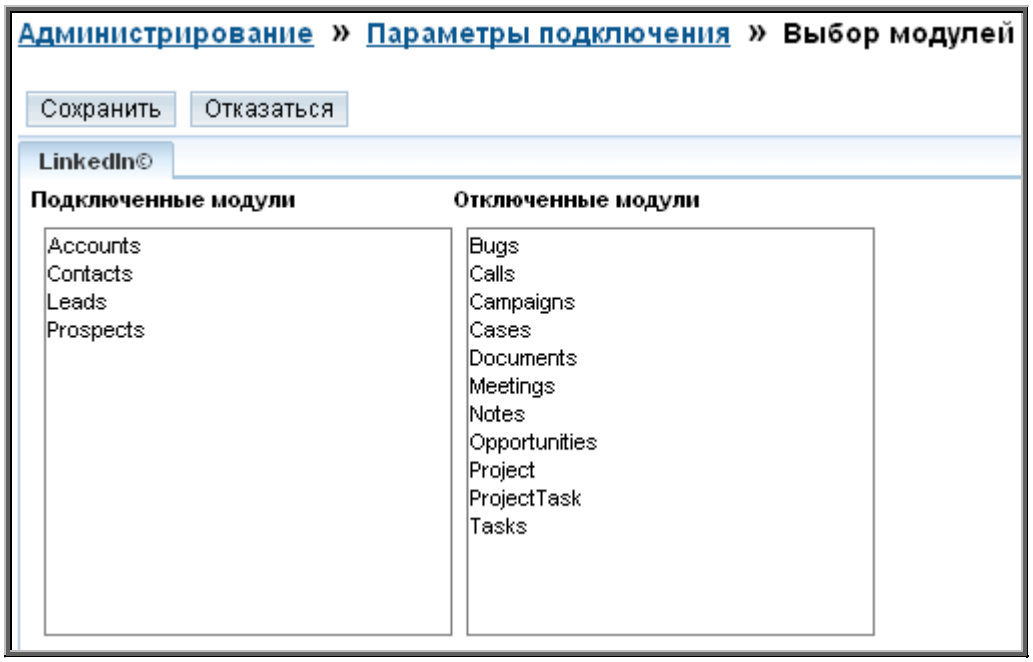
2. Выберите подраздел «Настройка URL подключения».



3. Каждое доступное подключение отображается на отдельной вкладке. При необходимости отредактируйте URL подключения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Для выбора модулей выполните следующее:

1. В параметрах подключения выберите подраздел «Выбор модулей».
2. Каждое доступное подключение будет отображено на отдельной вкладке. Вкладка содержит две колонки. В левой колонке содержатся модули, имеющие подключения к внешнему источнику данных. По умолчанию все модули отключены от внешних источников данных и содержатся в правой колонке.



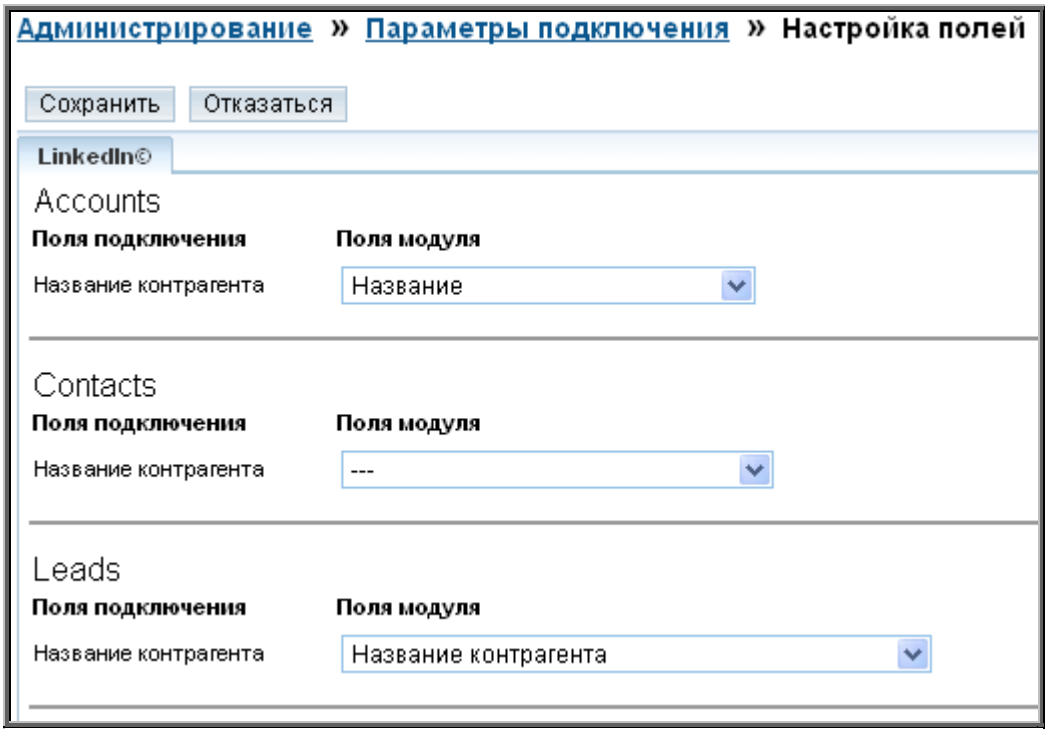
3. Переместите мышкой необходимые модули в соответствующую колонку и нажмите на кнопку «Сохранить».

Настройка полей подключения

Здесь вы можете настроить соответствие полей подключения полям модуля системы. Подобные поля модуля будут отображать значок LinkedIn. При наведении курсора мыши на значок будет отображено всплывающее окно с соответствующими данными.

Для настройки полей подключения выполните следующее:

1. В параметрах подключения выберите подраздел «Настройка полей».



2. Каждое доступное подключение будет отображено на отдельной вкладке. В левой части вкладки расположены поля подключения, в правой части – выпадающие списки, из которых необходимо выбрать соответствующие поля модулей.
3. Выберите соответствующие поля модулей и нажмите на кнопку «Сохранить».

Администрирование электронной почты

Администратор системы может настраивать и управлять учетными записями электронной почты, используя следующие разделы панели администрирования:

- 'Настройка E-mail' на стр. 228.
- 'Входящие E-mail' на стр. 230.
- 'Параметры рассылки E-mail' на стр. 234.
- 'Управление очередью E-mail' на стр. 237.

Настройка E-mail

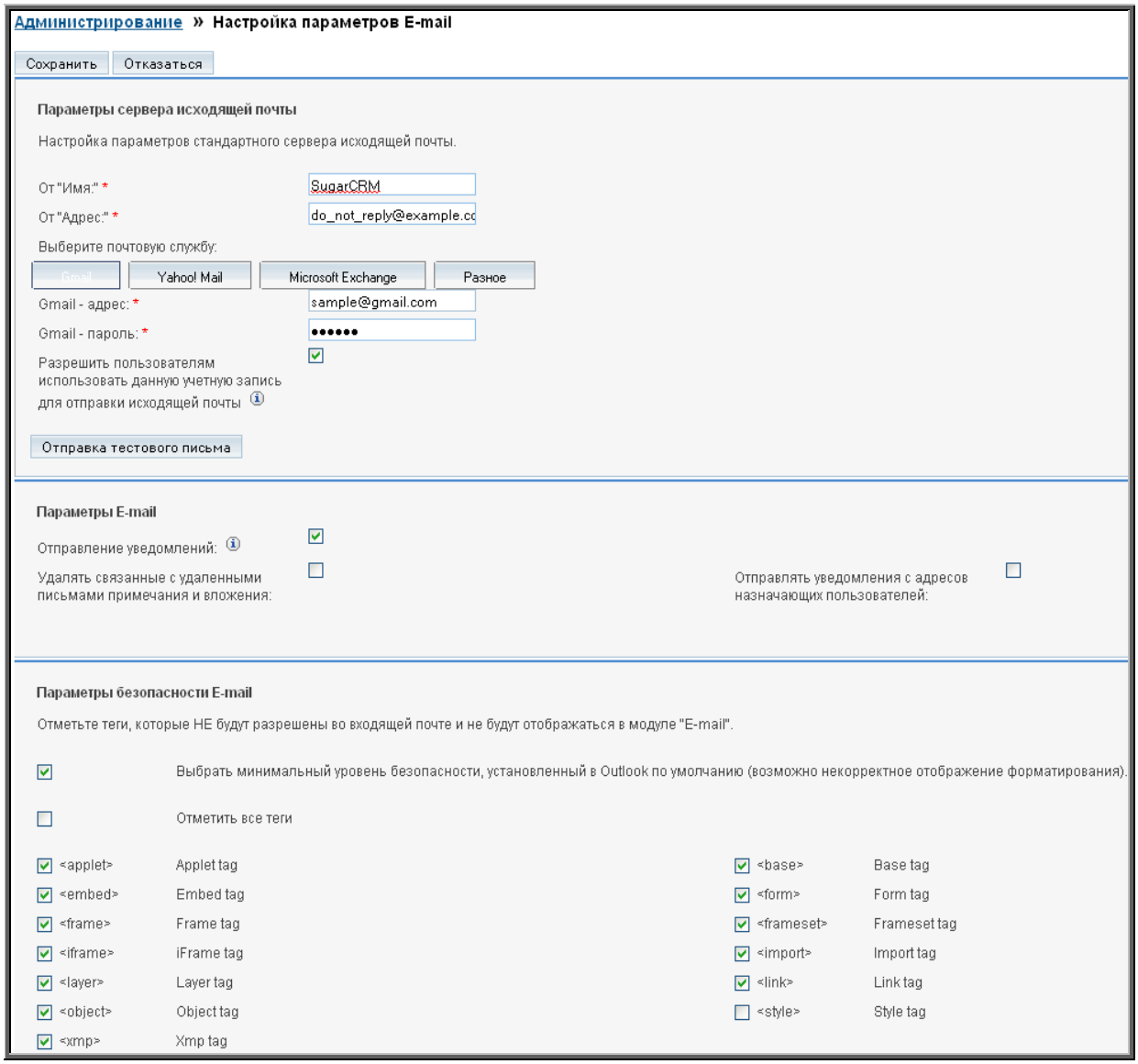
Используйте данный раздел для:

- настройки стандартного почтового сервера исходящей почты
- включения отправки уведомлений при назначении ответственного
- настроек параметров безопасности, путем исключения из писем определенных тегов до того, как письма будут отображены в системе.

В модуле «E-mail» пользователи могут добавлять информацию об альтернативных серверах исходящей почты и использовать их вместо сервера исходящей почты, указанного по умолчанию.

Для настройки параметров E-mail выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Настройка E-mail».



2. В подразделе «Параметры сервера исходящей почты» заполните следующие поля:

   От «Имя». Введите имя отправителя, например, название вашей организации.

   От «Адрес». Введите электронный адрес отправителя.

3. Выберите одного из предлагаемых провайдеров электронной почты или нажмите на кнопку «Разное» и введите вручную необходимые почтовые параметры.
4. Укажите логин и пароль.
5. **Разрешить пользователям использовать данные настройки при выборе сервера исходящей почты**. При выборе данной опции все пользователи смогут отправлять электронную почту (включая автоматические уведомления о назначении записей) с

использованием указанного здесь стандартного сервера исходящей почты. В противном случае каждому пользователю при настройке учетной записи электронной почты необходимо вручную ввести настройки сервера исходящей почты.

6. Вы можете воспользоваться кнопкой «Отправка тестового письма» для проверки корректности введенных параметров.
7. В подразделе «Параметры E-mail» вы можете выбрать следующие опции:

Отправление уведомлений. Отправление уведомлений тем пользователям, которым назначается запись.

Отправлять уведомления с адреса назначающего пользователя. В адресе отправителя будет указан электронный адрес назначающего пользователя.

Удалять связанные с удаленными письмами примечания и вложения. При удалении писем будут также удаляться все связанные с ними данные.

8. В подразделе «Параметры безопасности E-mail» настройте следующие опции:

Выбрать минимальный уровень безопасности, установленный в Outlook по умолчанию. Во входящей почте будет разрешен только тег «Style».

Отметить все теги. Во входящей почте будут запрещены все теги. В противном случае – снимите этот флаг и запретите к использованию только необходимые теги.

9. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Входящие E-mail

Используйте данный раздел для управления групповыми учетными записями электронной почты, а так же для управления учетными записями, которые используются для обработки возвращаемой почты.

Групповые учетные записи: Позволяют просматривать поступившие электронные письма в рамках одной учетной записи и распределять их между сотрудниками вашей организации для дальнейшей обработки. Данная учетная запись может быть полезна в том случае, когда письма адресованы не конкретному сотруднику, а направлены на один из стандартных электронных адресов вашей организации, например на *support@example.com* или *sales@example.com*. Впоследствии, письма из данных почтовых

ящиков могут быть распределены по определенному алгоритму между сотрудниками организации.

Учетные записи для обработки возвращаемой почты. Данные учетные записи хранят письма, возвращенные после неудачной рассылки, как правило по причине указания неверного электронного адреса получателя. Вы можете либо создавать данные учетные записи для каждой рассылки в отдельности, либо создать одну общую учетную запись для всех рассылок. Система помечает каждое возвращаемое письмо специальным идентификатором, который позволяет уточнить принадлежность данного письма к той или иной рассылке.

Создание обращений из входящих писем

При создании групповой учетной записи вы можете настроить её таким образом, что на основе входящих писем в системе будут автоматически создаваться соответствующие Обращения. В этом случае тема Обращения будет повторять тему, а описание - текст входящего письма. При этом письмо будет автоматически связано с созданным Обращением и будет доступно в соответствующей субпанели Формы просмотра данного Обращения.

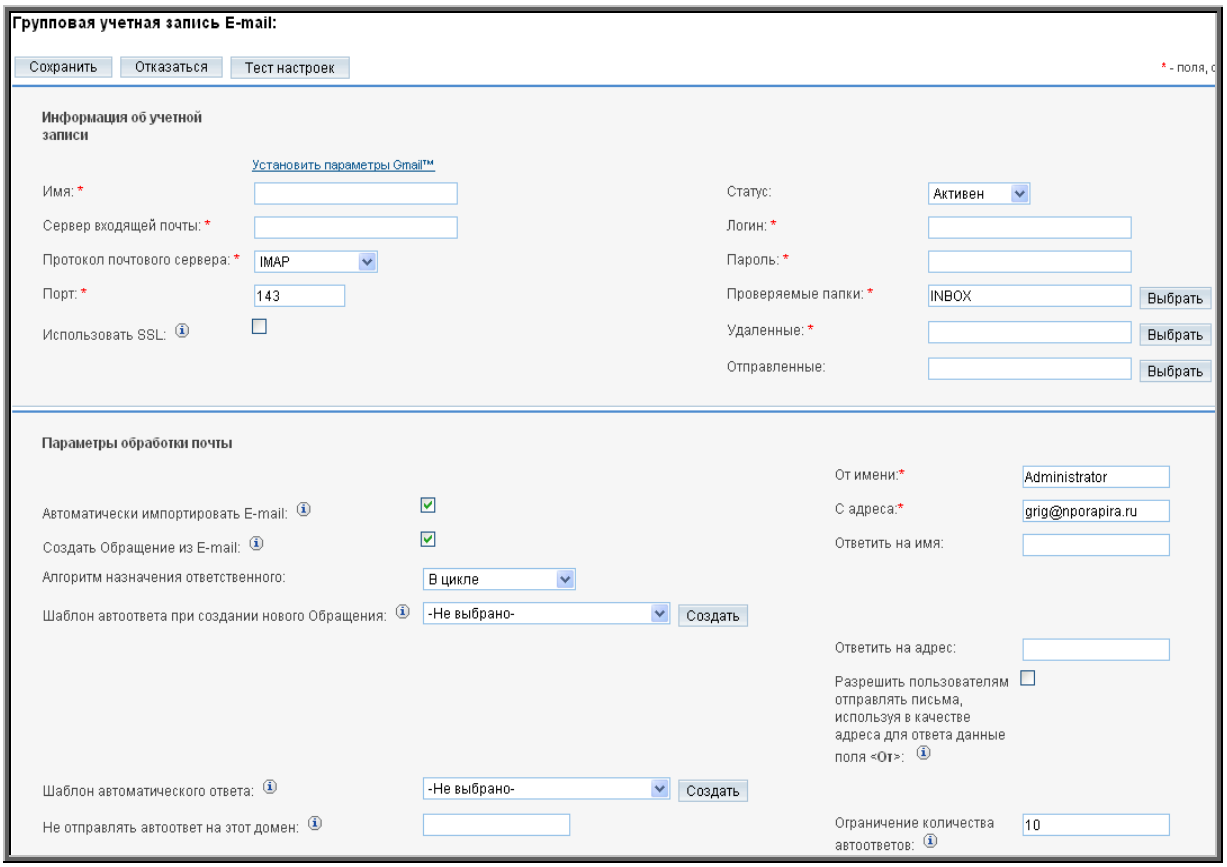
При необходимости вы можете использовать шаблон автоматического ответа для извещения отправителей о том, что их письма были успешно получены.

Вы также можете настроить специальный шаблон для извещения отправителей о том, что на основе присланного письма было создано соответствующее Обращение. В тему письма на основе данного шаблона будет добавлен номер созданного Обращения. Тема письма с номером Обращения будет формироваться с учетом информации, введенной в поле «Макрос для Обращений». При отправке письма из Формы просмотра Обращения, в теме письма появится соответствующий текст с номером текущего Обращения; отправленное письмо будет автоматически связано с созданным Обращением и будет доступно в соответствующей субпанели Формы просмотра данного Обращения.

Поле «Макрос для Обращений» содержит стандартный текст **[CASE:%1]**. Вы можете изменить любую часть данного выражения кроме текста «%1». Например, данное выражение может выглядеть следующим образом: **[ОБРАЩЕНИЕ №%1]**

Настройки групповой учетной записи

1. В панели администрирования выберите раздел «Входящие E-mail». В меню модуля выберите пункт «Создать групповую учетную запись».



В подразделе «Информация об учетной записи» заполните следующие поля:

Имя. Введите название учетной записи.

Сервер входящей почты. Введите адрес сервера входящей почты.

Протокол почтового сервера. Из выпадающего списка выберите «IMAP» и заполните поля «Проверяемые папки», «Удаленные» и «Отправленные».

Статус. Из выпадающего списка выберите соответствующий статус. Пользователи могут просматривать письма только активной учетной записи.

Имя пользователя. Введите имя(логин) пользователя.

Пароль. Введите пароль пользователя.

Порт. Введите порт почтового сервера.

Использовать SSL. Отметьте данный параметр при использовании протокола Secure Socket Layer (SSL) при подключении к почтовому серверу.

2. В подразделе «Параметры обработки почты» заполните следующие поля:

От имени. Укажите, от чьего имени будет отправляться письмо.

С адреса. Укажите, с чего адреса будет отправляться письмо.

Ответить на имя. Введите имя получателя возвращаемых писем.

Ответить на адрес. Введите адрес получателя возвращаемых писем.

Разрешить пользователям отправлять письма, используя в качестве адреса для ответа данные поля <От>: Отметьте эту опцию, если хотите, чтобы имя и адрес редактируемой групповой учетной записи появлялось в поле «От» при отправке писем.

