Контрагенты и контакты

- Краткий обзор
- Обращения
- Контрагенты
- Контакты
- Клиентский портал
- Виджеты разных модулей в одной карточке
- Коммуникации с клиентом
- Коммуникации новые по источнику а повторные по цели
- Push Телефон: Новая коммуникация уведомление в браузер
- Push Сайт CRM - оповещение о новой заявке новая коммуникация
- Слияние записей (удалить дубликаты)
- Сменить ответственного на всех клиентах

Краткий обзор

Эффективное администрирование и использование клиентских контактов является самым важным элементом системы управления отношениями с клиентами. Все бизнес действия предприятия направлены, в конечном счете, на клиентов. В системе vtiger CRM выделены три типа клиентов:

- **Обращение** - потенциальный клиент, который может привести к бизнес действиям, но еще не совершивший ни одной сделки.
- **Контакт** - клиент, представляющий физическое лицо, либо являющийся контактным лицом организации.
- **Контрагент** - организация или объединение людей, такое, как предприятие, союзы, группы и т.д.)

Система vtiger CRM позволяет хранить все важные сведения о таких типах контактов и дает возможность правильно указать связи персон и организаций с иными данными системы.

Во время работы с системой vtiger CRM различные стадии процесса Продажи, Сделки, или Технической Поддержки, и прочие процессы, всегда должны быть связаны с определенными контактами. Для сохранения информации об этих контактах и используются записи *Обращений*, *Контактов* и *Контрагентов*.

Типовая процедура продажи описывается следующим образом:

- На основе первого контакта с потенциальным клиентом создается Обращение. На этой стадии продаж еще непонятно, станет ли контакт бизнес возможностью. Такая запись Обращения содержит всю доступную на данной стадии процесса продажи информацию о персоне либо организации.
- Статус Обращения данного контакта сохраняется до тех пор, пока не становится понятно, что существует возможность заключения Сделки. Все действия, относящиеся к данному Обращению, будут сохранены в системе vtiger CRM.
  При возникновении бизнес возможности, Обращение преобразуется в Возможную Сделку. Одновременно автоматически создаются записи Контакта и Контрагента, и запись Обращения удаляется. Вся информация, собранная об Обращении, остается доступной, но теперь информация будет помещена в записях Контактов, Контрагентов и Возможных Сделок.

При использовании такой процедуры будут создаваться только такие Контакты и Контрагенты, которые имеют шанс принести бизнес действия. Система vtiger CRM не будет перегружена бесполезными данными.

Вы также можете вносить записи новых Контрагентов или Контактов непосредственно в систему, если необходимо обойти указанную процедуру. Это может быть необходимо для

внесения в систему данных ваших сотрудников, партнеров вашей компании, персональных контактов, и т.д.

Обращения

Краткий обзор

Обращения – это первая стадия создания отношений с клиентом. Ваша компания может получить Обращения во время маркетинговых действий, таких, как выставки, торговые шоу, реклама или пресс-релизы. На этой стадии вы не знаете, приведет ли этот первичный контакт к сделке.

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Обычно, или к сожалению, большинство Обращений не приведет к бизнес активности. Система vtiger CRM учитывает это обстоятельство, трактуя Обращения иным образом, чем всю иную контактную информацию, имеющуюся в CRM. Важно предотвратить ненужную загрузку системы vtiger CRM бесполезными данными Обращений. Исходя из этих соображений Обращения не связаны с информацией Контрагентов или Контактов.

Когда вы создаете Обращение, вы можете внести следующую относящуюся к потенциальному клиенту данные:

- Контактную информацию персоны и/или организации
- Стадия работы с обращением
- Источник обращения

Эти данные будут сохранены как основные данные Обращения в системе vtiger CRM. Системный администратор может изменить тип и количество основных данных в соответствии с требованиями бизнеса. Как уже объяснено ранее, скорее всего именно Обращение является наилучшей начальной точкой при вводе клиентских данных в систему. Пользуйтесь копированием Обращений как практическим подспорьем, если необходимо создать несколько Обращений, данные которых отличаются незначительно.

Поскольку *Обращение* еще не является клиентом, то данные об обращении могут содержать сведения как о персоне, так и об организации.

Вид списка Обращений

Список всех Обращений, занесенных в систему Vtiger CRM, доступен в области навигации меню в разделе *[Маркетинг]* → *[Обращения]*. Пример списка показан на рис. 5.1. Элементы окна списков подробно описаны в разделе «Страница списка».

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Содержание списка может быть настроено в соответствии с требованиями бизнеса. Кроме того, система vtiger CRM может использовать эти списки для автоматического анализа. Обратитесь к разделу «Настройка списков с помощью фильтров» за дальнейшей информацией.

