



Руководство по  
настройке системы



# Delta M CRM



1.	ЦЕЛЬ ДОКУМЕНТА	12
2.	ОБЩИЙ ВИД И ОСНОВНЫЕ ВКЛАДКИ	13
2.1	<b>Меню</b>	<b>14</b>
2.1.1	Открыть	14
2.1.2	Создать	15
2.1.3	Импорт	19
2.1.4	Смена пользователя	20
2.1.5	Профиль	21
2.1.6	Настройка	23
2.1.7	Выход из системы	25
2.2	<b>Основные</b>	<b>26</b>
2.2.1	Поиск	26
2.2.2	Очереди	31
2.2.3	Статус работы	45
2.2.4	Органайзер	46
2.2.4.1	Календарь	47
2.2.4.2	Задачи	49
2.2.4.3	Напоминания	52
2.2.4.4	Верификация изменений	53
2.2.4.5	Корреспондент	53
2.2.4.6	Чат	54
2.2.4.7	Чат в карточке сделки	59
2.2.4.8	Skip-tracing	59
2.2.4.9	Пакеты документов	61
2.2.4.10	Структура компании	64
2.2.4.11	Просмотр схем ресурсов	65
2.2.5	Импорт данных	66
2.2.5.1	Клиенты, сделки, погашения	67
2.2.5.2	Клиенты	90
2.2.5.3	Процессы	108
2.2.5.4	Обеспечения	118
2.2.5.5	История работы	128
2.2.5.6	Словари	137
2.2.5.7	Адреса	145
2.2.5.8	Счета	151





2.2.5.9	График обещаний	160
2.2.5.10	Автоматический импорт данных	168
<b>2.3</b>	<b>Статистика</b>	<b>174</b>
2.3.1	Системные	174
2.3.1.1	Отчет по работе	174
2.3.1.2	Статистика импорт	176
2.3.1.3	Статистика автоимпорт	178
2.3.1.4	Статистика авто экспорта	178
2.3.1.5	Статистика рабочего времени	179
2.3.1.6	Результаты звонков	185
2.3.1.7	Монитор пользователей	186
2.3.2	Загруженность системы	197
2.3.2.1	Онлайн статистика	197
2.3.2.2	Статистика логирования	203
2.3.2.3	Загруженность системы	206
2.3.3	Конструкторы	208
2.3.3.1	Документы	208
2.3.3.2	Отчеты	239
2.3.3.3	Настройка авто экспорта	248
2.3.4	Сформировать отчет	257
2.3.5	Сформировать документ	258
<b>2.4</b>	<b>Администрирование</b>	<b>259</b>
2.4.1	Управление пользователями	259
2.4.1.1	Роли и пользователи	259
2.4.1.1.1	Группы и пользователи	260
2.4.1.1.1.1	Параметры доступа	265
2.4.1.1.1.2	Подчиненные лица	271
2.4.1.1.1.3	Личные данные	272
2.4.1.1.1.4	Поля пользователей	273
2.4.1.1.1.5	Клиенты по таким регионам	274
2.4.1.1.1.6	Документы	276
2.4.1.1.2	Роли	278
2.4.1.1.2.1	Общие данные	281
2.4.1.1.2.2	Административное	319
2.4.1.1.2.3	Диагностика и Макросы	331
2.4.1.1.2.4	Доступ к проектам и его этапам	333
2.4.1.1.2.5	Словарь	336
2.4.1.1.2.6	Доступ к полям	340
2.4.1.1.2.7	Этапы для действий	341



2.4.1.1.2.8	Пользователи данной роли	343
2.4.1.1.2.9	Поля формы поиска	344
2.4.1.1.2.10	Поля результатов поиска	345
2.4.1.1.2.11	Расчетные поля пользователя	346
2.4.1.1.2.12	Подчиненные роли	347
2.4.1.1.2.13	Статусы пользователей	348
2.4.1.1.2.14	Типы сущностей	351
2.4.1.1.2.15	Windows группа	353
2.4.1.1.2.16	Фильтры истории работы	356
2.4.1.1.2.17	Полная история работы	357
2.4.1.2	Планирование смен	359
2.4.1.3	Расписание	363
2.4.1.4	Статусы	365
2.4.1.5	Рабочие смены	376
2.4.2	Настройки системы	378
2.4.2.1	Общие настройки	378
2.4.2.1.1	Общее	378
2.4.2.1.1.1	Настройка поиска	379
2.4.2.1.1.2	Краткая история действий	384
2.4.2.1.1.3	Отсрочка удаления проекта/группы проектов	385
2.4.2.1.1.4	Создание пользователей с помощью API	386
2.4.2.1.1.5	Настройка положительного статуса	388
2.4.2.1.1.6	Active Directory	389
2.4.2.1.1.7	Поля документов для отображения в списке документов	391
2.4.2.1.1.8	Другое	392
2.4.2.1.2	Телефония	403
2.4.2.1.3	Адрес	410
2.4.2.1.4	Skip-tracing	414
2.4.2.1.5	Процессы	416
2.4.2.1.5.1	Поля действия процесса	417
2.4.2.1.5.2	Колонки действия процесса	418
2.4.2.1.5.3	Поля для ссылки процесса созданного в сделке	420
2.4.2.1.5.4	Поля для ссылки процесса созданного в клиенте	422
2.4.2.1.5.5	Вид объектов процесса типа сделка	425
2.4.2.1.5.6	Вид объектов процесса типа Клиент	426
2.4.2.1.5.7	Вид объектов процесса типа обеспечения	427
2.4.2.1.5.8	Обязательный объект	429
2.4.2.1.5.9	Другое	430
2.4.2.1.6	Сущности	432
2.4.2.1.6.1	Контактные данные	433



2.4.2.1.6.2	Сортировка контактных данных	436
2.4.2.1.6.3	Ограничение вывода связанных данных по карточке	437
2.4.2.1.6.4	Проверка дубликатов контактных данных с типом	439
2.4.2.1.6.5	Название сущности сделка	439
2.4.2.1.6.6	Название сущности обеспечение	440
2.4.2.1.6.7	Локализация функций	441
2.4.2.1.6.8	Паспорт	442
2.4.2.1.6.9	Верификация	449
2.4.2.1.6.10	Изменять статусы и типы контактов в макросе объединения дубликатов	452
2.4.2.1.7	Добавление сущности	453
2.4.2.1.8	Дата и время	455
2.4.2.1.8.1	Общие	456
2.4.2.1.8.2	Отображение карточек во временных зонах	459
2.4.2.1.8.3	Расписание работы	461
2.4.2.1.8.4	Временная зона	464
2.4.2.1.8.5	Выходные дни	464
2.4.2.1.8.6	Строковый формат	466
2.4.2.1.9	Монитор пользователей	467
2.4.2.1.10	Обязательные поля пользователей	468
2.4.2.1.11	Настройка полей связанных данных	470
2.4.2.1.12	Настройка полей объединения клиентов	471
2.4.2.1.13	Резервирование обеспечения	472
2.4.2.1.14	Механизм автозаполнения	478
2.4.2.1.15	Ограничение контактов по клиенту	479
2.4.2.1.15.1	Общие	479
2.4.2.1.15.2	Фильтр успешных	485
2.4.2.1.15.3	Фильтр неуспешных	485
2.4.2.1.15.4	Фильтр действий для Sms и E-mail	486
2.4.2.1.15.5	Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях	488
2.4.2.1.15.6	Фильтр действий в телефонии	488
2.4.2.1.15.7	Максимальное количество SMS для одного номера	489
2.4.2.1.16	Автоматизация работы	491
2.4.2.1.16.1	Общие	491
2.4.2.1.16.2	Не объединять однотипные события по таким типам	493
2.4.2.2	Карточка клиента	494
2.4.2.3	Проекты	514
2.4.2.3.1	Настройка группы проектов	516
2.4.2.3.2	Настройка проекта	535
2.4.2.4	Настройка поиска	562
2.4.2.4.1	Поиск сделок	562



2.4.2.4.2	Поиск клиентов	566
2.4.2.4.3	Поиск процессов	567
2.4.2.4.4	Поиск обеспечение	568
2.4.2.4.5	Поиск записей разговоров	569
2.4.2.4.6	Поиск документов	570
2.4.2.5	Настройка фильтров поиска	571
2.4.2.5.1	Поиск сделок	572
2.4.2.5.2	Поиск клиентов	575
2.4.2.5.3	Поиск обеспечение	575
2.4.2.5.4	Поиск записей разговоров	576
2.4.2.5.5	Поиск документов	577
2.4.2.6	Провайдеры СМС	578
2.4.2.7	Провайдеры E-mail	582
2.4.2.8	Провайдеры почты	584
2.4.2.9	Веб-провайдеры импорта	585
2.4.2.10	Плагины	586
2.4.3	Автоматизация работы	586
2.4.3.1	Стратегии	586
2.4.3.1.1	Стартовый блок	593
2.4.3.1.2	Блок [Событие]	594
2.4.3.1.3	Блок [Условие]	598
2.4.3.1.3.1	Champion's Challenge	599
2.4.3.1.3.2	Действие	600
2.4.3.1.3.3	Заданная дата	601
2.4.3.1.3.4	Запланированное погашение	602
2.4.3.1.3.5	Поле	603
2.4.3.1.3.6	Последнее SMS	604
2.4.3.1.3.7	Последний E-mail	604
2.4.3.1.3.8	Последняя задача	605
2.4.3.1.3.9	Расчетные поля	605
2.4.3.1.3.10	Скрипт SQL	606
2.4.3.1.3.11	Формула	608
2.4.3.1.4	Блок [Сравнение]	609
2.4.3.1.5	Блок [Действие]	613
2.4.3.1.5.1	Вызов веб-службы	614
2.4.3.1.5.2	Вызов плагина	615
2.4.3.1.5.3	Изменить проект	615
2.4.3.1.5.4	Назначение внешних ответственных	616
2.4.3.1.5.5	Назначить задание	621
2.4.3.1.5.6	Назначить исполнителей	624



2.4.3.1.5.7	Отметить задания неактуальными	630
2.4.3.1.5.8	Отметить напоминания неактуальными	631
2.4.3.1.5.9	Отправить E-mail	631
2.4.3.1.5.10	Отправить SMS	633
2.4.3.1.5.11	Отправить на Skip-tracing	635
2.4.3.1.5.12	Поиск дубликатов клиентов	637
2.4.3.1.5.13	Поиск дубликатов сделок	637
2.4.3.1.5.14	Разослать письма	638
2.4.3.1.5.15	Создать пакет документов	639
2.4.3.1.5.16	Сформировать документ	640
2.4.3.1.5.17	Установить значение поля	641
2.4.3.1.5.18	Поставить на автодозвон	644
2.4.3.1.5.19	Снять с автодозвона	645
2.4.3.1.5.20	Отправить IVM	647
2.4.3.1.5.21	Элемент автоэкспорта	648
2.4.3.1.6	Блок [Подстратегия]	649
2.4.3.2	Очереди	652
2.4.3.3	Автоматическое изменение	660
2.4.3.4	Расчетные поля	666
2.4.3.5	Перезагрузка сущностей	675
2.4.3.6	Уведомления изменения сущностей	675
2.4.4	API	680
2.4.4.1	Пользователи API	681
2.4.4.2	Конструктор API	684
<b>2.5</b>	<b>Настройка структуры</b>	<b>700</b>
2.5.1	Настройка словарей	700
2.5.1.1	Общие словари	701
2.5.1.1.1	Валюты	702
2.5.1.1.2	Регионы	705
2.5.1.1.3	Типы лиц	709
2.5.1.1.4	Поля типов связанных лиц	712
2.5.1.1.5	Типы клиентов	713
2.5.1.1.6	Тип улицы	715
2.5.1.1.7	Тип населенного пункта	716
2.5.1.1.8	E-mail	717
2.5.1.1.8.1	Типы E-mail	718
2.5.1.1.8.2	Статусы E-mail	721
2.5.1.1.9	Веб-ссылки	725
2.5.1.1.9.1	Типы веб-ссылок	726
2.5.1.1.9.2	Статусы веб-ссылок	729



2.5.1.1.10	Телефоны	733
2.5.1.1.10.1	Типы телефонов	734
2.5.1.1.10.2	Статусы телефонов	737
2.5.1.1.11	Адреса	741
2.5.1.1.11.1	Типы адресов	742
2.5.1.1.11.2	Статусы адресов	745
2.5.1.1.12	Тип предприятия	749
2.5.1.1.13	Пользовательские словари	750
2.5.1.2	Обеспечение	752
2.5.1.2.1	Карточка обеспечение	753
2.5.1.2.2	Типы обеспечения	758
2.5.1.2.3	Статусы обеспечение	761
2.5.1.2.4	Типы обеспечение по RICOS	763
2.5.1.2.5	Типы переоценки	764
2.5.1.2.6	Основные поля	765
2.5.1.2.7	Дополнительные поля типов	766
2.5.1.2.8	Администрирование схем ресурсов	767
2.5.1.3	Счета	771
2.5.1.3.1	Тип счета	771
2.5.1.3.2	Статус счета	773
2.5.1.3.3	Тип лимита	775
2.5.1.3.4	Основные поля	777
2.5.1.3.5	Поля лимитов	783
2.5.1.4	Записи разговоров	787
2.5.1.4.1	Карточка записи разговоров	787
2.5.1.4.2	Анкеты для QC	791
2.5.1.4.3	Поля записей разговоров	793
2.5.1.4.4	Поля анкеты QC	798
2.5.1.5	Процессы работы	802
2.5.1.5.1	Тип процесса	803
2.5.1.5.2	Карточка процесса	816
2.5.1.5.3	Движение по процессам	820
2.5.1.5.4	Статусы процессов	821
2.5.1.5.5	Основные поля	822
2.5.1.5.6	Поля действий	823
2.5.1.6	Сценарии работы	824
2.5.1.7	Телефония	829
2.5.1.7.1	Настройка телефонии	829
2.5.1.7.2	Статус автоматического дозвона	831
2.5.1.8	Шаблоны и статусы SMS	832



2.5.1.8.1	Шаблоны SMS	832
2.5.1.8.2	Статусы SMS	840
2.5.1.9	Шаблоны E-mail	841
2.5.1.9.1	Шаблоны E-mail	841
2.5.1.9.2	Статусы E-mail	847
2.5.1.10	Статусы почты	848
2.5.1.10.1	Тип доставки	848
2.5.1.10.2	Статусы почты	849
2.5.1.11	Документы	850
2.5.1.11.1	Карточка документа	851
2.5.1.11.2	Типы документов	855
2.5.1.11.3	Основные поля	857
2.5.1.11.4	Порядковый номер документа	858
2.5.1.11.5	Типы конвертов	860
2.5.1.11.6	Статусы пакетов	861
2.5.1.11.7	Типы пакетов	862
2.5.1.11.8	Поля штрих-кода	871
2.5.1.12	Анкеты	871
2.5.2	Телефония	883
2.5.2.1	Общие настройки	884
2.5.2.2	Провайдеры телефонии	885
2.5.2.3	Настройка IVM	886
2.5.2.4	Настройка IVR	894
2.5.2.5	Загрузка звуковых клипов	895
2.5.2.6	Поля входящего звонка	897
2.5.3	Настройка действий	902
2.5.3.1	Типы действий и их результаты	902
2.5.3.1.1	Автоматические действия	902
2.5.3.1.2	Типы действий и их результаты	903
2.5.3.1.3	Поля действий	916
2.5.3.1.4	Причины просрочки	918
2.5.3.1.5	Источники обещаний	920
2.5.3.2	События действий	921
2.5.3.2.1	События действий	921
2.5.3.2.2	Поля событий	923
2.5.3.3	Задачи	925
2.5.3.3.1	Задачи	926
2.5.3.3.2	Поля задач	935
2.5.3.4	Индикатор настроения	937
2.5.3.5	Языки преобразования	939



2.5.4	Настройка структуры	940
2.5.4.1	Поля клиентов	945
2.5.4.2	Поля сделок	946
2.5.4.3	Поля погашений	947
2.5.4.4	Поля графика погашений	949
2.5.4.5	Поля пользователей	950
2.5.4.6	Поля проекта	952
2.5.4.7	Поля группы проектов	953
2.5.4.8	Поля телефонов	954
2.5.4.9	Поля адресов	957
2.5.4.10	Поля E-mail	959
2.5.4.11	Поля ссылок	964
2.5.4.12	Этапы и статусы	967
<b>2.6</b>	<b>Диагностика и макросы</b>	<b>970</b>
2.6.1	Диагностика системы	970
2.6.1.1	Вложенные документы	971
2.6.2	Макросы	973
2.6.2.1	Изменение автора контакта	973
2.6.2.2	Удаление погашений	975
2.6.2.3	Удаление контактов	976
2.6.2.4	Изменение типа контактов	978
2.6.2.5	Закрепление ответственных	980
2.6.2.6	Закрепление статусов	982
2.6.2.7	Поиск дубликатов сделок	984
2.6.2.8	Поиск дубликатов клиентов	986
2.6.2.9	Прикрепление документов	987
2.6.2.10	Сканирование и добавление документов	991
<b>2.7</b>	<b>Словари</b>	<b>991</b>
2.7.1	Настройки словарей	992
2.7.1.1	Поля словарей	992
2.7.1.2	Типы словарей	993
2.7.1.3	Адреса	998
2.7.2	Просмотр / Редактирование словарей	999
2.7.2.1	База знаний	999
2.7.2.2	Пользовательские сложные словари	1000
<b>3.</b>	<b>РАБОТА С КАРТОЧКОЙ КЛИЕНТА</b>	<b>1002</b>
<b>4.</b>	<b>РАБОТА С КАРТОЧКОЙ СДЕЛКИ</b>	<b>1017</b>





5. РАБОТА С КАРТОЧКОЙ ОБЕСПЕЧЕНИЯ	1055
6. РАБОТА С КАРТОЧКОЙ ДОКУМЕНТА	1058
7. РАБОТА С КАРТОЧКОЙ ПРОЦЕССА	1061
8. РАБОТА С КАРТОЧКОЙ ЗАПИСИ РАЗГОВОРА	1064
9. ГОРЯЧИЕ КЛАВИШИ	1068
10. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	1070



## 1. Цель документа

Руководство по настройке Delta M. CRM — это документ, который предназначен оказания помощи пользователям при использовании системы Delta M. CRM. Он входит в состав технической документации на систему.

В документе присутствуют текстовые описания и снимки экрана с примерами, которые помогают пользователю быстрее ориентироваться при работе и настройке системы.

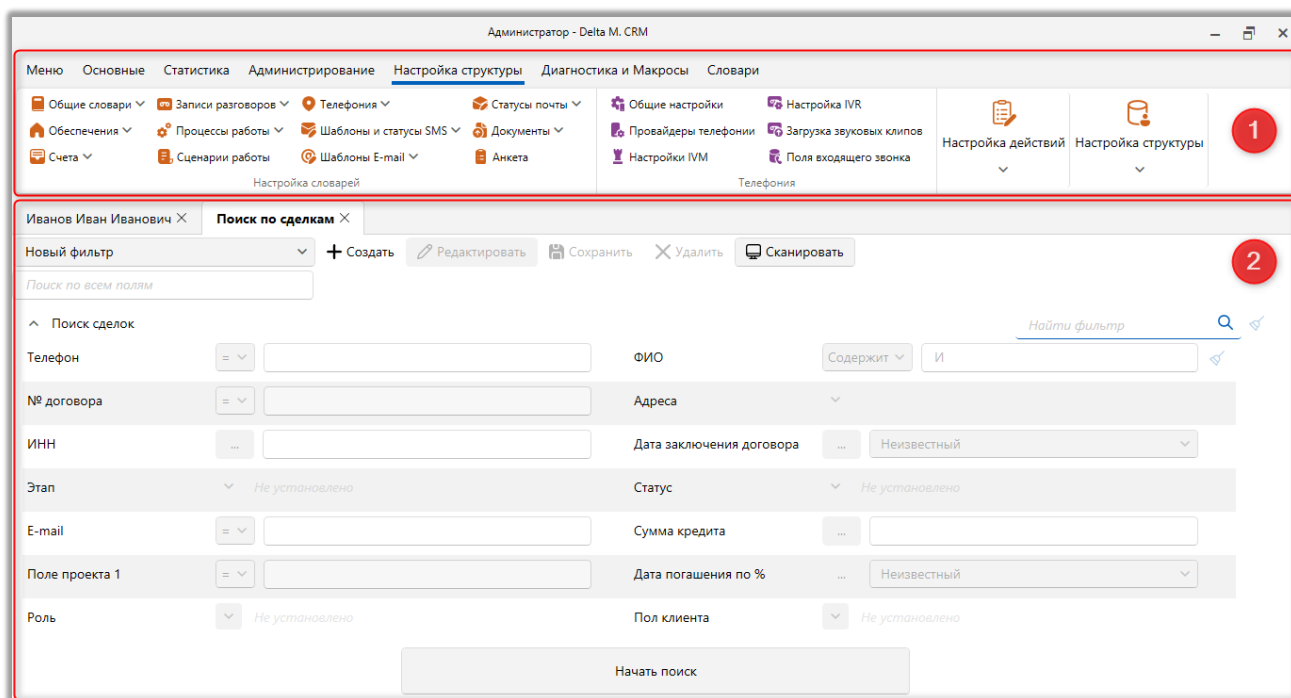
Данное руководство предназначено для администраторов системы, руководителей департаментов и бизнес-аналитиков, которые занимаются настройкой автоматизации бизнес-процессов.

Основная цель документа — предоставить информацию о функциональности системы и настройке внутренней логики работы с данными через клиент администрирования DELTA M. CRM, обеспечив эффективное использование системы.

Предполагается, что специалист, начинающий работу с DELTA M. CRM, имеет понимание простых операций булевой алгебры, таких как операции «И» и «ИЛИ», представление о распространённых типах данных (int, boolean, string и т.д.), а также имеет представление о фильтрации данных согласно критериям.

## 2. Общий вид и основные вкладки

Интерфейс клиента пользователя в Delta M. CRM разделен на две рабочие области:



1. Навигационная панель, разделенная на вкладки, внутри которых находятся блоки с кнопками и модулями, при их помощи осуществляется работа с функциями системы и ее настройка. Например: вкладка [Основные], блок [Импорт данных], с кнопками [Клиенты], [Счета], [Обеспечение] и т.д.

С помощью двойного нажатия мышки на заголовок вкладки на навигационной панели ее можно скрыть или отобразить.

2. Окна-вкладки, открывающиеся при работе с модулями CRM, предназначены для отображения функционала модулей и данных, содержащихся в системе. Они предоставляют пользователям возможность дальнейшей обработки информации. В зависимости от модуля, эти окна-вкладки могут содержать различные типы данных, такие как контакты, сделки, задачи и т.д. Кроме того, в некоторых модулях могут быть дополнительные



вкладки, предназначенные для настройки параметров и выполнения других операций, связанных с модулем. При работе с окнами-вкладками в CRM, пользователи могут производить различные операции с данными, в том числе просматривать, редактировать, удалять, добавлять новые записи и выполнять другие действия в соответствии с требованиями их бизнес-процессов.

## 2.1 Меню

Вкладка представляет собою контекстное меню, со следующими пунктами: [Открыть], [Создать], [Импорт], [Смена пользователя], [Профиль], [Настройка], [Выход из системы].

### 2.1.1 Открыть

Пункт [Открыть] представляет собой список из ранее открытых карточек сущностей, которые пользователь недавно просматривал или работал с ними, и при нажатии на них можно осуществить быстрый переход к соответствующим карточкам. В блоке [Информация о системе] отображается следующая информация: адрес сервера и порт, название базы данных, к которой подключена CRM, и на которой хранятся все данные, установленный в системе тип авторизации, а также версия программного продукта. Тип авторизации можно изменить в WPF (на вкладке [Конфигурация], блок [Авторизация], параметр [Профиль авторизации]).

WPF (Delta M. Server) — это административный инструмент, в котором вносятся настройки при развороте системы.



Ниже располагается кнопка [Директория временных файлов], при нажатии на которую открывается темповая папка, куда попадают выгруженные отчеты или документы. Сама папка опциональна и появляется только в случае наличия соответствующих файлов. Если пользователь выгружает отчеты или документы с одинаковым названием шаблона, то таким файлам автоматически в название дописывается цифровой индекс. Данная папка автоматически очищается после закрытия клиента.

### 2.1.2 Создать

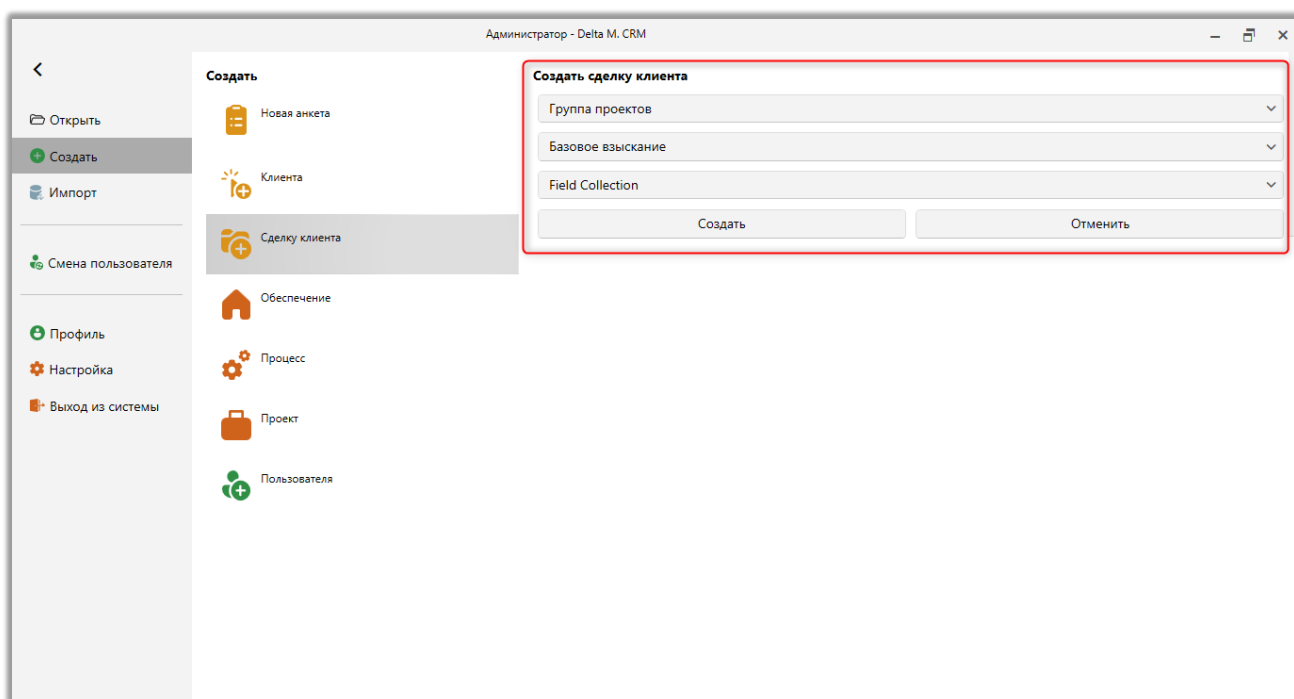
При нажатии на пункт [Создать] пользователю отображается перечень доступных для создания сущностей, исходя из выставленных в ролях прав на создание с главного меню для этого пользователя. Всего доступно семь сущностей:

- **[Анкета]** — настроенная форма для анкетирования с пошаговым заполнением полей, предназначенная для быстрого внесения данных о клиенте



и его сделке или добавления нового клиента и его сделки, если их нет в системе. В данном меню будут отображаться все анкеты данных, которые используются для создания сущностей, и у них активен параметр [Создание сущности] (подробнее в разделе [2.5.1.12](#)).

- **[Клиент]** — создание новой карточки клиента с заполнением полей и внесением всей сопутствующей информации (закрепление ответственных, установка этапа и т.д.). Работа с карточкой клиента подробно описана [в разделе 3](#). По умолчанию карточка закрепляется за создавшим ее пользователем.
- **[Сделка клиента]** — создание новой карточки сделки. После нажатия на эту кнопку пользователь может выбрать группу проектов, проект и этап для создания сделки в рамках этого проекта. По умолчанию карточка закрепляется за создавшим ее пользователем.



После нажатия [Создать] пользователю откроется окно для внесения информации о клиенте и данных по сделке. Работа с карточкой сделки подробно описана в [разделе 4](#). Кнопкой [Отменить] отменяется создание карточки сделки клиента.



- **[Обеспечение]** — создание обеспечения. Обеспечением в системе может выступать имущество клиента (движущее или не движущее), ресурс, товар, услуги и т.д. Работа с карточкой обеспечения подробно описана в [разделе 5](#).
- **[Процесс]** — добавление нового процесса. Процесс можно создавать одновременно как по одному, так и по нескольким объектам (сделкам, клиентам, ресурсам, третьим лицам), которые могут быть как связаны, так и не связаны между собой. Функция создания карточки процесса будет недоступна, если в настройках роли текущего пользователя не установлен чекбокс [Просмотр карточек процессов]. Также данная функция будет недоступна, если в системе нет выбранного вида карточки процесса для роли текущего пользователя. Работа с карточкой процесса подробно описана в [разделе 7](#).

Администратор - Delta M. CRM

Создать процесс

Тип: Апелляция

Название: Новый процесс

Статус: Статус процесса 1

Ответственный: Я

Объект: Клиент, Сделка, Обеспечения, Третье лицо

Поле процесса 2

Поле процесса 3

Дата начала процесса

Имя судьи

Поле процесса 1

Создать Отменить

[Тип] — выбор типа создаваемого процесса. Будут отображены только типы процессов, которые доступны для текущего пользователя.

[Название] — ввод названия процесса.

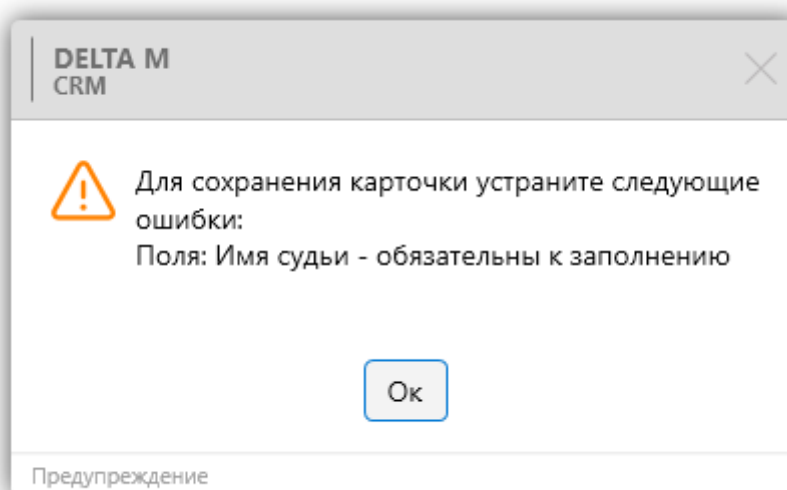
[Статус] — выбор статуса создаваемого процесса.



[Ответственный] — выбор ответственно по данному процессу, который будет установлен после его создания.

[Объект] — кнопки поиска по выбранным типам объектов в системе, по которым будет создан процесс. Система позволяет выбрать, например, сразу несколько сделок, которые никак не связаны в системе, а их ресурсы или обеспечения будут расположены ниже по иерархии. Название отображаемых объектов будут совпадать с названиями, которые были настроены для вкладки карточки сущности. Например: отображаемое название сделок в списке объектов будет отображаться в соответствии с установленным значением на вкладке [Название] в настройках проекта.

Ниже перечня объектов отображается список полей процесса, которые были заданы для выбранного типа процесса. Обязательные для заполнения поля подсвечиваются красным выделением (такие поля устанавливаются в настройках вида карточки процесса). Без заполнения обязательных полей карточка не будет создана, а пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



[Отменить] — отменить создание карточки процесса. Все выбранные параметры и введенные данные будут сброшены.





После внесения всех данных необходимо нажать кнопку [Создать]. Созданный процесс открывается как отдельная карточка и будет автоматически добавлен к выбранным объектам.

- **[Проект]** — добавление нового проекта в систему Delta M. CRM. После нажатия на эту кнопку откроется окно настройки проектов, посредством которого можно добавить новую группу проектов и в нее внести новый проект или добавить новый проект в уже существующую группу. После внесения всех данных о проекте необходимо нажать [Сохранить]. Настройка проектов подробно описана в разделе [2.4.2.3](#).

- **[Пользователь]** — добавление новых пользователей в систему. После нажатия этой кнопки открывается окно с настройками ролей и пользователей, через которую происходит добавление новых пользователей и групп пользователей с настройкой их параметров. После внесения данных необходимо нажать [Сохранить]. Настройка пользователей подробно описана в разделе [2.4.1.1](#).

### 2.1.3 Импорт

После нажатия на пункт [Импорт] пользователю отображается перечень доступных типов импорта данных в систему, где:

- **[Клиенты, сделки, погашения]** — импорт сделок, клиентов и погашений. Импортировать можно как новые данные, так и обновлять уже имеющиеся в системе сущности. После нажатия открывается окно-вкладка для настроек импорта в систему с закреплением за выбранным проектом. Для начала импорта, после его настройки, нажмите кнопку [Начать импорт].

- **[Обеспечение]** — импорт новых обеспечений или обновление текущих. Также можно импортировать обеспечения со связью по сделке или клиенту, выбрав соответствующий тип связи. После нажатия этой кнопки открывается окно-вкладка с настройками импорта обеспечений в систему. После



выполнения всех соответствующих настроек необходимо нажать [Начать импорт].

- [Клиенты] — импорт клиентов, их контактных данных и связей с другими сущностями. В открывшемся окне-вкладке необходимо настроить импорт клиентов и нажать кнопку [Начать импорт].

- [История работы] — импорт истории работы по клиентам и сделкам. В открывшемся окне-вкладке необходимо настроить импорт истории работы и нажать кнопку [Начать импорт].

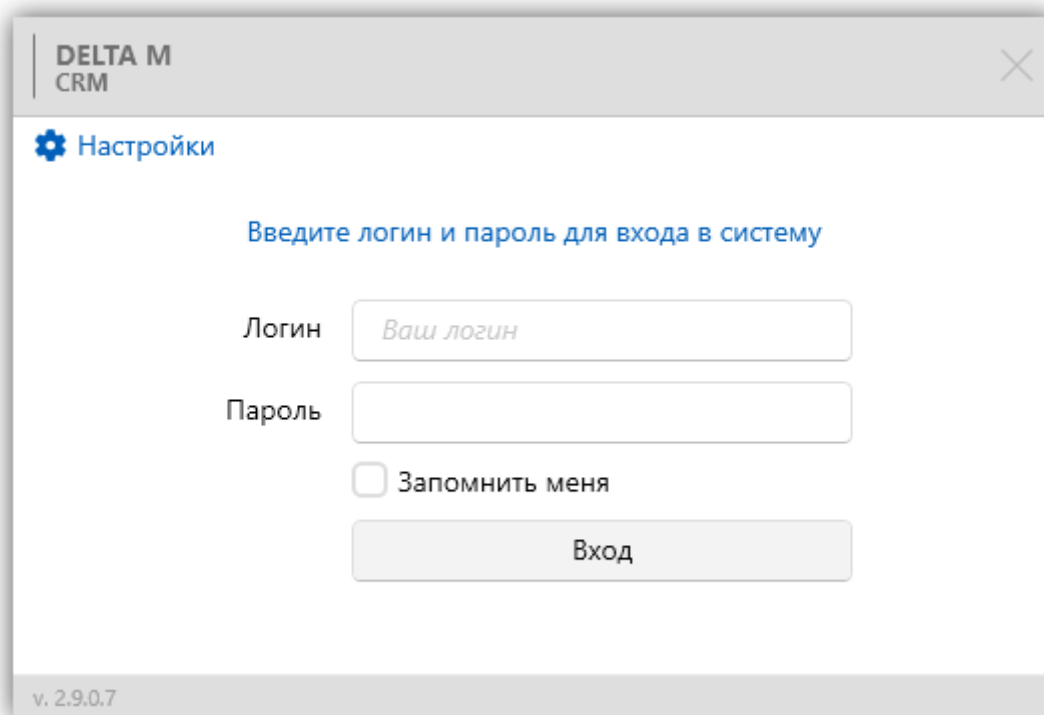
- [Словари] — импорт элементов в словари, созданные в системе. После нажатия этой кнопки в открывшемся окне-вкладке внести необходимые настройки импорта словарей и нажать [Начать импорт]. Работа с импортом словарей и его настройка подробно описаны в разделе [2.2.5.6](#).

- [Счета] — импорт счетов и лимитов с привязкой к сущности клиента или сделки. Кнопка открывается окне-вкладке, через которую осуществляется импорт счетов и лимитов в систему, необходимо настроить импорт и нажать [Начать импорт]. Работа импорта счетов и его настройка подробно описаны в разделе [2.2.5.7](#).

#### 2.1.4 Смена пользователя

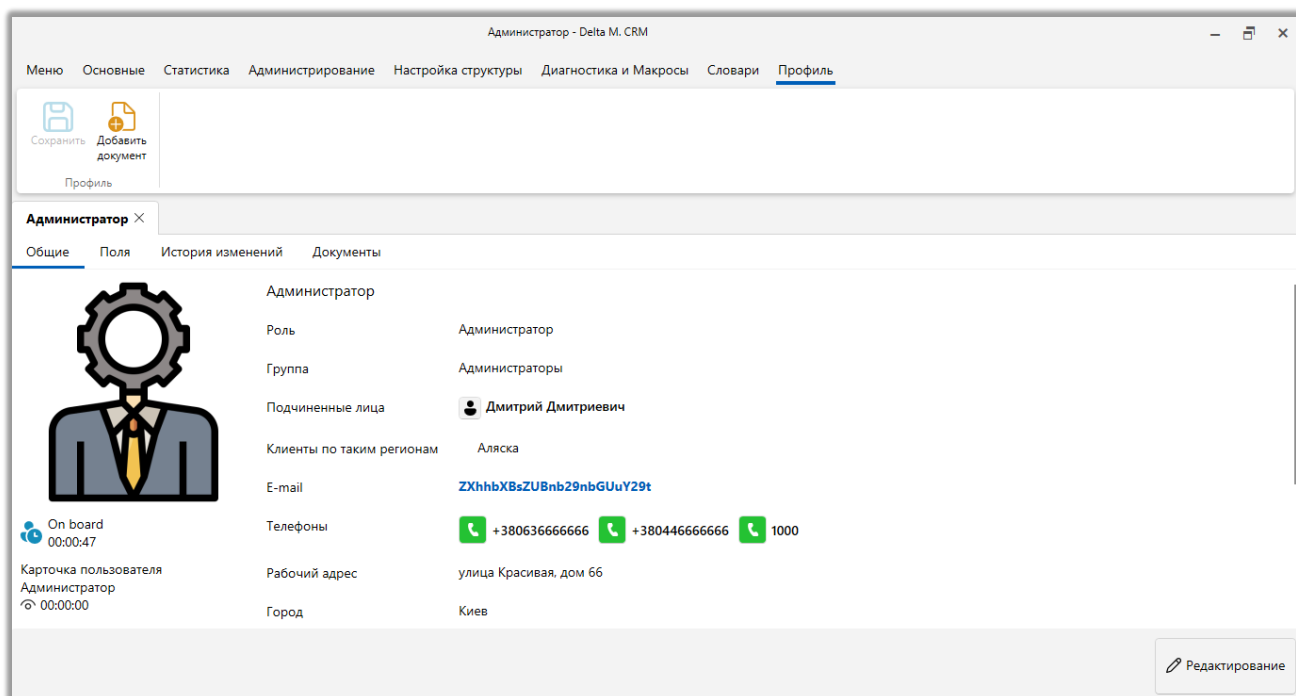
Пункт [Смена пользователя] позволяет быстро переключаться между учетными записями различных пользователей в системы Delta M. CRM. В открывшемся окне необходимо ввести логин и пароль учетной записи, на которую необходимо переключится.

Функция [Смена пользователя] особенно полезна, когда несколько человек работают за одним компьютером или когда вам нужно проверить работу системы от имени другого пользователя.



### 2.1.5 Профиль

Выбрав пункт [Профиль] пользователю откроется вкладка с основной информацией о его аккаунте, где:



- [Общие] — общая информация о пользователе (роль, группа, подчиненные и т.д.).

Пользователь может изменить свой пароль, если это необходимо. Для этого нужно: ввести текущий пароль, указать новый пароль и повторно ввести новый пароль в соответствующие поля. После чего необходимо нажать кнопку [Сохранить].

Общие	Поля	История изменений	Документы
	E-mail	example@google.com	
On board 00:00:05	Телефоны	+380636666666 +380446666666 1000	
Карточка пользователя Администратор 00:00:00	Рабочий адрес	улица Красивая, дом 66	
	Город	Киев	
	Комментарии	Главный администратор системы Delta M. CRM	
	Уволен	<input type="checkbox"/> <span>Выборите дату</span>	
	Текущий пароль:	<input type="password"/>	
	Новый пароль:	<input type="password"/>	
	Повторите новый пароль:	<input type="password"/>	

[Редактирование](#)

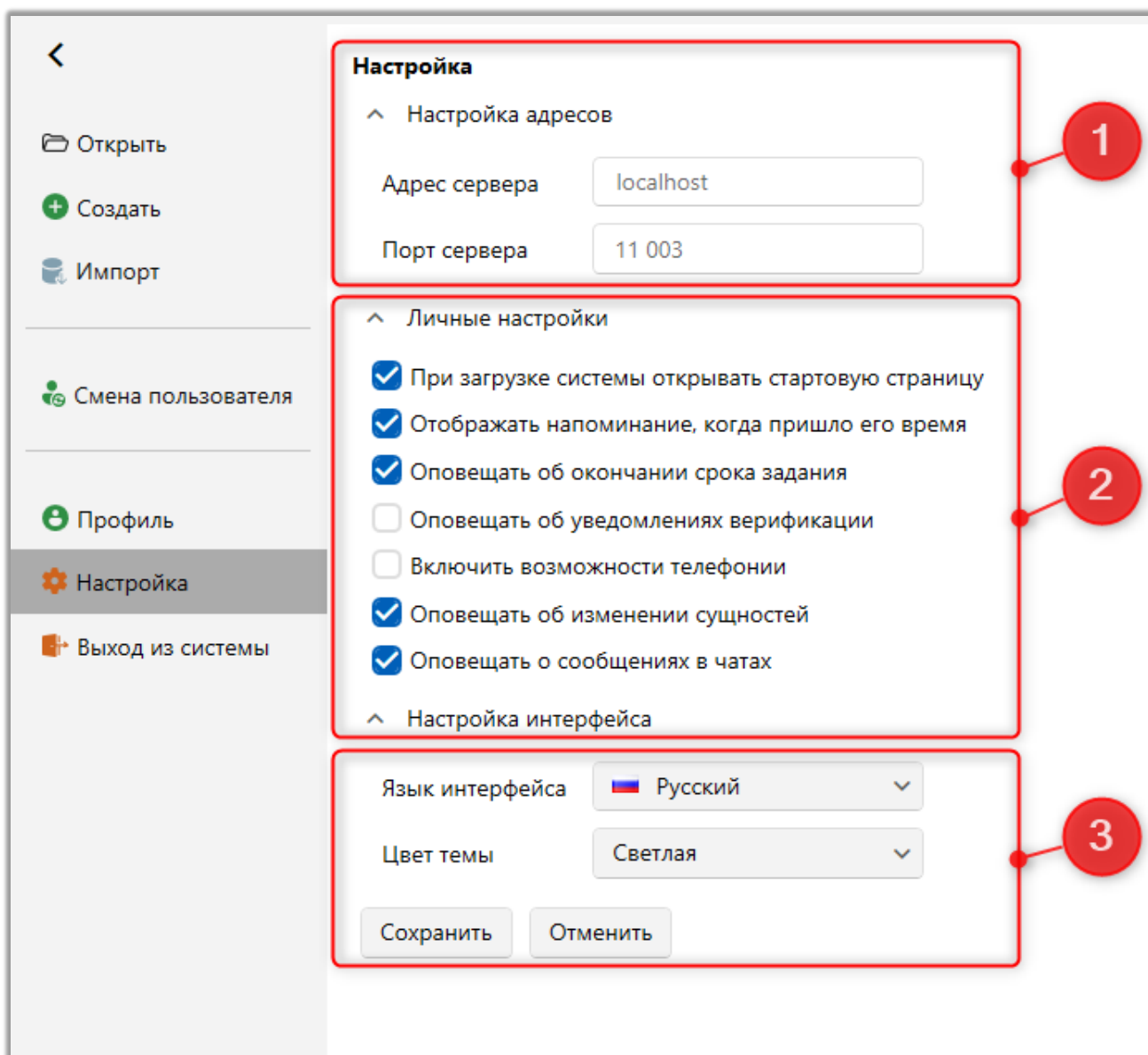
- [Поля] — поля пользователя заполняются после создания пользователя в соответствии с бизнес-целями. Поля пользователя служат для внесения личной и корпоративной информации о конкретном пользователе.

- [История изменений] — в виде графика отображается история входов пользователем в систему, добавление действий, установка напоминаний, обещаний, задач. График служит для визуализации информации о характере активности пользователя при работе с Delta M. CRM.

- [Документы] — список документов, закрепленных за пользователем, отсортированных по типам, с возможностью их просмотра и редактирования. Документы могут загружать, как HR специалисты, так и руководители. Например: сканы документов, заявления, больничные и т.д.

## 2.1.6 Настройка

В пункте [Настройка] устанавливаются параметры работы с системой, настройки разделены на три пункта:



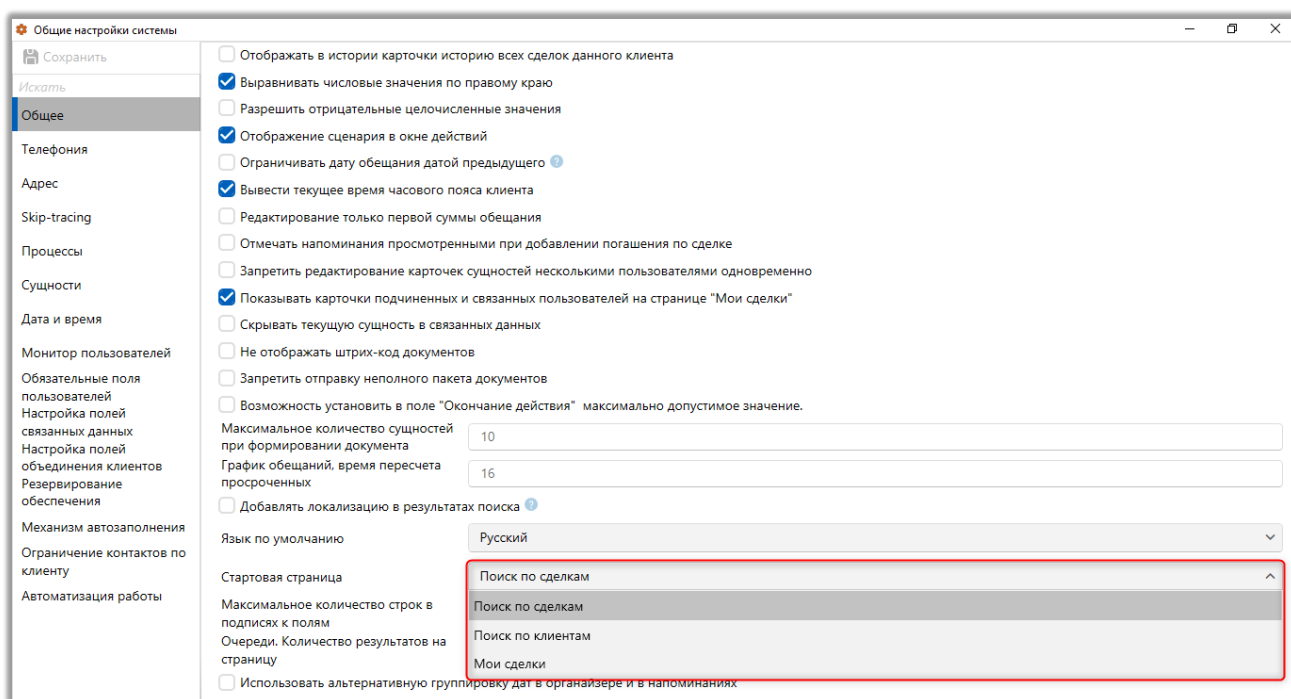
1. [Настройка адресов] — настройка соединения клиента с сервером, где:
  - [Адрес сервера] — ip-адрес, куда подключается клиент сервера Delta M. CRM;



- [Порт сервера] — порт, по которому происходит подключение к серверу Delta M. CRM.

2. [Личные настройки] — раздел, предназначенный для настройки параметров текущего пользователя, с возможностью включения и отключения необходимых функций с помощью чекбоксов. Доступны следующие функции:

- [При загрузке системы открывать стартовую страницу] — чекбокс, после установки которого, пользователю автоматически при запуске клиента Delta M. CRM будет открываться выбранная в настройках стартовая страница (вкладка [Администрирование] → [Общие настройки] → пункт [Общее] → раздел [Другое] → параметр [Стартовая страница]). Доступно три варианта начальной страницы: поиск по сделкам, поиск по клиентам, мои сделки (подробнее в разделе [2.4.2.1](#)).



- [Отображать напоминание, когда пришло его время] — настройка, которая будет выводить напоминания, если они были установлены для добавления действия или процесса (также напоминания можно посмотреть в модуле [\[Напоминания\]](#));



- [Оповещать об окончании срока задания] — при завершении срока, который был установлен на выполнение задачи, пользователю приходит уведомление что задача перешла в статус [Прострочена], так как не была выполнена в указанный срок. Задачи ставятся на пользователей в рамках системы вручную или через стратегию, по сделке или другим основным сущностям системы.

- [Оповещать об уведомлениях верификации] — пользователь будет получать уведомления при изменении данных в полях верификации другими пользователями (например: уведомления о верификации изменений по сделке при условии, что этот пользователь является ответственным в этой сделке);

- [Включить возможности телефонии] — данная настройка позволяет пользователям, при интеграции системы с телефонией использовать ее при работе с CRM;

- [Оповещать об изменении сущности] — при установке этого чекбокса пользователю будут приходить как системные, так и пользовательские уведомления в случае изменении или добавления сущности в системе (например: при назначении задач и изменении их статусов и т.д.). Настройка пользовательских уведомлений осуществляется в модуле [Уведомления изменения сущностей] (подробнее в разделе [2.4.3.6](#));

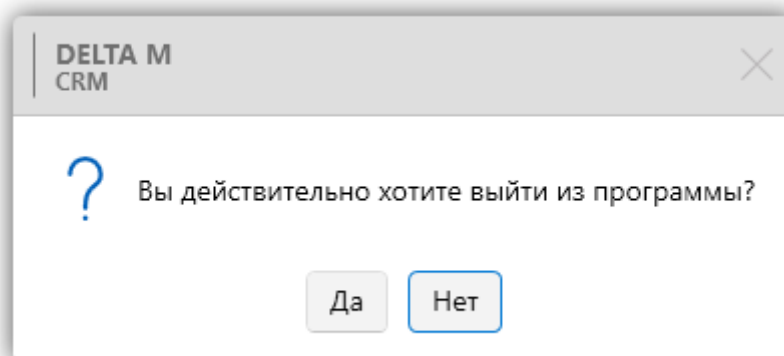
- [Оповещать об сообщениях в чатах] — пользователь будет получать уведомления при появлении новых сообщений в чатах CRM (в которых он состоит).

3. [Настройки интерфейса] — в данном разделе выбирается тема интерфейса и язык интерфейса пользователя системы.

#### 2.1.7 Выход из системы



Посредством пункта [Выход из системы] производит отключение пользователя от системы Delta M. CRM. После подтверждения выхода клиентское приложение будет закрыто.



## 2.2 Основные

На этой вкладке размещены блоки с основными модулями для работы с данными в системе: [Поиск], [Очереди], [Статус работы], [Органайзер] и [Импорт данных].

### 2.2.1 Поиск

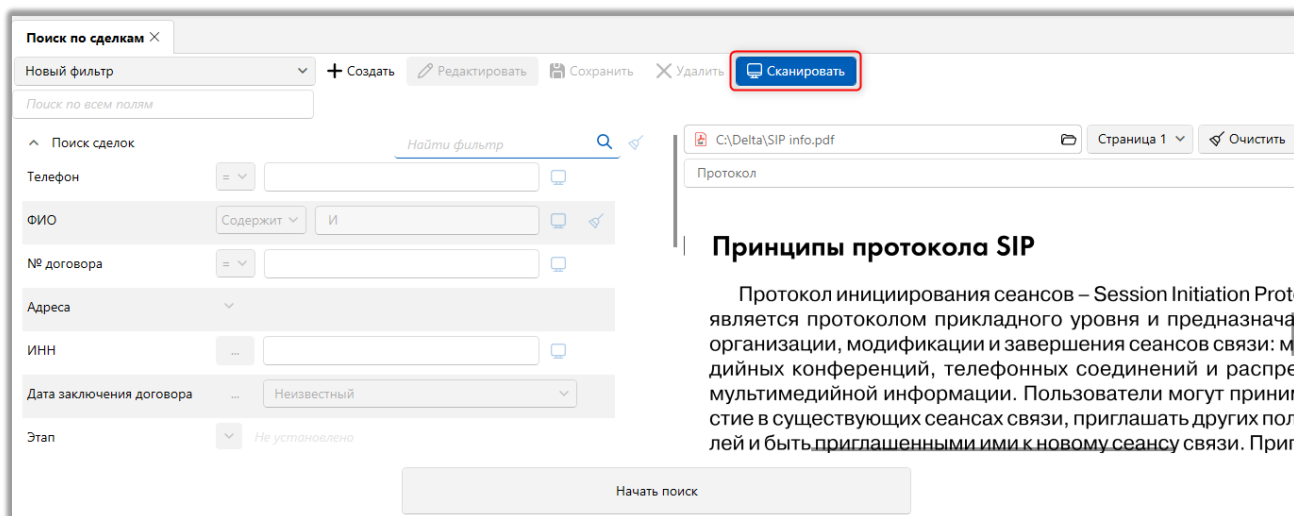
Данный модуль позволяет осуществлять быстрый поиск в системе благодаря настроенным фильтрам поиска (настройки фильтров поиска рассматриваются в пункте [2.4.2.4](#) и его подпунктах). Доступны поиски по всем видам сущностей (при условии, что настроены соответствующие фильтры). Также присутствует возможность открытия интересующего типа карточки по ее id или по id ее документа.

При выполнении поиска, пользователя может воспользоваться функцией сканирования для прикрепления документов и быстрого заполнения полей поиска из документа (формат pdf или изображение). Для работы с этой





функцией в настройках системы должен быть установлен чекбокс Использовать сканер в фильтре поиска (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.1](#)).



Меню [Фильтр поиска] доступно только тем пользователям, у которых в настройках роли установлены соответствующие права поиска по сущностям. Также можно настроить отображаемые пользователям поля для вида поиска и его результатов.

В настройке проектов на вкладке [Вид поиска] в поле [Доступные отображаются] все поля поиска, которые были настроены в настройке поиска [Поиск по сделкам].

В настройке роли на вкладке [Поля формы поиска] отбираются поля, которые будут отображаться пользователям в форме поиска. В [Настройке роли] на вкладке [Поля результатов поиска] отбираются поля, которые будут отображаться пользователям в результатах поиска.

В результате поиска будут отображаться поля, которые были отобраны в настройке проектов и настройках роли.

Пользователь может проводить поиск сразу по нескольким значениям для полей, которые поддерживают ввод значений (результаты будут отображены по всем найденным значениям). Для этого необходимо ввести искомые значения



через запятую (расположение и наличие пробелов не влияют на поиск) или скопировать их из таблицы Excel и вставить в необходимое поле, тогда система автоматически расставит запятые (каждое значение должно находиться в отдельной ячейке Excel файла).

**ПРИМЕЧАНИЕ:** лишние символы автоматически удаляются при копировании телефонного номера и вставке его в поле поиска телефона (поле с выбранным типом данных [Телефон]).

Администратор - Delta M. CRM

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари

Поиск Новый фильтр Очереди On board Расчетные поля пользователя Администраторы Организатор Импорт данных

Поиск по сделкам

Новый фильтр 2 + Создать Редактировать Сохранить Удалить Сканировать Поиск случайных элементов 0

Поиск по всем полям

Поиск сделок Найти фильтр

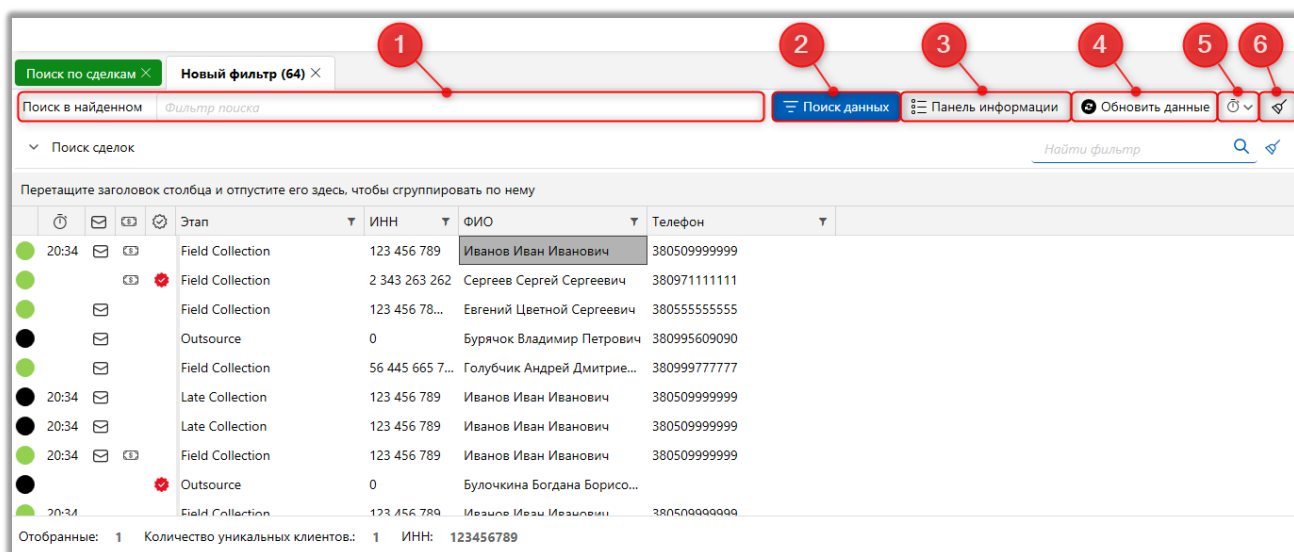
Телефон	=	380994654565.380997775544	✓	ФИО	=	
№ договора	=			Адреса	▼	
ИНН	...			Дата заключения договора	...	Неизвестный ▼
Этап	▼	Field Collection ✕	✓	Статус	▼	Не установлено
E-mail	=			Сумма кредита	...	
Поле проекта 1	=			Дата погашения по %	...	Неизвестный ▼
Роль	▼	Не установлено		Пол клиента	▼	Не установлено

Начать поиск

После нажатия кнопки [Начать поиск] пользователю будут отображены результаты поиска по установленным настройкам фильтра. В окне результатов поиска будут отображаться поля сущности, которые были отобраны для отображения в настройках проектов, а также цвет статуса этапа, текущее время клиента, наличие действий по карточке, наличие погашений и статус обработки карточки (если она находится на обработке в модуле [Очереди]). При необходимости пользователь может вызвать контекстное меню с функциями работы с искомой сущностью. Для этого необходимо нажать правой клавишей мыши по найденным элементам.



В окне результата поиска расположены следующие элементы управления:



1. [Поиск в найденном] — поиск карточек в отображаемых результатах поиска.
2. [Форма поиска в результатах] — включение формы поиска сделок внутри результатов поиска. Для начала поиска по полученным результатам необходимо внести данные и нажать на клавиатуре клавишу [Enter] или нажать кнопку [Обновить данные].
3. [Панель информации] — открытие панели информации с отображением последних добавленных действий и погашений по выбранному элементу. Если выделено несколько элементов, то информация будет отображена только по первому выбранному. При повторном нажатии на эту кнопку панель информации будет скрыта.



The screenshot shows the 'Администратор - Delta M. CRM' interface. The top navigation bar includes 'Меню', 'Основные', 'Статистика', 'Администрирование', 'Настройка структуры', 'Диагностика и Макросы', and 'Словари'. The 'Администрирование' menu is expanded, showing options like 'Роли и пользователи', 'Статусы', 'Общие настройки', 'Настройка поиска', 'Провайдеры E-Mail', 'Плагин', 'Планирование смен', 'Рабочие смены', 'Карточка клиента', 'Настройка фильтров поиска', 'Провайдеры почты', 'Автоматизация работы', and 'API'. Below the navigation is a search bar with 'Поиск по сделкам' and 'Новый фильтр (31)'. The search results are displayed in a table with columns for 'Этап', 'ИНН', 'ФИО', and 'Телефон'. The table contains three rows of data. At the bottom, there is a footer with 'Отобранные: ...' and 'Количество уникальных клиентов: ...'.

4. [Обновить данные] — пользователь может актуализировать отображаемые данные в окне результатов поиска. Если ранее были применены фильтры сортировки отображаемых данных, то они не будут сброшены, но автоматические заголовки столбцов сбросятся при запуске нового поиска.

5. [Автообновление] — установить таймер для автоматического обновления информации в окне результатов поиска. Чтобы включить обновление по настроенному таймеру необходимо установить чекбокс Автообновление. Таймер можно задать в часах, минутах или секундах.

6. [Очистить визуальные настройки поиска] — сбросить фильтрацию настроенную в окне результатов поиска.

В футере (нижняя панель) отображается следующая информация:

- Количество выбранных элементов;
- Количество уникальных элементов;
- Информация по полю, если в настройках поиска присутствует поле с включенным параметром [Выводить итог по полю] (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)).



В окне результатов поиска пользователь может провести группировку по заголовкам столбцов. Группировка используется для большей визуальной наглядности при анализе полученных данных.

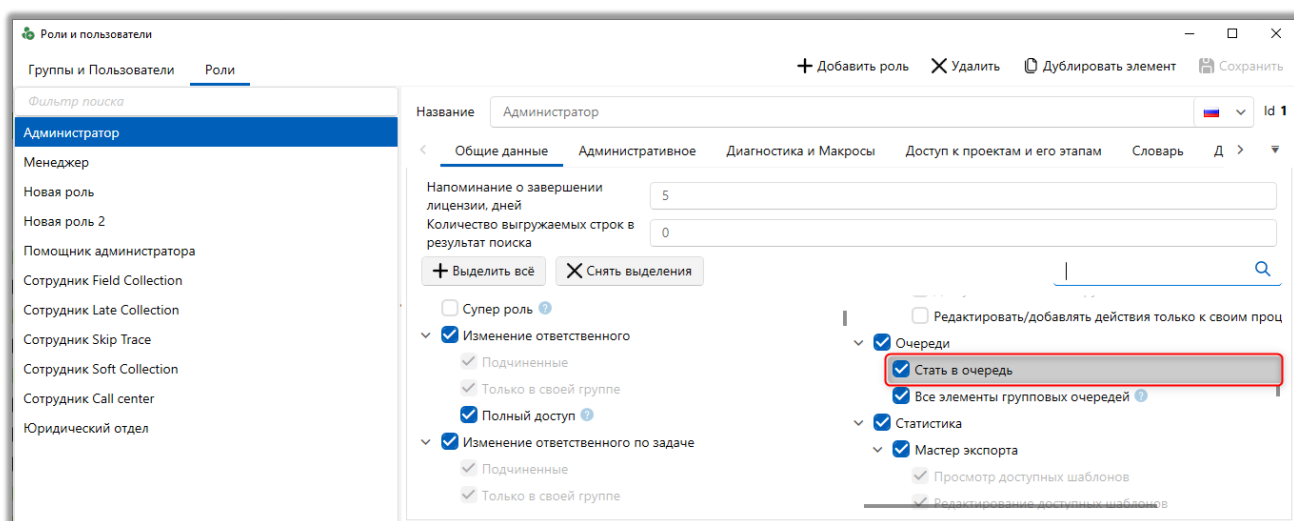
**ВАЖНО:** при проведении группировки по столбцам в результатах поиска и нажатии комбинации клавиш Ctrl+A, будут выделены все элементы, отображенные в результатах поиска, **а не только сгруппированные**.

## 2.2.2 Очереди

Модуль [Очереди] позволяет создавать очереди для автоматического или ручного наполнения элементами с последующей возможностью пользователям осуществлять ручные звонки клиентам. Также есть возможность ручного формирования очереди по записям разговоров для их последующей оценки.

Функционал [Очереди] предназначен для упрощения работы операторов. При постановке в очередь оператору автоматически выдаются на обработку сделки/клиенты, которые содержатся в ней.

Для работы с модулем [Очереди] в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Стать в очередь].





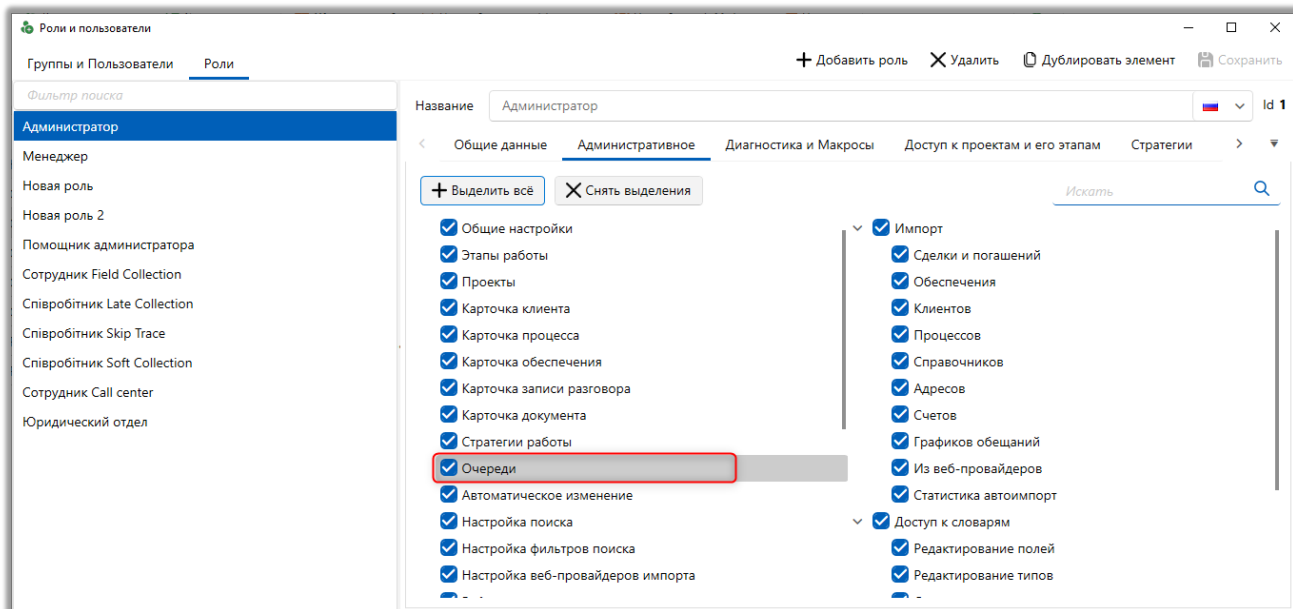
При постановке в очередь, оператору автоматически выдаются на обработку сделки, которые содержатся в ней. Оператор не имеет возможности выбирать ни сделки для обработки, ни порядок их обработки. У оператора есть возможность обработать сделку полностью (установить статус [Обработано полностью]) или отправить сделку на повторную обработку при необходимости (установить статус [Обработано]).

На навигационной панели в модуле [Очереди] находятся блоки [Общие], [Фильтровать], где:

Название	Элементов в очереди	Обработано	Не обработано
Очередь 1	22	7	15
Очередь 2	0	0	0
Очередь 3	3	1	2
Очередь 4	2	1	1
Очередь ручная звонки	0	0	0
Очередь ручная сделки	1	1	0
Очередь 11	0	0	0

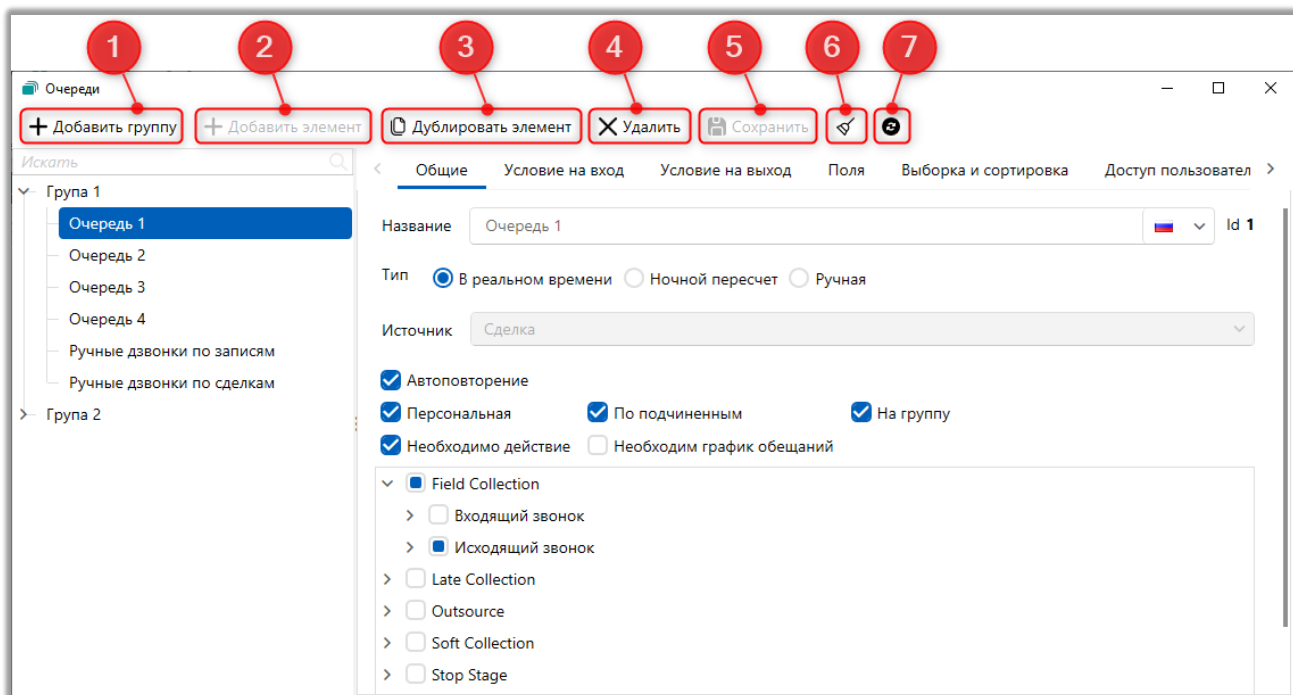
1. [Обновить] — актуализация данных в окне работы с очередями. Данная функция обновляет только список доступных очередей.

2. [Настройки] — открытие окна настройки и создания очередей. Возможность настройки очередей доступна только тем пользователям, у которых в настройке роли на вкладке [Административное] установлен чекбокс [Очереди].



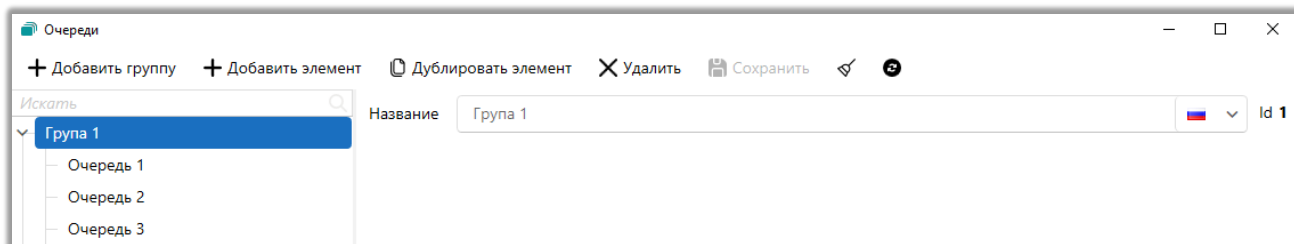
3. Список фильтров для переключения между созданными в системе группами очередей.

Для настройки очередей необходимо нажать кнопку [Настройки], где доступны следующие функции:





1. [Добавить группу] — создание новой группы очередей с возможностью задания ее названия.



2. [Добавить элемент] — добавление очереди в выбранную группу (очередь не может существовать как отдельный элемент).

3. [Дублировать элемент] — создание дубликата выбранной очереди. Новая очередь будет иметь те же настройки, что и выбранная очередь.

4. [Удалить] — удаление выбранного элемента.

5. [Сохранить] — сохранение внесенных изменений.

6. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного элемента.

7. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки очередей.

Настройки добавленных очередей сгруппированы и разбиты на вкладки: [Общие], [Условие на вход], [Условие на выход], [Поля], [Выборка и сортировка], [Доступ пользователям].

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:





1. [Название] — ввод названия очереди. Также можно задать название для очереди на разных языках, используя функционал мультиязычности и заполняя соответствующие поля для каждого языка в выпадающем списке.

2. [Тип] — выбор типа очереди: [В реальном времени], [Ночной пересчет], [Ручная].

- Тип очереди [В реальном времени] подразумевает, что как только в сделке/клиенте/записи разговора произойдут изменения, подходящие под [Условие на вход], тогда сущность сразу же будет отправлена в очередь.

- Тип очереди [Ночной пересчет] подразумевает, что при смене даты (в 00:00) система начнет проверять все сущности очереди по [Условию на вход], а подходящие станут в очередь.

- Тип очереди [Ручная] не имеет вкладки [Условие на вход], и подразумевает, что пользователь сам вручную будет добавлять сделки/клиенты/записи разговоров в данную очередь с помощью контекстного меню в окне результатов поиска.



The screenshot shows the Delta M. CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Меню, Основные, Статистика, Администрирование, and Настройка стр. Below these are search filters and a search bar. A table of search results is visible, with columns for 'Ответственный' (Responsible) and 'Этап' (Stage). A context menu is open over the table, listing various actions such as 'Добавить действие', 'Добавить погашение', 'Дублировать сделку', etc. The 'Очереди' (Queue) option is highlighted with a red box. Below the table, there are summary statistics: 'Отобранные: 1', 'Количество уникальных клиентов: 1', and 'Days of delay'.

Через контекстное меню результатов поиска можно вручную добавлять сделки или клиентов в очередь с любым типом, даже если [Условие на вход] не соблюдено.

1. [Источник] — источником очереди возможно выбрать сделки, клиенты или записи разговоров. Источник невозможно изменить после сохранения.

2. Для очереди доступны дополнительные параметры:

- [Автоповторение] — карточка сделки/клиента после обработки будет снова становиться в очередь, до тех пор, пока не будут соблюдены условия, которые были установлены на вкладке [Условие на выход].

- [Персональная] — пользователю будут доступны только те сделки в очереди, ответственным по которым является сам пользователь. При условии, что для роли данного пользователя не установлен чекбокс [Все элементы групповых очередей]. Для очереди с выбранным источником [Клиент] такая настройка недоступна.

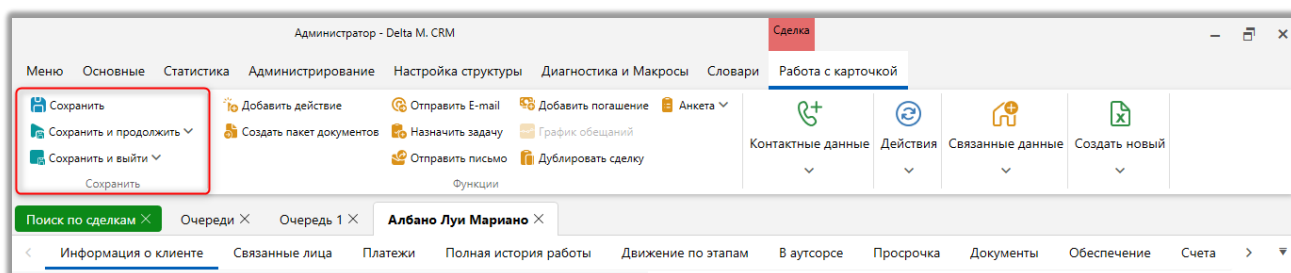
- [По подчинённым] — пользователю будут доступны только те сделки в очереди, ответственным по которым является сам пользователь или



пользователи, которые находятся в подчинении у данного пользователя (подробнее о настройке подчиненных лиц в разделе), если для роли данного пользователя не установлен чекбокс [Все элементы групповых очередей]. Для очереди с источником клиент данная настройка недоступна.

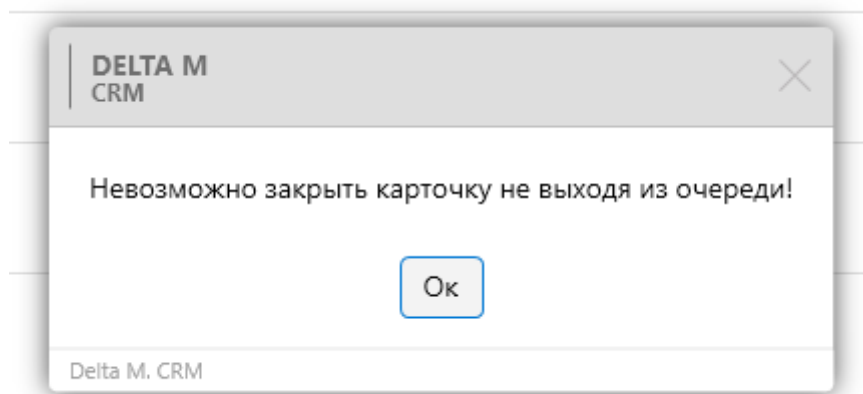
- [Необходимо действие] — если установлен данный чекбокс, то для обработки и закрытия карточки необходимо добавить действия, нужные элементы дерева действий отмечаются в блоке, который появляется после установки данного чекбокса (подробнее о создании и настройке действий в разделе [2.5.3.1.2](#)). Данный чекбокс становится недоступным для очереди, если в параметре [Источник] было выбрано значение [Записи разговоров].
- [Необходим график обещаний] — если установлен данный чекбокс, то для обработки и закрытия карточки необходимо добавить график обещаний. Данный чекбокс становится недоступным, если в параметре [Источник] было выбрано значение [Записи разговоров].
- [На группу] — пользователь может обрабатывать сделки, за которые ответственными другие пользователи из его группы. Группа пользователей — это набор учетных записей, в который входят сотрудник, занимающие определенную должность или выполняющие определенную работу.

Если установлен чекбокс [Необходимо действие] или [Необходим график обещаний] — выход с карточки будет доступен только после добавления действия или графика обещания соответственно, а кнопки для сохранения и выхода будут недоступны.



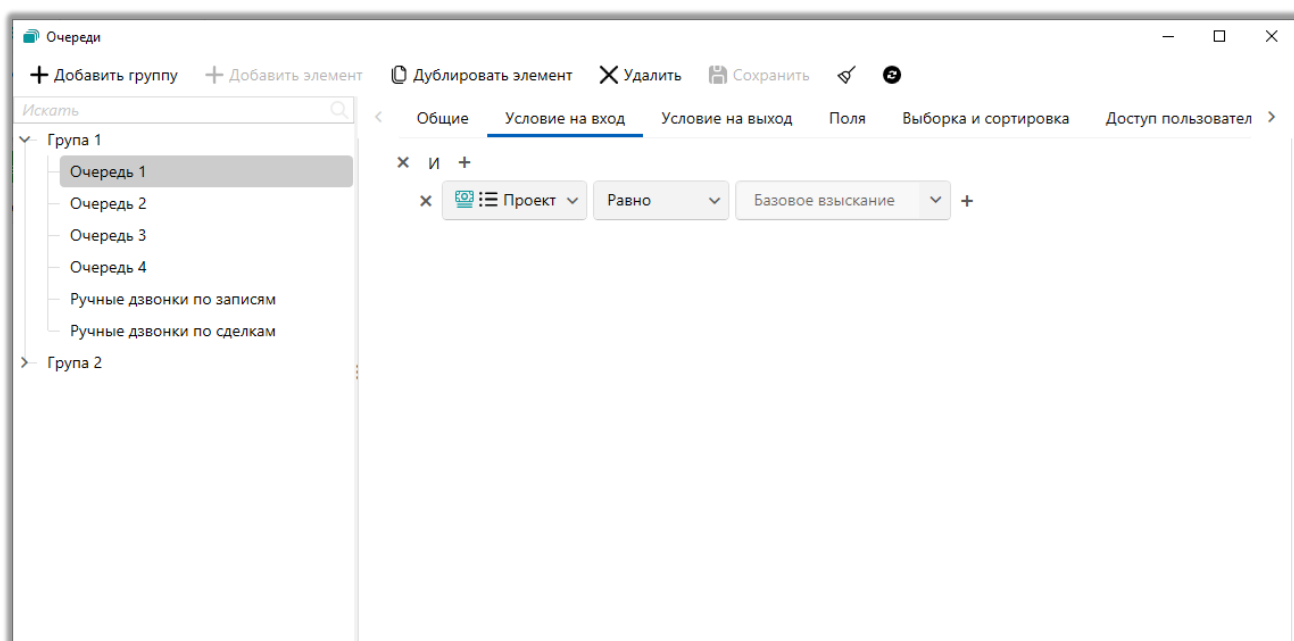


Пользователи не могут покинуть очередь не завершив работу с карточкой сущности, при попытке закрыть карточку им будет отображено соответствующее предупреждение: [Невозможно закрыть карточку, не выходя из очереди!].



Вкладка [Условие на вход] доступна только у очередей с типом [В реальном времени] и [Ночной пересчет].

На этой вкладке настраивается условие на вход по полю сделки или клиента. Есть возможность настроить условия по нескольким полям, используя операторы "И", "Или". При выполнении установленного условия сделка/клиент попадает в очередь.

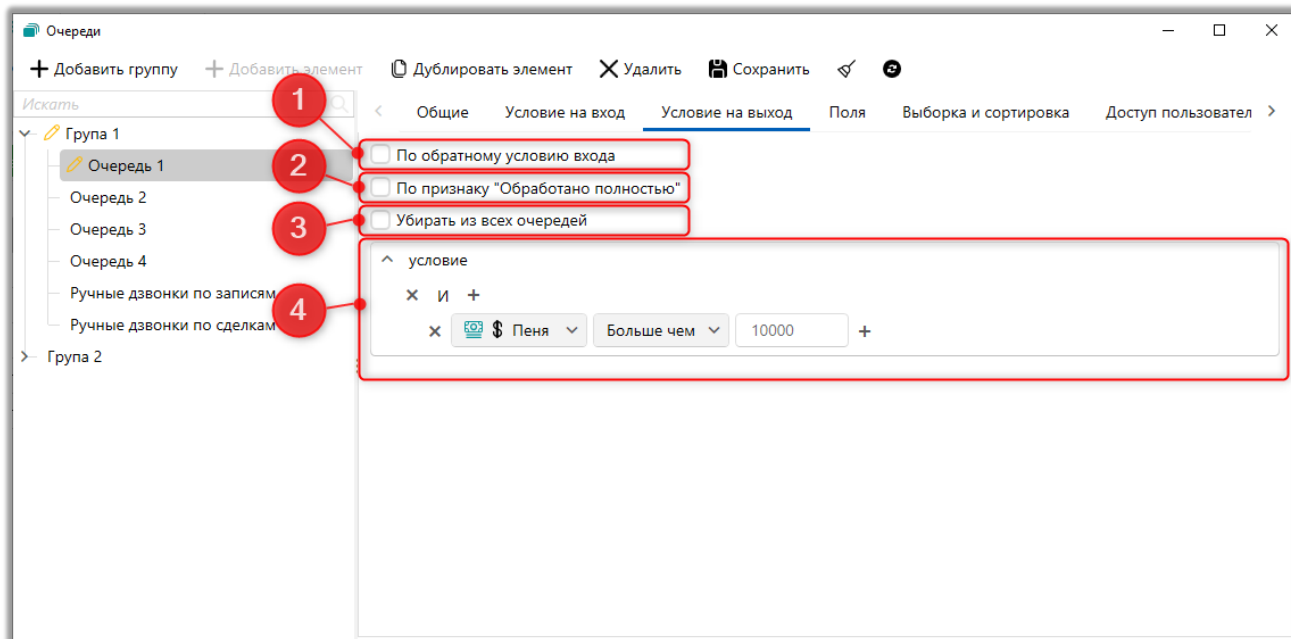




Если были изменены условия на вход для очереди с выбранным типом пересчета [В реальном времени], то пользователю необходимо перейти в список групп очередей, нажать по ней правой клавишей мыши и выбрать [Обновить] (кнопка будет скрыта, если у пользователя нет прав на редактирование выбранной очереди). После чего очередь наполнится элементами согласно установленным условиям.

Название	Элементов в очереди	Обработано	Не обработано
Очередь 1	22	11	
Очередь 1	6	1	
Очередь 2	0	0	
Очередь 3	3	2	
Очередь 4	2	0	
Ручные звонки по записям	0	0	
Ручные звонки по сделкам	1	0	

На вкладке [Условие на выход] настраиваются условия на выход из очереди по аналогии с условиями на вход.



1. [По обратному условию входа] — сделка/клиент выйдет из очереди, если в процессе обработки будет соблюдено условие обратное от [Условия на вход]. Если при этом в сделке/клиенте не будет изменено значение поля на неподходящее под установленные параметры на вкладке [Условие на вход], то такая сделка станет в очередь снова.

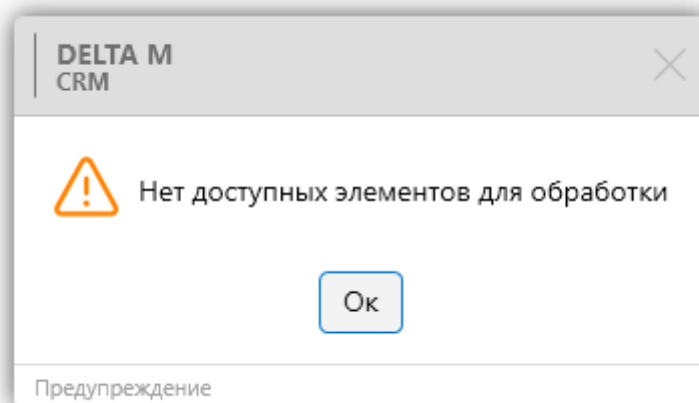
2. [По признаку "Обработано полностью"] — сделка/клиент выйдет из очереди, если пользователем после обработки сделки/клиента было выбрано [Обработано полностью], после нажатия на [Сохранить и выйти] или [Сохранить и продолжить]. Если при этом в сделке/клиенте не будет изменено значение поля на неподходящее под [Условие на вход], иначе такая сделка станет в очередь снова.

3. [Убирать из всех очередей] — если сделка/клиент будет обработана в данной очереди, и будет соблюдено условие на выход из данной очереди, то такая сделка/клиент будет выведена из данной очереди, как и во всех остальных очередях, в которых находилась (при условии, что сделка/клиент, обрабатываемая данной очередью, находится еще в одной или нескольких очередях в состоянии не обработанной).

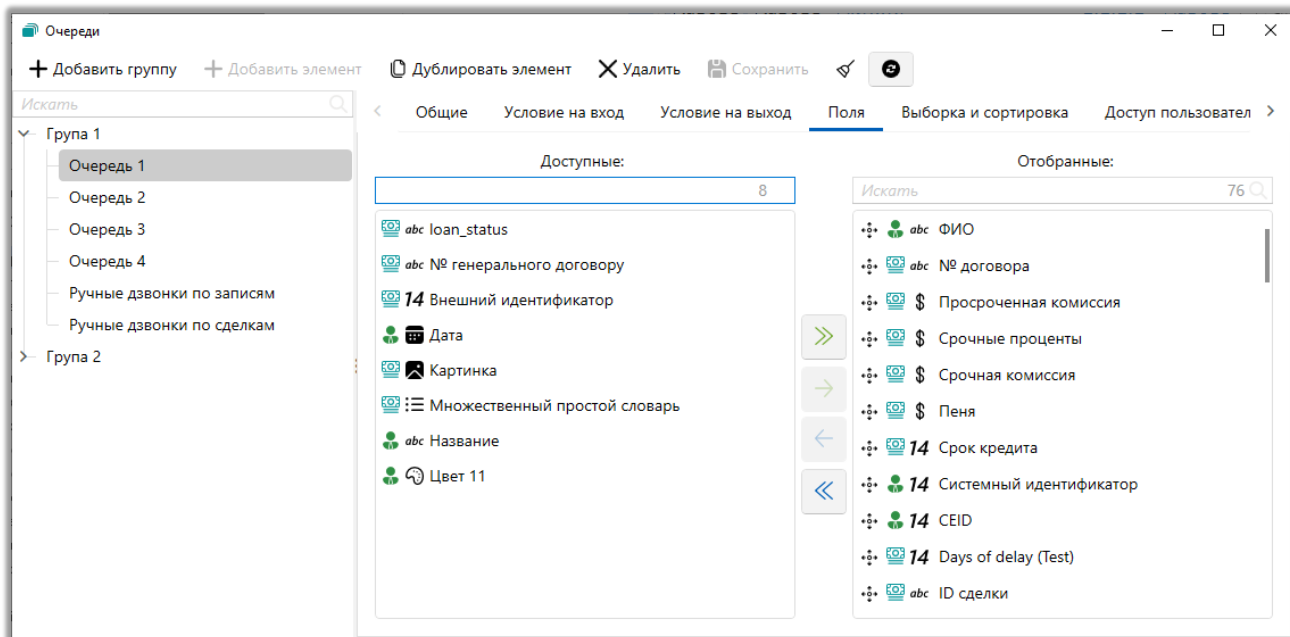


4. [Условие] —настройка условия на выход по полям сделки или клиента (настраивается аналогично [Условию на вход]).

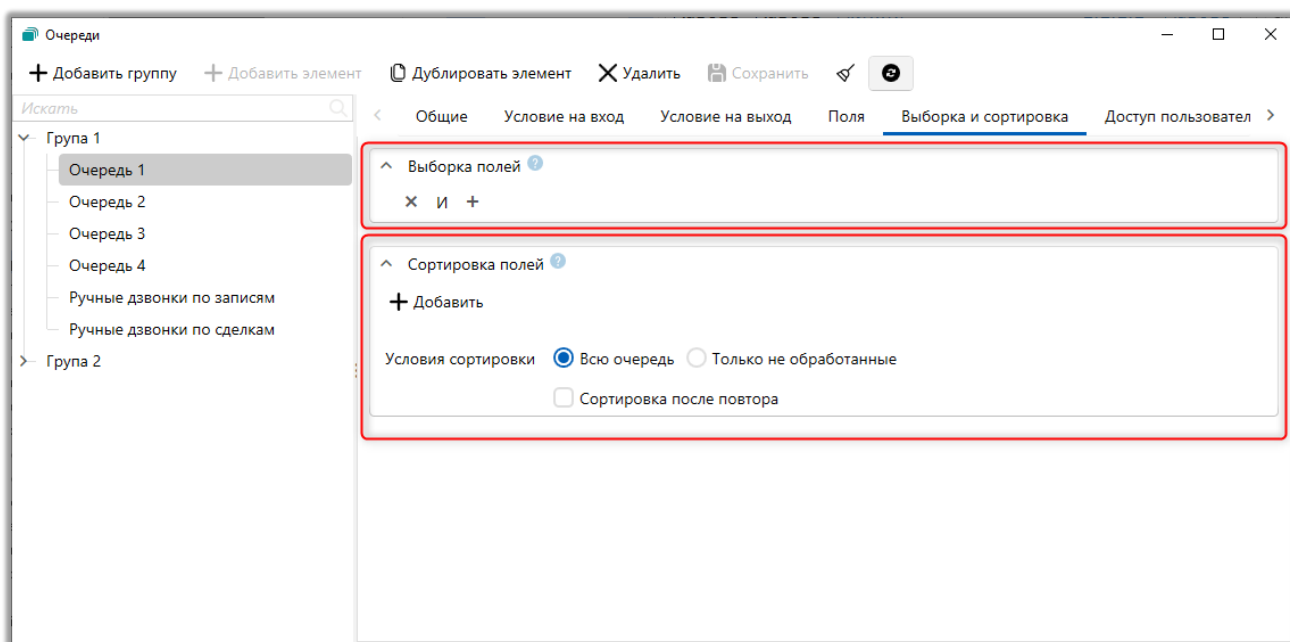
Если все элементы в очереди были обработаны, тогда пользователю будет отображено соответствующее уведомление: [Нет доступных элементов для обработки].




На вкладке [Поля] настраиваются поля, которые отображаются при работе с очередью. В [Доступные] отображаются поля сделок и клиентов. Поля, перенесенные в [Отобранные] в дальнейшем будут отображаться при открытии очереди (списка сделок в очереди).



На вкладке [Выборка и сортировка] можно выбрать поля, по которым будет производиться выборка и сортировка сделок в очереди.



1. [Выборка полей] — при формировании очереди будет происходить фильтрация, по выбранным полям в указанном порядке. При необходимости выборку полей можно скрыть нажав на кнопку ;

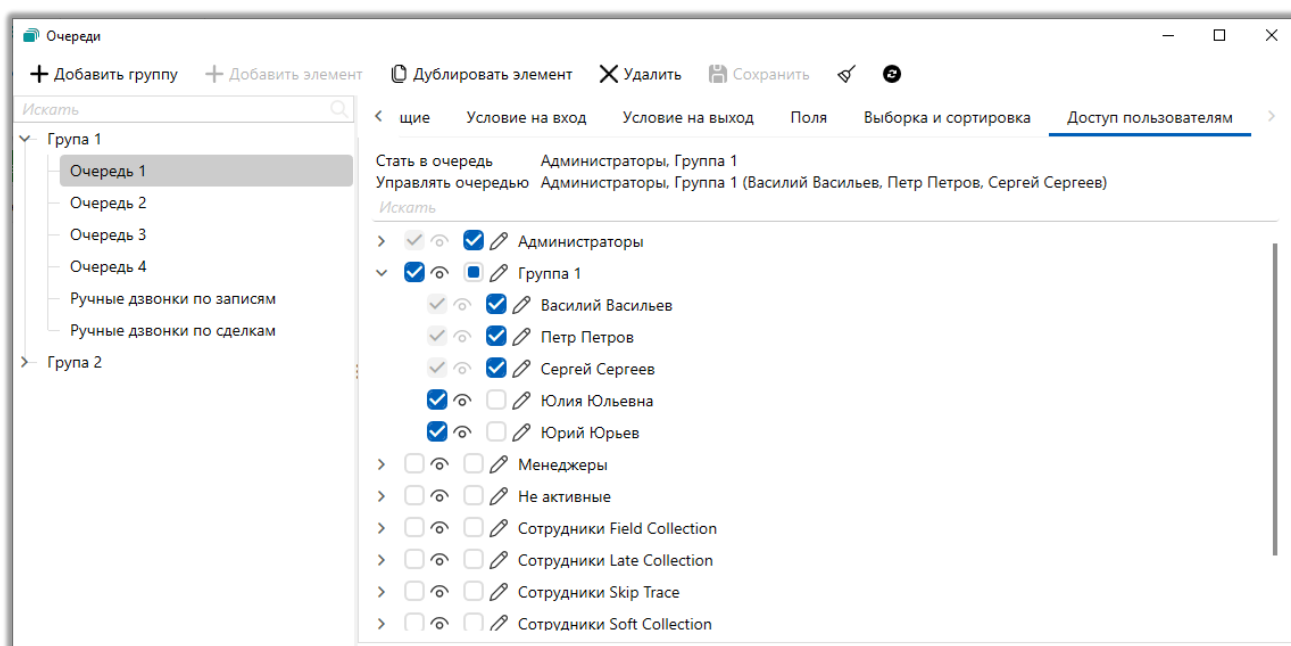




2. [Сортировка полей] — при формировании очереди, с учётом настроенной выборки полей, будет проводится сортировка по алфавиту или в обратном порядке для указанных полей. Также, необходимо установить параметры [Условия сортировки] (опционально):

- [Всю очередь] – сортировать все сделки в таблице сделок очереди;
- [Только не обработанные] – сортировать только не обработанные сделки в таблице сделок очереди;
- [Сортировка после повтора] – сортировка сделок в таблице сделок очереди после окончания обработки очереди.

На вкладке [Доступ пользователям] настраивается возможность управления очередью и возможности становится в очередь для обработки звонков, с помощью чекбоксов [Управлять очередью] и [Стать в очередь] соответственно для выбранных групп (или отдельных пользователей).



При установке чекбокса [Управлять очередью] автоматически устанавливается чекбокс [Стать в очередь].



В окне работы с очередями находится блок [Фильтровать], где отображаются созданные в настройках группы очередей (если у пользователя установлены соответствующие права на их просмотр).

Название	Элементов в очереди	Обработано	Не обработано
Очередь 1	23	11	12
Очередь 22	0	0	0
Очередь 11	2	1	1
Очередь 2	0	0	0
Очередь 3	3	1	2
Очередь 4	2	2	0
Ручные звонки по записям	0	0	0
Ручные звонки по сделкам	1	1	0

Для перехода в одну из созданных очередей необходимо дважды нажать на нее левой клавишей мыши. Открывшаяся вкладка будет подписана в соответствии с установленным названием очереди. Чтобы стать в очередь необходимо в открывшей вкладке выбрать любую карточку сущности и нажать кнопку [Стать в очередь].



Администратор - Delta M. CRM

Обновить | Стать в очередь

Общие

Очереди × | Очередь 1 ×

Дата и время выдачи	Выдано пользователю	ФИО	№ договора	Просроченная комиссия	Срочные проценты	Срочная комиссия	Пеня
29.07.2021 12:03	Администратор	Тимофеев Александр Сергеевич	666	0.00	0.00	0.00	
29.07.2021 12:53	Администратор	Юрьев Юрий Юрьевич		0.00	0.00	0.00	
18.08.2021 12:52	Администратор	Курочкин Александр Валерьевич	23895	0.00	0.00	0.00	
21.09.2021 17:08	Администратор	Иванов Иван Иванович	55555555555555	0.00	0.00	0.00	
18.08.2021 13:03	Администратор	Юрьев Юрий Юрьевич	777	0.00	0.00	0.00	
09.11.2021 6:19	Администратор	Иванов Иван Иванович	1234	0.00	0.00	0.00	
09.11.2021 6:21	Администратор	Петров Иван Иванович	34634662	0.00	0.00	0.00	
20.04.2022 7:40	Администратор	Албано Луи Мариано	45672	0.00	0.00	0.00	
		Анджелина Джоли	889988	0.00	0.00	0.00	
		Курочкин Александр Валерьевич	1234	0.00	0.00	0.00	
		Евгений Бандит Сергеевич	76785584	0.00	0.00	0.00	
		Иванов Иван Иванович		0.00	0.00	0.00	
		Бондаренко Богдан Богданович	6666	0.00	0.00	0.00	
		Бондаренко Богдан Богданович	6666	0.00	0.00	0.00	

При работе с карточками сущности пользователь может обработать сделку полностью — установив статус [Обработано полностью], или при необходимости установить статус [Обработано], после чего карточка сущности будет отправлена на повторную обработку. Также пользователь может производить поиск по ФИО клиентов с помощью комбинации клавиш Ctrl+F.

### 2.2.3 Статус работы

В этом блоке пользователь имеет возможность переключать свой статус (обед, в работе, рабочие вопросы и т.д.), также отображается краткая информация о текущей сессии, где:

Меню | Основные | Статистика | Администрирование | Настройка структуры | Диагностика и Макросы | Словари

Фильтр поиска | Новый фильтр | Очереди | Поиск

Очереди

Обед | Переключений: 1

Статус работы

Расчетные поля пользователя  
Имя пользователя: Администратор  
Сколько лет: 79

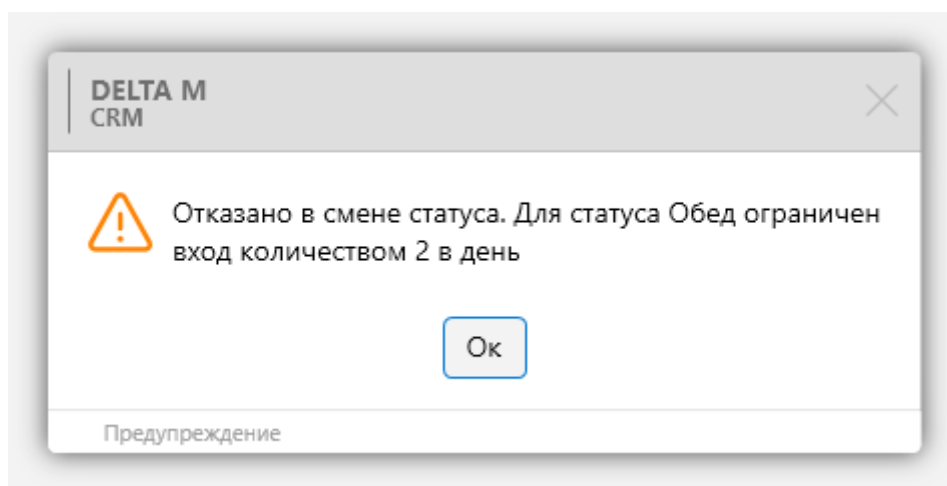
Календарь | Задачи | Напоминания | Верификация изменений | Корреспондент | Skip-tracing | Пакеты документов | Структура компании | Просмотр схем Обеспечение | Импорт данных

Организер

1, 2, 3, 4



1. Текущий статус с возможность переключения на один из доступных в выпадающем списке (создание и настройка статусов описано в пункте [2.4.1.5](#)).
2. Время, проведенное в выбранном статусе. Система считает все время, проведенное пользователем в выбранном статусе до полного выхода из клиента CRM, даже если он не онлайн (нет связи с сервером или компьютер в спящем режиме).
3. [Переключений] — отображение ограничения на количество переключений на данный статус. При исчерпани этого лимита, пользователь не сможет переключится на данный статус, и система отобразит соответствующее уведомление:



4. Блок с информацией из расчетных полей, которые имеют источник [Пользователь] и были добавлены в настройках роли текущего пользователя.

#### 2.2.4 Органайзер

Блок [Органайзер] содержит модули, которые позволяют оперативно отслеживать события в системе и действия пользователей. Содержит следующие модули: [Календарь], [Задачи], [Напоминания], [Верификация]

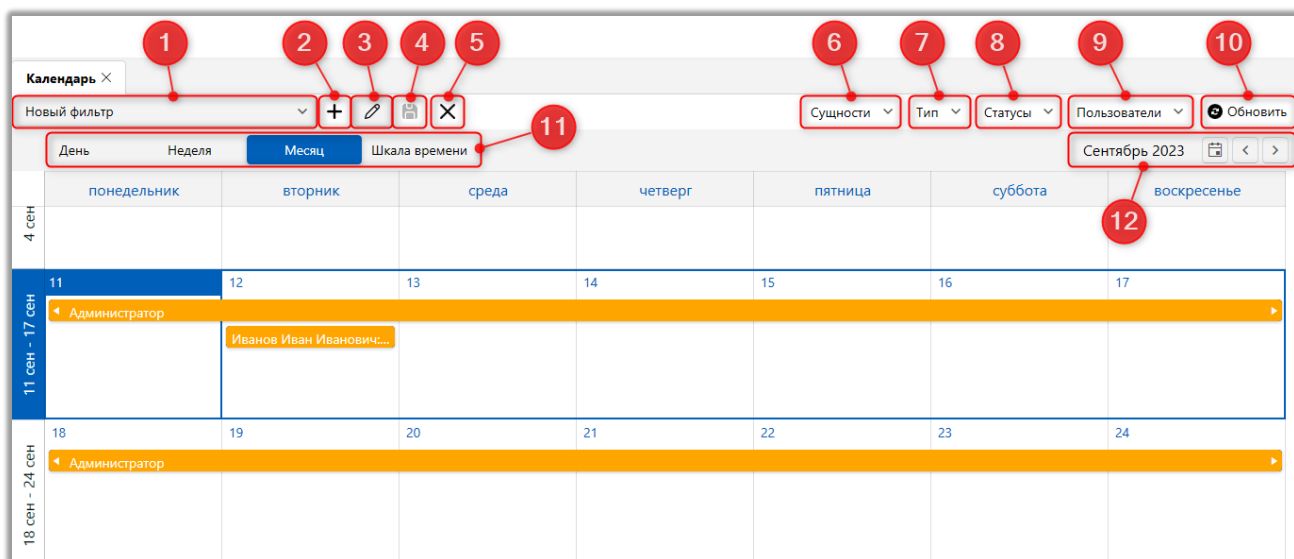


изменений], [Корреспондент], [Skip-tracing], [Пакеты документов], [Структура компании], [Просмотр схем ресурсов].

### 2.2.4.1 Календарь

Модуль [Календарь] позволяет визуально отобразить задачи и напоминания в виде календаря по дням, неделям, месяцам или за семь последующих дней, отметив начало на шкале времени. Также с помощью фильтров можно настроить отображения календаря с разграничением для сотрудников по типам задач.

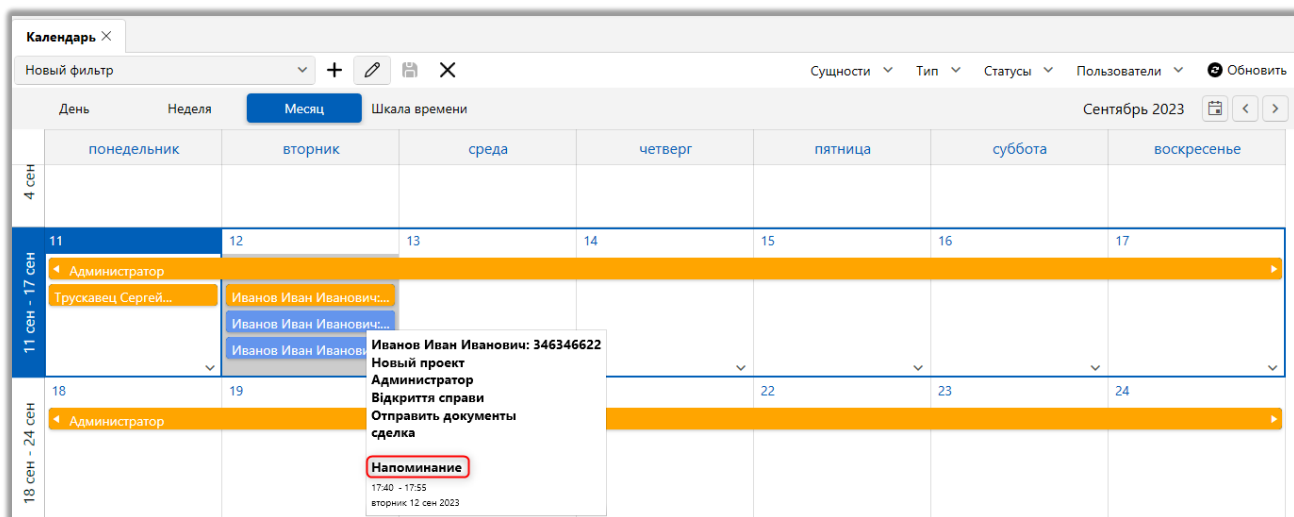
Пользователи могут с помощью двойного нажатия левой клавиши мыши переходить к карточке сущности, для которой были назначены задачи или напоминания.



1. Переключение между созданными фильтрами.
2. [Создать] — создание нового фильтра с выбором параметров фильтрации данных. Можно настроить отображение сущности, типа, статуса, пользователей
3. [Редактировать] — редактирование выбранного фильтра.



4. [Сохранить] — применение внесенных изменений в настройки фильтров.
5. [Удалить] — удалить выбранный из списка фильтр.
6. [Сущности] — выбор отображения задач или напоминаний. По умолчанию отображаются задачи и напоминания. Тип сущности отображается во всплывающей подсказке при наведении курсора мыши.



7. [Тип] — настройка фильтрации отображаемых типов задач. Необходимо учитывать, что задачи доступны для просмотра только пользователям с соответствующими правами доступа.
8. [Статусы] — настройка отображения задач и напоминаний в зависимости от выбранных статусов.
9. [Пользователи] — включение отображения задач или напоминаний для выбранных пользователей или групп пользователей.
10. [Обновить] — кнопка обновления отображаемой информации в окне календаря.
11. Выбор типа отображения информации в календаре.
  - [День] — отображение задач и оповещений за день согласно установленным настройкам фильтров отображения.



- [Неделя] — отображение задач и оповещений за календарную неделю (7 дней с понедельника по воскресенье).
- [Месяц] — отображение задач и оповещений за месяц.
- [Шкала времени] — отображение задач и оповещений за семь дней начиная с выбранного дня. По умолчанию отсчет идет от текущего дня.

