

SuiteCRM

Руководство пользователя и администратора

Версия 7.8

Russian Rapira Application Guide for SuiteCRM



Перевод и дополнения: likhobory

При создании руководства использованы следующие документы:

- Руководства к SugarCRM CE версии 6.5, доступные по адресу: http://support.sugarcrm.com/Documentation/Sugar_Versions/6.5/CE
- SuiteCRM Wiki: https://suitecrm.com/wiki/index.php/Main_Page

В данном руководстве используется та же терминология, что и в языковом пакете «RUSSIAN RAPIRA Language Pack» для SuiteCRM версии 7.8, который доступен по адресу: <https://github.com/likhobory/SuiteCRM7RU>

В описании интеграции SuiteCRM с внешним порталом (Joomla Advanced OpenPortal) используется та же терминология, что и в языковом пакете с ресурса <https://crowdin.com/project/suitecrm-advanced-openportal/ru#>

Замечания и пожелания относительно данного перевода можно публиковать в русскоязычной теме на официальном форуме: <https://suitecrm.com/forum/international-language-support/59>

| | |
|---|-----------|
| ПРЕДИСЛОВИЕ | 12 |
| История возникновения SuiteCRM..... | 13 |
| О данном руководстве | 14 |
| Целевая аудитория..... | 15 |
| Обзор системы..... | 15 |
| Основные возможности..... | 16 |
| Документация и ссылки | 17 |
| УСТАНОВКА И ОБНОВЛЕНИЕ SUITECRM | 18 |
| Подготовка к установке | 18 |
| Требования к памяти..... | 18 |
| Требования в базе данных | 19 |
| Ограничение доступа к файлам системы..... | 19 |
| Установка и русификация системы..... | 20 |
| Загрузка файлов системы | 20 |
| Копирование файлов системы на веб-сервер | 20 |
| Использование мастера установки | 21 |
| Русификация системы..... | 24 |
| Обновление системы..... | 24 |
| Обновление системы с SugarCRM CE до SuiteCRM..... | 24 |
| Таблица совместимости..... | 25 |
| Подготовка к обновлению..... | 25 |
| Использование мастера обновления..... | 26 |
| Блокировка мастера обновления | 30 |
| Удаление системы | 30 |
| НАЧАЛО РАБОТЫ | 31 |
| Технические требования | 31 |
| Особенности навигации в системе | 32 |
| Вход в систему..... | 32 |
| Мастер настройки | 33 |
| Настройка параметров пользователя..... | 37 |
| Профиль пользователя..... | 38 |
| Пароль | 39 |
| Темы..... | 39 |
| Дополнительно | 40 |
| Настройка почтовых параметров пользователя | 43 |
| Настройка пароля доступа в систему | 44 |

| | |
|--|-----------|
| Настройка тем..... | 45 |
| Защитный тайм-аут | 45 |
| ОПИСАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ИНТЕРФЕЙСА..... | 46 |
| Основная закладка..... | 47 |
| Закладки модулей..... | 47 |
| Уведомления..... | 47 |
| Быстрое создание записей..... | 48 |
| Поиск информации в системе | 48 |
| Глобальный поиск..... | 49 |
| Фильтр..... | 50 |
| Расширенный фильтр | 51 |
| Сохранение условий фильтрации | 52 |
| Меню пользователя..... | 53 |
| Боковая панель | 53 |
| Меню модуля..... | 53 |
| Последние просмотры | 53 |
| Избранное | 53 |
| <i>Просмотр и редактирование данных</i> | 54 |
| Форма списка..... | 54 |
| Форма просмотра | 57 |
| Форма редактирования | 60 |
| Быстрая правка | 63 |
| Массовое обновление или удаление записей | 64 |
| Объединение дублирующихся записей..... | 65 |
| Импорт данных..... | 68 |
| Экспорт данных..... | 79 |
| Быстрый доступ к ранее просмотренным данным | 80 |
| Назначение записей пользователям | 81 |
| Интеграция данных системы с внешними данными..... | 82 |
| <i>Краткое описание модулей системы</i> | 83 |
| ОСНОВНАЯ ЗАКЛАДКА SUITECRM..... | 87 |
| Управление дашлетами..... | 88 |
| Добавление дашлета «Лента событий»..... | 91 |
| Управление страницами | 92 |
| Настройка диаграмм..... | 93 |
| Восстановление стандартного вида основной закладки SuiteCRM | 95 |

| | |
|--|------------|
| МОДУЛЬ «КОНТРАГЕНТЫ» | 96 |
| Создание контрагента..... | 96 |
| Управление информацией о контрагентах..... | 98 |
| МОДУЛЬ «КОНТАКТЫ»..... | 100 |
| Создание контакта | 100 |
| Управление информацией о контактах | 103 |
| Использование vCards для импорта контактов | 104 |
| МОДУЛЬ «ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ КОНТАКТЫ» | 105 |
| Создание предварительного контакта | 105 |
| Управление информацией о предварительных контактах | 108 |
| Преобразование предварительного контакта..... | 110 |
| МОДУЛЬ «PDF-ШАБЛОНЫ» | 112 |
| Создание PDF-шаблона | 112 |
| Создание колонтитулов..... | 114 |
| Настройка параметров страниц | 114 |
| Создание PDF-документов на основе шаблона..... | 114 |
| Управление PDF-шаблонами | 116 |
| МОДУЛЬ «СДЕЛКИ» | 117 |
| Создание сделки..... | 117 |
| Управление информацией о сделках | 119 |
| МОДУЛЬ «КАЛЕНДАРЬ»..... | 120 |
| <i>Работа с календарем</i> | 120 |
| Быстрое добавление мероприятия в календаре | 121 |
| Просмотр сводного календаря | 122 |
| Настройка параметров календаря | 122 |
| МОДУЛЬ «ЗВОНКИ»..... | 124 |
| <i>Назначение звонков.....</i> | 124 |
| Добавление приглашённых | 127 |

| | |
|---|-----|
| <i>Отложенные звонки</i> | 128 |
| <i>Управление информацией о звонках</i> | 128 |
| МОДУЛЬ «ВСТРЕЧИ» | 130 |
| <i>Назначение встреч</i> | 130 |
| Добавление приглашённых | 132 |
| <i>Управление информацией о встречах</i> | 134 |
| МОДУЛЬ «E-MAIL» | 136 |
| Настройка электронной почты | 137 |
| Основные настройки..... | 137 |
| Учётные записи | 138 |
| Добавление сервера исходящей почты | 142 |
| Управление учётной записью | 143 |
| Виды папок | 144 |
| Создание папки | 145 |
| Управление папками..... | 145 |
| Создание и отправка электронных писем | 145 |
| Создание электронного письма | 146 |
| Использование адресной книги | 148 |
| Управление адресной книгой..... | 149 |
| Импорт писем в систему | 150 |
| Назначение электронных писем пользователям | 150 |
| Поиск импортированных электронных писем | 151 |
| Связывание импортированных писем с записями системы | 152 |
| Создание записи из импортированного письма | 152 |
| Создание шаблонов электронных писем | 152 |
| МОДУЛЬ «ЗАДАЧИ» | 156 |
| Создание задач | 156 |
| Управление информацией о задачах | 157 |
| МОДУЛЬ «ЗАМЕТКИ» | 159 |
| Создание заметок и вложений | 159 |
| Управление информацией о заметках | 160 |
| МОДУЛЬ «ДОКУМЕНТЫ» | 161 |
| Создание документа | 161 |

| | |
|--|------------|
| Управление перечнем документов | 162 |
| Указание шаблонов слияния MS Word..... | 163 |
| МОДУЛЬ «АДРЕСАТЫ» | 164 |
| Создание и импортирование адресатов маркетинговой кампании | 164 |
| Управление информацией об адресатах..... | 166 |
| МОДУЛЬ «СПИСКИ АДРЕСАТОВ» | 168 |
| Создание и импортирование списков адресатов | 168 |
| Управление информацией о списках адресатов | 170 |
| МОДУЛЬ «МАРКЕТИНГ» | 171 |
| Подготовка к рассылке | 171 |
| Создание маркетинговой кампании | 172 |
| Выбор типа маркетинговой кампании | 172 |
| Ввод основной информации о маркетинговой кампании..... | 173 |
| Списки подписок и отписок | 174 |
| Списки адресатов | 175 |
| Выбор шаблона электронного письма | 175 |
| Параметры рассылки | 179 |
| Проверка параметров..... | 180 |
| Тестирование маркетинговой кампании | 181 |
| Просмотр статуса маркетинговой кампании..... | 181 |
| Просмотр показателя рентабельности инвестиций (ROI)..... | 182 |
| Диагностика настроек маркетинговой кампании | 183 |
| Создание Веб-формы регистрации..... | 184 |
| Управление маркетинговыми кампаниями | 187 |
| МОДУЛЬ «ОШИБКИ»..... | 189 |
| Описание ошибки..... | 189 |
| Управление информацией об ошибках | 191 |
| МОДУЛЬ «ОБРАЩЕНИЯ»..... | 193 |
| Создание обращений..... | 193 |
| Интеграция с внешним порталом | 196 |

| | |
|--|------------|
| Настройка портала | 196 |
| Создание пользователя портала..... | 197 |
| Создание обращения из портала..... | 198 |
| Просмотр из портала перечня обращений | 199 |
| Изменение списка статусов обращений | 200 |
| Управление информацией об обращениях | 200 |
| МОДУЛЬ «БАЗА ЗНАНИЙ» | 202 |
| Добавление статьи в базу знаний | 202 |
| Категории статей базы знаний..... | 203 |
| Управление статьями и категориями статей базы знаний | 203 |
| МОДУЛЬ «ПРОЕКТЫ» | 205 |
| Создание проекта..... | 205 |
| Создание проектных задач | 206 |
| Управление проектом и проектными задачами | 208 |
| Диаграмма Ганта..... | 209 |
| Диаграмма ресурсов..... | 210 |
| Шаблоны проектов | 211 |
| МОДУЛИ ПРОДАЖ: ТОВАРЫ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СЧЕТА, ДОГОВОРЫ | 213 |
| Товары..... | 213 |
| Создание записи о товаре | 213 |
| Категории товаров | 214 |
| Управление информацией о товарах | 215 |
| Предложения | 216 |
| Создание предложения | 216 |
| Управление предложениями | 218 |
| Счета | 220 |
| Создание счета | 220 |
| Управление счетами | 222 |
| Договоры | 224 |
| Создание договора | 225 |
| Управление договорами | 226 |
| МОДУЛЬ «ПРОЦЕССЫ» | 228 |

| | |
|---|------------|
| Создание процесса | 228 |
| Условия выполнения процесса | 229 |
| Действия | 231 |
| Контроль процесса | 264 |
| Управление информацией о процессах | 264 |
| Примеры процессов | 265 |
| Добавление клиентов в список адресатов..... | 265 |
| Уведомление о поступивших обращениях | 266 |
| Назначение Предварительного контакта пользователю, входящего в указанную группу | 268 |
| Примеры вычислений | 270 |
| МОДУЛИ «МЕСТА» И «СОБЫТИЯ»..... | 276 |
| Создание записи о месте проведения события | 277 |
| Создание записи о событии | 277 |
| Выбор участников события..... | 278 |
| Отправка приглашений участникам события | 279 |
| Управление информацией о местах и событиях..... | 280 |
| МОДУЛЬ «ОТЧЁТЫ» | 282 |
| Создание отчёта | 282 |
| Добавление полей | 283 |
| Добавление условий | 284 |
| Добавление диаграмм | 285 |
| Отображение отчётов в дашлетах | 287 |
| Отчёты по расписанию..... | 289 |
| Управление информацией об отчётах | 290 |
| МОДУЛЬ «СВОДКИ»..... | 291 |
| Создание сводки..... | 291 |
| Отображение сводок в дашлетах | 292 |
| Управление информацией о сводках | 292 |
| МОДУЛИ КАРТ GOOGLE..... | 294 |
| Карты..... | 294 |
| Отображение произвольного адреса на карте | 295 |
| Отображение участка карты в дашлете..... | 295 |

| | |
|--|------------|
| Метки..... | 297 |
| Участки карт | 298 |
| Кэш адресов | 299 |
| Управление записями в модулях карт | 299 |
| МОДУЛЬ «СОТРУДНИКИ» | 301 |
| Ввод информации о сотруднике | 301 |
| АДМИНИСТРИРОВАНИЕ SUITECRM..... | 303 |
| Настройка основных параметров системы | 303 |
| Пользователи | 305 |
| Управление пользователями | 305 |
| Роли и группы пользователей | 309 |
| Управление паролями | 317 |
| Система | 323 |
| Настройка конфигурации | 323 |
| Планировщик..... | 330 |
| Ключи OAuth..... | 337 |
| Диагностика..... | 337 |
| Мастер импорта..... | 340 |
| Мастер обновления | 340 |
| Резервные копии | 340 |
| Восстановление | 341 |
| Валюта..... | 343 |
| Региональные настройки | 344 |
| Лента событий | 346 |
| Темы | 347 |
| Глобальный поиск..... | 349 |
| Языковые пакеты | 350 |
| Подключения..... | 351 |
| Администрирование электронной почты | 353 |
| Настройка E-mail..... | 354 |
| Входящие E-mail | 356 |
| Исходящие E-mail | 360 |
| Параметры рассылки E-mail..... | 361 |
| Управление очередью E-mail..... | 364 |
| Инструментарий разработчика | 364 |
| Конструктор модулей | 365 |
| Студия | 371 |
| Редактор комбобоксов | 394 |
| Загрузчик модулей | 396 |
| Настройка отображения закладок и субпанелей..... | 398 |
| Переименование закладок модулей..... | 399 |
| Настройка сгруппированных модулей | 400 |

| | |
|---|------------|
| Настройка субпанели "История" | 402 |
| Настройка портала..... | 403 |
| Настройка модулей продаж..... | 404 |
| Настройка полнотекстового поиска | 405 |
| График работы..... | 405 |
| Карты Google..... | 406 |
| Настройка карт Google | 406 |
| Геокодирование адресов..... | 406 |
| Результаты геокодирования | 408 |
| Тестирование геокодирования | 408 |
| Кэш адресов..... | 408 |
| Управление версиями..... | 408 |
| Управление перечнем сотрудников | 409 |
| Настройка дополнительных параметров..... | 412 |
| Блокирование Мастера обновления и Конструктора модулей, а также блокирование создания резервных копий файлов системы..... | 412 |
| Контроль загрузки модулей | 412 |
| Ограничение системных ресурсов..... | 413 |
| Настройка прав доступа к файлам системы в ОС Linux..... | 413 |
| Изменение расположения папки загрузок | 414 |
| Изменение расположения папки кэширования | 414 |
| Переключение между Фильтрами и Расширенным поиском в Формах списка | 415 |

Предисловие

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

SuiteCRM - это бесплатный форк популярной CRM-системы SugarCRM. Автор системы - компания SalesAgility. Первая версия системы за номером 7.0 была выпущена 21 октября 2013 года на базе бесплатной версии SugarCRM Community Edition 6.5.16. В систему были добавлены как серия модулей собственной разработки, так и несколько бесплатных модулей сторонних разработчиков.

Система имеет открытый код и распространяется под лицензией AGPL версии 3.

Как и SugarCRM, SuiteCRM построена на архитектуре LAMP/WAMP, для корректной работы системы требуется версия PHP 5.5 и выше. В качестве СУБД могут выступать MySQL 5.1 и выше, MariaDB 5.1 и выше, MS SQL 2005 и выше.

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 покупателей), 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.

SuiteCRM активно поддерживается сообществом, и, следовательно, может быть быстро доработана под потребности конкретной организации путём добавления необходимого функционала.

История возникновения SuiteCRM

SugarCRM Inc. с самых первых своих версий и вплоть до 6 версии параллельно выпускала как бесплатную версию системы (Community Edition), так и коммерческие версии (Professional, Enterprise, Ultimate). В коммерческих версиях было большее количество модулей, нежели в Community Edition. Начиная с версии 6.5 компания фактически прекратила развитие бесплатной версии, исправляя лишь найденные ошибки. С 7-й версии компания SugarCRM стала выпускать только коммерческие версии системы.

Компания SalesAgility активно разрабатывала модули для SugarCRM Community Edition. Особенностью большей части разработанных SalesAgility модулей было то, что они были крайне похожи на модули, которые были в коммерческих версиях SugarCRM, но которых не было в Community Edition.

В 2013 году SalesAgility выпускает [первую версию](#) SuiteCRM, основанную на последней версии Community Edition и этих модулях. Модули SalesAgility делают SuiteCRM по функциональности очень близкой к коммерческой версии SugarCRM Professional 6.5.x. SalesAgility в это время позиционирует свою систему как бесплатную альтернативу платной версии SugarCRM Professional.

В апреле 2014 года компания SugarCRM Inc. [официально объявляет](#) о закрытии Community Edition. SalesAgility со своим SuiteCRM решает занять вакантное место продолжателя бесплатной версии, объявляя о том, что их система останется всегда бесплатной и с открытым кодом.

Кроме модулей, унаследованных от SugarCRM Community Edition, в первый выпуск системы был добавлен следующий функционал:

Дополнительные модули SuiteCRM от SalesAgility:

- Advanced OpenTheme (Тема оформления)
- Advanced OpenSales (Продажи)
- Advanced OpenWorkflow (Процессы)
- Advanced OpenReports (Отчёты)
- Advanced OpenEvents (События)
- Advanced OpenPortal (Интеграция обращений с внешним порталом)
- Advanced OpenDiscovery (Полнотекстовый поиск)
- Reschedule (Отложенные звонки)

Дополнительные модули SuiteCRM от сторонних разработчиков:

- [SecuritySuite](#) (Группы пользователей)
- [Google Maps](#) (Карты Google)

О данном руководстве

Руководство знакомит с некоторыми основными CRM-понятиями, а также с системой SuiteCRM. Руководство описывает процесс установки и обновления системы. В нем также подробно рассматриваются процессы управления взаимоотношениями с клиентами, а также вопросы администрирования 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.

Пользователям, не знакомым с SuiteCRM, и не планирующим заниматься администрированием системы, в первую очередь рекомендуются к прочтению раздел '[Начало работы](#)' на стр. 31, знакомящий с основными настройками системы, и раздел '[Описание пользовательского интерфейса](#)' на стр. 46, описывающий базовые принципы работы в системе. В описании присутствует масса перекрёстных ссылок, позволяющих быстро перейти к подробному описанию рассматриваемого функционала.

Целевая аудитория

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

Обзор системы

Система состоит из модулей, каждый из которых представляет собой ту или иную функциональную сторону CRM: Контрагенты, Мероприятия (звонки, встречи, задачи), Предварительные контакты, Сделки, модули Продаж, Отчётов 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, Kontakтами и Сделками.
- Управление Контрагентами
- Создание коммерческих предложений, счетов, договоров на основе заранее настроенных PDF-шаблонов

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 систему

Геокодирование адресов

- Геокодирование адресов, включая адреса контрагентов, клиентов, проводимых мероприятий, сделок и проектов
- Отображение полученных адресов на картах Google

Поддержка пользователей

- Управление обращениями – позволяет централизованно хранить и отслеживать обработку всех обращений пользователей

- База знаний – позволяет оперативно получать необходимую информацию при работе с обращениями.
- 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 групп пользователей.
- Настройка макетов модулей в Студии непосредственно под нужды вашей организации.
- Создание собственных модулей в Конструкторе модулей.

Документация и ссылки

- Официальный форум: <https://suitecrm.com/forum/index>
- Англоязычная SuiteCRM Wiki: https://suitecrm.com/wiki/index.php/Main_Page
- Исходный код SuiteCRM: <https://github.com/salesagility/SuiteCRM>
- Обсуждение русификации: <https://suitecrm.com/forum/international-language-support/59>
- Пакет русификации SuiteCRM: <https://github.com/likhobory/SuiteCRM7RU>

Установка и обновление SuiteCRM

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. SuiteCRM работает под лицензией AGPL ver.3.

Глава содержит следующие разделы:

- '[Подготовка к установке](#)' на стр. 18.
- '[Установка и русификация системы](#)' на стр. 20.
- '[Обновление системы](#)' на стр. 24.
- '[Удаление системы](#)' на стр. 30.

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.

На сервере должны быть установлены пакеты с поддержкой:

- **mbstrings**
- **mcrypt**
- **zlib**
- **zip**
- **PCRE**
- **imap**
- **curl**

Требования к памяти

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

- Для 32-битных систем: 256MB или более

- Для 64-битных систем: 512MB или более

Если в базу данных в процессе установки системы будут загружаться демонстрационные данные, то параметр должен быть увеличен как минимум до 384MB и 768MB соответственно.

Требования в базе данных

Перед установкой SuiteCRM убедитесь, что в настройках PHP указаны необходимые драйвера для работы с БД и эти драйвера установлены в системе.

Для установки драйверов выполните следующее:

1. Загрузите необходимые драйвера, руководствуясь следующей таблицей:

| Тип БД | Расширение | Драйвер |
|---------------|------------|---|
| MySQL | mysqli | http://us.php.net/manual/en/book.mysqli.php |
| Microsoft SQL | sqlsrv | http://msdn.microsoft.com/en-us/library/cc296170.aspx |

2. Поместите драйвер в папку `extension_dir` PHP.
3. Пропишите соответствующее расширение в файле `php.ini` (например: `extension=php_mysqli.dll`).
4. Перезагрузите веб-сервер.

За детальной информацией обратитесь к разделу 'Таблица совместимости' на стр. 25.

Ограничение доступа к файлам системы

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

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

```
# BEGIN SUITECRM RESTRICTIONS
```

```
RedirectMatch 403 (?i)^.*\.log$
```

```
RedirectMatch 403 (?i)/+not_imported_.*\.txt
```

```
RedirectMatch
```

```
(?i)/+(soap|cache|xtemplate|data|examples|include|log4php|metadata|modules)/+.*\.(php|tpl)
```

```
RedirectMatch 403 (?i)/+emailmandelivery\.php
```

```
RedirectMatch 403 (?i)/+cache/+upload
```

403

END SUITECRM RESTRICTIONS

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

Установка и русификация 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. 24.

Загрузка файлов системы

Загрузите архив с файлами SuiteCRM: <https://suitecrm.com/download>

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*) 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 и поменяйте владельца:

- `sudo chown -R www-data:www-data`
- `sudo chmod -R 755`
- `sudo chmod -R 775 cache custom modules themes data upload config_override.php`

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

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.

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>/<ПутьКПапкеСФайламиSuiteCRM>/install.php

Например: *http://localhost/Suite_7.8/install.php*

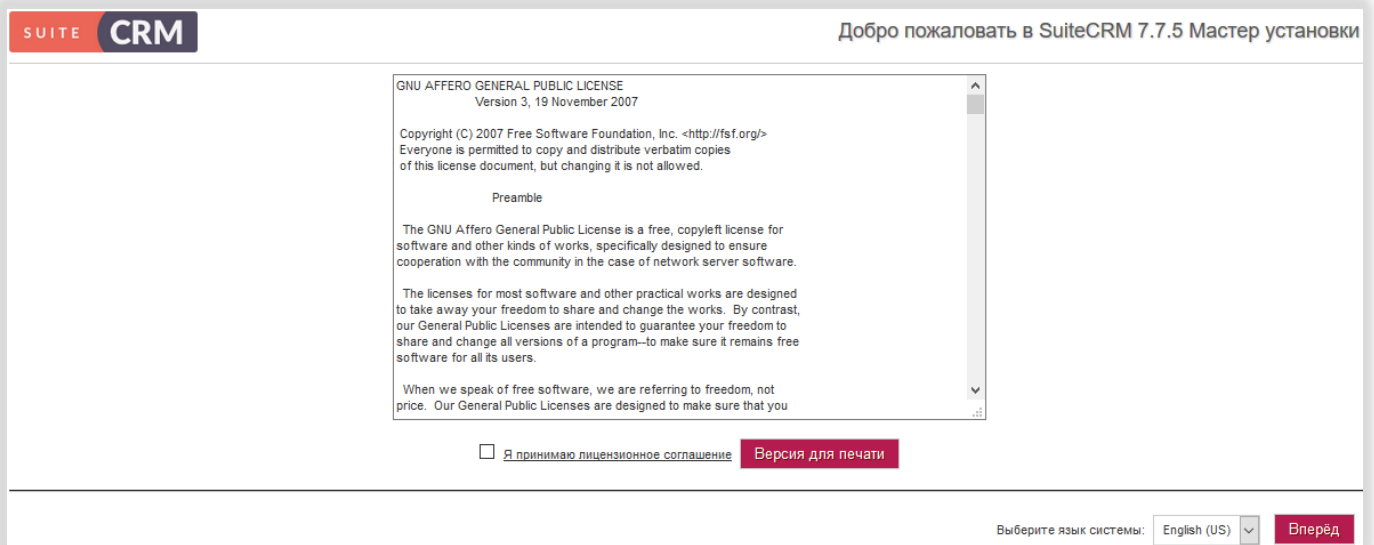
Пошаговое описание установки системы

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

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

В текущей версии системы в 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:

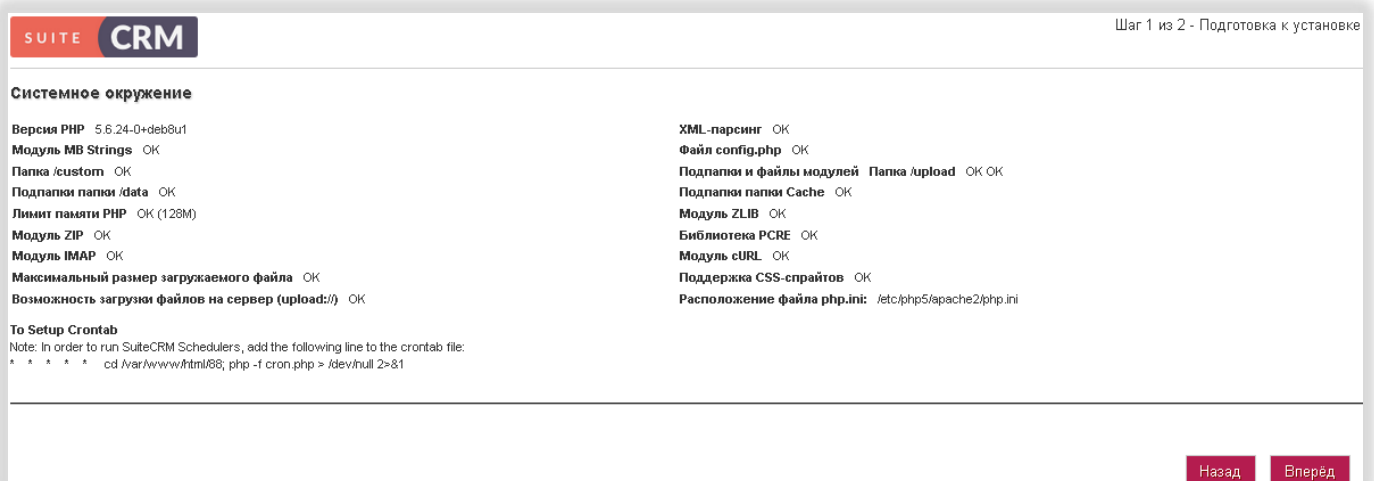
- Скачайте один из пакетов русификации, например [*RUSSIAN RAPIRA Language Pack*](#).
- Распакуйте полученный архив и скопируйте языковой файл инсталлятора (*/install/language/ru_ru.lang.php*) в папку с языковыми файлами инсталлятора устанавливаемой системы (*SuiteCRMRootFolder/install/language*).
- Переименуйте скопированный файл *ru_ru.lang.php* в один из существующих языковых файлов, например, в *en_us.lang.php*



3. Примите лицензионное соглашение и нажмите на кнопку «Вперёд».

Инсталлятор проверит права доступа к файлам системы и если права установлены корректно - отобразит либо :

- информацию об установленных пакетах
- информацию об отсутствующих пакетах (если таковые имеются)



Если все необходимые пакеты установлены – нажмите на кнопку «Вперёд», открыв следующую страницу с настройками конфигурации системы.

SUITE CRM Шаг 2 из 2 - Настройка конфигурации

Конфигурация базы данных

Тип базы данных

☒ MySQL (расширение mysql)

Параметры базы данных

Название базы данных *i* *

Имя сервера *i* *

Пользователь *i* *

Пароль

Имя пользователя базы данных SuiteCRM *i*

▼

Дополнительные параметры

- » Демонстрация
- » Выбор наборов модулей
- » Настройка SMTP-сервера
- » Настройка логотипа
- » Региональные настройки
- » Параметры безопасности

Конфигурация сайта

** Поля, обязательные для заполнения*

Параметры SuiteCRM *i*

Имя администратора системы *

Пароль администратора *

Повторный ввод пароля администратора *

URL дистрибутива SuiteCRM *

Адрес E-mail *

4. Здесь необходимо указать следующие основные параметры:

- Тип базы данных (БД)
- Название базы данных
- Имя сервера, на котором расположена БД (localhost – если БД расположена на этом же сервере)
- Имя пользователя БД
- Пароль к БД
- Имя администратора системы
- Пароль администратора
- URL дистрибутива SuiteCRM
- Адрес E-mail текущего пользователя

5. В нижней части страницы могут быть указаны следующие дополнительные НЕОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ параметры:

- Демонстрация – заполнение базы данных демонстрационными данными
- Выбор наборов модулей – выбор наборов модулей, доступных пользователям системы. Доступность модулей (закладок) может быть настроена позже (см. раздел '[Настройка отображения закладок и субпанелей](#)' на стр. 398).
- Настройка SMTP-сервера – настройка сервера исходящей почты. Настройка может быть выполнена позже (см. раздел '[Настройка E-mail](#)' на стр. 354).
- Настройка логотипа – указание картинки с логотипом системы. Настройка может быть выполнена позже (см. раздел '[Пользовательский интерфейс](#)' на стр. 323).
- Региональные настройки – настройка формата даты, времени, символов валют, часового пояса и т.д. Настройка может быть выполнена позже (см. раздел '[Региональные настройки](#)' на стр. 344).
- Параметры безопасности – дополнительные параметры защиты системы

Обратите внимание: Доступность модулей (отображаемые закладки) и Региональные настройки могут быть также настроены локально, в дополнительных настройках **каждого пользователя** (см. раздел '[Профиль пользователя](#)' на стр. 38).

Русификация системы

Для отображения интерфейса SuiteCRM на русском языке выполните следующее:

1. Скачайте пакет русификации, например, Russian Rapira Language Pack, доступный по адресу <https://github.com/likhobory/SuiteCRM7RU> (пакет русификации, доступный через [страницу загрузок](#) с официального сайта SuiteCRM, собирается также на основе пакета Rapira).
2. Через панель администрирования установите скачанный пакет в систему, как это описано в разделе '[Загрузчик модулей](#)' на стр. 396.
3. В панели администрирования при необходимости укажите русский язык в качестве языка системы по умолчанию – см. раздел '[Региональные настройки](#)' на стр. 344.

Обновление системы

В данном разделе описывается процесс обновления системы при помощи мастера обновления.

Прежде всего, необходимо скачать необходимый пакет обновления со страницы <https://suitecrm.com/download>

Внимание: Перед выполнением обновления настоятельно рекомендуется сделать резервную копию системы!

Обновление системы с SugarCRM CE до SuiteCRM

Обновление возможно для всех версий SugarCRM Community Edition ветки 6.5.x.

Если установлена более ранняя версия SugarCRM CE, то вначале необходимо обновить её до версии 6.5.20 при помощи [этих](#) пакетов обновления, после чего можно приступить к обновлению до SuiteCRM.

Обновление с SugarCRM 7.x и более поздних версий не предусмотрено.

Для обновления скачайте соответствующий пакет со страницы <https://suitecrm.com/download>

Таблица совместимости

7.8.x

| Платформа | |
|---------------------------|--|
| Linux, Unix, Mac OS | Любая версия ОС с поддержкой PHP |
| Windows | Windows Server 2008+ |
| PHP | 5.3, 5.5, 5.6, 7.0 |
| Веб-сервер | |
| Apache | 2.2, 2.4 |
| IIS | 8, 8.5 |
| База данных | |
| MariaDB | 5.5, 10, 10.1 |
| MySQL | 5.5, 5.6 |
| SQL Server | SQL Server 2008+ |
| Браузеры | |
| Chrome | 43+ |
| Firefox | 38+ |
| IE | 11 (режим совместимости не поддерживается) |
| Edge | 26 |
| Safari | 6+ |

Подготовка к обновлению

- Перед запуском обновления создайте резервные копии как файлов системы, так и файлов базы данных.
- Если в `php.ini` настроен и включён 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 объёму, 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 *LimitRequestBody*, 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 обновляемой системы.
- 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 изменён, перед обновлением настоятельно рекомендуется не оставлять файлы модуля в стандартных папках, а скопировать их в папку *Custom*, поскольку в процессе обновления изменённые 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 системы вручную (путём замены файлов системы и выполнения скриптов SQL) не поддерживается.

Для обновления системы при помощи мастера обновления выполните следующее:

1. Загрузите файл обновления с сайта SuiteCRM: <https://suitecrm.com/download>

- Войдите в обновляемую систему под учётной записью администратора (на скриншотах ниже в качестве примера показано обновление с SugarCRM) и в панели администрирования перейдите в раздел «Мастер обновления».

The screenshot shows the 'Check System' stage of the update wizard. At the top are four buttons: '< Назад', 'Вперёд >', 'Отмена', and 'Проверить'. Below them is a message: 'Нажмите на кнопку **Вперёд** для загрузки пакета обновления.' On the left is a sidebar with the 'Стадии обновления:' (Update Stages) list, where '1: Проверка системы' (Check system) is highlighted. The main area displays three checks, all with green status: 'Права доступа к файлам: Все файлы доступны для записи' (File access permissions: All files are available for writing), 'Привилегии базы данных: Все привилегии доступны' (Database privileges: All privileges are available), and 'Обнаруженные настройки: Все системные требования выполнены' (Detected settings: All system requirements are met).

- После ознакомления со стартовой страницей мастера нажмите на кнопку «Вперёд».

Вы перейдёте 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».

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

The screenshot shows the 'Load Package' stage of the update wizard. At the top are three buttons: '< Назад', 'Вперёд >', and 'Отмена'. The left sidebar shows '2: Загрузка пакета обновления' (Load update package) highlighted. The main area has three sections: 1. 'Выберите файл:' (Select file) with an 'Обзор...' (Browse...) button and the text 'Файл не выбран.' (File not selected), and a 'Загрузка пакета' (Load package) button. 2. 'Следующие пакеты обновления готовы к установке:' (Next update packages are ready for installation) with a table showing no packages. 3. 'Были установлены следующие пакеты обновления:' (The following update packages were installed) with a table showing no installed packages.

| Имя | Тип | Версия | Дата публикации | Деинсталляция | Описание |
|------|-----|--------|-----------------|---------------|----------|
| None | | | | | |

| Имя | Тип | Версия | Дата установки | Описание | Действие |
|---|-----|--------|----------------|----------|----------|
| Установленных обновлений не обнаружено. | | | | | |

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 «Вперёд» для перехода на страницу предварительной проверки.

Предварительная проверка

[Вперёд >](#)[Отмена](#)[Проверить](#)

Нажмите на кнопку *Вперёд* для загрузки файлов обновления в систему.

Стадии обновления:

- 1: Проверка системы
- 2: Загрузка пакета обновления
- 3: *Предварительная проверка*
- 4: Выполнение обновления
- 5: Обновление макетов

Предварительная проверка пройдена успешно.

Примечание: Оставшаяся часть процесса обновления является обязательной. Нажмите на кнопку **Вперёд** для завершения процесса обновления или на кнопку **Отмена** для остановки работы мастера обновления.

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 «Проверить, когда запрос был выполнен вручную».

При необходимости вторичной проверки нажмите на кнопку «Проверить», если проверка пройдена успешно, нажмите на кнопку «Вперёд» для выполнения основного этапа обновления. После выполнения обновления вы можете просмотреть скопированные файлы.

Выполнение обновления

Вперёд >

Нажмите на кнопку *Далее* для выполнения дополнительных скриптов обновления.

Стадии обновления:

- 1: Проверка системы
- 2: Загрузка пакета обновления
- 3: Предварительная проверка
- 4: **Выполнение обновления**
- 5: Обновление макетов

Скопированные файлы

Показать

```
/var/www/html/99/themes/default/images/red_camp_clean.gif
/var/www/html/99/themes/default/images/icon_TemplateSectionLine_32.gif
/var/www/html/99/themes/default/images/icon_TemplateSectionLine.gif
/var/www/html/99/themes/default/images/icon_OutboundEmailAccounts_32.gif
/var/www/html/99/themes/default/images/icon_OutboundEmailAccounts.gif
```

8. Нажмите кнопку «Вперёд».
9. 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 приведёт 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 *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.

10. Нажмите кнопку «Вперёд». Если на предыдущем шаге были указаны макеты модулей, подлежащие обновлению, то появится сообщение, подтверждающее, что макеты были успешно обновлены.
11. Нажмите кнопку «Вперёд» для перехода к заключительному этапу обновления. Если ранее было выбрано ручное выполнение SQL-запросов, то оно должно быть выполнено на данном этапе.
12. Нажмите на кнопку «Готово», после чего откроется основная страница системы.
13. В панели администрирования перейдите в раздел «Восстановление» и выполните перестройку расширений и перестройку связей. Более подробная информация находится в разделе '[Восстановление](#)' на стр. 341.

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

Блокировка мастера обновления

Если вы управляете несколькими экземплярами SuiteCRM 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.

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.

Начало работы

Данное руководство предполагает, что вам доступны 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. 31.
- 'Вход в систему' на стр. 32.
- 'Настройка параметров пользователя' на стр. 37.
- 'Настройка пароля доступа в систему' на стр. 44.

Обратите внимание: в данном руководстве элементы интерфейса описаны на примере темы «SuiteR». В зависимости от выбранной темы расположение и функциональность элементов интерфейса может различаться. Настройка тем описана ниже в разделе 'Темы' на стр. 39.

Технические требования

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

1. Веб-браузер. Для работы в системе рекомендуются браузеры следующих версий:

| Браузер | Версия |
|-----------------------------|------------|
| Firefox | 38 и выше |
| Google Chrome | 43 и выше |
| Microsoft Internet Explorer | 11 |
| Edge | 25 и выше |
| Safari | 6.0 и выше |

При использовании более старых версий браузеров 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.

Если в браузере установлены такие популярные дополнения как «Adblock Plus», «NoScript» или их аналоги – отключите их для страниц системы.

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

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

Особенности навигации в системе

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

Примечание: Рекомендуемое разрешение экрана при работе с системой – 1600x900 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 учётная запись не была отключена.

Для входа в систему выполните следующее:

1. Откройте браузер и в адресной строке введите веб-адрес SuiteCRM.
2. На появившейся странице укажите ваш логин и пароль, при необходимости – выберите язык интерфейса.
3. Нажмите на кнопку «Вход».

Восстановление пароля

Если пользователь забыл пароль и не может получить доступ в систему, он может воспользоваться ссылкой «Забыли пароль?» в нижней части окна приглашения.

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 в систему. Если ссылка восстановления пароля недоступна – обратитесь к администратору системы для включения данной возможности в панели Администрирования (см. раздел '[Управление паролями](#)' на стр. 317).

Мастер настройки

При первом входе в систему автоматически запускается мастер настройки, позволяющий пользователю указать необходимую дополнительную информацию о своей учётной записи, а также выбрать формат представления данных в системе.

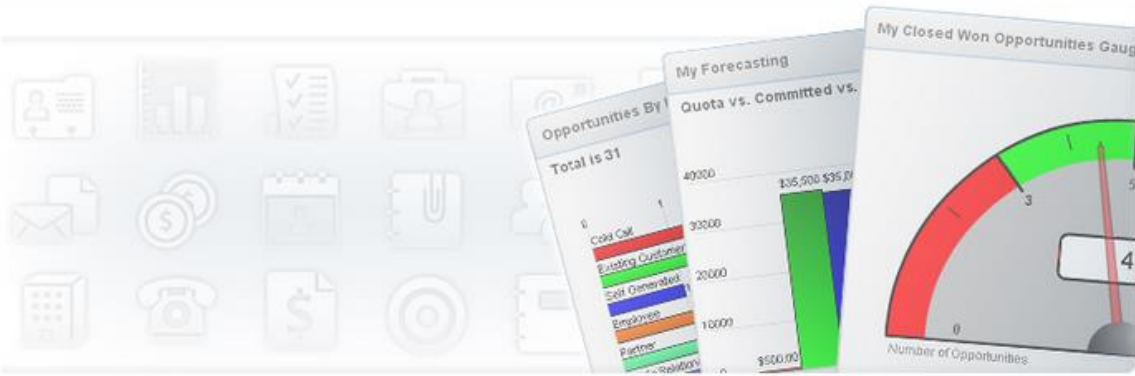
На первой странице отображается приветствие и общая информация о возможностях мастера настройки. Нажмите «Вперёд» для перехода к следующей странице.

Добро пожаловать в SuiteCRM!

Предлагаем вам настроить основные параметры системы.

После нажатия на кнопку **Далее** вам будет предложено настроить следующие параметры:

- Информацию о сотруднике.
- Параметры отображения даты, времени, валюты, ФИО.



CRM Made Simple.
More leads. More sales. More customers.

[Вперёд >](#)

На второй странице необходимо как минимум указать фамилию и адрес электронной почты. Вы также можете указать необязательные контактные данные.

Информация о сотруднике

*Введите контактную информацию. Эта информация будет доступна другим пользователям системы. Поля, помеченные значком *, обязательны для заполнения.*

| | | | |
|-----------------|----------------------|--------------------|---|
| Имя: | <input type="text"/> | Фамилия: * | <input type="text" value="Administrator"/> |
| E-mail: * | <input type="text"/> | IM-тип: | <input type="text" value="--не выбрано--"/> |
| Тел. (раб.): | <input type="text"/> | IM - имя / E-mail: | <input type="text"/> |
| Тел. (моб.): | <input type="text"/> | | |
| Основной адрес: | <input type="text"/> | | |
| Город: | <input type="text"/> | Область: | <input type="text"/> |
| Индекс: | <input type="text"/> | Страна: | <input type="text"/> |

[< Назад](#) [Вперёд >](#)

На третьей странице выберите ваш часовой пояс, формат отображения даты, времени и ФИО.

Региональные стандарты
Укажите ваш часовой пояс, формат отображения даты, времени, валюты и ФИО.

Часовой пояс: *i*

Europe/Moscow (GMT+4:00) ▼

Формат даты: *i*

23-12-2010 ▼

Формат времени: *i*

23:00 ▼

Валюта: *i*

US Dollars : \$ ▼

Значимые цифры валюты:

2 ▼

Пример:

\$123,456,789.00

Десятичный разделитель: *i*

.

Разделитель групп разрядов: *i*

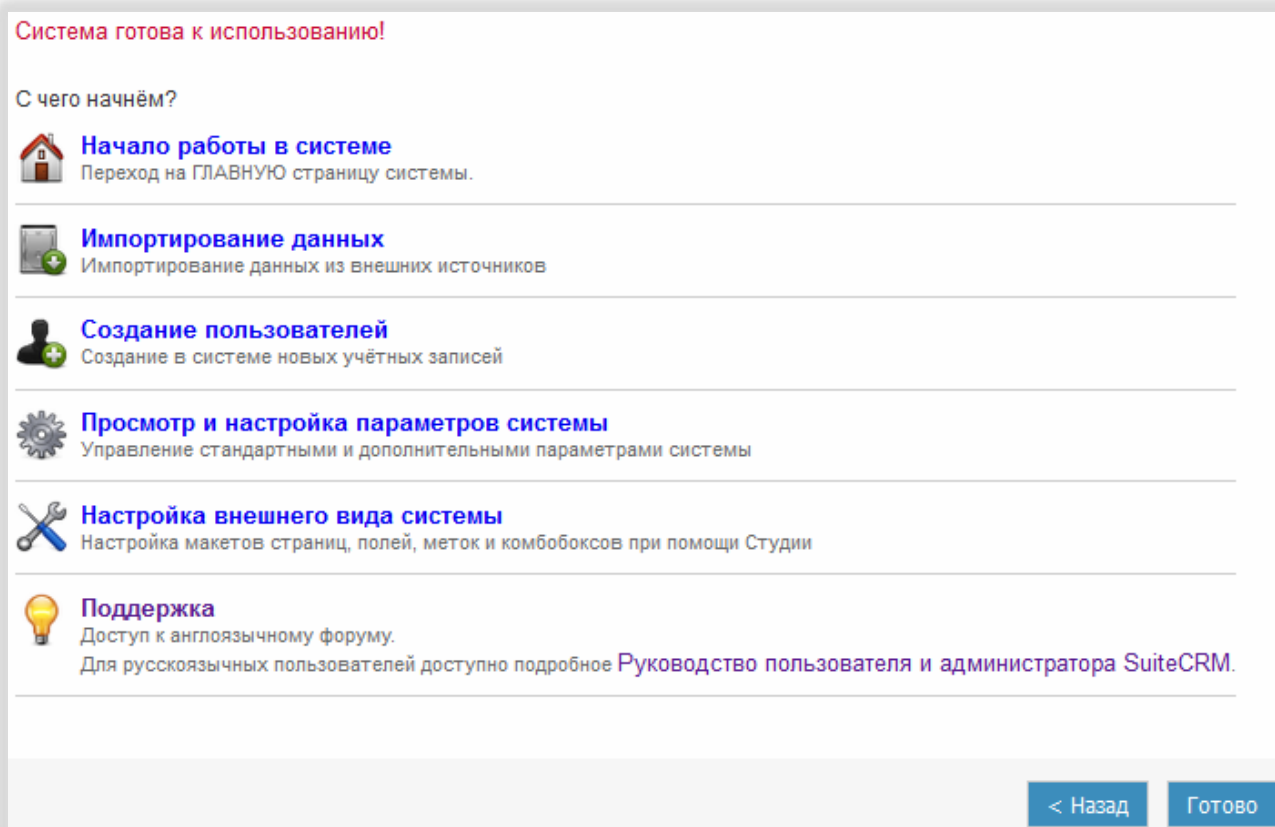
,

Формат ФИО по умолчанию: *i*

Гн. Афиноген Пупкин ▼

< Назад

Вперёд >

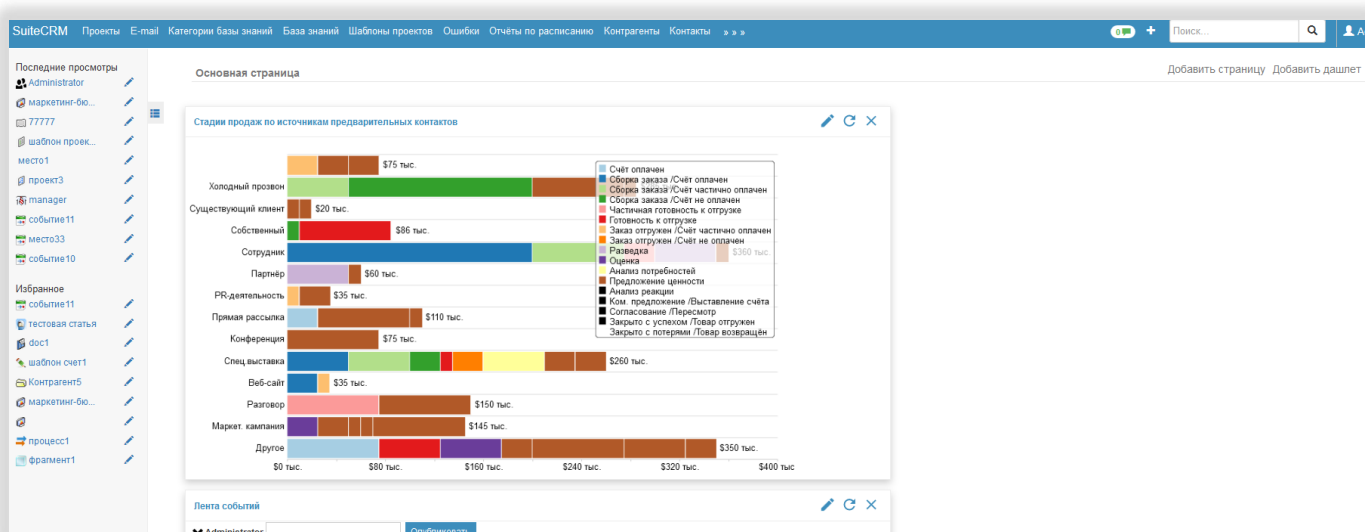


На последней странице мастера расположены несколько полезных ссылок, в том числе на форум поддержки и на последнюю версию текущего руководства.

Указанные в мастере параметры при необходимости вы всегда можете изменить на странице настроек текущего пользователя (см. ниже).

По окончании работы мастера нажмите на кнопку «Готово».

После этого на экране отобразится основная страница системы и вы можете приступить к работе в системе. На рисунке ниже изображена часть главной страницы системы.



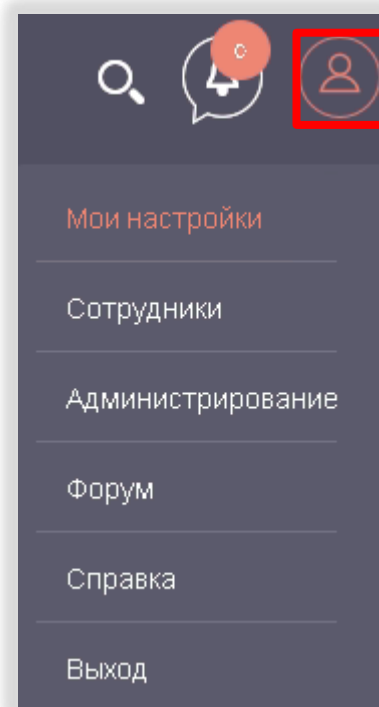
Настройка параметров пользователя

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.

Доступ к настройкам может происходить по-разному в зависимости от выбранной темы (см. раздел '[Темы](#)' на стр. 39). В одних темах переход к настройкам происходит сразу по нажатию на логин, который отображается в верхней части меню пользователя. На рисунке обозначено меню пользователя темы SuiteR в SuiteCRM версии 7.6.



В других темах доступ к меню пользователя происходит по нажатию на соответствующую иконку, расположенную в правой верхней части экрана, после чего необходимо выбрать пункт меню «Мои настройки». На рисунке представлено меню пользователя темы SuiteP (тема появилась в SuiteCRM версии 7.7).



Все настройки располагаются на описанных ниже закладках.

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. 43.

| Профиль пользователя | Пароль | Темы | Дополнительно | Внешние учётные записи |
|---|--|------|----------------------------------|--|
| Профиль пользователя | | | | |
| Логин: * | <input type="text" value="admin"/> | | Имя: | <input type="text"/> |
| Статус пользователя: * | <input type="text" value="Активен"/> | | Фамилия: * | <input type="text" value="Administrator"/> |
| Тип пользователя: | <input type="text" value="Администратор"/> | | | |
| Пользователь имеет доступ к панели администрирования. | | | | |
| Информация о сотруднике | | | | |
| Статус сотрудника: | <input type="text" value="Активен"/> | | Отображать в списке сотрудников: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Должность: | <input type="text" value="Administrator"/> | | Рабочий телефон: | <input type="text"/> |
| Отдел: | <input type="text"/> | | Тел. (моб.): | <input type="text"/> |
| Руководитель: | <input type="text"/> | | Другой тел.: | <input type="text"/> |
| | | | Факс: | <input type="text"/> |
| | | | Тел. (дом.): | <input type="text"/> |
| IM-тип: | <input type="text"/> | | IM - имя / E-mail: | <input type="text"/> |
| Адрес - улица: | <input type="text"/> | | Адрес - город: | <input type="text"/> |
| Адрес - область: | <input type="text"/> | | Адрес - почтовый индекс: | <input type="text"/> |
| Адрес - страна: | <input type="text"/> | | | |
| Описание: | <input type="text"/> | | | |

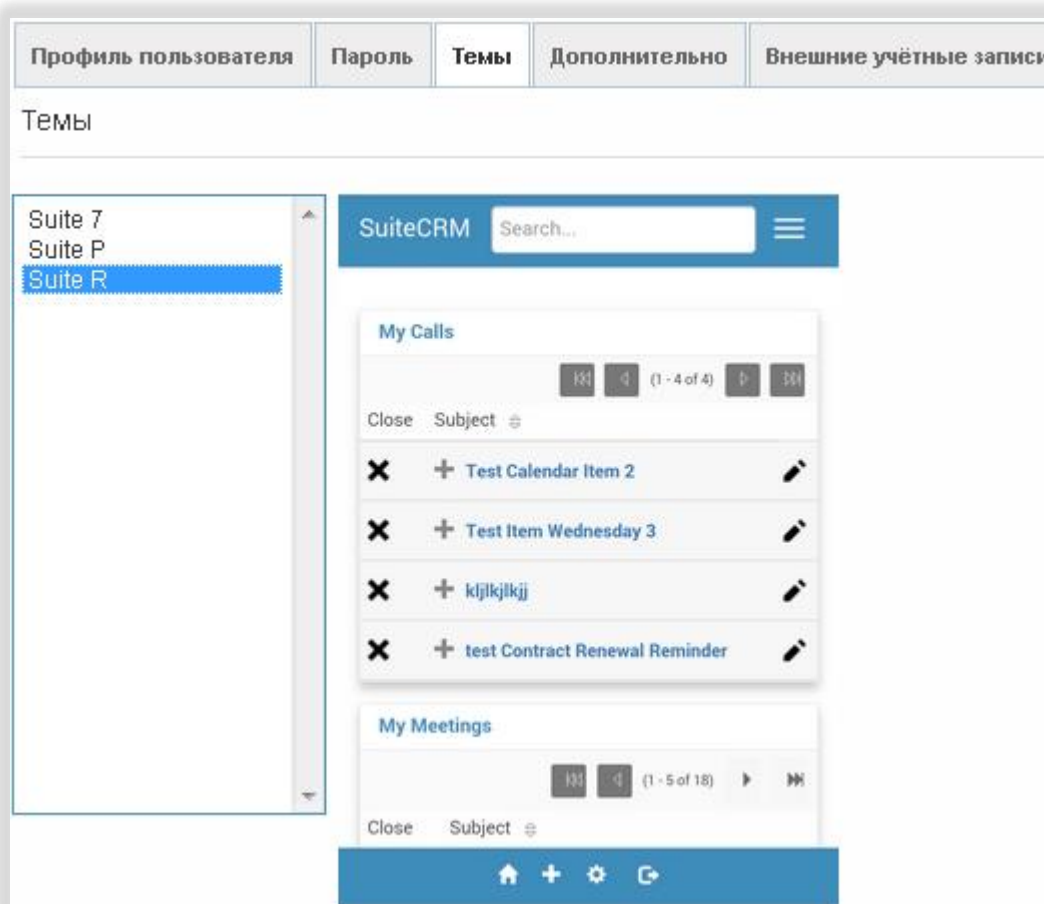
Если администратор системы настроил сервер исходящей почты, но не разрешил его использование для отправки электронной почты другим пользователям системы, то вам придётся самостоятельно указать параметры настройки SMTP-сервера. В соответствующих полях укажите логин и пароль пользователя для указанного администратором почтового сервера или настройте параметры другого SMTP-сервера, как это описано в разделе '[Настройка электронной почты](#)' на стр. 137.

Пароль

Используйте данную закладку для смены вашего пароля. Более подробная информация на эту тему описана в разделе '[Настройка пароля доступа в систему](#)' на стр. 44.

Темы

Вы можете легко управлять внешним видом SuiteCRM, выбрав желаемую тему оформления. При выборе темы в правой части страницы отобразится картинка предварительного просмотра выбранного оформления. Кроме предустановленных тем администратором системы могут быть установлены и дополнительные темы, созданные сторонними разработчиками.



Дополнительно

Большинство параметров, расположенных на данной закладке профиля пользователя, уже могли быть ранее настроены в мастере настройки при первом входе пользователя в систему. Здесь пользователю предоставляется возможность настроить дополнительные, ещё не настроенные параметры, либо, при необходимости, исправить ранее установленные значения.

The screenshot displays the 'Дополнительно' (Additional) tab within the 'Пользовательские настройки' (User Settings) section. The interface includes several configuration areas:

- Пользовательские настройки (User Settings):**
 - Символ разделителя при экспорте данных:** A text input field containing a comma (`,`).
 - Кодировка импорта/экспорта:** A dropdown menu set to 'UTF-8'.
 - Уведомление о назначении:** A checked checkbox.
 - Напоминание о мероприятии:** A checked checkbox.
 - Напомнить о мероприятии в виде:** A dropdown menu set to 'Всплывающего уведомления браузера' (Browser notification).
 - Приглашения по E-mail:** A checked checkbox.
 - Отображать всплывающие уведомления браузера:** A blue button.
 - Отображать полные имена пользователей:** A checked checkbox.
 - Слияние:** A checked checkbox.
- Параметры макета (Layout Parameters):**
 - Сгруппированные модули:** An unchecked checkbox.
- Управление закладками (Bookmark Management):**
 - Отображаемые закладки (Visible Bookmarks):** A list containing: Проекты, Категории базы знаний, База знаний, Шаблоны проектов, Ошибки, Отчёты по расписанию, Главная, Контрагенты, Контакты, Сделки.
 - Скрытые закладки (Hidden Bookmarks):** An empty list.
 - Группировать закладки субпанелей:** An unchecked checkbox.

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 модулей:

Напоминание о мероприятии. Здесь можно настроить стандартные способы напоминания о мероприятии, которые будут отображаться при добавлении нового напоминания о звонке или встрече. Напоминания могут быть выполнены тремя способами: в виде отправки электронного письма на адреса участников, в виде всплывающего окна, и в виде всплывающего уведомления браузера (если версия браузера поддерживает эту возможность). Включить всплывающие уведомления (и заодно проверить их работоспособность) вы можете при помощи кнопки «Отображать всплывающие уведомления браузера».

После выбора способов напоминания вы можете указать стандартные временные интервалы, которые будут автоматически отображаться при добавлении нового напоминания. За более подробной информацией о добавлении напоминаний обратитесь к разделам '[Назначение звонков](#)' на стр. 124 и '[Назначение встреч](#)' на стр. 130.

Слияние. Если на компьютерах пользователей установлен плагин Sugar для Microsoft Word (или аналогичный плагин сторонних разработчиков), то этот параметр позволяет выполнять слияние данных системы с шаблонами MS Word. Для использования этой возможности аналогичный параметр должен быть включён администратором системы в настройках конфигурации. За более подробной информацией о слиянии обратитесь к документации соответствующего плагина.

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 ↓.

- **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.

Запуск мастера настройки. Установка данного параметра приводит к принудительному однократному запуску мастера настройки при следующем входе в систему.

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.

Первый день недели. Установка первого дня недели в календаре.

Обратите внимание: по умолчанию в системе первым днём недели установлено воскресенье.

Внешние учётные записи

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 группы, в которые входит текущий пользователь.

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 учётных 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 основной страницы, воспользуйтесь кнопкой «Сбросить настройки основной страницы SuiteCRM».

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 следующее:

1. Нажмите на название учётной записи, 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 SuiteCRM», если вы хотите использовать встроенный почтовый

клиент, или «Внешний почтовый клиент», если хотите воспользоваться любым другим почтовым клиентом.

5. Если вы выбрали «Почтовый клиент SuiteCRM» и администратор системы разрешил использование стандартного SMTP-сервера – укажите имя пользователя и пароль для сервера исходящей почты.
6. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения указанной или кнопку «Отказаться» для выхода без сохранения введенной информации.

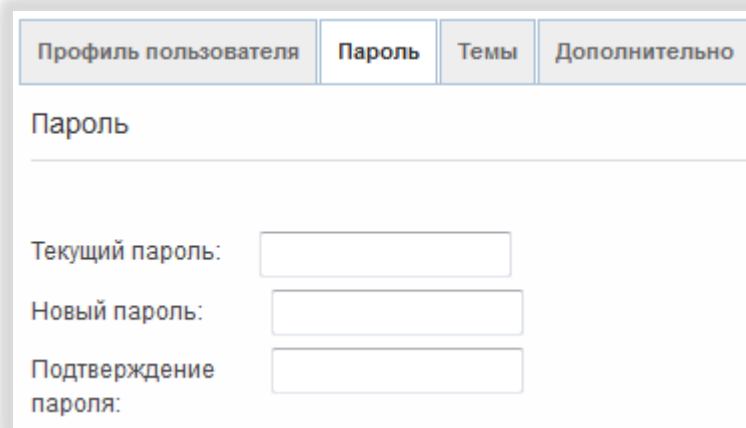
Настройка пароля доступа в систему

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 изменён 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».



The screenshot shows a web interface with a tabbed menu at the top containing four items: 'Профиль пользователя' (selected), 'Пароль', 'Темы', and 'Дополнительно'. Below the tabs, the title 'Пароль' is displayed. The main content area contains three labels with corresponding input fields: 'Текущий пароль:', 'Новый пароль:', and 'Подтверждение пароля:'.

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

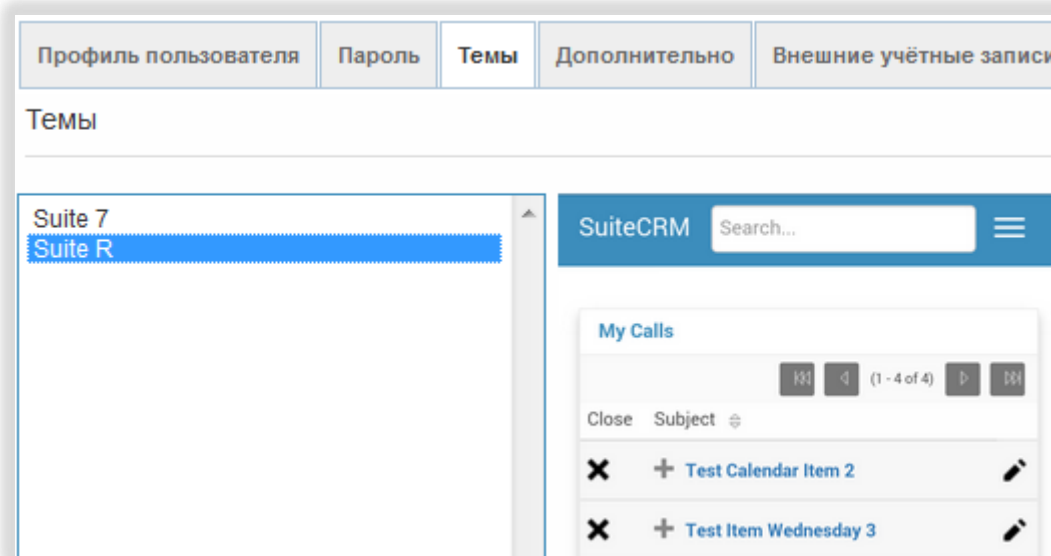
Если администратор системы включил возможность сброса пароля пользователем, то на странице ввода логина/пароля вы увидите ссылку «Забыли пароль?». Если вы забыли свой пароль, то необходимо нажать на эту ссылку, ввести свой электронный адрес и нажать на

кнопку «Отправить E-mail» для получения письма со ссылкой на специальную страницу системы, где вы сможете ввести новый пароль.

Если ссылка «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 названии вашей учётной записи, отображаемой в правой 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 определённый интервал времени (тайм-аут) будет осуществлён 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 произведён выход из системы, поскольку закончится время сессии браузера или время РНР-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 даётся краткий обзор основного функционала системы.

Глава содержит следующие разделы:

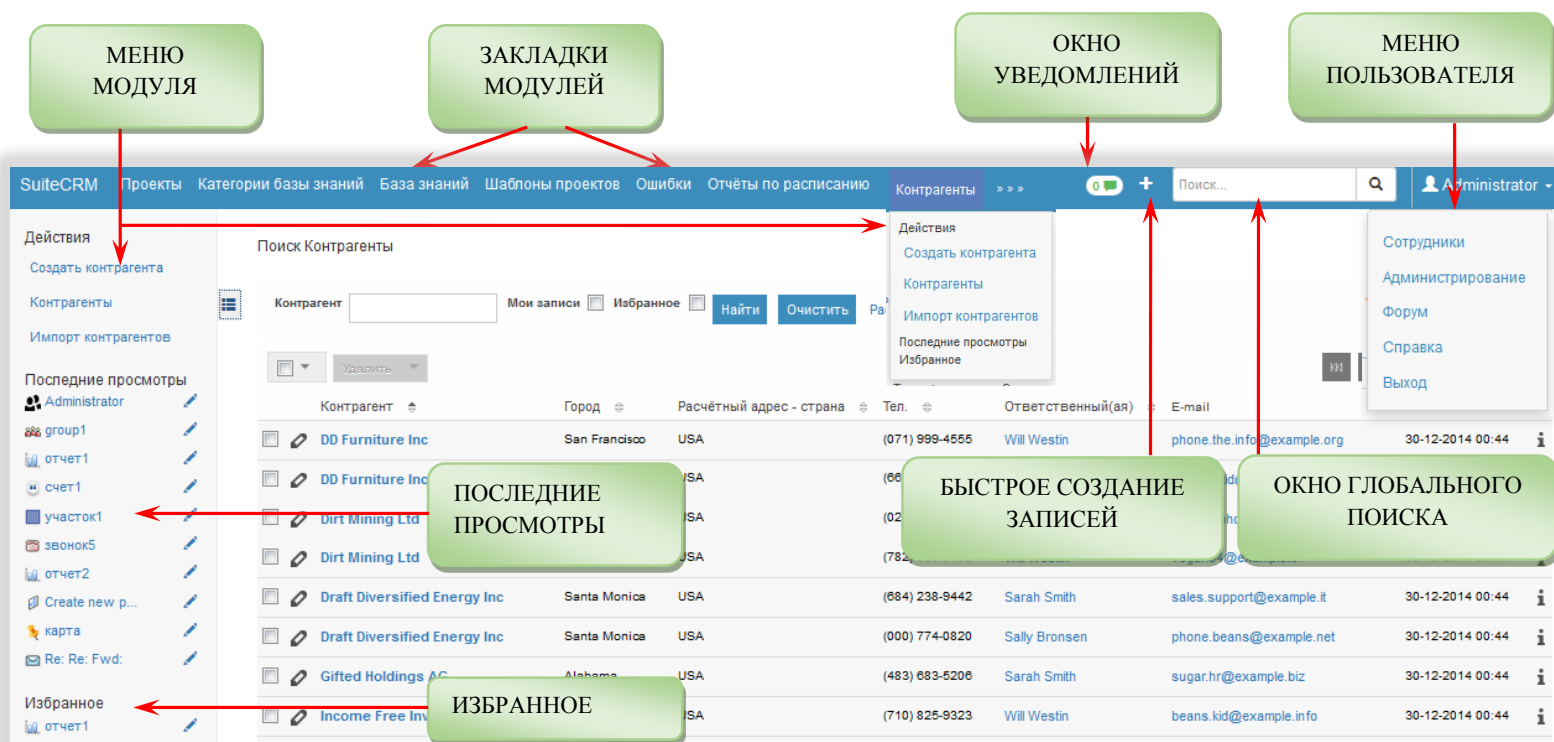
- '[Основная закладка](#)' на стр. 47.
- '[Закладки модулей](#)' на стр. 47.
- '[Уведомления](#)' на стр. 47.
- '[Быстрое создание записей](#)' на стр. 48.
- '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- '[Меню пользователя](#)' на стр. 53.
- '[Боковая панель](#)' на стр. 53.
- '[Просмотр и редактирование данных](#)' на стр. 54.
- '[Краткое описание модулей системы](#)' на стр. 83.

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

Каждая запись модуля как правило связана с одной или несколькими записями в других модулях. Например, контакт связан с определённым 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.

В верхней части экрана находится основная панель, отображаемая на всех страницах системы. Панель содержит следующие элементы (слева направо):


- Основную закладку
- Закладки модулей
- Окно уведомлений
- Кнопку быстрого создания записей
- Окно глобального поиска
- Меню пользователя



Основная закладка

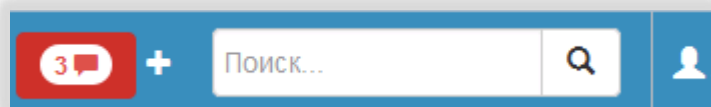
При входе в систему вы попадаете на основную закладку (при стандартных настройках системы), как правило носящую название «SuiteCRM», закладки других модулей расположены рядом. Основная закладка содержит наиболее актуальную информацию о планируемых вами звонках, встречах, задачах, данные о ваших новых контрагентах, сделках, предварительных контактах, обращениях и т.д. Более подробная информация на эту тему описана в разделе '[Основная закладка SuiteCRM](#)' на стр. 87.

Закладки модулей

Нажимая на закладку, вы получаете доступ к необходимому модулю для просмотра, создания и редактирования соответствующих записей. Проводя указателем над названием модуля, вы получаете доступ к выпадающему меню этого модуля, в котором перечислены как доступные действия, так и перечень недавно просмотренных записей данного модуля, которые при необходимости вы можете быстро отредактировать, нажав на иконку  справа от записи. Общая информация о модулях описана в разделе '[Краткое описание модулей системы](#)' на стр. 83.

Уведомления

При наступлении времени мероприятия (звонка или встречи) браузер отображает




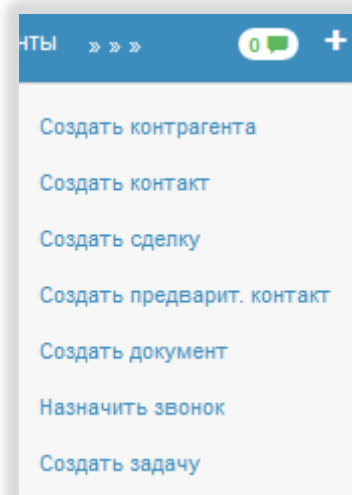
соответствующее уведомление. (Для настройки всплывающих уведомлений обратитесь к описанию настроек пользователя - закладка '[Дополнительно](#)' на стр. 40) Если

пользователь не нажал на всплывшее окно уведомления, то запись добавляется в список напоминаний, и в окошке отображается количество пропущенных уведомлений о мероприятиях, назначенных пользователю.

Нажав на окошко, пользователь может просмотреть детальную информацию о пропущенных уведомлениях и, в случае необходимости, перейти к просмотру выбранного мероприятия, нажав на его заголовок.