Автоматически импортировать E-mail. Выберите данный параметр для автоматического импортирования в систему всех входящих писем.

Создать Обращение из E-mail. Выберите данный параметр для автоматического создания Обращений из входящих писем. При выборе данного параметра необходимо выбрать алгоритм назначения ответственного.

Алгоритм назначения ответственного. Данный параметр доступен только при выборе предыдущего параметра. При циклическом назначении Обращения будут последовательно назначаться всем пользователям. В противном случае Обращения будут назначаться наименее занятому пользователю, имеющему самую короткую очередь назначенных Обращений.

Шаблон автоответа при создании нового Обращения. Данный параметр доступен только при создании Обращения из E-mail. Вы можете использовать данный шаблон для информирования отправителей о том, что на основании их писем были созданы соответствующие Обращения. Вы можете использовать как существующие шаблоны, так и создавать свои собственные. В теме письма, созданного на основе данного шаблона, всегда будет присутствовать номер автоматически созданного Обращения.

Дополнительная информация о создании шаблонов электронных писем находится в разделе 'Создание шаблонов электронных писем' на стр. 124.

Шаблон автоматического ответа. Используйте данный шаблон в том случае, если вы хотите информировать пользователей о том, что их письма были успешно получены. Для этой цели вы можете использовать как существующие шаблоны, так и создавать свои собственные.

Если указаны оба вышеописанных шаблона, то письма будут создаваться только на основе шаблона для автоответа при создании нового Обращения.

Не отправлять автоответ на этот домен. Домен, на который не будут отправляться письма автоматического ответа. В данном поле как правило указывается ваш собственный домен, дабы не рассылать автоматические ответы сотрудникам вашей организации.

Ограничение количества автоответов. Укажите максимальное количество автоматических ответов, отправляемых на уникальный адрес в течение 24 часов.

3. При необходимости нажмите на кнопку «Тест настроек» для проверки правильности указанных значений.
4. Для сохранения настроек нажмите на кнопку «Сохранить».

Настройки учетной записи для обработки возвращаемой почты

1. В панели администрирования выберите раздел «Входящие E-mail». В меню выберите пункт «Создать учетную запись для обработки возвращаемой почты»
2. Заполните все необходимые поля как это было указано выше в описании настроек групповой учетной записи.
3. При необходимости нажмите на кнопку «Тест настроек» для проверки правильности указанных значений.
4. Для сохранения настроек нажмите на кнопку «Сохранить».

Управление групповыми учетными записями и учетными записями для обработки возвращаемой почты

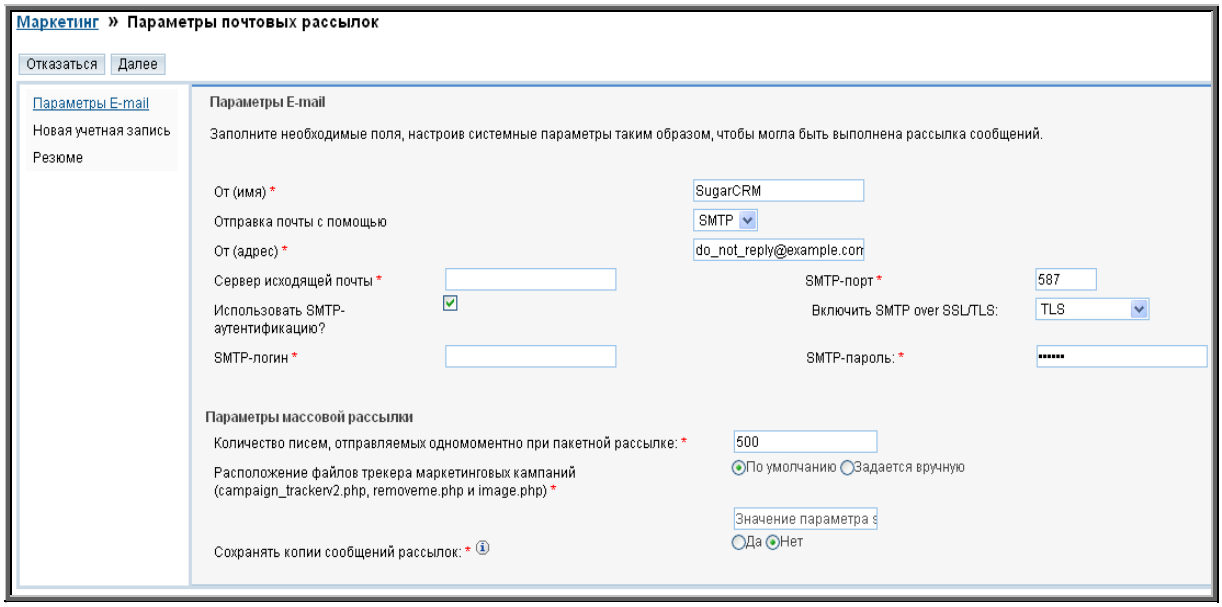
- Для просмотра подробной информации об учетной записи - нажмите на её названии в списке учетных записей.
- Для активации или деактивации нескольких учетных записей – воспользуйтесь панелью массового обновления в нижней части страницы.
- Для редактирования учетной записи воспользуйтесь кнопкой «Править», расположенной в левом верхнем углу Формы просмотра учетной записи.
- Для дублирования информации об учетной записи нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой учетной записи.
- Для удаления учетной записи воспользуйтесь кнопкой «Удалить» в Форме списка или в Форме просмотра учетной записи. Для удаления нескольких учетных записей – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Удалить».

Параметры рассылки E-mail

Основная настройка параметров рассылки производится в модуле «Маркетинг». В панели администрирования вы можете изменить некоторые стандартные значения, а именно: количество писем, отправляемых одномоментно при пакетной рассылке, расположение файлов трекера маркетинговой кампании, а также указать, хотите ли вы сохранять копии сообщений рассылки.

Для настройки параметров почтовых рассылок выполните следующее:

1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Настройка E-mail».



2. В подразделе «Параметры E-mail» заполните следующие поля:

От (имя). Имя отправителя.

Отправка почты с помощью. Выберите почтовый протокол.

От (адрес). Электронный адрес отправителя.

> **Примечание**: Значения вышеуказанных полей отражают стандартные значения, указанные в разделе «Настройка E-mail» панели администрирования. Таким образом, любые изменения в почтовых настройках, выполненные в панели администрирования отразятся и на параметрах почтовых рассылок. Точно так же любые изменения в разделе «Параметры рассылки E-mail» панели администрирования отразятся на подразделе «Параметры массовой рассылки», описанном ниже.

Сервер исходящей почты. Введите имя сервера исходящей почты.

SMTP-порт. Введите порт сервера исходящей почты.

Использовать SMTP-аутентификацию?. При использовании SMTP-аутентификации отметьте данный параметр и заполните следующие два поля:

SMTP-логин. Логин пользователя.

SMTP-пароль. Пароль пользователя.

Включить SMTP over SSL/TLS: При необходимости выберите соответствующий протокол из выпадающего списка.

В подразделе «Параметры массовой рассылки» заполните следующие поля (как было указано выше – эти значения могут быть настроены заранее в панели администрирования):

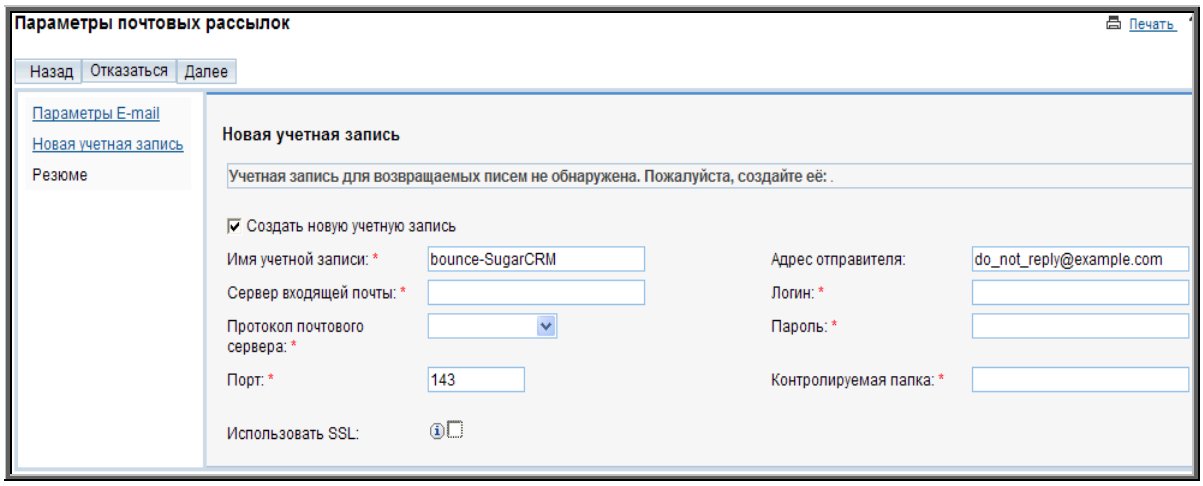
Количество писем, отправляемых одномоментно при пакетной рассылке. Введите максимальное количество писем, отправляемых одномоментно при пакетной рассылке.

Расположение файла трекера маркетинговых кампаний. Для отслеживания активности проводимой маркетинговой кампании, а также для отписки адресатов от рассылок система использует несколько файлов. Если Sugar установлен на сервере, который доступен из интернета – оставьте настройки по умолчанию. Если система установлена на сервере, который расположен за файерволом – выберите параметр «Задаётся вручную» и укажите в поле путь к внешнему веб-серверу. Создайте ссылку index.php (для обработки запросов трех различных типов точек входа: campaign_trackerv2, removeme и image) и расположите её по указанному пути. Данная ссылка должна указывать на оригинальный файл index.php, расположенный в корневой папке Sugar.

Сохранять копии сообщений рассылок. По умолчанию копии сообщений рассылок НЕ сохраняются. Сохраняется только шаблон сообщения и переменные, необходимые для воссоздания сообщений.

Если вы все же решите хранить копии сообщений рассылок, то учтите, что вся информация будет храниться в базе данных системы, что значительно увеличит её объем и снизит производительность. Поэтому не рекомендуется использовать данный параметр без явной необходимости.

3. После заполнения необходимых полей нажмите на кнопку «Далее» для перехода к настройке учетной записи для возвращаемой почты.



4. Для создания учетной записи для возвращаемой почты отметьте параметр «Создать новую учетную запись».

5. Введите необходимую информацию как это описано в разделе 'Настройки групповой учетной записи' на стр. 231 и нажмите на кнопку «Далее». Будет отображена страница с общим перечнем выполненных настроек.

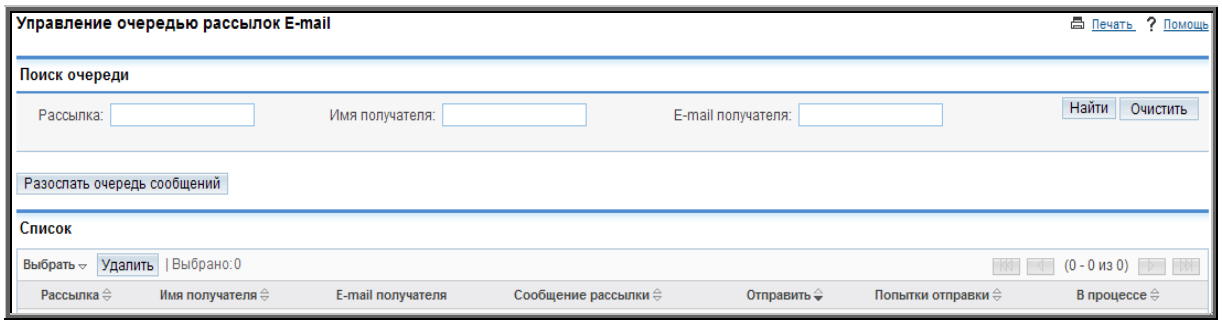
6. Для сохранения настроек и создания учетной записи для возвращаемой почты нажмите на кнопку «Сохранить». Для возврата на основную страницу модуля «Маркетинг» без сохранения указанных настроек нажмите на кнопку «Отказаться».

Для настройки стандартных параметров рассылки E-mail в панели администрирования перейдите к разделу «Параметры рассылки E-mail» и выполните необходимые настройки.

Управление очередью E-mail

Данный раздел используется для просмотра, отправки и удаления почтовых рассылок, находящихся в очереди на отправку. Процесс отправки будет запущен только по прошествии указанной даты/времени начала рассылки. После запуска рассылки в модуле «Маркетинг» можно просматривать статистику выполняемой рассылки, такую как дату отправки рассылки, количество попыток отправки писем и т.д.

Используйте соответствующие задания планировщика как для запуска ночных массовых рассылок писем, так и для проверки почтовых ящиков для возвращаемых писем. За более подробной информацией обратитесь к разделу 'Планировщик' на стр. 205.



Для управление очередью E-mail выполните следующее:

1. Для отправки сообщений выберите в списке соответствующие рассылки и нажмите на кнопку «Разослать очередь сообщений».
2. Для удаления рассылки выберите соответствующую запись в списке и нажмите на кнопку «Удалить».
3. Для поиска рассылки введите либо название искомой рассылки, либо имя, либо электронный адрес получателя и нажмите на кнопку «Найти». Для сброса условий поиска нажмите на кнопку «Очистить».

Инструментарий разработчика

Панель отображает инструменты как для создания новых модулей, так и для работы с уже существующими модулями:

- 'Конструктор модулей' на стр. 239.
- 'Загрузчик модулей' на стр. 245.
- 'Студия' на стр. 247.
- 'Настройка отображения закладок и субпанелей' на стр. 274
- 'Переименование закладок' на стр. 277.
- 'Редактор комбобоксов' на стр. 279.

Для создания новых модулей служит Конструктор модулей, для работы с уже существующими - Студия. Для создания связи между модулями обратитесь к разделу 'Создание связей' на стр. 268.

После создания модуля в Конструкторе вы можете опубликовать его как в текущем экземпляре системы, так и в других экземплярах Sugar,

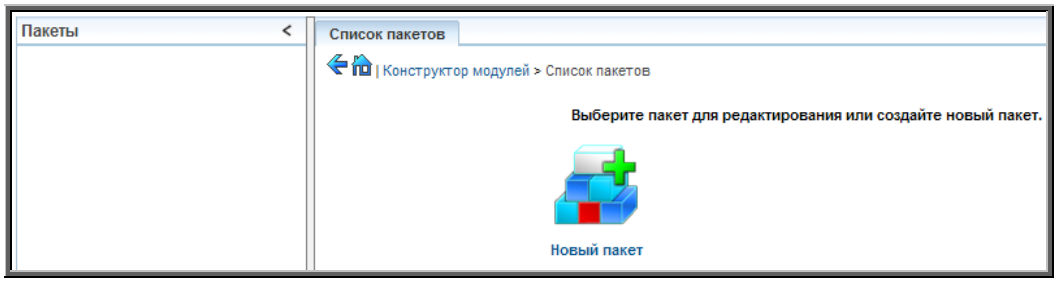
используя Загрузчик модулей. Более подробная информация описана в разделе 'Загрузчик модулей' на стр. 245.

Конструктор модулей

Используйте Конструктор модулей для создания новых модулей системы.

Для создания нового модуля выполните следующее:

1. Создайте пакет, в котором будет размещаться новый модуль. В пакете могут размещаться несколько модулей.



2. Создайте модуль, используя для этого один из содержащихся в системе шаблонов модулей:

Базовый. Шаблон содержит такие поля как ID, Дата создания, ФИО создавшего запись и т.д. Используйте этот шаблон для создания модуля «с нуля».

Компания. Шаблон содержит такие специфические для организаций поля как Название организации, Отрасль, Адрес и т.д. Используйте этот шаблон для создания модуля аналогичного модулю «Контрагенты».

Документ. Шаблон содержит такие специфические для документов поля как Название файла и Тип документа. Используйте этот шаблон для создания модуля аналогичного модулю «Документы».

Описание. Шаблон содержит такие поля как ID, Описание и ФИО создавшего запись. Используйте этот шаблон для создания модулей аналогичным модулям «Обращения» и «Ошибки».

Персона. Шаблон содержит такие специфические для клиентов поля как Приветствие, Должность, ФИО, Адрес, Номер телефона.

Используйте этот шаблон для создания модулей аналогичным модулям «Контакты» и «Предварительные контакты».

Сделка. Шаблон содержит такие специфические для сделки поля как Источник предварительного контакта, Стадия сделки, Вероятность и т.д. Используйте этот шаблон для создания модуля аналогичного модулю «Сделка».

3. При необходимости добавьте новые или переименуйте существующие поля создаваемого модуля.

> **Примечание**: При редактировании существующих в шаблоне полей, вы можете поменять только их названия. Однако, вы можете сохранить копию существующего поля под другим именем и в дальнейшем настроить все необходимые параметры.

4. При необходимости настройте макеты Формы списка, Формы просмотра, Формы редактирования, макеты панелей поиска, субпанелей и разделов.
5. При необходимости создайте связи между новым и существующими модулями. Стандартные модули системы как правило имеют несколько связей с другими модулями, поэтому при создании нового модуля у вас есть возможность создания необходимых связей с существующими модулями системы.
6. Сохраните пакет.

С созданным пакетом вы также можете выполнить следующие действия:

- **Опубликовать**. Даная опция позволяет распространить пакет среди заинтересованных лиц. Система создает zip-архив, который вы можете сохранить и распространить среди заинтересованных лиц. Впоследствии пакет может быть установлен в систему при помощи Загрузчика модулей.

После установки пакета в систему, вы можете при необходимости изменить установленные модули при помощи Студии.

- **Установить**. Даная опция позволяет сразу установить пакет и сделать его доступным всем пользователям системы. После установки пакета в систему, вы можете при необходимости изменить установленные модули при помощи Студии.

Обратите внимание: если вы измените установленный модуль в Студии, а затем опять установите пакет из Конструктора модулей, то следующая информация будет утеряна:

Надписи пользовательских полей будут утеряны и, следовательно, не будут отображаться в макете, не смотря на то, что пользовательские поля и соответствующие данные останутся в базе данных.

Макеты пользовательских модулей будут утеряны и должны быть созданы заново. Если в макеты были добавлены пользовательские поля, то их также придется создать заново.