12. Выбор временного периода для просмотра информации с учетом выбранного типа и фильтров отображения.

При изменении настроек параметров отображаемых данных в календаре (смена сущности, пользователей и т.д.) необходимо нажать кнопку [Обновить].

#### 2.2.4.2 Задачи

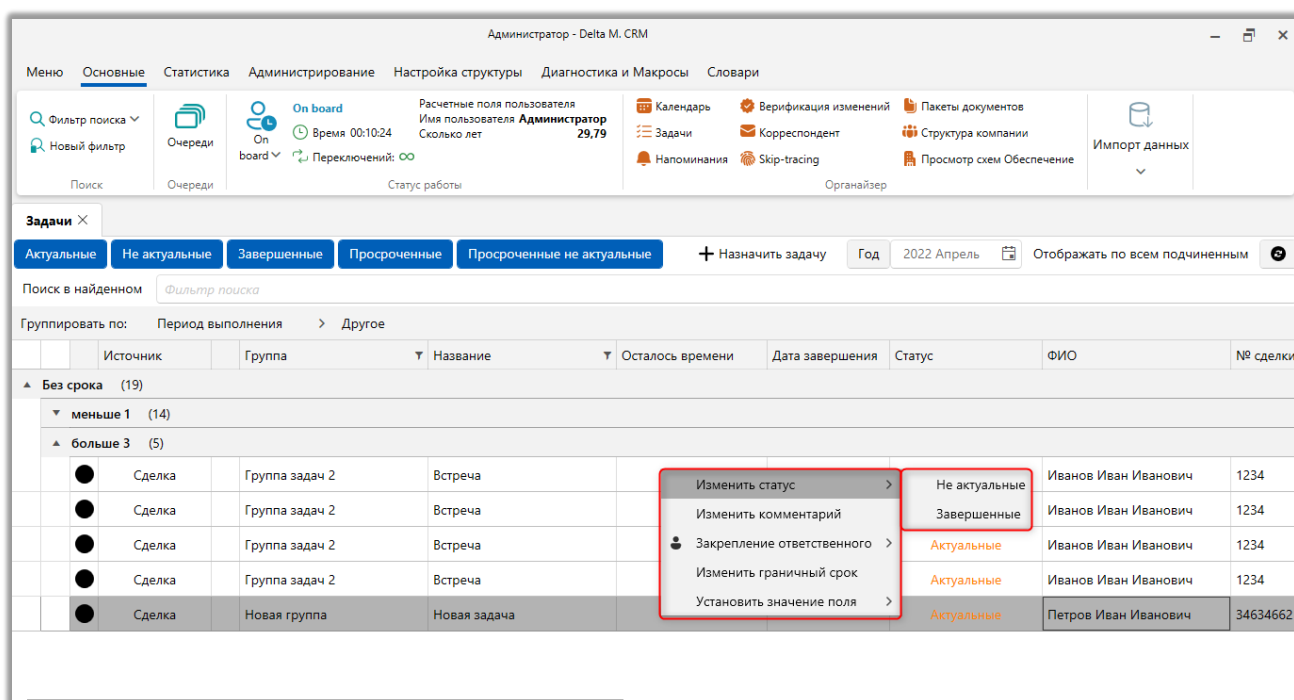
Модуль [Задачи] предоставляет возможность отслеживать задачи для текущего пользователя системы и их статусы. Вкладка, отображающая задачи, представлена в виде таблицы, где каждая колонка соответствует полю, содержащему информацию по задачам, назначенным на пользователя.

	Источник	Группа	Название	Осталось времени	Дата завершения	Статус	ФИО	№ сделки
▲	Без срока (18)							
▼	меньше 1 (14)							
▲	больше 3 (4)							
●	Сделка	Группа задач 2	Встреча			Актуальные	Иванов Иван Иванович	1234
●	Сделка	Группа задач 2	Встреча			Актуальные	Иванов Иван Иванович	1234
●	Сделка	Группа задач 2	Встреча			Актуальные	Иванов Иван Иванович	1234
●	Сделка	Группа задач 2	Встреча			Актуальные	Иванов Иван Иванович	1234

В данном меню можно настраивать фильтры отображения задачи по статусам, периодам (по месяцам), а также, отображать по подчинённым. Можно



сгруппировать данные по полю, перетащив необходимое поле в соответствующую область. Также доступна функция фильтрации данных внутри каждого поля, где есть такая возможность. При необходимости можно изменять задачи, которые находятся в статусе [Актуальные] или [Просроченные] с помощью контекстного меню.



В контекстном меню отображаемых задач доступны следующие функции:

- [Изменить статус] — изменить статус задачи. Сменить статус задачи можно в случаях, когда текущий пользователь: не является ответственным, но имеет в подчинении ответственного пользователя по задаче; одновременно является ответственным по задаче и ее автором. Доступны статусы [Не актуальные] или [Завершенные].
- [Изменить комментарий] — изменить комментарий к задаче.
- [Закрепление ответственного] — изменить ответственного по задаче. В перечне будете отсутствовать текущий пользователь системы.





- [Изменить граничный срок] — пользователь может изменить предельный срок выполнения для выбранной задачи (в том числе и для задач с статусом [Просроченные]).

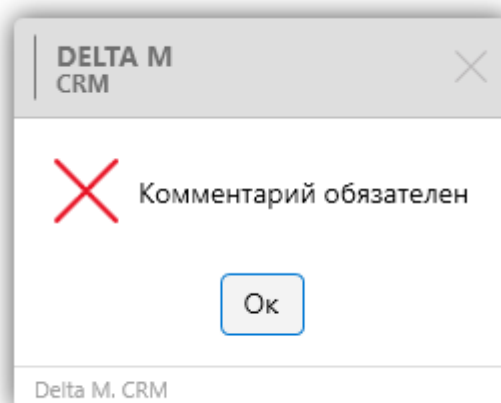
Установить значение поля

Изменить граничный срок  20.04.2022 8:15

Комментарии

Сохранить Отменить

При изменении граничного срок поле [Комментарии] обязательно к заполнению, иначе пользователю будет выведено соответствующее предупреждение.



- [Установить значение поля] — изменить значения полей задачи. В перечне полей будут доступны только те поля, в настройке которых установлен чекбокс [Поле можно всегда редактировать].

Возможен переход в сделку, в которой назначена данная задача, при двойном нажатии ЛКМ по задаче.



Если задача назначена по [Skip-tracing], то при двойном нажатии ЛКМ по задаче откроется модуль [Skip-tracing].

Если задача назначена по функционалу [Корреспондент], то при двойном нажатии ЛКМ по задаче откроется блок [Корреспондент].

### 2.2.4.3 Напоминания

Модуль [Напоминания] позволяет отобразить все существующие напоминания в системе и отсортировать их по необходимым параметрам (подробнее о создании напоминаний в разделе [2.8.2.6](#)). Напоминания могут использоваться при работе с процессами и действиями.

Администратор - Delta M. CRM

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари

Фильтр поиска Новый фильтр Поиск

Очереди

On board  
On board  
Время 00:06:36  
Переключений: ∞  
Расчетные поля пользователя  
Имя пользователя Администратор  
Сколько лет 29,79  
Статус работы

Календарь Задачи Напоминания

Верификация изменений Корреспондент Skip-tracing

Пакеты документов Структура компании Просмотр схем Обеспечение

Импорт данных

Организатор

Напоминания ×

Активные Завершенные

Год 2021 Отображать по всем подчиненным

Поиск в найденном Фильтр поиска

Группировать по: Ответственный > Проект > Период напоминания > Напоминание

Напоминание	ФИО	Статус	№ сделки	Действие	Комментарий	Период напоминания
Администратор (20)						
Новый проект (18)						
Четыре недели назад (5)						
28 октября 2021 (1)						
28.10.2021 11:40	Иванов Иван Иванович	Активные	0000000000...	[Отказывается передавать информацию]		Четыре недели назад
06 июля 2021 (1)						
06.07.2021 0:00	Иванов Иван Иванович	Активные	346346622	[Возврат иска]	Комментарий пользователя	Четыре недели назад
28 мая 2021 (1)						
18 мая 2021 (1)						
30 апреля 2021 (1)						
Ранее в этом году (13)						

С помощью контекстного меню можно отметить напоминания как завершенное или сформировать по нем отчет\документ.

Напоминания можно фильтровать по их статусам ([Активные], [Завершенные]), дате и ответственным. Также можно отфильтровать данные по любому полю, перетащит его для этого в соответствующую область.



При двойном нажатии левой клавишей мыши на напоминание будет осуществлен переход в карточку сущности, по которой оно было создано.

Для доступа к модулю [Напоминания] в настройках роли текущего пользователя необходимо установить чекбокс [Работа с напоминаниями].

#### 2.2.4.4 Верификация изменений

Модуль [Верификация изменений] представляет собой органайзер для контроля внесенных пользователями изменений в поля карточек для каждой из представленных сущностей (сущности разделены на подвкладки). Пользователь может выбрать текущее или новое значение, которое будет установлено в соответствующее поле. После выбора значения поля необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Перечень полей с необходимостью верификации настраивается отдельно для каждого проекта.

Созданный		Измененные данные		Объект изменения		
Дата	Поле	<input type="checkbox"/> Текущее значение	<input type="checkbox"/> Новое значение	ФИО	ИНН / ЕДРПОУ	Автор
22.04.2022 6:11	Дата рождения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 22.04.1991	Петров Иван Иванович	22223123124	Администратор
22.04.2022 5:58	INN 2	<input type="checkbox"/> 22223123124	<input type="checkbox"/> 22223123125	Петров Иван Иванович	22223123124	Администратор
22.04.2022 6:23	INN 2	<input type="checkbox"/> 123456789	<input type="checkbox"/> 1234567899	Иванов Иван Иванович	123456789	Администратор
22.04.2022 6:09	Временная зона	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> UTC -10:00	Петров Иван Иванович	22223123124	Администратор
22.04.2022 6:11	Place of work	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ФОП	Петров Иван Иванович	22223123124	Администратор

#### 2.2.4.5 Корреспондент



Модуль [Корреспондент] представляет собой сервис формирования реестров для отправки писем корреспондентам. На вкладке [Задачи рассылки писем] отображается перечень назначенных задач, согласно которым происходит отправка писем. Отображаемые задачи на рассылку писем можно отсортировать по статусам, дате или по заголовкам столбцов, перетаскив для этого необходимый столбец в соответствующее поле.

Корреспондент ×

Задачи рассылки писем    Регистрация писем/уведомлений    Отображать по статусам    Актуальные    Не актуальные    Завершенные    Отображать по всем подчиненным

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

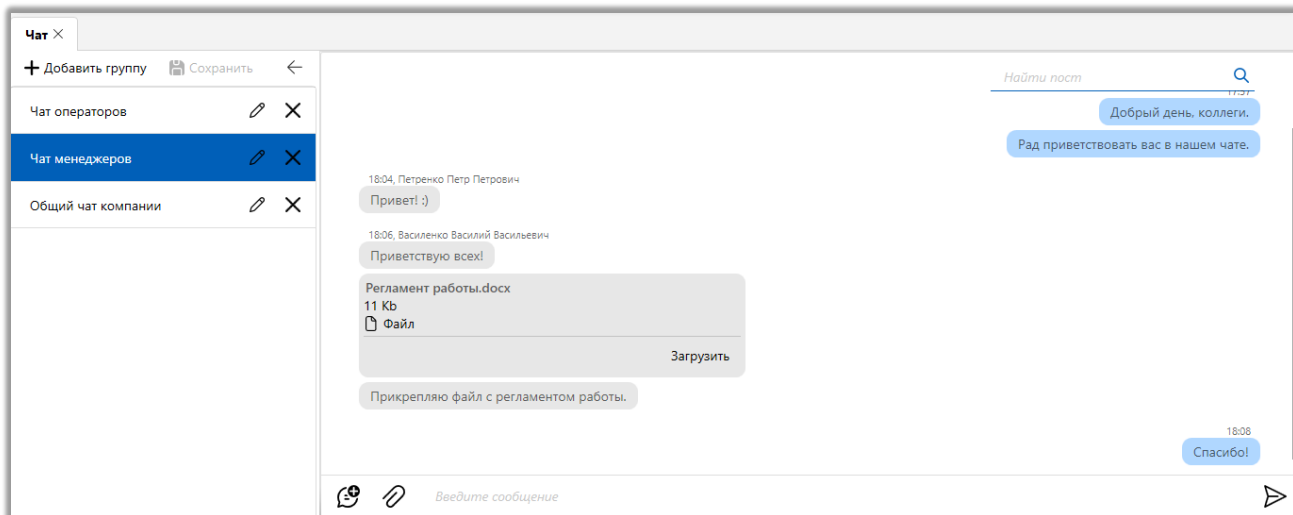
			Задачи	Проект	Осталось времени	Статус	Дата начала	Граничная дата	Ответственный		
+	1	🔍	Новая задача	Новый проект		Актуальные	12.10.2023 7:53		Администратор		
-	1	🔍	Новая задача 2	Новый проект		Актуальные	12.10.2023 7:54		Администратор		
		🔍	Иванов Иван Иванович								

Нажав кнопку [Просмотр] пользователь может просмотреть отправляемый документ, распечатать и отправить на почту. С помощью контекстного меню можно изменить статус задачи, ответственного или граничный срок.

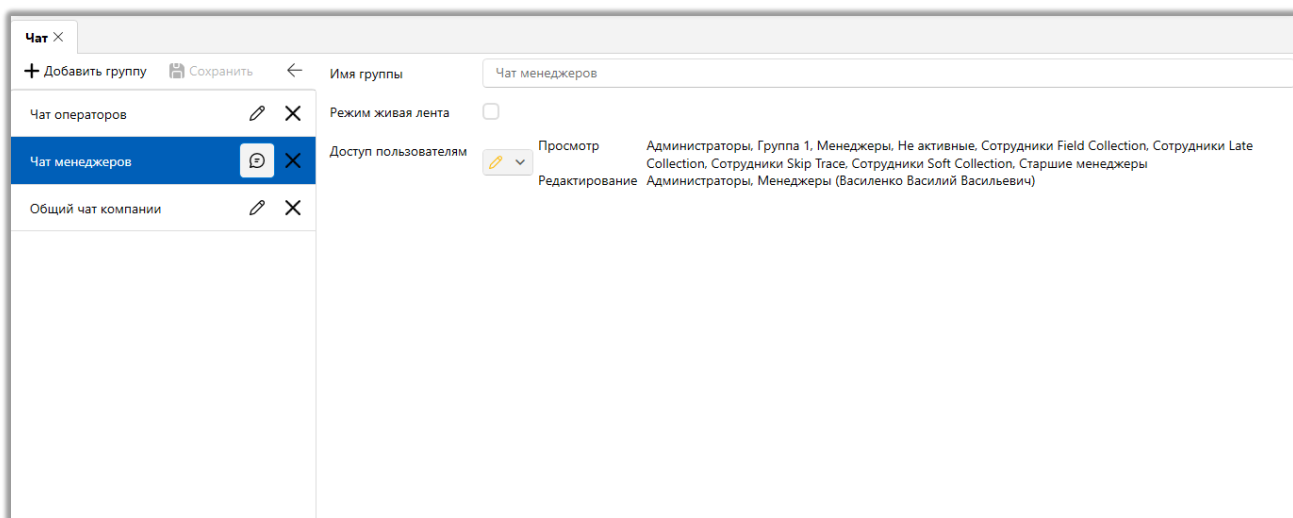
На вкладке [Регистрация писем/уведомлений] настраиваются действия при возврате писем или получении уведомлений. С помощью штрих-кода или ручным вводом можно автоматически вносить в систему входящую корреспонденцию. После внесения настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить].

#### 2.2.4.6 Чат

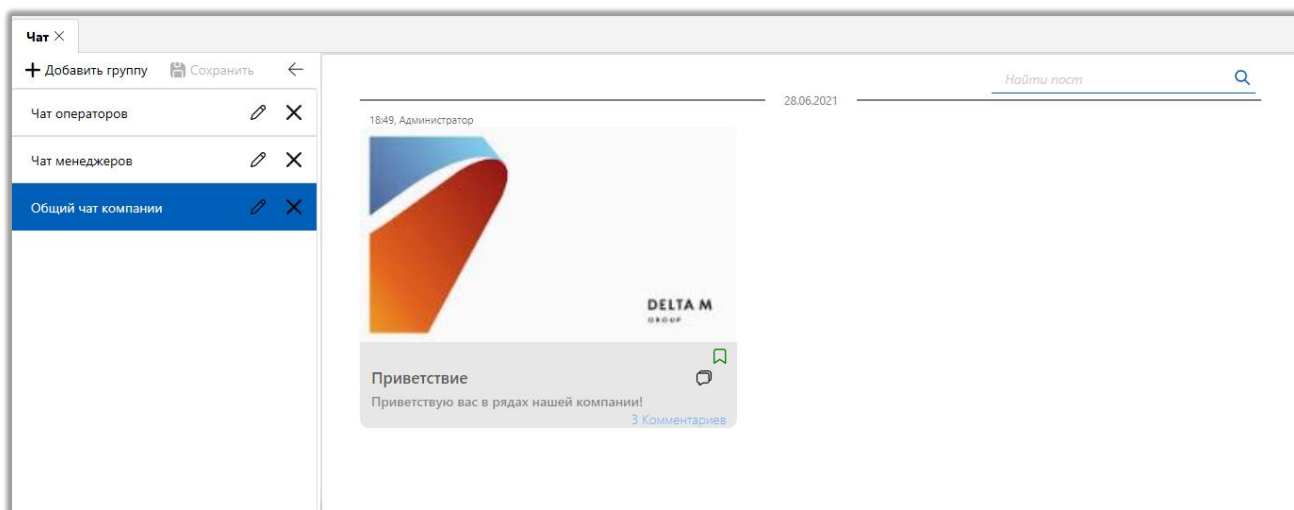
Модуль [Чат] позволяет организовать обмен сообщениями и прикрепленными файлами для пользователей внутри CRM. При необходимости доступ к просмотру чатов можно ограничить для определенных ролей и пользователей.



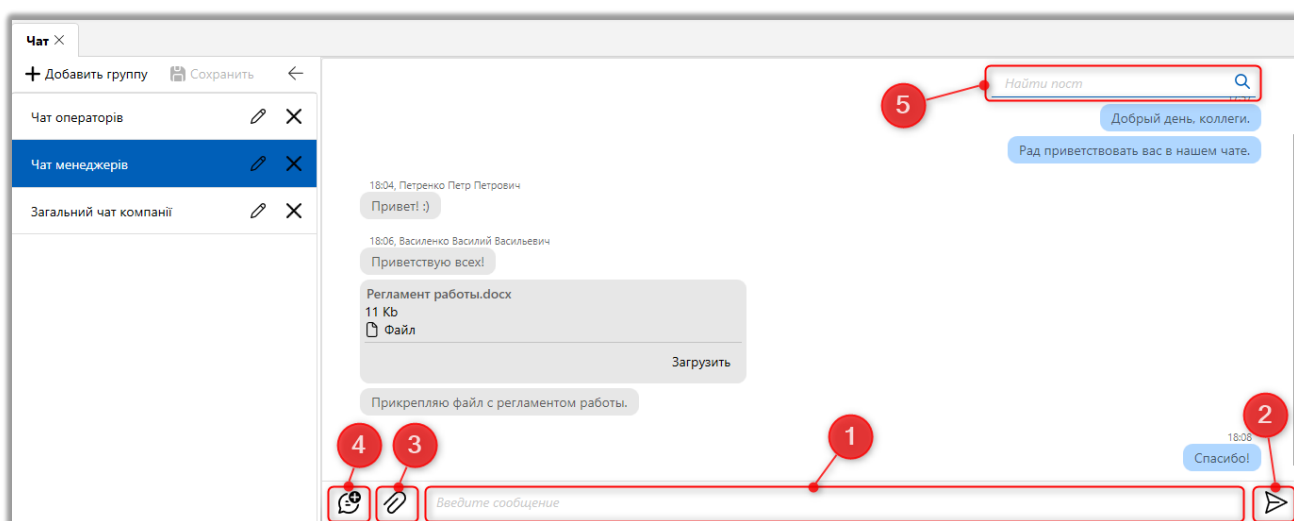
Чтобы создать новый чат необходимо нажать кнопку [Добавить] Для настройки уже созданных чатов необходимо нажать кнопку [Редактировать], после чего станут доступны следующие параметры:



- [Имя группы] — указать название чата, которое будет отображаться пользователям.
- [Режим живая лента] — данный чекбокс включает работу чата в формате новостной ленты, где размещаются сообщения пользователей в виде информационного поста с возможностью их комментирования. Переписка внутри самого чата становится недоступной.



- [Доступ пользователям] — в данном параметре с помощью чекбоксов отмечаются пользователи, которым будет доступен просмотр данного чата ([Просмотр]) и отправка сообщений в нем ([Редактирование]).



1. Поле для ввода текста сообщения.
2. Кнопка отправки сообщения.
3. Прикрепление документа к сообщению (другие пользователи смогут загрузить и просмотреть прикрепленный файл).



4. Кнопка добавления поста в чат. В открывшемся окне необходимо ввести название темы; установить чекбокс Важное сообщение (тогда тема будет помечена специальным значком); выбрать пользователей, которым будет отправлено уведомление; при необходимости установить заглавное изображения для отображения в посту; добавить мероприятие; после чего ввести текст поста и нажать кнопку [Сохранить].

Новое сообщение

Тема

Важное сообщение

Уведомления пользователям

Заголовочное изображение

При добавлении мероприятия пользователю открывается окно назначения задачи. Для выбора будут доступны только задачи, в настройках которых был установлен чекбокс [Встреча (мероприятие)]. Также при добавлении мероприятия возможность комментировать пост будет отключена.



Назначить задачу

Типы задач: Встреча

Ответственный: Я

Участники: Участники

Дата начала: 02.05.2022 9:05

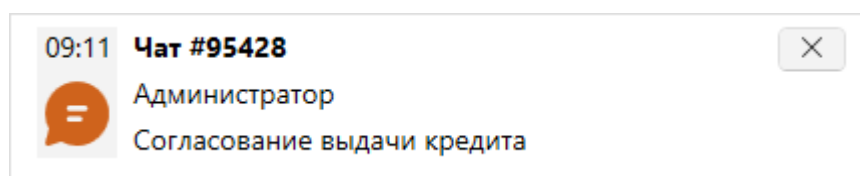
Граничная дата:  02.05.2022 23:55

Место проведения встречи: Skype

Комментарии: Проверить все необходимые документы

Финансовая документ  Финансовая документаци

После назначения встречи, всем отмеченным пользователям будет отображено соответствующее всплывающее уведомление (в верхнем правом углу клиента CRM).

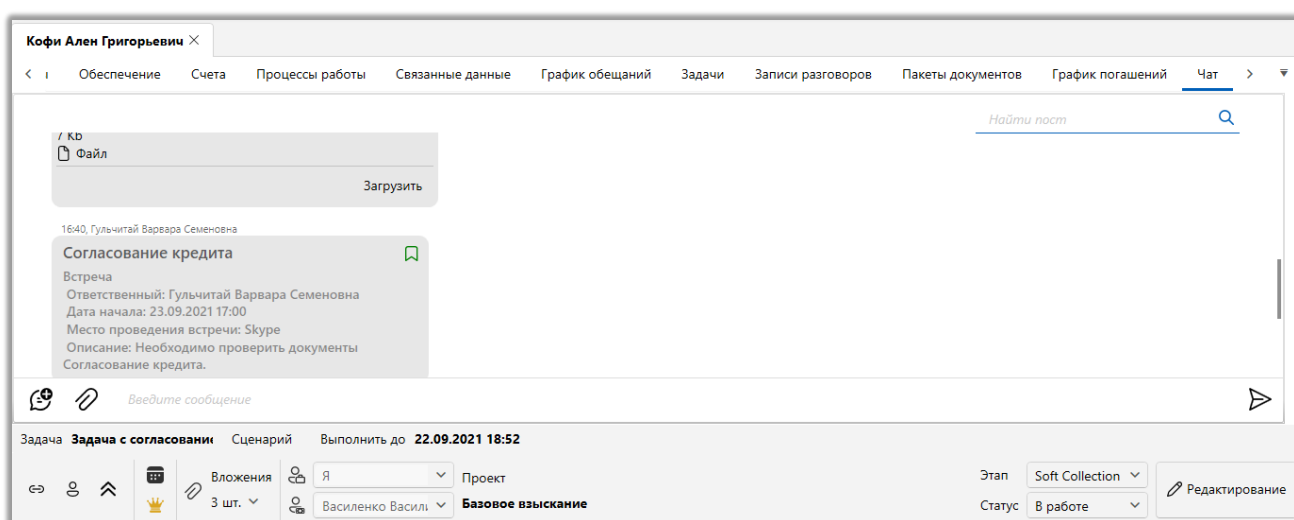


5. Поле поиска по названию добавленных постов в переписке.



### 2.2.4.7 Чат в карточке сделки

В системе реализована возможность ведения переписки между пользователями внутри карточки сделки. Для этого необходимо в настройках вида карточки добавить специальную вставку [Чаты]. Также в настройках ролей пользователей необходимо установить чекбокс [Доступ к переписке в сделках] и соответственно настроить доступ пользователям выбранной роли только к чатам, закрепленных за ними сделок, или ко всем чатам.



### 2.2.4.8 Skip-tracing

Модуль [Skip-tracing] предназначен для отправки реестров клиентов на поиск информации по ним (обогащение контактными данными). На вкладке отображаются сделки, которые были отправлены на [Skip-tracing] посредством назначения соответствующей задачи. Для каждой сделки можно выбрать внешних пользователей, которым они будут отправлены, или исключить их из списка. Также, нажав слева от сделки кнопку [+] будет отображен список последних добавленных действий. Количество отображаемых действий



настраивается в общих настройках системы, параметр [Количество отображаемых действий] (подробнее в разделе [2.4.2.1.4](#)).

The screenshot shows the 'Skip-tracing' section of the Delta M. CRM interface. The table contains the following data:

Код контрагента	ФИО	ИНН / ЕДРПОУ	Телефоны	Внешний пользователь	Первая отправка на Skip-tracing
+ 181049	Сергеев Сергей Сергеевич	2343263262	380977575880.380933564565.380971111111	Василенко Василий Васильевич	✓
+ 181058	Голубчик Андрей Дмитриевич	56445665756	380999777777	System	✓
+ 181048	Иванов Иван Иванович	123456789	380935555555.380994654565.380997775544...	System	✓
+ 181056	Бурячок Владимир Петрович	0	380994635433.380995609090	System	✓
+ 181048	Иванов Иван Иванович	123456789	380935555555.380994654565.380997775544...	System	✓
+ 181048	Иванов Иван Иванович	123456789	380935555555.380994654565.380997775544...	System	✓
+ 181048	Иванов Иван Иванович	123456789	380935555555.380994654565.380997775544...	System	✓
+ 181077	Булочкина Богдана Борисовна	0		System	✓
+ 181048	Иванов Иван Иванович	123456789	380935555555.380994654565.380997775544...	System	✓
+ 181087		0	380999546545	Неизвестный	✓
+ 181088		0	380997788899	Неизвестный	✓
+ 181089		0		Неизвестный	✓

Annotations in the screenshot:

- 1: Buttons 'Актуальные' and 'Исключенные' for filtering.
- 2: 'Обновить данные' button for refreshing data.
- 3: 'Отправить на Skip-tracing' button for sending deals.
- 4: 'Отобранные: 2' indicator showing the number of selected items.

1. Отображать по статусам:
    - [Активные] — сделки, готовые для отправки внешним компаниям.
    - [Исключенные] — сделки, которые были исключены из отправки на Skip-tracing.
  2. [Обновить данные] — актуализация данных по сделкам, находящимся на Skip-tracing.
  3. [Отправить на Skip-tracing] — отправить отмеченные сделки на Skip-tracing. Сделки отправляются в виде автоматического экспорта, правила которого настраиваются в общих настройках (подробнее в разделе [2.4.2.1.4](#)). В группах пользователей должен быть установлен чекбокс [Может быть внешним ответственным].
  4. [Отобранные] — количество выбранных элементов.
- Задачи, которые были назначены при отправке на Skip-tracing, отображаются в специальной вставке [Задачи] карточки сделки.

## 2.2.4.9 Пакеты документов

В системе есть возможность формировать пакеты документов для отправки на почту для дальнейших рассылок клиентам. В данном органайзере отображаются все пакеты документов в разрезе разных статусов. В нем можно изменять статусы пакетов вплоть до статуса, который будет инициировать отправку документа на почту по API (требуется интеграция с почтовыми сервисами).

Администратор - Delta M. CRM

Меню Основные Статистика Администрирование **Настройка структуры** Диагностика и Макросы Словари

Общие словари Записи разговоров Телефония Статусы почты Общие настройки Настройка IVR  
Обеспечения Процессы работы Шаблоны и статусы SMS Документы Проверка телефонии Загрузка звуковых клипов  
Счета Сценарии работы Шаблоны E-mail Анкета Настройки IVM Поля входящего звонка

Настройка словарей

Пакеты документов

Новый Отправлен Распечатан **Верификация** Доставлен Занят Отправлен через личный кабинет Подготовка к регистрации

Подчиненные Ошибки **Год** 2023

Поиск в найденном Фильтр поиска

Группировать по: Группа

Документ										Адрес
Тип	Статус	Документ	Созданный	Порядковый номер документа	Конверт	Вес, г				Объект
▲ (5)										
	Отправлен	Заявление о возбуждении исполнительного производства	26.11.2023 13:38			0 A				1111111
	Верификация	Заявление о возбуждении исполнительного производства	26.11.2023 13:36			0 A				1111111
	Распечатан	Заявление о возбуждении исполнительного производства	26.11.2023 13:35			0 A				1111111
	Верификация	Заявление о возбуждении исполнительного производства	17.10.2023 17:07			0 A				1111111
	Верификация	Заявление о возбуждении исполнительного производства	17.10.2023 17:00	#71		0 A				1111111

Сумма стоимости доставки: 0 Суммарный вес: 0

1. Фильтрация отображаемых пакетов документов по статусам.
2. [Подчиненные] — Отображения пакетов документов подчиненных пользователей.
3. [Ошибки] — отображение пакетов документов с ошибками.
4. [Год] — включение отображения пакетов документов за выбранный год.
5. Включение отображения пакетов документов за выбранный месяц.



6. [Обновить] — обновление списка отображаемых пакетов документов.
7. [Поиск в найденном] — поиск пакетов документом.
8. Пользователь может настроить группировку по необходимым столбцам. Для этого необходимо перетащить нужный столбец в соответствующую область.

Область с отображаемым списком пактов документов разделен на три блока:

Пакеты документов									
Новый Отправлен Распечатан Верификация Доставлен Занят Отправлен через личный кабинет									
Поиск в найденном <input type="text" value="Фильтр поиска"/>									
Группировать по: Группа									
Документ									Адрес
Тип	Статус	Документ	Созданный	Порядковый номер документа	Конверт	Вес г	Объект		
		Заявление о возбуждении исполнительного производства	Подготовка к регистрации	v3	26.11.2023 13:53		0 A	1111111	
		Заявление о возбуждении исполнительного производства	Отправлен	v1	26.11.2023 13:38		0 A	1111111	
		Заявление о возбуждении исполнительного производства	Подготовка к регистрации	v1	26.11.2023 13:37		0 A	1111111	
		Заявление о возбуждении исполнительного производства	Верификация	v1	26.11.2023 13:36		0 A	1111111	
		Заявление о возбуждении исполнительного производства	Распечатан	v1	26.11.2023 13:35		0 A	1111111	

Сумма стоимости доставки: 0 Суммарный вес: 0

1. [Документ] — отображение параметров созданных в системе пакетов документов.

- Значок типа сущности, по которой был сформирован пакет документов.

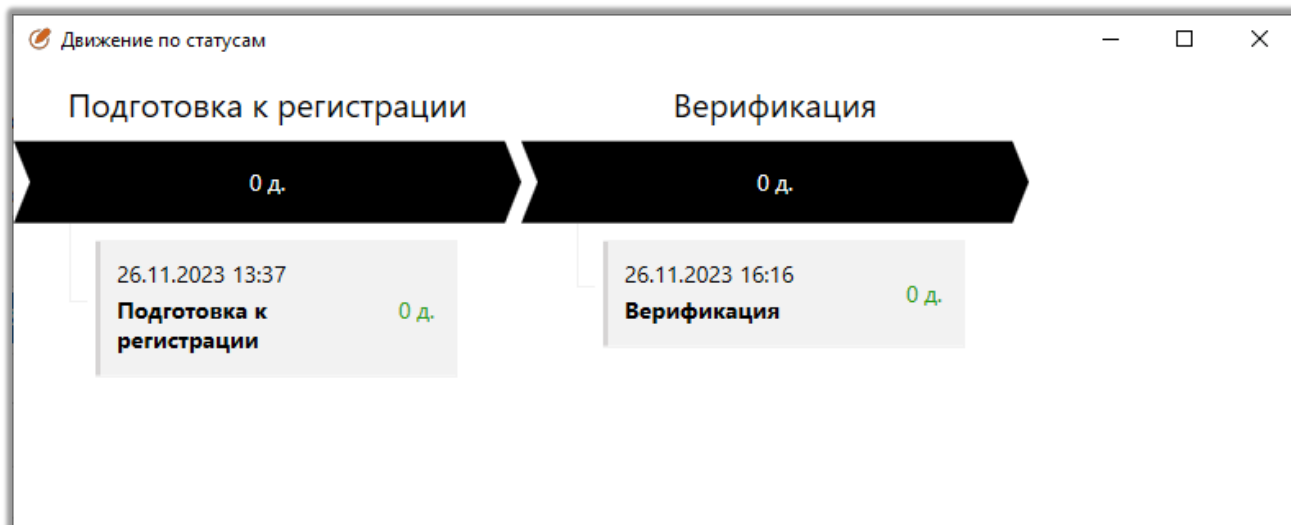
- Значок статуса, на котором пребывает пакет документов.

- [Тип] — отображение названия типа созданного пакета документов.

Подробнее о создании и настройке типов пакетов документов в разделе [2.5.1.11.7.](#)



- [Движение по статусам] — кнопка для просмотра истории перехода по статусам пакета документов.



- [Статус] — отображение текущего статуса пакета документов. Изменить статус пакета можно через контекстное меню. Статусы и их очередность привязаны к чекбоксам в настройках пакета документов [Типы пакетов]. Подробнее о создании и настройке типов пакетов документов в разделе [2.5.1.11.6](#).

- [Документ] — отображение основной информации о пакете документов с возможностью его просмотра. Если пакет находится на этапе [Рецензия], то в данном поле будет доступна кнопка [Редактировать]. Каждое редактирование увеличивает номер версии пакета документов. При переводе в статус отправки, документ формируется в формате .pdf и становится недоступным для редактирования. При достижении последнего статуса, заполняется информация о пакете документов, такая как конверт, вес и прочее.

- [Созданный] — дата создания пакета документов.
- [Порядковый номер пакета документов] — отображение порядкового номера пакета документов.



- [Конверт] — отображение выбранного типа конверта для пакета документов. Если не настроен тип конверта, тогда система не будет рассчитываться вес и стоимость отправки. Подробнее о создании и настройке типов конвертов в разделе [2.5.1.11.5](#).

- [Вес,г] — расчетный вес пакета документов.

2. [Адресат] — отображение данных адресата.

3. [Почта] — отображение основных параметров, позволяющие отслеживать и управлять процессом отправки документов.

#### 2.2.4.10 Структура компании

В модуле [Структура компании] отображает наглядно структура компании и подчинение сотрудника, а также все отделы компании, сотрудников в нем и карточки сотрудников с внутренней информацией о нем. Настройка подчиненных и руководителей подробнее рассмотрена в разделе [2.4.1.1.1.2](#).

Администратор - Delta M. CRM

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари

Фильтр поиска Новой фильтр Поиск

Очереди

On board  
On  
Время 00:15:06  
Переключений: ∞

Расчетные поля пользователя  
Имя пользователя Администратор  
Сколько лет 29,82

Календарь  
Задачи  
Напоминания

Верификация изменений  
Корреспондент  
Skip-tracing

Пакеты документов  
Структура компании  
Просмотр схем Обеспечение

Импорт данных

Статус работы

Организатор

Структура компании X

Администраторы  
1 Члены команды

Администратор  
Администратор

Группа 1  
5 Члены команды

Менеджеры  
4 Члены команды

Гульчитай Варвара С...  
Менеджер

Дмитренко Дмитрий...  
Менеджер

Петренко Петр Петро...  
Менеджер

Василенко Василий В...  
Позиция администратора

Delta M

Привести в поле зрения:  
Поиск команды или человека ...

Уровни  
Уровень 1    Уровень 2

Администраторы  
Администратор

Группа 1

Менеджеры  
Гульчитай Варвара Семеновна  
Дмитренко Дмитрий Дмитриевич  
Петренко Петр Петрович  
Василенко Василий Васильевич



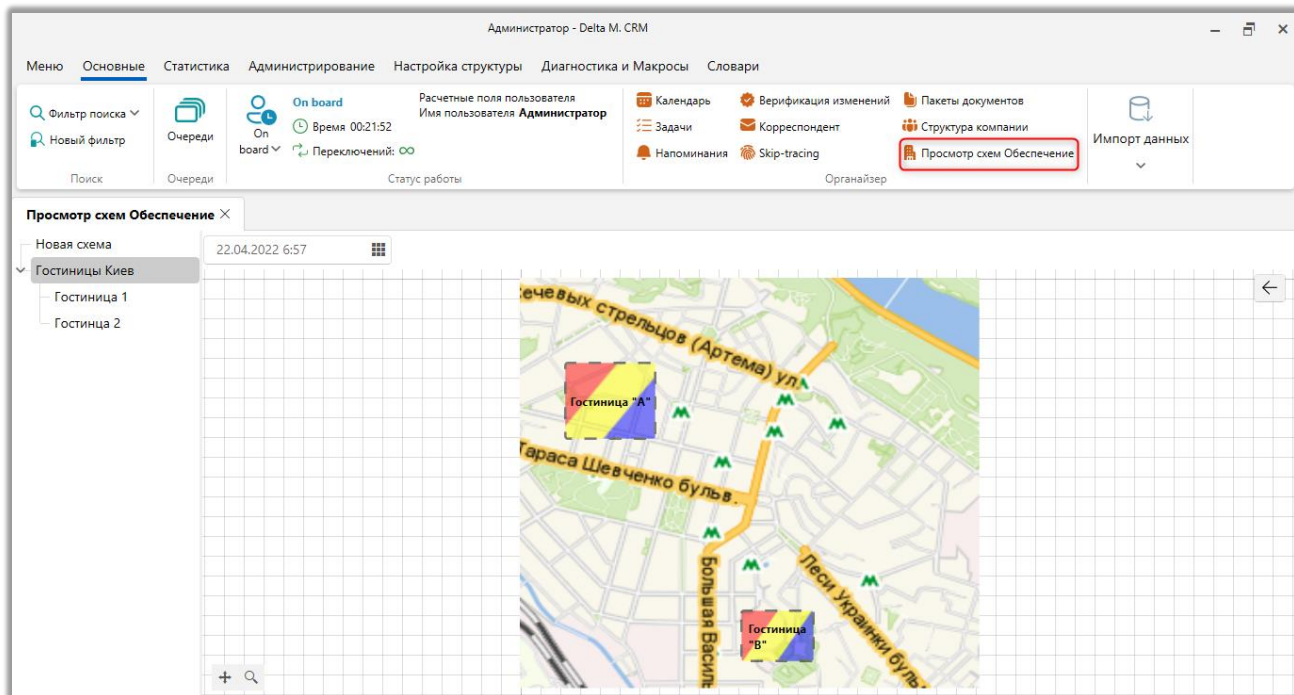
Отображение структуры компании согласно настроенным параметрам подчиненности.

- [Перевести в поле зрения] — функция, позволяющая быстро перейти к группе или пользователю на вкладке [Структура компании].
- [Уровни] — отображение структуры команды согласно настроенным уровням подчинения.
- [Роли и их пользователи] — отображение групп и ролей пользователей, которые находятся в подчинении.

Пользователи и их группы отображаются цветом, который был установлен в настройках группы пользователей (модуль [Роли и пользователи]).

#### [2.2.4.11](#)    [Просмотр схем ресурсов](#)

В модуле [Просмотр схем ресурсов] отображается настроенная карта схем обеспечения. Администрирование схем обеспечения подробнее рассмотрено в разделе [2.5.1.2.8](#). Пользователь может переключаться между просмотром созданных в системе схем обеспечения и просматривать их за определенную дату и время.



### 2.2.5 Импорт данных

Посредством блока [Импорт данных] происходит добавление данных из внешних источников в базу данных, для их последующей обработки. В системе Delta M. CRM импорт – это создание новых и обновление старых данных для: клиентов, сделок, погашений, процессов, обеспечений, истории работы, словарей и счетов. Импорт выполняется с помощью файла-буфера (с необходимыми полями и типами данных) или с помощью шлюзовых таблиц на уровне БД (базы данных).

Для всех типов данных доступно два вида импорта:

- [Автоматический] — импорт данных, который производится системой автоматически и в зависимости от выбранной настройки: при получении файла-буфера (в формате Excel или CSV) или в установленное время при заполнении шлюзовой таблицы (подробнее в разделе [2.2.5.9](#)).

**ВАЖНО:** при редактировании настроек шаблона автоимпорта из шлюзовых таблиц — сбрасывается время последнего срабатывания импорта. Если время начала автоматического импорта меньше текущего и в шлюзовых





таблицах есть данные, тогда импорт элементов в систему будет запущен автоматически. При внесении изменений в автоимпорт убедитесь, что шлюзовые таблицы пустые. Например: в параметре [Начать импорт] установлено время 14:00, например, а изменения были внесены и сохранены сегодня в 11:00.

- [Ручной] — импорт данных производится вручную из подготовленного Excel или CSV-файла. Предназначен для импортов, которые выполняются не на постоянной основе.

Если для импорта используется CSV-файла, то он должен иметь следующий формат:

- Файл в текстовом виде с кодировкой Windows-1251.
- Файл состоит из строк, где каждая строка заканчивается символами 0d 0a (\r \n).

- Первая строка — заголовок, в которой указаны названия колонок. Названия колон разделены вертикальной чертой (7c). Пример данных:

ID сделки | тип | внешний идентификатор

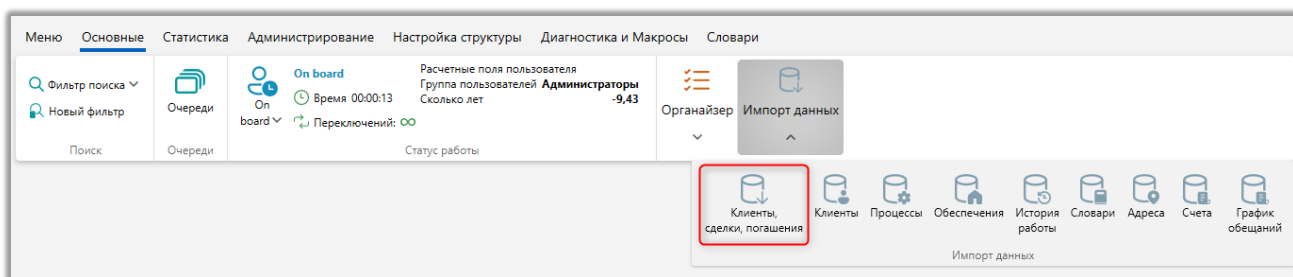
- Начиная со второй строки идут данные. Каждая колонка разделена вертикальной чертой (7c). Пример данных:

11011146 | 7 | 654789

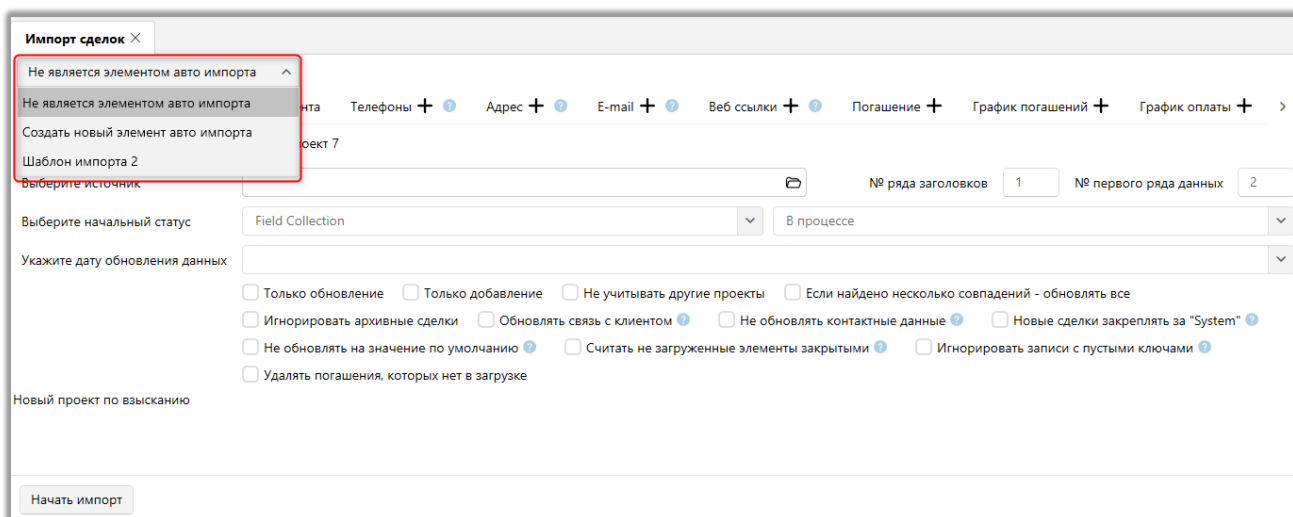
### 2.2.5.1 Клиенты, сделки, погашения

Данный тип импорта позволяет импортировать одновременно данные по сделкам, клиентам и их погашениям, графикам погашений и графикам оплат, которые находятся в одном источнике (таблице). Для проведения данного типа импорта в системе должен быть создан хотя бы один этап и статус (подробнее о их создании в разделе [2.5.4.10](#)).

Чтобы начать импорт необходимо нажать кнопку [Клиенты, сделки, погашения] находящуюся в блоке [Импорт данных], во вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт сделок] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов (с с файла Excel или CSV).



Тип настройки импорта:

- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.
- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы. Или выбрать один из ранее созданных.

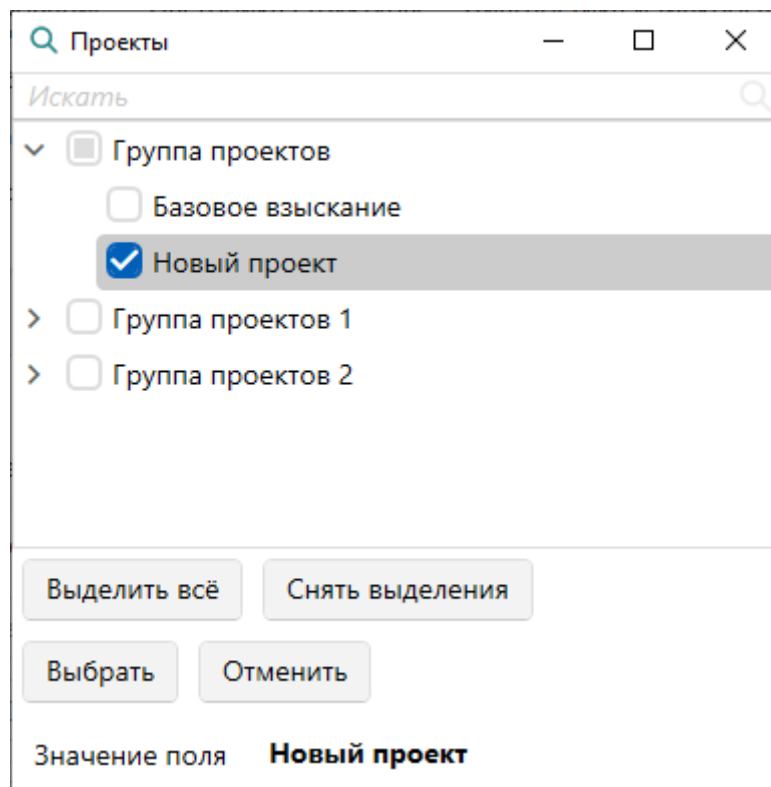


После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на десять вкладок: [Общие], [Поля сделки], [Поля клиента], [Телефоны], [Адрес], [E-mail], [Веб-ссылки], [Погашение], [График погашений], [График оплаты]. Рассмотрим их подробнее.

**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему и выбор проект, в который будет производится импорт.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:

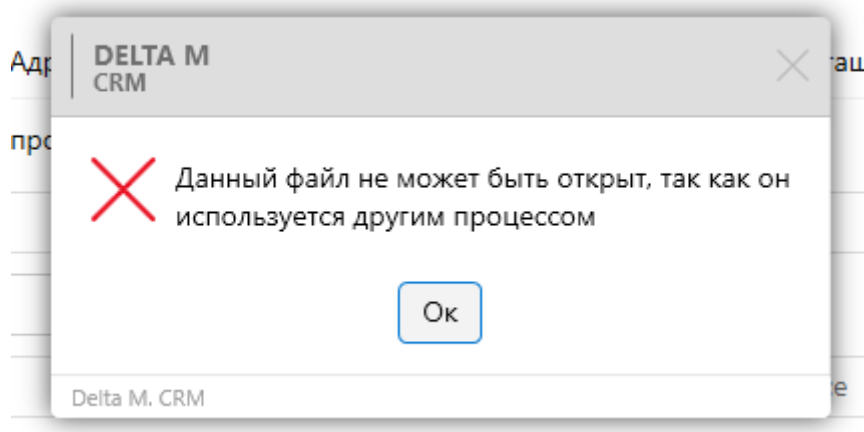
1. **[Выберите проекты]** — отметьте в открывшемся окне проекты, для которых будет произведен импорт элементов.



Если в списке не отображаются нужные проекты, то необходимо проверить права доступа к этапам и проектам в ролях, и проверить наличие закрепленных за группой проектов этапов (или если не включено наследование как у группы, то закрепление в самом проекте, подробнее в разделе [2.4.2.3](#)), у проекта должен быть как минимум один этап и один его статус.

2. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть загружаемый файл в системе Windows и повторить попытку.



3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки.
4. [№ первого ряда данных] — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.
5. [Выберите начальный статус дела] — выберете начальный этап сделок для всех импортируемых сделок.
6. Установите начальный статус для выбранного этапа у всех импортируемых сделок.
7. [Укажите дату обновления данных] — в выпадающем списке выбирается поле из файла, в котором находится информация о дате обновлению данных. Если такого поля нет в файле импорта, то в данном файле стоит оставить значение [Пусто], которое устанавливается по умолчанию. По умолчанию система устанавливает дату совершения импорта как дату обновления данных. Формат даты должен совпадать с форматом, установленным в общих настройках. Если формат данных отличается от установленного в системе, следует внести соответствующие изменения в импортируемые данные.
8. Дополнительные параметры импорта:
  - [Только обновление] — обновление только для существующих в системе клиентов, сделок и погашений. Все новые записи не будут импортированы.



- [Только добавление] — если данная настройка включена, система будет осуществлять только обновление уже существующих карточек сделок/клиентов, новые сделки не будут добавлены. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].

- [Не учитывать другие проекты] — добавление новых и обновление существующих сделок будет произведено только для выбранных проектов (при условии, что не установлен чекбокс [Только обновление]).

- [Если найдено несколько совпадений — обновлять все] — если при импорте системой будут найдены несколько сделок с подходящим ключом, все найденные сделки будут обновлены в рамках указанного проекта или выбранной группы проектов. В случае, если этот чекбокс не установлен, и существуют совпадения по ключу, то повторяющиеся данные не будут импортированы в систему. Также пользователь получит сообщение об ошибке и номера полей, содержащих совпадения, которые будут отображены на вкладке [Результаты импорта].

- [Игнорировать архивные сделки] — при импорте сделки, которые находятся в архиве, будут проигнорированы. (данные по ним не будут обновлены). Данную настройку нужно использовать вместе с параметром [Только обновление] иначе сделки будут добавляться, если в импорте участвуют архивные сделки.

- [Обновлять связь с клиентом] — Если выбран этот чекбокс, а также в настройках импорта установлены связи по полям клиента и сделкам, то система будет изменять связь сделки на нового клиента согласно импортируемым данным.

- [Не обновлять контактные данные] — при импорте телефонов, адресов, электронной почты и ссылок система будет только добавлять данные (их тип, статус и комментарии), не производя обновление уже существующих сущностей.



- [Новые сделки закреплять за [System]] — по умолчанию новые сделки закрепляются за пользователем, который производит импорт, но если отметить данную опцию, то импортируемые сделки будут закреплены за пользователем [System] (это условный пользователь системы с ролью администратора).

- [Не обновлять на значение по умолчанию] — при импорте, если поля пытаются обновить неподходящим типом данных или перезаписать уже существующее значение на NULL (пусто или 0), то поля не будут обновлены. Ранее внесенные данные не изменятся. Эта настройка также не активна, если установлена опция [Если найдено несколько совпадений - обновлять все]. При установке данной настройки и попытке импорта значения Null в поле, которое уже содержит данные, поле не будет обновлено, и ранее внесенные данные не будут затерты.

- [Считать не загруженные элементы закрытыми] — если данные по сделке не обновляются, то сделка автоматически отправляется в архив. Все сделки, которые уже находятся в архиве, но по ним происходит обновление, убираются с архива и становятся активными.

**ВАЖНО:** в случае, если не установлен чекбокс [Не учитывать другие проекты], то в архив будут отправлены все сделки, всех существующих в системе проектов, по которым не было обновления в рамках данного импорта. Если данные по сделке не обновлись (были идентичные данные), но сделка участвовала в импорте, то такая сделка не перейдет в архив.

- [Игнорировать записи с пустыми ключами] — записи с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].

- [Удалять погашения, которых нет в загрузке] — из системы удаляются все погашения, которых нет в импорте.

9. Отображение описания для импорта, указанного к выбранным проектам.



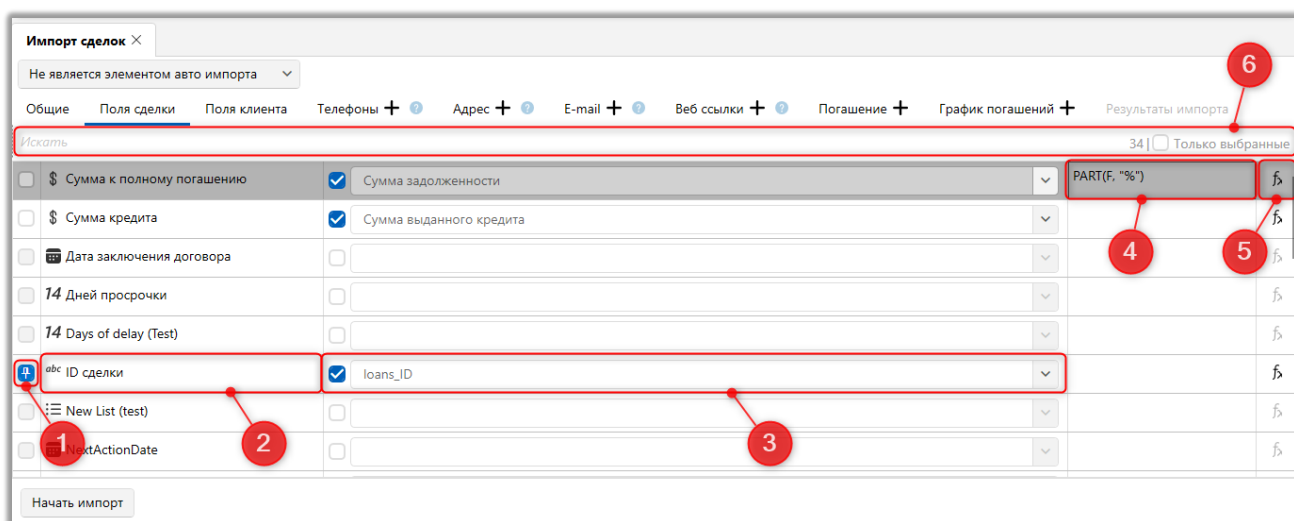
10.[Начать импорт] — кнопка начала импорта элементов в систему.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть таблица Excel или шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.9](#).

Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка **[Поля сделки]** представляет собой таблицу с созданными в системе полями сделки (подробнее о их создании в пункте [2.5.4.2](#)), которым устанавливается соответствие с полями сделки в файле импорта/шлюзовой таблице и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей сделки при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть





несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор). Если во время преобразования данных ключевого поля возникнет проблема, то система выдаст ошибку [Пустое ключевое поле], в результатах импорта. Такая ошибка может возникнуть если:

- Попытка передать не числовое значение в числовое поле (тип данных [Целое число], [Дробное число]);
- Количество символов в текстовом поле превышает допустимый лимит;
- Поле с типом [Дата] или [Врем] невозможно преобразовать в тип [Дата и время];
- Попытка передать неверные данные в поле с источником [Телефон];
- Попытка передать значение без символа «@» в поле с источником [E-mail];
- Попытка передать некорректный цвет формата «#ffffff» в поле с типом [Цвет].

The screenshot shows the 'Импорт сделок' (Import Deals) interface. At the top, there is a dropdown menu with the text 'Не является элементом авто импорта'. Below it, a navigation bar contains several tabs: 'Поля клиента', 'Телефоны', 'Адрес', 'E-mail', 'Веб ссылки', 'Погашение', 'График погашений', 'График оплаты', and 'Результаты импорта'. The 'Результаты импорта' tab is selected. Below the navigation bar, there are three sub-tabs: 'Статус импорта', 'Найденные неточности', and 'Подробная информация'. The 'Подробная информация' sub-tab is active. The main content area shows a table with columns for 'Клиент', 'Сделка', 'Ошибка источника данных', and 'Ошибки'. The table contains three rows of error data:

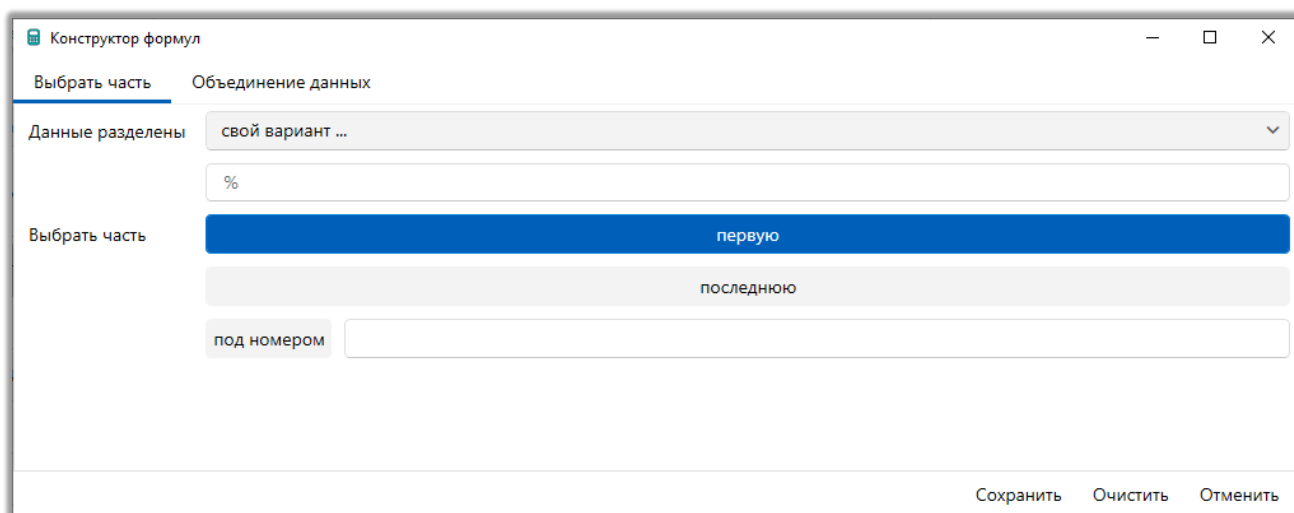
Номер строки	Поле	Ошибочное значение	Ошибка	Ссылки
2	Days of delay	Комментарий 11	Пустое ключевое поле	
3	Days of delay	Комментарий 21	Пустое ключевое поле	
4	Days of delay	Комментарий 31	Пустое ключевое поле	

At the bottom of the interface, there is a pagination bar showing 'Страница 1 из 1' and a 'Начать импорт' button.

**ВАЖНО:** если не было выбрано ключевое поле, то при импорте данных система будет создавать новые сделки, не проверяя их на дубликаты.

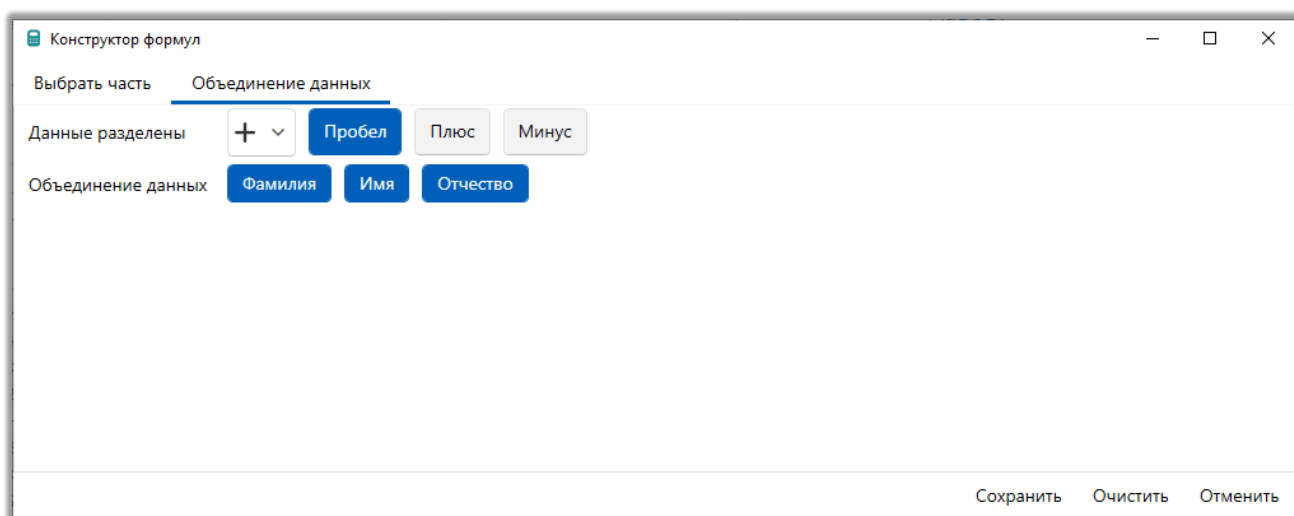


2. Поле сделки, созданное пользователем в системе.
3. Установка соответствия системного поля сделки с полем сделки, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.
4. Отображение используемой формулы для этого поля.
5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:
  - [Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.





- [Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).



- В параметре [Данные разделены] выбирается разделитель между объединенными данными. Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела. Для числовых данных можно использовать математические операторы: для суммирования использовать [плюс]; для вычитания [минус].
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

**ВАЖНО:** в импортируемых текстовых полях установлено ограничение на 4000 символов.

Вкладка [Поля клиента] представляет собой таблицу с созданными в системе полями клиентов и отобранными для данного проекта (подробнее о их создании в разделе [2.5.4.1](#)), которым устанавливается соответствие с полями клиентов в файле импорта/шлюзовой таблице и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей клиентов, при помощи формул, доступно объединение и разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему. Логика заполнения этой вкладки аналогична логике заполнения вкладки [Поля сделки], где:

Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта

Общие 1 Поля сделки Поля клиента Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Погашение + График погашений + Результаты импорта

Искать 23  Только выбранные

74 CEID	<input checked="" type="checkbox"/>	Client_ID	↓	[Client_ID]+[Index]	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Пол клиента	<input checked="" type="checkbox"/>	Стать	↓		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 74 Внешний идентификатор Клиента	<input type="checkbox"/>	пусто	↓		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 74 ИНН	<input checked="" type="checkbox"/>	Номер	↓		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Паспорт	<input type="checkbox"/>	Тип паспорта	↓		<input checked="" type="checkbox"/>
		Серия	пусто	↓	
	<input type="checkbox"/>	Номер	пусто	↓	
		Дата выдачи	пусто	↓	
		Кем выдано	пусто	↓	

Начать импорт



1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор). Если во время преобразования данных ключевого поля возникнет проблема, то система выдаст ошибку [Пустой ключ], в результатах импорта.

2. Поле клиента, созданное в системе.

3. Поле клиента из файла импорта/шлюзовой таблицы.

4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы (работа с [Конструктор формул] рассмотрена выше).

В верхней части вкладки находится строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Вкладка **[Телефоны]** предназначена для присвоения импортируемым номерам телефонов типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по номеру телефона. После нажатия кнопки [+] (добавить) вверху вкладки необходимо заполнить следующие поля:



Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта ▾

Общие Поля сделки Поля клиента **Телефоны +** Адрес + E-mail + Веб ссылки + Погашение + График погашений + Результаты импорта

Тип	Статус	Тип владельца	Номер телефона	Комментарии
<input type="checkbox"/> Мобильный ▾	<input type="checkbox"/> Активный ▾	<input type="checkbox"/> По умолчанию ▾	Phone_Number ▾	пусто ▾ ×

Искать 2  Только выбранные

<input type="checkbox"/> Ссылка на соц. сети	<input type="checkbox"/> пусто ▾			fb
<input type="checkbox"/> abc Комментарий	<input type="checkbox"/> пусто ▾			fb

Начать импорт

- [Тип] — выбрать тип телефона (создание новых типов телефонов описано в разделе [2.5.1.1.10.1](#)), который будет присвоен импортируемым номерам по умолчанию. При установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый тип телефонов.

- [Статус] — выбрать статус телефона (создание новых статусов телефонов описано в разделе [2.5.1.1.10.2](#)), который будет присвоен импортируемым номерам по умолчанию. При установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый статус телефонов.

- [Тип владельца] — выбрать тип владельца телефона, который будет присвоен импортируемым номерам по умолчанию. При установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый тип владельца телефонов. Типы лиц создаются в разделе [Общие словари], словарь [Типы лиц].



- [Номер телефона] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся номера телефонов.
- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к телефонным номерам.

Тип	Статус	Тип владельца	Номер телефона	Комментарии
<input type="checkbox"/> Мобильный	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Phone_Number	пусто

Искать  2  Только выбранные

<input type="checkbox"/> Ссылка на соц. сети	<input type="checkbox"/> пусто			🔍
<input type="checkbox"/> Комментарий	<input type="checkbox"/> пусто			🔍

Также для выбранного типа телефона можно импортировать значения полей телефонов (только для пользовательских полей с типом [Новое поле]).

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка [Адрес] предназначена для импорта адресов и присвоения им типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по всем заполненным системным полям адреса. После нажатия [+] (Добавить) в верху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта

Общие Поля сделки Поля клиента **Телефоны +** **Адрес +** E-mail + Веб ссылки + Погашение + График погашений + Результаты импорта

Тип	Статус	Тип владельца	Адрес
<input type="checkbox"/> Регистрации	<input type="checkbox"/> Актуальный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	<input type="checkbox"/> Страна Country
			<input checked="" type="checkbox"/> Индекс Index
			<input type="checkbox"/> Область Region
			<input type="checkbox"/> Район District
			<input type="checkbox"/> Тип населенного пункта пусто
			<input type="checkbox"/> Населенный пункт пусто
			<input type="checkbox"/> Тип улицы пусто
			<input type="checkbox"/> Улица Street
			<input type="checkbox"/> Тип дома пусто
			<input type="checkbox"/> Дом House

Начать импорт



- [Тип] — выбрать тип адреса (создание новых типов адресов описано в разделе [2.5.1.1.11.1](#)), который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [Статус] — выбрать тип статуса (создание новых статусов адресов описано в разделе [2.5.1.1.11.2](#)), который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый статус адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [Тип владельца] — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [Адрес] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о адресе клиентов.

Тип	Статус	Тип владельца	Адрес
			<input type="checkbox"/> Улица <input type="checkbox"/> Тип дома <input type="checkbox"/> Дом <input type="checkbox"/> Корпус дома <input type="checkbox"/> Квартира <input type="checkbox"/> Комментарий

Искать 2  Только выбранные

<input type="checkbox"/>	abc Новое поле адресов 1	<input type="checkbox"/>	пусто		f
<input type="checkbox"/>	abc Новое поле адресов 2	<input type="checkbox"/>	пусто		f

Начать импорт

При нажатии на кнопку [+] (слева от созданного поля условий) отображаются созданные поля адресов для мапинга с полем файла





импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу для каждого такого поля. Также доступен поиск по полям адресов.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка [E-mail] предназначена для присвоения импортируемым адресам электронной почты типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по адресам электронной почты. После нажатия [+] (Добавить) вверху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

	Тип	Статус	Тип владельца	E-mail	Комментарии	
+	<input type="checkbox"/> Корпоративный	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email_Corp	пусто	✕
+	<input type="checkbox"/> Личный	<input type="checkbox"/> Основной	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email	пусто	✕
+	<input type="checkbox"/> Рабочий	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email_Work	пусто	✕

Начать импорт

- [Тип] — выбрать тип электронной почты (создание новых типов адресов электронной почты описано в разделе [2.5.1.1.8.1](#)), который будет присвоен импортируемым адресам электронной почты по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Статус] — выбрать статус электронной почты (создание новых статусов описано в разделе [2.5.1.1.8.2](#)), который будет присвоен импортируемым адресам электронной почты по умолчанию или выбрать поля



из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Тип владельца] — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [E-mail] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о адресе электронной почты клиентов.
- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к адресам электронной почты.

Тип	Статус	Тип владельца	E-mail	Комментарии
<input type="checkbox"/> Личный	<input type="checkbox"/> Основной	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email	пусто
<input type="checkbox"/> Новое поле e-mail	<input checked="" type="checkbox"/> Status			fx
<input type="checkbox"/> Новое поле e-mail 2	<input type="checkbox"/> пусто			fx
<input type="checkbox"/> Новое поле e-mail 3	<input type="checkbox"/> пусто			fx

Также для выбранного типа телефона можно импортировать значения полей e-mail (только для пользовательских полей с типом [Новое поле]).

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка [Веб-ссылки] предназначена для присвоения импортируемым веб-ссылкам типа (личный блог, социальная страница), статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по веб-ссылкам. После нажатия [+] (Добавить) в верху вкладки необходимо заполнить следующие поля:



Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта ▾

Общие Поля сделки Поля клиента Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Погашение + График погашений + Результаты импорта

	Тип	Статус	Тип владельца	Ссылка	Комментарии	
+	<input type="checkbox"/> Веб-ссылка ▾	<input type="checkbox"/> Актуальная ▾	<input type="checkbox"/> По умолчанию ▾	web_link_1 ▾	пусто ▾	×
+	<input type="checkbox"/> Локальная веб-ссылка ▾	<input type="checkbox"/> Актуальная ▾	<input type="checkbox"/> По умолчанию ▾	web_link_2 ▾	пусто ▾	×

Начать импорт

- [Тип] — выбрать тип веб-ссылки (создание новых типов веб-ссылок описано в разделе [2.5.1.1.9.1](#)), который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Статус] — выбрать статус веб-ссылки (создание новых статусов описано в разделе [2.5.1.1.9.2](#)), который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Тип владельца] — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [E-mail] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о адресе электронной почты клиентов.

- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к веб-ссылкам.

Тип	Статус	Тип владельца	Ссылка	Комментарии
<input type="checkbox"/> Веб-ссылка	<input type="checkbox"/> Актуальная	<input type="checkbox"/> По умолчанию	web_link_1	пусто

Искать  Только выбранные 2

<input checked="" type="checkbox"/> facebook	<input checked="" type="checkbox"/> Facebook		f
<input type="checkbox"/> instagram	<input type="checkbox"/> пусто		f

Также для выбранного типа веб-ссылки можно импортировать значения полей веб-ссылок (только для пользовательских полей с типом [Новое поле]).

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

На вкладке **[Погашение]** после нажатия кнопки [+] (добавить) возле названия вкладки появляется таблица с созданными в системе полями погашений (подробнее в разделе [2.5.4.3](#)), после чего им можно установить соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблице. Когда данные в файле импорта находятся в разных столбцах, а не в одном столбце, через [+] можно создать несколько условий для их импорта в одно системное поле. Есть возможность выбора ключа, по которому будет происходить проверка на дубликаты, отметив поле [Искать дубликаты по этому полю] чекбоксом с левой стороны. Также есть возможность создать каждому отдельному полю формулу для объединения или разделения импортируемых данных (работа с конструктором формул рассмотрена выше).



<input checked="" type="checkbox"/>	14 ID погашения	PaymentID	fx
<input checked="" type="checkbox"/>	Дата погашения	PaymentDay	fx
<input type="checkbox"/>	14 Идентификатор платежа	пусто	fx
<input type="checkbox"/>	abc Источник платежа	пусто	fx
<input type="checkbox"/>	\$ Общая	пусто	fx
<input type="checkbox"/>	\$ Погашения по телу	пусто	fx
<input type="checkbox"/>	\$ Сума погашения	PaymentSumm	fx
<input type="checkbox"/>	\$ Сумма платежа	пусто	fx

В верхней части вкладки находится строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия, рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [X], находящуюся в правой стороне таблицы с полями.

На вкладке **[График погашений]** после нажатия кнопки [+] (добавить), возле названия вкладки, появляется таблица с созданными в системе полями графика погашений (подробнее в разделе [2.5.4.4](#)) и выбор полей в файле импорта/шлюзовой таблице с которыми будут соотноситься системные поля. Есть возможность выбора ключа, по которому будет происходить проверка на дубликаты, для этого необходимо отметить нужное поле чекбоксом с левой стороны. Также есть возможность создать каждому отдельному полю формулу для объединения или разделения импортируемых данных (работа с конструктором формул рассмотрена выше).

Когда данные в файле импорта находятся в разных столбцах, а не в одном столбце, через [+] можно создать несколько условий для их импорта в одно системное поле.



Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта ▾

Общие Поля сделки Поля клиента Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Погашение + **График погашений +** Результаты импорта

Искать

<input checked="" type="checkbox"/>	abc ID погашения	<input checked="" type="checkbox"/>	Id	▾		fx
<input type="checkbox"/>	Дата погашения по %	<input checked="" type="checkbox"/>	Date	▾		fx
<input type="checkbox"/>	Дата погашения тела	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	День оплаты	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	День отсроченной оплаты	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	\$ Проценты	<input checked="" type="checkbox"/>	Percent	▾		fx
<input type="checkbox"/>	\$ Сума погашения тела	<input checked="" type="checkbox"/>	Summ	▾		fx

7  Только выбранные ×

Начать импорт

В верхней части вкладки находится строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x], находящуюся в правой стороне таблицы с полями.

На вкладке **[График оплаты]** после нажатия кнопки [+] (добавить), возле названия вкладки, появляется таблица с системными полями графика оплаты, для которых можно установить маппинг с полями в файле импорта или шлюзовой таблице. Есть возможность выбора ключа, по которому будет происходить проверка на дубликаты, для этого необходимо отметить нужное поле чекбоксом с левой стороны. Также есть возможность создать каждому отдельному полю формулу для объединения или разделения импортируемых данных (работа с конструктором формул рассмотрена выше).

Когда данные в файле импорта находятся в разных столбцах, а не в одном столбце, через [+] можно создать несколько условий для их импорта в одно системное поле.



Импорт сделок ×

Не является элементом авто импорта ▾

< Общие Поля сделки Поля клиента Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Погашение + График погашений + **График оплаты** + >

Искать 14  Только выбранные ×

<input type="checkbox"/>	abc Название	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	\$ Сумма платежа	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	14 Количество периодов	<input type="text"/>	↕
<input checked="" type="checkbox"/>	Использовать диапазон для ограничения количества периодов	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	14 Минимальное значение количества периодов	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	14 Максимальное значение количества периодов	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	14 Период между платежами	<input type="text"/>	↕
<input type="checkbox"/>	☰ Период	<input type="text"/>	↕

Начать импорт

Поле [Период] содержит единицы измерения времени, которые были установлены для платежей в графике обещаний. Единицы могут указывать с помощью названий на том языке, который установлен в системе Delta M.CRM, без учета регистра. Также период можно импортировать с помощью указания кода, где:

- 0 — неделя;
- 1 — месяц;
- 2 — неизвестно;
- 3 — день.

Для удаления добавленной таблицы необходимо нажать на кнопку [X] с левой стороны от нее.

Пользователь может производить поиск по названиям полей с помощью специального поля [Искать]. Если установить чекбокс [Только отобранные], то будут отображены только те поля, для которых установлен маппинг.

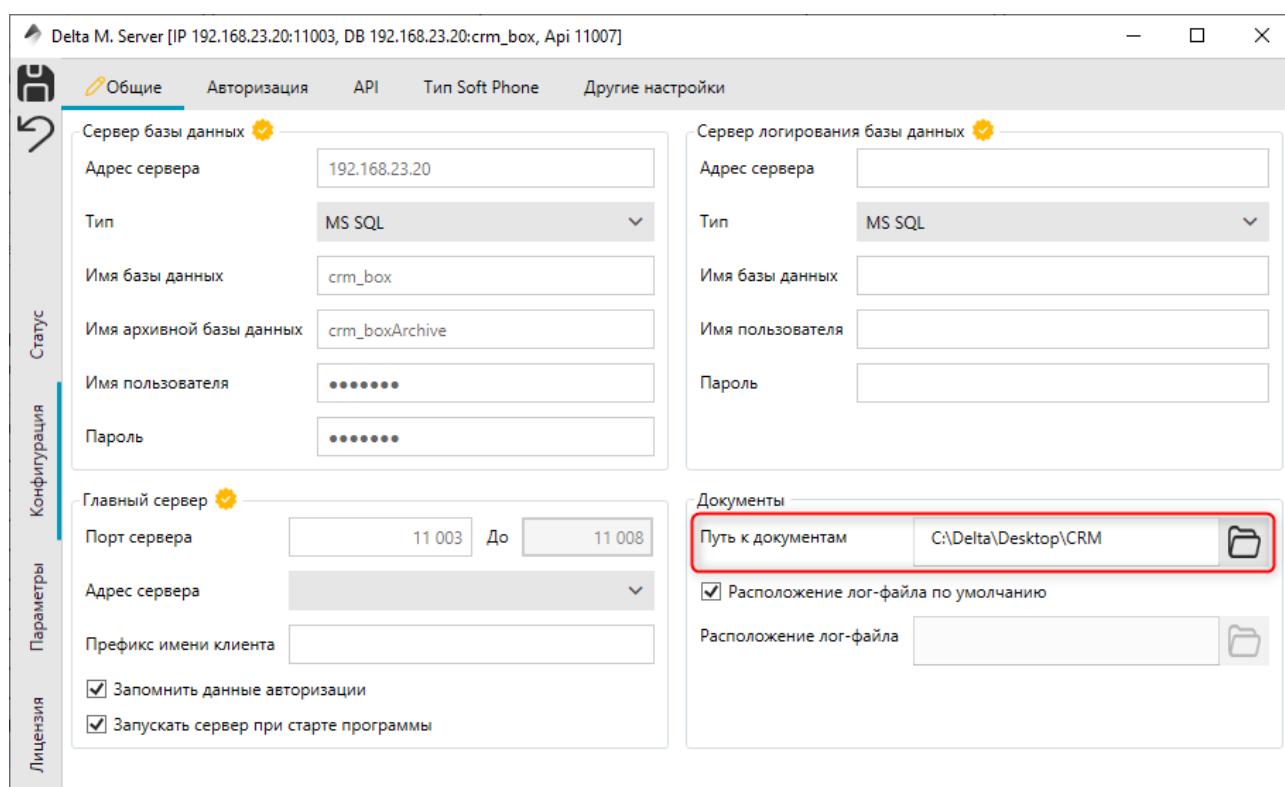
Вкладка [**Результаты импорта**] становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой



вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- [Статус импорта] — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- [Найденные неточности] — отображаются найденный неточности в импорте.
- [Подробная информация] — подробная информация о импорте.

Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).



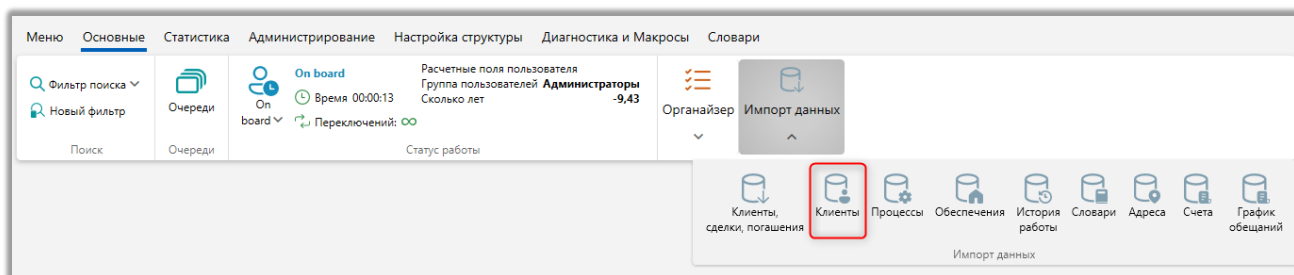
## 2.2.5.2 Клиенты



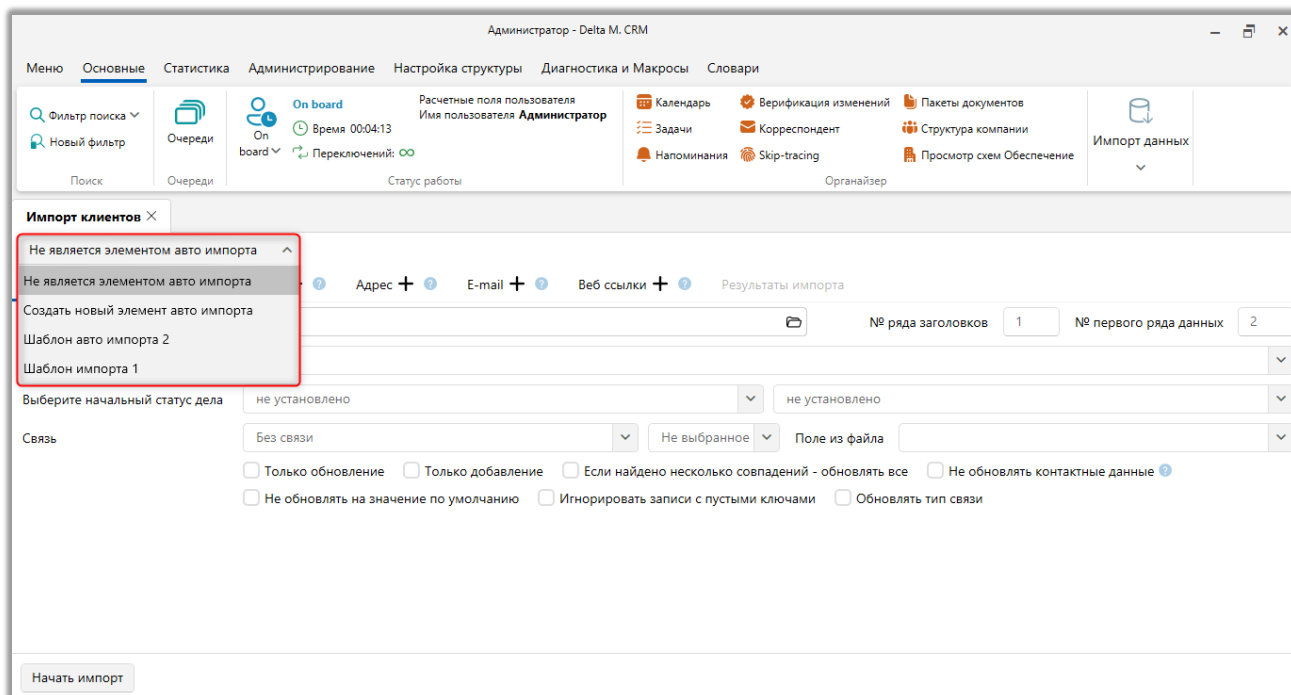


С помощью данного типа импорта в систему можно импортировать данные о новых клиентах и обновлять данные по старым. Импорт клиентов может быть ручным (из файла), так и автоматическим (с таблицы Excel или шлюзовой таблицы).

Для начала работы с импортом клиентов необходимо нажать кнопку [Клиенты] находящуюся в блоке [Импорт данных], во вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт клиентов] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов.



Не является элементом авто импорта — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.

Создать новый элемент авто импорта — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на десять вкладок: Общие, Поля карточки, Телефоны, Адрес, E-mail, Веб-ссылки. Рассмотрим их подробнее.

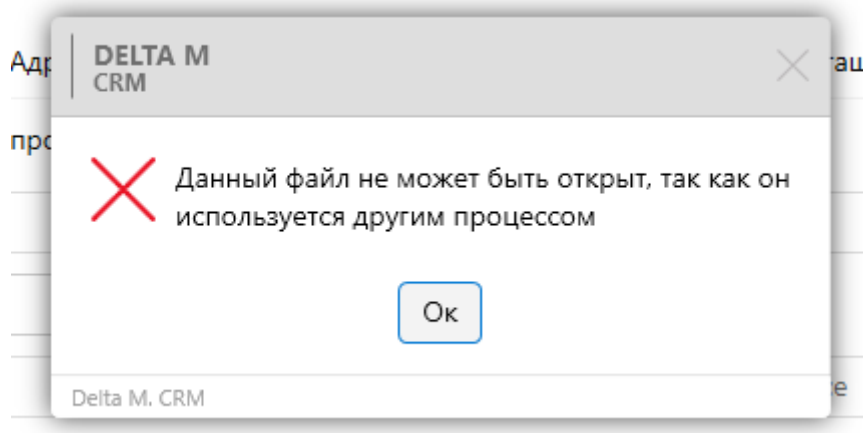
**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему и выбор проекта, в который будет производится импорт.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными.

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть загружаемый файл и повторить попытку.



2. Кнопка для очистки выбранного ранее пути расположения файла

3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки, где находится первый ряд с данными

4. [Укажите дату обновления данных] — в выпадающем списке выбирается поле из файла, в котором находится информация о дате обновлению



данных. Если такого поля нет в файле импорта, то в данном файле стоит оставить значение [Пусто], которое устанавливается по умолчанию. По умолчанию система устанавливает дату совершения импорта как дату обновления данных. Формат даты должен совпадать с форматом, установленным в общих настройках. Если формат данных отличается от установленного в системе, следует внести соответствующие изменения в импортируемые данные.

5. [Выберите начальный статус] — выберите начальный статус для всех импортируемых клиентов.

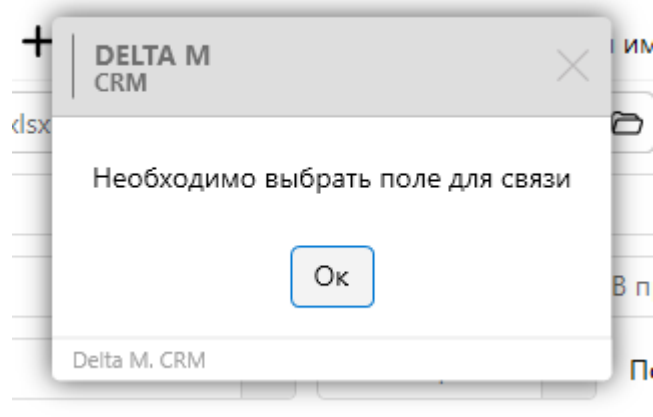
6. Установите начальный статус для выбранного этапа у всех импортируемых клиентов.

7. [Связь] — выберите тип связи с сущностью и поле в системе, по которому будет осуществляться связь с сущностью (клиент, сделка, обеспечение). Доступно четыре типа связи:

- [Без связи] — для этого типа связи нет доступных полей, кроме по умолчанию установленного значения [Не выбрано].

- [Владелец обеспечения] — импортированный клиент будет добавлен в сущность обеспечения как владелец. Для этого типа связи будут доступны поля обеспечения (создание и настройка полей обеспечения рассмотрены в разделе [2.5.1.2](#)) для осуществления связи с сущностью.

- [Третье лицо по сделке] — импортированные клиенты будут добавлены в сущность [Сделка], как третье лицо по сделке и будет доступен в вкладке [Связанные лица]. Для этого типа связи будут доступны поля для осуществления связи с сущностью. Если оставить значение [Не выбрано], тогда пользователю будет отображено следующее предупреждение:



- [Третье лицо по клиенту] — импортированные клиенты будут добавлены в сущность [Клиент], как третье лицо по клиенту и будут доступны на вкладке [Связанные лица].

8. [Поле из файла] — выберите поле из файла содержащее значение для связи с сущностью.

9. [Укажите тип лица] (этот параметр доступен только при выбранной связи по третьему лицу) — выберите один из типов связи или, установив чекбокс [Поле из файла] с левой стороны, выберите поле, содержащее информацию о типе связи.

10. Дополнительные параметры импорта

- [Только обновление] — обновление только для существующих в системе клиентов. Все новые записи не будут импортированы.

- [Только добавление] — добавление только новых клиентов в систему. Поиск записей происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].

- [Если найдено несколько совпадений — обновлять все] — если при импорте системой будут найдены несколько клиентов с подходящим ключом, все найденные клиенты будут обновлены в рамках указанного проекта или выбранной группы проектов. В случае, если этот чекбокс не установлен, и существуют совпадения по ключу, то повторяющиеся данные не будут



импортированы в систему. Также пользователь получит сообщение об ошибке и номера полей, содержащих совпадения, которые будут отображены на вкладке [Результаты импорта].

- [Не обновлять контактные данные] — при импорте телефонов, адресов, E-mail, ссылок система будет производить только добавление, без обновления уже существующих сущностей.

- [Не обновлять на значение по умолчанию] — в случае, если импорт в поле пытается добавить не подходящий тип данных, тогда значение поля остаётся без изменений (не меняется на значение по умолчанию). Данная настройка не будет активна в том случае, если установлена настройка [Если найдено несколько совпадений - обновлять все].

- [Игнорировать записи с пустыми ключами] — записи с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].

- [Обновлять тип связи] — если в импорте повторяются клиенты, но с другим типом связи, то таким клиентам будет установлен новый тип связи с импорта. Такой клиент не будет добавляться как новое связанное лицо мс указанным типом.

#### 11. Кнопка начала импорта элементов в систему

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).

Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка **[Поля карточки]** представляет собой таблицу с созданными в системе полями клиентов (подробнее о их создании в разделе [2.5.4.1](#)), которым устанавливается соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблице и



выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей клиентов, при помощи формул, доступно объединение и разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.

Где:

Импорт клиентов ×

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Результаты импорта

Искать 34  Только выбранно

<input checked="" type="checkbox"/> 14 CEID	<input checked="" type="checkbox"/> Client_ID	PART(F, ".")	f
<input type="checkbox"/> Пол клиента	<input checked="" type="checkbox"/> Стать		f
<input type="checkbox"/> 14 Внешний идентификатор Клиента	<input type="checkbox"/> пусто		f
<input type="checkbox"/> 14 ИНН	<input type="checkbox"/> пусто		f
<input type="checkbox"/> Паспорт	<input type="checkbox"/> Тип паспорта		f
	Серия	пусто	
	Номер	пусто	
	Дата выдачи	пусто	
	Кем выдано	пусто	

Начать импорт

1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор). Если во время преобразования данных ключевого поля возникнет проблема, то система выдаст ошибку [Пустое ключевое поле], в результатах импорта. Такая ошибка может возникнуть если:

- Попытка передать не числовое значение в числовое поле (тип данных [Целое число], [Дробное число]);
- Количество символов в текстовом поле превышает допустимый лимит;
- Поле с типом [Дата] или [Врем] невозможно преобразовать в тип [Дата и время];
- Попытка передать неверные данные в поле с источником [Телефон];

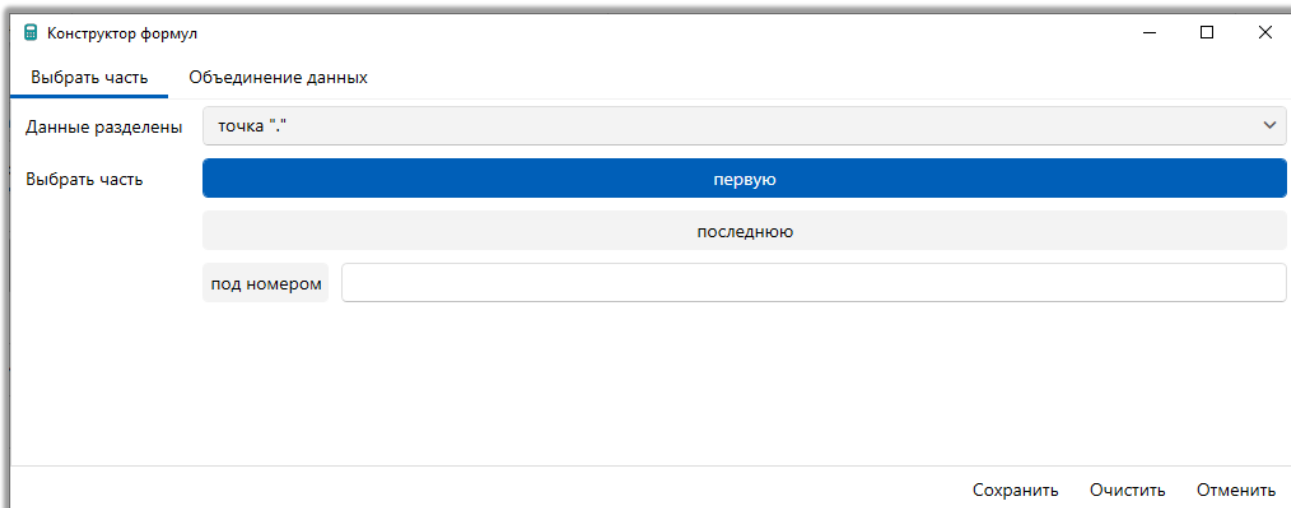


- Попытка передать значение без символа «@» в поле с источником [E-mail];
- Попытка передать некорректный цвет формата «#ffffff» в поле с типом [Цвет].

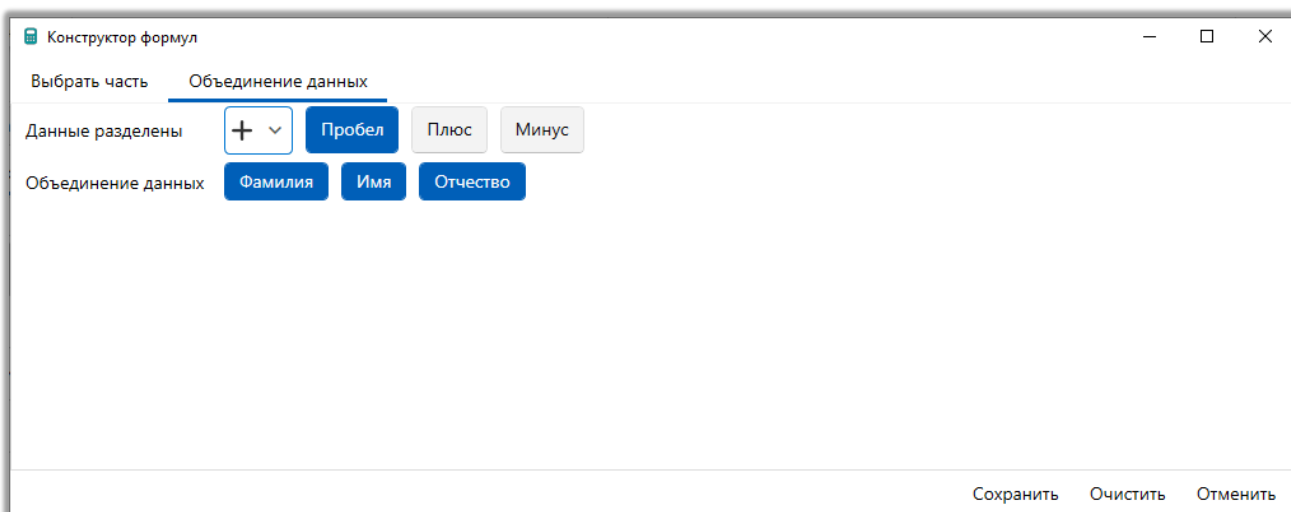
2. Поле клиента, созданное в системе.
3. Установка соответствия системного поля клиента с полем карточки клиента, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.
4. Отображение используемой формулы для этого поля.
5. Кнопка создания формулы (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.





[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).



В параметре [Данные разделены] выбирается один из существующих разделительных знаков. При работе с числовыми данными параметры [Плюс] и



[Минус] будут работать как математические операторы, добавляя и отнимая соответственно.

- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Вкладка [Телефоны] предназначена для присвоения импортируемым номерам телефонов типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по номеру телефона. После нажатия кнопки [+] (добавить) в верху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

Тип	Статус	Тип владельца	Номер телефона	Комментарии
+ <input type="checkbox"/> По умолчанию	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Phone_Default	пусто
- <input type="checkbox"/> Мобильный	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Phone_Mobile	пусто

Искать  21  Только выбранные

<input type="checkbox"/> Ссылка на мессенджер	<input type="text" value="пусто"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> abc Комментарий	<input type="text" value="пусто"/>	<input type="text"/>

Начать импорт

- [Тип] — выбрать тип телефона (создание новых типов телефонов описано в разделе [2.5.1.1.10.1](#)), который будет присвоен импортируемым



номерам по умолчанию, при установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый тип телефонов.

- [Статус] — выбрать статус телефона (создание новых статусов телефонов описано в разделе [2.5.1.1.10.2](#)), который будет присвоен импортируемым номерам по умолчанию, при установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый статус телефонов.

- [Тип владельца] — выбрать тип владельца телефона, который будет присвоен импортируемым номерам по умолчанию, при установке чекбокса [Поле из файла] (слева от списка типов) пользователю предлагается выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержится необходимый тип владельца телефонов.

- [Номер телефона] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся номера телефонов

- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к телефонным номерам.

При нажатии на кнопку [+] (слева от добавленной формы) отображаются созданные поля телефонов для мапинга с полем файла импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу для каждого такого поля. Также доступен поиск по полям телефонов.



Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка **[Адрес]** предназначена для присвоения импортируемым адресам типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по всем заполненным системным полям адреса. После нажатия [+] (Добавить) вверху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

- **[Тип]** — выбрать тип адреса (создание новых типов адресов описано в пункте [2.5.1.1](#)), который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы



содержащее необходимый тип адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Статус] — выбрать тип статуса (создание новых статусов адресов описано в пункте [2.5.1.1](#)), который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый статус адреса (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [Тип владельца] — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым адресам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).
- [Адрес] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о адресе клиентов.

Общие Поля карточки Телефоны + Адрес + Е-mail + Веб ссылки + Результаты импорта

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

Тип	Статус	Тип владельца	Адрес
		<input type="checkbox"/> Тип дома	
		<input type="checkbox"/> Дом	пусто
		<input type="checkbox"/> Корпус дома	пусто
		<input type="checkbox"/> Квартира	пусто
		<input type="checkbox"/> Комментарий	пусто

Искать 2  Только выбранные

<input type="checkbox"/> abc Новое поле адресов 1	<input type="checkbox"/> пусто		
<input type="checkbox"/> abc Новое поле адресов 2	<input type="checkbox"/> пусто		

Начать импорт

При нажатии на кнопку [+] слева от созданного поля условий открываются дополнительные поля поиска, отображаются созданные поля адресов для мапинга с полем файла импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу каждому такому полю.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка **[E-mail]** предназначена для присвоения импортируемым адресам электронной почты типа, статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по адресам электронной почты. После нажатия **[+]** (Добавить) вверху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

Импорт клиентов					
Не является элементом авто импорта					
Общие Поля карточки Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Результаты импорта					
Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему					
Тип	Статус	Тип владельца	E-mail	Комментарии	
+ <input type="checkbox"/> По умолчанию	<input type="checkbox"/> Основной	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email	пусто	×
+ <input type="checkbox"/> Рабочий	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	WorkEmail	пусто	×

Начать импорт

- **[Тип]** — выбрать тип электронной почты (создание новых типов адресов электронной почты описано в разделе [2.5.1.1.8.1](#)), который будет присвоен импортируемым адресам электронной почты по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип e-mail (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- **[Статус]** — выбрать статус электронной почты (создание новых статусов описано в разделе [2.5.1.1.8.2](#)), который будет присвоен импортируемым адресам электронной почты по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип e-mail (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- **[Тип владельца]** — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым e-mail по умолчанию или выбрать поля из файла



импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [E-mail] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о адресе электронной почты клиентов.

- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к адресам электронной почты.

При нажатии на кнопку [+] (слева от добавленной формы) отображаются созданные поля e-mail для мапинга с полем файла импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу для каждого такого поля. Также доступен поиск по полям e-mail.

Импорт клиентов ×

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Телефоны + Адрес + E-mail + Веб ссылки + Результаты импорта

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

	Тип	Статус	Тип владельца	E-mail	Комментарии
+	<input type="checkbox"/> По умолчанию	<input type="checkbox"/> Основной	<input type="checkbox"/> По умолчанию	Email	пусто
-	<input type="checkbox"/> Рабочий	<input type="checkbox"/> Активный	<input type="checkbox"/> По умолчанию	WorkEmail	пусто

Искать 31  Только выбранные

<input type="checkbox"/>	abc Новое поле e-mail	<input type="checkbox"/>	пусто		f
<input type="checkbox"/>	abc Новое поле e-mail 2	<input type="checkbox"/>	пусто		f
<input type="checkbox"/>	abc Новое поле e-mail 3	<input type="checkbox"/>	пусто		f

Начать импорт

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

Вкладка **[Веб-ссылки]** предназначена для присвоения импортируемым веб-ссылкам типа (личный блог, социальная страница), статуса и типа владельца по умолчанию. Дубликаты при импорте ищутся по веб-ссылкам. После нажатия [+] (Добавить) в верху вкладки необходимо заполнить следующие поля:

Тип	Статус	Тип владельца	Ссылка	Комментарии
<input type="checkbox"/> Веб-ссылка	<input type="checkbox"/> Актуальная	<input type="checkbox"/> По умолчанию	WebLink	пусто
<input type="checkbox"/> Локальная веб-ссылка	<input type="checkbox"/> Актуальная	<input type="checkbox"/> По умолчанию	LocalLink	пусто

- [Тип] — выбрать тип веб-ссылки (создание новых типов веб-ссылок описано в пункте [2.5.1.1](#)), который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип веб-ссылки (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Статус] — выбрать статус электронной почты (создание новых статусов описано в пункте [2.5.1.1](#)), который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип веб-ссылки (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

- [Тип владельца] — выбрать тип владельца, который будет присвоен импортируемым веб-ссылкам по умолчанию или выбрать поля из файла импорта/шлюзовой таблицы содержащее необходимый тип владельца (установив для этого чекбокс с левой стороны от выбора типа).

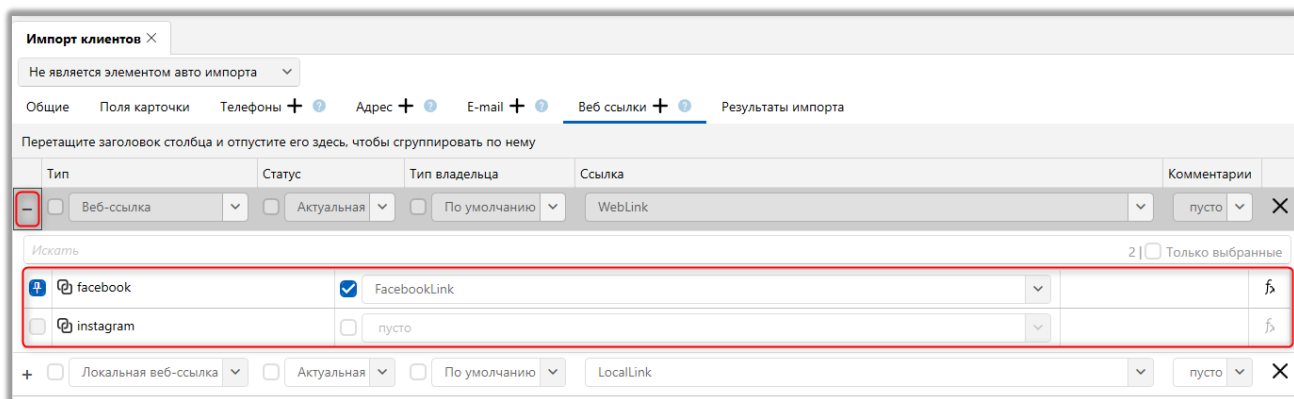
- [Ссылка] — выбрать название необходимых полей из файла импорта/шлюзовой таблицы для заполнения информации о веб-ссылке.

- [Комментарии] — выбрать поле из файла импорта/шлюзовой таблицы в котором содержатся комментарии к веб-ссылкам.





При нажатии на кнопку [+] (слева от добавленной формы) отображаются созданные поля веб-ссылок для мапинга с полем файла импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу для каждого такого поля. Также доступен поиск по полям веб-ссылок.



Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x] с правой стороны поля.

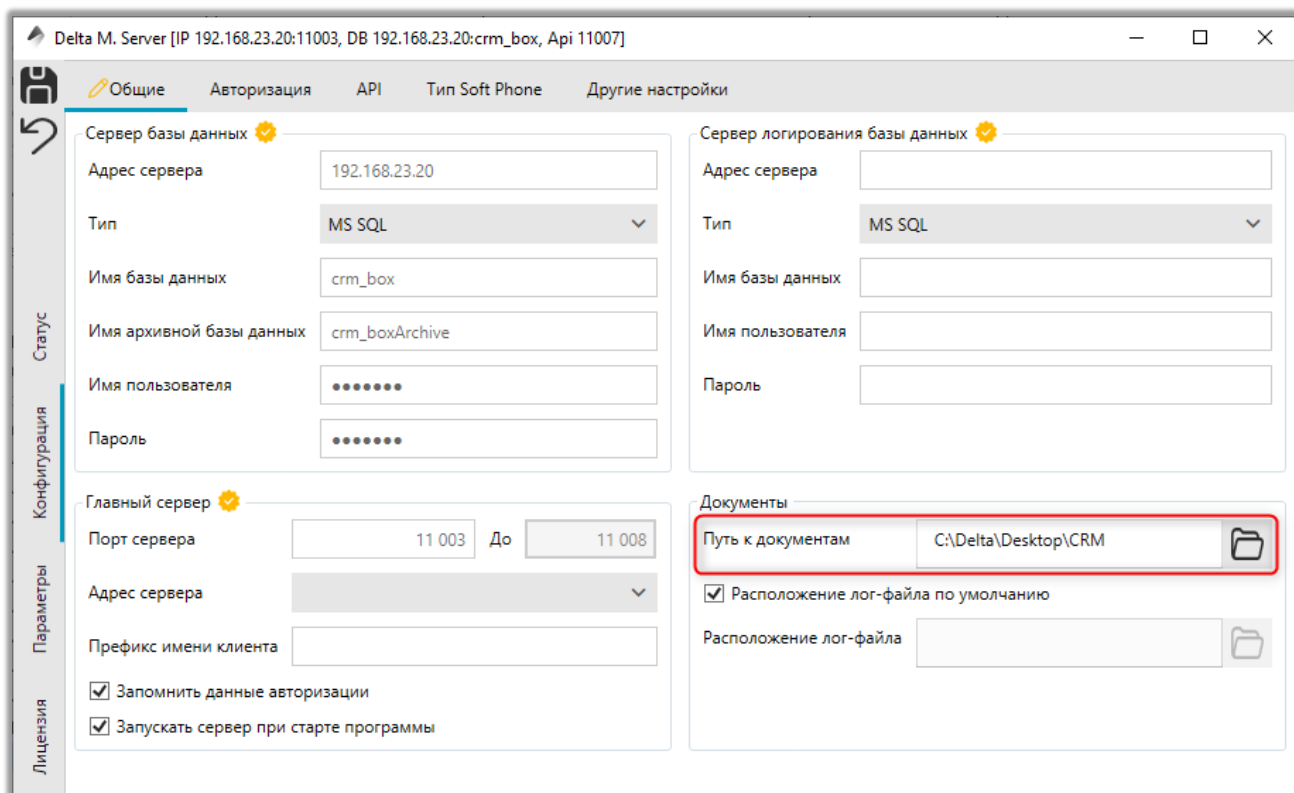
Вкладка **[Результаты импорта]** становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- **[Статус импорта]** — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по клиентам).
- **[Найденные неточности]** — отображение найденных неточностей при проведении импорта.
- **[Подробная информация]** — отображение подробной информации о импорте.