Быстрое создание записей

Кнопка , находящаяся справа от окошка уведомлений, предоставляет возможность быстрого создания наиболее популярных записей в системе.



Поиск информации в системе

В системе доступны следующие виды поиска:

- Глобальный поиск
- Полнотекстовый поиск
- Фильтр
- Расширенный фильтр

В SuiteCRM версии 7.8 вместо Базового и Расширенного поиска были введены более компактные фильтры. Если вам все же необходимо постоянное отображение полей фильтра в верхней части Формы списка, воспользуйтесь советами из раздела '

[Постоянное отображение Расширенных фильтров в Формах списка](#) на стр. 415.

Поиск может быть выполнен как по всей системе (глобальный и полнотекстовый поиск), так и в пределах конкретного модуля (Фильтр / Расширенный фильтр). Также можно выполнять **быстрый поиск** необходимого значения непосредственно при вводе информации в то или иное поле модуля – см. пример в разделе '[Форма редактирования](#)' на стр. 60.

Глобальный поиск

Глобальный поиск осуществляется во всех модулях, указанных Администратором системы. (см. также описание раздела '[Глобальный поиск](#)' в панели администратора на стр. 349) Вы можете

Использовать полнотекстовый поиск

[Найти](#) [Дополнительно](#)

В модулях, перемещённых в левую колонку, будет осуществлён глобальный поиск. В этой же колонке вы можете сортировать модули для отображения результатов поиска в необходимой вам последовательности.

Отображаемые модули

- Контрагенты
- Звонки
- Обращения
- Контакты
- Документы
- Предварит. контакты
- Встречи

Скрытые модули

Контрагенты (5)

| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. | Ответственный(ая) | E-mail | Дата создания |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|-------------------|--|------------------|
| DD Furniture Inc | San Francisco | USA | (071) 999-4566 | Will Westin | phone.the.info@example.org | 06.03.2016 01:37 |
| DD Furniture Inc | San Francisco | USA | (727) 419-4578 | Sally Bronsen | the83@example.name | 30.12.2014 00:44 |
| DD Furniture Inc | San Francisco | USA | (071) 999-4555 | Will Westin | phone.the.info@example.org | 30.12.2014 00:44 |
| DB Furniture Inc | San Francisco | USA | (667) 563-6109 | Sally Bronsen | section.kid@example.biz | 30.12.2014 00:44 |
| TJ O'Rourke Inc | San Mateo | USA | (757) 542-6803 | Sarah Smith | the.section.the@example.us | 30.12.2014 00:44 |


Звонки (0)
-- Нет результатов --

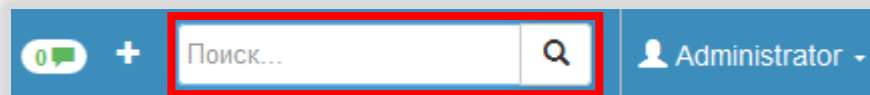
Обращения (7)

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 «Асме», то будет найдено и значение «Асме Industries» и значение «Асме Funds». При вводе «%Асме» 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.

Для выполнения глобального поиска введите значение в поле глобального поиска, расположенное в верхней части любой страницы, и нажмите на кнопку . 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 иконку с изображением лупы справа от поля поиска, затем на ссылку «Дополнительно», переместите необходимые модули в левую/правую колонки и вновь выполните поиск.

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


Полнотекстовый поиск

При большом количестве записей, содержащихся в базе данных системы, полнотекстовый вариант поиска может значительно ускорить нахождение необходимой информации.

| | | | | | | |
|---------------------------------|-----------|--|--|--------------------|--------------------|-------------------------|
| test | | Поиск | | | | |
| Модуль | Запись | Краткая информация | | Дата создания | Дата изменения | Соответствие запросу(%) |
| <div>⏪ ⏩ (1 - 1 of 1) ⏴ ⏵</div> | | | | | | |
| Заметки | test case | 51 360 Vacations P1 Open_New Administrator | | 08/29/2015 11:21pm | 08/29/2015 11:21pm | 100.00 |

Поиск выполняется в том же окне, где осуществляется и глобальный поиск, но для использования полнотекстового поиска он должен быть предварительно включён в панели администрирования – см. раздел '[Настройка полнотекстового поиска](#)' на стр. 405. Переключение между типами поиска осуществляется в верхней части страницы результатов поиска.

Фильтр

Если в модуле содержится большое количество записей, то для быстрого доступа к требуемой информации можно воспользоваться т.н. фильтрами, временно скрыв ненужные данные, в результате чего в Форме списка будет отображаться только необходимая информация. Для этого в панели, расположенной в верхней части Формы списка модуля, нажмите на кнопку  введите значения в одно или несколько полей и нажмите на кнопку «Найти».

ФИЛЬТРАЦИЯ ЗАПИСЕЙ

Название сделки
☐ Мои записи
 ☐ Актуальные
 ☐ Избранное

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

Для отображения только избранных записей отметьте опцию «Избранное».

Для отображения актуальных записей (незакрытых сделок, незавершённых задач, запланированных встреч, звонков и т.п.) отметьте опцию «Актуальные».

Типы фильтруемых полей различаются в зависимости от выбранного в данный момент модуля.

Если значения введены более чем в одно поле, то записи будут фильтроваться по ВСЕМ указанным правилам. Для удаления правил фильтрации нажмите на кнопку «Очистить».

Правила, описанные в разделе «Глобальный поиск» касательно символа «%», работают и при фильтрации.

Обратите внимание: перечень полей, в которых осуществляется фильтрация, может быть настроен Администратором в Студии. Детальная информация описана в разделе '[Редактирование макетов](#)' на стр. 385.

Вы можете редактировать или удалять отфильтрованные записи также как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.

Расширенный фильтр

Если необходимо указать более точные критерии фильтрации, то в окне фильтрации откройте вкладку «Расширенный фильтр», укажите необходимые правила фильтрации и нажмите на кнопку «Найти». На следующем рисунке показаны все Сделки с оплаченными счетами.

Сделки

☐ Выбрано: 0

| Название | Стадия продаж: Счёт оплачен | Стадия продаж | Сумма |
|--|-----------------------------|---------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Gifted Holdings AG - 1000 units | Gifted Holdings AG | Счёт оплачен | \$75,000.00 |
| <input type="checkbox"/> Income Free Investing LP - 1000 units | Income Free Investing LP | Счёт оплачен | \$25,000.00 |
| <input type="checkbox"/> сделка1 | 360 Vacation | Счёт оплачен | \$3,456.00 |

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

Для сброса всех фильтров воспользуйтесь кнопкой .

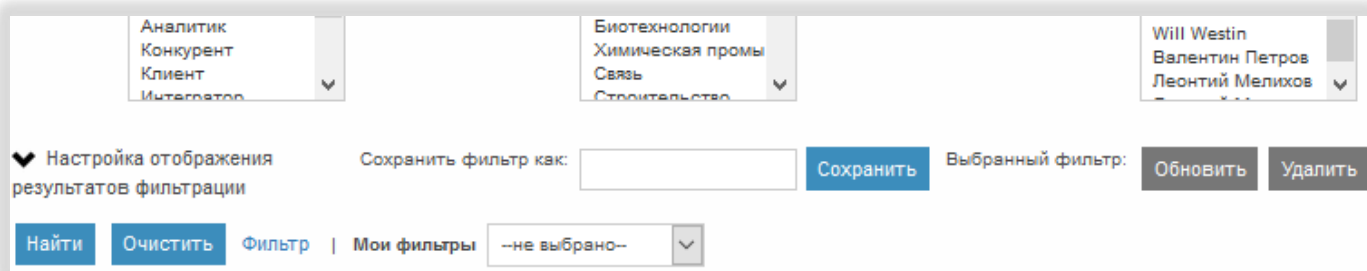
Правила, описанные выше в разделе «Глобальный поиск» касательно символа «%», работают и при расширенной фильтрации.

Обратите внимание: перечень полей, в которых осуществляется фильтрация, может быть настроен Администратором в Студии. Детальная информация описана в разделе '[Редактирование макетов](#)' на стр. 385.

Расширенный фильтр так же позволяет сохранять правила фильтрации для быстрого отображения необходимых записей по заранее сохранённым критериям.

Сохранение условий фильтрации

В нижней части окна Расширенного фильтра нажмите на ссылку «Настройка отображения результатов фильтрации».



Используя имеющиеся настройки, вы можете сохранять введённые условия фильтрации, а также указывать сортировку данных в результирующем фильтре.

Можно сохранять неограниченное количество условий фильтрации. Сохранённые условия отображаются в выпадающем списке «Мои фильтры», последний сохранённый фильтр отображается в верхней части списка.

Для сохранения условий фильтрации выполните следующее:

1. После ввода всех условий переместите курсор в поле «Сохранить фильтр как», введите название фильтра и нажмите на кнопку «Сохранить». Сохранённое название отобразится в выпадающем списке «Мои фильтры», также появится соответствующий комбобокс в верхней части Формы списка, содержащий все сохранённые фильтры.
2. Для применения ранее сохранённого условия достаточно выбрать его из выпадающего списка «Мои фильтры».
3. Для изменения ранее сохранённых условий фильтрации 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. Вы можете редактировать или удалять результаты поиска также как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.

Меню пользователя

Меню расположено в правой верхней части страницы системы и доступно при просмотре любого модуля. Меню позволяет получить доступ к:

- Настройкам текущего пользователя, см. раздел '[Настройка параметров пользователя](#)' на стр. 37.
- Списку сотрудников организации, см. '[Модуль «Сотрудники»](#)' на стр. 301.
- Панели администрирования (только для пользователей с правами администраторов системы), см. раздел '[Администрирование SuiteCRM](#)' на стр. 303.
- Форуму
- Детальной информации о текущей версии системы (Справка). На этой же странице расположены ссылки, пройдя по которым можно получить обновление пакета русификации и обновление данного руководство пользователя


Боковая панель

Отображается в левой части каждой страницы и содержит Меню модуля, Последние просмотры и Избранное.

Меню модуля

Всегда доступно в верхней левой части просматриваемого модуля и фактически дублирует выпадающее меню закладки модуля. С помощью данного меню как правило осуществляется просмотр, создание и импорт записей модуля (перечень доступных действий может меняться в зависимости от типа отображаемого модуля).

Последние просмотры

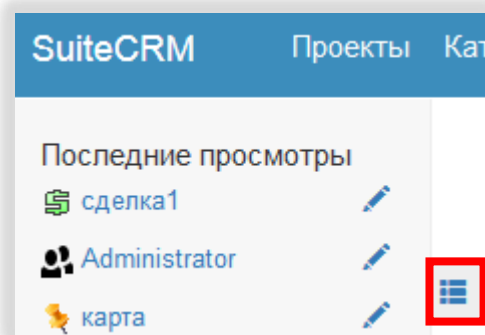
Ссылки данного меню позволяют быстро перейти к недавно просмотренной записи, либо сразу отредактировать её, нажав на иконку  справа от записи. В отличие от выпадающего меню модуля (где перечислены недавно просмотренные записи ТЕКУЩЕГО модуля), здесь отображаются 10 последних просмотренных записей без группировки по типу модуля.

Избранное

В данном меню отображаются избранные записи системы. Отметить любую запись как избранную весьма просто, открыв необходимую запись в Форме просмотра и нажав на

значок ☆ справа от названия. При этом значок изменит внешний вид: ★, а запись появится в меню «Избранное». При повторном нажатии на значке запись удаляется из избранного. Просмотреть все избранные записи того или иного модуля можно при помощи соответствующей опции Фильтра. Детальная информация о Фильтрах содержится в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.

Обратите внимание: элементы «Меню модуля», «Последние просмотры» и «Избранное», расположенные в левой части экрана, при необходимости могут быть скрыты нажатием на ярлычок:



Просмотр и редактирование данных

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

Обратите внимание: 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.

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. 64. Также возможно изменение данных при помощи быстрой правки (см. ниже).

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

Над записями расположено несколько меню и кнопок:



- меню действий, позволяющее выполнить определённые манипуляции с выбранными записями, в том числе: удалять/обновлять/объединять/экспортировать записи и т.д.
- меню «Мои фильтры», позволяющее быстро отобразить требуемые данные по заранее сохранённым условиям фильтрации (меню доступно, если установлено хотя бы одно условие)
- кнопка фильтра, позволяющая быстро отобразить только необходимые записи по указанным условиям
- кнопка сброса условий фильтрации (кнопка доступна, если установлено хотя бы одно условие)
- кнопка настройки колонок Формы списка (см. ниже)

Более подробная информация о настройке фильтров описана в разделе '[Расширенный фильтр](#)' на стр. 51.

НАСТРОЙКА КОЛОНОК

ОТОБРАЖАЕМЫЕ КОЛОНОКИ


| |
|-------------------|
| Название |
| Контрагент |
| Стадия продаж |
| Сумма |
| Закрытие |
| Ответственный(ая) |
| Дата создания |

СКРЫТЫЕ КОЛОНОКИ

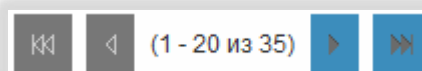
| |
|--------------------------|
| Тип |
| Источник преда. контакта |
| След. шаг |
| Вероятность (%) |
| Создано |
| Изменено |


Настройка колонок

Вы можете менять внешний вид Формы списка путём добавления или удаления доступных колонок в зависимости от того, какую информацию вы хотите видеть.




Для этого воспользуйтесь кнопкой , расположенной в верхней части Формы списка. Перетаскивая колонки в соответствующую часть списка можно быстро настроить видимость и сортировку колонок. По окончании настройки нажмите на кнопку «Сохранить и закрыть».

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.



значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз. Система запомнит выбранный вами тип сортировки и при последующем открытии списка записей данные будут отсортированы аналогичным образом.

Для сортировки записей в форме списка нажмите на

| | |
|--|---|
| Контрагент  | Город  |
| <input type="checkbox"/>  Kaos Trading Ltd | St. Petersburg |

Обратите внимание: При необходимости вы можете изменить как внешний вид Формы списка, так и связанных с ней фильтров: изменить расположение полей, изменить подписи к элементам формы, удалить неиспользуемые поля, добавить новые элементы и т.д. За дополнительной информацией обращайтесь к разделам ['Редактирование Формы списка и Формы основных настроек дашлета'](#) на стр. 387 и ['Редактирование Форм фильтров модуля и Формы фильтра дашлета'](#) на стр. 390.

Форма просмотра

Форма отображает все данные выбранной записи. Записи, связанные с текущей записью, отображаются ниже в соответствующих субпанелях.

В Форме просмотра вы можете производить различные манипуляции с представленными данными, в том числе удалять, дублировать, а также править данные, либо открыв Форму редактирования, либо с помощью быстрой правки (см. ниже). Те же манипуляции вы можете производить со связанными записями, предварительно открыв нужную связанную запись в Форме просмотра.

МЕНЮ ДЕЙСТВИЙ

СУБПАНЕЛИ ФОРМЫ ПРОСМОТРА

DB Furniture Inc ☆

Править | Создать (1 из 35)

Основная информация | Дополнительная информация | Разное

Контрагент: DB Furniture Inc
 Сайт: www.salesdev.it
 E-mail: section.kid@example.biz (Основной)
 hr.sales@example.us

Расчётный адрес: 345 Sugar Blvd.
 San Francisco CA, 79819
 USA

Описание:
 Ответственный(ая): Sally Bronsen

Тел. (раб.): (887) 563-6109
 Факс:

Копирование... Копирование...

Отгрузочный адрес: 345 Sugar Blvd.
 San Francisco CA, 79819
 USA

Мероприятия

Создать задачу | (1 из 5)

| Тема | Контакт | Дата завершения | Ответственный(ая) | Править | |
|--------------------------|------------------|------------------|-------------------|---------------|---------|
| Escalate support request | Ожидание решения | Collin Eastland | 01.09.2015 | Sally Bronsen | править |
| Demo | Запланирована | 29.06.2015 13:30 | Sally Bronsen | править | |
| Bad time, will call back | Запланирован | 21.06.2015 14:30 | Sally Bronsen | править | |
| Review needs | Запланирована | 30.05.2015 14:00 | Sally Bronsen | править | |
| Initial discussion | Запланирована | 19.04.2015 23:30 | Sally Bronsen | править | |

История

Создать заметку или вложение | (1 из 6)

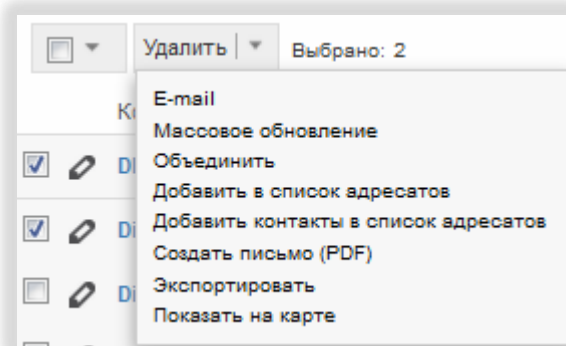
| Тема | Статус | Контакт | Дата изменения | Дата создания | Дата завершения | Ответственный(ая) | Править |
|-----------------|------------|---------|------------------|------------------|-----------------|-------------------|---------|
| Discuss pricing | Отправлено | | 30.12.2014 00:44 | 30.12.2014 00:44 | | Sally Bronsen | править |

В левой верхней части Формы просмотра расположено меню действий, позволяющее выполнить определённые манипуляции с текущей записью, в том числе:

- удалить запись
- дублировать запись – удобный способ быстрого создания новой записи на основе текущей

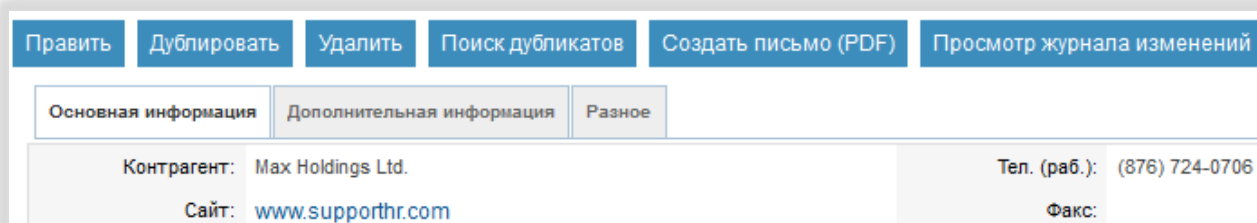
- найти дубликат записи – запуск мастера поиска дубликатов, позволяющий по указанным критериям найти одинаковые записи
- просмотреть журнал изменений записи – просмотр истории изменения значений указанных полей (список отслеживаемых полей может быть настроен Администратором системы в Студии)

Список доступных действий может отличаться в зависимости от типа выбранного модуля. Например, меню действий для выбранных записей модуля «Контрагенты» выглядит следующим образом:



Детально элементы меню действий рассматриваются ниже, в описании функционала соответствующих модулей.

Обратите внимание: Все действия в Форме просмотра могут быть представлены как в виде элементов меню, так и в виде отдельных кнопок, например:





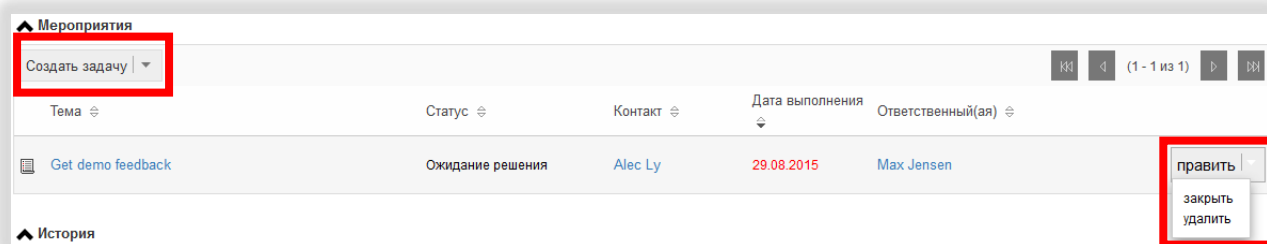
Способ отображения зависит от того, как Администратор настроил опцию «Отображать действия в выпадающем меню» в настройках конфигурации панели администрирования. Детальная информация о настройках содержится в разделе ['Настройка конфигурации'](#) на стр. 323.

Субпанели

Каждая запись как правило связана с одной или несколькими записями в других модулях. Все связи текущей записи отображаются в виде субпанелей в нижней части Формы просмотра. При необходимости связи между записями модуля могут быть изменены в Студии. Более подробная информация о настройке связей между модулями содержится

в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

- 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 редактирования или удаления связанной записи воспользуйтесь кнопкой, расположенной в правой части соответствующей субпанели.



Все субпанели текущей записи содержат кнопку «Создать», позволяющую быстро создавать новую запись, связанную с текущей записью, не покидая Формы просмотра записи. Например, вы можете быстро добавить информацию о новом Контакте, просматривая информацию о Контрагенте.

Ниже кратко представлены примеры субпанелей, как правило имеющих в большинстве модулей.

Мероприятия

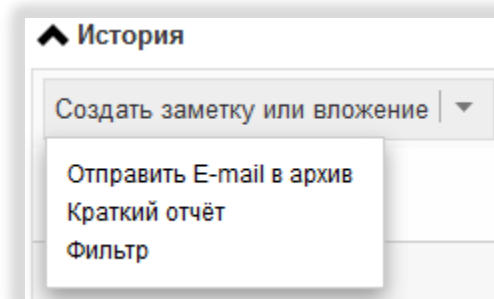
Субпанель позволяет быстро создавать соответствующее мероприятие (задачу, встречу, звонок, электронное письмо), связанное с текущей записью. Более детальная информация о создании мероприятия находится в описании соответствующего модуля.

История

Субпанель позволяет просматривать завершённые мероприятия (звонки, встречи, заметки, электронная переписка), а также архивировать электронные письма, связанные с текущей записью. В правой части каждой строки субпанели содержит значки, предназначенные для редактирования и удаления записи. Вы также можете добавлять новые (оконченные) 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. 159.
3. Архивировать электронные письма, для этого нажмите на кнопку «Добавить E-mail в архив», в появившуюся форму введите необходимые данные и сохраните их.
4. Просмотреть отчёт по записям истории, для этого нажмите на кнопку «Краткий отчёт».
5. Отфильтровать записи мероприятий по указанным критериям для более удобного просмотра большого количества записей.
6. Просмотреть и удалить записи, для этого воспользуйтесь кнопкой, расположенной в правой части каждой записи.
7. Для сортировки записей по необходимой колонке (например, по дате изменения записи или по статусу мероприятия) – нажмите на названии соответствующей колонки.



Группы пользователей


Субпанель позволяет настроить права доступа к записи. Детальная информация о настройке прав доступа содержится в разделе '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.

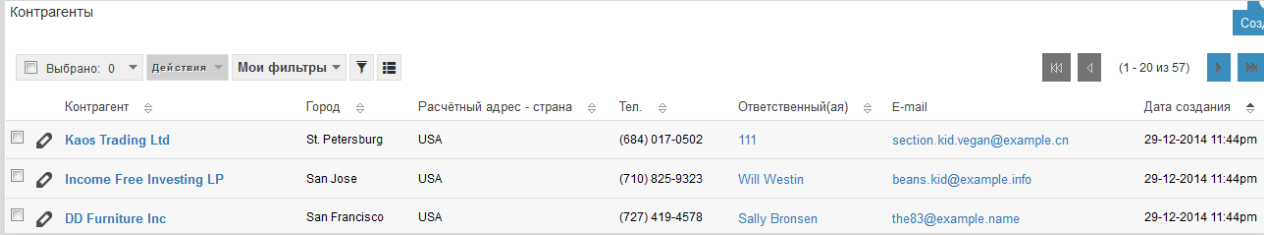
При необходимости вы можете изменить внешний вид Формы просмотра любого модуля: изменить расположение полей, изменить подписи к элементам формы, удалить неиспользуемые поля, добавить новые, изменить список и содержание субпанелей и т.д. За дополнительной информацией обращайтесь к разделам '[Редактирование Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода](#)' на стр. 388 и '[Редактирование субпанелей](#)' на стр. 391.




Форма редактирования

Форма позволяет править данные выбранной записи.

Для редактирования записи выполните следующее:

1. В Форме списка вы можете либо нажать на самой записи для просмотра содержащихся в ней данных, либо сразу перейти в режим редактирования записи, нажав на значок  слева от неё.




| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. | Ответственный(ая) | E-mail | Дата создания |
|--|----------------|--------------------------|----------------|-------------------|--|--------------------|
|  Kaos Trading Ltd | St. Petersburg | USA | (684) 017-0502 | 111 | section.kid.vegan@example.cn | 29-12-2014 11:44pm |
|  Income Free Investing LP | San Jose | USA | (710) 825-9323 | Will Westin | beans.kid@example.info | 29-12-2014 11:44pm |
|  DD Furniture Inc | San Francisco | USA | (727) 419-4578 | Sally Bronsen | the83@example.name | 29-12-2014 11:44pm |

Для изменения записи из Формы просмотра выберите пункт «Правка» в меню действий.

При добавлении информации в любое поле обратите внимание на то, что его параметры при необходимости могут быть достаточно гибко настроены в Студии. Перечень настраиваемых параметров напрямую зависит от типа поля. Например, для текстового поля вы можете настроить максимальное количество вводимых символов, для цифрового поля – максимальное и минимальное допустимое значение, для большинства полей может быть настроена всплывающая подсказка, значение по умолчанию и т.д. Более подробная информация на эту тему описана в разделе '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Если необходимо добавить в редактируемую запись информацию, уже присутствующую в системе в виде перечня элементов, например, выбрать ответственного, связать текущую запись с созданной маркетинговой кампанией и т.д., то это можно сделать несколькими способами:

Чаще всего подобная информация выбирается из перечня в отдельном всплывающем окне после нажатия на кнопку , расположенную справа от поля. На рисунке ниже представлен пример выбора маркетинговой кампании в отдельном окне:

Расчётный адрес

Улица: 321 University Ave.

Город: San Mateo

Область: NY

Индекс: 61943

Страна: USA

Описание:

Ответственный(ая): Will Westin

Дополнительная информация

Тип: Клиент

Годовой доход:

Состоит из:

Маркет. кампания:

Поиск маркетинговых кампаний

Маркет. кампания Тип

Статус

Дата начала

Дата окончания

Найти Очистить

Список маркетинговых кампаний

| Маркетинговая кампания | Тип | Статус | Дата начала | Дата окончания |
|------------------------|-------------------|-------------|-------------|----------------|
| маркетинг1 | Информ. бюллетень | Планируется | 13.08.2015 | 14.08.2015 |

Другой способ: можно выполнить **быстрый поиск**, вводя символы непосредственно в поле:

Маркет. кампания: м

маркетинг1

Подробнее

При вводе символов в поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений и выводит их тут же в виде выпадающего списка.

Обратите внимание: При вводе ФИО результат поиска зависит от установленного формата ФИО в настройках пользователя: если указан формат «Обращение-Фамилия-Имя» (sfl), то поиск будет осуществляться по фамилии, если указан формат «Обращение-Имя-Фамилия» (sfl), то поиск будет осуществляться по имени. Обращение при этом игнорируется.

При выборе необходимых значений в выпадающих списках обратите внимание на то, что если в перечне нет необходимого значения – оно может быть добавлено в Студии. За дополнительной информацией об изменении полей со списками обратитесь к разделу '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.


2. После внесения всех необходимых изменений в Форму редактирования нажмите на кнопку «Сохранить». Для выхода из Формы редактирования без сохранения изменений нажмите на кнопку «Отказаться».










Обратите внимание: При необходимости вы можете изменить внешний вид Формы редактирования любого модуля: изменить расположение полей, изменить подписи к элементам формы, удалить неиспользуемые поля, добавить новые элементы и т.д. За дополнительной информацией обращайтесь к разделам ['Редактирование Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода'](#) на стр. 388.

Быстрая правка




Данный функционал позволяет изменять значения полей «на лету», непосредственно в Форме списка или в Форме просмотра, не открывая всю запись целиком в Форме редактирования.

Обратите внимание: Функция быстрой правки может быть включена отдельно как для Формы списка, так и для Формы просмотра. Включение выполняется Администратором системы в Настройках конфигурации панели администрирования. Детально процесс описан в разделе ['Настройка конфигурации'](#) на стр. 323. Кроме того, функция быстрой правки может быть настроена в Студии для каждого поля индивидуально. Более подробная информация на эту тему доступна в разделе ['Создание и редактирование полей'](#) на стр. 374.

Для редактирования поля непосредственно в Форме списка подведите указатель мыши к соответствующему полю и нажмите дважды иконку , расположенную справа от поля, либо нажмите дважды на само поле.

| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. |
|--|---|--------------------------|----------------|
|   DD Furniture Inc |  San Francisco | USA | (071) 999-4555 |
|   Dirt Mining Ltd | Ohio | USA | (021) 697-5477 |
|   Dirt Peace Data Ltd | St. Petersburg | USA | (782) 900-0705 |
|   Draft Diversified Energy Inc | Santa Monica | USA | (684) 238-9442 |

Закончив редактирование, нажмите на галочку справа от поля или на клавишу «Enter».

| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. | Ответственный(ая) |
|--|---|--------------------------|----------------|-------------------|
|   DD Furniture Inc |  San Francisco | USA | (071) 999-4555 | Will Westin |

Аналогичным образом можно отредактировать желаемое поле и в Форме просмотра:

DD Furniture Inc1 ☆

Править ▾

Основная информация


Дополнительная информация

Разное

Контрагент:

DD Furniture Inc1

Сайт:

www.thedev.net 

E-mail:

phone.the.info@example.org (Основной)

hr.beans@example.tv

Расчётный адрес:

1715 Scott Dr
San Francisco NY 24945
USA

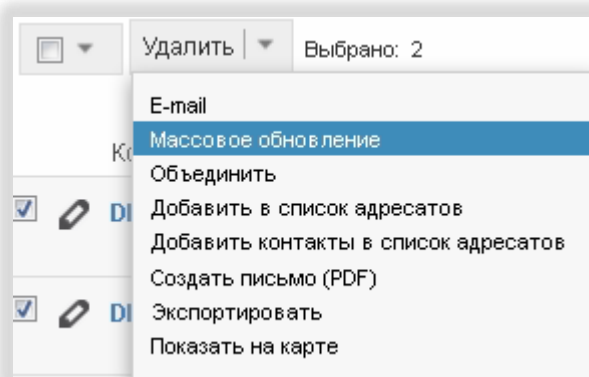
Копирование...

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 действий 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 «Контакты» с обновляемым полем «Роль в сделке».

Массовое обновление

| | | | |
|--------------------------|----------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Синхронизация с Outlook: | --не выбрано-- | Ответственный(ая): | <input type="text"/> |
| Не звонить: | --не выбрано-- | Источник предв. контакта: | --не выбрано-- |
| Контрагент: | <input type="text"/> | Роль в сделке: | Технический оценщик |
| Руководитель: | <input type="text"/> | Учётная запись портала отключена: | --не выбрано-- |
| Пользователь портала: | --не выбрано-- | | |
| Не писать на E-mail: | --не выбрано-- | | |

Объединение дублирующихся записей

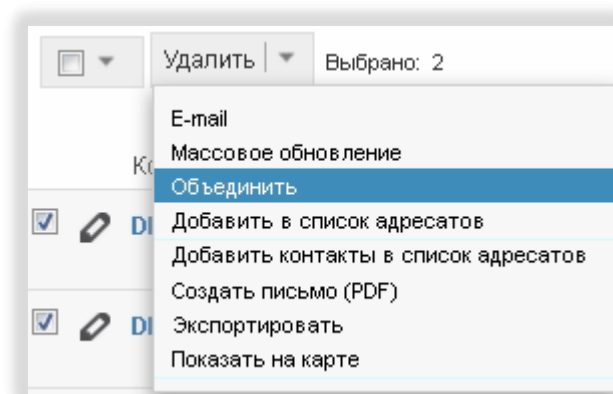
Вы можете объединять дублирующиеся записи системы для очистки базы данных от излишней или ненужной информации. В процессе объединения можно указать, какие именно поля будут объединены. По завершении объединения лишние записи будут удалены из системы. В этом случае пользователи системы гарантированно 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 ещё только предстоит).

Для объединения записей из Формы списка выполните следующее:

1. В Форме списка отметьте две или более записи и в меню действий 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).

Сохранить объединение
Отказаться

Колонки, значения которых отличаются в основной и дополнительных записях:

| | | | |
|-----------------|--|----|------------------|
| Контрагент: * | DD Furniture Inc | << | |
| Дата создания: | 30.12.2014 00:44 <small>(dd.mm.yyyy)</small> | << | DD Furniture Inc |
| Дата изменения: | 28.01.2016 00:52 <small>(dd.mm.yyyy)</small> | << | 06.03.2016 01:37 |
| Тел. (раб.): | (071) 999-4555 | << | 06.03.2016 01:37 |
| | | << | (071) 999-4566 |

Колонки, значения которых совпадают по всем записям:

| | | | |
|--------------------------|---|----|-----------------|
| Описание: | | << | |
| Ответственный(ая) | will Выбрать | << | will |
| Тип: | Клиент ▼ | << | Клиент |
| Отрасль: | Банковское дело ▼ | << | Банковское дело |
| Годовой доход: | | << | |
| Факс: | | << | |
| Расчётный адрес - улица: | 1715 Scott Dr | << | 1715 Scott Dr |

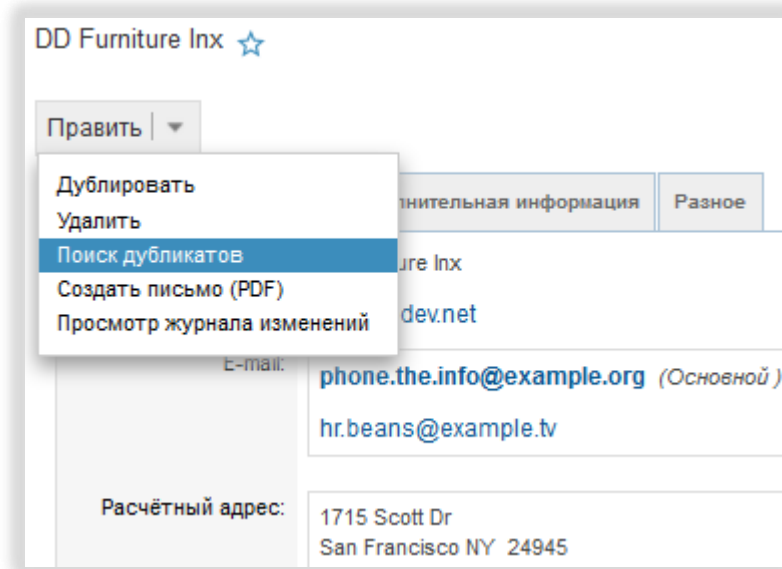
В верхней части страницы расположены поля, содержащие различающиеся данные, в нижней части – поля с аналогичными данными.

- 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».

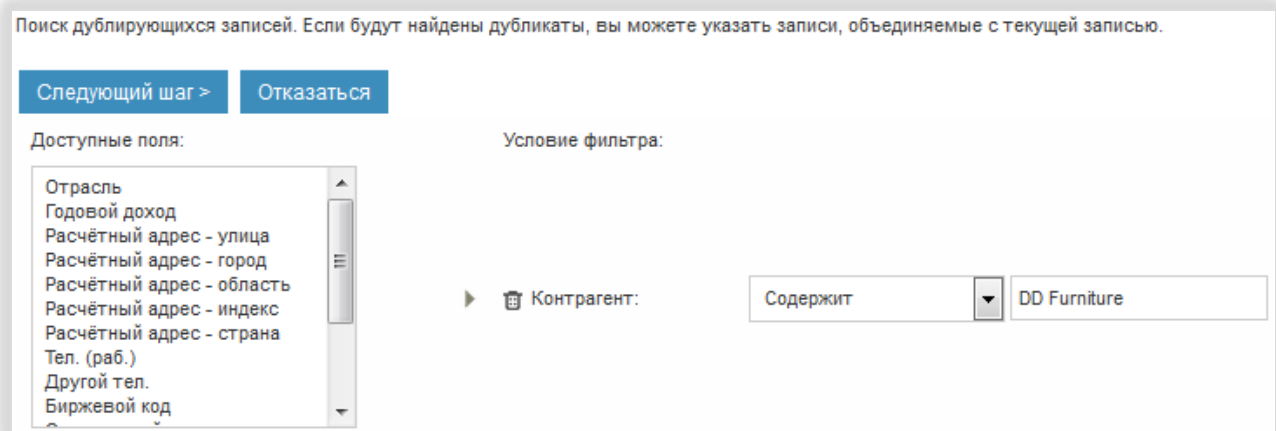
В процессе объединения вся информация из дополнительных записей будет перемещена в основную запись. Затем все дополнительные записи будут удалены.


Для поиска и объединения схожих записей выполните следующее:

1. В Форме просмотра записи нажмите на кнопку «Поиск дубликатов».



На экране отобразится первый шаг поиска записей. Вам необходимо настроить фильтры поиска для нахождения необходимых записей. На рисунке ниже отображён поиск записей, содержащих одинаковые названия контрагентов.



2. Настройте необходимые фильтры и нажмите на кнопку «Следующий шаг». Для удаления фильтра нажмите на значок , расположенный слева от условия фильтра.
3. В результатах поиска отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Выполнить объединение».
4. Выполните объединение записей как это описано выше для Формы списка.

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, в том числе Salesforce.com и 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, разделёнными 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.
- **Контакты:** запятая, символ табуляции, пользовательский символ; импорт из Microsoft Outlook и Salesforce.com.
- **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 из файлов с использованием следующих разделителей: запятая, символ табуляции, пользовательский символ.

.

Описание процесса импорта

Ниже описаны основные этапы импорта в систему, а также даны некоторые практические рекомендации.

Этап 1. Извлечение данных.

Перед тем как импортировать данные в SuiteCRM, вы должны их извлечь из соответствующей системы.

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, разделённые запятыми). Для каждого модуля SuiteCRM потребуется отдельный CSV-файл. Имейте в виду, что в первой строке подобного файла будут содержаться названия столбцов.

Этап 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 система создаёт собственные идентификаторы в процессе импорта. SuiteCRM 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 '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Этап 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. 78.

Этап 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.

Этап 5. Выполнение импорта данных

Используйте параметры тестового импорта, сохранённые на предыдущем шаге. Если требуется импортировать большой объём 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. Выберите файл импорта, нажав на кнопку «Обзор». При необходимости вы можете загрузить шаблон импортируемого файла и создать файл импорта на его основе.

Шаг 1: Загрузка файла импорта

Выберите файл, содержащий данные для импорта, либо загрузите шаблон, на основе которого может быть создан подобный файл.
[Загрузить шаблон импортируемого файла](#) /

Выбор файла:

Файл не выбран.
/

Параметры импорта



Создание новых записей /



Создание новых и обновление существующих записей /

[Дальше >](#)

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 дублирующий 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 перехода ко 2 шагу импорта:
5. При необходимости укажите параметры импортируемого файла, в том числе укажите символ, которым ограничены поля:

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.

Шаг 2: Подтверждение параметров импортируемого файла

Это предварительный показ первых строк импортируемого файла, выполненный на основе автоматического анализа его параметров. Если была обнаружена строка заголовка, то она отображается в крайнем левом столбце. Вы можете просмотреть автоматически определённые параметры файла и при необходимости внести желаемые изменения. Отображаемая в столбцах информация будет автоматически обновлена при изменении какого-либо параметра импортируемого файла.

| Контрагент | ID | Сайт | E-mail | Доп. E-mail | Тел. (раб.) | Другой тел. | Факс | Расчётный адрес - улица | Расчётный адрес - город | Расчётный адрес - область | Расчётный адрес - индекс |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------|------------------------|-----------------------------|----------------|-------------|------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Max Holdings Ltd | 14dcefc3-3eb9-7cd2-a74c-54a1bdb8e198 | www.supporthr.com | qa94@example.co.uk | dev30@example.us | (876) 724-0706 | | | 123 Anywhere Street | Santa Fe | NY | 530 |
| Income Free Investing LP | 3c1b28c6-f9f6-4cbd-2684-54a1bdc5bc32 | www.sectionim.tw | beans.kid@example.info | beans.beans.kid@example.net | (710) 825-9323 | | | 67321 West Siam St. | San Jose | NY | 785 |

Скрыть параметры импортируемого файла

| | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Кодировка: | UTF-8 | Поля разделены при помощи: | , |
| Поля ограничены символом: | Двойная кавычка (") | Содержит строку заголовка: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Формат даты: | 23.12.2010 | Формат времени: | 23:00 |
| Часовой пояс: | Europe/Moscow (GMT+4:00) | Валюта: | US Dollars : \$ |

6. При необходимости вы можете выбрать один из следующих источников данных для автоматического сопоставления полей на следующем шаге импорта:

Salesforce.com: Выберите эту опцию, если данные необходимо экспортировать из базы данных Salesforce.com.

Выберите необходимый пункт, если источником данных является одно из следующих приложений: /

☒ Нет
☐ Salesforce.com
☐ Microsoft Outlook /

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.

Microsoft Outlook: Выберите эту опцию, если данные необходимо экспортировать из Microsoft Outlook.

7. Нажмите на кнопку «Далее» для перехода к 3 шагу импорта:

На появившейся странице необходимо сопоставить поля системы с полями импортируемого файла.

Первая колонка содержит заголовок поля импортируемого файла (если была отмечена опция «Имеет заголовки»).

Вторая колонка содержит выпадающий список полей соответствующего модуля SuiteCRM. Система находит возможные соответствия названий полей системы и названий заголовков импортируемого файла и автоматически отображает необходимые поля в первой колонке. При необходимости вы можете изменить имеющиеся соответствия или добавить новые. Для удаления соответствия из выпадающего списка выберите значение «-- Не импортировать это поле --».

Третья колонка содержит первое значение поля импортируемого файла.

Четвертая 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» во второй колонке и выбрав из выпадающего списка необходимый тип контрагента в четвёртой колонке.

| Строка заголовков / | Поле модуля / | Строка 1 / | |
|---------------------|---------------|--------------------------------------|---------|
| Контрагент | Контрагент * | Max Holdings Ltd. | |
| ID | ID | 14dcefc3-3eb9-7cd2-a74c-54a1bdb8e198 | |
| Сайт | Сайт | www.supporthr.com | http:// |

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», отображаемого на следующем шаге, введите необходимое название схемы. Сохранённые схемы будут доступны на первом шаге импорта.
10. Нажмите на кнопку «Далее» для перехода к 4 шагу импорта:
11. Для проверки дублирующихся значений переместите желаемые поля из списка

«Доступные поля» в список «Проверяемые поля». Указанные поля будут проверяться в процессе импорта. При совпадении значений существующей и импортируемой записи такая запись будет считаться дубликатом и не будет импортирована в систему. В

приведённом ниже примере проверяются на дубликаты названия Контрагентов.

12. При регулярном использовании аналогичной схемы импорта вы можете сохранить текущие параметры для использования их в дальнейшем. Для этого в поле «Сохранить схему импорта как», введите необходимое название схемы. Сохранённые схемы будут доступны на первом шаге импорта.
13. Нажмите на кнопку «Начать импорт» для выполнения процесса импорта.

На странице результатов импорта отображается список импортированных записей, на отдельных закладках сообщается о найденных дубликатах и ошибках импорта. В приведённом ниже примере была попытка импорта 5 записей. Из них 2 записи импортированы успешно:

Результаты импорта

2 записей создано
2 Строки не импортированы из-за возникшей ошибки
1 дубликатов обнаружено

Отменить импорт Повторить импорт Завершить

Добавленные записи Дубликаты Ошибки

Контрагенты

| Контрагент | Город | Расч |
|-------------------|-------------|------|
| E-mail | | |
| J.K.M. Corp. (HA) | Los Angeles | USA |
| Max Holdings Ltd. | Santa Fe | USA |

В записи, отображаемой на закладке «Дубликаты», дублируется название контрагента, существующего в базе данных системы:

Добавленные записи **Дубликаты** Ошибки

Загрузить файл со списком дубликатов

Здесь представлены строки, которые НЕ БЫЛИ импортированы в систему, поскольку они содержат данные, уже имеющиеся в базе данных системы. Для осуществления повторного импорта вы можете загрузить файл со списком дубликатов, внести в него необходимые изменения и нажать на кнопку **Повторить импорт**.

(1 - 1 из 1)

| Контрагент | ID | Сайт | E-mail | Доп. E-mail | Тел. (раб.) | Другой тел. | Факс | Расчётный адрес - улица | Расчётный а, |
|--------------------------|--------------------------------------|------------------|------------------------|-----------------------------|----------------|-------------|------|-------------------------|--------------|
| Income Free Investing LP | 3c1b28c6-f9f6-4cbd-2684-54a1bdc5bc39 | www.sectionim.tw | beans.kid@example.info | beans.beans.kid@example.net | (710) 825-9323 | | | 67321 West Siam St. | San Jose |

Оставшиеся записи, отображаемые на закладке «Ошибки», также не были импортированы, поскольку имели ID, совпадающие с таковыми в таблице:

Вам будет предложено загрузить файл в формате CSV, содержащий не импортированные записи. Вы можете исправить имеющиеся ошибки и импортировать данные в систему.

- ## Импорт контрагентов

Однако, при использовании простых менеджеров контактов (например, Microsoft Outlook), есть возможность экспортировать только данные о контактах. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Импорт контактов](#)' на стр. 77.

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 присутствуют 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 SuiteCRM - 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 вводе информации). Подобные дубликаты также должны быть удалены; 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. 68.

После импорта контрагентов вы можете приступить к импорту контактов.

Импорт контактов

При импорте записей контактов, в которых отсутствует информация о компании, поле «Контрагент» остаётся 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 придётся 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 2016. В других аналогичных системах процесс экспорта устроен схожим образом.

1. В меню «Файл» выберите пункт «Открыть и экспортировать» -> «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, разделённые запятыми» 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 приступить к импорту контактов как это описано в разделе ['Импорт данных'](#) на стр. 68.

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 SuiteCRM. 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 необходимый выпадающий список (желательно с частью расположенных рядом других элементов веб-страницы) и из контекстного меню браузера (например, Mozilla Firefox) 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 втором шаге настройки доступны дополнительные параметры импорта. Стандартные значения этих параметров устанавливаются на странице 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. Сохранённая схема будет доступна на первом шаге настройки импорта. Вы также можете опубликовать сохранённую схему, в этом случае она будет доступна всем пользователям системы. В процессе импорта вы можете указать ответственного за создаваемые записи.

Управление сохранёнными схемами импорта

- Применить сохранённые ранее схемы импорта вы можете на 1 шаге импортирования, выбрав в списке 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 экспортированного файла, открытого в Excel, показана ниже. В первой строке отображены заголовки, включая уникальный идентификатор записи (ID).



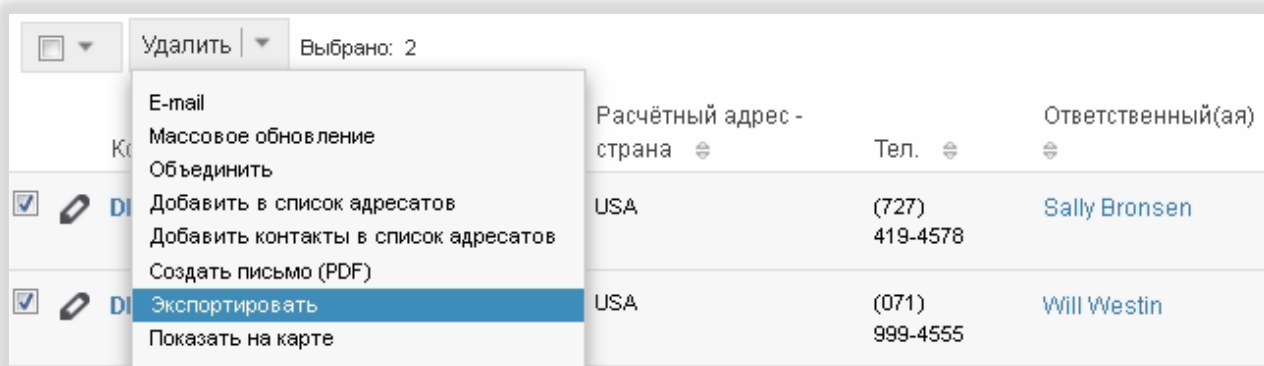
| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|----|-----------------------|----------------|----------------|------------------|------------|---------|---------|---------------------|-------------------|-----------------|--------|---|
| 1 | id | date_entered | date_modified | assigned_user_id | created_by | team_id | deleted | name | opportunity_type | lead_source | amount | |
| 2 | 2faa7766-7974-448d-6c | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | will_id | | 1 East | 0 | 24/7 Couriers | Existing Business | 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 Business | Employee | 10000 | |
| 4 | 16a90b2-15e4-2574-3e | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | will_id | | 1 East | 0 | 360 Vacations | New Business | Public Referral | 50000 | |
| 5 | 7cabb07d-8278-8d85-4 | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | sally_id | | 1 West | 0 | 360 Vacations | Existing Business | Email | 10000 | |
| 6 | d2a70e9f-6723-428d-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 | 8d5d3d7d-4d34-4413-85 | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | sally_id | | 1 West | 0 | A 99 Capital | Existing Business | Direct Mail | 10000 | |
| 8 | 8d61c7c9-832a-883f-0 | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | sally_id | | 1 West | 0 | A 99 Capital | Existing Business | Self Generated | 75000 | |
| 9 | 15d7b228-3693-9e3d-4 | 5/7/2006 23:29 | 5/7/2006 23:29 | will_id | | 1 East | 0 | A B Drivers Ltd | 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 выпадающих списков система экспортирует ID, связанные со значением в базе данных, а не с видимыми значениями.

Для экспортирования данных выполните следующее:

1. 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:

- a) **Текущая страница:** экспорт всех записей на текущей странице
 - b) **Все записи:** экспорт всех записей текущего модуля
2. Для экспортирования отдельных записей в форме списка модуля отметьте необходимые записи (используйте флажок слева от каждой записи).
 3. В меню действий выберите пункт «Экспортировать».



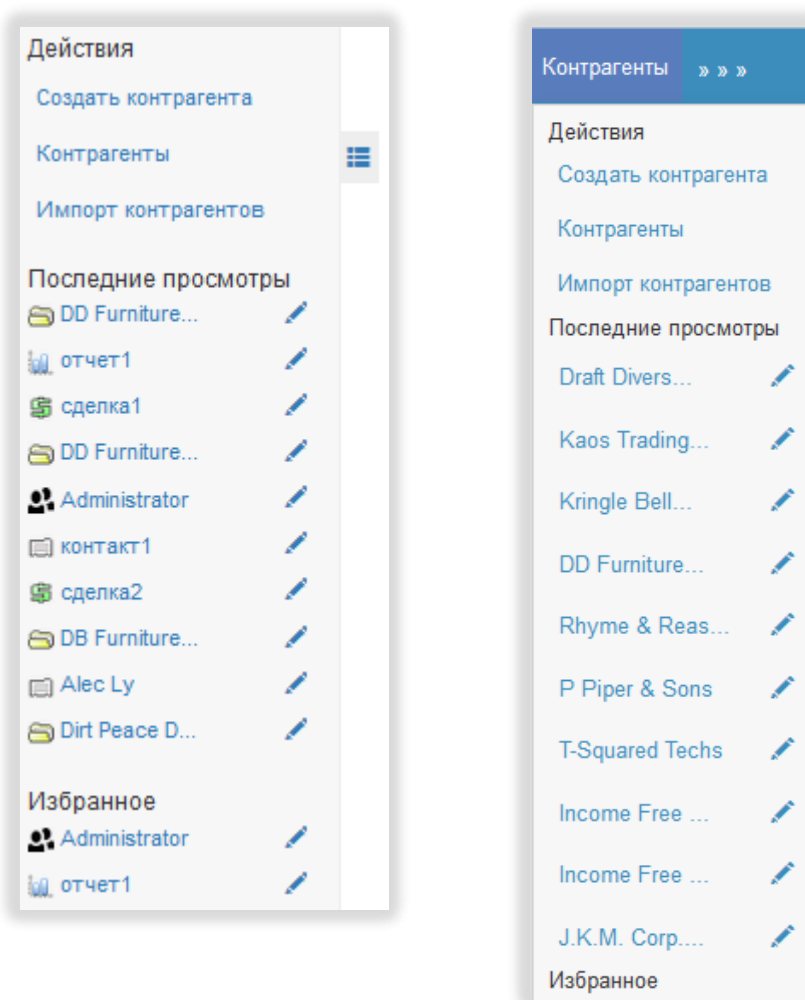
После нажатия на кнопку «Экспортировать» появится окно загрузки файла в формате CSV.

4. Сохраните файл на локальный диск или откройте его в ассоциированном приложении.

Быстрый доступ к ранее просмотренным данным

Для быстрого доступа к недавно просмотренным записям используйте:


- левую боковую панель, где отображаются последние 10 просмотренных записей, а также записи, добавленные в «Избранное».
- меню модуля (нажав на названии модуля), где отображаются до 10 недавно просмотренных записей данного модуля.



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 в панели администрирования).

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

Интеграция данных системы с внешними данными

Вы можете интегрировать в систему данные из внешних приложений.

Как правило, для добавления в систему больших объёмов внешних данных используется импортирование. Более подробная информация об импортировании содержится в разделе '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

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 система предлагает подключения к InsideView, FaceBook и Twitter.


Для использования подключения при интеграции данных выполните следующее:

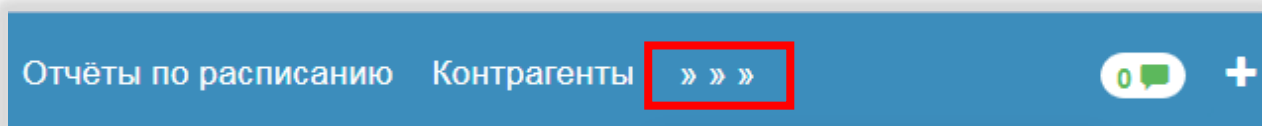
1. Откройте необходимую запись модуля в Форме просмотра.

Если администратор системы настроил необходимый функционал (см. раздел '[Подключения](#)' на стр. 351), то справа от поля вы увидите соответствующий значок.

2. Переместите курсор на значок подключения и во всплывающем окне выберите необходимые данные.

Краткое описание модулей системы

Для перехода к необходимому модулю нажмите на соответствующую закладку. Часть модулей отображается в верхней части экрана, оставшиеся модули доступны по нажатию на кнопку. Для перехода ко всем отображаемым модулям воспользуйтесь кнопкой . Часть модулей может быть скрыта, настройка видимости модулей устанавливается в параметрах пользователя (закладка «Дополнительно»->подраздел «Параметры макета»).



Основные модули SuiteCRM, доставшиеся «по наследству» от SugarCRM CE:

- **Основная закладка.** Закладка используется для быстрого доступа к связанным с текущим пользователем записям и мероприятиям, отображаемым в том или ином дашлете. Также на этой закладке возможно отображение различного рода диаграмм. Более подробная информация содержится в разделе '[Основная закладка SuiteCRM](#)' на стр. 87, а также в разделе '[Управление дашлетами](#)' на стр. 88.
- **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. 96.
- **Контакты.** В данном модуле содержится контактная информация о людях, имеющих деловые отношения с вашей организацией. Каждый контакт как правило связан с определённым контрагентом. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Контакты»](#)' на стр. 100.
- **Предварительные контакты.** Модуль используется для управления данными о предварительных контактах/потенциальных клиентах. Данные о предварительных контактах могут добавляться в систему как автоматически (например, через Веб-форму регистрации предварительного контакта), так и вручную. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Предварительные контакты»](#)' на стр. 105.
- **Сделки.** Модуль используется для отслеживания различных этапов сделки. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Сделки»](#)' на стр. 117.
- **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. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Календарь»](#)' на

стр. 120.

- **Звонки:** Модуль используется для работы с входящими/исходящими звонками. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Звонки»](#)' на стр. 124.
- **Встречи:** Модуль используется для планирования встреч и составления списка участников при рассылке приглашений. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Встречи»](#)' на стр. 130.
- **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 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. 136.
- **Задачи:** Модуль используется для планирования мероприятий, которые должны быть выполнены в определённый срок. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Задачи»](#)' на стр. 156.
- **Заметки:** Модуль используется для добавления заметок файлов вложений.
Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Заметки»](#)' на стр. 159.
- **Документы.** Модуль используется для просмотра загружаемых в систему документов. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Документы»](#)' на стр. 161.
- **Адресаты.** Модуль используется для создания и управления адресатами маркетинговых кампаний. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Адресаты»](#)' на стр. 164.
- **Списки адресатов.** Модуль используется для создания и управления списками адресатов маркетинговых кампаний. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Списки адресатов»](#)' на стр. 168.
- **Маркетинг.** Модуль используется для создания и управления маркетинговыми кампаниями. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Маркетинг»](#)' на стр. 171.
- **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. 189.
- **Обращения.** Модуль обеспечивает фиксацию поступающих обращений пользователей. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Обращения»](#)' на стр. 193.
- **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. 205.

Дополнительные модули SuiteCRM, добавленные в систему компанией SalesAgility:

- **Новые темы оформления (Advanced OpenTheme)**
В первую версию (SuiteCRM 7.0) была добавлена новая тема – Suite7, делаая её похожей по

оформления на SugarCRM Professional 6.5. В версию SuiteCRM 7.2 была добавлена тема SuiteR (Suite Responsive), а в версию SuiteCRM 7.7 – SuiteP (SuitePaw), используемая в данный момент по умолчанию, среди основных преимуществ которой - удобная работа с данными и на мобильных, и на десктопных устройствах.

- **Продажи (Advanced OpenSales)**

Данный функционал позволяет управлять процессом продаж и включает в себя несколько модулей: Товары/Категории товаров, Коммерческие предложения, Счета, Договоры, PDF-шаблоны, позволяя создавать соответствующие документы на основе заранее созданных шаблонов и сохранять их в формате PDF. Более подробная информация о модулях содержится в разделе '[Модули продаж: Товары, Предложения, Счета, Договоры](#)' на стр. 213 и в разделе '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.

- **Процессы (Advanced OpenWorkflow)**

Модуль позволяет обрабатывать события создания/изменения записей в системе. Например, при создании нового Контрагента можно автоматически создать новую задачу по данному контрагенту или отправить E-mail. Обработка события может запускаться как по таймеру встроенного планировщика, так и при создании/изменении данных. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Процессы»](#)' на стр. 228.

- **Места и события (Advanced OpenEvents)**

Модули используются для планирования проведения какого-либо события, например, выставки, семинара, вебинара; из полезных функций – есть возможность рассылать приглашения участникам события, используя PDF-Шаблоны. Более подробная информация содержится в разделе '[Модули «Места» и «События»](#)' на стр. 276.

- **Отчёты (Advanced OpenReports)**

Модуль позволяет по задаваемым условиям фильтрации и группировки получать данные из базы SuiteCRM. Кроме получения табличных данных модуль умеет агрегировать данные (например, находить минимальные/максимальные/средние значения). Возможен вывод отчётов как в виде таблиц, так и в виде диаграмм, а также автоматическое создание отчётов по расписанию с последующей рассылкой по указанным Email. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «Отчёты»](#)' на стр. 282.

- **Интеграция обращений с внешним порталом (Advanced OpenPortal)**

Модуль обеспечивает интеграцию обращений с web-порталом Joomla!. Более подробная информация содержится в разделе '[Интеграция с внешним порталом](#)' на стр. 196.

- **База знаний (Knowledge Base)**

Модуль используется для хранения ответов на поступающие обращения. Более подробная информация содержится в разделе '[Модуль «База знаний»](#)' на стр. 202.

- **Полнотекстовый поиск (Advanced OpenDiscovery)**

Модуль обеспечивает поддержку полнотекстового поиска. Более подробная информация содержится в разделе '[Полнотекстовый поиск](#)' на стр. 50.

- **Отложенные звонки (Rescheduling)**

Возможность пометки несостоявшегося звонка как отложенного с указанием причины переноса звонка. Более подробная информация содержится в разделе '[Отложенные звонки](#)' на стр. 128.

Дополнительные модули SuiteCRM от сторонних разработчиков:

- **Группы пользователей (SecuritySuite)**

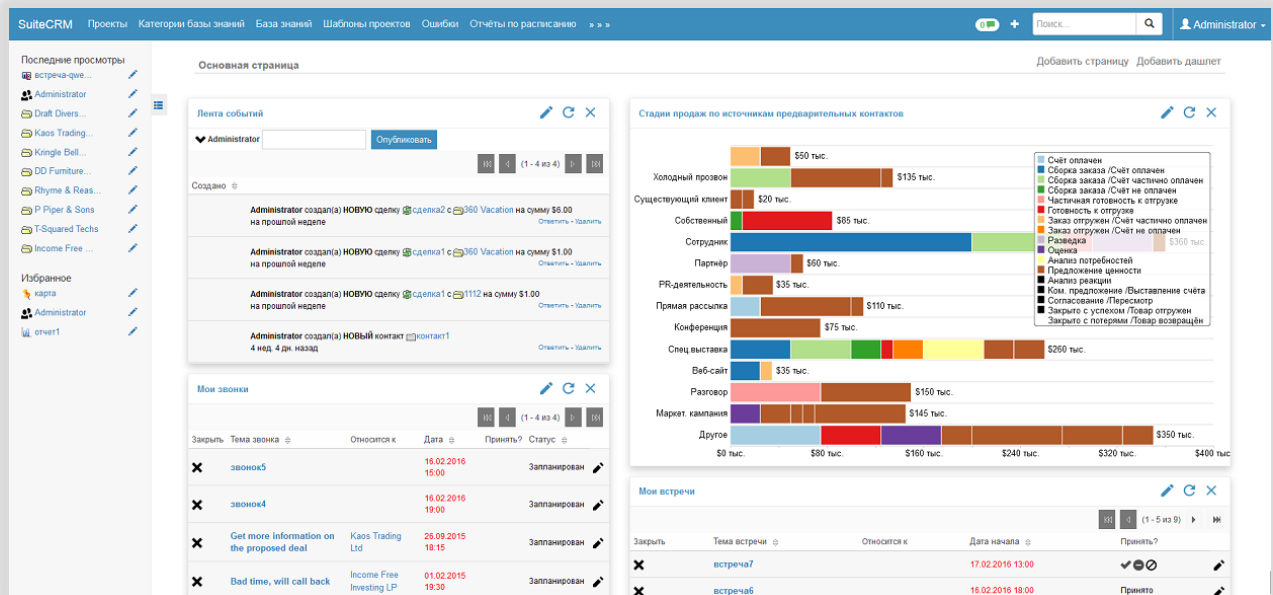
Модуль позволяет ограничивать права доступа на уровне групп пользователей. В SugarCRM CE права доступа можно было ограничивать только по конкретному пользователю (ответственному). Настройка прав доступа на уровне групп пользователей полезна для ограничения видимости данных внутри одного отдела или филиала. Более подробная информация содержится в разделе '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.

- **Карты Google (Google Maps)**

Модуль позволяет производить геокодирование имеющихся в базе данных SuiteCRM адресов и на основе полученных географических координат отображать объекты на картах Google. Возможно сохранение в систему участков карт с установленными на них пользовательскими метками. Более подробная информация содержится в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.

Основная закладка SuiteCRM

После регистрации в системе вы попадаете на основную закладку, которая по умолчанию называется также как и система - SuiteCRM. Название может отличаться от указанного, если администратор изменил название системы в настройках конфигурации (см. раздел '[Настройка конфигурации](#)' на стр. 323).



Панели, отображаемые на данной закладке, в терминологии системы называются дашлетами. Внешний вид каждого дашлета и его расположение на основной закладке можно настроить индивидуально для каждого пользователя. По умолчанию на закладке расположены нижеперечисленные дашлеты:

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 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 предварительные контакты: Список созданных вами предварительных контактов.

Лента событий. Перечень недавно созданных пользователями системы записей с информацией о контактах, предварительных контактах, сделках или обращениях.

Вы можете добавлять на основную закладку дополнительные дашлеты. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Управление дашлетами](#)' на стр. 88. Восстановить стандартный вид основной закладки вы можете в любое время, нажав на кнопку «Сбросить настройки основной закладки SuiteCRM» в настройках вашей учётной записи, но имейте в виду, что при этом будут удалены все добавленные вами дашлеты.

Управление дашлетами

Дашлеты представляют собой настраиваемые панели, позволяющие вам указывать, какие именно данные вы хотите видеть на главной странице. Каждый дашлет как правило отображает список записей, аналогичный тому, что вы можете видеть в Форме списка того или иного модуля, с той разницей, что дашлет имеет независимые настройки и в нём есть возможность указать, какие данные и за какой промежуток времени вы хотите отображать в конкретном дашлете. Например, вы можете отображать записи, созданные только вами, записи, созданные за определённый период времени, записи, имеющие определённых ответственных и т.д. Также в дашлете могут быть отображены результаты обработки данных в виде настраиваемых отчётов и диаграмм. Вы можете поменять стандартный заголовок дашлета по своему желанию. Вы также можете скрыть ненужные или отобразить необходимые дашлеты, выбрав их из перечня доступных.

При необходимости вы можете перемещать дашлеты на основной закладке, используя для этого заголовки дашлетов.

Кроме основных дашлетов на основную закладку может быть добавлен дашлет «Лента событий», позволяющий пользователям оперативно просматривать добавленные или изменённые данные в системе. Более подробная информация находится в разделе ['Добавление дашлета «Лента событий»'](#) на стр. 91.

Также на основную закладку может быть добавлен дашлет «Мини-блокнот», позволяющий быстро сохранять небольшие объёмы необходимой вам текстовой информации.

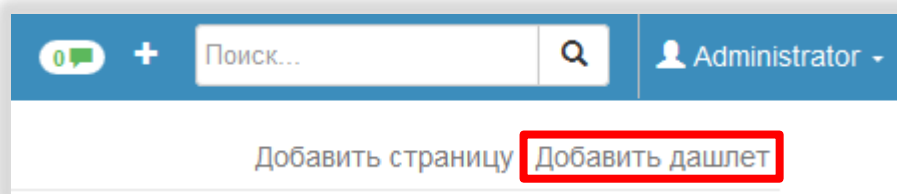
Одновременно на основной закладке может быть отображено несколько аналогичных дашлетов в различной конфигурации. Например, вы можете добавить несколько одинаковых дашлетов с мероприятиями (звонками, встречами, задачами), но каждый из них настроить по-своему. Обычно на закладку можно добавлять не более 10 дашлетов, однако, при необходимости, эта цифра может быть изменена администратором системы.

Вы также можете разместить дашлеты на дополнительных страницах. За дополнительной информацией обратитесь к разделу ['Управление страницами'](#) на стр. 92.

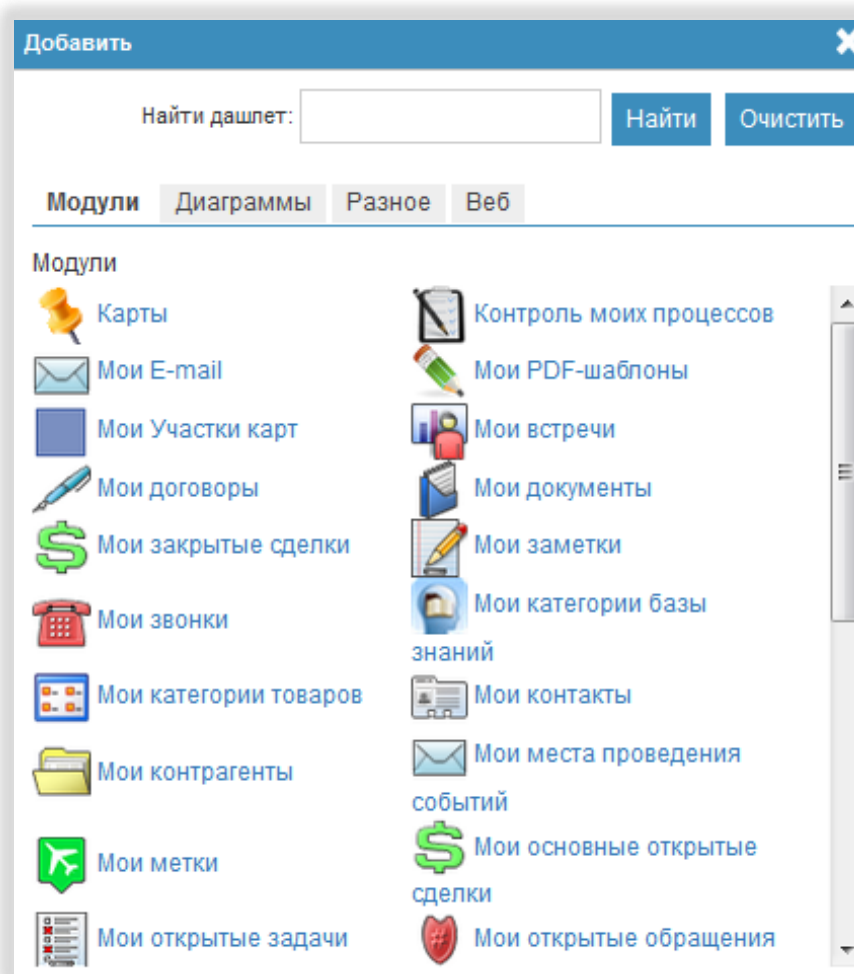
Примечание: Если у вас нет возможности добавлять или перемещать дашлеты – обратитесь к администратору системы для настройки необходимого функционала (см. раздел ['Настройка конфигурации'](#) на стр. 323).

Для добавления или поиска дашлета выполните следующее:

1. Нажмите на ссылку «Добавить дашлет», расположенную в правой верхней части основной закладки системы.




На экране появится меню добавления дашлетов:



2. Для добавления дашлета нажмите на его названии. Вы можете добавить несколько аналогичных дашлетов, но каждый из них настроить по-своему. Например, можно добавить несколько дашлетов «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 дашлета в верхней части формы добавления дашлетов введите необходимое название и Нажмите на кнопку «Найти».