Image not found or type unknown

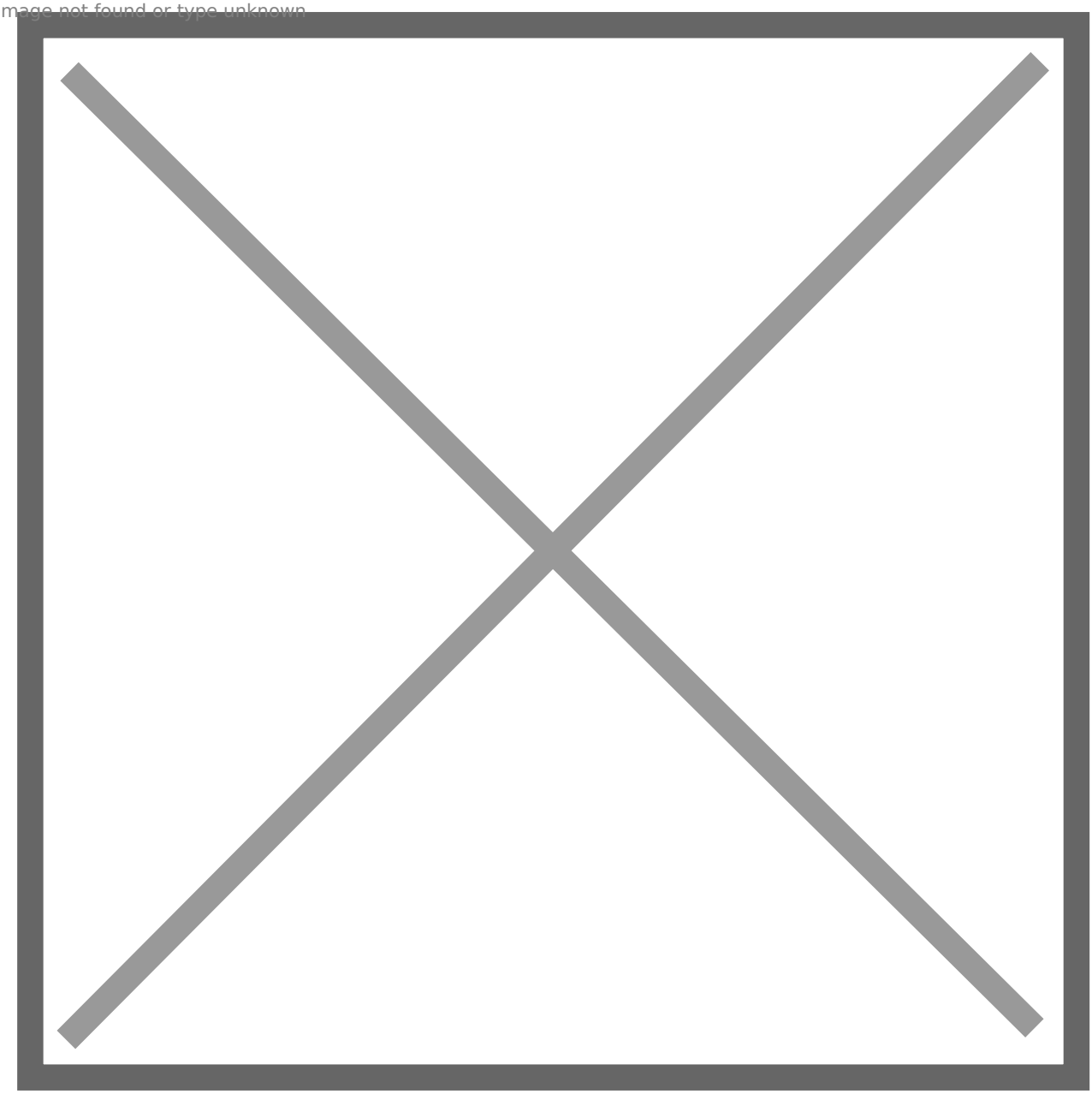


Image not found or type unknown

Рис. 5.1: Вид списка Обращений

По умолчанию, в списке обращений показаны следующие поля: Имя, Фамилия, Организация, Основной телефон, Веб-сайт, Основной адрес электронной почты, Ответственный.

Действия

На странице списка Обращений доступны следующие действия над выбранными записями (см раздел «Действия над выбранными записями») :

Удалить Обращения
: Отметьте записи Обращений, которые требуется удалить, и нажмите на кнопку *[Удалить]* с изображением корзины.

Отправить E-mail Обращениям
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить сообщение, нажмите на кнопку *[Другое]* и выберите действие *[Отправить E-mail]*. Обратитесь к материалам раздела «Отправка сообщений E-mail» для дальнейшей информации.

Изменить Обращения
: Выберите нужные записи отметив их в списке и нажмите на кнопку *[Изменить]* с изображением карандаша. В появившемся окне выберите поля для массового изменения.

Отправить SMS Обращениям
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить SMS и нажмите *[Другое]* → *[Отправить SMS]*

Добавить комментарий к Обращениям
: Отметьте требуемые обращения, для которых необходимо оставить комментарий.

Экспорт и *Импорт* обращений
: Переход на страницы экспорта и импорта обращений. Подробнее эти операции описаны в разделе «Экспорт и импорт данных»

Карточка Обращения

Карточка Обращения имеет вид, показанный на рис 5.2:

Image not found or type unknown

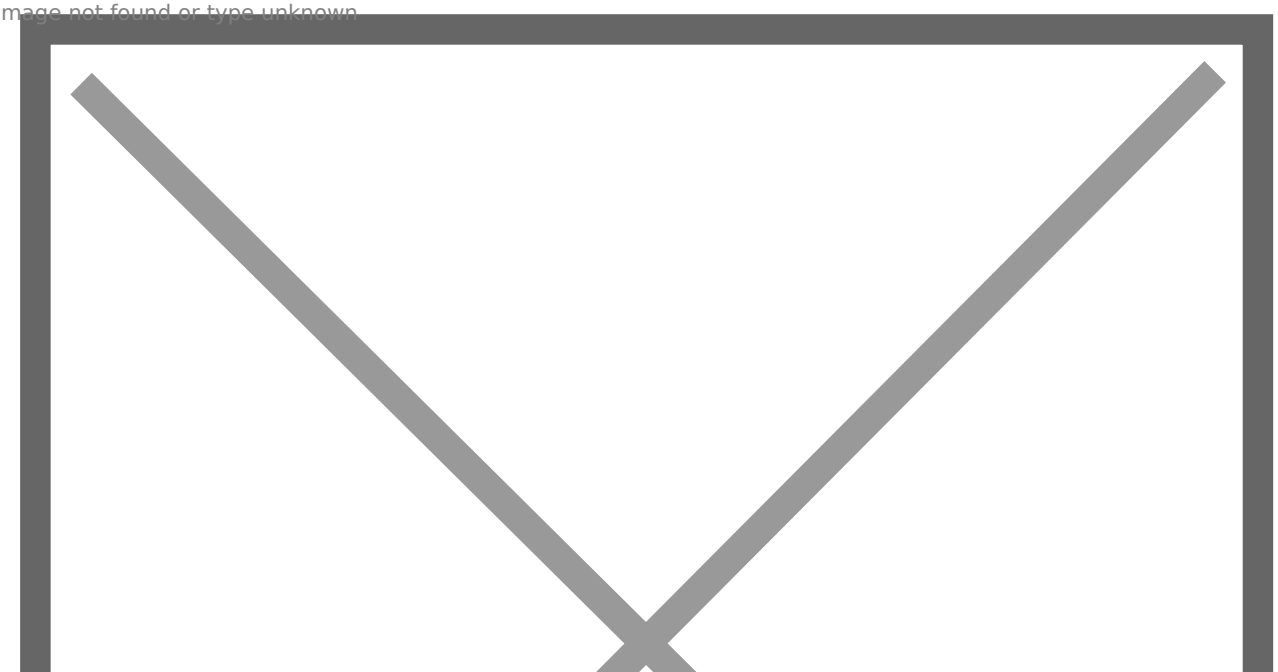


Image not found or type unknown
Рис. 5.2: Карточка Обращения

Таблица 5.1: Поля карточки Обращения

Поле	Назначение
Имя	Имя персоны, представляющего обращение.
Фамилия	Фамилия персоны. Обязательное поле, которое является ссылкой на Обращение
Телефон	Контактный телефон
Организация	Название организации, если Обращение представляет организацию
Источник Обращения	Списочное поле, для указания источника Обращения. Используется в дальнейшем, для аналитики эффективности каналов привлечения клиентов.
E-mail	Контактная электронная почта.
Веб-сайт	Ссылка на сайт организации, или персональный сайт, представляющий данное Обращение
Ответственный	Менеджер или группа, работающая с этим клиентом.
Город	
Страна	

Детальный вид Обращений

При переходе в детальный вид карточки обращения, к основным полям добавляются следующие:

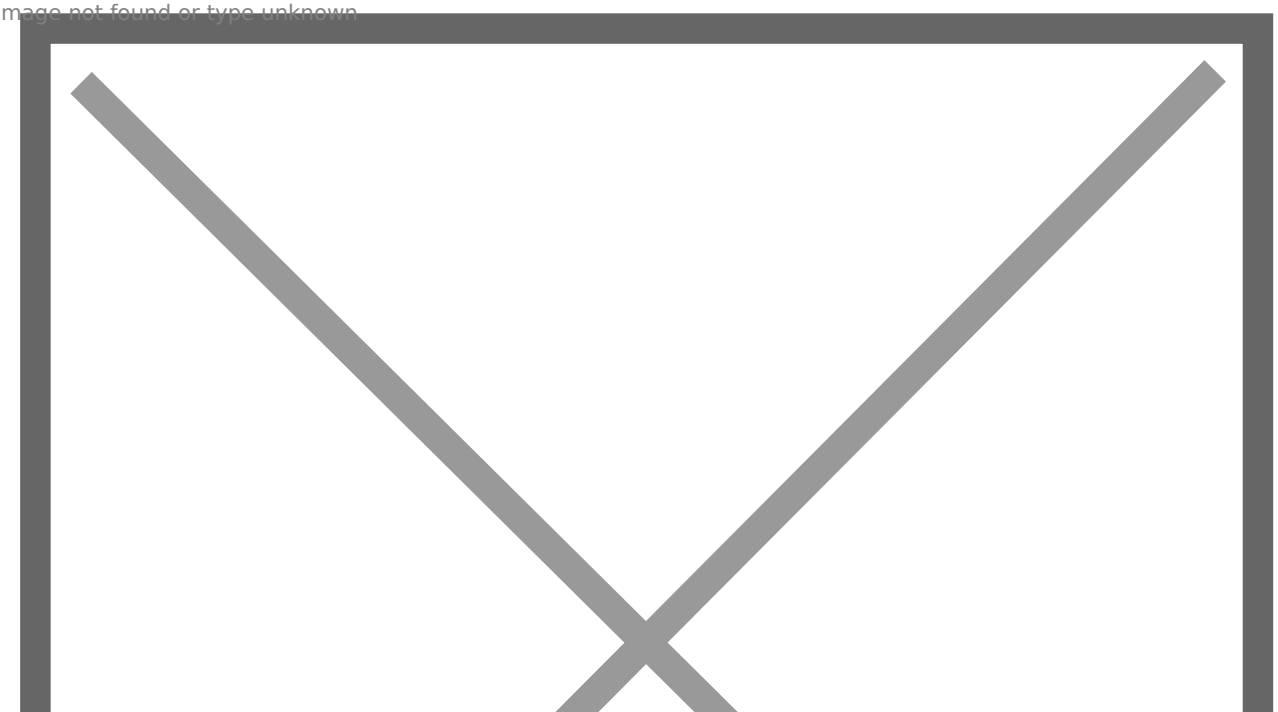
Image not found or type unknown


Image not found or type unknown
Рис. 5.3: Детальный вид Обращения

Таблица 5.2: Дополнительные поля Обращения

Поле	Назначение
Обращение №	Нумератор записи. Формируется автоматически
Отрасль	Списочное поле. Указывает отрасль организации.
Должность	Должность контактного лица, представляющего Обращение.
Годовой доход	Примерная сумма годового оборота организации.
Кол-во сотрудников	Численность персонала организации.
Второй E-mail, Веб-сайт, Факс, Моб.	Дополнительные контактные данные.
Рейтинг	Списочное поле. Показывает перспективность Обращения для сотрудничества.
Статус	Списочное поле. Определяет стадию работы с Обращением
Vkontakte URL, Twitter URL, Facebook URL	Контакты в социальных сетях.
Создано, Изменено, Дата последнего SMS, Кем создано	Автоматически формируемые поля. Не редактируются.
Не отправлять E-mail	Флажок, исключающий Обращение из списка рассылки.
Адрес	Блок адресной информации.
Описание	Текстовое описание Обращения в свободной форме

Связанные объекты

Каждое Обращение может быть связано со многими другими объектами в системе Vtiger CRM. Подробнее о связях между объектами см Просмотр и добавление связанных объектов.

С *Обращением* могут быть связаны следующие объекты:

Таблица 5.3: Объекты, связанные с Обращениями

Объект	Вид связи
Комментарии	Комментарии, относящиеся к этому Обращению. Имеется возможность создать новый комментарий.

Действия	Задачи и события Календаря, связанные с этим Обращением. Имеется возможность создать новую задачу или новое событие.
Сообщения E-mail	Электронные письма посланные и принятые от Обращения через Vtiger CRM. Имеется возможность создать новое письмо.
Документы	Файлы и документы, привязанные к этому Обращению. Имеется возможность создать новый *Документ*, и связать уже существующий.
Товары	Товары, связанные с этим Обращением. Имеется возможность связать уже существующий *Товар*.
Услуги	Услуги, связанные с обращением. Имеется возможность связать уже существующую *Услугу*
Сообщения	Сообщения принятые из аккаунтов социальных сетей Обращения. Имеется возможность только просмотра.
Кампании	Маркетинговые кампании, связанные с этим обращением. Имеется возможность связать уже существующую *Кампанию*
Звонки	Звонки от/к Обращению, принятые через CRM. Имеется возможность только просмотра звонков.
Детали звонков	Более детальная информация о звонке.

Контрагенты

Краткий обзор

Наиболее эффективным путем создания новых контрагентов является их создание из Обращений, как это описано в разделе «Создание Сделок из Обращений». Однако иногда необходимо вводить информацию о новом контрагенте в систему vtiger CRM непосредственно. Это, например, полезно, если вы хотите иметь информацию о конкурентах, приватных контактах, или контактах специального вида, сохраненную в системе *vtiger CRM*. Так как информация о контрагенте может содержать ссылки на контакты, всегда предпочтительнее вносить информацию о контрагенте до ввода информации о контакте. Когда вы позднее добавите в систему *vtiger CRM* контакт, то вам уже будет доступна вся относящаяся к контрагенту информация.

Для создания нового контрагента выберите *[Контрагент]* в *меню быстрого создания*, показанном на рис. 2.7, или перейдите из меню в раздел *[Маркетинг]->[Контрагенты]* и нажмите кнопку *[Добавить Контрагента]*. Откроется новое окно, показанное на рис. 5.4.