Ошибка **[Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа]** возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта,



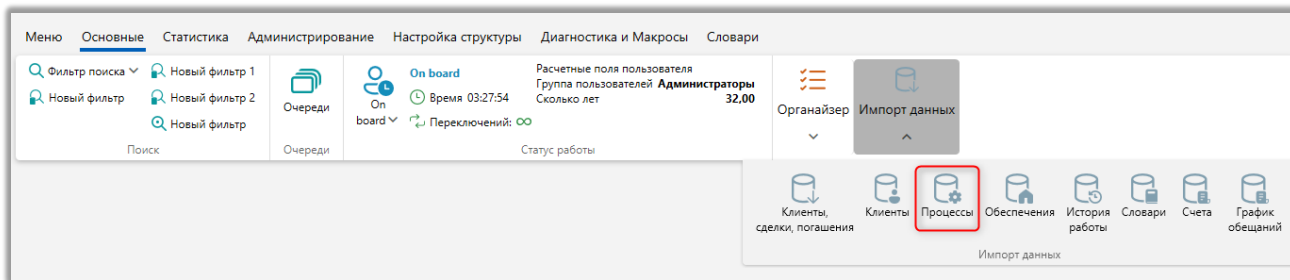
путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).



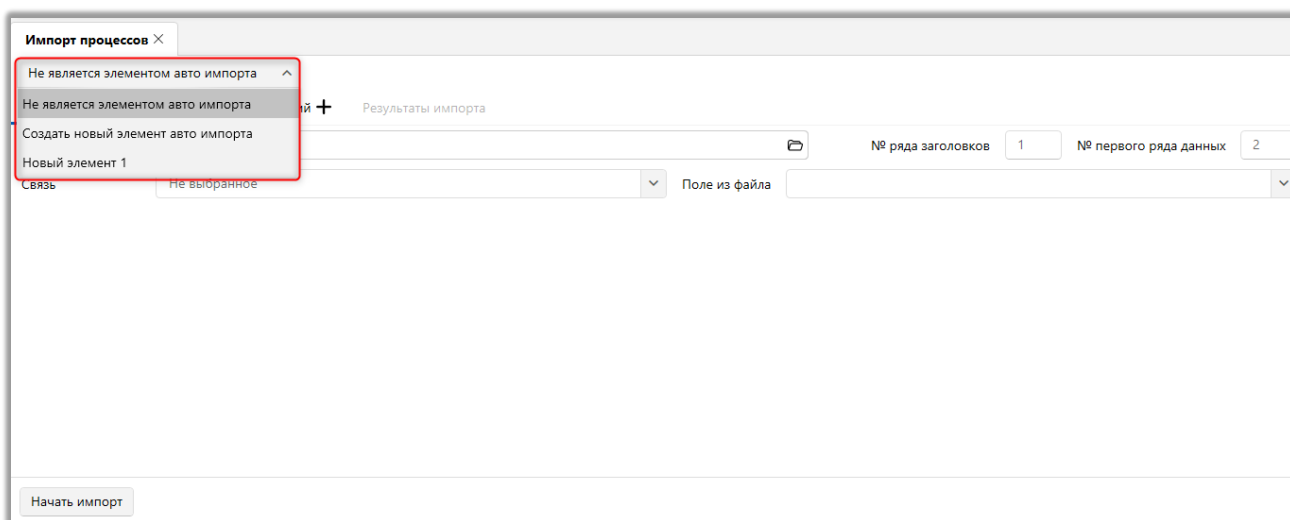
### 2.2.5.3 Процессы

Процесс работы – это последовательная смена состояний объекта (клиента, обеспечения) в процессе работы, стадий развития процесса, а также определённая совокупность последовательных действий, направленных на достижение конечного результата. Например: судебный процесс. Импорт процессов в систему может осуществляться посредством файлов Excel или через шлюзовые таблицы.

Для начала импорта необходимо нажать кнопку [Процессы] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт сделок] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов, где:



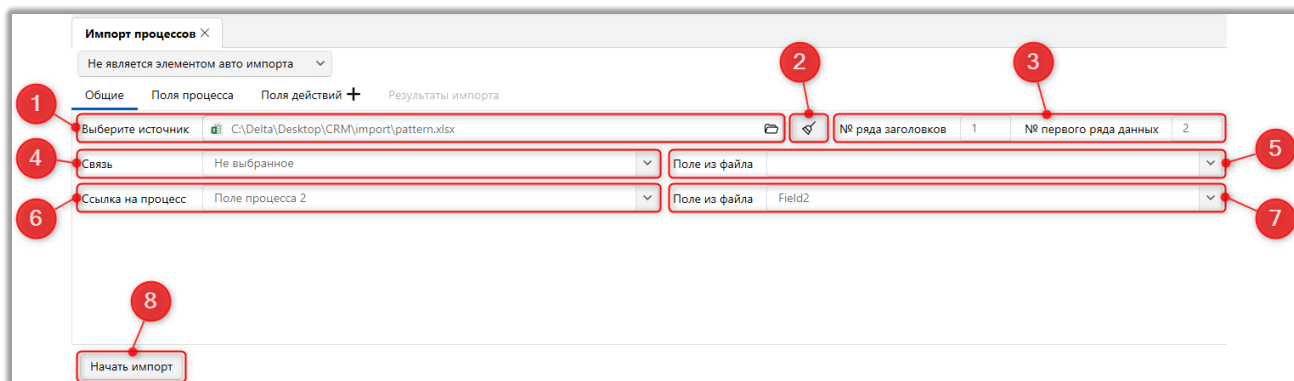
- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.
- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на десять вкладок: Общие, Поля процесса, Поля действий. Рассмотрим их подробнее.



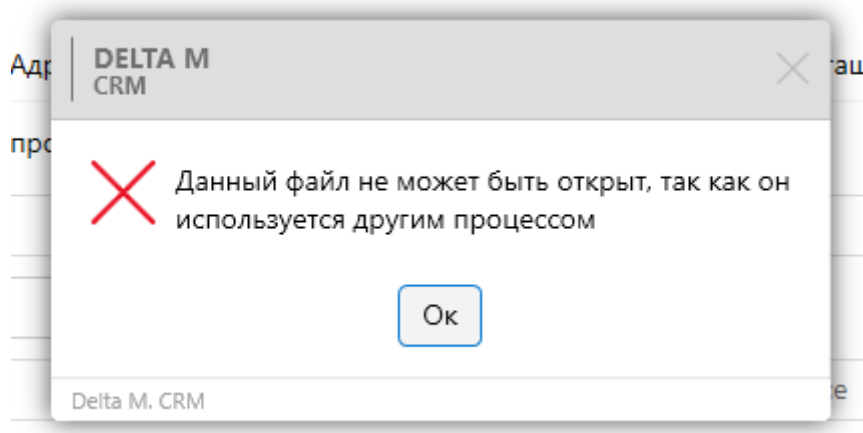
**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть загружаемый файл и повторить попытку.



2. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].



3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.

4. [Связь] — выбрать поле сущности (клиенты, обеспечения, сделки, документы). Выбранные сущности станут объектами создаваемого процесса. Например, если выбрано поле документа, то процесс будет создан с объектом [Документ] в карточке этого документа. Сами процессы с выбранными объектами будут отображаться в карточке сделки или клиента, если у них есть связь с ними. Однако в таких процессах объектами не будут являться сделка или клиент.

5. [Поле из файла] — выбрать поле из файла, с которым будет соотнесено значение поля сущности, которое было установлено в параметре [Связь].

6. [Ссылка на процесс] — выбор поля процессу, которое будет использоваться для установки связи с уже созданным в системе процессом. Данный параметр используется при импорте в систему связанных процессов.

7. [Поле из файла] — выбрать поле из файла, с которым будет соотнесено поле процесса (установленное в параметре [Ссылка на процесс]).

8. Кнопка начала импорта элементов в систему.

В одном пуле можно проводить импорт как обычных, так и связанных процессов. Необходимо учитывать, что сначала должны импортироваться процессы, а только после этого связанные с ними процессы.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).



Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка **[Поля процесса]** представляет собой таблицу с системными и созданными пользователем основными полями процесса (подробнее о их создании в пункте [2.5.1.5](#)), которым устанавливается соответствие с полями процесса в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей процесса при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.

Для корректного импорта процессов необходимо установить соответствия для следующих полей: Caption – [Название процесса]; PT – [Тип процесса] (Из таблицы ProcessType); State – [Статус процесса] (Из таблицы Constants [TypeID = 7]); AID – [Ответственный] за процесс (из таблицы Users); Created – [Дата создания] (с типом данных дата и время).

В поле [Статус процесса] можно импортировать статусы по их коду, а не только по названию.

Искать	11	<input type="checkbox"/> Только выбранные
<input type="checkbox"/> Дата создания	<input type="checkbox"/> пусто	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> abc Название процесса	<input checked="" type="checkbox"/> ProcessName	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> abc Тип процесса	<input checked="" type="checkbox"/> ProcessType	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> abc Статус процесса	<input checked="" type="checkbox"/> ProcessStatus	<input type="checkbox"/> PART(F, ";")
<input type="checkbox"/> abc Ответственный	<input type="checkbox"/> пусто	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Дата начала процесса	<input type="checkbox"/> пусто	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Завершено	<input type="checkbox"/> пусто	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> abc Имя судьи	<input type="checkbox"/> пусто	<input type="checkbox"/>

Начать импорт



1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор). Если во время преобразования данных ключевого поля возникнет проблема, то система выдаст ошибку [Пустое ключевое поле], в результатах импорта.

2. Поле процесса.

3. Установка соответствия системного поля с полем процесса, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.

4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



Конструктор формул

Выбрать часть    Объединение данных

Данные разделены: точка с запятой ";"

Выбрать часть: первую

последнюю

под номером:

Сохранить    Очистить    Отменить

[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).

Конструктор формул

Выбрать часть    Объединение данных

Данные разделены: + ▾ Пробел    Плюс    Минус

Объединение данных: Фамилия    Имя    Отчество

Сохранить    Очистить    Отменить

Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела;





Для числовых данных можно использовать математические операторы:

- для суммирования использовать [плюс];
- для вычитания разницы [минус].
- В параметре [Данные разделены] выводятся разделители данных.
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями

добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Вкладка **[Поля действий]** предназначена для маппинга созданных в системе полей действия с полями в файле импорта/шлюзовой таблице. После нажатия [+] (Добавить) вверху вкладки, создается таблица с системными полями процессов и созданными пользователем полями действий, которым устанавливается соответствие с полями процесса в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей процесса при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.

Для корректного импорта действий процесса должно быть установлено соответствие для следующих системных полей: PID – ссылка на процесс (из таблицы Process); TID – [Тип действия процесса] (из таблицы ProcessAction); AID – [Ответственный] за процесс (из таблицы Users); Created – [Дата создания] (с типом данных дата и время).



Поле	Свойство	Формула	Действие
<input type="checkbox"/> Дата создания	<input checked="" type="checkbox"/> CreatedDate	PART(F. ':')	fb
<input type="checkbox"/> abc Тип действия процесса	<input checked="" type="checkbox"/> ProcessType		fb
<input checked="" type="checkbox"/> abc Статус действия процесса	<input checked="" type="checkbox"/> StatusProcess		fb
<input type="checkbox"/> abc Ответственный	<input type="checkbox"/> пусто		fb
<input type="checkbox"/> Валюта	<input type="checkbox"/> пусто		fb
<input type="checkbox"/> Дата и время следующего судебного заседания	<input type="checkbox"/> пусто		fb
<input type="checkbox"/> Дата напоминания	<input type="checkbox"/> пусто		fb
<input type="checkbox"/> Дата направления заявления	<input type="checkbox"/> пусто		fb

1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле действия процесса, созданное в системе.

3. Поле клиента из файла импорта/шлюзовой таблицы.

4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы (работа с [Конструктор формул] рассмотрена выше).

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля для которых установлены соответствия, рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x], находящуюся в правой стороне таблицы с полями.

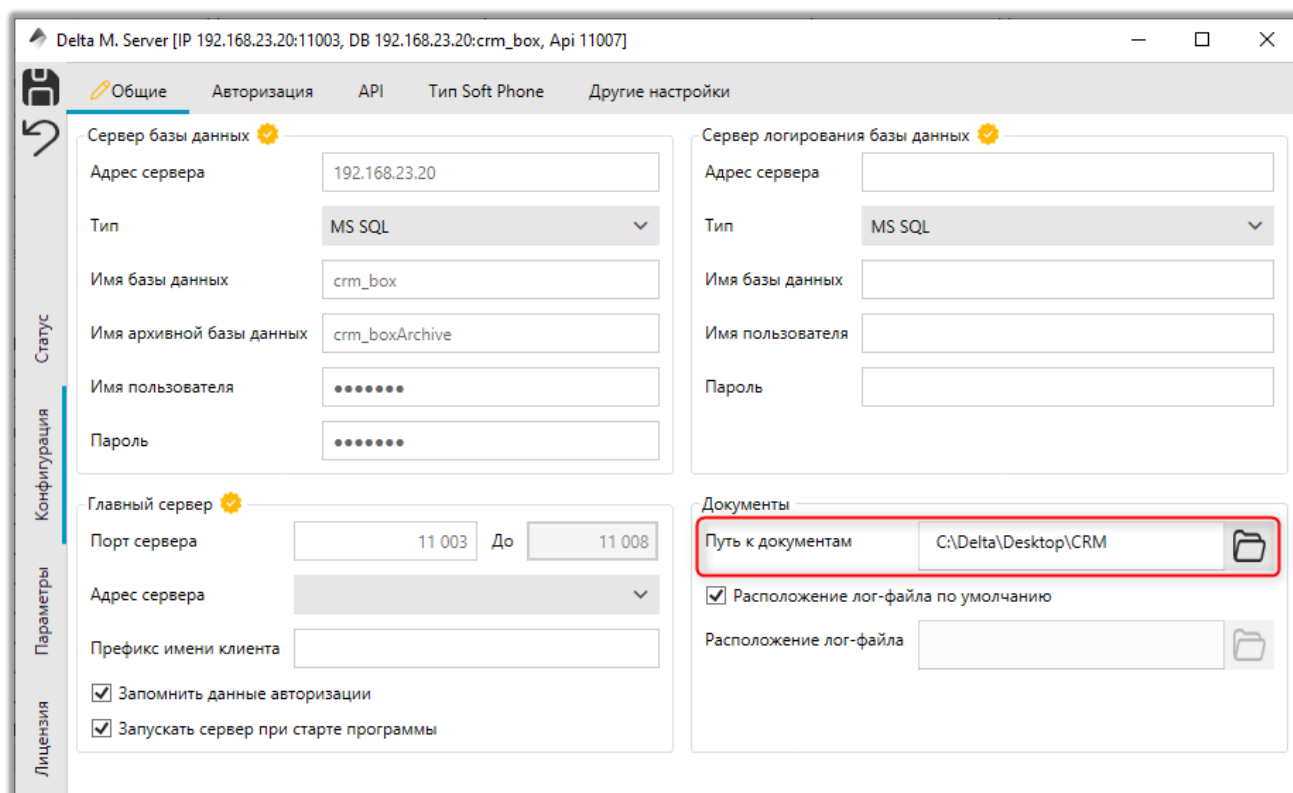
Вкладка [Результаты импорта] становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой



вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- Статус импорта — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта.
- [Найденные неточности] — отображение найденных неточностей при проведении импорта.
- [Подробная информация] — отображение подробной информации о импорте.

Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).

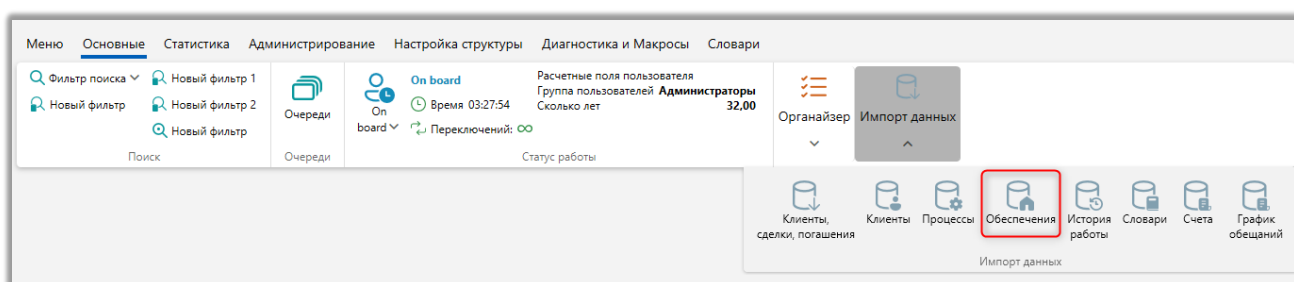


## 2.2.5.4 Обеспечения

Термин «обеспечение» зачастую используется в кредитовании, лицензировании, продажах, но применим и в других областях. Обеспечение кредита – это один из принципов кредитования, который способен существенно снизить риски банка за счет привлечения залога. Различают основное и дополнительное обеспечение кредита. К первому относится имущественный залог – транспорт, недвижимость, оборудование.

Импорт обеспечения в систему может осуществляться посредством файлов Excel или через шлюзовые таблицы.

Для начала импорта необходимо нажать кнопку [Обеспечения] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт обеспечения] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или выбрать [Не является элементом авто импорта], чтобы провести ручной импорт элементов, где:



Импорт обеспечения ×

Не является элементом авто импорта

Не является элементом авто импорта

Создать новый элемент авто импорта

Новый элемент

Источники связей (опция)

Укажите тип обеспечения

Укажите дату обновления данных

№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Сделка

Поле Не выбранное Поле из файла

Основной источник

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Считать не загруженные элементы закрытыми

Не обновлять на значение по умолчанию  Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.

- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на четыре вкладки: [Общие], [Основные поля], [Дополнительные поля по типу обеспечения], [Результаты импорта].

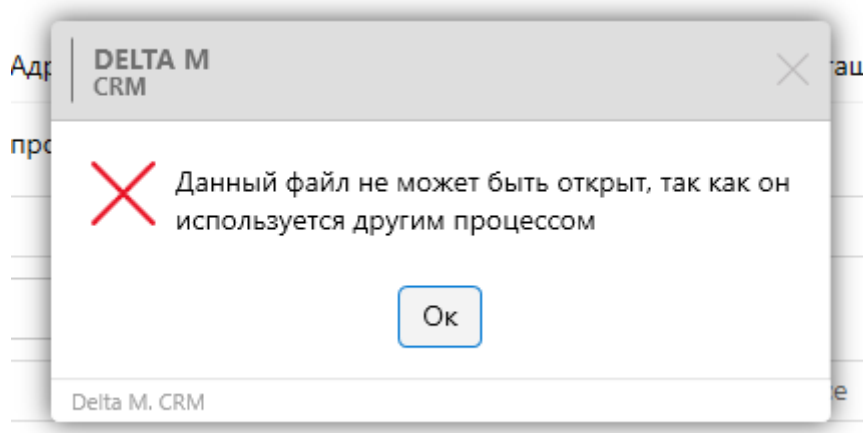
**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему и выбор источника импорта.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть открытый файл и повторить попытку.



2. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки для источника данных, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.

4. [Источник связей] (опция) — укажите путь к файлу с источником связей, по которым будет происходить связь обеспечения с карточкой сделки



или клиента. В зависимости от выбранной сущности по которой будет установлена связь обеспечения.

5. [№ ряда заголовков] — установите номер строки для источника связей, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки для источника связей, где находится первый ряд с данными.

6. Указать тип обеспечения.

7. Указать дату обновления данных. Можно выбрать поле из файла, в котором содержится информация о дате обновления (опционально). Эта дата будет автоматически установлена в системе как дата последнего обновления для соответствующего обеспечения. По умолчанию система устанавливает дату совершения импорта как дату обновления данных.

8. [Сделка/Клиент] — выберите по какой сущности будет установлена связь обеспечения.

9. [Поле] — в зависимости от выбора связи по сделке или по клиенту.

10. [Поле из файла] — выбрать тип источника и поле из файла, с которым будет соотнесено поле сделки/клиента.

11. Дополнительные параметры:

- [Только обновление] — если эта настройка включена, тогда новые элементы обеспечения не будут добавлены. Будет происходить только обновление уже существующих обеспечений, при этом будет добавляться связь по сделкам или клиентам.

- [Только добавление] — добавление только новых элементов в систему, а также, будет добавляться связь со сделками или клиентами. Поиск записей происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].

- [Если найдено несколько совпадений — обновлять все] — при включенном параметре, если система обнаружит несколько обеспечений с соответствующим ключом, то она обновит все найденные записи.



- [Считать не загруженные элементы закрытыми] — если данные по обеспечению не обновляются, то оно автоматически отправляется в архив.
- [Не обновлять на значение по умолчанию] — при наличии несовпадения типа данных, значение поля не изменяется и не устанавливается значение по умолчанию. Данная настройка будет не активна, если установлена настройка [Если найдено несколько совпадений - обновлять все].
- [Игнорировать записи с пустыми ключами] — записи с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].

## 12. Кнопка начала импорта элементов в систему.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).

Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка [**Основные поля**] представляет собой таблицу с созданными в системе основными полями обеспечений (подробнее о их создании в разделе [2.5.1.2.6](#)), которым устанавливается соответствие с полями обеспечения в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей обеспечения при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.





1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле обеспечения, созданное пользователем в системе (подробнее в разделе [2.5.1.2](#)).

3. Установка соответствия системного поля с полем обеспечения, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.

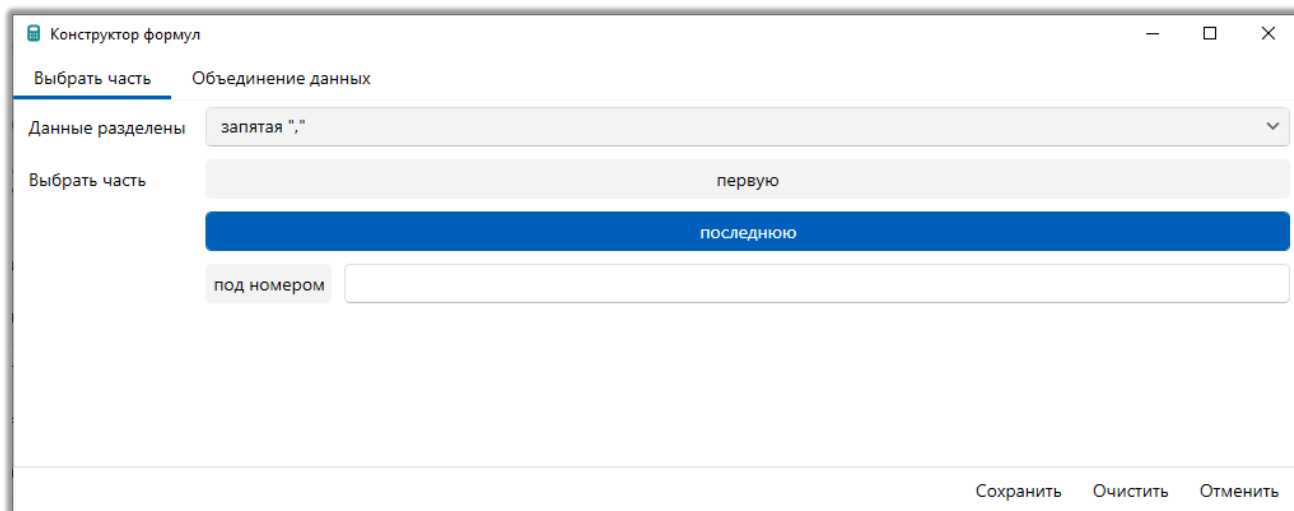
4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

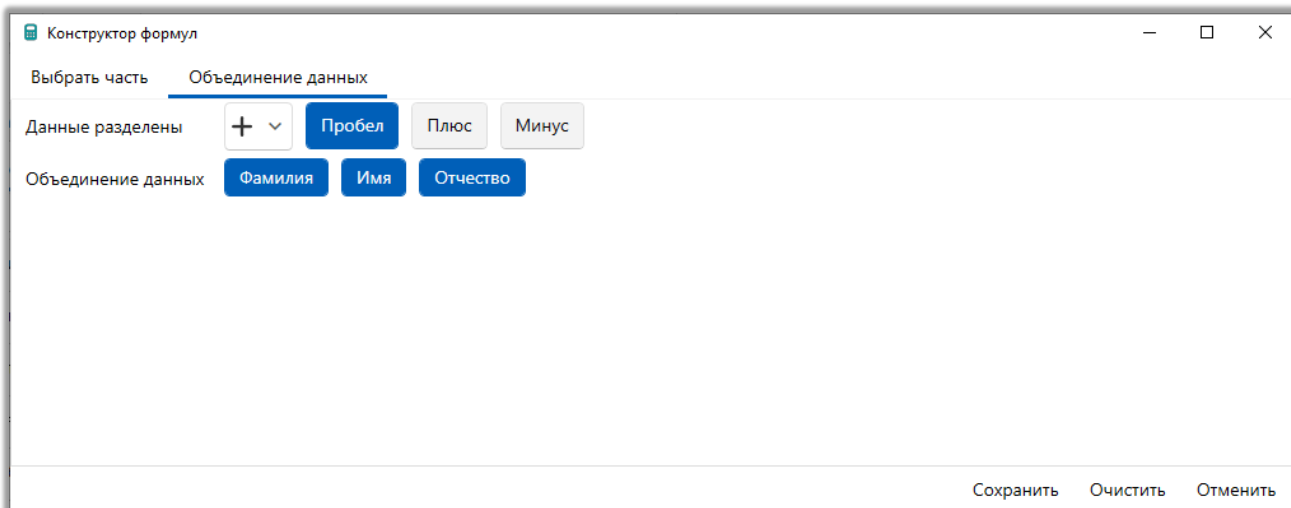
[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных



настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).



Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела.

Для числовых данных можно использовать математические операторы:

- для суммирования использовать [плюс];
- для вычитания разницы [минус].
- В параметре [Данные разделены] выводится разделители.
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

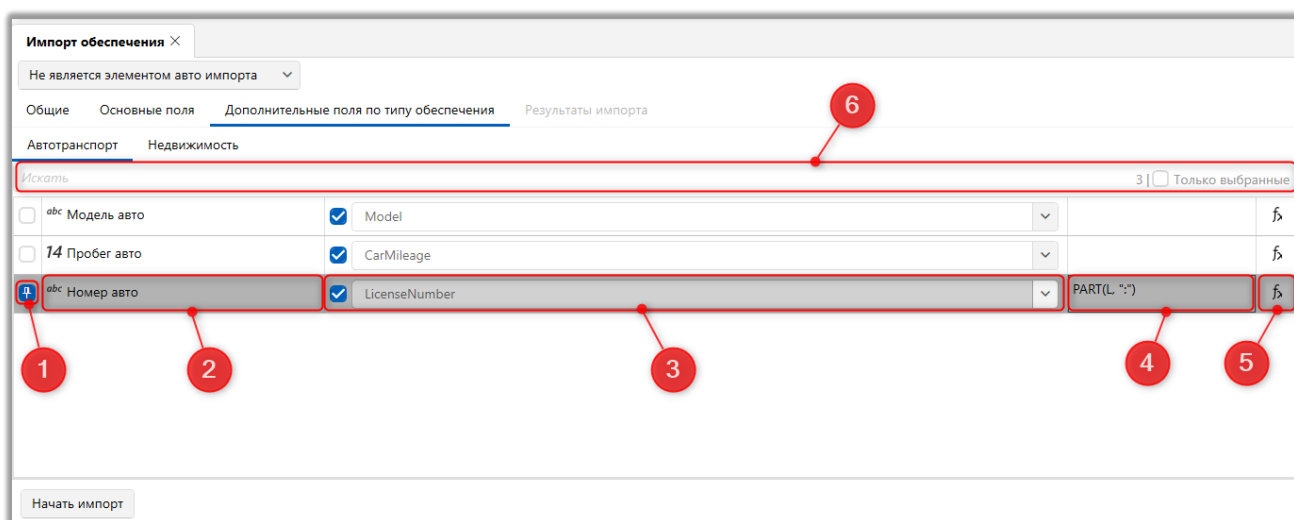
6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

На вкладке **[Дополнительные поля по типу обеспечения]** отображаются созданные пользователями в системе типы обеспечения, которые разбиты на подвкладки, где содержатся закрепленные дополнительные поля для каждого



типа (настройка типов обеспечения описана в разделе [2.5.1.2](#)). Для дальнейшего маппинга созданных в системе полей обеспечений с полями в файле импорта/шлюзовой таблице. Таблица с системными полями обеспечений и созданными пользователем полями обеспечений, которым устанавливается соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов.

Также для дополнительных полей обеспечения при помощи формул доступно объединение или разделение данных в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле клиента, созданное в системе.
3. Поле клиента из файла импорта/шлюзовой таблицы.
4. Отображение используемой формулы для этого поля.
5. Кнопка создания формулы (работа с [Конструктор формул] рассмотрена выше).

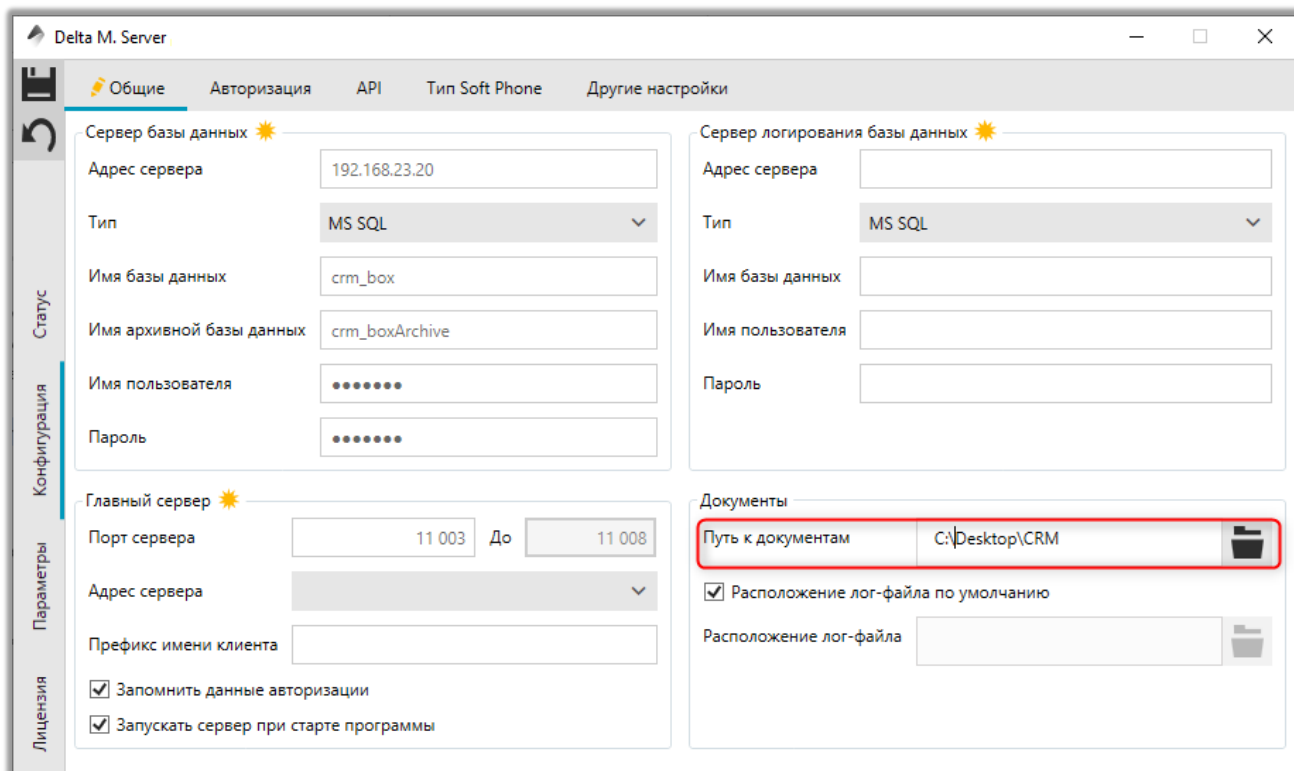


6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля для которых установлены соответствия, рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Вкладка **[Результаты импорта]** становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- [Статус импорта] — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- [Найденные неточности] — отображение найденных неточностей при проведении импорта.
- [Подробная информация] — отображение подробной информации о импорте.

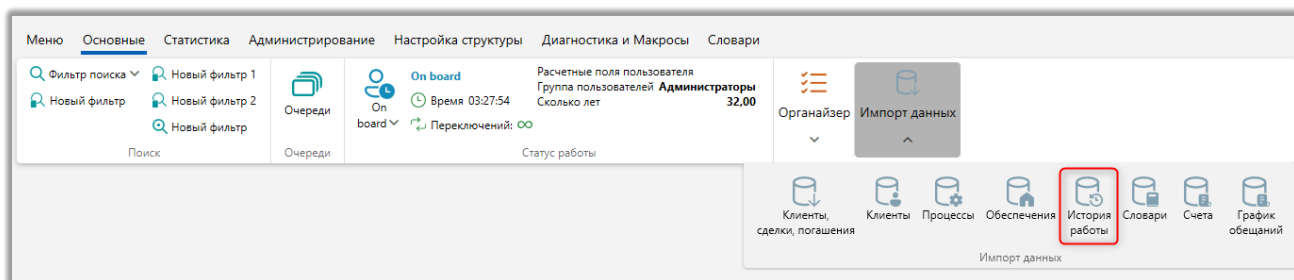
Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).



### 2.2.5.5 История работы

[Импорт истории работы] позволяет импортировать в систему всю историю работы по сделкам и клиентам.

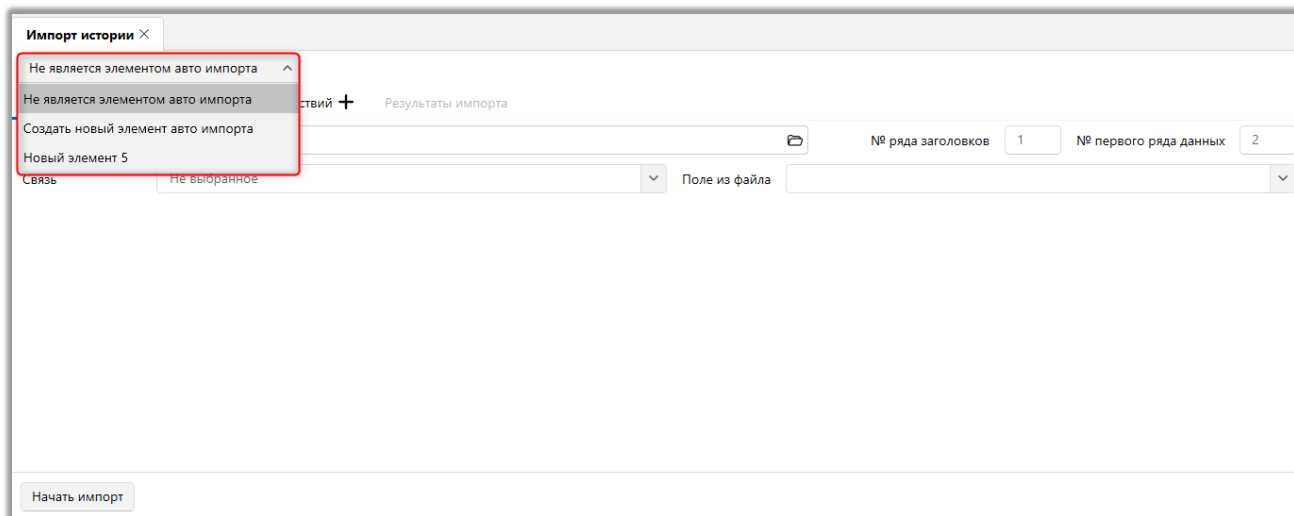
Для начала импорта необходимо нажать кнопку [История работы] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт истории] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый



шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов, где:



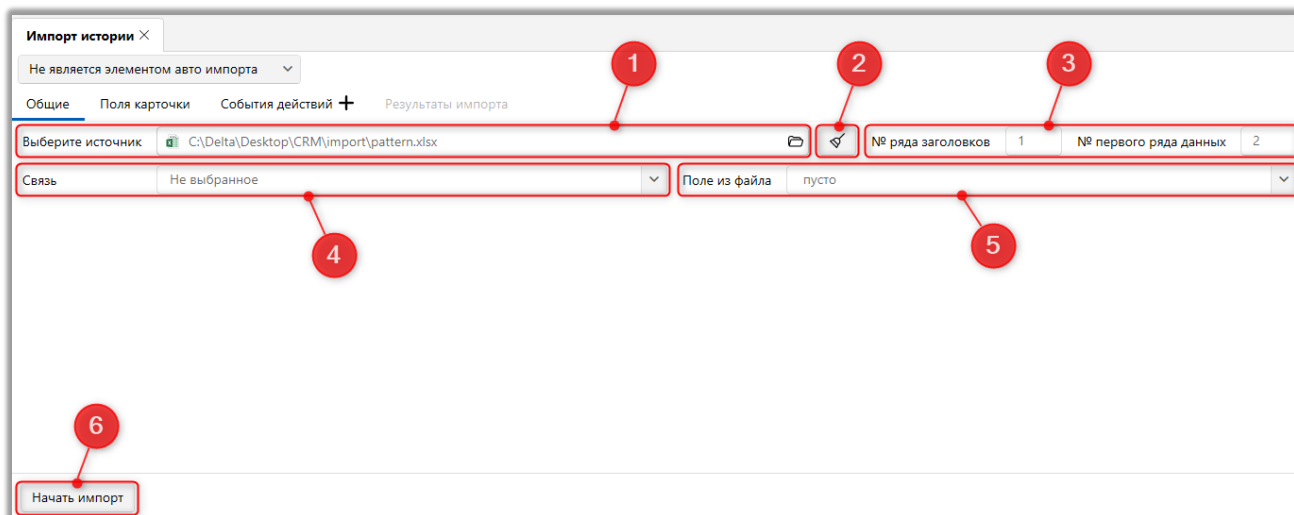
- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.

- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на четыре вкладки: [Общие], [Поля карточки], [События действий], [Результаты импорта].

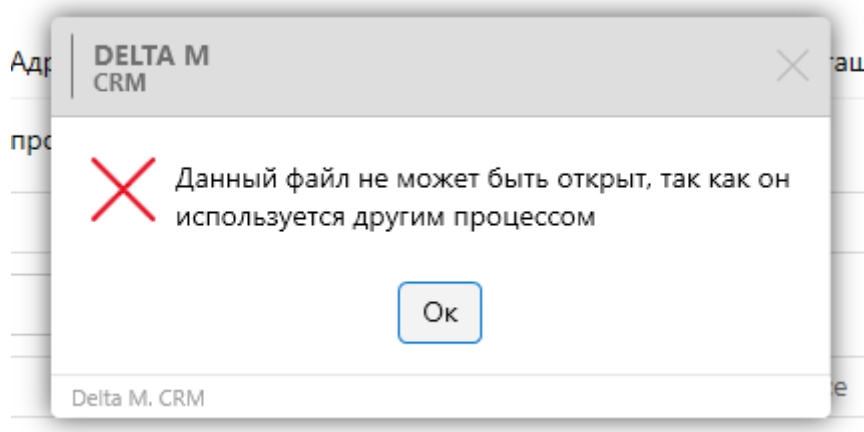
**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть открытый файл и повторить попытку.



2. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].
3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.





4. [Связь] — выбрать поле клиента или сделки, по которому будет происходить связь процесса с соответствующей карточкой сущности. Поле, которое было установлено в данном параметре, по умолчанию выбирается системой в качестве ключа.

5. [Поле из файла] — выбрать поле из файла, с которым будет соотнесено поле сделки или клиента.

6. Кнопка начала импорта элементов в систему.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).

Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка **[Поля карточки]** представляет собой таблицу с созданными системными и пользовательскими полями действий (подробнее о их создании в разделе [2.5.3.1.3](#)), которым устанавливается соответствие с полями действий в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей действий при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



Искать	23	<input type="checkbox"/> Только выбранные
<input type="checkbox"/> Дата создания	<input checked="" type="checkbox"/> Date	
<input checked="" type="checkbox"/> Код операции	<input checked="" type="checkbox"/> Code	
<input type="checkbox"/> Результат контакта	<input type="checkbox"/> пусто	
<input type="checkbox"/> Тип контакта	<input type="checkbox"/> пусто	
<input type="checkbox"/> Подтип контакта	<input type="checkbox"/> пусто	
<input type="checkbox"/> Комментарии	<input checked="" type="checkbox"/> Comment	PART(ф. ".")
<input type="checkbox"/> Контактный телефон	<input type="checkbox"/> пусто	
<input type="checkbox"/> Контактный адрес	Страна	пусто

1. Ключ (уникальный идентификатор) — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Повторяющиеся данные истории работы будут импортированы в систему, если для этих данных установлена уникальная связь с карточкой сделки (на вкладке [Общие]), которая является ключом по умолчанию.

2. Поле действия.

3. Установка соответствия системного поля с полем, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.

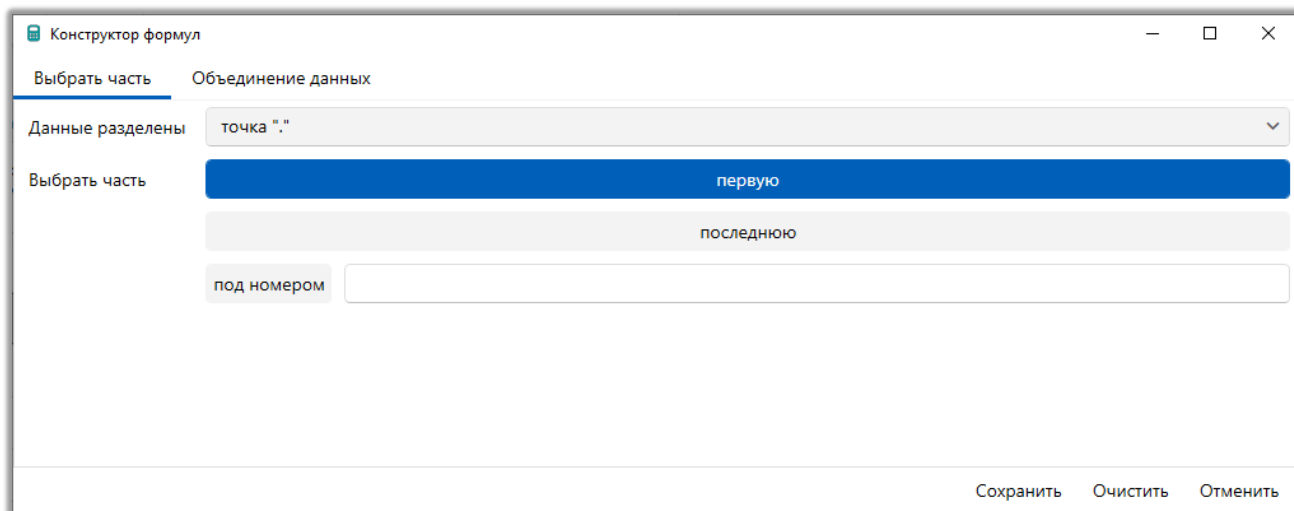
4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

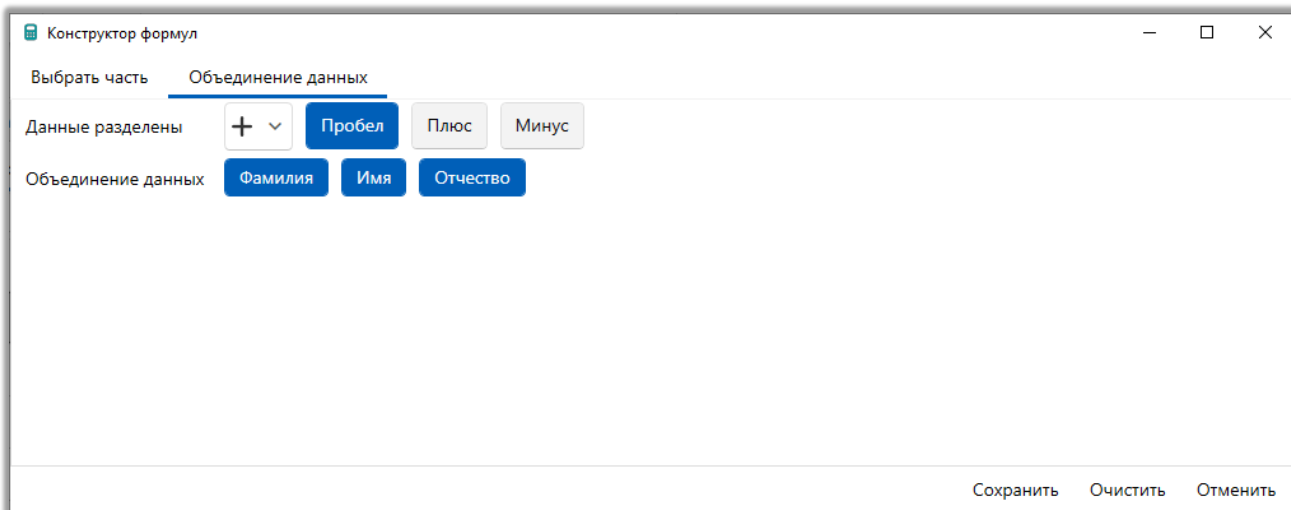
[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных



настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).



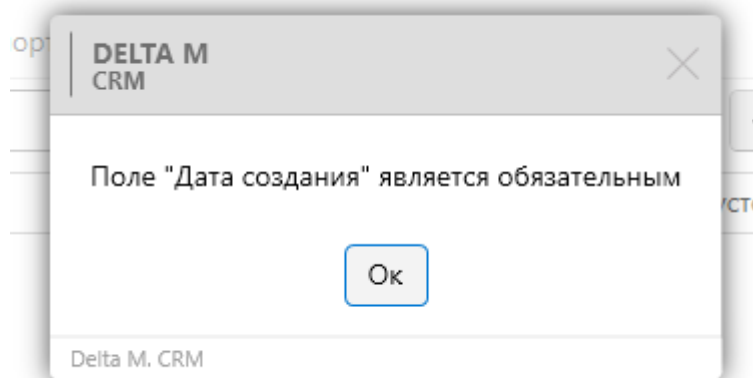
Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела;

Для числовых данных можно использовать математические операторы:

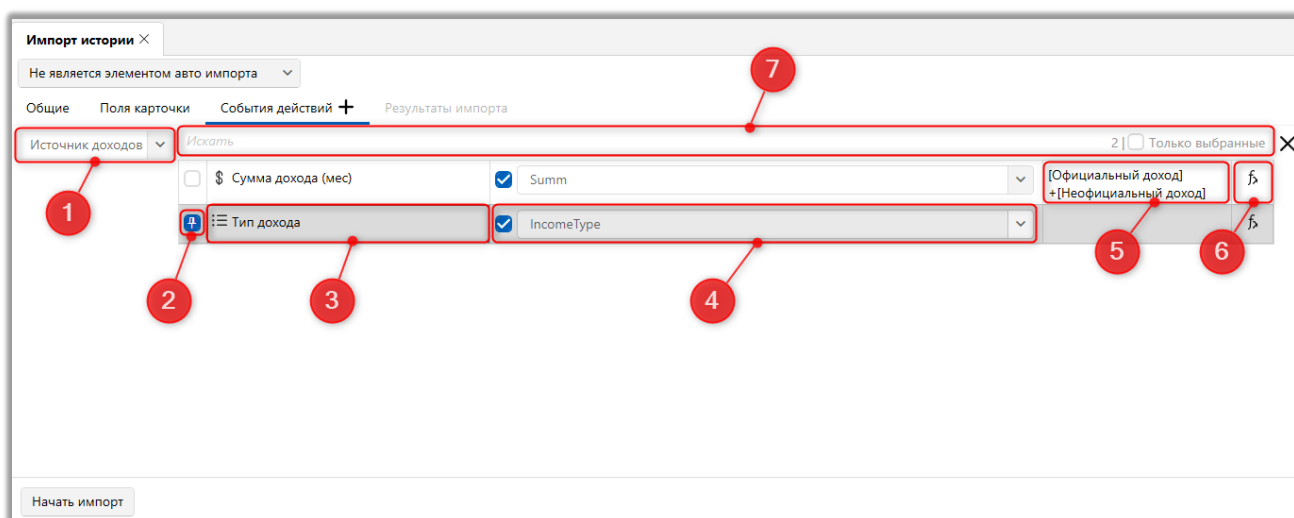
- для суммирования использовать [плюс];
- для вычитания разницы [минус].
- В параметре [Данные разделены] выводятся разделители.
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

При возникновении ошибки [Поле [Дата создания] является обязательным] необходимо установить маппинг для поля [Дата создания] во вкладке [Поля карточки].



Вкладка **[События действий]** предназначена для установки соответствия созданных в системе полей события действия с полями в файле импорта/шлюзовой таблице. После нажатия **[+]** (Добавить) вверху вкладки, создается таблица с событиями действий и содержащимися в них полями событий с возможностью переключения на другое событие. Пользователем выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей действия при помощи формул доступно объединение или разделение данных в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



1. Выбор необходимого события действий



2. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

3. Поле события, созданное в системе.

4. Поле события из файла импорта/шлюзовой таблицы.

5. Отображение используемой формулы для этого поля.

6. Кнопка создания формулы (работа с [Конструктор формул] рассмотрена выше).

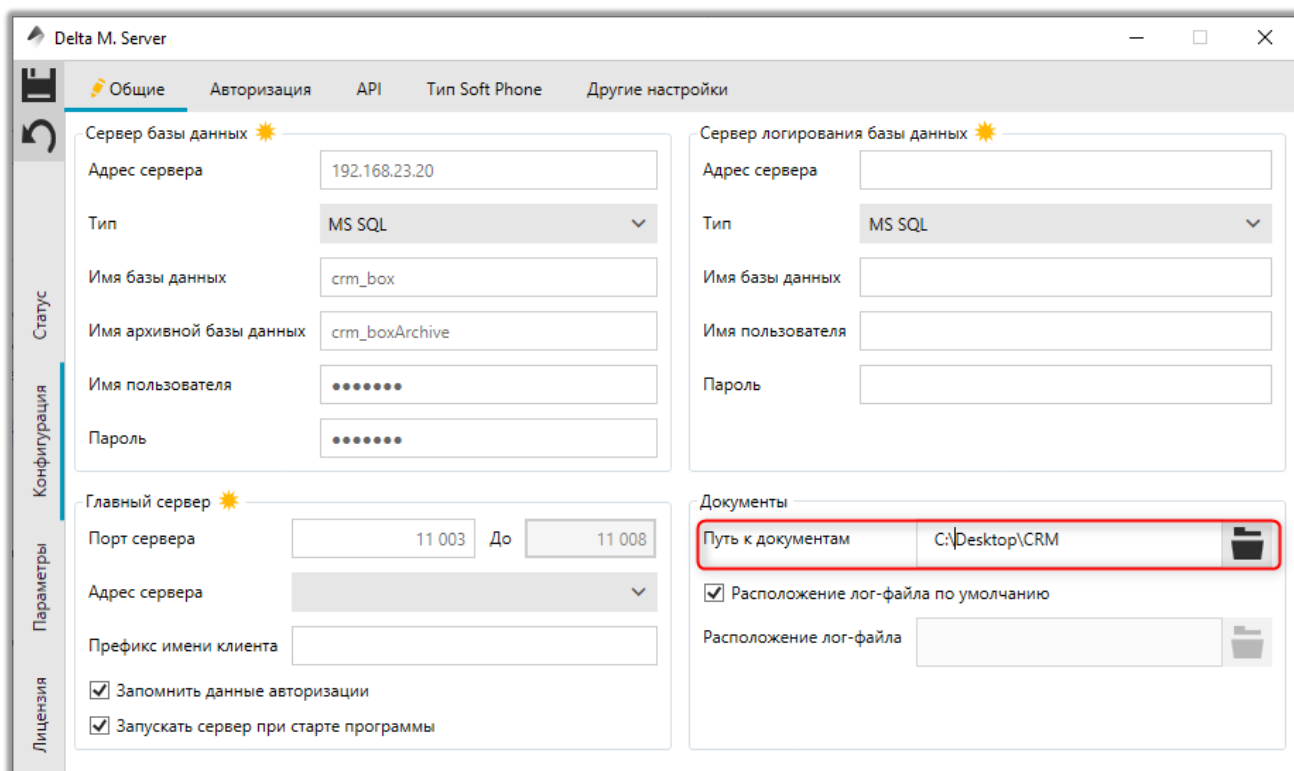
7. Строка поиска по созданным в системе полям события и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля для которых установлены соответствия, рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [X], находящуюся в правой стороне таблицы с полями.

Вкладка [Результаты импорта] становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- Статус импорта — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- Найденные неточности;
- Подробная информация.

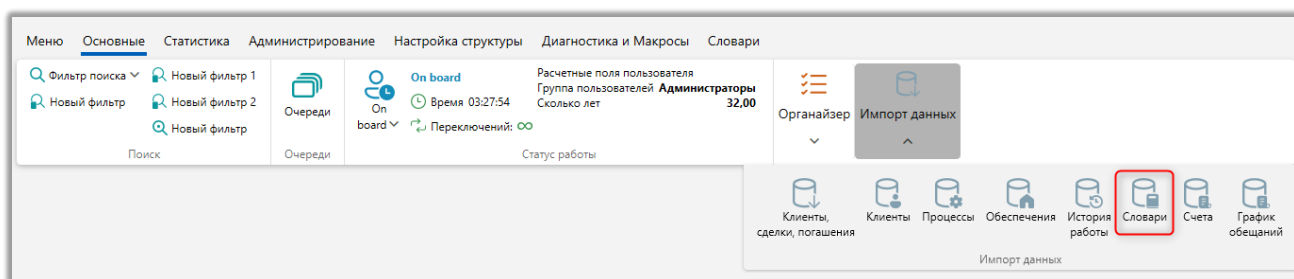
Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).



### 2.2.5.6 Словари

Импорт словарей позволяет импортировать элементы в пользовательские и системные словари в систему Delta M. CRM из внешних источников данных.

Для начала импорта необходимо нажать кнопку [Словари] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт словарей] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из



выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов, где:

Импорт словарей ×

Выберите словарь: БАНК

Не является элементом авто импорта

Не является элементом авто импорта

Создать новый элемент авто импорта

№ ряда заголовков: 1 № первого ряда данных: 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.

- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на три вкладки: [Общие], [Поля карточки], [Результаты импорта].

**[Общие]** — выбор источника импорта элементов в систему и установка дополнительных параметров.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



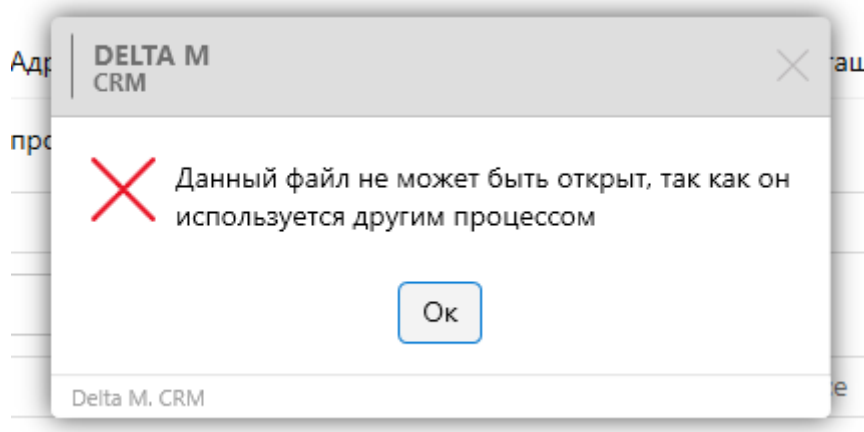


1. [Выберите словарь] — выберите необходимый словарь из созданных в системе в выпадающем списке, для которого будет произведен импорт. Доступны все пользовательские словари, а также системные, где:

- [Валюты] — импорта типов валюты в системный простой словарь [Валюты] (подробнее об этом словаре в разделе [2.5.1.1.1](#)). Для маппинга в полях карточки становится доступно дополнительное поле [Курс валют].

2. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть открытый файл и повторить попытку.



3. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].
4. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки. № первого ряда данных — установите номер строки, где находится первый ряд с данными. [Связь] — выбрать поле, по которому будет происходить связь.
5. Для импорта словарей доступные следующие параметры:
  - [Только обновление] — если эта настройка включена, тогда новые элементы не будут добавлены в словарь. Будет происходить только обновление уже существующих элементов.
  - [Только добавление] — добавление только новых элементов в систему. Поиск элементов происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].
  - [Если найдено несколько совпадений — обновлять все] — при включенном параметре, если система обнаружит несколько элементов в словаре с соответствующим ключом, то она обновит все найденные элементы.
  - [Не обновлять на значение по умолчанию] — при наличии несовпадения типа данных, значение поля не изменяется и не устанавливается значение по умолчанию. Данная настройка будет не активна, если установлена настройка [Если найдено несколько совпадений - обновлять все].



- [Игнорировать записи с пустыми ключами] — элементы словаря с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].

6. Кнопка начала импорта элементов в систему.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).

Вкладка **[Поля карточки]** имеет общий вид и функциональность для всех типов импорта и представляет собой таблицу с созданными в системе полями словарей, которым устанавливается соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей словарей при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.

Поле [Код] является системным, каждому элементу словаря можно присвоить код и по нему проводить обновление элементов в системе, даже если при импорте было передано только это поле.



Искать	3	<input type="checkbox"/> Только выбранные		
<input type="checkbox"/> abc Название	<input checked="" type="checkbox"/>	Title		fx
<input checked="" type="checkbox"/> abc Код	<input checked="" type="checkbox"/>	Code		fx
<input checked="" type="checkbox"/> \$ Курс валют	<input checked="" type="checkbox"/>	ExchangeRate	PART(F. ':')	fx

1. [Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле словаря.

3. Установка соответствия системного поля с полем словаря, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.

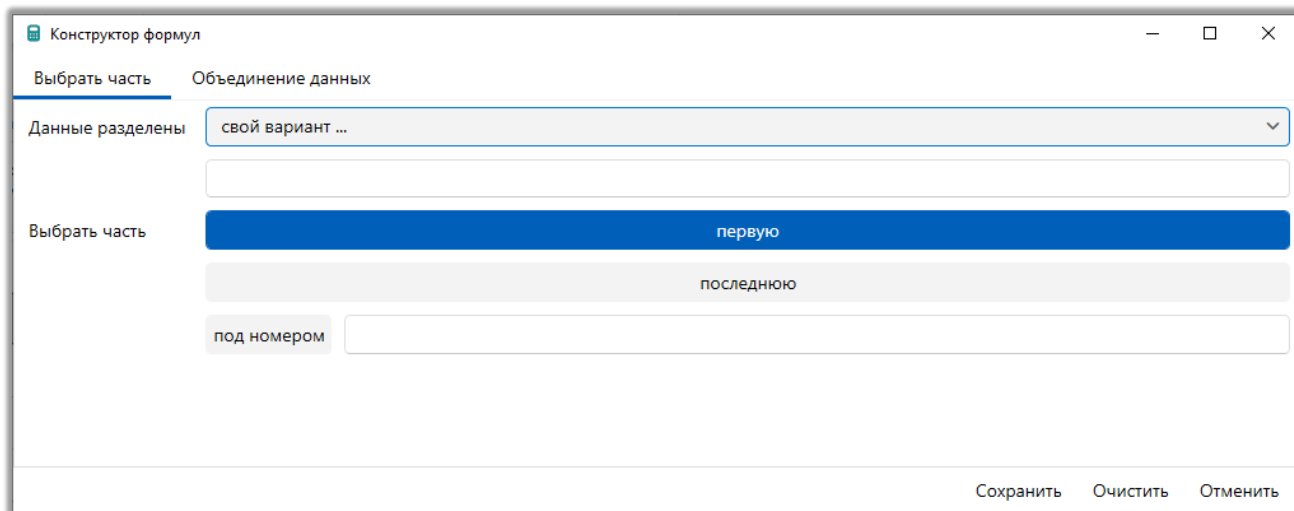
4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

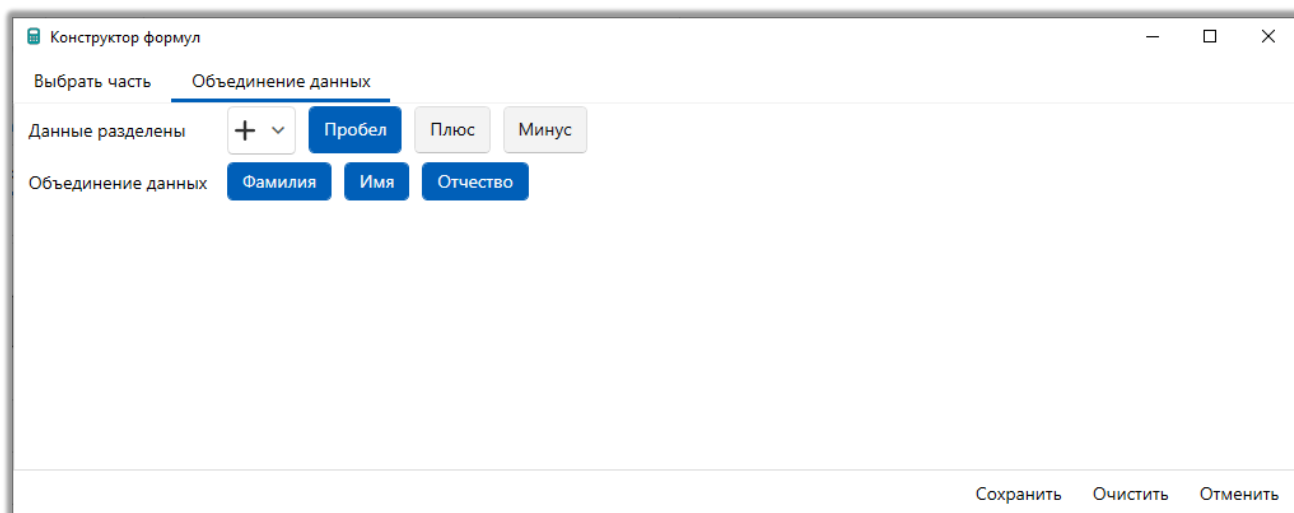
[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает



все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).





Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела;

Для числовых данных можно использовать математические операторы:

- для суммирования использовать [плюс];
- для вычитания разницы [минус].
- В параметре [Данные разделены] выводится список разделителей.
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

**ВАЖНО:** системные простые словари импортируются только по названию или коду. Импорт по id недоступен.

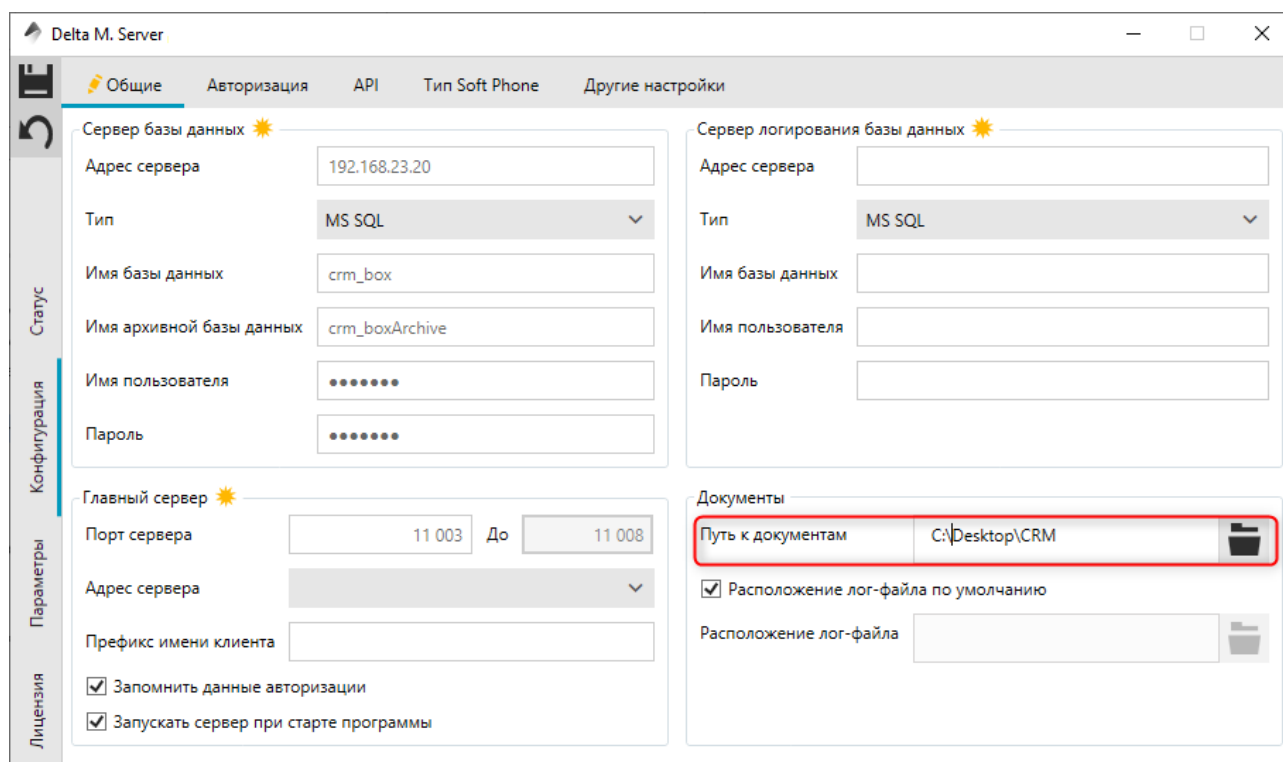
Вкладка **[Результаты импорта]** становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- Статус импорта — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- [Найденные неточности] — отображение найденных неточностей при проведении импорта.



- [Подробная информация] — отображение подробной информации о импорте.

Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).

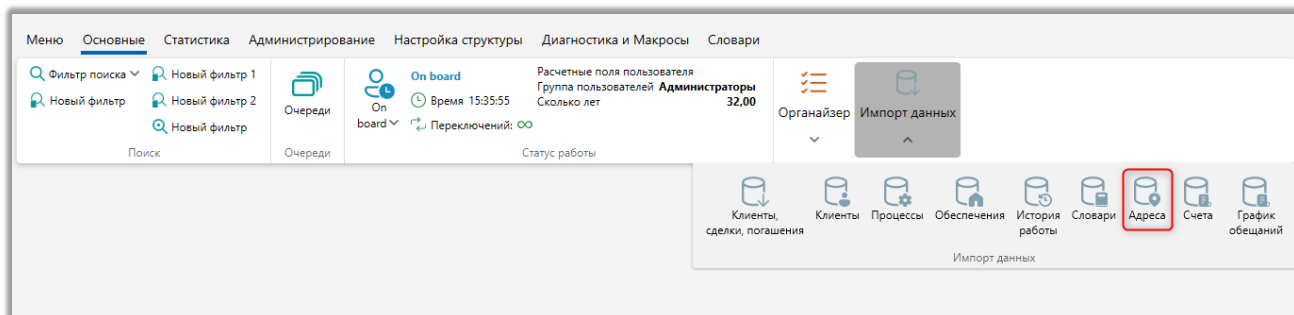


### 2.2.5.7 Адреса

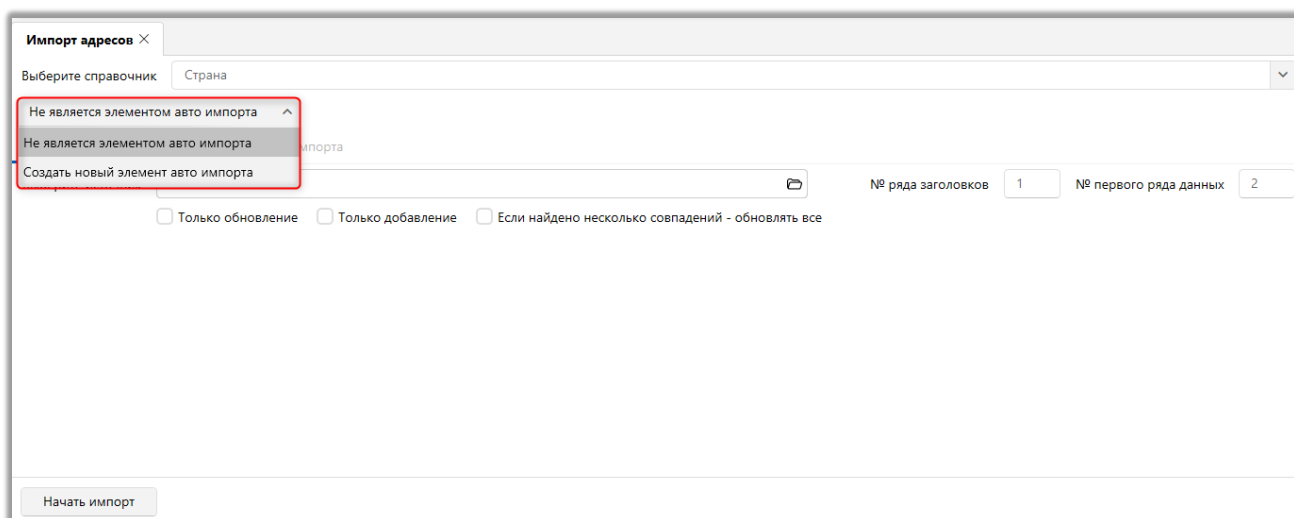
[Импорт адресов] позволяет импортировать значения для системного словаря [Адреса] (подробнее о данном словаре в разделе [2.7.1.3](#)). Для доступа к данному типу импорта в общих настройках системы должен быть установлен чекбокс [Использовать справочники полей адресов] (подробнее в разделе [2.4.2.1.2](#)).



Для начала импорта необходимо нажать кнопку [Адреса] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт адресов] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов, где:



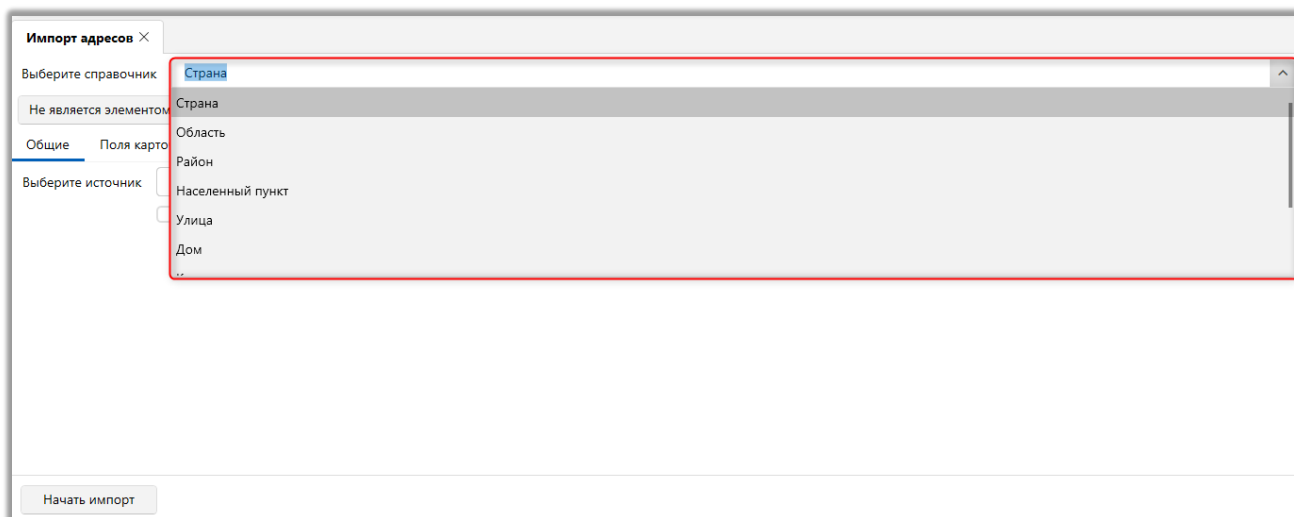
- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.





- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы. Автоматический импорт данных подробно рассмотрен в разделе [2.2.5.10](#).

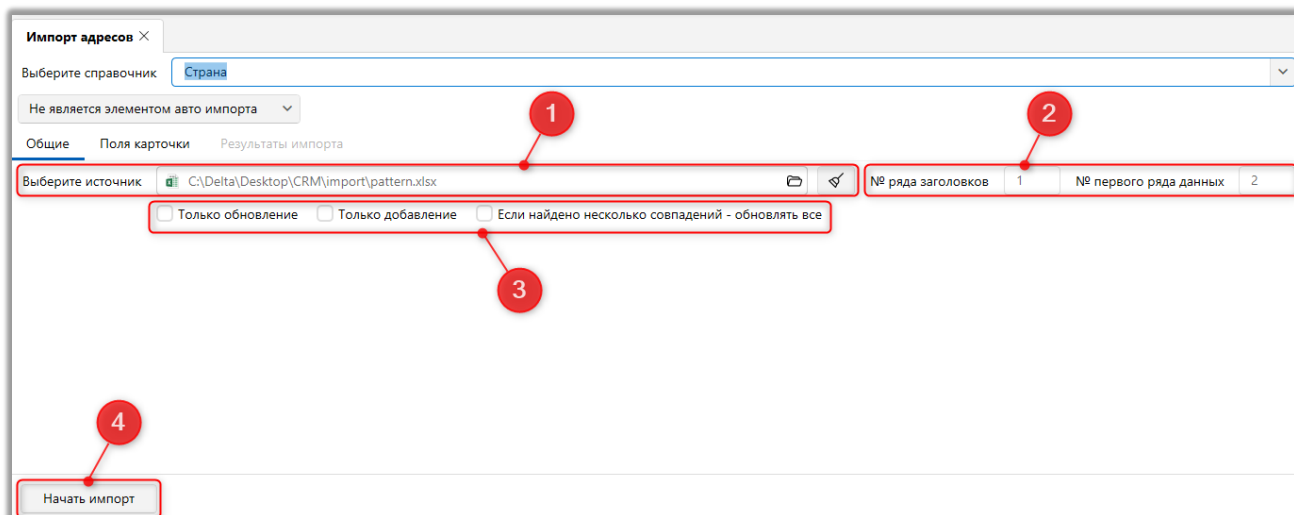
В параметре [Выберите источник] выбирается системный справочник из системного словаря [Адреса], для которого будет произведен импорт данных.



После выбора типа импорта и справочника необходимо настроить сами параметры импорта, которые разделены на три вкладки: [Общие], [Поля карточки], [Результаты импорта].

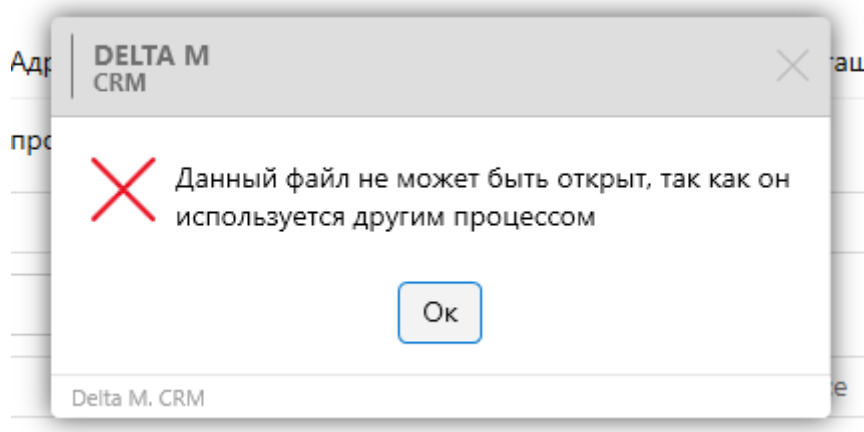
[Общие] — выбор источника импорта данных, а также настройка дополнительных параметров.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. [Выберите источник] — укажите путь к файлу с импортируемыми данными. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть загружаемый файл и повторить попытку.



2. Параметры таблицы с импортируемыми данными:
- [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки.
  - [№ первого ряда данных] — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.



### 3. Дополнительные параметры:

- [Только обновление] — обновление только для существующих в системе элементов. Все новые записи не будут импортированы.
- [Только добавление] — добавление только новых элементов в систему. Поиск записей происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].
- [Если найдено несколько совпадений – обновлять все] — если при импорте системой будут найдены несколько элементов с подходящим ключом, то все найденные данные будут обновлены. В случае, если не выбран этот чекбокс и существуют совпадения по ключу, то при импорте повторяющиеся данные не будут внесены в систему, а пользователю во вкладке [Результаты импорта] отобразится сообщение о ошибке и номера полей, содержащих совпадения.

### 4. [Начать импорт] — кнопка запуска импорта.

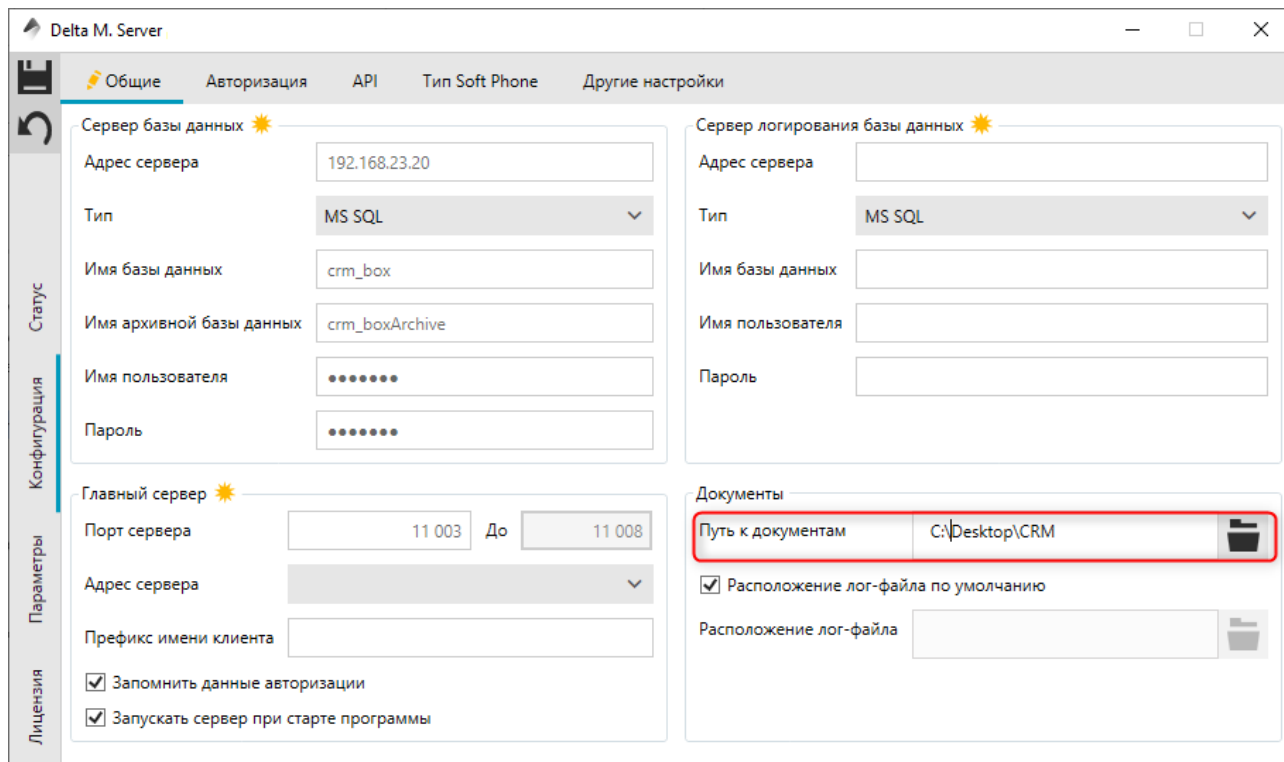
Вкладка **[Поля карточки]** имеет общий вид и функциональность для всех типов импорта и представляет собой таблицу с созданными в системе основными полями адресов (в зависимости от выбранного справочника), которым устанавливается соответствие с полями адресов в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей адресов при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



Вкладка **[Результаты импорта]** становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки **[Начать импорт]**. На этой вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- Статус импорта — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- **[Найденные неточности]** — отображение найденных неточностей при проведении импорта.
- **[Подробная информация]** — отображение подробной информации о импорте.

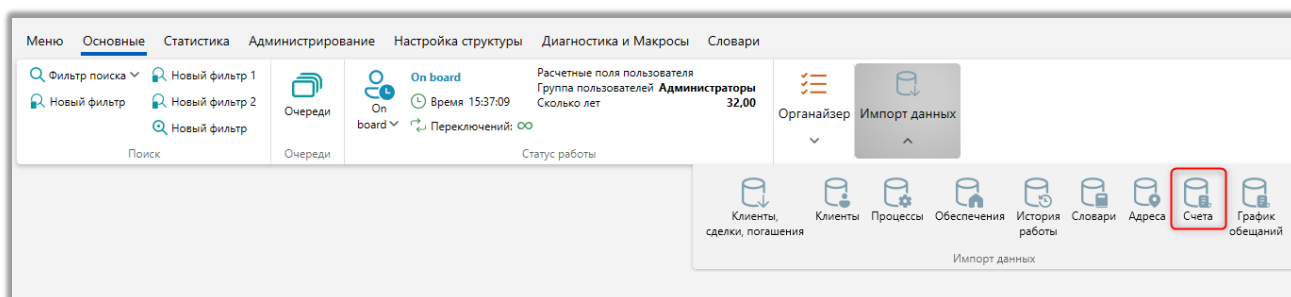
Ошибка **[Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа]** возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке **[Общие]** в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).



## 2.2.5.8 Счета

[Импорт счетов] позволяет импортировать в систему счета из внешних источников данных.

Для начала импорта необходимо нажать кнопку [Счета], находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт счетов] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый



шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов, где:

Импорт счетов ×

Не является элементом авто импорта ^

Не является элементом авто импорта

Создать новый элемент авто импорта

Новый элемент 22

Укажите тип счета

Укажите дату обновления данных

№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Сделка Поле Не выбранное Поле из файла Основной источ

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.

- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на три вкладки: [Общие], [Поля счетов], [Поля лимитов]. Рассмотрим их подробнее.

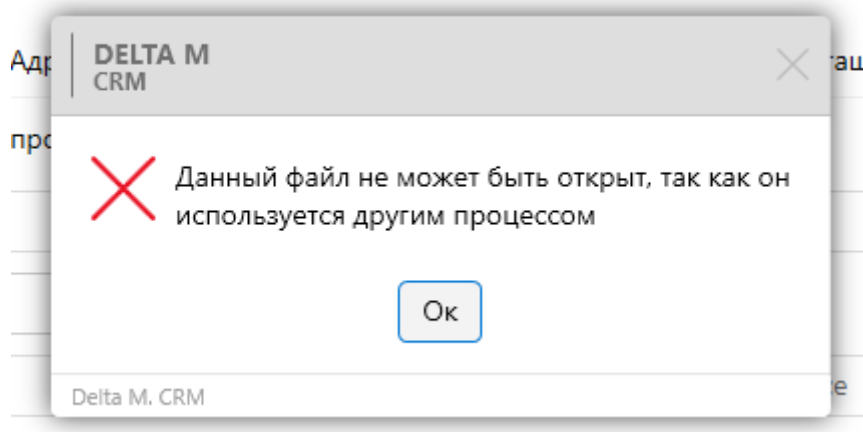
**[Общие]** — настройка добавления элементов в систему.

При выбранном ручном типе импорта необходимо настроить следующие параметры:



1. Выберите источник — укажите путь к файлу с импортируемыми данными.

При возникновении ошибки [Данный файл не может быть открыт, поскольку используется другим процессом] необходимо закрыть загружаемый файл и повторить попытку.



2. Для удаления выбранного пути нажмите кнопку [Очистить].
3. [№ ряда заголовков] — установите номер строки, где находятся заголовки. [№ первого ряда данных] — установите номер строки, где находится первый ряд с данными.
4. [Укажите тип счета] — выберите поле с файла, в котором содержится информация о типе импортируемых счетов.



5. [Укажите дату обновления данных] — в выпадающем списке выбирается поле из файла, в котором находится информация о дате обновлению данных. Если такого поля нет в файле импорта, то в данном файле стоит оставить значение [Пусто], которое устанавливается по умолчанию. По умолчанию система устанавливает дату совершения импорта как дату обновления данных. Формат даты должен совпадать с форматом, установленным в общих настройках. Если формат данных отличается от установленного в системе, следует внести соответствующие изменения в импортируемые данные.

6. Выбор типа сущности для импорта счетов.

7. [Поле] — выбрать поле, по котором будет происходить связь счета с карточкой сущности.

8. [Поле из файла] — выбрать поле из файла, с которым будет соотнесено поле сущности.

9. Дополнительные параметры:

- [Только обновление] — обновление только для существующих в системе счетов. Все новые счета не будут импортированы.

- [Только добавление] — добавление только новых счетов в систему. Поиск счетов происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].

- [Если найдено несколько совпадений — обновлять все] — обновлять данные по всем элементам, в том числе и по тем, которые дублируются в системе.

- [Не обновлять на значение по умолчанию] — при наличии несовпадения типа данных, значение поля не изменяется и не устанавливается значение по умолчанию. Данная настройка будет не активна, если установлена настройка [Если найдено несколько совпадений - обновлять все].





- [Игнорировать записи с пустыми ключами] — записи с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].

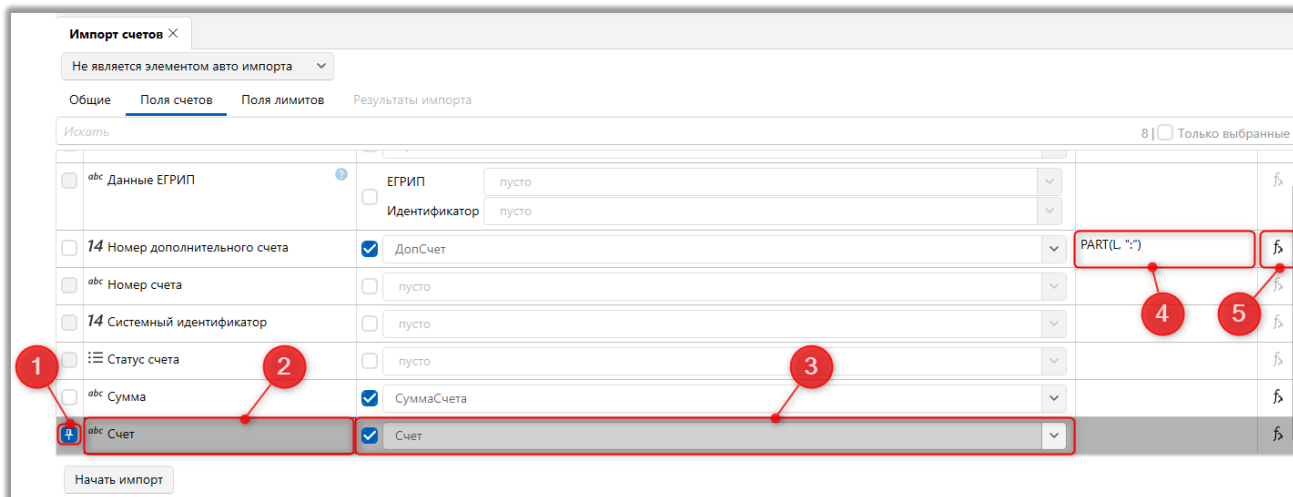
#### 10. Кнопка начала импорта элементов в систему.

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть: таблица Excel, шлюзовая таблица.

Настройка параметров автоматического импорта подробнее рассмотрена в разделе [2.2.5.10](#).

Все следующие вкладки имеют общий вид и функциональность для всех типов импорта.

Вкладка **[Поля счетов]** представляет собой таблицу с созданными в системе основными полями счетов (подробнее о их создании в разделе [2.5.1.3.4](#)), которым устанавливается соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей счетов при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



1. Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле счета, созданное пользователем в системе.

3. Установка соответствия системного поля с полем счета, содержащимся в файле импорта/шлюзовой таблице.

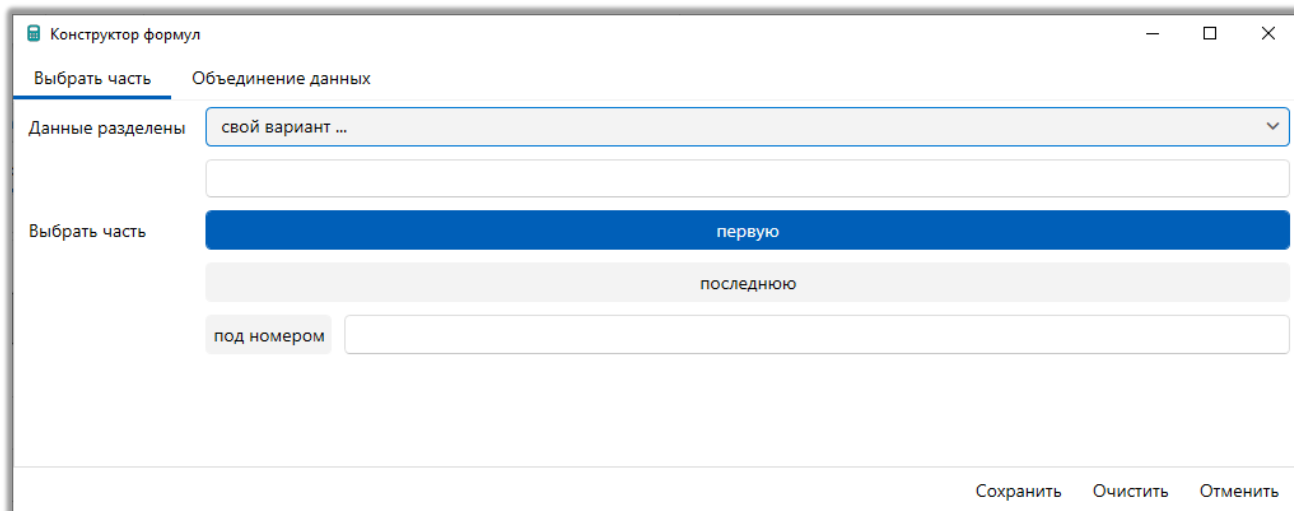
4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы для поля (неактивна, если не выбрано поле для маппинга с файла импорта). После этой кнопки открывается окно [Конструктор формул] с двумя вкладками:

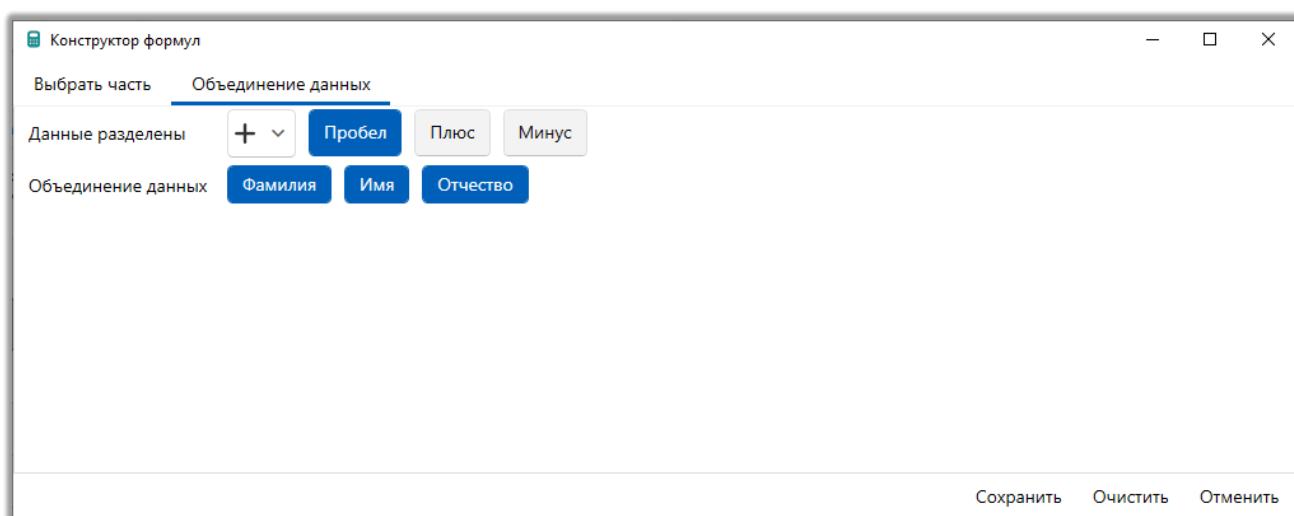
[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает



все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).





Для текстовых данных можно установить в качестве разделителя между объединёнными данными символ пробела;

Для числовых данных можно использовать математические операторы:

- для суммирования использовать [плюс];
- для вычитания разницы [минус].
- В параметре [Данные разделены] выводятся разделители.
- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями

добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля, для которых установлены соответствия. Рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Вкладка **[Поля лимитов]** предназначена для установки соответствия созданным в системе полям лимитов с полями в файле импорта/шлюзовой таблице. Вкладка представляет собой таблицу с созданными пользователем полями лимитов (подробнее о их создании в разделе [2.5.1.3.5](#)), которым устанавливается соответствие с полями лимитов в файле импорта/шлюзовой таблицы и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов. Также для полей лимитов при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.



Искать	Поля лимитов	Значение	Формула
<input type="checkbox"/>	\$ Лимит еженедельный	<input checked="" type="checkbox"/> lim1	fx
<input type="checkbox"/>	\$ Лимит месячный	<input checked="" type="checkbox"/> lim2	fx
<input type="checkbox"/>	abc Новое поле11111111111	<input type="checkbox"/> пусто	fx
<input checked="" type="checkbox"/>	Окончание действия	<input checked="" type="checkbox"/> EndOfAction	fx

1. Искать дубликаты по этому полю] — поле, по которому будет происходить проверка на дубликаты при импорте данных в систему (может быть несколько). Другими словами, это поле будет использоваться в качестве ключа (уникальный идентификатор).

2. Поле счета, созданное в системе.

3. Поле клиента из файла импорта/шлюзовой таблицы.

4. Отображение используемой формулы для этого поля.

5. Кнопка создания формулы (работа с [Конструктор формул] рассмотрена выше).

6. Строка поиска по системным полям и чекбокс [Только выбранные], при установке которого пользователю будут выводиться на экран только поля для которых установлены соответствия, рядом с этим чекбоксом выводится количество отображаемых полей.

Для удаления созданного условия необходимо нажать кнопку [x], находящуюся в правой стороне таблицы с полями.

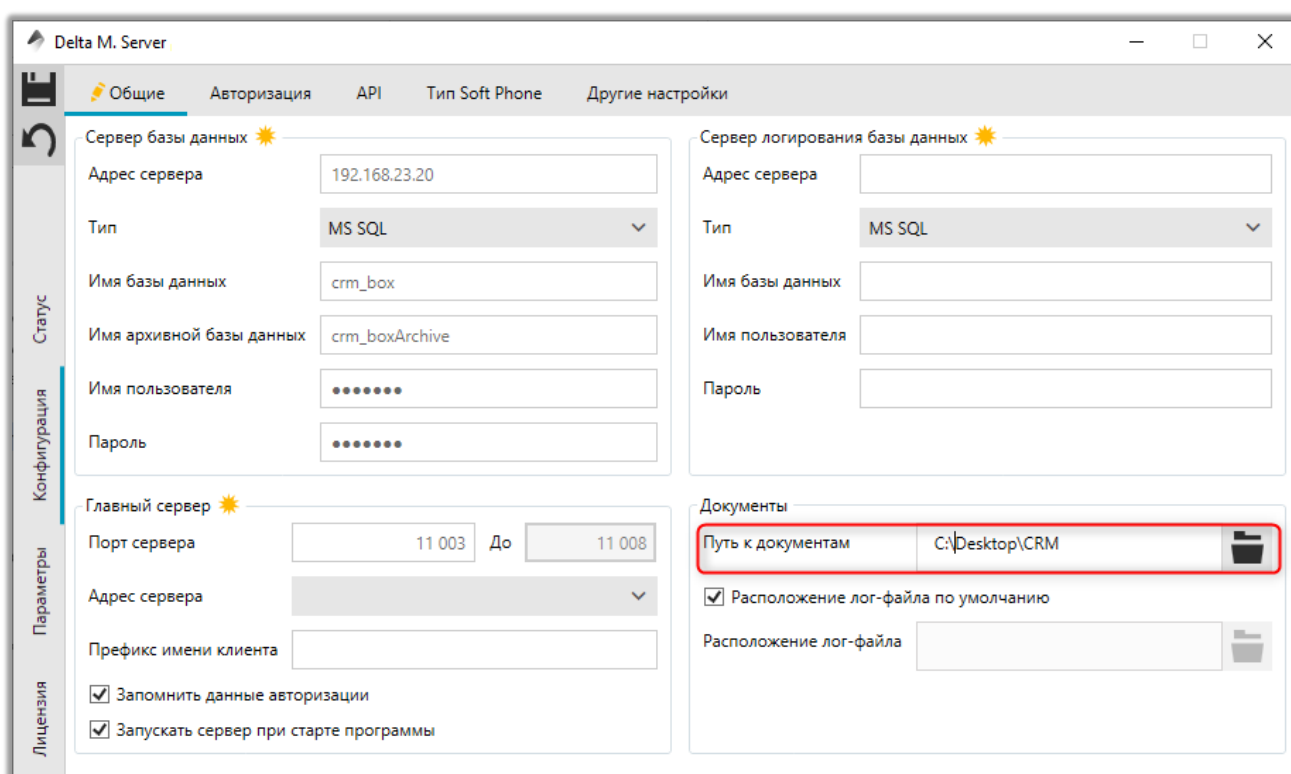
Вкладка **[Результаты импорта]** становится доступной после внесения всех необходимых данных для импорта и нажатия кнопки [Начать импорт]. На этой



вкладке отображается статистика по проведенному импорту, а также возникшие ошибки. Вкладка имеет три подвкладки:

- [Статус импорта] — отображаются статистические данные по результатам проведенного импорта (по сделкам, клиентам, погашениям).
- [Найденные неточности] — отображение найденных неточностей при проведении импорта.
- [Подробная информация] — отображение подробной информации о импорте.

Ошибка [Невозможно скопировать файл на сервер. Нет доступа] возникает, когда у текущего пользователя системы нет доступа к папке импорта, путь к которой указан на вкладке [Общие] в WPF. Необходимо получить доступ к заданной папке или выбрать другую папку (к которой есть доступ).

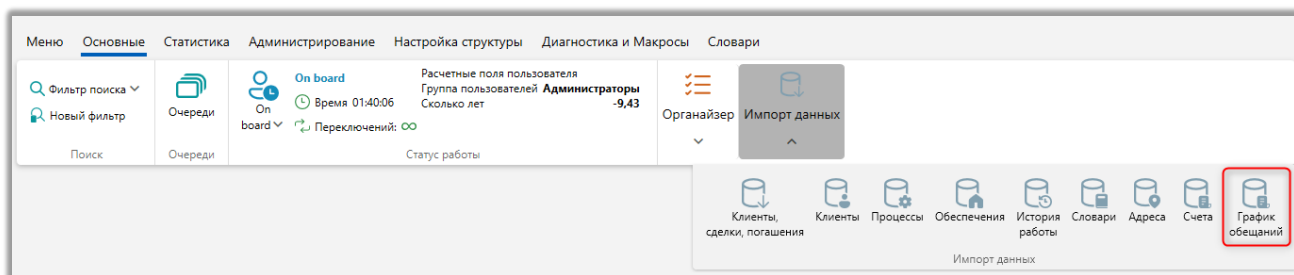


### 2.2.5.9 График обещаний

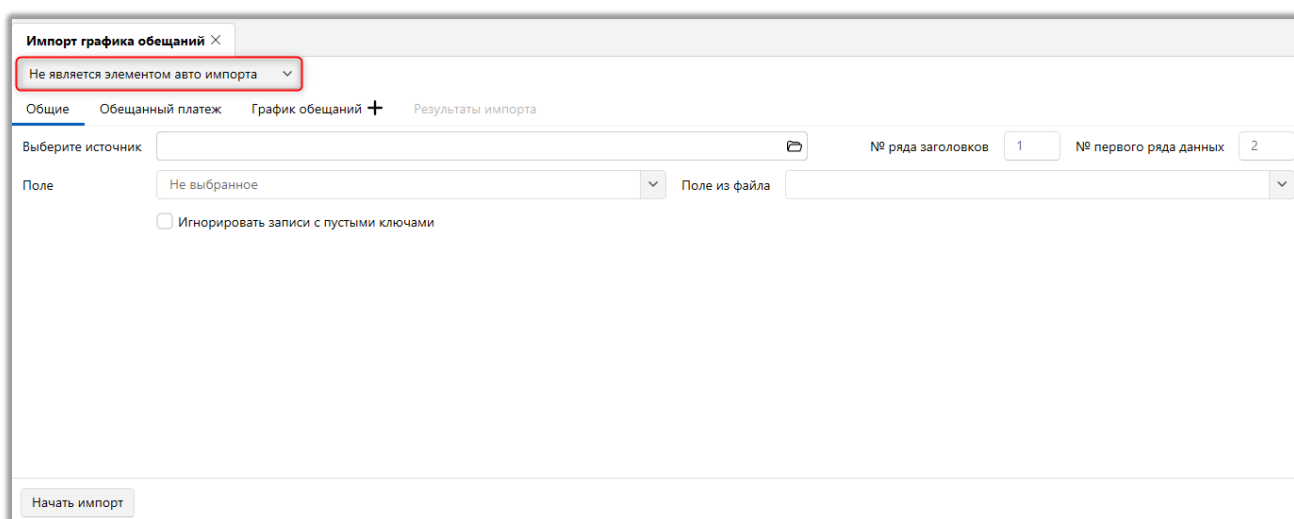


Данный модуль позволяет импортировать в систему графики обещаний из внешних источников данных. Для доступа к данному типу импорта в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Импорт графиков обещаний].

Для начала импорта необходимо нажать кнопку [График обещаний] находящуюся в блоке [Импорт данных], на вкладке [Основные].



После чего откроется окно [Импорт графика обещаний] с настройками импорта, где в параметре [Сохраненные настройки импорта] необходимо выбрать из выпадающего списка один из ранее созданных шаблонов, создать новый шаблон авто импорта (с файла Excel или шлюзовой таблицы) или провести ручной импорт элементов





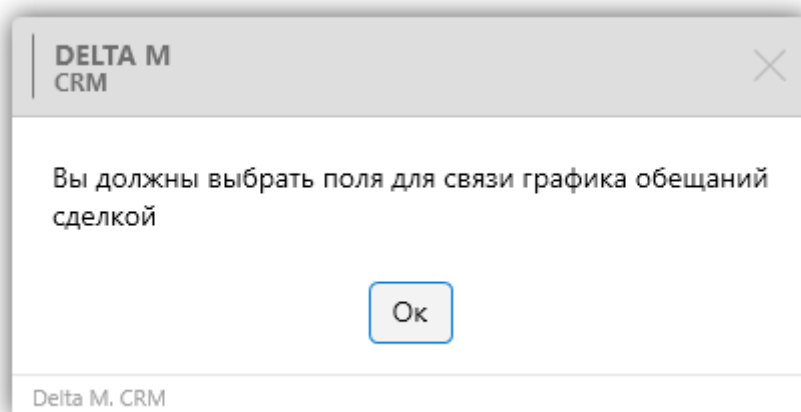
- [Не является элементом авто импорта] — проведение разового ручного импорта элементов в систему с выбранного файла по установленным параметрам.
- [Создать новый элемент авто импорта] — создание нового шаблона автоматического импорта элементов в систему с файла или шлюзовой таблицы.

После выбора типа импорта необходимо настроить его параметры, которые разделены на три вкладки: [Общие], [Обещанный платеж], [График обещаний].

На вкладке **[Общие]** настраиваются общие параметры импорта графиков обещаний в систему.

1. [Выберете источник] — выбор файла-источника, с которого будут импортироваться графики обещаний в систему.
2. Указание номера ряда, из файла, в котором находятся заголовки, а также номера первого ряда данных.
3. [Поле] — выбор поля сделки, созданного в системе, которое будет использоваться для связи графика обещаний со сделкой. Если поле не было выбрано, то система отобразит соответствующее предупреждение.





4. [Поле из файла] — выбор поля из загружаемого файла, которое будет установлено в качестве соответствия с полем сделки.
5. Блок с дополнительными параметрами:
  - [Игнорировать записи с пустыми ключами] — записи с пустым полем, которое установлено как ключевое в импорте, не будут импортированы в систему. В статистике импорта будет выведена ошибка: [Пустое ключевое поле].
6. [Начать импорт] — кнопка начала импорта по установленным параметрам.

Вкладка **[Обещанный платеж]** представляет собой таблицу с набором системных полей графика обещаний, которым устанавливается соответствие с полями в файле импорта/шлюзовой таблице и выбирается ключ, по которому будет происходить проверка на наличие дубликатов.



Импорт графика обещаний ×

Не является элементом авто импорта ▾

Общие Обещанный платеж **График обещаний +** Результаты импорта

Искать 8 |  Только выбранные

<input type="checkbox"/>	📅 Дата обещанного погашения	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	💰 Сумма обещания	<input checked="" type="checkbox"/>	Сумма	▾		fx
<input type="checkbox"/>	📄 Количество периодов	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	<b>14</b> Период	<input checked="" type="checkbox"/>	Период	▾		fx
<input type="checkbox"/>	abc Комментарий	<input checked="" type="checkbox"/>	Комментарий	▾		fx
<input checked="" type="checkbox"/>	+ 📞 Номер телефона	<input checked="" type="checkbox"/>	ТелефонныйНомер	▾		fx
<input type="checkbox"/>	☰ Источники обещаний	<input type="checkbox"/>	пусто	▾		fx
<input type="checkbox"/>	abc Причина просрочки	<input checked="" type="checkbox"/>	Причина	▾		fx

Начать импорт

Поле [Период] содержит единицы измерения времени, которые были установлены для платежей в графике обещаний. Единицы могут быть указывать с помощью названий на том языке, который установлен в системе Delta M.CRM, без учета регистра. Также период можно импортировать с помощью кода, где:

- 0 — неделя;
- 1 — месяц;
- 2 — неизвестно;
- 3 — день.

Поле [Комментарий] содержит текстовый комментарий, который может указываться для графика обещаний.



График обещаний

График оплаты: Не установлено

Сумма платежа: 113 513 512,00

Количество периодов: 1

Дата обещанного погашения: 14.03.2023

Источники обещаний: Телефонный звонок

Номер телефона: Телефон невыбранный

Комментарий

+ Создать график

Значения для поля [Источник обещаний] используются из словаря [Источник обещаний].

Также для полей обещанного платежа при помощи формул доступно объединение или разделение данных, в одной или нескольких ячейках файла/шлюзовой таблицы с последующей загрузкой указанной части в систему.

[Выбрать часть] — настройка разделения данных внутри одной ячейки файла/шлюзовой таблицы по одному из доступных разделителей (пробел, запятая, точка, точка с запятой, двоеточие, косая черта, обратная черта) или задав свой символ. Затем необходимо выбрать ту часть данных в ячейке, которая будет передаваться при импорте в систему. Можно выбрать первую часть, вторую часть данных или нажав кнопку [Под номером] указать номер необходимой части по счету для импорта. После применения всех внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.



[Объединение данных] — настройка функции слияния данных из нескольких ячеек импортируемого файла/шлюзовой таблицы в одно поле системы для загрузки информации в объединенном виде. В параметре [Данные разделены] нажав на кнопку [+] можно добавить поля для объединения из импортируемого файла/шлюзовой таблицы, выбрав необходимые из выпадающего списка и выбрав каким символом они будут разделены (пробел, плюс, минус).

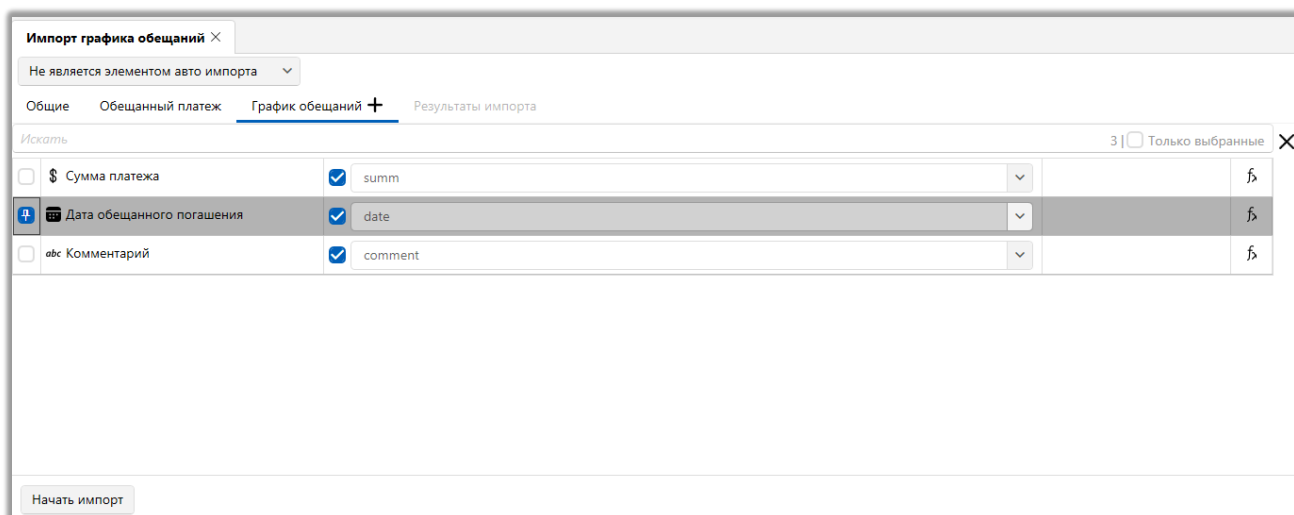
В параметре [Данные разделены] выбирается один из существующих разделительных знаков. При работе с числовыми данными параметры [Плюс] и



[Минус] будут работать как математические операторы, добавляя и отнимая соответственно.