Для настройки дашлета выполните следующее

1. Для изменения положения дашлета на странице нажмите на названии дашлета и переместите его в желаемую позицию.
2. Для сортировки записей дашлета нажмите на заголовке соответствующей колонки.
3. Для настройки параметров дашлета нажмите на значок , расположенный в правом верхнем углу каждого дашлета. В процессе настройки дашлета вы можете отредактировать его заголовок, указать количество отображаемых в дашлете строк, указать интервал автообновления дашлета, 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 дашлета состоит из двух частей (форм): верхней (где можно указать основные настройки дашлета) и нижней (где можно настроить фильтры дашлета). Обе формы могут быть дополнительно настроены в Студии, за дополнительной информацией обращайтесь к разделам ['Редактирование Формы списка и Формы основных настроек дашлета'](#) на стр. 387 и ['Редактирование Форм фильтров модуля и Формы фильтра дашлета'](#) на стр. 390.

Мои контрагенты : Параметры ✕

Основные настройки

Форма основных настроек дашлета

Заголовок:

Отображать строк: Автообновление:

Отображаемые колонки: Контрагент, Тип, Сайт, Тел., Расчётный адрес - ст

Скрытые колонки: Тел. (факс), Другой тел., Расчётный адрес - го, Расчётный адрес - ул, Расчётный адрес - of

Фильтры



Форма фильтра дашлета

Мои записи: ☒

Дата создания: Тип:

Отрасль: Расчётный адрес - страна:

Ответственный(ая):

- Для обновления дашлета нажмите на значок , расположенный в правом верхнем углу каждого дашлета.
- Для удаления дашлета нажмите на значок , расположенный в правом верхнем углу каждого дашлета.


Добавление дашлета «Лента событий»

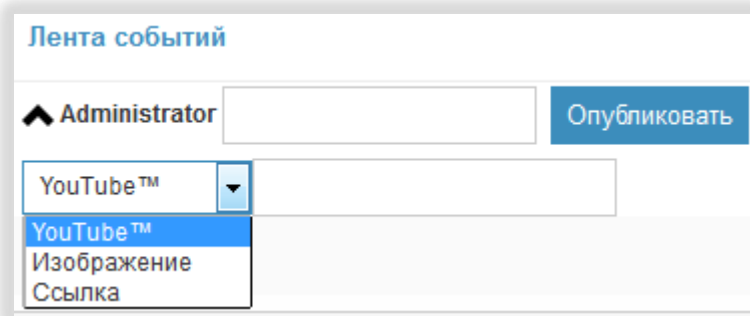
Вы можете добавить дашлет «Лента событий» только если администратор системы настроил соответствующий функционал. Дашлет отображает добавляемые в систему контакты, предварительные контакты, сделки и обращения. Также отображаются такие события как конвертация предварительного контакта в контакт и закрытие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

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

Примечание: Если в настройках параметров пользователя отмечен пункт «Отображать полные имена пользователей», то в ленте событий и в пользовательских ссылках вместо логина будет отображаться ваше полное имя, указанное при регистрации в системе.

Для добавления дашлета «Лента событий» выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Добавить дашлет», расположенную в правой верхней части главной страницы.
2. В появившемся меню перейдите на закладку «Разное», выберите дашлет «Лента событий» и закройте меню. Дашлет появится на главной странице системы. Если в панели администрирования включена функция «Пользовательские ссылки», то под названием дашлета 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».



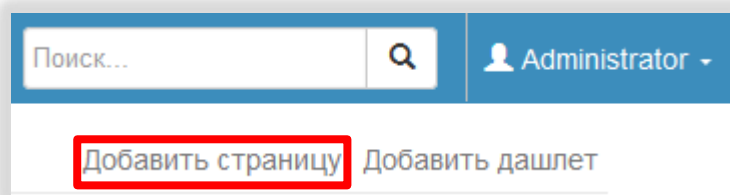
Опубликованная информация появится в дашлете и будет доступна всем пользователям системы.

Управление страницами

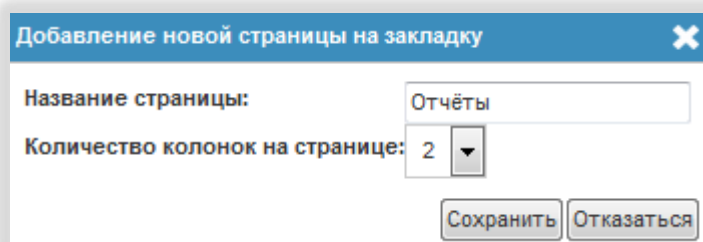
По умолчанию основная закладка состоит из одной страницы (т.н. «Основная страница»). Однако, при необходимости, вы можете добавить дополнительные страницы и разместить на них дополнительные дашлеты. Страницы (так же как и дашлеты) настраиваются индивидуально под каждого пользователя, таким образом, основная закладка системы может быть гибко настроена под конкретные задачи каждого пользователя.

Для добавления страницы выполните следующее:

1. Нажмите на ссылку «Добавить страницу», расположенную в правой верхней части основной закладки системы.



2. Укажите параметры добавляемой страницы и нажмите кнопку «Сохранить». После создания страницы на неё могут быть добавлены необходимые дашлеты. Обратите внимание: дашлеты на добавляемой странице могут быть размещены в одну, две или три колонки.



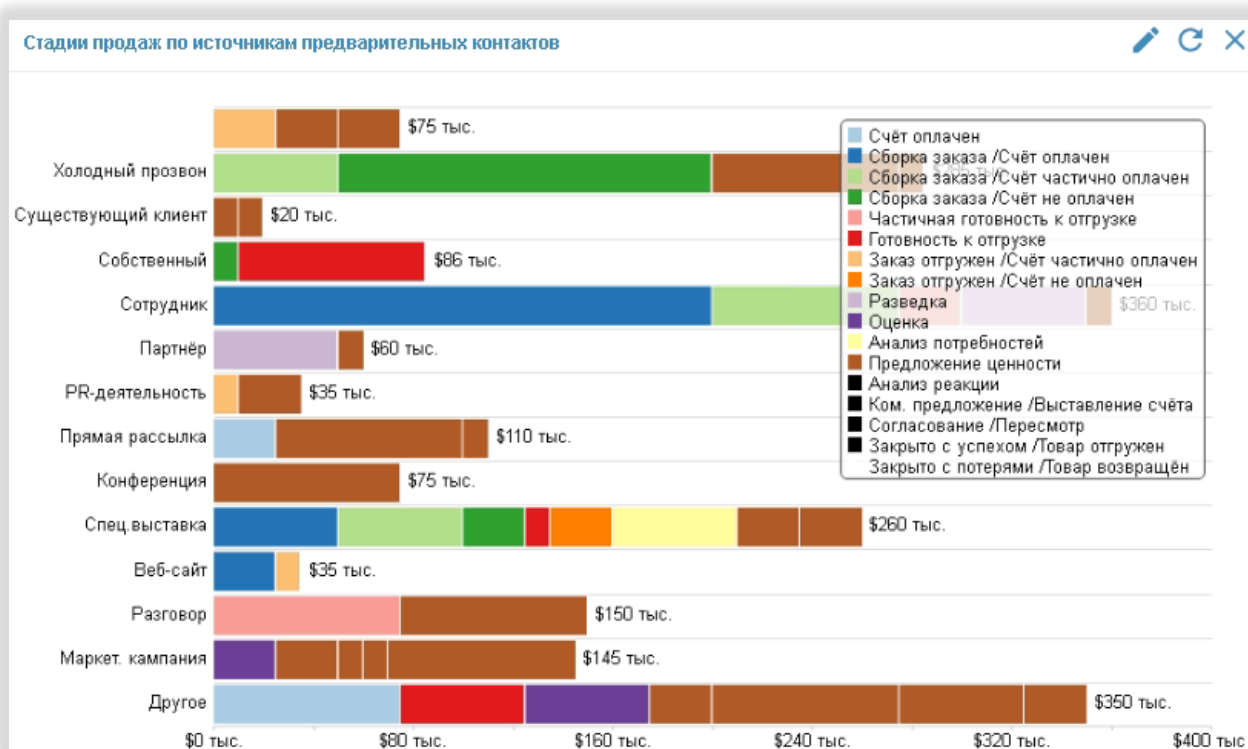
3. Для изменения названия страницы дважды кликните на её названии, для удаления страницы нажмите на соответствующий значок справа от названия.


Основная страница Отчёты ✕

Примечание : Основная страница не может быть удалена.

Настройка диаграмм

Кроме диаграмм, которые возможно построить на основе данных Отчётов (см. '[Модуль «Отчёты»](#)' на стр. 282), в системе есть ряд предустановленных диаграмм, отображающих данные из модуля «Сделки».




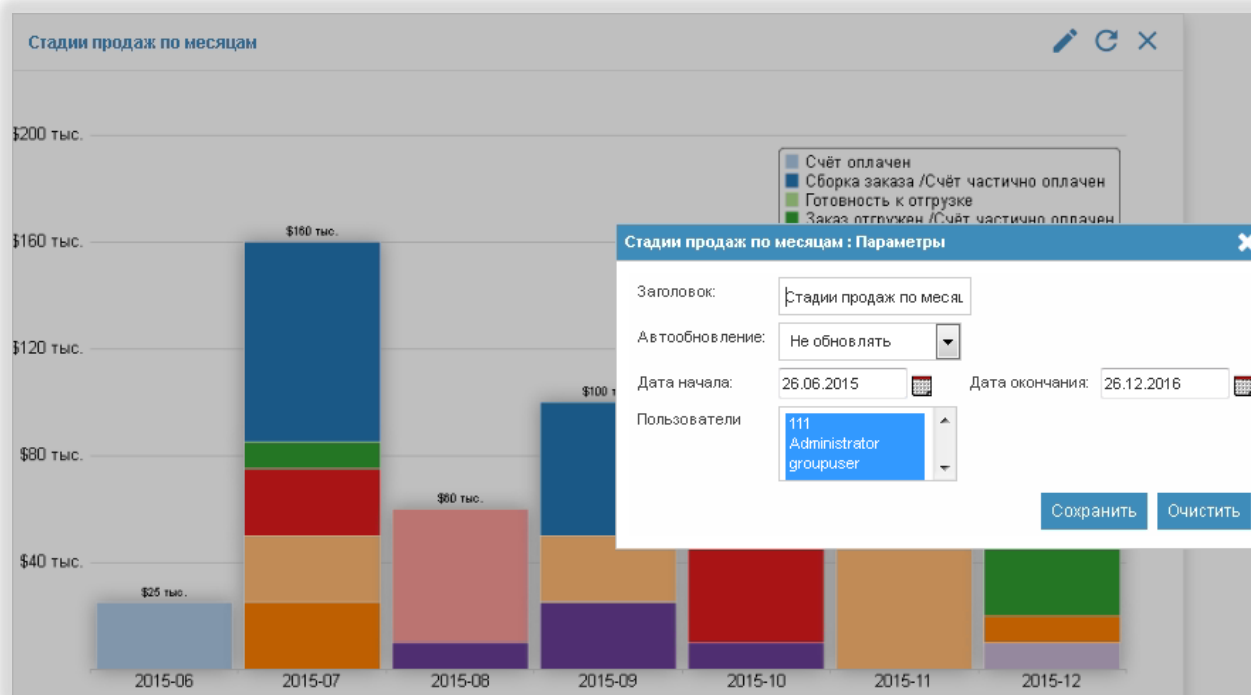
SuiteCRM предоставляет несколько основных типов диаграмм, позволяющих отображать информацию как по сделкам, так и по рентабельности инвестиций в проводимых маркетинговых кампаниях. Каждая цветная область диаграммы связана с представляемыми данными. Вы можете нажать на ту или иную область диаграммы для 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 предустановленные диаграммы, отображающих данные по Сделкам:

- **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 на названии диаграммы и переместите её 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 основной закладки SuiteCRM

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 основной закладки SuiteCRM» и подтвердите ваш выбор нажатием кнопки «ОК». После чего закладка примет стандартный вид, отображаемый пользователю при первом входе в систему. Все дополнительные страницы основной закладки будут удалены.

Модуль «Контрагенты»

Данный модуль используется для создания и управления контрагентами.

| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. | Ответственный(ая) | E-mail | Дата создания |
|--|---------------|--------------------------|----------------|-------------------|--|--------------------|
| Kaos Trading Ltd | St Petersburg | USA | (684) 017-0502 | 111 | section.kid.vegan@example.cn | 29-12-2014 11:44pm |
| Income Free Investing LP | San Jose | USA | (710) 825-9323 | Will Westin | beans.kid@example.info | 29-12-2014 11:44pm |
| DD Furniture Inc | San Francisco | USA | (727) 419-4578 | Sally Bronsen | the83@example.name | 29-12-2014 11:44pm |

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 контрагентов. Выберите эту опцию для импортирования информации о контрагентах из внешнего приложения или файла. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

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» введите следующую информацию:

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:

- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз.
- **Поиск контрагента** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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. 68.
- **Добавление контрагентов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и выберите пункт «Добавить в список адресатов» в меню действий.
- **Добавление всех контактов контрагента в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и выберите пункт «Добавить контакты в список адресатов» в меню действий. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Модуль «Адресаты»](#)' на стр. 164.
- **Создание документа в формате PDF** - отметьте необходимые записи (если открыта Форма списка) и выберите пункт «Создать письмо (PDF)» в меню действий (или сразу выберите этот пункт в меню, если открыта Форма просмотра записи), после чего выберите необходимый PDF-шаблон. Детальная информация о работе с PDF-шаблонами описана в разделе '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.
- **Экспорт записей**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в

меню действий выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.

- **Объединение дубликатов**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.
- **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. 64.
- **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 в Форме просмотра записи нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового контрагента.
- **Удаление контрагента**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с контрагентом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

Модуль «Контакты»

Данный модуль используется для создания и управления контактами.

| Контакты | | | | | |
|---------------|-------------------------|----------------------------|---------------------|----------------|-------------------|
| Выбрано: 0 | | Действия | | | |
| ФИО | Должность | Контрагент | E-mail | Тел. (раб.) | Ответственный(ая) |
| Dale Quam | IT Developer | Anytime Air Support Inc | the99@example.com | (078) 413-4398 | Administrator |
| Alec Ly | Senior Product Manager1 | Complete Holding | kid73@example.tv | (734) 434-1027 | Леонтий Мелихов |
| Humberto Hole | IT Developer | Sandean Consolidation Corp | the91@example.co.jp | (584) 745-7119 | Sarah Smith |

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. 68.

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».

Сохранить
Отказаться
Просмотр журнала изменений

Основная информация

| | | | |
|--------------|--|--------------|---|
| Имя: | <input type="text" value="Dale"/> | Фамилия: * | <input type="text" value="Quam"/> |
| Тел. (раб.): | <input type="text" value="(078) 413-4398"/> | Тел. (моб.): | <input type="text" value="(703) 046-8413"/> |
| Должность: | <input type="text" value="IT Developer"/> | Отдел: | <input type="text"/> |
| Контрагент: | <input type="text" value="Anytime Air Support Inc"/> <input type="button" value="Выбрать"/> <input type="button" value="Удалить"/> | Факс: | <input type="text"/> |
| E-mail: | <div> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="Основной"/> <input type="button" value="Не писать"/> <input type="button" value="Неверный"/> </div> <div> <input type="text" value="the99@example.com"/> <input type="button" value="Удалить"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> <div> <input type="text" value="info.vegan@example.biz"/> <input type="button" value="Удалить"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> | | |

Основной адрес

Другой адрес

| | | | |
|----------|--|---------------|----------------------|
| Адрес: | <input type="text" value="999 Baker Way"/> | Другой адрес: | <input type="text"/> |
| Город: | <input type="text" value="Ohio"/> | Город: | <input type="text"/> |
| Область: | <input type="text" value="CA"/> | Область: | <input type="text"/> |
| Индекс: | <input type="text" value="61336"/> | Индекс: | <input type="text"/> |
| Страна: | <input type="text" value="USA"/> | Страна: | <input type="text"/> |

Копировать адрес слева: ☐

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

её 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 введённой информации.

Обратите внимание: Вы можете создать новый контакт через Веб-форму регистрации контакта. Введённая в форму информация сохраняется в базе данных SuiteCRM. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Создание Веб-формы регистрации](#)' на стр. 184.

Управление информацией о контактах

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 ещё раз.
- **Поиск контакта** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Добавление контактов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов».
- **Импорт контакта с использованием vCard**, следуйте описанию в разделе '[Использование vCards для импорта контактов](#)' на стр. 104.
- **Получение данных контрагента**, используя внешний источник данных. Для получения дополнительной информации об источниках данных см. раздел '[Интеграция данных системы с внешними данными](#)' на стр. 82.
- **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. 68.
- **Добавление контрагентов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и выберите пункт «Добавить в список адресатов» в меню действий. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Модуль «Адресаты»](#)' на стр. 164.
- **Создание документа в формате PDF** - отметьте необходимые записи (если открыта Форма списка) и выберите пункт «Создать письмо (PDF)» в меню действий (или сразу выберите этот пункт в меню, если открыта Форма просмотра записи), после чего выберите необходимый PDF-шаблон. Детальная информация о работе с PDF-шаблонами описана в разделе '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.
- **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. 79.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.
- **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. 64.

- **Просмотр детальной информации по контакту**, для этого нажмите на названии контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о контакте**, для этого в меню Действий 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».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с контактом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

Использование vCards для импорта контактов

Вы можете импортировать существующий файл vCard для создания нового контакта в системе.

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 отображён на странице импортирования.
4. Нажмите на кнопку «Импортировать из vCard».

Модуль «Предварительные контакты»

Используйте данный модуль для создания и управления предварительными контактами.

| Предварит. контакты | | | | |
|---|-------------|---------------------------------|----------------|---------------------------|
| <div> <input type="checkbox"/> Выбрано: 0 <div>Действия</div> <div> </div> </div> | | | | |
| ФИО | Статус | Контрагент | Тел. | E-mail |
| Dee Hirano | Повторный | Union Bank | (874) 080-5295 | im.sugar@example.co.uk |
| Ann Belliveau | Назначенный | Kringle Bell IncK.A. Tower & Co | (803) 705-0196 | beans33@example.org |
| Howard Cioffi | "Мёртвый" | NW Capital Corp | (182) 125-3455 | sales.im.the@example.name |

Как правило модуль используется при первом контакте потенциального клиента с сотрудником компании. При этом предварительный контакт можно связать с любым типом существующих маркетинговых кампаний, использовав соответствующую субпанель «Маркетинговые кампании».

При дальнейшем взаимодействии с потенциальным клиентом, ранее созданная запись предварительного контакта может быть преобразована в соответствующие записи модулей «Контакт», «Контрагент» и «Сделка».

Создание предварительного контакта

Новые записи предварительных контактов вы можете создавать как «с нуля», так и путём 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. 68.

Для создания предварительного контакта выполните следующее:

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

Сохранить
Отказаться
Просмотр журнала изменений

Основная информация

| | | | |
|-------------|--|--------------|---------------------------------------|
| Имя: | <input type="text" value="Ann"/> | Тел. (раб.): | <input type="text" value="(803) 70"/> |
| Фамилия: * | <input type="text" value="Belliveau"/> | Тел. (моб.): | <input type="text" value="(200) 27"/> |
| Должность: | <input type="text" value="VP Sales"/> | Факс: | <input type="text"/> |
| Отдел: | <input type="text"/> | Веб-сайт: | <input type="text" value="http://"/> |
| Контрагент: | <input type="text" value="Kringle Bell IncK.A. Tower & Co"/> | | |

Основной адрес

Другой адрес

| | | | |
|----------|---|---------------|----------------------|
| Адрес: | <input type="text" value="9 IBM Path"/> | Другой адрес: | <input type="text"/> |
| Город: | <input type="text" value="San Mateo"/> | Город: | <input type="text"/> |
| Область: | <input type="text" value="CA"/> | Область: | <input type="text"/> |
| Индекс: | <input type="text" value="84833"/> | Индекс: | <input type="text"/> |
| Страна: | <input type="text" value="USA"/> | Страна: | <input type="text"/> |

E-mail:

☒ Основной
 ☐ Не писать
 ☐ Неверный

☐ Копировать адрес слева:

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

Примечание: Не удаляйте статус «Преобразован» из комбобокса, так как он необходим для корректной работы системы.

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 введённой 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.

Обратите внимание: Вы можете создать новый предварительный контакт через Веб-форму регистрации предварительного контакта. Введённая в форму информация сохраняется в базе данных SuiteCRM. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Создание Веб-формы регистрации](#)' на стр. 184.

Управление информацией о предварительных контактах

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 ещё раз.
- **Поиск предварительного контакта** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Добавление предварительных контактов в список адресатов** – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов». За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Модуль «Адресаты»](#)' на стр. 164.
- **Импорт предварительного контакта с использованием vCard**, следуйте описанию в разделе '[Использование vCards для импорта контактов](#)' на стр. 104.
- **Экспорт предварительного контакта в формате vCard**. В Форме просмотра предварительного контакта нажмите на кнопку «vCard», расположенную справа от имени предварительного контакта. Появится диалоговое окно, предлагающее сохранить файл или открыть его в ассоциированном приложении.
- **Получение данных предварительного контакта**, используя внешний источник данных. Для получения дополнительной информации об источниках данных см. раздел '[Интеграция данных системы с внешними данными](#)' на стр. 82.
- **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. 68.

- **Создание документа в формате PDF** - отметьте необходимые записи (если открыта Форма списка) и выберите пункт «Создать письмо (PDF)» в меню действий (или сразу выберите этот пункт в меню, если открыта Форма просмотра записи), после чего выберите необходимый PDF-шаблон. Детальная информация о работе с PDF-шаблонами описана в разделе ['Модуль «PDF-шаблоны»'](#) на стр. 112.
- **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. 79.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе ['Объединение дублирующихся записей'](#) на стр. 65.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе ['Объединение дублирующихся записей'](#) на стр. 65.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе ['Модули карт Google'](#) на стр. 294.
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр [«Аудит»](#) соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких предварительных контактах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в ['Массовое обновление или удаление записей'](#) на стр. 64.
- **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».
- **Дублирование информации о предварительном контакте**, для этого в меню Действий 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 ['Субпанели'](#) на стр. 58.
- **Отправка в архив электронного письма, связанного с данным предварительным контактом**, для этого нажмите на кнопку «Отправить E-mail в архив», расположенную на субпанели «История».

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

Сохранить

Отказаться

☒ Создать контакт ИЛИ выбрать существующий контакт *

Имя:

▼

Ann

Фамилия: *

Beillevau

Основной адрес:

9 IBM Path

Город:

San Mateo

Область:

CA

Индекс:

84833

Страна:

USA

E-mail:

+

beans33@example.org

Основной

Не писать

Неверный

Должность:

VP Sales

Отдел:

Тел. (раб.):

(803) 705-01

Тел. (моб.):

(200) 277-45

Другой тел.:

Факс:

Источник предв. контакта:

Партнёр

Описание:

☒ Создать контрагента ИЛИ выбрать существующего контрагента *

Контрагент: *

Kringle Bell IncK.A. Tower & Co

Сайт:

http://

Тел. (раб.):

(803) 705-01

Описание:

☐ Создать сделку

☐ Создать заметку

☐ Назначить звонок

☐ Назначить встречу

☐ Создать задачу







Все создаваемые записи будут автоматически связаны с новым созданным контактом.

Модуль «PDF-шаблоны»

Данный модуль позволяет создавать шаблоны документов. В дальнейшем на основе этих шаблонов могут быть созданы документы в формате PDF, либо электронные письма, в которые в процессе слияния будут автоматически добавлены необходимые данные из SuiteCRM.

PDF-шаблоны

Выбрано: 0 Действия

| PDF-шаблон | Шаблон для | Создано | Дата создания | Дата изменения |
|---|-------------|---------|--------------------|--------------------|
|   шаблон счет1 | Счетов | admin | 25-01-2015 11:40am | 01-05-2016 03:16pm |
|   шаблон предложения2 | Предложений | admin | 25-01-2015 11:41am | 25-01-2015 11:41am |
|   шаблон-адресаты | Prospects | qwe | 01-05-2016 01:43am | 01-05-2016 01:43am |

Создание PDF-шаблона

1. В меню модуля выберите опцию «Создать PDF-шаблон».
2. В Форме редактирования заполните следующие поля:

PDF-шаблон: укажите название создаваемого шаблона.

Ответственный(ая): выберите имя ответственного за данный шаблон

Шаблон для: выберите тип документа, который будет создаваться на основе данного шаблона. По умолчанию система предлагает создать шаблоны для следующих документов: Предложение, Счёт, Договор, Контрагент, Контакт, Предварительный контакт. При необходимости Администратор системы может расширить этот перечень в редакторе комбобоксов.

Обратите внимание: При добавлении нового элемента в список комбобокса 'pdf_template_type_dom' название добавляемого ключа должно *совпадать* с названием модуля на английском языке. В следующем примере в перечень добавляется пункт «Адресаты»:

Детальная информация о добавлении нового элемента в комбобокс описана в разделе '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

Название: pdf_template_type_dom

Язык: Русский - Russian

Элементы списка:

Ключ [Видимое значение]

| | |
|---------------|------------------------|
| AOS_Quotes | [Предложения] |
| AOS_Invoices | [Счета] |
| AOS_Contracts | [Договоры] |
| Accounts | [Контрагентов] |
| Contacts | [Контакты] |
| Leads | [Предварит. контактов] |

Ключ:

Видимое значение:

Загрузить пример бланка: система предлагает несколько вариантов готовых шаблонов, при необходимости вы можете воспользоваться ими или же создать новый шаблон «с нуля».

Активен: опция, определяющая, будет ли текущий шаблон предлагаться в перечне шаблонов при создании документа (см. ниже раздел '[Создание PDF-документов на основе шаблона](#)' на стр. 114).

Вставка поля: данная опция позволяет добавить в шаблон необходимую переменную, которая впоследствии (в процессе создания документа на основе данного шаблона) будет заменена необходимыми данными из SuiteCRM. Для вставки переменной:

- В левом комбобоксе выберите модуль, из которого необходимо получить информацию
- В среднем комбобоксе выберите название поля выбранного модуля, после чего в правом поле появится название необходимой переменной, соответствующей выбранному полю
- В тексте шаблона укажите место, куда необходимо добавить выбранную переменную и нажмите на кнопку «Вставить»

На следующей картинке изображён пример добавления переменной `$aos_invoices_number`, которая при создании документа на основе текущего шаблона будет автоматически заменена на номер счёта.

Обратите внимание: если в шаблон необходимо добавить данные в виде отдельных строк, например, перечисление позиций в Предложении или Счёте, то такие данные необходимо оформить в табличном виде:

| Количество | Товар | Описание | Цена по прайсу | Скидка |
|--|---|---|---|-------------------------------------|
| <code>\$aos_products_quotes_product_qty</code> | <code>\$aos_products_quotes_name</code> | <code>\$aos_products_description</code> | <code>\$aos_products_quotes_product_list_price</code> | <code>\$aos_products_quotes_</code> |

Создание колонтитулов

В нижней части Формы редактирования шаблона расположены два поля, позволяющие настроить верхний и нижний колонтитулы для текущего шаблона.

В колонтитулах могут быть использованы специальные переменные:

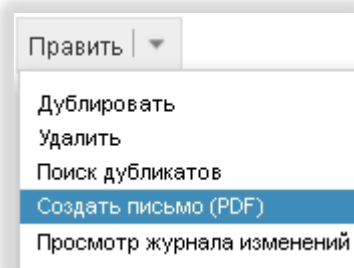
- {PAGENO}, отображающая номер текущей страницы и
- {DATE d.m.Y}, отображающая текущую дату в необходимом формате

Настройка параметров страниц

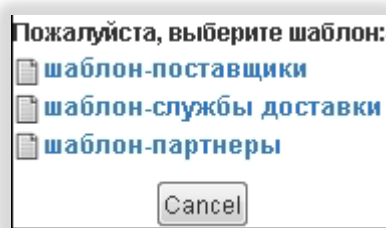
Под колонтитулами расположено несколько полей, позволяющих настроить такие параметры страниц как размеры отступов от краёв страницы и размеры полей колонтитулов:

Создание PDF-документов на основе шаблона

1. При создании PDF-документа для модулей «Контрагенты», «Контакты» и «Предварительные контакты» воспользуйтесь пунктом меню «Создать письмо (PDF)» из меню действий Формы просмотра соответствующего модуля:

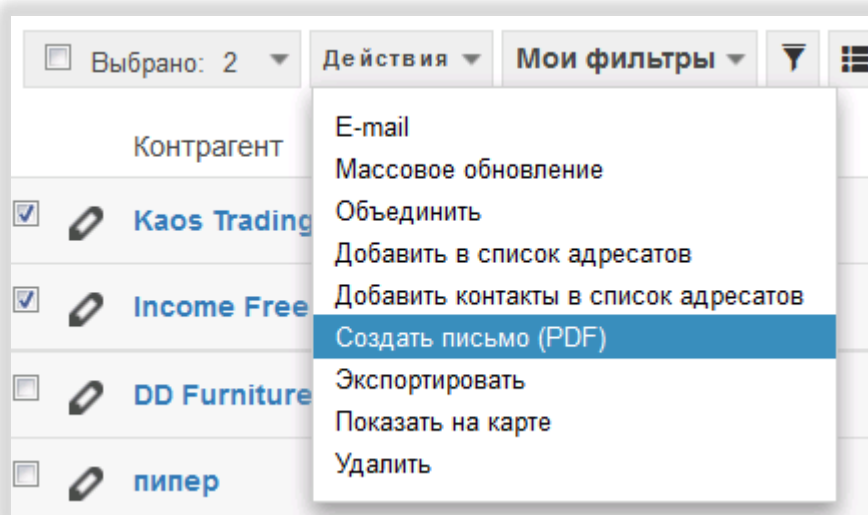


Если для текущего модуля было создано несколько шаблонов, то они будут представлены в виде перечня, из которого необходимо выбрать нужную позицию:

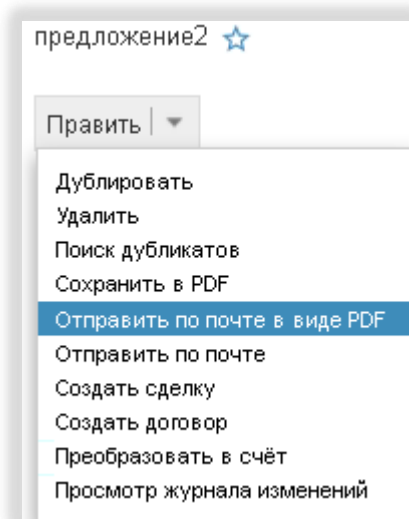


Если для текущего модуля был создан только один шаблон, то на его основе будет сразу создан необходимый документ.

Если необходимо создать несколько аналогичных документов сразу для нескольких записей модуля – отметьте необходимые записи в Форме списка и воспользуйтесь пунктом «Создать письмо (PDF)» из меню действий:



2. При создании PDF-документа для Предложений, Счетов или Договоров воспользуйтесь пунктами «Сохранить в PDF», «Отправить по почте в виде PDF» и «Отправить по почте» из меню действий Формы просмотра соответствующего модуля:



Детальное описание данного функционала смотрите в соответствующих разделах модулей продаж.

Управление PDF-шаблонами

В модуле вы можете выполнять следующие действия:




- **Поиск шаблона** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Экспорт шаблонов**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких шаблонах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации о шаблоне**, для этого нажмите на названии шаблона в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование шаблона**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление шаблона**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр [«Аудит»](#) соответствующего поля (см. стр. 378).

Модуль «Сделки»

Модуль используется для управления сделками.

Сделки

Выбрано: 0 Действия Мои фильтры

| Название | Контрагент | Стадия продаж | Сумма | Закрытие | Ответственный(ая) |
|---|--|--------------------------------------|-------------|------------|---------------------------------|
|  360 Vacations - 1000 units | 360 Vacation | Сборка заказа /Счёт оплачен | \$50,000.00 | 11-04-2015 | Леонтий Мелихов |
|  5D Investments - 1000 units | 5D Investments | Сборка заказа /Счёт частично оплачен | \$75,000.00 | 23-07-2015 | Will Westin |
|  A.D. Importing Company Inc - 1000 units | A.D. Importing Company Inc | Согласование /Пересмотр | \$25,000.00 | 01-09-2015 | Леонтий Мелихов |

Каждая сделка должна быть связана с определённым 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. Связанная с маркетинговой кампанией и приносящая доход сделка отражается в графике, показывающем рентабельность инвестиций (ROI). Более подробную информацию вы можете получить в разделе ['Просмотр показателя рентабельности инвестиций \(ROI\)'](#) на стр. 182

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

Вы можете создать запись о сделке непосредственно в системе, либо импортировать её из внешнего файла. Запись о сделке может быть создана как в самом модуле «Сделки», так и через соответствующую субпанель Формы просмотра контакта или контрагента.

Создание сделки

1. Сделка может быть создана как на основе ранее созданного Предложения (см. раздел ['Предложения'](#) на стр. 216), так и «с нуля». Для создания сделки в меню модуля выберите пункт «Создать сделку».

| Сохранить | | Отказаться | | Просмотр журнала изменений | |
|--------------------|--|----------------------------|---|----------------------------|--|
| Название сделки: * | <input type="text" value="DD Furniture Inc - 1000 units"/> | Контрагент: * | <input type="text" value="DD Furniture Inc"/> | | |
| Валюта: | <input type="text" value="US Dollars : \$"/> | Ожидаемая дата закрытия: * | <input type="text" value="20.01.2014"/> | | |
| Сумма сделки: * | <input type="text" value="25,000.00"/> | Тип: | <input type="text" value="Новый бизнес"/> | | |
| Стадия продаж: * | <input type="text" value="Закрыто с потерями /Товар возвращён"/> | Источник предв. контакта: | <input type="text" value="Другое"/> | | |
| Вероятность (%): | <input type="text" value="70"/> | Маркет. кампания: | <input type="text"/> | | |
| След. шаг: | <input type="text"/> | | | | |
| Описание: | <input type="text"/> | | | | |

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 (см. '[Модуль «Маркетинг»](#)' на стр. 171) 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 (выставляется автоматически, если сделка создана из предложения).

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 ещё 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. 64.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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. 68.
- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Объединение дубликатов**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.
- **Просмотр детальной информации по сделке**, для этого нажмите на названии сделки в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о сделке**, для этого в меню Действий 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. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной со сделкой информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.
- **Отправка E-mail в архив**, для этого в Форме просмотра сделки перейдите к субпанели «История» и нажмите на соответствующую кнопку.

Модуль «Календарь»

Модуль используется для управления мероприятиями: звонками, встречами, задачами и событиями.

Меню модуля содержит следующие пункты:

Назначить звонок: Выберите эту опцию для назначения звонка. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Назначение звонков](#)' на стр. 124.

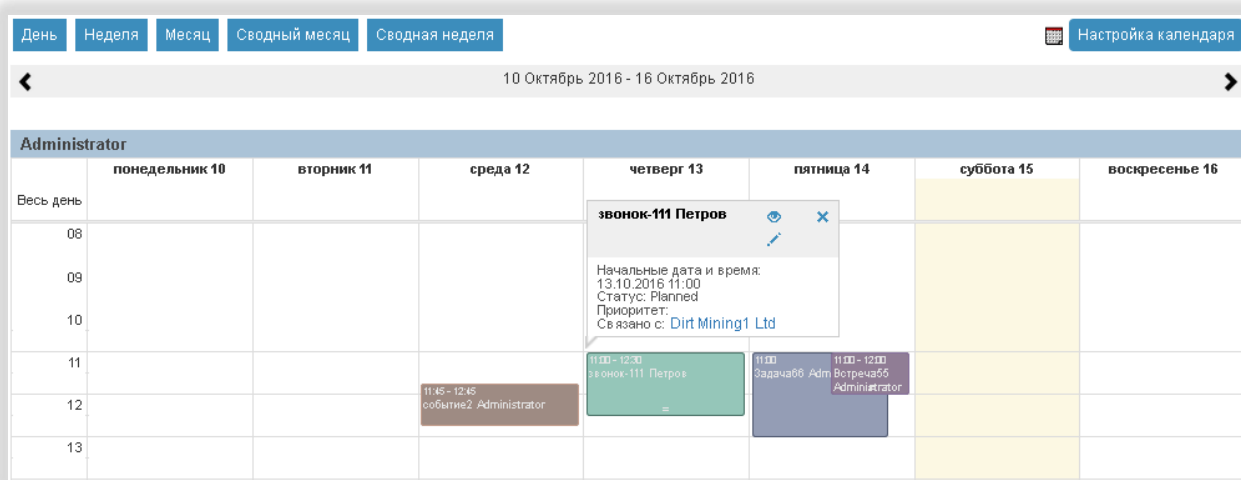
Назначить встречу: Выберите эту опцию для назначения встречи. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Назначение встреч](#)' на стр. 130.

Создать задачу: Выберите эту опцию для создания задачи. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Создание задач](#)' на стр. 156.

Сегодня: Выберите эту опцию для просмотра мероприятий на текущий день.

Работа с календарём

Используйте календарь для планирования ваших мероприятий – звонков, встреч, задач и событий.



Для просмотра календаря на день, неделю, месяц, сводный месяц или сводную неделю нажмите на соответствующую кнопку, расположенную слева над календарём. При любой конфигурации календаря отображаются все запланированные на указанный день мероприятия – звонки, встречи, задачи и события. Каждый тип мероприятия обозначается соответствующим цветом, который при необходимости может быть изменён в настройках календаря (см. ниже). Для просмотра основной информации о мероприятии подведите курсор к мероприятию.

При необходимости вы можете открыть полную информацию о мероприятии в Форме просмотра или в Форме редактирования, нажав на один из значков: .

Быстрое добавление мероприятия в календаре

Добавить или отредактировать основную информацию о назначенном звонке или встрече можно непосредственно в календаре, кликнув на созданном ранее мероприятии или на пустой ячейке календаря.

Примечание: Быстрое редактирование не реализовано для задач и событий.

Обратите внимание на опцию повтора в нижней части формы, позволяющую запланировать

Назначить мероприятие

☒ Назначить встречу ☐ Назначить звонок

Тема встречи: *

Дата начала: * :

Дата окончания: * :

Продолжительность:

Статус:

Относится к:

Место встречи:

Напоминания:

Ответственный(ая):

Описание:

Четверг 13 Октябрь 2016

| | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Administrator | | | | | | | | | |

Добавить приглашённых

Имя: Фамилия: E-mail:

Составить приглашение:

Повторять:

регулярный повтор мероприятия в соответствии с указанными правилами.

Повторять:

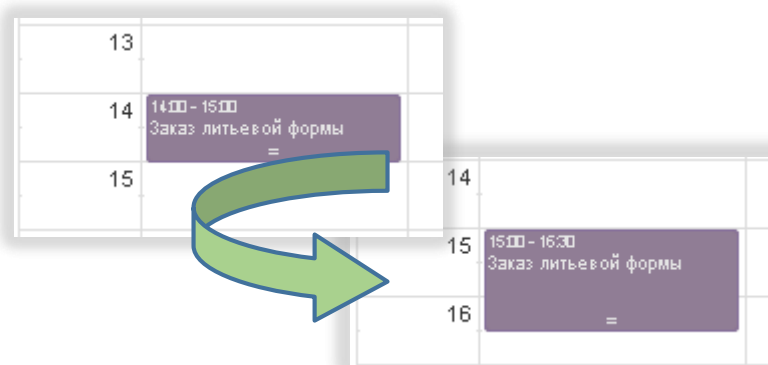
Каждые:

Прекратить: ☒ после повторов ☐ 13.11.2016

Дни повторов: Пн ☐ Вт ☐ Ср ☐ Чт ☒ Пт ☐ Сб ☐ Вс ☐

Продолжительность звонков и встреч, а также время их проведения могут быть быстро

изменены непосредственно в календаре. Для изменения времени проведения мероприятия переместите название мероприятия на соответствующую ячейку календаря. Для изменения продолжительности – переместите нижнюю границу названия мероприятия. В следующем примере встреча перенесена на час вперёд и её продолжительность увеличена до полутора часов:



Просмотр сводного календаря

Пользователь может просматривать не только собственный календарь, но и календари других пользователей для планирования собственных мероприятий. Причём информация по выбранным пользователям может быть представлена как на общем календаре, так и на отдельном календаре для каждого пользователя. Способ отображения информации может быть изменён в настройках календаря (см. ниже).

Для просмотра сводного календаря выполните следующее:

1. На основной странице модуля «Календарь» нажмите на кнопку «Сводный месяц» или «Сводная неделя».
2. Для добавления/удаления в таблицу просмотра календарей других пользователей нажмите на кнопку «Выбор пользователей», расположенную в правом верхнем углу отображаемого календаря. Будет отображён список пользователей системы.
3. Удерживая клавишу «Ctrl», выделите необходимых пользователей и нажмите на кнопку «Применить».

Настройка параметров календаря

Для настройки параметров нажмите соответствующую кнопку в правом верхнем углу календаря. В настройках вы можете указать, какие типы мероприятий должны отображаться в календаре, настроить отображаемые границы времени проведения мероприятий. Здесь же при помощи опции «Разделённый сводный календарь» можно указать, отображать ли информацию по всем пользователям в общем календаре, либо выводить информацию по каждому пользователю в отдельном календаре. В нижней части формы вы можете настроить цветовую схему для каждого типа мероприятия.

Настройка календаря

Разделять сутки на временные интервалы: ☒

Разделённый сводный календарь: ☒

Время начала: 08 : 00

Время завершения: 19 : 00

Отображать звонки: Да

Отображать задачи: Да

Отображать завершённые мероприятия: Да

Настройки цветовой схемы

| Модуль | Фон | Граница | Текст |
|---------|--------|---------|--------|
| Встречи | 6B5171 | 87719C | E5E5E5 |
| Звонки | 72B3A1 | 487166 | E5E5E5 |
| Задачи | 707C9C | 515A71 | E5E5E5 |
| События | 7D6459 | C29B8A | E5E5E5 |

Обратите внимание: по умолчанию в системе первым днём недели установлено воскресенье, оно же отображается первым днём недели в модуле «Календарь». Вы можете сменить его на понедельник в разделе «Настройки календаря» на странице настроек пользователя.

Вы также можете создать публичный ключ и позволить пользователям других приложений (например, Microsoft Outlook) просматривать мероприятия, указанные в вашем календаре.

За более подробной информацией о настройках указанных выше параметров обратитесь к разделу '[Дополнительно](#)' на стр. 40.

Модуль «Звонки»

Используйте данный модуль для назначения/импорта звонков, а также для просмотра информации по уже назначенным звонкам.

Звонки

Выбрано: 0 Действия

| Закрывать | Направление | Тема | Контакт | Относится к | Дата звонка | Ответственный(а) |
|--------------------------|-------------|---|--------------------------|-------------|--------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Исходящий | Get more information on the proposed deal | Kaos Trading Ltd | | 26-09-2015 05:15pm | Administrator |
| <input type="checkbox"/> | Исходящий | Bad time, will call back | Income Free Investing LP | | 01-02-2015 06:30pm | Will Westin |
| <input type="checkbox"/> | Исходящий | Get more information on the proposed deal | DD Furniture Inc. | | 27-11-2015 05:15pm | Sally Bronsen |

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. 124.

Звонки: Выберите эту опцию для просмотра существующих и назначения новых звонков. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Управление информацией о звонках](#)' на стр. 128.

Импорт звонков: Выберите эту опцию для импорта информации о звонках. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

Назначение звонков

Звонки можно назначать пользователям системы, контактам и предварительным контактам. В процессе назначения в системе создаётся 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 вы можете обновить его статус, в случае его отмены по какой-либо причине вы можете отложить звонок. За дополнительной информацией об отложенных звонках обратитесь к разделу '[Отложенные звонки](#)' на стр. 128.

При назначении звонка вам доступен следующий функционал:

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 приглашённых: используйте данную панель для поиска и добавления

участников телефонной конференции. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Добавление приглашённых](#)' на стр. 127.

Для назначения звонка выполните следующее:

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

Сохранить Отказаться Сохранить и отправить приглашения Закрыть и создать копию

▲ Основная информация

Тема звонка: * проверка связи

Статус: * Входящий Запланирован

Дата и время: * 23.03.2016 13 : 00

Относится к: Контрагенты

Продолжительность: * 0 15 (часов:минут)

Напоминания: + Добавить напоминание

Описание:

Ответственный(ая): Administrator

Планирование

Среда 23 Март 2016

| | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Administrator | | | | | | | | | |

Добавить приглашённых

Имя: Фамилия: E-mail: Найти

Составить приглашение:

Создав новый контакт Создав новый предварит. контакт

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 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: после нажатия на кнопку «Добавить напоминание», вы можете напомнить о предстоящем мероприятии всем приглашённым на него участникам. Напоминания могут быть выполнены двумя способами: либо в виде отправки электронного письма на адреса участников, либо в виде всплывающего уведомления браузера.

Если на странице [настроек пользователя](#) выставлены опции напоминания о мероприятии (см. стр. 41), то система будет автоматически выставлять параметры при добавлении нового напоминания:

При необходимости вы можете добавить **любое** количество напоминаний о звонке, настроив каждое напоминание по-своему.

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 приглашённых как это описано в разделе '[Добавление приглашённых](#)' на стр. 127.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введённой информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку звонков без сохранения введённой информации.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить и отправить приглашения» для рассылки приглашений всем участникам телефонной конференции.
6. Для создания копии звонка нажмите на кнопку «Заккрыть 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. В разделе «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 приглашённых.

Может возникнуть ситуация, когда необходимо добавить приглашение для лиц, информация о которых отсутствует в системе. В этом случае необходимо составить приглашение для нового лица, нажав на соответствующую кнопку в нижней части формы и создав в системе новый Контакт или новый Предварительный контакт.

Если приглашённые являются пользователями SuiteCRM и у них на основной закладке системы отображаются дашлеты с мероприятиями («Мои звонки», «Мои встречи»), то запись в дашлете о приглашении на телефонную конференцию (при стандартной настройке дашлета) будет выглядеть следующим образом:

| Закреть | Тема звонка | Относится к | Дата | Принять? | Статус |
|---------|-------------------------------|-------------|------------------|----------|--------------|
| X | Согласование времени встречи2 | | 24.04.2016 12:00 | Принято | Запланирован |
| X | Согласование времени встречи | | 25.04.2016 11:45 | ✓ | Запланирован |
| X | звонок1 | | 28.04.2016 13:15 | ✓ | Запланирован |

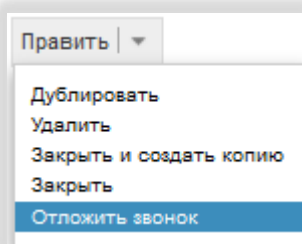
При этом в столбце «Принять?» будут отображены значки, нажав на один из которых приглашённый сотрудник может:

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

Обратите внимание: Вы можете быстро назначить звонок непосредственно в календаре. За более подробной информацией обратитесь к разделу ['Быстрое добавление мероприятия в календаре'](#) на стр. 121.

Отложенные звонки

Если звонок по какой-либо причине не состоится, вы можете пометить его как отложенный, указав причину переноса звонка. Для этого в меню действий Формы просмотра звонка выберите пункт «Отложить звонок».





По умолчанию предлагается всего две причины переноса звонка, но, при необходимости, вы можете расширить этот список в Студии, дополнив соответствующее поле со списком (call_reschedule_dom) необходимыми элементами. За дополнительной информацией об изменении полей со списками обратитесь к разделу ['Редактор комбобоксов'](#) на стр. 394.

Впоследствии можно будет просмотреть историю дозвона на соответствующей закладке Формы просмотра звонка.

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 ещё 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. 64.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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. 68.
- **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 в меню Действий 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 Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска запланированных звонков отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Встречи»

Используйте данный модуль для назначения/импорта встреч, а также для просмотра информации по уже назначенным встречам.

Встречи

Выбрано: 0 Действия

| Закреть | Тема | Контакт | Относится к | Дата начала | Ответственный(ая) |
|--------------------------|-----------------------|---------|----------------------------|--------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Discuss pricing | | Anytime Air Support Inc | 15-02-2015 04:30pm | Sarah Smith |
| <input type="checkbox"/> | Follow-up on proposal | | Complete Holding | 13-11-2015 08:15pm | Леонтий Мелихов |
| <input type="checkbox"/> | Follow-up on proposal | | Sandeon Consolidation Corp | 01-04-2015 09:00am | Sarah Smith |

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. 130.

Встречи: Выберите эту опцию для просмотра существующих и назначения новых встреч. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Управление информацией о встречах](#)' на стр. 134.

Импорт Встреч: Выберите эту опцию для импорта информации о встречах. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

Назначение встреч

Встречи можно назначать пользователям системы, контактам и предварительным контактам. В процессе назначения в системе создаётся соответствующая запись с указанием обсуждаемой темы, участников, времени, места и статуса встречи. После сохранения указанной информации у вас появляется возможность отправить 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 доступен следующий функционал:

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 приглашённых: используйте данную панель для поиска и добавления участников будущей встречи. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Добавление приглашённых](#)' на стр. 127.

Для назначения встречи выполните следующее:

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

The screenshot displays the 'Assign Meeting' form in the 'Meetings' module. At the top, there are four buttons: 'Сохранить' (Save), 'Отказаться' (Decline), 'Сохранить и отправить приглашения' (Save and send invitations), and 'Закрыть и создать копию' (Close and create copy). The form is divided into several sections:

- Основная информация (Main Information):**
 - Тема встречи:** Заказ литейной формы (Meeting topic: Casting mold order).
 - Дата начала:** 20.03.2016 13:00 (Start date: 20.03.2016 13:00).
 - Дата окончания:** 20.03.2016 14:15 (End date: 20.03.2016 14:15).
 - Продолжительность:** 1 час 15 минут (Duration: 1 hour 15 minutes).
 - Статус:** Запланирована (Status: Scheduled).
 - Относится к:** Контрагенты (Related to: Counterparties).
 - Место встречи:** ЭЗАН (Meeting place: EZAN).
- Напоминания (Reminders):**
 - Напомнить о мероприятии в виде:**
 - ☐ Всплывающего уведомления браузера за 30 минут (Browser notification popup 30 minutes before).
 - ☒ Приглашения по E-mail за 1 минуту (E-mail invitation 1 minute before).
 - Добавить ВСЕХ приглашённых** (Add all invitees) and **Удалить напоминание** (Remove reminder) buttons.
- Описание (Description):**
 - Добавить напоминание** (Add reminder) button.
 - Описание:** Обсуждение параметров формы (Description: Discussion of mold parameters).
- Разное (Miscellaneous):**
 - Ответственный(ая):** Administrator (Responsible: Administrator).
- Планирование (Scheduling):**
 - Воскресенье 20 Март 2016** (Sunday 20 March 2016).
 - Calendar view:** A grid showing the day of the week with time slots from 9:00 to 17:00. The meeting is scheduled for 13:00-14:15.
 - Invitees:** Frank Auzenne, Administrator.
 - Добавить приглашённых** (Add invitees) button.
 - Имя:** (Name), **Фамилия:** (Surname), **E-mail:** (E-mail) fields.
 - Найти** (Find) button.
 - Составить приглашение:** Создав новый контакт (Create new contact), Создав новый предварит. контакт (Create new preliminary contact).

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 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: после нажатия на кнопку «Добавить напоминание», вы можете напомнить о предстоящем мероприятии всем приглашённым на него участникам. Напоминания могут быть выполнены двумя способами: либо в виде отправки электронного письма на адреса участников, либо в виде всплывающего уведомления браузера.

Если на странице [настроек пользователя](#) выставлены опции напоминания о мероприятии (см. стр. 41), то система будет автоматически выставлять параметры при добавлении нового напоминания:

При необходимости вы можете добавить *любое* количество напоминаний о встрече, настроив каждое напоминание по-своему.

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.

3. Добавьте приглашённых как это описано в разделе '[Добавление приглашённых](#)' на стр. 132.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения введённой информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку встреч без сохранения введённой информации.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить и отправить приглашения» для рассылки приглашений всем участникам встречи.
6. 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. В разделе «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.

Планирование

Среда 23 Март 2016

| | 9:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Administrator | | | | | | | | | | удал. |

Добавить приглашённых

Имя: Фамилия: E-mail: Найти

Составить приглашение:

3. Нажмите на кнопку «Добавить» справа от найденного пользователя для добавления его в список приглашённых.

Может возникнуть ситуация, когда необходимо добавить приглашение для лиц, информация о которых отсутствует в системе.

Добавить приглашённых

Имя: Фамилия: E-mail:

По указанным критериям ничего не обнаружено. Вы можете создать приглашение "с нуля", добавив в него новые контакты / предварительные контакты.

Составить приглашение:

В этом случае необходимо составить приглашение для нового лица, нажав на соответствующую кнопку в нижней части формы и создав в системе новый Контакт или новый Предварительный контакт.

Если приглашённые являются пользователями SuiteCRM и у них на основной закладке системы отображаются дашлеты с мероприятиями («Мои звонки», «Мои встречи»), то запись в дашлете о приглашении на встречу (при стандартной настройке дашлета) будет выглядеть следующим образом:

| Мои встречи | | | | |
|--|-------------------|-------------|------------------|----------|
| <div> ✖ ↺ (1 - 4 из 4) ↻ ✖ </div> | | | | |
| Закрыть | Тема встречи | Относится к | Дата начала | Принять? |
| ✖ | первое знакомство | | 19.09.2015 22:15 | Принято |
| ✖ | встреча4 | | 29.04.2016 15:15 | ✓ ⓧ ✖ |
| ✖ | встреча3 | | 23.04.2016 15:00 | ✓ ⓧ ✖ |

Красным цветом выделяются прошедшие даты, оранжевым – текущие. 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

Обратите внимание: Вы можете быстро назначить встречу непосредственно в календаре. За более подробной информацией обратитесь к разделу ['Быстрое добавление мероприятия в календаре'](#) на стр. 121.

Управление информацией о встречах

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

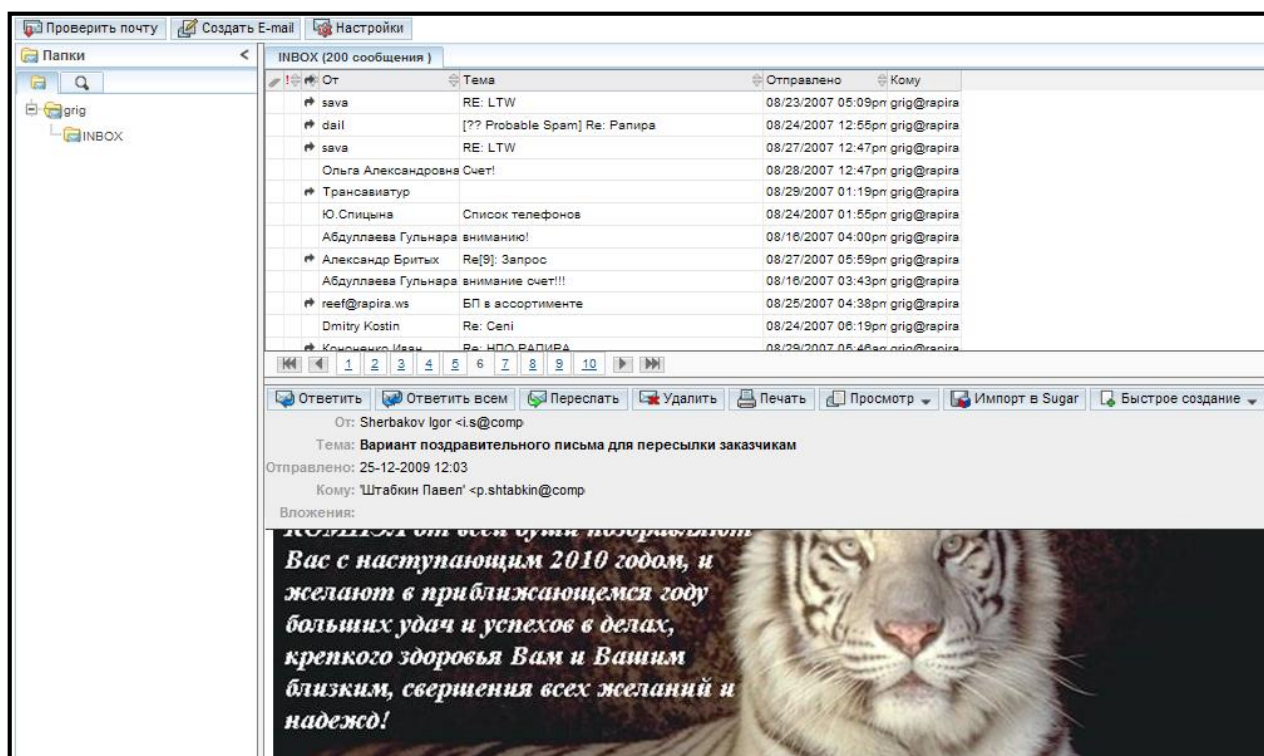
- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе ['Модули карт Google'](#) на стр. 294.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу ['Избранное'](#) на стр. 53.
- **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. 64.
- **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. 68.
- **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 в меню Действий 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 Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска 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 её 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 трёх 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 определённым почтовым папкам.

Почтовые настройки располагаются на двух закладках: «Основные настройки» и «Учётные 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 учётные записи системы.

Для конфигурирования основных настроек выполните следующее:

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

Настройки

Основные настройки | Учётные записи

Настройки

Проверять почту: Вручную | Подписи: --не выбрано-- | **Создать**

Отправлять в текстовом формате: ☐ | Поместить подпись перед ответом: ☐

Кодировка: UTF-8

Настройка отображения

Количество E-mail на странице: 20

Управление папками

Имеющиеся локальные папки:

- не выбрано--
- Моя почта
- Мои черновики
- Отправленные E-mail
- Моя архивная почта

Готово

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 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.

Учётные записи

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

Учётная запись может быть индивидуальной или групповой. Пользователи могут настраивать только индивидуальные учётные записи. Администратор системы может настраивать групповые учётные записи для получения писем, адресованных вашей организации. В дальнейшем входящие письма групповой учётной записи могут быть распределены между различными сотрудниками вашей организации. Обычный пользователь может стать членом групповой учётной 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. 137.

Настройки вашей учётной 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 учётной записи выполните следующее:

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

Настройки

Основные настройки Учётные записи

Учётные записи электронной почты

Настройте учётные записи электронной почты для просмотра входящих писем.

| Название | Сервер входящей почты | Активна | Стандартная | Тип / | Изменить | Удалить |
|-------------------|-----------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------|---------|
| grig | imap.rapira.ru | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="radio"/> | Персональная | | |
| account-for-cases | imap.gmail.com | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="radio"/> | Групповая-автоимпорт | | |

Добавить

Серверы исходящей почты

Укажите настройки SMTP-сервера, который будет использоваться для отправки исходящей почты.

| Название | Сервер исходящей почты | Изменить | Удалить |
|----------|------------------------|----------|---------|
| system | Gmail | | |

Добавить

Готово

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

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 «ОК». Для выбора сразу нескольких папок используйте клавиши «Shift» или «Ctrl». Содержимое выбранных папок будет отображаться в списке входящих писем.
- **Удалённые:** нажмите на кнопку «Выбрать» для выбора папки для удалённых 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 введённых 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. 142.

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

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

6. Для добавления другой учётной 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)

Параметры сервера исходящей почты

Название: *

Выберите почтовую службу

Gmail Yahoo! Mail Microsoft Exchange Другое

SMTP-сервер: *

SMTP-порт: 25

Использовать SMTP-аутентификацию? ☐

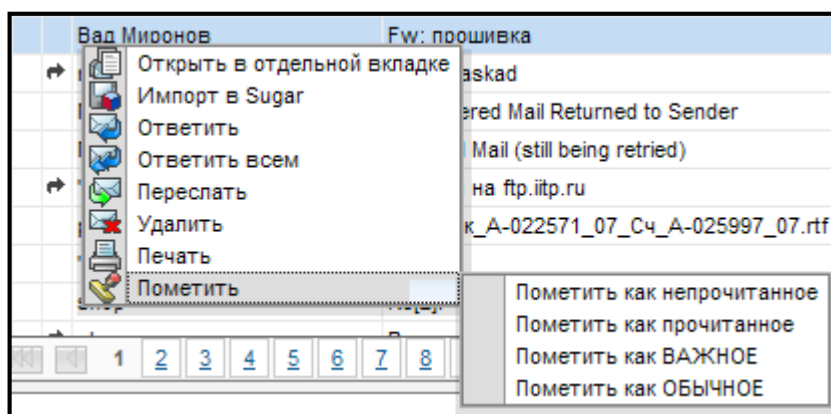
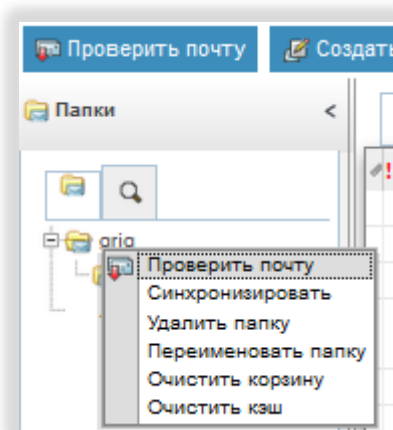
Включить SMTP over SSL/TLS --не выбрано--

Готово Отправка тестового письма

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 учётной записью

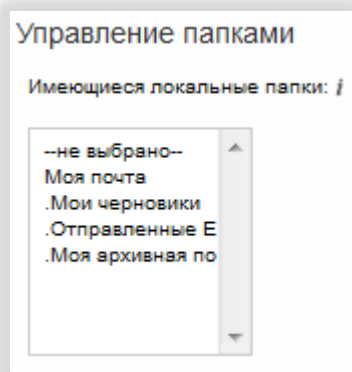
- Для проверки почты нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной записи и выберите пункт «Проверить почту».
- Для обновления дерева учётных записей нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной записи и выберите пункт «Синхронизировать».
- Для удаления учётной записи нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной записи и выберите пункт «Удалить папку».
- Для переименования учётной записи нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной записи, выберите пункт «Переименовать папку» и введите новое название.
- Для очистки папки «Корзина» нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной записи и выберите пункт «Очистить корзину».
- Для очистки кэша электронных писем системы нажмите правой кнопкой мыши на названии учётной 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 SuiteCRM 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.

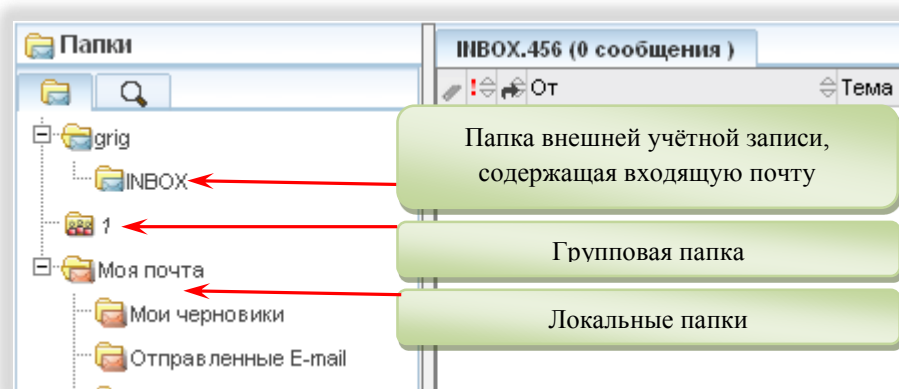


Папки для входящей почты создаются при настройке учётной записи. Письма, содержащиеся в этой папке, находятся на почтовом сервере.

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 определённым пользователям системы. Как правило, в групповую папку поступают письма, содержащие обращения или ошибки (см. '[Модуль «Обращения»](#)' на стр. 193 и '[Модуль «Ошибки»](#)' на стр. 189) и адресованные не конкретному пользователю системы, а вашей организации в целом.

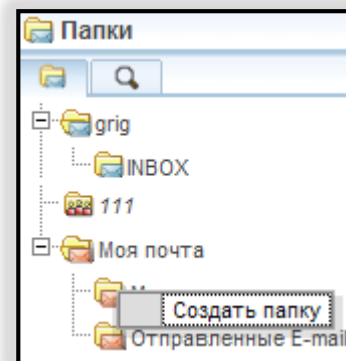
Вы можете вручную поместить письма в групповую папку, переместив их целевую папку. В этом случае письма автоматически импортируются в базу данных системы, вам лишь необходимо связать импортируемое письмо с той или иной записью системы.

За более подробной информацией о создании групповых папок обратитесь к разделу '[Входящие E-mail](#)' на стр. 356.

Создание папки

1. Для создания локальной папки выделите папку «Моя почта» на закладке «Папки», вызовите контекстное меню и в нём выберите пункт «Создать папку». (Если локальные папки не доступны – включите их отображение как это описано выше).

Появится диалоговое окно создания новой папки.



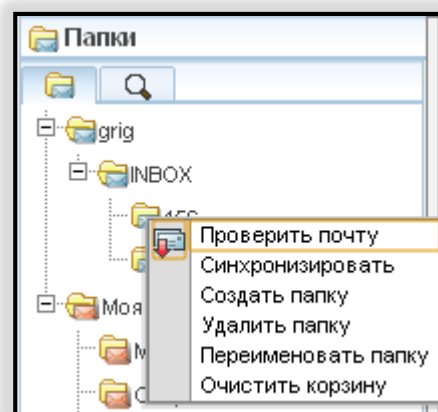
2. Введите имя новой папки и нажмите кнопку «ОК».

Созданная папка появится в списке папок. Данная папка не связана с какой-либо учётной записью. Вы можете импортировать письма в данную папку из любой вашей учётной записи. Для создания подпапки – нажмите правой кнопкой мыши на соответствующей папке и повторите вышеописанные операции.

3. Для создания папки на почтовом сервере выделите соответствующую учётную запись, вызовите контекстное меню и в нём выберите пункт «Создать папку». Введите имя новой папки и нажмите кнопку «ОК».
4. Для создания вложенной папки нажмите на одной из существующих папок, вызовите контекстное меню и в нём 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 учётных 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 учётную 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 учётной записи воспользуйтесь выпадающим списком и выберите соответствующую запись. В списке представлены все созданные вами или администратором системы учётные записи.

Кому: укажите электронные адреса одного или более получателей. Это можно сделать либо вручную, либо при помощи адресной книги, нажав на кнопку «Кому». Более подробная информация о работе с адресной книгой находится в разделе '[Использование адресной книги](#)' на стр. 148.



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

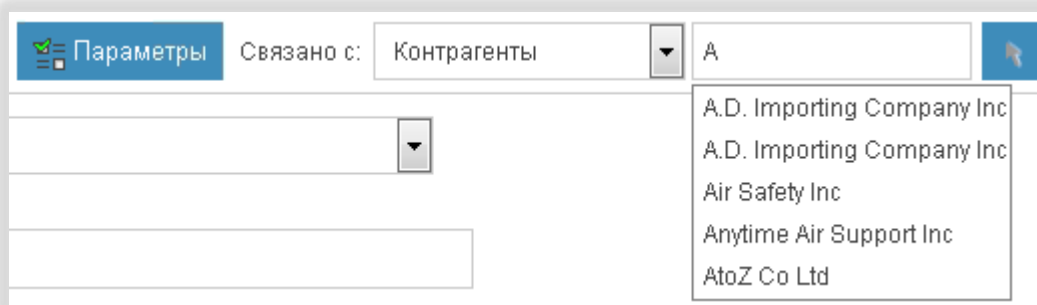
При необходимости таким же образом укажите адреса получателей копии и/или скрытой копии вашего письма.

Тема: укажите тему письма.

Под панелью инструментов текстового редактора 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 воспользуйтесь кнопкой «Параметры» и выберите необходимый шаблон из выпадающего списка.
5. Для изменения подписи письма нажмите на кнопку «Параметры» и из выпадающего списка выберите необходимую подпись.
6. Для связывания письма с записью в системе укажите необходимый модуль в выпадающем списке и нажмите на кнопку  для выбора необходимой записи из списка.



При ручном вводе символов в правое поле система выполняет быстрый поиск совпадающих значений 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 - выберите необходимое письмо, вызовите контекстное меню и в нём 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 учётную 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

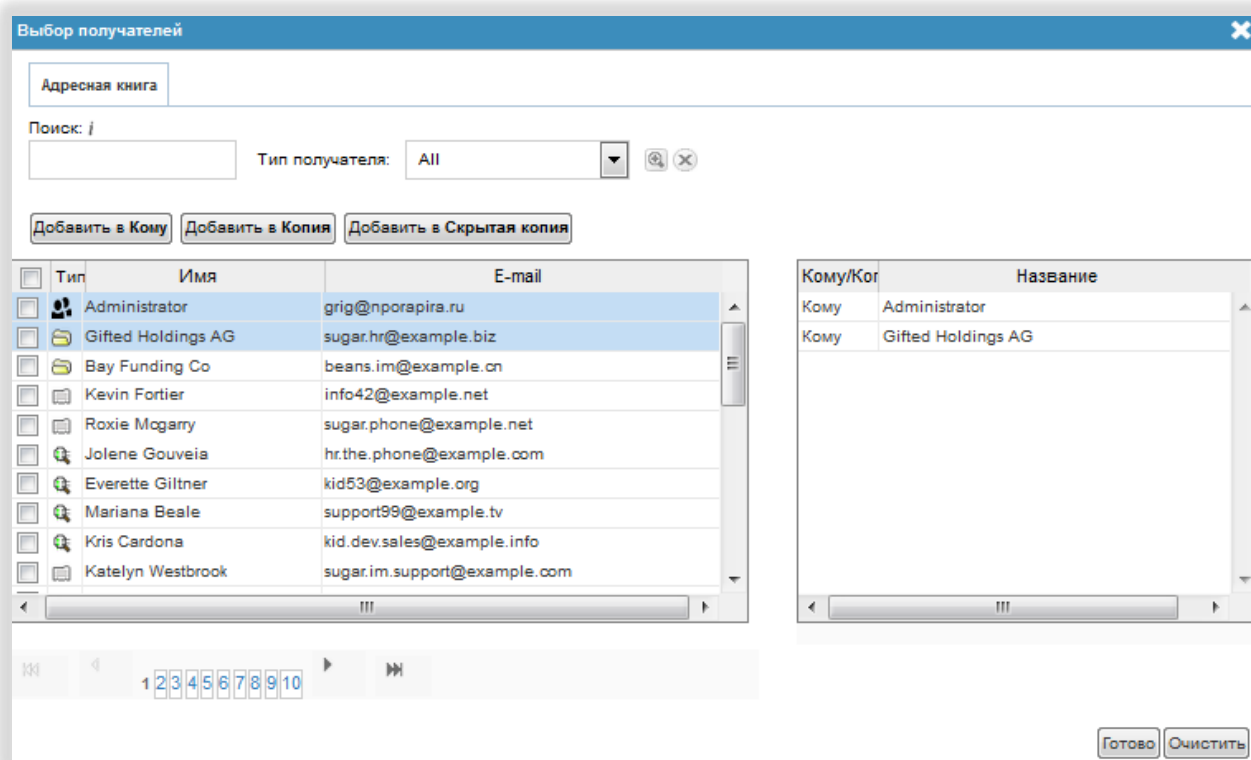
содержимое отобразится в соседней панели. При двойном нажатии на письме его содержимое откроется в отдельной закладке.