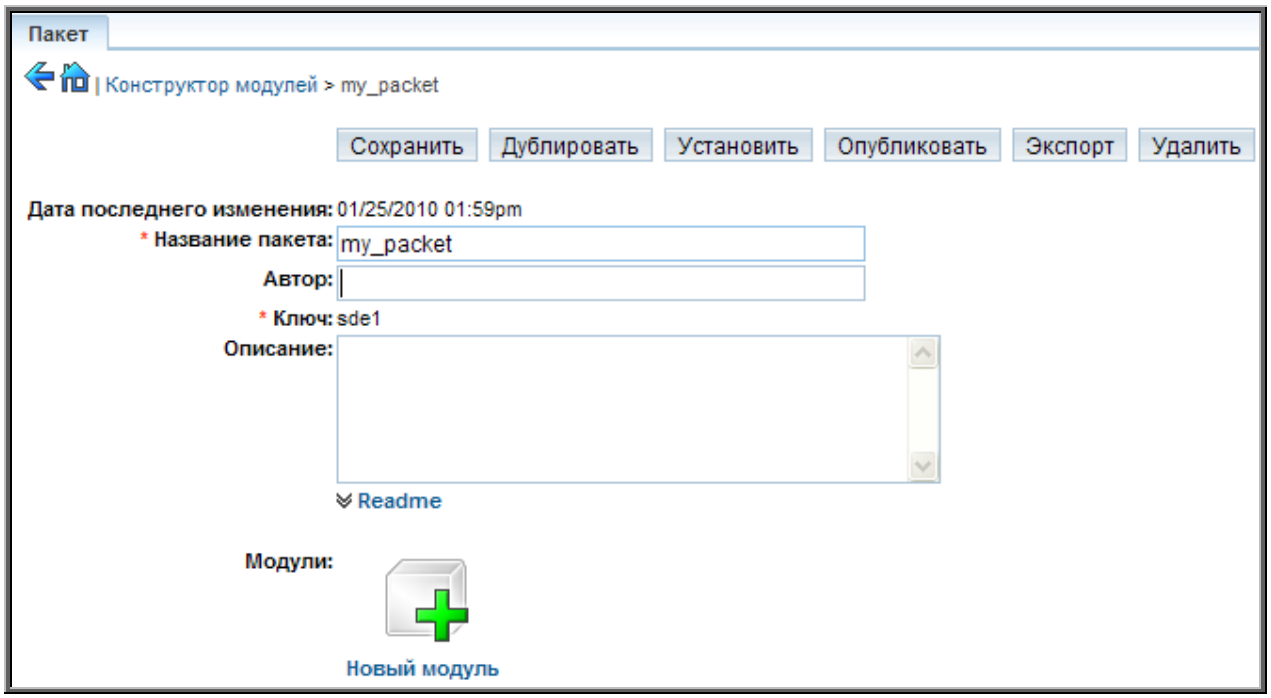
Созданные связи будут утеряны, соответствующие таблицы будут удалены из базы данных.

- **Экспорт**. Даная опция создана для разработчиков. Система создает zip-архив, который вы можете сохранить и распространить среди разработчиков системы. При помощи Загрузчика модулей пакет может быть загружен в систему и при необходимости доработан. Доступ к модулям пакета возможен только через Конструктор модулей, т.о. обычные пользователи системы смогут получить доступ к новым модулям только после установки данного пакета.

Создание пакета

1. В панели администрирования перейдите к разделу «Студия» и нажмите на ссылку «Конструктор модулей».
2. Выберите пункт «Новый пакет»
3. Введите латиницей название и ключ пакета и нажмите на кнопку «Сохранить».

Система обновит страницу, и вам станут доступны следующие кнопки для работы с созданным пакетом: «Сохранить», «Дублировать», «Установить», «Опубликовать», «Экспорт» и «Удалить».



4. Заполните следующие поля:

Автор. Введите ваше имя как имя создателя пакета.

Ключ. Введите уникальный буквенно-цифровой ключ для идентификации модулей с одинаковыми названиями. Система автоматически добавит данный ключ в качестве префикса к названиям всех классов, директорий и таблиц.

Описание. Краткое описание пакета.

5. Нажмите «Сохранить» для сохранения пакета

6. После сохранения пакета возможно создание его копии, для этого нажмите на кнопку «Дублировать». Система сохранит копию текущего пакета, добавив «1» к его названию.
7. Нажмите на кнопку «Опубликовать», если требуется публикация пакета.
8. Нажмите на кнопку «Установить», если требуется установка пакета.
9. Нажмите на кнопку «Экспорт», если требуется сохранить копию исходного кода пакета в виде zip-архива.

Для создания модуля выполните следующее:

Нажмите на значке «Новый модуль» и заполните следующие поля:

Название модуля. Введите техническое название модуля.

Надпись. Введите название, которое будет отображаться на закладке модуля.

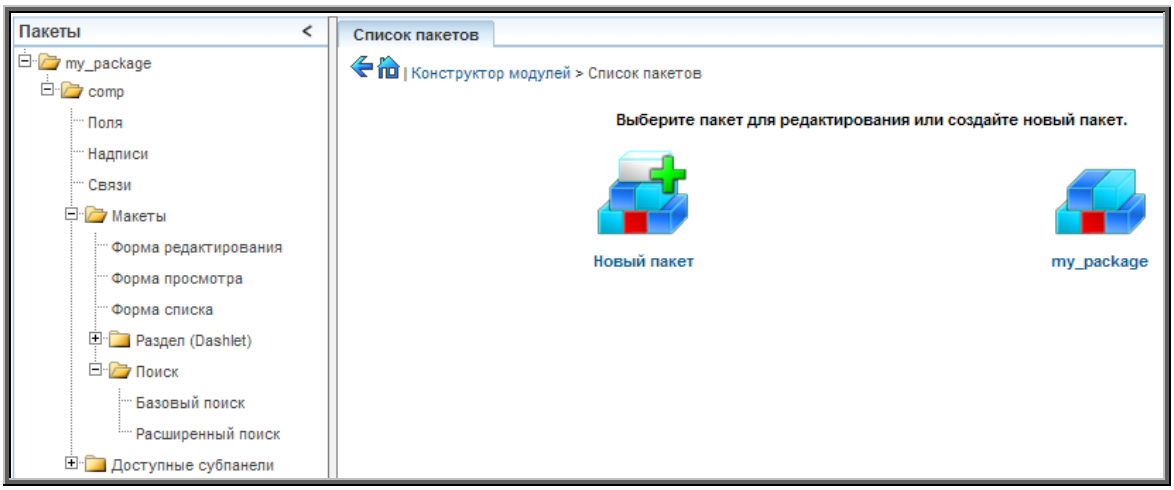
Импортирование. Отметьте данный параметр, если вы хотите разрешить импорт внешних данных в модуль.

Панель закладок. Отображение данного модуля в панели закладок системы. Данный параметр установлен по умолчанию.

Тип. Выберите шаблон модуля.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения модуля и добавления его в текущий пакет.

После этого добавленный в пакет модуль будет доступен в левой части Конструктора модулей в разделе «Пакеты».



Раздел «Пакеты» отображает все доступные пакеты с содержащимися в них модулями. Внутри каждого модуля отображаются все доступные поля, надписи, связи, макеты и субпанели модуля. Нажмите на соответствующем элементе для просмотра подробностей. При необходимости вы можете отредактировать существующие макеты форм, добавить новые поля, создать новые связи между новым и существующими модулями системы.

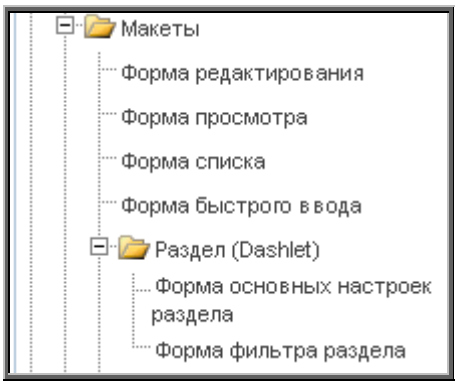
Более подробная информация о настройке макетов форма находится в разделе 'Редактирование макетов' на стр. 258.

Более подробная информация о создании новых полей находится в разделе 'Создание и редактирование полей' на стр. 252.

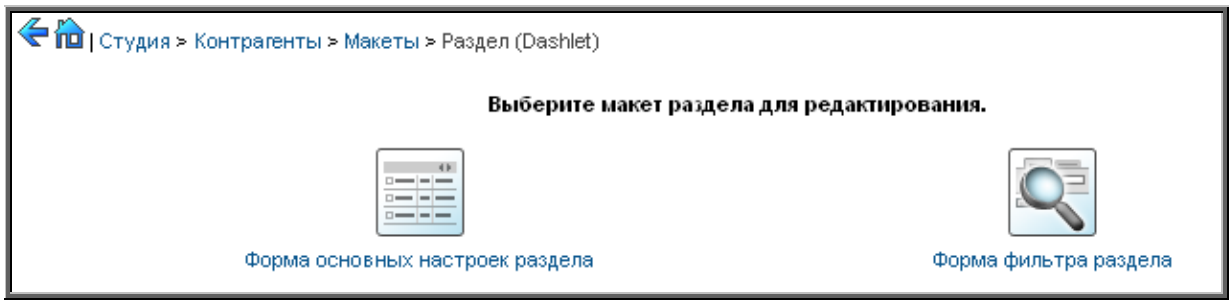
Более подробная информация о создании связей находится в разделе 'Создание связей' на стр. 268.

Для редактирования разделов (Dashlets) выполните следующее:

В левой части Конструктора раскройте соответствующий модуль и перейдите к разделу «Макеты».



Выберите пункт «Раздел (Dashlet)» или нажмите на соответствующий макет в центральной части страницы. Вам будут доступны для редактирования Форма основных настроек и Форма фильтра выбранного раздела.



Для редактирования Формы основных настроек нажмите на пункт «Форма основных настроек раздела» и следуйте шагам, описанным в разделе 'Редактирование Формы списка' на стр. 260.

Для редактирования Формы фильтра нажмите на пункт «Форма фильтра раздела» и следуйте шагам, описанным в разделе ' Редактирование Формы поиска' на стр. 264.

Для установки, публикации или экспорта пакета выполните следующее:

В конструкторе модулей выберите необходимый макет и нажмите на одну из кнопок: «Опубликовать», «Установить» или «Экспорт».

При публикации или экспорте система сохраняет пакет в качестве zip-архива, который в дальнейшем может быть установлен в другую систему. Более подробная информация находится в разделе 'Загрузчик модулей' на стр. 245.

Удаление пакета

При необходимости вы можете удалить пакет. При этом все содержащиеся в пакете файлы также будут удалены. Если вы хотите удалить пакет из системы уже после его публикации – воспользуйтесь Загрузчиком модулей. При удалении пакета вы можете на выбор либо сохранить, либо удалить из базы данных связанные с удаляемым пакетом таблицы.

Перед установкой новой версии аналогичного пакета нет необходимости удалять существующий пакет. Файлы обновленной версии заменят все существующие файлы пакета.

Загрузчик модулей

Используйте Загрузчик модулей для установки, обновления, временного отключения и удаления модулей системы, языковых пакетов и тем.

В Конструкторе модулей вы можете создавать собственные модули, содержащиеся в т.н. пакетах. При установке пакета содержащиеся в нем модули становятся доступны другим пользователям системы. При публикации или экспорте пакета вы фактически сохраняете его в виде zip-архива и в дальнейшем при необходимости можете загружать его в другие копии системы, используя Загрузчик модулей. Более подробная информация о работе с пакетами содержится в разделе 'Конструктор модулей' на стр. 239.

Для установки модуля выполните следующее:

1. В панели администрирования перейдите к разделу «Студия» и нажмите на ссылку «Загрузчик модулей».
2. Если пакет уже установлен, то он отображается в верхней части панели загрузчика и доступен другим пользователям

системы. Вы можете временно отключить или совеем удалить его из системы, нажав на соответствующие кнопки.

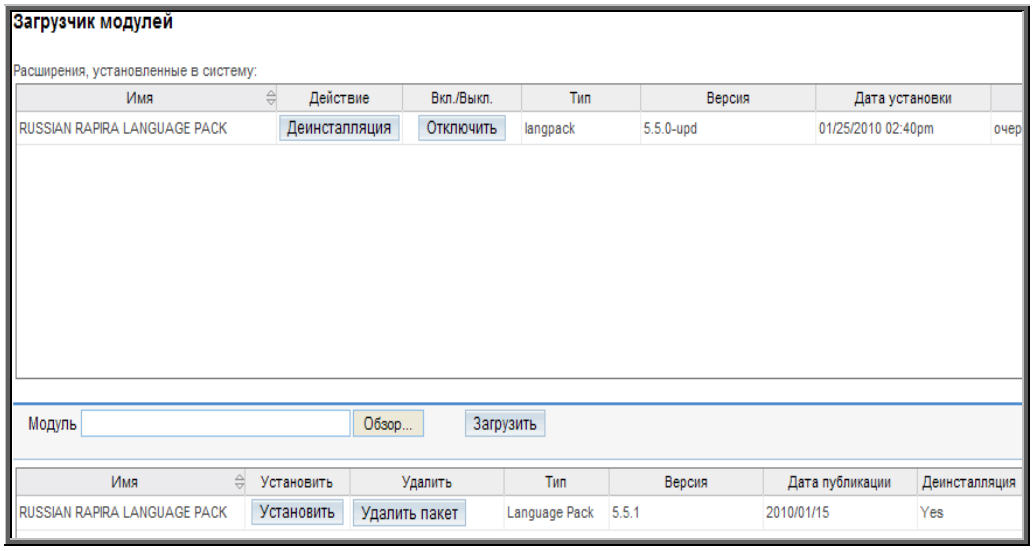
3. Для установки нового модуля в нижней части панели загрузчика нажмите на кнопку «Обзор» и укажите расположение загружаемого zip-архива.

4. В диалоговом окне нажмите на кнопку «Открыть».

Путь к загружаемому архиву отобразится в поле загрузчика.

5. Нажмите на кнопку «Загрузить».

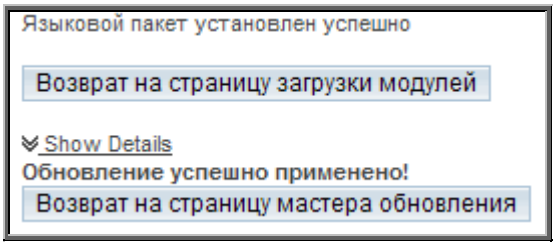
Загруженный модуль отобразится в нижней части панели загрузчика.



6. Нажмите на кнопку «Установить».

7. Если в процессе установки отображается лицензионное соглашение – Нажмите на кнопку «Принять».

При успешной установке появится соответствующее сообщение, например:



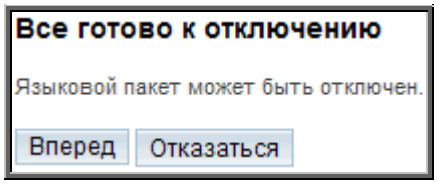
8. Установленный модуль станет доступен пользователям системы.

Включение/отключение установленного модуля

1. Нажмите на кнопку «Отключить», расположенную справа от названия модуля.

2. Если в процессе отключения отображается лицензионное соглашение – Нажмите на кнопку «Принять».

3. Появится соответствующее сообщение, например:



4. Нажмите на кнопку «Возврат на страницу загрузки модулей».

5. Для включения модуля нажмите на кнопку «Включить», расположенную справа от названия модуля.

Деинсталляция модуля

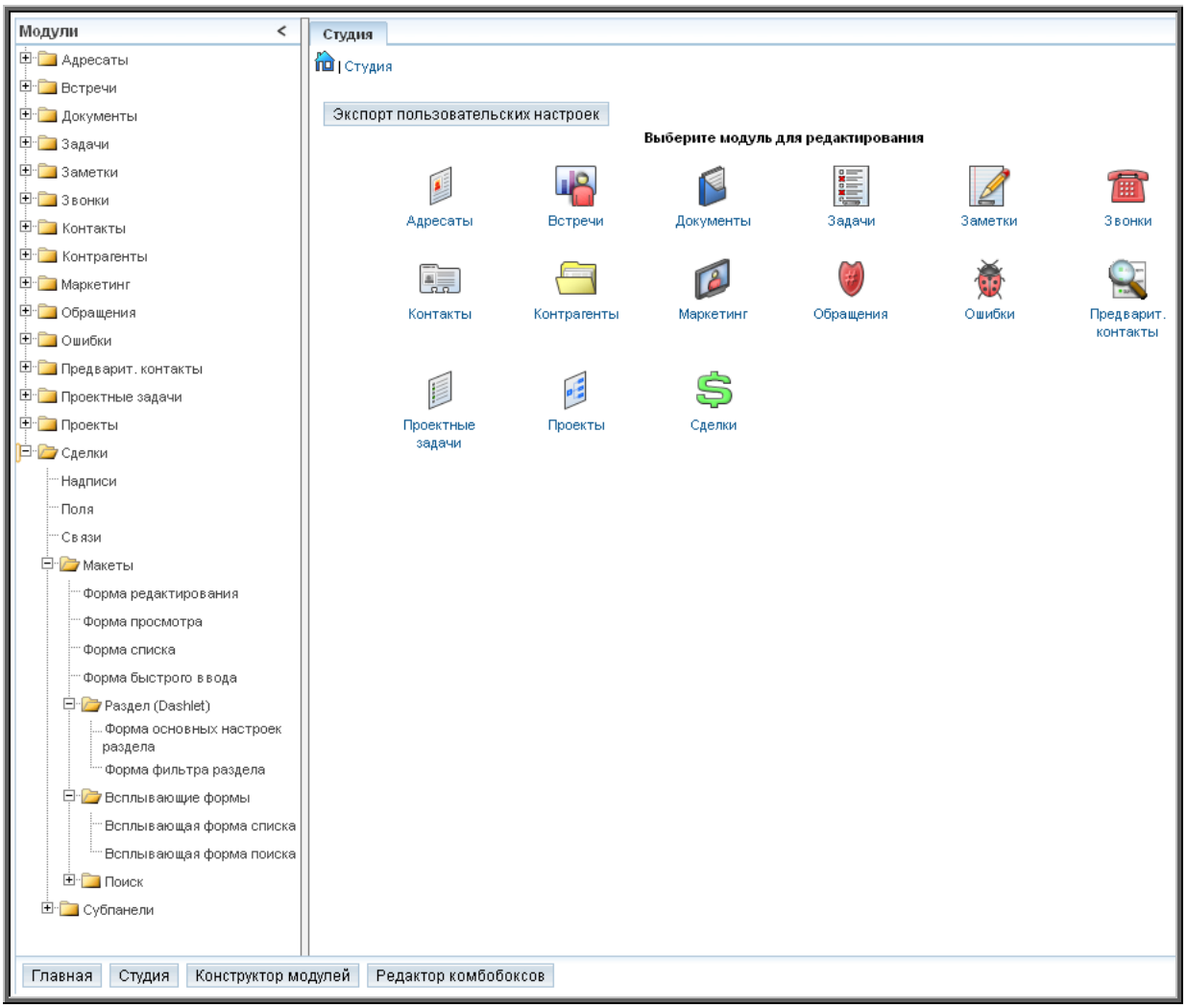
1. Нажмите на кнопку «Деинсталлировать».

2. Система отобразит соответствующее сообщение, в котором также может быть предложено сохранить или удалить из базы данных связанные с модулем таблицы.

3. Нажмите на кнопку «Вперед» для деинсталляции модуля.

Студия

Студия позволяет настраивать существующие модули путем добавления новых и редактирования существующих полей, надписей, макетов форм и связанных субпанелей. После настройки вы можете экспортировать измененные модули и при необходимости загрузить их в другие системы, используя для этой цели Загрузчик модулей.