Image not found or type unknown

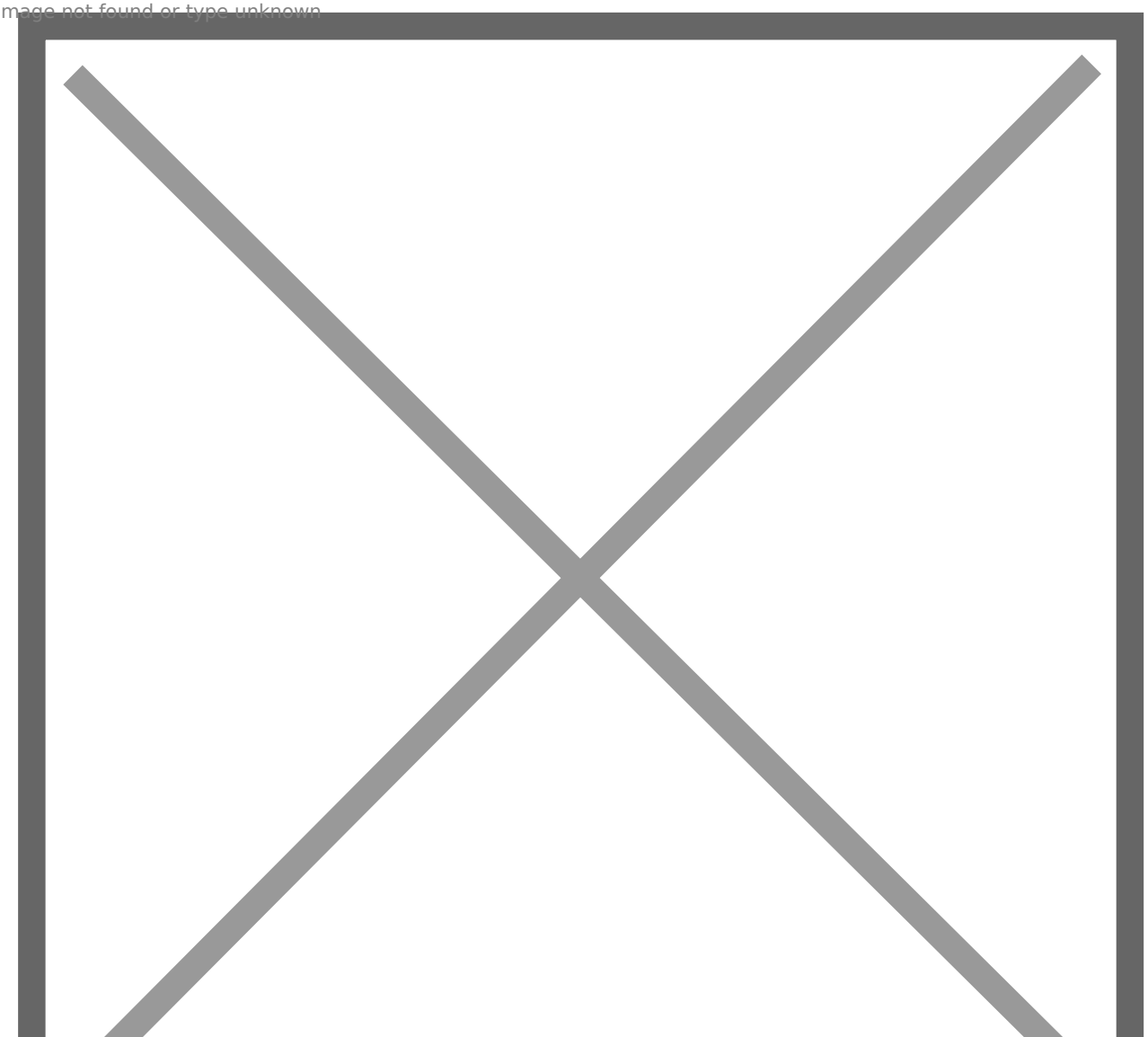


Image not found or type unknown
Рис. 5.4: Новый Контрагент

Теперь можно внести базовую информацию контрагента. Рекомендуется вносить только те сведения, которые важны для вас или вашего бизнеса. Несущественные поля ввода могут быть оставлены пустыми или могут быть удалены с экрана ввода администратором системы при настройке системы. Можно также создать пользовательские поля. Если систему vtiger CRM используют несколько сотрудников, рекомендуется принять общий стандарт внесения информации.

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Некоторые поля ввода являются ссылками на уже имеющуюся в системе vtiger CRM информацию. Вы можете увидеть пример такой ссылки в поле *Входит в группу* на рис. 5.4. В таком поле нельзя внести информацию напрямую. Необходимо нажать на символ лупы в конце поля ввода. При этом откроется новое окно, в котором буду выведены данные, внесенные в систему vtiger CRM ранее. После выбора требуемого значения окно будет закрыто автоматически.

Нажмите на кнопку *[Сохранить]* для занесения введенных данных в систему vtiger CRM.

Вид списка Контрагентов

Список всех Контрагентов, занесенных в систему Vtiger CRM, доступен в области навигации меню в разделе *[Маркетинг и продажи]* → *[Контрагенты]*. Пример списка показан на рис. 5.5.

Элементы окна списка подробно описаны в разделе «Страница списка».

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Содержание списка может быть настроено в соответствии с требованиями бизнеса. Кроме того, система vtiger CRM может использовать эти списки для автоматического анализа. Обратитесь к разделу «Настройка списков» за дальнейшей информацией.

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown
Рис. 5.5: Вид списка Контрагентов

По умолчанию, в списке Контрагентов показаны следующие поля: Контрагент №, Контрагент, Ю/А Город, Веб-сайт, Телефон, Ответственный.

Действия

На странице списка Контрагентов доступны следующие действия над выбранными записями (см раздел «Действия над выбранными записями») :

Изменить Контрагентов
: Выберите нужные записи отметив их в списке и нажмите на кнопку *[Изменить]* с изображением карандаша. В появившемся окне выберите значения для массового изменения. (См. «Массовое изменение записей»).

Удалить Контрагентов
: Отметьте записи Обращений, которые требуется удалить, и нажмите на кнопку *[Удалить]* с изображением корзины.

Добавить комментарий к Обращениям
: Отметьте требуемые обращения, для которых необходимо оставить комментарий.

Отправить E-mail Контрагентам
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить сообщение, нажмите на кнопку *[Другое]* и выберите действие *[Отправить E-mail]*. Обратитесь к материалам раздела «Отправка сообщений E-mail» для дальнейшей информации.

Отправить SMS Контрагентам
: Отметьте обращения, которым вы хотите отправить SMS и нажмите *[Другое]* → *[Отправить SMS]*.

Экспорт и *Импорт* Контрагентов
: Переход на страницы экспорта и импорта обращений. Подробнее эти операции описаны в разделе «Экспорт и импорт данных»

Карточка Контрагента

Карточка Контрагента имеет вид, показанный на рис 5.6:

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown
Рис. 5.6: Новый Контрагент

Таблица 5.4: Поля карточки Контрагента

Поле	Назначение
Контрагент	Название Контрагента - поле, которое будет являться ссылкой на объект. Обычно это название организации.
Веб-сайт	URL интернет сайта компании
Телефон	Контактный телефон организации
E-mail	Электронная почта организации
Ответственный	Менеджер, отвечающий за этого Контрагента
Ю/А город	Город юридического адреса организации
Ю/А страна	Страна юридического адреса организации

Детальный вид Контрагента

При переходе на детальный вид для Контрагента будут показаны следующие дополнительные поля (см. раздел Детальный вид):