- В параметре [Объединение данных] выводится список с названиями добавленных для объединения ячеек и возможностью их удалять, нажав на имя нужной ячейки. Кнопка [Очистить] сбрасывает все внесенные настройки, а кнопка [Отменить] закрывает окно работы с конструктором формул без сохранения последних изменений.

На вкладке [График обещаний] добавляются поля периодов в графике обещаний, которым устанавливается соответствие с данными в импортируемых полях. После нажатия кнопки [+] отображаются системные поля периодов графика обещаний для маппинга с полем файла импорта/шлюзовой таблицы и возможностью задать формулу для каждого такого поля. Также доступен поиск по этим полям.



Поле [Комментарий] содержит комментарий, который указывается для каждого платежа в графике обещаний.



График обещаний

График оплаты: Не установлено

Сумма платежа: 113 513 512,00 Нет денег

Количество периодов: 2 Неделя 1

Дата обещанного погашения: 14.03.2023 Источники обещаний: Телефонный звонок

Номер телефона: Телефон невыбранный

Комментарий:

+ Создать график + Добавить X Удалить X Удалить все Сохранить

#	Дата	Сумма платежа	Комментарий
1	14.03.2023	56 756 7	Первый платеж
2	21.03.2023	56 756 7	Второй

Когда данные в файле импорта находятся в разных столбцах, а не в одном столбце, через [+] можно создать несколько условий для их импорта в одно системное поле.

#### 2.2.5.10 Автоматический импорт данных

Для автоматического импорта параметры настраиваются в зависимости от выбранного типа источника данных. Источником данных могут быть таблица Excel или шлюзовая таблица.

При импорте из таблицы Excel необходимо настроить следующие параметры (остальные идентичны ручному импорту):



1. [Сохранить] — кнопка для сохранения настроек шаблона импорта.

2. [Удалить] — кнопка удаления выбранного шаблона импорта.

3. [Авто импорт включен] — если установлен этот чекбокс, то система будет производить автоматический импорт из выбранного файла или шлюзовой таблицы при его обновлении.

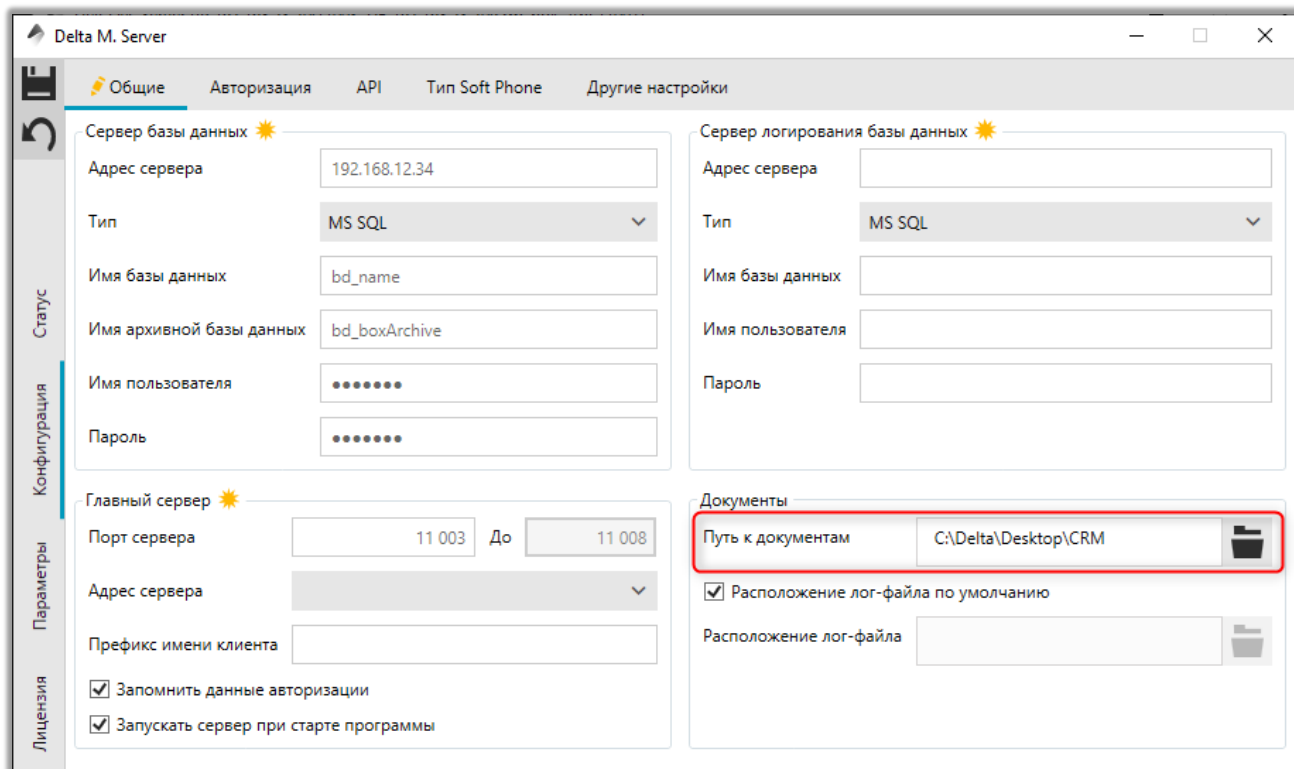
4. Для импорта данных из файла необходимо установить чекбокс [Таблица Excel]. Для импорта данных из шлюзовой таблицы необходимо установить чекбокс [Шлюзовая таблица].

5. [Папка данных импорта] — строка, в которой необходимо указать путь к папке, содержащей файл Excel, префикс папки указанный в WPF Server добавляется автоматически. Система самостоятельно будет забирать файл из указанной папки, и в случае успешного импорта удалит файл из директории. При возникновении ошибок во время импорта, система создаст копию файла для импорта и оставит его в указанной в папке, которая прописана в настройках импорта.

Папку для импорта и все ее вложенные папки необходимо указывать относительно корневой папки, которая установлена в WPF Server. Если, например, корневой каталог указан как C:\Delta\Desktop\CRM в WPF Server, а файлы импорта хранятся в папке C:\Delta\Desktop\CRM\import, тогда необходимо указывать в этом параметре только папку \import (система



автоматически подставляет путь, который был указан в WPF). В названиях папок и файлов нежелательно использовать специальные символы.



**ВАЖНО:** при смене шаблона настройки в параметре [Выберите источник] сбрасываются все установленные настройки конфигурации автоматического импорта (ключи, маппинг полей и т.д.). Значения, которые вносятся в параметрах [Папка данных импорта] и [Название файла для импорта] не влияют на загруженный шаблон настроек, соответственно их изменение не сбрасывает настройки конфигурации автоматического импорта.

6. [Шаблоны E-mail] — выбрать с выпадающего списка шаблон рассылки E-mail о проведении импорта или его статистики (создание и настройка шаблонов отправки E-mail рассмотрены в разделе [2.5.1.9.1](#)).

7. [Приоритет] — установка приоритета автоматического импорта данных в рамках одного типа импорта. Установленное числовое значение определяет очередность проведения данного автоматического импорта по созданному шаблону.

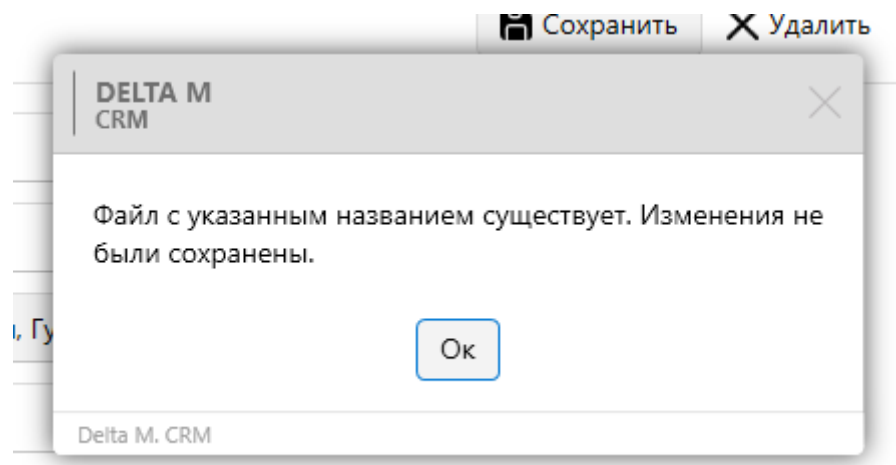




8. [Название импорта] — название шаблона импорта (не может быть пустым).

9. [Название файла для импорта] — название файла Excel для импорта.

**ВАЖНО:** Система чувствительна к регистру. Имя файла для автоматического импорта должно строго соответствовать имени, зафиксированному в настройках. Один и тот же файл не может использоваться одновременно в нескольких шаблонах автоматического импорта.



10. [Участники] — выбрать участников из выпадающего списка, которым будет приходить на электронную почту рассылка о проведении импорта.

11. [Группа импорта] — ввод название группы импорта, автоматические импорты сущностей будут объединены в один импорт и будут проходить поочередно, согласно заданной логики в системе:

- 1) Сделки;
- 2) Обеспечения;
- 3) Клиенты;
- 4) Счета.

Данная очередность необходима для корректного импорта данных в систему. Не обязательно наличие всех представленных импортов сущностей,



однако их порядок будет соблюдаться. Например: в одну группу были объединены автоматические импорты счетов, клиентов и сделок, тогда в рамках этой группы будут сперва импортированы клиенты, затем сделки, после счета. В одной группе импорта не может быть несколько автоматических импортов одного типа (несколько импортов клиентов и т.д.).

**ВАЖНО:** Система будет ожидать все файлы для начала проведения импорта в рамках заданной группы, иначе импорт не начнется.

12. [Выберите источник] — отображение выбранного источника данных.

При автоматическом импорте из шлюзовой таблицы необходимо настроить следующие параметры (остальные идентичны ручному импорту):

1. [Сохранить] — кнопка сохранения шаблона импорта из шлюзовой таблицы.

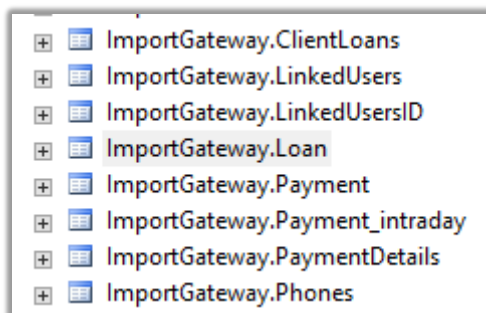
2. [Удалить] — кнопка удаления выбранного шаблона авто импорта.

3. [Авто импорт включен] — при установке этого чекбокса импорт данных будет производится автоматически по установленному времени в параметре [Начать импорт].

4. Для импорта данных из шлюзовой таблицы в систему необходимо установить чекбокс [Шлюзовая таблица].

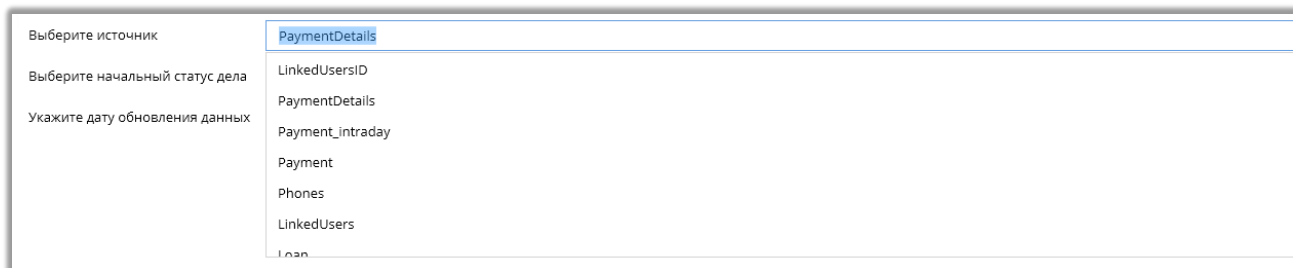


5. [Название импорта] — ввод названия для добавленного шаблона автоматического импорта.
6. [Шаблон e-mail] — выбрать один из предустановленных шаблонов для отправки E-mail сообщений при срабатывании авто импорта или его статистики (создание и настройка шаблонов отправки E-mail рассмотрены в разделе [2.5.1.9.1](#)).
7. [Приоритет] — установка приоритета автоматического импорта данных в рамках одного типа импорта. Установленное числовое значение определяет очередность проведения данного автоматического импорта из выбранной шлюзовой таблицы по созданному шаблону.
8. [Начать импорт] — установить ежедневное время начала проведения импорта из шлюзовой таблицы.
9. [Участники] — выбрать участников (пользователей системы), которым будет отправлена рассылка по выбранном шаблону на электронную почту.
10. [Группа импорта] — ввести название группы импорта. Работа с данным параметром подробно рассмотрена выше, при настройке автоматического импорта из Excel-файла.
11. [Выберите источник] — выбрать шлюзовую таблицу, с которой будет осуществляться авто импорт данных в систему. Для выбора доступны шлюзовые таблицы БД, которые имеют префикс [ImportGateway.].



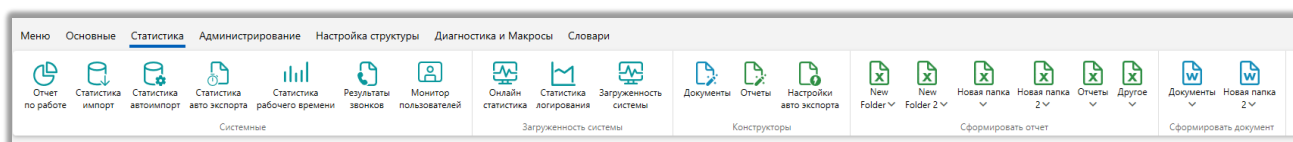


Они все будут доступны для выбора в качестве источника (без приставки ImportGateway).



## 2.3 Статистика

Вкладка [Статистика] представляет собой набор модулей для работы с статистикой, отчетностью и документами. На вкладке присутствуют следующие блоки: [Системные], [Конструкторы], [Загруженность системы], [Сформировать отчет], [Сформировать документ].



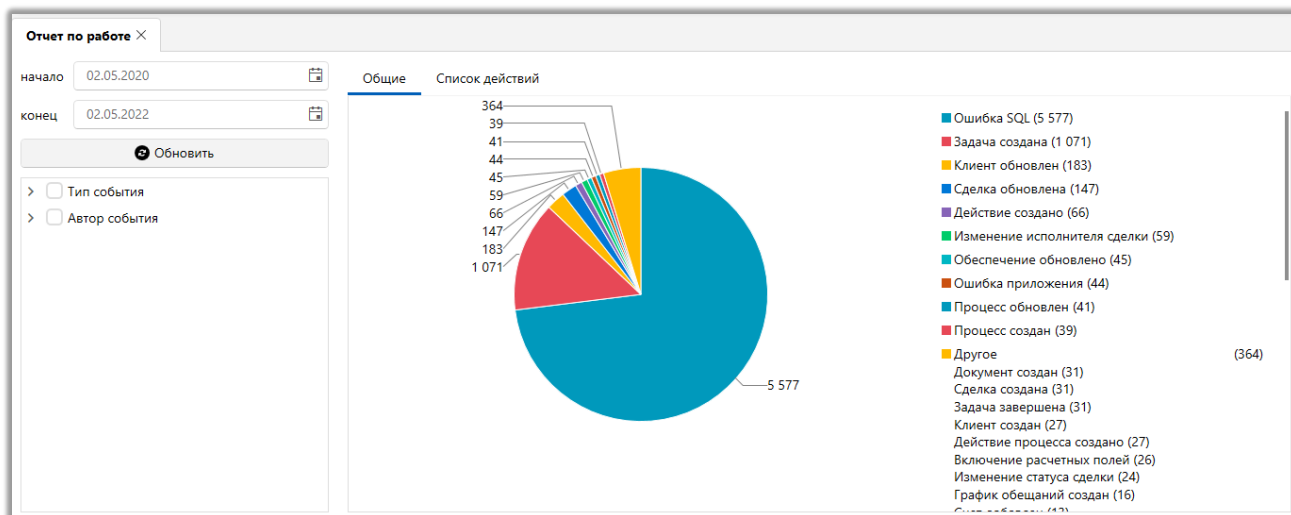
### 2.3.1 Системные

Блок [Системные] содержит в себе модули для работы со статистикой, мониторингом состояния системы и отчетностью.

#### 2.3.1.1 Отчет по работе



Модуль [Отчет по работе] отображает статистику действий пользователя и автоматические изменения по сущностям в системе, в том числе и ошибки. С помощью чекбоксов можно отметить необходимые типы и авторов события.



На вкладке [Общие] отображается статистика по типам события в виде круговой диаграммы с указанием их количества за установленный период.

На вкладке [Список действий] отображается перечень типов событий в виде таблицы с указанием даты и времени создания события, типа события, комментария, имя автора события. Двойным нажатием левой клавиши мышки пользователю, зависимо от типа события, может быть открыта карточка сделки, карточка обеспечения, текстовый файл с SQL скриптом и т.д. Также пользователь может сформировать Excel отчет по необходимым типам и авторам события, которые содержатся на выбранной странице. Для чего необходимо отметить нужные строки для выгрузки, нажав на них левой клавишей мыши или с помощью комбинации Ctrl+F, после чего нажать правой клавишей мыши на вкладке [Список действий] и выбрать [Передать в Excel]. Когда документ будет сформирован, система передает данные в Microsoft Excel и открывает новый документ Excel с готовыми данными.



Отчет по работе ×

начало 02.05.2020

конец 02.05.2022

Обновить

Документы

Задачи

- Задача завершена
- Задача создана

Изменения по клиенту

Изменения по обеспечению

Изменения по сделке

Клиент

Обеспечения

Ошибка

- Ошибка SQL
- Ошибка отправки Email
- Ошибка отправки SMS

Дата и время	Тип события	Комментарий	Автор
02.05.2022 0:00	Задача создана	Иванов Иван Иванович Встреча	System
02.05.2022 0:00	Задача создана	Иванов Иван Иванович 5555555555555555 Встреча	System
02.05.2022 0:00	Задача создана	Иванов Иван Иванович 1234 Встреча	System
02.05.2022 0:00	Задача создана	Евгений Цветной Сергеевич 76785584 Встреча	System
01.05.2022 10:04	Ошибка SQL	<pre>"SELECT pa.Caption AS ProcesItemTypе, p.Caption AS ProcessCaption, pt.Caption AS ProcessType, (SELECT dbo.Concatenate(Caption) FROM ( SELECT IENumber Caption FROM ProcessObject po "SELECT pa.Caption AS ProcesItemTypе, p.Caption AS ProcessCaption, pt.Caption AS ProcessType, (SELECT dbo.Concatenate(Caption)</pre>	Администратор

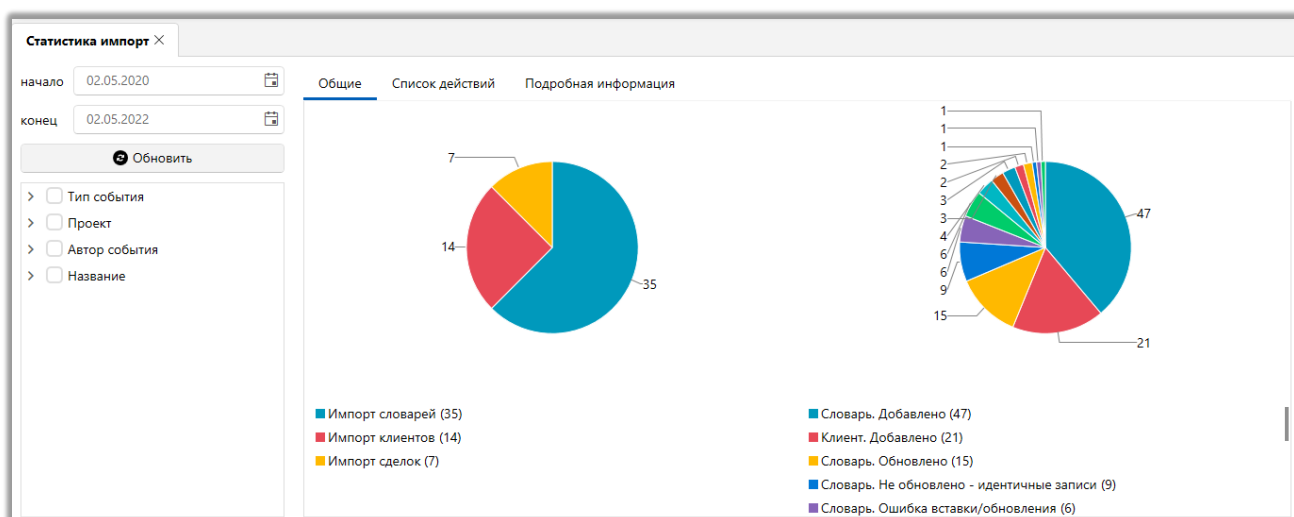
Передать в Excel

Страница 1 из 382

### 2.3.1.2 Статистика импорт

В модуле [Статистика импорта] отображается подробная информация о проведенных импортах в систему за выбранный период.

На вкладке [Общие] в виде круговых диаграмм представлена общая информация о проведенных импортах с учетом настроенных фильтров данных. На вкладке с помощью чекбоксов можно настроить фильтрацию отображаемых данных (тип объекта, проект, автор события, название).





На вкладке [Список действий] отображается список действий, которые были произведены при проведении импорта в систему. Также отображается количество не обновленных элементов и ошибок для каждого действия импорта.

Созданный	Название	Объект	Добавлено	Обновлено	Добавлено в историю	Не найдено	Удалено	Идентичные	Не обновлено	Найдено
25.04.2022 10:17 00:00:00	Импорт клиентов	Клиент	2	0	0	0	0	0	0	
25.04.2022 10:17 00:00:04	Импорт клиентов	Клиент	2	0	0	0	0	0	0	
14.09.2021 17:18 00:00:00	Импорт словарей Регионы	Словарь	0	1	0	0	0	0	0	
14.09.2021 16:58 00:00:00	Импорт словарей Регионы	Словарь	0	0	0	0	0	1	0	
14.09.2021 16:54 00:00:00	Импорт словарей Регионы	Словарь	0	1	0	0	0	0	0	
14.09.2021 16:52 00:00:00	Импорт словарей Регионы	Словарь	0	0	0	0	0	1	0	

На вкладке [Подробная информация] отображаются неверные значения данных, выявленные системой в процессе импорта и на которые пользователю необходимо обратить внимание при внесении данных для повторного импорта.

ИНН / ЕДРПОУ	ФИО
0	Бука Иван Иванович
0	SSSS SSSS SSSS



В статистике импорта доступен быстрый поиск по отображенным результатам с помощью комбинации клавиш [Ctrl+F], при этом необходимо учитывать, что в детальной статистике импорта выводится максимум 20000 элементов.

### 2.3.1.3 Статистика автоимпорт

Модуль [Статистика автоимпорта] отображает информацию по проведенным автоматическим импортам данных в систему. Пользователь может задать необходимый временной промежуток для отображения статистики автоимпорта в параметрах [Начало] и [Конец], после нажатия кнопки [Обновить] будет выведена статистика по заданным параметрам.

Статистика автоимпорт ×				
начало 24.11.2022 [календарик] конец 25.11.2022 [календарик] [Обновить]				
Название импорта	Тип импорта	Проект	Последний старт импорта	Последнее окончание импорта
Шаблон импорта 2	Импорт сделок		25.11.2022 10:08:57	25.11.2022 10:08:58
Новый элемент 1	Импорт процессов		25.11.2022 10:10:14	25.11.2022 10:10:14
Новый элемент	Обеспечения		25.11.2022 10:12:35	25.11.2022 10:12:36
Импорт польз словаря	Импорт словарей		25.11.2022 10:20:48	25.11.2022 10:20:49

### 2.3.1.4 Статистика авто экспорта

Модуль [Статистика авто экспорта] отображает информацию по проведении автоматического экспорта данных. Пользователь может задать необходимый временной промежуток, а также указать дополнительные параметры фильтрации экспорта.





Статистика авто экспорта ×

Обновить

начало 02.05.2020 конец 02.05.2022

Показать расписание

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

	Выгружен	Активный	Посмотреть	Имя шаблона	Дата автоэкспорта	Тип объекта	Название файла	Файл
<input type="checkbox"/> Тип объекта	✓	✓		История действия (Залоги)	01.05.2022 17:00	Документ	Договор	Договор с клиентом.pdf
<input type="checkbox"/> Активный	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	26.04.2022 10:00	Отчет SQL		
<input type="checkbox"/> Автор события	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	25.04.2022 10:00	Отчет SQL		
<input type="checkbox"/> Шаблоны	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	22.04.2022 10:00	Отчет SQL		
<input type="checkbox"/> Выгружен	✓	✓		История действия (Залоги)	12.04.2022 17:00	Документ	Договор	Договор с клиентом.pdf
	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	05.04.2022 10:00	Отчет SQL		
	✗	✓		История действия (Залоги)	01.04.2022 17:00	Документ	Договор	
	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	30.03.2022 10:00	Отчет SQL		
	✗	✓		Элемент авто экспорта 4	28.03.2022 10:00	Отчет SQL		
	✗	✓		История действия (Залоги)	21.02.2022 17:00	Документ	Договор	

Доступны следующие фильтры данных:

[Тип объекта] — выбор типа объекта.

[Активный] — выбор статуса.

[Автор события] — выброс автора события из списка пользователей.

[Шаблоны] — выбор используемого шаблона авто экспорта.

[Выгружен] — выбор типа выгрузки.

Если был произведен автоматический экспорт, в настройках которого включен параметр [Сохранять копию файла], то такой файл при выгрузке будет сохраняться в системе и будет доступен для просмотра с помощью нажатия соответствующей кнопки для просмотра в столбце [Просмотр]. Это позволяет просматривать сохраненные копии файлов после их выгрузки.

### 2.3.1.5 Статистика рабочего времени

Модуль [Статистику рабочего времени] отображает подробную статистику рабочего времени пользователей в системе за выбранный период, учитывая опоздания и простои. При необходимости можно переключаться между



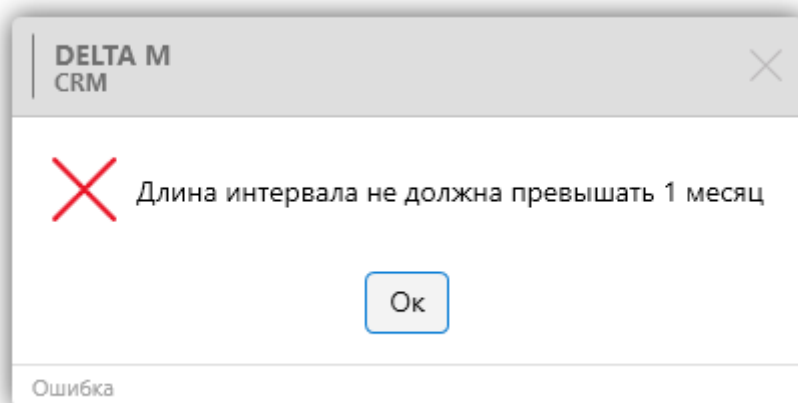
просмотром статистики рабочего времени в разрезе статусов, пользователей и рабочих смен. Также есть возможность передать данные в Excel.

Если выбран просмотр статистики рабочего времени по статусам, то данные будут представлены в виде таблицы.

Сотрудник	Опозданий	Всего	Засчитано	On board		Автодозвон		Обед		Перерыв		Ручные очереди	
				к-во	Всего	к-во	Всего	к-во	Всего	к-во	Всего	к-во	Всего
▲ Не активные (1)													
■ New user 6													
▲ Администраторы (2)													
■ System													
Администратор		122:48	122:48	42	122:48	90:41							
▲ Сотрудники Late Collection (2)													
■ User10													
■ User7													
▼ Сотрудники Skip Trace (3)													
▲ Сотрудники Field Collection (2)													
■ User2													
■ Ахматова Анна Андреевна													

Можно посмотреть данные в разрезе всех пользователей или одной группы (по каждому пользователю). В заголовках столбцов представлены данные: Вход/Выход, Время действия, данные по опозданиям, Данные по Статусам пользователя, Данные по Простоям. Если пользователь залогинился в систему позже времени начала смены, но в рамках разрешенного времени опоздания, то опоздание не будет засчитано.

Максимальный период для отображения статистики рабочего времени пользователей не может превышать один месяц.



При возникновении простоев в работе пользователей их можно отобразить в системе нажав на кнопку [Причины простоя], где устанавливается причина простоя за определенный период для выбранных пользователей или групп.



Настройка простоев

Сохранить + Добавить причину простоя

Время начала 27.12.2023 7:55

Время окончания 27.12.2023 8:00

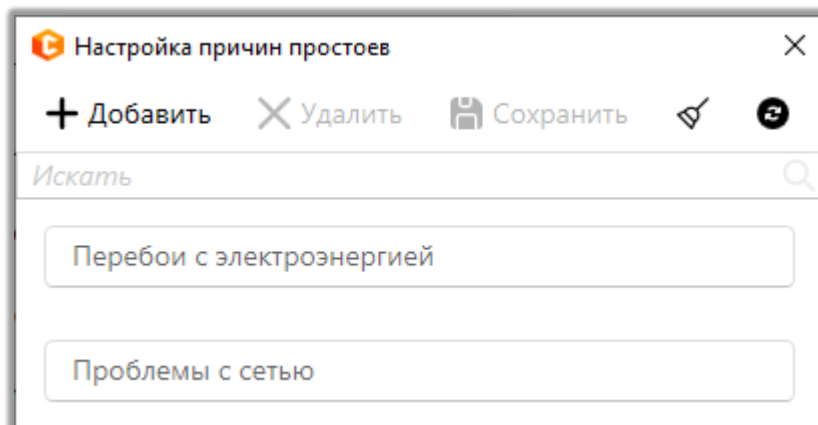
Общая длительность 00:05

Причина простоя Проблемы с сетью

Пользователи

- >  Администраторы
- >  Группа 1
- >  Менеджеры
- >  Не активные
- >  Сотрудники Field Collection
- >  Сотрудники Late Collection
- >  Сотрудники Skip Trace
- >  Сотрудники Soft Collection
- >  Старшие менеджеры
- >  Юристы

1. [Добавить причину простоя] — после нажатия этой кнопки пользователю открывается окно [Настройка причин простоев], с помощью которого можно добавлять, редактировать и удалять причины простоя.



2. [Задать время простоя] — установить дату и время начала, и окончания простоя.
3. [Общая длительность] — отображает продолжительность простоя с учетом заданного времени простоя.
4. [Причина простоя] — выбрать причину простоя.
5. [Пользователи] — выбрать отдельных пользователей или группы пользователей, для которых будет применены
6. После внесения изменений необходимо нажать кнопку [Сохранить].

При переключении отображении статистики рабочего времени на вид [Пользователи] будет сформирован график. Можно посмотреть данные в разрезе одной группы или по всем группам.

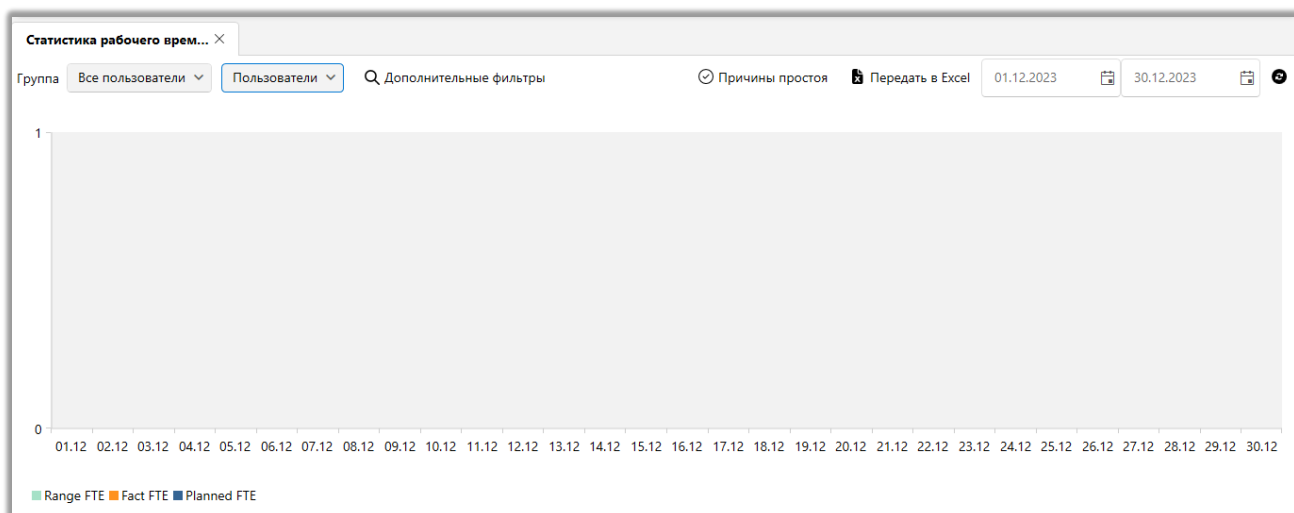




График строится на основе данных по количеству пользователей (запланированному и фактическому) и времени (интервал 30 мин).

Данные за день, где:

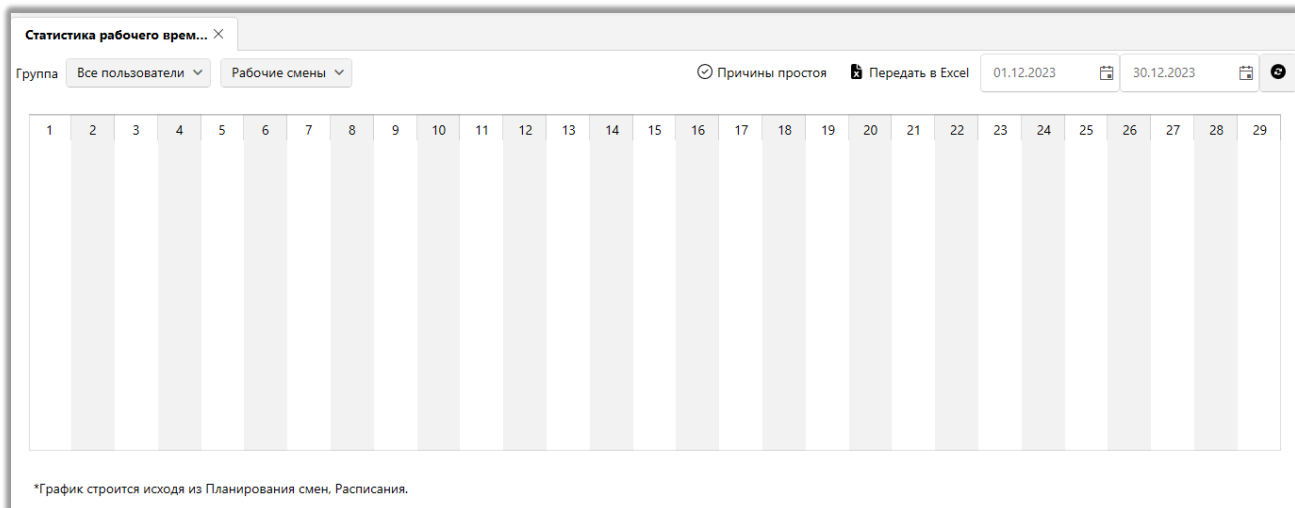
- [Fact FTE] — оценка входов и выходов сотрудника в систему. Данный показатель отображается только в том случае, если пользователь не выходил из системы (не блокировал компьютер, при условии, что в Настройке роли у него не установлен чекбокс [Не отключать при блокировке компьютера]) в течении периода (получаса).
- [Planned FTE] — строится на основании Планирования смен и Расписания.

Данные за месяц:

- [Fact FTE] — сотрудник учитывается в графике, если на него назначены смены в расписании, и он был в системе всё время смены +-15 мин.
- [Planned FTE] — строится на основании планирования смен и расписания.

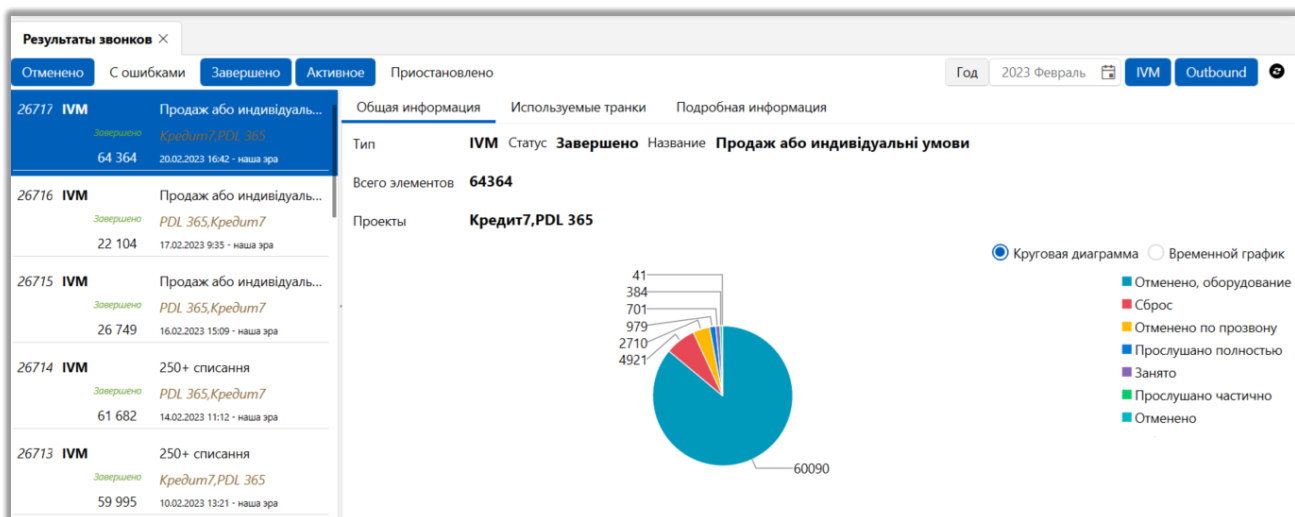
При переключении отображении статистики рабочего времени на вид [Пользователи] в данном модуль будет выводиться графическое отображение смен по времени или по дням (в зависимости от периода выборки).

График строится на основе данных из модуля [Планирование смен] и [Расписание]. При наведении курсора на смену появляется тултип с данными по смене.



### 2.3.1.6 Результаты звонков

Модуль [Результат звонков] позволяет просматривать результаты звонков осуществленных IVM. Данный модуль становится доступным, если к системе Delta M. CRM был подключен модуль IVM.



На вкладке [Общая информация] отображается общая информация по созданной кампании IVM, а также статистика звонков, произведенных этой кампанией IVM в виде круговой диаграммы или временного графика.



На вкладке [Используемые транки] отображаются транки, которые используются для выбранной рассылки кампании IVM.

Транк	Номер телефона	Всего	Канал	Активные IVM	Задача	График
0944449196		0	7	0	0	
0944449358		0	7	0	0	
0944448463		0	7	0	0	
0944448719		0	7	0	0	
0944449108		0	7	0	0	
0944448350		0	7	0	0	

На вкладке [Подробная информация] отображается список элементов, по которым было разослано IVM со статусом прозвона.

Id	Внесена	№ договора	ИНН	ФИО	Временна

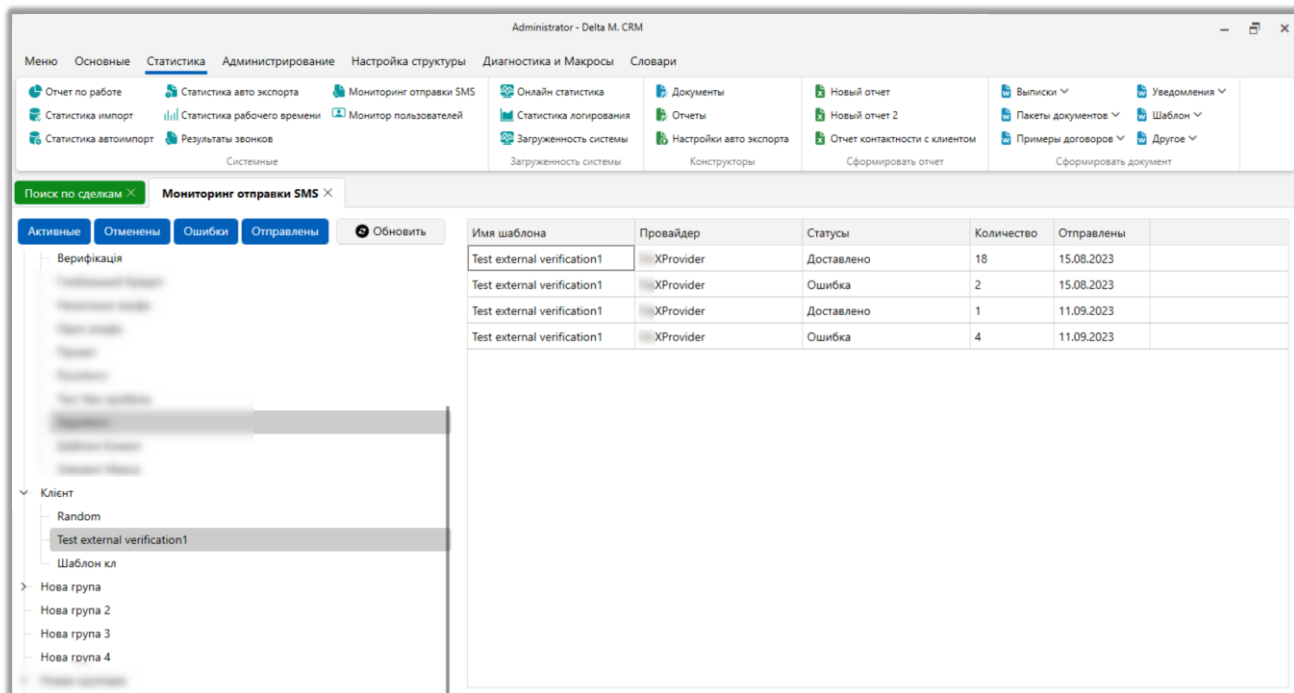
Двойное нажатие на элемент открывает карточку клиента или сделки, по которой был произведен звонок.

### 2.3.1.7 Монитор отправки SMS





Модуль [Монитор отправки SMS] позволяет просматриваться отправляемые SMS.



1. Группировка и отображение отправляемых SMS согласно отмеченным статусам.

2. [Обновить] — обновление данных по отправленным SMS.

3. Отображение созданных групп и шаблонов SMS в системе (подробнее в разделе [2.5.1.8.1](#));

4. Таблица со списком отправленных SMS, где:

- [Имя шаблона] — отображение имени используемого шаблона SMS;
- [Провайдер] — отображение названия используемого провайдера;
- [Статусы] — отображение текущего статуса отправленных SMS.

Пользователь может вручную повторно отправить группу SMS или отменить отправку. Для этого необходимо правой клавишей мыши кликнуть на нужную группу и в контекстном меню выбрать соответствующую опцию. Повторная отправка или отмена не доступны для SMS со статусом [Доставлено].;

- [Количество] — отображение количества отправленных SMS;



- [Отправлены] — отображение даты отправки.

### 2.3.1.8 Монитор пользователей

Модуль [Монитор пользователей] используется для мониторинга пользователей в системе Delta M.CRM, их статуса и активности. С помощью данного модуля можно следить за работой пользователей, блокировать или снимать блокировку, а также просматривать данные профиля и информацию из полей пользователей (отображаются только отобранные поля для данного модуля, подробнее в разделе [2.4.2.1.8](#)).

Монитор пользователей ×							
Группировать по: Группа							
	Фотографи	Личные данные	Статус	Роль	Группа	Действие	Вход
^ Администраторы К-во: 1							
		Администратор +380636666666 +380446666666  1000	On board 19:37:12	Администратор	Администраторы		
^ Менеджеры К-во: 1							
		Гульчитай Варвара Семеновна	On board 00:00:24	Менеджер	Менеджеры	Поиск по сделкам 00:00:16	5:40

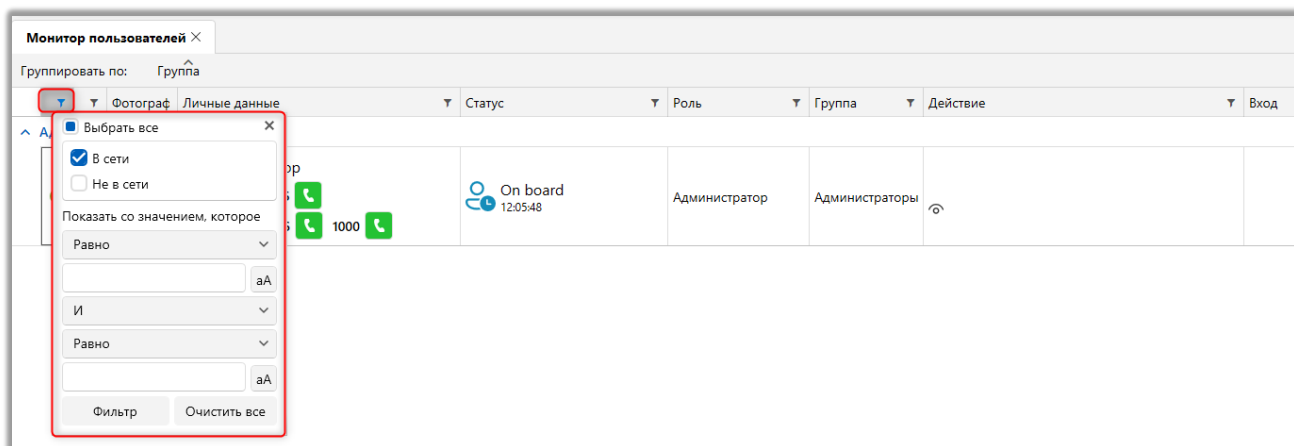
В данном модуле отображается все пользователи системы, которые находят как онлайн, так и оффлайн. По умолчанию пользователь может видеть только себя и своих подчиненных, а также всех их подчиненных. При необходимости отображения пользователей, которые находятся в одной группе с текущим пользователем системы необходимо в настройках его роли установить чекбокс [Просмотр своей группы]. Для просмотра всех пользователей в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Просмотр всех] (на вкладке [Общие данные], группа [Управление пользователями]).

По умолчанию отображаются те пользователи, которые находятся в сети, но при необходимости можно отобразить пользователей, которые находятся не



в сети. Для этого необходимо установить соответствующие настройки фильтра статуса (самый первый слева):

- [В сети] — отображение пользователей, которые находятся в сети.
- [Не в сети] — отображение пользователей, которые перешли в оффлайн (данный тип фильтра становится доступным только тогда, когда за время работы данного модуля были пользователи, которые вышли из сети).



Также в мониторе пользователей можно отфильтровать отображение заблокированных и не заблокированных пользователей, для этого необходимо установить чекбоксы [Заблокирован] и/или [Разблокирован] соответственно. Фильтрация по заблокированным пользователям доступна только в том случае, если в данной выборке присутствуют заблокированные пользователи.



Группа	Фотографи	Личные данные	Статус	Роль	Группа	Действие
Администраторы		1000	On board 19:41:29	Администратор	Администраторы	
Сотрудники Field Collection				Сотрудник Field Collection	Сотрудники Field Collection	
Сотрудники Field Collection				Сотрудник Field Collection	Сотрудники Field Collection	

По аналогии работают фильтры по статусу, роли, группе, действию, добавленным полям пользователей и т.д. Внутри каждого фильтра с помощью чекбоксов можно настроить дополнительную фильтрацию, по значениям содержащимся в выбранном столбце, а также можно отсортировать значения от меньше к большему или от большего к меньшему, нажав по заголовку столбца. Можно сгруппировать отображаемых пользователей по одному из столбцов, для этого его необходимо зажать левой клавишей мышки на названии нужного столбца и перетянуть его на поле для группировки (данная функция также поддерживает возможность сортировки от больше к меньшему и наоборот, при нажатии на выбранную группировку).

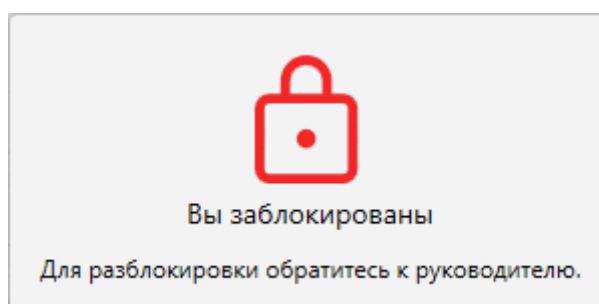
Группировать по:	Группа	Статус	Роль	Группа	Действие	Вход
Администраторы	К-во: 2					
System			Администратор	Администраторы		
Администратор	+380636666666 +380446666666	1000	On board 19:43:33	Администратор	Администраторы	
Группа 1	К-во: 5					
Менеджеры	К-во: 4					
Не активные	К-во: 1					
Сотрудники Field Collection	К-во: 2					
Сотрудники Late Collection	К-во: 2					
Сотрудники Skip Trace	К-во: 3					
Сотрудники Soft Collection	К-во: 3					

Посредством данного модуля можно блокировать и снимать блокировку с пользователей системы. Возле заблокированных пользователей будет отображаться значок в виде синего замочка. Для разблокировки пользователя необходимо выбрать его в списке и нажать на него правой клавишей мыши, после чего в появившемся контекстном меню выбрать пункт [Разблокировать].

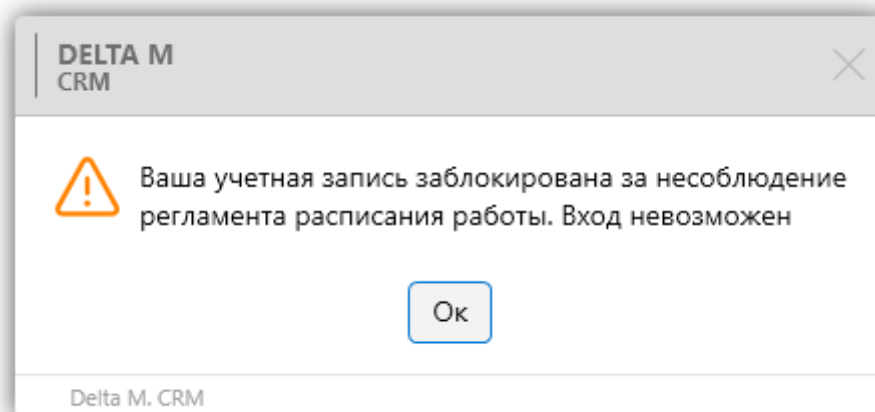
Фотографи	Личные данные	Статус	Роль	Группа	Действие
Группа 1 К-во: 5					
Менеджеры К-во: 4					
	Василенко Василий Васильевич +78121000000		Помощник администратора	Менеджеры	
	Гульчитай Варвара Семеновна	On board 00:09:08	Менеджер	Менеджеры	
	Дмитренко Дмитрий Дмитриевич		Менеджер	Менеджеры	Разблокировать Изменить роль
	Петренко Петр Петрович		Менеджер	Менеджеры	
Не активные К-во: 1					

Для блокировки пользователя необходимо выбрать его в списке и нажать на него правой клавишей мыши, после чего в появившемся контекстном меню выбрать пункт [Заблокировать]. Пользователей, в настройках роли которых установлен чекбокс [Никогда не блокировать], невозможно заблокировать.

Заблокированному пользователю будет выведено соответствующее сообщение о блокировке, и он не сможет продолжать работать с системой Delta M. CRM.



Заблокированные пользователи не смогут войти в систему, после ввода логина и пароля им будет выведено предупреждение: [Ваша учетная запись заблокирована за несоблюдение регламента расписания работы. Вход невозможен.]



Также можно изменять роль и статус подчиненных текущего пользователя, нажав для этого на необходимого пользователя правой клавишей мыши и выбрав соответствующий пункт в контекстном меню.

Фотографи	Личные данные	Статус	Роль	Группа	Действие
	Администратор +380636666666 +380446666666 1000	On board 19:50:40	Администратор	Администраторы	
Группа 1 К-во: 5					
Менеджеры К-во: 4					
	Василенко Василий Васильевич +78121000000		Помощник администратора	Менеджеры	
	Гульчитай Варвара Семеновна	On board 00:00:19	Менеджер	Менеджеры	Поиск по сделкам 00:00:13
	Дмитренко Дмитрий Д		Менеджер	Менеджеры	



При смене роли доступны только те, которые установлены у подчиненных текущего пользователя системы.


Изменить роль

Имя пользователя Гульчитай Варвара Семеновна

Группа Менеджеры

Роль Сотрудник Field Collection

Сохранить Отменить

Нажав на кнопку  [Открыть профиль пользователя] (находит справа в блоке пользователя) откроется новое окно с профилем пользователя и информацией по нем. Профиль пользователя содержит четыре вкладки: [Общие], [Поля], [История изменений], [Документы].

На вкладке [Общие] отображается следующая информация:

Администратор

Общие Поля История изменений Документы

Администратор

Роль Администратор

Группа Администраторы

Подчиненные лица Дмитрий Дмитриевич

Клиенты по таким регионам Аляска

E-mail ZXhnbXBsZUBnb29nbGUuY29t

Телефоны +380636666666 +380446666666 1000

Рабочий адрес улица Красивая, дом 66

Город Киев

Комментарии Главный администратор системы Delta M. CRM

Уволен  Выберите дату

Текущий пароль:

Новый пароль:

Повторите новый пароль:

On board 19:59:36

Карточка пользователя Администратор 00:00:00

Редактирование

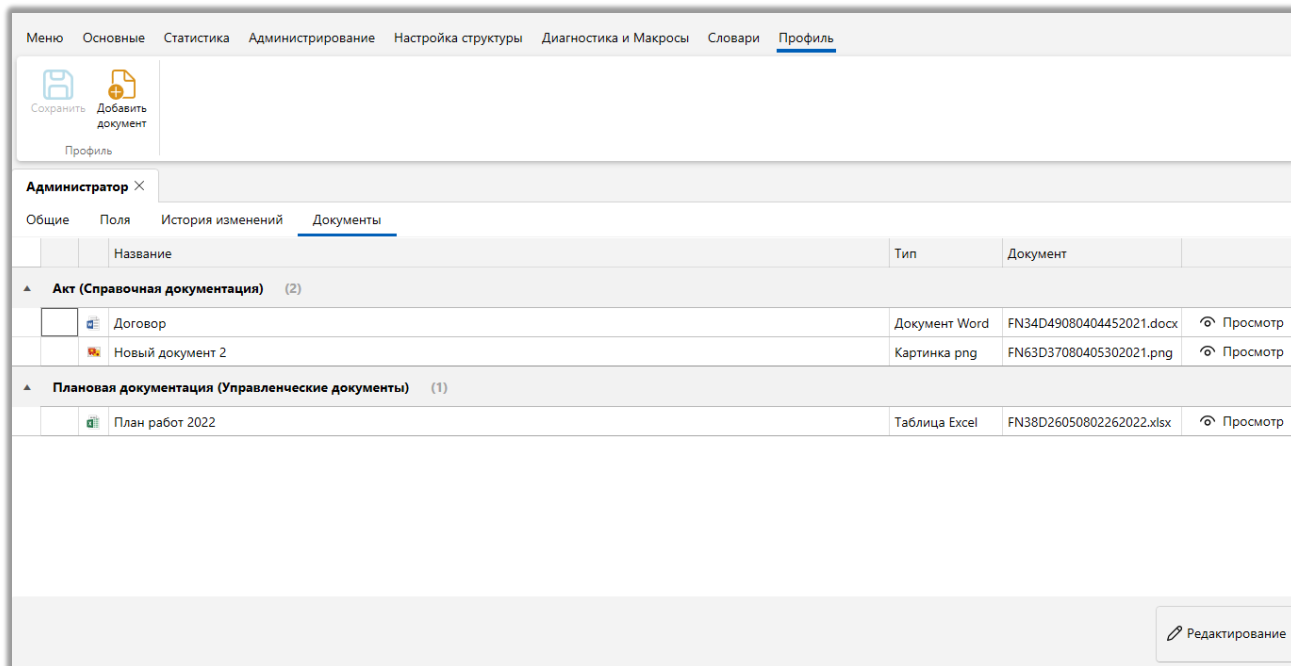



1. Фото, установленное в настройках пользователя (по умолчанию пусто).
2. Имя пользователя.
3. Отображение роли пользователя.
4. Название группы пользователей, в которой находится выбранный пользователь.
5. Список подчиненных лиц с возможностью перейти к просмотру их профилей.
6. Отображение регионов, которые установлены для данного пользователя в его профиле и могут использоваться при распределении сделок (вкладка [Клиенты по таким регионам]).
7. Отображение контактной информации пользователя, которая была указана в его профиле (во вкладке [Личные данные]).
8. Комментарий, который указан в личных данных пользователя.
9. Установить дату увольнения пользователя.
10. При открытии своего профиля пользователь может изменить ранее установленный пароль для входа в систему.
11. Отображение статуса и времени, проведенного в этом статусе, для выбранного пользователя.
12. Отображение функционала, который открыт у выбранного пользователя и время его просмотра.

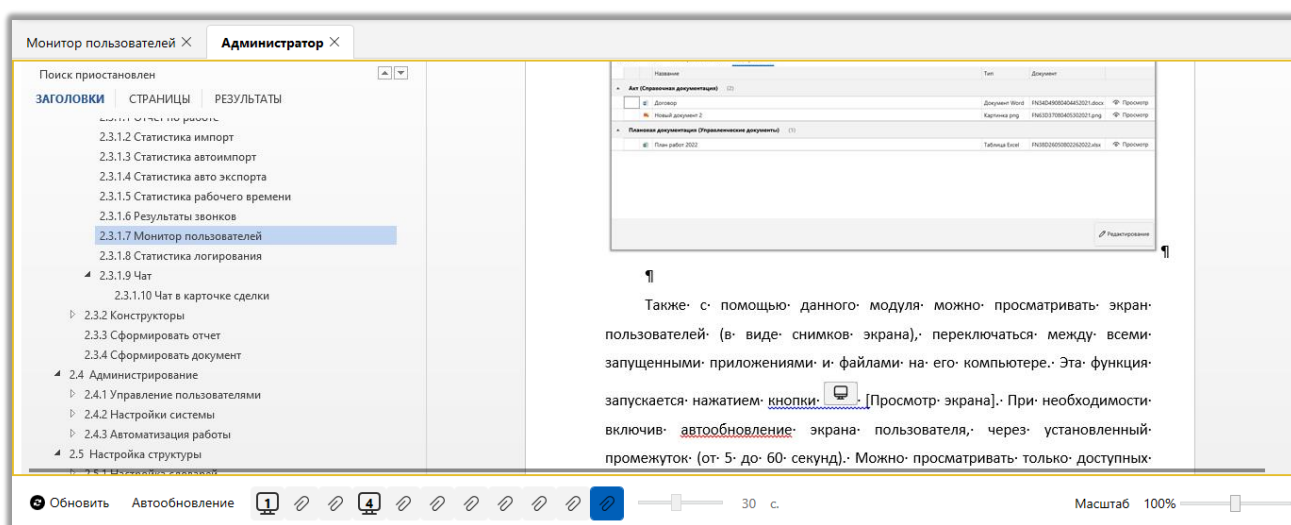
На вкладке [Поля] отображаются не пустые поля пользователей (подробнее о создании и настройке полей пользователей в разделе [2.5.4.5](#)), которые были заполнены в настройках пользователей. Данные с полей пользователей, для которых был установлен чекбокс [Скрытые данные], будут скрыты и отображены в виде пятиугольных звездочек. Для внесения изменений необходимо нажать кнопку [Редактировать].







Также с помощью данного модуля можно просматривать экран пользователей (в виде снимков экрана), переключаться между всеми запущенными приложениями и файлами на его компьютере. Эта функция запускается нажатием кнопки  [Просмотр экрана]. При необходимости включив автообновление экрана пользователя, через установленный промежуток (от 5 до 60 секунд). Можно просматривать только доступных пользователей.



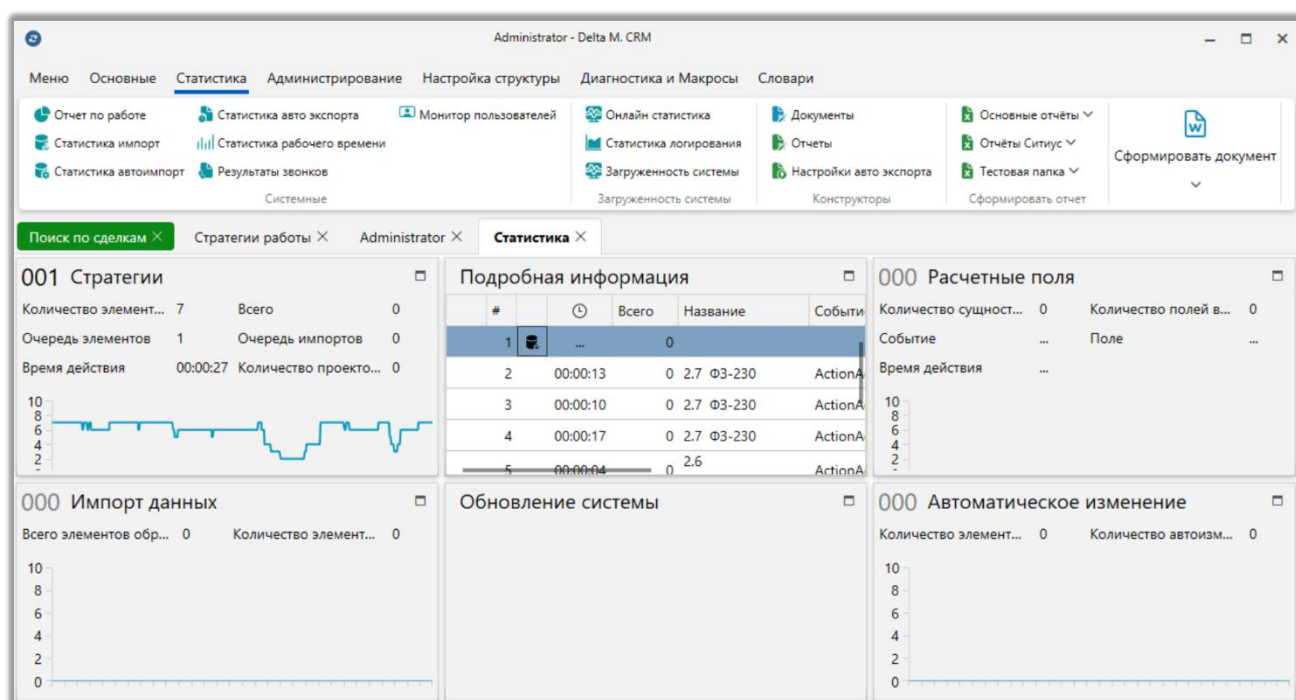


## 2.3.2 Загруженность системы

В блоке [Загруженность системы] расположены модули для монитора нагрузки на систему и сбора статистики.

### 2.3.2.1 Онлайн статистика

Модуль [Онлайн статистика] позволяет просматривать количество обрабатываемых данных и скорость их обработки в режиме реального времени, а также вызывающие их события. Отображаемая статистика разбита на шесть блоков, в зависимости от обрабатываемого типа данных. Кнопка в правом верхнем углу каждого блока позволяет его развернуть или свернуть.



Внутри блоков [Стратегии], [Импорт данных], [Расчетные поля] и [Автоматическое изменение] расположены графики для визуализации процесса обработки данных за единицу времени. По вертикальной оси расположена



шкала с количеством элементов, а по горизонтальной оси располагается временная шкала.

В блоке **[Подробная информация]** отображается детализированная информация по обработке элементов стратегиями. В первой строке отображаются стратегии, которые вызываются через импорт элементов в систему (добавление, обновление сущности).

#	⌚	Всего	Название	Событие	⌚	Элемент	Описание
1	00:00:32	6	2.7 Ф3-230	LoanUpdate	00:00:08	4	[#8] Action. Установить зн
2	00:00:07	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:04	1	[#8] Action. Установить зн
3	00:00:09	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:08	1	[#8] Action. Установить зн
4	00:00:21	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:11	1	[#8] Action. Установить зн
5	00:00:22	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:12	1	[#8] Action. Установить зн
6	00:00:09	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:08	1	[#8] Action. Установить зн
7	00:00:10	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:09	1	[#8] Action. Установить зн
8	00:00:24	0	2.7 Ф3-230	ActionAdd	00:00:11	1	[#8] Action. Установить зн

**003 Стратегии**

Количество элементов в...	11	Всего	6
Очередь элементов	2	Очередь импортов	1
Время действия	00:00:32	Количество проектов в о...	0

**000 Расчетные поля**

Количество сущностей в о...	0	Количество полей в очере...	0
Событие	...	Поле	...
Время действия	...		

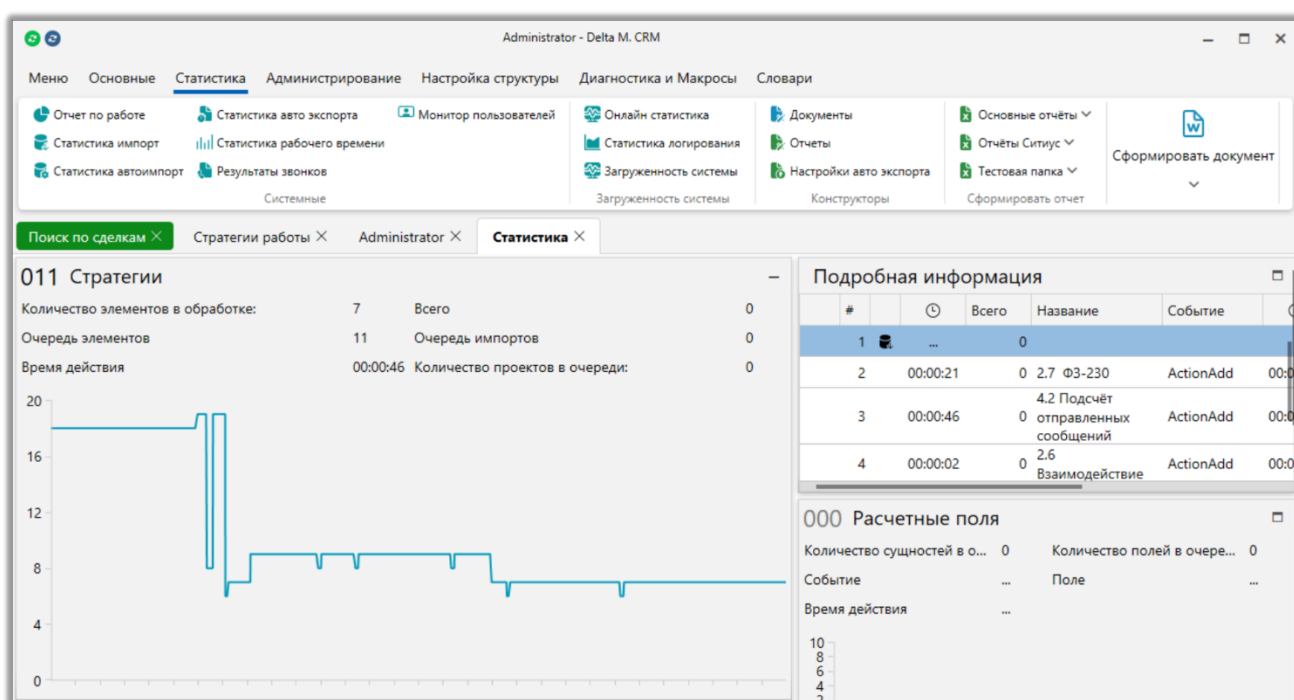
Информация отображается в виде таблицы, где расположены следующие столбцы:

- [#] — порядковый номер.
- Общее время отработки выбранной стратегии.
- [Всего] — общее количество элементов, поступившее на обработку стратегией.
- [Название] — название стратегии, которое было задано в модуле [Стратегии] (подробнее в разделе [2.4.3.1](#)).
- [Событие] — каким событием была вызвана стратегия.



- [Время действия] — отображение общего времени, затраченного стратегией на обработку элементов в блоке стратегии. Подробную информацию про обработку таких элементов можно увидеть в столбце [Описание].
- [Элемент] — количество обрабатываемых элементов за указанное время в столбце [Время действия] из блока стратегии, который указан в столбце [Описание].
- [Описание] — в данный столбце записывается информация о обрабатываемых блоках стратегии, такая как: id блока, тип, настройки работы.

В блоке **[Стратегии]** отображается подробная информация по обработке элементов стратегиями в режиме реального времени. Возле названия блока отображается количество очередей с элементами, находящихся в очереди на обработку.

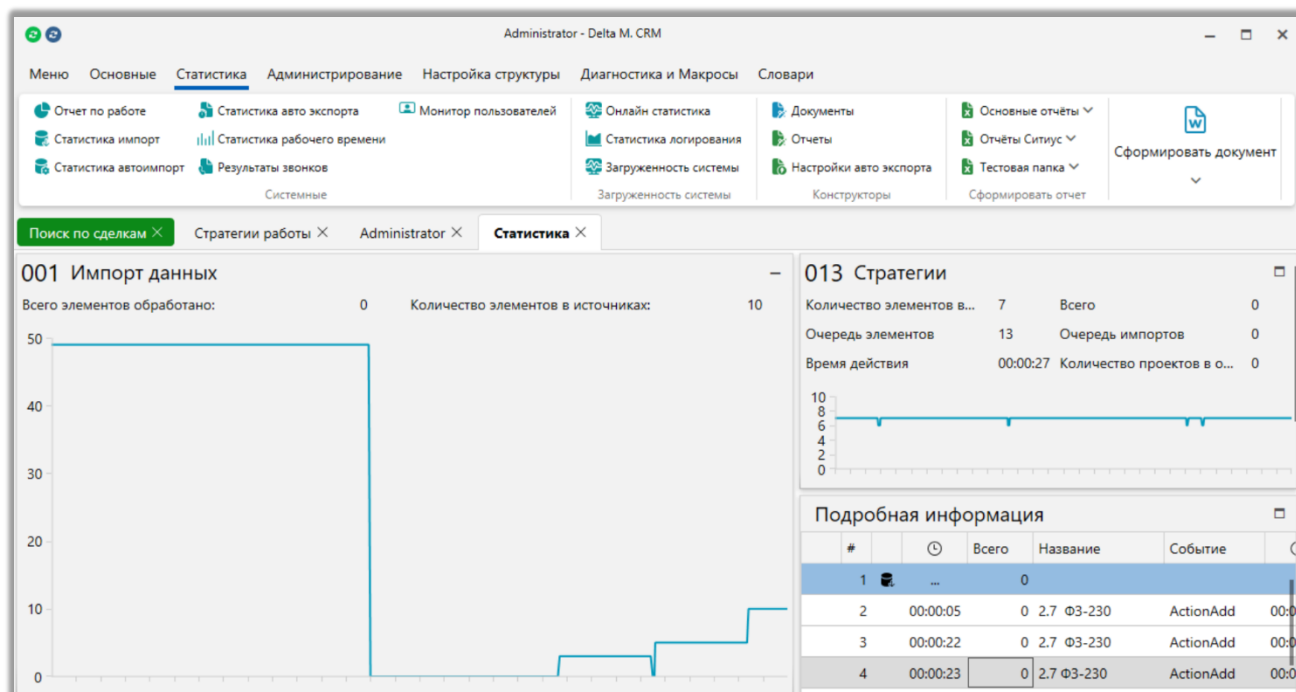


- [Количество элементов в обработке] — количество обрабатываемых элементов стратегией в данный момент.



- [Всего] — общее количество элементов, поступившее на обработку стратегией через импорт данных.
- [Очередь элементов] — сколько всего элементов из всех стратегий находится в очереди на обработку.
- [Очередь импортов] — отображение количества импортируемых элементов, которые ожидают обработки в данный момент.
- [Время действия] — время работы стратегии. После завершения обработки всех элементов в очереди таймер обнуляется.
- [Количество проектов в очереди] — отображение количества стратегий, который находятся в ожидании отработки по проектам.

В блоке **[Импорт данных]** отображается обработка импортируемых данных в режиме реального времени. Возле названия блока отображается количество очередей, ожидающих импорта в систему.



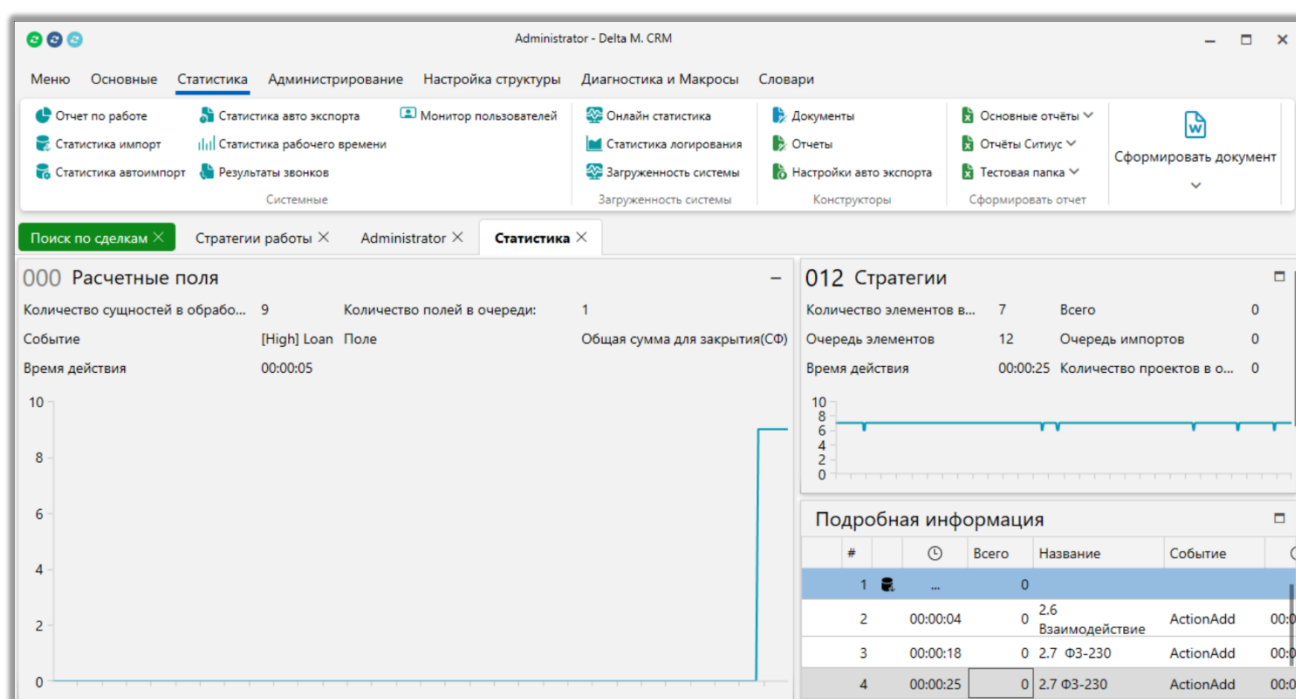
- [Всего элементов обработано] — отображение количества элементов, которые еще не были обработаны. По умолчанию система



производит импорт, разбивая общее количество элементов на очереди по 10000.

- [Количество элементов в источниках] — отображение суммарного количества элементов, которые импортируются в систему.

В блоке [Расчетные поля] отображается статистика по обработке расчетных полей в системе. Настройка расчетных полей осуществляется в модуле [Расчетные поля] (подробнее в разделе [2.4.3.4](#)). Возле названия блока отображается количество запросов в очереди на обработку.



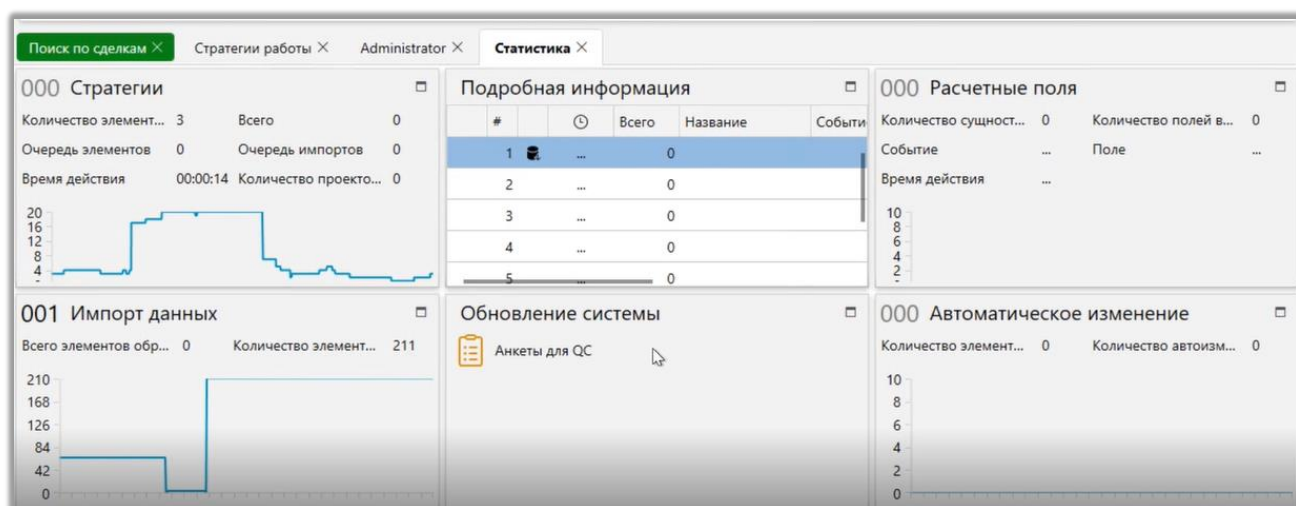
- [Количество сущностей в обработке] — отображение количества обрабатываемых сущностей.
- [Количество полей в очереди] — отображение количества расчетных полей в очереди, которые обрабатываются на данный момент.
- [Событие] — отображение сущности, которая вызвала перерасчет расчетного поля. Также в квадратных скобках возле сущности отображается приоритет обработки данных (critical, low, medium, high), который был задан в



параметре [Приоритет автоматизации] настроек проекта и согласно которому устанавливается приоритет для перерасчета расчетного поля.

- [Поле] — отображение названия расчетного поля, которое пересчитывается в данный момент.
- [Время действия] — общее время обработки поля, которое указано в параметре [Поле].

Посредством блока **[Обновление системы]** можно отслеживать перезагрузку сущностей (подробнее в разделе [2.4.3.5](#)) и обновление настроек системы.



В блоке **[Автоматическое изменение]** отображается обработка элементов согласно установленным настройкам в модуле **[Автоматическое изменение]** (подробнее в разделе [2.4.3.3](#)). Возле названия блока отображается количество запросов в очереди на обработку.

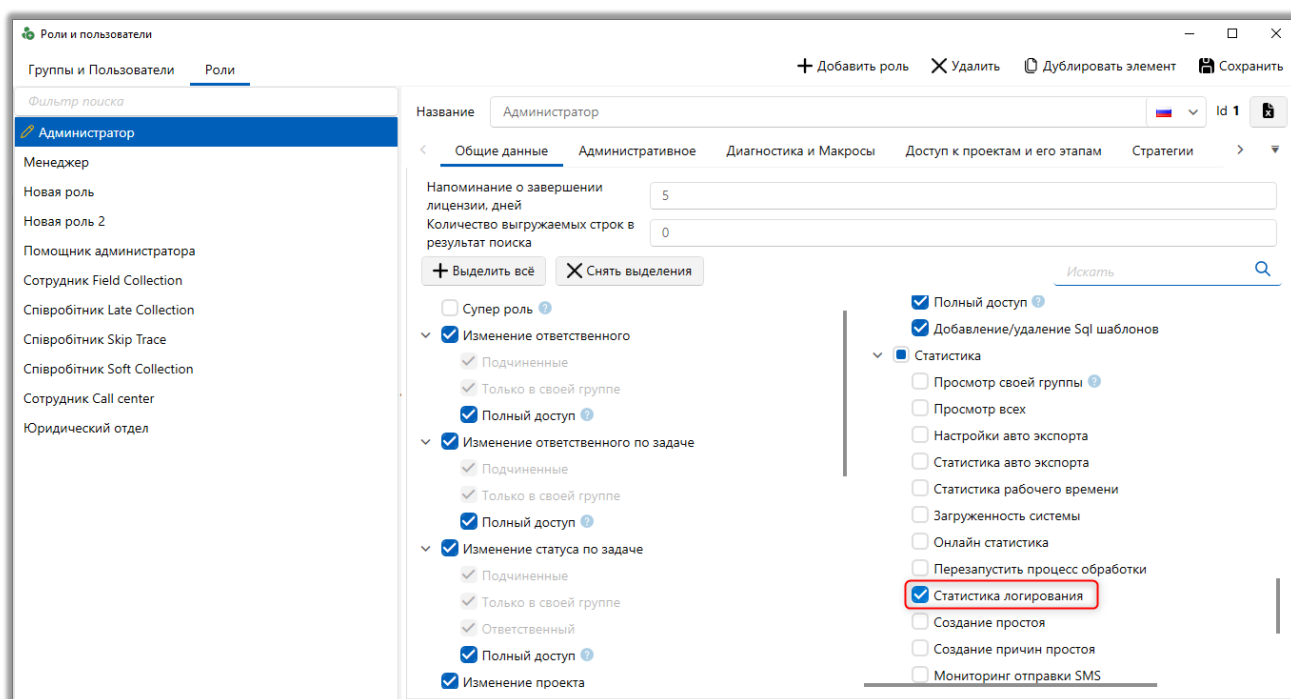
[Количество элементов в обработке] — количество элементов в обработке на данный момент.

[Количество автоизменений в очереди] — отображение количества автоматических изменений для очереди.



### 2.3.2.2 Статистика логирования

Модуль [Статистика логирования] позволяет отобразить расширенную историю вносимых пользователями изменений в системе для разных типов объектов. Для доступа к данному модулю в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Статистика логирования] (вкладка [Общие данные] в разделе [Статистика]).



В статистике логирования есть возможность настроить отображаемых данных по дате с помощью параметров [Начало] и [Конец], где устанавливается начала и конец задаваемого временного периода соответственно. Для отображаемых результатов доступна настройка фильтрации данных по пользователям и типам объектов:

- [Карточка клиента] — отображение только вносимых изменений пользователями в карточку клиента, такие как: открытие, закрытие, длительность просмотра, id открытого элемента.



- [Карточка сделки] — вносимые изменения в карточку сделки, такие как: открытие, закрытие, длительность просмотра, id открытого элемента.
- [Карточка пользователя] — вносимые изменения в карточку пользователя, такие как: открытие, закрытие, длительность просмотра, id открытого элемента.
- [Вкладка] — вносимые изменения пользователями в диалоговых окнах, такие как: открытие и закрытие всех вкладок внутри самого клиента CRM (кроме карточек клиента, сделки, пользователя). Например: [Календарь], [Поиск по сделкам], [Импорт клиентов], [Стратегии работы] и т.д.
- [Диалоговое окно] — вносимые изменения пользователями во вкладках, такие как: открытие, закрытие, длительность просмотра, название и расположение открытого элемента, изменение настроек административного функционала в формате JSON. Например: [Роли и пользователи], [Настройка проектов] и т.д.

Чтобы просмотреть подробную информацию о вносимых изменениях пользователем нужно возле события нажать кнопку [+], после чего в открывшемся списке необходимо дважды нажать на нужное событие.

Тип объекта	Имя пользователя	Открытие	Закрытие	Длительность	Объект	Подробная информация
+ Диалоговое окно	Administrator	12.10.2023 10:39	12.10.2023 10:39	00:00:05	Типы конвертов	0
+ Диалоговое окно	Administrator	12.10.2023 10:16	12.10.2023 10:16	00:00:02	DeltaM.Client.Card.RecordPlay.PlayRecord	0
+ Диалоговое окно	Administrator	12.10.2023 10:16	12.10.2023 10:16	00:00:01	Анкета Quality Control	0
+ Вкладка	Administrator	12.10.2023 10:16	12.10.2023 10:16	00:00:26	Карточка записи разговора	0
+ Диалоговое окно	Administrator	12.10.2023 10:16	12.10.2023 10:16	00:00:03	Анкета Quality Control	0
+ Вкладка	Administrator	12.10.2023 10:16	12.10.2023 10:16	00:00:13	Карточка записи разговора	0
+ Диалоговое окно	Administrator	12.10.2023 10:15	12.10.2023 10:15	00:00:07	Анкета Quality Control	0
+ Вкладка	Administrator	12.10.2023 10:15	12.10.2023 10:16	00:00:35	Карточка записи разговора	0
+ Вкладка	Administrator	12.10.2023 10:15	12.10.2023 10:16	00:01:22	DeltaM.Client.Queues.QueueControl	0
+ Диалоговое окно	Administrator	11.10.2023 17:32	11.10.2023 17:32	00:00:11	Поиск сделок	0
- Диалоговое окно	Administrator	11.10.2023 17:29	12.10.2023 10:51	17:21:20	Роли и пользователи	1
Идентификатор		Идентификатор сущности		Тип события		
20032		1		Обновлено		
+ Вкладка	Administrator	11.10.2023 17:17	12.10.2023 10:50	17:33:40	Поиск по ресурсу	0
+ Вкладка	Administrator	11.10.2023 17:17	12.10.2023 10:50	17:33:47	Поиск по ресурсу	0
+ Диалоговое окно	Administrator	11.10.2023 17:13	11.10.2023 17:13	00:00:22	Роли и пользователи	0
+ Диалоговое окно	Administrator	11.10.2023 16:08	11.10.2023 16:09	00:00:41	Очереди	0
+ Вкладка	Administrator	11.10.2023 16:08	12.10.2023 10:50	18:42:24	Очереди	0

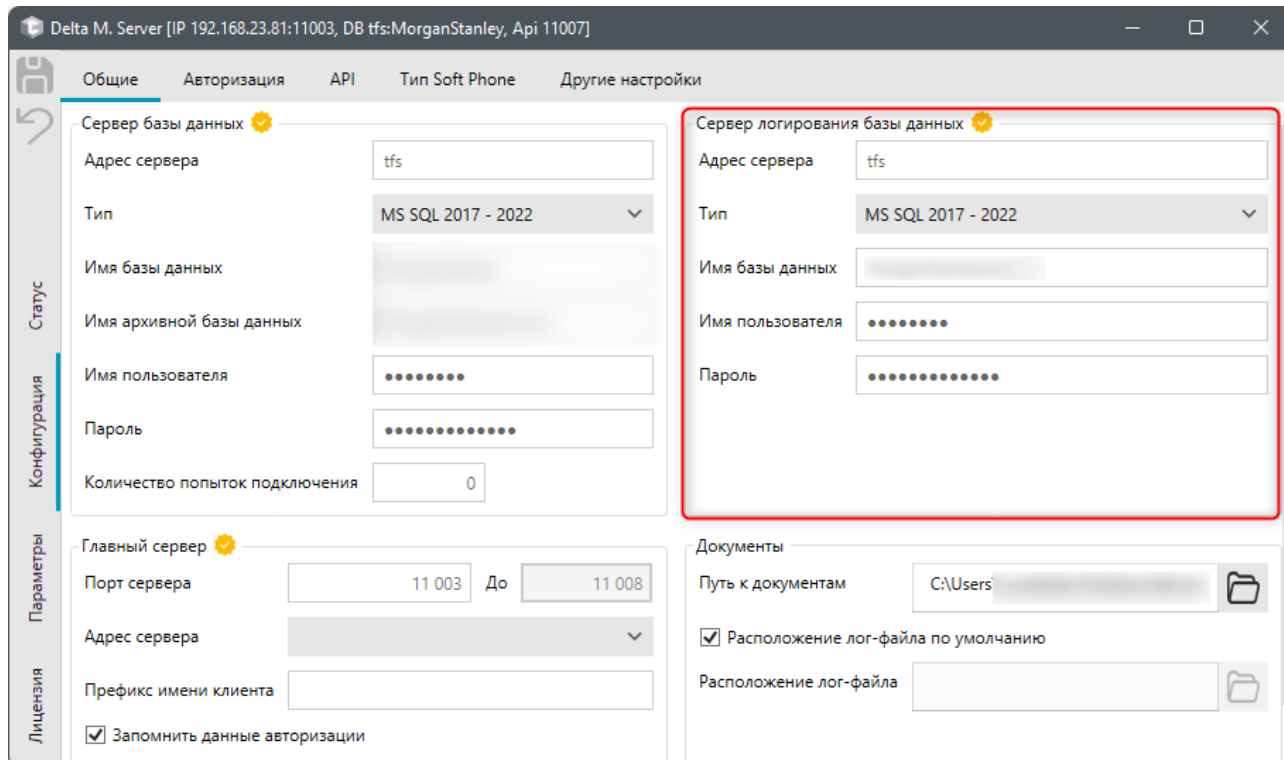


В открывшемся окне со статистикой логирования красным цветом с зачеркиванием выделяются данные, которые были изменены, а зеленым новые внесенные данные.

```
Статистика логирования
{"VerificationSymbols": " ", "ClickToCallType": 1, "ReservationConfig": {"DefaultView": 3, "IsLimitDisabled": true, "EntityType": 0, "DefaultProjectId": 264, "DefaultStageId": 2, "DefaultStateId": 161}, "AddressFieldsConfig": {"City": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": true, "VisibilityBool": true}, "Country": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": true, "VisibilityBool": true}, "District": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Flat": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "House": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "PostCode": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Region": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Street": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeCity": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeHouse": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Corpus": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeStreet": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Comment": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}}, "DocumentIndexConfig": {"DocumentNumberTypeId": 1, "DocumentIndexFields": [5582, 5758], "FirstGivenIndexDate": "2023-09-22T09:53:56.916-04:00", "LastGivenIndex": 0}, "WeekendsConfig": {"Weekends": [6, 0], "Weekend": {"Monday": false, "Tuesday": false, "Wednesday": false, "Thursday": false, "Friday": false, "Saturday": true, "Sunday": true}, "Holidays": {"(12, 25)": "католическое"}}, {"VerificationSymbols": null, "ClickToCallType": 1, "ReservationConfig": {"DefaultView": 3, "IsLimitDisabled": true, "EntityType": 0, "DefaultProjectId": 264, "DefaultStageId": 2, "DefaultStateId": 161}, "AddressFieldsConfig": {"City": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": true, "VisibilityBool": true}, "Country": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": true, "VisibilityBool": true}, "District": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Flat": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "House": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "PostCode": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Region": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Street": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeCity": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeHouse": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Corpus": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "TypeStreet": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}, "Comment": {"MaxLength": 0, "RequiredBool": false, "VisibilityBool": true}}, "DocumentIndexConfig": {"DocumentNumberTypeId": 1, "DocumentIndexFields": [5582, 5758], "FirstGivenIndexDate": "2023-09-22T09:53:56.995-04:00", "LastGivenIndex": 0}, "WeekendsConfig": {"Weekends": [6, 0], "Weekend": {"Monday": false, "Tuesday": false, "Wednesday": false, "Thursday": false, "Friday": false, "Saturday": true, "Sunday": true}, "Holidays": {"(12, 25)": "католическое"}}
```

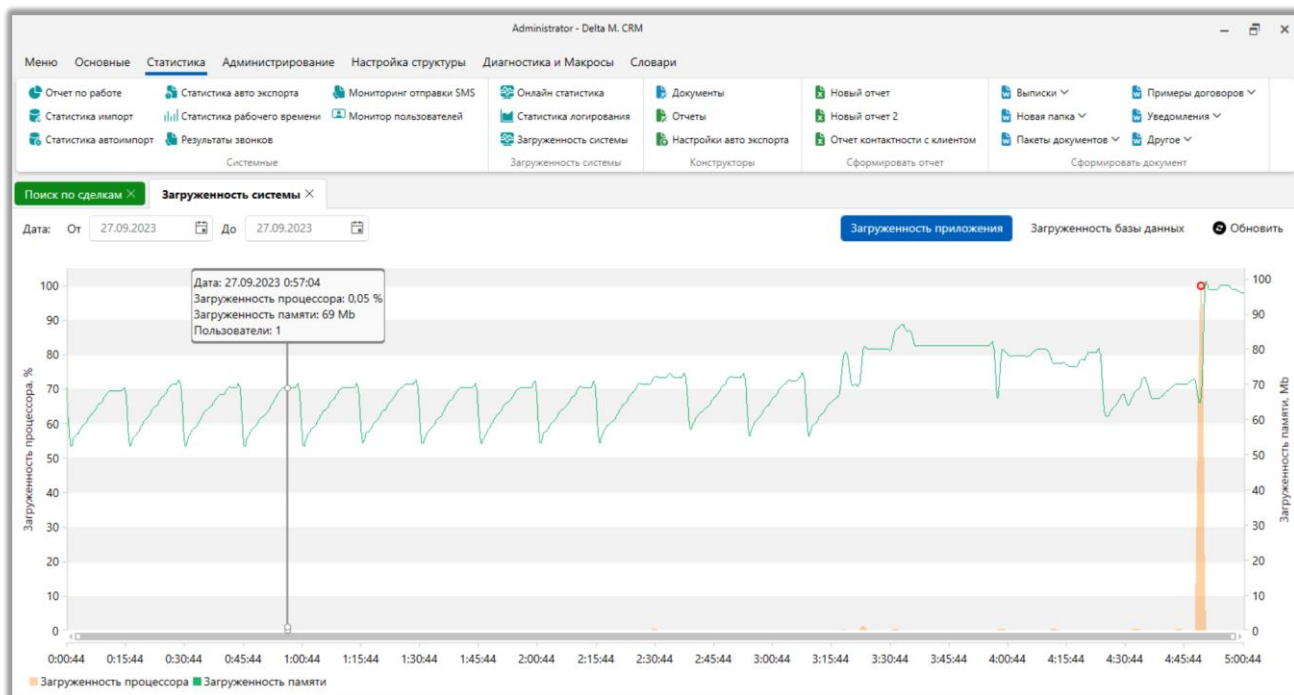
При необходимости можно сгруппировать отображаемые данные по заголовку столбца, для этого его необходимо перетащить в соответствующее поле.

Данный модуль подключается и настраивается с помощью команды разработчиков. При необходимости подключается отдельная база для логирования, что позволяет отображать все изменения, вносимые администратором в систему. Данные для ее подключения вводятся в настройках сервера WPF (блок [Сервер логирования базы данных]).

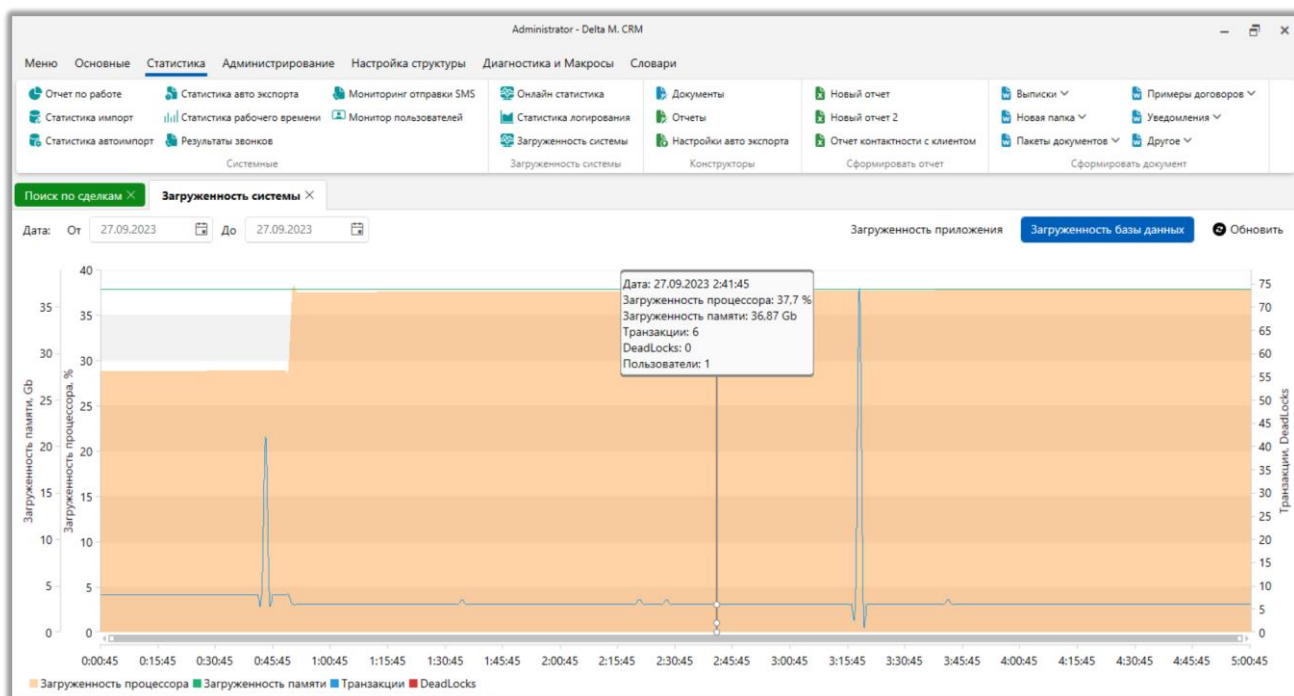


### 2.3.2.3 Загруженность системы

В модуле [Загруженность системы] отображается в виде графика загрузка системы Delta M. CRM. Можно включить фильтр отображения загруженности системы или базы данных. Также в статистике предусмотрена функция отображения данных за выбранный период. Данный модуль подключается и настраивается с помощью команды разработчиков.



При переключении на отображение загрузки базы данных и наведении на график будут отображены дополнительные параметры, где:



[Транзакции] — количество операций, переводящих базу данных из одного согласованного состояния в другое.



[DeadLocks] — отображение количества процессов, которые блокируют выполнение других процессов на уровне базы данных.

[Пользователи] — количество пользователей, с под которых выполняются запросы в БД.

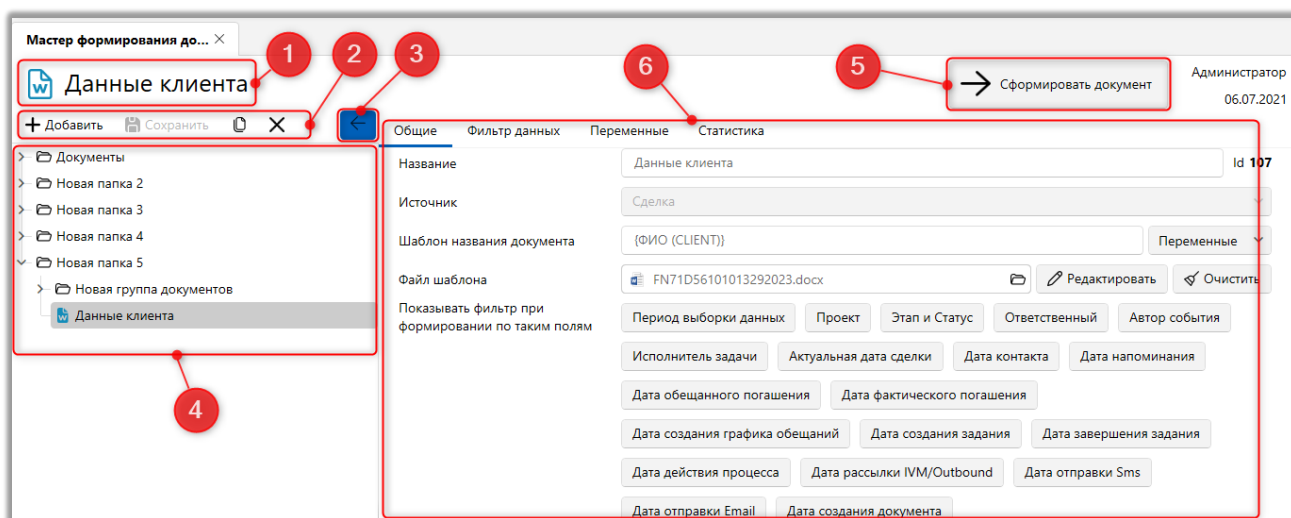
### 2.3.3 Конструкторы

Блок [Конструкторы] содержит модули для построения шаблонов отчетности, документации и создания их автоматического экспорта.

#### 2.3.3.1 Документы

Модуль мастер формирования документов служит для создания шаблонных документов в формате Word и PDF. В которые, согласно установленным настройкам, при ручном или автоматическом формировании будут вноситься данные с разных параметров сущностей системы.

Окно-вкладка представляет собой перечень уже созданных папок, групп документов и самих документов, а также содержит список доступных функций для работы с документами.





1. Отображение названия выбранной папки, документа или группы документов.
2. Панель управления элементами в списке добавленных:
  - [Добавить] — создание новой папки.
  - [Сохранить] — сохранение внесенных изменений.
  - [Дублировать элемент] — дублирование выбранного элемента из списка.
  - [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. Кнопка для сворачивания списка созданных элементов шаблонов в компактный вид.
4. Список добавленных элементов.
5. [Сформировать документ] — кнопка создания выбранного документа в формате Microsoft Word или PDF. Максимальное количество сущностей, которые могут быть включены в документ, устанавливается параметром [Максимальное количество сущностей при формировании документа] и не может превышать 1000.

При формировании документа, система открывает закладку [Активные запросы] для просмотра процесса формирования документа.

Мастер формирования доку...		Активные запросы					
Созданный	Тип	Название	Статус	Процесс			
12:52	Формирование документа	Договор	загрузка данных в файл	100%		00:00	X

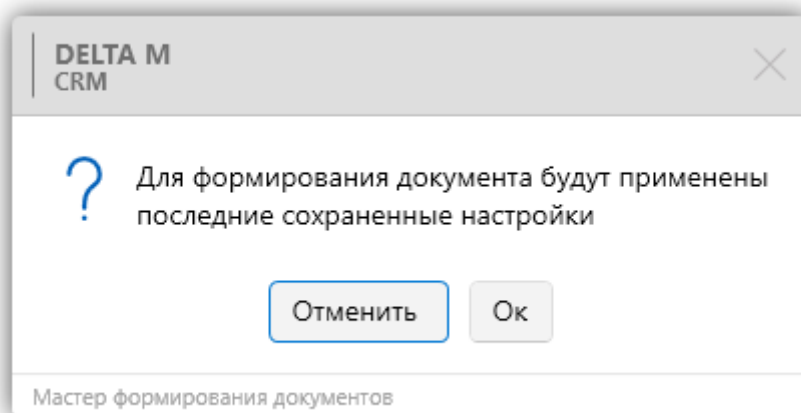
Когда документ сформирован, система генерирует его в виде файла Microsoft Word.

Если пользователь попытается сформировать документ без сохранения последних внесенных настроек, то ему будет отображено предупреждение, и





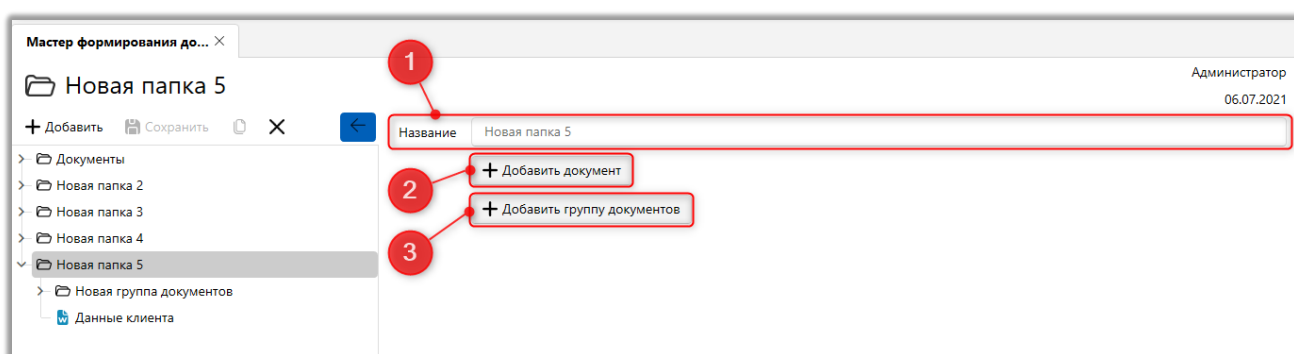
после нажатия [Ок] документ будет сформирован в соответствии с последними сохраненными настройками.



## 6. Блок с функциями и настройками выбранного элемента.

Блок работы с функциями и настройками изменяется в зависимости от выбранного элемента.

Если выбрана добавленная папка, то пользователю будут доступны следующие функции:



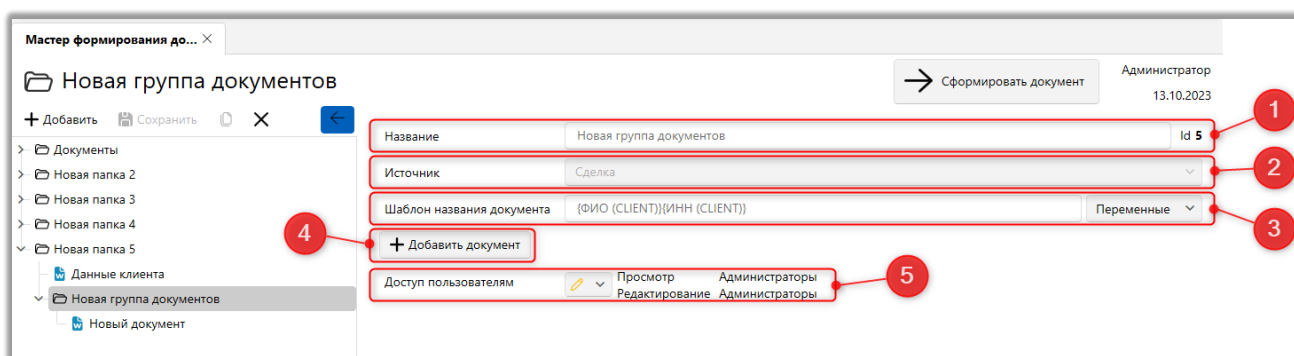
1. [Название] — ввод названия для папки.
2. [Добавить документ] — создание нового шаблона документа в выбранной папке. Работа с шаблонами документов и их настройка подробнее рассмотрены в разделе [2.3.3.1.1](#).





3. [Добавить группу документов] — создание новой группы документов в выбранной папке. Группы документов позволяют формировать один документ, используя при этом несколько шаблонов документов с разными сущностями. Например, с помощью группы документов можно создать единый шаблон договора, в котором будет отображаться информация по клиенту, его сделкам и обеспечению.

Если выбрана группа документов, то пользователю будут доступны следующие функции:



1. [Название] — ввод названия группы документов.

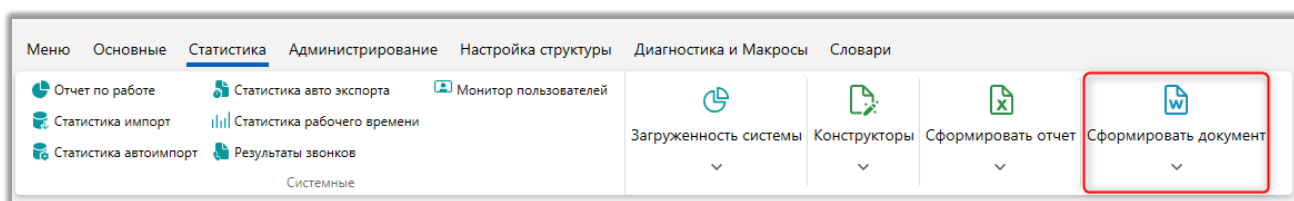
2. [Источник] — выбор сущности, которая будет использоваться в качестве источника для группы документов. Создаваемым документам внутри данной группы по умолчанию в качестве источника будет устанавливаться сущность выбранная в данном параметре.

3. [Шаблон названия документа] — задание названия формируемого документа с помощью вводимого текста и выбираемых переменных. Может быть выбрано несколько полей в качестве переменных. Заданные переменные будут подставлять данные из соответствующих полей в название формируемого документа. Этот параметр будет работать только при выгрузке документа из карточки сущности или результатов поиска.