- Изменение статуса письма (прочитанное, непрочитанное, важное, обычное) – нажмите на письмо, вызовите контекстное меню и в нём выберите пункт «Пометить» и необходимый статус.
- 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 учётной записи, вызовите контекстное меню и в нём выберите пункт «Ответственный(ая)». За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Назначение электронных писем пользователям](#)' на стр. 150.
- Связывание электронных писем с записями системы – отметьте письмо в групповой учётной записи и из контекстного меню выберите пункт «Связать». За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Связывание импортированных писем с записями системы](#)' на стр. 152.
- 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. 150.
 - 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.

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 можно видеть в нижней части адресной книги. Вы можете использовать данные номера для быстрого перехода к необходимой части списка, нажав указателем 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

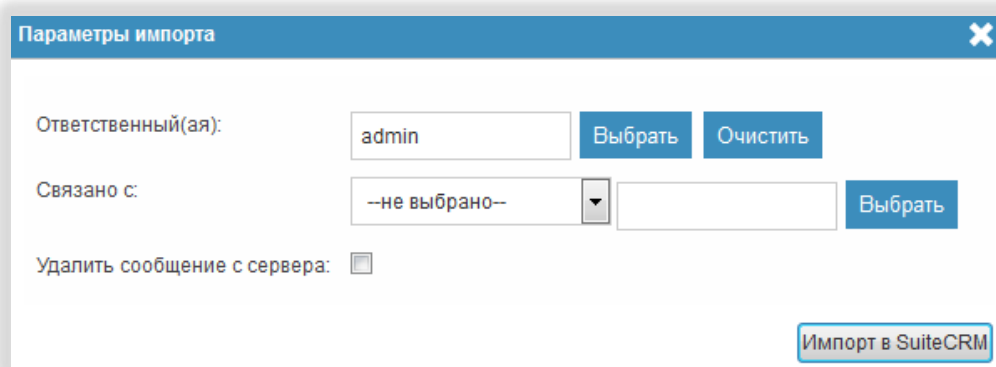
«Поиск» и нажмите на кнопку . Для удаления критериев поиска нажмите на кнопку .

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, вызовите контекстное меню и в нём выберите пункт «Импорт в SuiteCRM».
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 её использовании!).

3. Нажмите на кнопку «Импорт в SuiteCRM» 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 определённому пользователю системы выполните следующее:

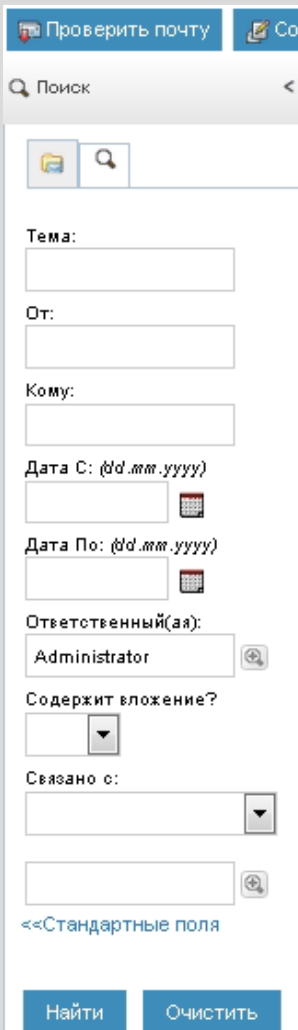
- а. Нажмите на письме правой кнопкой мыши из контекстного меню выберите пункт «Ответственный(ая)».
- б. В появившейся форме укажите имя пользователя и нажмите на кнопку «Назначить».

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 со значком  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 определённого диапазона дат, воспользуйтесь кнопками календаря, укажите необходимый временной диапазон и нажмите на кнопку «Найти».
5. Для поиска писем, связанных с определённым ответственным, нажмите на кнопку  и выберите необходимую запись.
6. Для поиска писем, связанных с определённой записью в системе – укажите в выпадающем списке модуль и выберите необходимую запись в списке, нажав на кнопку .
7. Для удаления введённых в поля значений воспользуйтесь кнопкой «Очистить».



Проверить почту Создать

Поиск

Тема:

От:

Кому:

Дата С: (dd.mm.yyyy)

Дата По: (dd.mm.yyyy)

Ответственный(ая): Administrator

Содержит вложение?

Связано с:

<<Стандартные поля

Найти Очистить

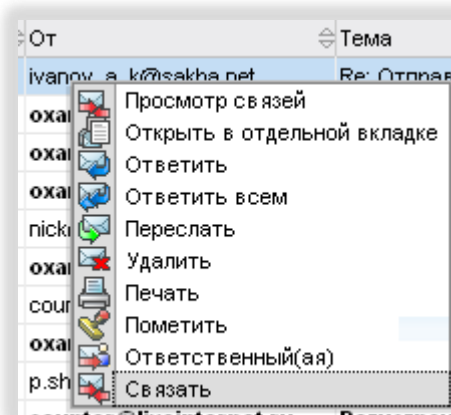
Связывание импортированных писем с записями системы

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»

Для связывания 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.
2. Введите необходимую информацию и нажмите на кнопку «Сохранить».

Если письмо ещё 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 как для создания бланков автоматических ответов на входящие электронные письма, так и для массовой рассылки писем при проведении маркетинговых кампаний. Например, когда вы получаете письмо с Обращением (см. ['Модуль «Обращения»'](#) на стр. 193 или с описанием Ошибки (см. '

[Модуль «Ошибки»](#) на стр. 189) вы можете отправить автоматический ответ, сообщаящий, 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 SuiteCRM.

Также 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 ['Добавление трекера ссылок'](#) на стр. 176.

The screenshot shows the 'Создать' (Create) form for creating an email template. The form has the following fields and elements:

- Buttons:** 'Сохранить' (Save) and 'Отказаться' (Cancel) at the top left.
- Fields:**
 - Название:** (Name) - required field, empty text box.
 - Тип:** (Type) - dropdown menu with '--не выбрано--' (not selected).
 - Ответственный(ая):** (Responsible) - dropdown menu with 'Administrator' selected.
 - Описание:** (Description) - empty text box.
 - Вставить переменную:** (Insert variable) - dropdown menu with 'Контакт/Предварит. контакт/Адресат' (Contact/Pre-contact/Recipient) selected.
 - Тема:** (Subject) - empty text box.
 - Тело:** (Body) - rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Уважаемый \$contact_name,'.
- Buttons:** 'Вставить' (Insert) button next to the variable field.
- Checkboxes:** 'Отправить только текст' (Send only text) checkbox.

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 на странице выбора шаблона отметьте пункт «Создать шаблон». Детальная информация о настройке шаблонов писем в мастере создания маркетинговой кампании описана в разделе ['Выбор шаблона электронного письма'](#) на стр. 175.

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».

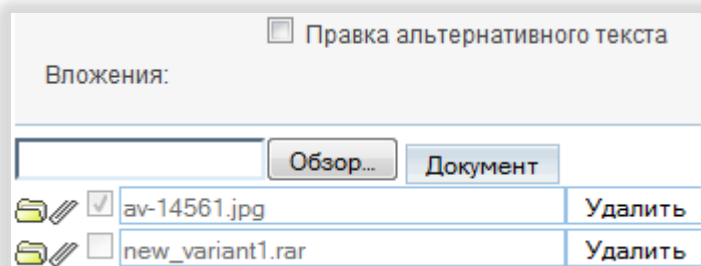
Тема: ведите тему сообщения.

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. Прикреплённый 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 SuiteCRM.

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 в меню Действий 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. 79.

Модуль «Задачи»

Используйте данный модуль для создания/импорта задач, а также для просмотра информации по уже созданным задачам.

Задачи

Выбрано: 0 Действия

| Закрывать | Тема | Контакт | Относится к | Дата выполнения | Время выполнения | Ответственный(ая) |
|--------------------------|---------------------------|---------------|-------------|-----------------|------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | Send literature | Dale Quam | | 29-08-2015 | 08:30pm | Sarah Smith |
| <input type="checkbox"/> | Get demo feedback | Alec Ly | | 29-08-2015 | 03:00pm | Леонтий Мелихов |
| <input type="checkbox"/> | Close out support request | Humberto Hole | | 01-10-2015 | 10:45am | Sarah Smith |

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. 156.

Задачи: Выберите эту опцию для просмотра существующих и создания новых задач. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Управление информацией о задачах](#)' на стр. 157.

Импорт задач: Выберите эту опцию для импорта задач. За дополнительной информацией об импортировании данных обратитесь к разделу '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

Создание задач

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

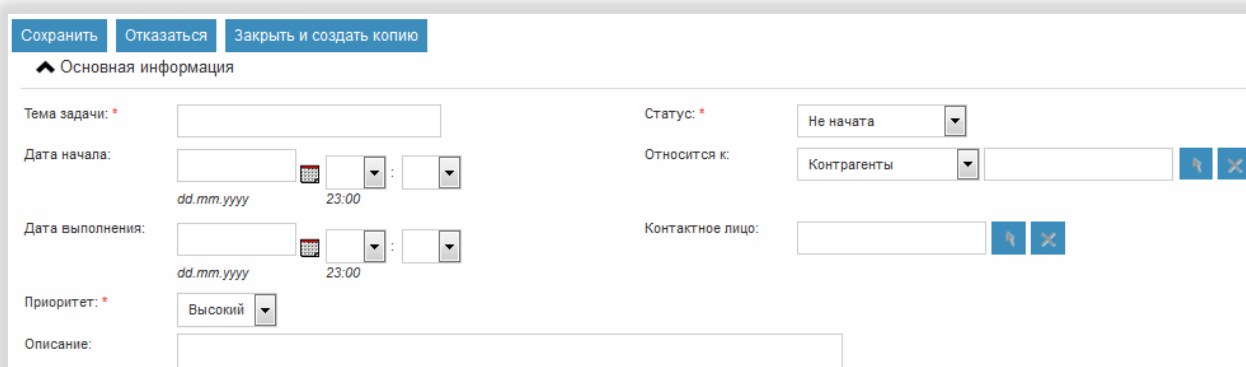
Для создания задачи выполните следующее:

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

Тема: введите тему задачи.

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

Дата выполнения: воспользуйтесь календарём 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 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: введите 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 введённой информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку задач без сохранения введённой 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. 64.

- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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 в меню Действий 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. 68.
- **Удаление задачи**, для этого в Форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».
- **Поиск информации о задаче** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска незавершённых задач отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «Заметки»

Используйте данный модуль для создания/импорта заметок и вложений, а также для просмотра информации по уже созданным заметкам и вложениям.

| Заметки | | | | |
|--|---------|--|----------|-------------------------------|
| <div> Выбрано: 0 Действия </div> | | | | |
| Тема | Контакт | Относится к | Вложение | Создано |
|  Attended CRM Exceleation Event in Asia | | Kaos Trading Ltd | | Administrator |
|  More Account Information | | Income Free Investing LP | | Administrator |
|  Met at SugarCon 2010 | | DD Furniture Inc | | Administrator |

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. 159.

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. 68.


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. Сохранённые 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 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 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.



Управление информацией о заметках

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. 64.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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 в меню Действий 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. 68.
- **Удаление информации о заметке**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Удалить».

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.

| Документы | | | | | | | |
|--|-------------|-----------|--------------|--------------------|-------------|-------------------|--|
| Выбрано: 0 | | Действия | | | | | |
| Название документа | Имя файла | Категория | Подкатегория | Дата изменения | Актуален до | Ответственный(ая) | |
|  Решение ГКРЧ от 15-09-15 | rapira.png | | | 09-02-2017 12:46pm | | Administrator | |
|  Документ1 | pointer.png | | | 09-02-2017 12:46pm | | Administrator | |

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.

Сохранить
Отказаться
Сохранить и продолжить

Основная информация

Имя файла: * 3.docx

Название документа: * Решение ГКРЧ от 15-09-15

Тип документа:

Дата публикации: * 27.03.2016

Категория: База знаний

Описание:

Связанный документ:

Ответственный(ая): Administrator

Статус: Активен

Версия: * 1

Шаблон?:

Актуален до:

Подкатегория:

Версия связанного документа:

Выбрать

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. 163.

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.

Сохранённое 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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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. 64.
- **Просмотр детальной информации о документе**, для этого нажмите на названии документа в общем списке.
- **Просмотр вложения документа**; Информацию об обновлении вложения смотрите в разделе '[Обновление версии вложения](#)' на стр. 163
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о документе**, для этого в меню Действий 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. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии,

настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).

- **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. 79.
- **Просмотр и редактирование связанной с документами информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

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 введённой информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в форму просмотра документа без сохранения введённой 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 SuiteCRM. 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».

За более подробной информацией о слиянии обратитесь к документации соответствующего плагина.

Модуль «Адресаты»

Используйте данный модуль для создания и управления адресатами маркетинговых кампаний (за более подробной информацией обратитесь к разделу '[Выбор типа маркетинговой кампании](#)' на стр. 172)

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

Несколько адресатов могут быть сгруппированы в список адресатов (см. '[Модуль «Списки адресатов»](#)' на стр. 168) в соответствии с набором заранее определённых 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 создаётся/определяется перечень вероятных адресатов, а также создаётся пустой список адресатов. Затем в созданный список добавляются необходимые адресаты, и уже потом заполненный список связывается с определённой маркетинговой кампанией. Однако, возможен другой порядок действий – вы можете сначала создать маркетинговую кампанию, и уже позже связать её 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 обязательно относящиеся к какому-либо контакту или предварительному контакту. Если вы планируете рассылать письма только контактам или предварительным контактам, вы можете пропустить следующий шаг.

Сохранить
Отказаться

▲ Основная информация

| | | | |
|-------------|----------------------|--------------|----------------------|
| Имя: | <input type="text"/> | Тел. (раб.): | <input type="text"/> |
| Фамилия: * | <input type="text"/> | Тел. (моб.): | <input type="text"/> |
| Должность: | <input type="text"/> | Факс: | <input type="text"/> |
| Отдел: | <input type="text"/> | | |
| Контрагент: | <input type="text"/> | | |

| | |
|---|--|
| Основной адрес | Другой адрес |
| Адрес: <input type="text"/> Город: <input type="text"/> Область: <input type="text"/> Индекс: <input type="text"/> Страна: <input type="text"/> | Другой адрес: <input type="text"/> Город: <input type="text"/> Область: <input type="text"/> Индекс: <input type="text"/> Страна: <input type="text"/> |

Копировать адрес слева: ☐

| | | | | |
|---------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| E-mail: | <input type="text"/> | Основной | Не писать | Неверный |
| | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Описание:

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.

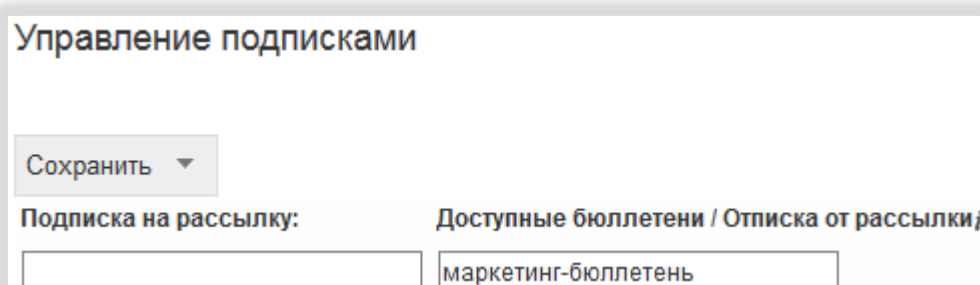
Созданный адресат может быть добавлен в список адресатов. За более подробной информацией обратитесь к разделам '[Модуль «Списки адресатов»](#)' на стр. 168 и '[Модуль «Маркетинг»](#)' на стр. 171.

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

Управление информацией об адресатах

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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких адресатах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации об адресате**, для этого нажмите на названии адресата в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации об адресате**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих документов, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания описания новой ошибки.
- **Добавление адресата в список адресатов**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Добавить в список адресатов». Детальная информация о списках адресатов описана ниже.
- **Удаление адресата**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Преобразование адресата**, для этого в меню Действий формы просмотра нажмите на кнопку «Преобразовать адресата». Откроется форма создания Предварительного контакта на основе данных текущего адресата.
- **Управление подписками**, для этого в меню Действий формы просмотра нажмите на соответствующую кнопку. На открывшейся странице



расположено 2 столбца, в левом перечислены подписки, получаемые Адресатом, в правом – все доступные подписки.

Вы можете настроить список подписки, перетаскивая элементы между столбцами. Детальная информация о подписках находится в разделе '[Списки подписок и отписок](#)' на стр. 174.

- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимых адресатов и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс

экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.

- **Экспорт адресата в формате vCard.** В Форме просмотра адресата нажмите на кнопку «vCard», расположенную справа от ФИО адресата. Появится диалоговое окно, предлагающее сохранить файл или открыть его в ассоциированном приложении.
- **Просмотр и редактирование связанной с адресатом информации,** для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

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 '[Выбор типа маркетинговой кампании](#)' на стр. 172.

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. 68.
- Добавлением существующих записей из списка контактов, контрагентов, предварительных контактов, а также из уже существующих адресатов.

В списках адресатов могут быть указаны персоны/контрагенты, как включённые в маркетинговую кампанию, так и исключённые из неё. 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 ещё до её запуска.
- **Тестовый:** список людей, получающих тестовую рассылку и проверяющих, как выглядят сформированные сообщения в различных почтовых клиентах.
- **Исключение:** список людей, исключённых из списка рассылки. Как правило, это список людей, пожелавших отписаться от вашей рассылки. Списки исключения могут быть трёх типов: по домену, по E-mail-адресу и 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 других 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 о слиянии обратитесь к документации соответствующего плагина.

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 является 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.

Обратите внимание: Вы можете создать нового адресата через Веб-форму регистрации адресата. Введённая в форму информация сохраняется в базе данных SuiteCRM. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Создание Веб-формы регистрации](#)' на стр. 184.

Управление информацией о списках адресатов

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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких списках адресатов**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации о списке адресатов**, для этого нажмите на названии списка адресатов в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации об адресате**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих документов, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания описания новой ошибки.
- **Удаление списка адресатов**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Экспорт записей**, для этого в форме списка выберите необходимые списки адресатов и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Просмотр и редактирование связанной с адресатом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

Модуль «Маркетинг»

Данный модуль используется для управления маркетинговыми кампаниями и осуществления электронных рассылок.

Для создания маркетинговой кампании воспользуйтесь мастером, который пошагово проведёт вас через весь процесс создания маркетинговой кампании, включая конфигурирование всех необходимых настроек. Более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Создание маркетинговой кампании](#)' на стр. 172.

Если маркетинговая кампания связана с рассылкой E-mail или информационных бюллетеней, то встроенный инструмент «Диагностика» позволит вам убедиться, что все параметры маркетинговой кампании, необходимые для проведения рассылки, такие как системный E-mail или учётные записи для возвращаемых электронных писем, были настроены правильно. За более подробной информацией обратитесь к разделу '[Диагностика настроек маркетинговой кампании](#)' на стр. 183.

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

Модуль содержит дополнительный функционал, позволяющий отслеживать успешность проведения кампании. В частности, модуль содержит встроенную форму просмотра рентабельности инвестиций (ROI). Более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Просмотр показателя рентабельности инвестиций \(ROI\)](#)' на стр. 182

При проведении маркетинговой кампании, связанной с рассылкой, в системе могут быть зарегистрированы новые Контакты, Предварительные контакты и Адресаты и. Более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Создание Веб-формы регистрации](#)' на стр. 184.

После запуска маркетинговой кампании, связанной с рассылкой E-mail или информационных бюллетеней, вы можете просмотреть статус кампании. Например, есть возможность посмотреть, сколько адресатов просмотрели ваши сообщения, сколько раз были нажаты те или иные ссылки в присланных адресатам сообщениях, сколько новых контактов, предварительных контактов или адресатов было создано в результате текущей маркетинговой кампании. Более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Просмотр статуса маркетинговой кампании](#)' на стр. 181.

Подготовка к рассылке

Для осуществления рассылки электронной почты администратор системы должен предварительно выполнить ряд задач, а именно:

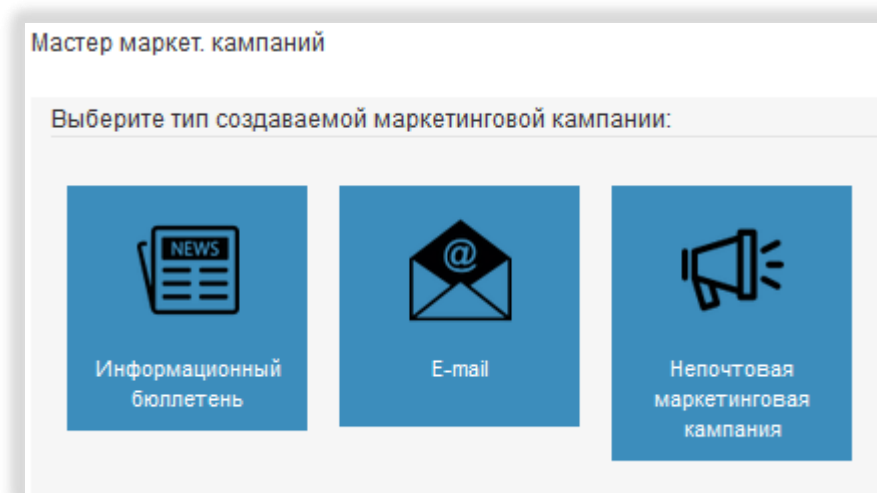
1. Настроить сервер исходящей почты как это описано в разделе '[Исходящие E-mail](#)' на стр. 360.
2. Указать количество писем, отправляемых одномоментно при пакетной рассылке как это описано в разделе '[Параметры рассылки E-mail](#)' на стр. 361.

3. Настроить учётные записи для возвращаемой почты как это описано в разделе '[Настройки учётной записи для обработки возвращаемой почты](#)' на стр. 360. 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.
4. Настроить задания планировщика для запуска ночных массовых рассылок писем и для проверки почтовых ящиков для возвращаемых писем как это описано в разделе '[Настройка заданий планировщика](#)' на стр. 332.

Создание маркетинговой кампании

Мастер позволяет быстро настроить параметры создаваемой маркетинговой кампании в пошаговом режиме.

В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Мастер маркет. кампаний»



Выбор типа маркетинговой кампании

Доступно создание маркетинговых кампаний трёх типов:

- рассылка E-mail
- рассылка информационных бюллетеней
- непочтовая (не электронная) кампания: 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 не осуществляете рассылку писем через систему, а всего лишь фиксируете факт проведения маркетинговой кампании, добавляя соответствующую запись в базу данных, поскольку маркетинговые кампании такого рода фактически не могут быть выполнены с помощью SuiteCRM.

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

В случае рассылки E-mail вы рассылаете информацию адресатам, используя неограниченное количество списков адресатов.

В случае рассылки информационных бюллетеней вы отправляете информацию адресатам, находящимся в единственном списке адресатов.

После выбора типа маркетинговой кампании нажмите кнопку «Вперёд».

Ввод основной информации о маркетинговой кампании

Введите основную информацию о создаваемой маркетинговой кампании:

- **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.

The screenshot shows the 'Основная информация о маркетинговой кампании' (Main campaign information) form. At the top, there are navigation tabs: 'Основная информация о кампании', 'Подписки', 'Выбор шаблона', 'Параметры рассылки', and 'Отправка писем'. Below the tabs are 'Отказаться' and 'Далее' buttons. The form is divided into two main sections. The first section, 'Основная информация о маркетинговой кампании', contains the instruction 'Укажите название и статус маркетинговой кампании.' and fields for 'Название:' (text input), 'Статус:' (dropdown menu with 'Планируется' selected), 'Описание:' (text area), and 'Ответственный(ая):' (text input with 'Administrator' and a 'Выбрать' button). The second section, 'Бюджет', contains the instruction 'Укажите бюджет для расчёта рентабельности инвестиций (ROI):' and fields for 'Бюджет:', 'Ожидаемый доход:', 'Валюта:' (dropdown with 'US Dollars : \$' selected), 'Фактическая стоимость:', 'Ожидаемая стоимость:', 'Количество показов:' (text input with '0'), and 'Цель:' (text input).

- **Описание:** Введите краткое описание 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.
- **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.
- **Цель:** опишите цель проведения маркетинговой кампании.

После ввода необходимой информации нажмите на кнопку «Далее».

Списки подписок и отписок

Если тип маркетинговой кампании был выбран как «E-mail» или как «Непочтовая маркетинговая кампания», то см. следующий раздел '[Списки адресатов](#)' на стр. 175.

Если тип маркетинговой кампании был указан как «Информационный бюллетень», то на отображаемой странице необходимо указать:

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

Для указания собственного списка выберите опцию «Задаётся вручную» и нажмите на кнопку «Выбрать».

Для выбора списка системой выберите опцию «По умолчанию». В этом случае будут созданы пустые списки адресатов, которые по окончании работы мастера необходимо заполнить соответствующими адресатами.

Основная информация о кампании > Подписки > Выбор шаблона > Параметры рассылки > Отправка писем

Отказаться Далее

Информация о подписке

При рассылке информационных бюллетеней необходимо указать три списка адресатов: список для ПОДПИСКИ, список для ОТПИСКИ и ТЕСТОВЫЙ список. Вы можете выбрать уже существующие списки или указать списки по умолчанию. Во втором случае будут созданы пустые списки адресатов, которые необходимо заполнить соответствующими адресатами.

| | | | |
|------------------------------|---|----------------------|-------------------------|
| / Название списка ПОДПИСКИ: | <input type="radio"/> По умолчанию <input checked="" type="radio"/> Задаётся вручную | <input type="text"/> | Выбрать |
| / Название списка ОТПИСКИ: | <input type="radio"/> По умолчанию <input checked="" type="radio"/> Задаётся вручную | <input type="text"/> | Выбрать |
| / Название ТЕСТОВОГО списка: | <input type="radio"/> По умолчанию <input checked="" type="radio"/> Задаётся вручную | <input type="text"/> | Выбрать |

Списки адресатов

Если тип маркетинговой кампании был выбран как «E-mail» или как «Непочтовая маркетинговая кампания», то отобразится страница ввода информации о списках адресатов. Выберите необходимый список в левой части страницы (в скобках указано количество адресатов в списке) и переместите его в правую часть страницы.

| Название списка | Количество адресатов | Тип списка | |
|----------------------------|----------------------|-------------|-------|
| список_адресатов3 | 2 | Стандартный | удал. |
| маркетинг1 Тестовый список | 22 | Тестовый | удал. |

При необходимости может быть создан новый список адресатов. Для этого в нижней части страницы введите название создаваемого списка, выберите тип списка (описание типов списков адресатов см. в разделе '[Создание и импортирование списков адресатов](#)' на стр. 168) и нажмите на кнопку «Создать». Созданный список с нулевым количеством адресатов сразу отобразится в правой части страницы. Добавить адресатов в список можно будет в Форме просмотра маркетинговой кампании по завершении работы мастера.

После ввода необходимых данных нажмите на кнопку «Далее».

Выбор шаблона электронного письма

Если тип маркетинговой кампании был выбран как «Информационный бюллетень» или «E-mail», то отобразится страница выбора шаблона электронного письма.

В верхней части страницы вы можете выбрать следующие действия:

- Использовать один из существующих шаблонов, выбрав его из списка
- Создать новый шаблон «с нуля»

- Создать новый шаблон на основе существующего

Добавление 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 создаёт уникальный ключ и привязывает его к шаблону письма. Когда получатели открывают письма и кликают на содержащихся в нём 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. 181.

Вы можете выбрать необходимый трекер из списка, если он был создан заранее, либо создать его «с нуля».

Для создания трекера выполните следующее:

1. Нажмите на кнопку «Создать трекер».
2. В появившейся форме заполните следующие поля:

Текст ссылки трекера: Введите текст ссылки трекера, используя буквенно-цифровые символы.

URL трекера: Введите адрес ресурса, например, *http://www.SuiteCRM.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 «Создать трекер» для сохранения информации о трекере. SuiteCRM создаст соответствующую ссылку и будет отображать её в субпанели «Список трекеров» формы просмотра маркетинговой кампании.

Создание трекера

Текст ссылки трекера:

URL трекера:

Ссылка для отписки: ☐

Создать трекер **Отказаться**

| | | |
|-----------------------------|--|----------------|
| Править | Дублировать | Удалить |
| Название рассылки: | маркетинг-бюллетень | |
| Название трекера: | 44 | |
| Ссылка для отписки? | <input checked="" type="checkbox"/> | |
| URL трекера: | index.php?entryPoint=removeme | |
| Ключ трекера: | 19 | |
| URL для сообщений рассылки: | http://phpadmin/77/index.php?entryPoint=removeme&identifier={MESSAGE_ID} | |

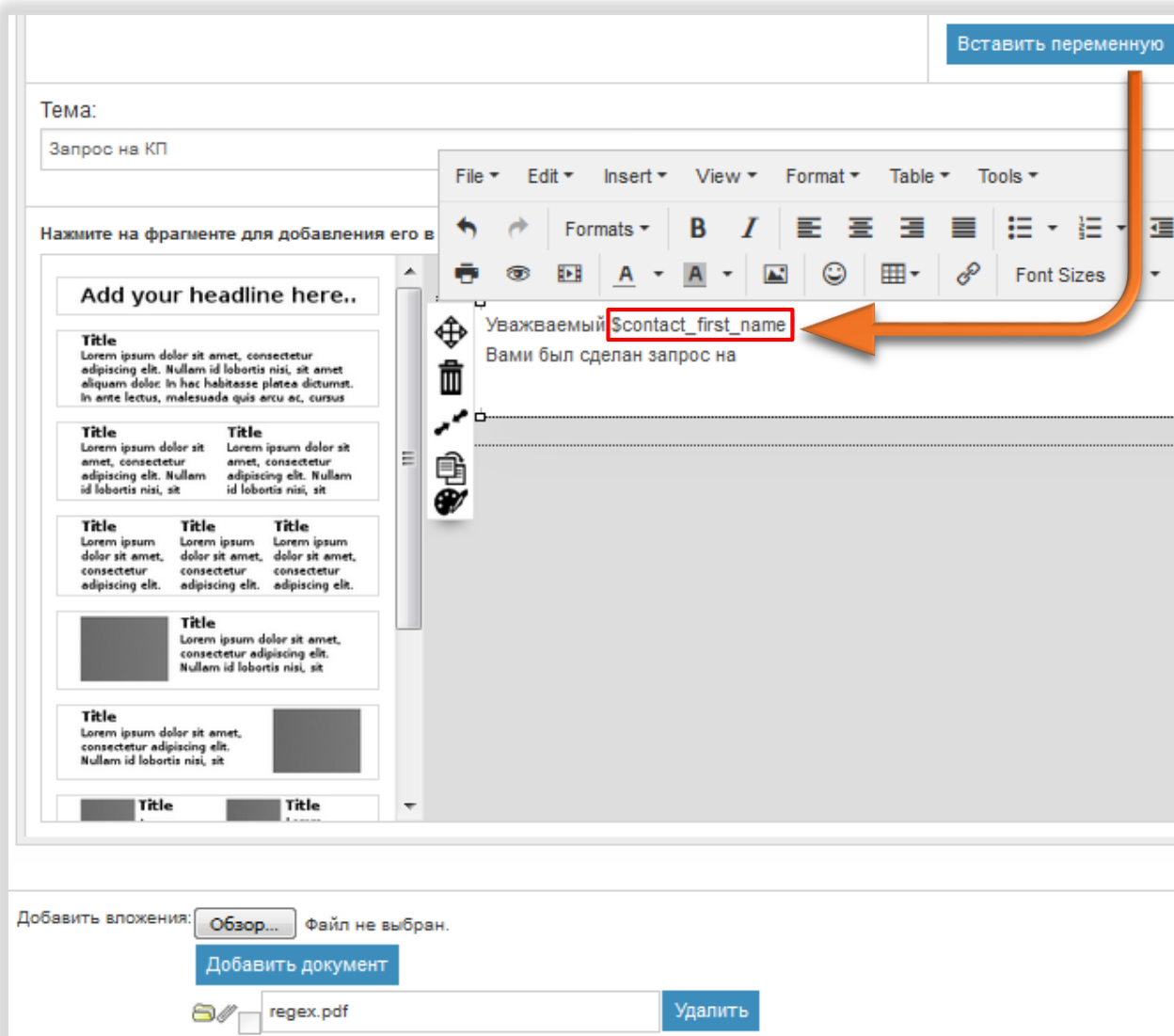
После создания трекера вы можете по вашему усмотрению добавить его в шаблон письма.

Изменение текста шаблона

В средней части страницы укажите тему рассылаемого письма. При необходимости отредактируйте текст шаблона.

В текст шаблона могут быть вставлены переменные, которые впоследствии (в процессе создания документа на основе данного шаблона) будут заменены необходимыми данными из SuiteCRM. Для вставки переменной выберите необходимое значение из списка, в тексте шаблона укажите место, куда необходимо добавить выбранную переменную и нажмите на кнопку «Вставить переменную».

Обратите внимание: вставить переменную можно не только в текст, но и в тему шаблона.



Слева от текста шаблона расположены т.н. фрагменты, позволяющие задать макет создаваемого шаблона. При нажатии на фрагмент он будет добавлен в текст шаблона. *Предварительная настройка и создание фрагментов в данной версии SuiteCRM не реализована.*

В нижней части станицы можно прикрепить к шаблону неограниченное количество вложений и документов SuiteCRM (см. '[Модуль «Документы»](#)' на стр. 161)

Закончив редактирование шаблона электронного письма, нажмите на кнопку «Далее».

Параметры рассылки

Если тип маркетинговой кампании был выбран как «Информационный бюллетень» или «E-mail», то отобразится страница настроек параметров рассылки.

Заполните следующие поля:

Название рассылки: Введите название рассылки.

Учётная запись для обработки возвращаемых писем: из выпадающего списка выберите учётную запись для возвращаемых писем.

Учётная запись исходящей почты: из выпадающего списка выберите учётную запись для отправки исходящей почты.

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

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

Е-mail отправителя: При необходимости укажите электронный адрес, который будет указан в получаемых письмах в качестве отправителя.

Имя для ответа: Введите имя, для которого будет направлен ответ.

Е-mail для ответа: При необходимости укажите электронный адрес, на который будет отправлено ответное письмо.

Закончив ввод параметров, нажмите на кнопку «Далее».

Проверка параметров

На заключительном шаге мастера отображается степень готовности маркетинговой кампании к рассылке. Если какой-либо из параметров настроен некорректно, то справа от него будет отображено соответствующее диагностическое сообщение. При необходимости вы можете вернуться на любой предыдущий шаг мастера, нажав на названии шага или проблемного параметра, и внести необходимые изменения.

На этой же странице вы можете выбрать другую рассылку из списка, если ранее были настроены параметры других рассылок.

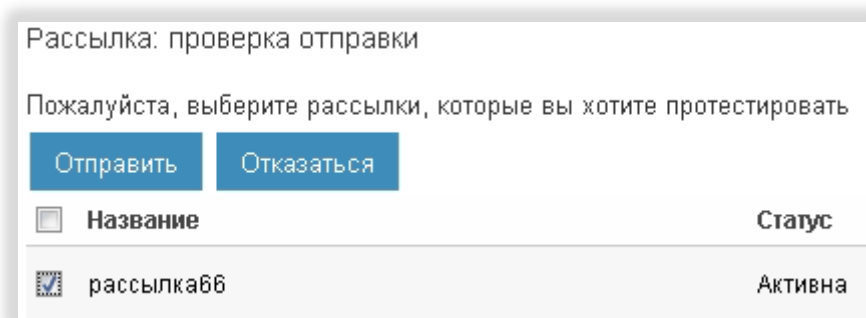
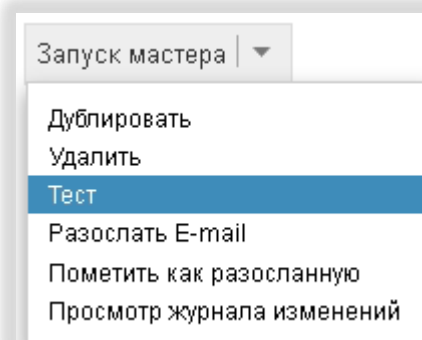
В нижней части станицы расположен ряд кнопок, позволяющих:

- Выполнить тестовую рассылку – см. раздел '[Тестирование маркетинговой кампании](#)' на стр. 181
- Запустить выполнение рассылки в назначенное время. Рассылку рекомендуется проводить только после успешного осуществления тестовой рассылки.
- Просмотреть детали маркетинговой кампании – все данные будут отображены в Форме просмотра
- Просмотреть статус маркетинговой кампании - см. раздел '[Просмотр статуса маркетинговой кампании](#)' на стр. 181
- Просмотреть показатель рентабельности инвестиций - см. раздел '[Просмотр показателя рентабельности инвестиций \(ROI\)](#)' на стр. 182

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 меню действий Формы 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 приведёт к рассылке нескольких одинаковых сообщений по одному адресу, если он дублируется в списках адресатов.

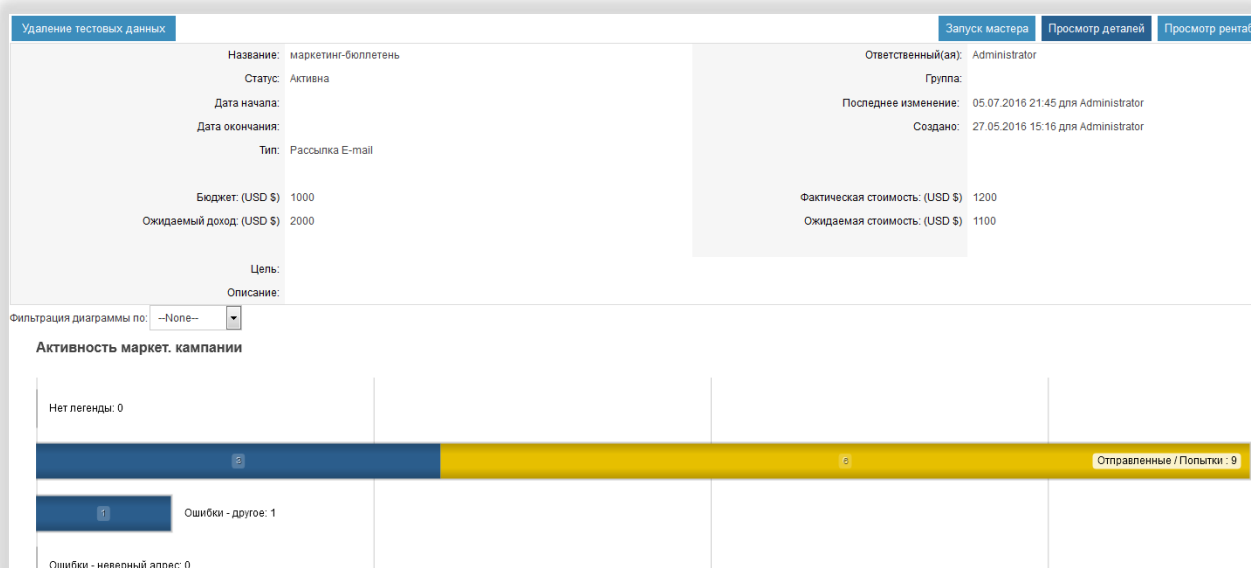
Просмотр статуса маркетинговой кампании

После запуска маркетинговой кампании вы можете просматривать её статус, нажав на соответствующую кнопку в верхней части Формы просмотра. Например, вы можете просмотреть такие данные как количество созданных контактов/предварительных контактов или рентабельность вложенных инвестиций (ROI). Это позволит 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:

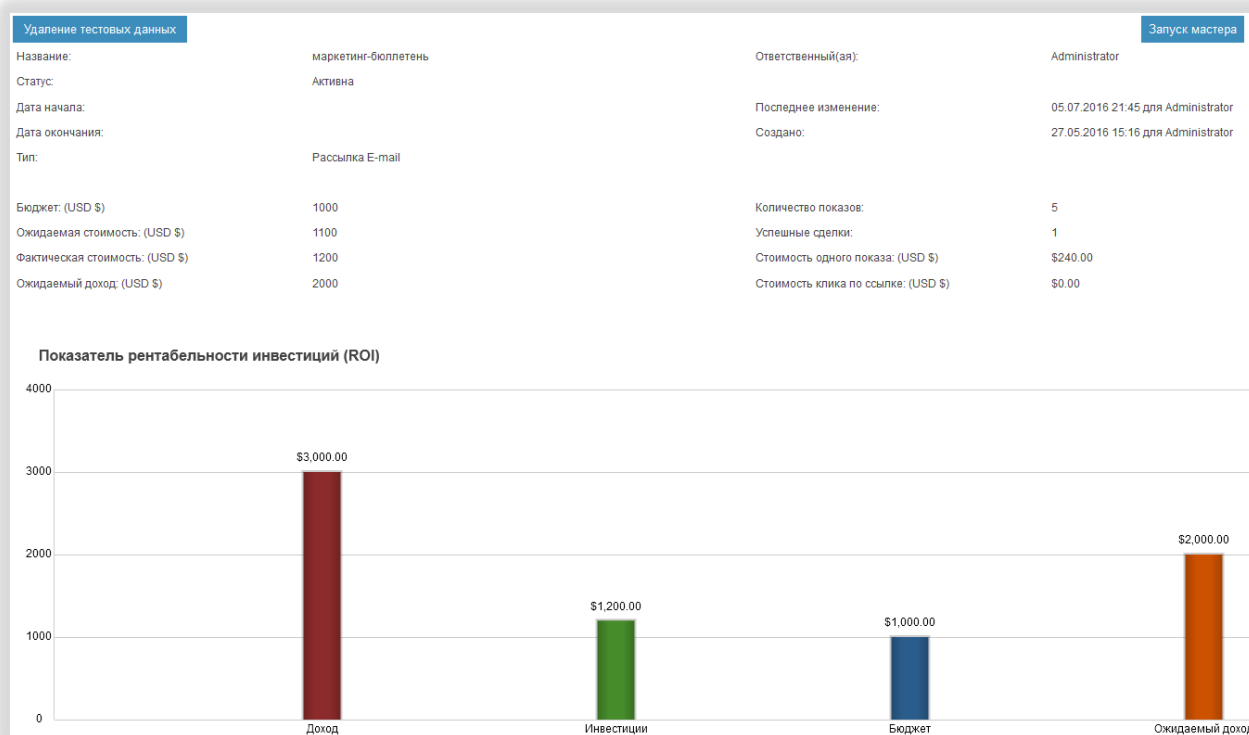
- Диаграмма, отражающая активность адресатов: количество просмотренных сообщений, количество нажатий на ссылки, содержащихся в сообщениях, количество отписавшихся от рассылки.
- Список сообщений, ещё находящихся в очереди отправки сообщений.

- 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 возвращённых 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 возвращённых сообщений (по другим причинам).
- Список отписавшихся от рассылки.
- Список заблокированных адресатов. Список содержит 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.



Просмотр показателя рентабельности инвестиций (ROI)

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



На диаграмме показаны фактические доходы от успешно закрытых сделок (см. 'Модуль «Сделки»' на стр. 117) по сравнению с ожидаемым доходом от маркетинговой кампании, а также фактические расходы, выделенные на осуществление кампании, по сравнению с бюджетом, выделенным на маркетинговую кампанию.

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».

Если параметры электронной почты и ящики для возвращаемых писем не были настроены, то на экране появятся 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.

Диагностика настроек Печать ? Помощь


 **Компоненты E-mail**

Параметры E-mail были настроены следующим образом:

| От (имя) | От (адрес) | Отправка почты с помощью | Сервер исходящей почты | SMTP-логин |
|----------|-------------|--------------------------|------------------------|------------|
| SugarCRM | grig@rapira | SMTP | smtp.post.ru | liikhobory |

2 Учетные записи для обработки возвращаемых писем обнаружены:

| Имя учетной записи: | Логин | Контролируемая папка | Сервер входящей почты | Статус |
|---------------------|-------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| SugarCRM-bounce | | grig | INBOX | pop3.rdp Active |
| SugarCRM | | grig | INBOX | pop3.rdp Active |

 **Компоненты планировщика**

Планировщики обнаружены

| Планировщик | Статус |
|---|--------|
| Run Nightly Process Bounced Campaign Emails | Active |
| Run Nightly Mass Email Campaigns | Active |

Создание Веб-формы регистрации

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

При создании веб-формы её 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 новых полей, отсутствующих в стандартном списке – обратитесь к администратору системы или добавьте новые поля согласно описанию в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

Для создания веб-формы выполните следующее:

1. В меню модуля «Маркетинг» выберите пункт «Создать Веб-форму», в результате чего откроется страница, в верхней части которой есть возможность выбрать один из модулей (Предварительные контакты/Контакты/Адресаты). В зависимости от выбранного модуля в левой колонке будет представлен перечень доступных полей.
2. Макет веб-формы представлен в виде двух колонок. Переместите необходимые поля в первую или вторую колонку. Для перемещения

всех полей в первую колонку воспользуйтесь кнопкой «Добавить все поля».

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

4. Заполните следующие поля:

Заголовок веб-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 также можете изменить её на желаемое значение.

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.

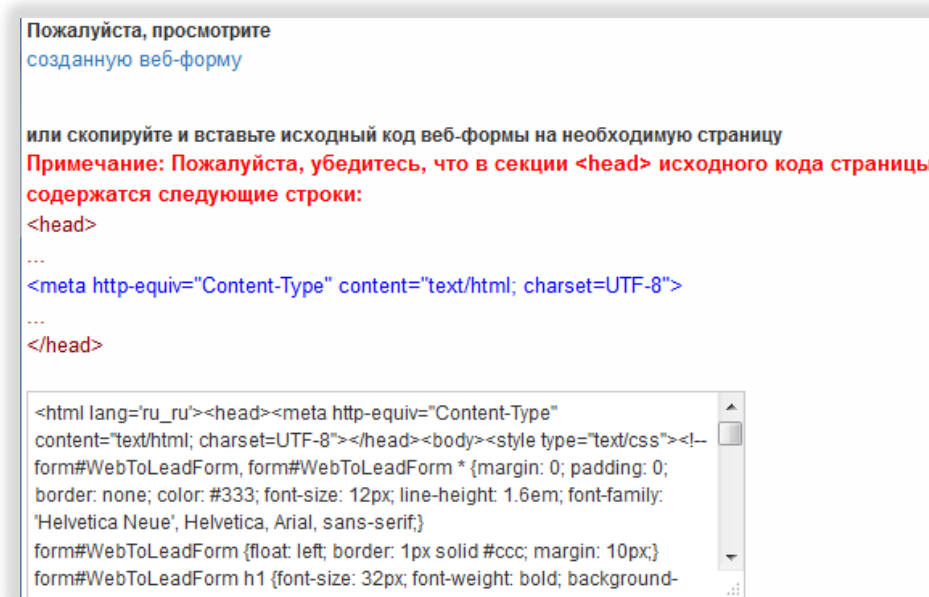
Ответственный(ая): введите имя ответственного. По умолчанию ответственным являетесь вы. Для назначения другого пользователя нажмите на кнопку «Выбрать» и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

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

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

Здесь при необходимости вы можете изменить созданный макет.


6. Для сохранения веб-формы нажмите на кнопку «Сохранить Веб-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 также скопировать в буфер обмена исходный код веб-формы.

Управление маркетинговыми кампаниями

В модуле доступны следующие действия:

- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё 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. 64.
- **Просмотр детальной информации о маркетинговой кампании**, для этого нажмите на название маркетинговой кампании в списке маркетинговых кампаний.
- **Редактирование маркетинговой кампании**, для этого в форме просмотра нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о маркетинговой кампании**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой маркетинговой кампании.
- 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 «Маркетинговые кампании, проведённые с участием адресата» в Форме просмотра адресата, связанного с данной маркетинговой кампанией, отобразит статус кампании 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. 181.
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра маркетинговой кампании. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **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. 79.
- **Просмотр и редактирование связанной с маркетинговой кампанией информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

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. 193), а также описать возможные способы её устранения (см. 'Модуль «База знаний»' на стр. 202)

| Ошибки | | | | |
|--|---|------------------|-----|-----------|
| <div> Выбрано: 0 Действия ⌵ ⌵ </div> | | | | |
| Ном. | Ошибка | Статус | Тип | Приоритет |
| <input type="checkbox"/> 1 | Error occurs while running count query | Ожидание решения | | Средний |
| <input type="checkbox"/> 2 | Syntax error appears when running old reports | Ожидание решения | | Срочно |
| <input type="checkbox"/> 3 | Warning is displayed in file after exporting | Ожидание решения | | Низкий |

Описываемые ошибки могут быть абсолютно любыми: они 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 её как с обращением (в форме просмотра с помощью субпанели «Обращения»), так и с доступной версией продукта (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. 68.

Описание ошибки

1. В меню модуля выберите пункт «Новая ошибка».
2. На странице описания ошибки заполните следующие поля:

Ошибка: 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 категорию, к которой может иметь отношение данная ошибка.

Обратите внимание: Все значения полей со списками при необходимости могут быть отредактированы. Так что если в выпадающем списке нет необходимого значения — оно может быть добавлено в Студии. За дополнительной информацией об изменении полей со списками обратитесь к разделу '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

Обнаружено в версии: Из выпадающего списка выберите версию продукта, в которой была обнаружена данная ошибка.

The screenshot shows a web form titled 'Основная информация' (Main Information) for creating a bug report. At the top, there are four buttons: 'Сохранить' (Save), 'Отказаться' (Cancel), 'Просмотр журнала изменений' (View change log), and 'Сохранить и продолжить' (Save and continue). The form fields are as follows:

- Номер:** 1
- Ошибка:** Error occurs while running count query
- Приоритет:** Средний (dropdown)
- Тип:** Ошибка (dropdown)
- Источник:** (dropdown)
- Статус:** Ожидание решения (dropdown)
- Категория:** (dropdown)
- Резолюция:** (dropdown)
- Обнаружено в версии:** (dropdown)
- Исправлено в версии:** (dropdown)
- Описание:** (large text area)
- Журнал:** (text area)

Резолюция: Из выпадающего списка выберите резолюцию.


Исправлено в версии: Из выпадающего списка выберите версию продукта, в которой была исправлена данная ошибка.

Примечание: Список доступных версий может быть настроен Администратором системы. За детальной информацией обратитесь к разделу '[Управление версиями](#)' на стр. 408

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 введённой информации; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата к списку звонков или встреч без

сохранения введённой информации. После сохранения описания ошибки вы можете связать её с новыми или существующими Обращениями, Kontakтами 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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **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. 64.
- **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. 68.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **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 в меню Действий 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 введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **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. 79.
- **Просмотр и редактирование связанной с ошибкой информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

- **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 Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска 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. 189.), в которых имеется возможность более детального описания проблемы, послужившей причиной обращения. Если в теме или описании создаваемого обращения будут найдены совпадения с информацией, добавленной ранее в Базу знаний SuiteCRM (см. '[Модуль «База знаний»](#)' на стр. 202), то система автоматически предложит возможные варианты решения вопроса. При обновлении текста обращения всем контактам, связанным с текущим обновлением, а также ответственному за данное обращение будут автоматически отправлены соответствующие уведомления по электронной почте.

| Обращения | | | | |
|--|-----------------------------|------------------|-----------|-------------|
| <div> Выбрано: 0 Действия </div> | | | | |
| Номер | Тема обращения | Контрагент | Приоритет | Статус |
| <input type="checkbox"/> 58 | Case2 | DD Furniture Inc | Высокий | Новое |
| <input type="checkbox"/> 57 | Re: [RAPIRA] ЗАПРОС с сайта | Kaos Trading Ltd | Высокий | Отклонённое |
| <input type="checkbox"/> 56 | обращение7 | 360 Vacation | Высокий | Новое |

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. 68.

Также имеется возможность автоматического создания обращений из входящих писем, более подробная информация на эту тему описана в разделе '[Настройки групповой учётной записи](#)' на стр. 357.

Создание обращений

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

На появившейся странице заполните следующие поля:

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет, отражающий срочность обращения.

Варианты решений из базы знаний ✕

Статья: тестовая статья
Текст статьи:

- FAQ
 - Общий
 - Термины
 - Драйверы
 - Удаление драйверов
 - Control Center
 - ТВ вход/выход
 - Реестр
 - BIOS

Резолюция:
Исправлена установка в режиме командной строки. Рекомендуется графический установщик. Исправлены зависания на некоторых UE4-приложениях

Использовать как:

Решение

Высокий ▼

Новое ▼

↗ ✕

| Актуальность | Статья | Статус |
|--------------|-----------------|--------------|
| 1 | article1 | Опубликована |
| 2 | article2 | Просрочена |
| 3 | тестовая статья | Черновик |

Font Size ▼

Описание: Введите краткое описание возникшей проблемы.

Решение: Рекомендуется копировать решение из доступных вариантов решений Базы знаний (см. выше).

Решение:

Текст обновления:

Внутреннее обновление: ☐

Path: p

Добавить вложение:

Внешний файл ▼

Обзор... libSRTP_log.txt

Удалить файл

Документ SuiteCRM ▼ ↗ ✕ Удалить файл

Добавить файл

Ответственный(ая): Will Westin ↗ ✕

Текст обновления: Введите текст обновления, если необходимо обновить информацию по созданному ранее обращению.

Внутреннее обновление: Отметьте эту опцию, если обновление обращения должно отображаться только в SuiteCRM, без отображения во внешнем портале. Информация об обновлении обращения НЕ будет отправлена на E-mail связанных с обращением Контактных.

Добавить вложение: При необходимости вы можете прикрепить к обращению произвольное количество вложений, в качестве которых могут выступать как документы SuiteCRM (см. '[Модуль «Документы»](#)' на стр. 161), так и внешние файлы.

Ответственный(ая): Укажите имя ответственного за 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 введённой информации. Вы можете связать созданное обращение как с новыми, так и с существующими записями системы, например с контактами или мероприятиями.

В Форме просмотра обращения вы можете просмотреть всю хронику обновления текущего обращения, добавить новое обновление, добавить новые Контакты к обращению, которые будут получать уведомления по E-mail при обновлении обращения.

Интеграция с внешним порталом

При необходимости функционал обращений может быть интегрирован с CMS [Joomla!](#). В этом случае через портал можно как отслеживать имеющиеся в системе обращения, так и создавать новые. Для интеграции необходимо:

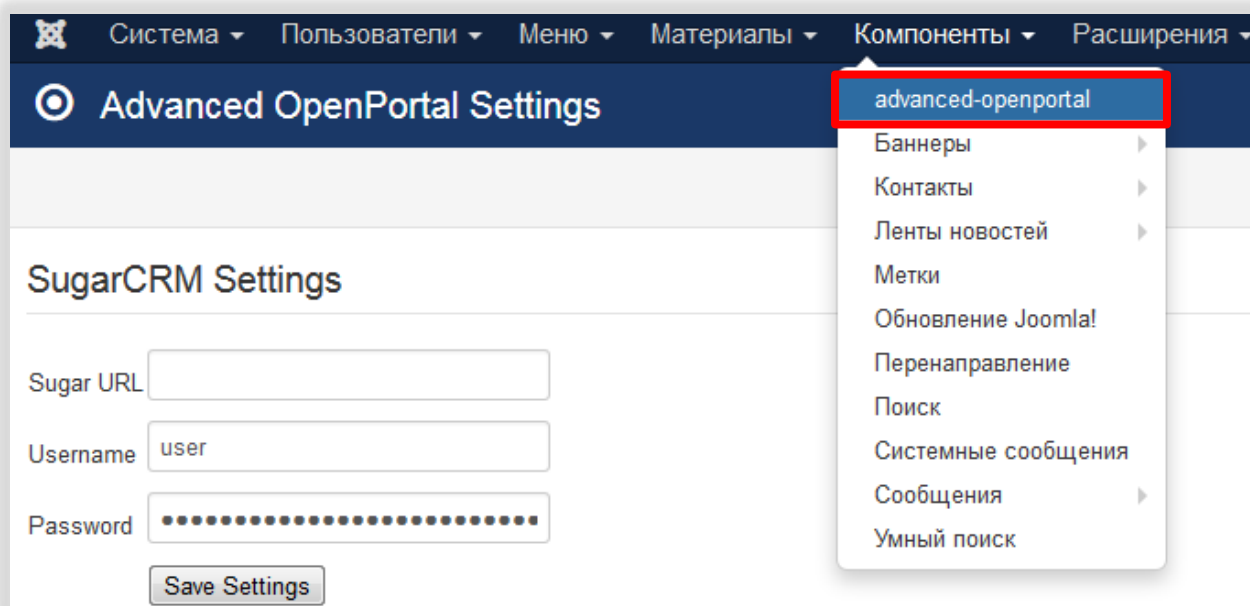
1. Настроить соответствующие параметры портала в SuiteCRM
2. Скачать со страницы [загрузок](#) SuiteCRM расширение «Joomla! - Portal Component» и установить его в Joomla.

Настройка портала

Настройка параметров портала со стороны SuiteCRM описана в разделе '[Настройка портала](#)' на стр. 403.

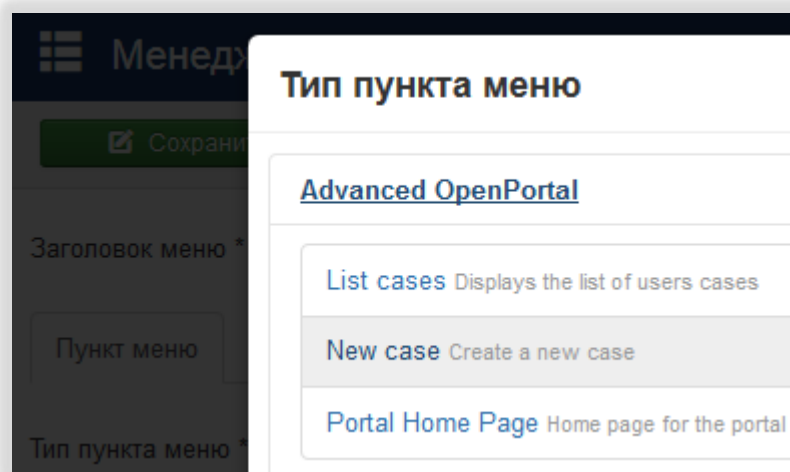
Для установки в Joomla! скачанного расширения выполните следующее:

1. Через раздел «Установка расширений» панели управления Joomla! установите скачанное расширение.
2. Укажите учётные данные, выбрав в меню Компоненты-> advanced-openportal



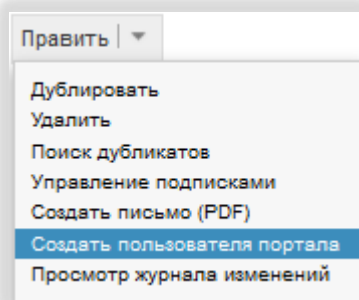
После сохранения учётных данных создайте в меню следующие элементы:

- List cases – Перечень обращений
- New case – Новое обращение
- Portal Home Page – Домашняя страница портала



Создание пользователя портала

Пользователь портала создаётся в SuiteCRM из Контакта. Откройте в Форме просмотра необходимый контакт и в меню действий выберите пункт «Создать пользователя портала».



Обратите внимание: Пункт «Создать пользователя портала» отображается только в том случае, если настроены параметры портала (см. раздел ['Настройка портала'](#) на стр. 403).

После чего пользователь будет создан в Joomla!, а на E-mail контакта будут отправлены соответствующие учётные данные.

Создание обращения из портала

В меню портала выберите ранее созданный пункт «Новое обращение» и укажите необходимые данные:

Примечание: Если необходимо отредактировать элементы полей со списками – сделайте это в Студии SuiteCRM (см. раздел '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394), после чего обязательно почистите кэш в Joomla!

Созданное в портале Обращение появится в перечне записей модуля «Обращения» SuiteCRM, где с ним можно продолжить работу.

Просмотр из портала перечня обращений

В меню портала выберите ранее созданный пункт «Перечень обращений», при этом данные в отображаемом перечне при необходимости могут быть отфильтрованы по статусу обращения:

| Статус: | Все | | | | |
|---------|-----------------------------|-------------|-----------|------------------|------------------|
| Номер | Тема | Статус | Состояние | Создано | Обновление |
| 59 | Тестовое Обращение | Новое | Открыто | 09/02/2017 10:52 | 09/02/2017 10:52 |
| 60 | Еще одно Тестовое Обращение | Назначенное | Закрыто | 09/02/2017 10:53 | 09/02/2017 10:53 |

Вы можете просмотреть всю информацию по выбранному обращению, нажав на тему обращения и, при необходимости, обновить его.

Тестовое Обращение (#59) 2017-02-09 10:52:22 Новое

тест

Файлы [trans.txt](#)

09/02/2017 11:12 **111 111** ответил(а):
тестовый ответ из SuiteCRM

09/02/2017 11:12 **111 111** ответил(а):
тестовый ответ из Портала

Обзор...

Файл не выбран.

Добавить файл

Напишите ответ здесь...

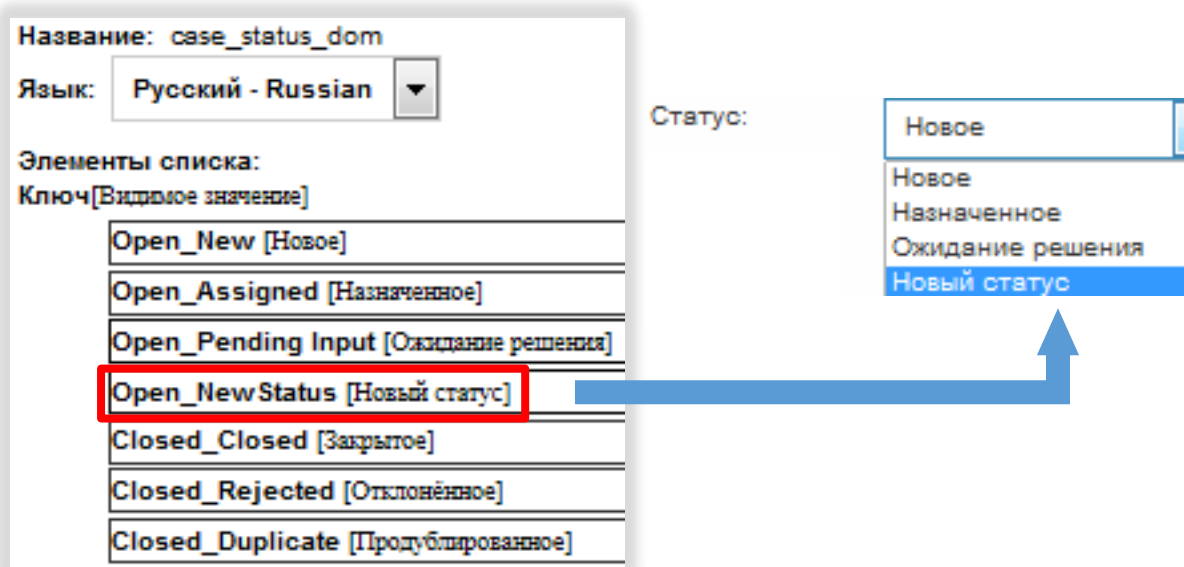
Отправить ответ

При обновлении обращения через портал ответственный пользователь, указанный в SuiteCRM, получит соответствующее уведомление по E-mail. Все документы, прикреплённые к обращению в процессе его создания или обновления через портал, а также все уведомления по E-mail, будут доступны в субпанели «История».

Изменение списка статусов обращений


Обратите внимание на параметры обращения «Состояние» и «Статус». Отображаемые варианты статуса напрямую зависят от состояния обращения (Открыто или Закрыто). Если требуется добавить новые значения в список статуса обращения через редактор комбобоксов, то при редактировании комбобокса case_status_dom в паре «Ключ-Видимое значение» добавляйте к новому ключу элемента обязательный префикс Open_ или Close_. За дополнительной информацией об изменении списка обратитесь к разделу '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

В следующем примере добавлен новый элемент в список статуса для состояния «Открыто»: слева отображён новый элемент списка в редакторе комбобокса, справа – результат в виде нового варианта статуса в Форме редактирования обращения.



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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации.

За дополнительной информацией обратитесь к разделу ['Избранное'](#) на стр. 53.

- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе ['Модули карт Google'](#) на стр. 294.
- **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. 64.
- **Просмотр детальной информации об обращении**, 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. 68.
- **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. 79.
- **Дублирование информации об обращении**, для этого в меню Действий 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. 65.
- **Удаление обращения**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр [«Аудит»](#) соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с обращением информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе ['Субпанели'](#) на стр. 58.
- **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 Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе ['Поиск информации в системе'](#) на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи», для поиска актуальных обращений (новых, назначенных, ожидающих решения) отметьте опцию «Актуальные».

Модуль «База знаний»

База знаний может быть использована в качестве структурированного хранилища решений поступающих обращений (см. 'Модуль «Обращения»' на стр. 193). При вводе в систему нового обращения система сравнивает тему нового обращения с темами и содержимым существующих статей Базы знаний и автоматически предлагает варианты подходящих статей, что позволяет ускорить поиск ответа на поступившее обращение.

Добавление статьи в базу знаний

1. В меню модуля выберите пункт «Добавить статью в базу знаний».

На появившейся странице заполните следующие поля:

Статья: Укажите название статьи. Название должно быть максимально информативным.

The screenshot shows a web form for adding a new article to the knowledge base. At the top left are two buttons: 'Сохранить' (Save) and 'Отказаться' (Cancel). Below them are several input fields: 'Статья:' (Article name) with a text box, 'Статус:' (Status) with a dropdown menu currently showing 'Черновик' (Draft), 'Версия статьи:' (Article version) with a text box, 'Текст статьи:' (Article text) with a large rich text editor area, 'Path: p' with a text box, and 'Резолюция:' (Resolution) with a text box. The rich text editor has a toolbar with various icons for text formatting and editing.

Статус: Из выпадающего списка выберите вариант статуса статьи: «Черновик», «Просрочена», «На рассмотрении», «Не опубликована», «Опубликована».

Текст статьи: Введите детальное описание решения. Если в дальнейшем при вводе темы нового обращения будут найдены совпадения с темой или текстом статьи Базы знаний, то эта статья будет автоматически предложена в качестве возможного варианта решения.

Версия статьи: Укажите версию статьи.

Резолюция: Укажите краткое решение обсуждаемого вопроса. В дальнейшем текст

резолуции может быть указан как [решение](#) поступающего обращения (см. стр. 194).

Автор статьи: Укажите автора текста.

Кем утверждено: Выберите пользователя системы, утвердившего текст статьи.

Категории статей базы знаний

При большом количестве статей они могут быть сгруппированы по различным категориям. Категории создаются в отдельном модуле «Категории базы знаний». При создании категории заполните следующие поля:

Категория: Укажите название категории

Описание: Введите описание категории

Создано: При необходимости - измените пользователя, создавшего категорию.

После создания категории в неё может быть добавлен перечень статей. Для этого в Форме просмотра категории воспользуйтесь субпанелью «Статьи базы знаний».

Управление статьями и категориями статей базы знаний

Вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Редактирование или удаление информации сразу в нескольких записях**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации по записи**, для этого нажмите на названии статьи или категории в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».



- **Дублирование информации**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой записи.
- **Объединение дубликатов**, для этого нажмите на кнопку «Объединить». Подробно процесс объединения записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Удаление записи**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Поиск информации** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.

Модуль «Проекты»

Используйте данный модуль для создания и управления проектами вашей организации. В каждом проекте вы можете создавать неограниченное количество проектных задач.

Проекты

Выбрано: 0 Действия

| Название | Приоритет | Статус | Дата начала | Менеджер проекта |
|--|-----------|----------|-------------|-------------------------------|
|  проект3 | High | Черновик | 13-04-2016 | Administrator |
|  Create new plan for the annual audit | Средний | Черновик | 02-10-2016 | Administrator |

Создание проекта


Создать проект можно как на основе заранее созданного шаблона (см. раздел '[Шаблоны проектов](#)' на стр. 211), так и с нуля. Во втором случае выполните следующее:


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

Сохранить Отказаться

▲ Основная информация

Проект:

Дата начала: 



Дата окончания: 



Описание:

Статус:

Приоритет:

▲ Разное

Менеджер проекта:  

Шаблон проекта:  


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

Проект: Введите название проекта.

Статус: Из выпадающего списка выберите статус проекта: «Черновик», «На рассмотрении», «Реализуется», «Приостановлен» или «Завершён».

Дата начала: с помощью календаря укажите дату начала проекта.

Дата окончания: с помощью календаря укажите дату окончания проекта.

Менеджер проекта: 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.

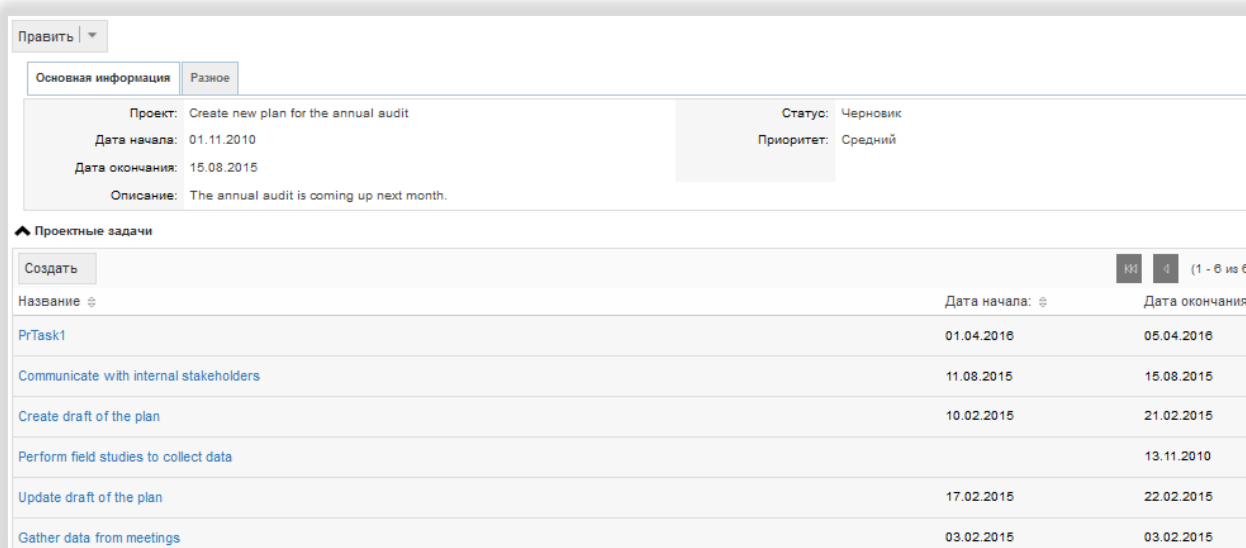
Учитывать все рабочие дни: расчёт продолжительности проекта с учётом рабочих дней организации. Настройка графика работы организации производится в панели администрирования (см раздел '[График работы](#)' на стр. 405).