Image not found or type unknown


Image not found or type unknown
Рис. 5.7: Вид списка Обращений

Таблица 5.5: Дополнительные поля Контрагента

Поле	Назначение
Контрагент №	Нумератор записи. Формируется автоматически
Краткое название	В отличии от поля Контрагент, здесь может быть указано краткое или неофициальное название организации.
Отрасль	Списочное поле. Указывает отрасль организации.
Входит в группу	Поле, в котором указывается другой *Контрагент*, если он является головной организацией для данного. Используется для создания дочерних структур.
Годовой доход	Примерная сумма годового оборота организации.
Кол-во сотрудников	Численность персонала организации.
Доп. E-mail, Веб-сайт, Факс, Другой тел.	Дополнительные контактные данные.
Рейтинг	Списочное поле. Показывает перспективность Обращения для сотрудничества.
Форма	Форма собственности компании. Заполняется вручную.
Vkontakte URL, Twitter URL, Facebook URL	Контакты в социальных сетях.
Создано, Изменено, Дата последнего SMS, Кем создано	Автоматически формируемые поля. Не редактируются.
Не отправлять E-mail	Флажок, исключающий Обращение из списка рассылки.
ИНН КПП	Реквизиты организации
Тип	Списочное поле. Классифицирует Контрагентов по типу (Клиент, Партнер, Посредник и т. п.)
Код по классификатору	Используется в случае, если в компании имеется основной классификатор контрагентов (например учетная система).
Уведомлять ответственного	Если это поле выбрано, ответственный за контакт будет получать уведомление по электронной почте при каждом изменении данных.
Из Обращения	Флажок, показывающий, что Контрагент был преобразован из Обращения. Не редактируется.
Адрес	Юридический и фактический адрес организации.
Описание	Текстовое описание Контрагента в свободной форме

Связанные объекты

В процессе работы с Контрагентами, в системе появляется информация, которая связывается с каждым из них. Подробнее о связях между объектами см Просмотр и добавление связанных объектов. С *Контрагентом* могут быть связаны следующие объекты:

Таблица 5.6: Объекты, связанные с Контрагентом

Объекты	Вид связи
Комментарии	Комментарии, относящиеся к этому Контрагенту. Имеется возможность создать новый *Комментарий*.
Контакты	Контактные лица организации Контрагента. Имеется возможность создать новый *Контакт*.
Сделки	Сделки данного Контрагента. Имеется возможность создать новую *Сделку*.
Предложения	Коммерческие Предложения, отправленные данному контрагенту. Имеется возможность создать новое *Предложение*.
Заказы	Заказы данного Контрагента. Имеется возможность создать новый *Заказ*.
Счета	Счета, выставленные данному Контрагенту. Имеется возможность создать новый *Счет*.
Действия	Задачи и события Календаря, связанные с этим Контрагентом. Имеется возможность создать новую *Задачу* или новое *Событие*.
Сообщения E-mail	Электронные письма посланные и принятые от Контрагента через Vtiger CRM. Имеется возможность создать новое письмо.
Документы	Файлы и документы, привязанные к этому Контрагенту. Имеется возможность создать новый *Документ*, и связать уже существующий.
Заявки	Заявки на поддержку, принятые от данного Контрагента.
Товары	Товары, связанные с этим Обращением. Имеется возможность связать уже существующий *Товар*.

Кампании	Маркетинговые кампании, связанные с этим Контрагентом. Имеется возможность связать уже существующую *Кампанию*
Звонки	Звонки от/к Контрагента, принятые через CRM. Имеется возможность только просмотра звонков.
Детали звонков	Более детальная информация о звонке.
Сервисные контракты	Контракты данного Контрагента на техническую поддержку. Звонки от/к Обращению, принятые через CRM. Имеется возможность создать новый *Сервисный Контракт*
Услуги	Услуги, связанные с Контрагентом. Имеется возможность связать уже существующую *Услугу*
Акты	Акты, отправленные данному Контрагенту. Имеется возможность создать новый *Акт*
Активы	Активы, имеющиеся у Контрагента. Имеется возможность создать новый *Актив*
Реализации	Реализации данного Контрагента. Имеется возможность создать новую *Реализацию*
Проекты	Проекты, связанные с данным Контрагентом. Имеется возможность создать новый *Проект*
Платежи	Платежи данного Контрагента. Имеется возможность создать новый *Платеж*
Сообщения	Сообщения принятые из аккаунтов социальных сетей Контрагента. Имеется возможность только просмотра.

Контакты

Краткий обзор

Контактами в системе Vtiger CRM называются физические лица, которые уже являются клиентами компании и контактные лица *Контрагентов*, то есть сотрудники организаций. Контакт, как и Контрагента можно создать при преобразовании *Обращения*, как это описано в разделе «Создание Сделки из Обращения». Но при необходимости, можно занести *Контакт* и непосредственно в систему.

Вид списка Контактов

Список всех Контактов, занесенных в систему Vtiger CRM, доступен в области навигации меню в разделе *[Маркетинг]* → *[Контакты]*. Пример списка показан на рис. 5.8. Элементы окна списка подробно описаны в разделе «Страница списка».

Vt_important.png Image not found or type unknown Важно

Содержание списка может быть настроено в соответствии с требованиями бизнеса. Кроме того, система vtiger CRM может использовать эти списки для автоматического анализа. Обратитесь к разделу «Настройка списков» за дальнейшей информацией.