4. [Добавить документ] — создание нового документа в выбранной группе документов.
5. [Доступ пользователям] — настройка доступа пользователям на просмотр и редактирование выбранной группы документов.

После добавления новых шаблонных документов во вкладке [Статистика] станет доступен блок [Сформировать документ], с помощью которого пользователь может быстро создавать и просматривать необходимые документы. Кроме того, функция формирования документа будет добавлена в результаты поиска и карточку сущности, выбранную в качестве источника для документа.



После нажатия кнопки [Добавить] пользователю открывается окно с настройкой созданного документа, которое разделено на 4 вкладки: [Общие], [Фильтр данных], [Переменные], [Статистика]. Также пользователь может использовать переменные в названии файла.

#### 2.3.3.1.1 Настройка шаблона документа

В данном разделе инструкции рассматривается настройка и работа с параметрами шаблона документа.

##### 2.3.3.1.1.1 Общие



На вкладке [Общие] настраиваются общие параметры документа.

В [Название] вводится отображаемое название выбранного шаблона документа.

[Источник] — выбор сущности в качестве источника для документа. Настройки фильтрации изменяются в соответствии с выбранным типом сущности. Документ можно будет сформировать только с карточки или результатов поиска по той сущности, которая выбрана в качестве источника. Также при формировании документа из мастера формирования документов, стратегии или блока [Сформировать документ] будут выгружаться только данные по выбранной сущности.

**ВАЖНО:** После сохранения документа сущность невозможно изменить.

[Шаблон названия документа] — задание названия формируемого документа с помощью вводимого текста и выбираемых переменных. Может быть выбрано несколько полей в качестве переменных. Заданные переменные будут подставлять данные из соответствующих полей в название документа. Этот параметр будет работать только при выгрузке документа из карточки сущности или результатов поиска. Также необходимо учитывать, что для работы данного параметра на вкладке [Общие] в разделе [Другое] должен быть



установлен чекбокс [Да] для параметра [Создание одного файла на сделку]. Если несколько сделок будут выгружаться в один документ, то будет использоваться только общее название (заданное в параметре [Название]).

**[Файл шаблона]** — выбор файла шаблона документа с локального устройства (ПК). После загрузки файла шаблона, его можно удалить, редактировать или загрузить новый. Функция редактирования позволяет изменить текущий загруженный шаблон без необходимости повторной загрузки нового файла. Для редактирования текущего шаблона документа нужно нажать кнопку [Редактировать], внести необходимые изменения в открывшемся окне и сохранить их.

Для создания файла шаблона необходимо:

- Создать документ Microsoft Word;
  - Внести необходимую текстовую информацию;
  - Внести имена переменных из документа, которые при формировании отчета будут заменены их на расчетные данные. Переменные необходимо вводить в фигурных скобках {}. Например: {1}, {2}, {3} и т.д. Номер переменной указывается в параметре [Переменная в файле].
- Сохранить документ.

Пример заполнения файла шаблона, где будет выводиться информация о клиенте.

```
ФИО:·{1}¶  
ИНН:·{2}¶  
№·договора:·{3}¶  
Телефон:·{4}¶
```



Результат формирования такого документа при настроенном маппинге с соответствующими переменными:

ФИО: Иванов Иван Иванович

ИНН: 123456789

№ договора: 1000000000008

Телефон: 380 (93) 555-55-55

380 (99) 465-45-65

380 (99) 777-55-44

380 (50) 345-34-55

380 (50) 655-75-65

380 (50) 999-99-99

**[Показывать фильтр при формировании по таким полям]** — включение дополнительного фильтра по отмеченным полям, что позволяет гибко настроить фильтрацию данных задавая необходимое значение для каждого добавленного фильтра. Перечень доступных фильтров в данном разделе изменяется в зависимости от выбранной сущности в качестве источника. Чтобы добавить один из доступных фильтров необходимо нажать по нему левой клавишей мыши. Активные фильтры подсвечиваются синим цветом. Добавленные фильтры будут отображены во всплывающем окне при формировании документа из результатов поиска, карточки сущности или с помощью блока [Сформировать документ] на вкладке [Статистика]. Данный фильтр будет недоступен при нажатии кнопки [Сформировать документ] в мастере формирования документов. Для добавления доступны следующие фильтры:

- **[Период выборки данных]** — позволяет задать период для всех выбранных фильтров данных по датам, указанных в настройках группы



переменных в параметре [Период выборки затрагивает]. Необходимо учитывать, что это значение, имеет приоритет над значением, которое установлено в параметре [Глобальный фильтр по датам сделки].

- [Проект] — выбор проекта, в котором находится карточка сущности.
- [Этап и статус] — выбор этапа и статуса, на котором находится карточка сущности.
- [Ответственный] — выбор ответственного пользователя по карточке сущности.
- [Автор события] — выбор пользователя, который является автором события. Например, это может быть пользователь, который добавил действие в карточке сущности.
- [Исполнитель задачи] — выбор ответственного пользователя по задаче в карточке сущности.
- [Актуальная дата сделки] — будут отображены данные о сделке за установленную дату.
- [Дата контакта] — выбор даты контакта с клиентом.
- [Дата напоминания] — выбор даты установленного напоминания.
- [Дата обещанного погашения] — дата обещанного погашения.
- [Дата фактического погашения] — дата фактического погашения.
- [Дата создания графика обещаний] — фильтрация по дате создания графика обещаний.
- [Дата создания задания] — фильтрация по дате создания задачи.
- [Дата завершения задания] — фильтрация по дате завершения задачи.
- [Дата действия процесса] — фильтрация по дате добавления действия процесса.
- [Дата рассылки IVM/Outbound] — фильтрация по дате рассылки IVM/Outbound.



- [Дата отправки Sms] — фильтрация по дате отправки Sms.
- [Дата отправки Email] — фильтрация по дате отправки Email.
- [Дата создания документа] — фильтрация по дате создания документа.

В группе **[Глобальный фильтр по датам сделки]** устанавливается значение периода, которое будет автоматически подставляться для выбранных фильтров данных по дате в настройках группы переменных в параметре [Период выборки затрагивает]. Данный параметр позволяет формировать документ за установленный период без необходимости вводить его значение для каждого фильтра вручную. Также на отображение данных согласно этой настройке влияет установленный период в параметре [Период] в общих настройках переменной.

В группе **[Данные по клиенту]** настраиваются параметры, которые позволяют определить, какие данные будут включены в документ, и какие условия должны соблюдаться при формировании документа. Важно учитывать:

- Параметры [Проект], [Этап и статус], [Ответственный] выступают в качестве фильтров при выгрузке данных из карточек. Например, если в [Проект] указан один проект, но формирование документа происходит через карточку другого проекта, то такой документ не будет сформирован, а система выдаст соответствующее предупреждение о том, что документ не содержит данных. Однако, если такой документ будет сформирован через [Мастер формирования документов] или блок [Сформировать документ], то система выгрузит все сделки, относящиеся к выбранному проекту.

- Параметры [Автор события] и [Исполнитель задачи] учитываются при формировании документа с переменными из сущностей [Действия] и [Задачи]. Если в фильтре [Исполнитель задачи] выбран какой-то определенный пользователь, и выгрузка данных происходит с карточки, где этот пользователь



является ответственным по задаче, то документ будет сформирован в соответствии заданным условиям. Однако, если такой документ будет сформирован с карточки, где ответственным по задаче является другой пользователь, то документ будет сформирован без значения переменной по задаче (она будет пустая). А если такой документ будет сформирован через [Мастер формирования документов] или блок [Сформировать документ], то система запишет в документ только значения полей задачи из тех карточек, где ответственным является выбранный пользователь.

- Если в настройках группы переменных в параметре [Связывать с сущность напрямую] выбрана сущность [Задача], то при формировании документа через [Мастер формирования документов] система выгрузит только данные тех карточек, где условия соответствуют установленному фильтра (совпадает ответственный по задаче). Если такой документ будет сформирован из карточки, где ответственным является другой пользователь, то такой документ не будет сформирован, а система выдаст соответствующее предупреждение о том, что документ не имеет никаких данных.

В группе **[Данные по датам]** настраиваются параметры данных по датам, которые позволяют определить, какие данные будут включены в документ, и какие условия должны соблюдаться при формировании документа. Работа данной группы настроек аналогична группе [Данные по клиенту], только в разрезе дат и указанных сущностей.

В группе **[Другое]** настраиваются параметры для выгрузки данных, которые не попали в предыдущие группы. Данная группа настроек доступна только если в качестве источника выбрана сущность [Сделка]. Параметры этой группы настроек могут использоваться при работе с обеспечениями, процессами и связанными лицами в сделке.

Также на вкладке [Общие] расположены следующие дополнительные параметры:



1. [Формат документа] — выбор формата формируемого документа. Доступны: .word и .pdf.

2. [Версия] — выбор версии PDF. Данная функция доступа только при выборе соответствующего формата документа.

3. [Прикрепить копию письма к карточке] — при формировании документа его копия будет прикреплена к карточке сущности (загружена на специальную вставку [Документы]).

4. [Тип документа] — выбор типа документа, который будет присвоен прикрепляемому документу на специальной вставке [Документы] в карточке сущности. Данный параметр опционален и становится доступным, если включена функция прикрепления копии документа к карточке.

→	Название	Тип	№	Название объекта	Тип объекта	Размер, кб	Автор
Все типы	Данные клиента	Справка (Справочная документация)	13.10.2023 10:14	Сформированные документы		11	Администратор
	Акт	Акт (Справочная документация)	25.11.2022 16:02	Процесс: Мой проц в карт сделки Кл	Судебный процесс	128	Администратор



5. [Создание одного файла на сделку] — при формировании документов по нескольким сделкам из результатов поиска система будет предлагать пользователю выбрать директорию для сохранения создаваемых файлов на диске. Количество создаваемых файлов будет равно количеству выбранных сделок.

6. [Выгружать все сделки клиента] — в формируемый документ будут выгружены все сделки клиента согласно настроенному шаблону. Например, если у клиента есть 3 сделки, то и в формируемом документе будут записаны 3 шаблона по этим 3 сделкам.

7. [Учитывать фильтры при выгрузке] — включение или отключение условий, заданных на вкладке [Фильтрация данных]. Если установлено значение [Нет], то настройка фильтрации данных будет игнорироваться, а документ будет формироваться. Если в данном параметре установлено значение [Да], то настройки фильтрации данных будут учитываться и в случае несоответствия данных в карточке сущности документ не будет формироваться, а система будет писать, что нет данных для выгрузки. Данная настройка учитывается только при формировании документа из карточки сущности, результатов поиска по сущности или с блока [Сформировать документ] на вкладке [Статистика]. Эта настройка не распространяется на формирование документа из мастера формирования документов.

Мастер формирования доку...		Активные запросы				
Созданный	Тип	Название	Статус	Процесс		
17:39	Формирование документа	Данные клиента	документ не имеет никаких данных	100%	00:00	X

8. [Разделитель шаблонов] — выбор типа разделителя, который будет использоваться в шаблоне документа.

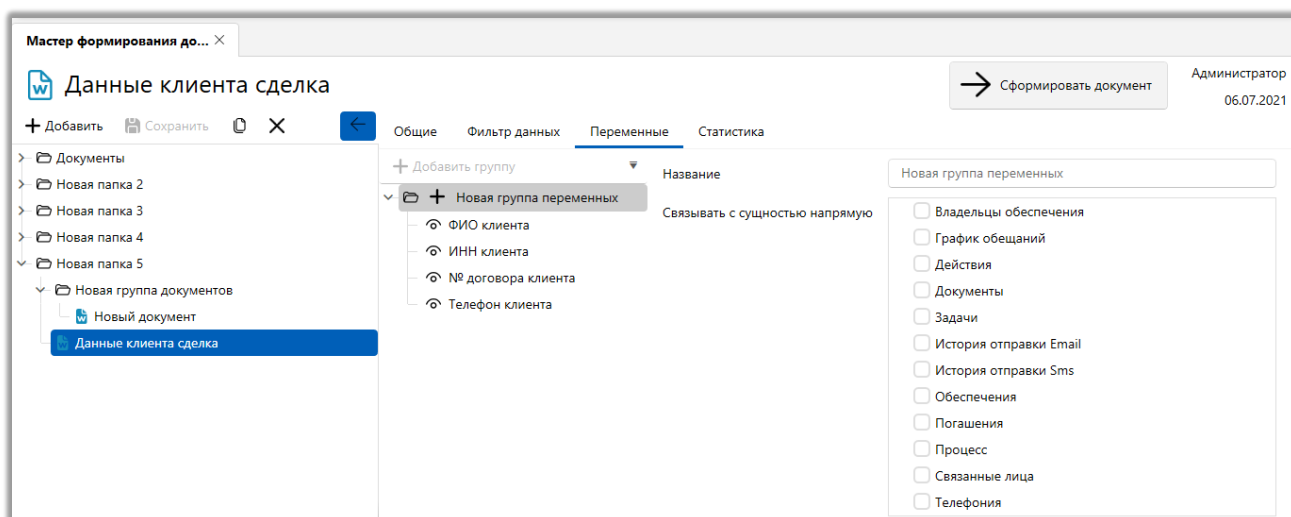
9. [Доступ пользователям] — настройка прав на просмотр и редактирование выбранного шаблона.

### 2.3.3.1.1.2 Фильтр данных

На вкладке [Фильтр данных] настраиваются параметры фильтрации данных, которые будут применяться при формировании документа. Система будет сравнивать значения полей, заданных на данной вкладке, со значениями полей в карточке сущности. Вид и перечень доступных полей на данной вкладке зависят от типа выбранной сущности в качестве источника для шаблона. Необходимо учесть, что для активации фильтрации данных при формировании документа с карточки сущности, результатов поиска и блока [Сформировать документ] на вкладке [Статистика], параметр [Учитывать фильтры при выгрузке] должен быть включен на вкладке [Общие].

### 2.3.3.1.1.3 Переменные

На вкладке [Переменные] настраиваются переменные и их значения, данных из которых будут отображаться при формировании документа.



На вкладке работы с переменными доступны следующие функции:



[Добавить группу] — создание новой группы переменных. В рамках одного документа может быть создана только одна группа переменных.

[Удалить] — удалить выбранный элемент (группу переменных или переменную).

[Дублировать элемент] — создать копию выбранной переменной. Будут скопированы все настройки переменной и ее название с припиской «Копия».

Группа переменных имеет свои настройки:

[Название] — ввод названия группы переменных

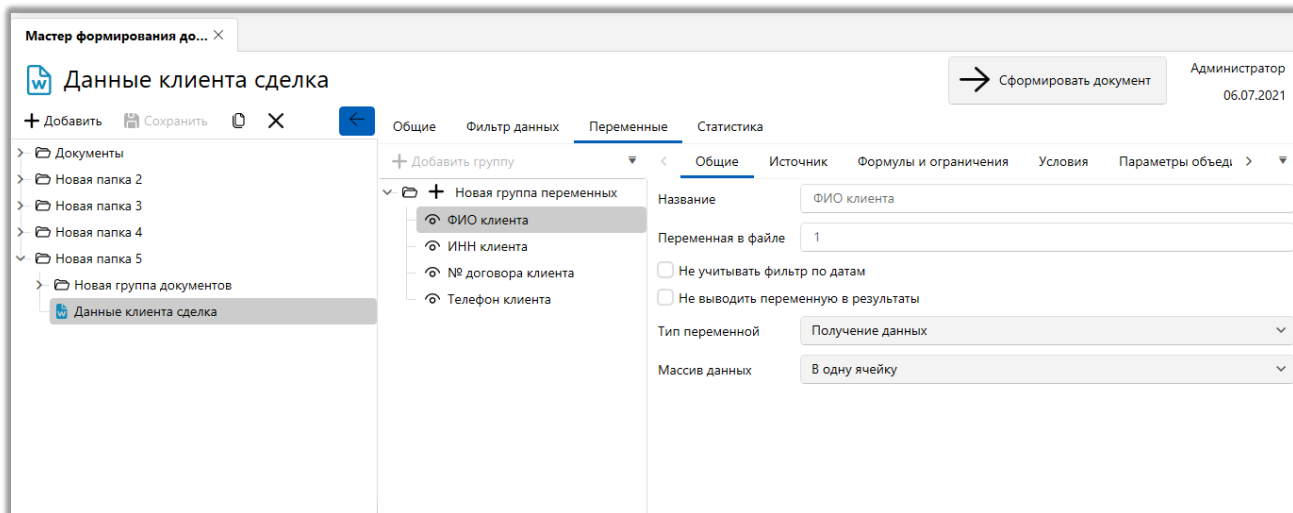
[Связывать с сущности напрямую] — перечень сущностей с которыми может быть связана текущая сущность, которая была выбрана в качестве источника.

[Период выборки затрагивает] — настройка фильтрации данных по датам согласно представленным периодам. Данные периоды выборки используются при работе с параметрами [Период выборки данных] и [Глобальный фильтр по датам сделки]. Подробная работа с данным периодами описана в разделе [2.3.1.1.1.](#)

После добавления переменной для ее настройки доступно 8 вкладок с настройками переменных: [Общие], [Источник], [Формулы и ограничения], [Условия], [Параметры объединения], [Условия на переменные сущности], [Настройка фильтров], [Фильтр контактов], [Пропись].

#### 2.3.3.1.1.3.1 Общие

На вкладке **[Общие]** настраиваются общие параметры созданной переменной, где:

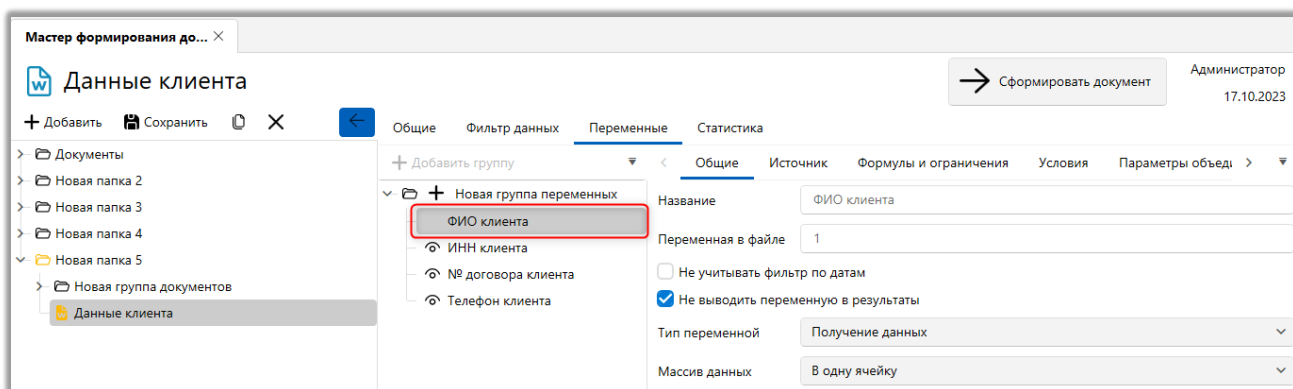


[Название] — ввод названия переменной.

[Переменная в файле] — ввод номера переменной в файле шаблона, с которой будет установлено соответствие (настройка маппинга).

[Не учитывать фильтр по датам] — при включении данного параметра система не будет учитывать установленные фильтры по датам для выбранной переменной. В такой переменной будет выводиться ее текущее значение.

[Не выводить переменную в результаты] — данная переменная не будет отображаться в формируемом документе, даже если она там указана. Возле названия такой переменной будет отсутствовать значок ее видимости.





[Тип переменной] — выбор типа настраиваемой переменной. Тип влияет на процесс получения данных в переменную из системы. Для выбора доступны следующие типы:

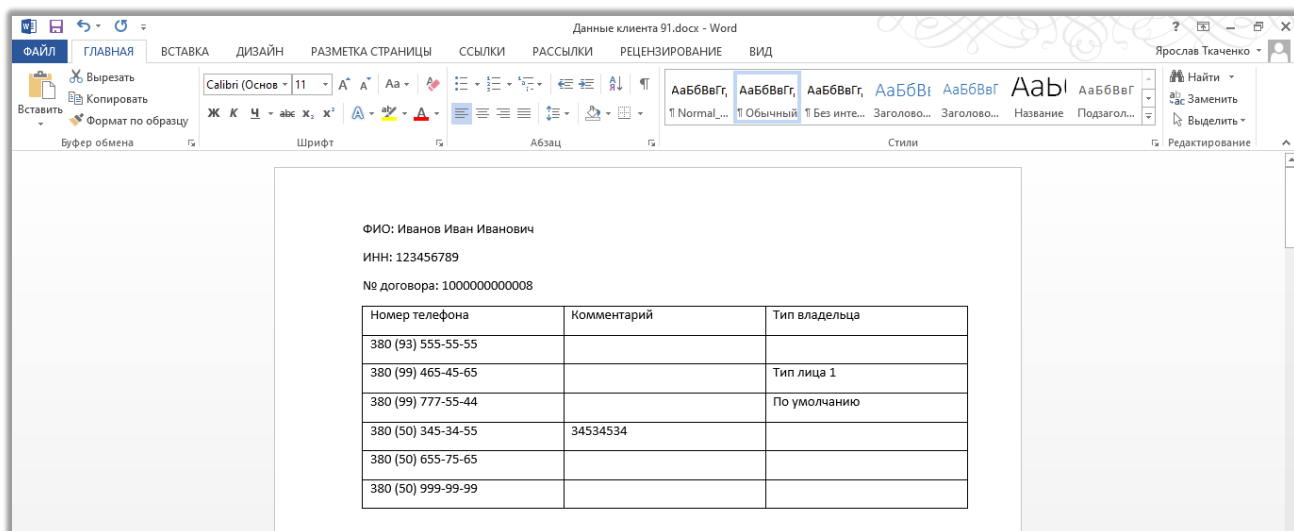
- [Получение данных] — файл шаблона получает значение переменной из полей сущностей.
- [Расчет значения] — пользователь может рассчитать значение переменной с помощью формулы, в которой могут использоваться другие созданные переменные (например,  $v1 + v2$ ). Также в качестве источника для этой переменной можно использовать код на C# (код можно ввести на вкладке [Источник]), который будет исполняться при формировании документа.
- [Скрипт SQL] — пользователь сможет в качестве источника для переменной задать SQL скрипт (на вкладке [Источник]), который будет исполняться при формировании документа.

[Массив данных] — настройка формата отображения данных из переменной в формируемом документе, где:

- [В одну ячейку] — все данные из переменной будут записаны в одну ячейку документа.
- [В одну ячейку с подписями] — информация из переменной будет записана в одну ячейку с подписью, где будет указано название поля из которого получены данные.
- [Таблично] — при формировании будет сформирована таблица в которую будут записаны значения полей, которые были выбраны в качестве источника для переменной. Максимальное количество колонок — 15, если превышено это значение, то такие колонки не будут отображены в документе Microsoft Word. Если переменная находится уже в созданной таблице внутри шаблона, то новая таблица не будет автоматически создаваться и будет отсутствовать ограничение на количество колонок в документе, а будет использован существующий шаблон таблицы. Для размещения переменных в



существующей таблице можно опционально указать позиции каждой переменной по колонкам, используя для этого {cell|N}, где: N — порядковый номер на странице с сортировкой, первая переменная всегда будет вставлена в ячейку по переменной в файле.



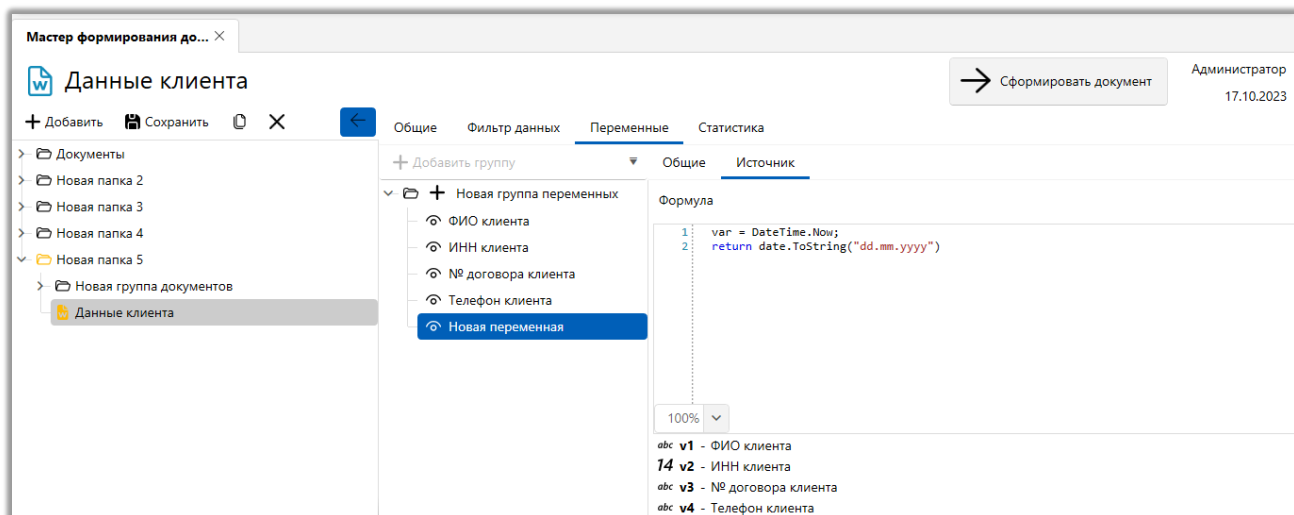
[Сортировка] — настройка сортировки отображаемых данных по выбранному полю. Данный параметр доступен только при выбранном табличном отображении массива данных в переменной (параметр [Массив данных]).

[Период] — настройка фильтрации отображаемых данных по датам в переменной, с учетом выбранного значения, заданного в параметре [Период выборки данных]. Например, если периоде выборки данных установлено значение [За текущий месяц], а в данном параметре выбрано [На начало], то в переменной будут отображены данные, которые были в начале месяца. Доступны следующие значения данного параметра:

- [Не учитывать] — отображение последнего значения переменной.
- [На начало] — отображение данных в начале заданного периода.
- [На конец] — отображение данных в конце заданного периода.



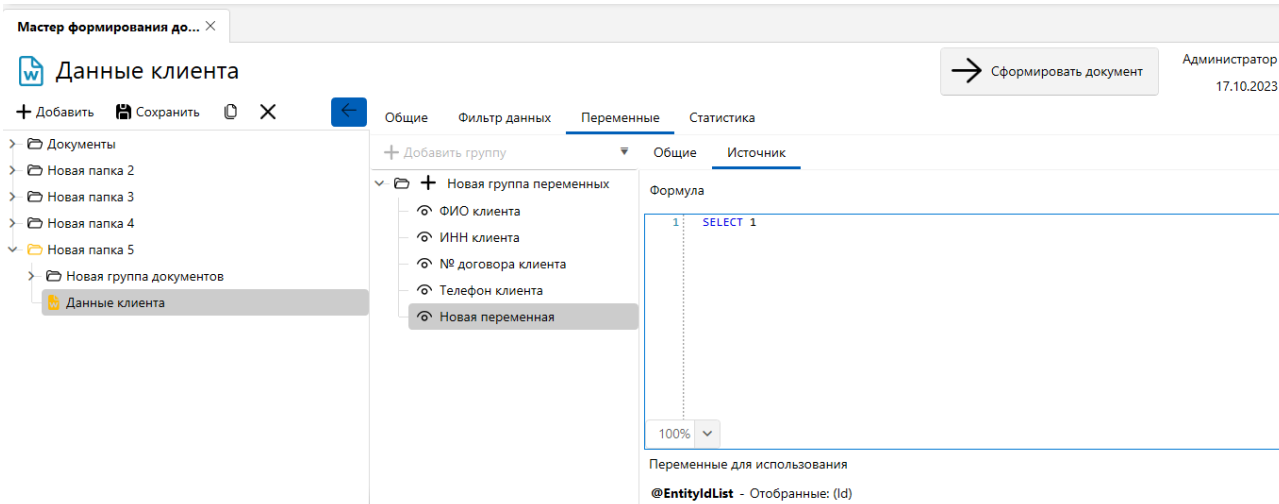
Если в параметре [Тип переменной] выбрать пункт [Расчет значения], тогда пользователь в качестве источника для этой переменной может задать код на C#, который будет исполняться при формировании документа.



Под формулой будут находиться обозначения других созданных в группе переменных, которые можно использовать внутри выбранной переменной при написании формулы (v1, v2, v3 и т.д.). Эти переменные можно использовать в формулах и при выполнении алгоритмических действий, таких как добавление, деление и т.д.

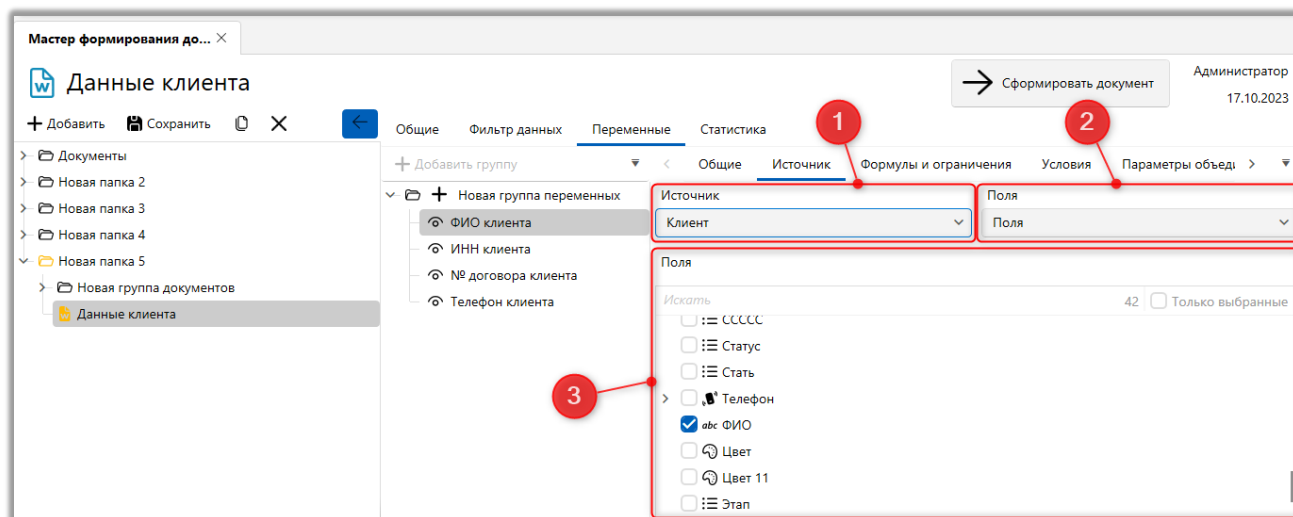
Если в параметре [Тип переменной] выбрать значение [Скрипт SQL], тогда пользователь сможет в качестве источника для переменной задать SQL скрипт, который будет исполняться при формировании документа.





### 2.3.3.1.1.3.2 Источник

На вкладке **[Источник]** настраивается источник данных для выбранной переменной. Также на этой вкладке прописывается код C# или SQL, если в параметре [Тип переменной] выбраны соответствующие настройки.

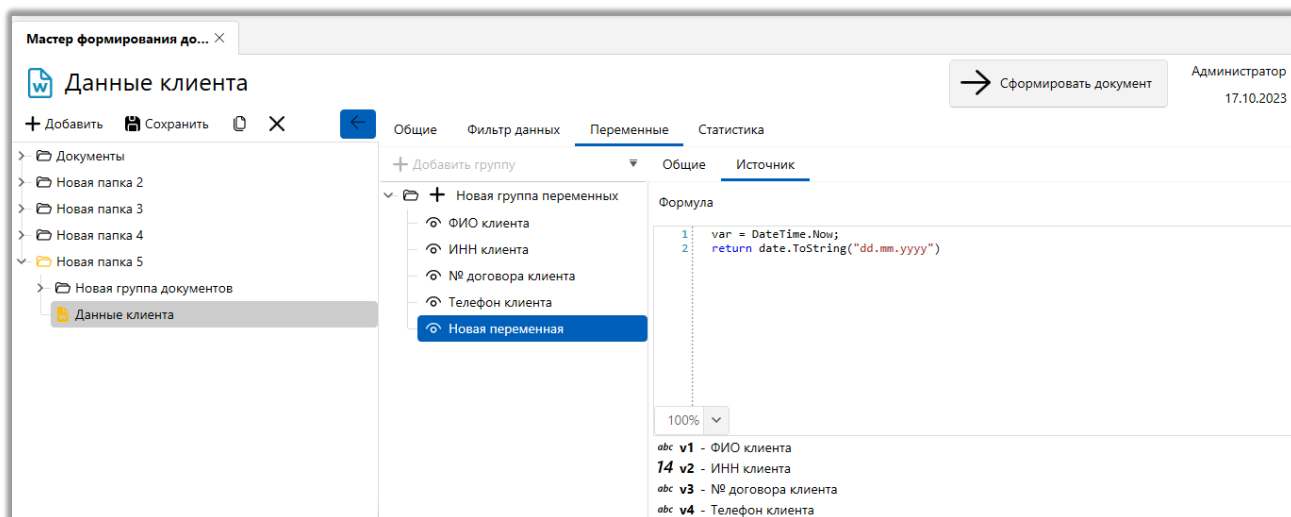


1. **[Источник]** — выбор типа сущности, данные с которой будут использоваться в переменной.
2. Выбор типа полей используемой сущности. Данный параметр опциональный для некоторых типов сущностей (клиент, владельцы обеспечения и т.д.).



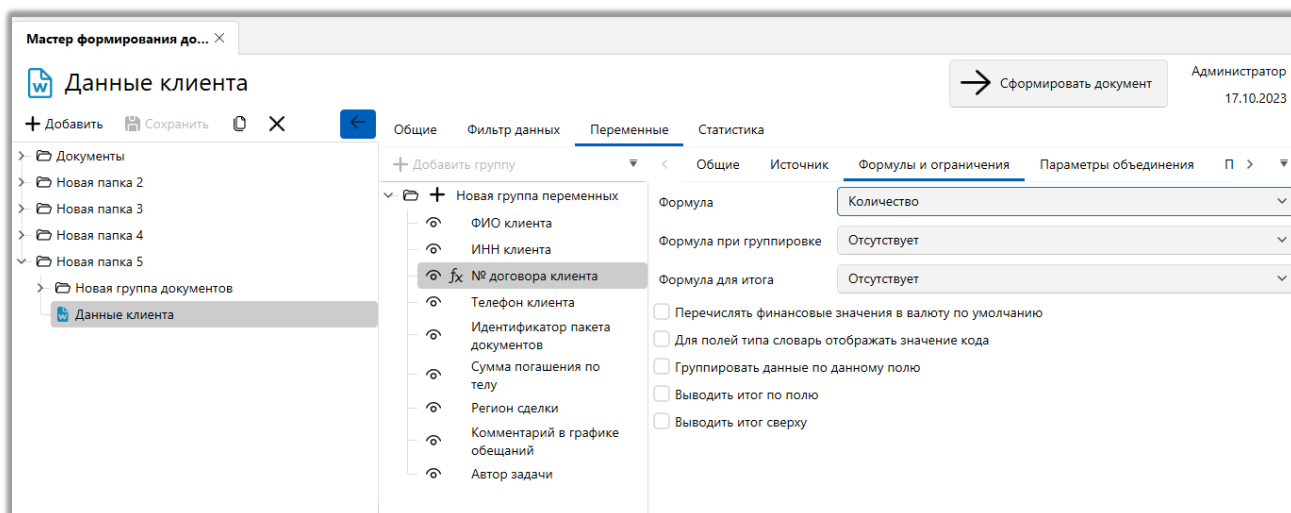
### 3. [Поля] — выбор полей, которые будут использоваться в переменной.

Также на этой вкладке прописывается код C# или SQL, если в параметре [Тип переменной] выбраны соответствующие настройки.



#### 2.3.3.1.1.3.3 Формулы и ограничения

На вкладке [Формулы и ограничения] настраиваются формулы и ограничения для выбранной переменной.





[Формула] — выбор используемой формулы, где:

- [Отсутствует] — формула отсутствует.
- [Количество] — в документе будет записано числовое значение, отображающее общее количество значений выбранной переменной.
- [Первое значение] — в документ будет записано только первое значение переменной.
- [Последнее значение] — в документ будет записано только последнее значение переменной.
- [Минимум] — в документ будет записано минимальное значение данной переменной.
- [Максимум] — в документ будет записано максимальное значение данной переменной.
- [Сумма] — в документ будет записана сумма всех значений переменной.
- [Среднее] — в документ будет записано среднее арифметическое значение, которое вычисляется путем сложения всех числовых значений переменной и деления этой суммы на их количество.

[Формула при группировке] — выбор формулы, используемой для группировки.

[Формула для итога] — выбор формулы, используемой для итога.

[Перечислять финансовые значения в валюту по умолчанию] — значение переменной будет пересчитано согласно курсу валюты, которая установлена в системе по умолчанию (в системном словаре [Валюты]).

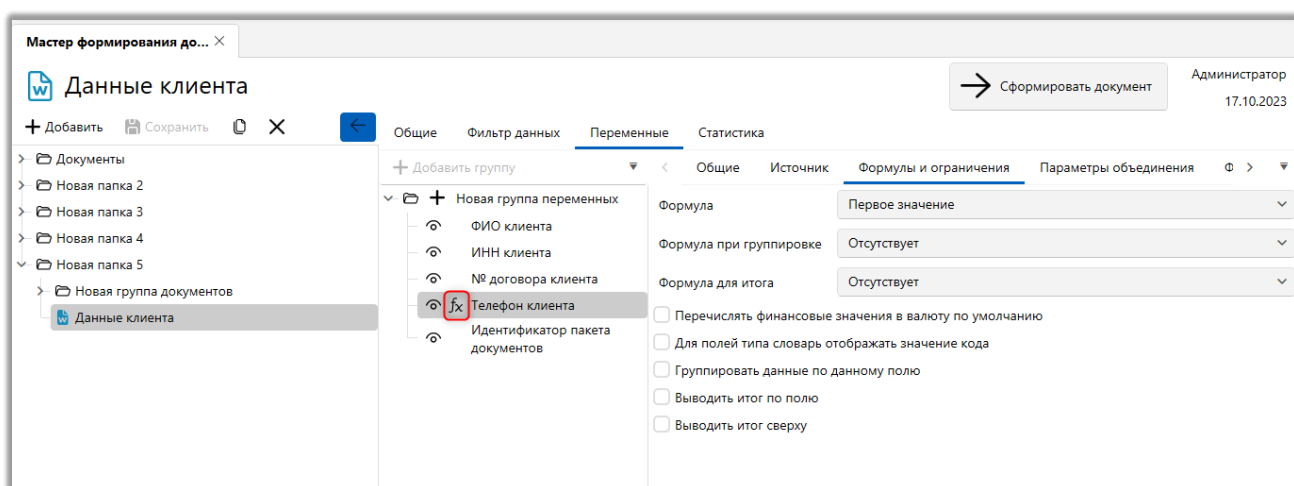
[Для полей типа словарь отображать значение кода] — если в поле карточки сущности содержится значение из словаря, тогда в документ будет записано код этого элемента словаря. Например, если в словаре «Регионы»



значение «Аляска» имеет код «1234», то в документ будет записано «1234», а не «Аляска».

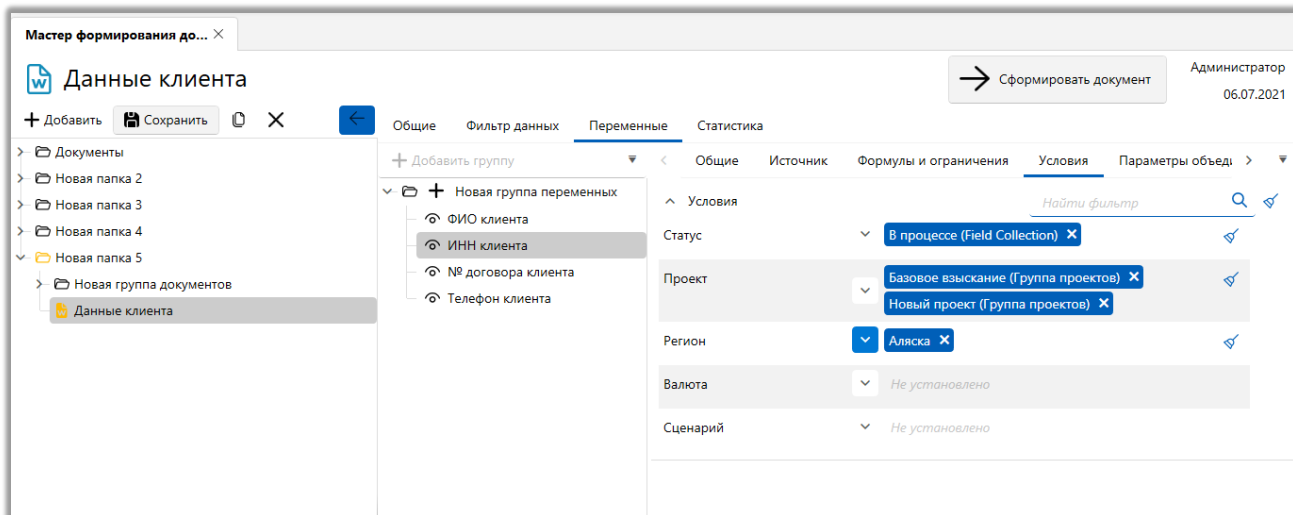
**ВАЖНО:** при работе с формулами и ограничениями необходимо учитывать настройки других параметров и фильтров переменной. Например, если в настройке фильтров переменной установлено, что в переменную будут записываться только 2 последних значения, то и сумма в формуле будет считаться только по этим двум последним значениям, а не по всем значениям переменной.

Если в переменной есть настроена какая-то формула, то в группе переменных возле ее названия будут отображен соответствующий значок.



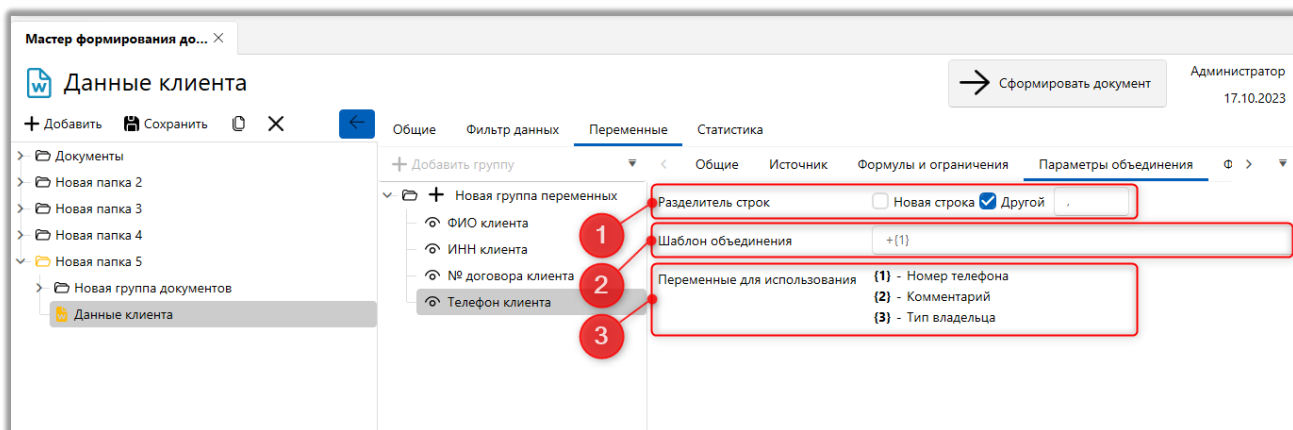
#### 2.3.3.1.1.3.4 Условия

На вкладке **[Условия]** настраиваются условия фильтрации отображаемых данных из переменной в формируемом документе. При совпадении условий данные будут внесены в документе, в противном случае они не будут отображены.



### 2.3.3.1.1.3.5 Параметры объединения

На вкладке **[Параметры объединения]** настраиваются параметры отображения значения переменной в документе. Также на данной вкладке выполняются настройки параметров отображения идентификатора пакета документов.



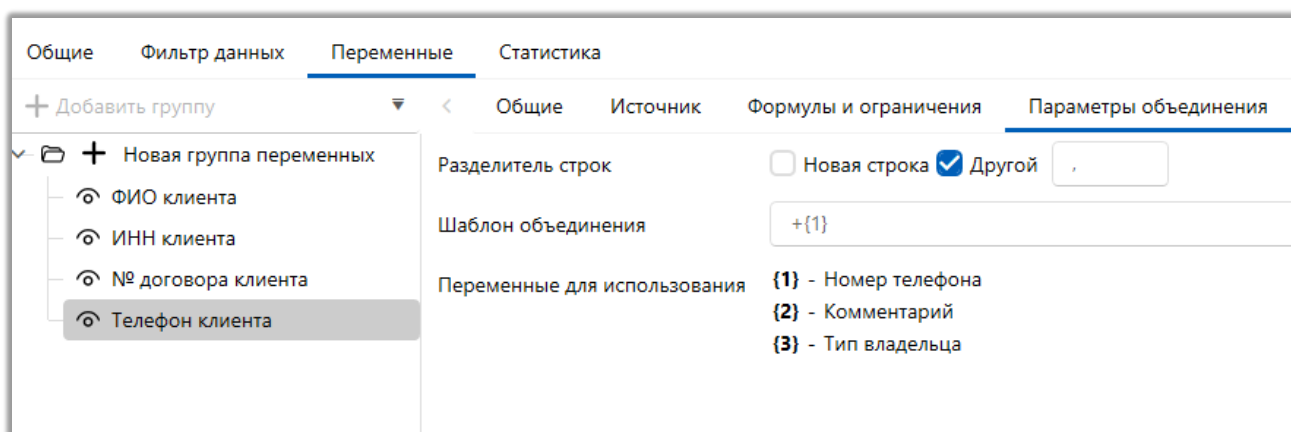
1. **[Разделитель строк]** — выбор символа для разделения строк, которое можно обозначить с помощью переноса строки или с помощью введенного символа.

- **[Новая строка]** — использоваться переход на новую строку в документе в качестве разделителя.

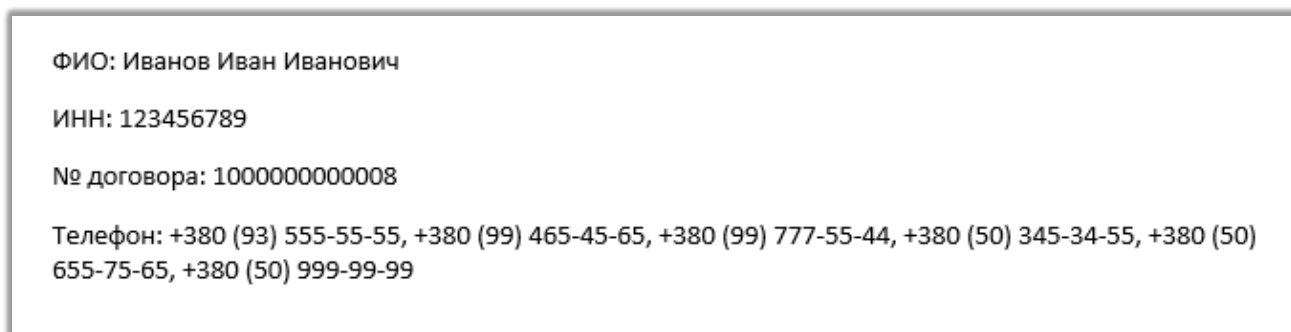


- [Другой] — ввод символа, который будет использоваться для разделения строк. По умолчанию устанавливается запятая.

2. [Шаблон объединения] — в случае необходимости можно ввести дополнительный текст и выбрать дополнительное значение из параметра [Переменные для использования]. Введенные значения из шаблона объединения будут отображаться в выбранной переменной при формировании документа. Например, если в карточке клиента номер телефона указан как «380935555555», и требуется записывать его в международном формате с символом «+». Тогда необходимо в шаблоне объединения ввести соответствующий символ и номер переменной, содержащую номер телефона. В рассматриваемом примере это будет: `{1}`.



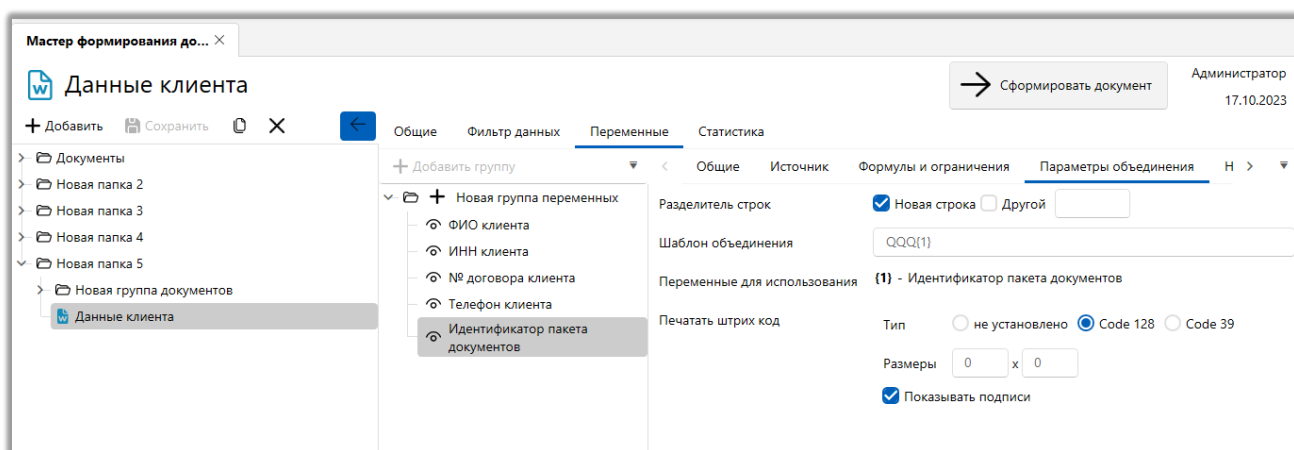
Пример полученного результата в документе:





3. [Переменные для использования] — список доступных переменных, которые могут использоваться в параметре [Шаблон объединения]. В этот список попадают все поля сущности, которые были выбраны на вкладке [Источник].

Если на вкладке [Источник] был выбран источник [Другое] и поле [Идентификатор пакета документов], которое содержит в себе номер пакета документов, то на вкладке [Параметры объединения] станут доступны дополнительные настройки печати штрих-кода.



При настройке параметров объединения в параметре [Шаблон объединения] пользователь может ввести дополнительный текст, состоящий из букв, который будет отображаться вместе с идентификатором пакета документов. Например, QQQ{1}.

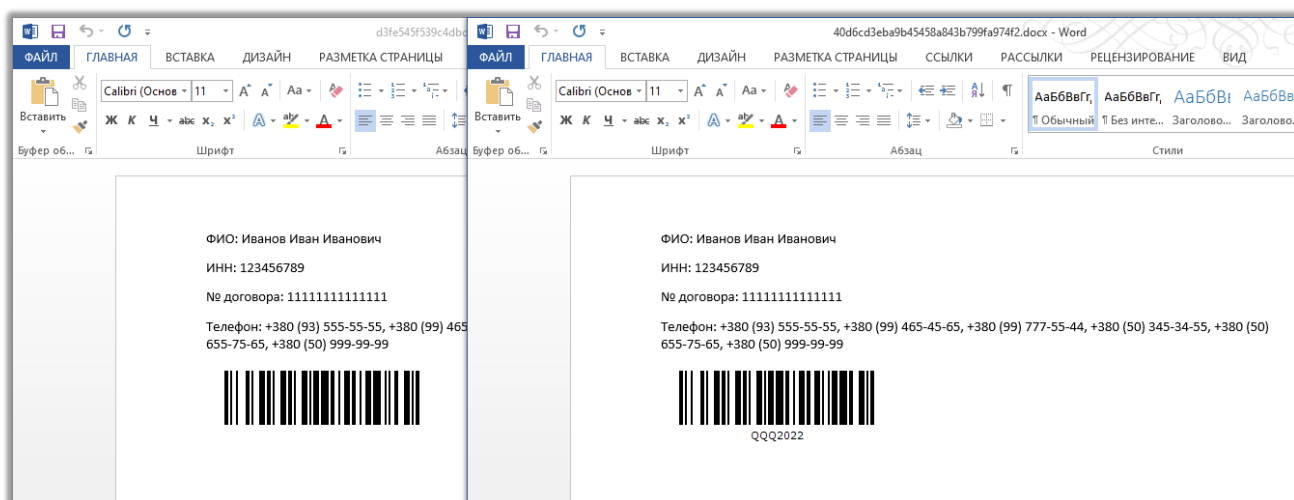
В блоке [Печать штрих-код] можно настроить параметры печати и преобразования идентификатора пакета документов в штрих-код.

- [Тип] — выбор кодирования штрих-кода, в котором он будет сформирован системой. Если установлен чекбокс [Не установлено], то будет отображаться только идентификатор пакета документа, без штрих-кода.



- [Размеры] — задание размеров штрих-кода в документе. Размер указывается в миллиметрах.
- [Показывать подписи] — включение отображения подписи с расшифровкой штрих-кода, где будет указан его идентификатор пакета документов.

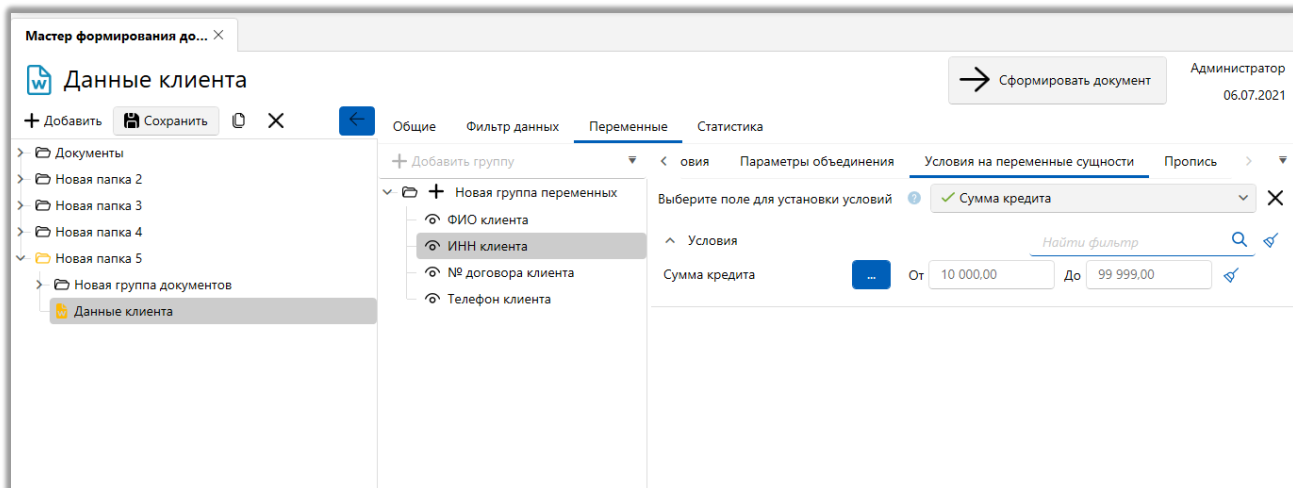
Пример документов с отключенным и включенным отображением подписи под штрих-кодом:



### 2.3.3.1.1.3.6 Условия на переменные сущности

На вкладке **[Условия на переменные сущности]** настраиваются условия для отображения выбранной переменной сущности в формируемом документе. Данная вкладка доступна только когда в качестве источника выбраны поля клиента. Если значения в выбранных полях не соответствуют заданным условиям, то такой документ не будет сформирован.



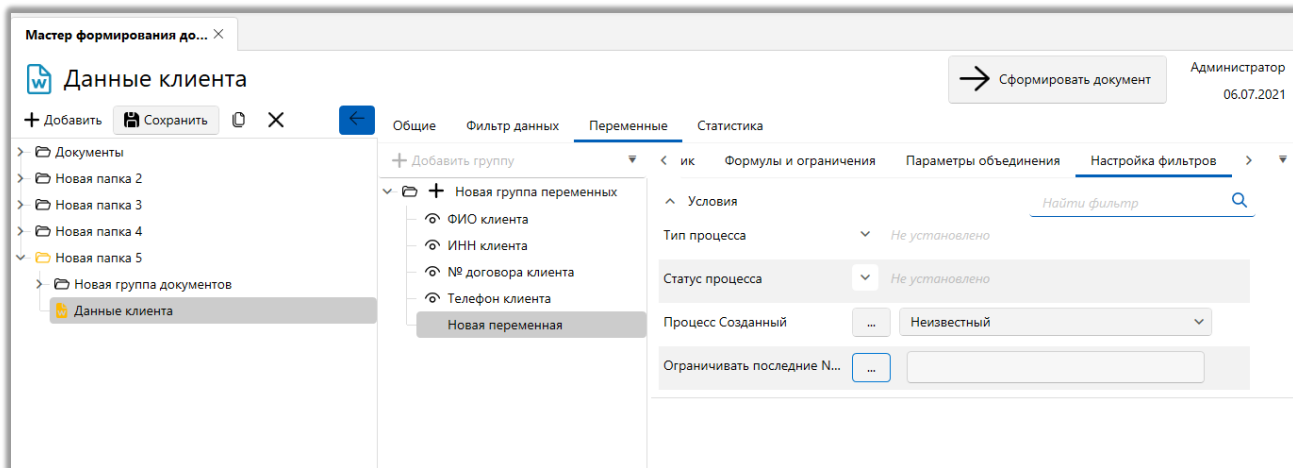


[Выберите поле для установки условий] — выбор полей сущности, на основании которых будут задаваться условия отображения переменной в документе. Для создания условия по выбранному полю следует нажать кнопку [+]. Перед сохранением документа необходимо заполнить все выбранные поля, так как поля без заданных условий не будут учтены при формировании документа.

В блоке [Условия] задаются условия для добавленных полей. Устанавливаемые условия зависят от типа добавленного поля. Например, для целочисленного поля можно указать конкретное значение или числовой диапазон ([От] и [До]).

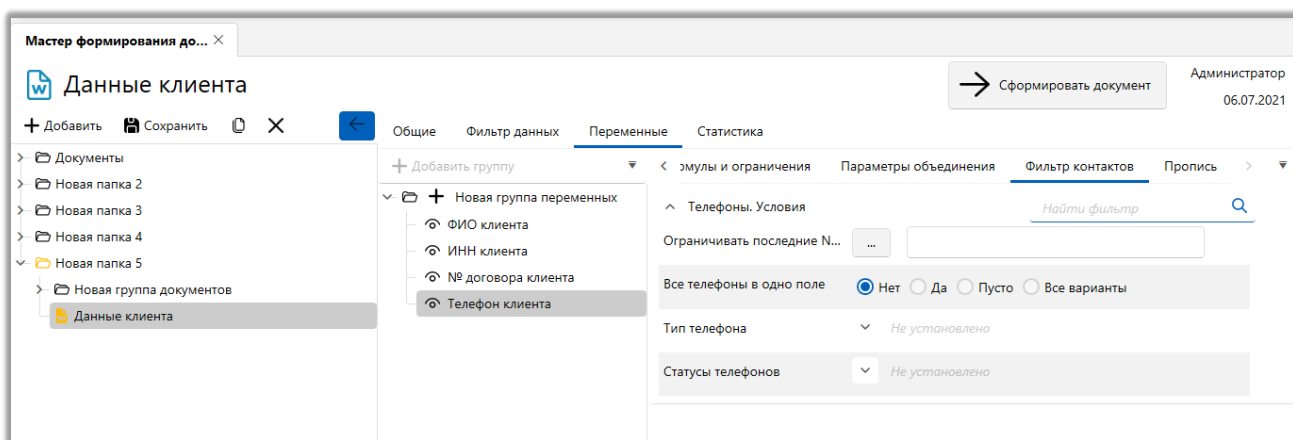
#### 2.3.3.1.1.3.7 Настройка фильтров

На вкладке [Настройка фильтров] настраиваются условия фильтрации, в соответствии с которыми будут записываться данные в переменную. Список доступных фильтров изменяется в зависимости от выбранного источника на вкладке [Источник].



### 2.3.3.1.1.3.8 Фильтр контактов

На вкладке **[Фильтр контактов]** настраивается фильтрация вносимых в переменную контактных данных клиентов и связанных лиц (e-mail, телефон, адрес, веб-ссылки) в зависимости от выбранного источника.



**[Ограничивать последние N контактов]** — данный параметр позволяет указать номера контактов по дате их создания в карточке сущности, которые будут записаны в документ при его формировании. Можно указать количество контактов, начиная с первого, которые будут внесены в документ. Например, если указать «2», то в документ будут записаны первые два телефона с карточки сущности (по полю Created). Также можно указать интервал, задав порядковый



номер первого контакта (параметр [От]) и последнего контакта (параметр [До]), которые будут записаны в документ.

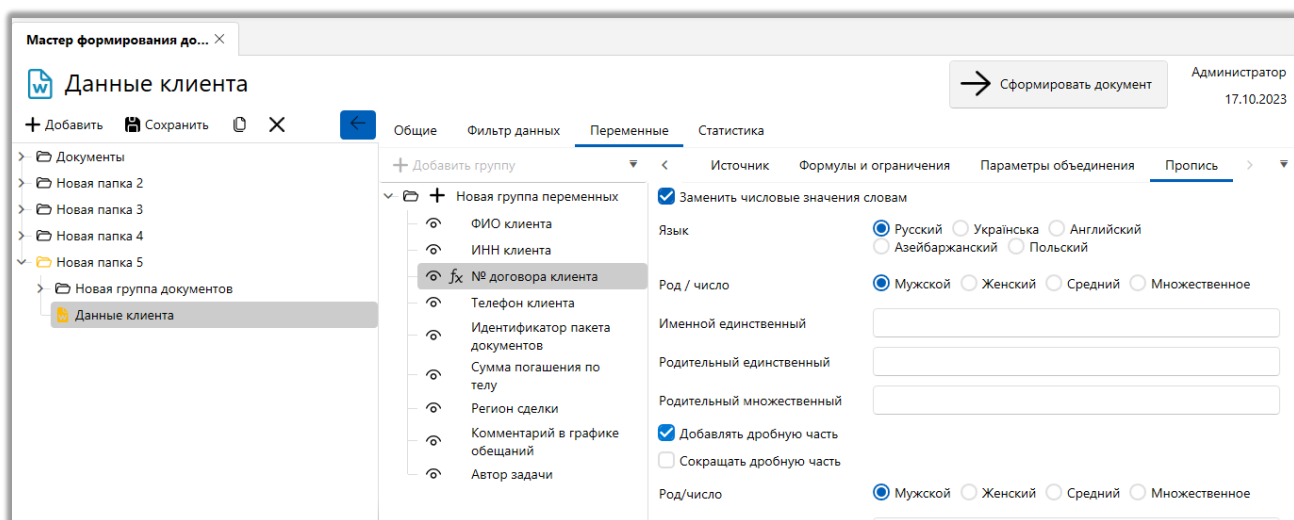
[Все контакты в одном поле] — это настройка, которая позволяет настроить формат отображения контактов в поле документа.

[Тип контакта] — при формировании документа будут записаны только контакты выбранного типа. Данный параметр имеет приоритет над настройкой [Ограничивать последние N контактов].

[Статус контакта] — при формировании документа будут записаны только контакты с выбранным статусом. Данный параметр имеет приоритет над настройкой [Ограничивать последние N контактов].

### 2.3.3.1.1.3.9 Пропись

На вкладке **[Пропись]** настраивается пропись числовых значений переменных словами при формировании документа.



[Заменить числовые значения словами] — включение функции замены числовых значений переменных в тексте документа словами.



[Язык] — выбор языка на котором будут прописываться числовые значения переменных в документе. Если язык не выбран, то числовые значения не будут прописываться прописью. Названия языков отображаются в соответствии с заданными настройками языков преобразования (подробнее в разделе [2.5.3.5](#)).

[Род / число] — выбор рода или часла.

[Именной единственный] — настройка формы именительного падежа единственного числа для прописи числового значения в тексте документа.

[Родительный единственный] — настройка формы родительного падежа единственного числа для прописи числового значения в тексте документа.

[Родительный множественный] — настройка формы родительного падежа множественного числа для прописи числового значения в тексте документа.

[Добавлять дробную часть] — добавление настроек прописи дробного числа. При необходимости можно настроить сокращение дробной части.

[Шаблон объединения] — поле настройки шаблона объединения с помощью доступных переменных для использования.

[Переменные для использования] — перечень доступных переменных для использования в шаблоне объединения.

#### 2.3.3.1.1.4 Статистика

На вкладке [Статистика] отображается информация о успешно сформированных непустых документах. На вкладке представлены следующие данные: идентификатор (id), время начала и окончания формирования, затраченное время на формирование, количество страниц в каждом из сформированных документов.



Мастер формирования до... X

Данные клиента

Администратор 17.10.2023

Сформировать документ

+ Добавить Сохранить X

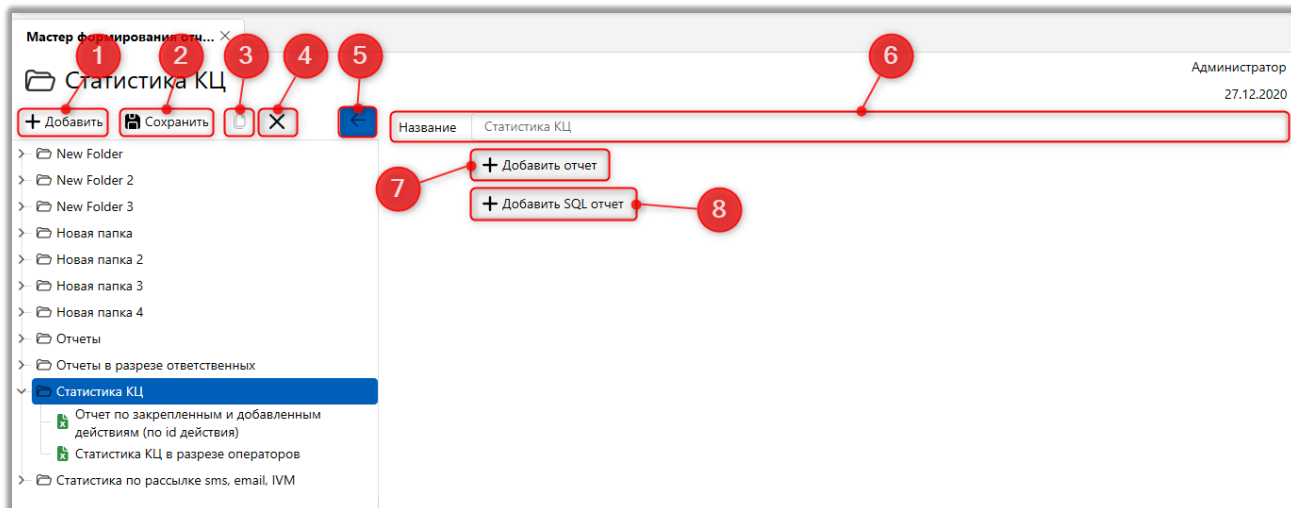
Общие Фильтр данных Переменные Статистика

	Id	Автор	Время начала	Время окончания	Время формирования	Количество строк	
Документы							
Новая папка 2	115	Администратор	26.11.2023 13:59:04	26.11.2023 13:59:05	00:00:00	2	
Новая папка 3	115	Администратор	26.11.2023 13:57:41	26.11.2023 13:57:42	00:00:00	2	
Новая папка 4	115	Администратор	26.11.2023 13:57:28	26.11.2023 13:57:28	00:00:00	2	
Новая папка 5	115	Администратор	26.11.2023 13:56:44	26.11.2023 13:56:45	00:00:00	2	
Новая группа документов							
Данные клиента	115	Администратор	26.11.2023 13:56:32	26.11.2023 13:56:32	00:00:00	2	
	115	Администратор	26.11.2023 13:56:07	26.11.2023 13:56:08	00:00:00	2	
	115	Администратор	26.11.2023 13:55:37	26.11.2023 13:55:38	00:00:00	2	
	115	Администратор	26.11.2023 13:53:52	26.11.2023 13:53:53	00:00:00	2	
	115	System	26.11.2023 13:53:25	26.11.2023 13:53:25	00:00:00	1	
	115	Администратор	26.11.2023 13:53:13	26.11.2023 13:53:13	00:00:00	1	
	115	Администратор	26.11.2023 13:52:50	26.11.2023 13:52:50	00:00:00	2	
	115	Администратор	26.11.2023 13:52:33	26.11.2023 13:52:34	00:00:00	2	

Пользователь может с помощью комбинации клавиш Ctrl+F провести полнотекстовой поиск по выводимым результатам на вкладке.

### 2.3.3.2 Отчеты

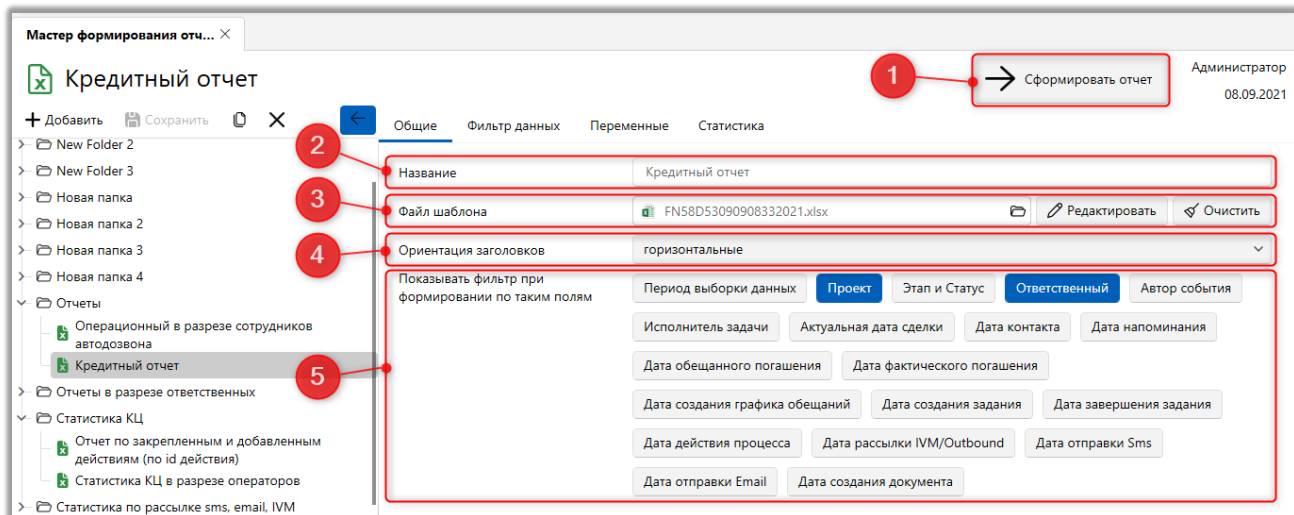
Модуль мастер формирования отчетов служит для формирования шаблонов отчетов с автоматически заполняемыми данными и их последующей выгрузкой в виде Microsoft Excel файлов. Данный функционал позволяет производить формирование отчетности, по выбранному клиенту, по определенному массиву портфеля клиентов или по всему портфелю договоров. Окно-вкладка представляют собой список с уже созданными группами шаблонов отчетов, а также кнопками:



1. [Добавить] — добавить новую группу отчетов.
2. [Удалить] — удалить выделенную группу отчетов или отчет.
3. [Сохранить] — сохранить внесенных настроек в мастере формирования отчетности.
4. [Дублировать] — дублировать выбранный отчет.
5. [Отобразить\скрыть список отчетов] — свернуть список шаблонов в компактный вид.
6. [Название] — ввод названия для группы отчетов.
7. [Добавить отчет] — добавление нового отчета с возможностью настройки системного конструктора вывода данных в отчет.
8. [Добавить SQL отчет] — тип отчета, в котором настраивается выборка данных с помощью SQL-скриптов.

После нажатия кнопки [Добавить отчет] пользователю открывается окно с настройкой созданного отчета, разбитое на 4 вкладки: [Общие], [Фильтр данных], [Переменные], [Статистика]. Рассмотрим подробнее настройку добавленного отчета.

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:



1. [Сформировать отчет] — кнопка запуска формирования отчета по созданном шаблону. При формировании отчета, система открывает закладку [Активные запросы] для просмотра процесса формирования отчета. После того как отчет был сформирован, система передает данные в Microsoft Excel, и открывает новый документ Microsoft Excel с готовым отчетом.

2. [Название] — ввести название отчета;

3. [Файл шаблона] — загрузить файл шаблона для формирования отчета. После загрузки шаблона пользователь может его редактировать или удалить. Функция редактирования позволяет изменить текущий загруженный шаблон без необходимости повторной загрузки нового файла. Для редактирования текущего шаблона документа нужно нажать кнопку [Редактировать], внести необходимые изменения в открывшемся окне и сохранить их.

Для создания шаблона отчета, необходимо:

- Создать новый документ Microsoft Excel или CSV-файл;
- Создать заголовки необходимых колонок отчета;
- Внесите имя переменной из отчета, тогда система, при формировании отчета, заменит их на расчетные данные (переменные вносятся в фигурных скобках {}, название переменных не должны повторяться).



	A	B	C	D
1	Статус	Общая сумма	Кол-во	
2	{x1}	{x2}	{x3}	
3				
4				
5				

- Сохранить документ на своем ПК.

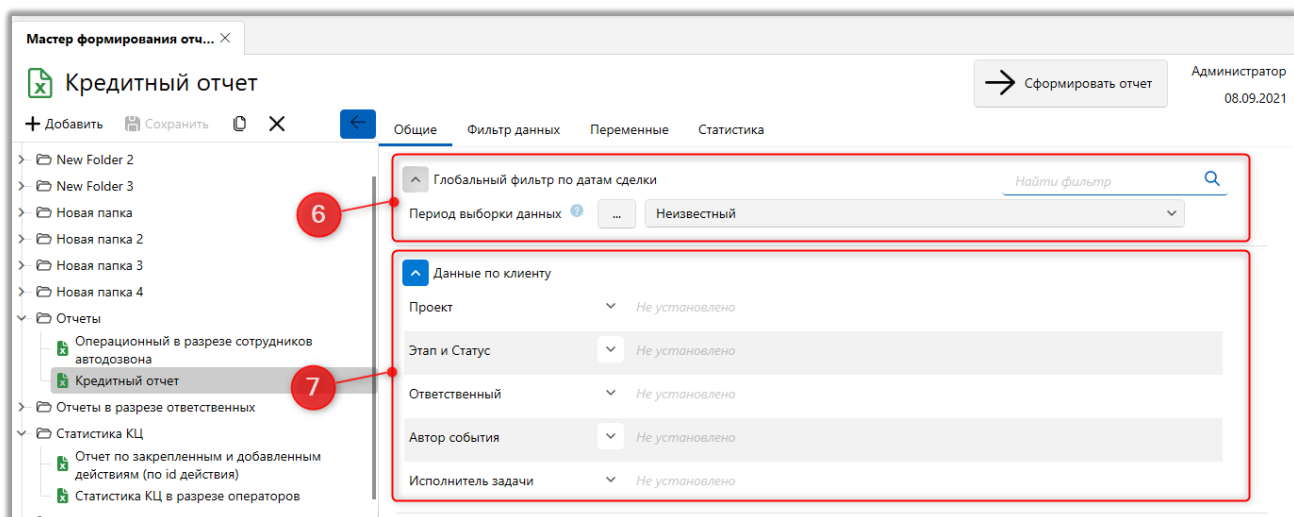
Также в качестве шаблона отчета может использоваться файл с расширением .txt.

4. [Ориентация заголовков] — установка ориентации заголовков записей отчета:

- [Горизонтальные] — заголовки в файле шаблона размещены по горизонтали;
- [Вертикальная] — заголовки в файле шаблона размещены по вертикали.

5. [Показывать фильтр при формировании по таким полям] — включение дополнительного фильтра по отмеченным полям, что позволяет гибко настроить фильтрацию данных задавая необходимое значение для каждого добавленного фильтра. Перечень доступных фильтров в данном разделе изменяется в зависимости от выбранной сущности в качестве источника. Чтобы добавить один из доступных фильтров необходимо нажать по нему левой клавишей мыши. Активные фильтры подсвечиваются синим цветом. Добавленные фильтры будут отображены во всплывающем окне при формировании документа из результатов поиска, карточки сущности или с помощью блока [Сформировать документ] на вкладке [Статистика]. Данный фильтр будет недоступен при нажатии кнопки [Сформировать документ] в мастере формирования документов. Работа с фильтрами подробно рассмотрена в разделе [2.3.3.1.1.1](#).

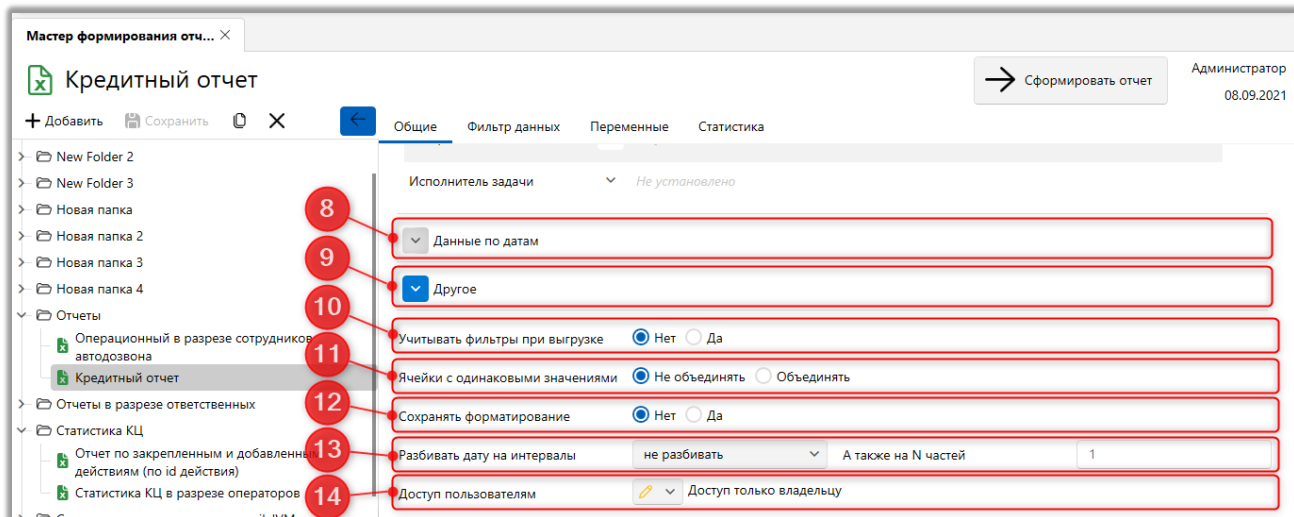




6. Настройте [Глобальный фильтр по датам сделки], данный фильтр используется системой по умолчанию, если не указан период выборки во время формирования отчета.

7. Настройте стандартные поля для выгрузки данных в группе фильтров [Данные по клиенту]:

- [Проект];
- [Этап и Статус];
- [Ответственный];
- [Автор события];
- [Исполнитель задач].



8. Настройте стандартные поля для выгрузки данных в группе фильтров [Данные по датам].

9. [Учитывать фильтры при выгрузке] — должна ли система учитывать установленные фильтры при выгрузке.

10. [Ячейки с одинаковыми значениями] — настроить правило объединения ячеек с одинаковыми значениями:

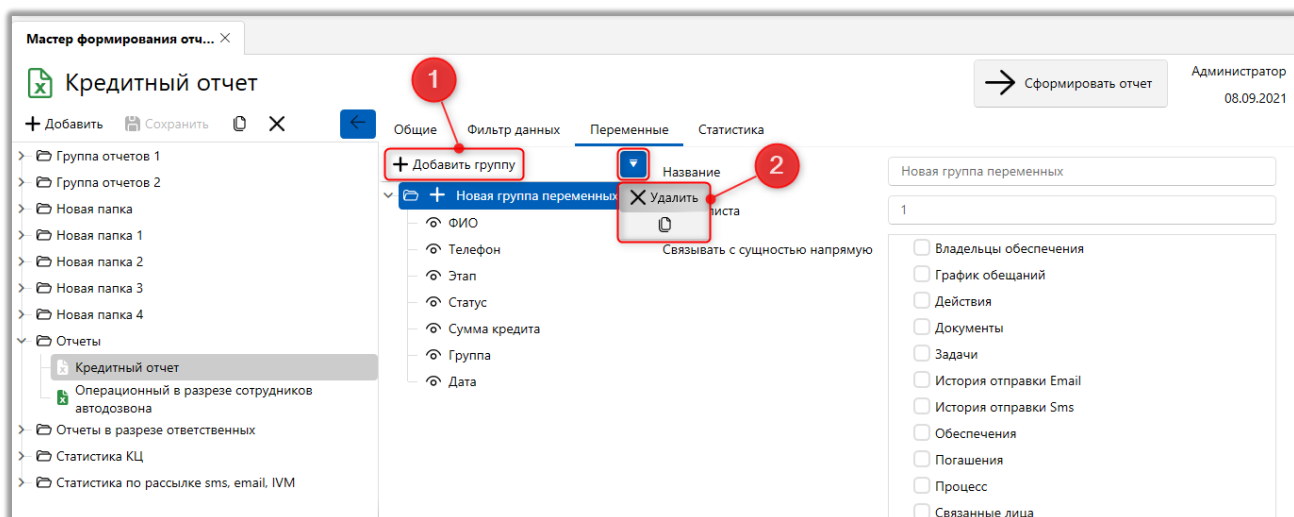
- Объединять;
- Не объединять.

11. [Сохранять форматирование] — настроить правило работы с форматом ячеек (сохранять или не сохранять оригинальное форматирование шаблона).

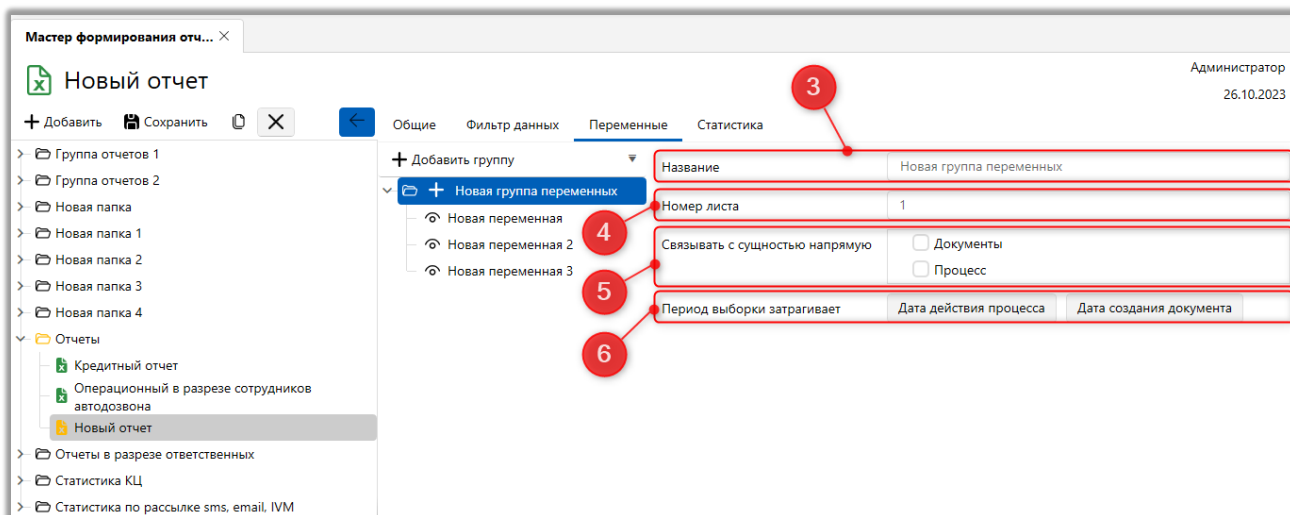
12. [Разбивать на интервалы] — настроить правило разбивки периода выборки данных на интервалы (час, день, неделя, месяц, год) и дополнительно разбивку каждого интервала на части

13. [Доступ пользователям] — настроить параметры доступа на просмотр и /или редактирование отчета для пользователей

На вкладке [Переменные] создаются и настраиваются переменные, которые будут использоваться в шаблоне отчета.



1. [Добавить группу] — создание группы переменных в выбранном отчете.
2. Выпадающий список с двумя функциями:
  - [Удалить] — удаление выбранной группы или переменной. Также можно воспользоваться клавишей Delete на клавиатуре.
  - [Дублировать элемент] — копировать выбранный элемент. В связи с тем, что большинство переменных имеют похожие настройки, в системе предусмотрена функция дублирования. Данная функция позволяет копировать одну переменную или группу переменных со всеми созданными переменными в группе и их настройками.



3. [Название] — ввод названия группы переменных.
4. [Номер листа] — поле для ввода номера листа в файле шаблона, на котором будет распложены переменные из выбранной группы переменных.
5. [Связь с сущность напрямую] — настройка параметров связи сущности напрямую с основными сущностями в системе.
6. [Период выборки затрагивает] — настройка параметров выборки периода.

После добавления новых типов отчетов во вкладке [Статистика] станет доступен блок [Сформировать отчет], с помощью которого пользователь может быстро формировать и просматривать необходимые отчеты.

На вкладке [Статистика] выводится статистика успешно сформированных непустых отчетов.

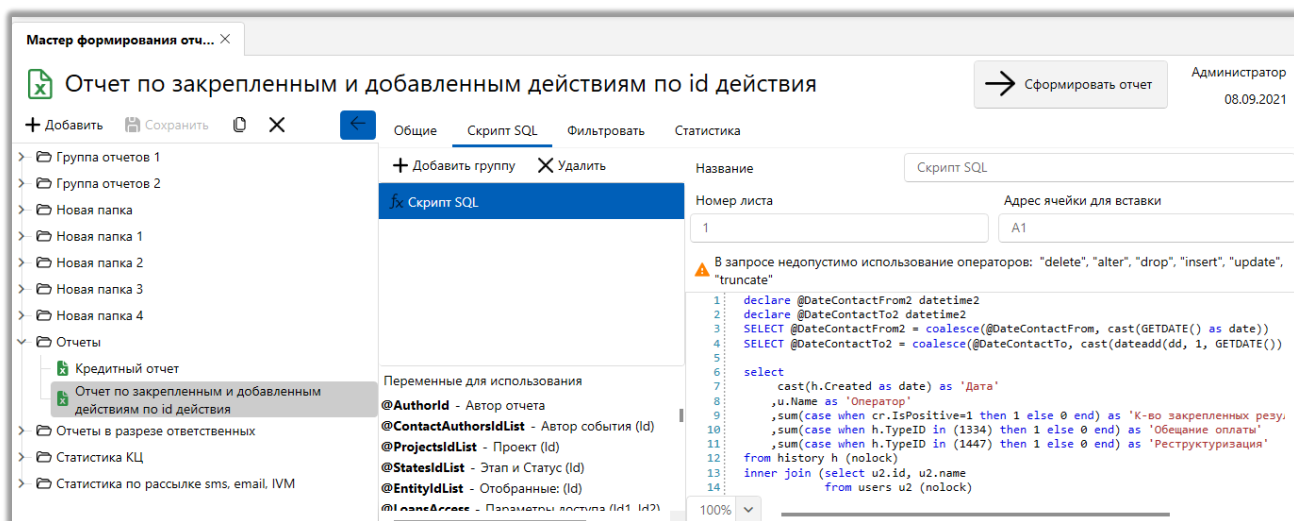
Пользователь может с помощью комбинации клавиш Ctrl+F провести полнотекстовой поиск по выводимым результатам.

#### 2.3.3.2.1 Настройка шаблона отчета SQL



На данной вкладке вводится SQL-скрипт, который будет использоваться для формирования Excel-отчета. Можно указать название скрипта, номер листа в Excel и адрес ячейки, куда будет осуществляться вставка данных. На данной вкладке также представлен перечень доступных переменных, которые могут быть использованы в SQL-скрипте.

В файле шаблона SQL-отчета не нужно прописывать переменные в фигурных скобках.



Пример SQL скрипта, который будет выводить количество закрепленных и добавленных действий по указанным id:

```
declare @DateContactFrom2 datetime2
declare @DateContactTo2 datetime2
SELECT @DateContactFrom2 = coalesce(@DateContactFrom, cast(GETDATE() as date))
SELECT @DateContactTo2 = coalesce(@DateContactTo, cast(dateadd(dd, 1,
GETDATE()) as date))

select
    cast(h.Created as date) as 'Дата'
    ,u.Name as 'Оператор'
    ,sum(case when cr.IsPositive=1 then 1 else 0 end) as 'К-во
закрепленных результативных действий'
    ,sum(case when h.TypeID in (1334) then 1 else 0 end) as 'Обещание
оплаты'
    ,sum(case when h.TypeID in (1447) then 1 else 0 end) as
'Реструктуризация'
from history h (nolock)
```

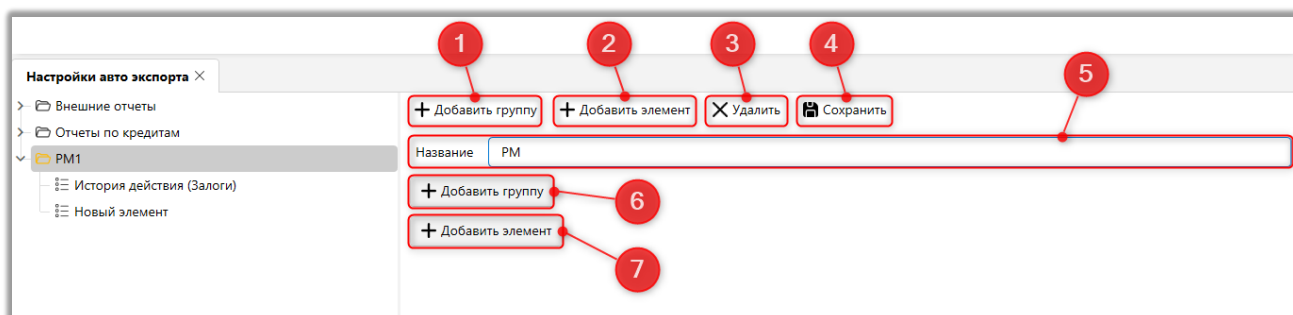


```
inner join (select u2.id, u2.name
            from users u2 (nolock)
            where u2.id != '1') u on u.id=h.AID
inner join (select cr2.id, cr2.IsPositive, cr2.Caption
            from contactresult cr2) cr on cr.id=h.TypeID
where (h.Created between @DateContactFrom2 and @DateContactTo2)
group by cast(h.Created as date), u.Name
```

### 2.3.3.3 Настройка авто экспорта

В системе предусмотрен модуль автоматического экспорта информации и отправки ее по заданному адресу (сетевой адрес, локальная папка, электронная почта). Автоматический экспорт происходит согласно настроенному расписанию. Объектами автоматического экспорта данных могут быть: отчеты, отчеты SQL, документы, группы документов и плагины.

В окне работы с настройкой автоматического экспорта доступны следующие функции:



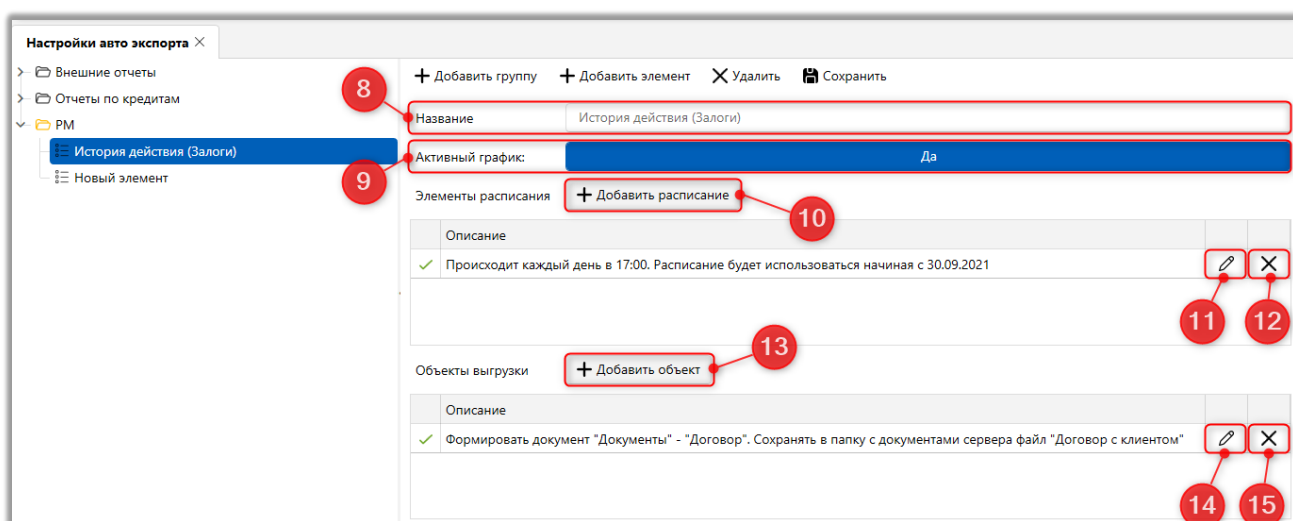
1. [Добавить группу] — создание новой группы автоэкспорта.
2. [Добавить элемент] — добавление нового элемента автоэкспорта в выбранную группу.
3. [Удалить] — удаление выбранного элемента или группы
4. [Сохранить] — сохранение внесенных изменений.



После добавления группы автоматического экспорта становятся доступны настройки ее названия, а также функции добавления подгруппы и новых элементов в группе.

5. [Название] — ввод названия для выбранной группы автоэкспорта.
6. [Добавить группу] — добавление подгруппы для группы автоэкспорта.
7. [Добавьте элемент] — создание нового элемента автоматического экспорта в выбранной группе.

После добавления нового элемента в группу автоматического экспорта становятся доступны его настройки.



8. [Название] — ввод название для элемента авто экспорта.
9. [Активный график] — включение\отключение работы созданного автоматического экспорта в соответствии с настроенным расписанием.
10. [Добавить расписание] — создание графика выгрузки объектов для выбранного элемента автоматического экспорта. Может быть несколько настроенных расписаний.



Параметры в окне [Настройка графика] разделены на шесть блоков:

Настройка графика

Общие

Активный график: Да

Частота повторений

Происходит: Ежедневно

Повторяется каждые: 1 день

Ежедневная частота

происходит один раз в: 0:00

происходит каждые: 1 час

Начиная с: 0:00

Заканчивая в: 20:00

Продолжительность

Дата начала: 02.05.2022

Дата окончания: 02.05.2022

Без окончания

Резюме

Происходит каждый день в 00:00. Расписание будет использоваться начиная с 02.05.2022

Сохранить Отменить

В блоке [Общие] настраивается работа графика:

- [Активируйте график] — включение\отключение созданного расписания (да\нет).

В блоке [Частота повторений] устанавливается периодичность вызова выгрузки объектов автоматического экспорта:

- [Ежедневно] — настройка срабатывания автоматической выгрузки объектов с периодичностью в установленное количество дней, которое задано в параметре [Повторяется каждые].
- [Еженедельно] — настройка срабатывания автоматической выгрузки с периодичностью в установленное количество недель, в отмеченные дни





недели, первая неделя берется от даты, которая установлена в параметре [Дата начала].

Частота повторений

Происходит:

Повторяется каждые:  неделю в

Понедельник    Среда    Пятницу    Субботу  
 Вторник    Четверг    Воскресенье

- [Ежемесячно] — настройка ежемесячного авто экспорта по установленным параметрам, где можно выбрать определенные дни каждого заданному по счету месяца, установив чекбокс [День], или определенные дни недели для установленного по счету месяца, установив чекбокс [Каждого].

Частота повторений

Происходит:

День    каждого    месяца

Каждого     каждого    месяца

В блоке [Ежедневная частота] устанавливается частота графика ежедневного вызова выгрузки объектов, настройка доступна в двух вариантах:

- [Происходит один раз в] — установка конкретного времени повторения автоматической выгрузки.
- [Происходит каждые] — задание периодичности (в часах или минутах), когда будет происходить повторный экспорт, и диапазона времени (время начала и конца экспорта).

В блоке [Продолжительность] настраивается продолжительности периода, в котором будет происходить повторение вызова выгрузки объектов:



- [Дата начала] — дата начала работы графика.
- [Дата окончания] — дата окончания работы графика.
- [Без окончания] — график не имеет конечной даты и будет

постоянно повторяться, согласно установленным параметрам.

В блоке [Резюме] отображаются текущие настройки графика. После завершения внесения настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить].

11. Кнопка редактирования добавленного расписания.
12. Кнопка удаления добавленного расписания.
13. [Добавить объект] — добавить объект экспорта.

В открывшемся окне [Объект выгрузки] доступны для настройки следующие параметры:

Объект выгрузки

Общие

Активный объект Да

Сохранять копию файла

Объект

Тип Отчет

Объект Кредитный отчет (Отчеты)

Действия

+ Добавить действие

	Описание		
✓	Сохранять в папку с документами сервера файл "Отчет"		

Резюме

Формировать отчет "Кредитный отчет (Отчеты)". Сохранять в папку с документами сервера файл "Отчет"

Сохранить Отменить

[Активный объект] — включение\отключение объекта выгрузки (да\нет);  
[Сохранить копию файла] — включение сохранения копии файла с  
возможность его просмотра в статистике авто экспорта (подробнее в разделе  
[2.3.1.4](#)).

Выгружен	Активный	Посмотреть	Имя шаблона	Дата автоэкспорта	Тип объекта	Название файла	Файл
✓	✓		Элемент авто экспорта 4	12.10.2023 10:00	Отчет SQL		Новый элемент.xlsx

[Тип] — выбор типа объекта выгрузки, где доступны следующие сущности:

- [Отчет] — выбор шаблона отчета.
- [Отчет SQL] — выбор шаблона отчета SQL.
- [Документ] — выбор шаблона документов.
- [Группа документов] — выбор группы документов.
- [Плагины] — выбор плагина.

[Объект] — выбор необходимого объекта экспорта, в зависимости от  
установленного типа.

Кнопка [Добавить действие] открывает окно [Действия выгрузки], где  
настраиваются параметры выгрузки для выбранного объекта:



Действие выгрузки

Общие

Активное действие Да

Действие

Архивирование Добавить в архив Установить пароль

Тип Сохранить в папку

Имя файла: Договор с клиентом

Путь к файлу  Папка документов сервера  Указанная:

Резюме

Сохранять в папку с документами сервера файл "Договор с клиентом"

Сохранить Отменить

[Активное действие] — включение\отключение действия выгрузки (да/нет);

[Архивирование] — опциональная функция добавления отчета в архив, при ее активации появляется возможность установить пароль для открытия архива.

[Тип] — выбор типа действия выгрузки:

[Сохранить в папку] — сохранение выбранного объекта по указанному пути. Предусмотрено два вида сохранения:

- [Папка документов сервера] — объект будет сохранен в папке AutoExport, которая находится по пути указанному в WPF (параметр [Путь к документам]).
- [Указанная] — файл будет сохранен по указанному пути.

[Отправить на E-Mail] — функция отправки e-mail выбранного объекта выгрузки, где необходимо ввести адрес получателя и выбрать шаблон отправки.



Период отправки в шаблоне e-mail должен совпадать с настройками расписания элемента автоматического экспорта, иначе отправка не будет произведена. Для отправки электронной почты должен быть подключен провайдер e-mail, а также должен быть настроен соответствующий шаблон. Подробнее о создании и настройке шаблонов e-mail в разделе [2.5.1.9.1](#).

[Сохранять на удаленный сервер (SFTP)] — необходимо указать данные для подключения к удаленному серверу (адрес, логин, пароль, порт) и путь для сохранения файла на удаленном сервере.

Действие выгрузки

Общие

Активное действие **Да**

Действие

Архивирование **Добавить в архив**

Тип **Сохранять на удаленный сервер (SFTP)**

Имя файла: **dd.MMM.yyy\_ALCON\_Daily\_Report**

Адрес сервера **62.91.181.91**

Логин **test**

Пароль **pass**

Порт **228**

Путь к файлу **/upload/Report/ALCON**

Резюме

Сохранять на удаленный сервер (SFTP) "62.91.181.91": "/upload/Report/ALCON" файл "dd.MMM.yyy\_ALCON\_Daily\_Report"

**Сохранить** **Отменить**

- [Имя файла] — ввод названия сохраняемого файла. В имени файла можно использовать переменные дата и время. Формат даты: «yyyy.MM.dd» или

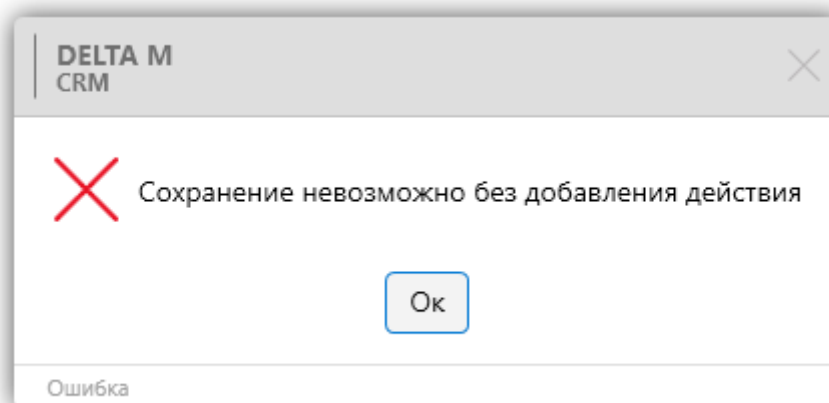


«dd.MM.yyyy». В качестве разделителей для вводимой даты можно использовать: «.», «-», «\_». Формат времени: «hh:mm», где в качестве разделителей можно использовать следующие символы: «:», «.», «-», «\_».

- [Адрес сервера] — ввод адреса сервера для подключения.
- [Логин] — ввод логина пользователя, который будет использоваться при подключении к удаленному серверу.
- [Пароль] — ввод пароля, который будет использоваться для авторизации при подключении к серверу.
- [Порт] — ввод порта для подключения к серверу.
- [Путь к файлу] — указание пути, по которому будет сохранен файл после подключения к удаленному серверу. Путь указывается относительно начальной директории к которой происходит подключение по протоколу SFTP. Например: /upload/Report/ALCON.
- [Резюме] — отображение в виде текста настроенной логики работы настроенных параметров выгрузки для выбранного объекта.

После внесения всех необходимых настроек нужно нажать кнопку [Сохранить] для сохранения действия выгрузки.

При попытке сохранить объект без добавления действия выгрузки пользователю будет отображено предупреждение: [Сохранение невозможно без добавления действия].

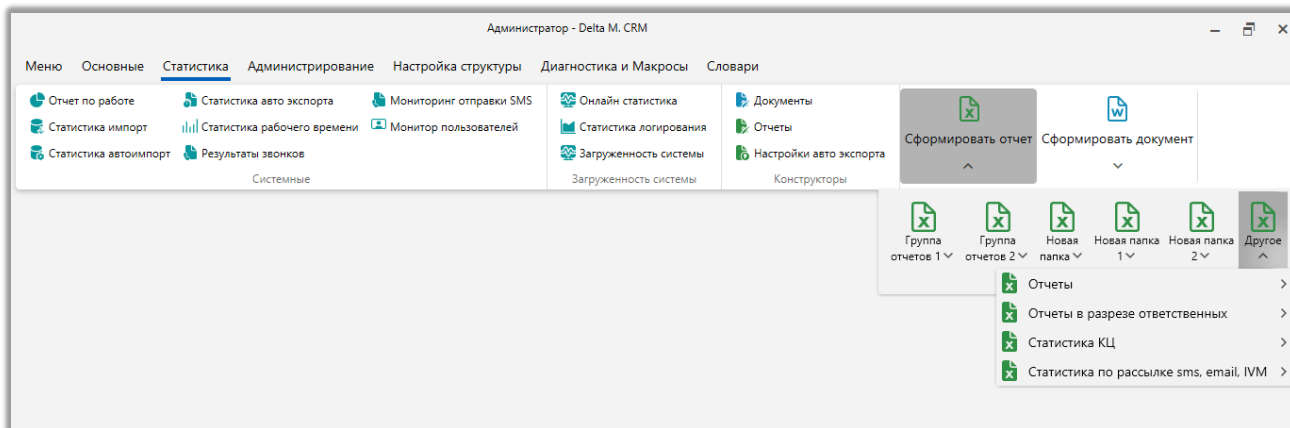


14. Редактирование добавленного объекта.

15. Удаление добавленного объекта.

#### 2.3.4 Сформировать отчет

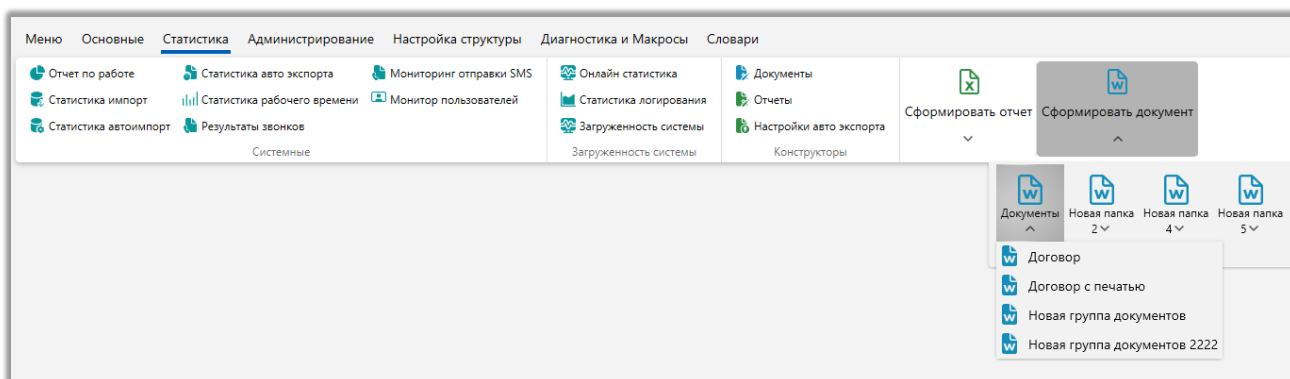
В этом блоке представлен список групп с заранее созданными шаблонами отчетов, что позволяет пользователям быстро сформировать необходимый отчет всего в одно нажатие. Для доступа к возможности формирования отчеты через данный блок, в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Просмотр доступных шаблонов] в разделе [Мастер экспорта]. Тогда пользователь сможет просматривать и формировать отчеты с использованием доступных шаблонов для его роли. В случае, если в настройках его роли установлен чекбокс [Полный доступ] в разделе [Мастер экспорта], пользователю будут доступны для формирования все шаблоны отчетов.



После завершения формирования отчета он откроется в новом окне и будет сохранен в локальную папку.

### 2.3.5 Сформировать документ

В этом блоке представлен список групп с заранее созданными шаблонами документов, что позволяет пользователям быстро сформировать необходимый документ всего в одно нажатие. Для доступа к возможности формирования документов через данный блок, в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Просмотр доступных шаблонов] в разделе [Мастер экспорта]. Тогда пользователь сможет просматривать и формировать документы с использованием доступных шаблонов для его роли. В случае, если в настройках его роли установлен чекбокс [Полный доступ] в разделе [Мастер экспорта], пользователю будут доступны для формирования все шаблоны документов.







После завершения формирования документа он откроется в новом окне и будет сохранен в локальной папке.

## 2.4 Администрирование

Посредством данной вкладки осуществляются основные функции в администрировании системы Delta M. CRM. Вкладка разбита на четыре функциональных блока: [Управление пользователями], [Настройка системы], [Автоматизация работы], [API].

### 2.4.1 Управление пользователями

Блок, через который осуществляется доступ к функциям настройки прав ролей пользователей, расписания работы, создание и планирование рабочих смен, создание статусов пользователей.

#### 2.4.1.1 Роли и пользователи

Посредством данного модуля происходит добавление новых пользователей и групп пользователей. Также каждый пользователь закрепляется за определенной ролью, в рамках которой настраиваются его права доступа к функциям Delta M. CRM. Пользователи не могут существовать как отдельный элемент без привязки к группе и роли.