Шаблон проекта: При необходимости выберите один из шаблонов проекта (модуль «Шаблоны проектов» описан ниже).

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 введённой информации.

После сохранения проекта вы можете связать с ним другие записи при помощи соответствующих субпанелей, в том числе добавить необходимые проектные задачи.



The screenshot shows the 'Edit' (Править) form for a project. The form has two tabs: 'Basic information' (Основная информация) and 'Other' (Разное). The 'Basic information' tab is active, showing fields for Project name, Start date, End date, Description, Status, and Priority. Below the form is a section for 'Project tasks' (Проектные задачи) with a 'Create' (Создать) button and a table of existing tasks.

| Название | Дата начала | Дата окончания |
|--|-------------|----------------|
| PrTask1 | 01.04.2016 | 05.04.2016 |
| Communicate with internal stakeholders | 11.08.2015 | 15.08.2015 |
| Create draft of the plan | 10.02.2015 | 21.02.2015 |
| Perform field studies to collect data | | 13.11.2010 |
| Update draft of the plan | 17.02.2015 | 22.02.2015 |
| Gather data from meetings | 03.02.2015 | 03.02.2015 |

Создание проектных задач

Для создания проектной задачи выполните следующее:

1. В форме просмотра проекта перейдите к субпанели «Проектные задачи» модуля

«Проекты» и нажмите на кнопку «Создать».

Проектная задача: укажите название проектной задачи.

Статус: Из выпадающего списка выберите статус проекта: «Не начата», «В процессе», «Завершена», «Ожидает решения» или «Отложена».

Дата начала: с помощью календаря укажите дату начала проектной задачи.

Дата окончания: с помощью календаря укажите дату окончания проектной задачи.

Приоритет: Из выпадающего списка выберите приоритет проектной задачи.

Процент выполнения: укажите процент выполнения проектной задачи.

Приоритет: из выпадающего списка выберите приоритет проектной задачи

Название проекта: укажите название проекта, связанного с проектной задачей.

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

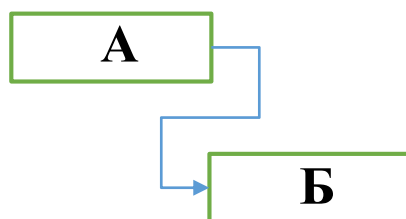
Описание: Введите краткое описание проектной задачи.

Оценка усилий (час.): Расчётное время в часах, которое должно быть затрачено на проект.

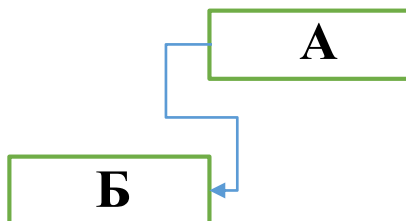
Реальные усилия (час.): Реальное время в часах, которое было затрачено на проект.

Тип связи: Определение типа связи между проектными задачами. На данный момент поддерживается два типа связи:

- **Окончание-Начало** – самый популярный тип связи: задача **Б** не может начаться до тех пор, пока не завершена задача **А**.



- **Начало-Окончание** – Задача **Б** не может закончиться до тех пор, пока не начата задача **А**. Пример: Окончание тестовой эксплуатации (**Б**) изделия не может быть закончено, пока не начата промышленная эксплуатация (**А**) изделия.



Расход ресурсов: Реально потраченные на проект ресурсы в % от общего объема выделенных ресурсов.


Порядковый номер в проекте: № проектной задачи в общем списке/

Контрольная точка: отметьте эту опцию, если завершение данной проектной задачи считается важным этапом в завершении всего проекта.

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о проектной задаче или кнопку «Отказаться» для возврата к проекту без сохранения введенной информации.

Управление проектом и проектными задачами

Вы можете выполнять следующие действия:

- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Поиск информации о проекте** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48. Для поиска только ваших записей отметьте опцию «Мои записи».
- **Просмотр информации о выбранных записях в картах Google**, для этого в Форме списка отметьте необходимые записи и в меню действий выберите пункт «Показать на карте». Детальная информация об отображении данных системы в картах Google описана в разделе '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких записях**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации о записи**, для этого нажмите на названии проекта/проектной задачи в списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править». Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».
- **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. 79.
- **Дублирование информации о проекте или проектной задаче**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой записи.
- **Посмотреть на картах Google** информацию об участниках проекта (см. раздел '[Модули карт Google](#)' на стр. 294.)

Диаграмма Ганта

Диаграмма Ганта в графическом виде отображает план работ по текущему проекту, где каждая проектная задача представлена соответствующей гистограммой. Для просмотра диаграммы Ганта выберите соответствующий пункт в меню действий проекта:

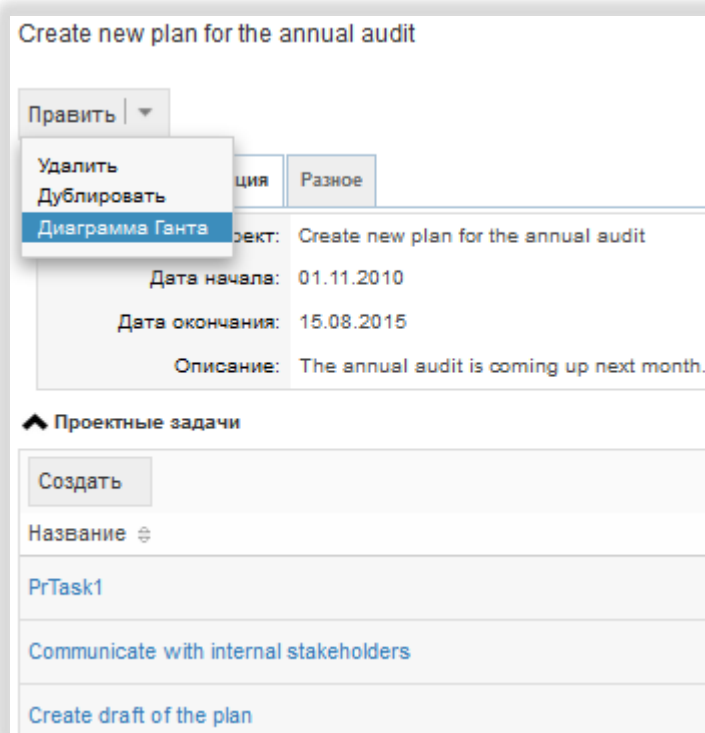
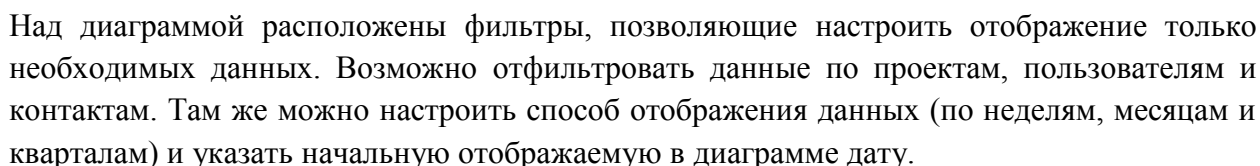


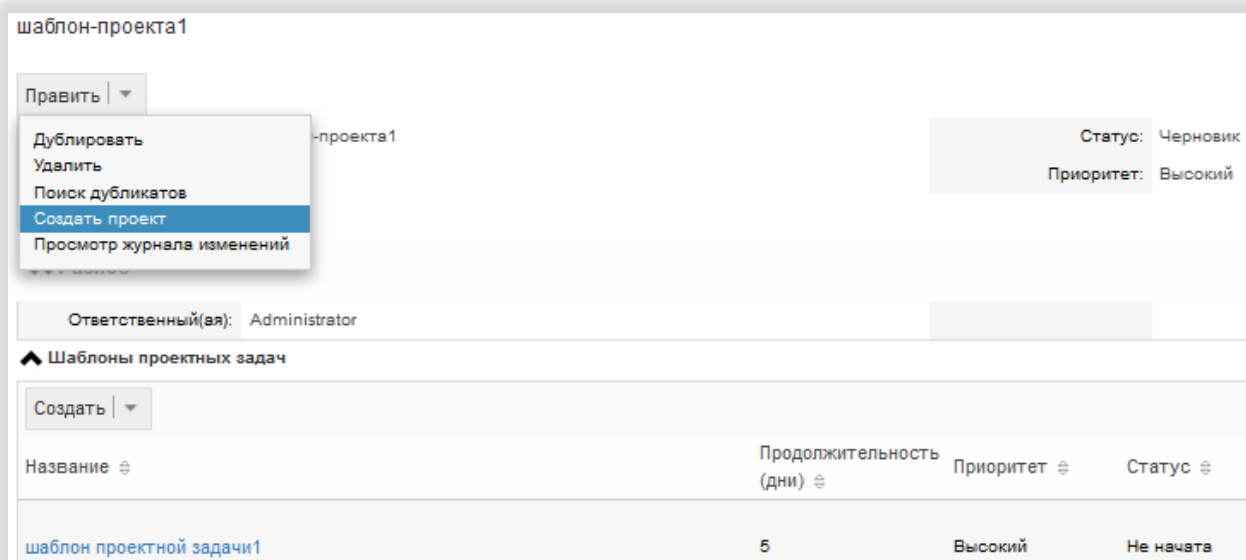
Диаграмма ресурсов

Диаграмма позволяет просмотреть участие пользователей системы и контактов в тех или иных проектах. Для открытия диаграммы выберите пункт «Диаграмма ресурсов» в меню модуля «Проекты». Нажав на часть диаграммы напротив выбранного пользователя, вы можете просмотреть название проекта, название проектной задачи, в которой учувствует данный пользователь, а также её продолжительность:



Шаблоны проектов

Шаблоны проектов позволяют заранее настроить типовые проекты с необходимыми проектными задачами. Впоследствии вы можете быстро создавать новые проекты на основе созданных шаблонов. Для этого в меню действий шаблона проекта выберите пункт «Создать проект».



После чего будет предложено:

- ввести название создаваемого проекта
- выбрать, какие проектные задачи из шаблона будут скопированы в создаваемый проект

Создать новый проект?

Проект: *

Дата начала:

Копировать все проектные задачи: ☐

Копировать выбранные проектные задачи:

шаблон проектной задачи1

Модули продаж: Товары, Предложения, Счета, Договоры

Управление продажами осуществляется при помощи модулей, описанных в следующих разделах:

- ['Товары'](#) на стр. 213.
- ['Категории товаров'](#) на стр. 214.
- ['Предложения'](#) на стр. 216.
- ['Счета'](#) на стр. 220.
- ['Договоры'](#) на стр. 224.

Товары

В данном модуле у вас есть возможность завести справочник необходимых товаров. В дальнейшем пользователи смогут выбирать созданные записи о товарах при формировании Предложений или Счетов. Каждая запись о товаре содержит такую стандартную информацию как название товара, его артикул, себестоимость, стоимость по прайсу.

| <input type="checkbox"/> | Выбрано: 0 | Действия | | | |
|--------------------------|------------------------|----------|---------------|----------------|--------------------------------|
| | Название товара | Артикул | Себестоимость | Цена по прайсу | Категория товара |
| <input type="checkbox"/> | товар4 | | \$0.00 | \$55.00 | Маршрутизаторы |
| <input type="checkbox"/> | товар3 | | \$0.00 | \$44.00 | Солонки |

При необходимости вы можете внести дополнительную информацию о товаре, добавив требуемые поля через Студию (см. ['Создание и редактирование полей'](#) на стр. 374). При большом количестве товаров весь перечень может быть разбит на категории (см. ниже).

Создание записи о товаре

1. В меню модуля «Товары» выберите опцию «Добавить товар».

2. Заполните следующие поля:

Название товара: укажите название товара.

Категория товара: при необходимости поместите товар в соответствующую категорию. Категории могут быть отредактированы в модуле «Категории товаров».

Артикул: укажите артикул товара.

Тип: может быть представлен в виде товара или услуги.

Валюта: укажите необходимую валюту. Перечень валют может быть настроен в панели администрирования, детальная информация описана в разделе '[Валюта](#)' на стр. 343.

Себестоимость: укажите себестоимость товара.

Цена по прайсу: укажите розничную стоимость товара.

Контакт: при необходимости укажите контакт, связанный с информацией о товаре.

URL: укажите ссылку на страницу вашего сайта с подробной информацией о товаре.

Описание: введите краткое описание товара.

Фото товара: загрузите изображение товара.

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

Категории товаров

При необходимости товары могут быть сгруппированы в определённые категории. Для создания необходимой категории откройте модуль «Категории товаров» и в меню модуля выберите соответствующую опцию.

В каждую категорию можно добавлять неограниченное количество других вложенных категорий. Если категория должна быть в самой верхней части иерархии – отметьте опцию «Родительская категория».

Управление информацией о товарах

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск товара** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Экспорт записей о товарах**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких товарах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации по товару**, для этого нажмите на названии товара в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о товаре**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление товара**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с товаром информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете

Предложения

Данный модуль предназначен для управления коммерческими предложениями (в языковом пакете RAPIRA используется термин «Предложения» как более компактный, именно он и будет употребляться в данном руководстве).

| Предложения | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------------|-----------|--------------|----------------|------------------|
| <div>Выбрано: 0 Действия</div> | | | | | | |
| № | Название | Стадия предложения | Контакт | Контрагент | ВСЕГО К ОПЛАТЕ | Действительно до |
| 3 | предложение3 | Черновик | | 360 Vacation | \$0.00 | 01-11-2015 |
| 4 | предложение2 | Ведётся | Dale Quam | | \$248.86 | 25-02-2015 |

Создание предложения

- В меню модуля «Предложения» выберите опцию «Создать предложение».
- В верхней части Формы редактирования заполните поля, содержащие общую

Сохранить Отказаться

Предложение: *

Номер предложения: *

Действительно до: *

Ответственный(ая):

Статус утверждения:

Сделка:

Стадия предложения: *

Статус предложения:

Условия оплаты:

Детали утверждения:

Контрагент:

Контакт:

информацию о предложении:

Предложение: укажите название предложения

Номер предложения: присваивается автоматически, предварительно настроить нумерацию можно в панели Администрирования (см. '[Настройка модулей продаж](#)' на стр. 404)

Сделка: выберите сделку, связанную с текущим предложением

Стадия предложения: из выпадающего списка выберите стадию предложения. Если необходимая стадия отсутствует в списке – она может быть добавлена через Студию. За дополнительной информацией об изменении полей со списками обратитесь к разделу '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

Действительно до: укажите дату, до которой предложение будет действительно.

Статус предложения: меняется автоматически при преобразовании предложения в счёт (см. ниже раздел '[Управление предложениями](#)' на стр. 218).

Ответственный(ая): выберите ответственного за текущее предложение

Условия оплаты: оплата счёта в течение 15 или 30 календарных дней со дня выставления счёта.

Статус утверждения: утверждено или нет данное предложение

Детали утверждения: любая дополнительная информация, связанная с утверждением предложения

Контакт / Контрагент: контакт и контрагент, связанные с текущим предложением. При выборе контрагента адресные поля автоматически заполняются данными выбранного контрагента

3. В средней части Формы редактирования при необходимости заполните адресные данные (расчётный и отгрузочный адреса)

Добавление позиций в предложение

В нижней части Формы редактирования выберите необходимые товары и услуги. Добавить товар с список позиций можно как по его названию, так и указав вручную его артикул.

Позиции в списке могут быть как сгруппированными (в этом случае отображаются промежуточные итоговые суммы по каждой группе), так и идти общим списком (в этом случае общая итоговая сумма отображается в нижней части списка):

▲ Позиции

Валюта: US Dollars : \$

Позиции:

Группа:

| Количество | Товар | Артикул | Цена по прайсу | Скидка | Процент | Цена за единицу | НДС | Итого без НДС |
|------------|--------|---------|----------------|--------|---------|-----------------|-------------|---------------|
| 1 | товар1 | | 100.00 | 0 | Процент | 100.00 | 18.00 18.0% | 100.00 |

Описание :

Заметка :

Итого без скидки: 100.00

Скидка: 0.00

Итого со скидкой: 100.00

Всего НДС: 18.00

ИТОГО С НДС: 118.00

Итого без скидки:

Скидка:

Итого со скидкой:

Доставка:

НДС доставки:

Всего НДС:

ВСЕГО К ОПЛАТЕ:

Для добавления группы позиций нажмите кнопку «Добавить группу».

Обратите внимание: Возможность создания групп позиций доступна только в том случае, если в панели Администрирования (см. '[Настройка модулей продаж](#)' на стр. 404) включена опция «Возможность группировки позиций».

Управление предложениями

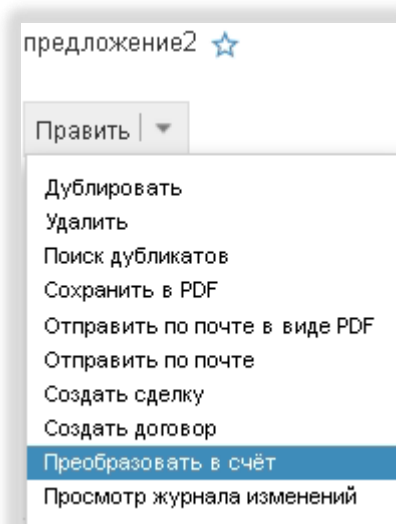
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск предложения** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Экспорт записей о предложениях**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс

экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.

- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких предложениях**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации по предложению**, для этого нажмите на названии предложения в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о предложении**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление предложения**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с предложением информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.

Также через меню действий доступно множество дополнительных функций, в том числе:





- **Сохранить в PDF**, сохранение предложения в виде PDF-документа на основе заранее созданного шаблона. Подробно процесс создания PDF-шаблонов описан в разделе '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.

- **Отправить по почте в виде PDF**, пункт аналогичен предыдущему, с той разницей, что созданный PDF-документ добавляется как **вложение** электронного письма во встроенном почтовом клиенте. Электронный адрес Контакта, указанного в Предложении, автоматически добавляется в поле **Кому** создаваемого электронного письма. Детальная информация об отправке электронной почты непосредственно из системы описана в разделе '[Модуль «E-mail»](#)' на стр. 136.
- **Отправить по почте**, создание предложения на основе заранее созданного PDF-шаблона и добавление полученного документа в виде HTML-текста непосредственно в тело письма. Электронный адрес Контакта, указанного в Предложении, автоматически добавляется в поле **Кому** создаваемого электронного письма.
- **Создать сделку**, создание сделки на основе данных текущего предложения. Более детальная информация о Сделках описана в разделе '[Модуль «Сделки»](#)' на стр. 117.
- **Создать договор**, создание договора на основе данных текущего предложения. Более детальная информация о Договорах описана в разделе '[Договоры](#)' на стр. 224.
- **Преобразовать в счёт**, создание счета на основе данных текущего предложения, при этом статус предложения будет автоматически изменён на «Преобразовано в счёт». Более детальная информация о Счетах описана в разделе '[Счета](#)' на стр. 220.

Счета

Данный модуль предназначен для управления счетами.

| Счета | | | | | | |
|---|----------|------------|---------|--------------|----------------|----------------------|
| Выбрано: 0 | | Действия | | | | |
| № | Название | Статус | Контакт | Контрагент | ВСЕГО К ОПЛАТЕ | Крайний срок платежа |
|  3 | счет2 | Оплачен | Alec Ly | | \$248.86 | 30-05-2016 |
|  1 | счет1 | Не оплачен | | 360 Vacation | \$392.25 | 26-02-2015 |

Создание счета

Счёт может быть как преобразован из ранее созданного Предложения (см. '[Предложения](#)' на стр. 216), так и создан «с нуля». Для создания счета выполните следующее:

1. В меню модуля «Счета» выберите опцию «Создать счёт».

2. В верхней части Формы редактирования заполните поля, содержащие общую информацию о счёте:

Счёт: укажите название счёта.

Номер счёта: присваивается автоматически, предварительно настроить нумерацию можно в панели Администрирования (см. '[Настройка модулей продаж](#)' на стр. 404)

Номер предложения: укажите номер Предложения, если создаваемый счёт связан с каким-либо коммерческим предложением.

Крайний срок платежа: укажите дату, после которой выставленный счёт перестанет быть актуальным.

Сохранить Отказаться

Основная информация

Счёт: *

Номер предложения:

Крайний срок платежа:

Ответственный(ая):

Описание:

Номер счёта: *

Дата выставления предложения:

Дата выставления счёта:

Статус:

Получатель

Контрагент:

Контакт:

Дата выставления счёта: укажите дату Предложения, если создаваемый счёт связан с каким-либо коммерческим предложением.

Дата выставления счёта: укажите дату выставления счёта.

Статус: укажите статус счёта (оплачен, не оплачен, аннулирован).

Ответственный(ая): выберите ответственного за текущее предложение.

Описание: ведите краткое описание счёта.

Контакт / Контрагент: контакт и контрагент, связанные с текущим предложением. При выборе контрагента адресные поля автоматически заполняются данными выбранного контрагента.

3. В средней части Формы редактирования при необходимости заполните адресные данные (расчётный и отгрузочный адреса)

Добавление позиций в счёт

В нижней части Формы редактирования выберите необходимые товары и услуги. Добавить товар с список позиций можно как по его названию, так и указав вручную его артикул.

Валюта: US Dollars : \$

Позиции:

| Группа: | Услуга | Стоимость по прайсу | Скидка | Конечная стоимость НДС | Итого без НДС |
|---------|--------------------------|---------------------|---------------|------------------------|---------------|
| | Гадание на кофейной гуще | 1,000.00 | 10.00 Процент | 900.00 | 0.00 0.0% |

Добавить товар Добавить услугу

| | |
|-------------------|----------|
| Итого без скидки: | 1,000.00 |
| Скидка: | -100.00 |
| Итого со скидкой: | 900.00 |
| Всего НДС: | 0.00 |
| ИТОГО С НДС: | 900.00 |

Добавить группу

Итого без скидки: 1,000.00

Скидка: -100.00

Итого со скидкой: 900.00

Доставка: 0.00

НДС доставки: 0.00 0.0%

Всего НДС: 0.00

ВСЕГО К ОПЛАТЕ: 900.00

Позиции в списке могут быть как сгруппированными (в этом случае отображаются промежуточные итоговые суммы по каждой группе), так и идти общим списком (в этом случае общая итоговая сумма отображается в нижней части списка):

Для добавления группы позиций нажмите кнопку «Добавить группу».

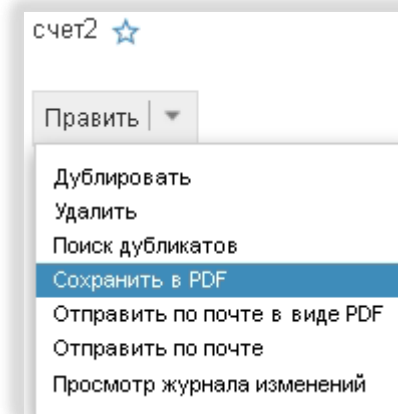
Обратите внимание: Возможность создания групп позиций доступна только в том случае, если в панели Администрирования (см. '[Настройка модулей продаж](#)' на стр. 404) включена опция «Возможность группировки позиций».

Управление счетами

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск счёта** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Экспорт счетов**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких счетах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации о счёте**, для этого нажмите на названии контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о счёте**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление счёта**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной со счётом информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.

Также через меню действий доступно множество дополнительных функций, в том числе:



- **Сохранить в PDF**, сохранение счёта в виде PDF-документа на основе заранее созданного шаблона. Подробно процесс создания PDF-шаблонов описан в '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.
- **Отправить по почте в виде PDF**, пункт аналогичен предыдущему, с той разницей, что созданный PDF-документ добавляется как *вложение* электронного письма во встроенном почтовом клиенте. Электронный адрес Контакта, указанного в Предложении, автоматически добавляется в поле **Кому** создаваемого электронного письма. Детальная информация об отправке электронной почты непосредственно из системы описана в разделе '[Модуль «E-mail»](#)' на стр. 136.
- **Отправить по почте**, создание счёта на основе заранее созданного PDF-шаблона и добавление полученного документа в виде HTML-текста непосредственно в тело письма. Электронный адрес Контакта, указанного в Счёте, автоматически добавляется в поле **Кому** создаваемого электронного письма.

Договоры

| Договоры | | | |
|---|----------|-------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> Выбрано: 0 | | Действия | |
| Договор | Статус | Ответственный(ая) | Контрагент |
| <input type="checkbox"/> договор тестирования | Подписан | Administrator | 360 Vacation |
| <input type="checkbox"/> договор-пенсионеры | Проект | Administrator | Dirt Mining1 Ltd |

Данный модуль предназначен для управления договорами.

Создание договора

Договор может быть как создан на основе ранее созданного Предложения (см. ['Предложения'](#) на стр. 216), так и «с нуля». Для создания договора выполните следующее:

1. В меню модуля «Договоры» выберите опцию «Создать договор».
2. В верхней части Формы редактирования заполните поля, содержащие следующую информацию о договоре:

Договор: укажите название договора.

Статус: укажите один из статусов договора (проект, в процессе подписания, подписан).

Сумма договора: укажите сумму договора (выставляется автоматически, если договор создан из предложения).

Дата начала: дата начала действия договора.

Дата окончания: дата окончания действия договора.

Уведомление об окончании срока действия: автоматически проставляется дата, рассчитанная на основании соответствующего параметра, указанного в панели Администрирования (см. раздел ['Настройка модулей продаж'](#) на стр. 404). При наступлении указанных даты и времени ответственному будет отправлено соответствующее уведомление.

Ответственный(ая): выберите ответственного за текущий договор.

Описание: введите краткое описание договора.

Контакт / Контрагент: контакт и контрагент, связанные с текущим договором.

Сделка: сделка, связанная с текущим договором.

Тип договора: по умолчанию типы договора отсутствуют, при необходимости, вы можете расширить этот список в Студии, дополнив соответствующее поле со списком (contract_type_list) необходимыми элементами. За дополнительной информацией об изменении полей со списками обратитесь к разделу '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

Добавление позиций в договор

В нижней части Формы редактирования выберите необходимые товары и услуги. Детальная информация о добавлении позиций была описана выше, см. раздел '[Предложения](#)' на стр. 216.

Управление договорами

В модуле вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск договора** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Экспорт договоров**, для этого в форме списка выберите необходимые записи и нажмите на кнопку «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких договорах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Просмотр детальной информации о договоре**, для этого нажмите на названии контакта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о договоре**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания нового предварительного контакта.
- **Удаление договора**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введенной информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр '[Аудит](#)' соответствующего поля (см. стр. 378).
- **Просмотр и редактирование связанной с договором информации**, для этого воспользуйтесь субпанелями, более подробную информацию вы можете

получить в разделе '[Субпанели](#)' на стр. 58.

- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.

Также через меню действий доступно несколько дополнительных функций, в том числе:

- **Сохранить в PDF**, сохранение договора в виде PDF-документа на основе заранее созданного шаблона. Подробно процесс создания PDF-шаблонов описан в '[Модуль «PDF-шаблоны»](#)' на стр. 112.
- **Отправить по почте в виде PDF**, пункт аналогичен предыдущему, с той разницей, что созданный PDF-документ добавляется как *вложение* электронного письма во встроенном почтовом клиенте. Электронный адрес Контакта, указанного в Предложении, автоматически добавляется в поле **Кому** создаваемого электронного письма. Детальная информация об отправке электронной почты непосредственно из системы описана в разделе '[Модуль «E-mail»](#)' на стр. 136.

Модуль «Процессы»

Данный модуль позволяет автоматически совершать различные действия при добавлении/изменении данных в системе, а также по расписанию, настроенному в панели Администрирования (см. раздел '[Планировщик](#)' на стр. 330).

В текущей версии поддерживаются следующие действия:

| Процессы | | | |
|--|-----------------------|---------|-------------------|
| <div> <input type="checkbox"/> Выбрано: 0 <div> Действия </div> </div> | | | |
| Процесс | Контролируемый модуль | Статус | Ответственный(ая) |
| Выплаты | Сделки | Активен | Administrator |
| изменение типа контрагента | Контрагенты | Активен | Chris Olliver |

- создание записи
- изменение записи
- отправка E-mail
- вычисления в полях

Примечание: Совершение действия при *удалении* записи не поддерживается.

Создание процесса

1. В меню модуля выберите опцию «Создать процесс».
2. В верхней части Формы редактирования заполните следующие поля:

Сохранить

Отказаться

Процесс: *

Ответственный(ая):

qwe

Контролируемый модуль: *

Статус:

Активен

Запускать:

Всегда

Запускать для: *

Всех записей


Многократный запуск:

☐

Описание:

Процесс: укажите название процесса.

Ответственный(ая): введите имя ответственного. По умолчанию ответственным являетесь

вы. Для назначения другого пользователя нажмите кнопку  и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Контролируемый модуль: список всех доступных модулей системы. Выберите необходимый модуль, при создании/изменении записи которого должен запускаться создаваемый Процесс.

Статус: укажите статус Процесса. Выполняться будут только активные процессы

Запускать: укажите условие запуска – ВСЕГДА, только ПРИ СОХРАНЕНИИ записи, либо только ПО РАСПИСАНИЮ в Планировщике

Запускать для: процесс может запускаться для ВСЕХ записей, только для СОЗДАВАЕМЫХ записей, либо только для ИЗМЕНЯЕМЫХ записей

Многократный запуск: многократный запуск процесса актуален в том случае, когда одно из указанных действий Процесса «сводит на нет» одно из указанных условий запуска Процесса.

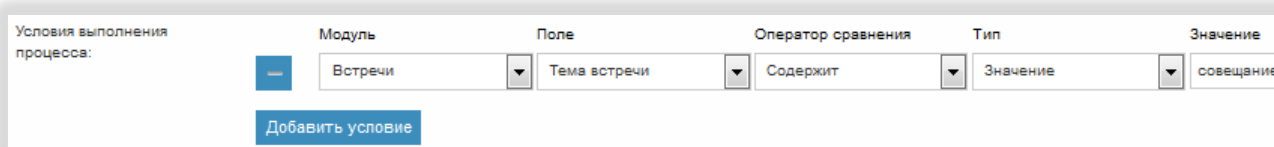
Описание: введите краткое описание Процесса.


Условия выполнения процесса


- В средней части Формы редактирования заполните условия выполнения Процесса. Создание условий доступно только после указания контролируемого модуля.

Нажмите на кнопку «Добавить условие» и введите необходимые данные. Количество добавляемых условий не ограничено.

В следующем примере добавляется условие для модуля «Встречи» - процесс будет запущен в том случае, если тема встречи содержит слово «совещание»:



| Условия выполнения процесса: | Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|---|---------|--------------|--------------------|----------|-----------|
|  | Встречи | Тема встречи | Содержит | Значение | совещание |

 Добавить условие

Детально каждое заполняемое поле описано ниже:

Модуль: укажите модуль, для которого должно выполняться создаваемое условие

Поле: выберите из списка необходимое поле указанного модуля

Оператор сравнения: в зависимости от выбранного поля доступны различные операторы сравнения. Если поле НЕ содержит дату или цифровое значение, то доступны следующие операторы: «Равно», «Не равно», «Содержит», «Начинается с», «Оканчивается на», «Пустое». Если поле цифровое или содержит дату, то возможны следующие условия:

«Равно», «Не равно», «Больше», «Меньше», «Больше или равно», «Меньше или равно», «Пустое».

Обратите внимание: Тип поля не всегда может соответствовать его названию. Например, в модуле «Контрагенты» поле «Число сотрудников» указано как текстовое. Типы доступных полей модуля вы можете просмотреть в Студии. Тип ранее созданного поля изменить нельзя, но администратор системы может создать новое поле с требуемым типом и добавить его в макет соответствующей Формы (см. раздел '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374).

Тип: тип условия, в зависимости от типа выбранного поля доступны следующие варианты:

- **Значение** – наиболее частый вариант, используется для сравнения выбранного поля с указанным значением. Значение может быть представлено по-разному, в зависимости от типа выбранного поля. Например, если поле представлено комбобоксом, то значение будет представлено списком:

The screenshot shows the 'Значение' (Value) dropdown menu for the 'Тип' (Type) field. The dropdown is open, displaying a list of values: 'Поставщик', 'Служба доставки', 'Аналитик', and 'Конкуrent'. The 'Значение' field is currently set to 'Значение'.

- **Поле** – используется для сравнения значения двух полей. В следующем примере сравниваются даты создания и изменения записи:

The screenshot shows the 'Поле' (Field) dropdown menu for the 'Тип' (Type) field. The dropdown is open, displaying a list of values: 'Дата создания', 'Дата изменения', and 'Дата окончания'. The 'Поле' field is currently set to 'Поле'.

- **Изменение** - используется при изменении значения выбранного поля. Например, в следующем примере Процесс будет запущен, если был изменён тип Контрагента:

The screenshot shows the 'Изменение' (Change) dropdown menu for the 'Тип' (Type) field. The dropdown is open, displaying a list of values: 'Изменение', 'Удаление', and 'Создание'. The 'Изменение' field is currently set to 'Изменение'.

- **Мультивыбор** - используется для сравнения выбранного поля с несколькими значениями. Например, в следующем примере Процесс будет запущен, если отрасль Контрагента соответствует одному из выбранных значений:


| Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|-------------|---------|--------------------|-------------|---|
| Контрагенты | Отрасль | Равно | Мультивыбор | <div>Связь</div> <div>Строительство</div> <div>Консалтинг</div> <div>Образование</div> <div>Электроника</div> |

- **Дата** - используется для сравнения выбранного поля с указанной датой или интервалом. Интервал может быть представлен минутами, часами, днями, неделями или месяцами. Например, в следующем примере Процесс будет запущен, если запись о Контрагенте была создана в течение ближайших 6 дней:

| Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|-------------|---------------|--------------------|------|--|
| Контрагенты | Дата создания | Равно | Дата | <div>Сегодня</div> <div>-</div> <div>5</div> <div>дней</div> |

Удаление условия процесса

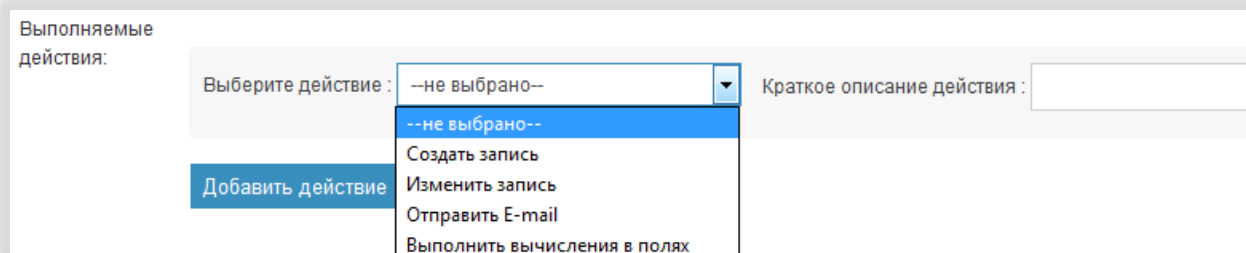
Для удаления ранее созданного условия нажмите на соответствующий значок, расположенный слева от условия:

| Условия выполнения процесса: | Модуль | Поле |
|---|-------------|-------------|
|  | Контрагенты | SIC / ОКВЭД |

Действия

4. В нижней части Формы редактирования Процесса настройте действия, которые будут выполнены, если есть соответствие ранее указанным условиям.

Нажмите на кнопку «Добавить действие» и выберите необходимое значение. Доступны следующие действия: «Создать запись», «Изменить запись», «Отправить E-mail» и «Выполнить вычисления в полях».



Для каждого действия желательно указать его краткое описание (или название). Количество добавляемых в Процесс действий не ограничено.

Создание записи

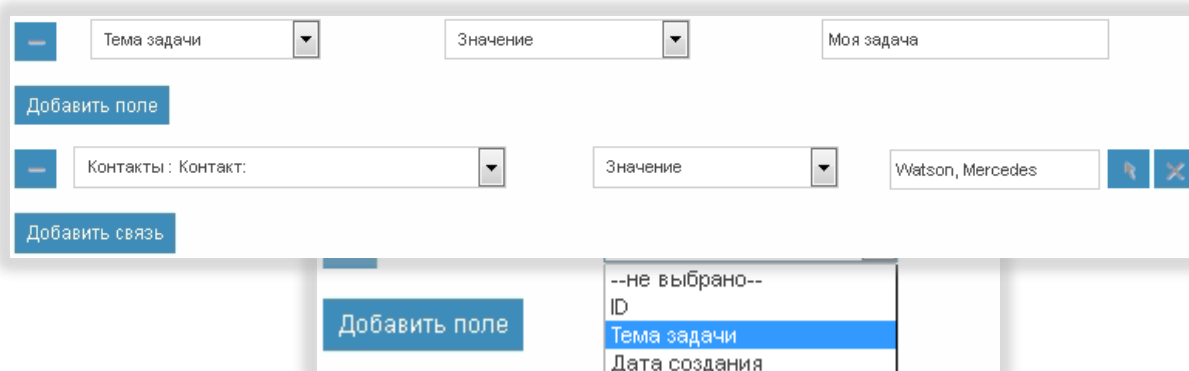
Прежде всего необходимо выбрать тип записи - модуль, в котором будет создаваться необходимая запись.

После выбора модуля вы можете:

- Связать создаваемую запись с записью в контролируемом модуле, отметив соответствующую опцию. В этом случае в субпанелях Форм просмотра обеих записей будет отображаться информация о созданной связи.



- Связать создаваемую запись с другой записью. Для этого нажмите кнопку «Добавить связь», выберите необходимый модуль и существующую в нем запись. На рисунке ниже показан пример, где создаваемая задача с темой «Моя задача» будет связана с записью «Watson, Mercedes» из модуля Контакты:



- Указать поля, которые необходимо заполнить при создании записи. Для этого нажмите кнопку «Добавить поле» и выберите необходимый элемент в списке.

После этого справа появится ещё один список, позволяющий указать, каким именно образом будет заполняться поле создаваемой записи. Доступны следующие варианты:

Значение – поле создаваемой записи будет содержать указанное значение

Поле – поле создаваемой записи будет содержать то же значение, что и выбранное поле

Дата – доступно только если поле имеет тип «Date» - поле будет содержать указанное или вычисляемое по указанной формуле значение даты

Для поля «Ответственный(ая)» доступны дополнительные варианты:

Назначение в цикле – пользователи выбираются по порядку (из общего списка, из Роли и/или из Группы)

Назначение наименее занятого – выбирается пользователь, у которого меньше всего записей в текущем модуле (выбор из общего списка, из Роли и/или из Группы)

Случайное назначение – выбор случайного пользователя (из общего списка, из Роли и/или из Группы)

Детальная информация о Ролях и Группах описана в разделе [Роли и группы пользователей](#) на стр. 309.

В указанном ниже примере создаётся запись в модуле «Задачи» со следующими заполненными полями:

Тема задачи: «Моя задача»

Дата создания: Текущая дата + 10 минут

Дата изменения: Равна дате создания

Ответственный(ая): назначается в цикле из Группы «group1» и из Роли «role1»

Тип записи: * Задачи

Связать с записью в контролируемом модуле: ☒

| | | |
|-------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Тема задачи | Значение | Моя задача |
| Дата создания | Дата | Сейчас + 10 минут |
| Дата изменения | Поле | Дата создания |
| Ответственный(ая) | Назначение в цикле | ВСЕ пользователи Группы group1 role1 |

Изменение записи

В данном случае используется тот же функционал, что и при создании записи, но вместо

создания новой записи происходит изменение уже существующей: могут быть изменены значения полей записи, добавлены связи с другими записями.

Отправка E-mail

В данном случае выполнение Процесса приведёт к отправке на указанные адреса электронных писем, созданных на основе шаблонов. Для отправки писем индивидуально каждому пользователю – отметьте соответствующую опцию, в противном случае каждый получатель будет видеть адресные данные всех указанных адресатов.

При указании адресатов возможны следующие варианты:

- **Указать вручную** – E-mail вводится вручную
- **Отбранной записи** – E-mail будет отправлен на основной электронный адрес записи, запустившей текущий Процесс. Данный вариант может быть задействован только в том случае, если в записи есть поле с электронным адресом (для Контактов, Контрагентов и т.д.)
- **Связанной записи** – E-mail будет отправлен на основной электронный адрес записи, связанной с текущей. Для того из комбобокса выберите соответствующий модуль, связанный с текущим
- **Выбрать пользователя** – E-mail будет отправлен на электронный адрес выбранного пользователя
- **Выбрать пользователей** – E-mail будет отправлен на электронный адрес всех пользователей, пользователей Роли и/или пользователей Группы

Детальная информация о Ролях и Группях описана в разделе ['Роли и группы пользователей'](#) на стр. 309.

Вычисления в полях

Вычисляемые поля позволяют значительно расширить возможности создаваемого Процесса, автоматизируя многие операции по вводу данных без помощи профессионального программиста. Пользователь может добавлять необходимые формулы

непосредственно в интерфейсе Процесса, указывая поля, в которые будут выводиться вычисляемые результаты. В формулах могут быть задействованы следующие типы функций:

- логические функции
- текстовые функции
- математические функции
- функции обработки даты/времени
- функции обработки условных операторов
- счётчики

Более детально функции каждого типа описаны ниже (см. раздел '[Встроенные функции](#)' на стр. 238).

Для трассировки работы указанных формул все необходимые данные могут быть записаны в файл журнала (см. раздел '[Включение режима отладчика](#)' на стр. 263).

Создаваемые формулы могут содержать данные из следующих полей:

- Данные из полей контролируемого модуля (основные параметры)
- Данные из полей модулей, связанных с контролируемым модулем (связанные параметры)

Добавление основных параметров

При работе с основными параметрами аргументами функций являются основные поля контролируемого модуля. В выпадающем списке перечислены все поля модуля, как основные, так и пользовательские, добавленные через Студию. Для добавления основного параметра выберите в списке необходимое поле и нажмите на кнопку «Добавить основной параметр», после чего в таблице параметров появится соответствующая запись. Каждому

добавляемому параметру присваивается уникальный идентификатор в фигурных скобках {P x }, где

P – обозначение основного параметра

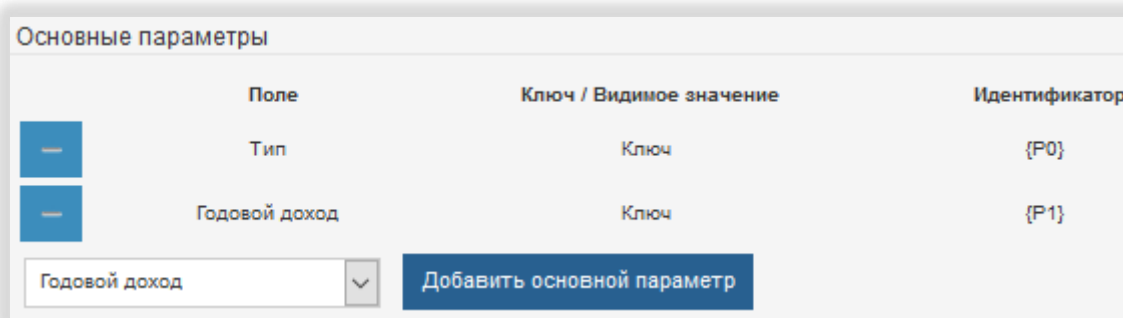
x - порядковый номер параметра



Для некоторых типов полей (DropDown и MultiSelect) отображается дополнительный комбобокс, где можно выбрать какая именно часть данных будет участвовать в вычислениях: ключ или видимое значение. По умолчанию используется ключ.



Дополнительная информация о настройке ключей и видимых значений описана в разделе '[Создание комбобокса](#)' на стр. 394.

Для удаления параметра нажмите на кнопку  справа от соответствующей записи.

Обратите внимание: при удалении параметра из таблицы идентификаторы других параметров могут быть изменены!



| | Поле | Ключ / Видимое значение | Идентификатор |
|---|---------------|-------------------------|---------------|
|  | Тип | Ключ | {P0} |
|  | Годовой доход | Ключ | {P1} |

Годовой доход  

Идентификатор используется для ссылки на соответствующее поле при создании формулы. В примере выше все вхождения идентификатора {P0} в конечной формуле будут заменены полем «Тип», а все вхождения идентификатора {P1} – полем «Годовой доход».

Добавление связанных параметров

Настройка связанных параметров схожа с настройкой основных параметров (см. выше), с той лишь разницей, что перед тем как выбрать связанное поле, из дополнительного комбобокса необходимо выбрать модуль, связанный с контролируемым модулем отношением «Один-к-одному» или «Один-ко-многим».

Дополнительная информация о связях описана в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

Для добавления связанного параметра выберите модуль, связанный с контролируемым, затем в соседнем списке выберите необходимое поле и нажмите на кнопку «Добавить связанный параметр», после чего в таблице параметров появится соответствующая запись.

Каждому связанному параметру присваивается уникальный идентификатор в фигурных скобках **{Rx}**, где

R – обозначение связанного параметра

x - порядковый номер параметра

Для некоторых типов полей (DropDown и MultiSelect) отображается дополнительный комбобокс, где можно выбрать какая именно часть данных будет участвовать в вычислениях: ключ или видимое значение. По умолчанию используется ключ.

Дополнительная информация о настройке ключей и видимых значений описана в разделе '[Создание комбобокса](#)' на стр. 394.

Добавление формулы вычисляемого поля

В перечне полей контролируемого модуля выберите необходимое поле и нажмите на кнопку «Добавить формулу», после чего в таблице формул появится запись, содержащая название поля и пустое поле, в которое необходимо ввести необходимую формулу.

Для удаления формулы нажмите на кнопку  справа от соответствующей записи.

Вычисление формулы происходит

по

установленным правилам (при сохранении записи, по заданию в планировщике, либо в обоих случаях).

Формула может содержать любой текст в кодировке UTF-8, но вычисления будут выполняться только в выражениях, заключённых в фигурные скобки.

Например, если в поле «Описание» необходимо сохранять тип добавленного контрагента, фамилию ответственного и наименование отдела, в котором он состоит, то конечная формула может выглядеть следующим образом:

{P0} был создан пользователем {R0} из отдела {R1}

Основные параметры

| Поле | Ключ / Видимое значение | Идентификатор |
|------|-------------------------|---------------|
| Тип | Ключ | {P0} |

Добавить основной параметр

Связанные параметры

| Связь | Поле | Ключ / Видимое значение | Идентификатор |
|----------------------------|---------|-------------------------|---------------|
| Пользователи : Кем создано | Фамилия | Ключ | {R0} |
| Пользователи : Кем создано | Отдел | Ключ | {R1} |

Добавить связанный параметр

Формулы

| Поле | Формула |
|----------|---|
| Описание | {P0} был создан пользователем {R0} из отдела {R1} |

Добавить формулу

При необходимости в вычисляемых полях могут быть задействованы встроенные функции, позволяющие создавать достаточно сложные формулы. Перечень доступных функций описан следующем разделе.

Встроенные функции

Как уже было указано выше, все функции вычисляемых полей заключаются в фигурные скобки и выглядят следующим образом: **{ИмяФункции(параметр1; параметр2;...)}**. Количество параметров может быть различным в зависимости от конкретной функции. При выполнении вычислений введённые в поля формулы заменяются вычисленными значениями.

Функции могут быть вложенными, использующими результат вычисления одной функции в качестве параметра другой, например:

{power({subtract({divide({add({multiply(10; 2)); 12}); 8}); 1}); 2)}

Указанная функция вычисляет следующее математическое выражение:

$$(((10 * 2) + 12) / 8) - 1)^2$$

Условно все функции разделены на 6 групп, каждая из которых описана ниже.

Логические функции

Логические функции возвращают два значения: ИСТИНА или ЛОЖЬ, соответственно в виде 1 или 0 и могут быть использованы при работе с полями типа «checkbox». Также эти функции могут быть использованы в качестве логического условия в функции **ifThenElse** (см. ниже).

equal

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {equal(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |
| Описание | Определяет равенство параметра1 параметру2 |
| Возвращаемое значение | 1 (если параметры равны) или 0 (если параметры не равны) |
| Пример | {equal(1; 2)} Возвращаемое значение: 0 |

notEqual

| | |
|-----------|----------------------------------|
| Сигнатура | {notEqual(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |

| | |
|-----------------------|--|
| Описание | Определяет неравенство параметра1 параметру2 |
| Возвращаемое значение | 0 (если параметры равны) или 1 (если параметры не равны) |
| Пример | {notEqual (1; 2)} Возвращаемое значение: 1 |

greaterThan

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {greaterThan(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |
| Описание | Определяет, что параметр1 больше параметра2 |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 больше параметра2 , в противном случае - 0 |
| Пример | {greaterThan(3; 3)} Возвращаемое значение: 0 |

greaterThanOrEqual

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {greaterThanOrEqual(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |
| Описание | Определяет, что параметр1 больше или равен параметру2 |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 больше или равен параметру2 , в противном случае - 0 |
| Пример | {greaterThanOrEqual(3; 3)} Возвращаемое значение: 1 |

lessThan

| | |
|-----------|----------------------------------|
| Сигнатура | {lessThan(параметр1; параметр2)} |
|-----------|----------------------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |
| Описание | Определяет, что параметр1 меньше параметра2 |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 меньше параметра2 , в противном случае - 0 |
| Пример | {lessThan(3; 3)} Возвращаемое значение: 0 |

lessThanOrEqual

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {lessThanOrEqual(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: любое значение |
| | параметр2: любое значение |
| Описание | Определяет, что параметр1 меньше или равен параметру2 |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 меньше или равен параметру2 , в противном случае - 0 |
| Пример | {lessThanOrEqual(3; 3)} Возвращаемое значение: 1 |

empty

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {empty(параметр)} |
| Параметры | параметр: текстовое значение |
| Описание | Определяет, что параметр пуст |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр пуст, в противном случае - 0 |
| Пример | {empty(Любой-Текст)} Возвращаемое значение: 0 |

notEmpty

| | |
|-----------|------------------------------|
| Сигнатура | {notEmpty(параметр)} |
| Параметры | параметр: текстовое значение |

| | |
|-----------------------|---|
| Описание | Определяет, что параметр пуст |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр не пуст, в противном случае - 0 |
| Пример | {notEmpty(Любой-Текст)} Возвращаемое значение: 1 |

not

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {not(параметр)} |
| Параметры | параметр: логическое значение |
| Описание | Логическое отрицание параметра |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр равен 0, 0 если параметр равен 1 |
| Пример | {not(0)} Возвращаемое значение: 1 |

and

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {and(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: логическое значение |
| | параметр2: логическое значение |
| Описание | Применяет логический оператор И к двум логическим значениям |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 И параметр2 равен 1 и 0, если любой из параметров равен нулю |
| Пример | {and(1; 0)} Возвращаемое значение: 0 |

or

| | |
|-----------|--------------------------------|
| Сигнатура | {or(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: логическое значение |
| | параметр2: логическое значение |

| | |
|-----------------------|---|
| Описание | Применяет логический оператор ИЛИ к двум логическим значениям |
| Возвращаемое значение | 1, если параметр1 ИЛИ параметр2 равен 1 и 0, если оба параметра равны нулю |
| Пример | {or(1; 0)} Возвращаемое значение: 1 |

Строковые функции

Функции используются для обработки текста. Все перечисленные функции полностью поддерживают кодировку UTF-8.

substring

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {substring(text; start; length)} |
| Параметры | text: текстовое значение |
| | start: целочисленное значение |
| | length [необязательный параметр]: целочисленное значение |
| Описание | Возвращает подстроку указанной строки, начиная с символа start . Если параметр length опущен, то возвращаются все символы от позиции start до конца строки, в противном случае возвращается подстрока длиной length символов. Обратите внимание: индексация символов указанной строки начинается с 0. |
| Возвращаемое значение | Подстрока указанной строки |
| Пример | {substring(Ойра-Ойра; 4)} Возвращаемое значение: -Ойра |
| | {substring(Ойра-Ойра; 3; 3)} Возвращаемое значение: а-О |

length

| | |
|-----------|--------------------|
| Сигнатура | {length(параметр)} |
|-----------|--------------------|

| | |
|-----------------------|--|
| Параметры | параметр: текстовое значение |
| Описание | Возвращает количество символов в указанной строке. |
| Возвращаемое значение | Количество символов в указанной строке. |
| Пример | {length(зав. магистр-академик Морис-Иоганн-Лаврентий Пупков-Задний)} Возвращаемое значение: 58 |

replace

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {replace(search; replace; text)} |
| Параметры | search: текстовое значение |
| | replace: текстовое значение |
| | subject: текстовое значение |
| Описание | Производит замену всех вхождений подстроки search на подстроку replace в строке text . |
| Возвращаемое значение | Текст с заменёнными значениями подстрок. |
| Пример | {replace(кадров; вечной молодости; Отдел кадров)} Возвращаемое значение: Отдел вечной молодости |

position

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {position(subject; search)} |
| Параметры | subject: текстовое значение |
| | search: текстовое значение |
| Описание | Возвращает позицию первого вхождения подстроки search строки subject . |
| Возвращаемое значение | Целочисленное значение первого вхождения подстроки, либо -1, если подстрока не обнаружена. |

| | |
|--------|---|
| Пример | {position(Познание бесконечности требует бесконечного времени; времени)} Возвращаемое значение: 45 |
|--------|---|

lowercase

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {lowercase(параметр)} |
| Параметры | параметр: текстовое значение |
| Описание | Перевод текста в нижний регистр |
| Возвращаемое значение | Текст в нижнем регистре |
| Пример | {lowercase(ДиваН-ТраНсляТоР)} Возвращаемое значение: диван-транслятор |

Математические функции***uppercase***

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {uppercase(параметр)} |
| Параметры | параметр: текстовое значение |
| Описание | Перевод текста в верхний регистр |
| Возвращаемое значение | Текст в верхнем регистре |
| Пример | {uppercase(ДиваН-ТраНсляТоР)} Возвращаемое значение: ДИВАН-ТРАНСЛЯТОР |

add

| | |
|-----------|------------------------------|
| Сигнатура | {add(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: цифровое значение |

| | |
|-----------------------|---|
| | параметр2: цифровое значение |
| Описание | Сложение параметров параметр1 и параметр2 |
| Возвращаемое значение | Сумма параметров параметр1 и параметр2 |
| Пример | {add(3.12; 4.83)} Возвращаемое значение: 7.95 |

subtract

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {subtract(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: цифровое значение |
| | параметр2: цифровое значение |
| Описание | Вычитание параметра2 из параметра1 |
| Возвращаемое значение | Разница между параметром2 и параметром1 |
| Пример | {subtract(8; 3)} Возвращаемое значение: 5 |

multiply

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {multiply(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: цифровое значение |
| | параметр2: цифровое значение |
| Описание | Умножение параметра1 на параметр2 |
| Возвращаемое значение | Результат умножения параметра1 на параметр2 |
| Пример | {multiply(2; 4)} Возвращаемое значение: 8 |

divide

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {divide(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: цифровое значение |
| | параметр2: цифровое значение |
| Описание | Деление параметра1 на параметр2 |
| Возвращаемое значение | Результат деления параметра1 на параметр2 |
| Пример | {divide(8; 2)} Возвращаемое значение: 4 |

power

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {power(параметр1; параметр2)} |
| Параметры | параметр1: цифровое значение |
| | параметр2: цифровое значение |
| Описание | Возведение параметра1 в степень параметр2 |
| Возвращаемое значение | Результат возведения параметра1 в степень параметр2 |
| Пример | {power(2; 7)} Возвращаемое значение: 128 |

squareRoot

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {squareRoot(параметр)} |
| Параметры | параметр: цифровое значение |
| Описание | Вычисление квадратного корня из параметра |
| Возвращаемое значение | Квадратный корень параметра |
| Пример | {squareRoot(9)} Возвращаемое значение: 3 |

absolute

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {absolute(параметр)} |
| Параметры | параметр: цифровое значение |
| Описание | Вычисление абсолютного значения параметра |
| Возвращаемое значение | Абсолютное значение параметра |
| Пример | {absolute(-44)} Возвращаемое значение: 44 |

Функции даты и времени

Большая часть описанных здесь функций использует параметр форматирования для представления даты/времени в желаемом формате. Параметры, указываемые при форматировании значений, аналогичны таковым из РНР.

| Символ форматирования | Описание | Пример |
|-----------------------|--|--|
| День | | |
| d | День месяца с ведущими нулями | 01 - 31 |
| D | Сокращённое представление для недели | Mon - Sun |
| j | День месяца без ведущих нулей | 1 - 31 |
| l | Полное текстовое представление дня недели | Sunday - Saturday |
| N | Цифровое представление дня недели (ISO-8601) | 1 (для понедельника) - 7 (для воскресенья) |
| S | Суффиксы для порядковых числительных | st, nd, rd или th. Может быть использован совместно с «j» |
| w | Цифровое представление дня недели | 0 (для воскресенья) - 6 (для субботы) |
| z | День года (начиная с 0) | 0 - 365 |
| Неделя | | |

| | | |
|--------------|---|--|
| W | Номер недели в году, неделя начинается с понедельника (ISO-8601) | 42 (42-я неделя года) |
| Месяц | | |
| F | Полное текстовое представление месяца | January - December |
| m | Номер месяца с ведущими нулями | 01 - 12 |
| M | Сокращённое представление месяца | Jan - Dec |
| n | Номер месяца без ведущих нулей | 1 - 12 |
| t | Количество дней в указанном месяце | 28 - 31 |
| Год | | |
| L | Является ли год високосным | 1, если год високосный, в противном случае - 0 |
| o | Полное цифровое представление года (ISO-8601), схож с «Y», за тем исключением, что если номер недели (W) принадлежит предыдущему или следующему году, то отображается именно этот год | 2003 |
| Y | Полное цифровое представление года | 2003 |
| y | Краткое цифровое представление года | 17 (вместо 2017) |
| Время | | |
| a | Ante meridiem или Post meridiem в нижнем регистре | am или pm |
| A | Ante meridiem или Post meridiem в верхнем регистре | AM или PM |
| B | Интернет-время | 000 - 999 |
| g | Часы в 12-часовом формате без ведущих нулей | 1 - 12 |
| G | Часы в 24-часовом формате без ведущих нулей | 0 - 23 |
| h | Часы в 12-часовом формате с ведущими нулями | 01 - 12 |
| H | Часы в 24-часовом формате с ведущими нулями | 00 - 23 |
| i | Минуты с ведущими нулями | 00 - 59 |

| | | |
|-----------------------------|--|---------------------------------|
| s | Секунды с ведущими нулями | 00 - 59 |
| Часовые пояса | | |
| e | Идентификатор часового пояса | UTC, GMT, Atlantic/Azores |
| I | Указывает, попадают ли заданные дата и время в диапазон летнего времени | 1, если летнее время, иначе - 0 |
| O | Разница в часах с нулевым меридианом (GMT) | +0200 |
| P | Разница в часах с нулевым меридианом (GMT) с разделителем между часами и минутами | +02:00 |
| T | Аббревиатура часового пояса | EST, MDT |
| Z | Смещение часового пояса - разница между универсальным (UTC) и местным временем в секундах; смещение положительное, если местное время отстаёт от UTC, и отрицательное, если оно опережает UTC. | -43200 - 50400 |
| Форматы даты/времени | | |
| c | Дата в стандарте ISO 8601 | 2004-02-12T15:19:21+00:00 |
| r | Дата в формате RFC 2822 | Thu, 21 Dec 2000 16:01:07 +0200 |
| U | Количество секунд, прошедших с 1 января 1970 года (UNIX-время) | |

Даты могут быть представлены в следующих форматах (форматы дат эквиваленты форматам объекта DateTime в PHP:

| Описание | Формат | Пример |
|---|------------------|---------------------------|
| Месяц и день (американский вариант) | mm "/" dd | "5/12", "10/27" |
| Месяц, день и год (американский вариант) | mm "/" dd "/" y | "12/22/78", "1/17/2006" |
| Год (4 цифры), месяц и день, разделённые слешем | YY "/" mm "/" dd | "2008/6/30", "1978/12/22" |
| Год (4 цифры) и месяц (GNU) | YY "-" mm | "2008-6", "2008-06" |

| | | |
|--|---------------------------------|---|
| Год (4 цифры), месяц и день, указанные через тире | y "-" mm "-" dd | "2008-6-30", "78-12-22" |
| День, месяц и год (4 цифры), разделённые точкой, знаком табуляции или тире | dd [.\t-] mm [.-] YY | "30-6-2008", "22.12.1978" |
| День, месяц и год (2 цифры), разделённые точкой или знаком табуляции | dd [.\t] mm "." yy | "30.6.08", "22\t12.78" |
| День, название месяца и год | dd ([\t-])* m ([\t-])* y | "30-June 2008", "22DEC78", "14 III 1879" |
| Название месяца и год (4 цифры) | m ([\t-])* | "June 2008", "DEC1978", "March 1879" |
| Год (4 цифры) и название месяца | YY ([\t-])* m | "2008 June", "1978-XII", "1879.MArCH" |
| Название месяца, день и год | m ([\t-])* dd [.,stndrh\t]+ y | "July 1st, 2008", "May.9,78" |
| Название месяца и день | m ([\t-])* dd [.,stndrh\t]* | "July 1st,", "Apr 17", "May.9" |
| День и название месяца | d ([\t-])* m | "1 July", "17 Apr", "9.May" |
| Аббревиатура месяца, день и год | M "-" DD "-" y | "May-09-78", "Apr-17-1790" |
| Год, аббревиатура месяца и день | y "-" M "-" DD | "78-Dec-22" |
| Год (4 цифры) | YY | "1978", "2008" |
| Название месяца | m | "March", "jun", "DEC" |
| Стандарт ISO8601 | | |
| Год (4 цифры), месяц и день | YY MM DD | "15810726", "19780417" |
| Год (4 цифры), месяц и день, разделённые слешем | YY "/" MM "/" DD | "2008/06/30", "1978/12/22" |
| Год (2 цифры), месяц и день, указанные через тире | yy "-" MM "-" DD | "08-06-30", "78-12-22" |
| Год (4 цифры) с опциональным префиксом, месяц и день, указанные через тире | [+]? YY "-" MM "-" DD | "-0002-07-26", "+1978-04-17", "1814-05-17" |

Обратите внимание: если в описанных ниже функциях не указано значение даты/времени, то считается, что оно равно значению «2016.04.29. 15:08:03»

date

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {date(формат; отметка времени)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| Описание | Создание даты/времени в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {date(ymd; 2016-02-11)} Возвращаемое значение: 160211 |

now

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {now(формат)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| Описание | Создание текущей даты/времени в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Текущая дата/время в указанном формате |
| Пример | {now(Y-m-d H:i:s)} Возвращаемое значение: 2016-04-29 15:08:03 |

yesterday

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {yesterday(формат)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| Описание | Создание вчерашней даты/времени в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {yesterday(Y-m-d H:i:s)} Возвращаемое значение: 2016-04-28 15:08:03 |

tomorrow

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {tomorrow(формат)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| Описание | Создание завтрашней даты/времени в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {tomorrow(Y-m-d H:i:s)} Возвращаемое значение: 2016-04-30 15:08:03 |

datediff

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {datediff(отметка времени1; отметка времени2; элемент)} |
| Параметры | отметка времени1: значение даты/времени |
| | отметка времени2: значение даты/времени |
| | элемент: years/months/days/hours/minutes/seconds; по умолчанию: days |
| Описание | Вычитание отметки времени2 из отметки времени1 |
| Возвращаемое значение | Разница между двумя элементами |
| Пример | {datediff(2016-02-01; 2016-04-22; days)} Возвращаемое значение: 81 |

addYears

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {addYears(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Добавление определённого количества лет к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {addYears(Ymd; 2016-04-22; 1)} Возвращаемое значение: 20170422 |

addMonths

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {addMonths(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Добавление определённого количества месяцев к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | { addMonths(Y-m-d; 2016-04-22; 1)} Возвращаемое значение: 2016-05-22 |

addDays

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {addDays(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Добавление определённого количества дней к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | { addDays(d-m-Y; 2016-04-22; 1)} Возвращаемое значение: 23-04-2016 |

addHours

| | |
|-----------|---|
| Сигнатура | {addHours(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |

| | |
|-----------------------|---|
| Описание | Добавление определённого количества часов к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {addHours(Ymd H:i:s; 2016-04-22 23:30; 5)} Возвращаемое значение: 20160423 04:30:00 |

addMinutes

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {addMinutes(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Добавление определённого количества минут к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {addMinutes(Ymd H:i:s; 2016-04-22 22:58; 5)} Возвращаемое значение: 20160422 23:03:00 |

addSeconds

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {addSeconds(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Добавление определённого количества секунд к указанной дате |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {addSeconds(Ymd H:i:s; 2016-04-22 22:58; 5)} Возвращаемое значение: 20160422 22:58:05 |

subtractYears

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {subtractYears(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Вычитание определённого количества лет из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractYears(Ymd; 2016-04-22; 5)} Возвращаемое значение: 20110422 |

subtractMonths

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {subtractMonths(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Вычитание определённого количества месяцев из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractMonths(Ymd; 2016-04-22; 5)} Возвращаемое значение: 20151122 |

subtractDays

| | |
|-----------|---|
| Сигнатура | {subtractDays(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |

| | |
|-----------------------|--|
| Описание | Вычитание определённого количества дней из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractDays(Ymd; 2016-04-22; 5)} Возвращаемое значение: 20160417 |

subtractHours

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {subtractHours(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Вычитание определённого количества часов из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractHours(Ymd H:i:s; 2016-04-22 12:37; 5)} Возвращаемое значение: 20160422 07:37:00 |

subtractMinutes

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {subtractMinutes(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Вычитание определённого количества минут из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractMinutes(Ymd H:i:s; 2016-04-22 12:37; 5)} Возвращаемое значение: 20160422 12:32:00 |

subtractSeconds

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {subtractSeconds(формат; отметка времени; количество)} |
| Параметры | формат: символ форматирования |
| | отметка времени: значение даты/времени |
| | количество: цифровое значение |
| Описание | Вычитание определённого количества секунд из указанной даты |
| Возвращаемое значение | Дата/время в указанном формате |
| Пример | {subtractSeconds(Ymd H:i:s; 2016-04-22 12:37; 5)} Возвращаемое значение: 20160422 12:36:55 |

Ветвление

Поскольку функции могут быть встроены друг в друга, можно описывать достаточно сложные алгоритмы со множеством ветвлений.

ifThenElse

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {ifThenElse(условие; еслиУсловиеИстинно; еслиУсловиеЛожно)} |
| Параметры | условие: логическое значение |
| | еслиУсловиеИстинно: любое условие |
| | еслиУсловиеЛожно: любое условие |
| Описание | Выполнение первой или второй ветви алгоритма в зависимости от выполнения условия |
| Возвращаемое значение | Выполнение ветви еслиУсловиеИстинно, если выполняется условие, иначе выполняется ветвь еслиУсловиеЛожно |
| Пример | {ifThenElse({equal(5; 7)}; 5 равно 7; 5 не равно 7)} Возвращаемое значение: 5 не равно 7 |

Счётчики

Счётчики можно разделить на две группы:

1. Глобальные: Значение счётчика постоянно увеличивается при каждом вычислении формулы
2. Ежедневные: Значение счётчика ежедневно сбрасывается. (Стартует с 1)

Для всех следующих примеров текущее значение счётчика равно 4. Таким образом, после срабатывания счётчика значение будет равно 5, но отображаться значение будет с указанным количеством разрядов.

GlobalCounter

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {GlobalCounter(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {GlobalCounter(myName; 4)} Возвращаемое значение: 0005 |

GlobalCounterPerUser

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {GlobalCounterPerUser(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием для пользователя, создавшего запись, и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {GlobalCounterPerUser(myName; 3)} Возвращаемое значение: 005 |

GlobalCounterPerModule

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {GlobalCounterPerModule(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием для модуля, к которому принадлежит запись и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {GlobalCounterPerModule(myName; 2)} Возвращаемое значение: 05 |

GlobalCounterPerUserPerModule

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {GlobalCounterPerUserPerModule(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием для пользователя, создавшего запись, а также для модуля, к которому принадлежит запись и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {GlobalCounterPerUserPerModule(myName; 1)} Возвращаемое значение: 5 |

DailyCounter

| | |
|-----------|---|
| Сигнатура | {DailyCounter(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием (либо возвращает 1, если счётчик был перед этим сброшен) и возвращает значение в указанном формате |

| | |
|-----------------------|--|
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {DailyCounter(myName; 1)} Возвращаемое значение: 5 |

DailyCounterPerUser

| | |
|-----------------------|--|
| Сигнатура | {DailyCounterPerUser(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием (либо возвращает 1, если счётчик был перед этим сброшен) для пользователя, создавшего запись, и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {DailyCounter(myName; 1)} Возвращаемое значение: 5 |

DailyCounterPerModule

| | |
|-----------------------|---|
| Сигнатура | {DailyCounterPerModule(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием (либо возвращает 1, если счётчик был перед этим сброшен) для модуля, к которому принадлежит запись и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {DailyCounterPerModule(myName; 1)} Возвращаемое значение: 5 |

DailyCounterPerUserPerModule

| | |
|-----------|---|
| Сигнатура | {DailyCounterPerUserPerModule(названиеСчётчика; количествоРазрядовВСчётчике)} |
|-----------|---|

| | |
|-----------------------|--|
| Параметры | название: любой текст |
| | количествоРазрядовВСчётчике: цифровое значение |
| Описание | Увеличивает на единицу значение счётчика с указанным названием (либо возвращает 1, если счётчик был перед этим сброшен) для пользователя, создавшего запись, а также для модуля, к которому принадлежит запись и возвращает значение в указанном формате |
| Возвращаемое значение | Цифра с указанным количеством разрядов |
| Пример | {DailyCounterPerUserPerModule(myName; 1)} Возвращаемое значение: 5 |

Решение возможных проблем

1. Вместо желаемого результата отображается часть формулы или вся формула.