В левой части основной страницы студии отображаются все установленные в систему модули: и стандартные и пользовательские. Все элементы, принадлежащие тому или иному модулю, располагаются в папке с названием соответствующего модуля в виде иерархической древообразной структуры. Вы можете воспользоваться значком (+) для детального просмотра элементов модуля.

В правой части основной страницы студии отображается та же самая информация, но в виде отдельных значков.

В нижней части основной страницы студии расположены кнопки «Главная», «Студия», «Конструктор модулей» и «Редактор комбобоксов», позволяющие быстро перейти в необходимый раздел Студии.

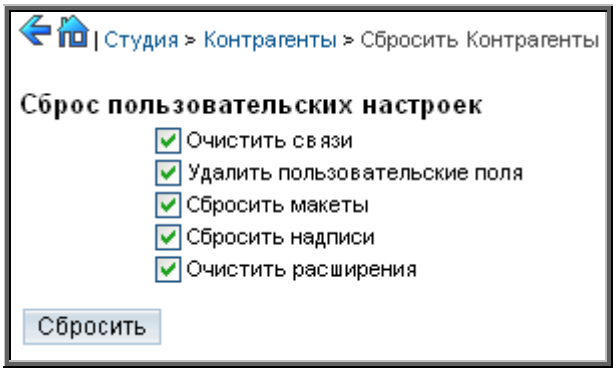
Редактирование модулей

В модуле вы можете добавлять/редактировать поля, и выпадающие списки (комбобоксы), а также изменять существующие надписи. Вы

также можете редактировать макеты форм и настраивать связанные с модулем субпанели. Внесенные в модуль изменения не будут доступны другим пользователям системы до тех пор, пока макеты модуля не будут опубликованы. Опубликованные модули также будут доступны для редактирования в Студии.

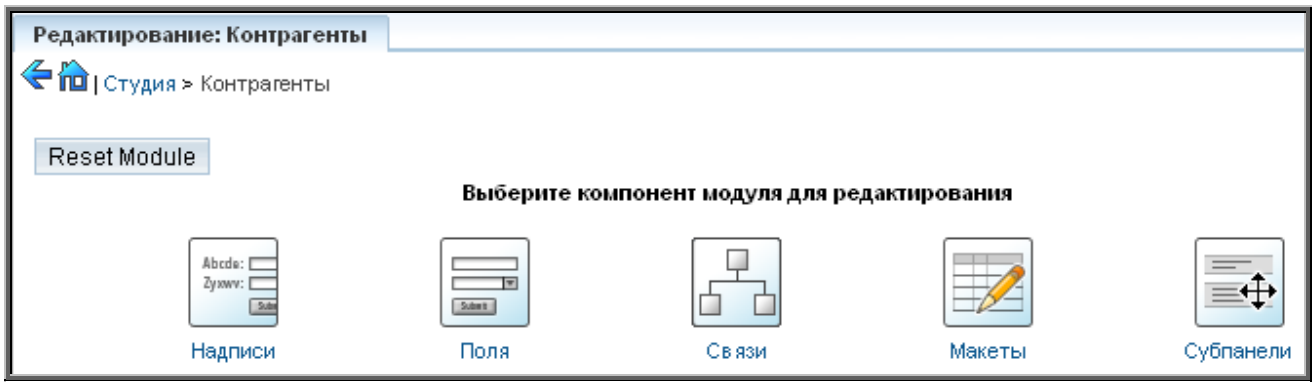
Примечания: Если в макет пользовательского модуля были внесены изменения при помощи Студии (изменены поля или макеты), то часть изменений будет утеряна, если вы повторно установите пакет из Конструктора модулей. Более подробная информация об установке пакета находится в разделе 'Конструктор модулей' на стр. 239.

При необходимости вы можете сбросить те или иные настройки модуля, приведя их к стандартному виду. Для этого воспользуйтесь соответствующей кнопкой в верхней левой части страницы. В процессе сброса настроек у вас будет возможность выбрать необходимые компоненты.



Для редактирования модуля выполните следующее:

1. В студии выберите редактируемый модуль.



На рисунке изображен модуль «Контрагенты».

2. Выберите один из следующих компонентов модуля:

Надписи: Выберите данный компонент для редактирования надписей. За дополнительной информацией обратитесь к разделу "Редактирование надписей' на стр. 250.

Поля: Выберите данный компонент для создания пользовательских и редактирования пользовательских и стандартных полей. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Добавление пользовательских полей' на стр. 252.

Связи: Выберите данный компонент для просмотра существующих и создания новых связей между модулями. После создания связи ее необходимо установить, чтобы она была доступна остальным пользователям. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Создание связей' на стр. 268.

Макеты: Выберите данный компонент для редактирования макетов Форм списка, Форм просмотра, Форм редактирования, Форм быстрого ввода, Форм поиска, а так же Всплывающих форм. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Редактирование макетов' на стр. 258.

Субпанели: Выберите данный компонент для редактирования субпанелей модуля. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Редактирование субпанелей' на стр. 256.

3. После внесения необходимых изменений нажмите на кнопку «Сохранить» или «Сохранить и установить».

Редактирование надписей

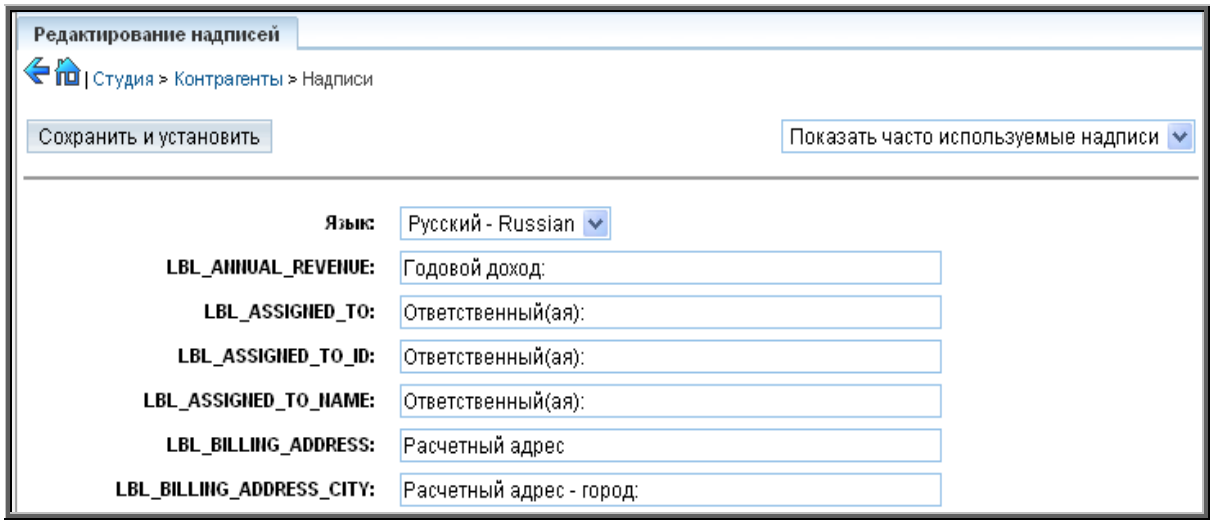
Используя редактор надписей, вы можете изменять надписи полей, кнопок, ссылок, заголовки модулей и всплывающих окон. Вы также

можете менять стандартные подписи полей для всех установленных языковых пакетов. Каждый модуль отображает в редакторе список содержащихся в базе данных полей и соответствующих им надписей пользовательского интерфейса.

Использование редактора надписей вместо редактора макетов при изменении множества надписей значительно сокращает время процесса редактирования.

Для изменения надписи выполните следующее:

1. В необходимом модуле выберите компонент «Надпись».



На странице отобразится список содержащихся в базе данных полей и соответствующих им надписей.

2. Если вы хотите изменить надписи другого установленного языкового пакета – выберите соответствующий язык из выпадающего списка, расположенного в верхней части страницы редактора надписей.
3. Перейдите к необходимой надписи и введите новое значение.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
5. Для быстрого перехода к другому компоненту Студии вы можете воспользоваться цепочкой навигации, расположенной непосредственно над кнопкой «Сохранить и установить».

Создание и редактирование полей

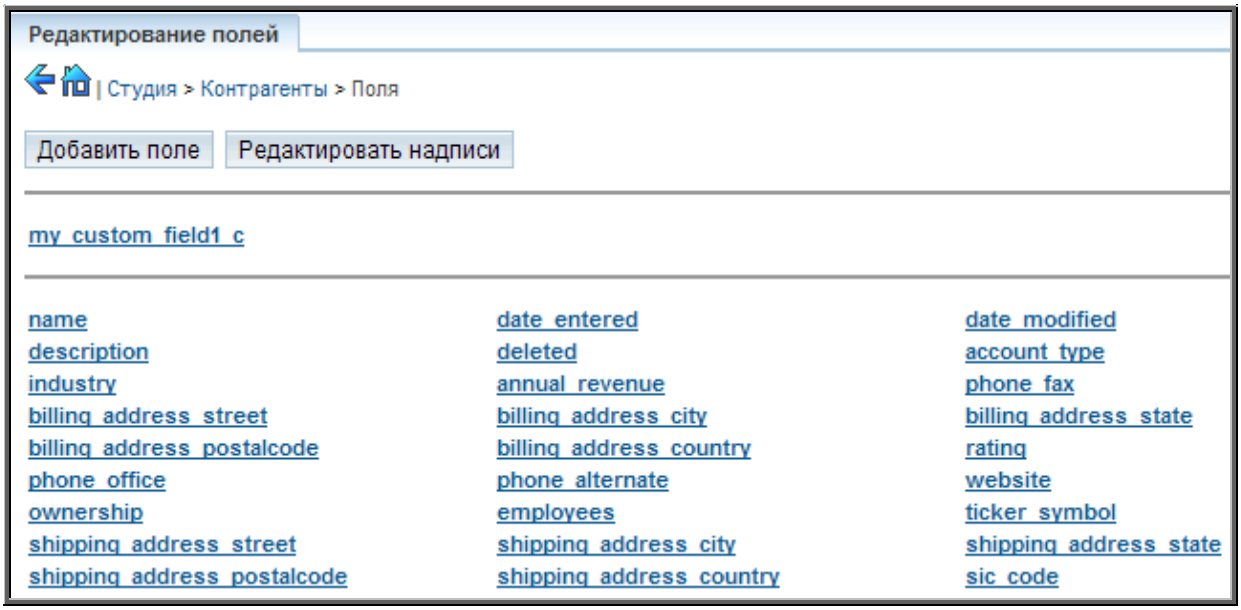
В любой модуль системы может быть добавлено новое пользовательское поле. При добавлении пользовательских полей, система добавляет поле в соответствующие таблицы базы данных, где также хранит генерируемые метаданные. Созданные поля вы можете добавлять в желаемые макеты форм, например в Формы просмотра или Формы редактирования.

При создании пользовательских модулей вы можете воспользоваться Конструктором модулей для создания новых полей. После установки пользовательского модуля в систему используйте Студию для редактирования полей модуля. В процессе редактирования вы можете изменить большинство параметров как пользовательских, так и стандартных полей.

Примечание: После создания нового поля вы не можете изменить его название или тип.

Добавление пользовательских полей

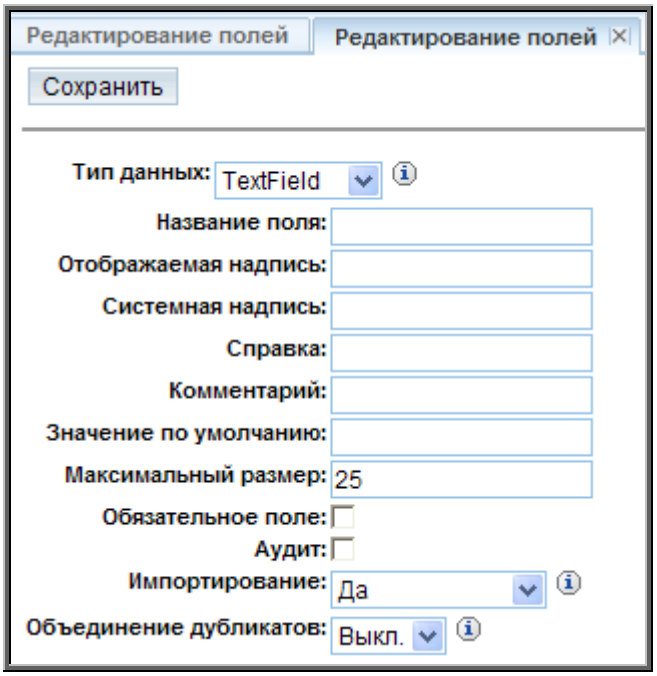
1. В необходимом модуле выберите компонент «Поля».



На странице отобразится список как стандартный так и пользовательских полей.

2. Нажмите на кнопку «Добавить поле».

В редакторе полей отобразится форма создания нового поля:



Информация, которую вам необходимо ввести в форму, зависит от типа данных создаваемого поля.

3. В редакторе полей укажите следующую информацию:

Тип данных. Из выпадающего списка выберите один из следующих типов данных:

- **Text Field**. Поле содержит текстовые данные, например - фамилию.
- **Address**. Поле содержит адресные данные – Название страны, города, улицы, № дома и т.д.
- **Checkbox**. Поле представляет собой флаг и может быть использовано для представления двух вариантов взаимоисключающей информации, например – Да/Нет, Есть/Нет, Вкл/Выкл. и т.д.
- **Currency**. Поле содержит сумму в указанной валюте. При создании данного поля система автоматически добавляет в Инструментарий макетов модуля выпадающее поле «Валюта», содержащее список доступных в системе валют.
- **Date**. Поле содержит дату.
- **DateTime**. Поле содержит дату (указанную вручную или при помощи всплывающего календаря) и время.
- **DropDown**. Поле содержит выпадающий список (комбобокс). Более подробная информация о комбобоксах содержится в разделе 'Редактор комбобоксов' на стр. 279.
- **Decimal**. Поле содержит число с указанным количеством знаков после запятой. Система сохраняет точное представление числа в базе данных. Например, значение 1,23 хранится как 1,23.
- **Float.** Поле содержит число с указанным количеством знаков после запятой. Система сохраняет приблизительное представление числа в базе данных. Например, значение 1.23

может храниться как 1,2345670000. Поскольку использование типа «Float» вместо «Decimal» повышает производительность системы, то рекомендуется использовать именно его, если особая точность не требуется.

- **HTML**. Поле содержит форматированный HTML-текст.
- **IFrame**. Поле содержит фрейм. Более подробная информация о фреймах содержится в разделе 'Добавление гиперссылок и фреймов ' на стр. 266.
- **Integer**. Поле содержит целое положительное или отрицательное число. Вы можете указать диапазон допустимых значений.
- **MultiSelect**. Поле содержит список значений. При работе с полем пользователь может выбрать сразу несколько значений из списка.
- **Flex Relate**. Поле содержит выпадающий список, содержащий перечень модулей системы. Поле используется для связи текущей записи с записью другого, заранее неизвестного модуля. Данный тип поля может существовать в модуле только в единственном экземпляре, поэтому этот тип данных будет отсутствовать в списке, если подобное поле уже существует в модуле.
- **Phone**. Поле содержит телефонный номер.
- **Radio**. Поле представляет собой переключатель (радиокнопку) и может быть использовано для выбора одного значения из нескольких, поэтому используется как правило в составе группы переключателей.
- **Relate**. Поле используется для связи текущей записи с записью указанного в Студии модуля. Модуль может содержать несколько полей подобного типа. Данное поле может быть использовано для связи текущей записи с тем или иным пользователем системы; таким образом, при необходимости любой записи в системе может быть назначен свой ответственный.

> **Примечание:** Поля данного типа никак не связаны с существующими пользовательскими связями. Изменения данных полей не влияют на существующие связи и наоборот.

- **Text Area**. Поле содержит многострочный текст.
- **URL**. Поле содержит гиперссылку. Более подробная информация о гиперссылках содержится в разделе 'Добавление гиперссылок и фреймов ' на стр. 266.

В зависимости от выбранного типа данных вы можете указать некоторые из следующих параметров:

- **Название поля**. Название поля, сохраняемое в базе данных. Не должно содержать пробелов и специальных символов.
- **Отображаемая надпись**. Система заполняет данное поле автоматически, используя указанное название поля как отображаемую надпись, которая видна пользователям при работе с

системой. При необходимости вы можете ***в любой момент*** поменять это значение.

- **Системная надпись**. Используется для обращения к полю внутри системы, также отображается слева от поля при редактировании надписей. Система заполняет данное поле автоматически, на основе указанного названия поля, добавив к нему префикс «LBL_». При необходимости вы можете поменять это значение на этапе ***создания*** поля.
- **Справка**. Введите описание поля. Этот текст отображается в виде подсказки при наведении курсора на поле в Форме редактирования записи.
- **Комментарий**. При необходимости введите комментарий к полю.
- **Значение по умолчанию**. При необходимости укажите стандартное значение поля.
- **HTML.** Параметр отображается при выборе типа «HTML». В поле вводится форматированный текст, сохраняемый в базе как HTML-код.
- **Максимальный размер**. Параметр отображается при создании текстовых типов полей. Задает максимальное количество символов, вводимых в поле.
- **Массовое обновление**. Параметр отображается при выборе типов «DropDown» или «Date». Добавляет создаваемое поле в раздел массового обновления Формы списка.
- **Поиск в диапазоне значений.** Параметр отображается при выборе типов «Date», «DateTime», «Integer», «Currency», «Decimal» и «Float». Добавляет возможность поиска записей, используя диапазон дат и/или диапазон цифровых значений.
- **Комбобокс**. Параметр отображается при выборе типов «DropDown», «MultiSelect» или «Radio» и используется при создании списков, выпадающих списков и переключателей. Более подробная информация о создании комбобоксов содержится в разделе 'Создание комбобокса' на стр. 280.
- **Минимальное значение**. Параметр отображается при выборе типа «Integer». Задает минимально допустимое значение числа.
- **Максимальное значение**. Параметр отображается при выборе типа «Integer». Задает максимально допустимое значение числа.
- **Открыть ссылку на.** Параметр отображается при выборе типа «URL» и позволяет открывать ссылку на текущей или на новой странице/закладке браузера.
- **Точность**. Параметр отображается при выборе типа «Decimal» В поле необходимо ввести количество символов в дробной части числа.
- **Обязательное поле**. Отметьте данный параметр, если поле является обязательным для заполнения.
- **Аудит**. Отметьте данный параметр, если хотите отслеживать изменения значений данного поля и видеть перечень внесенных изменений при просмотре журнала изменений записи.
- **Импортирование**. Из выпадающего списка выберите одно из следующих значений:

Да – разрешить пользователям импортировать значения в данное поле.

Нет – запретить пользователям импортировать значения в данное поле.

Обязательное - при импортировании значение не может быть пустым.

- **Объединение дубликатов**. Параметр позволяет настраивать объединение дублирующихся записей из Формы просмотра записи. Из выпадающего списка выберите одно из следующих значений:

  Включено: Поле появится в списке полей при объединении дубликатов, но НЕ будет доступно для использования в условии фильтра при поиске дубликатов.

  Выключено: Поле НЕ появится в списке полей при объединении дубликатов и НЕ будет доступно для использования в условии фильтра при поиске дубликатов.