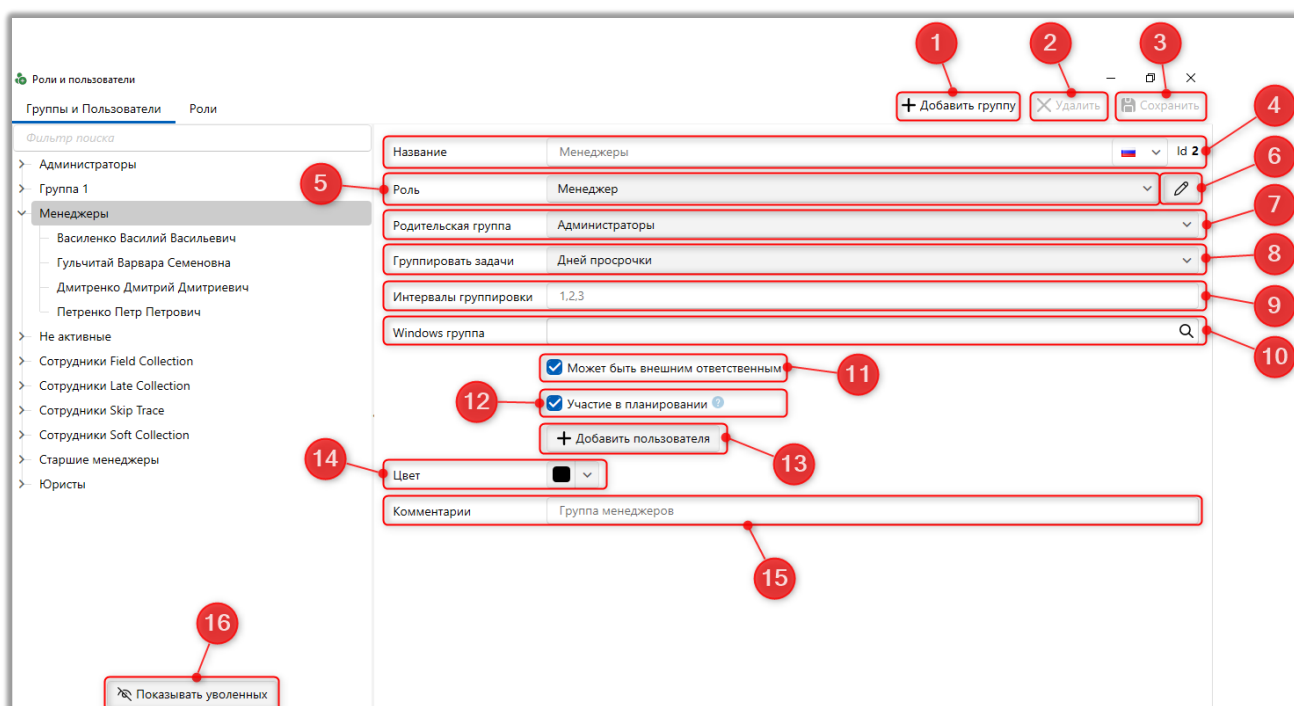
Администрирование пользователей, групп пользователей и их прав может выполняться представителем от бизнеса, если у него есть соответствующие права на выполнение этих действий. Общие принципы администрирования пользователей должны быть описаны и утверждены бизнесом и уже по утвержденной логике настраиваются группы пользователей и их права.



Для добавления нового пользователя в системе необходимо сперва создать роль и установить для нее права доступа, после чего создать группу пользователей с установленной ролью и внутри выбранной группы создать пользователя. Пользователи могут принимать роли как у группы (что значительно упростит работу администратора при необходимости изменения в будущем роли для определенной выборки пользователей) или ее можно настроить индивидуально, выбрав из списка существующих.

#### 2.4.1.1.1 Группы и пользователи

На вкладке [Группы и пользователи] создаются и настраиваются группы пользователей. Группа пользователей — это набор учетных записей, объединенных на основе общего параметра, такого как должность, роль или какая-то задача. Например, группа пользователей может состоять из сотрудников, занимающих одну и ту же должность, или из тех, кто работает над определенным проектом. Для настройки доступны следующие параметры:





1. [Добавить группу] — добавление новой группы пользователей в систему.
2. [Удалить] — удаление выбранной группы пользователей, выбранного пользователя или роли. Пользователь [System] является системным, его невозможно удалить.
3. [Сохранить] — применение внесенных настроек в окне настройки ролей и пользователей.

При работе с группой пользователей становятся доступны следующие настройки:

4. [Название] — ввод названия для группы. Также можно указать название для этой группы на других языках, выбрав необходимый язык из выпадающего списка. После создания и сохранения группы, ее идентификатор (id) будет отображаться рядом с названием.
5. [Роль] — выбор роли для пользователей данной группы, которая также будет автоматически устанавливаться новым пользователям этой группы. Для выбора доступны все роли, которые были созданы на вкладке [Роли].
6. Кнопка быстрого перехода к настройке выбранной роли.
7. [Родительская группа] — выбор группы в подчинении которой будет находиться текущая группа пользователей. Данная настройка влияет на отображение подчинения групп в структуре компании (подробнее в разделе [2.2.4.10](#)).
8. [Группировать задачи] — функция группировки задач у пользователей из этой группы в органайзере. Для выбора доступны поля сделки с системным источником и условие [не группировать]. Данная функция будет работать только если был задан интервал группировки.
9. [Интервалы группировки] — становится доступным, если выбрано любое системное поле сделки в качестве группировки задачи, в данном параметре можно задать через запятую один и более целочисленных значений



для группировки задач, по которым будут построены интервалы для группировки.

Группировать задачи: Дней просрочки  
Интервалы группировки: 1,2,3

Данный параметр работает только когда в задачах применен фильтр [Другое].

Задачи (2) ×  
Актуальные | Не актуальные | Завершенные | Просроченные | Просроченные не актуальные | + Назначить задачу | Год: 2022 Май | Отображать по всем подчиненным

Поиск в найденном:  Фильтр поиска

Группировать по: Период выполнения > Другое ×

	Источник	Группа	Название	Осталось времени	Дата завершения	Статус	ФИО	№ сделки
▲ Без срока (4)								
▼ меньше 1 (3)								
▲ больше 3 (1)								
	●	Сделка	Группа задач 2	Встреча		Актуальные	Иванов Иван Иванович	1234
▲ Сегодня (2)								
▼ меньше 1 (2)								

Если, например, в параметре [Группировать задачи] выбрать поле [Дней просрочки] и внести значение [1,2,3] в параметре [Интервал группировки], то при переходе в задачи, они будут сгруппированы соответственно по дням просрочки: у которых дней просрочки меньше 1, от 1 до 2 (не включительно), от 2 до 3 (не включительно), 3 и более. Когда нет значений, которые попадают в один из интервалов, тогда система не отображает такой интервал.

Работу данной настройки можно выразить следующей линейной формулой:

$$(X_1 <) \wedge ((\geq X_1) \wedge (X_2 <)) \wedge ((\geq X_2) \wedge (X_3 <)) \wedge \dots \wedge ((\geq X_{N-1}) \wedge (X_N <)) \wedge (> X_N)$$

Где:



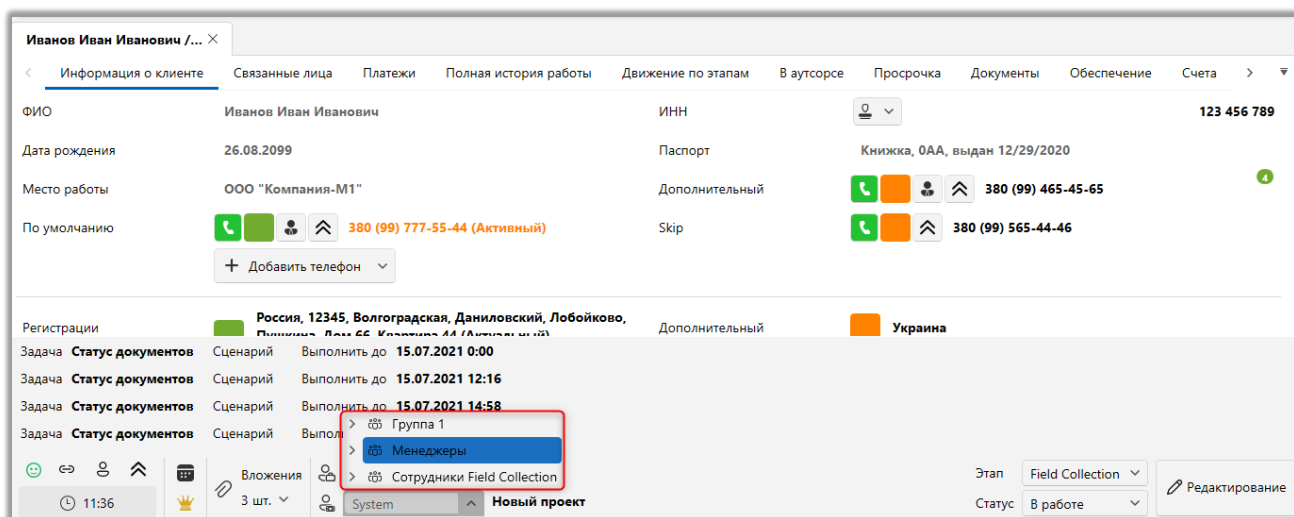
$<$ ,  $>$ ,  $\geq$  — знаки сравнения (меньше, больше, больше и равно).

$X_1 \dots X_N$  — поочередные переменные, которые устанавливаются через запятую в параметре [Интервал группировки].

$\wedge$  — символ конъюнкции (объединения).

10. [Windows группа] — выбор группы Windows для автоматического добавления пользователей в указанную группу при их первом входе в систему. Список групп доступен в отдельном окне, где можно осуществлять поиск по названию. Этот параметр необходимо использовать при выбранной авторизации через Active Directory.

11. [Может быть внешним ответственным] — пользователи данной группы могут быть выбраны в качестве внешних ответственных для сделок (с помощью стратегии, контекстного меню в результатах поиска или в карточке сделки).

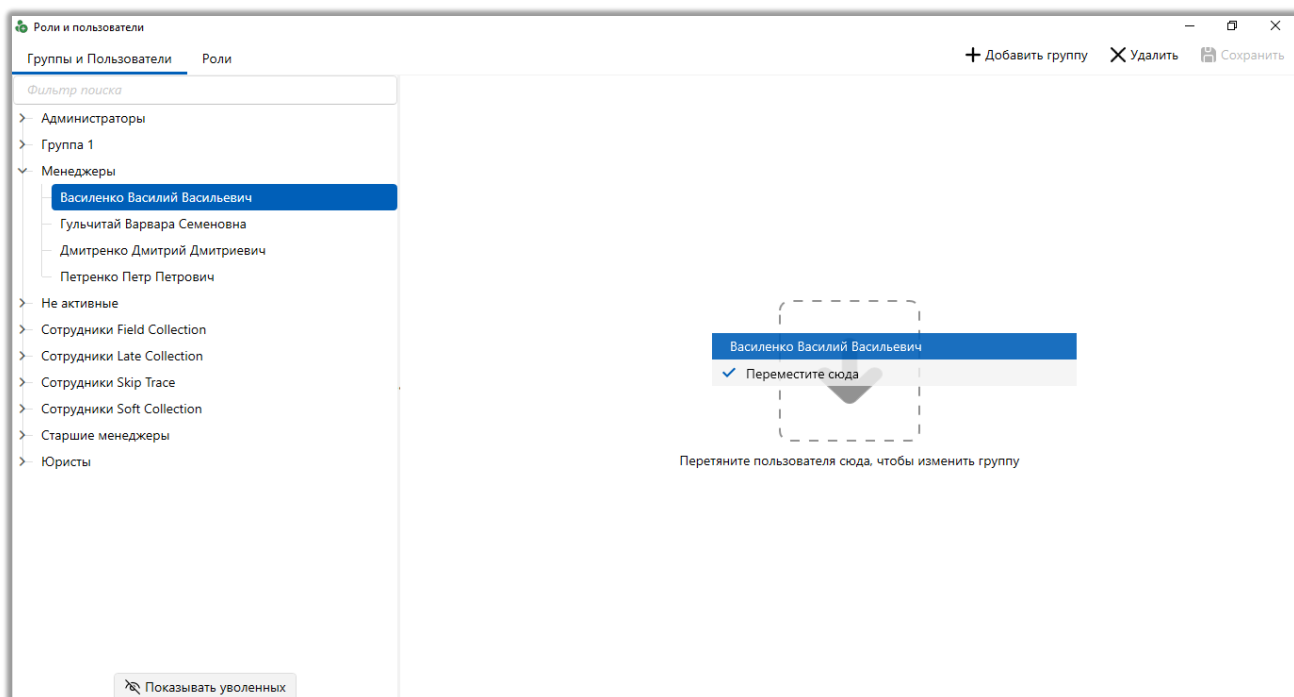


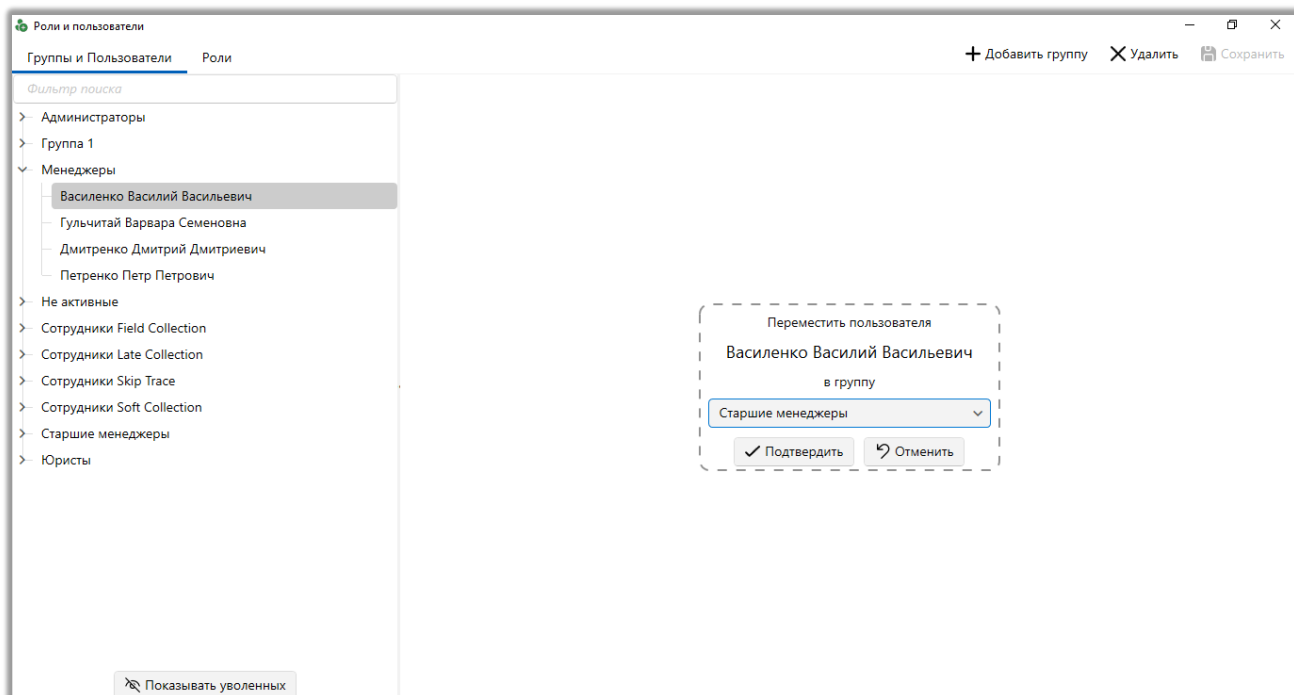
Также пользователи этой группы становятся доступными для выбора при настройке соответствия пользователя автоэкспорту в Skip-tracing (подробнее в разделе [2.4.2.1.4](#)).



12. [Участие в планировании] — на пользователей данной группы можно назначать рабочие смены в модуле [Планирование смен] (подробнее в разделе [2.4.1.3](#)).

13. [Добавить пользователя] — кнопка создания нового пользователя в выбранной группе, после ее нажатия будет осуществлен переход к настройкам нового пользователя. По умолчанию новые пользователи создаются с ролью, которая выбрана в группе. Пользователи всегда закреплены за группой и не могут существовать отдельно от нее. При необходимости, пользователей можно перемещать между группами, для этого необходимо зажать правой клавишей мыши на пользователе и перетянуть его курсором в левую часть окна, где появится специальная область с надписью: [Перетяните пользователя сюда, чтобы изменить группу], после чего выбрать новую группу из выпадающего списка и нажать кнопку [Подтвердить].





Также пользователей можно [перетащить] напрямую в необходимую группу в списке доступных.

14. [Цвет] — выбор цвета для пользователей данной группы, которым они будут выделены в системе (в функционале [[Структура компании](#)]).

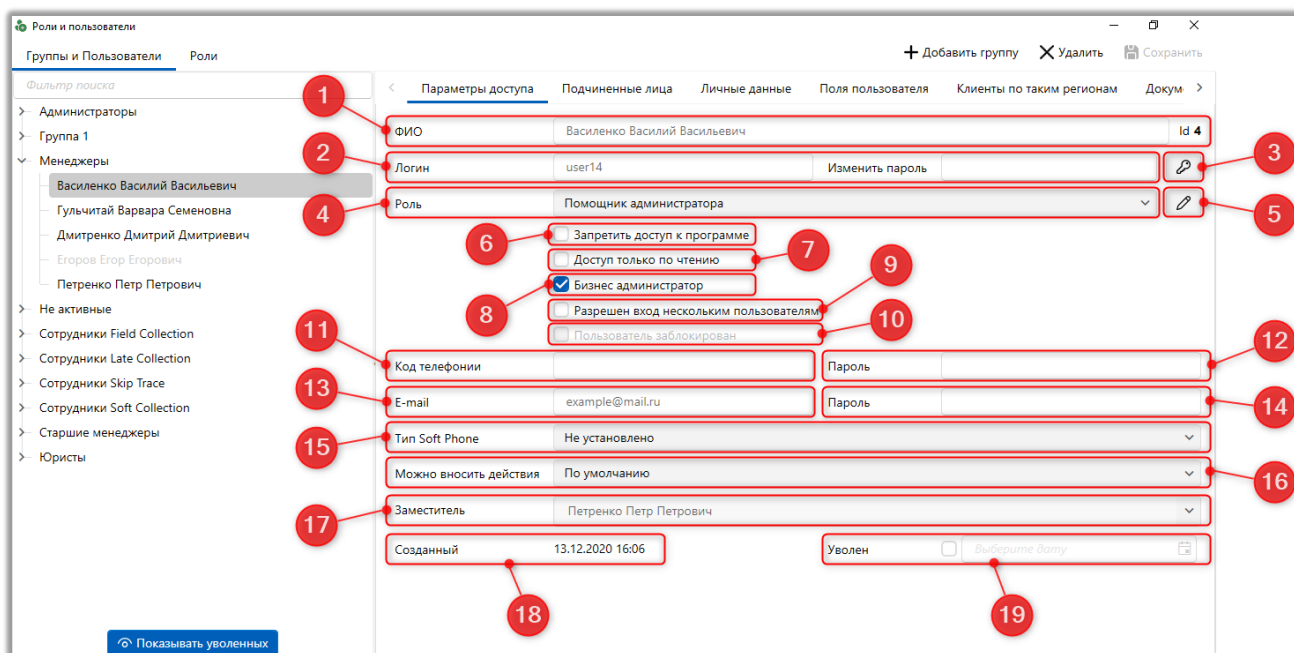
15. [Комментарии] — ввод комментария для пользователей выбранной группы.

16. [Показывать уволенных] — кнопка для отображения пользователей, которые были уволены (в профиле которых установлен чекбокс [Уволен]).

После добавления пользователя в группу можно настроить его параметры, которые сгруппированы по следующим вкладкам: [Параметры доступа], [Подчиненные лица], [Личные данные], [Поля пользователя], [Клиента по таким регионам], [Документы].

#### 2.4.1.1.1.1 Параметры доступа

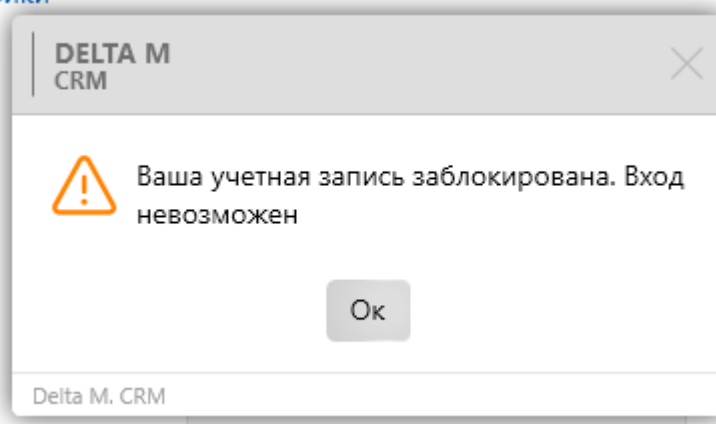
На вкладке [Параметры доступа] доступны следующие параметры доступа пользователей к функциям Delta M. CRM:



1. [ФИО] — ввод имени пользователя.
2. [Логин] — ввод логина и пароля для добавленного пользователя.
3. [Сгенерировать пароль] — кнопка для генерации случайного пароля.
4. [Роль] — установка роли для выбранного пользователя (эта роль имеет приоритет над ролью установленной в настройках группы).
5. [Перейти в настройку роли] — кнопка перехода к настройкам выбранной роли.
6. [Запретить доступ к программе] — запрет доступа к программе для выбранного пользователя, устанавливается и снимается только вручную в настройках ролей и пользователей. Если во время установки данного чекбокса пользователь находился онлайн, тогда он будет отключен от системы.



ройки



7. [Доступ только по чтению] — пользователю будет доступен только просмотр данных в системе, без возможности их изменения, даже если в настройках роли установлены права на редактирования.

8. [Бизнес-администратор] — выбранному члену группы будут приходить e-mail уведомления с паролем новых пользователей, которые были созданы посредством API.

9. [Разрешен вход нескольким пользователям] — используя этот параметр в систему смогут заходить и работать одновременно несколько пользователей под одной учетной записью. При этом связь с сервером не будет разрываться ни у одного из них.

10. [Пользователь заблокирован] — данный чекбокс устанавливается автоматически, если пользователь был заблокирован системой или через монитор пользователей. Блокировку возможно будет снять только через модуль [Монитор пользователей] или БД. Например, блокировка происходит в том случае, если превышен лимит времени нахождения пользователь в определенном статусе.

11. [Код телефонии] — SIP-номер телефонии, который создается на сервере Asterisk (в случае интеграции с телефонией).

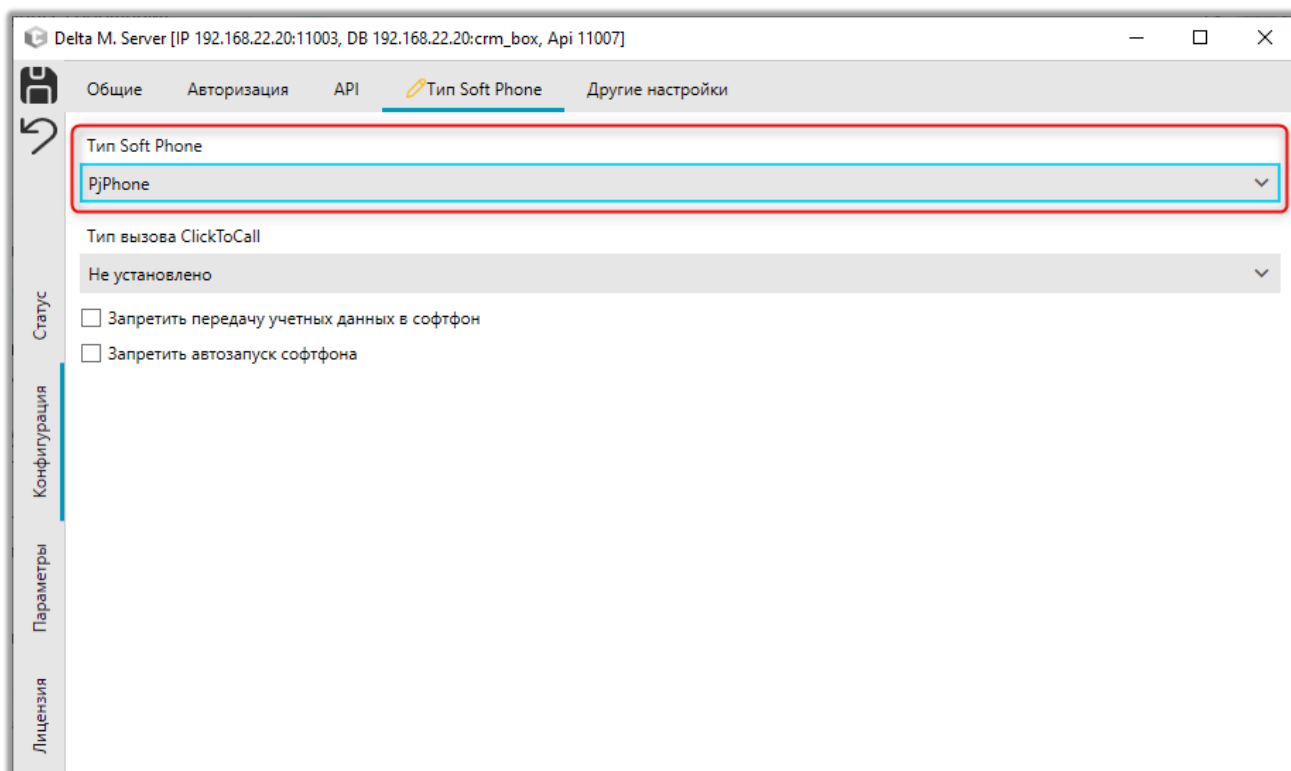
12. [Пароль] — ввод пароля для введенного ранее SIP-номера.



13. [E-mail] — рабочий или личный электронный адрес пользователя, на который будут приходить уведомления (напоминания при изменении статуса, задачи с настроенным шаблоном E-mail, результаты автоматического импорта, если указаны участники для получения рассылки и т.д.).

14. [Пароль] — пароль от e-mail адреса пользователя.

15. [Тип Soft Phone] — позволяет выбрать тип Soft Phone, используемый при осуществлении телефонных звонков клиентам. Данная настройка позволяет гибко настраивать используемый пользователями тип телефонии, например, если часть сотрудников находится на удаленном рабочем месте, а часть в офисе. Выбранный в данном параметре тип Soft Phone имеет приоритет над установленным типом в WPF Server. Тип Soft Phone можно выбрать по умолчанию для всех пользователей в WPF Server, также настройка позволяет установить, как будет обрабатывать ClickToCall.



16. [Можно вносить действия] — в сделках на всех этапах пользователю будет доступно добавление действия и выбор сценария работы только для



выбранного в этом параметре этапа, при условии, что в настройках его роли отсутствуют дополнительно отмеченные этапы (на вкладке [Доступ к проектам и его этапам]). Если в настройках роли пользователя присутствуют отмеченные этапы, то пользователь сможет добавлять действия и для этих этапов. При добавлении действия система игнорирует дерево действий, предварительно настроенное для текущего этапа сделки, если в данном параметре выбрано другое древо действий.

Если в данном параметре выбран этап, для которого в настройках проекта нет доступных типов и результатов действия (на вкладке [Необходимые этапы и действия]), а в настройках роли нет отобранных этапов для действий, то у пользователя не будет возможности выбрать тип и результат действия, и, соответственно, добавить действие в карточку.

Добавить действие

Иванов Иван Иванович

+ Добавить

Сценарий: Оформление заказа

1 Резервирование 1

Выберите тип действия/результата

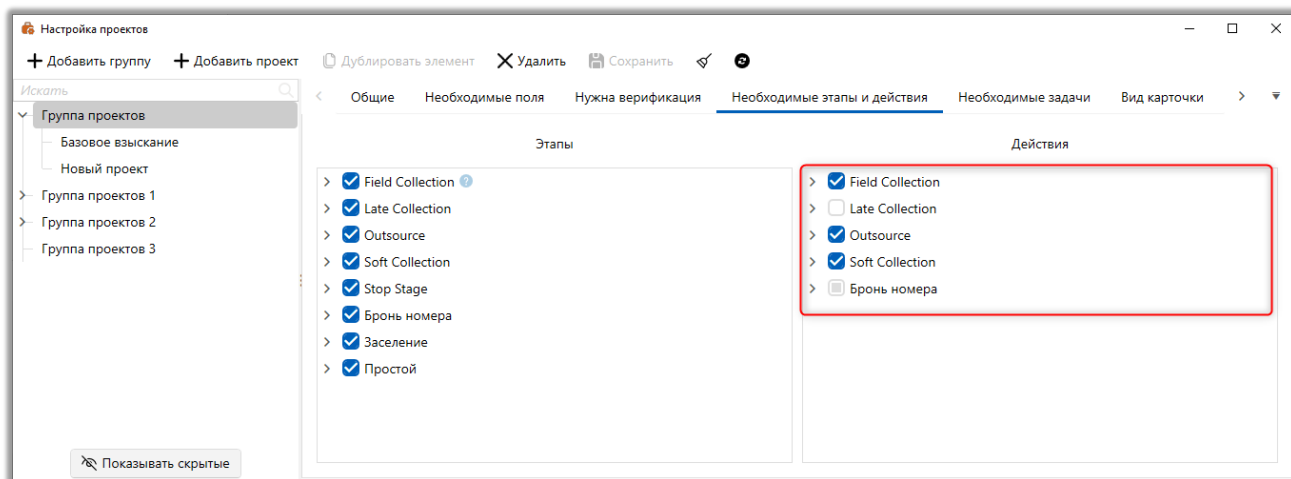
Напоминание: Выберите дату

Ответ

Если установлено значение [По умолчанию], то пользователю будут доступны добавление действий и выбор сценариев работы для этапов, которые настроены для его роли (у этапа должен быть создан минимум один тип и один результат действия). Если таковых нет, то будут доступны только действия этапа,



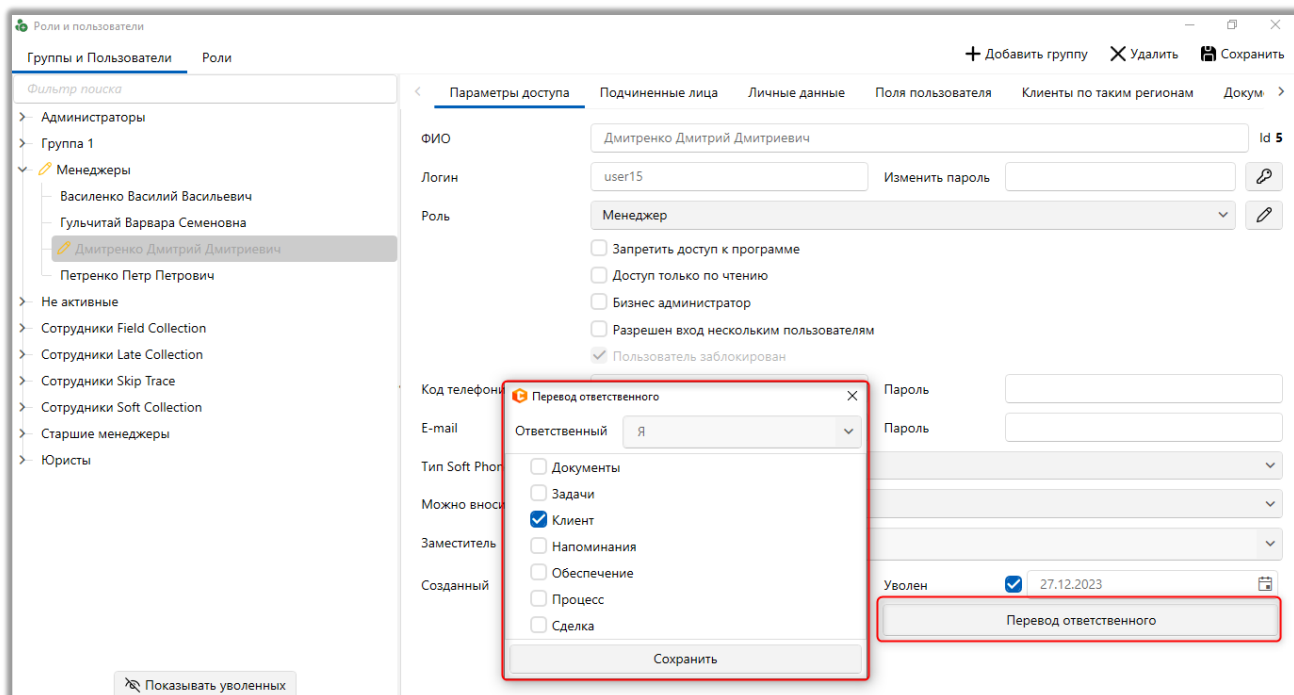
на котором находится карточка сделки, и которые отмечены для этого этапа в настройках проекта или группы проектов на вкладке [Необходимые этапы и действия] (в зависимости от наследования).



17. [Заместитель] — при уходе выбранного пользователя в отпуск или на больничный все его сделки, задачи, напоминания, где он установлен ответственным, переходят на заместителя. Отпуска и больничные пользователей настраиваются в модуле Расписание (подробнее в разделе [2.4.1.3](#)).

18. [Созданный] — отображение даты и времени создания данного пользователя в системе.

19. [Уволен] — дата увольнения пользователя. Пользователи не смогут входить в систему и использовать ее функции сразу после установки данного параметра. Уволенные пользователи доступны для просмотра в окне [Роли и пользователи], только если активна кнопка [Показывать уволенных]. Также при установке данного чекбокса становится доступна кнопка [Перевод ответственного], где можно выбрать нового ответственного по отмеченным сущностям.

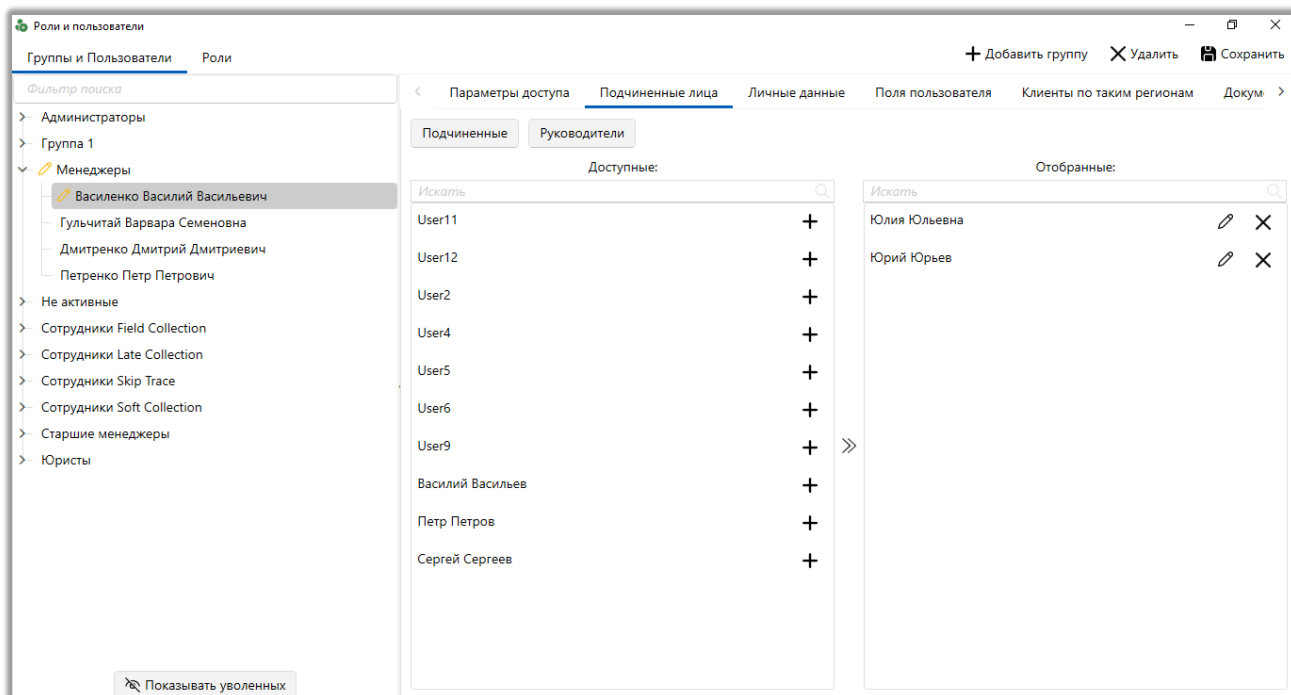


После выбора сущностей для перевода на нового ответственного необходимо нажать кнопку [Сохранить]. Сущности, где не было выбрано нового ответственного будут автоматически переведены на пользователя System.

#### 2.4.1.1.1.2 Подчиненные лица

На вкладке [Подчиненные лица] можно просмотреть информацию о подчиненных и руководителях выбранного пользователя. Для этого необходимо нажать соответствующие кнопки [Подчиненные] и [Руководители]. Кроме того, на этой вкладке можно добавлять и удалять подчиненных пользователя.

Нажав на кнопку [Подчиненные], пользователь может просмотреть список всех лиц, которые находятся у него в подчинении, а также всех, кто находится в подчинении его подчиненных. По нажатию на кнопку [Руководители] откроется окно, где будут отображены все руководители пользователя и все, кто находится выше в цепочке руководства.



Сама вкладка разделена на два блока: [Доступные] и [Отобранные]. В блоке [Доступные] отображаются пользователи, которые могут быть добавлены в качестве подчиненных, для этого необходимо нажать кнопку [+] напротив имени пользователя.

В блоке [Отобранные] отображаются пользователи, которые находятся в подчинении у выбранного пользователя, после нажатия на кнопку [Редактировать] (иконка [карандаш]) будет открыт профиль этого пользователя, для удаления пользователя из подчинения необходимо нажать кнопку [X].

#### 2.4.1.1.1.3 Личные данные

Во вкладке [Личные данные] находятся системные поля, в которые можно вносить информацию о пользователях, эти поля могут использоваться в стратегии или в формулах расчетных полей (при создании поля пользователя необходимо выбрать соответствующий системный источник). Доступны следующие поля:



Роль и пользователи

Группы и Пользователи    Роли

Фильтр поиска

- Администраторы
- Группа 1
- Менеджеры
  - Василенко Василий Васильевич
  - Гульчитай Варвара Семеновна
  - Дмитренко Дмитрий Дмитриевич
  - Петренко Петр Петрович
- Не активные
- Сотрудники Field Collection
- Сотрудники Late Collection
- Сотрудники Skip Trace
- Сотрудники Soft Collection
- Старшие менеджеры
- Юристы

Показывать уволенных

Параметры доступа    Подчиненные лица    **Личные данные**    Поля пользователя    Клиенты по таким регионам    Докум

Фотография

Рабочий адрес: улица Ленина, дом.12

Город: Ленинград

Телефон мобильный: +78121000000

Телефон рабочий:

Телефон внутренний:

Комментарии: Менеджер

1. [Фотография] — выбор изображения, которое будет использоваться как фотография в профиле пользователя.

2. [Личные данные] — ввод личных данных пользователя.

Внесенные данные будут отображаться при просмотре профиля пользователя в мониторе пользователей (подробнее в разделе [2.1.5](#)).

Василенко Василий Васильевич

Общие    Поля    История изменений    Документы

Василенко Василий Васильевич

Роль: Помощник администратора

Группа: Менеджеры

Клиенты по таким регионам: Техас

E-mail: ZXhnbXBsZUBtYWlsLnJ1

Телефоны: +78121000000

Не в сети

Рабочий адрес: улица Ленина, дом.12

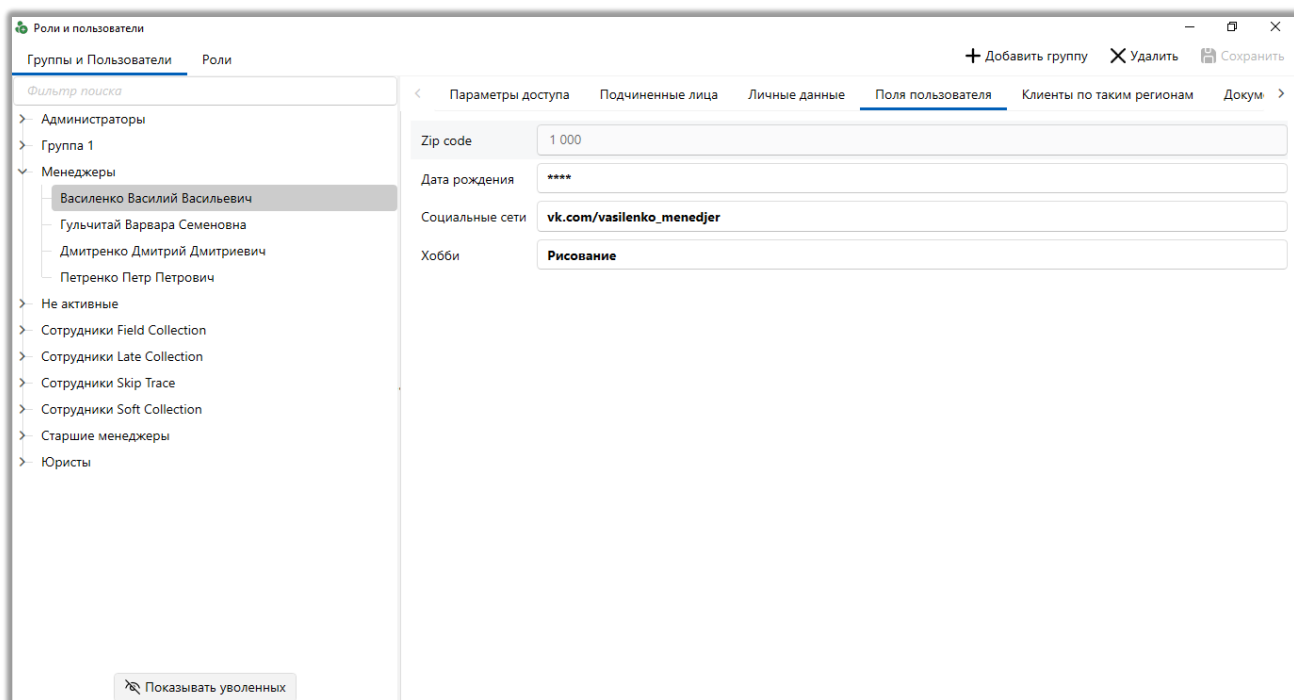
Город: Ленинград

Комментарии: Менеджер

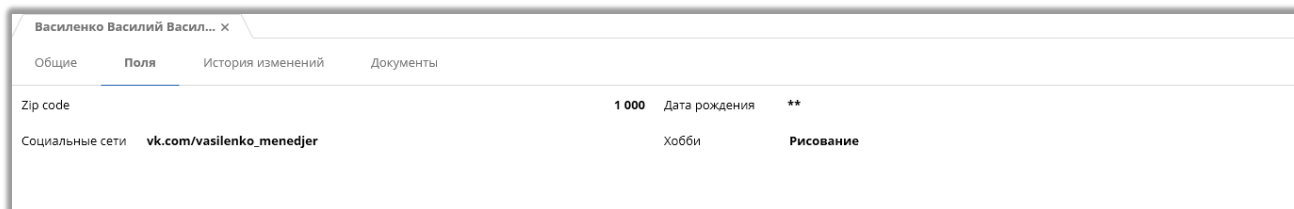
#### 2.4.1.1.1.4 Поля пользователей



На вкладке [Поля пользователя] доступны для заполнения все созданные в системе поля пользователей, куда может вводиться информация о пользователе (стаж, хобби, пол и т.д.). Также данные поля могут использоваться в стратегиях и расчетных полях. Подробно о создании полей пользователей описано в разделе [2.5.4.5](#).



Внесенная информация будет отображаться на вкладке [Поля], при просмотре профиля пользователя (подробнее в разделе [2.1.5](#)).

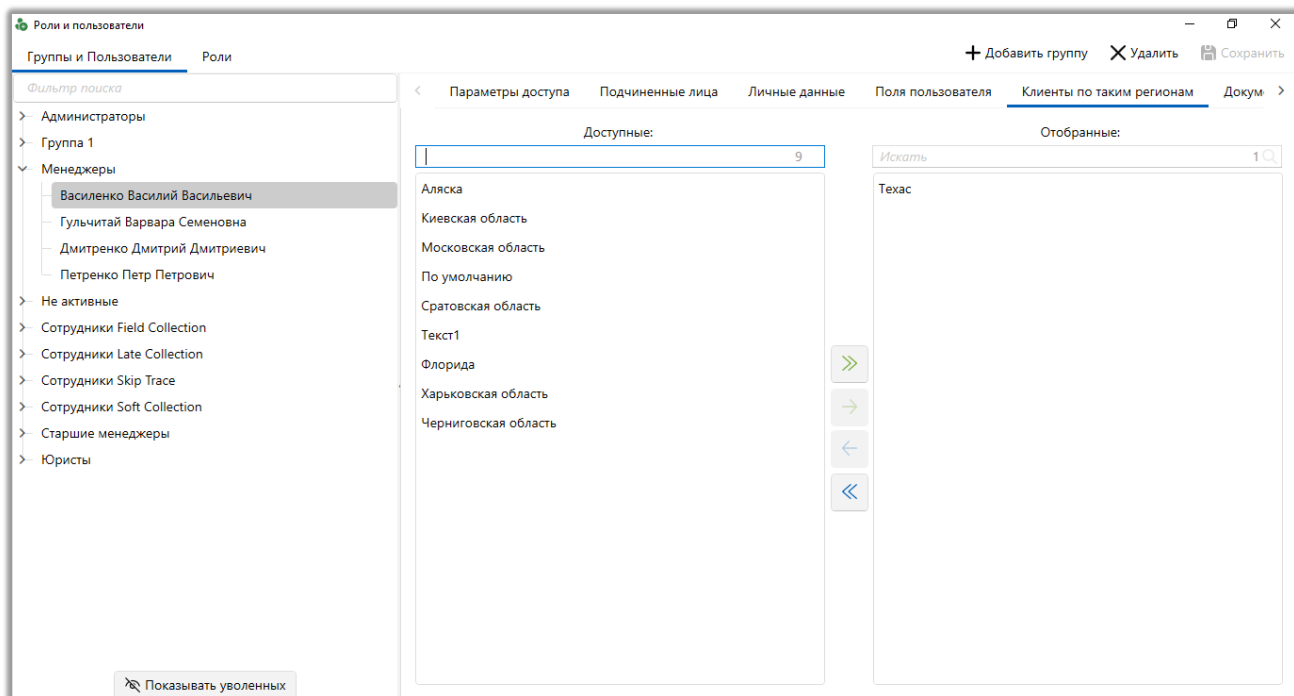


#### 2.4.1.1.1.5 Клиенты по таким регионам





На вкладке [Клиенты по таким регионам] переносом с блока [Доступные] в [Отобранные] выбираются элементы с системного словаря [Регионы] (настройка словаря [Регионы] рассмотрена в разделе [2.5.1.1.2](#)).



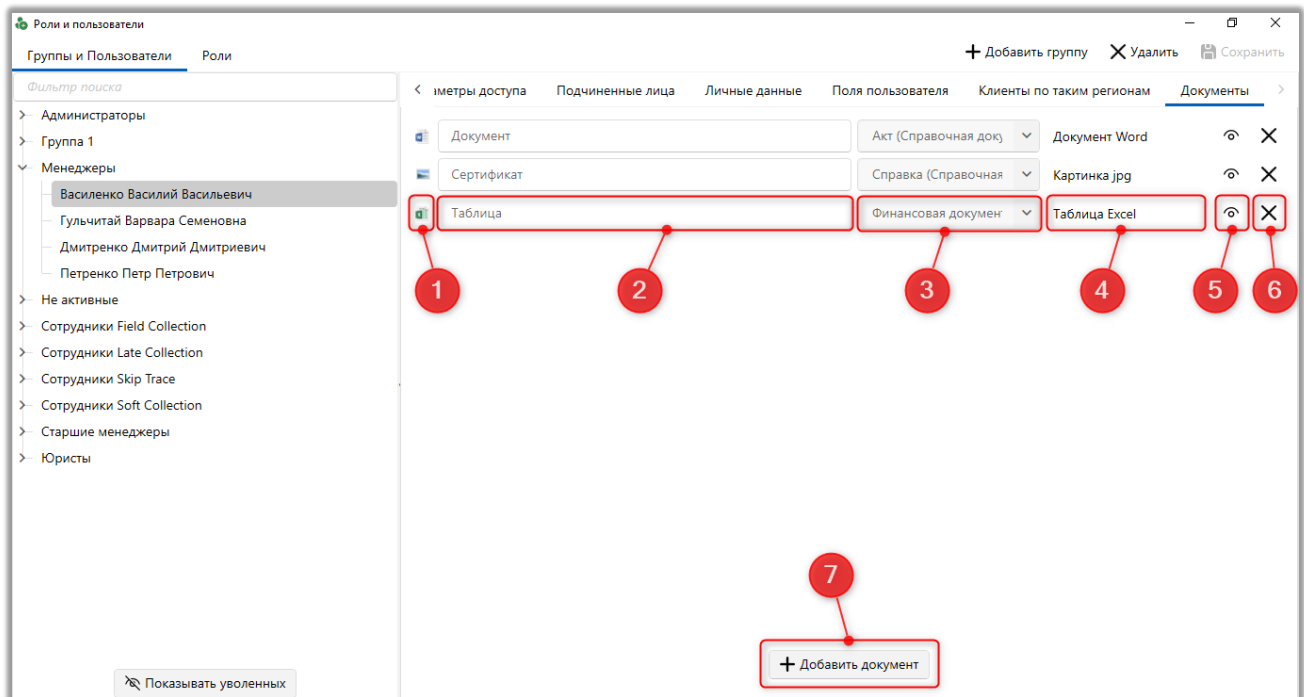
Отобранные регионы могут использоваться в стратегии при назначении исполнителей или внешнего ответственного с учетом региона (подробнее в разделе [2.4.3.1.5.6](#)). Например: если у пользователя выбран регион Нью-Йорк, тогда на него будут назначаться только те сделки, регионом в которых указан Нью-Йорк.



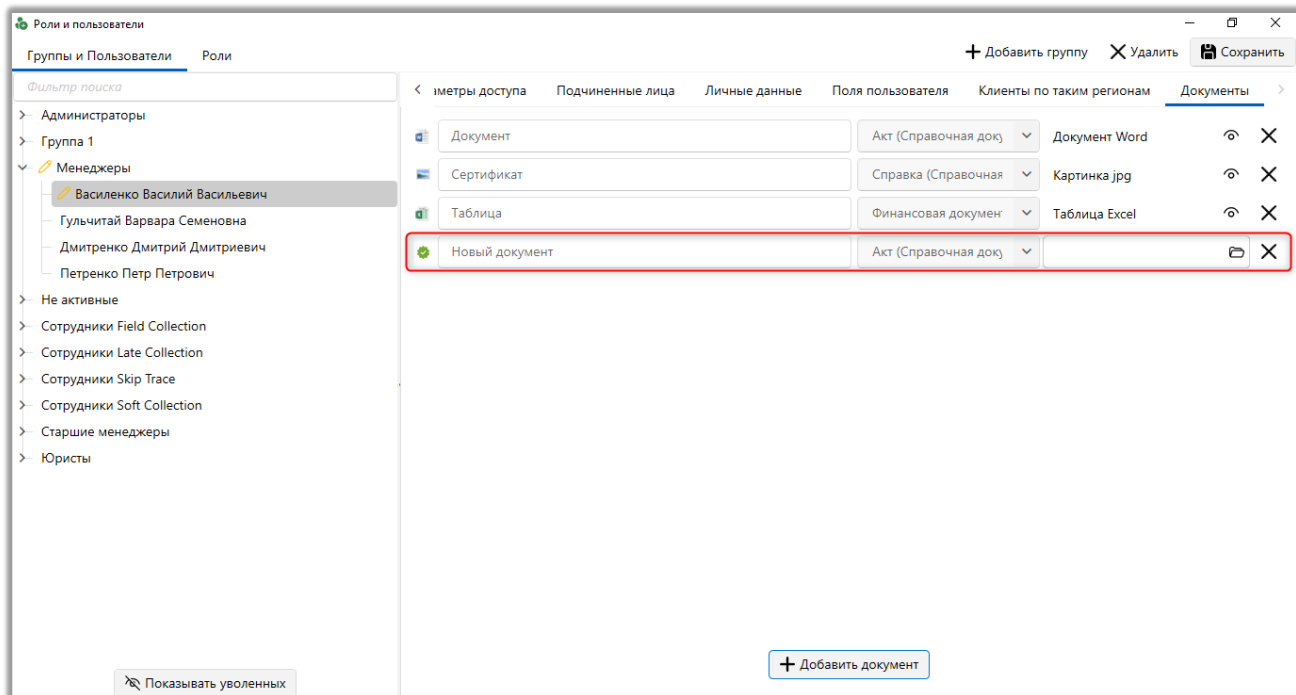
На предоставлен скриншоте видно, что при назначении исполнителей будет происходить распределение по равному количеству с учетом установленного региона в карточке сделки.

#### 2.4.1.1.1.6 Документы

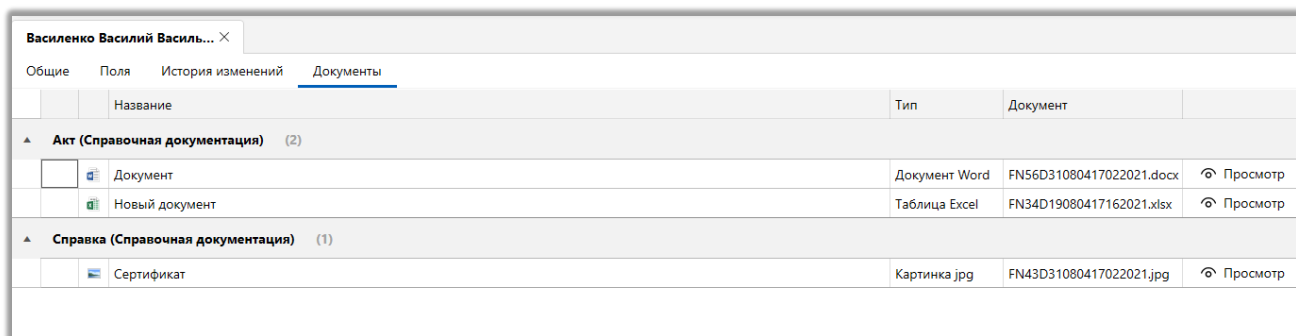
Во вкладке [Документы] закрепляются документы за пользователем (например: скан копии паспорта, договор), которые будут доступны при просмотре его профиля (подробнее в разделе [2.1.5](#)).



1. Иконка отображающая визуально формат добавленного документа (PDF, картинка, файл Word и т.д.).
2. Ввод названия для добавляемого документа.
3. Выбор типа документов, к которому будет относиться добавленный файл (подробнее о настройке типов документов в разделе [2.5.1.11.1](#)).
4. Отображение формата и расширения добавленного файла (excel, jpg, word и т.д.).
5. Кнопка для просмотра добавленного документа (документ откроется в новом окне соответствующим программным обеспечением, установленным на ПК пользователя, для просмотра этого типа файлов).
6. Удалить загруженный документ.
7. [Добавить документ] — кнопка добавления формы для загрузки документа с ПК пользователя.

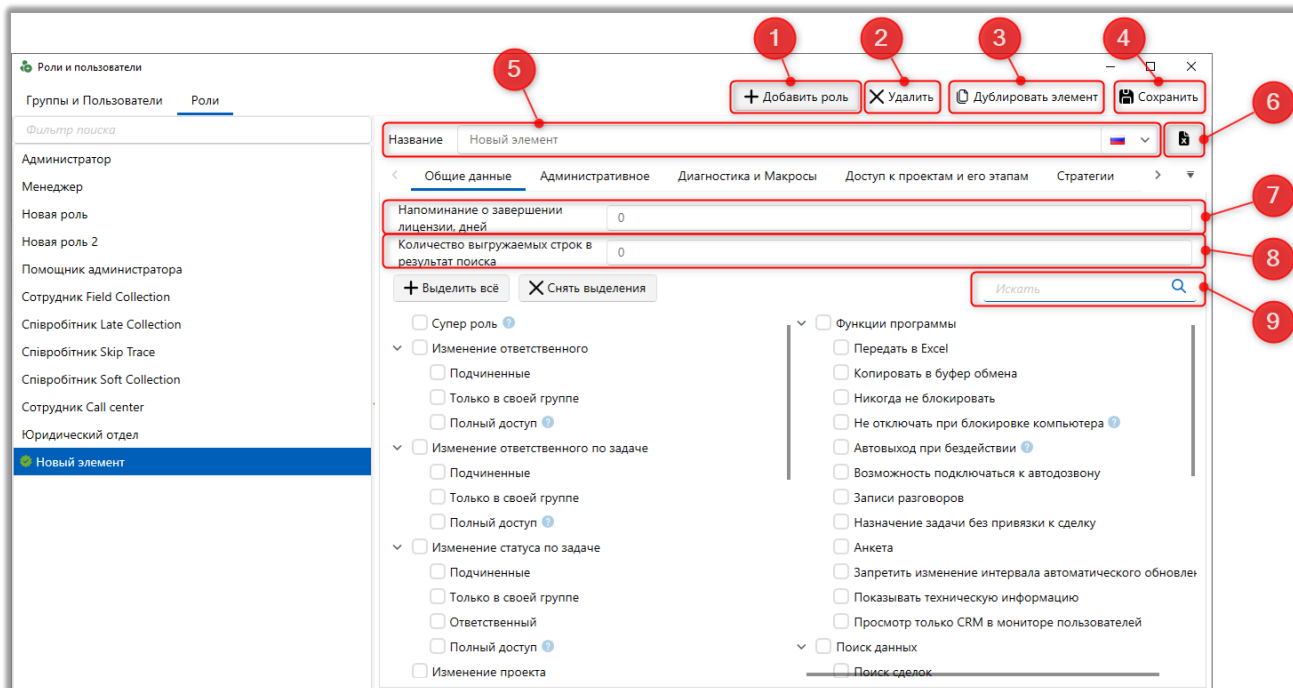


Прикрепленные документы можно просмотреть в карточках пользователей через монитор пользователей, на вкладке [Документы] в профиле пользователя.

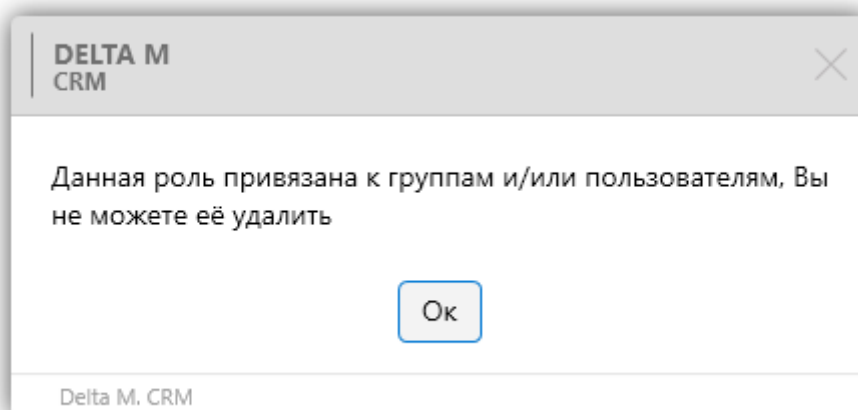


#### 2.4.1.1.2 Роли

На вкладке [Роли] добавляются и настраиваются роли пользователей, где доступен следующий функционал:



1. [Добавить роль] — создание новой роли пользователей в системе.
2. [Удалить] — кнопка удаления созданной роли. Если есть пользователи или группы, которым была назначена данная роль, то такую роль невозможно будет удалить, а пользователю будет отображено соответствующее уведомление. Также учитываются уволенные и заблокированные пользователи.



Если для роли нет закрепленных пользователей, тогда ее название будет выделено серым цветом.



3. [Дублировать элемент] — продублировать (скопировать) созданную роль и все ее настройки. Поскольку названия ролей не должны повторяться, при дублировании ей в конце названия будет добавлено слово [копия].

4. [Сохранить] — сохранить все внесенные изменения.

5. [Название] — название роли, которое будет выводиться в системе. Также в выпадающем списке для каждого из доступных языков можно задать необходимое название роли, которое будет отображаться пользователю при смене языка интерфейса.

6. [Передать в Excel] — выгрузка данных по правам доступа для данной роли в виде таблицы Excel.

7. [Напоминание о завершении лицензии, дней] — в рамках одной роли (например, это может быть администратор) можно настроить уведомление, которое будет отображаться пользователю. Максимальное значение равняется 360 дней. При установленном значении 0 система не будет выводит никаких оповещений до завершения срока действия лицензии.

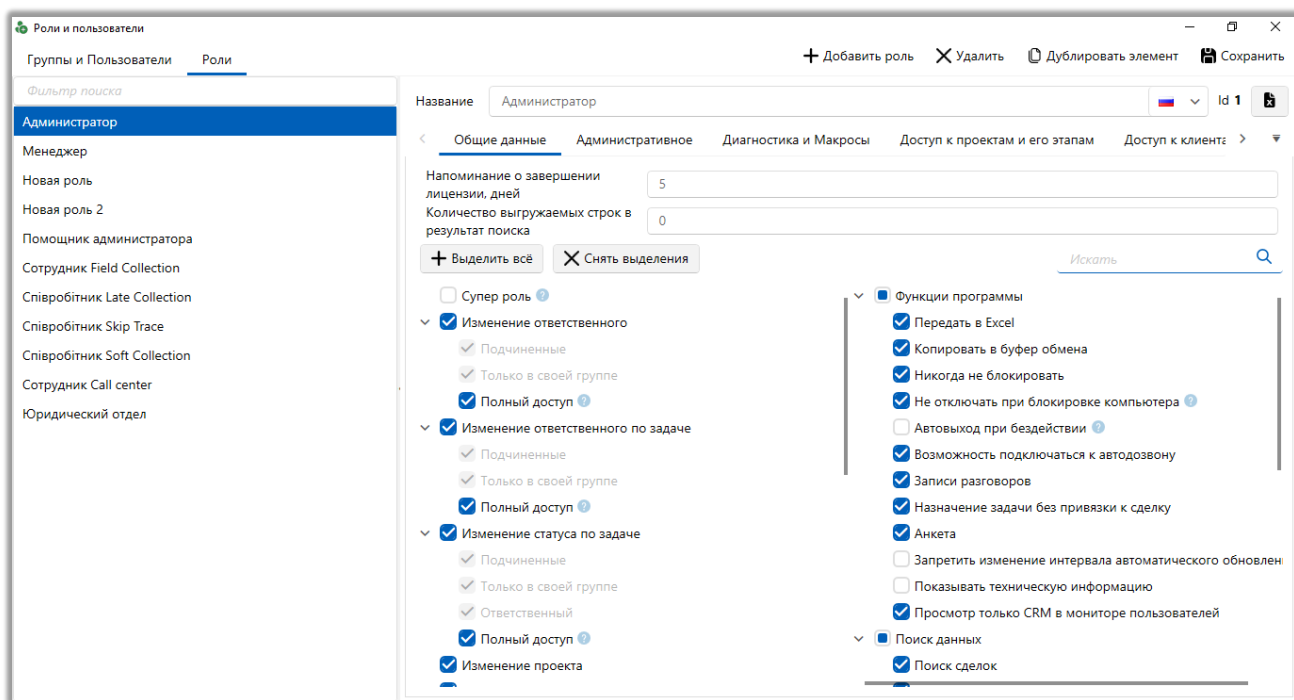
8. [Количество выгружаемых строк в результат поиска] — установить ограничение на количество отображаемых пользователю результатов для всех видов поиска. Например: если установлено значение 5, пользователю будет выводиться только 5 последних значений по результатам проведенного поиска. Если установлено значение 0, то будут отображаться все выгружаемые строки без ограничения.

9. [Искать] — поиск параметров по введенному значению.

Далее необходимо выставить права доступа к функциям клиента Delta M. CRM пользователям в рамках этой роли. Для удобства работы с правами доступа они группированы по вкладкам в зависимости от доступа к определенным функциям в системе.

### 2.4.1.1.2.1 Общие данные

**[Общие данные]** — вкладка, отвечающая за настройки отображения и доступа пользователя к функциям в клиенте CRM, обладает следующими параметрами:



**[Выделить все]** — автоматически выставить все чекбоксы на данной вкладке, кроме: [Доступ только к своим сделкам], [Доступ только к своим процессам], [Работать по расписанию], [Супер роль], а также не устанавливаются чекбоксы запрета.

**[Снять выделение]** — снятие всех проставленных ранее чекбоксов и установка: [Доступ только к своим сделкам], [Доступ только к своим клиентам], [Доступ только к своим процессам], [Работать по расписанию], [Супер роль], а также не снимаются чекбоксы запрета доступа к функционалу.

**[Супер роль]** — пользователь с этой ролью может войти в систему даже в случае, если ограничение на количество одновременных пользователей, установленное в лицензии, этого не позволяет. Данная настройка может быть



применена только к одной группе пользователей, содержащей всего одного участника. Пользователь с этой ролью не может быть уволен. Роль, группа и пользователь с этой настройкой будут выделены красным цветом.

В группе настроек [Изменение ответственного] настраивается доступ пользователей к закреплению ответственных по сделкам, клиентам и внешним пользователям (если такие созданы в системе), смене ответственного по обеспечению и документам. Также будет доступно изменение и через результат поиска для этих сущностей. Влияет на отображение доступных для закрепления пользователей в контекстном меню таблицы результатов поиска по сделкам/клиентам, внутри самих карточек. Имеет три вида настройки ответственного:

- [Подчиненные] — включает возможность смены ответственных только на тех, кто находится в подчинении у пользователя с этой ролью.
- [Только в своей группе] — возможность смены ответственных только на тех, кто находится в одной группе с пользователем, у которого выбрана данная роль.
- [Полный доступ] — включает возможность изменения ответственного на любого из заведенных в систему пользователей.

**ВАЖНО:** данные ограничения не распространяются на назначение ответственных при редактировании и настройке стратегии пользователями.

В группе настроек [Изменение ответственного по задаче] настраивается возможность назначения и изменения ответственных по задачам.

- [Подчиненные] — возможность изменить ответственного по задаче только на тех, кто находится в подчинении у текущего пользователя.
- [Только в своей группе] — возможность изменения ответственного по задаче, который находится в одной группе с текущим пользователем.
- [Полный доступ] — возможность изменить ответственного по задаче на любого пользователя.





- [Изменение проекта] — включает возможность перенести сделку на другой проект, посредством кнопки [Изменить проект] в контекстном меню таблицы результатов поиска по сделкам.

В группе [Изменение статуса по задаче] настраивается возможность изменения статусы задачи пользователям данной роли.

- [Подчиненные] — возможность изменения статуса своих задач и своих подчиненных.

- [Только в своей группе] — возможность изменения статуса задачи у пользователей, которые находятся в одной группе с пользователем данной роли.

- [Ответственный] — изменение статуса задач, где пользователь установлен в качестве ответственного.

- [Полный доступ] — возможность устанавливать изменения статуса задачи у любого пользователя.

- [Изменение проекта] — включение возможности изменения проекта, на котором находится сделка, через контекстное меню в результатах поиска.

The screenshot displays the Delta M. CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Меню, Основные, Статистика, Администрирование, Настройка структуры, Диагностика и Макросы, Словари. Below this is a search bar with filters and a table of search results. The table has columns for status, stage, INN, and FIO. A context menu is open over the table, listing various actions. The 'Изменить проект' option is highlighted with a red box. The table data is as follows:

Статус	Этап	ИНН	ФИО	Дата заключения	Адреса
4:33	аторатор	Field Collection	123 456 789 Иванов Иван Иванович	13.01.2021	Россия,
		Late Collection	2 343 263 262 Сергеев Сергей Сергеевич	27.09.2021	
		Field Collection	123 456 78... Евгений Цветной Сергеевич	14.04.2021	Казахстан,
	аторатор	Field Collection	56 445 665 7... Голубчик Андрей Дмитриевич	27.09.2021	Казахстан,



- [Изменение валюты] — включает возможность изменить тип валюты для сделки, посредством кнопки [Установить валюту] в контекстном меню таблицы результатов поиска по сделкам.
- [Изменение региона] — включает возможность изменения региона (системный словарь), посредством нажатия кнопки [Установить регион] в контекстном меню таблицы результатов поиска по сделкам.
- [Изменение типа клиента] — включение возможности изменения типа клиента с карточки клиента.

Группа настроек [Изменение статуса] включает доступ к кнопке [Изменить статус] с карточки соответствующей сущности и в контекстном меню таблицы результатов поиска. Редактирование статуса можно включить или отключить отдельно для:

- [Сделки] — изменение статуса внутри карточки сделки и в результатах поиска.
- [Клиенты] — изменение статуса внутри карточки клиента и в результатах поиска.
- [Обеспечение] — изменение статуса обеспечения в карточке обеспечения и в результатах поиска.
- [Документы] — документы могут быть отдельной сущностью. Документам можно изменять статус в карточке и в результатах поиска.
- [Отмена графика обещания] — предоставляет доступ к кнопке отмены активного графика обещаний. Данный параметр включает доступ к кнопке [Отменить] в контекстном меню графика обещаний, который находится в статусе [Активный] или [Частично выполненный].
- [Создание сделок] — включает доступ к кнопке создания карточки сделки через вкладку меню (работа с этой вкладкой подробно рассмотрена в



пункте [2.1.2](#)) и кнопке [Создать сделку] в карточке клиента, а также возможность дублирования сделки при работе в карточке сделки.

- [Создание клиентов] — предоставляет доступ к функции создания карточки клиента [Сделку клиента] через вкладку меню (работа с этой вкладкой подробно рассмотрена в пункте [2.1.2](#)) и кнопке создания нового клиента [Создать новый] в карточке сделки при добавлении связанных лиц.

- [Создание пакета документов] — включение доступа к созданию пакетов документов в карточках сущностей и редактированию текущих пакетов документов.

- [Создание графика оплат] — включение возможности создания графика оплат в карточке сделки.

- [Изменение даты действия процесса] — позволяет изменять поля процесса [Предполагаемая дата выполнения] и [Фактическая дата выполнения].

В блоке [Добавление действия] настраивается возможность добавления действия для карточек сущностей:

- [Клиенты] — даёт возможность добавлять действия в карточке клиента.

- [Обеспечение] — даёт возможность добавлять действия в карточке ресурса.

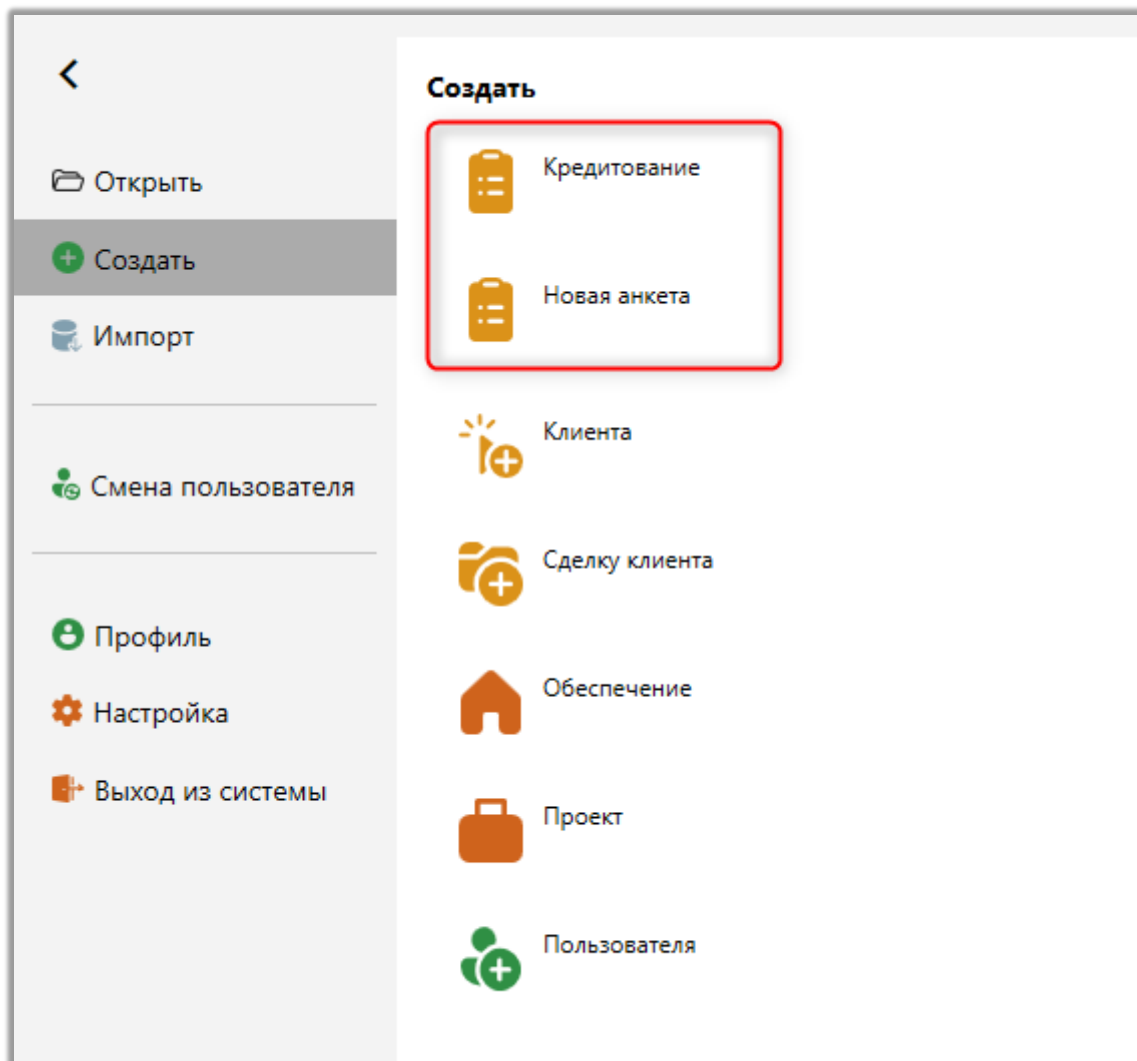
- [Документы] — даёт возможность добавлять действия в карточке документа.

В группе настроек [Создание в главном меню] настраивается доступ пользователей к созданию карточек сущностей через вкладку [Меню] (кнопка [Создать]).

- [Сделки] — выключение чекбокса снимет доступ на создание сделок через меню, но не влияет на возможность создавать сделки с карты клиента или дублирование сделки (если установлен чекбокс Создание сделок).



- [Клиенты] — выключение чекбокса снимет доступ на создание клиентов через меню, но не влияет на возможность дублировать клиента или же создание нового через добавление связанных лиц (если установлен чекбокс [Создание клиентов]).
- [Обеспечение] — включение/отключение доступа к созданию обеспечения через меню. Данная настройка не влияет на добавление обеспечения или его дублирования (если установлен чекбокс [Создание обеспечения]).
- [Анкета] — включение/отключение возможности создания анкеты через меню. Для создания будут доступны только преднастроенные в системе шаблоны анкет (подробнее о создании и настройке анкет в разделе [2.5.1.11.8](#)), которые имеют как минимум одно отобранное поле с активным параметром [Создание сущности] (установлен проект и статус).



В блоке [Добавление] настраивается возможность добавления пользователями следующих элементов:

- [Создание погашений] — даёт доступ к созданию погашения из окна результатов поиска, а также в карточке сделки.
- [Создание графика обещаний] — даёт доступ к созданию графика обещаний в карточке сделки, а также из действия (при условии, что у действия установлен чекбокс [График обещаний]).
- [Определение 3-х лиц] — даёт доступ к добавлению 3-го лица в карточку сделки или карточку клиента (не ограничивает возможность добавления владельца обеспечения).



- [Добавление связанных сделок] — даёт доступ к добавлению связанных сделок (добавление текущей сделки к "главной", или добавление "подчиненных" сделок, через поиск, к текущей, как к "главной").
- [Создание/редактирование процессов] — даёт доступ к добавлению нового процесса в карточку сделки, клиента, обеспечения, документа и влияет на создание процессу из результатов поиска. Также позволяет редактировать уже созданные процессы и действия процессов (также у пользователей данной роли должны быть установлены права на редактирование в самом процессе).
- [Создание документов] — даёт доступ к добавлению нового документа в карточке сделки, клиента, обеспечения. Также для текущей роли становится доступно создание вложений в процессах и действиях процессов.
- [Редактирование документов] — включение доступа пользователям этой роли к редактированию уже созданных документов, а также редактированию вложений в процессах и действиях процессов.
- [Создание обеспечения] — даёт доступ к созданию обеспечения в карточке сделки и клиента. Также пользователи текущей роли получают доступ к созданию обеспечения через вкладку [Меню] на навигационной панели (раздел [Создать], кнопка [Обеспечение]).
- [Определение владельцев обеспечения] — даёт доступ к добавлению владельца к обеспечению в карточке сделки и клиента (не ограничивает возможность добавления 3-го лица).
- [Создание счета] — даёт доступ к созданию счета в карточке сделки и клиента.
- [Создание лимита счетов] — даёт доступ к созданию лимита в карточке сделки и клиента.
- [Резервирование обеспечения] — даёт доступ к возможности резервирования обеспечения в карточке обеспечения на вкладке со специальной вставкой [Календарь обеспечения].



- [Добавление объектов к созданному процессу] — включение возможности добавления новых объектов к уже созданным процессам, без возможности удаления старых.

В группе настроек [Отправка SMS] настраивается возможность отправки SMS:

- [Из карточки] — позволяет отправлять вручную смс из карточки сделки и клиента.

- [Массовая отправка] — позволяет делать массовую отставку SMS из окна результатов поиска по сделке или клиенту (также возможно отправить SMS только по одной сделке, используя массовую отставку).

- [Принудительная отставка SMS] — при установке данного чекбокса игнорируются ограничения на отставку SMS (в настройке шаблона SMS, а также в общих настройках на вкладке [Телефония]).

В группе настроек [Отправка E-mail] настраивается возможность отправки электронных писем:

- [Из карточки] — позволяет отправлять e-mail из карточки сделки/клиента вручную.

- [Массовая отставка] — позволяет делать массовую отставку e-mail из окна результатов поиска по сущности (также, возможно отправить e-mail только одной сделке, используя массовую отставку).

- [Перезапуск стратегии] — включение возможности перезапуска стратегии в карточке сделки и из окна результатов поиска (через контекстное меню).

- [Журнал стратегии] — позволяет открывать журнал стратегии. Если чекбокс не установлен, то кнопка [Журнал стратегии] скрывается.

В группе настроек [Архив] настраивается работа с архивом сделок:

- [Перенесение в архив] — позволяет переносить сделки в архив, из карточки или из результатов поиска.



- [Возврат из архива] — позволяет переносить сделки из архива, с карточки или из результатов поиска.

Если включена только одна настройка, напр. [Перенесение в архив], то соответствующая кнопка будет появляться только при условии, что данная сделка не находится в архиве.

В группе настроек [Удаление] настраивается возможность удаление элементов пользователями в системе:

- [Сделок] — позволяет удалять сделку из результатов поиска.
- [Клиентов] — позволяет удалять карточку клиентов из результатов поиска.
- [Погашений] — позволяет удалять погашения из сделки с помощью нажатия ПКМ на вкладке со специальной вставкой [Погашения].
- [Истории] — позволяет удалять ручные действия из карточки сущности с помощью ПКМ (на вкладке со специальной вставкой [Полная история работы]).
- [Ресурса (Обеспечение)] — позволяет удалять из карточки сделки обеспечение (в режиме редактирования на вкладке со специальной вставкой [Обеспечение]), а также удалять обеспечение из результатов поиска.
- [Записей разговоров] — позволяет удалять записи разговоров из результата поиска записей разговоров.
- [Владельцев] — позволяет удалять владельцев обеспечения из сделки.
- [3-х лиц] — позволяет удалять связанные лица из сделки (не ограничивает удаление владельцев обеспечения).
- [Процессов] — позволяет удалять процессы из сделки.
- [Действий процессов] — позволяет удалять действия процессов из сделки.





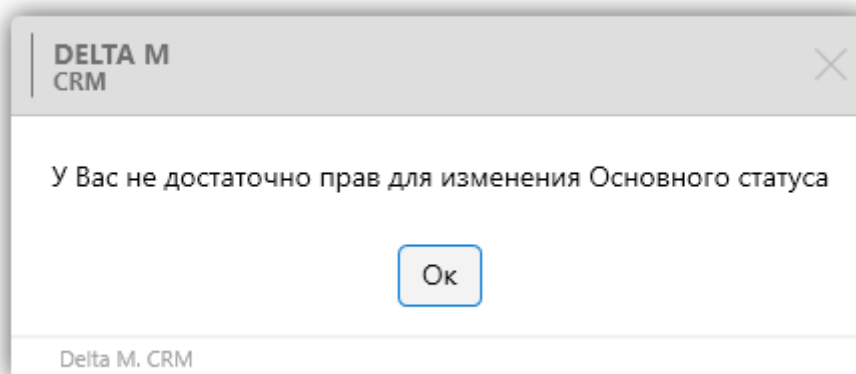
- [Документов] — позволяет удалять документы сделки, вложения процесса и вложения действия процесса.
- [Удаление счета] — даёт доступ к удалению счета в карточке сделки.
- [Удаление лимитов] — даёт доступ к удалению лимита в карточке сделки.
- [Удаление резервов обеспечения (ресурса)] — даёт доступ к удалению уже добавленных резервов в карточке ресурса на вкл. со спецвставкой Календарь ресурса.
- [Удаление резерва из очереди обеспечения (ресурса)] — даёт доступ к удалению уже добавленных резервов в карточке ресурса на вкл. со специальной вставкой [Очередь] на резервирование ресурса.

В группе настроек [Контактная информация] настраивается доступ пользователей к контактным данным:

- [Редактирование только через автозаполнение] — контактные данные могут быть изменены только через автозаполнение.
- [Телефоны] — настройка параметров доступа к сущности [Телефоны] и ее функциям:
  - [Добавление] — возможность добавлять телефонные номера.
  - [Изменение данных] — возможность редактирования телефонных номеров.
  - [Изменение статуса] — возможность изменения статусов телефонов.
  - [Изменение владельца] — возможность изменения владельца номера.
  - [Удаление] — возможность удаления созданных телефонных номеров.
  - [Запрет редактирования телефона] — запрещает в контактных данных редактировать телефонные номера для пользователей данной роли.



- [Работа со статусом [Основной]] — включение/отключение возможности пользователям с данной ролью изменять статус телефона, для которого установлен чекбокс [Основной]. При попытке установки такого статуса или его изменения, пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



- [Запрет редактирования комментария] — отключение возможности пользователям с данной ролью изменять комментарий в поле с источником [Телефон]. Поле [Комментарий] при добавлении телефонного номера или его редактировании будет скрыто.

- [Адреса] — настройка параметров доступа к сущности [Адрес] и ее функциям:

- [Добавление] — возможность добавлять адреса клиентов в карточке сделки или клиента.

- [Изменение данных] — возможность редактирования адресов.

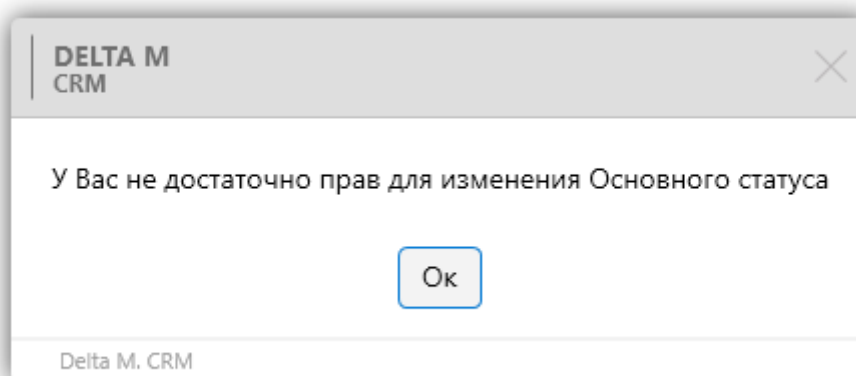
- [Изменение статуса] — возможность изменения статусов адресов.

- [Изменение владельца] — возможность изменения владельца адреса.

- [Удаление] — возможность удаления созданных адресов клиентов.



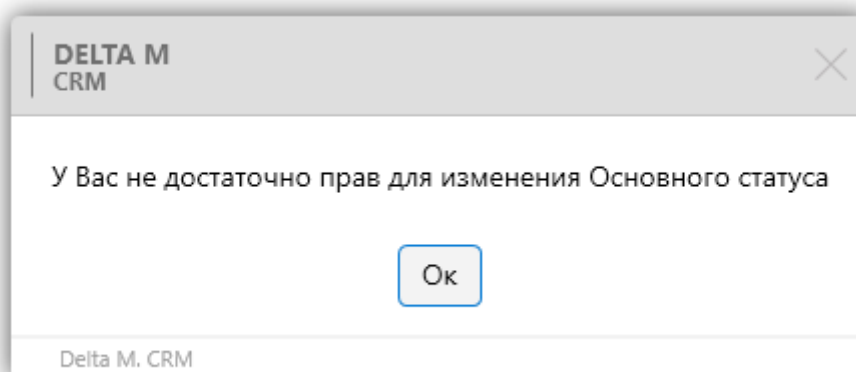
- [Запрет редактирования адреса] — запрещает в контактных данных редактировать адреса для пользователей данной роли.
- [Работа со статусом [Основной]] — включение/отключение возможности для пользователя с той ролью изменять статус адреса, для которого установлен чекбокс [Основной]. При попытке установки такого статуса или его изменения, пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



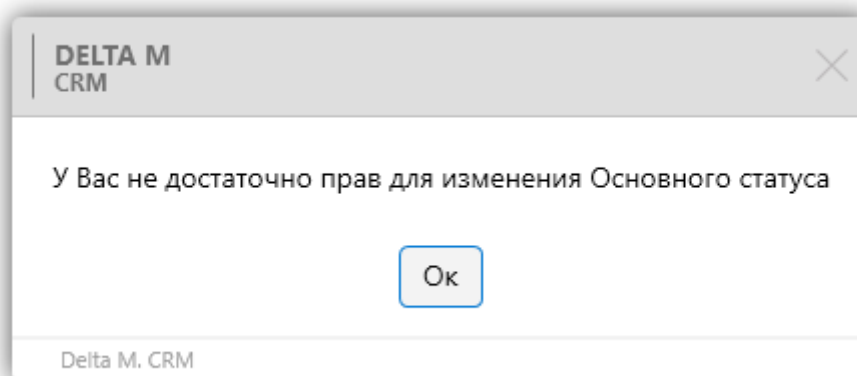
- [E-mail] — настройка параметров доступа к сущности [E-mail] и ее функциям:
  - [Добавление] — возможность добавлять адреса электронной почты.
  - [Изменение данных] — возможность редактирования e-mail.
  - [Изменение статуса] — возможность изменения статусов e-mail.
  - [Изменение владельца] — возможность изменения владельца e-mail.
  - [Удаление] — возможность удаления созданных e-mail.
  - [Запрет редактирования e-mail] — запрещает в контактных данных редактировать e-mail для пользователей данной роли.
  - [Работа со статусом [Основной]] — включение/отключение возможности для пользователя с той ролью изменять статус e-mail, для которого



установлен чекбокс [Основной]. При попытке установки такого статуса или его изменения, пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



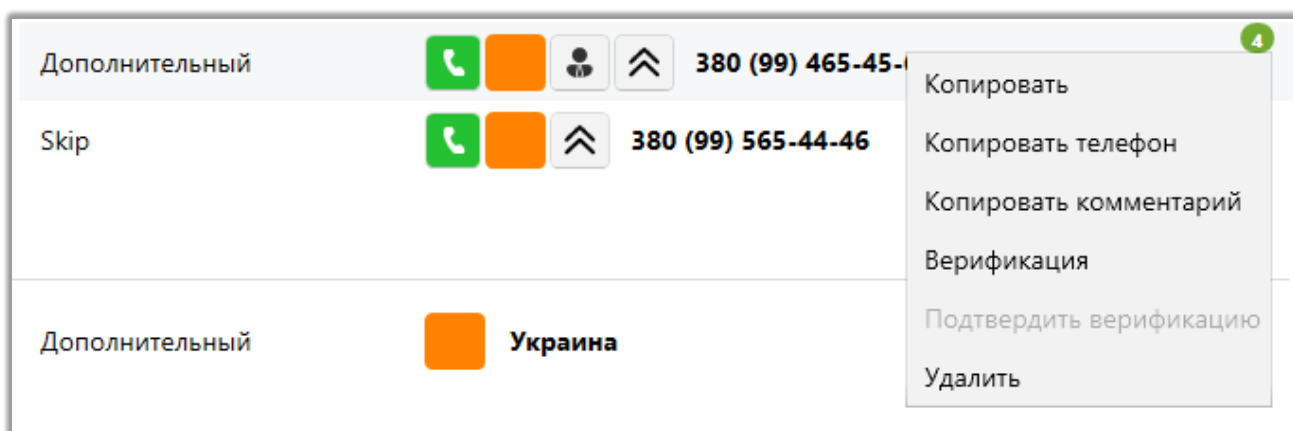
- [Веб ссылки] — настройка параметров доступа к сущности [Веб-ссылки] и ее функциям:
  - [Добавление] — возможность добавления веб-ссылок.
  - [Изменение данных] — возможность редактирования веб-ссылок.
  - [Изменение статуса] — возможность изменения статусов веб-ссылок.
  - [Изменение владельца] — возможность изменения владельца веб-ссылок.
  - [Удаление] — возможность удаления созданных веб-ссылок.
  - [Запрет редактирования ссылки] — запрещает в контактных данных редактировать ссылки для пользователей данной роли.
  - [Работа со статусом [Основной]] — включение/отключение возможности для пользователя с той ролью изменять статус веб-ссылки, для которого установлен чекбокс [Основной]. При попытке установки такого статуса или его изменения, пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



В группе настроек [Функции программы] настраиваются доступ к следующим функциям Delta M. CRM:

- [Передать в Excel] — открывает доступ к кнопке [Передать в Excel] и позволяет передавать данные в Excel из результатов поиска, очередей, с модуля [Отчет по работе].

- [Копировать в буфер обмена] — позволяет копировать в буфер обмена контактные данные, информацию из полей карточки и результатов поиска. Необходимо учитывать, что копирование данных из результатов поиска будет доступно только при установленном чекбоксе [Передать в Excel] в настройках роли. Если чекбокс не установлен, тогда пользователь не сможет копировать информацию по перечисленным сущностям.





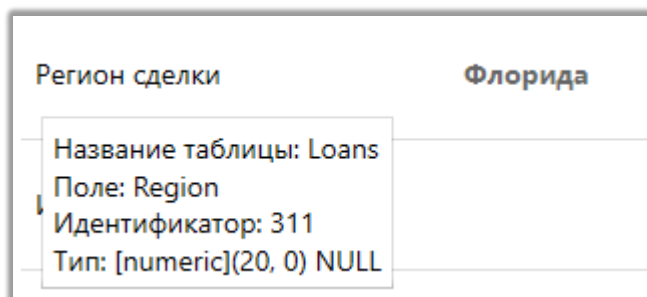
- [Никогда не блокировать] — позволяет не блокировать пользователя при нарушении временного интервала, установленного в статусах или в расписании.
- [Не отключать при блокировке компьютера] — позволяет не отключать пользователя от системы при блокировке, благодаря чему при блокировке все несохраненные данные не будут утеряны.
- [Автовыход при бездействии] — включение автоматического выхода пользователя из системы при бездействии, которое было установлено для текущего статуса пользователя (подробнее о статусах пользователей в разделе [2.4.1.4](#)).
- [Возможность подключаться к автодозвону] — включение возможности становиться в режим автодозвона в таких системах, как MediaTel.
- [Записи разговоров] — настройка разрешает (или ограничивает, при её отсутствии) просмотр данных специальной вставки [Записи разговоров] в карточке сделки клиента. Если данная настройка отсутствует, то при открытии в сделке или клиенте вкладки, на которой расположена специальная вставка [Записи разговоров], системой будет показано информационное сообщение: [У Вас нет доступа для просмотра данной сущности].

The screenshot displays the 'Записи разговоров' (Call Records) section of the CRM. The table below shows call records for the month of March 2023.

Дата и время	Контактное лицо	Тип 3-го л	Тип телефона	Номер телефона	Длительность	Тип контакта	Результат контакта	Оператор	Отдел
2023 К-во: 5									
Март К-во: 4									
22.03.2023 11:23	MAQ	супруг	↑ мобильный	91-XXXX-XXXX	02:42	Исходящий звонок - Контактное лицо	Ошибочный номер	user9	TBC_B
22.03.2023 11:23	MAQ	супруг	↑ мобильный	91-XXXX-XXXX	02:42			user9	TBC_B
22.03.2023 11:23	MAQ	супруг	↑ мобильный	91-XXXX-XXXX	02:42			user9	TBC_B
22.03.2023 11:23	MAQ	супруг	↑ мобильный	91-XXXX-XXXX	02:42			user9	TBC_B
Февраль К-во: 1									



- [Назначение задачи без привязки к сделке] — при установке данной настройки в разделе [Основные], блок [Органайзер], модуль [Задачи] будет возможность назначить задачу на пользователя (без привязки к сущности).
- [Анкета] — при установке данной настройки в карте сделки будет доступна кнопка [Анкета].
- [Запретить изменение интервала автоматического обновления] — запрет пользователям изменять значение интервала автоматического обновления в результатах поиска.
- [Показывать техническую информацию] — при установке данного чекбокса появляется тултип, который при наведении на поля с информацией, отображает информацию в какой таблице БД хранится данное поле, его id и тип поля в БД.



- [Просмотр только CRM в мониторе пользователей] — запрет на просмотр других программ, кроме системы CRM, через модуль [Монитор пользователей]. Без этой настройки для просмотра доступны все запущенные программы на компьютере пользователя.

В группе настроек [Поиск данных] настраиваются виды поиска данных, которые будут доступны в блоке Поиск, на вкладке [Основные], клиента Delta M. CRM, где находятся следующие настройки:

- [Поиск сделок] — настройка, позволяющая производить поиск по сделкам (расширенный и по id). При снятии данной настройки автоматически



снимаются чекбоксы со всех настроек в блоке [Поиск данных] и становятся недоступными для установки, кроме поиска по клиентам и процессам.

- [Поиск клиентов] — настройка, позволяющая производить поиск по клиентам (расширенный и по id).
- [Поиск процессов] — настройка, позволяющая производить поиск по процессам (расширенный и поиск по id).
- [Поиск обеспечения] — настройка, позволяющая производить поиск по обеспечению (расширенный и поиск по id). Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].
- [Поиск записей разговоров] — настройка, позволяющая производить поиск по записям разговоров. Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].
- [Поиск документов] — настройка, позволяющая производить поиск по документам. Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].
- [Поиск клиента по адресу] — включение возможности поиска по адресам клиентов.
- [Запретить пустой поиск] — при установке данного чекбокса невозможно начать поиск, не заполнив хотя бы одно поле. Распространяется на поиск по всем сущностям. Применяет в случае, если есть необходимость ограничить количество выводимой информации для пользователей. Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].
- [Запрет создания пользовательских фильтров] — пользователь не сможет создавать свои фильтры поиска (кнопка [Создать] будет недоступна в окне поиска).
- [Отображать время клиента в поиске сделок и клиентов] — при установке данного чекбокса, в результаты поиска по сделкам и клиентам будет





выведено время клиента, согласно данным в заполненном поле клиента [Временная зона] (поле с выбранным источником [Временная зона]). Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].

- [Доступ к массовой загрузке документов] — при установке данного чекбокса в результатах поиска будет доступна кнопка [Загрузить документы]. Данная настройка не может быть установлена при неустановленной настройке [Поиск сделок].

Группе настроек [Доступ на просмотр], который подразделяется:

- [Просмотр карточек сделок] — настройка даёт доступ на открытие карточек сделок из результатов поиска и из меню [Недавно открытые].

- [Просмотр карточек клиента] — настройка даёт доступ на открытие карточек клиента из результатов поиска. Установить данную настройку невозможно до тех пор, пока не будет установлена настройка [Просмотр карточек сделок].

- [Просмотр карточек обеспечения] — настройка даёт доступ на открытие карточек обеспечения из карточки сделки и из результатов поиска. Установить данную настройку невозможно до тех пор, пока не будет установлена настройка [Просмотр карточек сделок].

- [Просмотр карточек записей разговоров] — настройка даёт доступ на открытие карточек записей разговоров из карточки сделки и из результатов поиска. Так же при снятии чекбокса пропадает возможность открытия карточки разговоров по Id. Установить данную настройку невозможно до тех пор, пока не будет установлена настройка [Просмотр карточек сделок].

- [Просмотр карточек документов] — настройка даёт доступ на открытие карточек документов из карточки сделки и результатов поиска. Установить данную настройку невозможно до тех пор, пока не будет установлена настройка [Просмотр карточек сделок].



- [Просмотр карточек процессов] — включение доступа к просмотру и созданию карточек процессов.

- [Доступ по своим сущностям также по когда-либо назначенным] — настройка даёт доступ к карточкам, где текущий пользователь когда-либо был ответственным. Данная настройка работает при условии того, что включено какое-либо ограничение на просмотр карточек.

- [Просмотр только своей истории работы] — при установке данной настройки пользователю данной роли будет доступен просмотр истории только те записи, где автором является текущий пользователь или System.

В группе настроек [Доступ к перепискам в сделках] настраиваются следующие параметры доступа к чатам в карточках следок:

- [Доступ к переписке в сделках, ответственный по которым текущий пользователь] — включение доступа к чату в карточке сделки, где ответственный по сделке текущий пользователь.

- [Доступ к переписке во всех сделках] — включение доступа к чатам в карточках всех сделок.

[Доступ только к своим сделкам] — при установке данной настройки в результатах поиска будут отражены только те сделки, ответственный по которым текущий пользователь системы. В данной группе настраиваются следующие параметры доступа к сделкам:

- [Карточка сделки] — в результатах поиска будут отображаться только те сделки, ответственный по которым текущий пользователь системы.

- [Доступ также по своим подчиненным] — включение отображения сделок своих подчиненных в результатах поиска, но без возможности просмотра информации внутри самой карточки (при открытии такой карточки пользователю будет отображено сообщение [Запрещено], а все поля и элементы управления будут скрыты). Данная настройка доступна только при установленном чекбоксе [Карточка клиента].



- [Доступ также по своей группе] — включение отображения карточек клиентов в результатах поиска сделок, ответственными по которым являются участники группы, в которой находятся пользователи этой роли, но без возможности просмотра информации внутри самой карточки (при открытии такой карточки пользователю будет отображено сообщение [Запрещено], а все поля и элементы управления будут скрыты). Данная настройка доступна только при установленном чекбоксе [Карточка сделки].
  - [Редактировать поля только своих сделок] — при установке данной настройки будут доступны поля для редактирования только тех сделок, где ответственным является текущий пользователь системы.
  - [Телефоны] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования телефоны только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых телефонов в блоке [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка сделки].
  - [Адреса] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования адреса только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых адресов через блок [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка сделки].
  - [E-mail] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования e-mail только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых адресов электронной почты в блоке [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка сделки].
  - [Веб ссылки] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования веб-ссылки только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых веб-



ссылок через блок [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка сделки].

- [Просмотр контактной информации по подчиненным] — это настройка, которая позволяет пользователям просматривать контактную информацию не только по своим сделкам, но и по сделкам своих подчиненных. Если данный чекбокс не был установлен, тогда пользователю при открытии карточек своих подчиненных не будут отображены телефонные номера клиентов.

- [Просмотр контактной информации по своей группе] — включения возможности просмотра контактной информации в карточках пользователей, которые находятся в одной группе с пользователем этой роли.

Группа настроек [Доступ только к своим клиентам] служит для установки ограничений работы пользователя только с карточками своих клиентов. В результатах поиска будут отражены только те карточки клиентов, ответственный по которым текущий пользователь системы.

- [Карточка клиента] — в результатах поиска будут отображаться только те клиенты, ответственный по которым текущий пользователь системы.

- [Доступ по своей подчиненным] — включение отображения карточек клиентов своих подчиненных в результатах поиска клиентов, но без возможности просмотра информации внутри самой карточки (при открытии такой карточки пользователю будет отображено сообщение [Запрещено], а все поля и элементы управления будут скрыты). Данная настройка доступна только при установленном чекбоксе [Карточка клиента].

- [Доступ по своей группе] — включение отображения клиентов в результатах поиска, ответственными по которым являются участники группы, в которой находятся пользователи этой роли, но без возможности просмотра информации внутри самой карточки (при открытии такой карточки пользователю будет отображено сообщение [Запрещено], а все поля и элементы



управления будут скрыты). Данная настройка доступна только при установленном чекбоксе [Карточка клиента].

- [Редактировать поля только своих клиентов] — при установке данной настройки будут доступны поля для редактирования только у тех клиентов, ответственный по которым является текущий пользователь системы.

- [Телефоны] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования телефоны только тех клиентов, по которым назначен ответственным текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых телефонов в блоке [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка клиента].

- [Адреса] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования адреса только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых адресов через блок [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка клиента].

- [E-mail] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования E-mail только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых e-mail адресов в блоке [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка клиента].

- [Веб ссылки] — при установке данной настройки будут доступны для редактирования Веб ссылки только тех клиентов, по которым ответственный текущий пользователь системы. Также будет недоступно добавление новых веб-ссылок через блок [Контактные данные]. Данная настройка устанавливается по умолчанию, если установлен чекбокс [Карточка клиента].

- [Просмотр контактной информации по подчиненным] — активация просмотра контактной информации по подчиненным пользователя.



- [Просмотр контактной информации по своей группе] — доступ к просмотру контактной информации участников своей группы.

Группа настроек [Доступ только к своим процессам] служит для установки ограничений работы пользователя только с созданными им процессами.

- [Карточка процесса] — в спец. вставках [Процессы работы] и [Движения по процессам] будут отображаться только процессы, где пользователь этой роли установлен в качестве ответственного.

- [Доступ также по своим подчиненным] — доступ к просмотру процессов своих подчиненных.

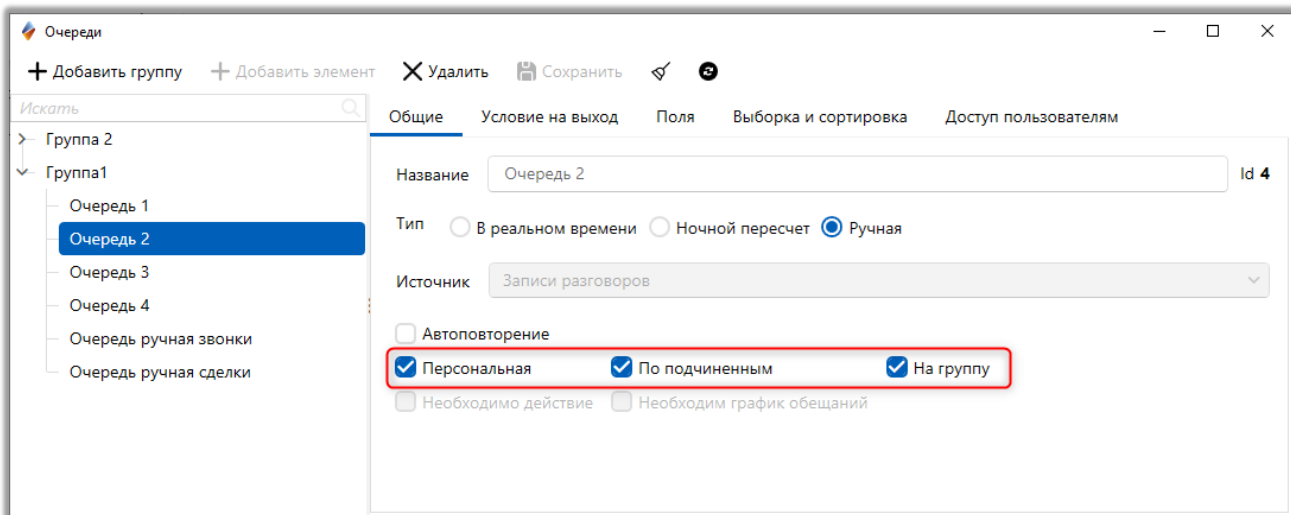
- [Доступ также по своей группе] — доступ к просмотру процессов пользователей, которые находятся с ним в одной группе пользователей.

- [Редактировать/добавлять действия только к своим процессам] — возможность редактировать и добавлять действия только к своим процессам.

В группе настроек [Очереди] настраиваются следующие параметры работы модуля [Очереди]:

- [Стать в очередь] — настройка, которая открывает доступ к настроенным (заполненным очередям), позволяет стать в очередь.

- [Все элементы групповых очередей] — данный параметр дает доступ к обработке всех сделок, игнорируя настройки очередей: [Персональная], [По подчинённым], [На группу].



Группа настроек [Статистика] подразделяется на три подгруппы:

В группе [Мастер экспорта] настраивается доступ к документам и отчетам, а также их формированию, содержит следующие чекбоксы:

- [Просмотр доступных шаблонов] — данная настройка даёт доступ к просмотру и формированию уже созданных документов/отчетов (только к тем отчетам и документам, у которых установлен доступ текущему пользователю системы) из меню [Статистика], блоки [Сформировать отчет] и [Сформировать документ]. Данный чекбокс автоматически проставляется и становится недоступным для снятия, если в блоке [Мастер экспорта] установлены дополнительные чекбоксы для работы с документами и отчетами.

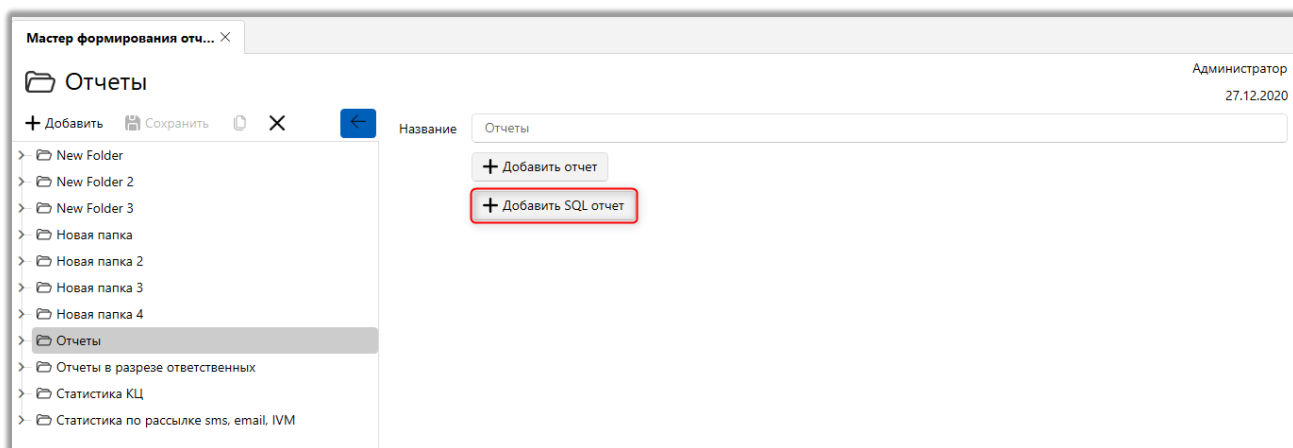
- [Редактирование доступных шаблонов] — данная настройка даёт доступ к просмотру и редактированию созданных ранее шаблонов отчетов или документов (у которых установлен доступ текущему пользователю системы). Открывает доступ к кнопкам [Документы] и [Отчеты] в блоке [Конструкторы]. Данный чекбокс автоматически выставляется при добавлении прав на создание/удаление шаблонов или полного доступа.

- [Добавление/удаление шаблонов] — включение доступа к добавлению и удалению созданных ранее шаблонов документов и отчетов. Автоматически отмечается при установке чекбокса [Полный доступ].



- [Полный доступ] — включение возможности редактировать, добавлять, выгружать и удалять все шаблоны в конструкторе отчетов/документов. При проставлении данной настройки автоматически устанавливаются чекбоксы: [Добавление/удаление шаблонов], [Редактирование доступных шаблонов], [Просмотр доступных шаблонов].

- [Добавление/удаление SQL шаблонов] — открытие доступа к созданию и удалению шаблонов SQL в отчетах (становится доступной кнопка [Добавить SQL отчет] в группе шаблонов отчетов). При установке данной настройки автоматически выставляются чекбоксы [Просмотр доступных шаблонов] и [Редактирование доступных шаблонов].



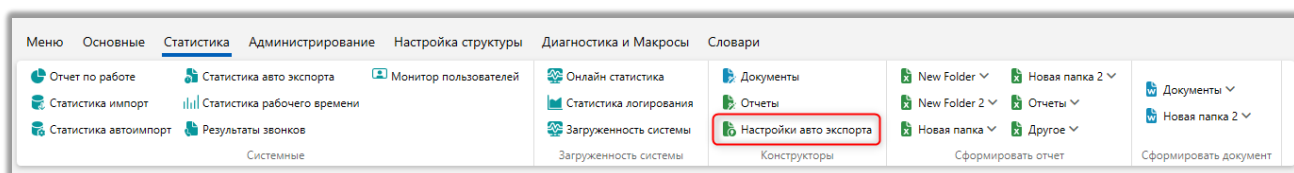
В группе настроек [Статистика] находятся следующие настройки доступа к просмотру и обработке статистики во вкладке [Статистика], блок [Системные]:

- [Просмотр своей группы] — в статистических данных (всех данных из меню [Статистика]) будут доступны только те события, авторы которых находятся в одной группе с текущим пользователем, или являются подчинёнными текущего пользователя. Данный чекбокс невозможно снять, если установлен чекбокс [Просмотр всех]. Открывает доступ к модулям: [Отчет по работе], [Статистика импорт] и [Статистика автоимпорт].