Image not found or type unknown

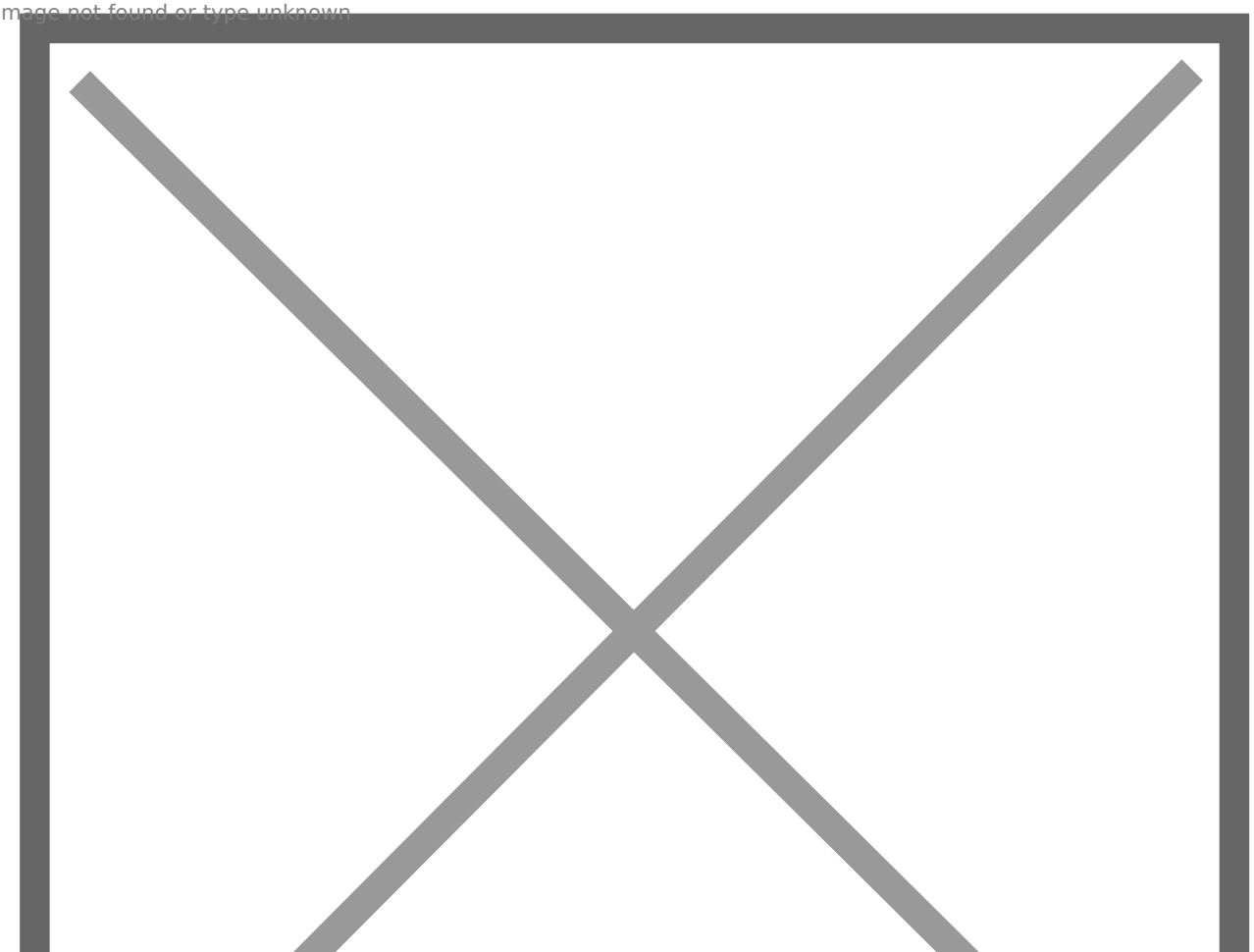


Image not found or type unknown
Рис. 5.8: Вид списка Контактов

По умолчанию, в списке контактов показаны следующие поля: Имя, Фамилия, Должность, Контрагент, Основной адрес электронной почты, Рабочий тел., Ответственный.

Действия

На странице списка Контактов доступны следующие действия над выбранными записями (см раздел «Действия над выбранными записями») :

Удалить Контакт
: Отметьте записи Контактов, которые требуется удалить, и нажмите кнопку *[Удалить]* с изображением корзины.

Отправить E-mail Контактам
: Отметьте Контакты, которым вы хотите отправить сообщение, нажмите на кнопку *[Другое]* и выберите действие *[Отправить e-mail]*. Обратитесь к материалам раздела «Отправка сообщений E-mail» для дальнейшей информации.

Изменить Контакты
: Выберите нужные записи отметив их в списке и нажмите на кнопку *[Изменить]* с изображением карандаша. В появившемся окне выберите значения для массового изменения. (См. «Массовое изменение записей»).

Отправить SMS Контактам
: Отметьте контакты, которым вы хотите отправить SMS и нажмите *[Другое]* → *[Отправить SMS]*

Добавить комментарий к Контактам
: Отметьте требуемые контакты, для которых необходимо оставить комментарий.

Экспорт и *Импорт* Контактов
: Переход на страницы экспорта и импорта контактов. Подробнее эти операции описаны в разделе «Экспорт и импорт данных»

Карточка Контакта

Карточка Контакта имеет вид, показанный на рис 5.9:

Image not found or type unknown

Image not found or type unknown

Рис. 5.9: Карточка Контакта

Таблица 5.7: Поля карточки Контакта

Поле	Назначение
Имя	Имя Контакта
Фамилия	Фамилия Контакта. Обязательное поле. Является ссылкой на Контакт
Рабочий тел.	Рабочий телефон Контакта
Контрагент	Ссылка на Контрагента, если это контактное лицо
Должность	Должность Контакта в организации Контрагенте
E-mail	Контактный e-mail
Ответственный	Менеджер, ответственный за Контакт
Город	Город проживания Контакта
Страна	Страна проживания Контакта

Детальный вид

При переходе на детальный в для Контакта будут показаны следующие дополнительные поля (см. раздел Детальный вид):