4. Для создания поля нажмите на кнопку «Сохранить».

Созданное поле появится в отдельном разделе над стандартными полями. Система автоматически добавляет к названию поля суффикс «_c» для обозначения принадлежности поля к типу пользовательских (custom) полей. Теперь поле может быть добавлено в тот или иной макет модуля.

Управление полями

- Для получения копии текущего поля нажмите на кнопку «Клонировать», введите название нового поля и нажмите на кнопку «Сохранить».
- Для удаления поля нажмите на кнопку «Удалить». Вы также должны удалить данное поле изо всех макетов модуля, куда оно было добавлено.

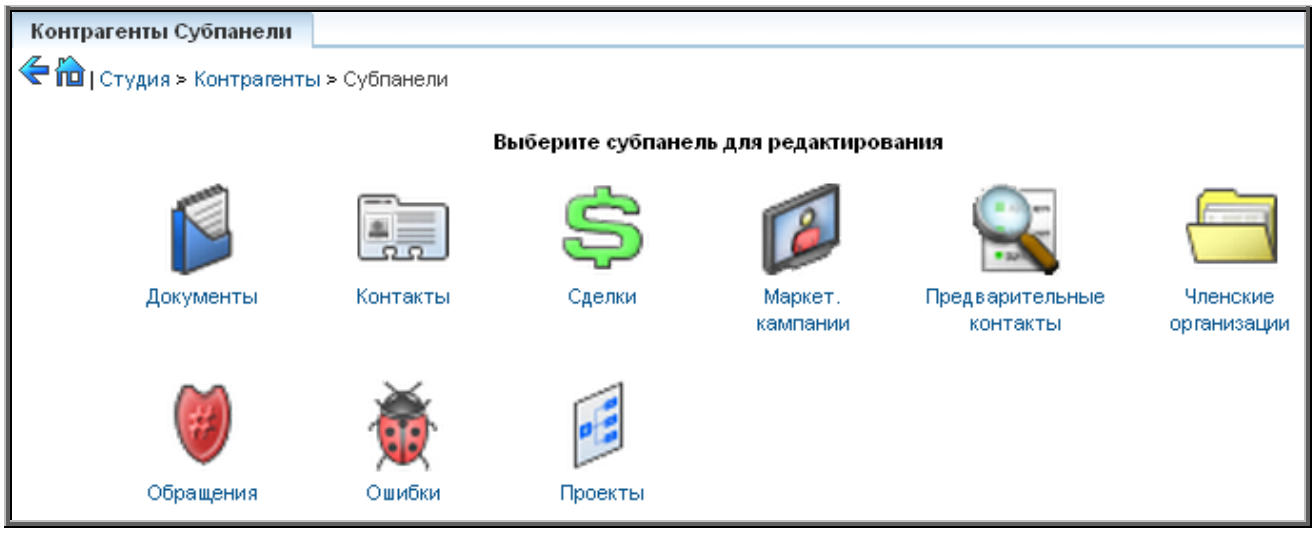
Редактирование субпанелей

В нижней части Формы просмотра любой записи отображаются субпанели, в которых представлены записи других модулей, связанные с текущей записью. Вы можете добавлять или убирать поля из существующих субпанелей в зависимости от того, какая

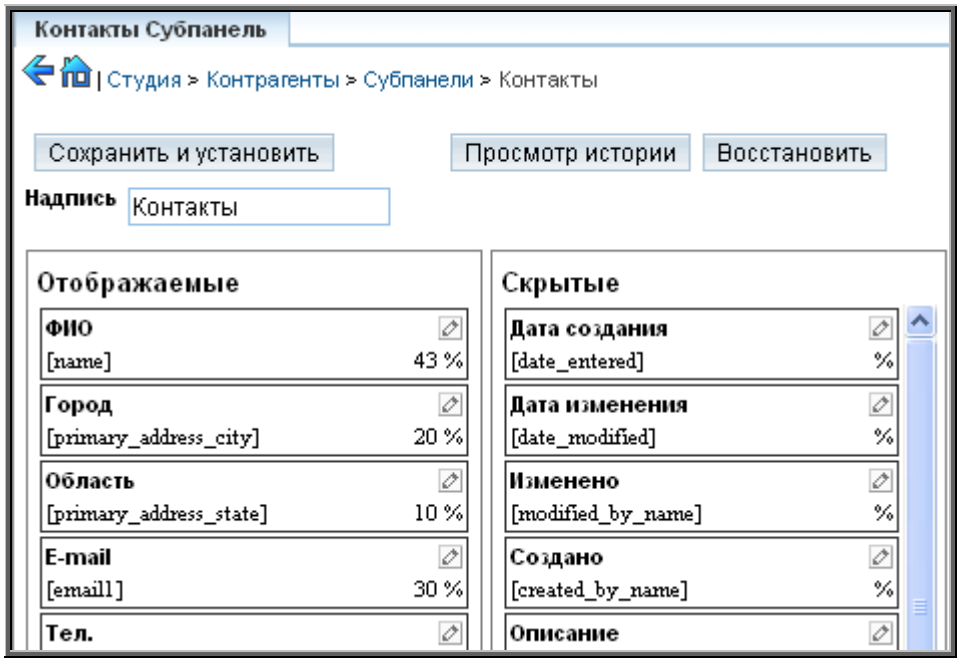
информация должна быть доступна пользователям. Вы так же можете менять названия субпанелей.

Для редактирования субпанели выполните следующее:

1. В необходимом модуле выберите компонент «Субпанели».
2. На странице отобразится список доступных субпанелей модуля. Выберите необходимую субпанель.



На странице отобразится список видимых пользователю (отображаемых) полей, а так же список дополнительных (скрытых) полей субпанели.



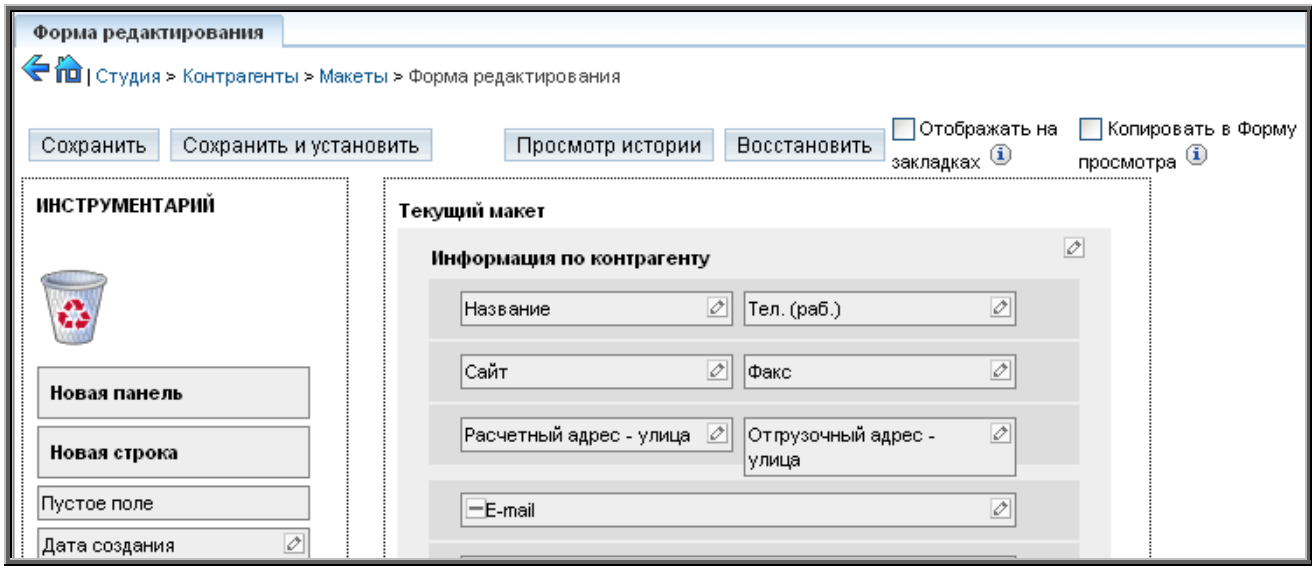
3. Для переименования субпанели введите новое значение в поле «Надпись».
4. Для добавления скрытого поля в субпанель переместите эго мышкой в нужное место первой колонки.
5. Для удаления поля из субпанели переместите его из первой колонки в любое место второй колонки.
6. Для сохранения изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
7. Для восстановления стандартного вида макета воспользуйтесь кнопкой «Восстановление стандартного макета».

Примечание: Восстановление стандартного макета не восстанавливает стандартные названия субанелей.

8. Для просмотра внесенных изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе 'Просмотр/отмена изменений в макете' на стр. 264.

Редактирование макетов

Вы можете редактировать макеты модулей системы: удалять поля с макета, добавлять новые (предварительно созданные) поля, менять расположение полей в макете, редактировать надписи, менять порядок перехода по полям при использовании клавиши «TAB».



В верхней части любой страницы Студии отображается цепочка навигации, позволяющая быстро перейти к определённому разделу Студии.

Слева от макета расположен раздел «Инструментарий», содержащий:

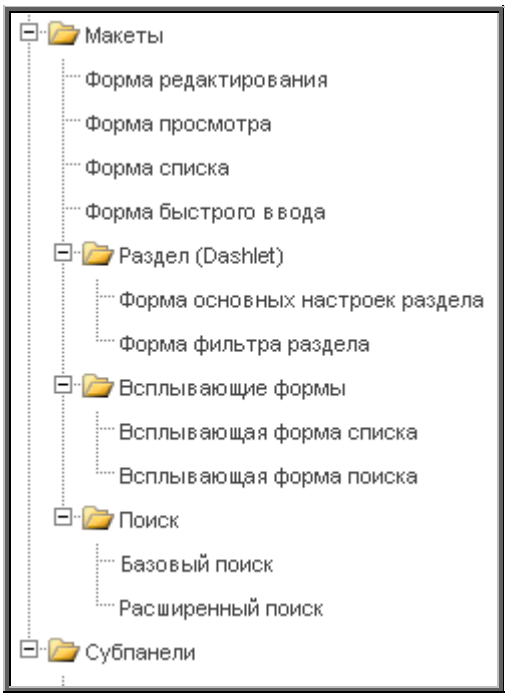
- **Поля;** в списке содержатся все доступные в модуле, но не содержащиеся на данный момент в макете поля.

- **Панели**; при необходимости вы можете добавить в макет новую панель; при размещении полей на отдельной панели они будут визуально отделены от остальных полей макета. Например, в макете формы «Контрагент» все поля по умолчанию сгруппированы на трёх панелях: «Информация по контрагенту», «Дополнительная информация» и «Разное».
- **Строки**; добавляются на панели и фактически резервируют места в макете, на которые в дальнейшем могут быть перемещены необходимые поля.

Для редактирования в Студии доступны следующие макеты следующих форм:

- Форма списка – у модулей и у всплывающих форм
- Форма просмотра
- Форма редактирования
- Субпанели
- Форма поиска – у модулей и у всплывающих форм
- Форма быстрого ввода
- Форма основных настроек – у разделов (дашлетов)
- Форма фильтра – у разделов (дашлетов)

Для быстрого перехода к необходимой форме вы можете выбрать необходимый элемент в левой части Студии.



При работе с макетом Формы списка на странице отображаются три колонки. Первая колонка содержит отображаемые поля, вторая колонка

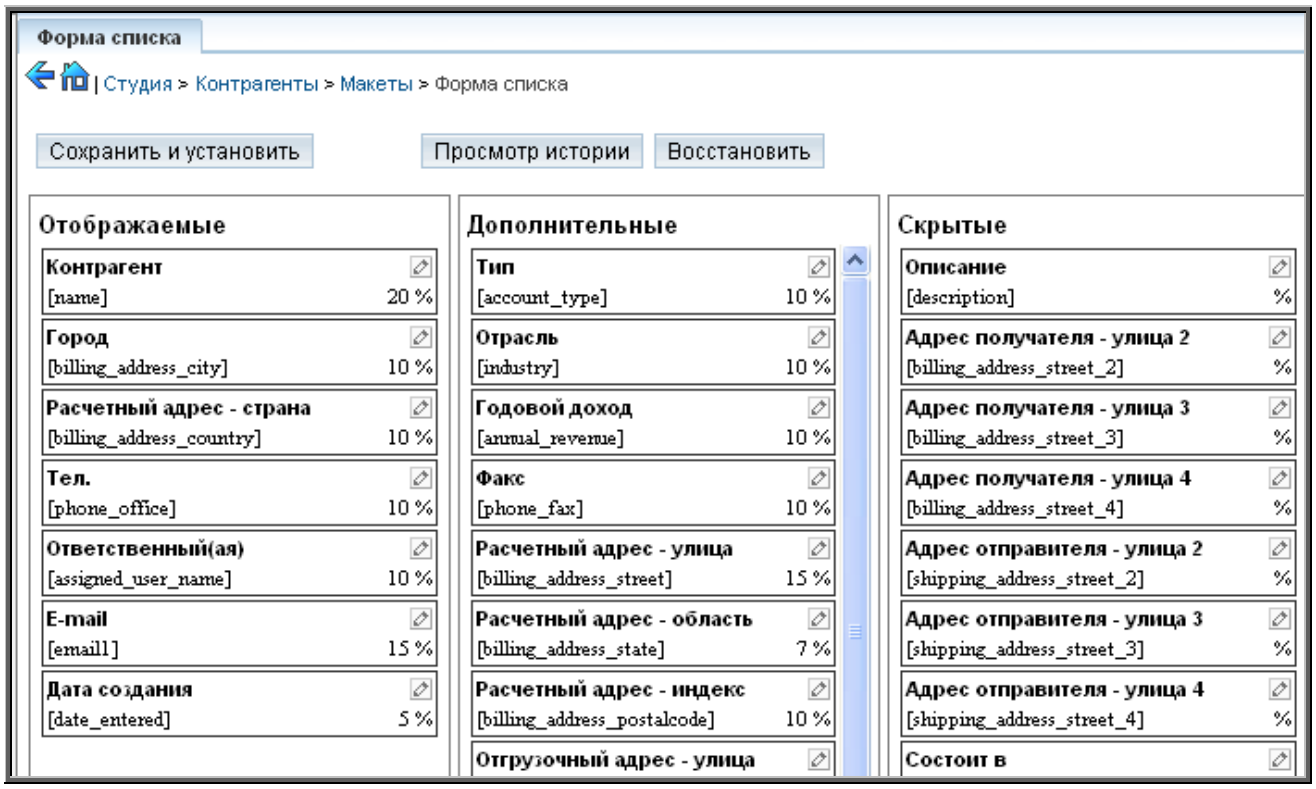
доступна не для всех макетов и содержит дополнительные поля, которые пользователь может выбрать для создания собственного макета, третья колонка содержит поля, доступные только администратору, их он может добавлять в первую и вторую колонки по своему усмотрению.

При работе с макетами Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода в макете отображаются несколько панелей, каждая из которых содержит определенный набор полей, которые вы можете перемещать в различные места макета по своему усмотрению.

В макетах Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода возможно изменить порядок перехода по полям при использовании клавиши «TAB». Для этого воспользуйтесь значком , расположенным в правом верхнем углу каждого поля.

Редактирование Формы списка и Формы основных настроек раздела (дашлета)

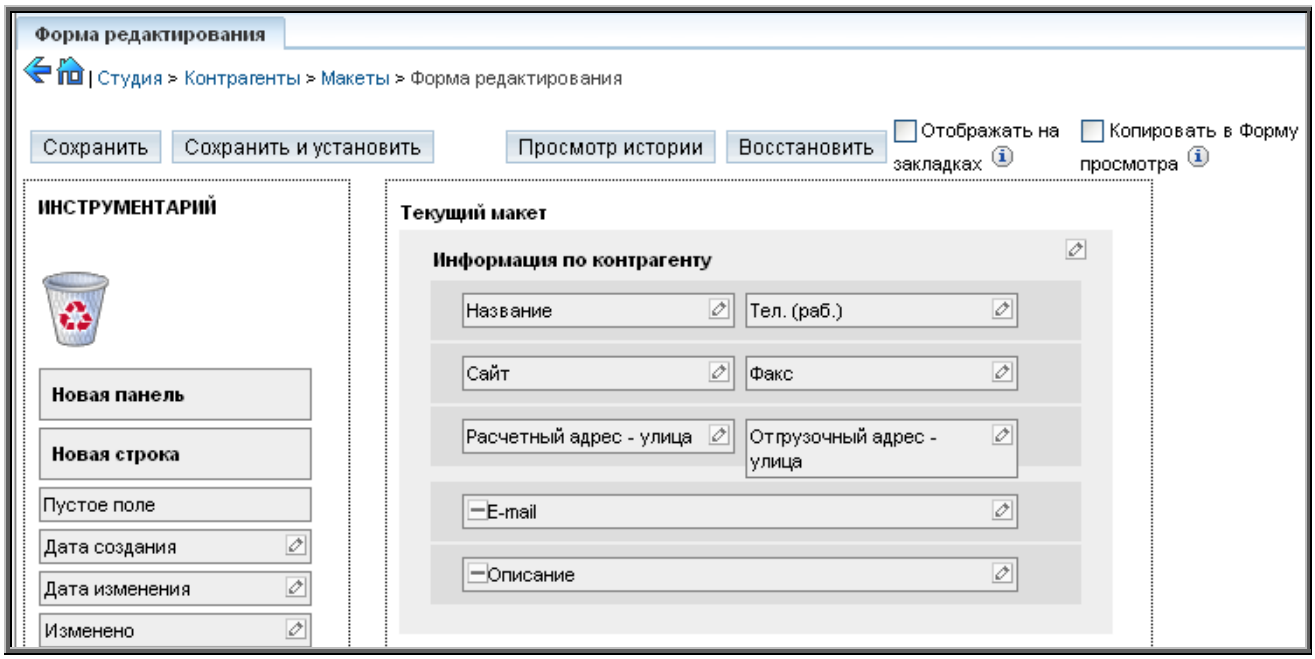
1. В макетах выберите необходимый компонент: «Форма списка», «Форма основных настроек раздела», либо «Всплывающая форма списка». Первая колонка содержит поля, доступные пользователям системы; вторая колонка доступна только в Форме списка и в Форме основных настроек раздела и содержит дополнительные поля, которые пользователь может выбрать для создания собственного макета формы при использовании Расширенного поиска; третья колонка содержит поля, доступные только администратору и не доступны пользователям при настройке Расширенного поиска или Всплывающих форм.



2. Для добавления полей в макет переместите их мышкой из второй или третьей колонки в необходимую позицию первой колонки.
3. Для скрытия полей из макета переместите необходимые поля из первой колонки во вторую колонку. При этом скрытые поля будут доступны пользователям при работе с Расширенным поиском модуля.
4. Для удаления полей из макета переместите необходимые поля из первой и второй колонок в третью колонку.
5. Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
6. Для просмотра внесенных изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе 'Просмотр/отмена изменений в макете' на стр. 264.
7. Для восстановления стандартного вида макета нажмите на кнопку «Восстановление стандартного макета».

Редактирование Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода

1. В Студии укажите необходимый модуль.
2. Перейдите к компоненту «Макеты».
3. В макете выберите необходимую форму.