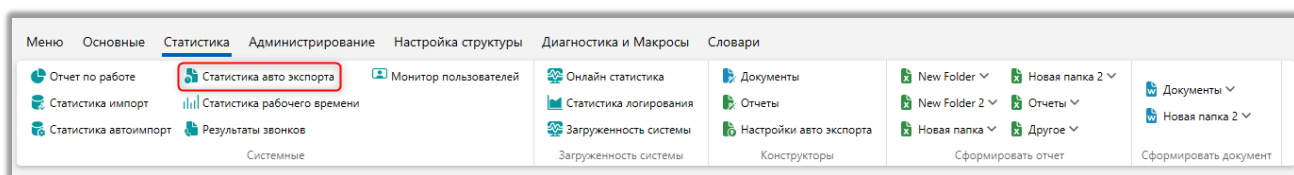




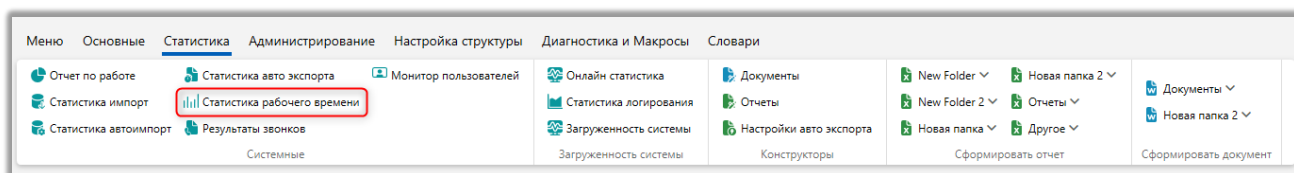
- [Просмотр всех] — в статистических данных (всех данных из меню [Статистика]) будут доступны все события. При установке данного чекбокса автоматически проставляется настройка [Просмотр своей группы].
- [Настройки авто экспорта] — открытие доступа к модулю [Настройки авто экспорта] в меню [Статистика], блок [Конструкторы].



- [Статистика авто экспорта] — включение доступа к модулю [Статистика авто экспорта] в меню [Статистика], блок [Системные].



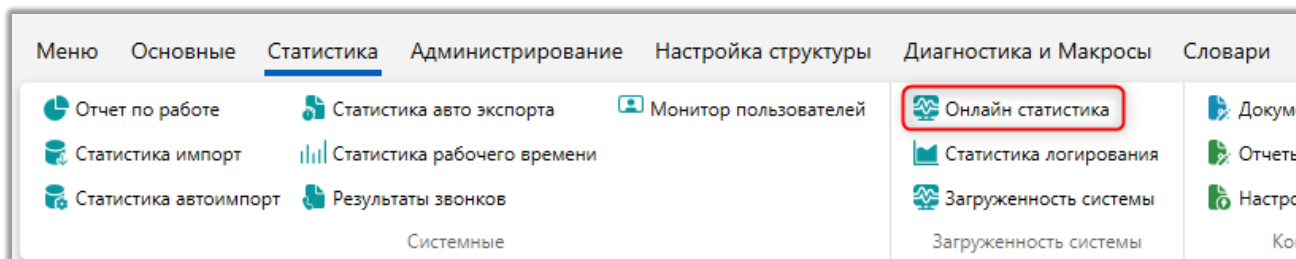
- [Статистика рабочего времени] — открытие доступа к модулю [Статистика рабочего времени] в меню [Статистика], блок [Системные].



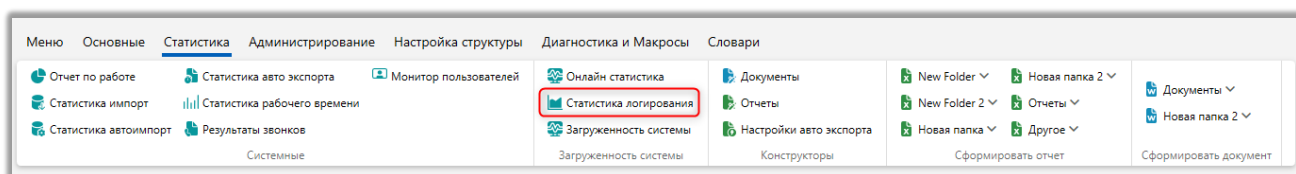
- [Загруженность системы] — включение доступа к модулю [Загруженность системы] в меню [Статистика], блок [Системные].



- [Онлайн статистика] — включение доступа к модулю [Онлайн статистика], который расположен в меню [Статистика], блок [Загруженность системы].



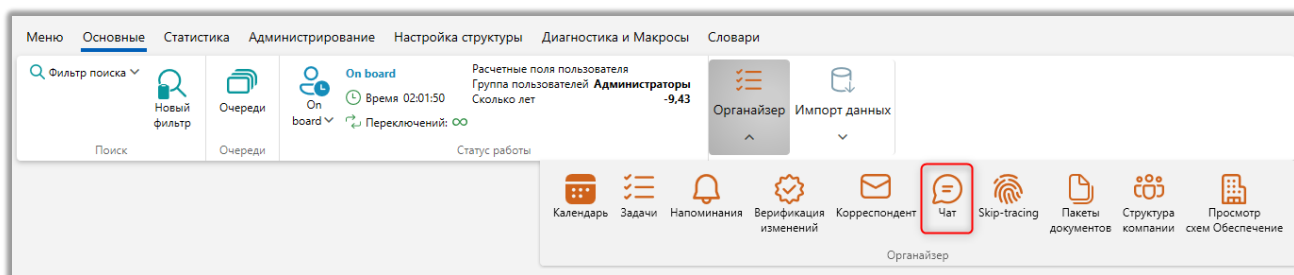
- [Перезапустить процесс обработки] — включение доступа к перезапуску процесса обработки.
- [Статистика логирования] — открытие доступа к модулю [Статистика логирования] в меню [Статистика], блок [Загруженность системы].



- [Создание простоя] — включение возможности добавления простоев в рабочее время, открывается доступ к кнопке [Причины простоя] в модуле [Статистика рабочего времени].
- [Создание причин простоя] — открывает доступ к созданию новой причины простоя в модуле [Статистика рабочего времени] (кнопка [Добавить причину простоя] в окне [Настройка простоев]).

В группе настроек [Чаты] настраивается доступ и работа с чатами внутри Delta M. CRM:

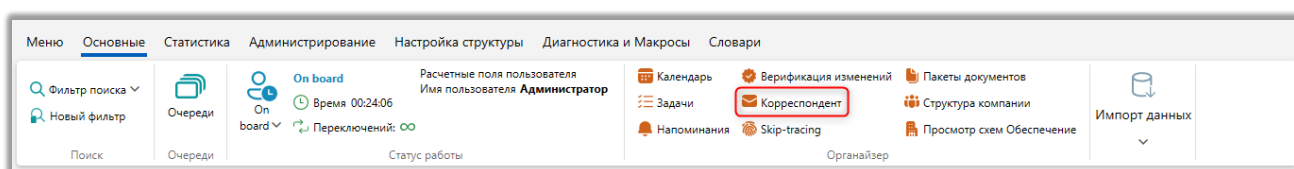
- [Доступ к чатам] — включение доступа к модулю [Чаты], который находится на вкладке [Основные], блок [Органайзер].



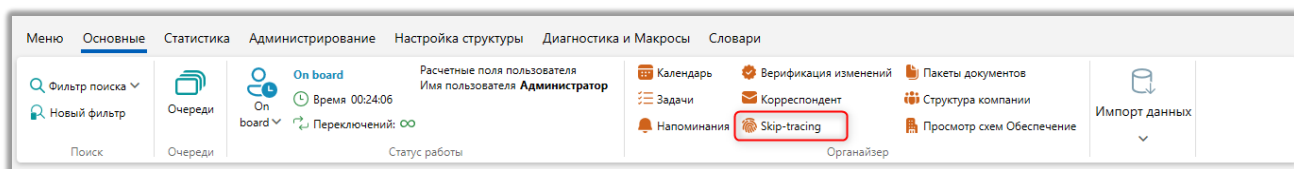
- [Добавление чата] — включение возможности создания чатов пользователями данной роли.
- [Редактирование чата] — включение возможности редактирования настроек для уже созданных чатов, также появляется возможно удалять или редактировать чужие сообщения в чатах. Пользователю будут доступны для редактирования даже те чаты, где у него не установлен доступ.

В блоке [Организатор] настраиваются параметры доступа к его модулям:

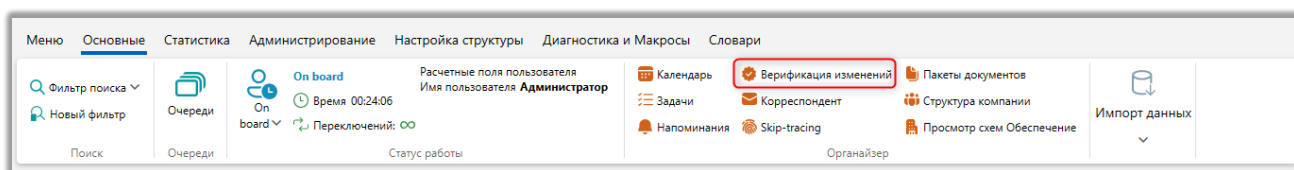
- [Работа с напоминаниями] — при отсутствии данной настройки у пользователя отсутствует модуль [Напоминания] (в блоке [Организатор]), нет возможности в действии установить напоминание (даже если оно обязательно), не всплывают ранее добавленные напоминания.
- [Корреспондент] — открывает доступ к модулю [Корреспондент] (и задачам, которые были назначены на него) в меню [Основные], блок [Организатор].



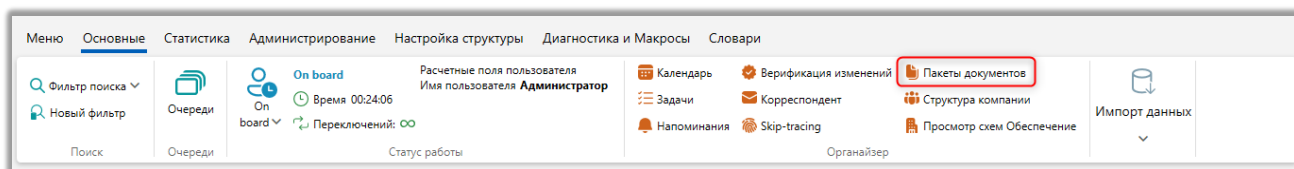
- [Skip-tracing] — включение доступа к модулю Skip-tracing (и задачам, которые были назначены на него) в меню [Основные], блок [Организатор].



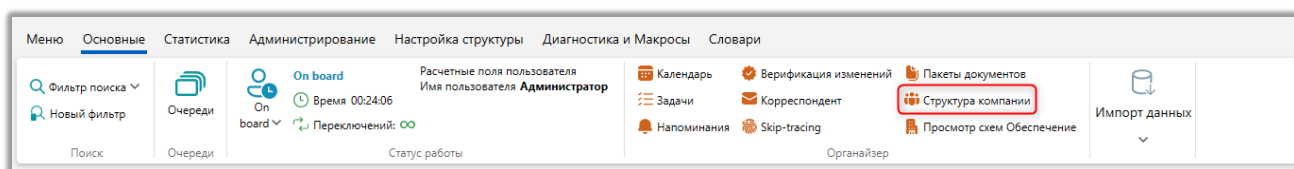
- [Верификация изменений] — даёт доступ к модулю [Верификация изменений] в меню [Основные], блок [Органайзер].



- [Пакеты документов] — открывает доступ к модулю [Пакеты документов] в меню [Основные], блок [Органайзер].



- [Структура компании] — включает доступ к модулю [Структура компании] в меню [Основные], блок [Органайзер].





- [Просмотр схем ресурсов (Обеспечение)] — при снятии этого чекбокса у пользователя будет заблокирована возможность просмотра схем ресурсов в блоке [Органайзер].

В блоке [Запретить просмотр] устанавливаются ограничения на просмотр пользователям текущей роли некоторых модулей органайзера.

- [Доска] — запрет просмотра доски (для веб-версии CRM);
- [Календарь] — запрет на просмотр модуля [Календарь];
- [Задачи] — запрет на просмотр модуля [Задачи].

В группе настроек [Результат поиска по резерву] настраиваются следующие параметры поиска по резерву:

- [Доступ к результату поиска] — включение возможности переходить с обычного результата поиска на результат поиска по резервации ресурсов. Данная настройка используется при работе с веб-версией CRM.
- [Массовое резервирование] — включение возможности резервировать несколько ресурсов в результате поиска по резервам. Данная настройка используется при работе с веб-версией CRM.

В группе настроек [База знаний] настраиваются параметры доступа к встроенной базе знаний CRM:

- [Просмотр всех] — открытие доступа к просмотру всех созданных в системе разделов, независимо от прав на просмотр. Данный чекбокс становится доступен только, если установлен чекбокс [Просмотр доступных].
- [Просмотр доступных] — пользователю будут отображены только те разделы, где у него установлены соответствующие права на просмотр.



- [Редактирование всех] — включение возможности редактирования всех созданных разделов в базе знаний. Данный параметр доступен только тогда, когда установлен чекбокс [Редактирование доступных].

- [Редактирование доступных] — включение возможности редактирования созданных разделов и подразделов, на редактирования которых у пользователя установлены права. Также пользователь сможет добавлять в систему разделы и подразделы (только к разделам, к которым у него есть доступ).

- [Добавление вложений] — включение возможности прикрепления документов пользователями данной роли при создании или редактировании разделов (кнопка [Добавить документ] в режиме редактирования). Добавить вложения можно только для тех разделов, которые доступны для редактирования текущему пользователю.

- [Удаление] — включение возможности удаления созданных разделов в базе знаний.

В группе настроек [Пакеты документов] устанавливаются следующие параметры работы с пакетами документов:

- [Просмотр] — включение доступа к просмотру пакетов документов.
- [Изменить статус] — данная настройка дает доступ к изменению статусов пакетов документов.

- [Изменить тип конверта] — включение возможности изменения типа конверта.

- [Удаление пакетов документов] — настройка, позволяющая пользователям данной роли удалять пакеты документов.

В блоке настроек [Записи разговоров] настраиваются параметры работы с записями разговоров:



- [Прослушивание записей разговоров] — включение доступа к функции прослушивания записей разговоров в карточке записи разговора или из специальной вставки [Записи разговоров].
  - [Скачивание записей разговоров] — открывает доступ к скачиванию записи разговора при его воспроизведении в карточке. Необходимо будет выбрать папку для сохранения и нажать на кнопку [Скачать файл]. Также скачать записи разговоров можно через специальную вставку [Записи разговоров] в карточках сущностей или через результаты поиска, если выбрать нужные записи и нажать [Просмотреть] (автоматически откроется окно с выбором директории для их сохранения).
  - [Оценивание записей разговоров] — включает доступ к кнопке [Оценка] в карточке записи разговора (в оценке будет кнопка [Сохранить и выйти], при нажатии которой, возможности редактировать оценку не будет).
  - [Редактирование оценки] — включение возможности редактирования оценки записей разговоров (в анкете появляется кнопка [Сохранить], для применения внесенных изменений).
  - [Добавление в очередь] — включение доступа к кнопке [Добавить в очередь] в карточке записи разговора.

В группе настроек [Ограничение по пользователям в календаре] доступны следующие параметры:

- [Все пользователи] — разрешить доступ к просмотру всех задач в календаре. Становится доступен фильтр пользователей.



Календарь ×

Новый фильтр + [иконки] ×

Тип Статусы Пользователи Обновить

День Неделя Месяц Шкала времени

День	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница	суббота
14 ноя - 20 ноя					Администратор	
21 ноя - 27 ноя	Администратор					
4 дек	Администратор					

- [Подчиненные лица] — включение доступа к просмотру только тех задач в календаре, ответственным по которым является текущий пользователь и подчиненные ему пользователи. Становится доступен фильтр с выбором подчиненных пользователей.

- [Пользователь] — дает доступ к просмотру только тех задач в календаре, ответственным по которым является текущий пользователь.

В группе настроек [Управление пользователями] доступны следующие настройки:

- [Просмотр своей группы] — включение доступа пользователям этой роли к просмотру и управлению своими подчинёнными, а также их подчиненным, если у этих подчинённых в настройке роли установлен чекбокс [Просмотр своей группы]. Также в модуле [Монитор пользователей] будут отображаться все пользователи, находящиеся в группе своего подчинённого.

- [Просмотр всех] — просмотр статистики и управление по всем зарегистрированным пользователям в системе.

- [Блокировка] — разрешить доступ к блокировке пользователя через монитор пользователей. Если у пользователя, которого нужно заблокировать, в настройке роли установлен чекбокс [Никогда не блокировать] и он не находится





в подчинении у текущего пользователя, тогда контекстное меню с функцией [Блокировать] будет недоступно.

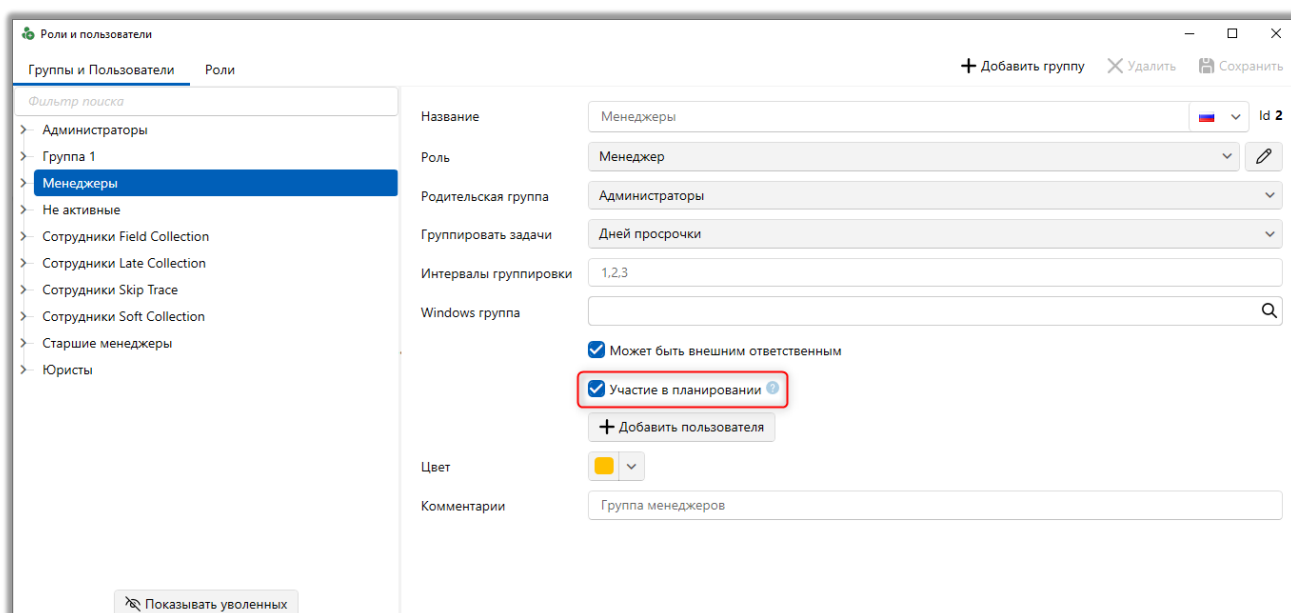
- [Разблокировка] — включение возможности разблокировки пользователей, которые были заблокированы системой, через [Монитор пользователей].
- [Назначение задания] — включение возможности назначать задачи из карточки сделки, а также, из окна результатов поиска.
- [Отправка писем] — включение возможности отправлять письма из карточки сделки, а также, из окна результатов поиска (не блокирует [Корреспондент] в меню [Основные], блок [Органайзер]).
- [Редактирование статусов пользователя] — разрешить доступ к настройке статусов пользователей в модуле [Статусы] (меню [Администрирование], блок [Управление пользователями]).
- [Работать по расписанию] — включение ограничение доступа в систему для пользователей этой роли, с учетом настроенного [Расписания работы]. Данная настройка дополнительно учитывается в стратегии при назначении ответственного задачи (в блоке [Действие] настройка [Учитывать расписание работы]). Перед включением данной настройки убедитесь, что для пользователей данной роли настроены рабочие смены в расписании работы.
- [Монитор пользователей] — включение доступа к модулю [Монитор пользователей] в меню [Статистика] (подробнее о работе и настройке монитора пользователей в разделе [2.3.1.7](#)).
- [Редактирование профиля] — включение доступа к кнопке редактирования профиля текущего пользователя (вкладка [Меню], раздел профиль [Профиль]), а также к профилям других пользователей (в модуле [Монитор пользователей]).
- [Увольнение] — включение доступа к увольнению пользователей через профиль пользователя (посредством модуля [Монитор пользователей]).



Не ограничивает возможность увольнения через меню [Роли и пользователи] (вкладка [Администрирование]).

Группа настроек [Планирование смен] открывает доступ к планированию смен. Содержит следующие параметры:

- [Свои группы] — включение доступа, на вкладке [Администрирование], к модулю [Планирование смен], где можно будет запланировать смены только для группы текущего пользователя, а также, для групп, в которых находятся подчинённые текущего пользователя (при условии, что в настройке групп этих пользователей установлена настройка [Участие в планировании]). Данную настройку невозможно снять, если установлен чекбокс [Все группы] в блоке [Планирование смен].
- [Все группы] — включение доступа к планированию смен для всех групп пользователей (при условии, что в настройке групп пользователей установлена настройка [Участие в планировании]).





Группа настроек [Назначение смен в расписании] включает доступ к модулю [Расписание] во вкладке [Администрирование]. Имеет следующие параметры:

- [Свои группы] — включение доступа к настройке расписание в модуле [Расписание] (подробнее о работе данного модуля в разделе [2.4.1.4](#)), только пользователям, которые находятся в одной группе с текущим пользователем, а также их подчинённым. Данную настройку невозможно снять, если установлен чекбокс [Все группы].
- [Все группы] — включение доступа к настройке расписание для всех пользователей системы.

Также опционально может быть доступна группа настроек [Телефония], если система была интегрирована с телефонией, где находятся следующие параметры:

- [Результаты звонков] — включение доступа к просмотру статистики звонков на вкладке [Статистика], кнопка [Результаты звонков].
- [Просмотр IVM] — включение доступа к просмотру IVM в результатах звонков.
- [Просмотр Outbound] — включение доступа к просмотру Outbound в результатах звонков.
- [Отправка IVM] — включение доступ к отправке IVM из контекстного меню результатов поиска.
- [Отправка Outbound] — включает доступ к кнопке [Добавить] в пункте [Поставить на Auto-Dial] из контекстного меню в результатах поиска по сделкам или клиентам, для отправки выбранных сделок на автодозвон.



The screenshot shows the Delta M. CRM interface. On the left, there is a navigation menu with 'Администрирование' selected. Below it, a search bar shows 'Новый фильтр (9)'. The main area displays a table of search results with columns for 'Ответственный', 'Этап', 'Телефон', '№ договора', and 'Дата заключения'. A context menu is open over the table, listing various actions. The 'Удалить' button is highlighted with a red box.

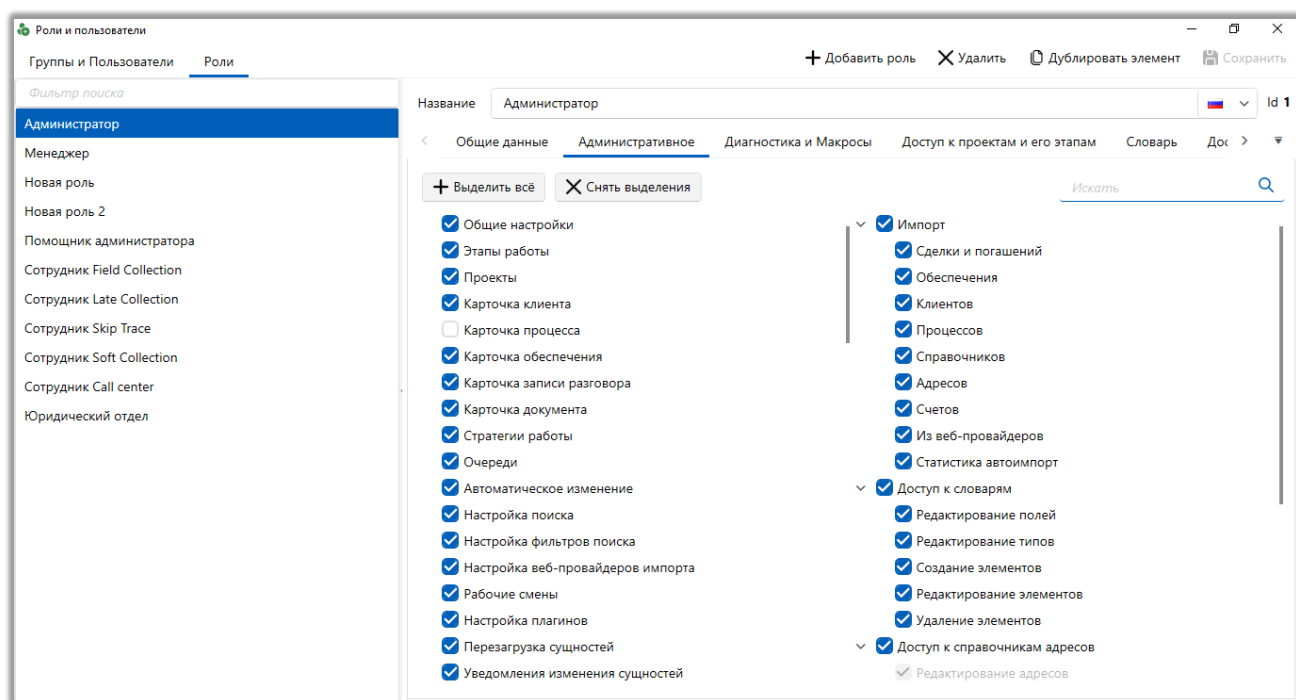
Ответственный	Этап	Телефон	№ договора	Дата заключения
Администратор	Field	Иван Иванович 380502342344	346346622	13.01.2021
System	Late	Сергей Сергеевич 380971111111	34534634634	27.09.2021
System	Field	Цветной Сергеевич 380555555555	76785584	14.04.2021
System	Outs	Владимир Петрович 380995609090	5555	
Администратор	Field	Андрей Дмитриев... 380999777777	5555	27.09.2021
Администратор	Late	380502342344	666666666666	
Администратор	Late	380502342344	11111111111111	
Администратор	Field	Иван Иванович 380502342344	1000000000008	

- [Остановка IVM] — включение доступа к остановке IVM в функционале результатов звонков.
- [Остановка Outbound] — включение доступа к кнопке [Удалить] в пункте [Поставить на Auto-Dial] из контекстного меню в результатах поиска по сделкам или клиентам, для удаления выбранных сделок с автодозвона.

This screenshot is identical to the one above, showing the Delta M. CRM interface with a search results table and a context menu. The 'Удалить' button is highlighted with a red box.

### 2.4.1.1.2.2 Административное

**[Административное]** — вкладка, на которой происходит настройка доступа к модулям и функциям системы, где доступны следующие параметры:



**[Выделить все]** — автоматически выставить все чекбоксы на данной вкладке.

**[Снять выделение]** — снятие всех проставленных ранее чекбоксов.

**[Общие настройки]** — включить доступ пользователям этой роли к функционалу **[Общие настройки]**, в блоке **[Настройка системы]**, ленты **[Администрирование]**.

**[Этапы работы]** — включение доступа к функционалу **[Этапы и статусы]**, в группе **[Настройка структуры]**, вкладка **[Администрирование]**.

**[Проекты]** — включение доступа к настройке проектов в системе (функционал **[Проекты]**, в блоке **[Настройка системы]**, вкладка **[Администрирование]**).



[Карточка клиента] — включение доступа к настройкам карточки клиента (функционал [Карточка клиента], в группе [Настройка системы], вкладка [Администрирование]).

[Карточка процесса] — включение доступа к настройкам карточки процесса (функционал [Карточка процесса] в группе [Процессы работы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры]).

[Карточка обеспечения] — открывает доступ к настройкам карточки обеспечения (кнопка [Карточка обеспечения]) в модуле [Обеспечения], блок [Настройка словарей], лента [Настройка структуры] (название сущности может отличаться, если оно было изменено в общих настройках).

[Карточка записи разговора] — включение доступа к функционалу [Карточка записи разговора], модуль [Записи разговоров], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].

[Карточка документа] — включение доступа к функционалу [Карточка документа], модуль [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].

[Стратегии работы] — включение доступа к функционалу [Стратегии], в блоке [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование].

[Очереди] — включение доступа к функционалу [Очереди], в блоке [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование].

[Автоматическое изменение] — включение доступа к функционалу [Автоматическое изменение], в группе [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование].

[Настройка поиска] — включение доступа к функционалу [Настройка поиска], в блоке [Настройка системы], вкладка [Администрирование].

[Настройка фильтров поиска] — включение доступа к функционалу [Настройка фильтров поиска], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование].



[Настройка веб-провайдеров импорта] — включает доступ к функционалу [Веб-провайдеры импорта], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование].

[Рабочие смены] — включает доступ к функционалу [Рабочие смены], в блоке [Управление пользователями], вкладка [Администрирование].

[Настройка плагинов] — включение доступа к функционалу [Плагины], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование].

[Перезагрузка сущностей] — включение доступа к функционалу [Перезагрузка сущностей], в блоке [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование].

[Уведомления изменения сущностей] — включение доступа к функционалу [Уведомления изменения сущностей], в блоке [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование].

[Панель тестировщика] — включение доступа к меню тестировщика.

В группе настроек [Схема обеспечения] устанавливается доступ к работе с схемами обеспечения, где:

- [Администрирование схем обеспечения] — включение доступа к функционалу [Администрирование схем обеспечения], модуль [Обеспечение], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Просмотр схем обеспечения] — включение доступа к функционалу [Просмотр схем Обеспечение], в блоке [Органайзер], вкладка [Основные].

В группе настроек [SMS] доступны следующие параметры:

- [Провайдеры SMS] — включение доступа к функционалу [Провайдеры SMS], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование];
- [Шаблоны SMS] — включение доступа к функционалу [Шаблоны и статусы SMS], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].



В группе настроек [E-Mail] настраиваются следующие параметры доступа к работе с E-mail:

- [Провайдеры E-mail] — включение доступа к функционалу [Провайдеры E-mail], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование];
- [Шаблоны E-mail] — включение доступа к функционалу [Шаблоны E-mail], в группе [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].

В группе настроек [Провайдеры почты] настраиваются следующие параметры доступа к работе с провайдерами почты:

- [Провайдеры почты] — включение доступа к функционалу [Провайдеры почты], в блоке [Настройки системы], вкладка [Администрирование];
- [Статус почты] — включение доступа к функционалу [Статусы почты], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].

В группе [Поля] устанавливается доступ к настройке следующих полей:

- [Поля клиентов] — включение доступа к функционалу [Поля клиентов], в блоке [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля сделок] — включение доступа к функционалу [Поля сделок], в блоке [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля записей разговоров] — включение доступа к функционалу [Поля записей разговоров] в модуле [Записи разговоров], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля анкеты QC] — включение доступа к функционалу [Поля анкеты QC] в модуле [Записи разговоров], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля погашений] — включение доступа к функционалу [Поля погашений], в блоке [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];





- [Поля графика погашений] — включение доступа к функционалу [Поля графика погашений] в блоке [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля обеспечения] — включение доступа к функционалу [Основные поля] и [Дополнительные поля типов], в блоке [Настройка словарей], ленты [Настройка структуры];
- [Поля процессов] — включение доступа к функционалу [Основные поля] и [Поля действий] в модуле [Процессы работы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля проекта] — включение доступа к функционалу [Поля проектов] в меню [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля группы проектов] — включение доступа к функционалу [Поля группы проектов] в блоке [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля пользователей] — включение доступа к функционалу [Поля пользователей], в группе [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля телефонов] — включение доступа к функционалу [Поля телефонов], в группе [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля адресов] — включение доступа к кнопке [Поля адресов], в группе [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];
- [Расчетные поля] — включение доступа к функционалу [Расчетные поля], в блоке [Автоматизация работы], вкладка [Администрирование];
- [Поля счетов] — включение доступа к функционалу [Основные поля], в модуле [Счета], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля лимитов] — включение доступа к функционалу [Поля лимитов], в модуле [Счета], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Поля E-mail] — включение доступа к функционалу [Поля E-mail], в группе [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры];



- [Поля ссылок] — включение доступа к функционалу [Поля ссылок], в группе [Настройка структуры], вкладка [Настройка структуры].

В группе [Настройка словарей] настраивается доступ к системным словарям:

- [Общие словари] — включение доступа к функционалу [Общие словари], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Типы обеспечения] — включение доступа к функционалу [Типы обеспечения], модуль [Обеспечения], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Процессы работы] — включение доступа к функционалу [Процессы работы], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Анкеты для QC] — включение доступа к функционалу [Анкеты для QC], в модуле [Записи разговоров], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Сценарии работы] — включение доступа к функционалу [Сценарии работы], в блоке [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Порядковый номер документа] — включение доступа к функционалу [Порядковый номер документа], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

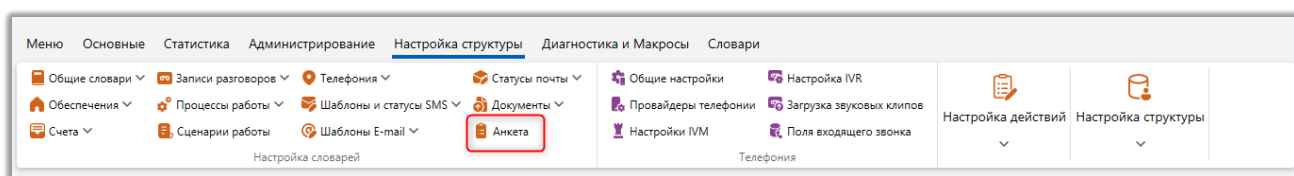
- [Типы документов] — включение доступа к функционалу [Типы документов], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Типы конвертов] — включение доступа к функционалу [Типы конвертов], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];

- [Поля штрих-кода] — включение доступа к функционалу [Поля штрих-кода], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];



- [Статусы пакетов] — включение доступа к функционалу [Статусы пакетов], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Типы пакетов] — включение доступа к функционалу [Типы пакетов], в модуле [Документы], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры];
- [Типы счетов] — включение доступа к функционалу [Типы счета] и [Тип лимита], в модуле [Счета], блок [Настройка словарей], вкладка [Настройка структуры].
- [Анкета] — включение доступа к работе с модулем [Анкета], который расположен в меню [Настройка структуры], блок [Настройка словарей].



В группе [Настройка действий] доступны параметры:

- [Типы действий и их результаты] — включение доступа к функционалу [Типы действий и их результаты] и [События действий], в блоке [Настройка действий], вкладка [Настройка структуры];
- [Задачи] — включение доступа к функционалу [Задачи], в блоке [Настройка действий], вкладка [Настройка структуры];
- [Индикатор настроения] — включение доступа к функционалу [Индикатор настроения], в блоке [Настройка действий], вкладка [Настройка структуры];
- [Языки преобразования] — включение доступа к функционалу [Языки преобразования], в блоке [Настройка действий], вкладка [Настройка структуры].



В группе настроек [Пользователи]:

- [Своя группа] — включение ограниченного доступа к функциям модуля [Роли и пользователи], в блоке [Управление пользователями], вкладка [Администрирование]. Пользователи с данной ролью смогут просматривать только участников своей группы и своих подчиненных. На вкладке [Подчиненные лица] будут отображаться только пользователи своей группы и подчиненные. В настройках группы будут доступны для редактирования только параметры: [Интервалы группировки] (если было поле для группировки в параметре [Группировать задачи]), [Windows группа] и [Цвет]. Настройка ролей пользователей будет недоступна. В настройках пользователей будут доступны к редактированию только те пользователи, которые находятся в одной группе с текущим пользователем и его подчиненные (настройки группы скрываются, также будут скрыты настройки e-mail пользователя). Также для таких пользователей будет скрыта вкладка [Роли]. Чекбокс [Своя группа] нельзя отключить, если установлен чекбокс [Полный доступ] в данном блоке настроек.
- [Добавление пользователя к группе] — включение доступа к функции создания новых пользователей в своей группе (кнопка [Добавить пользователя]). Если установлен только данный параметр и параметр [Своя группа], то пользователь сможет добавлять других пользователей только в группу, к которой он сам принадлежит. Вкладка [Роли] будет скрыта.



Роли и пользователи

Группы и Пользователи Роли

Фильтр поиска

- Администраторы
- Группа 1
- Менеджеры
- Не активные
- Сотрудники Field Collection
- Сотрудники Late Collection
- Сотрудники Skip Trace
- Сотрудники Soft Collection
- Старшие менеджеры**
  - Гоголь Николай Васильевич
  - Толстой Лев Николаевич
- Юристы

Название: Старшие менеджеры Id 15

Роль: Помощник администратора

Родительская группа: не установлено

Группировать задачи: не группировать

Windows группа: [Поиск]

Может быть внешним ответственным

Участие в планировании

**+ Добавить пользователя**

Цвет: [Выбор]

Комментарии: [Текст]

Показывать уволенных

- [Может настраивать учетную запись E-mail] — становятся доступными для редактирования поля с логином и паролем адреса электронной почты пользователя.

Роли и пользователи

Группы и Пользователи Роли

Фильтр поиска

- Администраторы
- Группа 1
- Менеджеры
- Не активные
- Сотрудники Field Collection
- Сотрудники Late Collection
- Сотрудники Skip Trace
- Сотрудники Soft Collection
- Старшие менеджеры
  - Гоголь Николай Васильевич**
  - Толстой Лев Николаевич
- Юристы

Параметры доступа

ФИО: Гоголь Николай Васильевич Id 39

Логин: user Изменить пароль: [Поиск]

Роль: Помощник администратора

Запретить доступ к программе

Доступ только по чтению

Бизнес администратор

Разрешен вход нескольким пользователям

Пользователь заблокирован

Код телефонии: [Поиск] Пароль: [Поиск]

**E-mail: gogol@mail.com** Пароль: [Поиск]

Тип Soft Phone: Не установлено

Можно вносить действия: По умолчанию

Заместитель: Не установлено

Созданный: 17.08.2021 12:20 Уволен:  Выберите дату

Показывать уволенных

- [Удаление пользователей с группы] — включение доступа к функции удаления пользователей из группы, соответственно, если чекбокс не были установлен, то данная функция будет недоступна. Необходимо учитывать, что



функция удаления группы будет недоступна, если в ней есть один или более участников, даже если они не активны (уволены).

- [Полный доступ] — включение полного доступа ко всем функциям (добавление, редактирование, удаление), при работе с пользователями и группами пользователей. Также становится доступна вкладка [Роли]. При включении этой настройки автоматически устанавливаются и блокируются все вложенные параметры в группе настроек [Пользователи].

В группе [Импорт] настраиваются следующие права доступа к функциям импорта данных:

- [Сделок и погашений] — включение доступа к функционалу [Клиенты, сделки, погашения] и [История работы], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Обеспечения] — включение доступа к функционалу [Обеспечения], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Клиентов] — включение доступа к функционалу [Клиентов], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Процессов] — включение доступа к функционалу [Процессы], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Справочников] — включение доступа к функционалу [Словари], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Адресов] — включение доступа к функционалу [Адреса], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Счетов] — включение доступа к функционалу [Счета], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Графиков обещаний] включение доступа к функционалу [График обещаний], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];



- [Из веб-провайдеров] — включение доступа к функционалу [Веб-провайдеры], в блоке [Импорт данных], вкладка [Основные];
- [Статистика автоимпорт] — включение доступа к функционалу [Статистика автоимпорт], в блоке [Системные], вкладка [Статистика].

В группе [Доступ к словарям] настраиваются права доступа к функциям работы со словарями:

- [Редактирование полей] — включение доступа к функционалу [Поля словарей], в блоке [Настройки], вкладка [Словари];
- [Редактирование типов] — включение доступа к функционалу [Типы словарей], в блоке [Настройки], вкладка [Словари];
- [Создание элементов] — включение доступа к функционалу [Добавить] (создание записи) для выбранного сложного словаря, в блоке [Просмотр/Редактирование], вкладка [Словари];
- [Редактирование элементов] — включение доступа к функционалу [Редактировать] (редактирование записи) для выбранного сложного словаря, в блоке [Просмотр/Редактирование], вкладка [Словари];
- [Удаление элементов] — включение доступа к функционалу [Удалить] (удаление записи) для выбранного сложного словаря, в блоке [Просмотр/Редактирование], вкладка [Словари].

В группе [Доступ к справочникам адресов] настраивается доступ к работе с системным словарем [Адреса], который расположен в меню [Словари], блок [Настройки]. Системный словарь [Адреса] становится доступным, если в общих настройках системы включен параметр [Использовать справочники полей адресов] (подробнее в разделе [2.4.2.1.3](#)).

- [Редактирование адресов] — включение возможности редактирования элементов системного словаря [Адреса].



- [Добавление адресов] — включение добавления новых элементов в системный словарь [Адреса].
- [Удаление адресов] — включение возможности удаления элементов в системном словаре [Адреса].
- [Добавление значения в справочник адресов из карточки] — добавление новых значений в системный словарь [Адреса] из карточки.

В группе [Настройка телефонии] настраивается доступ к следующим параметрам телефонии:

- [Общие настройки] — включение доступа к функционалу [Общие настройки], в блоке [Телефония], вкладка [Настройка структуры];
- [Провайдеры телефонии] — включение доступа к работе с модулем [Провайдеры телефонии], который расположен в меню [Настройка структуры], блок [Телефония].
- [Настройки IVR] — включение доступа к настройкам IVR на вкладке [Настройка структуры].
- [Настройка IVM] — включение доступа к функционалу [Настройка IVM, Outbound], в блоке [Телефония], вкладка [Настройка структуры];
- [Загрузка звуковых клипов] — включение доступа к функционалу [Загрузка звуковых клипов], в блоке [Телефония], на вкладке [Настройка структуры];
- [Поля входящего звонка] — включение доступа к функционалу [Поля входящего звонка], в блоке [Телефония], на вкладке [Настройка структуры].

В группе [API] доступны следующие параметры работы с API:

- [Пользователи API] — включение доступа к функционалу [Пользователи API], в блоке [API], на вкладке [Администрирование];

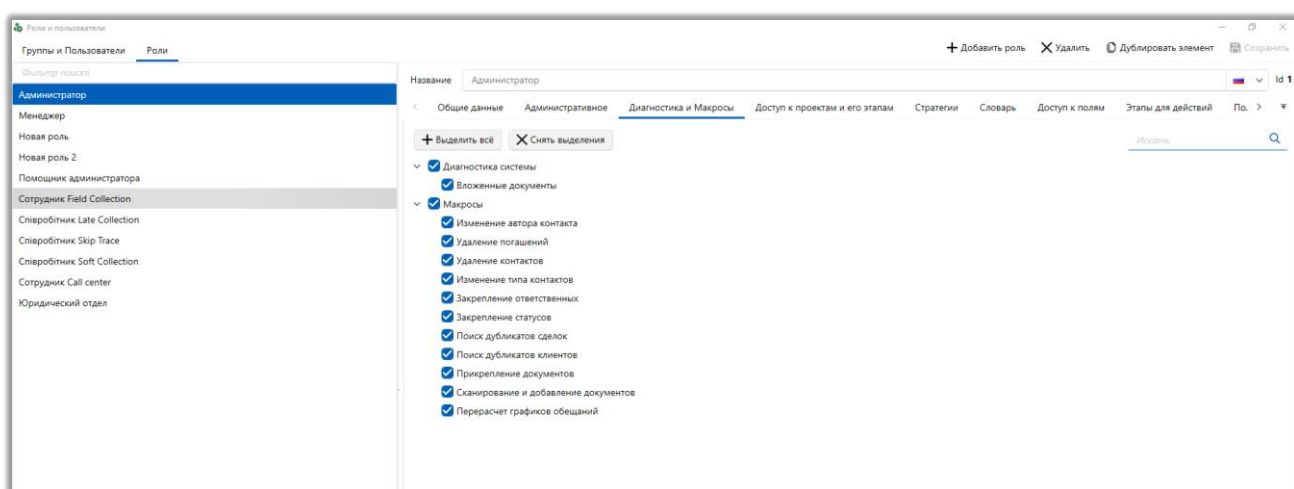




- [Конструктор API] — включение доступа к функционалу [Конструктор API], в блоке [API], на вкладке [Администрирование].

#### 2.4.1.1.2.3 Диагностика и Макросы

На вкладке **[Диагностика и Макросы]** настраивается доступ к модулям системы, которые размещены соответственно в блоках [Диагностика системы] и [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы]:



В группе [Диагностика системы] настраивается доступ к следующим модулям:

- [Вложенные документы] — включение доступа к кнопке [Вложенные документы], в блоке [Диагностика системы], вкладка [Диагностика и Макросы].

В группе [Макросы] настраивается доступ к следующим модулям:

- [Изменение автора контакта] — включение доступа к функционалу [Изменение автора контакта], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Удаление погашений] — включение доступа к функционалу [Удаление погашений], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];

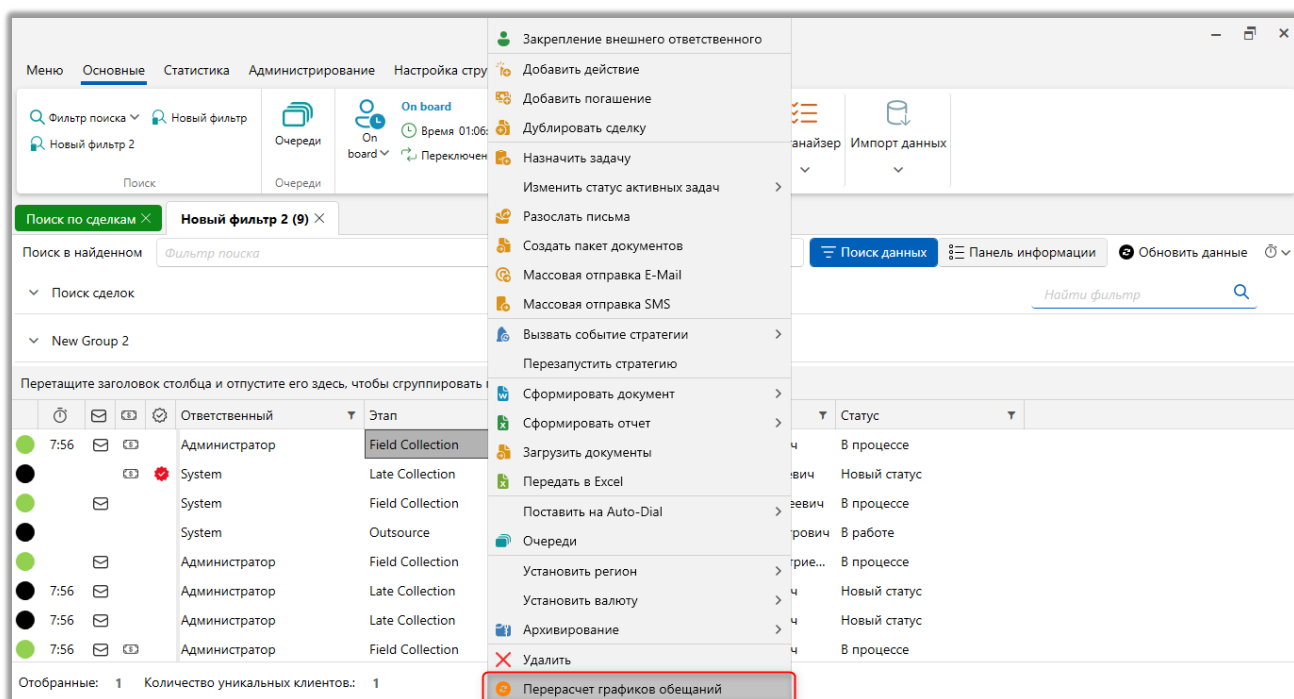


- [Удаление контактов] — включение доступа к функционалу [Удаление контактов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Изменение типа контактов] — включение доступа к функционалу [Изменение типа контактов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Закрепление ответственных] — включение доступа к функционалу [Закрепление ответственных], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Закрепление статусов] — включение доступа к функционалу [Закрепление статусов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Поиск дубликатов сделок] — включение доступа к функционалу [Поиск дубликатов сделок], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Поиск дубликатов клиентов] — включение доступа к функционалу [Поиск дубликатов клиентов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Прикрепление документов] — включение доступа к функционалу [Прикрепление документов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
- [Сканирование и добавление документов] — включение доступа к функционалу [Сканирование и добавление документов], в блоке [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы].
- [Пересчет графиков обещаний] — включение функции пересчета графиков обещаний через контекстное меню в результатах поиска по сделкам. После пересчета система исправит процент оплаты задолженности, исходя из суммарного значения поступивших погашений для соответствующего нижеуровневого графика, и будут исправлены статусы нижеуровневых графиков обещаний, в соответствии с поступившими погашениями.

**ВАЖНО:** в базе данных, перед запуском пересчета, необходимо перевести графики обещаний по следкам в статус [Активное]. Например, для одного конкретного графика это будет выглядеть следующим образом:

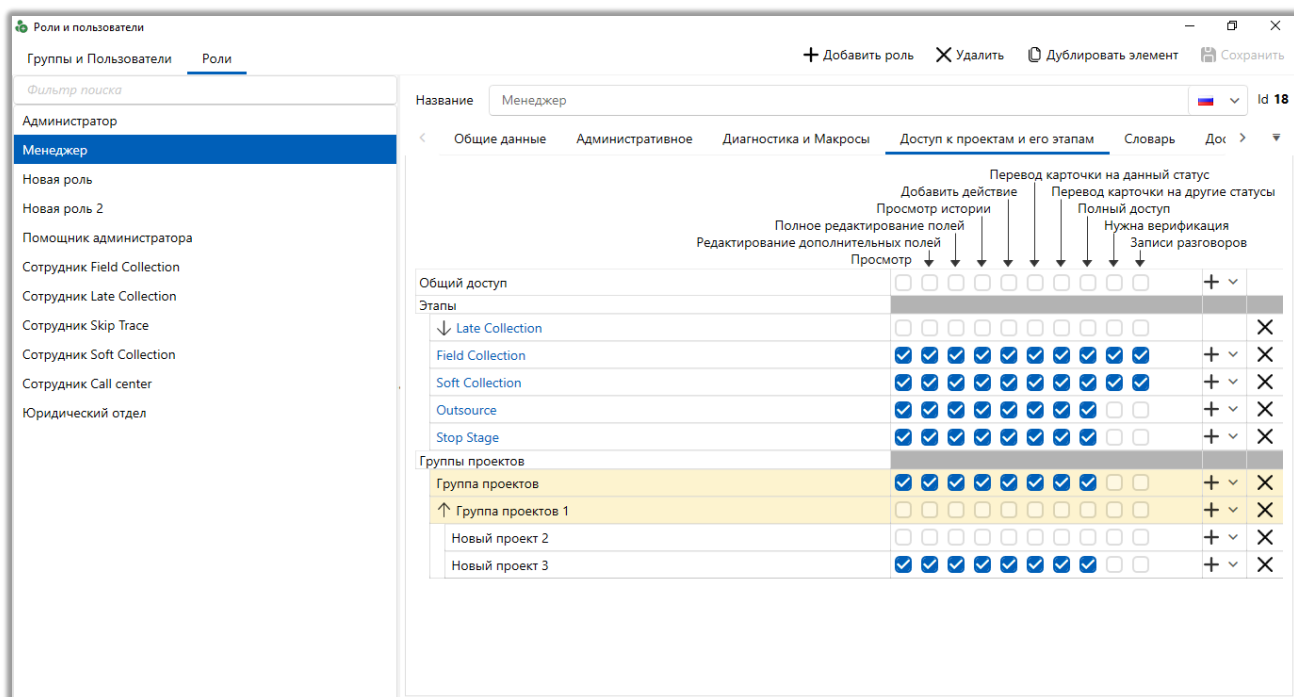
```
update PromisePayment set State = 2 where Id = 34171
```

Также необходимо убедиться, что для сделки активный только один график обещаний, который и будет пересчитывать система.

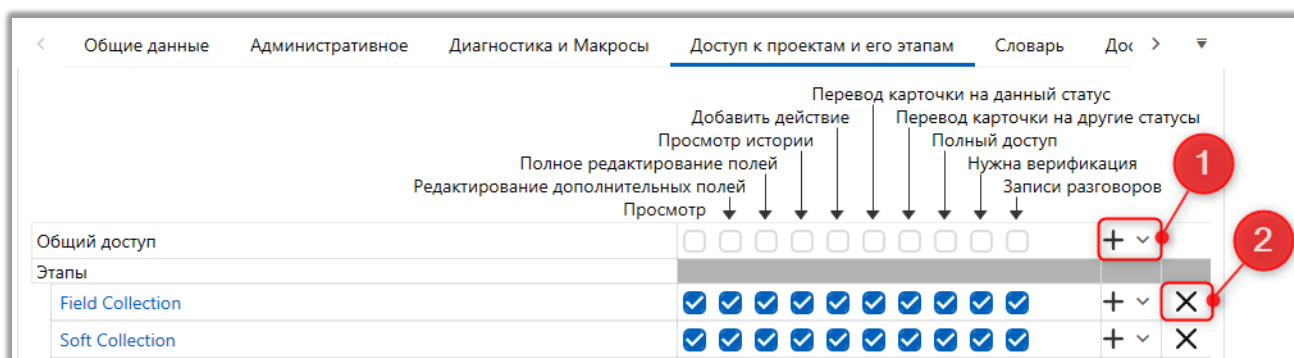


#### 2.4.1.1.2.4 Доступ к проектам и его этапам

На вкладке [Доступ к проектам и его этапам] настраивается доступ пользователям текущей роли к сделкам в разрезе проектов и их этапов, статусов и работу с ними. Все настройки данной вкладки, описанные ниже, можно настроить отдельно для: этапов и статусов (как элемент, вложенный в этап); группы проектов, проекта, этапа и статуса (как вложенные элементы).



Доступ к необходимым правам можно настроить как общий для всех сделок всех проектов и этапов, так и отдельно для каждого из них. Добавление и удаление доступов необходимых для настройки групп, проектов, этапов и статусов осуществляется с помощью следующих кнопок:



1. Кнопка добавления элемента.
2. Кнопка удаления выбранного элемента.



С помощью чекбоксов на данной вкладке настраивается доступ к сделкам в рамках групп проектов и проектов. Можно настроить следующие виды доступа:

- [Просмотр] — включает доступ к просмотру сделок в результатах поиска и недавно открытых карточек сделок из [Меню]. Если настройка не активна, пользователю будет отображено сообщение [Не найдена ни одна сделка], также при попытке поиска сделок по их ID;
- [Редактированию дополнительных полей] — предоставляет доступ к редактированию полей сделки, клиента, обеспечения и связанных лиц, для которых установлен чекбокс [Дополнительное поле] в настройках поля;
- [Полное редактирование полей] — полный доступ к редактированию всех полей сделки, клиента, обеспечения, связанных лиц;
- [Просмотр истории] — доступ к просмотру Полной истории работы, а также, Краткой истории работы (в нижнем меню в карточке сделки);
- [Добавление действия] — доступ к добавлению действий в рамках выбранного проекта, группы или этапа. Ограничивает возможность добавления действия из карточки сделки, а также, с помощью контекстного меню из окна результатов поиска;
- [Перевод карточки на данный статус] — возможность перевода карточки в определенный статус в контексте этапа (при условии установки данной настройки для определенного статуса). Если настройка установлена в разделе [Общий доступ] данной вкладки, разрешено (или запрещено при снятом чекбоксе) переводить карточки на любой статус, настроенный для проекта сделки из карточки сделки, а также из окна результатов поиска.;
- [Перевод карточки на другие статусы] — доступ к переводу карточек сделки на различные статусы. Если настройка установлена в разделе [Общий доступ] данной вкладки, то разрешено (или запрещено при снятом чекбоксе) переводить карточку на все статусы, установленные для проекта сделки. Если



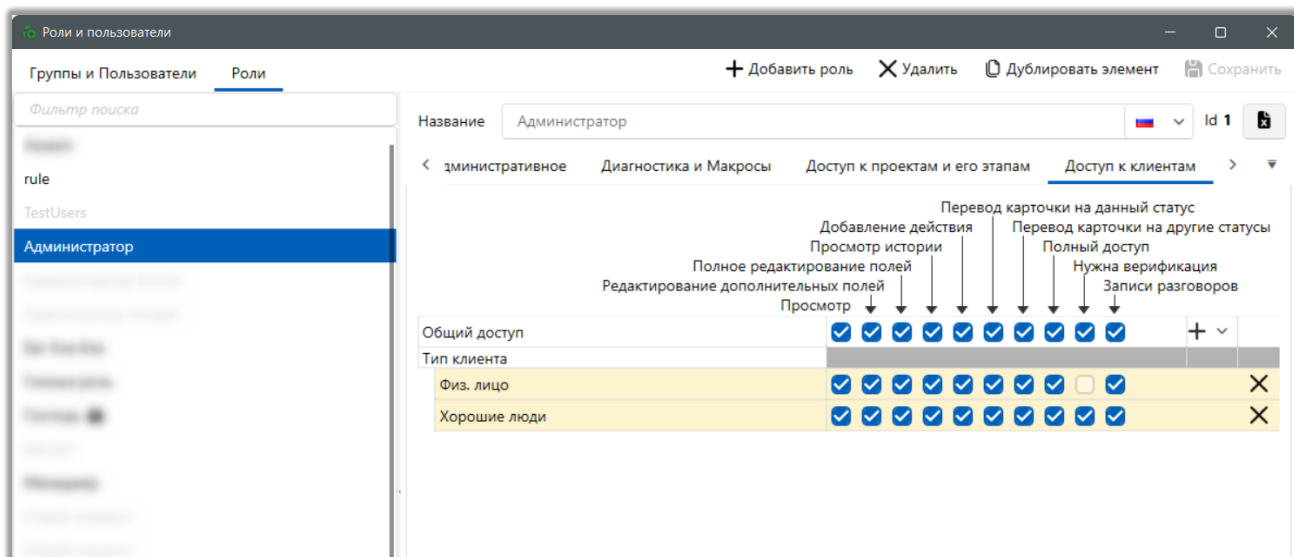
чекбокс установлен для одного или нескольких статусов, разрешен перевод карточки только на отмеченные статусы;

- [Полный доступ] — включает разрешения для всех описанных выше настроек в данной вкладке. При установке данной настройки автоматически проставляются все настройки в данном разделе (горизонтально);
- [Нужна верификация] — при включенном чекбоксе необходимо будет верифицировать измененные данные (если поля настроены в проекте). При выключенном чекбоксе — верификация не требуется пользователю с данной ролью.
- [Записи разговоров] — доступ к записям разговоров.

Общие права доступа, которые установлены в [Общий доступ], распространяются на все группы, проекты, этапы и статусы, которые не были настроены индивидуально. Также необходимо учитывать, все настройки становятся индивидуальными для каждого добавленного элемента на данной вкладке. Например: настройки этапа будут применены только к тем статусам, которые не были добавлены как отдельный элемент, а каждый добавленный статус будет нуждаться в отдельной настройке.

#### 2.4.1.1.2.5 Доступ к клиентам

На вкладке **[Доступ к клиентам]** настраивается доступ пользователям текущей роли к клиентам в разрезе их типов, статусов и работу с ними.



С помощью чекбоксов на данной вкладке настраивается доступ к клиентам в рамках их типов. Можно настроить следующие виды доступа:

- [Просмотр] — включает доступ к просмотру клиентов в результатах поиска и недавно открытых карточек клиентов из [Меню]. Если настройка не активна, пользователю будет отображено сообщение [Не найдена ни один клиент];
- [Редактированию дополнительных полей] — предоставляет доступ к редактированию полей клиента, обеспечения и связанных лиц, для которых установлен чекбокс [Дополнительное поле] в настройках поля;
- [Полное редактирование полей] — полный доступ к редактированию всех полей клиента, обеспечения, связанных лиц;
- [Просмотр истории] — доступ к просмотру Полной истории работы, а также, Краткой истории работы (в нижнем меню в карточке клиента);
- [Добавление действия] — доступ к добавлению действий в рамках выбранного типа клиента. Ограничивает возможность добавления действия из карточки клиента, а также, с помощью контекстного меню из окна результатов поиска;
- [Перевод карточки на данный статус] — возможность перевода карточки на все этапы и статусы в разрезе типа клиента (при условии установки



данной настройки для определенного типа клиента). Если настройка установлена в разделе [Общий доступ] данной вкладки, тогда разрешено (или запрещено при снятом чекбоксе) переводить карточки на любой статус. Пользователи данной роли смогут переводить карточку клиента на любой этап и статус из окна результатов поиска;

- [Перевод карточки на другие статусы] — доступ к переводу карточек клиента на различные статусы. Если настройка установлена в разделе [Общий доступ] данной вкладки, то разрешено (или запрещено при снятом чекбоксе) переводить карточку на все статусы;

- [Полный доступ] — включает разрешения для всех описанных выше настроек в данной вкладке. При установке данной настройки автоматически проставляются все настройки в данном разделе (горизонтально);

- [Нужна верификация] — при включенном чекбоксе необходимо будет верифицировать измененные данные (если поля настроены в проекте). При выключенном чекбоксе — верификация не требуется пользователю с данной ролью.

- [Записи разговоров] — доступ ко всем записям разговоров. Разрез по типам клиентов не учитывается.

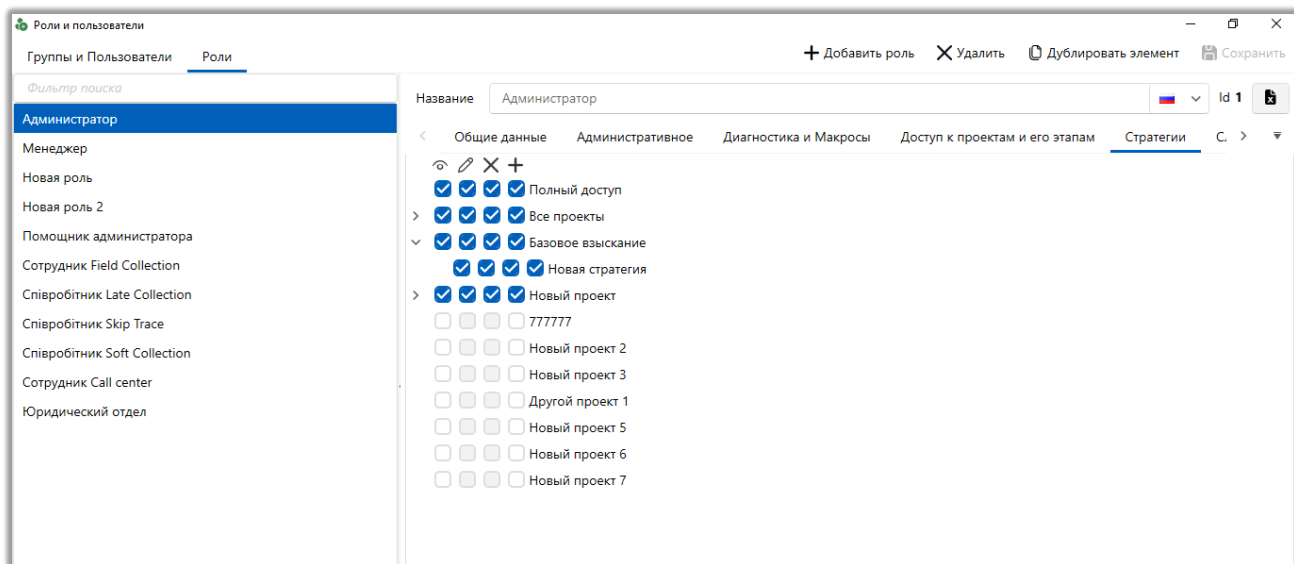
Общие права доступа, которые установленные в [Общий доступ], распространяются на все типы клиентов, которые не были настроены индивидуально. Также необходимо учитывать, все настройки становятся индивидуальными для каждого добавленного элемента на данной вкладке.

#### 2.4.1.1.2.6 Стратегии





На вкладке **[Стратегии]** настраивается доступ к созданным в системе стратегиям. Если нет установленных чекбоксов, то у пользователей данной роли будет отсутствовать доступ ко всем созданным стратегиям.



На вкладке находится 4 столбца со списком стратегий и чекбоксами, которые отвечают за права доступа к ним:

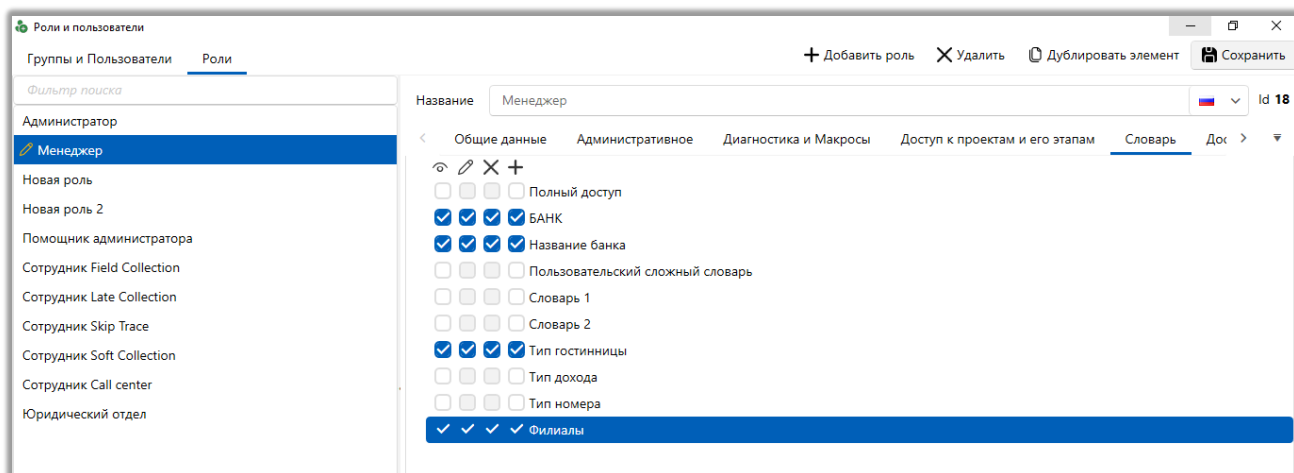
- **[Просмотр]** — установка прав на просмотр выбранных стратегий.
- **[Редактирование]** — установка права на редактирование выбранной стратегии.
- **[Удалить]** — установка права удаления выбранной стратегии.
- **[Добавить]** — включает доступ к возможности создания новых стратегий.

#### 2.4.1.1.2.7 Словарь

На вкладке **[Словарь]** настраивается доступ к сложным и простым пользовательским словарям (для пользовательских простых словарей в настройках роли должен быть установлен чекбокс **[Общие словари]** на вкладке



[Административное]). Если нет установленных чекбоксов, то у пользователей данной роли будет отсутствовать доступ ко всем пользовательским словарям.

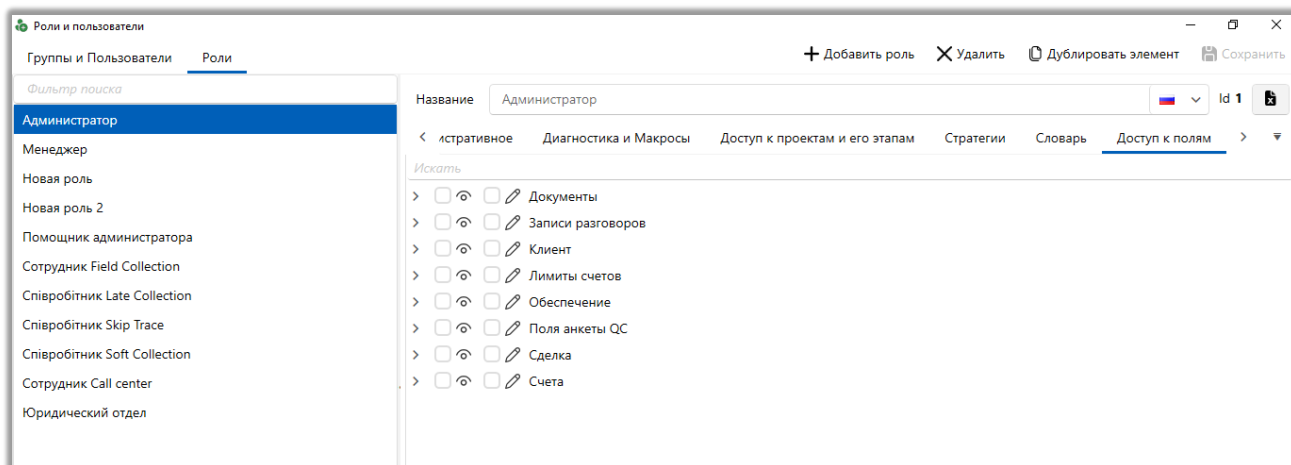


На вкладке находится 4 столбца со списком пользовательских словарей и чекбоксами, которые отвечают за права доступа к этим словарям:

- [Просмотр] — установка прав на просмотр выбранных словарей и его элементов.
- [Редактирование] — установка права на редактирование элементов в выбранном словаре (становится доступна кнопка [Редактировать]).
- [Удалить] — установка права удаления элементов в выбранном словаре (становится доступна кнопка [Удалить]).
- [Добавить] — включает доступ к возможности добавления новых элементов в словарях (становится доступна кнопка [Добавить]).

#### 2.4.1.1.2.8 Доступ к полям

На вкладке **[Доступ к полям]** отображаются все поля клиентов, сделок и сущностей (обеспечения), записей разговоров и т.д. С помощью чекбоксов устанавливается доступ на просмотр и редактирование полей каждой сущности.

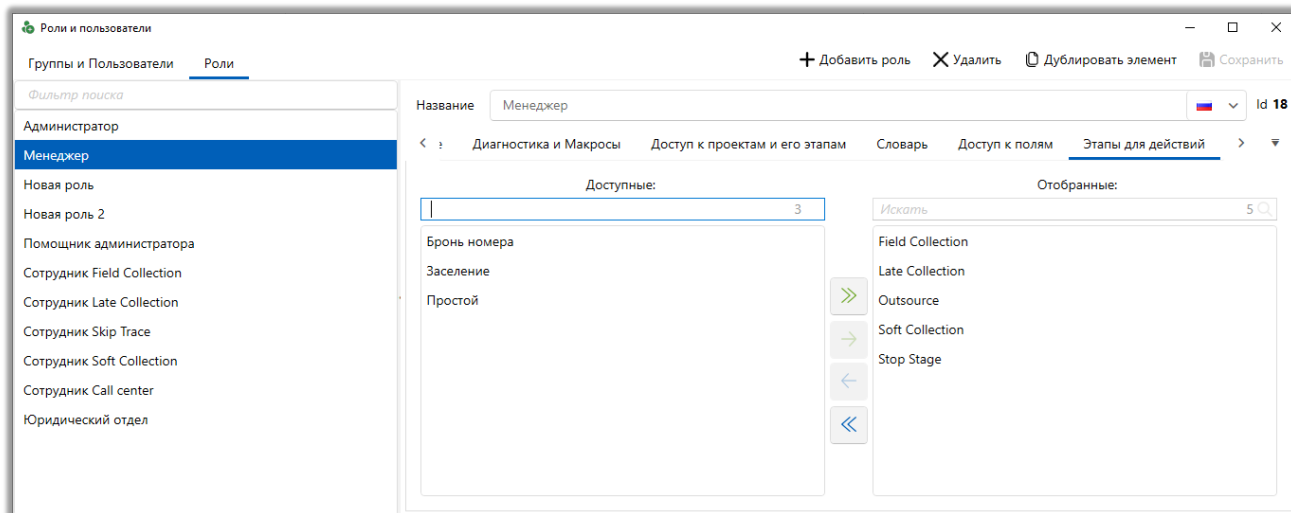


Если для сущности не установлен ни один чекбокс, тогда пользователи с данной ролью получают полный доступ к просмотру и редактированию всех полей этой сущности. Если у полей установлен чекбокс только для просмотра, тогда пользователи с данной ролью будут видеть только те поля, которые отмечены для просмотра. Если у полей установлены чекбоксы и для просмотра, и для редактирования, пользователи с данной ролью получают доступ к отмеченным полям для просмотра и редактирования. В случае, если ни один из чекбоксов не установлен, пользователи с данной ролью сохраняют полный доступ ко всем полям представленных сущностей.

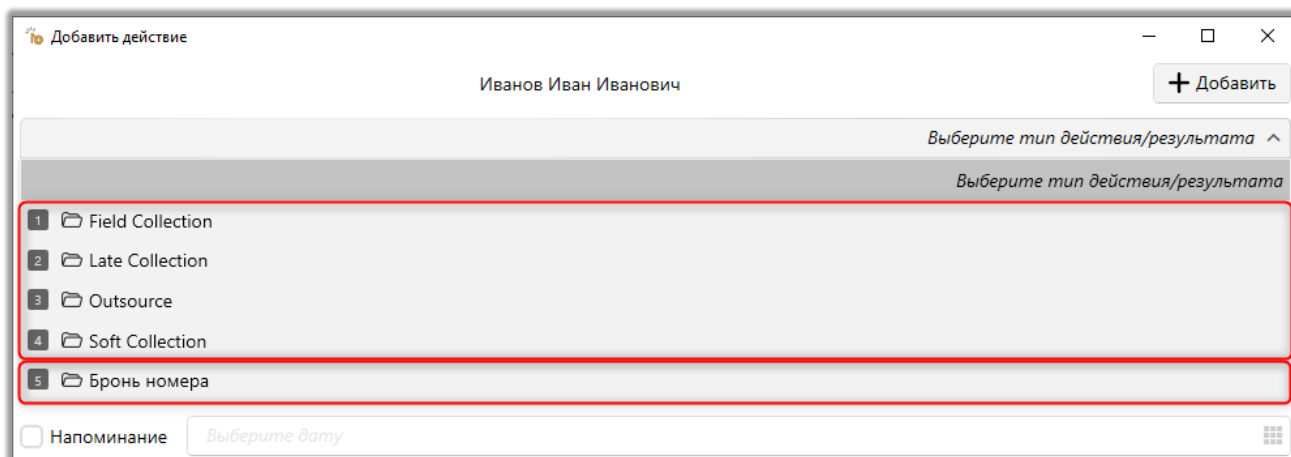
Необходимо учитывать, что настройка работы с полями сущности [Документы] распространяется не только на работу в карточке документа, но и на работу в специальной вставке [Документы], которая может быть добавлена в карточках сущностей (клиенты, сделки, обеспечение).

#### 2.4.1.1.2.9 Этапы для действий

На вкладке **[Этапы для действия]** настраиваются дополнительные действия этапов, которые будут доступны для выбора, при добавлении действия пользователями этой роли.



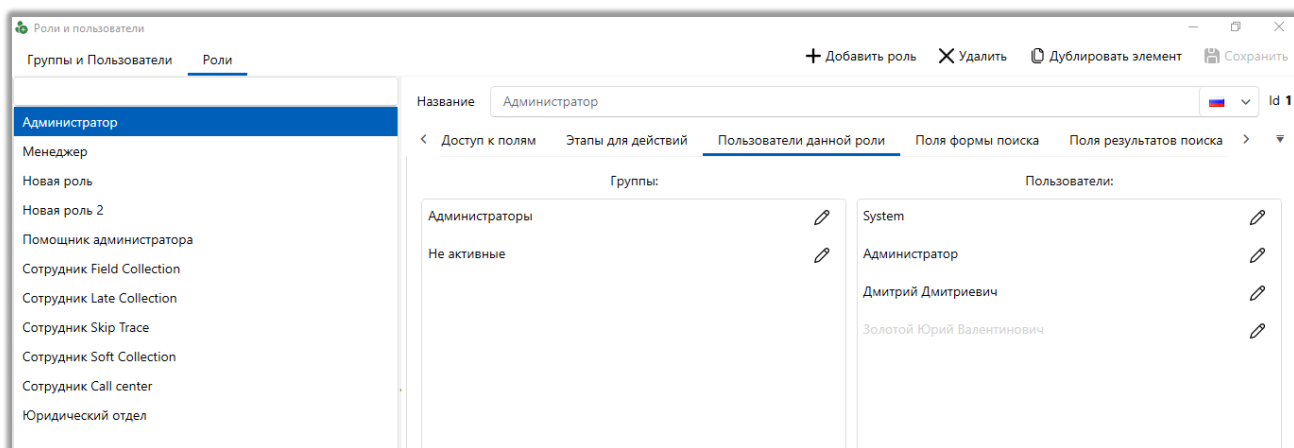
В блоке [Доступные] отображаются все созданные в системе этапы. Переместив необходимые этапы в блок [Отобранные], пользователь сможет выбирать их типы действий и результаты при добавлении действия, независимо от этапа, на котором находятся карточка сущности. Необходимо учитывать, что пользователю, при добавлении действия, будет доступен этап, который задан в параметре [Можно вносить действия], даже если его нет в блоке [Отобранные].



Если в блоке [Отобранные] нет добавленных этапов, тогда по умолчанию пользователям данной роли будет доступен только действия, которые созданы для этапа, на котором находится карточка сущности (в параметре [Можно вносить действия] должно быть выбрано значение [По умолчанию]).

#### 2.4.1.1.2.10 Пользователи данной роли

На вкладке **[Пользователи данной роли]** отображаются пользователи и группы пользователей, которым установлена данная роль. Уволенные пользователи будут отображаться полупрозрачным шрифтом.

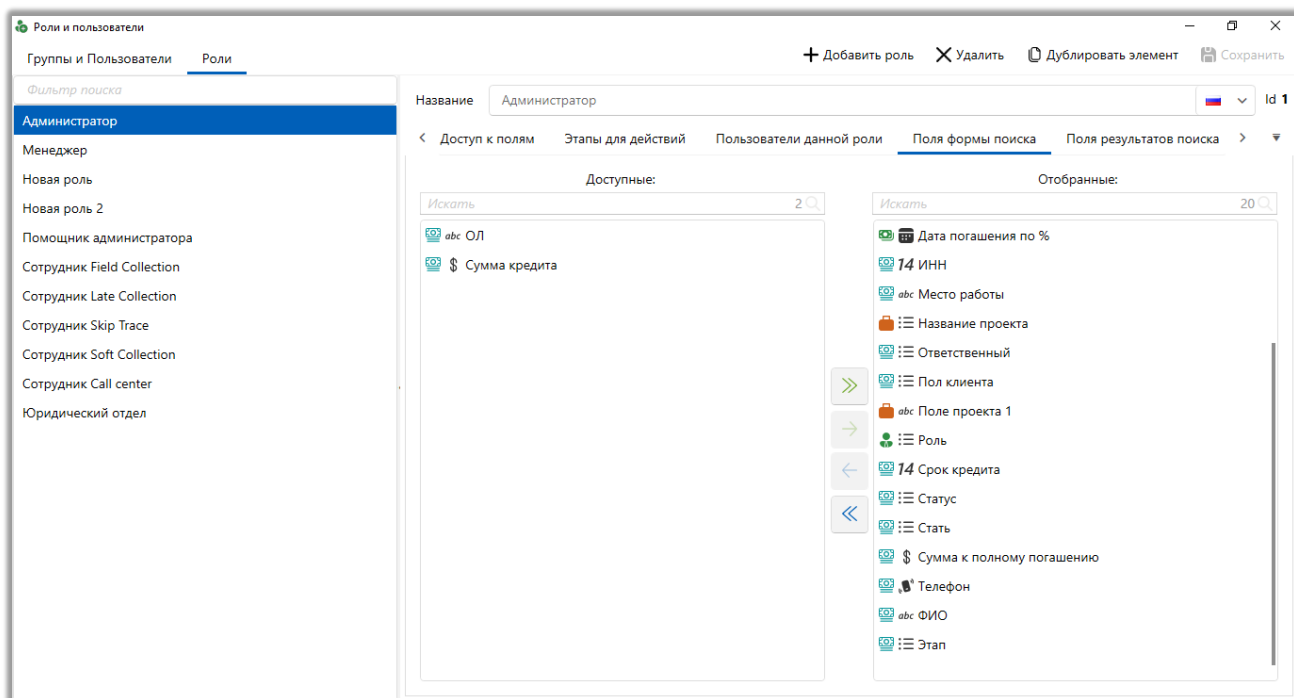


Сама вкладка разделена на два блока:

- **[Группы]** — отображаются группы пользователей, у которых установлена текущая роль (в поле **[Роль]**). При нажатии на кнопку **[Редактировать]** (кнопка со значком карандаша), напротив названия группы, будет осуществлен переход к настройке выбранной группы пользователей (вкладка **[Группы и пользователи]**).
- **[Пользователи]** — список пользователей, в настройках которых установлена текущая роль (в поле **[Роль]**). При нажатии на кнопку **[Редактировать]** (кнопка со значком карандаша), которая расположена напротив имени пользователя, будет осуществлен переход к настройке этого пользователя (вкладка **[Группы и пользователи]**).

### 2.4.1.1.2.11 Поля формы поиска

На вкладке **[Поля формы поиска]** настраивается набор используемых полей в фильтре поиска по сделкам для выбранной роли.

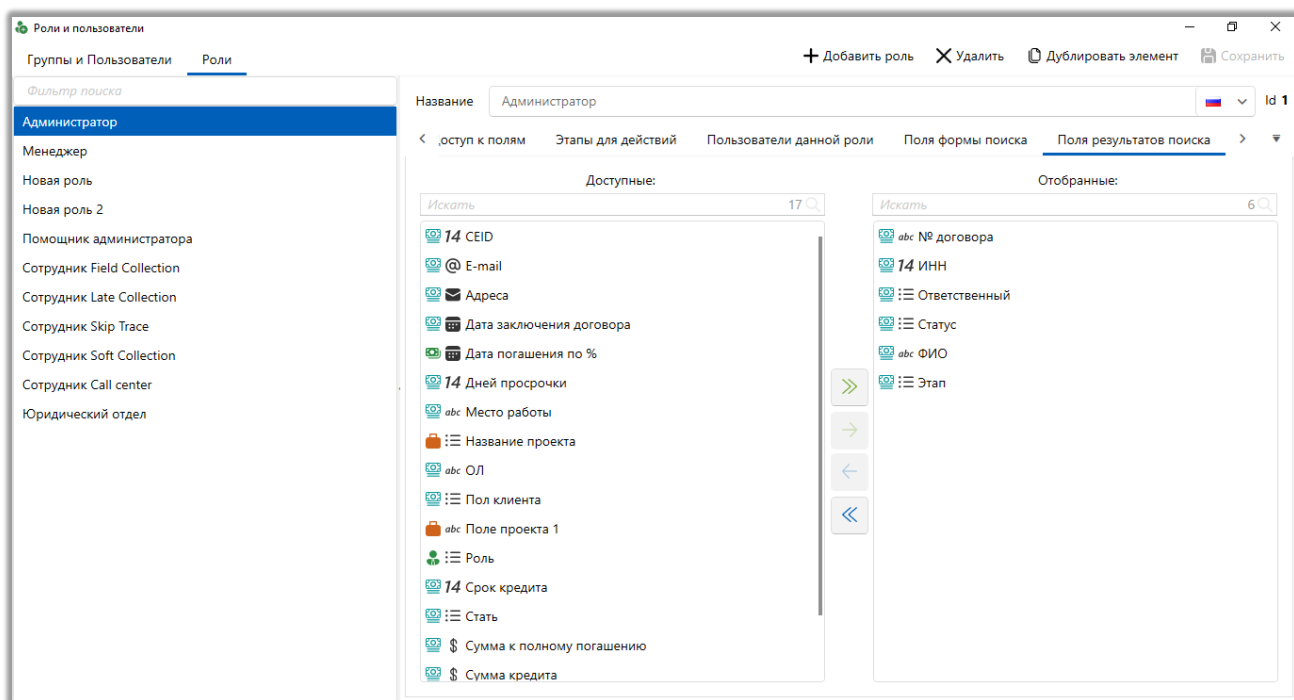


В блоке **[Доступные]** находятся все поля поиска сделок, которые были добавлены в окне настроек поиска сделок. Для перехода к окну настройки поиска сделок необходимо нажать на кнопку **[Поиск сделок]** в модуле **[Настройка поиска]**, блок **[Настройки системы]**, на вкладке **[Администрирование]**.

Перенесенные поля в блок **[Отобранные]** будут отображены для выбранной роли в фильтре поиска сделок (функционал **[Поиск по сделкам]**, в модуле **[Фильтр поиска]**, блок **[Поиск]**, вкладка **[Основные]**). Учитывая настроенный вид поиска в группе проектов или проектов. Если блок **[Отобранные]** не содержит полей, фильтрация результатов поиска сделок с использованием этих полей будет недоступна.

### 2.4.1.1.2.12 Поля результатов поиска

На вкладке **[Поля результатов поиска]** настраивается отображение данных из полей поиска в форме результатов поиска по сделкам для выбранной роли.



В блоке **[Доступные]** находятся все поля поиска сделок, которые были добавлены в окне настроек поиска сделок, для открытия которого необходимо нажать на кнопку **[Поиск сделок]** в модуле **[Настройка поиска]**, блок **[Настройки системы]**, вкладки **[Администрирование]**.

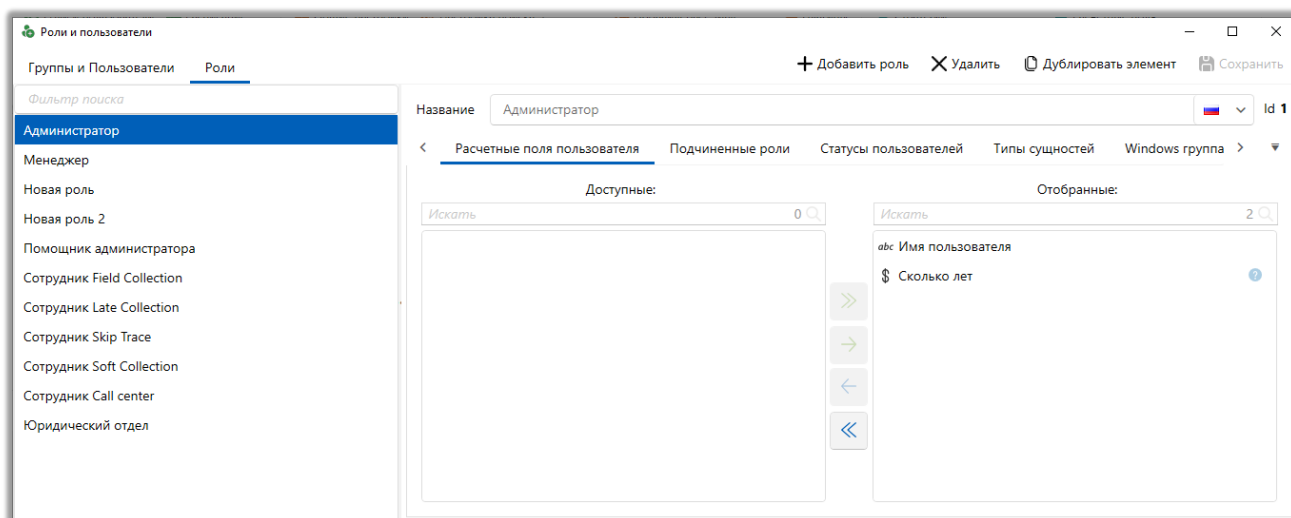
Поля, перемещенные в блок **[Отобранные]**, отображаются в результатах поиска сделок (меню **[Основные]** -> **[Фильтр поиска]** -> **[Поиск по сделкам]**) с учетом настройки вида поиска в проектах или группе проектов. Порядок вывода полей в результатах поиска определяется в меню **[Администрирование]** -> **[Настройка поиска]** -> **[Поиск сделок]** -> **[Включить сортировку полей]**. Необходимо учитывать, что в результатах поиска будут отображаться только те поля, которые были также отобраны в настройках проектов на вкладке **[Вид]**



поиска] (подробнее в разделе [2.4.2.3.1](#)). Если в блоке [Отобранные] нет полей, то по умолчанию пользователю в результатах поиска будут доступны к просмотру все поля, которые были назначены для проектов или групп проектов (в зависимости от наследования).

#### 2.4.1.1.2.13 Расчетные поля пользователя

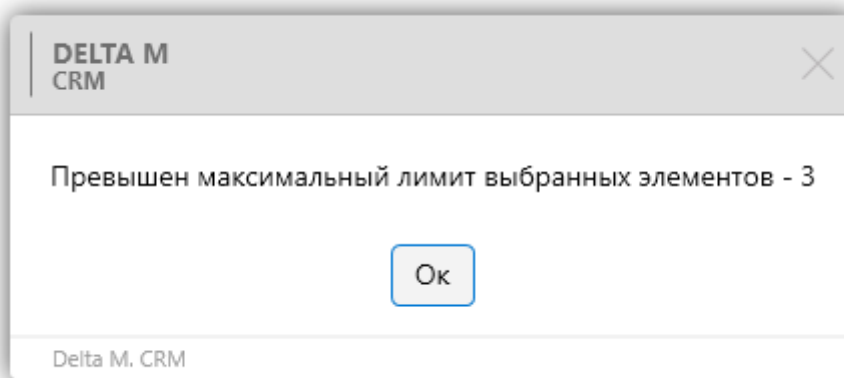
На вкладке [**Расчетные поля пользователя**] настраиваются отображаемые расчетные поля (подробнее о настройке расчетных полей в разделе [2.8.2.4](#)), информация с которых будет отображаться в блоке [Статус работы], вкладка [Основные].



В блоке [Доступные] отображаются все созданные и включенные расчетные поля с выбранным источником [Пользователи]. Перенесенные поля в блок [Отобранные] будут отображаться в блоке [Статус работы], вкладка [Основные], для выбранной роли.

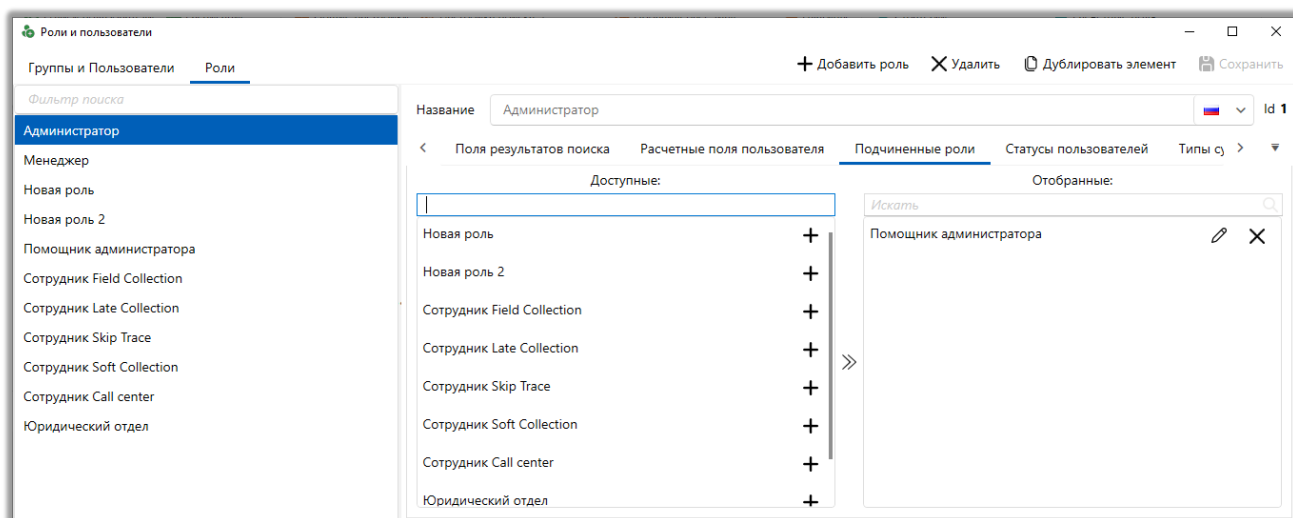
Максимальное количество выводимых расчетных полей пользователей — 3, при попытке добавить большее количество полей в блок [Отобранные] пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.





#### 2.4.1.1.2.14 Подчиненные роли

На вкладке **[Подчиненные роли]** настраивается список подчиненных ролей внутри группы для роли.



В блоке **[Доступные]** отображаются все созданные в системе роли, которые не находятся ни у кого в подчинении, для добавления такой роли в подчинение необходимо нажать кнопку **[+]**.

В блоке **[Отобранные]** отображаются роли, которые находятся в подчинении у выбранной роли, нажав кнопку **[Редактировать]** будет осуществлен переход к настройкам этой роли, для удаления роли из подчинения



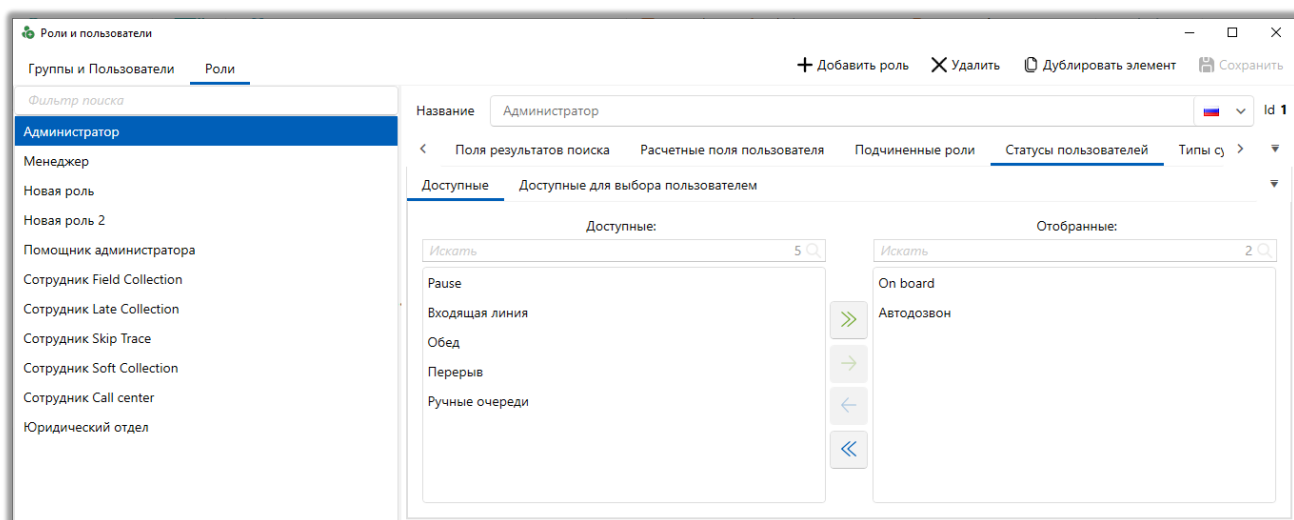
необходимо нажать кнопку [X] с правой стороны от роли. Все роли, которые находятся в подчинении у отображенных, также будут находится в подчинении у выбранной роли.

Например: если роль [A] является в подчинении у роли [B], а роль [B] является в подчинении у роли [C], тогда роль [A] является в подчинении у роли [C]. По этому принципу все пользователи системы с ролями [A] и [B] являются подчиненными для всех пользователей с ролью [C].

**ВАЖНО:** одна роль не может одновременно находится в подчинении у нескольких других, но у одной роли может быть одновременно несколько подчиненных ролей.

#### 2.4.1.1.2.15 Статусы пользователей

На вкладке **[Статусы пользователей]** настраивается набор доступных статусов пользователей для роли (подробнее о создании и настройке статусов в разделе [2.4.1.5](#)).

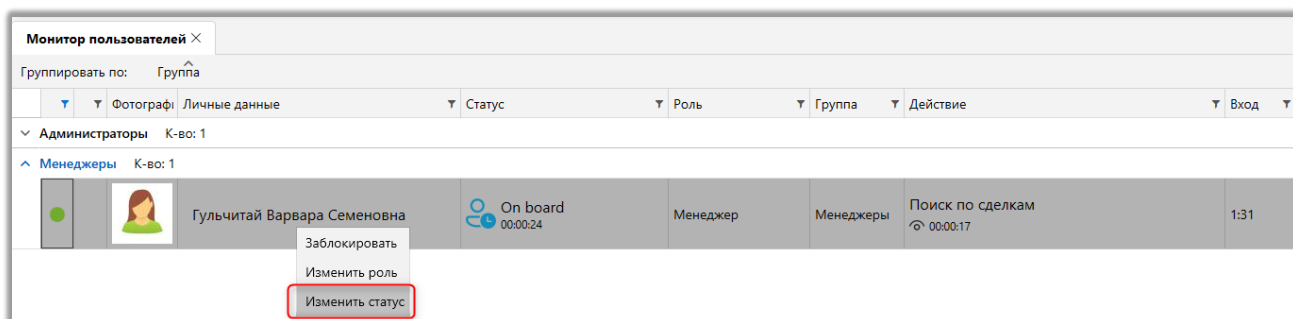


Вкладка имеет два раздела: [Доступные] и [Доступные для выбора пользователем].

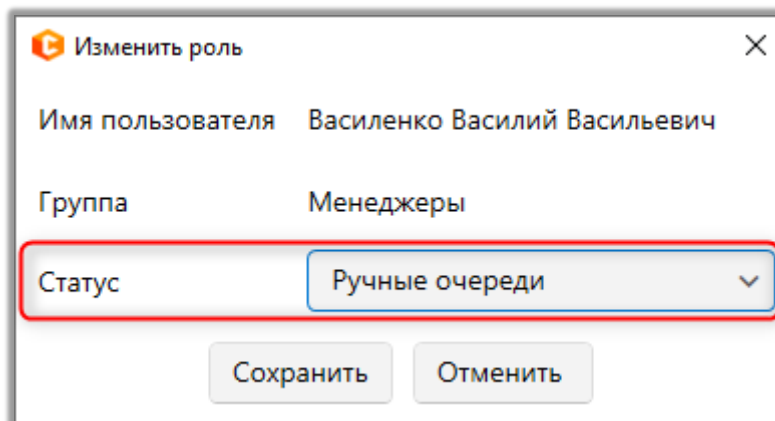


Для определения набора доступных статусов пользователя для роли выделите необходимое поле из блока [Доступные] (для которых не установлен чекбокс [Скрыть статус]) и перенесите в блок [Отобранные], после чего они станут доступны для установки через модуль [Монитор пользователей]. Чтобы установить такой статус необходимо нажать ПКМ на пользователя данной роли и в контекстном меню нажать [Изменить статус].

В блоке [Отобранные] представлены статусы, которые пользователь с ролью «А» самостоятельно себе установить не может. Однако пользователь с ролью «Б» (находящейся в подчинении роли «А») может установить для пользователя с ролью «А» один из статусов из раздела [Доступные] через монитор пользователей. Пользователь роли «А» находясь в статусе, установленном через монитор пользователей, пользователем с ролью «Б», может его сменить на один из статусов, которые для его роли находятся на вкладке [Доступные для выбора пользователем].

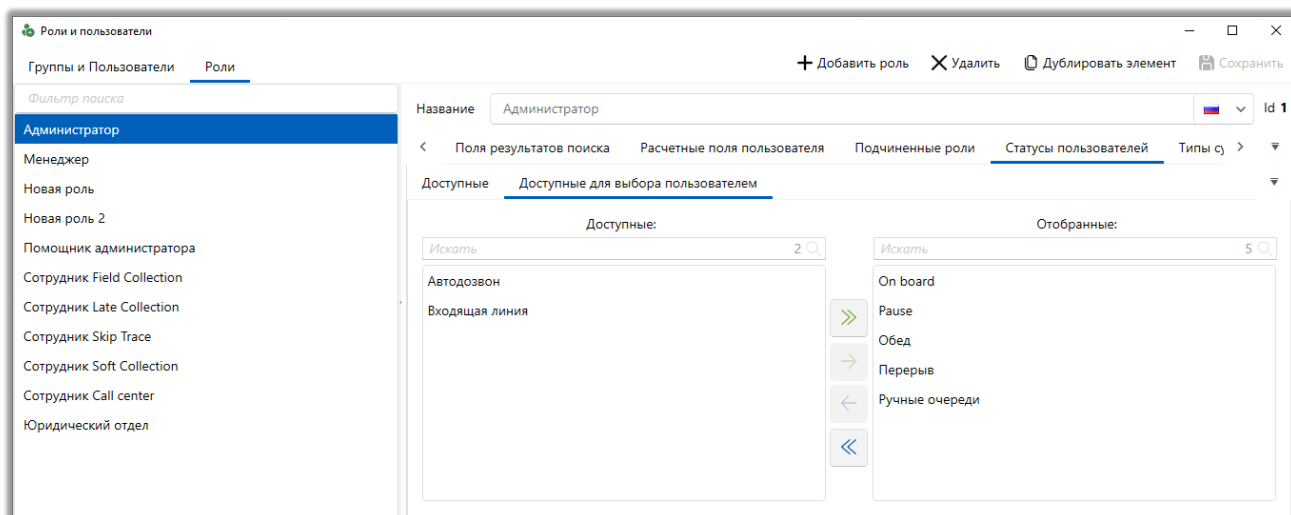


После чего открывается окно с возможностью сменить статус пользователя на один из отобранных. После выбора статуса необходимо нажать кнопку [Сохранить].



В разделе [Доступные для выбора пользователями] настраиваются статусы, которые будут доступны для выбора пользователями данной роли в блоке [Статус работы] вкладки [Основные].

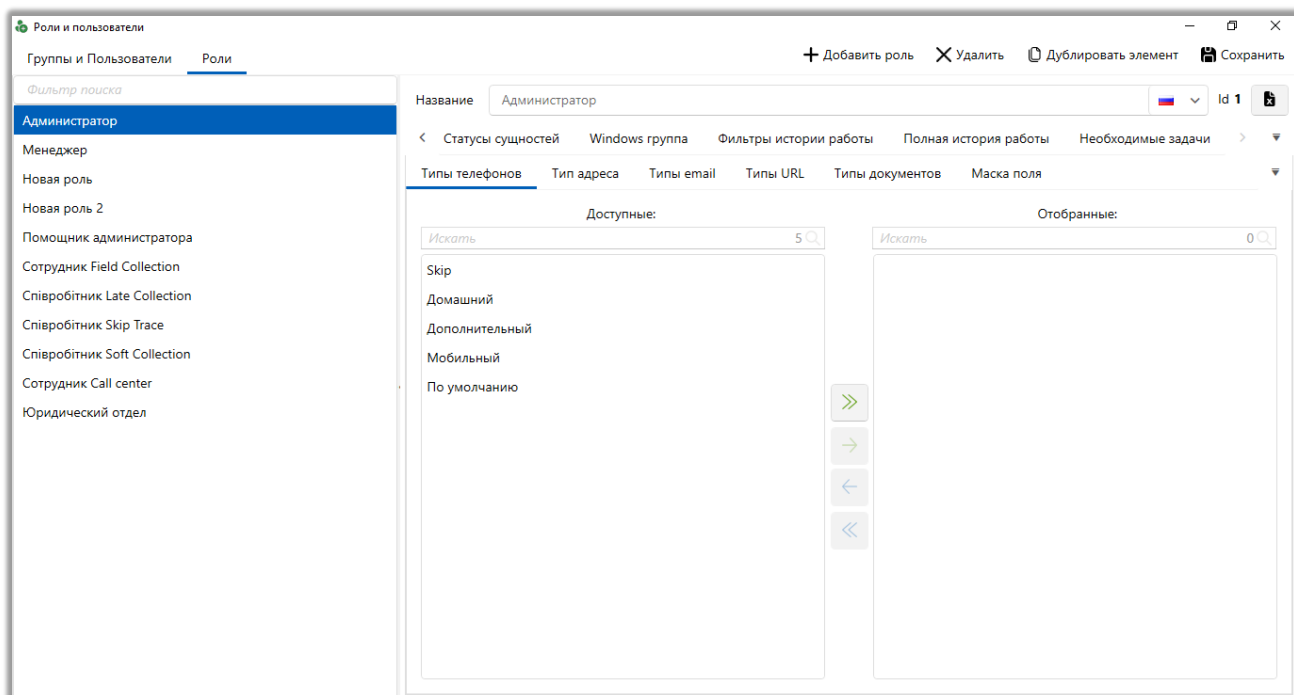
Для определения набора доступных статусов пользователя данной роли необходимо выделить поле из блока [Доступные] (для которых не установлен чекбокс [Скрыть статус]) и перенести его в блок [Отобранные].



Для одной роли можно добавить один и тот же статус в набор [Доступные для выбора пользователем] и в [Доступные]. Если не выбрано ни одного статуса, то будут доступны все статусы.

### 2.4.1.1.2.16 Типы сущностей

На вкладке **[Типы сущностей]** настраиваются типы сущностей, которые будут доступны для пользователей данной роли. Если в блок [Отобранные] нет элементов, то пользователям данной роли будут доступны все типы для этой сущности.



В разделе [Типы телефонов] выбираются типы телефонов, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка типов телефонов подробнее рассмотрена в разделе [2.9.1.1.9.1](#)). Чтобы задать набор доступных типов телефонов для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

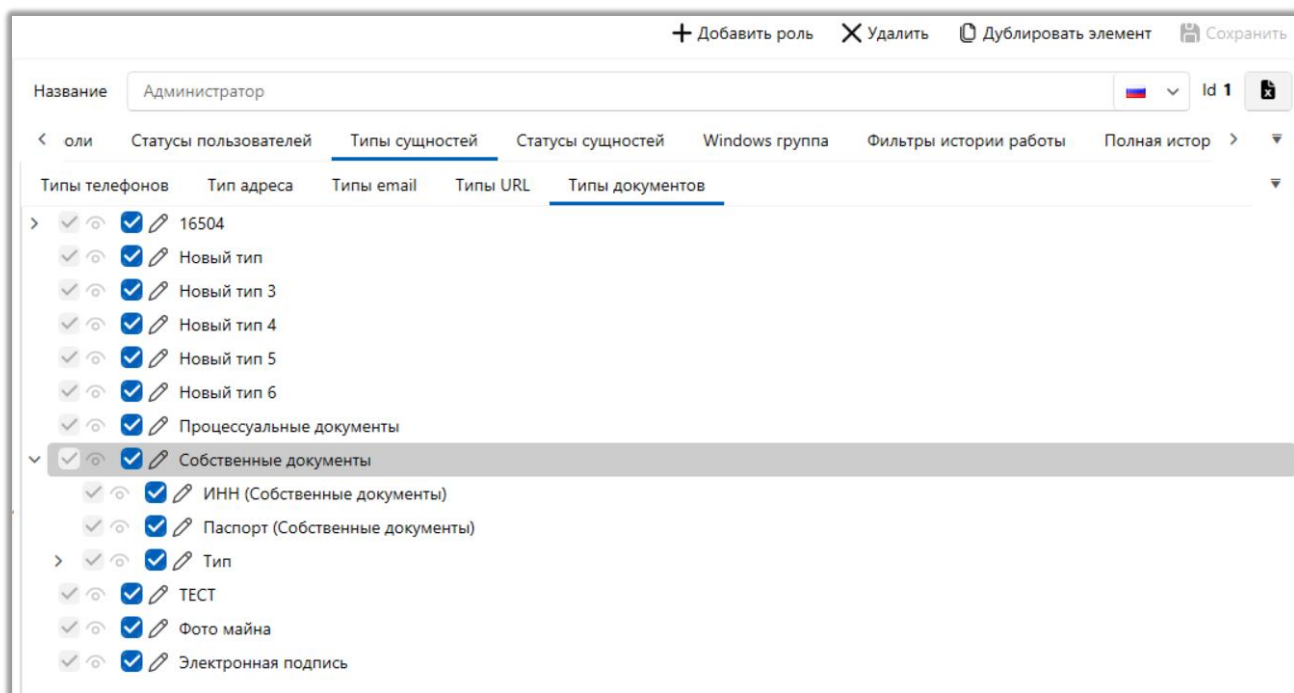
В разделе [Тип адреса] выбираются типы адресов, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка типов адресов подробнее рассмотрена в разделе [2.9.1.1.10.1](#)). Чтобы задать набор доступных типов адресов для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].



В разделе [Типы e-mail] выбираются типы e-mail, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка типов e-mail подробнее рассмотрена в разделе [2.9.1.1.7.1](#)). Чтобы задать набор доступных типов e-mail для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

В разделе [Типы URL] выбираются типы веб-ссылок, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка типов веб-ссылок подробнее рассмотрена в разделе [2.9.1.1.8.1](#)). Чтобы задать набор доступных типов URL для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

В раздел [Типы Документов] выбираются типы документов, которые будут доступны для просмотра и добавления в специальной вставке [Документы], при работе с карточками сущностей, заданиями и процессами работы.