Image not found or type unknown

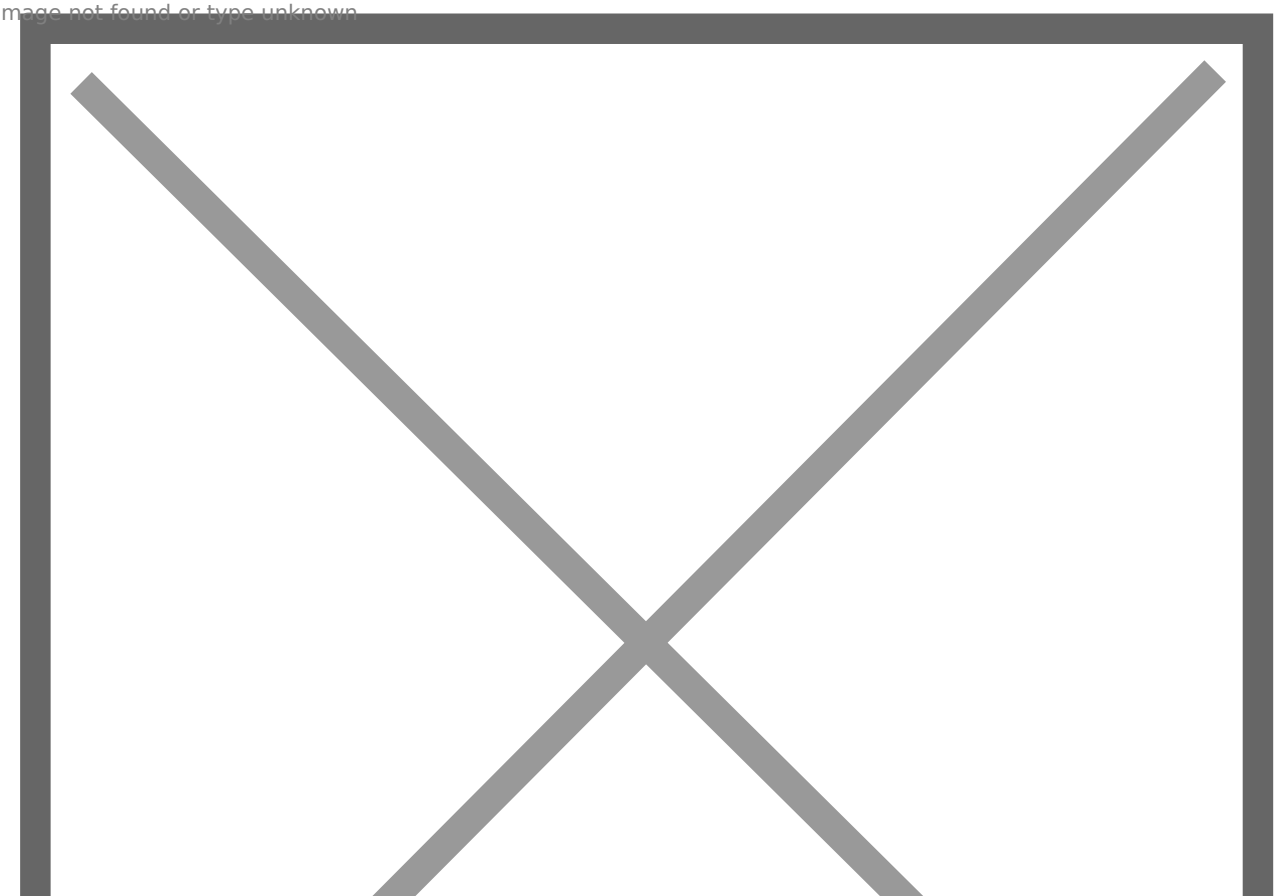


Image not found or type unknown

Рис. 5.10: Вид списка Обращений

Таблица 5.8: Дополнительные поля Контакта

Поле	Описание
Контакт №	Нумератор записи. Формируется автоматически
Моб., Другой тел., Домашний тел., Факс, Второй E-mail	Дополнительные контактные данные
Источник Обращения	Списочное поле. Указан источник, откуда пришел Контакт.
Отдел	Подразделение Контрагента, в котором работает контактное лицо
День рождения	Дата рождения Контакта
Ассистент, Тел.ассистента	Контактная информация об ассистенте Контакта
Не отправлять E-mail	Контактам, у которых отмечено это поле, не будут посылаться сообщения электронной почты, которые в нормальных обстоятельствах посылаются им системой CRM. Система CRM не будет посылать автоматических сообщений этим контактам. Это помогает например соблюдать пожелания контактов о соблюдении их приватности.
Начальник	В этом поле вы можете выбрать имя начальника вашего контакта, если контактная информация начальника уже имеется в системе.
Не звонить	Используйте это поле для индикации того, что контакт не желает, чтобы ему звонили.
Рекомендации	Это поле можно использовать для индикации того, что клиент может дать рекомендации вашему бизнесу для других клиентов.
Уведомлять ответственного	Если это поле выбрано, ответственный за контакт будет получать уведомление по электронной почте при каждом изменении данных.
Vkontakte URL, Twitter URL, Facebook URL	Контакты в социальных сетях.
Создано, Изменено, Дата последнего SMS, Кем создано	Автоматически формируемые поля. Не редактируются.
Из Обращения	Флажок, показывающий, что Контрагент был преобразован из Обращения. Не редактируется.
Информация пользователя портала	Группа полей, для информации о доступе клиента к *Клиентскому Порталу*. Подробнее см. раздел Клиентский портал
Адрес	Информация об адресе контакта. Можно внести основной и при необходимости дополнительный адрес

Изображение Контакта	Вы можете поместить в систему vtiger CRM изображение контакта, если оно имеется. Пожалуйста, учтите, что изображение должно быть в формате *.png, *.jpg или *.gif.
Описание	Текстовое описание контакта в свободной форме

Связанные объекты

В процессе работы с Контактами, в системе появляется информация, которая связывается с каждым из них. Подробнее о связях между объектами см Просмотр и добавление связанных объектов.

С *Контактом* могут быть связаны следующие объекты:

Таблица 5.9: Объекты, связанные с Контактами

Объект	Вид связи
Комментарии	Комментарии к данному Контакту. Имеется возможность создать новый *Комментарий*.
Сделки	Сделки данного Контакта. Имеется возможность создать новую *Сделку*.
Действия	Задачи и События, связанные с данным Контактом.Имеется возможность создать новую *Задачу* и/или новое *Событие*.
Сообщения E-mail	Электронные письма, отправленные и принятые от Контакта через систему Vtiger CRM
Заявки	Заявки на поддержку, принятые от Контакта.
Предложения	Коммерческие предложения, отправленные данному контактному лицу
Закупки	
Заказы	Заказы данного Контакта
Товары	Товары, связанные с данным Контактом
Документы	Документы и файлы, привязанные к данному контакту
Кампании	Маркетинговые кампании, привязанные к данному Контакту
Счета	Счета, выставленные данному Контакту
Звонки	Звонки, принятые и совершенные на данного контакта через систему Vtiger CRM
Детали звонков	Более детальная информация о звонке.
Сервисные контракты	Контракты на поддержку данного Контакта

Услуги	Услуги данного Контакта
Проекты	Проекты, связанные с данным Контактом
Платежи	Платежи данного Контакта
Сообщения	Сообщения из социальных сетей данного контакта
Активы	Активы данного Контакта
Поставщики	

Клиентский портал

Эта страница также служит для открытия доступа контакту к *Клиентскому Порталу Самообслуживания*. *Клиентский Портал* дает контакту ограниченный доступ к функциям *Технической поддержки* системы vtiger CRM. Обратитесь к разделу «Клиентский портал самообслуживания» данного Руководства.

Vt-caution.png Image not found or type unknown Внимание

Если вы откроете для контакта доступ к Клиентскому Порталу путем выбора поля *[Информация пользователя портала]*, система vtiger CRM автоматически создаст электронное письмо и пошлет его контакту немедленно, как только вы нажмете кнопку *[Сохранить]*. Это электронное письмо будет содержать учетную запись и пароль для доступа к клиентскому порталу. Рекомендуется проинформировать вашего контакта о таком автоматическом письме заранее, отдельным сообщением.

Виджеты разных модулей в одной карточке

В кратком виде можно задавать разный дизайн виджетов. Пример тут:

https://disk.yandex.ru/i/Lxm84xbwOgmvEg

то же видео здесь

https://www.youtube.com/embed/jWINTzc4InM

Коммуникации с клиентом

Коммуникации с клиентом ведем в клиенте. инструкция тут

https://disk.yandex.ru/i/4bjfUcXbdjcpAw

https://www.youtube.com/embed/eqLPebqIIaY

Коммуникации новые по источнику а повторные по цели

Повторные и Новые коммуникации.

Видео тут

https://disk.yandex.ru/i/aEU4ffbWKrBs9g

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Настраивается в настройке списка Коммуникации список Цель перезвона

image.png
Image not found or type unknown

Push Телефон: Новая коммуникация уведомление в браузер

Чтобы моментально узнать что появилась сделка с новой коммуникацией по венью, 2гис, инстаграм - можно в телефоне настроить уведомление (Push)

Видео здесь:

https://disk.yandex.ru/i/-y6mrsIhMNvuAw

И тут:

https://www.youtube.com/embed/00riPl0KyQk

Push Сайт CRM - оповещение о новой заявке новая коммуникация

Когда создается новая коммуникация по новой заявке то можно получать мгновенное уведомление на странице CPM. для этого нужно подписаться в браузере

Видео тут

https://disk.yandex.ru/i/-DA8KCVFh0Dfwg

и тут

https://www.youtube.com/embed/fqEh_z67OA8

Слияние записей (удалить дубликаты)