- Для добавления пустого поля в макет или для замены полей макета пустым полем – переместите элемент «Пустое поле» из инструментария в желаемую позицию макета. Впоследствии на место пустого поля может быть добавлено поле из списка Инструментария.

  Примечание: Если в Форме редактирования предварительного контакта заполняются поля «Имя» и «Фамилия», то эти данные в Форме просмотра будут объединены в общем поле «ФИО».

- Для удаления поля из макета формы переместите его мышью на значок с изображением корзины. При этом удаленное из макета поле будет доступно в списке полей Инструментария.
- Для замены поля макета полем из инструментария - перетащите поле из списка инструментария на позицию поля в макете. Заменённое поле макета появится в списке полей Инструментария.
- Для добавления панели (уже содержащей пару пустых полей) или строки (также уже содержащей пару пустых полей) – переместите их из Инструментария в желаемое место макета.
- Для изменения меток полей и панелей воспользуйтесь значком , расположенным в правом верхнем углу каждого поля/панели. После внесения изменений нажмите на кнопку «Сохранить».
- Вы можете перемещать поле макета на позицию другого поля. После этого позиции обеих полей поменяются местами.
- Для изменения порядка перемещения по полям при использовании клавиши «TAB» воспользуйтесь значком , расположенным в правом верхнем углу каждого поля. Порядок

перехода должен быть представлен числами 1,2,3.. и т.д. После внесения изменений нажмите на кнопку «Сохранить».

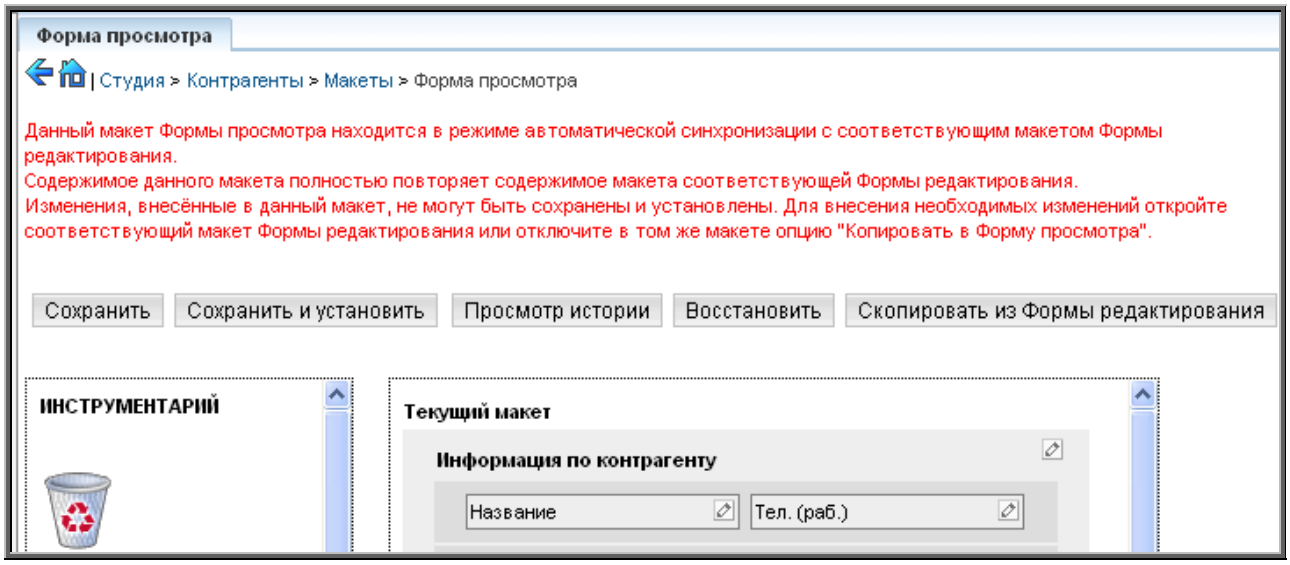
- Для отображения подразделов формы не на общей странице, а на отдельных закладках, отметьте опцию «Отображать на отдельных закладках».

4. Для сохранения изменений в макете нажмите на кнопку «Сохранить».
5. Для того, чтобы внесенные изменения стали доступны всем пользователям системы, нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
6. Для просмотра внесенных изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе 'Просмотр/отмена изменений в макете' на стр. 264.
7. Для восстановления стандартного вида макета нажмите на кнопку «Восстановление стандартного макета».

Синхронизация макетов Формы Просмотра и Формы Редактирования

При включении данной опции отпадает необходимость дважды вносить аналогичные изменения в Форму просмотра и в Форму редактирования макета: все изменения, выполненные в Форме редактирования макета, будут автоматически отображаться в Форме просмотра соответствующего макета. Для включения режима синхронизации отметьте опцию «Копировать в Форму просмотра» в верхней части Формы редактирования и нажмите на кнопку «Сохранить».

В данном режиме никакие изменения Формы просмотра не могут быть сохранены, а в верхней части страницы будет отображено соответствующее предупреждение.

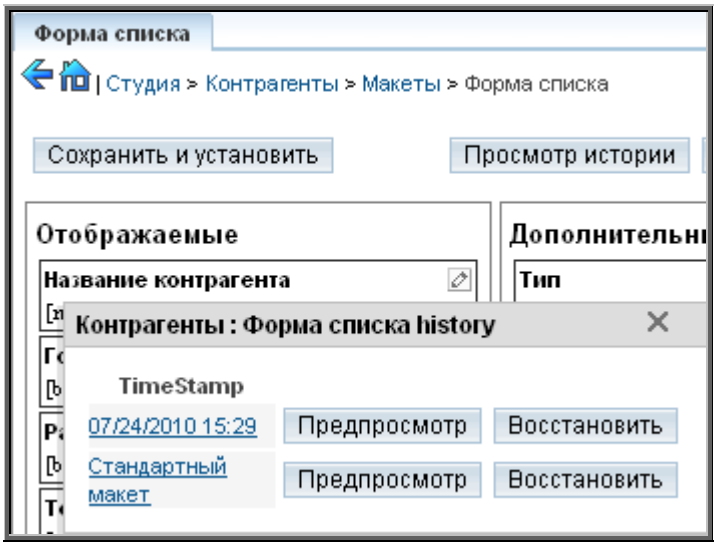


Редактирование Формы поиска и Формы фильтра

1. В Студии укажите необходимый модуль и перейдите к компоненту «Макеты».
2. Выберите необходимый компонент: форму Базового поиска, форму Расширенного поиска, Форму фильтра раздела (дашлета) или Всплывающую форму поиска.
3. На экране появятся две колонки. Первая колонка содержит поля, доступные в формах поиска/фильтра, вторая колонка содержит поля, доступные только в панели администрирования.
4. Для удаления полей из макета переместите необходимые поля из первой колонки во вторую колонку.
5. Для добавления полей в макет переместите их мышкой из второй или третьей колонки в необходимую позицию первой колонки.
6. Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
7. Для восстановления стандартного вида макета нажмите на кнопку «Восстановление стандартного макета».

Просмотр/отмена изменений в макете

1. Нажмите на кнопку «Просмотр истории» для просмотра списка внесенных в макет изменений. Данная функция доступна в макетах модуля.



2. Для просмотра изменений, выполненных в определенное время, нажмите на кнопку «Предпросмотр».

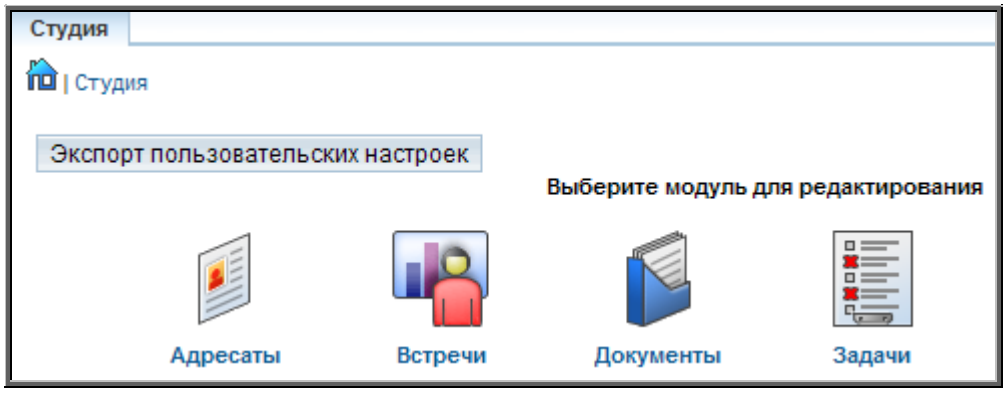
   Нажмите на кнопку «Восстановить» или на ссылку с указанием даты/времени для восстановления предыдущего вида макета.

Экспорт пользовательских настроек

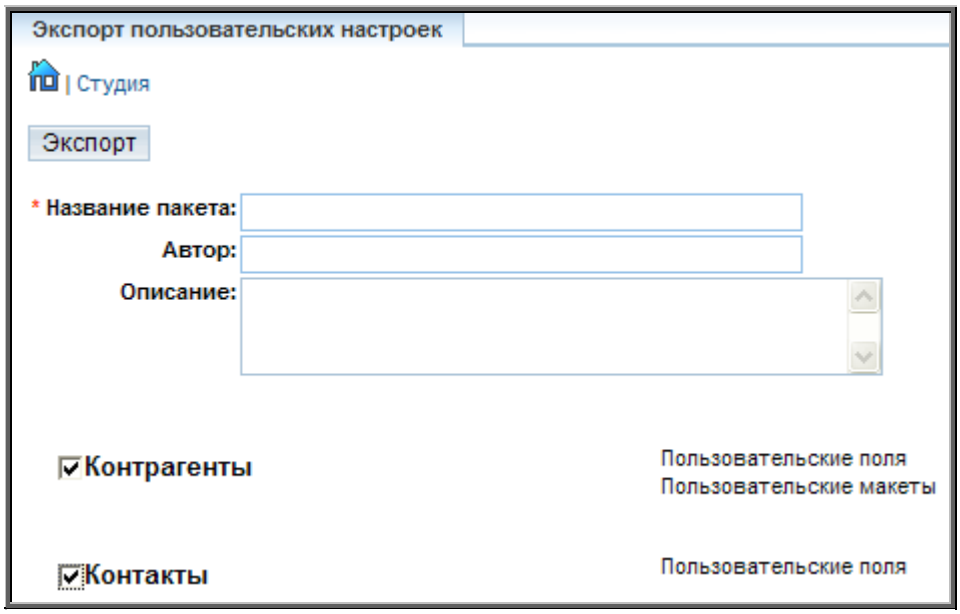
Вы можете экспортировать настройки, сделанные в одной копии системы, в другой экземпляр Sugar. Для этого настройки необходимо сохранить в качестве zip-архива, а затем установить в другую копию Sugar при помощи Загрузчика модулей.

Для экспорта пользовательских настроек выполните следующее:

1. На основной странице Студии нажмите на кнопку «Экспорт пользовательских настроек».



На экране отобразится страница экспорта. На рисунке ниже экспортируются модуль «Контакты», содержащий новые поля и модуль «Контрагенты», содержащий как новые поля, так и измененные макеты модуля.



2. Заполните следующие поля:

   Название пакета. Введите название публикуемого пакета. Пакет будет содержать все выбранные модули.

   Автор. Введите ФИО разработчика пакета.

   Описание. Введите краткое описание пакета.

3. Отметьте модули, которые вы хотите экспортировать.

4. Нажмите на кнопку «Экспорт».

Будет создан zip-архив, после чего вам будет предложено сохранить или открыть файл.

5. Сохраните предлагаемый файл.

Теперь вы можете загрузить файл в другую копию Sugar, используя Загрузчик модулей. Более подробная информация находится в разделе 'Загрузчик модулей' на стр. 245.

Добавление гиперссылок и фреймов

Поля типа URL (гиперссылка) позволяют хранить в системе ссылки на локальные или внешние веб-ресурсы. Гиперссылка может быть указана либо как обычное поле в Форме редактирования, либо может быть создана динамически, основываясь на информации, содержащейся в других полях текущей записи.

Например, на основе адреса контрагента можно автоматически генерировать соответствующую ссылку на Google Map или на Яндекс.Карты. Для этого отметьте опцию «Создать URL» и введите следующий текст в поле «Значение по умолчанию»:

для Google Map: *http://maps.google.com/?q=*

или

для Яндекс.Карты: *http://maps.yandex.ru/?text=*

Затем выберите значение billing_address_postalcode из комбобокса, расположенного непосредственно над полем «Значение по умолчанию», и нажмите на кнопку «Insert Field».

Таким образом, значение по умолчанию для Google Map в итоге будет выглядеть так:

http://maps.google.com/?q=***{billing_address_postalcode}***

Вместо использования гиперссылок вы можете загружать информацию с указанного сайта непосредственно на страницу системы, используя поля типа Iframe (Фрейм). Фреймы поддерживают как обычные, так и динамически генерируемые гиперссылки.

Обычные гиперссылки вы можете редактировать в Форме редактирования записи. Редактирование динамически генерируемых гиперссылок возможно только в Конструкторе модулей или в Студии.

Для добавления обычных гиперссылок выполните следующее:

1. При создании нового поля из выпадающего списка выберите тип «IFrame» или «URL».
2. Введите название поля.
3. Введите максимальный размер поля.
4. Если используется поле типа «IFrame», - укажите максимальную высоту фрейма в пикселях.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Для добавления динамически генерируемых гиперссылок выполните следующее:

1. При создании нового поля из выпадающего списка выберите тип «IFrame» или «URL».
2. Введите название поля.
3. Отметьте опцию «Создать URL»
4. Введите основную часть URL в поле «Значение по умолчанию».
5. Из комбобокса выберите поле, которое вы хотите включить в URL и нажмите на кнопку «Insert Field».
6. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Создание связей

Как правило, каждый модуль системы связан с другими модулями системы. Например, Контрагенты связаны с Контактами, Предварительными контактами, Сделками, Проектами и т.д. Связанные записи отображаются в полях и субпанелях соответствующего Контрагента. Вы не можете изменить эти предустановленные связи системы.

В Конструкторе модулей вы можете создать новые связи как между установленными, так и между установленными и не установленными в систему модулями. Если вы хотите изменить имеющуюся связь уже после установки модуля, то необходимо удалить или изменить существующие связи и установить заново пакет, содержащий данный модуль.

В Студии вы можете создавать связи только между установленными модулями. После установки подобной связи она уже не может быть изменена.

При создании связи текущий модуль считается основным, а модуль, с которым устанавливается связь – подчиненным. В зависимости от типа создаваемой связи связь может быть представлена в модулях как субпанель или как связанное поле. При создании новой связи между модулями система автоматически создает необходимые субпанели, связанные поля и добавляет необходимые метаданные.

Примечание: При создании односторонней связи между модулями рекомендуется использовать поле типа «Relate». Для создания двусторонней связи между модулями используйте Редактор связей.

Вы также можете создать связь модуля с самим собой. В этом случае создается связь типа предок-потомок. Например, вы можете создать связь между различными проектными задачами, тем самым связав несколько подчиненных проектных задач с основной проектной задачей.

В Конструкторе модулей вы можете выбрать модуль «Мероприятия» в качестве подчиненного модуля, но не можете напрямую использовать в качестве таковых входящие в его состав модули «Задачи», «Звонки» и «Встречи». Таким образом, при выборе модуля «Мероприятия» в качестве подчиненного модуля, соответствующие связи автоматически появятся в модулях «Задачи», «Звонки» и «Встречи».

Однако в Студии вы можете выбрать модули «Задачи», «Звонки» и «Встречи» в качестве подчиненных модулей. Таким образом, создав модуль в Конструкторе модулей, вы можете затем использовать Студию для дальнейшего определения связей с модулями «Задачи», «Звонки» и «Встречи».

Типы связей

Существуют следующие типы связей между модулями:

Один-к-одному: Каждая запись основного модуля связана только с одной записью подчиненного модуля. Например, Контакт может быть связан только с одним Контрагентом, и Контрагент может быть связан только с одним Контактом. Соответственно, в Форме просмотра Контакта появляется поле, содержащее данные о связанном Контрагенте, а в Форме просмотра Контрагента появляется поле, содержащее данные о связанном Контакте.

Один-ко-многим: Каждая запись основного модуля связана с несколькими записями подчиненного модуля. Например, Контрагент может быть связан с несколькими Контактами, и несколько Контактов могут быть связаны только с одним Контрагентом. Соответственно, в Форме просмотра подчиненного модуля (Контакты) появляется поле, содержащее данные о связанном Контрагенте, а в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется субпанель, содержащая данные о связанных Контактах.

Многие-к-одному: Несколько записей основного модуля связаны с одной и той же записью подчиненного модуля. Например, несколько Контрагентов содержат данные об одном и том же Контакте. Соответственно, в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется поле, содержащее данные о связанном Контакте, а в Форме просмотра подчиненного модуля (Контакты)

появляется субпанель, содержащая данные о связанных Контрагентах.

Многие-ко-многим: Каждая запись основного модуля связана с несколькими записями подчиненного модуля, и каждая запись подчиненного модуля связана с несколькими записями основного модуля. Например, с Контрагентом может быть связано несколько Ошибок и каждая Ошибка может быть связана с несколькими Контрагентами. Соответственно, в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется субпанель, содержащая данные об Ошибках, а в Форме просмотра подчиненного модуля (Ошибки) появляется субпанель, содержащая данные о связанных Контрагентах.

Доступные типы создаваемых связей зависят от конкретных выбранных модулей, поскольку только модули, имеющие субпанели, могут содержать связь типа один-ко-многим или многие-ко-многим.

Если вы создаете связь между пользовательским модулем и стандартным модулем системы, то возможна установка связи любого типа, поскольку пользовательские модули содержат как минимум одну субпанель.

Типы субпанелей

Система предоставляет несколько вариантов субпанелей. Когда вы создаете связь, предполагающую появление субпанелей в подчиненном модуле, то система отображает все доступные для выбранного подчиненного модуля варианты субпанелей. Каждая субпанель может содержать различные наборы полей в зависимости от первичного модуля, к которому они будут относиться. Например, существует несколько вариантов субпанелей «Контакты»; вариант субпанели, содержащейся в модуле «Контрагенты», отличается от варианта, содержащегося в модуле «Обращения».

Вариант «Default» содержит наиболее часто используемые в модуле поля. Данный вариант содержится во всех модулях, которые могут быть представлены в виде субпанелей. Используйте данный вариант, если в субпанели необходимо отображать стандартный набор полей.

Например, если вы создаете связь типа «один-ко-многим» между модулями «Звонки» и «Контрагенты», вы можете выбрать вариант субпанели «Контрагенты», который будет отображаться в Форме просмотра модуля «Звонки». Для отображения стандартного набора полей, используйте вариант «Default»; для выбора полей, отображаемых

в Форме просмотра электронной почты, используйте вариант «ForEmails» и т.д.

Вы можете создавать связи как в Конструкторе модулей, так и в Студии. Однако, существует ряд отличий, описанных в следующей таблице.