Возможно, часть формулы прописана неверно, проверьте синтаксис как это указано в разделе '[Встроенные функции](#)' на стр. 238.

2. На месте желаемого результата ничего не отображается.

- Возможно, попытка вычисления привела к исключению в РНР. В Форме просмотра процесса (Контроль процессов) обратите внимание на статус процесса, в этом случае он закончится неудачей. За детальной информацией обратитесь к файлу suitecrm.log.
- Неверный формат вызова функций даты/времени. Убедитесь, что формат вызова соответствует тому, что указан в разделе '[Функции даты и времени](#)' на стр. 248.

3. Формула вычисляется, но результат неверен

- В формуле указан неверный тип данных. Например, результат будет нулевым, если в числовом поле прописан текст, поскольку движок базы данных не может вставить текст в нетекстовое поле
- Ошибка в формуле не синтаксическая, а семантическая. Например, формула извлечения подстроки (substring) считает символы, начиная с нуля (что может быть необычно для пользователей, не знакомых с программированием), и если вы укажете единицу в качестве стартового индекса, то извлечение начнётся со ВТОРОГО символа. Убедитесь, что формат вызова функции соответствует тому, что указан в разделе '[Встроенные функции](#)' на стр. 238.

Проверка синтаксиса формул

При написании формул соблюдайте следующие правила:

- Все функции должны быть заключены в фигурные скобки: {функция}
- Перечень параметров функции заключён в круглые скобки: (параметр1; параметр2...)
- Параметры функции должны быть отделены друг от друга точкой с запятой
- Проверьте количество и порядок следования параметров в функциях, синтаксис функций можно проверить в разделе '[Встроенные функции](#)' на стр. 238.
- Основные параметры в формуле должны выглядеть как {P0}, {P1} и т.д.; связанные параметры - как {R0}, {R1} и т.д., **БЕЗ** пробелов между символами.

Включение режима отладчика

Для включения режима отладчика в файл config_override.php необходимо добавить следующие строки:

```
$sugar_config['SweeterCalc']['DebugEnabled'] = 1;  
$sugar_config['SweeterCalc']['DebugFileName'] = 'SweeterSyncDebug.log';
```

В качестве DebugFileName вы можете указать любое желаемое значение.

Все процессы вычислений будут записываться в указанный файл.

Поскольку объем файла может быстро увеличиваться (особенно актуально для больших формул), рекомендуется использовать режим отладчика только в случае необходимости.

Удаление действия

Для удаления ранее созданного действия нажмите на соответствующий значок, расположенный в правом верхнем углу действия:

Для удаления записи внутри действия нажмите на соответствующий значок, расположенный слева от записи:


Контроль процесса

| ▲ Контроль процесса | | |
|---------------------|----------|------------------|
| Запись | Статус | Дата создания |
| Иванов | Завершён | 05.05.2016 23:42 |
| 111 | Завершён | 03.05.2016 15:40 |

В нижней части Формы просмотра каждого процесса расположена субпанель «Контроль процесса», отображающая информацию о выполнении текущего процесса, содержащую в том числе: название записи, запустившей процесс, статус выполнения процесса, дату и время выполнения процесса.

Управление информацией о процессах

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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких процессах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Поиск дубликатов**, для этого в меню действий Формы просмотра выберите пункт «Поиск дубликатов». Подробно процесс поиска схожих записей описан в разделе '[Объединение дублирующихся записей](#)' на стр. 65.
- **Просмотр детальной информации о процессе**, для этого нажмите на названии процесса в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о процессе**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой сделки.
- **Удаление процесса**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр [«Аудит»](#) соответствующего поля (см. стр. 378).

Примеры процессов

Добавление клиентов в список адресатов

В данном примере показано пошаговое создание процесса, автоматически добавляющего Контрагентов, имеющих тип «Клиенты», в список адресатов при создании или изменении информации о Контрагенте:

1. В модуле процессы выбираем действие «Создать процесс»
2. Присваиваем процессу подходящее название, например: «Заполнение списка адресатов».
3. В списке контролируемых модулей выбираем модуль «Контрагенты».
4. В списке «Запускать» выбираем значение «Только при сохранении записи».
5. В списке «Запускать для» оставляем стандартное значение «Всех записей» - в этом случае процесс будет запущен и при создании, и при изменении записи.
6. Убеждаемся, что опция «Множественный запуск» НЕ отмечена и статус указан как «Активен». При необходимости вводим описание процесса и указываем ответственного.

Добавление условий

1. В разделе условий выполнения процесса нажимаем кнопку «Добавить условие».
2. В списке полей выбираем значение «Тип»
3. В качестве оператора сравнения оставляем значение «Равно», в поле «Тип» выбираем «Значение».
4. В списке значений выбираем «Клиент».

Созданное условие должно выглядеть следующим образом:

| Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|-------------|------|--------------------|----------|----------|
| Контрагенты | Тип | Равно | Значение | Клиент |

Добавление действий

1. В разделе действий нажимаем кнопку «Добавить действие».
2. В списке действий выбираем «Изменить запись».
3. В поле «Краткое описание действия» вводим соответствующее название, например: «Дополнение списка адресатов».
4. Нажимаем кнопку «Добавить связь».
5. В появившемся над кнопкой списке выбираем значение «Списки адресатов: Адресаты».
6. Появятся два дополнительных поля. В крайнем правом поле указываем необходимый список адресатов.

Созданное действие будет выглядеть следующим образом:

| | | | |
|---|-----------------|-----------------------------|------------------------|
| Выберите действие : | Изменить запись | Краткое описание действия : | Дополнение списка адре |
| Тип записи:* | Контрагенты | | |
| <div>Добавить поле</div> <div> <div>Списки адресатов : Адресаты</div> <div>Значение</div> <div>тестовый список адрес</div> </div> <div>Добавить связь</div> | | | |

Уведомление о поступивших обращениях

В данном примере показано пошаговое создание процесса, автоматически отправляющего уведомления двум пользователям (ответственному за обращение и дополнительно указанному пользователю) в том случае, если открытое обращение не обновлялось в течение двух дней:

1. В модуле процессы выбираем действие «Создать процесс»
2. Присваиваем процессу подходящее название, например: «Напоминание об обращении».

3. В списке контролируемых модулей выбираем модуль «Обращения».
4. В списке «Запускать» выбираем значение «Только при сохранении записи».
5. В списке «Запускать для» оставляем стандартное значение «Всех записей» - в этом случае процесс будет запущен и при создании, и при изменении записи.
6. Убеждаемся, что опция «Множественный запуск» НЕ отмечена и статус указан как «Активен». При необходимости вводим описание процесса и указываем ответственного.

Добавление условий

1. В разделе условий выполнения процесса нажимаем кнопку «Добавить условие».
2. В списке полей выбираем значение «Дата изменения»
3. В качестве оператора сравнения выбираем значение «Меньше или равно», в поле «Тип» выбираем значение «Дата».
4. В списке значений выбираем «Сейчас» и в дополнительных полях указываем: «-», «2» и «дней».
5. Ещё раз нажимаем кнопку «Добавить условие».
6. В списке полей нового условия выбираем значение «Статус».
7. В качестве оператора сравнения оставляем значение «Равно», в поле «Тип» выбираем «Мультивыбор».
8. В списке значений выбираем элементы, соответствующие открытому обращению, в данном случае это «Новое» и «Назначенное».

Созданное условие должно выглядеть следующим образом.

| Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|-----------|----------------|--------------------|-------------|---|
| Обращения | Дата изменения | Меньше или равно | Дата | Сейчас - 2 дней |
| Обращения | Статус | Равно | Мультивыбор | Новое, Назначенное, Закрытое, Ожидание решения, Отклонённое, Продублированное |

Добавление действий



1. В разделе действий нажимаем кнопку «Добавить действие».
2. В списке действий выбираем «Отправить E-mail».
3. В поле «Краткое описание действия» вводим соответствующее название, например: «Напоминание пользователям об обращении».
4. Отмечаем необязательную опцию «Отправлять индивидуально каждому указанному адресату» - в этом случае каждый адресат будет видеть в списке получателей письма только свой электронный адрес.
5. Нажмите на кнопку и для поля «Кому» выберите значение «Связанной записи», после чего в крайнем правом поле выберите значение «Пользователи: Ответственный(ая)».
6. Нажмите на кнопку ещё раз и для нового поля «Кому» выберите значение «Выбрать пользователя», после чего в крайнем правом поле выберите необходимого дополнительного пользователя.
7. В списке шаблонов электронных писем выберите подходящий шаблон или создайте новый.

Созданное действие будет выглядеть следующим образом:

Выберите действие : Отправить E-mail ▼ Краткое описание действия : Напоминание пользоват

Отправлять индивидуально каждому указанному адресату: ☒ Шаблон E-mail: * templ1 ▼

Отправить E-mail: *

| | | | |
|---|--------|------------------------|---|
| + | Кому ▼ | Связанной записи ▼ | Users: Ответственный(а) ▼ |
| — | Кому ▼ | Выбрать пользователя ▼ | Sarah Smith   |

Назначение Предварительного контакта пользователю, входящего в указанную группу

В данном примере показано пошаговое создание процесса, автоматически выполняющего следующие действия:

- Назначение зарегистрированного через веб-форму Предварительного контакта наименее занятому пользователю, входящего в условную Группу «group1» (выбирается пользователь, у которого меньше всего записей в модуле «Предварит. Контакты»)
- Назначение звонка пользователю с указанием времени звонка на сутки позже после создания Предварительного контакта

1. В модуле процессы выбираем действие «Создать процесс»
2. Присваиваем процессу подходящее название, например: «Назначение ответственного предварительному контакту + звонок».
3. В списке контролируемых модулей выбираем модуль «Предварит. Контакты».
4. В списке «Запускать» выбираем значение «Только при сохранении записи».
5. В списке «Запускать для» выбираем значение «Создаваемых записей».
6. Убеждаемся, что опция «Множократный запуск» НЕ отмечена и статус указан как «Активен». При необходимости вводим описание процесса и указываем ответственного.

Добавление условий

1. В разделе условий выполнения процесса нажимаем кнопку «Добавить условие».
2. В списке полей выбираем значение «Источник предв. контакта»
3. В качестве оператора сравнения оставляем значение «Равно», в поле «Тип» выбираем «Значение».
4. В списке значений выбираем «Веб-сайт».

Созданное условие должно выглядеть следующим образом:

| Модуль | Поле | Оператор сравнения | Тип | Значение |
|-----------------------|---------------------------|--------------------|------------|------------|
| Предварит. контакты ▼ | Источник предв. контакт ▼ | Равно ▼ | Значение ▼ | Веб-сайт ▼ |

Добавление действий

1. В разделе действий нажимаем кнопку «Добавить действие».
2. В списке действий выбираем «Изменить запись».
3. В поле «Краткое описание действия» вводим соответствующее название, например: «Назначение ответственного наименее занятому предварительному контакту».
4. В списке «Тип записи» выбираем модуль «Предварит. Контакты».
5. Нажимаем кнопку «Добавить поле».
6. В появившемся над кнопкой списке выбираем значение «Ответственный(ая)».
7. Появятся два дополнительных поля. В среднем поле выбираем «Назначение наименее занятого».
8. В крайнем правом поле выбираем «ВСЕ пользователи Группы».
9. В появившемся справа поле выбираем группу «group1».
10. Ещё раз нажимаем кнопку «Добавить действие».
11. В списке действий выбираем «Создать запись».
12. В поле «Краткое описание действия» вводим соответствующее название, например: «Назначение звонка».
13. В списке «Тип записи» выбираем модуль «Звонки».
14. Отмечаем опцию «Связать с записью в контролируемом модуле».
15. Нажимаем кнопку «Добавить поле».
16. В появившемся над кнопкой списке выбираем значение «Дата звонка».
17. Появятся два дополнительных поля. В среднем поле выбираем «Дата».
18. В крайнем правом поле выбираем «Сегодня»
19. В появившихся дополнительных полях указываем следующие значения: «+», «1», и «дней»
20. Нажимаем кнопку «Добавить поле».
21. В появившемся над кнопкой списке выбираем значение «Ответственный(ая)».
22. Появятся два дополнительных поля. В среднем поле выбираем «Поле».
23. В крайнем правом поле выбираем «Ответственный(ая)» - при этом создаётся связь между назначенным ответственным Предварительного контакта и звонком.

Созданные действия будут выглядеть следующим образом:

Выберите действие :

Изменить запись

Краткое описание действия :

Назначение ответстен

Тип записи:*

Предварит. контакты

—

Ответственный(ая)

▼

—

Назначение наименее за

▼

—

ВСЕ пользователи Группы

▼

group1

▼

--не выбрано--

▼

Добавить поле

Добавить связь

Выберите действие :

Создать запись

Краткое описание действия :

Назначение звонка

 Тип записи:*

Звонки

 Связать с записью в контролируемом модуле:
 ☒

—

Тема звонка

▼

—

Значение

▼

—

Отзвониться новому контакту

—

Дата звонка

▼

—

Дата

▼

Сегодня

▼

+

▼

1

дней

▼

—

Ответственный(ая)

▼

—

Поле

▼

—

Ответственный(ая)

▼

Примеры вычислений

Расчёт ежемесячных выплат

Сценарий

Допустим, необходимо рассчитать стоимость ежемесячных выплат по сделке. Для этого необходимо общую сумму сделки разделить на срок выплат. Сроки выплат представлены тремя вариантами: 6 месяцев, 1 год и 2 года.

Предварительная подготовка

Поскольку в стандартном модуле «Сделки» поле «Сроки выплат» отсутствует, необходимо предварительно создать и настроить необходимый функционал в редакторе комбобоксов (см. раздел '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394). Создадим комбобокс с тремя элементами, в качестве ключа указывая необходимое количество месяцев:

| Ключ | Отображаемое значение |
|------|-----------------------|
| 6 | 6 месяцев |
| 12 | 1 год |
| 24 | 2 года |

В Студии настроим Форму просмотра модуля «Сделки», добавив в неё поля «Ежемесячный платёж» типа «Currency» и «Сроки выплат» типа «Dropdown», созданное на основе ранее добавленного комбобокса.

В Форму редактирования добавим только комбобокс «Сроки выплат» (поле «Ежемесячный платёж» добавлять не будем, поскольку оно будет отображаться только при ПРОСМОТРЕ записи и его значение будет рассчитываться автоматически).

Детально работа с полями в Студии описана в разделе '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Настройка процесса

Настроим основные параметры процесса согласно таблице:

| | |
|-------------------------------------|---|
| Процесс : Любое название | Контролируемый модуль : Сделки |
| Статус :: Активен | Запускать : Только при сохранении записи |
| Запускать для : Всех записей | Множественный запуск : Да |

Не будем добавлять в Процесс какие-либо условия, поскольку предполагается, что Процесс будет выполняться при любых условиях.

Нажмём на кнопку «Добавить действия» и из списка выберем пункт «Выполнить вычисления в полях».

В основные параметры добавим два поля: «Сумма сделки» (отобразится с идентификатором {P0}) и «Сроки выплат» (отобразится с идентификатором {P1}), указав элемент «Ключ» при добавлении второго поля.

Связанные параметры не трогаем, они в данном примере не используются (пример использования связанных параметров рассматривается в следующем примере).

Для формулы выберем поле «Ежемесячный платёж» и в качестве самой формулы укажем следующее выражение:

{divide({P0}; {P1})}

В конечном итоге выполняемые действия будут выглядеть следующим образом:

Выберите действие : Выполнить вычисления в полях Краткое описание действия :

Основные параметры

| Поле | Ключ / Видимое значение | Идентификатор |
|--------------|-------------------------|---------------|
| Сумма сделки | Ключ | {P0} |
| Сроки выплат | Ключ | {P1} |

Сумма сделки ▼ Добавить основной параметр

Связанные параметры

Валюта : Название валюты ▼ Имя ▼ Добавить связанный параметр

Формулы

| Поле | Формула |
|--------------------|----------------------|
| Ежемесячный платёж | {divide}({P0}; {P1}) |

Сохраните Процесс и создайте тестовую сделку для проверки созданного примера:

| | | | |
|--------------------|-----------------------------------|----------------------------|-------------|
| Название сделки: * | Сделка1 | Контрагент: * | ИП ПетровВС |
| Валюта: | US Dollars : \$ | Ожидаемая дата закрытия: * | 13-02-2017 |
| Сумма сделки: * | 333.00 | Тип: | |
| Стадия продаж: * | Закрето с успехом /Товар отгружен | Источник предв. контакта: | |
| Вероятность (%): | 100 | Маркет. кампания: | |
| След. шаг: | | Сроки выплат: | 6 месяцев |

При сохранении Сделки будет автоматически вычислена сумма ежемесячного платежа:

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-------------|
| Название сделки: | Сделка1 | Контрагент: | ИП ПетровВС |
| Сумма сделки: (USD \$): | 333.00 | Ожидаемая дата закрытия: | 13-02-2017 |
| Стадия продаж: | Закрето с успехом /Товар отгружен | Тип: | |
| Вероятность (%): | 100 | Источник предв. контакта: | |
| След. шаг: | | Маркет. кампания: | |
| Описание: | | Ежемесячный платёж: | 55.50 |
| Ответственный(ая): | Administrator | Сроки выплат: | 6 месяцев |

Расчёт скидки по Договору в зависимости от типа Контакта

Сценарий

Допустим ваша компания предоставляет скидки определённым льготным категориям клиентов (студенты, пенсионеры и т.д.). Если в сохраняемом договоре указан Контакт, то необходимо автоматически рассчитывать скидку в зависимости от типа указанного Контакта.

Предварительная подготовка

Поскольку в стандартном модуле «Контакты» поле «Льготная категория» отсутствует, необходимо предварительно создать и настроить необходимый функционал в редакторе комбобоксов (см. раздел '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394). Создадим комбобокс с тремя элементами, в качестве ключа указывая номер категории

| Ключ | Отображаемое значение |
|------|-----------------------|
| 1 | Не льготник |
| 2 | Студент |
| 3 | Пенсионер |

В Форму просмотра и Форму редактирования модуля «Контакты» добавим поле «Льготная категория», созданное на основе ранее добавленного комбобокса.

Также в Студии настроим Форму просмотра модуля «Договоры», добавив в неё поле «Предоставляемая скидка (%)» типа «Number».

Детально работа с полями в Студии описана в разделе '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Настройка процесса

Настроим основные параметры процесса согласно таблице:

| | |
|-------------------------------------|---|
| Процесс : Любое название | Контролируемый модуль : Договоры |
| Статус :: Активен | Запускать : Только при сохранении записи |
| Запускать для : Всех записей | Многократный запуск : Да |

Не будем добавлять в Процесс какие-либо условия, поскольку предполагается, что Процесс будет выполняться для всех Договоров.

Нажмём на кнопку «Добавить действия» и из списка выберем пункт «Выполнить вычисления в полях».

В связанные параметры:

В левом комбобоксе выберем значение Контакты : Контакт

В среднем комбобоксе выберем добавленное поле «Льготная категория»

В правом комбобоксе выберем значение «Ключ» и нажмём на кнопку «Добавить связанный параметр» - параметр отобразится с идентификатором {R0}.

Для формулы выберем поле «Предоставляемая скидка (%)» и в качестве самой формулы укажем следующее выражение:

```
{ifThenElse({equal({R0}; 3)}; 50; {ifThenElse({equal({R0}; 2)}; 25; 0)})}
```

В конечном итоге выполняемые действия будут выглядеть следующим образом:





Сохраните Процесс и создайте тестовый Контакт:

При сохранении Договора будет автоматически указана предоставляемая скидка:







| | | | |
|--------------------|--------------------|-----------------------------|------------------|
| Договор: | договор-пенсионеры | Статус: | Проект |
| Сумма договора: | 333.00 | Предоставляемая скидка (%): | 50 |
| Ответственный(ая): | Administrator | | |
| Дата начала: | 05-02-2017 | Контрагент: | Dirt Mining1 Ltd |
| Дата окончания: | 05-02-2018 | Контакт: | Виктор Дашевский |

Модули «Места» и «События»

Модуль «Места» используется для сбора данных о месте проведения различных событий.

| Места | | |
|---|-----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Выбрано: 0 | Действия |   |
| Дата создания | Место проведения события | Вместимость |
| <input type="checkbox"/>  17-05-2016 11:57pm | комната 326 | 10 |
| <input type="checkbox"/>  01-04-2016 03:30pm | место1 | 150 |

Модуль «События» используется как для записи информации о самом событии, так и для отправки уведомлений приглашённым участникам (см. ниже модуль «События»). Как правило эти модули используются совместно: каждая запись о месте может быть связана с

| События | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Выбрано: 0 | Действия |   |  |  | |
| Событие | Начало | Окончание | Место проведения события | Бюджет | |
| <input type="checkbox"/>  тестирование на 3 стенде | 01-04-2016 11:45am | 01-04-2016 02:45pm | комната 326 | \$0.00 | |
| <input type="checkbox"/>  событие222 | 13-01-2017 12:45pm | 13-01-2017 01:45pm | | \$0.00 | |

записями о нескольких событиях, поскольку в одном месте может проводиться несколько событий. С другой стороны - событие может происходить на нескольких площадках. Если у создаваемых событий отсутствует субпанель «Места», то для указания нескольких мест для одного события необходимо добавить связь типа «многие-ко-многим» в Судии. Детальную информацию о связях между модулями вы можете посмотреть в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

Создание записи о месте проведения события

Сохранить Отказаться

Место проведения события: *

Дата создания:

Описание:

Вместимость:

▲ Адресные данные

Адрес: *

Город: *

Индекс: *

Область:

Страна:

1. В меню модуля выберите пункт «Назначить место».
2. На появившейся странице заполните следующие поля:

Место проведения события: укажите место проведения события

Описание: введите краткое описание места проведения события

Вместимость: укажите количество человек, на которое рассчитано место проведения события

Адресные данные: укажите адрес проведения события

3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом месте или кнопку «Отказаться» для возврата к списку мест без сохранения введённой информации.

Создание записи о событии

1. В меню модуля выберите пункт «Создать событие».
2. На появившейся странице заполните следующие поля:

Событие: укажите название события

Место проведения события: выберите место проведения события


Начало: укажите дату и время начала события

Окончание: укажите дату и время окончания события

Продолжительность: выберите продолжительность события

Бюджет: укажите бюджет события

Описание: введите краткое описание события.

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за событие. Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку  и выберите необходимого пользователя из

списка. По умолчанию ответственным являетесь вы.

Шаблон приглашения: Выберите шаблон письма, который будет использоваться при рассылке приглашений участникам события

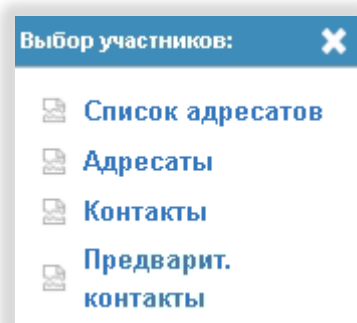
Показать страницу при принятии приглашения: Веб-страница, на которую будет перенаправлен участник, если он примет полученное приглашение, нажав на соответствующую ссылку.

Показать страницу при отказе от приглашения: Веб-страница, на которую будет перенаправлен участник, если он откажется от полученного приглашения, нажав на соответствующую ссылку.

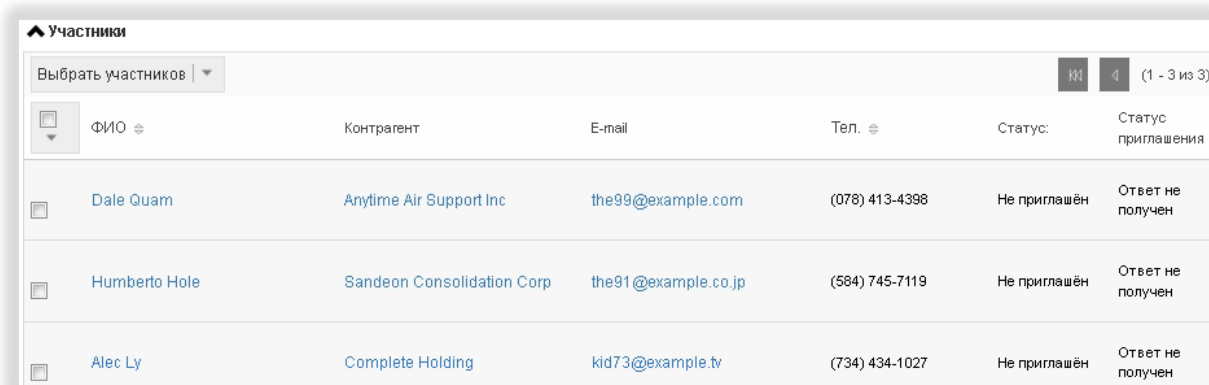
3. Нажмите кнопку «Сохранить» для сохранения информации о новом событии или кнопку «Отказаться» для возврата к списку событий без сохранения введенной информации.

Выбор участников события

1. В Форме просмотра события перейдите к субпанели «Участники».
2. В меню субпанели выберите пункт «Выбрать участников», после чего появится окно с перечнем модулей, из которых доступен выбор участников.



3. Выберите необходимый модуль, в появившемся дополнительном окне укажите необходимых участников. Выбранные записи отобразятся в субпанели:

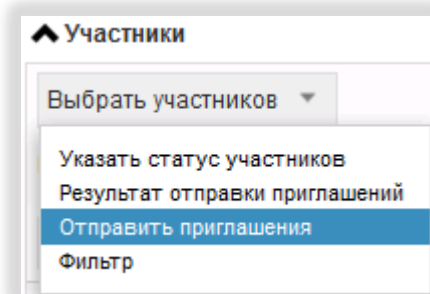


| Выбрать участников | ФИО | Контрагент | E-mail | Тел. | Статус | Статус приглашения |
|--------------------------|---------------|----------------------------|---------------------|----------------|--------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Dale Quam | Anytime Air Support Inc | the99@example.com | (078) 413-4398 | Не приглашён | Ответ не получен |
| <input type="checkbox"/> | Humberto Hole | Sandean Consolidation Corp | the91@example.co.jp | (584) 745-7119 | Не приглашён | Ответ не получен |
| <input type="checkbox"/> | Alec Ly | Complete Holding | kid73@example.tv | (734) 434-1027 | Не приглашён | Ответ не получен |

4. Если в длинном перечне участников необходимо быстро найти определённую запись – воспользуйтесь кнопкой «Фильтр» из меню субпанели, после чего в качестве критерия укажите имя или фамилию участника (полностью или несколько первых символов) и нажмите на кнопку «Найти».

Отправка приглашений участникам события

1. В субпанели «Участники» выберите пункт «Отправить приглашения»:



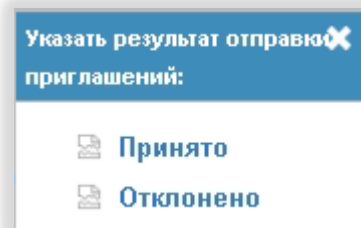
2. Всем участникам со статусом «Не приглашён» будут отправлены приглашения, основанные на тексте указанного ранее шаблона E-mail, а статус участников изменится на «Приглашён».

Указание вручную результата отправки приглашения

Как правило статус отправки выставляется автоматическим после того как адресат письма принял или отклонил приглашение, нажав в письме на соответствующую ссылку. Но при

необходимости результат отправки приглашения может быть откорректирован вручную, для этого:

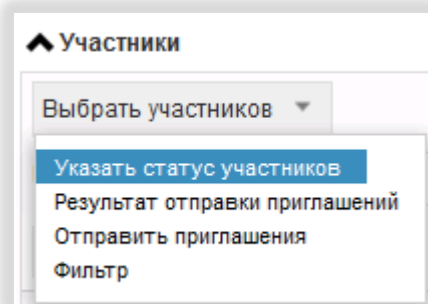
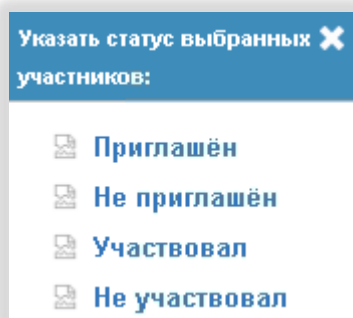
1. Поставьте галочку слева от необходимых записей и в меню субпанели «Участники» выберите пункт «Результат отправки приглашений».
2. В появившемся окне выберите необходимый пункт.
3. Результат отправки указанных приглашений изменится на выбранное значение.



Изменение вручную статуса участников

После отправки приглашений выбранным участникам их статус в системе меняется с «Не приглашён» на «Приглашён». При необходимости статус может быть изменён вручную, например, по окончании мероприятия можно выставить статус «Участвовал» или «Не участвовал», для этого:


1. Поставьте галочку слева от необходимых записей и в меню субпанели «Участники» выберите пункт «Указать статус участников».
2. В появившемся окне выберите необходимый статус:



3. Статус выбранных участников изменится на выбранное значение.

Управление информацией о местах и событиях

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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** — после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу 'Избранное' на стр. 53
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких записях**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе

'[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.

- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Просмотр детальной информации об отчёте**, для этого нажмите на названии места или события в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации о месте или событии**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой сделки.
- **Удаление места или события**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).

Модуль «Отчёты»


Данный модуль позволяет быстро представить данные системы в виде соответствующих отчётов и/или диаграмм. Отчёты могут получены как вручную, так и автоматически, по заранее составленному расписанию, с последующей отправкой данных указанным получателям по электронной почте.

Создание отчёта

1. В меню модуля выберите пункт «Создать отчёт».
2. Заполните основную информацию:

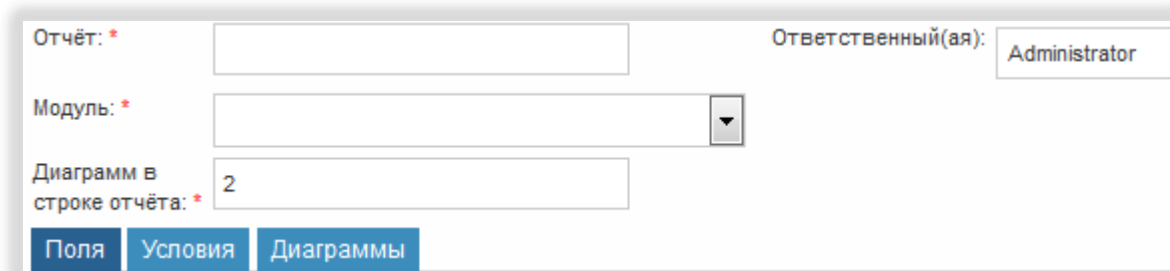
Отчёт: название создаваемого отчёта.

Ответственный(ая): Введите имя сотрудника, ответственного за данный отчёт.

Чтобы выбрать пользователя, нажмите кнопку  и выберите необходимого пользователя из списка. По умолчанию ответственным являетесь вы.

Диаграмм в строке отчёта: если данные отчёта предполагается отображать в виде диаграмм, то укажите максимальное количество диаграмм, которое будет отображаться на каждой строке в выводимом отчёте и при печати данных в виде PDF-документа.

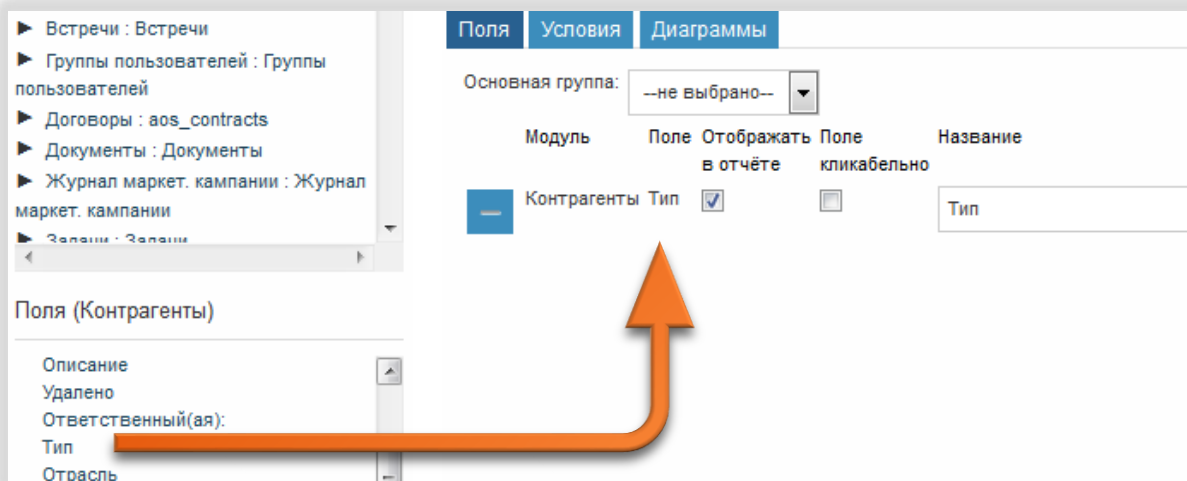
Модуль: выберите модуль, в рамках которого будет создаваться отчёт. После выбора данного параметра в левой части страницы станут доступны два списка: в верхнем списке - модули системы, в нижнем – перечень всех полей выбранного модуля.



| | | | |
|---|--------------------------------|--------------------|---------------|
| Отчёт: * | <input type="text"/> | Ответственный(ая): | Administrator |
| Модуль: * | <input type="text"/> | | |
| Диаграмм в строке отчёта: * | <input type="text" value="2"/> | | |
| <div>Поля Условия Диаграммы</div> | | | |

Добавление полей

Для добавления данных, на основе которых будет строиться отчёт, выберите в верхнем списке необходимый модуль, в нижнем списке необходимое поле и переместите его в область «Поля». В данном примере в отчёт добавлено поле «Тип» из модуля «Контрагенты»:



После добавления поля в отчёт его можно настроить при помощи следующих параметров:

- **Отображать в отчёте:** вы можете определить, есть ли необходимость в отображении текущего поля – поле может быть добавлено с целью выполнения сортировки, группировки и т.д. и его отображение может не потребоваться.
- **Поле кликабельно:** при нажатии на поле в отображаемом отчёте откроется Форма просмотра соответствующей записи.
- **Название:** по умолчанию столбцы отчёта называются так же как и соответствующие поля при его формировании. При необходимости название столбца может быть изменено на желаемое.
- **Функция:** параметр позволяет выполнить над буквенно-цифровым полем определённые вычисления. Поддерживаются следующие функции: КОЛИЧЕСТВО, МИНИМУМ, МАКСИМУМ, СУММА, СРЕДНЕЕ. Пример использования описан ниже.
- **Сортировка:** возможность сортировки данных в столбце отчёта в восходящем или нисходящем порядке. Сортировка допустима для всех типов полей.
- **Группировка:** возможность группировки данных по текущему полю. К сгруппированным данным может быть применена одна из доступных математических функций. В примере, описанном ниже, все контрагенты группируются по ТИПУ контрагента и в каждой группе определяется КОЛИЧЕСТВО записей. Если группировка производится по нескольким полям, то в отчёте можно указать основную группу, выбрав её из комбобокса.
- **Формат даты:** если добавляемое в отчёт поле содержит дату/время, то при помощи данного параметра можно выбрать формат отображаемой в конечном отчёте даты.

- **Итоговая строка:** параметр работает с полями, содержащими цифровые значения и позволяет вычислить итоговые значения: КОЛИЧЕСТВО, СУММУ и СРЕДНЕЕ. В примере, описанном ниже, определяется общая сумма записей из отображаемых в отчёте групп контрагентов.

В данном тестовом примере отчёт состоит из 2 столбцов. В первом столбце отображаются

Основная группа: --не выбрано--

| Модуль | Поле | Отображать в отчёте | Поле кликабельно | Название | Функция | Сортировка | Группировка | Формат даты | Итоговая строка |
|-------------|------|-------------------------------------|--------------------------|----------|-------------|----------------|-------------------------------------|-------------|-----------------|
| Контрагенты | Тип | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Тип | --не выбран | --не выбрано-- | <input checked="" type="checkbox"/> | | --не выбрано-- |
| Контрагенты | Тип | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | КОЛИЧЕСТВ | --не выбрано-- | <input type="checkbox"/> | | СУММА |

Контрагенты, сгруппированные по полю «Тип». Во втором столбце показано КОЛИЧЕСТВО записей в каждой группе. В итоговой строке показана общая сумма всех записей:

| | |
|-----------|----|
| ^ | |
| Тип | |
| Аналитик | 5 |
| Клиент | 19 |
| Инвестор | 10 |
| Другое | 3 |
| Партнёр | 2 |
| Пресса | 3 |
| Поставщик | 10 |
| СУММА | |
| | 52 |

Добавление условий

Для добавления условий в отчёт нажмите на кнопку «Условия» и переместите желаемые поля в область конструктора условий. Перечень параметров, который можно настроить для поля, зависит от типа добавляемого в условия поля. Детальная информация о доступных параметрах описана в разделе '[Условия выполнения процесса](#)' на стр. 229.

На примере предыдущего рисунка добавим в отчёт следующие условия:

- Отображать в отчёте контрагентов с типом «Клиент», добавленных в систему на этой неделе

- Отображать в этом же отчёте остальные типы контрагентов, но добавленные в этом месяце

Перечень добавленных условий будет выглядеть следующим образом:

В данном примере используются скобки, позволяющие группировать необходимые условия с использованием операторов «И» и «ИЛИ». Для добавления скобки нажмите на соответствующую кнопку в нижней части конструктора условий, и, удерживая её, переместите указатель в желаемую позицию.

Обратите внимание: каждое условие оканчивается опцией «Изменяемый параметр».

Если опция отмечена, то условия отчёта, и, соответственно, отображаемый результат можно быстро менять непосредственно в Форме просмотра отчёта.

Добавление диаграмм

При необходимости отчёт может быть представлен, не только в табличном, но и в более наглядном графическом виде. SuiteCRM поддерживает несколько типов диаграмм, в том числе: гистограммы, графики, круговые и лепестковые диаграммы.

Для добавления диаграмм в отчёт нажмите на кнопку «Диаграммы», после чего нажмите на кнопку «Добавить диаграмму».

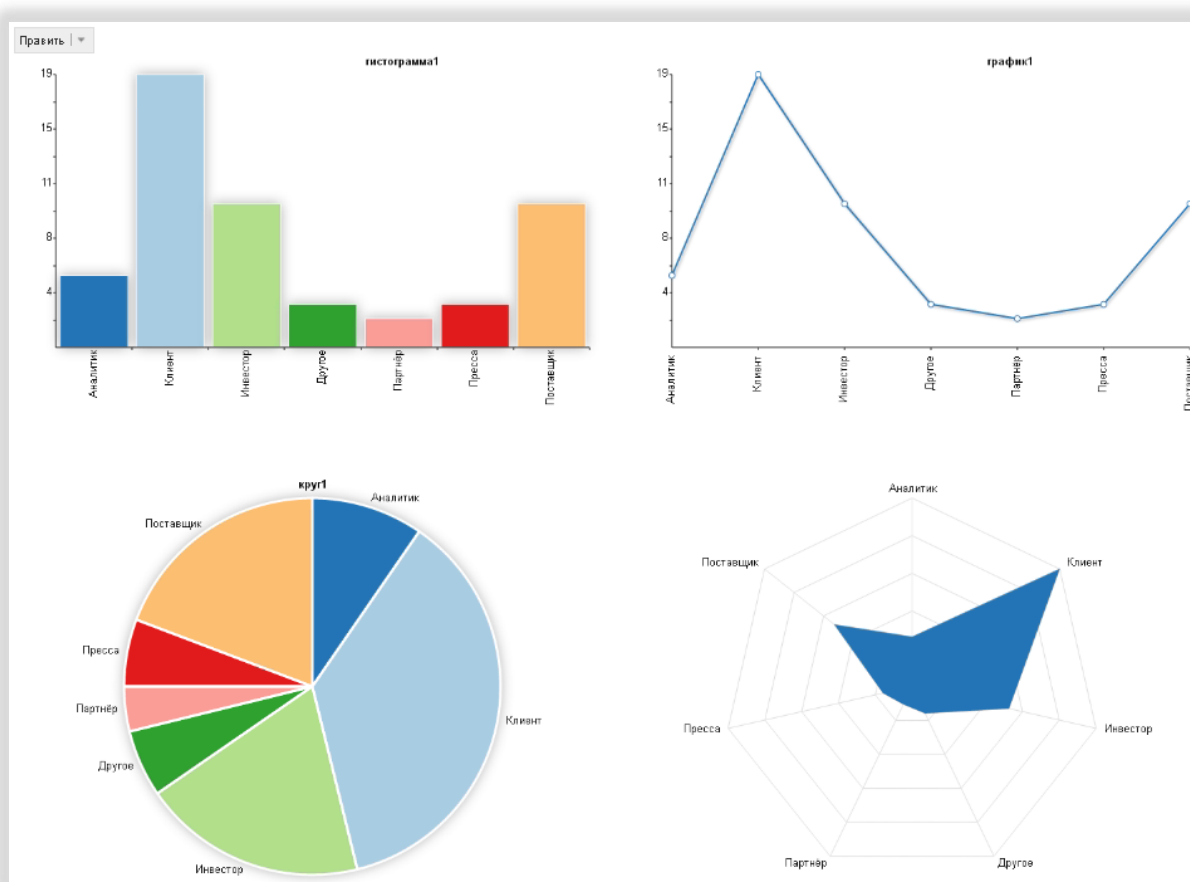
После выбора типа диаграммы, необходимо указать следующие параметры:

- **Название:** заголовок, отображаемый в верхней части диаграммы. Этот параметр необязателен, но если диаграмму планируется отображать в дашлете (см. ниже), то его рекомендуется заполнить – это упростит выбор нужной диаграммы при настройке дашлета.
- **Тип:** выберите один из способов графического представления данных.
- **Ось X:** выберите колонку, которая будет отображаться на оси абсцисс.
- **Ось Y:** выберите колонку, которая будет отображаться на оси ординат.

Например, для рассмотренного выше отчёта добавим 4 типа диаграмм:

| Поля Условия Диаграммы | | | | |
|----------------------------------|--------------|-----------------------|-------------------|---------------|
| | Название | Тип | Ось X | Ось Y |
| <input type="checkbox"/> | гистограмма1 | Гистограмма | Контрагенты - Тип | Контрагенты - |
| <input type="checkbox"/> | график1 | График | Контрагенты - Тип | Контрагенты - |
| <input type="checkbox"/> | круг1 | Круговая диаграмма | Контрагенты - Тип | Контрагенты - |
| <input type="checkbox"/> | Название | Лепестковая диаграмма | Контрагенты - Тип | Контрагенты - |

После сохранения графическая часть отчёта может выглядеть следующим образом:

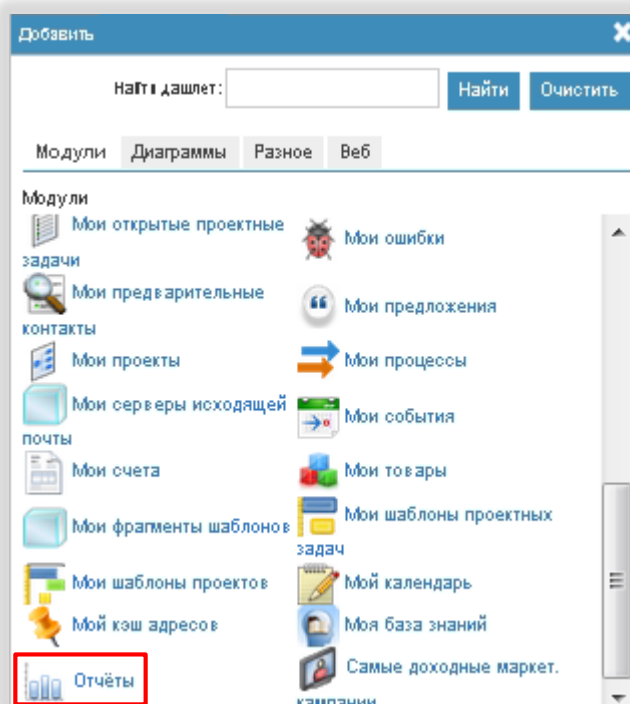
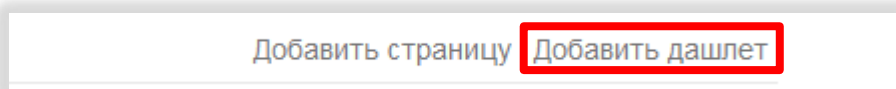


В приведённом выше примере для создания отчёта использовались данные лишь одного модуля. При необходимости можно создавать более сложные отчёты, добавляя в них связанные между собой записи из различных модулей.

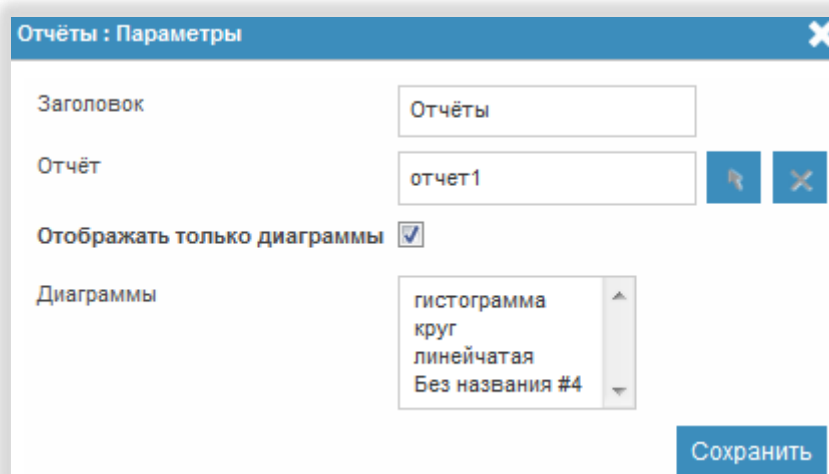
Отображение отчётов в дашлетах


Напомним, что на основной закладке SuiteCRM может отображаться несколько **аналогичных** дашлетов в различной конфигурации, что позволяет отобразить множество отчётов с различными диаграммами. Подробная информация о дашлетах описана в разделе '[Управление дашлетами](#)' на стр. 88.

Для добавления дашлета перейдите на основную закладку SuiteCRM, в правой верхней части страницы нажмите на кнопку «Добавить дашлет» и выберите дашлет «Отчёты».



После этого выберите отчёт, который необходимо отобразить в дашлете. Для настройки



параметров дашлета нажмите на значок  в его заголовке.

Для настройки доступны следующие параметры:

Заголовок: можно ввести свой заголовок дашлета или оставить предлагаемый по умолчанию.

Отчёт: выберите отчёт, который будет отображаться в дашлете.

Отображать только диаграммы: в дашлете будет видна только диаграмма, без отображения табличной части отчёта.

Диаграммы: выберите диаграммы, которые будут отображаться в дашлете. Если диаграмме при создании отчёта было присвоено название, то именно оно будет отображаться в списке, в противном случае будет отображён порядковый номер диаграммы, например: «Без названия #4». При необходимости вы можете изменить название диаграмм, отредактировав соответствующий отчёт.

Отчёты по расписанию

Для отслеживания регулярно изменяющихся данных можно запланировать автоматическое создание отчёта в назначенное время, с последующей его отправкой на указанные электронные адреса. Создать отчёт по расписанию можно как из соответствующего модуля, так и из субпанели уже существующего отчёта.

The screenshot shows the 'Отчёты по расписанию' (Scheduled Reports) configuration window. At the top are 'Сохранить' (Save) and 'Отказаться' (Cancel) buttons. Below is a title bar with a chevron icon and the text 'Отчёты по расписанию'. The form contains several sections:

- Отчёт по расписанию:** A text input field.
- Статус:** A dropdown menu currently showing 'Активен' (Active).
- Отчёт:** A text input field containing 'отчёт3', with edit and delete icons to its right.
- Расписание:** A section for scheduling. It includes a checkbox for 'Crontab-нотация' (checked), and fields for 'Мин.' (Minutes), 'Час' (Hour), 'День' (Day), 'Месяц' (Month), and 'День недели' (Day of the week).
- Получатели:** A section for recipients. It starts with a '+' icon to add more. Below are three rows:
 - 'E-mail' with a dropdown and an input field.
 - 'Пользователь' (User) with a dropdown, an input field, and edit/delete icons.
 - 'Пользователи' (Users) with a dropdown showing 'Все пользователи Группы' (All users of the Group), and two more dropdowns showing 'group1' and 'role1'.
- Описание:** A large text area at the bottom for a description.

При создании отчёта по расписанию заполните следующие параметры:

Отчёт по расписанию: укажите название отчёта

Статус: укажите статус отчёта. Неактивные отчёты рассылаться не будут.

Отчёт: укажите отчёт, на основе правил которого будет создаваться отчёт по расписанию

Расписание: укажите время и периодичность рассылки отчёта. Данные могут рассылаться ежедневно, еженедельно или ежемесячно. При необходимости расписание можно указать в [crontab](#)-нотации.


Получатели: укажите электронные адреса, на которые будет осуществляться рассылка. Можно указать произвольный адрес, пользователя системы, Группу пользователей или пользователей Роли на адреса которых будут отправлены данные. Детальная информация о Ролях и Группе пользователей описана в разделе '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.

Описание: краткое описание отчёта.

Вы всегда можете посмотреть время последнего запуска отчёта, просмотрев субпанель «Отчёт по расписанию» соответствующего отчёта.

Управление информацией об отчётах

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 ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких отчётах**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Сохранить в PDF**, для этого в меню действий Формы просмотра отчёта выберите аналогичный пункт.
- **Просмотр детальной информации об отчёте**, для этого нажмите на названии отчёта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование информации об отчёте**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой сделки.
- **Удаление отчёта**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378)

Модуль «Сводки»

Модуль позволяет быстро представить данные системы в виде сводных таблиц или графиков.

Создание сводки

1. В меню модуля выберите пункт «Создать сводку».
2. Заполните основную информацию:

Сводка: название создаваемого отчёта.

Область анализа: Выберите область данных, на основе которых будет строиться сводка. Предлагаемые элементы списка могут быть представлены как конкретным модулем (например, Предварительными контактами), так и сразу несколькими модулями (например, Мероприятия, представленные Звонками, Встречами и Задачами) и позволяют составлять достаточно сложные сводные отчёты.

Конфигурация: представлена двумя комбобоксами и полями данных. В первом комбобоксе вы можете выбрать способ представления данных в виде различных типов таблиц или диаграмм. Во втором комбобоксе выбирается функция, определяющая, каким именно образом будут обработаны выбранные данные. Перечень доступных полей зависит от выбранной области анализа. Перемещая поля данных в информационной области сводки, вы можете указать, какие именно данные будут представлены в строках и столбцах сводной таблицы (либо на осях абсцисс и ординат, если данные представлены в виде сводного графика).

Пример:

Допустим, необходимо просмотреть сводку по всем Контрагентам, введённых в систему, с учётом их типов и стран расположения. Для этого:

1. В области анализа выберите пункт «Контрагенты».
2. В конфигурации выберите поле «Тип контрагента» и перемести её в заголовок будущей таблицы.
3. В конфигурации выберите поле «Страна» и перемести её левее первого столбца будущей таблицы.
4. В первом комбобоксе укажите способ представления данных, например – теплокарта.
5. В втором комбобоксе выберите функцию «Количество».

Название: * Сводка1 Область анализа: * Контрагенты

Конфигурация:

Теплокарта Количество Тип контрагента

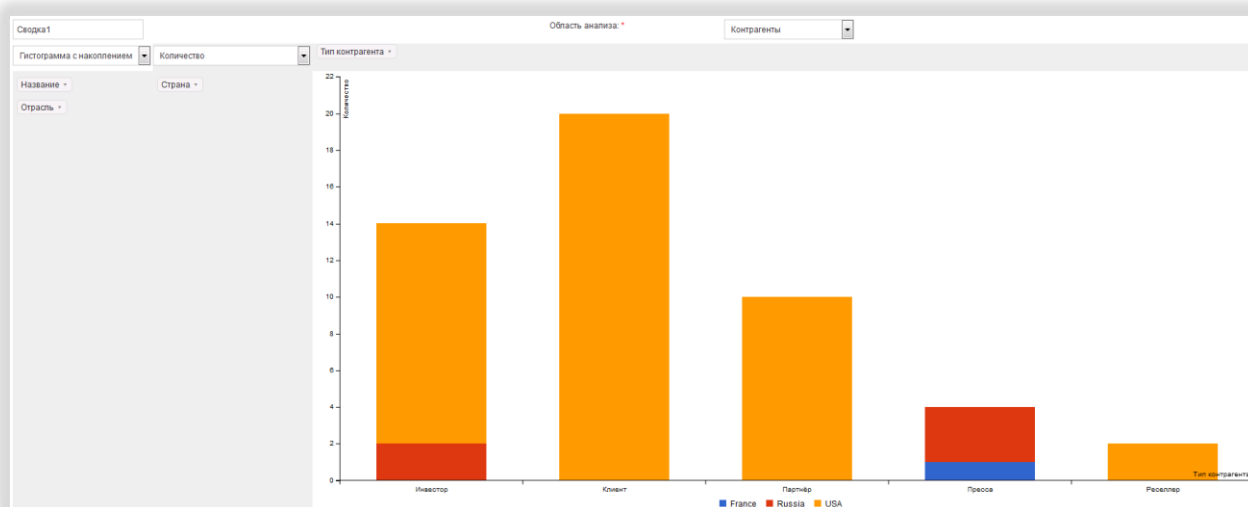
Название Страна

Отрасль

| Тип контрагента | Инвестор | Клиент | Партнёр | Пресса | Реселлер | Всего |
|-----------------|----------|--------|---------|--------|----------|-------|
| Франция | | | | 1 | | 1 |
| Russia | 2 | | | 3 | | 5 |
| USA | 12 | 20 | 10 | | 2 | 44 |
| Всего | 14 | 20 | 10 | 4 | 2 | 50 |

Сохранить Отказаться Просмотр журнала изменений

Эти же данные могут быть представлены в виде графика, ниже показана эта же Сводка в виде гистограммы с накоплением:



Отображение сводок в дашлетах

Также как и Отчёты, Сводки могут быть отображены на основной странице в соответствующем дашлете (см. 'Отображение отчётов в дашлетах' на стр. 258).

При настройке дашлета Сводки доступны следующие параметры:

Заголовок: можно ввести свой заголовок дашлета или оставить предлагаемый по умолчанию.

Сводка: выберите Сводку, которая будет отображаться в дашлете.

Настраиваемая сводка: укажите этот параметр, если необходимо изменять параметры Сводки непосредственно с дашлете.

Управление информацией о сводках

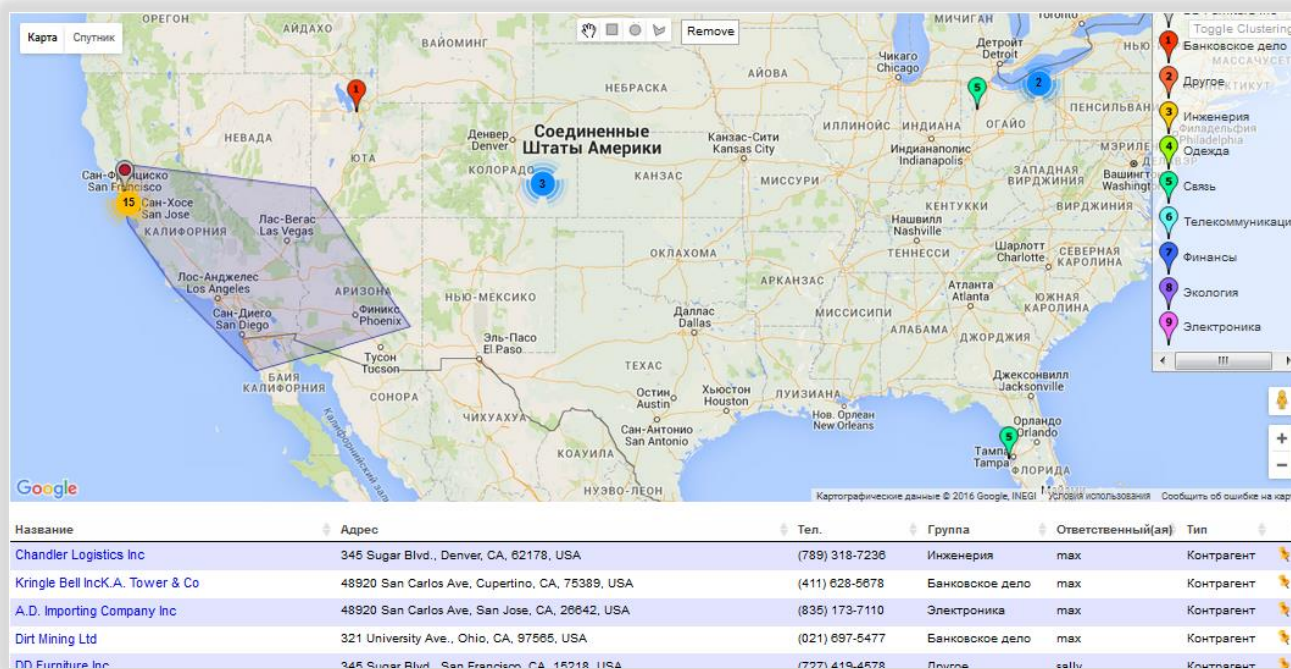
В модуле вы можете выполнять следующие действия:

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

- **Добавление записи в избранное** – после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53.
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких сводках**, для этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Просмотр детальной информации о сводке**, для этого нажмите на названии отчёта в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Удаление сводки**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).

Модули карт Google

В SuiteCRM интегрированы модули, позволяющие геокодировать адреса, введенные в систему и отображать полученные данные на картах Google. Также возможно отображение произвольных участков карт и меток.



Поддерживается геокодирование адресов, содержащихся в следующих модулях: Контакты, Контрагенты, Предварит. контакты, Сделки, Встречи, Адресаты, Обращения, и Проекты.

Карты

Модуль позволяет отобразить на карте присутствующие в SuiteCRM адресные данные. На карте отображаются объекты, расположенные на указанном удалении от центральной точки. Для создания карты в меню модуля выберите пункт «Добавить новую карту».

На странице ведите следующую информацию:

| | | | |
|--------------------------------|------------------|--|---------------|
| Название: * | карта | Ответственный(ая): | Administrator |
| Показать на карте | Контрагента | Единицы измерения | Километры |
| адрес (центр): * | DD Furniture Inc | расстояние: * | |
| Отображать на карте объекты: * | Контрагенты | Отображать объекты, находящиеся в радиусе: * | 3,000.0000 |
| Описание: | | | |


Название: укажите название создаваемой карты

Показать на карте адрес (центр): выберите запись, адрес которой будет центром круга. В дальнейшем на карте будут отображены объекты, находящиеся на площади круга.

Отображать на карте объекты: Выберите объекты, которые будут отображаться на карте. Объект могут быть только одного типа, например «Контакты», «Контрагенты» и т.д.

Единицы измерения расстояния: выберите необходимую единицу измерения.

Отображать объекты, находящиеся в радиусе: Отображение объектов в указанном радиусе круга.

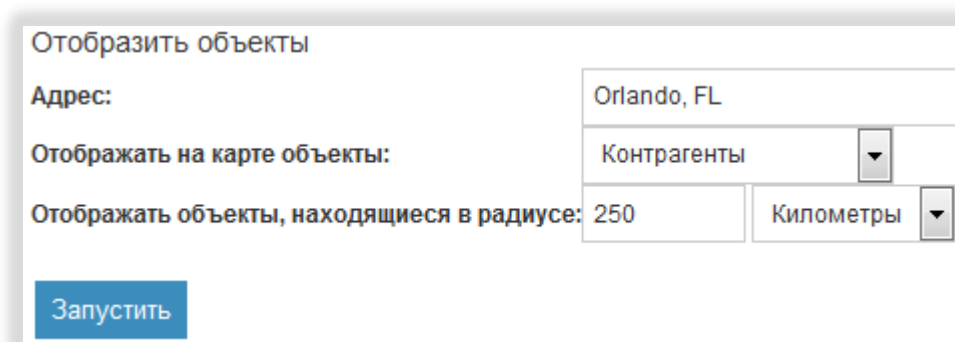
Ответственный(ая): введите имя ответственного за сделку. По умолчанию ответственным являетесь вы. Для назначения другого пользователя нажмите кнопку  и из появившегося списка выберите желаемого пользователя.

Описание: Введите короткое описание создаваемой карты.

Обратите внимание: При необходимости вы можете добавить отображённые объекты в тот или иной список адресатов, воспользовавшись соответствующей кнопкой, расположенной в нижней части карты под списком отображённых адресов.

Отображение произвольного адреса на карте

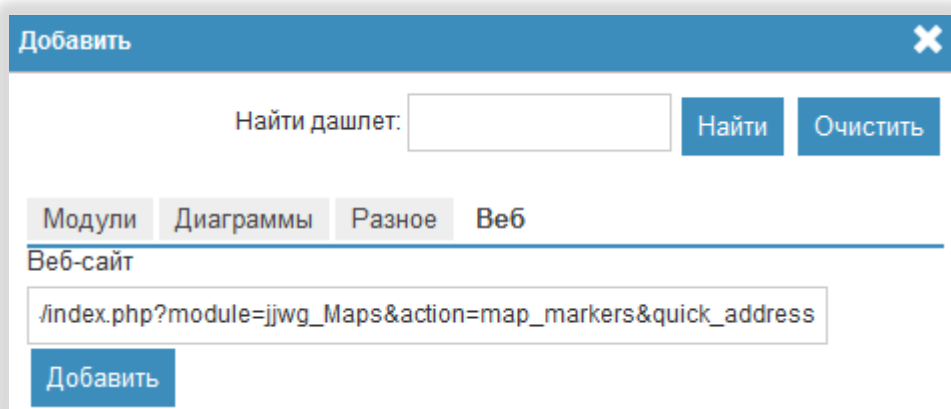
При необходимости на карте могут быть отображены объекты, не привязанные к центральной точке, адрес которой уже есть в базе системы. Можно указать произвольный адрес, после чего система произведёт его геокодирование и покажет все однотипные объекты в указанном радиусе. Для этого в меню модуля «Карты» выберите пункт «Отобразить объекты», заполните необходимые поля и нажмите кнопку «Запустить».



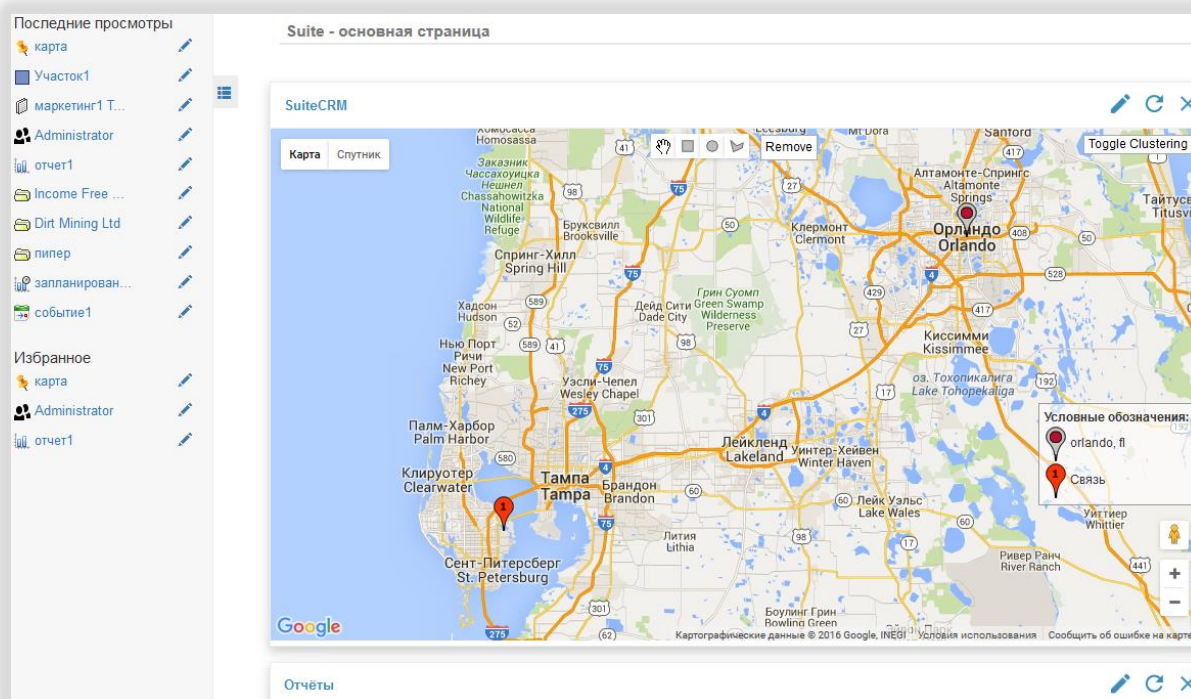
Отображение участка карты в дашлете

При необходимости произвольные участки карт могут быть отображены в дашлетах. Для этого:

1. Воспользуйтесь функцией «Отобразить объекты» как это описано выше.
2. В нижней части отображённой карты появится ссылка вида «IFrame:URL» - скопируйте её адрес через контекстное меню браузера.
3. Перейдите на основную закладку SuiteCRM и нажмите на кнопку «Добавить дашлет».

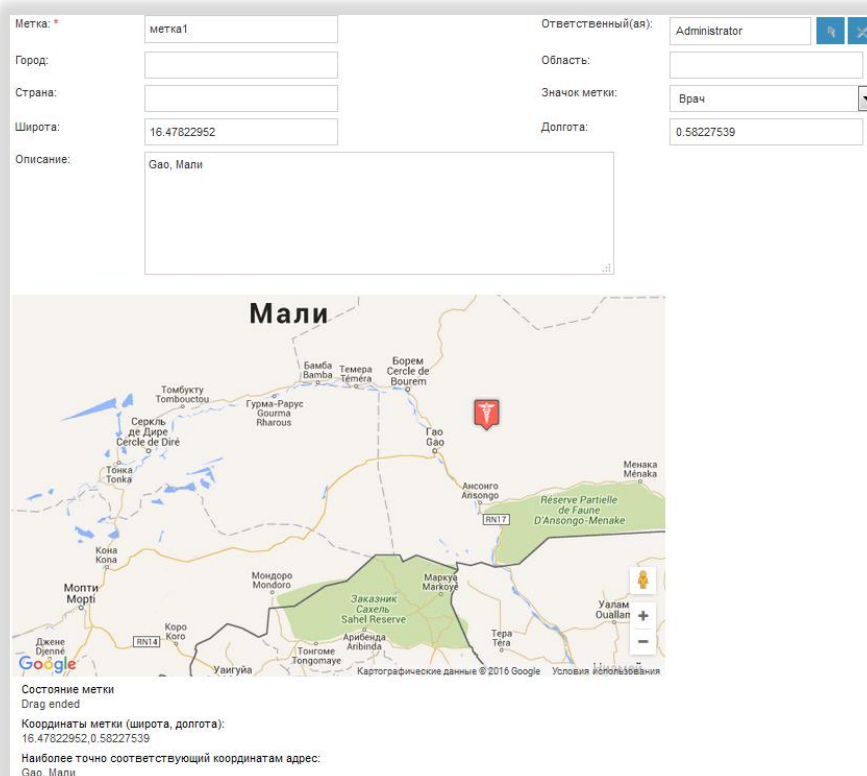


4. На закладке «Веб» окна настроек дашлета вставьте только что скопированную ссылку и нажмите кнопку «Добавить».
5. Для полного отображения участка карты рекомендуется в параметрах созданного дашлета задать высоту окна не менее 600 пикселей.



Метки

Модуль позволяет отобразить на карте выбранные из предлагаемого списка метки.



Для создания метки выполните следующее:

1. В меню модуля «Метки» выберите пункт «Добавить метку». Также метку можно добавить на ранее созданную карту, воспользовавшись субпанелью «Метки» в Форме просмотра карты. Детальная информация о субпанелях содержится в разделе '[Форма просмотра](#)' на стр. 57.
2. Из списка меток выберите подходящую и разместите её на карте. При перемещении метки по карте автоматически определяются её географические координаты и ориентировочный адрес расположения.
3. Заполните необходимые поля и нажмите на кнопку «Сохранить».

Участки карт

Модуль позволяет пометить на карте произвольный участок местности. Для создания

участка выполните следующее:

1. В меню модуля «Участки карт» выберите пункт «Создать участок». Также участок можно добавить на ранее созданную карту, воспользовавшись субпанелью «Участки карт» в Форме просмотра карты. Детальная информация о субпанелях содержится в разделе '[Форма просмотра](#)' на стр. 57.
2. На выбранном участке карты поставьте метки, для завершения создания участка нажмите на первой установленной метке. При необходимости

площадь созданного участка можно изменить, перемещая метки участка по карте, при этом автоматически определяются их географические координаты. Воспользуйтесь кнопкой «Сбросить», если необходимо создать участок заново.

3. По окончании создания участка нажмите на кнопку «Использовать координаты участка карты».
4. Заполните необходимые поля и нажмите на кнопку «Сохранить».

Кэш адресов

При большом количестве записей в системе геокодирование адресов может занять продолжительное время. Поэтому все геокодированные данные сохраняются в отдельном кэше и при следующем геокодировании обрабатываются лишь адреса, отсутствующие в кэше. Модуль предназначен для просмотра/изменения кэша геокодированных адресов.


| Кэш адресов | | | |
|--|-------------|---------------|--------------------|
| <div> Выбрано: 0 Действия </div> | | | |
| Адрес | Широта | Долгота | Создано |
|   1715 Scott Dr, Cupertino, CA, 81710, USA | 37.34359741 | -122.08293915 | 14-11-2016 08:22pm |
|   999 Baker Way, Cupertino, CA, 48395, USA | 37.31182480 | -122.05496216 | 14-11-2016 08:22pm |

Процесс геокодирования может быть настроен Администратором системы и подробно описан ниже в разделе '[Геокодирование адресов](#)' на стр. 406.