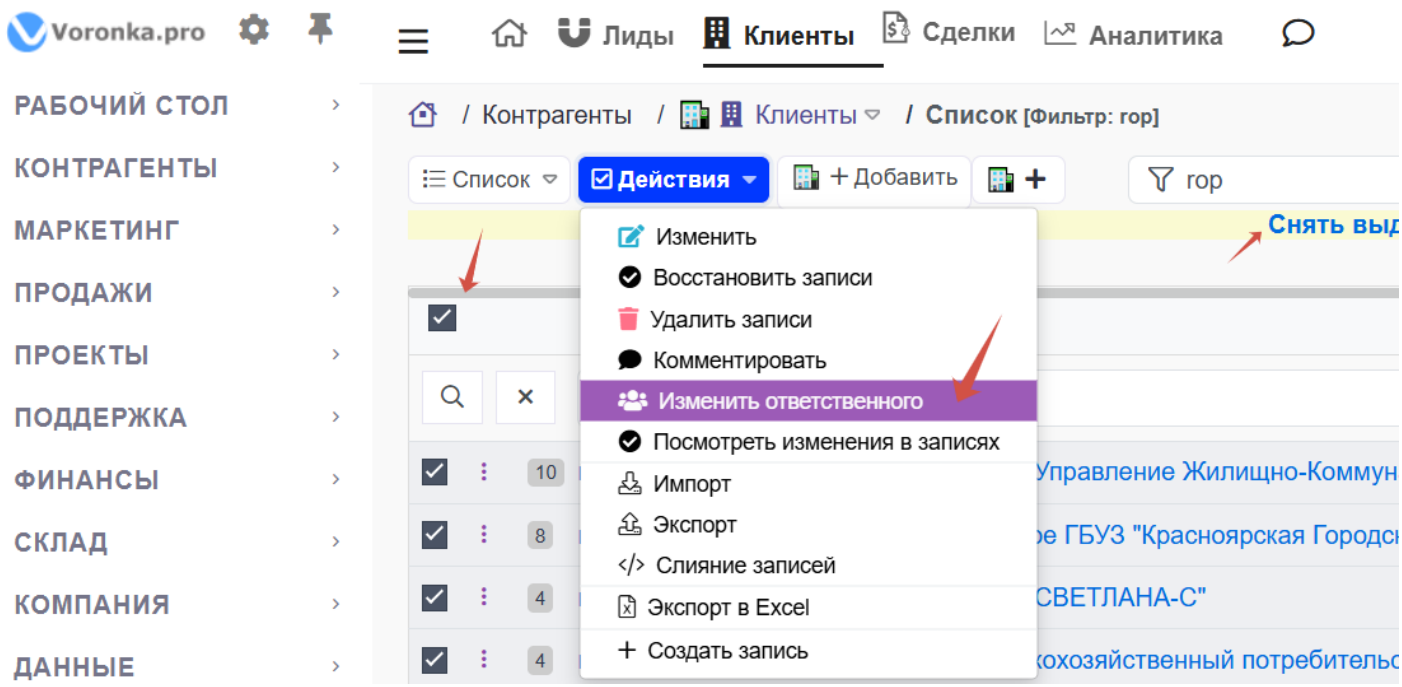
Могут быт дубли клиентов по телефону. ИХ можно объеденить чрез слияние записей.

Видео тут: https://disk.yandex.ru/i/H8QlFqEL5MyafA

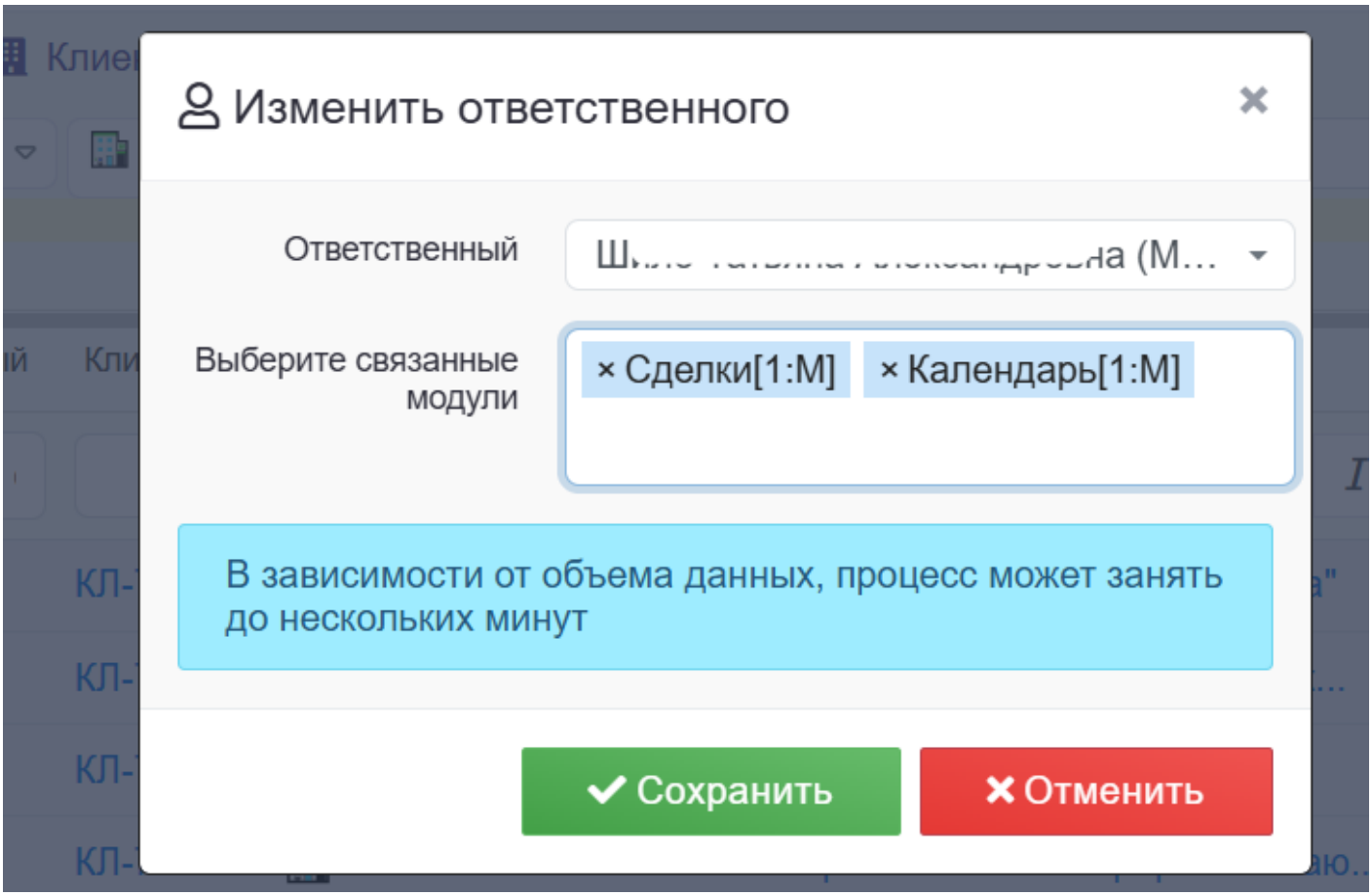
image.png
Image not found or type unknown

Сменить ответственного на всех клиентах

Чтобы сменить ответственного на всех его клиентах нужнр выбрать фильтром клиентов пометить галочкой и выбрать все после этого Действия и Изменить ответственного



и дальше вибираем на кого изменить и какие связанные модули тоже обработать


Изменить ответственного
Ответственный
Выберите связанные модули
× Сделки[1:M]
× Календарь[1:M]
В зависимости от объема данных, процесс может занять до нескольких минут
Сохранить
Отменить