Связи в Конструкторе модулей	Связи в Студии
Вы можете устанавливать связи между любыми модулями, в том числе и между модулями неустановленных пакетов.	Вы можете устанавливать связи только между установленными модулями.
Если вы хотите изменить связь уже после установки модуля, вы можете переопределить или удалить связь, но после этого необходимо заново установить пакет, содержащий данный модуль.	Вы не можете изменить связь после её установки. Возможно лишь ее удаление.
Выбирайте модуль «Мероприятия» в качестве подчиненного модуля, не следует напрямую использовать в качестве таковых модули «Задачи», «Звонки» и «Встречи». После создания в модуле (при помощи субпанели «Мероприятия») необходимой записи, соответствующие связи автоматически появятся в модулях «Задачи», «Звонки» или «Встречи».	Вы можете выбрать модули «Задачи», «Звонки» и «Встречи» в качестве подчиненных модулей. Создав модуль в Конструкторе модулей, вы можете затем использовать Студию для дальнейшего определения связей с модулями «Задачи», «Звонки» и «Встречи».

Для создания связи в Конструкторе модулей выполните следующее:

1. В пакете выберите необходимый пользовательский модуль.

Accounts Связи

| Студия > Контрагенты > Связи

Добавить связь

Название связи	Основной модуль	Тип связи	Подчиненный модуль
member_accounts	Контрагенты	Один-ко-многим	Контрагенты
account_cases	Контрагенты	Один-ко-многим	Обращения
account_tasks	Контрагенты	Один-ко-многим	Задачи
account_notes	Контрагенты	Один-ко-многим	Заметки
account_meetings	Контрагенты	Один-ко-многим	Встречи
account_calls	Контрагенты	Один-ко-многим	Звонки
account_leads	Контрагенты	Один-ко-многим	Предварит. контакты
campaign_accounts	Маркетинг	Один-ко-многим	Контрагенты
accounts_bugs	Контрагенты	Многие-ко-многим	Ошибки
accounts_contacts	Контрагенты	Многие-ко-многим	Контакты
accounts_opportunities	Контрагенты	Многие-ко-многим	Сделки
projects_accounts	Проекты	Многие-ко-многим	Контрагенты
ttt_ppp_accounts	ppp	Многие-ко-многим	Контрагенты

* связь, созданная в Студии

2. В модуле выберите компонент «Связи». На странице будут отображены все существующие в модуле связи.
3. Нажмите на кнопку «Добавить связь».
4. Для локализации названия связи из выпадающего списка «Язык» выберите соответствующее значение.
5. Из выпадающего списка «Тип связи» выберите необходимый тип связи.

При выборе связи типа «Один-к-одному» укажите подчиненный модуль. Записи основного и подчиненного модулей будут представлены в виде отдельных полей.

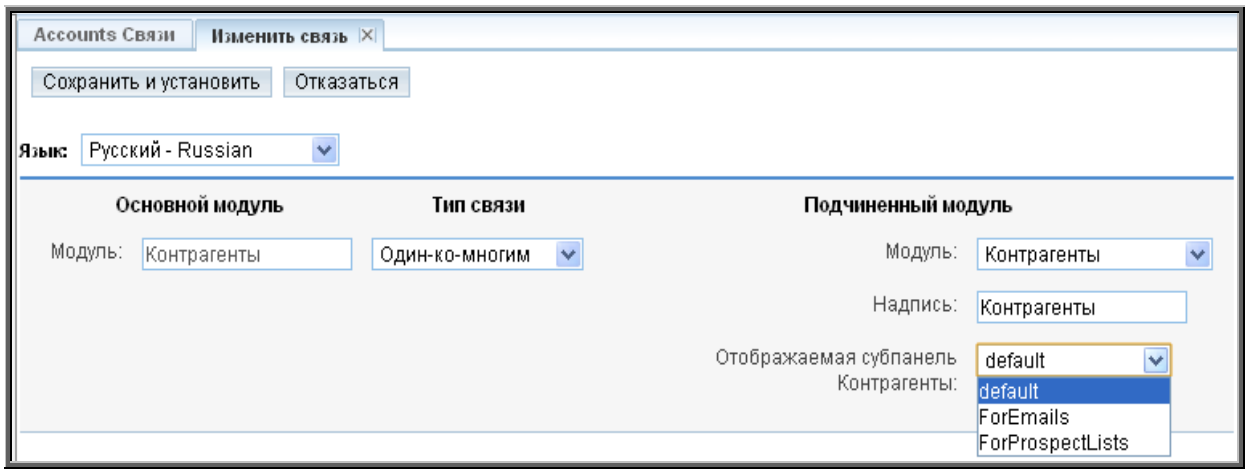
Accounts Связи | Изменить связь

Отказаться | Сохранить и установить

Основной модуль	Тип связи	Подчиненный модуль
Модуль: Контрагенты	Один-к-одному	Модуль: Контрагенты

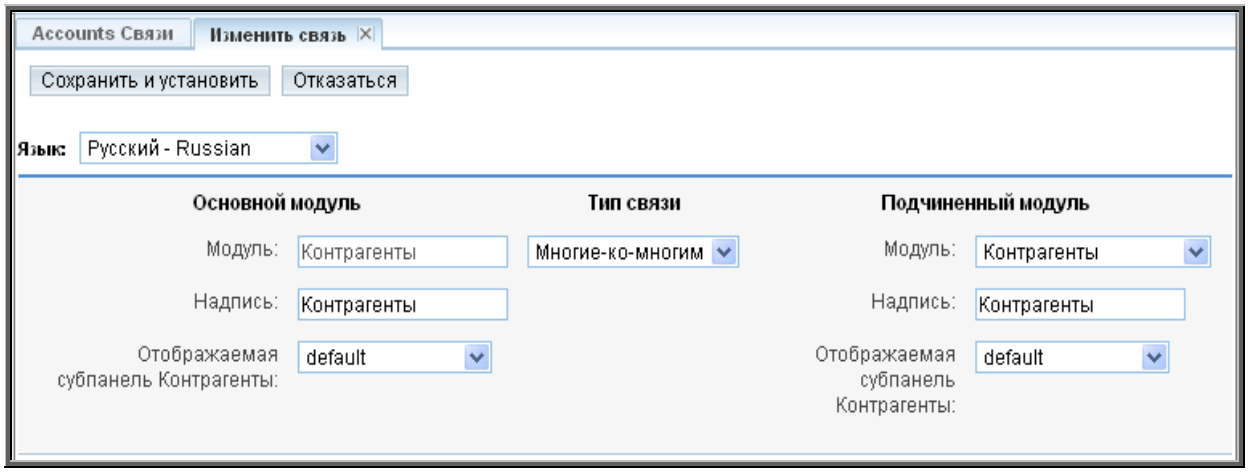
При выборе связи типа «Один-ко-многим» укажите подчиненный модуль. В зависимости от выбранного подчиненного модуля выберите необходимую субпанель или оставьте стандартную (default). В Форме

просмотра основного модуля запись подчиненного модуля будет представлена в виде соответствующей субпанели.



При выборе связи типа «Многие-к-одному» укажите подчиненный модуль. В Форме просмотра подчиненного модуля запись основного модуля будет представлена в виде соответствующей субпанели.

При выборе связи типа «Многие-ко-многим» укажите подчиненный модуль и выберите необходимые субпанели как в основном, так и в подчиненном модуле. В формах просмотра обоих модулей связанные записи будут представлены в виде соответствующих субпанелей.



6. Из списка подчиненный модулей выберите модуль, который вы хотите связать с основным модулем.

7. При необходимости из списка доступных субпанелей подчиненного модуля выберите субпанель, которую необходимо отображать в Форме просмотра основного модуля.

8. При необходимости из списка доступных субпанелей основного модуля выберите субпанель, которую необходимо отображать в Форме просмотра подчиненного модуля.

9. Для сохранения связи нажмите на кнопку «Сохранить и установить».

   Созданная связь появится в нижней части списка связей и будет помечена звездочкой, указывающей на то, что данная связь создана пользователем системы.

Для создания связи в Студии выполните следующее:

1. В студии выберите необходимый модуль и перейдите к компоненту «Связи». На странице будут отображены все существующие в модуле связи.
2. Нажмите на кнопку «Добавить связь».
3. Следуйте шагам 3-8, описанным в предыдущем разделе.

Редактирование связей

1. Для редактирования связи в Конструкторе модулей выберите необходимую связь в списке связей, в редакторе связей внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

   Нельзя отредактировать связь в Студии.

2. Для удаления связи в Конструкторе модулей или в Студии выберите необходимую связь в списке связей и в редакторе связей нажмите на кнопку «Удалить».

Настройка отображения закладок и субпанелей

Данный параметр позволяет при необходимости скрывать и сортировать закладки и субпанели модулей.

После скрытия закладки соответствующий модуль становится недоступен пользователям системы. Но если скрытый модуль связан с каким-либо отображаемым модулем, то его субпанель отображается с Форме просмотра отображаемого модуля. Таким образом, пользователи могут получить доступ к скрытому модулю через соответствующую субпанель Формы просмотра отображаемого модуля. Скрыв необходимую субпанель, вы предотвращаете доступ к скрытому модулю через подчинённый модуль.

Для полного блокирования доступа пользователей к скрытым модулям настройте соответствующие роли. Более подробная информация находится в разделе 'Управление ролями' на стр. 188.

Вы можете разрешить пользователям настраивать закладки модуля в индивидуальном порядке на странице настроек пользователя.

Пользовательские настройки будут иметь приоритет над настройками, сделанными в панели администрирования, за исключением того, что пользователь не сможет отобразить скрытые администратором модули.

По умолчанию скрыты следующие закладки:

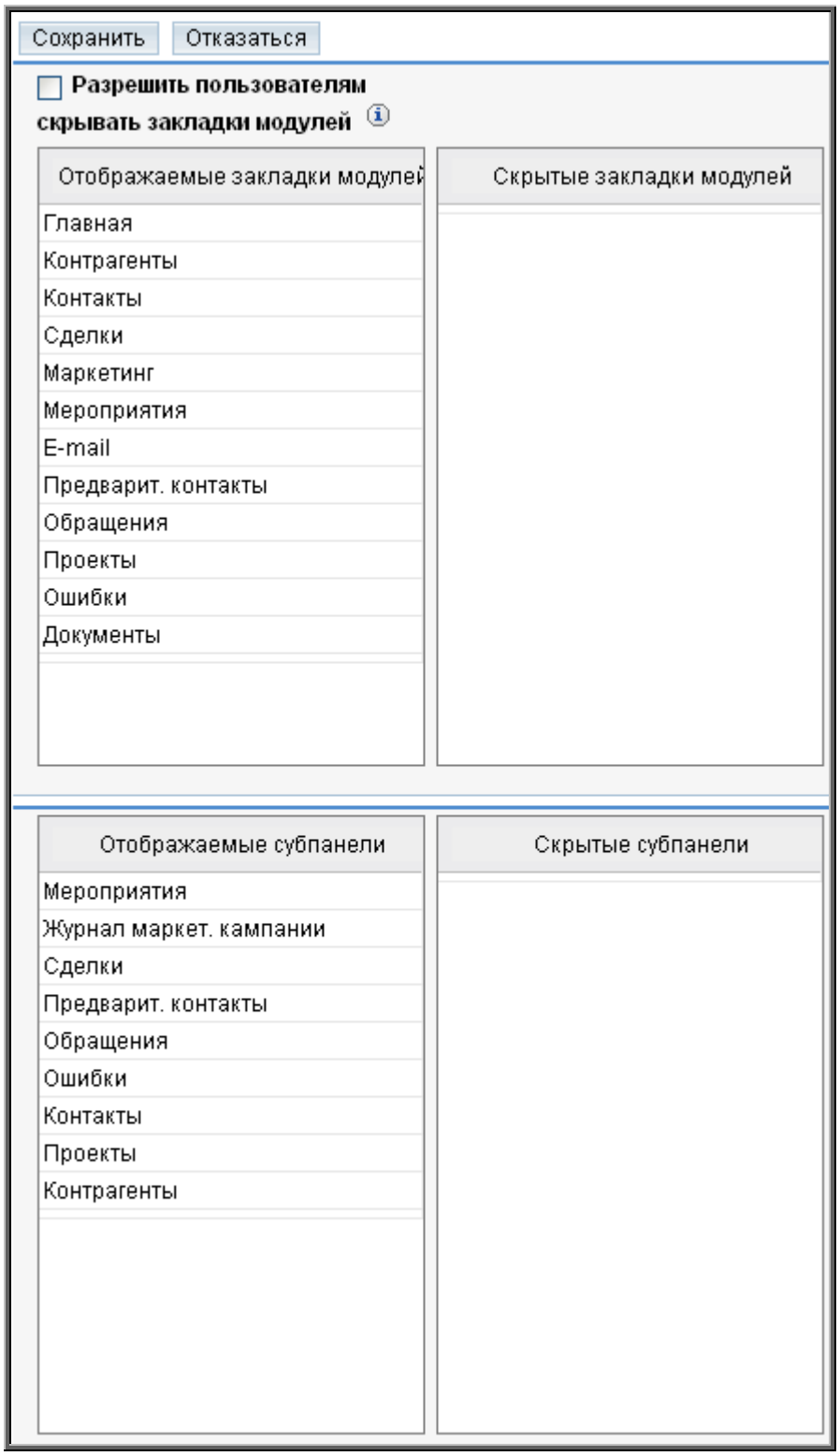
«Проекты»

«Ошибки»

Примечание: Нельзя скрыть закладку «Главная».

Для настройки закладок выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Настройка отображения закладок и субпанелей».



2. Для скрытия закладки выберите соответствующее название закладки в левом столбце и переместите его в правый столбец.

3. Для изменения порядка отображения закладок – переместите соответствующее название закладки в желаемую позицию.

4. Для запрета настройки закладок пользователями системы – снимите флажок с опции «Разрешить пользователям скрывать закладки модулей».

5. Для скрытия субпанели выберите соответствующее название в левом столбце и переместите его в правый столбец.

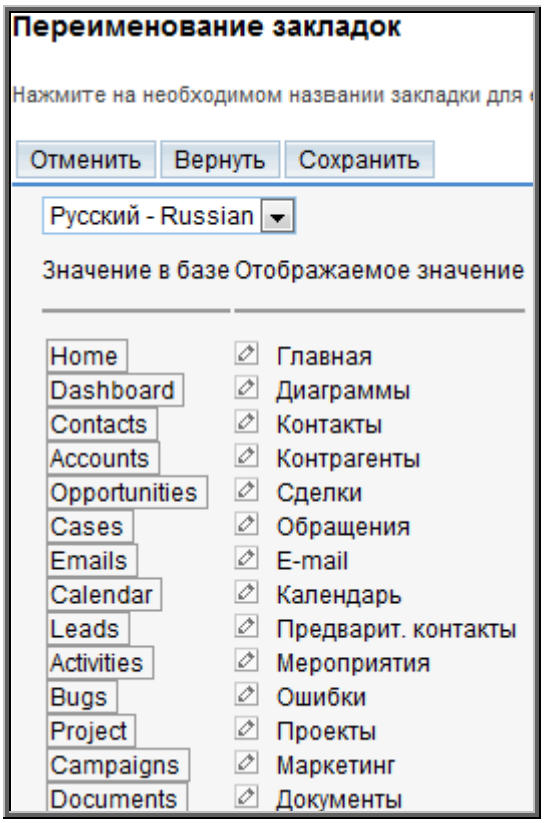
6. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесенных изменений.

Переименование закладок

Вы можете изменить стандартные надписи на закладках модулей.

Для переименования закладок выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Переименование закладок».

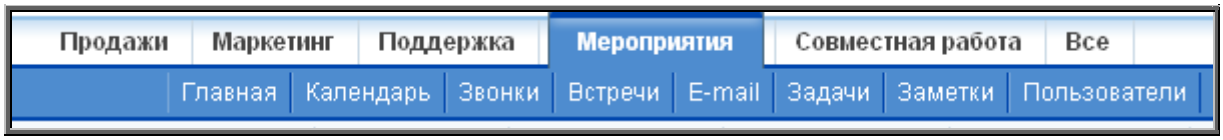


2. Отображаемые значении закладок и соответствующие значения базы данных представлены в виде двух столбцов. Из выпадающего списка, содержащего перечень установленных в систему языковых пакетов, вы можете выбрать необходимый язык, используемый при работе с системой.

3. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения изменений; нажмите на кнопку «Отменить» для отмены внесенных изменений; нажмите на кнопку «Вернуть» для возврата внесенных изменений.

Настройка сгруппированных модулей

Обычно каждый модуль системы представлен отдельной закладкой. Однако, при необходимости, вы можете размещать закладки модулей в т.н. сгруппированных модулях. Таким образом, логически связанные модули могут группироваться на одной общей закладке согласно требованиям вашей организации. Например, модули «Контакты», «Предварительные контакты» и «Сделки» могут быть размещены на групповой закладке «Продажи», модули «Обращения» и «Ошибки» - на групповой закладке «Поддержка» и т.д. Причем одна и та же закладка может присутствовать сразу в нескольких сгруппированных модулях. Например, Контакты могут присутствовать в модулях «Продажи» и «Маркетинг».



Система уже содержит следующие сгруппированные модули:

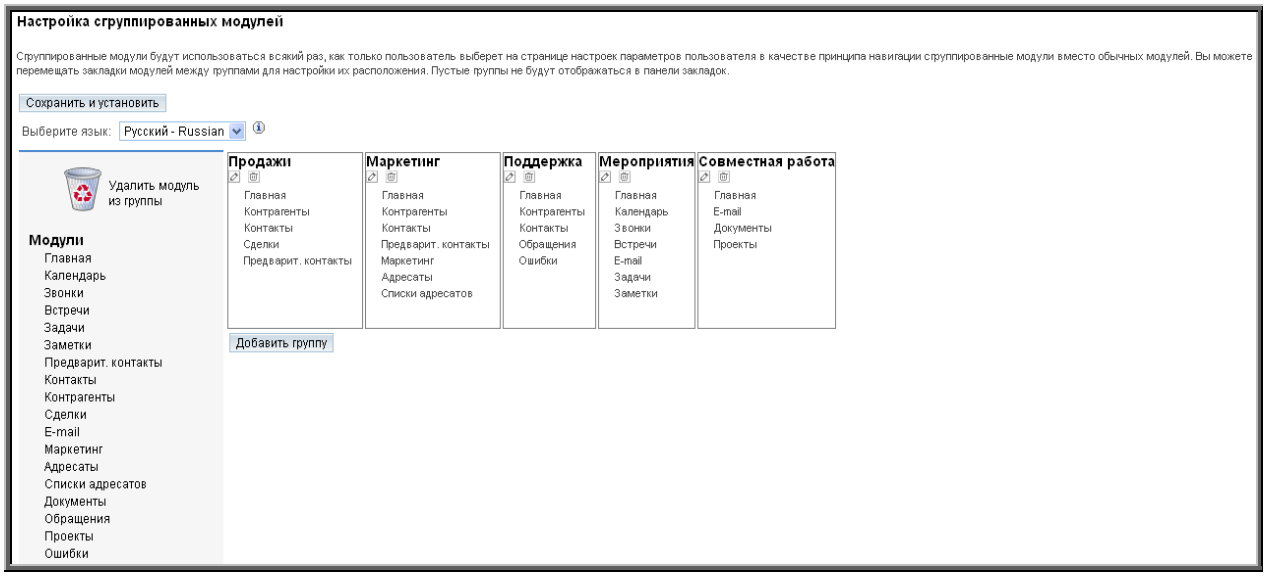
- Продажи
- Маркетинг
- Поддержка
- Мероприятия
- Совместная работа
- Все

При необходимости вы можете изменить существующие названия или добавить новые сгруппированные модули.