Здесь же при необходимости может быть осуществлён импорт геокодированных адресов, выполненный во внешнем приложении. Для этого в меню действий модуля выберите пункт «Импорт» и следуйте указаниям мастера импорта.

Управление записями в модулях карт

В модулях карт вы можете выполнять следующие действия:

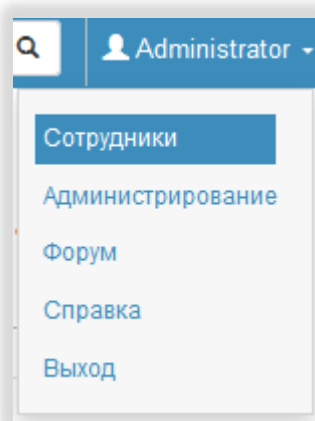
- **Сортировка списка записей**, для этого нажмите на значок  в заголовке сортируемого столбца, для обратной сортировки нажмите на значок ещё раз.
- **Добавление записи в избранное** — после чего пользователь получает возможность быстрого доступа к наиболее важной для него информации. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Избранное](#)' на стр. 53
- **Редактирование или удаление информации сразу о нескольких записях**, для

этого используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.

- **Экспорт записей**, для этого в меню над выбранными записями выберите пункт «Экспортировать». Подробно процесс экспорта данных описан в разделе '[Экспорт данных](#)' на стр. 79.
- **Просмотр детальной информации о записи**, для этого нажмите на названии записи в общем списке.
- **Редактирование данных**, для этого нажмите на кнопку «Править».
- **Дублирование записи**, для этого в меню Действий нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой сделки.
- **Удаление записи**, для этого нажмите на кнопку «Удалить».
- **Отслеживание изменений введённой информации**, для этого нажмите на кнопку «Просмотр журнала изменений» в форме просмотра. Если в журнале необходимо изменить перечень контролируемых полей - сделайте это в Студии, настроив параметр «[Аудит](#)» соответствующего поля (см. стр. 378).

Модуль «Сотрудники»

Данный модуль часть используется для управления информацией о сотрудниках вашей организации. Доступ к модулю осуществляется через меню пользователя, которое отображается в правой верхней части каждой страницы:



Все пользователи, добавленные в систему через панель Администратора, автоматически числятся в ней и как сотрудники.

| Сотрудники | | | | | | |
|---------------|-------|---------------------|--------------|-------------------|------|-------------------|
| Выбрано: 0 | | Массовое обновление | | | | |
| ФИО | Отдел | Должность | Руководитель | E-mail | Тел. | Статус сотрудника |
| Administrator | | Administrator | | grig@rest.ru | | Активен |
| Sally Bronsen | | Senior Account | Sarah Smith | sally@example.com | | Активен |

Сотрудники, изначально добавленные в систему через модуль «Сотрудники», **не являются пользователями системы**: они будут отображаться в перечне сотрудников, но они не могут зарегистрироваться в системе до тех пор, пока им не будут присвоены необходимые логин и пароль.

Таким образом, в данном модуле может быть представлен весь перечень сотрудников вашей организации, включая сотрудников, не работающих в SuiteCRM.

Ввод информации о сотруднике

Только администратор системы может добавлять новые записи о сотрудниках. Обычные пользователи могут только просматривать имеющиеся данные.

1. В меню пользователя 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 введённой информации.

С записями о сотрудниках вы можете выполнять следующие действия:

- **Поиск сотрудника** - используйте Фильтры или Расширенные фильтры в Форме списка модуля, как это описано в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.
- **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. 79.
- **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. 64.

Администрирование SuiteCRM

В данном разделе приведено описание параметров, позволяющих администратору настраивать систему согласно требованиям организации.

Глава содержит следующие разделы:

- '[Настройка основных параметров системы](#)' на стр. 303.
- '[Пользователи](#)' на стр. 305.
- '[Система](#)' на стр. 323.
- '[Администрирование электронной почты](#)' на стр. 353.
- '[Инструментарий разработчика](#)' на стр. 364.
- '[Настройка портала](#)' на стр. 403.
- '[Настройка модулей продаж](#)' на стр. 404.
- '[Настройка полнотекстового поиска](#)' на стр. 405.
- '[Карты Google](#)' на стр. 406.
- '[Управление версиями](#)' на стр. 408.
- '[Управление перечнем сотрудников](#)' на стр. 409.
- '[Настройка дополнительных параметров](#)' на стр. 412.

Пользователь может иметь либо обычный, либо административный доступ к системе.

Пользователь с правами администратора имеет полный доступ ко всем записям системы, а также 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 (см. раздел '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309). 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 – 170x450 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. 303.

Пользователи

Данная часть панели администрирования состоит из следующих разделов, позволяющих управлять пользователями, правами доступа к записям и паролями системы:

- '[Управление пользователями](#)' на стр. 305.
- '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.
- '[Управление паролями](#)' на стр. 317.

Управление пользователями

Используйте данный раздел для создания и управления пользователями системы. Пользователи могут быть трёх типов: обычный пользователь, администратор и групповой пользователь. По умолчанию создаётся 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 определённые ограничения при работе с записями модулей в соответствии с ролями и группами, 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 и группами пользователей, скрывать модули, создавать новые и редактировать стандартные модули системы.

Групповой пользователь (не путать с Группами пользователей, описание которых см. ниже) используется только для обработки входящей почты. Например, если для технической поддержки вы создаёте групповую почтовую учётную 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» (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 учётной записи. Более подробная информация находится в разделе '[Входящие E-mail](#)' на стр. 356.

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.



В зависимости от задач, выполняемых пользователями в системе, им могут быть назначены различные права доступа. Набор прав доступа описывается т.н. Ролями. Роль может быть

назначена пользователю как напрямую, так и опосредованно, через Группу пользователей. Второй вариант как правило более предпочтителен, поскольку позволяет гибко управлять правами доступа в системе (см. раздел '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309).

Создание пользователя

| Пользователи | | | | | | |
|---------------|-------|---------------------|-------|-------------------|------|---------------------|
| Выбрано: 0 | | Массовое обновление | | | | |
| | | | | | | |
| Пользователь | Логин | Должность | Отдел | E-mail | Тел. | Статус пользователя |
| Administrator | admin | Administrator | | grig@rest.ru | | Активен |
| Chris Olliver | chris | Senior Account Rep | | chris@example.com | | Активен |

1. В панели администрирования выберите раздел «Управление пользователями».
2. В меню модуля выберите пункт «Создать нового пользователя».

| Профиль пользователя | Пароль | Темы | Дополнительно |
|----------------------------------|--|--|-------------------------------------|
| ▲ Профиль пользователя | | | |
| Логин: * | <input type="text"/> | Имя: | <input type="text"/> |
| Статус пользователя: * | Активен ▼ | Фамилия: * | <input type="text"/> |
| Тип пользователя: | Обычный пользователь ▼ | Пользователь имеет основанный на ролях доступ к модулям и записям. | |
| ▲ Информация о сотруднике | | | |
| Статус сотрудника: | Активен ▼ | Отображать в списке сотрудников: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Должность: | <input type="text"/> | Рабочий телефон: | <input type="text"/> |
| Отдел: | <input type="text"/> | Тел. (моб.): | <input type="text"/> |
| Руководитель: | <input type="text"/>   | Другой тел.: | <input type="text"/> |
| ИМ-тип: | <input type="text"/> ▼ | Факс: | <input type="text"/> |
| Адрес - улица: | <input type="text"/> | Тел. (дом.): | <input type="text"/> |
| Адрес - область: | <input type="text"/> | ИМ - имя / E-mail: | <input type="text"/> |
| Адрес - страна: | admin | Адрес - город: | <input type="text"/> |
| Описание: | <input type="text"/> | Адрес - почтовый индекс: | <input type="text"/> |

3. На появившейся закладке «Профиль пользователя» заполните поля:
 - а. В верхней части страницы укажите ФИО, логин, статус и тип пользователя.
 - б. В подразделе «Информация о сотруднике» вы можете указать такую информацию как статус сотрудника, его должность, отдел, ФИО руководителя, контактные данные и т.д.
 - с. 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. 354.
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 учётной записи электронный адрес. Более подробная информация находится в разделе '[Управление паролями](#)' на стр. 317.

5. На закладке «Темы» представлены различные способы оформления страниц системы. Темы могут различаться не только внешним видом, но и доступным функционалом.
6. На закладке «Дополнительно» вы можете изменить стандартные настройки пользователя. Более подробная информация находится в разделе '[Настройка основных параметров системы](#)' на стр. 303.
7. Нажмите на кнопку «Сохранить» для создания пользователя и соответствующего сотрудника (более подробно информация о сотрудниках описана в разделе '[Модуль «Сотрудники»](#)' на стр. 301); нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесённых изменений.
8. 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.

| Профиль пользователя | Дополнительно | Права доступа | | | | | | | |
|----------------------|---------------|-----------------|----------|--------|---------|--------|--------|---------------------|----------|
| | | Доступ к модулю | Удаление | Правка | Экспорт | Импорт | Список | Массовое обновление | Просмотр |
| Адресаты | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| База знаний | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| Встречи | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| Группы пользователей | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| Договоры | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| Документы | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |
| Задачи | | Доступен | Все | Все | Все | Все | Все | Все | Все |

9. Здесь же в нижней части страницы можно поместить пользователя в одну или несколько групп, указать основную группу, которая будет иметь приоритет над всеми остальными группами, а также назначить пользователю одну или несколько созданных в системе ролей.

Более подробная информация о создании ролей и групп находится в разделе '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.

Товары
Доступен

Участки карт
Доступен

Учётные записи исходящей почты
Доступен

Шаблоны E-mail
Доступен

Шаблоны проектных задач
Доступен

Шаблоны проектов
Доступен

Роли

Выбрать

Название

Описание

role1

Группы пользователей

Выбрать

Группа

group1

group2

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 '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- 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 основной страницы SuiteCRM».
- 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 внесённых изменений.

Роли и группы пользователей

Роли устанавливают права доступа пользователя к записям модулей системы. Пользователи системы, имеющие аналогичные права доступа, могут быть помещены в соответствующую Группу, которой, в свою очередь, может быть назначена одна или несколько Ролей. Назначая группы тем или иным записям системы, вы указываете, к каким именно записям будут применяться те или иные Роли. Количество групп и ролей не ограничено.

Работа с группами и ролями может быть представлена следующей схемой:

Определение пользователей, имеющих однотипные права в системе → Создание необходимых групп пользователей и добавление в каждую их них, пользователей, имеющих схожие права доступа → Создание роли, установка уровня доступа «Группа» на соответствующие действия и добавление созданной роли в соответствующую группу пользователей → Назначение соответствующей группы (или нескольких групп) записям системы через субпанель «Группы пользователей» Формы просмотра записи.

Также группа может быть назначена автоматически при выполнении определённых условий Процесса ('[Условия выполнения процесса](#)' на стр. 229).

Обратите внимание: При необходимости Роль может быть назначена пользователю напрямую, минуя группы пользователей.

Роли

При помощи ролей вы можете ограничивать права на просмотр, редактирование, удаление записей, а также права на импорт и экспорт записей конкретному пользователю (либо группе пользователей) в рамках определённого 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 неограниченному количеству 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. Тем пользователям (либо группе пользователей), которым будет назначена подобная роль, не будут иметь доступа к модулю «Сделки».

Создание ролей

В панели администрирования откройте раздел «Управление ролями», в меню действий выберите пункт «Создать роль». Укажите название создаваемой роли, краткое описание правил доступа и нажмите на кнопку «Сохранить». При редактировании правил созданной роли выберите модуль, укажите, запрещён или разрешён доступ к записям данного модуля и выберите, какие действия могут производиться над записями модуля в рамках создаваемой роли.

Название: Бухгалтерия

Описание: Не доступно: удаление и правка чужих записей, экспорт и импорт любых записей.

Нажмите на элементе для изменения значения.

[Сохранить](#) [Отказаться](#)

| | Доступ к модулю | Удаление | Правка | Экспорт | Импорт | Список | Массовое обновление | Просмотр |
|--------------------|-----------------|----------------|----------|---------|--------|----------------|---------------------|----------------|
| E-mail | Не установлено | Владелец | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| Favorites | Не установлено | Все | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| PDF-шаблоны | Не установлено | Группа | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| Reminders | Не установлено | Владелец | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| Reminders_Invitees | Не установлено | Не установлено | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| Адресаты | Не установлено | Нет | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |
| База знаний | Не установлено | Владелец | Владелец | Нет | Нет | Не установлено | Не установлено | Не установлено |

Если пользователю (группе пользователей) 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. Если необходимо предоставить преимущество **разрешающим** правилам – отметьте опцию «Аддитивные права», как это описано в разделе '[Управление Группами пользователей](#)' на стр. 313.

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.

Обратите внимание: если необходимо изменение того или иного правила для ВСЕХ модулей – нажмите на названии соответствующего столбца и выберите необходимое правило.

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 разрешён; 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 разрешён.
- **Заблокирован:** Доступ к модулю запрещён.

Над записями модулей возможно выполнение следующих действий:

- ✓ **Удаление:** Установка прав на удаление записи модуля. Если установлено «Нет», то кнопка удаления будет отсутствовать в Форме просмотра записи.

- ✓ **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.
- ✓ **Экспорт:** Установка прав на экспорт записи модуля. Если установлено «Нет», то кнопка экспорта будет отсутствовать в Форме списка модуля.
- ✓ **Импорт:** Установка прав на импорт данных в модуль. Если установлено «Нет», то функция импорта будет отсутствовать в меню модуля.
- ✓ **Список:** Установка прав на доступ к Форме списка модуля.
- ✓ **Массовое обновление:** Установка прав на массовое обновление записей модуля.
- ✓ **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.
- **Группа:** Действие могут выполнять только пользователи, входящие в указанную группу (группы) пользователей.
- **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 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 внесённых изменений.

Для назначения роли пользователю выполните следующее:

1. Перейдите в нижнюю часть окна настройки прав доступа к подразделу «Пользователи».
2. Нажмите на кнопку «Выбрать» и выберите пользователей из списка.


Для назначения роли группе пользователей выполните следующее:

1. Перейдите в нижнюю часть окна настройки прав доступа к подразделу «Группы пользователей».
2. Нажмите на кнопку «Выбрать» и выберите группу из списка.

Также доступен альтернативный способ назначения, непосредственно в профиле пользователя: в нижней части страницы с профилем пользователя перейдите к подразделам «Роли» и «Группы пользователей», нажмите на кнопку «Выбрать» и добавьте необходимые роли/группы.

Примечание: Ограничения ролей не распространяются на администраторов системы!

Управление ролями

- Для просмотра подробной информации о роли – нажмите на его название 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.

Группы

Каждая запись в системе может быть присвоена определённой группе (группам). В свою очередь каждой группе может быть назначено несколько Ролей. Такой механизм позволяет достаточно гибко распределять права доступа на уровне отдельных записей системы.

Создание группы пользователей

1. В панели администрирования перейдите в раздел «Создание Групп пользователей» и в меню модуля выберите пункт «Создать Группу пользователей».
2. Введите название и краткое описание Группы.
3. При необходимости измените ответственного.
4. Обратите внимание на параметр «Не наследуемая». Если пользователь входит в группу, у которой эта опция активна, и в системе настроено наследование групп (см. ниже раздел Управление группами пользователей), то эта группа НЕ будет наследоваться ни при создании новой записи данным пользователем, ни при смене ответственного, ни при создании записи, связанной с текущей.
5. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Управление Группами пользователей

В данном разделе представлен ряд опций, позволяющих уточнить поведение системы при работе с Группами пользователей:

- **Аддитивные права** - пользователь имеет наивысшие права из всех ролей, назначенных пользователю или пользовательским группам
- **Приоритет ролей пользователя** - Если роль назначена пользователю напрямую (не через группу), то эта роль имеет приоритет перед групповыми ролями.
- **Строгие права** - если пользователь является членом нескольких групп, то будут использованы только соответствующие права группы, назначенной текущей записи.
- **Фильтровать список** - пользователи, не являющиеся администраторами, могут назначать записи только пользователям из тех же групп.
- **Всплывающее окно для нового пользователя** - при создании нового пользователя будет всплывать окно для назначения пользователя той или иной группе.
- **Использовать всплывающее окно выбора групп** - при создании записи пользователем, входящим более чем в одну группу, показывать всплывающее окно для выбора одной из групп. Если пользователь входит только в одну группу, запись автоматически унаследует данную группу.

Наследование групповых правил

- **Наследовать группы от создавшего пользователя** - запись будет наследовать ВСЕ группы, в которые входит создавший её пользователь.
- **Наследовать родительскую запись** - например, если встреча создана для контакта, то эта запись наследует группы, ассоциированные с данным контактом.
- **Наследовать группы от ответственного** - запись будет наследовать все группы, которым принадлежит ответственный пользователь. Другие группы, назначенные записи, удалены НЕ будут.
- **Учётная запись электронной почты** - разрешить доступ к учётной записи электронной почты только в том случае, если пользователь принадлежит к группе, назначенной данной учётной записи.
- **Группа по умолчанию для новых записей** – создаваемая запись будет автоматически входить в указанную группу.

Просмотр прав доступа пользователей

Для просмотра прав доступа пользователя в разделе «Роли» 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.

Пример настройки прав доступа

Допустим, пользователям Петрову и Мелихову необходимо иметь доступ только к собственным записям при работе с системой, при этом им запрещено экспортировать

созданные записи. Менеджеру системы необходимо иметь доступ к записям обоих пользователей в режиме «Только для чтения». К своим записям менеджер должен иметь полный доступ.

6. Создадим Роль с условным названием «Владельцы1», где установим правила, как изображено на рисунке ниже:

Название: Владельцы1

Описание: Работа только с собственными записями, запрет экспорта

Нажмите два раза на элементе для изменения значения.

Сохранить Отказаться

| | Доступ к модулю | Удаление | Правка | Экспорт | Импорт | Список | Массовое обновление | Просмотр |
|--------|-----------------|----------|----------|---------|----------------|----------|---------------------|----------|
| Alerts | Не установлено | Владелец | Владелец | Нет | Не установлено | Владелец | Не установлено | Владелец |

7. Создадим Группу пользователей с условным названием «Группа1», куда поместим менеджера и двух пользователей.
8. Добавим Роль «Владельцы1» в группу «Группа1»:

Группа1 ☆

Править ▾

Группа:
Группа1

Дата создания:
28.07.2015 00:46 для Administrator

Не наследуемая:
☐

Описание:

Ответственный

Дата изм

Пользователи

Выбрать

| Пользователь | Логин | E-mail |
|-----------------|---------|------------------|
| Леонтий Мелихов | leo | leo@samara.com |
| manager | manager | |
| Валентин Петров | val | valpetrov@dex.ru |

Роли

Выбрать

| Название | Описание |
|------------|--|
| Владельцы1 | Работа только с собственными записями, запрет экспорта |

4. Для менеджера добавим отдельную роль со следующими правилами:

Название:
Роль менеджера

Описание:
Просмотр записей группы, полный доступ на собственные записи

Нажмите два раза на элементе для изменения значения.








Сохранить
Отказаться

| Доступ к модулю | Удаление | Правка | Экспорт | Импорт | Список | Массовое обновление | Просмотр |
|-----------------|----------|----------|----------------|----------------|--------|---------------------|----------|
| Доступен | Группа | Владелец | Не установлено | Не установлено | Группа | Не установлено | Группа |

Alerts

5. Назначим созданную роль менеджера непосредственно пользователю manager.
6. В разделе «Управление группами пользователей» отметим параметр «Приоритет ролей пользователя».

Если все сделано верно, то менеджер при просмотре Контрагентов может увидеть следующее:

| Удалить | | (1 - 6 из 6) | | | | |
|--|-------------|--------------------------|----------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Контрагент | Город | Расчётный адрес - страна | Тел. | Ответственный(ая) | E-mail | Дата создания |
|   manager2 | | | | manager | | 03-06-2016 19:38 |
|  Петров3 | | | | Валентин Петров | | 03-06-2016 16:10 |
|  Петров2 | | | | Валентин Петров | | 03-06-2016 16:10 |
|  Контрагент5 | | | | Валентин Петров | | 31-05-2016 15:11 |
|  360 Vacation | Persistence | USA | (521) 155-9396 | Леонтий Мелихов | the.hr@example.tv | 30-12-2014 00:44 |
|  A.D. Importing Company Inc | San Jose | USA | (835) 173-7110 | Леонтий Мелихов | leo@samara.com | 30-12-2014 00:44 |

В списке отображаются только записи указанных пользователей, причём для редактирования доступна только запись менеджера.

Обратите внимание: подобного разграничения прав можно добиться различными способами. Например, в 4 шаге можно роль менеджера добавить в отдельную Группу, на 5 шаге поместить в эту Группу менеджера и на 6 шаге отметить параметр «Аддитивные права».

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 учётной 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 учётной 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. 152.

В системе существует механизм сброса пароля, если пользователь его забыл (данный механизм должен быть предварительно активирован администратором – см. раздел '[Сброс пароля пользователем](#)' на стр. 319). 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.

Настройка параметров пароля

1. В панели администрирования выберите раздел «Управление паролями».
2. На появившейся странице введите следующую информацию:

Управление паролями

[Сохранить](#) [Отказаться](#)

Автоматическое создание паролей

Включить автоматическое создание паролей: ☐

Истечение срока действия пароля, сгенерированного системой

☒ Нет ☐ Пароль будет недействителен через дней ☐ Пароль недействителен после входов в систему

Сброс пароля пользователем

Включить возможность сброса пароля: ☒

Для использования данной возможности каждому создаваемому пользователю необходимо в обязательном порядке указывать основной адрес E-mail.

Истечение срока действия генерируемой ссылки сброса пароля: ☐ Нет ☒ Ссылка будет недействительна через минут

Включить reCAPTCHA: ☐

Шаблоны E-mail

Шаблон письма, содержащий автоматически сгенерированный пароль: [Создать](#) [Изменить](#)

Шаблон письма, содержащий автоматически сгенерированную ссылку сброса пароля: [Создать](#) [Изменить](#)

LDAP-аутентификация

Включить LDAP-аутентификацию: ☐

SAML-аутентификация

Включить SAML-аутентификацию: ☐

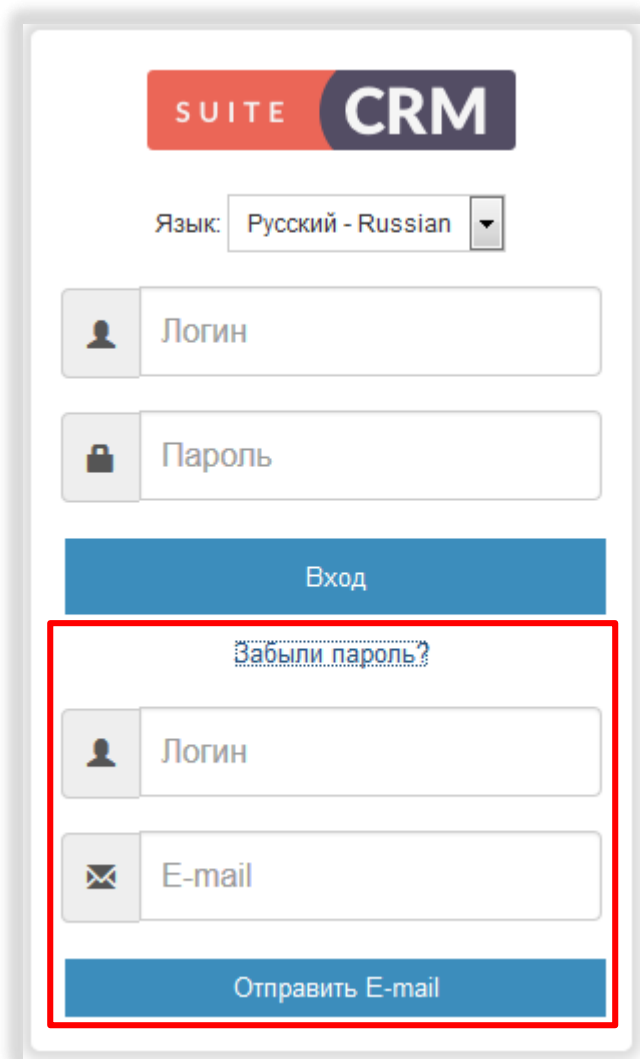
Автоматическое создание паролей

В данном подразделе вы можете включить механизм автоматического создания паролей, а также указать срок действия паролей, генерируемых системой. Убедитесь, что сервер исходящей почты настроен правильно и указываются верные электронные адреса при создании учётных 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 отключён, поскольку возможно использование аутентификации LDAP, где данный функционал не используется.

Включить возможность сброса пароля. Данный параметр позволяет пользователю сменить пароль (после указания логина и адреса электронной почты, указанного ранее при регистрации в системе).

The image shows a screenshot of the SuiteCRM login interface. At the top, there is a logo with 'SUITE' in white on a red background and 'CRM' in white on a dark blue background. Below the logo is a language selector dropdown set to 'Русский - Russian'. The main login area contains two input fields: 'Логин' (Login) with a person icon and 'Пароль' (Password) with a lock icon. Below these is a blue 'Вход' (Login) button. Underneath the login button is a red-bordered box containing a link 'Забыли пароль?' (Forgot password?), followed by another set of input fields: 'Логин' (Login) with a person icon and 'E-mail' with an envelope icon. At the bottom of this box is a blue button labeled 'Отправить E-mail' (Send E-mail).

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 <https://www.google.com/recaptcha/intro/index.html>, 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».

Обратите внимание: Если вы создаёте 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 не может быть выбрана из списка переменных.

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 разрешён 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 защищённых 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.

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.**

LDAP-аутентификация

Включить LDAP-аутентификацию ☒

Сервер: Порт:

DN пользователя: Параметры:

Bind-атрибут: Login-атрибут:

Членство в группе: ☐

Аутентификация: ☐

Автоматическое создание пользователей: ☐

Ключ шифрования:

SAML-аутентификация

Включить SAML-аутентификацию ☐

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 **userPrincipalName**.

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 определённой 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=SuiteCRM.

Атрибут пользователя. Уникальный идентификатор пользователя, **uid**.

Атрибут группы. Атрибут группы, MemberUid.

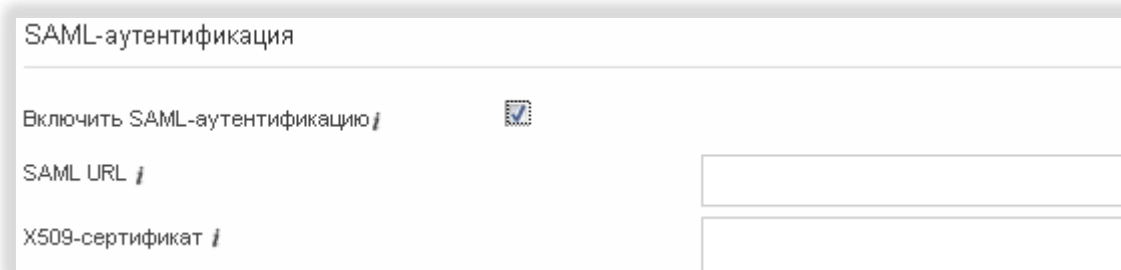
Аутентификация. Отметьте данный параметр, если для аутентификации на сервере LDAP используется специальный мандат; в появившихся полях укажите имя пользователя и пароль.

Автоматическое создание пользователей. Отметьте данный параметр для создания соответствующего пользователя системы, если он ещё не существует.

Ключ шифрования. Если используется LDAP с SOAP, введите ключ, который будет использоваться для шифрования пользовательских паролей в [плагине 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.**



| SAML-аутентификация | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Включить SAML-аутентификацию | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SAML URL | <input type="text"/> |
| X509-сертификат | <input type="text"/> |

Отметьте соответствующую опцию, после чего заполните следующие поля:

SAML URL: Укажите URL для аутентификации. Обратите внимание, что ссылка должна выглядеть следующим образом:

<http://ПутьКВашейКопииSuiteCRM/index.php?module=Users&action=Authenticate>

X509-сертификат: Укажите публичный ключ сертификата X.509.

Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения настроек; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесённых изменений.

Система

Данный раздел позволяет настроить все основные параметры системы и состоит из следующих подразделов:

- '[Настройка конфигурации](#)' на стр. 323.
- '[Планировщик](#)' на стр. 330.
- '[Ключи OAuth](#)' на стр. 337.
- '[Диагностика](#)' на стр. 337.
- '[Мастер импорта](#)' на стр. 340.
- '[Мастер обновления](#)' на стр. 340.
- '[Резервные копии](#)' на стр. 340.
- '[Восстановление](#)' на стр. 341.
- '[Валюта](#)' на стр. 343.
- '[Региональные настройки](#)' на стр. 344.
- '[Лента событий](#)' на стр. 346.
- '[Темы](#)' на стр. 347.
- '[Глобальный поиск](#)' на стр. 349.
- '[Языковые пакеты](#)' на стр. 350.
- '[Подключения](#)' на стр. 351.

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:

Максимальное количество одновременно отображаемых записей в Форме списка. 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.

Настройка конфигурации

Сохранить Восстановить Отказаться

Пользовательский интерфейс

Максимальное количество одновременно отображаемых записей в Форме списка: 20

Запретить пользователям настройку главной страницы: ☐

Максимальное количество дашлетов на главной странице системы: 15

Отображать время ответа сервера: ☒

Название системы: SuiteCRM

Текущий логотип:

Выбор логотип: Файл не выбран.

Мероприятия при преобразовании предварит. контакта:

Отключить преобразование для ранее преобразованных предварительных контактов: ☐

Отображать действия в выпадающем меню: ☒

Включить быструю правку в Формах списка: ☒

Максимальное количество одновременно отображаемых записей в субпанелях: 10

Запретить пользователям настройку субпанелей: ☐

Показывать полные имена пользователей: ☒

Отображать иконку модуля в качестве иконки сайта: ☐

Минимальный интервал автообновления: Каждые 30 секунд

Настройка AJAX

Включить быструю правку в Формах просмотра: ☒

Запретить пользователям настройку главной страницы. Отметьте данный параметр, если вы хотите запретить пользователям настраивать Главную страницу системы – перемещать, добавлять или удалять Разделы.

Максимальное количество дашлетов на главной странице системы. Укажите максимальное количество Разделов, которые одновременно могут присутствовать на Главной странице. По умолчанию данное значение равно 15.

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.

Максимальное количество одновременно отображаемых записей в субпанелях. Укажите максимальное количество записей, одновременно отображаемых в субпанелях Формы просмотра. Если количество записей модуля будет превышать данное значение, то записи будут доступны на нескольких страницах. По умолчанию данное значение равно 10.

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.

Отображать иконку модуля в качестве иконки сайта. Если вы находитесь в модуле, содержащем иконку, то эта иконка будет отображаться в качестве иконки сайта на закладке браузера.

Минимальный интервал автообновления. Установка минимального интервала автообновления дашлета на основной закладке SuiteCRM. Выберите "Никогда", если необходимо отключить автоматическое обновление.

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 - 170x450 пикселей.

Мероприятия при преобразовании предварит. контакта. В процессе преобразования предварительного контакта возможны следующие варианты:

- **Копировать** - создаются КОПИИ записей мероприятий, каждая из которых образует связь с записями выбранных модулей Контакта И/ИЛИ Контрагента. Связи создаются с записями ВСЕХ выбранных модулей.
- **Перемещать** - записи мероприятий связываются с записью Контакта ИЛИ Контрагента. Связи между мероприятиями и предварительным контактом удаляются.
- **Оставить "как есть"** - копии мероприятий и новые связи НЕ создаются. Все созданные мероприятия связаны только с предварительным контактом.

Отключить преобразование для ранее преобразованных предварительных контактов. Если предварительный контакт уже был преобразован, то при включении данного параметра опция «Преобразовать предварит. контакт» будет недоступна.

Отображать действия в выпадающем меню. Все действия в Форме просмотра и в субпанелях будут сгруппированы в выпадающем меню, в противном случае каждое действие будет представлено соответствующей кнопкой.

Отображать субпанели в свёрнутом виде. При открытии Формы просмотра отображать все субпанели в свёрнутом виде, что может повысить удобство просмотра страниц на мобильных устройствах

Включить быструю правку в Формах списка. Редактирование данных непосредственно в Форме списка, не открывая Формы редактирования.

Включить быструю правку в Формах просмотра. Редактирование данных непосредственно в Форме просмотра, не открывая Формы редактирования. Детальная информация о быстрой правке находится в разделе '[Быстрая правка](#)' на стр. 63.

Отображать субпанели в свёрнутом виде. Отображение всех субпанелей в Форме просмотра записи в свёрнутом виде, что может быть актуально при отображении данных на мобильных устройствах.

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».

Click-To-Call

Отметьте данный параметр, чтобы пользователи могли звонить через сервис Click-To-Call, нажимая указателем на телефонные номера.

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 *suitecrm.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 РНР.

Вести журнал использования памяти. Выберите данный параметр для фиксации использования памяти в файле *suitecrm.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 *suitecrm.log*. Информация может быть полезна при анализе производительности системы.

Отображать стековую трассировку ошибок. При включении данного параметра система будет отображать локализацию ошибки (если таковая произойдёт) в стековом трассировщике приложения. Информация предназначена для отладки приложения.

Режим разработчика. Выберите данный параметр для отключения кэширования данных. В этом случае 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 включённой публикации допустимы значения от 1 до 12 месяцев. Для выключения возможности публикации введите "0".

Максимальное количество импортируемых записей. Укажите максимально допустимое количество строк в импортируемом файле. Если количество импортируемых строк будет превышать указанное здесь значение, то будет выдано соответствующее предупреждение. Если значение оставить пустым, то разрешается импорт неограниченного количества строк.

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 *suitecrm.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.

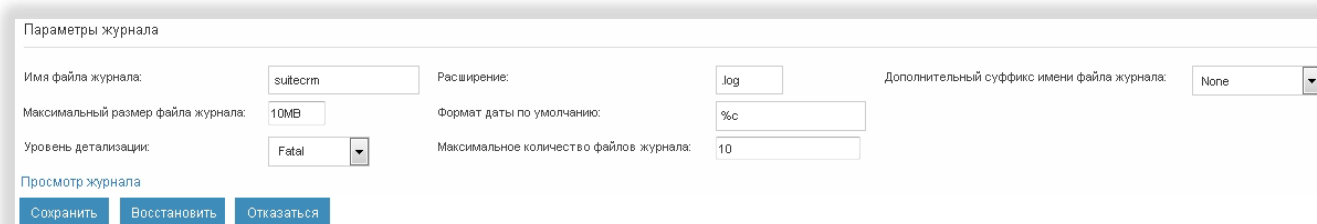
При обновлении SuiteCRM параметры журнала переносятся из файла *log4.php* предыдущей версии системы.

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 серьёзных 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 определённого 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 МВ. 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 - %с.

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 определённых 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».

- 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, генерации отчётов по расписанию, очистки таблиц БД и многого другого.

| Задания | Периодичность | Порядок | Статус |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> Очистить базу данных первого числа каждого месяца | Раз в час; 02:00; 1st | 01.01.2005 19:45 - 01.01.2021 03:59 | Активно |
| <input type="checkbox"/> Проверять входящие письма | Постоянно | 01.01.2005 10:15 - 01.01.2021 03:59 | Не активно |
| <input type="checkbox"/> Запускать ночью проверку почтовых ящиков для возвращаемых писем | Раз в час; с 02:00 до 06:00 | 01.01.2005 09:00 - 01.01.2021 03:59 | Активно |
| <input type="checkbox"/> Запускать ночью массовую рассылку писем | Раз в час; с 02:00 до 06:00 | 01.01.2005 09:15 - 01.01.2021 03:59 | Активно |
| <input type="checkbox"/> Очистить таблицы трекера | Раз в час; 04:00; 1st | 01.01.2005 22:15 - 01.01.2021 03:59 | Не активно |
| <input type="checkbox"/> Отправлять напоминания о мероприятиях по E-mail | Постоянно | 01.01.2008 15:00 - 01.01.2021 03:59 | Активно |

Для выполнения заданий в SuiteCRM используются ресурсы внешних планировщиков, таких как cron (в UNIX-подобных операционных системах) или планировщик заданий (в Windows).

Ниже перечислен стандартный список доступных заданий, который при необходимости может быть дополнен Администратором системы:

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.

Проверять почтовые ящики для входящей почты. Задание проверяет почтовые ящики активных учётных записей, настроенных в разделе «Входящие E-mail» панели администрирования.

Запускать ночью проверку почтовых ящиков для возвращаемых писем. Задание проверяет все учётные 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 таблицы трекера. Задание очищает таблицы `tracker` и `tracker_sessions` каждые 30 дней.

Отправлять напоминания о мероприятиях по E-mail. Задание отправляет электронные письма с напоминанием о предстоящем звонке или встрече.

Очищать очередь заданий. Помечать в БД как удалённые (`deleted=1`) *выполненные* задания, которые были созданы более 7 дней назад. Удалять из БД записи с *выполненными* заданиями, которые были созданы более 21 дня назад.

Удалить неиспользуемые файлы из системы. Некоторые записи в системе (например, Документы или Заметки) содержат ссылки на файлы, которые физически хранятся в отдельной папке системы. Если такая запись была удалена из SuiteCRM (`deleted=1`), то после автоматической очистки таблиц планировщиком 1-го числа следующего месяца такая запись будет физически удалена из БД. При выполнении текущего задания будут удалены все файлы, связанные с удалённой записью.

Очищать ленту событий. Задание удаляет из ленты все события, произошедшие более 30 дней назад.

Выполнять настроенные процессы. Выполнять действия, настроенные в модуле «Процессы».

Портал - проверять почтовые ящики для входящей почты. Задание необходимо для работы с Обращениями через внешний портал.

Индексировать неиндексированные документы. Индексация документов для выполнения по ним полнотекстового поиска

Оптимизировать индекс полнотекстового поиска. Задание необходимо для выполнения полнотекстового поиска.

Создавать отчёты по расписанию. Создавать и рассылать отчёты, указанные в модуле «Отчёты по расписанию».

Настройка заданий планировщика

Для UNIX-подобных операционных систем необходимо отредактировать файл `crontab`.

Редактирование файла `crontab`

3. В командной строке наберите: **`crontab -e`**.
4. Добавьте следующую строку в открывшемся файле, указав полный путь к файлам системы:

```
* * * * * cd /path/to/suitecrm; /path/to/php -c/path/to/php.ini -f cron.php /dev/null 2>&1
```

где:
`path/to/suitecrm` – путь к папке с установленной системой
`path/to/php` – путь к папке с PHP
`path/to/php.ini` – путь к используемому файлу конфигурации PHP
5. Сохраните внесённые изменения и закройте файл.

При возникновении проблем выполните следующее:

1. Определите, от чьего имени запущен Apache.
Если для размещения системы вы воспользовались услугами хостинговой компании, 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. 335.

3. Создайте задачу для пользователя Apache:

а. В командной строке введите

crontab -e -u [пользователь Apache].

б. Добавьте следующую строку в открывшемся файле, указав полный путь к файлам системы:

**** * * * * cd /path/to/suitecrm; php -f cron.php > /dev/null 2>&1***

с. Для дополнительной настройки времени выполнения задания вы можете изменить указанную строку.

В данном примере задание будет выполняться каждые три минуты:

****/3 * * * * cd /path/to/suitecrm; 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/suitecrm; 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. 335.

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 «С»):

- ***cd c:\путь_к_SuiteCRM***
- ***c:\path\to\php.exe -c c:\windows\php.ini -f cron.php***

3. Запустите командный файл для проверки отсутствия в нём 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 также 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» .

Сохранить Отказаться

Название задания: *

Задание: Проверять почтовые ящики для входящей почты

Дополнительные параметры: ☒

Периодичность: *

минуты часы число месяц день недели

* * * * *

Значения представлены в стандартной cron-tab-нотации

Дополнительные параметры

Выполнить, если пропущено: ☒

Дата и время начала: *

01.01.2005 15 : 15

Дата и время окончания:

Задание активно с:

Задание активно до:

2. Настройте следующие основные параметры:

Название задания. Введите название задания.

Статус. Из выпадающего списка выберите «Активно», чтобы задание выполнялось в указанное время или «Не активно», чтобы задание была сохранено, но не выполнялось.

Задание. Из выпадающего списка выберите задание. Если в качестве задания выбрано «URL», то в поле «URL задания» введите адрес скрипта для запуска задания с указанного веб-сервера. Пример использования URL в задании планировщика см. в разделе '[Геокодирование адресов](#)' на стр. 406.

Периодичность. Укажите периодичность выполнения задания. По умолчанию отображаются основные параметры планировщика, где вы можете задать

периодичность выполнения задания в часах или минутах. По умолчанию задания 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 задания.

Дата и время начала. При помощи календаря укажите дату и время начала выполнения задания.

Дата и время окончания. При помощи календаря укажите дату и время окончания выполнения задания.

Задание активно с. Укажите время, с которого выполняется задание.

Задание активно до. Укажите время, до которого выполняется задание.

4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения задания; нажмите на кнопку «Отказаться» для возврата в панель администрирования без сохранения внесённых 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 внесённых 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/suiteInstance/cron.php ,
```

где `Domain` - название веб-сайта и `suiteInstance` – путь у папке с SuiteCRM.

Если используется `wget`, то планировщик должен содержать следующую строку:

```
*** wget -q http://Domain/suiteInstance/cron.php
```

Примечание: Программы `curl` и `wget` имеют множество дополнительных параметров, применение которых может быть различно в зависимости от используемой ОС. Опытным путём установите, какие именно параметры должны быть использованы в используемой версии ОС и добавляйте их в соответствующую строку файла `crontab`.

Windows

- 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 к файлу `php.ini` можно из листинга команды: `phpinfo();`

2. Вторая наиболее частая проблема – неверные настройки в файле `php.ini`, в частности - 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`.

Ключи OAuth

OAuth (Open Authorization) - [открытый протокол авторизации](#), позволяющий предоставлять доступ к сторонним защищённым ресурсам пользователя (фотографиям, видео и т.д.), без необходимости передавать запрашивающему ресурсу логин и пароль.

Для подключения по протоколу OAuth требуется указать пару ключей: публичный ключ пользователя и секретный ключ. В системе может храниться неограниченное количество пар ключей.

Токены

[Токены](#) создаются автоматически для каждого OAuth-соединения и отображаются в субпанели Формы просмотра соединения.

Диагностика

Данный раздел используется в том случае, если необходимо быстро получить настройки 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.

| Запустить диагностику | | Отказаться | |
|--|-------------------------------------|------------|--|
| Содержимое файла config.php | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Содержимое папки Custom | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| phpinfo() | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| MySQL - Дамп таблиц с данными о конфигурации системы | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| MySQL - Структура таблиц | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| MySQL - Основная информация | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Анализ контрольных сумм: | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| - Содержимое файла files.md5 | <input type="checkbox"/> | | |
| - Подсчёт контрольных сумм (MD5) | <input type="checkbox"/> | | |
| Наличие файлов BeanList/BeanFiles | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Получение содержимого файла журнала | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Структура таблиц на основе VARDEFS | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

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 заменён звёздочками.

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 звёздочками 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 – Подсчёт 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.

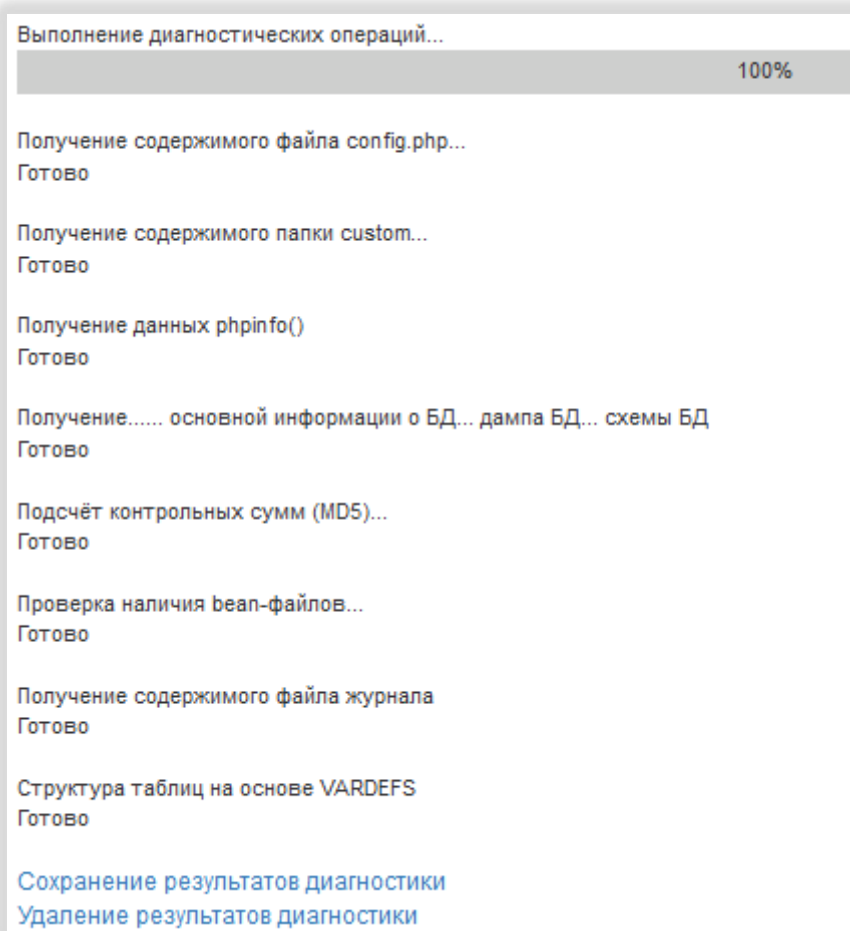
Наличие файлов BeanList/BeanFiles – Если в систему был загружен пользовательский модуль и его автор некорректно указал все необходимые связи, то могут возникнуть проблемы при работе с системой. Данная операция проверяет на корректность все связи системы.

Получение содержимого файла журнала – Копирование файла журнала.

Структура таблиц на основе VARDEFS - Копирование структуры таблиц базы данных SuiteCRM.

2. Уберите флажки с тех операций, которые вы не хотите запускать и нажмите на кнопку «Запустить диагностику».

Будет создан архив, содержащий результаты выполнения выбранных операций.



- Для сохранения или удаления результатов диагностики нажмите на соответствующие ссылки в нижней части перечня результатов диагностики.

Мастер импорта

Мастер импорта позволяет Администратору системы быстро осуществлять импорт данных в модули, у которых разрешена данная функция. Выберите необходимый модуль и нажмите на кнопку «Дальше».

Процесс импорта осуществляется так же, как это описано в разделе '[Импорт данных](#)' на стр. 68.

Мастер обновления

После получения файла обновления системы загрузите его в систему, используя Мастер обновления. Более подробная информация содержится в разделе '[Обновление системы](#)' на стр. 24ё.

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:

- В панели администрирования нажмите на раздел «Резервные копии».




















- 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 копии 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.

| | |
|--|---|
|  Быстрое восстановление | Синхронизация таблиц с Vardefs, очистка кэша, восстановление таблиц аудита, расширений, дашлетов |
|  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 дашлетов | Перестройка кэш-файла дашлетов |
|  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 внесённые 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 путём добавления новых модулей, поддерживающих контроль доступа, а так же путём добавления контроля доступа к уже существующим модулям |
|  Восстановление учётных записей входящей почты | Восстановление учётных 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 |
|  Удаление неиспользуемых файлов из папки "upload" | Удаление файлов, ссылки на которые были удалены из БД; удаление может занять продолжительное время |

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 дашлетов: Перестройка кэш-файла дашлетов.

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 внесённые 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 путём добавления новых модулей, поддерживающих контроль доступа, а также путём добавления контроля доступа к уже существующим модулям.

Восстановление учётных записей входящей почты: Восстановление учётных 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.

Удаление неиспользуемых файлов из папки "upload": Удаление файлов, ссылки на которые были удалены из БД; удаление может занять продолжительное время.

Валюта

Используйте данный раздел для добавления новых валют, а также для настройки курса валют.

Валюта

| Название валюты | Код ISO-4217 | Символ валюты | Курс обмена | Статус |
|-----------------|--------------|---------------|--------------|---------|
| US Dollars | USD | \$ | 1.0000000000 | Активна |

Создать

Сохранить

Отказаться

Название валюты: *

Код ISO-4217: *i*

Курс обмена: *

0

i

Символ валюты: *

Статус:

Активна

▼

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.

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

| | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------|---------|
| Формат даты: | 23-12-2010 ▼ | Формат времени: | 23:00 ▼ |
| Языковой пакет: | Русский - Russian ▼ | | |
| Формат имени: | Гн. Афиноген Пупкин ▼ | | |

Системная валюта

| | | | |
|---------------------------------|------------|------------------------------|----|
| Валюта: | US Dollars | Символ валюты: | \$ |
| Код валюты (ISO 4217): | USD | Символ разделителя разрядов: | , |
| Символ десятичного разделителя: | . | | |

Параметры экспорта

| | | | |
|---------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| Символ разделителя: | , | Стандартная кодировка при импорте и экспорте данных: | UTF-8 ▼ |
| Отключить экспорт: | <input type="checkbox"/> | Разрешить экспорт только администратору: | <input type="checkbox"/> |

Сравнение

| | |
|------------|-------------------|
| Сравнение: | utf8_general_ci ▼ |
|------------|-------------------|

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 своё 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 приведёт 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 внесённых 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:

Сохранить Отказаться Очистить ленту событий

Включить ленту событий: ☒

Включить для следующих модулей:

| | | | |
|------------|-------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Контакты: | <input checked="" type="checkbox"/> | Сделки: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Обращения: | <input checked="" type="checkbox"/> | Предварит. контакты: | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Facebook: | <input type="checkbox"/> | Twitter: | <input type="checkbox"/> |

Включить пользовательские ссылки: ☒

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.

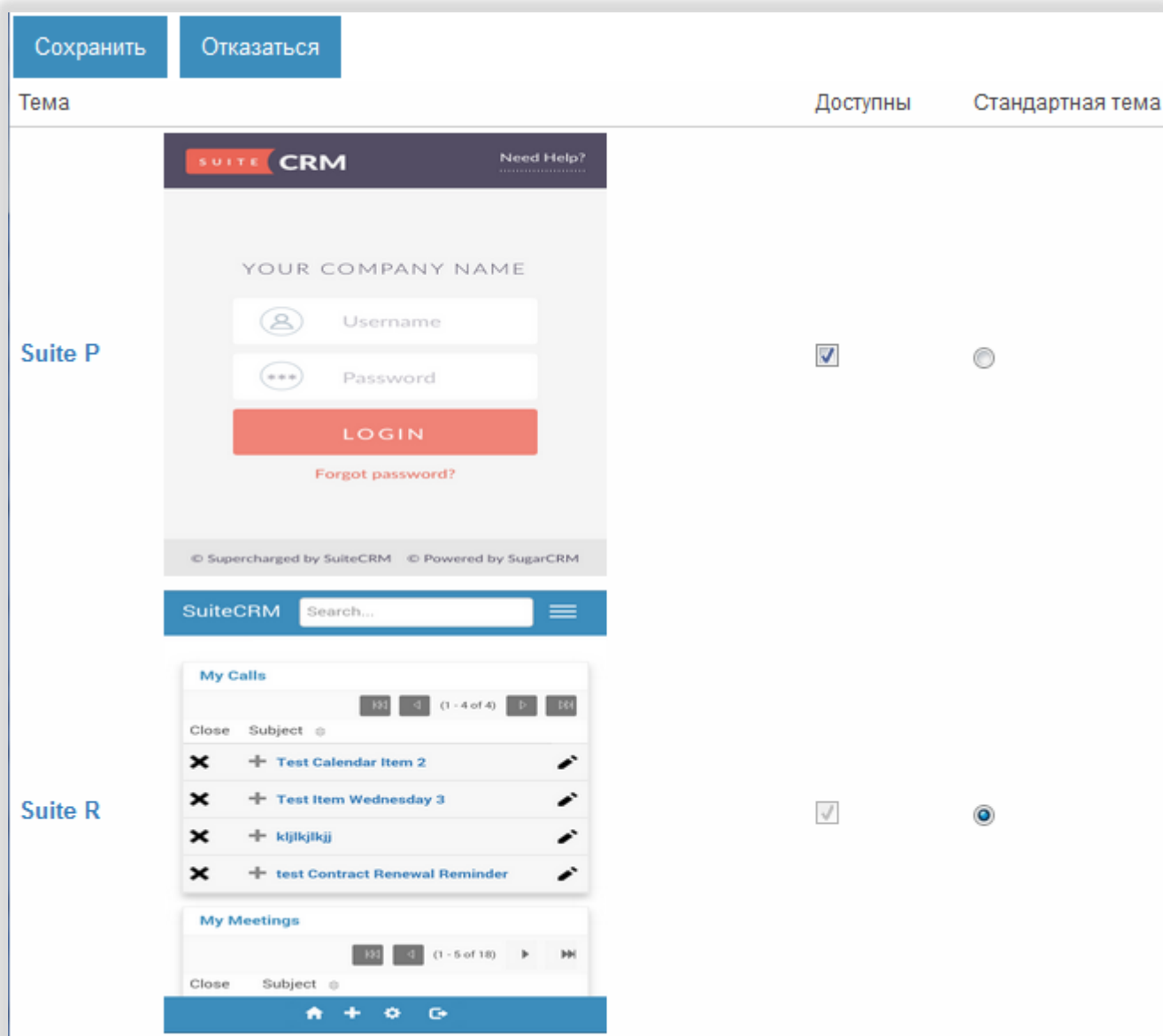
2. Для сохранения изменений нажмите на кнопку «Сохранить». Для удаления всех записей из ленты событий нажмите на кнопку «Очистить ленту событий».

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:

1. Настройки доступности тем системы. Пользователи могут использовать только доступные темы. По умолчанию доступны все темы системы. Смена текущей темы у конкретного пользователя описана в разделе '[Настройка тем](#)' на стр. 45.



2. Настройки стандартной темы – эта тема будет по умолчанию установлена для всех пользователей.
3. Настройки цветовой схемы тем. Для этого нажмите на названии темы и внесите необходимые изменения в перечень параметров. Доступные параметры схем у различных тем могут различаться, на рисунке ниже представлена часть параметров схемы «SuiteR»:

Сохранить

Отказаться

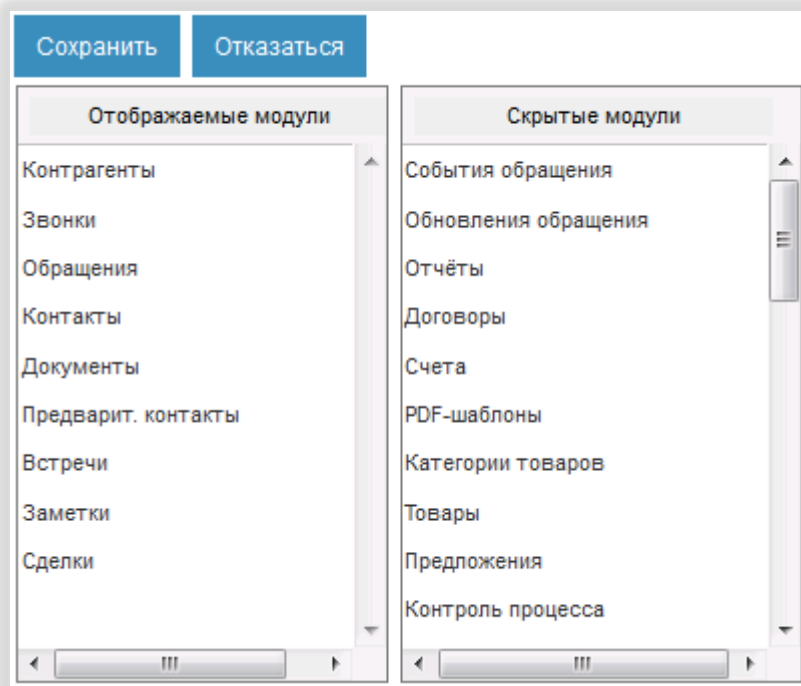
| | |
|---|-------------------------------------|
| Отображать боковое меню | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Цвет главного меню: | 3C8DBC |
| Цвет главного меню при наведении курсора: | 597DBC |
| Цвет надписи закладок: | FFFFFF |
| Цвет надписи закладок при наведении курсора: | FFFFFF |
| Цвет фона выпадающего меню: | F7F7F7 |
| Цвет надписей выпадающего меню: | 3C8DBC |
| Цвет надписей выпадающего меню при наведении курсора: | FFFFFF |
| Цвет кнопки меню действий: | EEEEEE |
| Цвет фона меню действий: | F7F7F7 |

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 внесённых изменений.

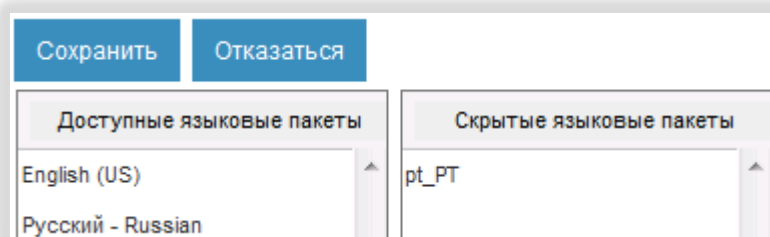


Языковые пакеты

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 языковые 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 внесённых изменений.

Подключения

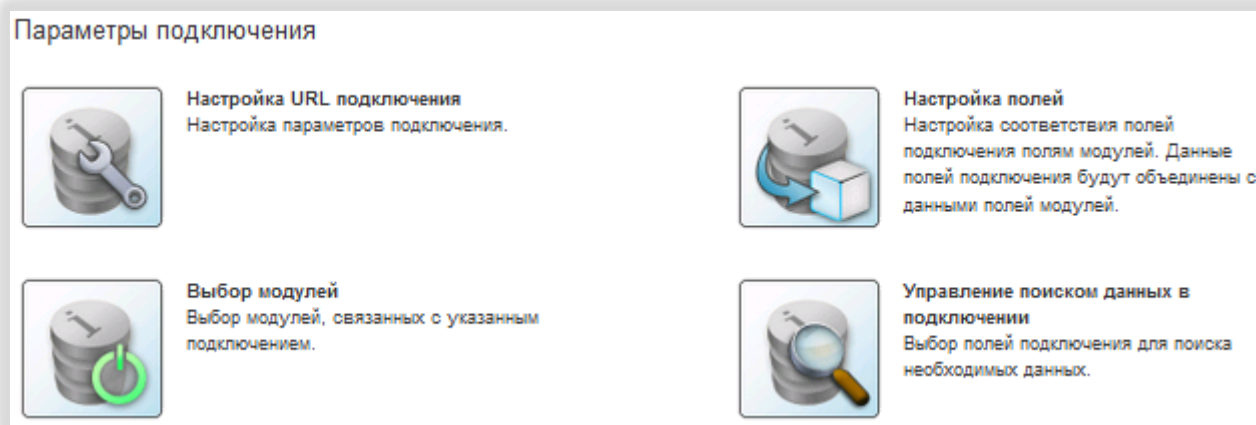
Используйте данный раздел для управления подключениями к внешним источникам данных. При настроенном подключении пользователи могут работать с внешней информацией непосредственно из Формы просмотра записи. Например, пользователь может обновить адреса и телефоны Контрагента. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Интеграция данных системы с внешними данными](#)' на стр. 82.

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.

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 сайте <https://github.com/sugarcrm/SugarCE-Add-ons>

Для настройки подключения выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «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 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 подключения. 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».

Управление поиском данных в подключении

В некоторых подключениях могут быть несколько полей, данные из которых могут подходить конкретному полю системы. Для устранения этой неоднозначности можно принудительно указать поля подключения, данные из которых будут использоваться в системе.

Для настройки поиска данных выполните следующее:

1. В параметрах подключения выберите подраздел «Управление поиском данных в подключении».
2. Каждое доступное подключение будет отображено на отдельной вкладке. В левой части вкладки расположены поля подключения, в которых будет осуществляться поиск, в правой части – все доступные поля подключения.
3. Выберите соответствующие поля модулей и нажмите на кнопку «Сохранить».

Администрирование электронной почты

Администратор системы может настраивать и управлять учётными записями электронной почты, используя следующие разделы панели администрирования:

- ['Настройка E-mail'](#) на стр. 354.
- ['Входящие E-mail'](#) на стр. 356.
- ['Исходящие E-mail'](#) на стр. 360.
- ['Параметры рассылки E-mail'](#) на стр. 361.
- ['Управление очередью E-mail'](#) на стр. 364.

Настройка E-mail

Используйте данный раздел для:

- настройки стандартного почтового сервера исходящей почты
- включения отправки уведомлений при назначении ответственного
- настроек параметров безопасности, путём исключения из писем определённых 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».

Параметры сервера исходящей почты

Настройка параметров стандартного сервера исходящей почты.

Имя отправителя: *

E-mail отправителя: *

Выберите почтовую службу:

SMTP-сервер: *

SMTP-порт: *

Использовать SMTP-аутентификацию: ☒

Включить SSL/TLS:

Gmail - адрес: *

Gmail - пароль: * [Изменение пароля](#)

Разрешить пользователям использовать данную учётную запись для отправки исходящей почты: ☒

Параметры E-mail

Отправление уведомлений: ☒

Удалять связанные с удалёнными письмами примечания и вложения: ☒

Отправлять уведомления с адреса назначаемого пользователя: ☐

- В подразделе «Параметры сервера исходящей почты» заполните следующие поля:
Имя отправителя. Введите имя отправителя, например, название вашей организации.
E-mail отправителя. Введите электронный адрес отправителя.
- Выберите одного из предлагаемых провайдеров электронной почты или нажмите на кнопку «Разное» и введите вручную необходимые почтовые параметры.
- Укажите логин и пароль.
- 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 учётной 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 удалёнными 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 разрешён 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 внесённых изменений.

Входящие E-mail

Используйте данный раздел для управления групповыми учётными записями электронной почты, а также для управления учётными записями, которые используются для обработки возвращаемой почты.

Групповые учётные записи: Позволяют просматривать поступившие электронные письма в рамках одной учётной записи и распределять их между сотрудниками вашей организации для дальнейшей обработки. Данная учётная 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 определённому алгоритму между сотрудниками организации.

Учётные записи для обработки возвращаемой почты. Данные учётные записи хранят письма, возвращённые после неудачной рассылки, как правило по причине указания неверного электронного адреса получателя. Вы можете либо создавать данные учётные записи для каждой рассылки в отдельности, либо создать одну общую учётную 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 учётной 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 учётом информации, введённой 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 учётной записи

1. В панели администрирования выберите раздел «Входящие E-mail». В меню модуля выберите пункт «Создать групповую учётную запись».

Информация об учётной записи

Установить параметры Gmail™

Имя: *

Сервер входящей почты: *

Протокол почтового сервера: * IMAP

Порт: * 143

Использовать SSL: ☐

Статус: Активен

Логин: *

Пароль: *

Проверяемые папки: * INBOX

Удалённые: *

Отправленные:

Параметры обработки почты

Автоматически импортировать E-mail: ☒

Создать Обращение из E-mail: ☐

От имени: * Administra

С адреса: *

Ответить на имя:

Ответить на адрес:

Разрешить пользователям отправлять письма, используя в качестве адреса для ответа данные поля <От>: ☐

Шаблон автоматического ответа: --не выбрано-- Создать

Не отправлять автоответ на этот домен:

Ограничение количества автоответов: 10

В подразделе «Информация об учётной записи» заполните следующие поля:

Имя. Введите название учётной записи.

Сервер входящей почты. Введите адрес сервера входящей почты.

Протокол почтового сервера. Из выпадающего списка выберите «IMAP» и заполните поля «Проверяемые папки», «Удалённые» и «Отправленные».

Статус. Из выпадающего списка выберите соответствующий статус. Пользователи могут просматривать письма только активной учётной записи.

Логин. 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.

Проверяемые папки. Укажите название папки для входящей почты.

Удалённые. Укажите название папки для удалённой почты.

Отправленные. Укажите название папки для отправленной почты

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 учётной 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. 152.

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 учётной записи для обработки возвращаемой почты

1. В панели администрирования выберите раздел «Входящие E-mail». В меню выберите пункт «Создать учётную запись для обработки возвращаемой почты»
2. Заполните все необходимые поля как это было указано выше в описании настроек групповой учётной записи.
3. При необходимости нажмите на кнопку «Тест настроек» для проверки правильности указанных значений.
4. Для сохранения настроек нажмите на кнопку «Сохранить».

Управление групповыми учётными записями и учётными записями для обработки возвращаемой почты

- Для просмотра подробной информации об учётной записи - нажмите на её название в списке учётных записей.
- Для активации или деактивации нескольких учётных записей – воспользуйтесь панелью массового обновления в нижней части страницы.
- Для редактирования учётной записи воспользуйтесь кнопкой «Править», расположенной в левом верхнем углу Формы просмотра учётной записи.
- Для дублирования информации об учётной записи нажмите на кнопку «Дублировать». Дублирование является удобным способом быстрого создания схожих записей, Вы можете изменить продублированную информацию с целью создания новой учётной записи.
- Для удаления учётной записи воспользуйтесь кнопкой «Удалить» в Форме списка или в Форме просмотра учётной записи. Для удаления нескольких учётных записей – в Форме списка отметьте необходимые записи и нажмите на кнопку «Удалить».

Исходящие E-mail

Используйте данный раздел для настройки учётных записей исходящей почты. Различные учётные записи могут быть использованы в том числе в рассылках, осуществляемых в рамках тех или иных маркетинговых кампаний (см. '[Модуль «Маркетинг»](#)' на стр. 171).

Для настройки учётной записи электронной почты выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Исходящие E-mail».

2. В меню модуля выберите пункт «Добавить сервер исходящей почты».

The screenshot shows a web-based configuration form titled 'Параметры сервера SMTP' (SMTP Server Parameters). At the top, there is a field for 'Учётная запись для исходящей почты: *' (Outgoing mail account: *). Below this, the form is organized into several sections. On the left, there is a label 'Укажите провайдера электронной почты:' (Specify the email provider:). To its right are four buttons: 'Gmail', 'Yahoo! Mail', 'Microsoft Exchange', and 'Другое' (Other). Below these buttons are fields for 'Имя сервера SMTP:' (SMTP server name:), 'Порт:' (Port:), 'Аутентификация:' (Authentication:), 'Логин:' (Login:), 'Пароль:' (Password:), and 'Протокол:' (Protocol:). The 'Аутентификация:' field has a checkbox. The 'Порт:' field has a numeric input with '0' entered. The 'Протокол:' field has a dropdown menu. Below the 'Логин:' field is a link 'Изменить пароль' (Change password). Below the 'Пароль:' field is a blue button 'Отправка тестового письма' (Send test email). At the bottom of the form are two large blue buttons: 'Сохранить' (Save) and 'Отказаться' (Cancel).

3. Введите необходимую информацию в поля предлагаемой формы и нажмите на кнопку «Сохранить».

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 одновременно 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».

Параметры E-mail

Заполните необходимые поля, настроив системные параметры таким образом, чтобы могла быть выполнена рассылка сообщений.

От (имя) *

SuiteCRM

Отправка почты с помощью

SMTP ▼

От (адрес) *

Сервер исходящей почты *

SMTP-порт *

587

Использовать SMTP-аутентификацию?

☒

Включить SSL/TLS::

TLS ▼

SMTP-логин *

likhobory

SMTP-пароль: *

••••••••••••••••

Параметры массовой рассылки

Количество писем, отправляемых одновременно при пакетной рассылке: *

500

Расположение файла трекера маркетинговых кампаний *

☒ По умолчанию
 ☐ Задается вручную

Значение параметра site

Сохранять копии сообщений рассылок: * ⓘ

☐ Да
 ☒ Нет

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.

Обратите внимание: 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 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 одновременно при пакетной рассылке. Введите максимальное количество писем, отправляемых одновременно 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 SuiteCRM 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 трёх 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 SuiteCRM.

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 объём 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 учётной записи для возвращаемой почты.
4. Для создания учётной записи для возвращаемой почты отметьте параметр «Создать новую учётную запись».
5. Введите необходимую информацию как это описано в разделе '[Настройки групповой учётной записи](#)' на стр. 357 и нажмите на кнопку «Далее». Будет отображена страница с общим перечнем выполненных настроек.
6. Для сохранения настроек и создания учётной 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. 330.

Для управления 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. 365.
- '[Студия](#)' на стр. 371.
- '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.
- '[Загрузчик модулей](#)' на стр. 396.
- '[Настройка отображения закладок и субпанелей](#)' на стр. 398.
- '[Переименование закладок модулей](#)' на стр. 399.
- '[Настройка сгруппированных модулей](#)' на стр. 400.
- '[Настройка субпанели "История"](#)' на стр. 402.

Для создания новых модулей служит Конструктор модулей, для работы с уже существующими - Студия. Для создания связи между модулями обратитесь к разделу '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

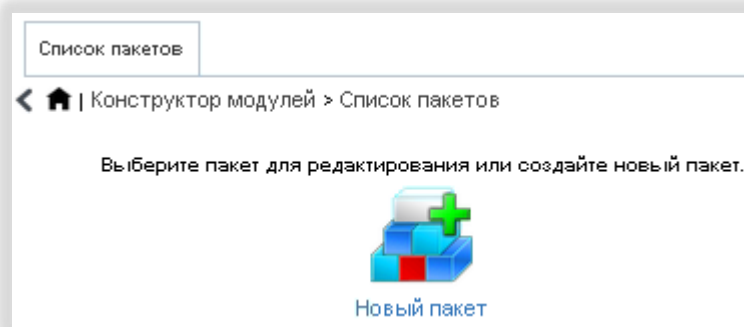
После создания модуля в Конструкторе вы можете опубликовать его как в текущем экземпляре системы, так и в других экземплярах SuiteCRM, используя Загрузчик модулей. Более подробная информация описана в разделе '[Загрузчик модулей](#)' на стр. 396.

Конструктор модулей

Используйте Конструктор модулей для создания новых модулей системы. Создаваемые модули сгруппированы в пакеты, поэтому при создании модуля необходимо либо создать новый пакет, либо открыть уже существующий пакет и создать модуль непосредственно в нём.

Создание пакета

1. В панели администрирования перейдите к разделу «Студия» и нажмите на ссылку «Конструктор модулей».
2. Выберите пункт «Новый пакет».



3. Укажите *латиницей* название пакета.
4. Укажите *латиницей* 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.

5. Нажмите на кнопку «Сохранить».

The screenshot shows the 'Конструктор модулей' (Module Builder) interface in SuiteCRM. At the top, there is a breadcrumb navigation: 'Конструктор модулей > packet1'. Below this, there are several action buttons: 'Сохранить' (Save), 'Дублировать' (Duplicate), 'Установить' (Install), 'Опубликовать' (Publish), 'Экспорт' (Export), and 'Удалить' (Delete). The 'Сохранить' button is highlighted. Below the buttons, the 'Дата последнего изменения' (Last modified date) is shown as '12.06.2016 16:27'. The form contains the following fields:

- '* Название пакета:' (Package name) with the value 'packet1'.
- 'Автор:' (Author) with an empty text box.
- '* Ключ:' (Key) with the value 'pack1'.
- 'Описание:' (Description) with a large empty text area.
- A 'Readme' file icon with a dropdown arrow.
- 'Модули:' (Modules) with a green plus icon and the text 'Новый модуль' (New module).

Система обновит страницу, и вам станут доступны следующие кнопки для работы с созданным пакетом:

- **Сохранить.** Сохранение созданного пакета.
- **Дублировать.** Быстрое создание нового пакета на основе существующего.
- **Установить.** Данная опция позволяет сразу установить пакет в систему и сделать его доступным всем пользователям SuiteCRM. 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, добавленная в Студии, будет утеряна:

Надписи пользовательских полей будут утеряны и, следовательно, не будут отображаться в макете, несмотря 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 придётся создать заново.

Созданные связи будут утеряны, соответствующие таблицы будут удалены из базы данных.

- **Опубликовать.** Система создаст 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.
- **Экспорт.** Данная опция предназначена для разработчиков. Система создаст 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. Обычные пользователи системы смогут получить доступ к новым модулям только после установки данного пакета.
- **Удалить.** Удаление текущего пакета. Особенности удаления пакетов из системы описаны ниже в разделе '[Удаление пакета](#)' на стр. 370.

6. При необходимости заполните следующие поля:

Автор. Введите имя создателя пакета.

Описание. Краткое описание пакета.

7. Нажмите «Сохранить» для сохранения пакета.

Создание модуля

1. В пакете нажмите на значке «Новый модуль» и заполните следующие поля:

Название модуля. Введите техническое название модуля.

Надпись. Введите название, которое будет отображаться на закладке модуля.

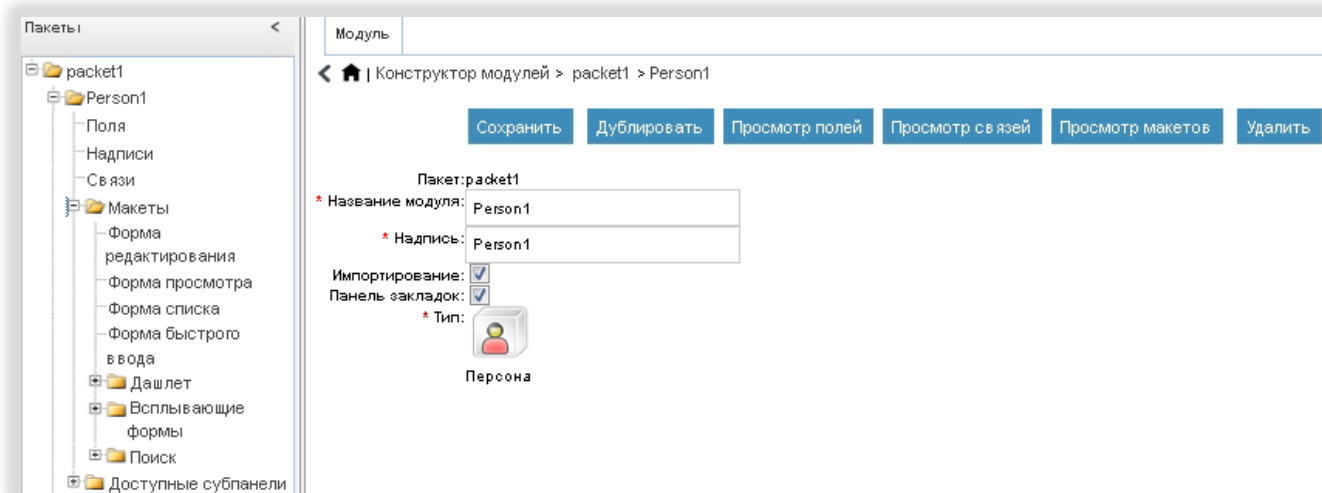
Импортирование. Отметьте данный параметр, если вы хотите разрешить импорт внешних данных в модуль.

Панель закладок. Отображение данного модуля в панели закладок системы. Данный параметр установлен по умолчанию.

Тип. Выберите один из доступных шаблонов модуля:

- **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».

2. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения модуля и добавления его в текущий пакет. После сохранения добавленный в пакет модуль будет доступен в левой части Конструктора модулей в разделе «Пакеты».



3. При необходимости добавьте новые или переименуйте существующие поля создаваемого модуля. Более подробная информация о создании новых полей находится в разделе '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Примечание: При редактировании изначально существующих в шаблоне полей возможно поменять только их названия. Однако, вы можете сохранить копию существующего поля под другим именем и в дальнейшем настроить все необходимые параметры.

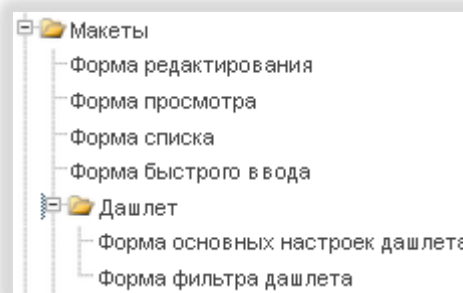
4. При необходимости настройте макеты Формы списка, Формы просмотра, Формы редактирования, макеты панелей поиска, субпанелей и разделов. Более подробная информация о настройке макетов Форм находится в разделе '[Редактирование макетов](#)' на стр. 385.
5. При необходимости создайте связи между новым и существующими модулями. Стандартные модули системы как правило связаны с другими модулями, и при создании нового модуля у вас есть все возможности для создания необходимых связей с существующими модулями системы. Более подробная информация о создании связей находится в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

Настройка макета дашлета модуля

При необходимости внешний вид дашлета, который может быть отображён на основной странице системы, может быть изменён: могут быть добавлены новые поля, удалены неиспользуемые элементы, изменён порядок расположения элементов, в параметры дашлета могут быть добавлены новые значения в поля со списками и т.д. Подробная информация о дашлетах описана в разделе '[Управление дашлетами](#)' на стр. 88.

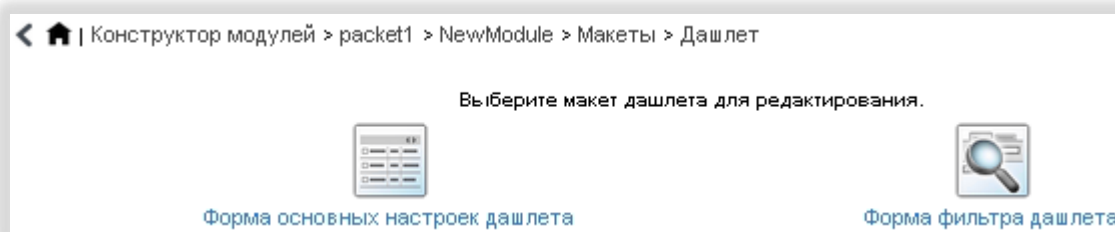
В левой части Конструктора раскройте соответствующий модуль и перейдите к разделу «Макеты».

Выберите пункт «Дашлет» или нажмите на соответствующий макет в центральной части страницы. Вам будут доступны для редактирования Форма основных настроек и Форма фильтра выбранного дашлета.



Для редактирования Формы основных настроек нажмите на пункт «Форма основных настроек дашлета» и следуйте шагам, описанным в разделе '[Редактирование Формы списка](#)' на стр. 387.

Для редактирования Формы фильтра нажмите на пункт «Форма фильтра раздела» и



следуйте шагам, описанным в разделе '[Редактирование Форм фильтров модуля и Формы фильтра дашлета](#)' на стр. 390.

Детальная информация о создании новых полей находится в разделе '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 329.

Детальная информация об изменении содержимого полей со списками находится в разделе '[Редактор комбобоксов](#)' на стр. 394.

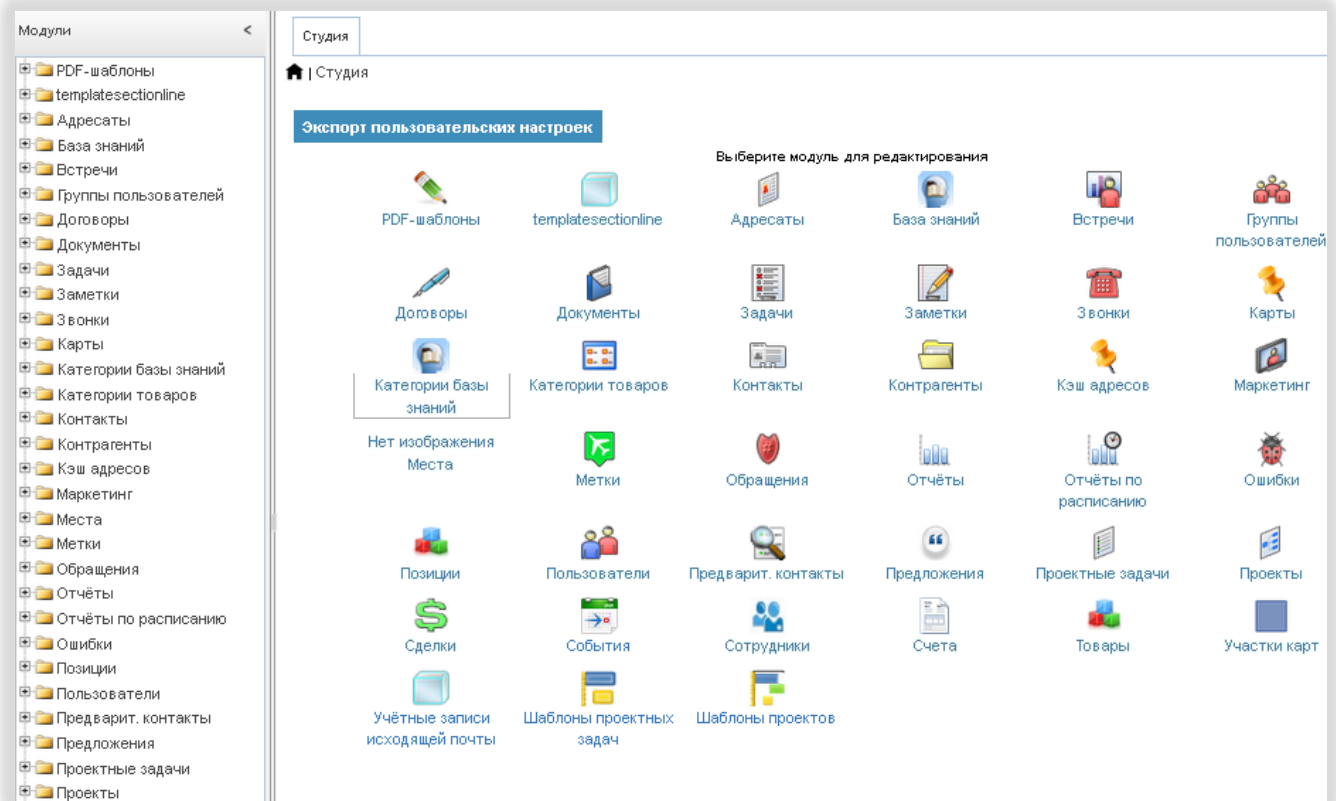
Удаление пакета

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 обновлённой версии заменят все существующие файлы пакета.

Студия

Студия позволяет настраивать существующие модули путём добавления новых и редактирования существующих полей, надписей, макетов форм и связанных субпанелей. После настройки вы можете экспортировать изменённые модули и при необходимости загрузить их в другие экземпляры SuiteCRM, используя 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 страницы Студии отображается та же самая информация, но в виде отдельных значков.

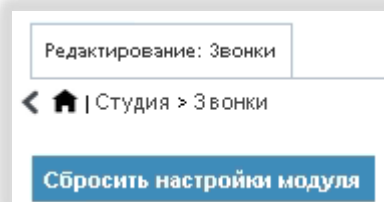
В Студии вы можете выполнять следующие действия:

- Добавлять новые/редактировать существующие поля модуля
- Добавлять новые/редактировать существующие связи между модулями
- Изменять субпанели модуля
- Изменять надписи полей модуля
- Изменять макеты форм

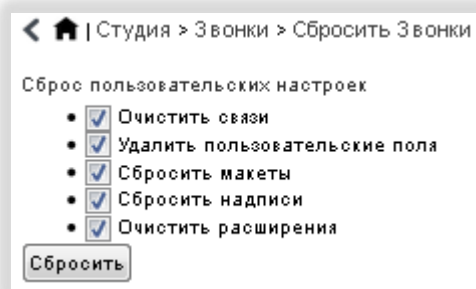
Внесённые в модуль изменения не будут доступны другим пользователям системы до тех пор, пока макеты модуля не будут опубликованы. Опубликованные модули будут доступны для редактирования в Студии.

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. 365.

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 редактирования модуля.

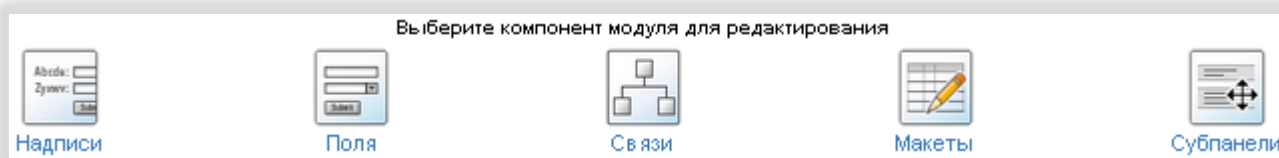


В процессе сброса настроек у вас будет возможность выбрать необходимые компоненты.



Для редактирования модуля выполните следующее:

1. В студии выберите редактируемый модуль.
2. Выберите один из следующих компонентов модуля:



Надписи: Выберите данный компонент для редактирования надписей. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Редактирование надписей](#)' на стр. 373.

Поля: Выберите данный компонент для создания пользовательских и редактирования пользовательских и стандартных полей. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Создание и редактирование полей](#)' на стр. 374.

Связи: Выберите данный компонент для просмотра существующих и создания новых связей между модулями. После создания связи её необходимо установить, чтобы она была доступна остальным пользователям. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

Макеты: Выберите данный компонент для редактирования макетов Форм списка, Форм просмотра, Форм редактирования, Форм быстрого ввода, Форм поиска, а также Всплывающих форм. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Редактирование макетов](#)' на стр. 385.

Субпанели: Выберите данный компонент для редактирования субпанелей модуля. За дополнительной информацией обратитесь к разделу '[Редактирование субпанелей](#)' на стр. 391.

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 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.

Создание и редактирование полей

пользовательских полей система добавляет информацию о поле в соответствующие таблицы базы данных, там же хранятся сопутствующие метаданные. Созданные поля вы можете добавлять в макеты форм, например, в Формы просмотра или Формы редактирования. Справа показаны доступные варианты типов полей.

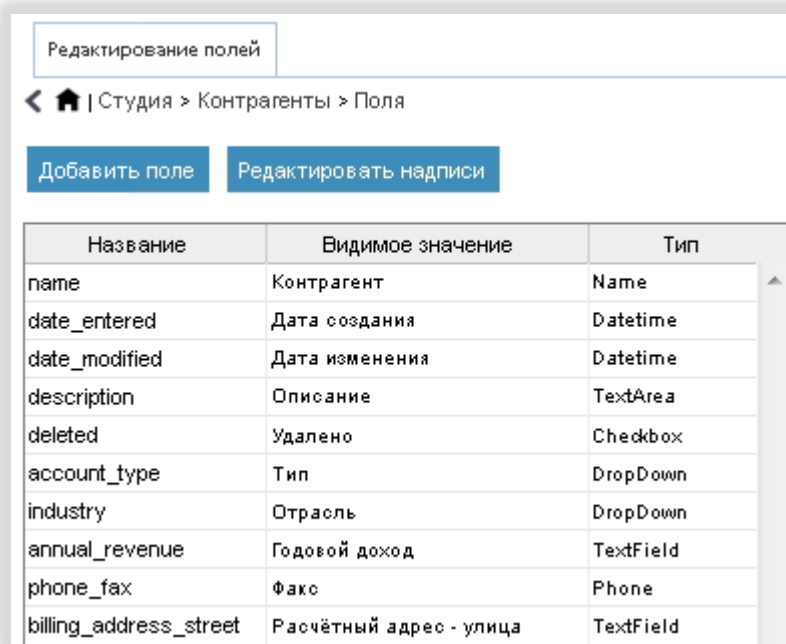
При создании пользовательских модулей вы можете воспользоваться Конструктором модулей для создания новых полей. После установки пользовательского модуля в систему используйте Студию для редактирования полей модуля. В процессе редактирования можно изменить большинство параметров как пользовательских, так и стандартных полей.

Обратите внимание: После создания нового поля вы не можете изменить его название или тип.



Для добавления или изменения поля выполните следующее:

1. В необходимом модуле выберите компонент «Поля».



На странице отобразится список как стандартных, так и пользовательских полей. В первой колонке списка указано наименование поля, хранимое в БД, во второй – видимое значение, при необходимости оно может быть изменено в Редакторе надписей. В третьей колонке указан тип поля, задаваемый при создании поля в соответствии с типом хранимых в нём данных. Пользовательские поля расположены в конце списка, оканчиваются на «_с» и помечены символом звёздочки.

- Нажмите на кнопку «Добавить поле», либо дважды кликните на существующем поле для изменения его параметров.

В редакторе полей отобразится форма создания/редактирования поля:

- 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. 394.
- **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. 379.
- **Image.** Поле содержит изображение. Картинка при отображении в модуле будет масштабирована до указанных ширины и высоты.

- **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. 379.

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. Задаёт 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. 394.
- **Минимальное значение.** Параметр отображается при выборе типа «Integer». Задаёт минимально допустимое значение числа.
- **Максимальное значение.** Параметр отображается при выборе типа «Integer». Задаёт 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 внесённых изменений при просмотре журнала изменений записи.
- **Быстрая правка.** Отметьте данный параметр, если хотите изменять значение данного поля непосредственно в Форме списка или в Форме просмотра записи. Детально функционал описан в разделе '[Быстрая правка](#)' на стр. 63.
- **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 нижней части списка полей. Система автоматически добавляет к названию поля символы «_с» для обозначения принадлежности поля к типу пользовательских (custom) полей. Теперь поле может быть добавлено в тот или иной макет модуля.

- 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 из всех макетов модуля, куда оно было добавлено.

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 в поле типа «URL» 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 «Вставить поле».

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 создаваемые гиперссылки.

Обычные гиперссылки вы можете редактировать в Форме редактирования записи. Редактирование динамически создаваемых 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 «Вставить поле».
6. Нажмите на кнопку «Сохранить».

Создание и редактирование связей

Как правило, каждый модуль системы связан с другими модулями системы. Например, Контрагенты связаны с Kontakтами, Предварительными kontakтами, 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 в Конструкторе 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 – подчинённым. 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 создаёт 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 создаётся связь типа предок-потомок. Например, вы можете создать связь между различными проектными задачами, тем самым связав несколько подчинённых проектных задач с основной проектной задачей.

Типы связей

Существуют следующие типы связей между модулями:

Один-к-одному: Каждая запись основного модуля связана только с одной записью подчинённого модуля. Например, Контакт может быть связан только с одним Контрагентом, и Контрагент может быть связан только с одним Контактom. Соответственно, в Форме просмотра Kontakта появляется поле, содержащее данные о связанном Контрагенте, а в Форме просмотра Контрагента появляется поле, содержащее данные о связанном Контактe.

Один-ко-многим: Каждая запись основного модуля связана с несколькими записями подчинённого модуля. Например, Контрагент может быть связан с несколькими Kontakтами, и несколько Kontakтов могут быть связаны только с одним Контрагентом. Соответственно, в Форме просмотра подчинённого модуля (Контакты) появляется поле, содержащее данные о связанном Контрагенте, а в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется субпанель, содержащая данные о связанных Kontakтах.

Многие-к-одному: Несколько записей основного модуля связаны с одной и той же записью подчинённого модуля. Например, несколько Контрагентов содержат данные об одном и том же Контактe. Соответственно, в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется поле, содержащее данные о связанном Контактe, а в Форме просмотра подчинённого модуля (Контакты) появляется субпанель, содержащая данные о связанных Контрагентах.

Многие-ко-многим: Каждая запись основного модуля связана с несколькими записями подчинённого модуля, и каждая запись подчинённого модуля связана с несколькими записями основного модуля. Например, с Контрагентом может быть связано несколько Обращений и каждое Обращение может быть связано с несколькими Контрагентами. Соответственно, в Форме просмотра основного модуля (Контрагенты) появляется субпанель, содержащая данные об Обращениях, а в Форме просмотра подчинённого модуля (Обращения) 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 создаёте 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 создаёте связь, предполагающую появление субпанелей в подчинённом модуле, то система отображает все доступные для выбранного подчинённого 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 создаёте 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.

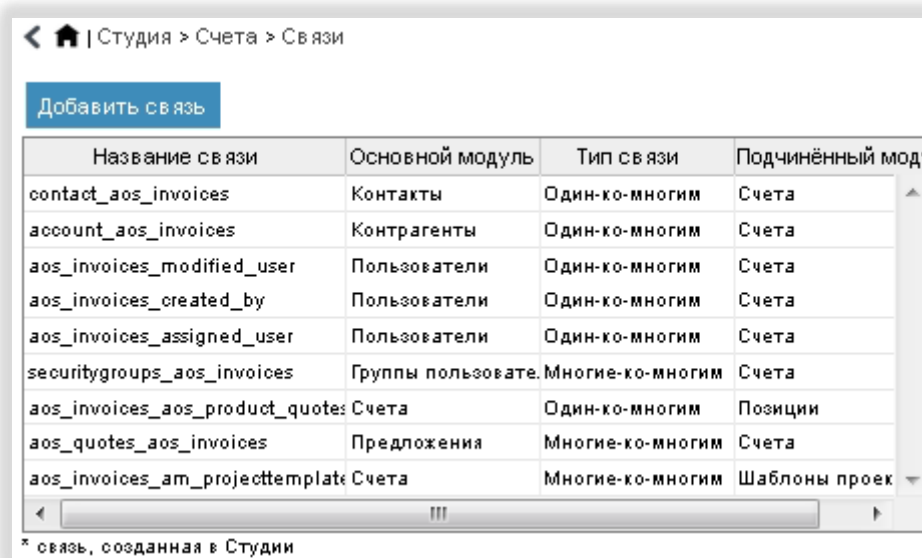
Вы можете создавать связи как в Конструкторе модулей, так и в Студии. Однако, существует ряд отличий, описанных в следующей таблице.

| 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 её удаление. |

Для создания связи выполните следующее:

1. В пакете выберите необходимый пользовательский модуль.

- В модуле выберите компонент «Связи». На странице будут отображены все существующие в модуле связи.

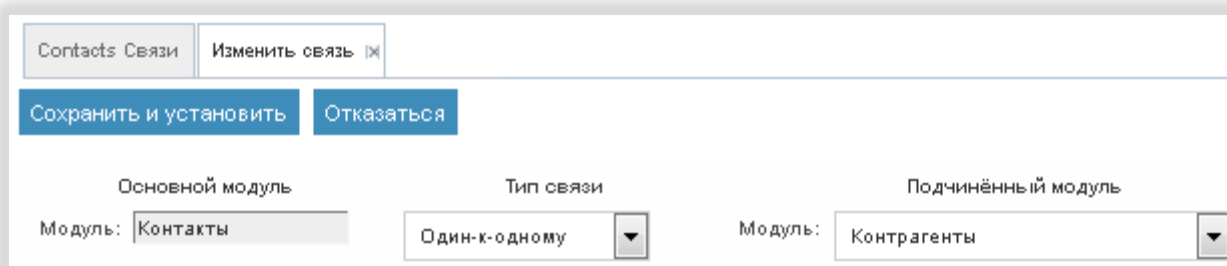


| Название связи | Основной модуль | Тип связи | Подчинённый модуль |
|---------------------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| contact_aos_invoices | Контакты | Один-ко-многим | Счета |
| account_aos_invoices | Контрагенты | Один-ко-многим | Счета |
| aos_invoices_modified_user | Пользователи | Один-ко-многим | Счета |
| aos_invoices_created_by | Пользователи | Один-ко-многим | Счета |
| aos_invoices_assigned_user | Пользователи | Один-ко-многим | Счета |
| securitygroups_aos_invoices | Группы пользовате | Многие-ко-многим | Счета |
| aos_invoices_aos_product_quotes | Счета | Один-ко-многим | Позиции |
| aos_quotes_aos_invoices | Предложения | Многие-ко-многим | Счета |
| aos_invoices_am_projecttemplate | Счета | Многие-ко-многим | Шаблоны проек |

* связь, созданная в Студии

- Нажмите на кнопку «Добавить связь».
- Для локализации названия связи из выпадающего списка «Язык» выберите соответствующее значение.
- Из выпадающего списка «Тип связи» выберите необходимый тип связи.

При выборе связи типа «Один-к-одному» укажите подчинённый модуль. Записи основного и подчинённого модулей будут представлены в виде отдельных полей.



Contacts Связи | Изменить связь

Сохранить и установить | Отказаться

Основной модуль:

Тип связи:

Подчинённый модуль:

При выборе связи типа «Один-ко-многим» укажите подчинённый модуль. В зависимости от выбранного подчинённого модуля выберите необходимую субпанель или оставьте стандартную (default). В Форме просмотра основного модуля запись подчинённого модуля будет представлена в виде соответствующей субпанели.

Contacts Связи | Изменить связь |X|

Сохранить и установить | Отказаться

Язык: Русский - Russian ▼

Основной модуль | Тип связи | Подчинённый модуль

Модуль: Контакты | Один-ко-многим ▼ | Модуль: Контрагенты ▼

Надпись: Контрагенты

Отображаемая субпанель Контрагенты: default ▼

default
ForEmails
ForProspectLists

При выборе связи типа «Многие-к-одному» укажите подчинённый модуль. В Форме просмотра подчинённого модуля запись основного модуля будет представлена в виде соответствующей субпанели.

При выборе связи типа «Многие-ко-многим» укажите подчинённый модуль и выберите необходимые субпанели как в основном, так и в подчинённом модуле. В формах просмотра обоих модулей связанные записи будут представлены в виде соответствующих субпанелей.

Contacts Связи | Изменить связь |X|

Сохранить и установить | Отказаться

Язык: Русский - Russian ▼

Основной модуль | Тип связи | Подчинённый модуль

Модуль: Контакты | Многие-ко-многим ▼ | Модуль: Контрагенты ▼

Надпись: Контакты

Отображаемая субпанель Контакты: default ▼

Надпись: Контрагенты

Отображаемая субпанель Контрагенты: default ▼

6. Из списка подчинённых модулей выберите модуль, который вы хотите связать с основным модулем.
7. При необходимости из списка доступных субпанелей подчинённого 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 подчинённого модуля.
9. Для сохранения связи нажмите на кнопку «Сохранить и установить».

Созданная связь появится в нижней части списка связей и будет помечена звёздочкой, указывающей на то, что данная связь создана пользователем системы.

Для удаления связи выберите необходимую связь в списке связей и в редакторе связей нажмите на кнопку «Удалить».

Примечание: Удалению подлежат только пользовательские (помеченные звёздочкой) связи.

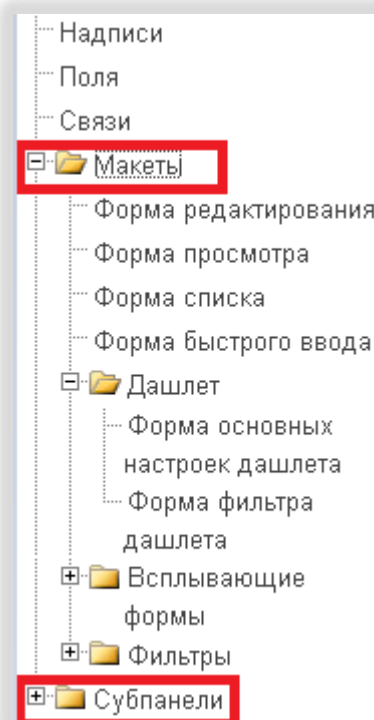
Редактирование макетов

У администратора системы есть возможность изменять внешний вид модулей системы: удалять поля, добавлять новые (предварительно созданные) поля, менять расположение полей, редактировать надписи, менять порядок перехода по полям при использовании клавиши «ТАВ».

Для редактирования макета Формы необходимого модуля в панели Администрирования откройте раздел «Студия», выберите необходимый модуль, откройте раздел «Макеты» или «Субпанели» и выберите макет Формы, подлежащей редактированию.

Для редактирования в Студии доступны макеты следующих форм:

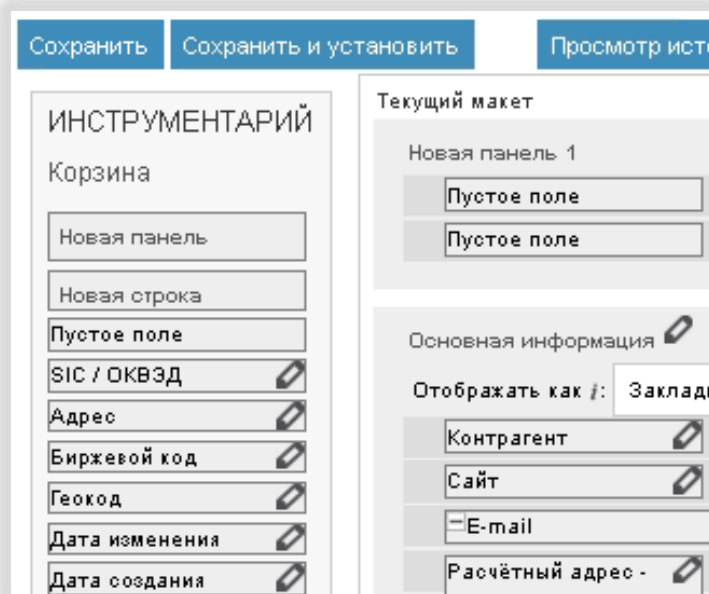
- **Форма списка** – используется при открытии модуля и отображает список записей модуля
- **Форма просмотра** – отображает всю информацию по открытой записи
- **Форма редактирования** – позволяет редактировать информацию по открытой записи
- **Формы фильтра и основных настроек дашлета** – используются при отображении параметров дашлета
- **Всплывающие формы** – используются для всплывающих (pop-up) окон при поиске и отображении списка записей
- **Фильтры** – используются для фильтрации информации в текущем модуле
- **Форма быстрого ввода** – доступна в субпанели Формы просмотра записи, позволяет быстро создать новую запись, связанную с текущей
- **Субпанели** – используются для работы со связанными записями в Форме просмотра записи




При работе с макетами Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода в макете отображаются несколько панелей, каждая из которых содержит определённый набор полей, которые вы можете перемещать в различные места макета по своему усмотрению.

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: «Основная информация», «Дополнительная информация» и «Разное».
- **Строки;** добавляются на панели и фактически резервируют места в макете, на которые в дальнейшем могут быть перемещены необходимые поля.
- **Корзину;** в неё перемещаются поля, которые необходимо удалить из макета.



В макетах Формы просмотра, Формы редактирования и Формы быстрого ввода возможно изменить порядок перехода по полям при использовании клавиши «ТАВ». Для этого воспользуйтесь значком , расположенным в правом верхнем углу каждого поля.

При работе с макетами других Форм на странице отображаются две или три колонки.



Первая колонка содержит все отображаемые поля, вторая колонка доступна не для всех макетов и содержит дополнительные поля, которые пользователь может выбрать для создания собственного макета, третья колонка содержит скрытые поля, доступные только администратору, их он может добавлять в первую и вторую колонки по своему усмотрению.

Редактирование Формы списка и Формы основных настроек дашлета

1. В макетах выберите необходимый компонент: «Форма списка», «Форма основных настроек дашлета», либо «Всплывающая форма списка». Первая колонка содержит поля, доступные пользователям системы; вторая колонка доступна только в Форме списка и в Форме основных настроек дашлета и содержит дополнительные поля, которые пользователь может выбрать для создания собственного макета формы при использовании Расширенного фильтра; третья колонка содержит поля, доступные только администратору и не доступны пользователям при настройке Расширенного фильтра или Всплывающих форм.
2. Для добавления полей в макет переместите их из второй или третьей колонки в необходимую позицию первой колонки.
3. Для изменения порядка расположения полей нажмите на заголовок поля первой колонки и переместите его в желаемую позицию.
4. 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 фильтром модуля.

5. Для удаления полей из макета переместите необходимые поля из первой и второй колонок в третью колонку.
6. Для сохранения внесённых изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
7. Для просмотра внесённых изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе '[Просмотр/отмена изменений в макете](#)' на стр. 391.



8. 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 в корзину, находящуюся в верхней части Инструментария. При этом удалённое из макета поле будет доступно в списке полей Инструментария.
- Для замены поля макета полем из инструментария - переместите 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 «ТАВ» 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 подраздела формы не на общей панели, а на отдельной закладке, отметьте опцию «Отображать как закладку».
 - Для отображения панели раздела в компактном (свёрнутом) виде - отметьте опцию «Свернуть».
4. Для сохранения изменений в макете нажмите на кнопку «Сохранить».
 5. Для того, чтобы внесённые изменения стали доступны всем пользователям системы, нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
 6. Для просмотра внесённых изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе '[Просмотр/отмена изменений в макете](#)' на стр. 391.
 7. Для восстановления стандартного вида макета нажмите на кнопку «Восстановить».

Синхронизация макетов Формы Просмотра и Формы Редактирования

Иногда при изменении макетов Форм приходится вносить регулярные синхронные изменения и в Форму просмотра, и в Форму редактирования. При включении опции копирования отпадает необходимость дважды вносить аналогичные изменения в эти Формы: 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.

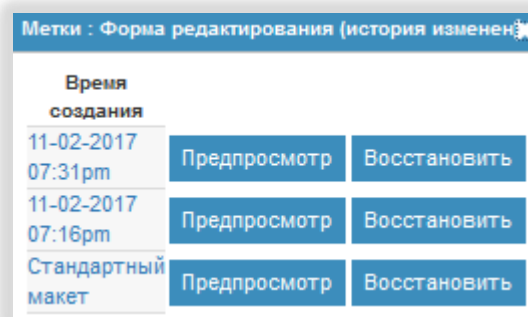
Обратите внимание: Быстро скопировать содержимое Формы редактирования в Форму просмотра можно не включая опцию копирования. Достаточно в Форме просмотра нажать на кнопку «Скопировать из Формы редактирования».

Редактирование Форм фильтров модуля и Формы фильтра дашлета

1. В Студии укажите необходимый модуль и перейдите к компоненту «Макеты».
2. Выберите необходимый компонент: форму Фильтра, форму Расширенного фильтра, Форму фильтра 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 из второй колонки в необходимую позицию первой колонки.
6. Для сохранения внесённых 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 внесённых в макет изменений. Данная функция доступна в макетах модуля.
2. Для просмотра изменений, выполненных в определённое время, нажмите на кнопку «Предпросмотр» или на ссылку с указанием даты/времени.



При необходимости нажмите на кнопку «Восстановить» для восстановления того или иного макета.

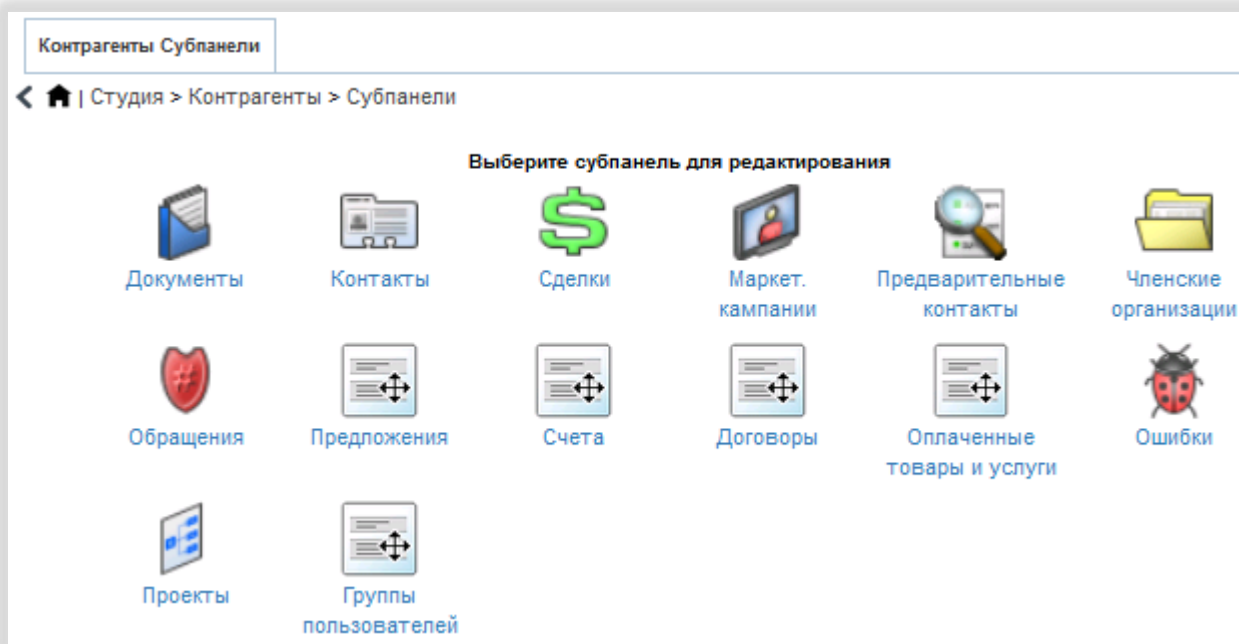
Редактирование субпанелей

В нижней части Формы просмотра любой записи отображаются субпанели, в которых представлены записи других модулей, связанные с текущей записью. Можно добавлять или убирать поля из существующих субпанелей в зависимости от того, какая информация должна быть доступна пользователям. Также можно менять названия субпанелей.

Если необходимо добавить в Форму просмотра **НОВУЮ** субпанель – добавьте соответствующую связь, как это описано в разделе '[Создание и редактирование связей](#)' на стр. 380.

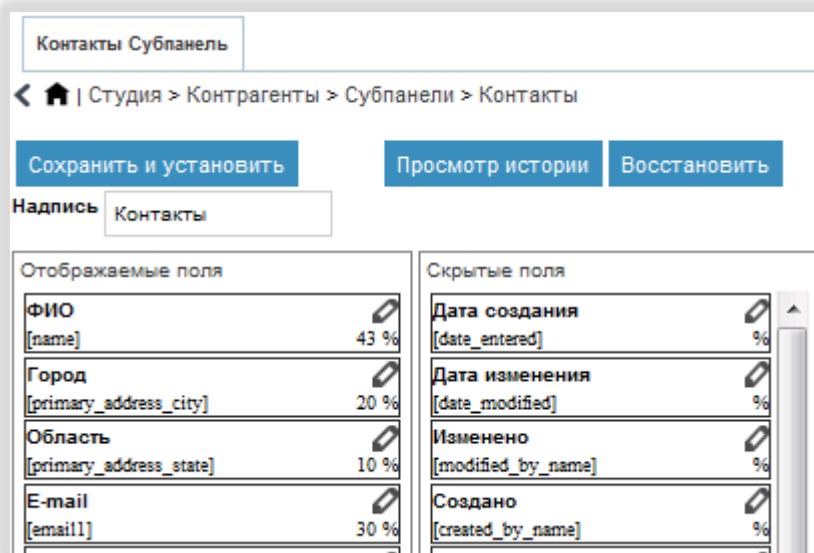
Для редактирования субпанели выполните следующее:

1. В необходимом модуле выберите компонент «Субпанели».



2. На странице отобразится список доступных субпанелей модуля. Выберите необходимую субпанель.

На странице отобразится два списка: список видимых пользователю полей, а также список скрытых полей субпанели.



3. Для переименования субпанели введите новое значение в поле «Надпись».
4. Для добавления скрытого поля в субпанель переместите его из второй колонки в желаемое место первой колонки.
5. Для изменения порядка расположения полей в субпанели нажмите на заголовок поля первой колонки и переместите его в желаемую позицию.

6. Для удаления поля из субпанели переместите его из первой колонки в любое место второй колонки.
7. Для сохранения изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».
8. Для восстановления стандартного вида макета воспользуйтесь кнопкой «Восстановление стандартного макета».

Обратите внимание: Восстановление стандартного макета не приводит к восстановлению стандартных названий субпанелей.

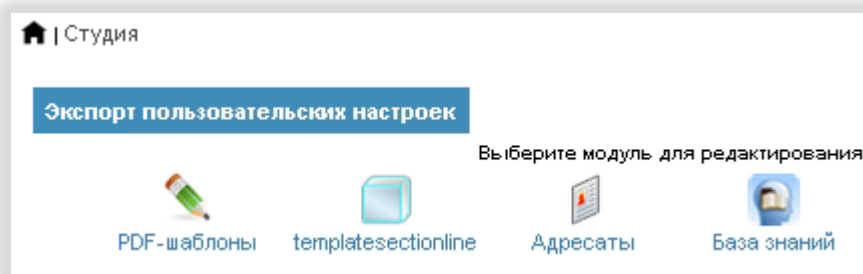
9. Для просмотра внесённых изменений воспользуйтесь кнопкой «Просмотр истории». Более подробная информация находится в разделе '[Просмотр/отмена изменений в макете](#)' на стр. 391.

Экспорт пользовательских настроек

Вы можете экспортировать настройки, сделанные в одной копии системы, в другой экземпляр SuiteCRM. Для этого необходимо сохранить настройки в качестве zip-архива, а затем установить в другую копию SuiteCRM 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 несколько модулей, содержащие как новые поля, так и изменённые макеты модуля.

The screenshot shows the 'Экспорт' (Export) form. It includes fields for 'Название пакета:' (Package name), 'Автор:' (Author), and 'Описание:' (Description). Below these fields, there is a list of modules with checkboxes and their corresponding export options:

| Модуль | Опция |
|---|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> Шаблоны проектов | Пользовательские поля |
| <input type="checkbox"/> Счета | Пользовательские поля |
| <input type="checkbox"/> PDF-шаблоны | Пользовательские макеты |
| <input type="checkbox"/> Контрагенты | Пользовательские поля |
| <input type="checkbox"/> Звонки | Пользовательские макеты |

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 SuiteCRM, используя Загрузчик модулей. Более подробная информация находится в разделе '[Загрузчик модулей](#)' на стр. 396.

Редактор комбобоксов

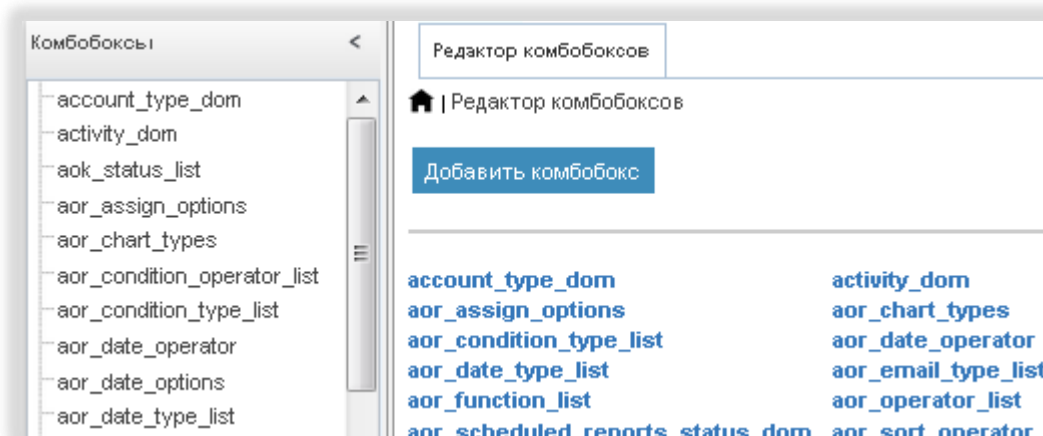
Большинство модулей системы содержат хотя бы один выпадающий список (комбобокс), содержащий список тех или иных значений. Например, при создании нового контрагента вы можете выбрать отрасль или тип контрагента из соответствующего комбобокса.

Администратор системы может создавать и редактировать значения любых комбобоксов в системе. Он также может добавлять собственные комбобоксы в модули системы.

Создание комбобокса

1. В панели администрирования выберите раздел «Редактор комбобоксов».

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 ключ добавляемого в комбобокс элемента. Данный ключ 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 ключ, видимое значение и нажмите на кнопку «Добавить».
5. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения изменений; нажмите на кнопку «Отменить» для отмены внесённых изменений; нажмите на кнопку «Вернуть» для возврата внесённых изменений.

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, объединённые в т.н. пакеты. При установке пакета содержащиеся в нём модули становятся доступны другим пользователям системы. При публикации или экспорте пакета вы фактически сохраняете его в виде zip-архива. В дальнейшем, используя Загрузчик модулей, пакет может быть загружен в другие копии системы. Более подробная информация о работе с пакетами содержится в разделе '[Конструктор модулей](#)' на стр. 365.

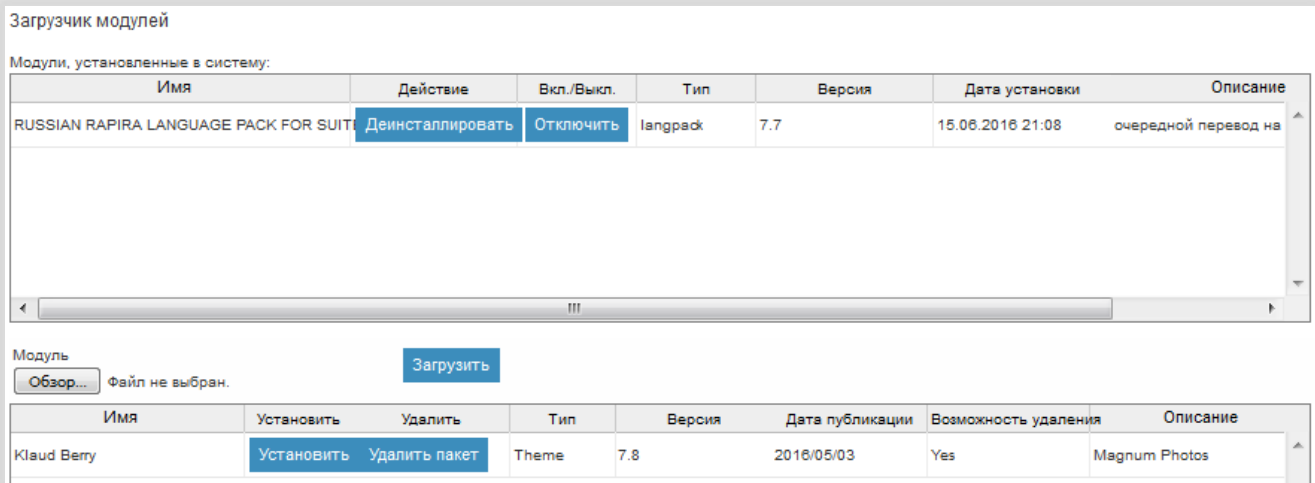
Для установки модуля выполните следующее:

1. В панели администрирования перейдите к разделу «Студия» и нажмите на ссылку «Загрузчик модулей».
2. Если пакет уже установлен, то он отобразится в верхней части панели загрузчика и будет доступен другим пользователям системы. При необходимости пакет можно временно отключить или совсем удалить 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.



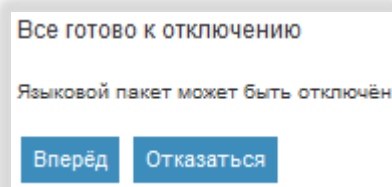
6. Нажмите на кнопку «Установить».

7. Если в процессе установки отображается лицензионное соглашение – Нажмите на кнопку «Принять».

8. Установленный модуль станет доступен пользователям системы.

Включение/отключение установленного модуля

1. В Загрузчике модулей 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. В Загрузчике модулей нажмите на кнопку «Деинсталлировать», расположенную справа от названия модуля.
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 «Вперёд» для деинсталляции модуля.

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.

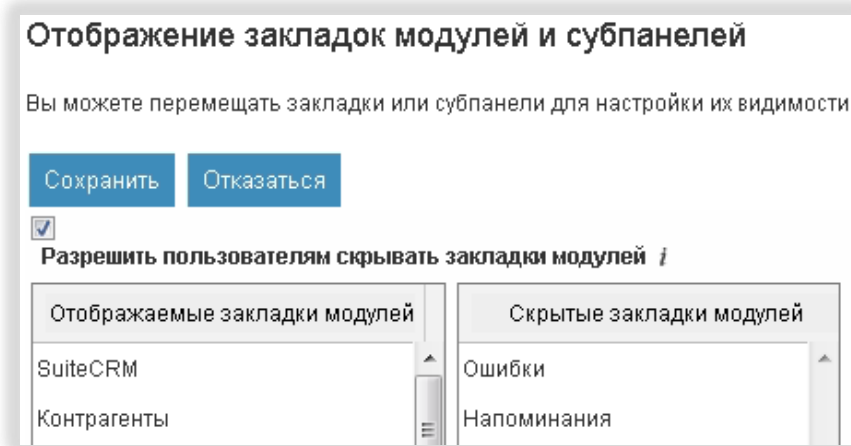
Для полного блокирования доступа пользователей к скрытым модулям настройте соответствующие роли. Более подробная информация находится в разделе '[Роли и группы пользователей](#)' на стр. 309.

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.

Примечание: Нельзя скрыть основную закладку SuiteCRM.

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 внесённых изменений.

Переименование закладок модулей

Вы можете изменить стандартные надписи на закладках модулей.

Для переименования закладок выполните следующее:

1. В панели администрирования выберите раздел «Переименование закладок модулей».

Переименование закладок модулей

Нажмите на кнопку **Сохранить** для применения внесённых изменений.

Сохранить **Отказаться**

Выберите язык: Русский - Russian ▼ i

SuiteCRM

Единственное число: Контакт

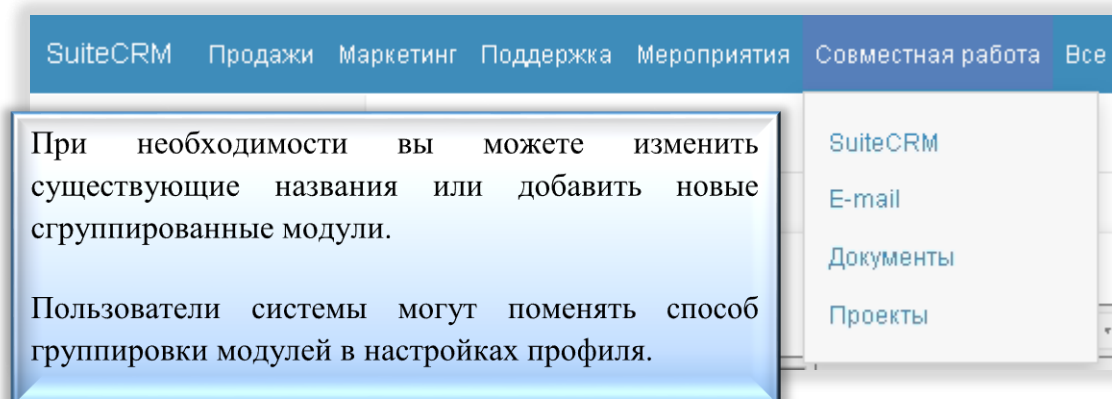
Множественное число: Контакты

Контрагенты

2. Из выпадающего списка, содержащего перечень установленных в систему языковых пакетов, вы можете выбрать необходимый язык, используемый при работе с системой.
3. Нажмите на необходимое название и укажите новые названия для обозначения единственного и множественного числа.
4. Нажмите на кнопку «Сохранить» для сохранения изменений; нажмите на кнопку «Отменить» для отмены внесённых изменений; нажмите на кнопку «Вернуть» для возврата внесённых 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. Причём одна и та же закладка может присутствовать сразу в нескольких сгруппированных модулях. Например, Контакты могут присутствовать в модулях «Продажи» и «Маркетинг».

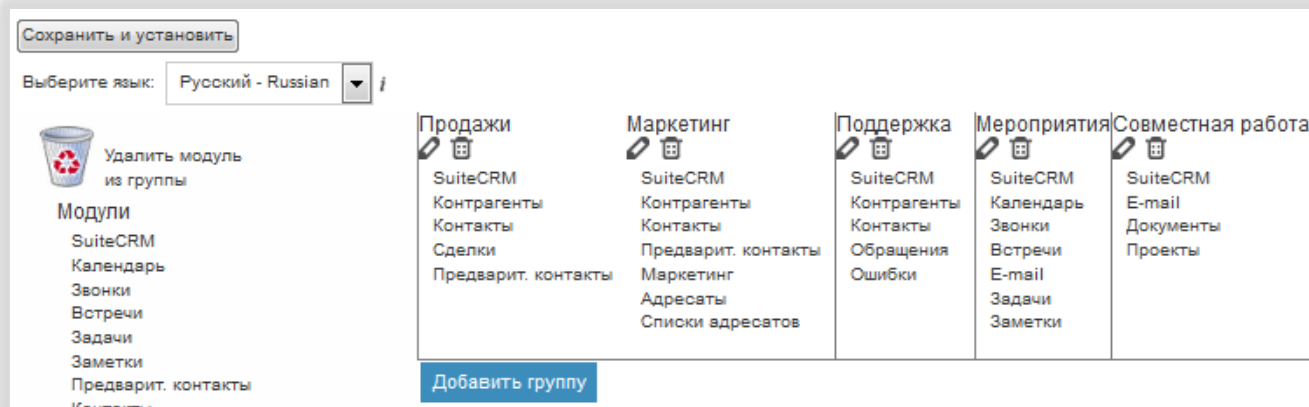




Система уже содержит следующие сгруппированные модули:

- Продажи
- Маркетинг
- Поддержка
- Мероприятия
- Совместная работа
- Все

Для настройки сгруппированных модулей выполните следующее:


1. В панели администрирования выберите пункт «Настройка сгруппированных модулей». На экране отобразится список групповых закладок. Для каждой групповой закладки перечислены содержащиеся в ней модули.



2. 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 внесённых 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 внесённых изменений нажмите на кнопку «Сохранить и установить».

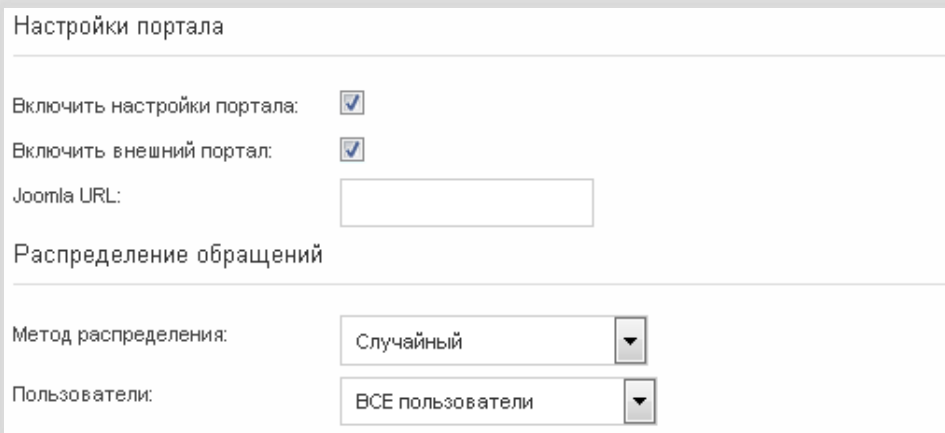
Настройка субпанели "История"

В данном разделе можно настроить отображение в субпанелях писем Контактных, полученных через встроенный модуль «E-mail» и связанных с определёнными Обращениями, Сделками или Контрагентами.

Настройка портала

В данном разделе можно настроить интеграцию внешнего портала с модулем «Обращения». Детальная информация об интеграции содержится в разделе '[Интеграция с внешним порталом](#)' на стр. 196.

Включить внешний портал – включение интеграции с порталом Joomla! В текстовом поле необходимо указать URL экземпляра Joomla!, связанного с системой.



Метод распределения – выбор алгоритма распределения поступающих обращений:

- **Указанный пользователь** – Обращение назначается указанному пользователю
- **Случайный** – Обращение назначается случайному пользователю (из общего списка, из Роли и/или из Группы)
- **В цикле** – Обращение назначается по порядку из общего списка пользователей
- **Наименее занятой** – Обращение назначается пользователю, у которого меньше всего обращений (выбор из общего списка, из Роли и/или из Группы)

Изменение статуса обращений – настройка правил автоматического изменения статуса поступившего обращения. Количество правил не ограничено.

Изменение статуса обращений

Если статус указан как:

Новое

▼

то изменить его на:

Новое

▼

Удалить

Добавить

Настройка шаблонов E-mail для обращений

В качестве адреса отправителя указывать:

В качестве имени отправителя указывать:

Шаблон письма при ответе пользователям:

--не выбрано--

▼

Создать

Шаблон письма при ответе контактам:

--не выбрано--

▼

Создать

Шаблон письма при создании обращения:

--не выбрано--

▼

Создать

Шаблон письма при закрытии обращения:

--не выбрано--

▼

Создать

Шаблон письма при создании учётной записи Joomla:

--не выбрано--

▼

Создать

Настройка шаблонов E-mail для обращений – настройка шаблонов электронных писем, которые будут использоваться в различных ситуациях: при создании обращения, при закрытии обращения, при создании учётной записи во внешнем портале и т.д.

Настройка модулей продаж

В разделе можно настроить некоторые параметры модулей продаж (см. '[Модули продаж: Товары, Предложения, Счета, Договоры](#)' на стр. 213), в том числе параметры создаваемых Предложений, Счетов и Договоров:

Уведомление об окончании действия – за сколько дней до окончания действия договора будет отправлено соответствующее уведомление

Начинать нумерацию с – разрешать пользователям начинать нумерацию счета/предложения с указанного номера.

Возможность группировки позиций – разрешать пользователям группировать позиции в бланках.

Обратите внимание: настроить параметр группировки необходимо *до начала использования модулей продаж*, поскольку сложно переделывать созданные документы с группировкой в обычные и обратно.

Включать НДС в сумму – включать или не включать НДС в итоговую сумму для каждой позиции.

Параметры модулей продаж

Сохранить Отказаться

Параметры договоров

Уведомление об окончании действия за: дней

Параметры счетов

Начинать нумерацию с:

Параметры предложений

Начинать нумерацию с:

Настройка позиций в бланках

Возможность группировки позиций: ☒

Настройка полнотекстового поиска

Сохранить Отказаться

Включить полнотекстовый поиск: ☒

Сохранить Отказаться

Настройка полнотекстового поиска

Включение функции полнотекстового поиска.

Для периодического индексирования текста должны быть настроены задания Планировщика «Индексировать неиндексированные документы» и «Оптимизировать индекс полнотекстового поиска» как это описано в разделе '[Планировщик](#)' на стр. 330.

Подробная информация о поиске описана в разделе '[Поиск информации в системе](#)' на стр. 48.

График работы

В разделе есть возможность указать рабочие дни и часы работы организации. Указанные параметры могут быть учтены при расчёте продолжительности проектов. Детальная информация о создании проектов описана в разделе '[Модуль «Проекты»](#)' на стр. 205.

График работы

| | | |
|-------------|---|-----------------|
| Понедельник | Открыто <input checked="" type="checkbox"/> | с 9:00 до 17:00 |
| Вторник | Открыто <input checked="" type="checkbox"/> | с 9:00 до 17:00 |
| Среда | Открыто <input checked="" type="checkbox"/> | с 9:00 до 17:00 |
| Четверг | Открыто <input checked="" type="checkbox"/> | с 9:00 до 17:00 |

Карты Google

Данный раздел позволяет настроить параметры интеграции системы с картами Google и состоит из следующих подразделов:

- 'Настройка карт Google' на стр. 406.
- 'Геокодирование адресов' на стр. 406.
- 'Результаты геокодирования' на стр. 408.
- 'Тестирование геокодирования' на стр. 408.
- 'Кэш адресов' на стр. 408.

Настройка карт Google

Описание параметров настройки представлено непосредственно в интерфейсе системы, поэтому здесь параметры описаны не будут.

Параметры конфигурации

Сохранить
Отказаться

Обрабатываемые при геокодировании модули:

Accounts, Contacts, Leads, Opportunities, Cases, Project, Meetings, Prospects
По умолчанию: Accounts, Contacts, Leads, Opportunities, Cases, Project, Meetings, Prospects

Обрабатываемые при геокодировании таблицы:

accounts, contacts, leads, opportunities, cases, project, meetings, prospects
По умолчанию: accounts, contacts, leads, opportunities, cases, project, meetings, prospects

Тип адреса: Указание типа адреса, который будет обрабатываться в процессе геокодирования. Возможные значения: расчётный, отгрузочный, основ

Тип адреса для Контрагентов:

Расчётный адрес
По умолчанию: Расчётный адрес

Тип адреса для Контактных:

Основной адрес
По умолчанию: Основной адрес

Тип адреса для Предварит. контактов:

Основной адрес
По умолчанию: Основной адрес

Тип адреса для Сделок:

Расчётный адрес
По умолчанию: Расчётный адрес (соответствующего Контрагента)

Тип адреса для Обращений:

Расчётный адрес
По умолчанию: Расчётный адрес (соответствующего Контрагента)

Тип адреса для Проектов:

Расчётный адрес
По умолчанию: Расчётный адрес (соответствующего Контрагента/Сделки)

Тип адреса для Встреч:

Показать на карте адрес (центр)
Обрабатывается адрес из модуля, связанного с данным мероп

Тип адреса для Адресатов:

Основной адрес
По умолчанию: Основной адрес

Детальное описание Google Maps API доступно на странице <https://developers.google.com/maps/>.

Геокодирование адресов

При выборе данного раздела сразу(!) начинается автоматическое присвоение географических координат адресам системы.

Обратите внимание: Если необходимо лишь просмотреть результаты геокодирования, выполненного ранее, воспользуйтесь модулем «Результаты геокодирования».

В зависимости от объёма базы данных и скорости обработки данных процесс может занять продолжительное время. По окончании геокодирования будут показаны полученные результаты, например:

| Модуль | N/A | OK | ZERO_RESULTS | INVALID_REQUEST | Approximate | Empty | Всего | Сбросить |
|---------------------|-----|-----|--------------|-----------------|-------------|-------|-------|----------|
| Контрагенты | 0 | 23 | 19 | 0 | 12 | 3 | 57 | Сбросить |
| Контакты | 0 | 100 | 58 | 0 | 42 | 0 | 200 | Сбросить |
| Предварит. контакты | 0 | 123 | 48 | 0 | 29 | 1 | 201 | Сбросить |
| Сделки | 0 | 31 | 15 | 0 | 6 | 1 | 53 | Сбросить |
| Обращения | 0 | 31 | 15 | 0 | 7 | 2 | 55 | Сбросить |
| Проекты | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | Сбросить |
| Встречи | 0 | 133 | 49 | 0 | 18 | 2 | 202 | Сбросить |
| Адресаты | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | Сбросить |

Обратите внимание: Если в Google не используется аккаунт «Премииум», то карты Google накладывают ограничение на определение количества координат, равное 2500 запросам в сутки для одного ip-адреса - детальная информация описана на странице [Google Maps Geocoding API Usage Limits](#). Для исключения повторных запросов все результаты геокодирования кэшируются в системе, как это описано в разделе ниже.

Для выполнения автоматического геокодирования адресов системы рекомендуется настроить соответствующее задание для CRON, добавив URL `./index.php?module=jjwg_Maps&entryPoint=jjwg_Maps&cron=1` в задание планировщика, и выполнять его в подходящее время.

За более подобной информацией о настройке задания обратитесь к разделу 'Планировщик' на стр. 330.

При необходимости геокодирования адресов сторонними утилитами, вы можете выполнить экспорт адресов из соответствующих модулей. По окончании геокодирования импортируйте обновлённые адреса через модуль «Кэш адресов».

При необходимости очистки кэша отдельных модулей воспользуйтесь ссылкой «Сбросить» в правой части таблицы. При необходимости очистки всего кэша воспользуйтесь соответствующей ссылкой в нижней части страницы.

Результаты геокодирования

Данный модуль отображает предыдущие результаты работы модуля «Геокодирование адресов».

Тестирование геокодирования

Модуль предназначен для быстрого получения географических координат введённого адреса.

Кэш адресов

Модуль предназначен для просмотра, изменения и импорта данных в кэш геокодированных адресов.

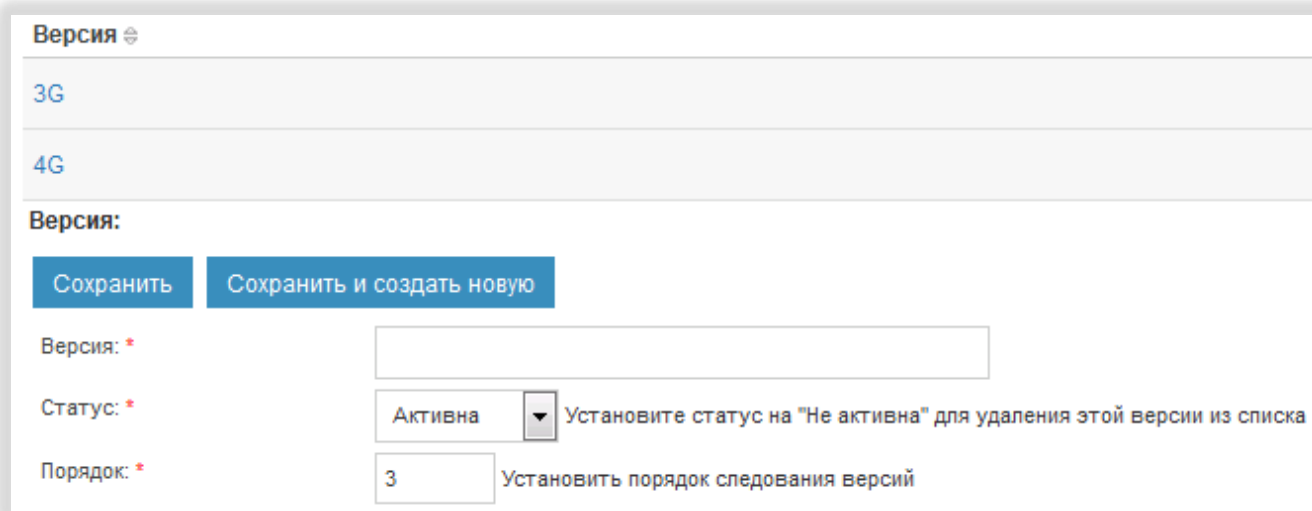
Управление версиями

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

3G

4G

Версия:

Сохранить Сохранить и создать новую

Версия: *

Статус: *

Активна

Установите статус на "Не активна" для удаления этой версии из списка

Порядок: *

3

Установить порядок следования версий

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, только что добавленный сотрудник не является пользователем SuiteCRM 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 меню пользователя 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

Основная информация

Статус сотрудника:

Активен

Имя:

Должность:

Отдел:

Руководитель:

Тел. (дом.):

IM-тип:

Заметки:

Основной адрес:

Область:

Страна:

E-mail:

Фамилия: *

Тел. (раб.):

Тел. (моб.):

Другое:

Факс:

IM - имя / E-mail:

Город:

Индекс:

Основной

Для автоответа

Сохранить

Отказаться

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.

ИМ-тип. Из выпадающего списка выберите один из перечисленных интернет-мессенджеров.

ИМ-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. 79.
- Для изменения статуса нескольких сотрудников используйте панель массового обновления, как это описано в разделе '[Массовое обновление или удаление записей](#)' на стр. 64.
- 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 жёсткий 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 SuiteCRM, то вы можете сохранить полный контроль над системами, путём 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 копии файлов системы.

Для этого в файле *config.php* установите следующий параметр:

```
['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, путём настройки прав пользователя и группы.

В следующем примере показана настройка 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.

Изменение расположения папки загрузок

Все файлы, загружаемые системой, хранятся в специальной папке загрузок, её расположение задаётся переменной `upload_dir` в файле `config.php`. По умолчанию это папка **upload**, находящаяся в папке установленной системы. При необходимости её расположение может быть изменено, для этого в переменной `upload_dir` задайте абсолютный путь к новому расположению папки загрузок.

Примечание: Не забудьте скопировать все файлы из старой папки загрузок в новую.

Новая папка должна быть доступна для записи пользователю, под которым запущен веб-сервер.

Изменение расположения папки кэширования

В системе активно используется кэширование данных, что значительно повышает её производительность. Для хранения кэшированных данных (скомпилированных шаблонов, данных электронной почты и т.д.) используется специальная папка и её размер может быть достаточно велик. По умолчанию это папка **cache**, находящаяся в папке установленной системы. При необходимости её расположение может быть изменено, для этого в переменной `cache_dir`, расположенной в файле `config.php`, задайте абсолютный путь к новому расположению папки кэша. При этом на прежнем месте папки `cache` должна быть размещена ссылка, указывающая на новую папку кэша. Это необходимо для обеспечения доступа к некоторым закэшированным файлам системы.

Новая папка должна быть доступна для записи пользователю, под которым запущен веб-сервер.

Постоянное отображение Расширенных фильтров в Формах списка

В SuiteCRM версии 7.8 вместо Базового и Расширенного поиска был введён более компактный функционал фильтров. Если вам все же необходимо постоянное отображение полей фильтра в верхней части Формы списка тех или иных модулей, добавьте соответствующий массив по аналогии со следующим примером в файл config.php:

```
'enable_legacy_search' =>
```

```
array (
```

```
0 => 'Accounts',
```

```
1 => 'Users',
```

```
2 => 'Employees', ),
```

либо соответствующие строки в файл config_override.php, например:

```
$sugar_config['enable_legacy_search'][] = 'Accounts';
```

```
$sugar_config['enable_legacy_search'][] = 'Users';
```

```
$sugar_config['enable_legacy_search'][] = 'Employees';
```