Пользователи системы могут поменять способ группировки модулей через системное меню «Оформление».

Для настройки сгруппированных модулей выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Настройка сгруппированных модулей».



2. На экране отобразится список групповых закладок. Для каждой групповой закладки перечислены содержащиеся в ней модули. Для редактирования названия групповой закладки нажмите на иконку и отредактируйте надпись. Для удаления групповой закладки нажмите на иконку . Для удаления модуля из групповой закладки – переместите его на иконку с изображение корзины.
3. Для добавления модуля в групповую закладку – переместите его из списка модулей под название соответствующей групповой закладки.
4. Для изменения порядка расположения модулей на групповой закладке – переместите название модуля в желаемую позицию списка.
5. Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».

Для добавления новой групповой закладки выполните следующее:

Нажмите на кнопку «Добавить группу».

Для редактирования названия новой групповой закладки нажмите на иконку и отредактируйте надпись.

Для добавления модуля в новую групповую закладку – переместите его из списка модулей под название созданной групповой закладки.

Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».

Редактор комбобоксов

Большинство модулей системы содержат хотя бы один выпадающий список (комбобокс), содержащий список тех или иных значений.

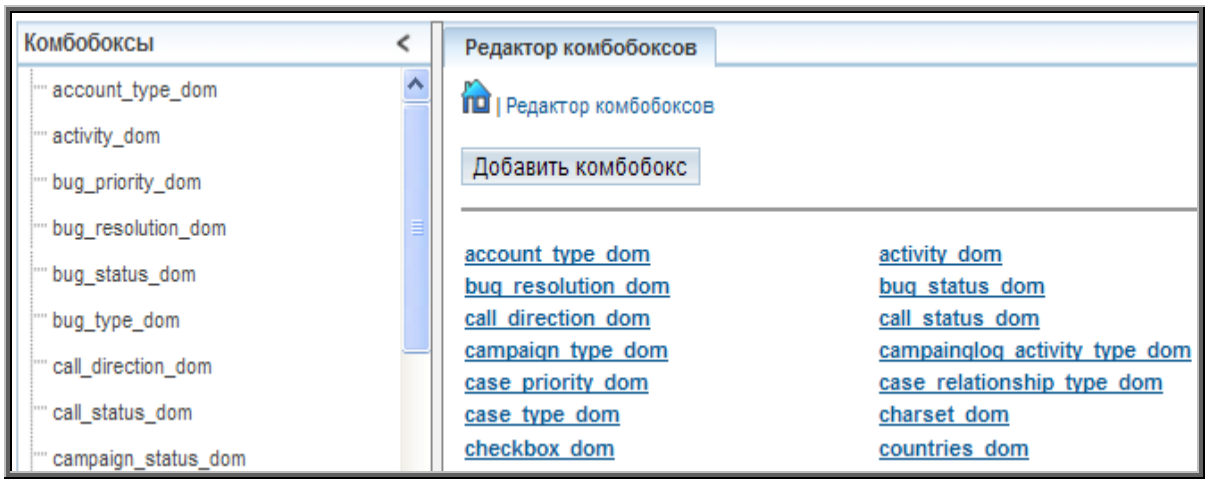
Например, при создании нового контрагента вы можете выбрать отрасль или тип контрагента из соответствующего комбобокса.

Как администратор системы, вы можете создавать и редактировать значения любых комбобоксов в системе. Вы также можете добавлять собственные комбобоксы в модули системы.

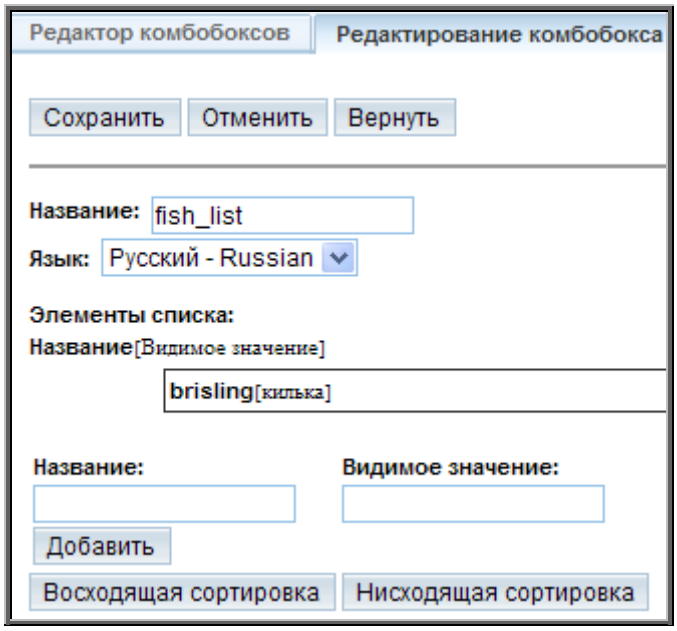
Создание комбобокса

1. В панели администрирования выберите раздел «Редактор комбобоксов». Вы также можете попасть в редактор комбобоксов через Студию, нажав на соответствующую кнопку в нижней части страницы.

> **Примечание:** Комбобокс также может быть добавлен в Студии в процессе создания нового поля типа «DropDown».



2. В Редакторе комбобоксов нажмите на кнопку «Добавить комбобокс».
3. Из выпадающего списка выберите необходимый языковой пакет.
4. Укажите название создаваемого комбобокса. Система автоматически предлагает использовать суффикс «_list» для идентификации комбобокса в базе данных, однако, вы можете изменить предлагаемое значение по вашему желанию.



5. Введите название добавляемого в комбобокс элемента. Данное название будет использоваться в базе данных системы.
6. Введите видимое значение добавляемого в комбобокс элемента. Данное значение будет отображаться в интерфейсе системы.
7. Нажмите на кнопку «Добавить». В элементах списка появится новая позиция.
8. Для добавления нового элемента списка повторите шаги 5-7.
9. Для сортировки элементов списка воспользуйтесь кнопками восходящей и нисходящей сортировки.
10. Нажмите на кнопку «Сохранить».
11. Созданный комбобокс появится в общем списке Редактора комбобоксов.

Для редактирования комбобокса выполните следующее:

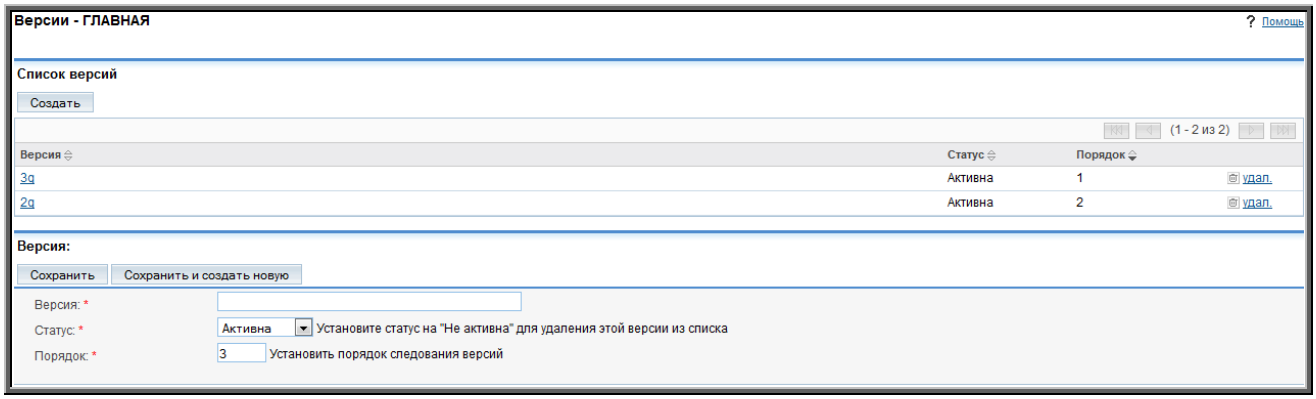
1. В Редакторе комбобоксов выберите необходимый комбобокс.
2. Для редактирования элемента комбобокса нажмите на значок и отредактируйте надпись
3. Для удаления элемента нажмите на значок .
4. Для добавления нового элемента ведите название, видимое значение и нажмите на кнопку «Добавить».
5. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения изменений; нажмите на кнопку «Отменить» для отмены внесенных изменений; нажмите на кнопку «Вернуть» для возврата внесенных изменений.

Управление версиями

В данном разделе вы можете управлять перечнем версий вашей продукции. Перечень версий отображается в выпадающем списке при описании новой Ошибки.

Для добавления версии в перечень выполните следующее:

1. В панели администрирования перейдите в раздел «Версии».
2. Нажмите на кнопку «Создать».



3. В появившейся субпанели введите следующую информацию:

Версия. Введите необходимый номер версии.

Статус. Из выпадающего списка выберите статус «Активна», чтобы версия отображалась в модуле «Ошибки».

Порядок. Укажите позицию создаваемой версии в списке версий.

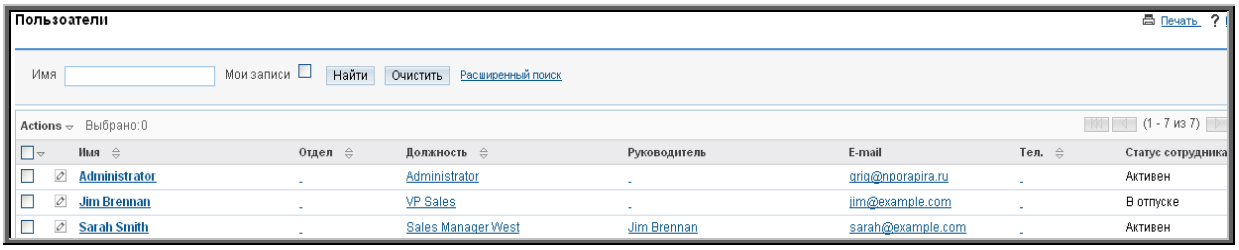
4. Для сохранения версии нажмите на кнопку «Сохранить».
5. Для сохранения текущей и создания новой версии нажмите на кнопку «Сохранить и создать новую».

Управление перечнем сотрудников

Как администратор системы, вы можете управлять перечнем сотрудников организации, а также добавлять новые записи в указанный перечень.

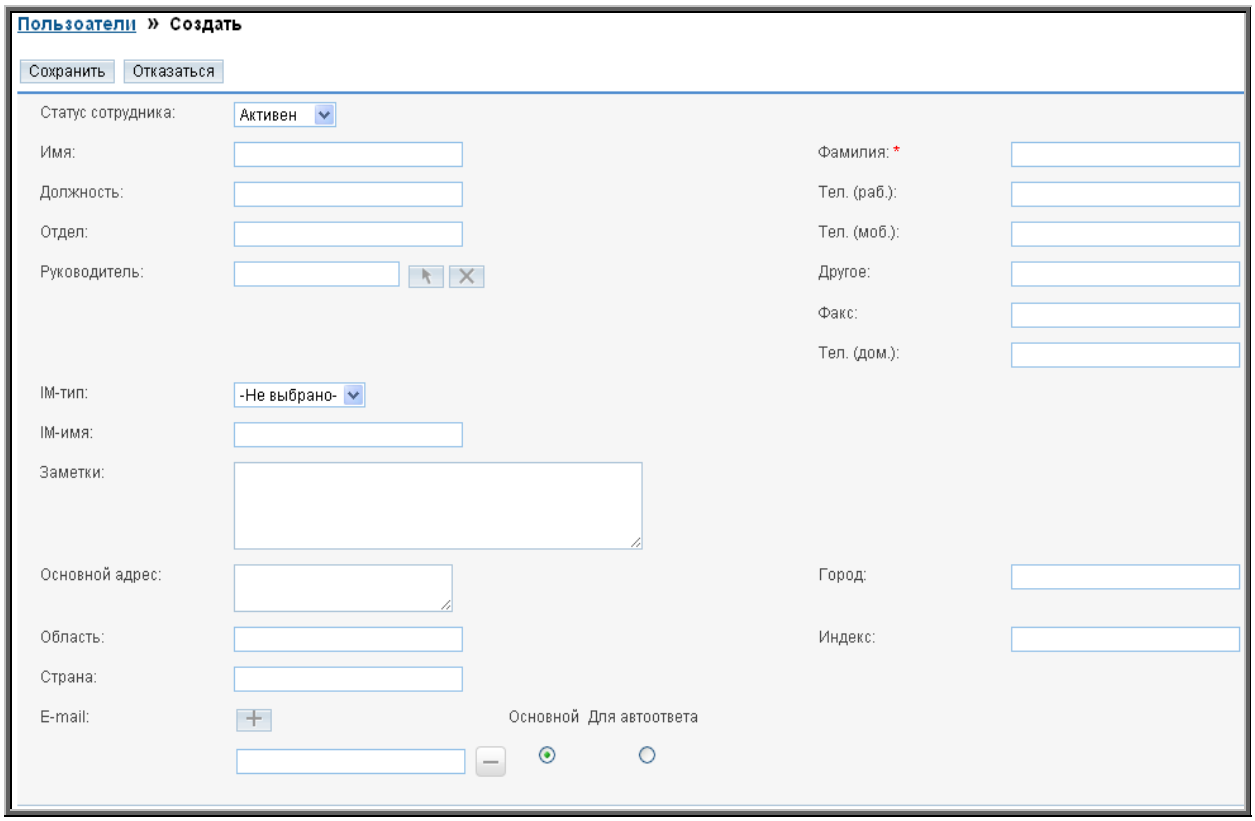
При добавлении в список нового сотрудника он также появляется в списке пользователей системы, но без установленного пароля, таким образом, сотрудник не является пользователем Sugar и не может работать с приложением, пока ему не будут выданы соответствующие права доступа в систему.

При удалении информации о сотруднике будет также удалён соответствующий пользователь системы.



Для добавления нового сотрудника выполните следующее:

1. Войдите в систему с правами администратора.
2. В системном меню нажмите на ссылку «Сотрудники».



3. В меню модуля выберите пункт «Создать сотрудника».
4. На появившейся странице заполните следующие поля:

Имя. Введите имя сотрудника.

Фамилия. Введите фамилию сотрудника.

Статус сотрудника. Из выпадающего списка выберите одно из значений:

- Активен
- Уволен
- В отпуске

Должность. Введите должность сотрудника.

Отдел: Введите отдел, к которому принадлежит сотрудник.

Руководитель. Введите имя руководителя сотрудника или выберите его из списка.

Рабочий тел.: Введите рабочий телефон сотрудника.

Мобильный тел. Введите мобильный телефон сотрудника.

Другой тел. Введите другой номер телефона, если таковой имеется. Если данное поле отсутствует на форме, то его можно добавить через Студию.

Факс. Введите номер факса сотрудника.

E-mail. Введите адрес электронной почты сотрудника.

Домашний тел. Введите домашний телефон сотрудника.

IM-тип. Из выпадающего списка выберите один из перечисленных интернет-мессенджеров.

IM-имя. Введите логин пользователя интернет-мессенджера.

Заметки. Введите комментарий к данной записи.

Основной адрес. Введите основной адрес сотрудника.

Город. Введите город проживания сотрудника.

Область. Введите область проживания сотрудника.

Индекс. Введите индекс.

Страна. Введите страну проживания сотрудника.

5. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введенной информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку сотрудников без сохранения введенной информации.

Управление информацией о сотрудниках

- Для поиска сотрудника воспользуйтесь панелью поиска, расположенной в верхней части страницы.
- Для просмотра подробной информации о сотруднике – нажмите на имя сотрудника в Форме списка.
- Для отправки письма сотруднику - нажмите на его электронный адрес.
- Для экспорта данных о сотрудниках в форме списка выберите необходимых сотрудников и нажмите на кнопку

«Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе 'Экспорт данных' на стр. 168.

- Для изменения статуса нескольких сотрудников используйте панель массового обновления, как это описано в разделе 'Массовое обновление или удаление записей' на стр. 57.
- Для редактирования информации о сотруднике нажмите на кнопку «Править» в Форме просмотра.
- Для дублирования информации о сотруднике нажмите на кнопку «Дублировать» в Форме просмотра. Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания записи о новом сотруднике.
- Для удаления информации о сотруднике нажмите на кнопку «Удалить» в Форме просмотра.

Настройка дополнительных параметров

Перечисленные ниже дополнительные параметры конфигурации позволяют осуществлять более жесткий контроль над действиями пользователей в системе.

Блокирование Мастера обновления и Конструктора модулей, а также блокирование создания резервных копий файлов системы

Если вы как системный администратор управляете несколькими копиями Sugar, то вы можете сохранить полный контроль над системами, путем запрета внесения изменений в систему всем пользователям с административными правами. (Здесь необходимо отметить, что не следует путать системного администратора, имеющего доступ к базе данных и к файлам системы, и пользователя системы с административными правами). Для этого можно заблокировать доступ пользователей к Мастеру обновлений, Конструктору модулей, а также запретить создавать резервные копи файлов системы.

Для этого в файле *config.php* установите следующий параметр:

’sugar_config['admin_access_control']’=>’true’

Контроль загрузки модулей

Чтобы быть уверенным, что пользователи системы с административными правами (но не имеющие доступа к файлу конфигурации *config.php*) не могут загружать посторонние модули в систему, вы можете ограничить загрузку файлов рамками конкретной, контролируемой вами папки. Это позволит вам контролировать все загружаемые в систему модули.

Для контроля загрузки модулей выполните следующее:

В файле *config.php* установите следующие параметры:

’use_common_ml_dir’=>’true’,

’common_ml_dir’=>’***ml_directory***’,

где ***«ml_directory»*** - имя папки, из которой будет доступна загрузка модулей в систему.

Ограничение системных ресурсов

По умолчанию, любые обращения к базе данных, требующие выполнения более 1000 запросов, прерываются. Для операций импорта, экспорта, синхронизации и при работе в панели администрирования максимальное число запросов равняется 50,000. Таким образом, прерываются все процессы, занимающие слишком много системных ресурсов. Вы можете изменить эти настройки по своему усмотрению в файле *config.php*.

Настройка прав доступа к файлам системы в ОС Linux

Если система работает на компьютере под управлением ОС Linux, то вы можете поменять владельца файлов системы, а также контролировать доступ ко всем файлам и папкам системы, путем настройки прав пользователя и группы.

Следующий пример показывает настройку прав чтения, записи и выполнения для пользователя и группы Apache:

```
'default_permissions' => array(

'dir_mode' => 02770,

'file_mode' => 0660,

'chown' => 'apache',

'chgrp' => 'apache', ),
```

Для параметра dir_mode можно установить значение 1528, которое является десятичным эквивалентом восьмеричного значения 02770. Для параметра file_mode можно установить значение 432, которое является десятичным эквивалентом восьмеричного значения 0660.