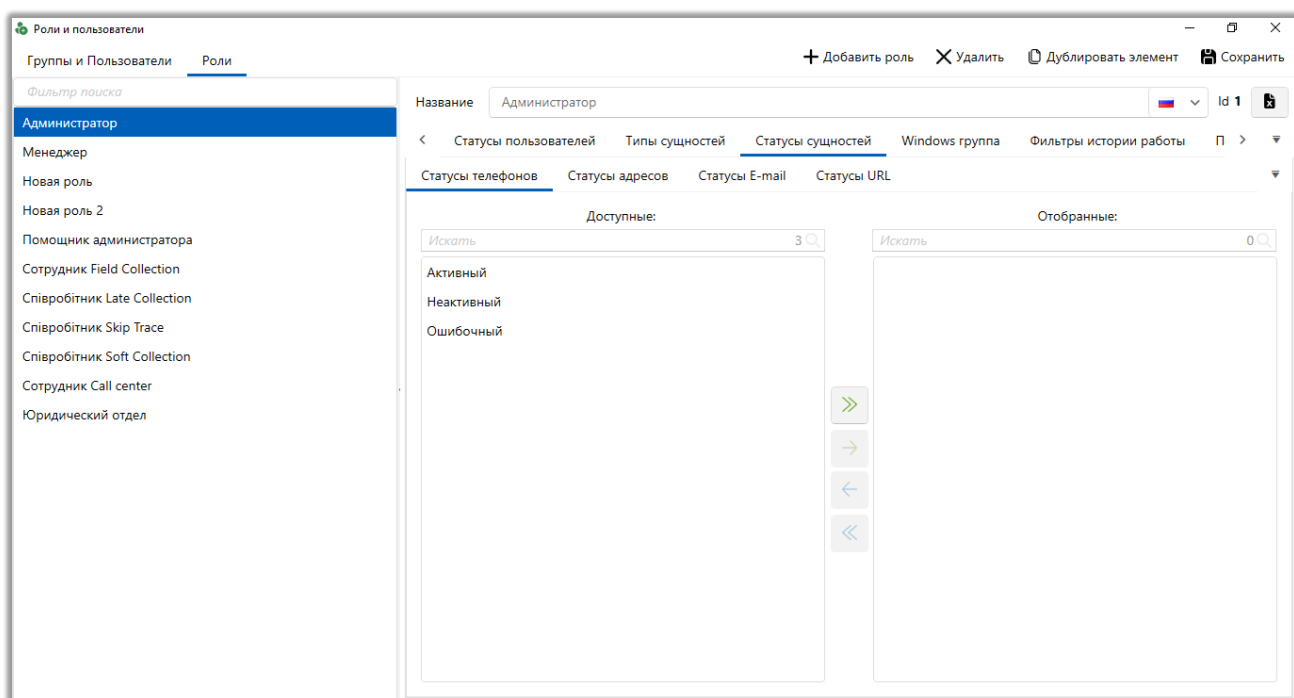
[Просмотр] — доступ только к просмотру выбранных типов документов в специальной вставке [Документы] в карточках сущности или при поиске документов.



[Редактирование] — возможность редактировать документы выбранного типа, переводить другие документы на этот тип, добавлять документы с этим типом в специальную вставку [Документы] или в карточке документа данного типа.

#### 2.4.1.1.2.17 Статусы сущностей

На вкладке [Статусы сущностей] настраиваются статусы сущностей, доступные для выбора пользователями данной роли. Если нет перенесенных статусов в блок [Отобранные], то пользователям будут доступны все статусы.



В разделе [Статусы телефонов] выбираются статусы телефонов, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка статусов телефонов подробнее рассмотрена в разделе [2.5.1.1.10.2](#)). Чтобы задать набор доступных статусов телефонов для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].



В разделе [Статусы адресов] выбираются статусы адресов, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка статусов адресов подробнее рассмотрена в разделе [2.5.1.1.11.2](#)). Чтобы задать набор доступных статусов адресов для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

В разделе [Статусы e-mail] выбираются статусы e-mail, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка статусов e-mail подробнее рассмотрена в разделе [2.5.1.1.8.2](#)). Чтобы задать набор доступных статусов e-mail для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

В разделе [Статусы URL] выбираются статусы веб-ссылок, которые будут доступны для выбора пользователем данной роли (настройка статусов веб-ссылок подробнее рассмотрена в разделе [2.5.1.1.9.2](#)). Чтобы задать набор доступных статусов URL для роли необходимо выделить элемент из блока [Доступные] и перенести в блок [Отобранные].

В раздел [Типы Документов] выбираются статусы документов, которые будут доступны для просмотра и добавления в специальной вставке [Документы], при работе с карточками сущностей, заданиями и процессами работы.

#### 2.4.1.1.2.18 Windows группа

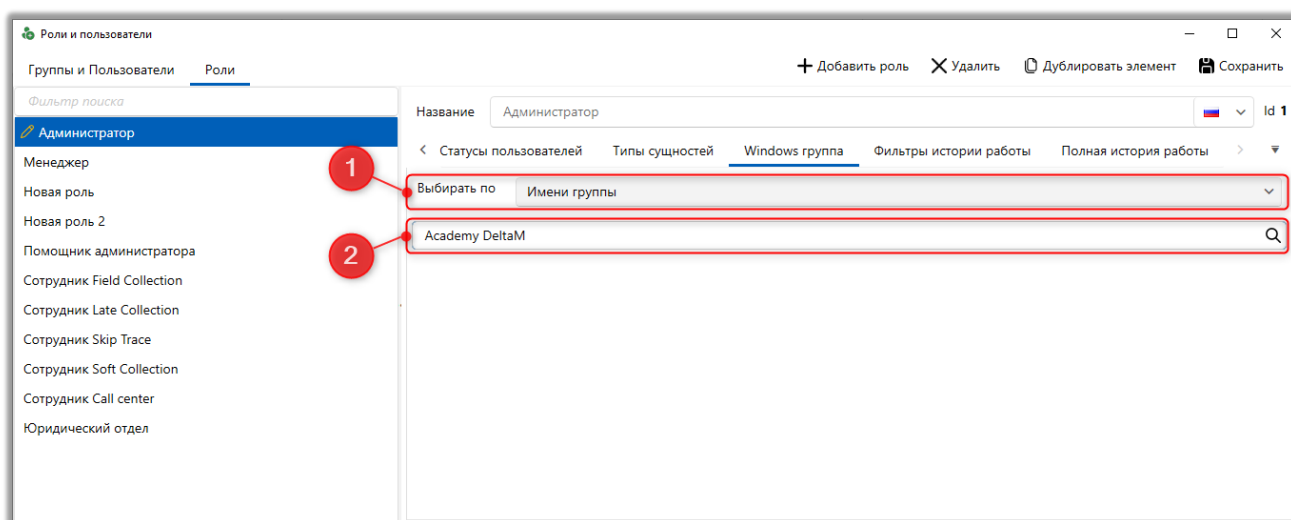
На вкладке [Windows группа] выбирается группа Windows для роли, которая будет автоматически назначена новому пользователю при его первом входе в систему. Также есть возможность установить условие для определения группы Windows на основе полей пользователя в Windows. Эти условия могут включать в себя соответствие полям пользователя Windows и выбор самой группы для назначения пользователю. Таким образом, можно настроить автоматическое назначение данной группы новосозданным пользователям при





их первом входе с различных групп Windows в соответствии с заданными условиями. Доступно два режима выбора: [Имени группы], [Полям пользователя].

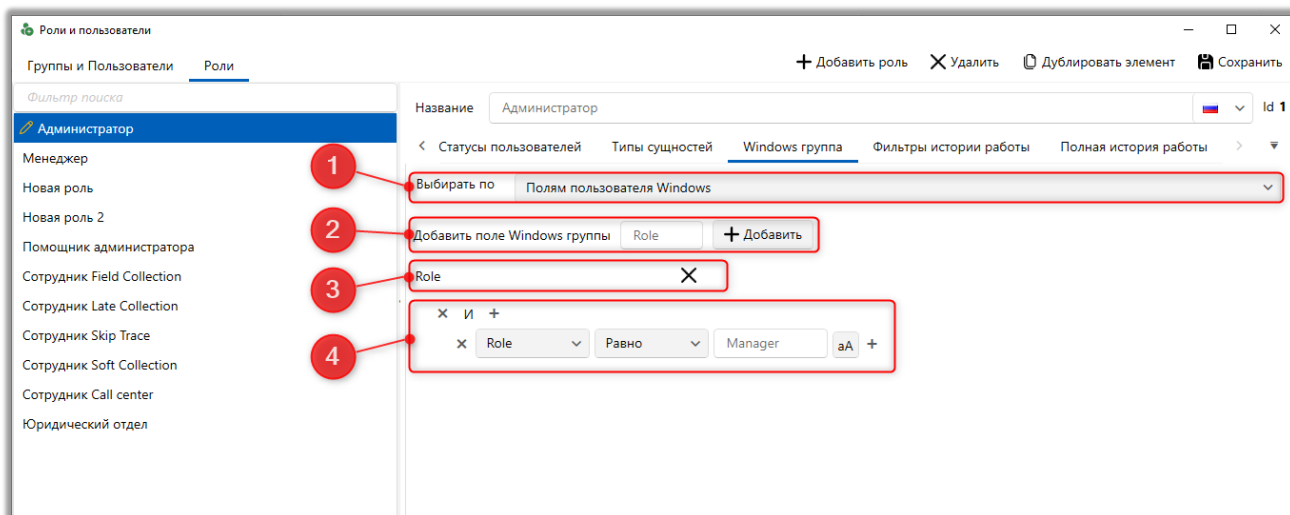
Если установлен тип выбора по [Имени группы], тогда становятся доступны следующие параметры:



1. [Выбор по] — выбор типа определения Windows группы для данной роли.

2. Выбор имени Windows группы, если выбран тип выбора [Выбор по]. Также есть возможность осуществлять поиск и выбор группы Windows для системы, в которой выбран тип авторизации [Active Directory], в панели администрирования (WPF Server).

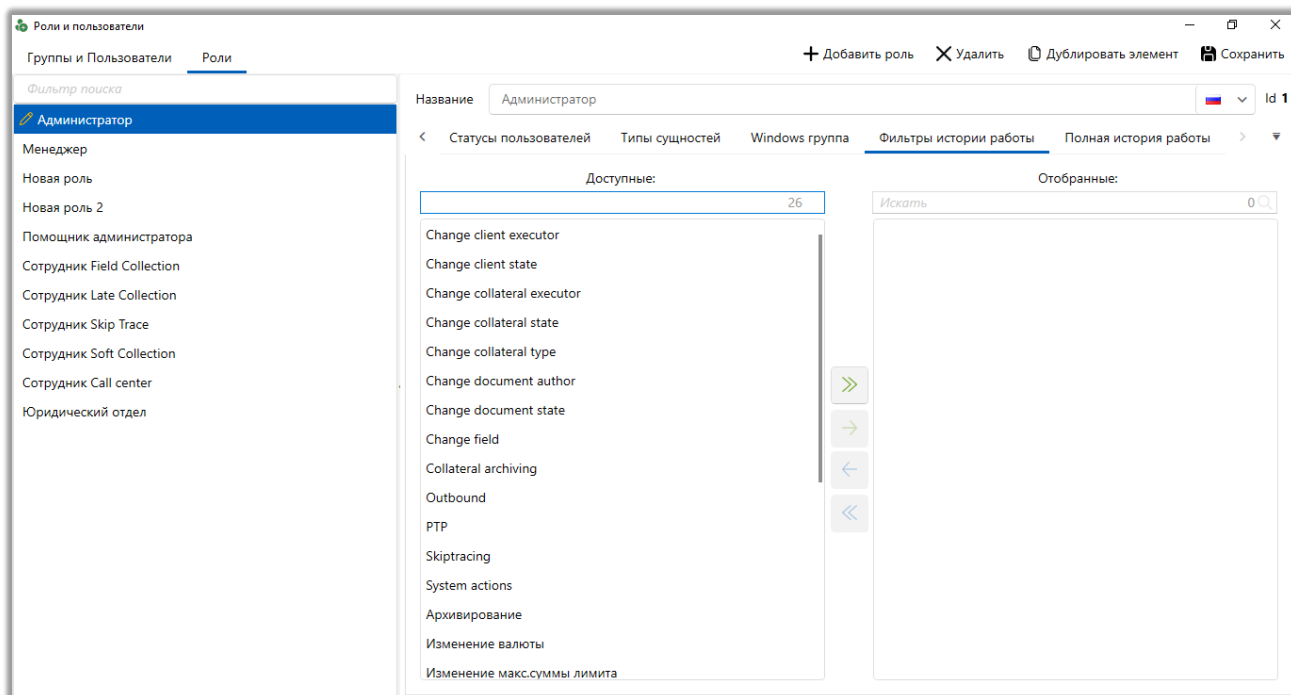
Если установлен тип выбора по [Полям пользователя Windows], тогда становятся доступны следующие параметры:



1. [Выбор по] — задание типа выбора.
2. Добавить поле Windows группы — ввод названия поля Windows, после чего нажать [+Добавить].
3. Блок с добавленными полями Windows группы. Не нужные поля удаляются с помощью кнопки [X].
4. Блок условия, где с помощью логических операторов [И] и [ИЛИ], а также операторов сравнения настраивается выборка Windows группы.

#### 2.4.1.1.2.19 Фильтры истории работы

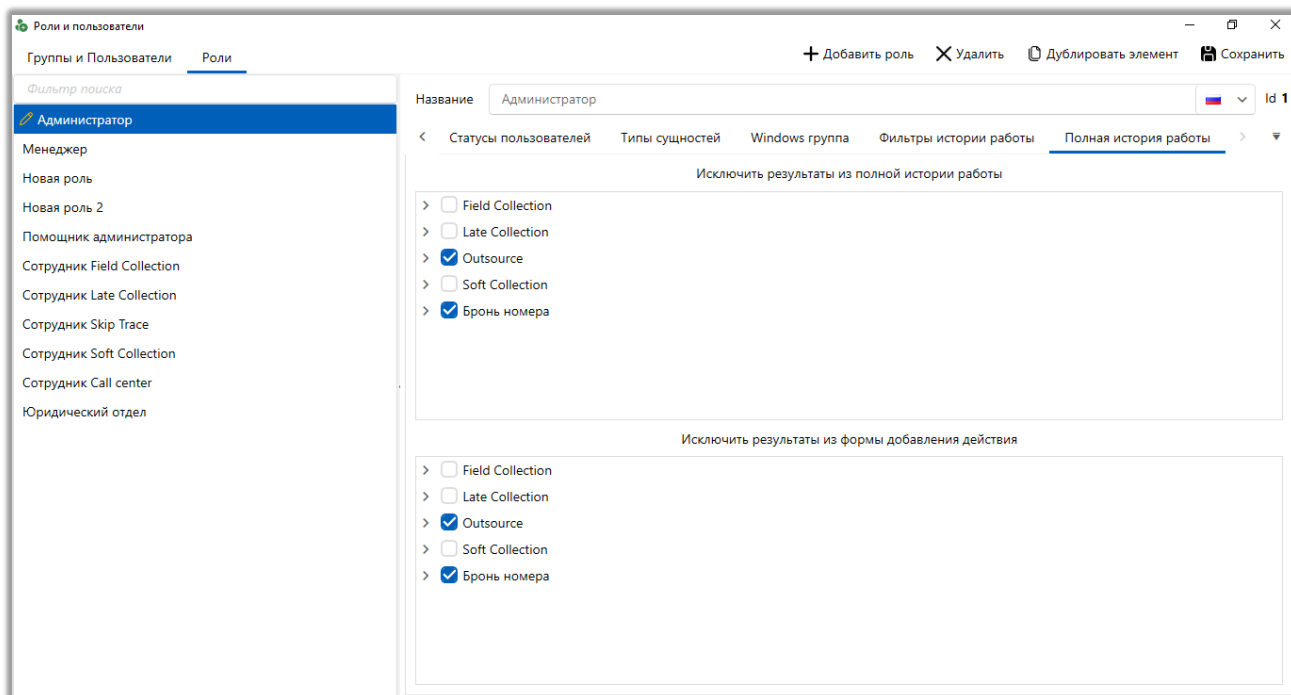
На вкладке [Фильтр истории работы] настраиваются доступ к фильтрам при работе со специальной вставкой [Полная история работы] в карточке клиента или сделки, для пользователей данной роли. Если не был отобран ни один фильтр, тогда по умолчанию будут доступны все существующие фильтры.



В блоке [Доступные] отображаются все существующие фильтры полной истории работы, а в блоке [Отобранные] — фильтры, установленные для выбранной роли. Если было перенесено одно или несколько действий, тогда пользователь с данной ролью сможет просматривать на вкладке с специальной вставкой [История работы] только информацию по отобранным действиям в соответствующих сущностях (будут доступны фильтры данных действий для выбора).

#### 2.4.1.1.2.20 Полная история работы

На вкладке [Полная история работы] с помощью чекбоксов отмечаются типы действий и их результаты, которые будут не будут отображаться в полной истории работы и форме добавления действия. Вкладка разделена на два блока:



- [Исключить результаты из полной истории работы] — отмеченные результаты действия не будут отображаться в полной истории работы (специальная вставка [Полная история работы], добавляемая в настройках вида карточки сущности).
- [Исключить результаты из формы добавления действия] — отмеченные результаты действия будут недоступны для выбора при добавлении действия в карточке сущности или через контекстное меню в результатах поиска (кнопка [Добавить действие]).

При редактировании настроек роли, пользователям, которые находятся в сети, будет отображено соответствующее сообщение о смене их прав.



Описание	Статус	
Этапы - Field Collection - В процессе	Просмотр Разрешен	
Этапы - Field Collection - В работе	Просмотр Разрешен	

Закреть

#### 2.4.1.2 Планирование смен

Данный модуль позволяет планировать смены для групп пользователей (отдельно для каждого пользователя невозможно запланировать смену), с возможностью, в рамках одного дня, настроить несколько различных смен для одной группы. Доступ к планированию смен есть только у тех пользователей, у которых в настройках роли на вкладке [Общие данные], в разделе [Управление пользователями], установлен чекбокс [Планирование смен]: [Свои группы] или [Все группы].

Для того чтобы запланировать смену, необходимо в окне [Планирование смен] вызвать контекстное меню, нажав правой клавишей мышки на блок с необходимой датой и выбрать пункт [Добавить].



Планирование смен

Дата От 02.05.2022 До 08.05.2022  Отображать выходные Сохранить Обновить

Группы:	2 Май понедельник	3 Май вторник	4 Май среда	5 Май четверг	6 Май пятница	7 Май суббота	8 Май воскресенье
Менеджеры (4)		Рабочая смена 1 200 / 0 / 20	Рабочая смена 2 100 / 0 / 10	Рабочая смена 3 50 / 10 / 5	Рабочая смена 1 200 / 0 / 20		
Сотрудники Field Collection (2)		Рабочая смена 1 2 / 0 / 1		Рабочая смена 1 2 / 0 / 1			
Сотрудники Soft Collection (3)			Рабочая смена 2 3 / 2 / 1		Рабочая смена 2 3 / 2 / 1		
Сотрудники Late Collection (2)							

Поля, которые необходимо заполнить при планировании:

Изменение смены

Рабочая смена: Рабочая смена 1

Максимальное количество сотрудников: 200

Минимальное количество сотрудников: 0

Максимальное количество сотрудников в не рабочем времени: 20

Сотрудников на смене: 0

Согласована

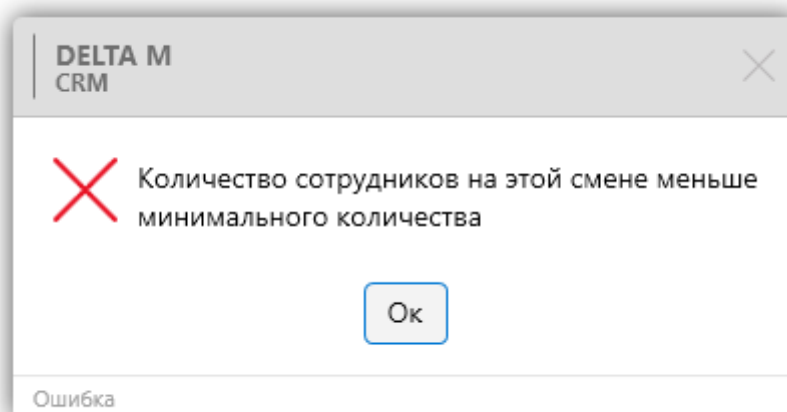
Сохранить Отменить

- [Рабочая смена] — в перечне доступны рабочие смены (ранее настроенные в меню [Рабочие смены]), которые еще не были запланированы для данной группы пользователей на текущую дату.



- [Максимальное количество сотрудников] — поле с целочисленным типом данных. Настройка определяет максимальное количество сотрудников внутри данной группы, которым может быть установлена в расписании данная смена.
- [Минимальное количество сотрудников] — поле с целочисленным типом данных. Настройка определяет минимальное количество сотрудников внутри данной группы, которым должна быть проставлена данная смена.

Примечание: если количество сотрудников, у которых установлена смена (отображается в [Сотрудников на смене]), меньше минимального количества сотрудников, тогда смену невозможно будет согласовать, а пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



- [Максимальное количество сотрудников в не рабочем времени] — поле с типом данных [целое число]. Определяет, какое количество сотрудников (у которых установлена данная смена) одновременно может не находиться в статусе [В работе].
- [Сотрудников на смене] — поле, значение которого проставляется автоматически в зависимости от того, скольким сотрудникам данной группы в Расписании установлена данная смена на установленную дату.



- [Согласована] — устанавливается вручную. Данную настройку невозможно установить до тех пор, пока в расписании не будет установлена данная смена для количества пользователей выбранной группы, которое равно или больше значению, установленному в параметре [Минимальное количество сотрудников], но не больше чем в [Максимальное количество сотрудников].

Для того чтобы согласовать смену, необходимо в окне [Планирование смен] вызвать контекстное меню, нажав правой клавишей мышки на необходимую смену и выбрать пункт [Редактировать]. В открывшемся окне необходимо установить чекбокс [Согласована].

Рабочая смена	Рабочая смена 1
Максимальное количество сотрудников	200
Минимальное количество сотрудников	0
Максимальное количество сотрудников в не рабочем времени	20
Сотрудников на смене:	0
	<input type="checkbox"/> Согласована
	Сохранить  Отменить

**ПРИМЕЧАНИЕ:** если установлена настройка [Согласована], тогда данная смена скрывается из перечня доступных для установки смен в [Расписании]. Даже если количество сотрудников, которым установлена смена, меньше чем в параметре [Максимальное количество сотрудников]. Также нет возможности удалить согласованную смену в планировании смен или изменить количество сотрудников.





При наведении курсора мыши на название смены появляется тултип со следующими параметрами: название, время работы, признак согласования, количеством сотрудников на смене.

При наведении курсора мыши на нижнюю строку с иконкой "человечка", появляется тултип с установленной в настройке рабочих параметрами: максимальное количество сотрудников, минимальное количество сотрудников, максимальное количество сотрудников в не рабочем времени.

Нельзя запланировать одну и ту же смену для одной группы на одну дату несколько раз.

Нельзя устанавливать одному и тому же пользователю на одну дату две смены, время работы которых пересекается.

Если совпадает время окончания предыдущей смены и начала следующей смены, то такие смены разрешено устанавливать одному пользователю на одну дату (не считается, что время таких смен пересекается).

Смен может быть несколько, и с помощью контекстного меню можно добавить (если добавлены не все смены, которые настроены в рабочих сменах), изменить, копировать или удалить настроенные смены в рамках одного дня для группы пользователей.

#### 2.4.1.3 Расписание

Модуль [Расписание] позволяет создавать графики рабочих смен для пользователей системы на любой период, ограничивать количество сотрудников на смене в рабочее и не рабочее время. Данный мастер позволяет устанавливать целевые показатели для рабочего времени, которые используются в блоке [Статистика рабочего времени].



Сотрудник	1 вс	2 пн	3 вт	4 ср	5 чт	6 пт	7 сб	8 вс	9 пн	10 вт	11 ср	12 чт	13 пт	14 сб	15 вс	16 пн	17 вт	18 ср	19 чт	20 пт	21 сб	22 вс	23 пн	24 вт	
Расписание работы																									
Месяц: 2022 Май <input checked="" type="checkbox"/> Отображать выходные <span>Сохранить</span> <span>Обновить</span>																									
Администраторы (2)																									
Группа 1 (5)																									
Менеджеры (4)																									
Василенко Василий Васильевич				8:00 20:00	8:00 20:00	8:00 20:00																			
Гульчитай Варвара Семеновна				8:00 21:00	8:00 21:00	8:00 21:00																			
Дмитренко Дмитрий Дмитриевич																									
Петренко Петр Петрович																									
Не активные (1)																									
Сотрудники Field Collection (2)																									
Сотрудники Late Collection (2)																									
Сотрудники Skip Trace (3)																									
Сотрудники Soft Collection (3)																									
Старшие менеджеры (2)																									
Юристы (1)																									

Назначать смены в Расписании могут только те пользователи, в настройке роли которых установлена настройка [Назначение смен в расписании] ([Свои группы], [Все группы]). Чтобы установить расписание работы для пользователя необходимо нажать на соответствующий день правой клавишей и с помощью контекстного меню задать статус пользователя на этот день: [В отпуске], [Работает], [На больничном] или [Отсутствует]. Если для выбранного дня у группы пользователя существует настроенная рабочая смена в функционале [Планирование смен] (подробнее в разделе [2.4.1.2](#)), то эта смена станет доступной для выбора.

Одному пользователю можно установить несколько смен, но они не должны пересекаться по времени. Если одна смена заканчивается в то же время, в которое начинается следующая, то их можно установить одному пользователю. Смены можно назначать только в случае, если не был достигнут лимит по максимальному количеству сотрудников.

Если смена была согласована, то её больше нельзя назначать сотрудникам, даже если еще не был достигнут лимит по максимальному



количеству пользователей (смена скрывается из перечня доступных). При выборе смены, время начала и окончания смены проставляется автоматически.

Кроме настроенных смен можно пользователю установить рабочее время вручную (без смены), а также, проставить больничный или отпуск.

Сотрудник

1 пт 4 пн 5 вт 6 ср 7 чт 8 пт 11 пн 12 вт 13 ср 14 чт 15 пт 18 пн 19 вт 20 ср 21 чт 22 пт 25 пн 26 вт 27 ср 28 чт 29 пт

Администраторы (2)

Группа 1 (5)

Менеджеры (4)

Василенко Василий Васильевич 8:00 20:00

Гульчитай Варвара Семеновна 8:00 20:00

Дмитренко Дмитрий Дмитриевич 12:00 20:00

Петренко Петр Петрович

Не активні (1)

Співробітники Field Collection (2)

Співробітники Late Collection (2)

Співробітники Skip Trace (3)

Співробітники Soft Collection (3)

Старші менеджери (2)

Юристи (1)

Отобранные:  
Гульчитай Варвара Семеновна

Отсутствует

Работает

В отпуске

На больничном

Рабочая смена 3

Время входа

От: 8:00

До: 20:00

Сотрудники, у которых на текущий день не зафиксирован статус [Работает], не смогут войти в систему, если в настройках их роли установлен чекбокс [Работать по расписанию].

В случае незапланированного выхода сотрудника в его выходной день (по графику), необходимо изменить расписание работы для этого пользователя, с помощью администратора его группы.

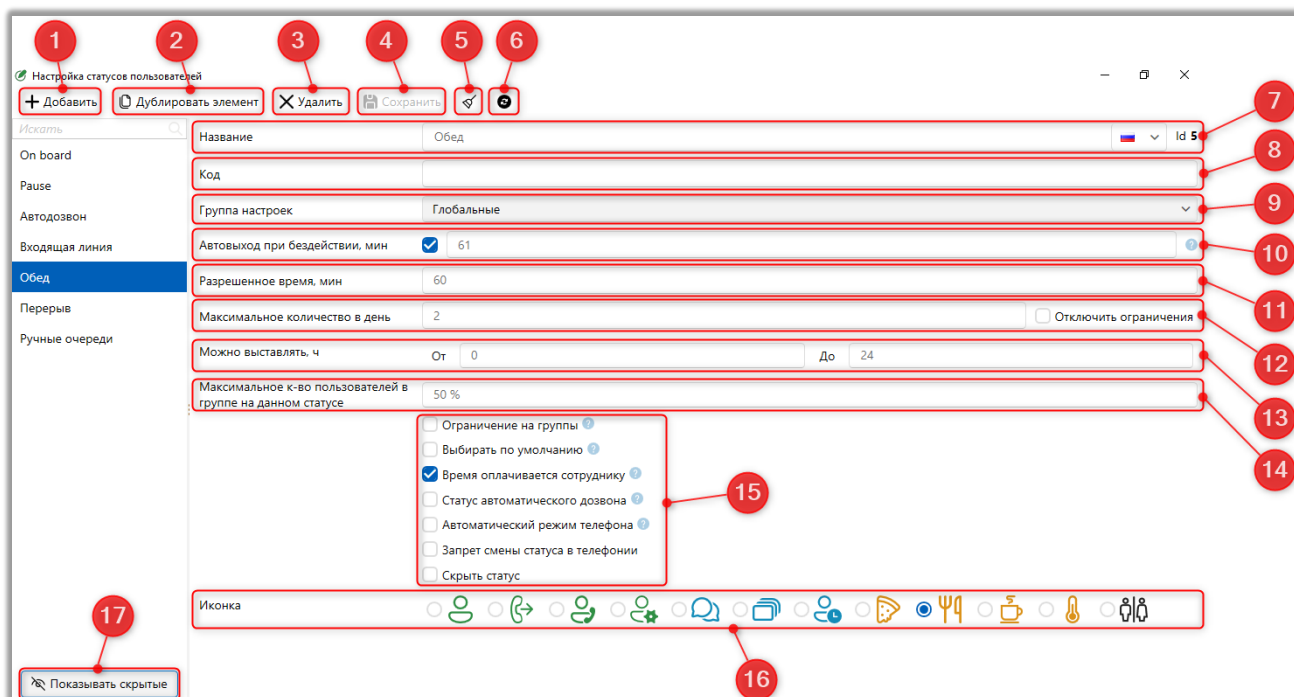
#### 2.4.1.4 Статусы

Функционал [Настройка статусов пользователей] используется для создания возможных статусов пользователей системы. В нём можно добавлять, удалять и изменять существующие статусы пользователей.



Доступ к настройке статусов пользователей есть только у тех пользователей, у которых в настройке роли на вкладке [Общие данные], в разделе [Управление пользователями установлена], настройка [Редактирование статусов пользователя].

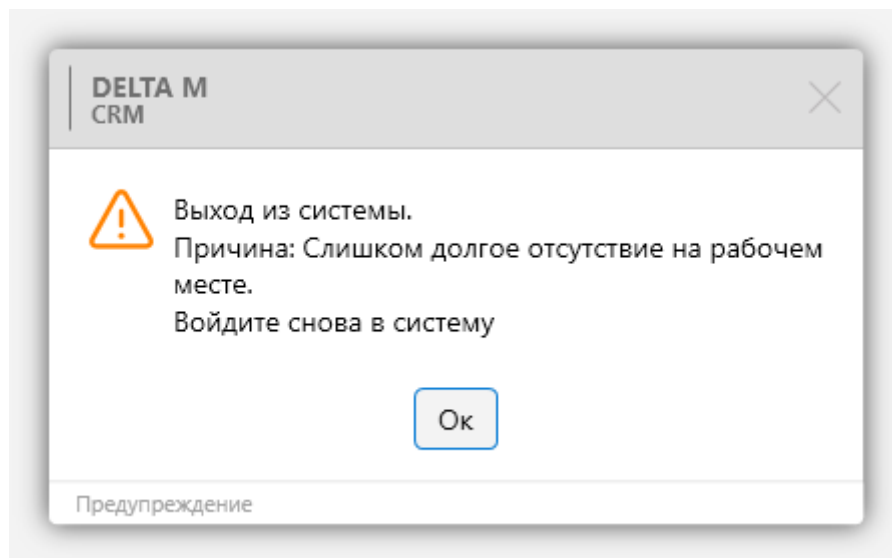
[Глобальные] — данный тип статус будет доступен всем пользователям системы, независимо от их рабочей смены (с учетом настроек роли).



1. [Добавить] — создание нового статуса пользователей.
2. [Дублировать элемент] — дублировать выбранный статус.
3. [Удалить] — удаление выбранного статуса.
4. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
5. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настроек статусов пользователей.
7. [Название] — ввод названия статуса.
8. [Код] — задание кода для выбранного статуса.
9. [Группа настроек] — выбор типа настроек статуса.

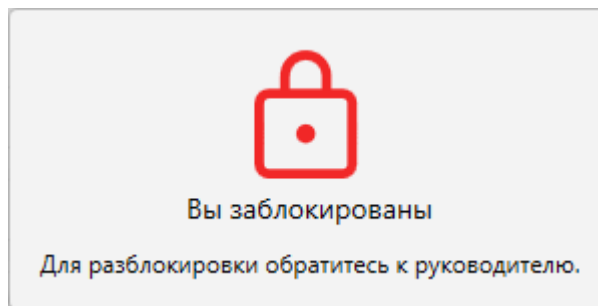


10. [Автовыход при бездействии, мин] — устанавливается значение в минутах, через которое пользователь автоматически отключен от системы.



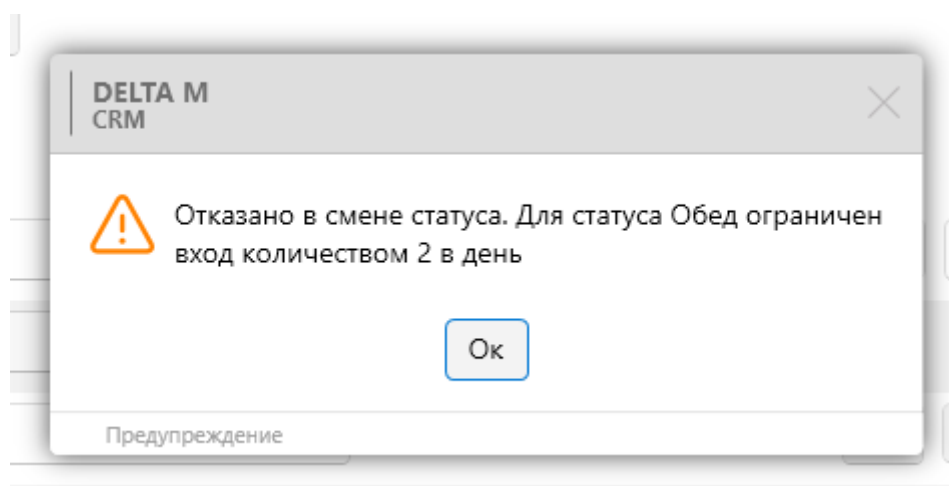
Данная функция работает только для тех пользователей, у которых в настройках роли установлен чекбокс [Автовыход].

11. [Разрешенное время, мин] — задание времени (в минутах), которое пользователь может находиться в данном статусе. Максимально допустимое значение для ввода составляет 65535. После переключения на предварительно настроенный статус на вкладке [Основные] в блоке [Статус работы], пользователь увидит таймер с обратным отсчетом разрешенного времени. Если пользователь не изменит статус до истечения времени, система блокирует текущего пользователя, сопровождая это соответствующим уведомлением. Заблокированного пользователя можно разблокировать через [Монитор пользователей].



Необходимо учитывать, что если у пользователя установлен чекбокс [Никогда не блокировать] в настройках роли (вкладка [Администрирование], раздел [Функции программы]), то он не будет заблокирован. В таком случае система просто отсчитывает время, в течение которого пользователь находится в данном статусе.

12. [Максимальное количество в день] — установить ограничение количества переключений пользователями на этот статус в день. Если пользователь превысил установленный лимит, то при переключении на этот режим ему будет отображено соответствующее предупреждение, а переход не будет осуществлен.

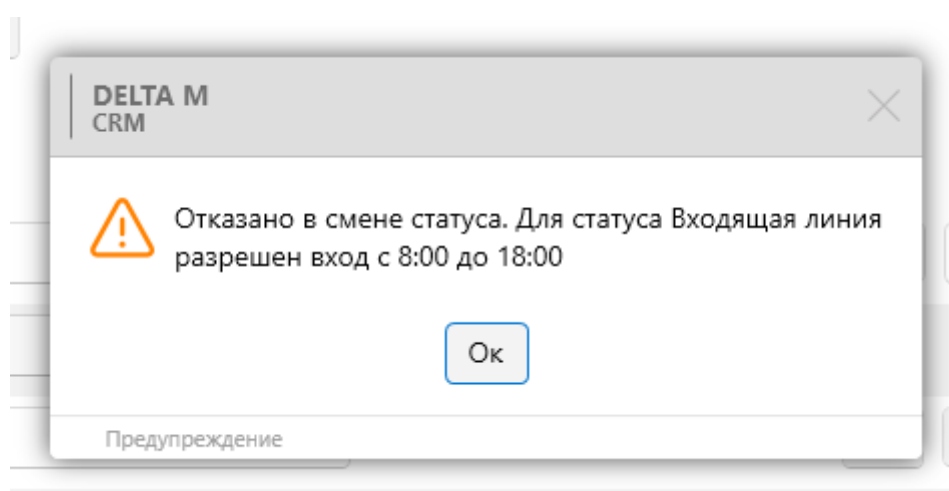


Если установлен чекбокс [Отключить ограничение], то будут сняты ограничения количества переключений на данный статус. При включении данного параметра настройка [Максимальное количество в день] блокируется.

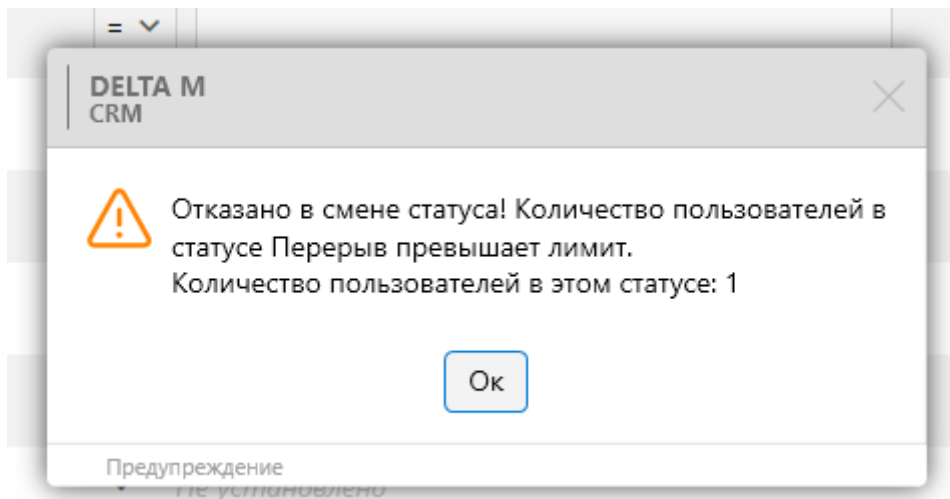


Это означает, что количество переходов в данный статус не ограничено. В разделе [Статус работы] меню [Основные] отображается символ бесконечности, указывающий на отсутствие ограничений в переходах в данный статус.

13. [Можно выставлять, ч] — установить расписание в разрезе суток ([от] и [до]), когда пользователь сможет находиться в этом статусе. Если пользователь попытается переключиться на этот статус в неподходящее время, то ему будет отображено соответствующее уведомление, с указанием разрешенного времени для входа.



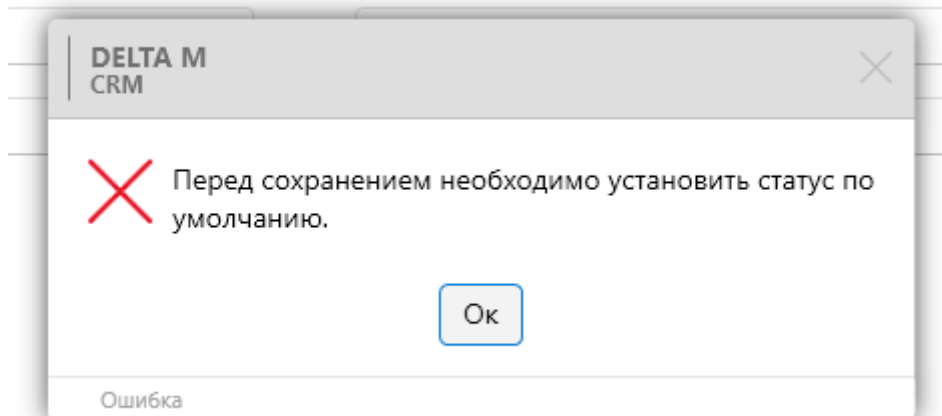
14. [Максимальное к-во пользователей в группе в данном статусе] — указать какой процент пользователей онлайн могут находиться в этом статусе. При попытке переключения на статус, для которого превышено установленное ограничение, будет отображено соответствующее уведомление, где будет указано количество пользователей, находящихся в этом статусе.



15. Установить дополнительные настройки статус с помощью чекбоксов:

- [Ограничение на группы] — ограничение на количество пользователей в данном статусе, установленное в параметре [Максимальное количество пользователей в группе на данном статусе], которое будет применено к группам пользователей, а не к находящимся онлайн пользователям. Данный параметр недоступен, если был установлен чекбокс [Выбирать по умолчанию].
  - [Выбирать по умолчанию] — при входе пользователя в систему этот статус будет выбираться автоматически. Может быть только один статус по умолчанию. В системе должен быть выбран статус, который устанавливается по умолчанию, иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение. При установке данной настройки блокируются параметры [Разрешенное время, мин], [Максимальное количество в день], [Можно выставлять, ч], [Максимальное количество пользователей в группе на данном статусе], [Ограничение на группы] и [Скрыть статус]. То есть все упомянутые настройки не применяются при установленной настройке [Выбирать по умолчанию]. Установка данной опции возможна только при условии, что настройка [Работает] также активирована.





- [Время оплачивается сотруднику] — время проведенной в этом статусе оплачивается (используется в статистике рабочего времени).
- [Статус автоматического дозвона] — параметр, при котором пользователь находится в автодозвоне (использование данного параметра для статуса доступно только при интеграции с телефонией).
- [Автоматический режим дозвона] — пользователь с этим статус становится в режим автоматического приема звонков, без возможности сброса звонков и изменения статуса. Использование данного статуса доступно только при интеграции с телефонией.
- [Запрет смены статуса в телефонии] — использование данного статуса доступно только при интеграции с телефонией. При синхронизации статусов системы с софтбоном и включенном параметре [Запрет смены статуса в телефонии], на софтфоне невозможно вручную изменить статус. Смена статуса на софтфоне будет заблокирована.
- [Скрыть статус] — выбранный статус будет скрыт и недоступен для выбора. Пользователь также не сможет установить себе этот статус, если у него установлена данная настройка — статус не будет виден в списке доступных для выбора. При активной настройке [Скрыть статус] блокируется также настройка [Выбирать по умолчанию].

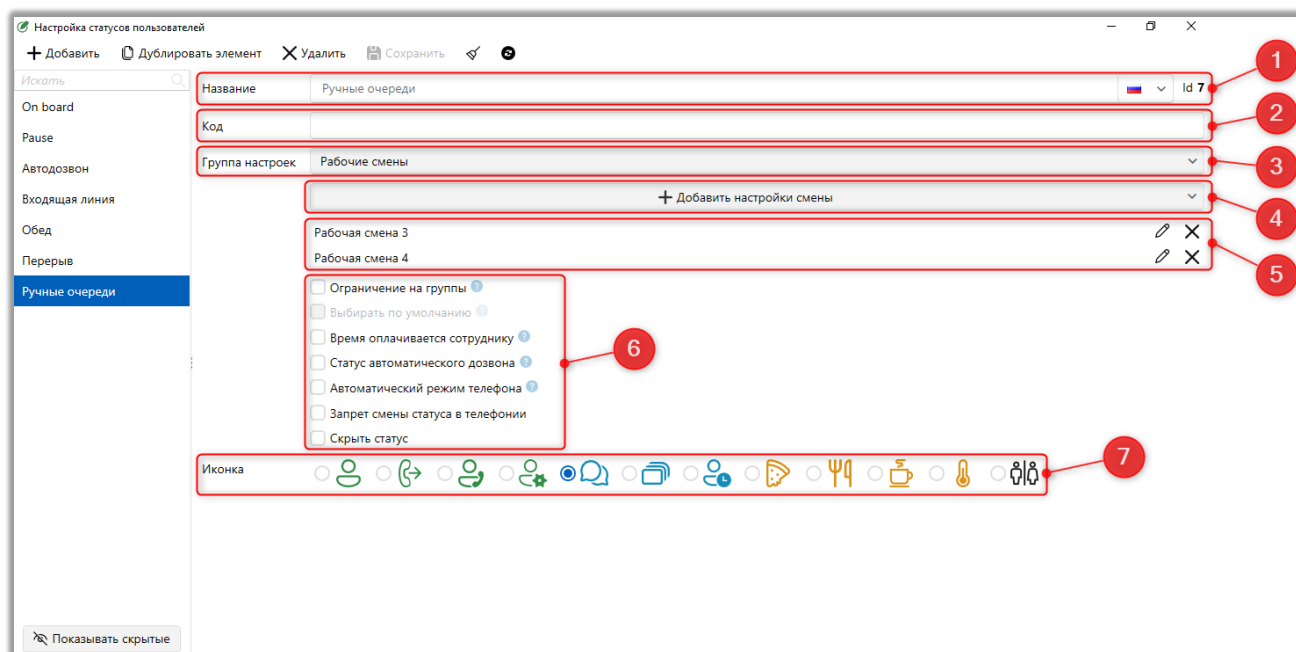


16. [Иконка] — выбор иконки, которая будет отображаться для этого статуса в блоке [Статус работы].

17. [Показывать скрытые] — включение отображение скрытых статусов (статус с установленным чекбоксом [Скрыть статус]). Выбранная иконка будет отображаться при установке данного статуса в меню [Основные], раздел [Статус работы].

[Рабочие смены] — настройка статусов для конкретной рабочей смены (только для тех пользователей, у которых в роли установлен [Работать по расписанию]).

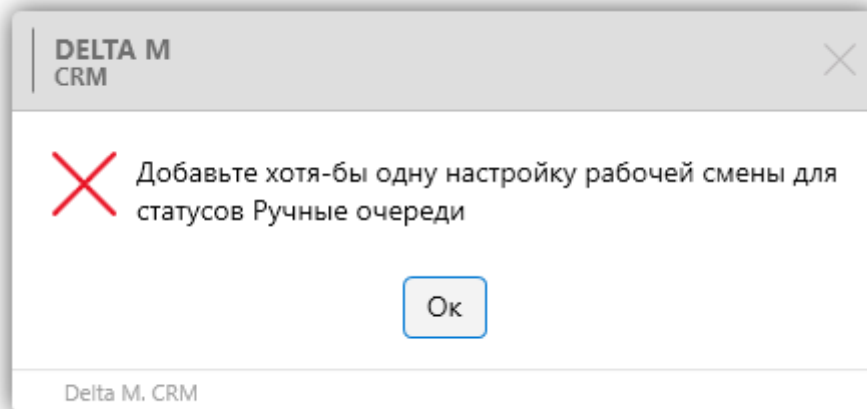
Для статуса, с выбранным типом [Рабочие смены], доступны следующие настройки:



1. [Название] — ввод названия для статуса.
2. [Код] — ввод кода для элемента.
3. [Группа настроек] — выбор типа статуса.



4. [Добавить настройки смены] — выбор настроенных рабочих смен, находясь в которых пользователям будет доступен для выбора данный статус. Невозможно сохранить статус с выбранной группой настроек [Рабочие смены], если для него нет выбранных рабочих смен, а пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



5. Список добавленных смен для этого статуса. Нажав на кнопку [Редактировать], пользователю откроется окно настройки выбранной рабочей смены, где доступны следующие параметры:



Настройка статуса пользователей в рабочих сменах

### Рабочая смена 1

Максимальное к-во пользователей на смене в данном статусе

Продолжительность статуса, мин От  До

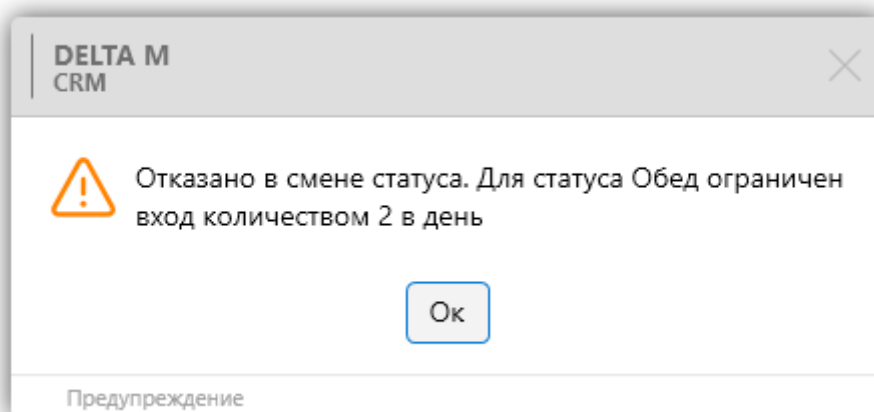
Максимальное количество в день 2

Можно выставлять, периоды

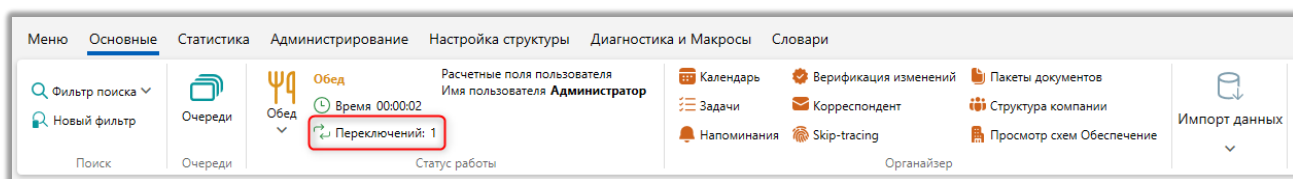
+

От	<input type="text" value="12:00"/>		До	<input type="text" value="13:00"/>	<input type="text" value="X"/>
От	<input type="text" value="14:00"/>		До	<input type="text" value="15:00"/>	<input type="text" value="X"/>

- [Максимальное количество пользователей на смене с данным статусом] — максимальный процент от всех пользователей, для которых настроена данная смена, которые могут установить себе данный статус.
- [Продолжительность статуса, мин] — задается минимальное и максимальное количество времени ([От] и [До]), для выбранной смены, которое пользователь может находиться на заданном статусе. Время устанавливается в минутах.
- [Максимальное количество в день] — устанавливает количество переключений на данный статус в рамках одного дня. При попытке перейти на этот статус, если превышено разрешенное количество, система не производит переход, а пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



Данная настройка отображается в меню [Основные], раздел [Статус работы], в пункте [Осталось переключений], где соответственно отображается количество оставшихся переключений, которое доступно текущему пользователю.



- [Можно выставлять, периоды] — для этого параметра в полях [От] и [До] устанавливается интервал времени, в рамках которого пользователь может устанавливать данный статус. При попытке установить статус вне заданного интервала, система не позволяет переход, а пользователю отображается соответствующее предупреждение.

6. Дополнительные настройки (аналогичны настройкам для глобальных статусов). Чекбокс [Выбирать по умолчанию] будет недоступен.

7. [Иконка] — выбор отображаемой иконки для данного статуса.

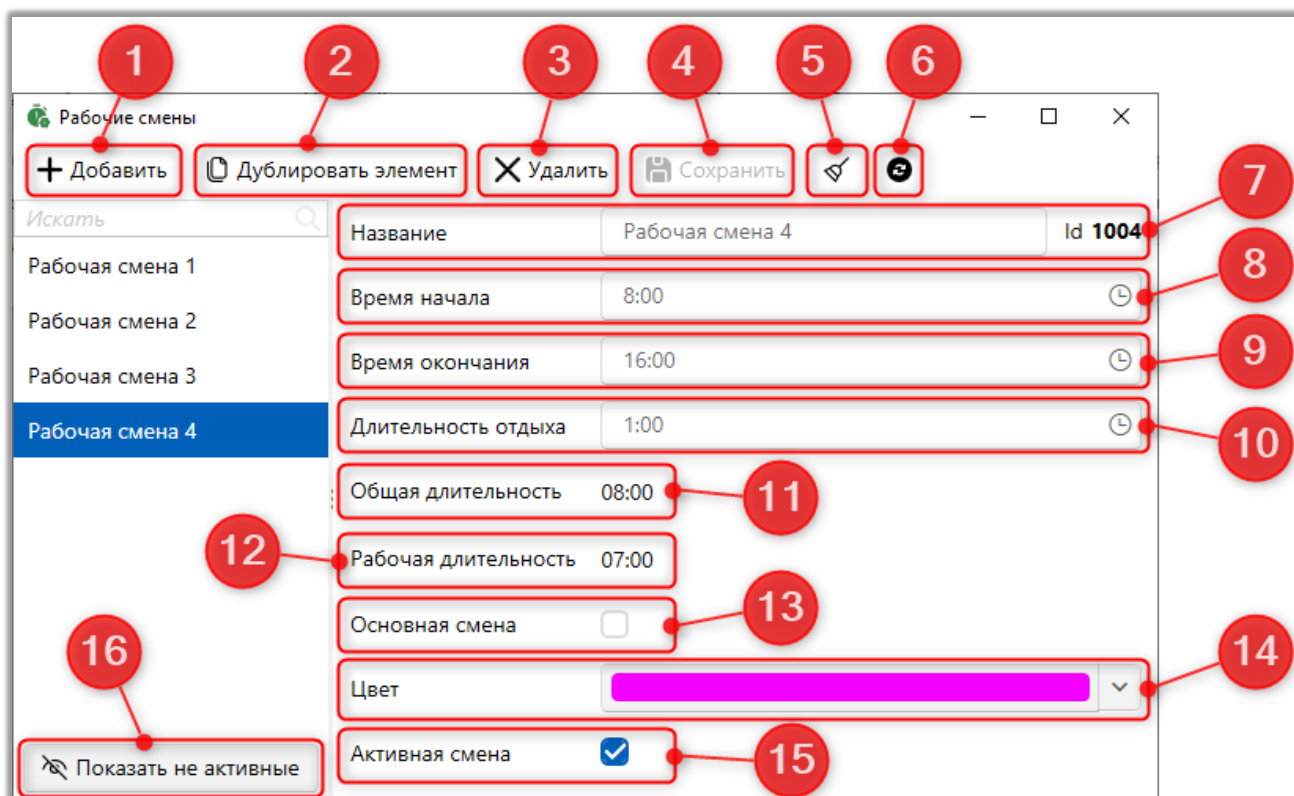


Ограничить доступ к выбору определенных статусов можно в настройках роли пользователей (подробнее в разделе [2.4.1.1.2.15](#)).

### 2.4.1.5 Рабочие смены

На вкладке [Рабочая смена] настраиваются ограничения для пользователей по выполнению действий в системе в соответствии с установленным графиком работы.

Создание и настройку рабочих смен в системе могут производить только те пользователи, у которых в настройках роли, на вкладке [Административное], установлен чекбокс [Рабочие смены].



1. [Добавить] — добавление новой рабочей смены.
2. [Дублировать элемент] — дублирование выбранной рабочей смены.



3. [Удалить] — удалить выбранную смену. Невозможно удалить смену, если она уже была назначена.
4. [Сохранить] — применение внесенных настроек.
5. [Снять выделение] — сброситься выделение с выбранного элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки рабочих смен.
7. [Название] — ввод названия для рабочей смены.
8. [Время начала] — установка времени начала рабочей смены.
9. [Время окончания] — установка времени завершения работы пользователей в рамках этой смены.
10. [Длительность отдыха] — установка разрешенного времени отдыха пользователей.
11. [Общая длительность] — отображает количество рабочих часов, рассчитанных с момента начала времени рабочей смены, заданного в параметре [Время начала], до момента ее завершения, указанного в параметре [Время окончания].
12. [Рабочая длительность] — отображение длительности рабочего времени без учета времени отдыха.
13. [Основная смена] — поле имеет информативный характер:
  - [Да] — основная смена;
  - [Нет] — сверхурочные часы, переработки.
14. [Цвет] — выбор цвета, которым будет отображаться данная смена в планировании смен, а также в расписании смен.
15. [Активная смена] — только активные смены доступны для выбора при планировании смен и в настройках расписания смен. Данный чекбокс устанавливается по умолчанию при создании смены.
16. [Показать не активные] — отображение всех не активных смен.



**ПРИМЕЧАНИЕ:** удаление рабочей смены и редактирование времени ее работы невозможно, если данная рабочая схема была добавлена в функционале [Планирование смен].

## 2.4.2 Настройки системы

Раздел [Настройки системы] предоставляет возможность конфигурации и настройки основных параметров системы. В этом разделе настраиваются общие параметры системы, карточки клиентов, проекты, можно выполнить конфигурацию настроек поиска, провайдеров, а также управлять плагинами.

Для того чтобы настроить общие параметры системы, необходимо нажать кнопку [Общие настройки] в блоке [Настройки системы] на вкладке [Администрирование].

### 2.4.2.1 Общие настройки

В окне [Общие настройки] устанавливаются общие для системы Delta M. CRM настройки. Окно разбито на следующие разделы с настройками функций системы: [Общее], [Телефония], [Адрес], [Skip-tracing], [Процессы], [Сущности], [Добавление сущности], [Дата и время], [Монитор пользователей], [Обязательные поля пользователей], [Настройка полей связанных данных], [Настройка полей объединения клиентов], [Погашения], [Резервирование обеспечения], [Механизм автозаполнения], [Ограничение контактов по клиенту], [Автоматизация работы].

#### 2.4.2.1.1 Общее

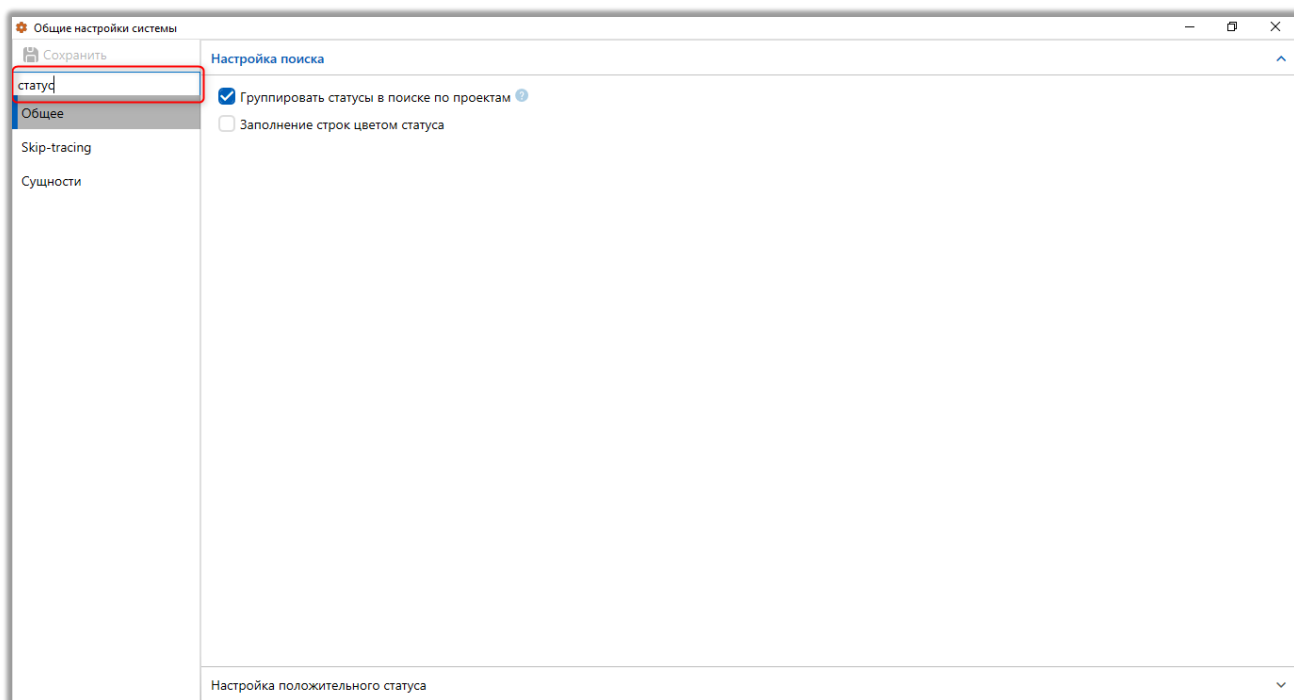
В разделе [Общее] настраивается поиск и разбивка результатов, отображение краткой истории поиска, отсрочка удаления проектов или групп





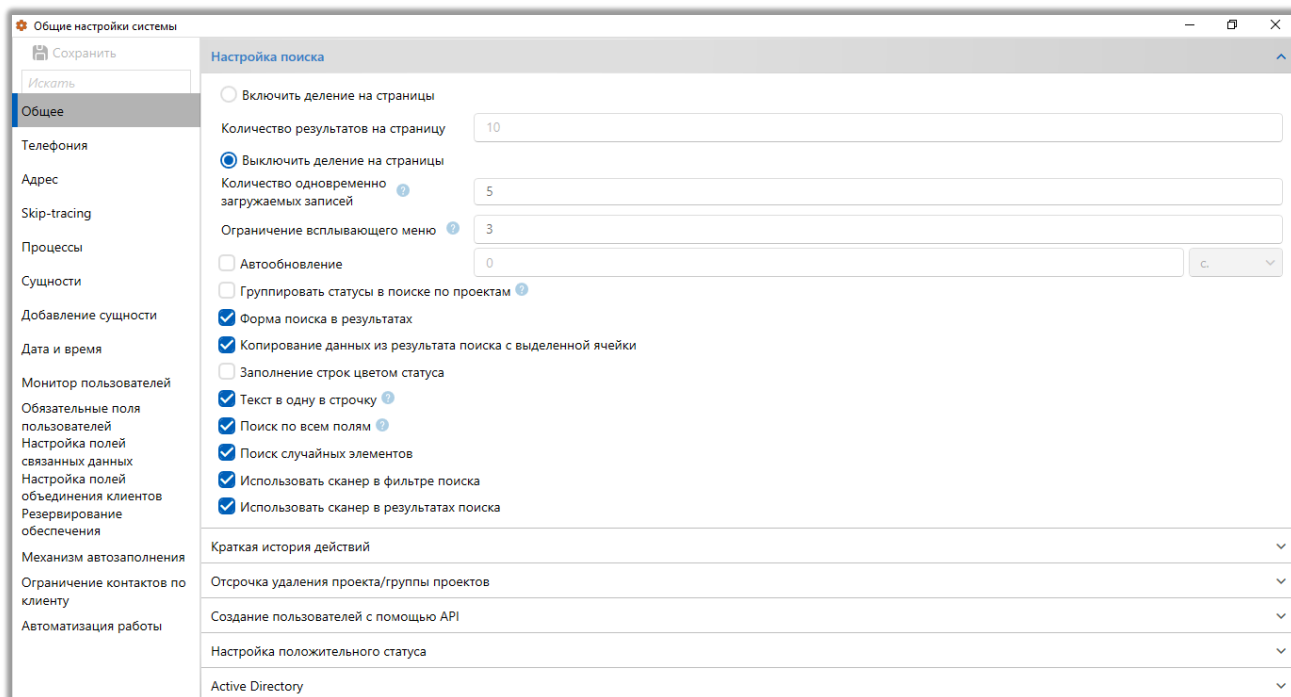
проектов, создание пользователей посредством API, настройка положительного статуса и другие общие настройки для системы.

В окне [Общие настройки системы] доступен быстрый поиск настроек по введенному слову, пользователю будут отображены все разделы и их подразделы, которые содержат искомое слово.



#### 2.4.2.1.1.1 Настройка поиска

[Настройка поиска] — подраздел, через который устанавливаются настройки для поиска элементов в системе.



[Включить деление на страницы] — при установке этого чекбокса пользователю будут выводиться все найденные записи при проведении поиска, с их последующим разделением на указанное количество страниц, которое задается в связанном параметре [Количество результатов на страницу] (минимальное значение — 5).

[Выключить деление на страницы] — отключение деления на страницы результатов поиска, все записи выгружаются на одну страницу, но подгружаются постепенно, по указанном количеству в параметре [Количество одновременно загружаемых записей] (минимальное значение — 5).

[Ограничение всплывающего меню] — устанавливается значение количества элементов во всплывающем меню для закрепления пользователей (используется для [Закрепление ответственного] и [Закрепление временного ответственного] в результатах поиска по сделкам или клиентам), при превышении которого оно заменяется на диалоговое окно выбора пользователя с выпадающим списком и возможностью поиска.

[Автообновление] — установка временного интервала для автоматического обновления результатов поиска. Можно задать значение



(максимум 360) и единицу измерения времени (секунды, минуты, часы). При включении этой опции результаты поиска будут обновляться автоматически согласно установленному интервалу.

[Группировать статусы в поиске по проектам] — включение группировки статусов и этапов по группам проектов и проектам (для каждого проекта будут отображаться только доступные для него статусы и этапы), при проведении поиска по сделкам. При отключении этой настройки в поле поиска [Статус сделки] будет отображаться только дерево статусов и этапов.

Поиск по сделкам x

Новый фильтр + Создать Редактировать Сохранить Удалить Сканировать

Поиск сделок Найти фильтр

ФИО =

Телефон =

№ договора =

Адреса

ИНН [...]

Дата заключения договора [...] Неизвестный

Stage (test) Все x

Статус

- Не установлено
- Group project
- Новая группа
- Новая группа 2
- Неизвестный

Начать поиск

[Форма поиска в результатах] — включение формы поиска сделок внутри результатов поиска. Для начала поиска по полученным результатам необходимо внести данные и нажать на клавиатуре клавишу [Enter] или нажать кнопку [Обновить данные].



Поиск по сделкам × Новый фильтр (10) ×

Поиск в найденном Фильтр поиска Поиск данных Панель информации Обновить данные

Поиск сделок

Телефон = ФИО Содержит И

№ договора = Адреса

ИНН ... Дата заключения договора ... Неизвестный

Этап Не установлено Статус Не установлено

E-mail = Сумма кредита

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

	Ответственный	Этап	ИНН	ФИО	Статус
17:24	Администратор	Field Collection	123 456 789	Иванов Иван Иванович	В процессе
	System	Late Collection	2 343 263 262	Сергеев Сергей Сергеевич	Новый статус
	System	Field Collection	123 456 78...	Евгений Цветной Сергеевич	В процессе

Отобранные: ... Количество уникальных клиентов: ...

[Копирование данных из результата поиска с выделенной ячейки] — в результатах поиска при нажатии на карточку выделяется только одна ячейка, а не вся строка, что позволяет скопировать информацию, содержащуюся в выделенной ячейке (нажав комбинацию клавиш [Ctrl+C]).

[Заполнение строк цветом статуса] — закрашивает полностью строку в результатах поиска для карточки с установленным статусом, в зависимости от установленного для нее цвета статуса на этапе (настройка статусов и этапов рассмотрена в разделе [2.5.4.12](#)).

[Текст в одну строчку] — при установке этого чекбокса отключается перенос текста на новую строку в полях результата поиска при изменении ширины столбца, его отображение не суживается, а в конце поля с сокращенным текстом будет дописываться троеточие [...].

[Поиск по всем полям] — включить/отключить дополнительный поиск по всем полям для фильтров поиска.



Поиск по клиентам ×

Новый фильтр Сканировать

Поиск по всем полям

Клиент

ФИО = [ ] ИНН ... [ ]

Телефон = [ ] Адреса [ ]

Паспорт = [ ] Внешний идентификатор К... [ ]

Ответственный [ ] Не установлено

Начать поиск

[Поиск случайных элементов] — элементы в результатах поиска будут отображаться в случайном порядке, согласно установленным параметрам поиска. Необходимое количество случайных элементов задается в окне формы поиска. Данная настройка работает для всех типов поиска. Максимальное количество одновременно отображаемых элементов не может быть больше 1000.

Поиск по сделкам ×

Новый фильтр 2 + Создать Редактировать Сохранить Удалить Сканировать

Поиск по всем полям

Поиск сделок

Телефон = [ ] ФИО = [ ]

№ договора = [ ] Адреса [ ]

ИНН ... [ ] Дата заключения договора ... [ ] Неизвестный

Этап [ ] Не установлено Статус [ ] Не установлено

E-mail = [ ] Сумма кредита ... [ ]

Поле проекта 1 = [ ] Дата погашения по % ... [ ] Неизвестный

Роль [ ] Не установлено Пол клиента [ ] Не установлено

Поиск случайных элементов 100

Начать поиск

[Использовать сканер в фильтре поиска] — включение/отключение доступа к кнопке [Сканировать] в фильтре поиска, которая при нажатии

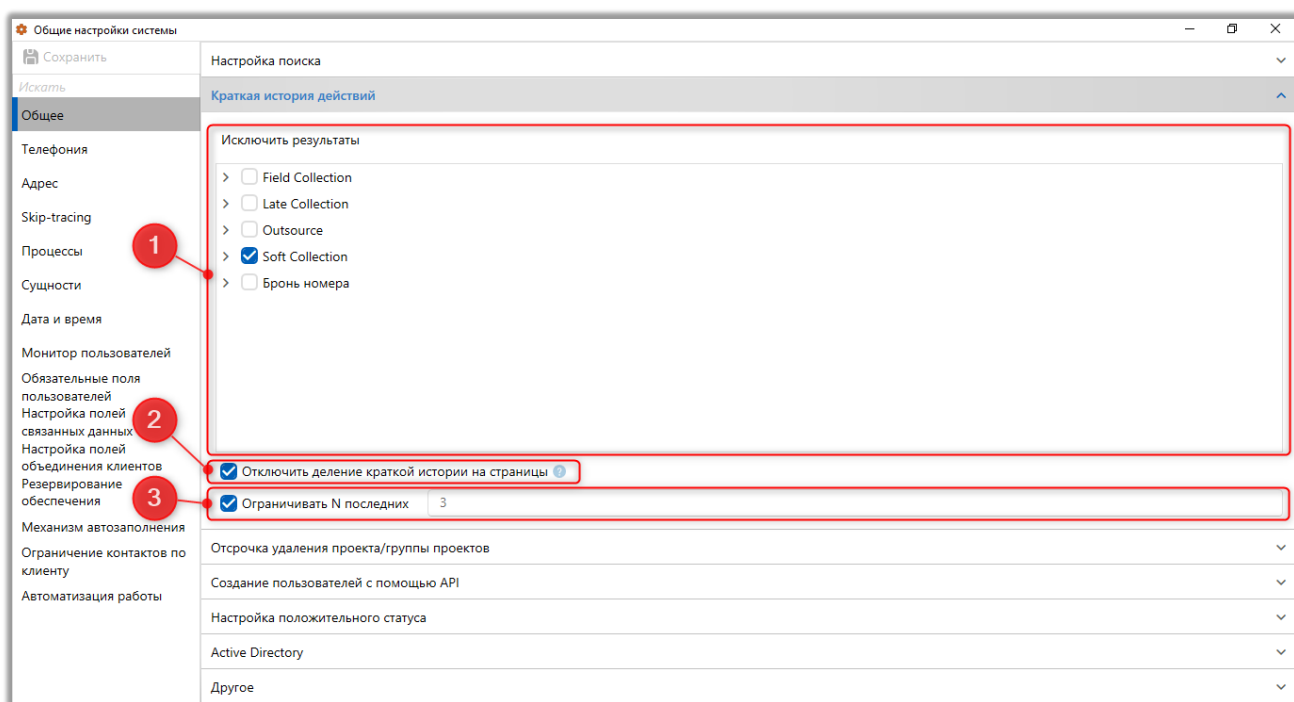


открывает форму для загрузки и работы со сканами сканов. Подробнее в разделе [2.2.1](#).

[Использовать сканер в результатах поиска] — включение/отключение доступа к форме скана в результате поиска.

#### 2.4.2.1.1.2 Краткая история действий

В разделе [Краткая история действий] настраивается отображение всех действий, добавленных пользователями в процессе работы с карточкой сущности.



1. В блоке [Исключить результаты] отмечаются с помощью чекбоксов типы действий и их результаты, которые не будут отображаться в краткой истории работы.

2. [Отключить деление краткой истории на страницы] — все записи в краткой истории действий будут отображаться одним списком, который можно скроллить. Эта настройка также влияет на параметр [Ограничивать N последних]:



при включении ограничения (например, 15), отобразится указанное количество записей в одном списке; если настройка [Ограничивать N последних] отключена, все записи будут отображаться в одном списке. При отключенной настройке — отображение краткой истории работы делится на страницы по 10 записей.

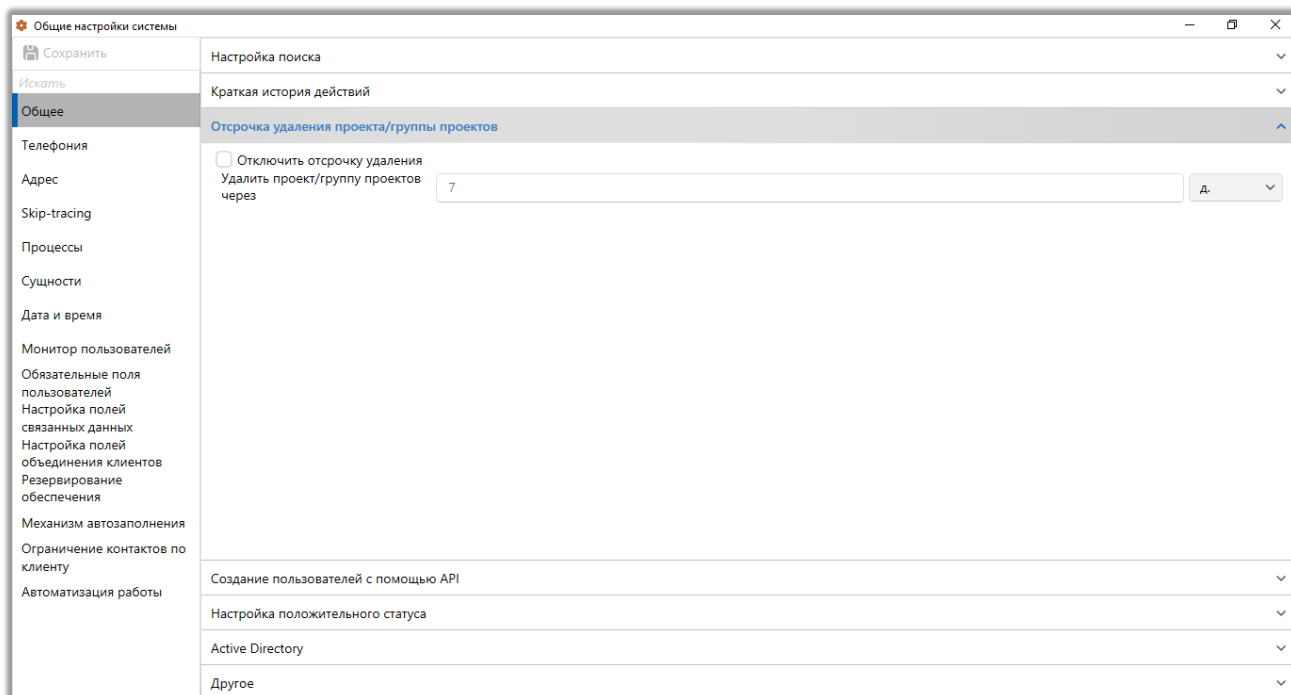
Пример отображения краткой истории действий с делением на страницы:

Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминание	Обещанный / заявл	Автор
15.03.2023 14:42	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380994654565			Администратор
15.03.2023 14:12	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380997775544		Обещанный 17.03.2023 в 888.00	Администратор
14.03.2023 18:02	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380997775544		Обещанный 15.03.2023 54 645 456.00 График обещаний 14.03.2023	Администратор

3. [Ограничивать N последних] — в этом параметре задается максимальное количество действий, которые будут отображаться пользователю в краткой истории работы для выбранной сделки. При отключении этой настройки в краткой истории работы будут отображаться все ручные действия, а отображаемая информация будет делиться на страницы по 10 записей.

#### 2.4.2.1.1.3 Отсрочка удаления проекта/группы проектов

В подразделе [Отсрочка удаления проекта/группы проектов] включается/отключается возможность установки времени задержки на удаление проектов или группы проектов, а также устанавливается необходимое значение для отсрочки.



[Отключить отсрочку удаления] — включение/отключение функции отсрочки. Если этот чекбокс установлен, то проекты и группы проектов сразу же будут полностью удалены из системы без возможности восстановления. При отключении этой настройки проекты и группы проектов не будут сразу же удаляться из системы, только после установленного времени отсрочки в параметре [Удалить проект/группу проектов через].

[Удалить проект/группу проектов через] — установить время отсрочки, задав числовое значение и выбрав единицу измерения времени (минуты/часы/дни/месяца/годы), через которое удаленный проект или группа проектов исчезнут из системы без возможности их восстановления. Пока введенное время не закончится проект будет доступен для восстановления.

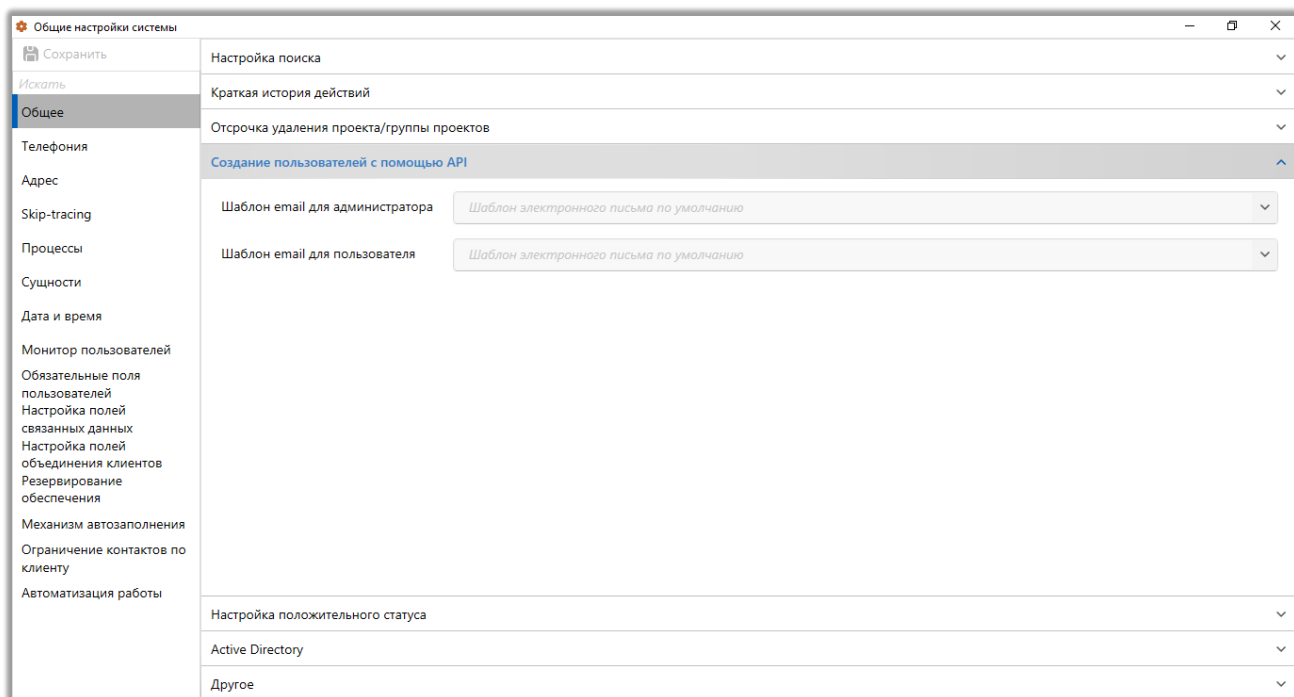
#### 2.4.2.1.1.4 Создание пользователей с помощью API

При создании новых пользователей посредством API система может отправлять Email-уведомление пользователю или администратору системы. Настройка включает выбор шаблона для уведомления пользователя о создании





нового пользователя в системе после импорта с помощью API. Так же есть возможность сразу отправлять пользователям логин и пароль в предварительно настроенном шаблоне или уведомлять администратора для дополнения информации и настройки нового пользователя с выбором его роли в системе. Настройка шаблона производится во вкладке [Настройка структуры] в пункте [Шаблоны Email] (подробнее в разделе [2.5.1.9.1](#)).



- [Шаблон email для администратора] — позволяет выбрать шаблон электронного письма из выпадающего списка, который будет автоматически отправлен пользователям с ролью администратор. Электронное письмо будет направлено на email, который указан для пользователя в настройках [Роли и Пользователи], на вкладке [Группы и пользователи], в поле [E-mail]. Данная функция работает при условии подключенного провайдера электронной почты в системе.

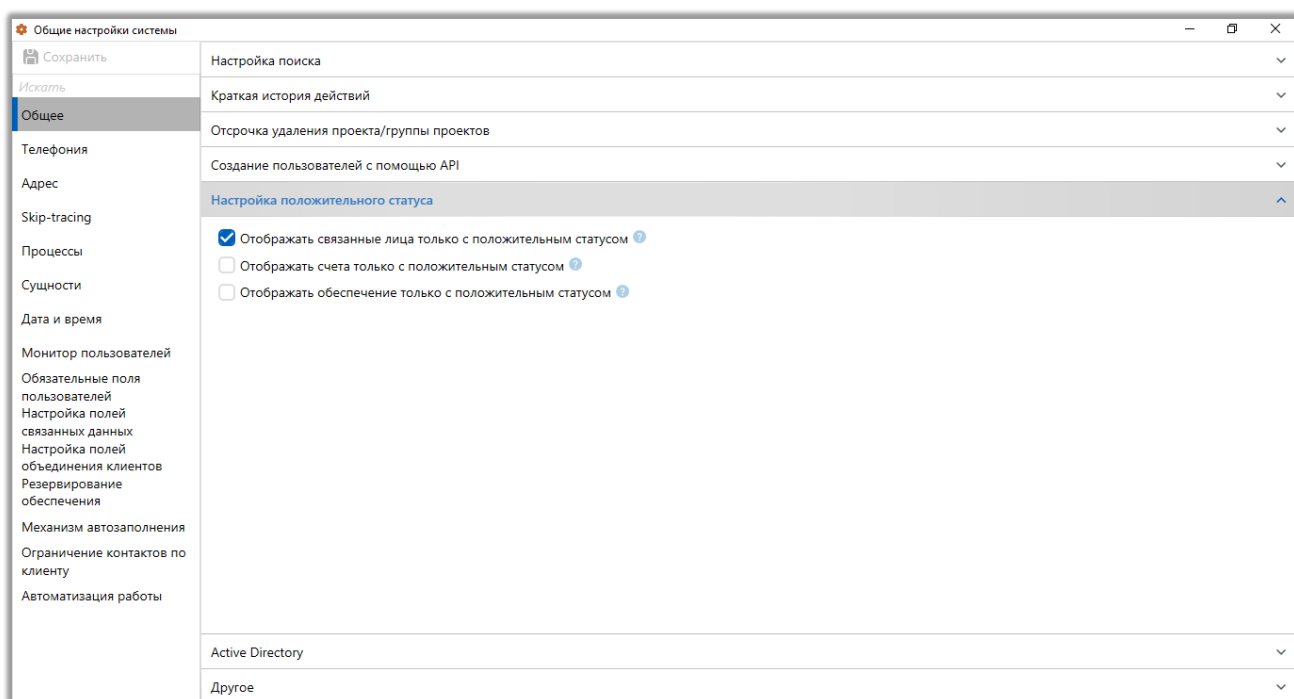
- [Шаблон email для пользователя] — выбрать шаблон электронного письма из выпадающего списка, который будет рассылаться всем пользователям. Электронное письмо будет направлено на email, который указан



для пользователя в настройках [Роли и Пользователи], на вкладке [Группы и пользователи], в поле [E-mail]. Данная функция работает при условии подключенного провайдера электронной почты в системе.

#### 2.4.2.1.1.5 Настройка положительного статуса

На данной подвкладке настраивается отображение связанных лиц/счетов/обеспечения, которые имеют тип с установленным чекбоксом [Положительный статус]. Можно настроить отображение для следующих сущностей:



- [Отображать связанные лица только с положительным статусом] — при помощи данного чекбокса включается отображение в карточках только те связанные лица, которые имеют положительный статус (установлен чекбокс [Положительный статус]). Связанные лица, для которых не установлен положительный статус, при активном чекбоксе, будут доступны для просмотра



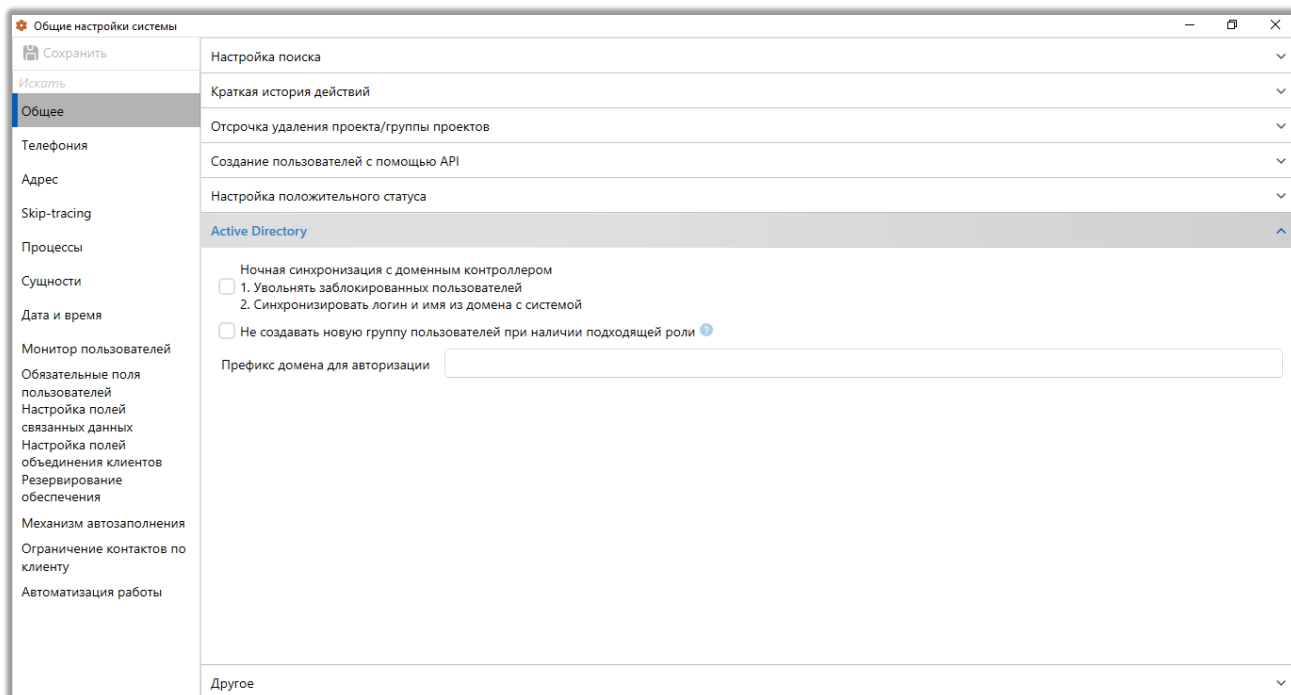
только в режиме редактирования карточки. Если настройка не активна, то в карточках будут отображаться все связанные лица, не зависимо от их статуса.

- [Отображать счета только с положительным статусом] — при помощи данного чекбокса включается отображение в карточках только тех счетов, которые имеют положительный статус (установлен чекбокс [Положительный статус]). Счета, для которых не установлен положительный статус, при активном чекбоксе, будут доступны только в режиме редактирования карточки. Если настройка не активна, то в карточках будут отображаться все счета, не зависимо от их статуса.

- [Отображать обеспечения только с положительным статусом] — при помощи данного чекбокса включается отображение в карточках только те обеспечения, которые имеют положительный статус (установлен чекбокс [Положительный статус]). Обеспечения, для которых не установлен положительный статус, при активном чекбоксе, будут доступны только в режиме редактирования карточки. Если настройка не активна, то в карточках будут отображаться все обеспечения, не зависимо от их статуса.

#### 2.4.2.1.1.6 Active Directory

В данном подразделе настраивается синхронизация и авторизация пользователей и групп пользователей с помощью Active Directory. Пользователи, доменные группы которых связаны с группами системы, будут входить в систему автоматически. Доступны следующие настройки:



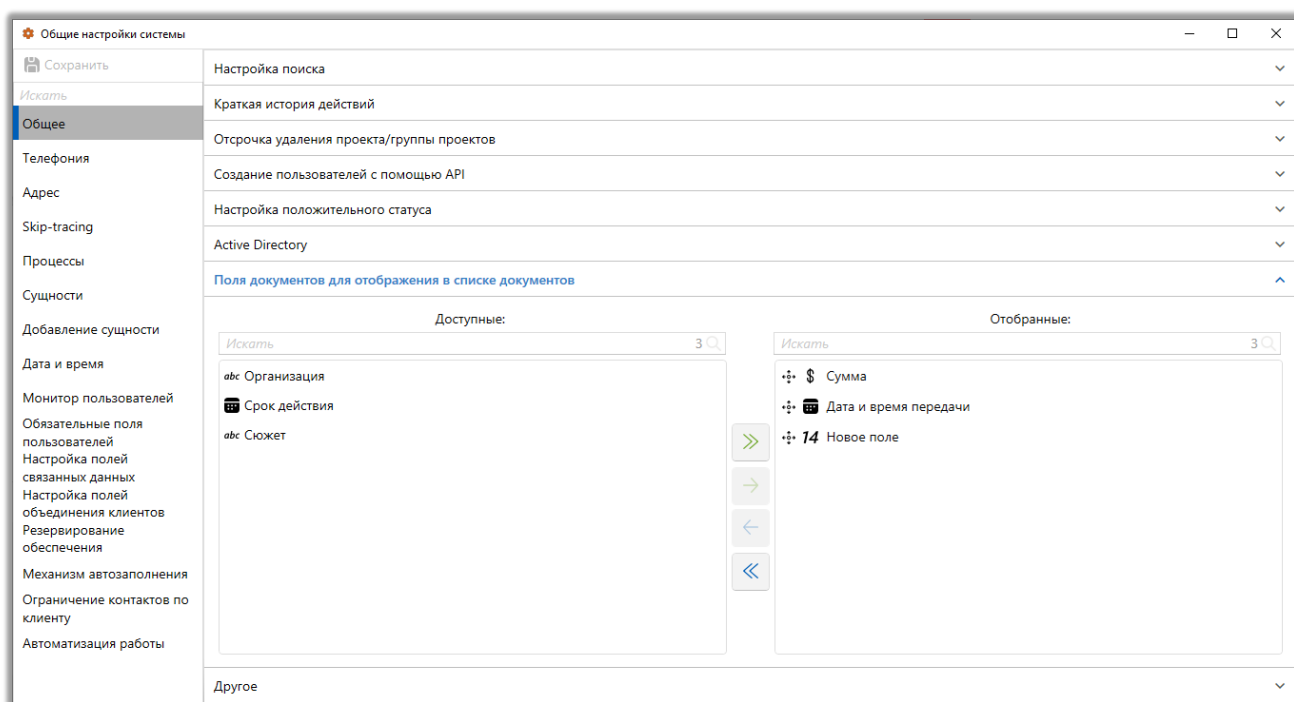
- [Увольнять пользователя при блокировке доменного аккаунта] — при блокировании доменной группы в Active Directory, пользователи этой группы устанавливаются в системе как уволенные. Настройка распространяется на всех пользователей доменной группы. Синхронизация с Active Directory по увольнению пользователей осуществляется ежедневно при смене суток, в 00:00.
- [Не создавать новую группу пользователей при наличии подходящей роли] — при включении доменной авторизации новые пользователи будут автоматически добавляться в группу с установленной соответствующей ролью, если пользователь принадлежит доменной группе, которая указана в настройках такой роли (вкладка [Windows группа]), и система не будет создавать новую группу для таких пользователей. Система создает новую группу, если в CRM нет созданный группы пользователей с подходящей ролью.
- [Префикс домена для авторизации] — указывается префикс доменной группы, что позволяет пользователям из этой группы автоматически входить в систему без ввода логина и пароля. Например, если префикс для пользователя «Delta\Serhiy», а префикс его группы соответственно «Delta\», то



при указании этого префикса в CRM и авторизации через Active Directory, он также будет автоматически авторизоваться в системе Delta M. CRM.

#### 2.4.2.1.1.7 Поля документов для отображения в списке документов

При помощи данного раздела настраивается отображение полей документов в специальной вставке [Документы]. В блоке [Доступные] расположены созданные в системе пользовательские поля документов, а в блоке [Отобранные] выбранные поля для отображения пользователям. Настройка и создание полей документов подробнее рассмотрены в разделе [2.5.1.11.3.](#)



Значения, установленные в отобранных полях, можно будет посмотреть в специальном столбце [Поля документов]. Пустые поля не будут отображаться.



Иванов Иван Иванович / ...							
Информация о клиенте							
№	Название объекта	Размер, кБ	Автор	Созданный	Поля документов		
02.09.2021 12:38	Клиент	11	Администратор	02.09.2021 12:38			
14.09.2021 10:59	Клиент	44	Администратор	14.09.2021 10:59	Сумма: 5 464 564,00 Дата и время передачи: 14.09.2021 11:00		
22.09.2021 9:45	Процесс: Новый процесс	7	Администратор	22.09.2021 9:45	Сумма: 12 345,00		
22.09.2021 9:35	Действие процесса	0	Администратор	22.09.2021 9:35			
28.07.2021 17:02	Сформированные документы	11	Администратор	28.07.2021 17:02			
28.07.2021 17:04	Сформированные документы	11	Администратор	28.07.2021 17:04			

#### 2.4.2.1.1.8 Другое

В разделе [Другое] собраны дополнительные общие настройки для системы.

Общие настройки системы

Настройка поиска

Краткая история действий

Отсрочка удаления проекта/группы проектов

Создание пользователей с помощью API

Настройка положительного статуса

Active Directory

Поля документов для отображения в списке документов

**Другое**

- Включить автоматический импорт
- Включить фильтры полной истории работы
- Отображать дополнительный фильтр действий по автору System
- Скрыть колонку действий: Сценарий
- Скрыть колонку действий: Причина просрочки
- Игнорировать запись предупреждений в статистику импорта
- Игнорировать запись ошибок в статистику импорта
- Игнорировать запись не измененных в статистику импорта
- Рассчитывать количество выходов в просрочку
- Сохранять историю изменений сущностей
- Отображать в истории сделки и историю данного клиента
- Отображать в истории карточки историю всех сделок данного клиента
- Выравнивать числовые значения по правому краю
- Разрешить отрицательные целочисленные значения

- [Включить автоматический импорт] — включение или отключение работы автоматического импорта данных в систему. При включении данной настройки автоимпорт будет происходить в установленное время.

- [Включить фильтры полной истории работы] — включает возможность фильтровать добавленные в карточку сделки действия (если



специальная вставка [Полная история работы] добавлена в виде карточки для проекта), где:

Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминани	Обещанный / за	Авто
12.08.2021 14:16	Auto	Смена статуса	Field Collection: В процессе - Field Collection: В работе	Иванов Иван Иванович			Адми
12.08.2021 12:13	Исходящий звонок - Непродуктивный	Отказывается оплачивать		Иванов Иван Иванович			Адми
12.08.2021 12:01	Исходящий звонок - Непродуктивный	Отказывается оплачивать		Иванов Иван Иванович			Адми
12.08.2021 10:46	Входящий звонок - Клиент - Непродуктивный	Отказывается оплачивать		Иванов Иван Иванович			Адми
11.08.2021 17:34	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380994654565			Адми

[Все ручные] — отображает все ручные действия;

[Смена статуса] — отображает события, в которых произошла смена статуса в карточке сущности;

[Смена ответственного] — отображает события, в которых произошла смена ответственного по сущности;

[Смена региона] — отображает события, в которых произошла смена региона по сущности;

[Смена валюты] — отображает события, в которых произошла смена валюты по сущности;

[Смена типа клиента] — отображает события, в которых произошла смена типа клиента;

[Рассылка писем] — отображает события отправки писем;

[Outbound] — отображает события обработки сделки по средству автоматического дозвона;

[Рассылка IVM] — отображает, когда и какой был отправлен IVM (Interactive Voice Messaging);

[Архивирование] — отображает событие выведения сущности в архив;



[Отправка SMS] — отображает, когда и какого типа по сделке и клиенту были отправлен SMS;

[Добавление PTP] — отображает, когда был добавлен график обещания;

[Отправка E-mail] — отображает, когда и какой шаблон E-mail был отправлен по сделке и клиенту;

[Отправка SkipTracing] — отображает, когда сделка была отправлена на SkipTracing;

[Смена внешнего ответственного] — произошла смена внешнего ответственного;

[Очередь обработан полностью] — отображение получение статуса [Обработана полностью] при обработке карточки через очереди;

[Смена полей] — отображение изменения полей в карточке.

- [Отображать дополнительный фильтр действий по автору System] — включение отображения дополнительного фильтра [System action] в специальной вставке [Полная история работы]. При включении данного чекбокса на вкладке [История] по умолчанию будут отображаться только записи, где автором является пользователь системы (все, кроме System). Для просмотра записей, созданных пользователем System, необходимо нажать на фильтр [System action].

- [Скрыть колонку действий: Сценарий] — колонка [Сценарий] будет скрыта в специальной вставке [Полная история работы].

- [Скрыть колонку действий: Причина просрочки] — колонка [Причина просрочки] будет скрыта в специальной вставке [Полная история работы].

- [Игнорировать запись предупреждений в статистику импорта] — выключить отображение статистики по предупреждениям в [Статистика импорта] (подробнее о статистике импорта в разделе [2.3.1.2](#)). Настройка при включении не затирает предупреждения в статистике, для ранее проведенных импортов.



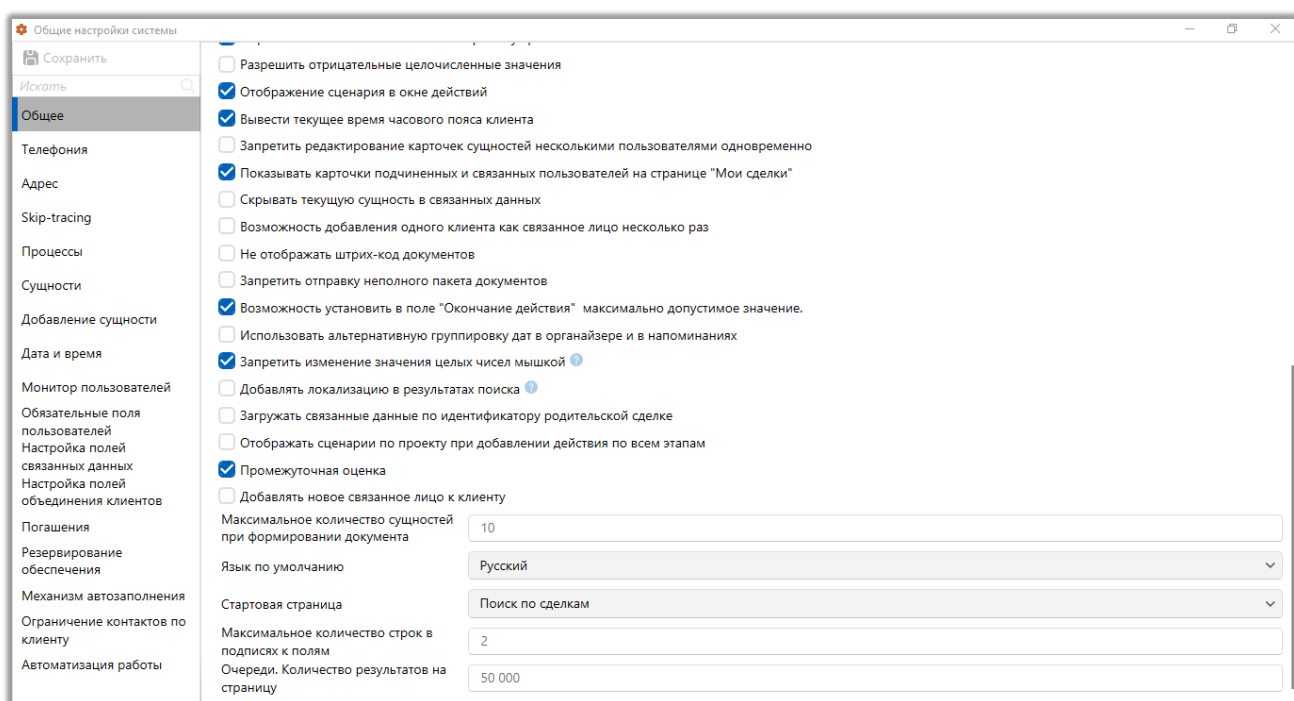


- [Игнорировать запись ошибок в статистику импорта] — выключить отображение статистики по предупреждениям в [Статистике импорта]. Настройка при включении не затирает ошибки в статистике, для ранее проведенных импортов.
- [Игнорировать запись не измененных в статистику импорта] — выключить отображение статистики импорта не измененных данных в [Статистике импорта] (блок [Не обновлено], столбец [Идентичные записи]). Настройка при включении не затирает отображение по идентичным записям в статистике, для ранее проведенных импортов.
- [Рассчитывать количество выходов в просрочку] — это настройка, позволяющая автоматически рассчитывать количество просроченных платежей по сделке. Для работы с этой настройкой, необходимо создать поле с источником [Количество выходов в просрочку], добавив его в поля проекта и вид карточки. Например, если клиент не внес платеж до установленной даты, система начинает отсчет дней просрочки, который записывается в параметр [Количество дней просрочки], тогда параметр [Количество выходов в просрочку] увеличится на один и будет равен 1, если этого его первый выход в прострочку.
- [Сохранять историю изменений сущности] — данная настройка включает сохранение истории изменений всех сущностей в системе. Логирование истории происходит в архивную базу (DynamicHLoans/Clients/Collaterals\*).
- [Отображать в истории сделки и историю данного клиента] — включение отображения в карточке сделки, на вкладке со специальной вставкой [История работы], всей истории по данной сделке, а также истории по клиенту данной сделки (на вкладке со специальной вставкой [Полная история работы]).
- [Отображать в истории сделки историю всех сделок данного клиента] — включение функции отображения в карточке сделки всей истории по данной сделке, а также истории всех других сделок клиента данной сделки без



истории по клиенту (на вкладке со специальной вставкой [Полная история работы]).

- [Выравнивать числовые значения по правому краю] — настройка, позволяющая выравнивать значения, которые содержатся в числовых полях карточек, по правому краю ширины этого поля.
- [Разрешить отрицательные целочисленные значения] — настройка позволяет записывать в поле с дробным и целочисленным значением отрицательные значения (-5; -99,99 и т.д.).



- [Отображение сценария в окне действий] — включение возможности отображения текста сценария в окне добавления действия.



Добавить действие

Иванов Иван Иванович

Сценарий: Холодные звонки

Выберите тип действия/результата

123 456 789 Иванов Иван Иванович Здравствуйте, вас беспокоит компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Нет ответа

Отрицательный ответ

Положительный ответ

Напоминание

Выберите дату

Если чекбокс не установлен, то для просмотра текста сценария необходимо нажать на кнопку со знаком вопроса, после чего он откроется в НОВОМ ОКНЕ.

Добавить действие

Иванов Иван Иванович

Сценарий: Оформление заказа 2

Выберите тип действия/результата

Напоминание

Выберите дату

- Ограничивать дату обещаний датой предыдущего] — пользователь не сможет установить дату следующего общения раньше, чем дата последнего обещания. Данная настройка распространяется на создание графика обещаний из карточки сделки или в окне добавления действия.

- [Вывести текущее время часового пояса клиента] — в футере будет отображаться время с учетом часового пояса клиента, при условии того, что в



вид карточки добавлено и заполнено системное поле клиента с выбранным источником [Временная зона].

- [Запретить редактирование карточки сущности несколькими пользователями одновременно] — данная настройка запрещает редактировать одну и ту же карточку сущности (сделка, клиент и т.д.) несколькими пользователями одновременно. Настройка не влияет на возможность одновременного просмотра карточки несколькими пользователями.

- [Показывать карточки подчиненных и связанных пользователей на странице [Мои сделки]] — при выборе параметра [Стартовая страница] - [Мои сделки], который настраивается в данном разделе ниже, система, при входе пользователя в систему, автоматически формирует результат поиска по сделкам. В этом результате будут включены сделки, где текущий пользователь является ответственным, а также сделки, где ответственные — его подчиненные и пользователи из его группы.

- [Скрывать текущую сущность в связанных данных] — при активации данной настройки в связанных данных не будет отображаться текущая сделка (с под которой пользователь просматривает связанные данные).

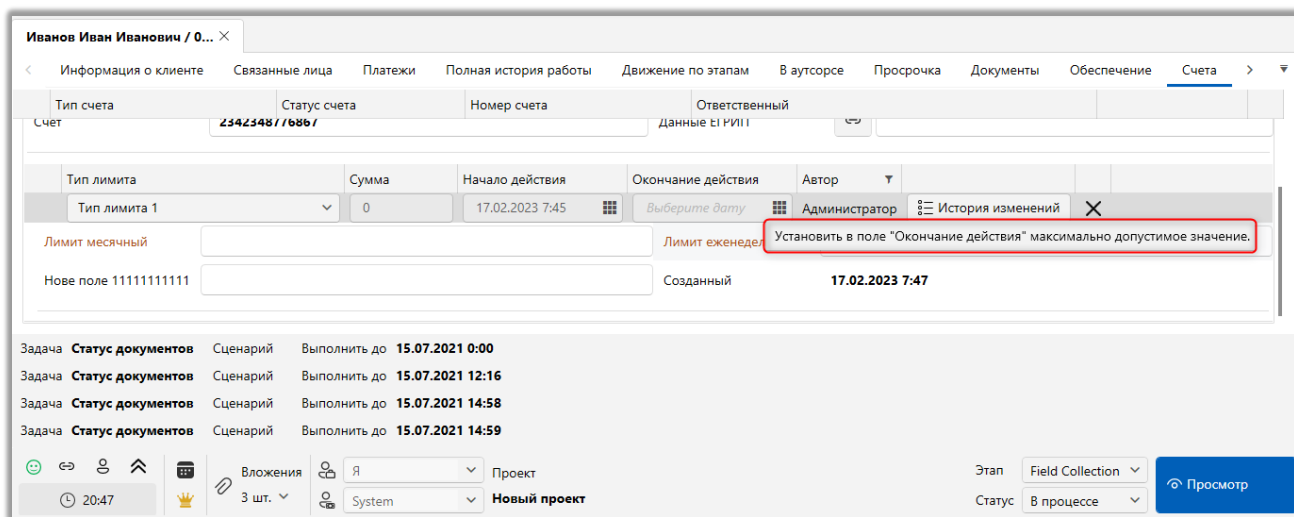
- [Возможность добавления одного клиента как связанное лицо несколько раз] — включает возможность ручного добавления или импортирования одного клиента как связанного лица несколько раз в одну и ту же карточку сделки или клиента с разными типами связи.

- [Не отображать штрих-код документов] — данная настройка отключает доступ к столбцу с кнопкой [Распечатать штрих-код] в карточке сущности на вкладке со специальной вставкой [Документы].

- [Запретить отправку неполного пакета документов] — отключение возможности отправки неполных пакетов документов провайдеру, если в нем не полный перечень документов.



- [Возможность установить в поле «Окончание действия» максимально допустимое значения] — включение возможности с помощью контекстного меню, после нажатия правой клавиши на необходимый лимит в специальной вставке «Счета», установить в поле «Окончание действия» максимально допустимое значение.



- [Использовать альтернативную группировку дат в органайзере и в напоминаниях] — в модулях [Напоминания] и [Задачи] блока [Органайзер] будет установлена группировка по месяцам с разбивкой по дням.

- [Запретить изменение значений целых чисел мышкой] — установка запрета на изменение значений целочисленных и дробных полей с помощью прокрутки колесиком мыши (Mouse Wheel).

- [Добавлять локализацию в результатах поиска] — в результатах поиска будут выводиться элементы с поддержкой локализации на выбранном в системе языке (название статуса, название этапа и т.д.).

- [Загружать связанные данные по идентификатору родительской сделке] — при установленном этом чекбоксе в специальной вставке [Связанные данные] в родительской сделке будут отображаться все подчиненные сделки, но в подчиненных сделках не будет отображаться родительская. Данная настройка



используется как элемент оптимизации системы. При отключенном чекбоксе пользователь увидит в подчиненных сделках на вкладке [Связанные данные] как родительскую сделку, так и подчиненные текущей сделке, которая выступает в них как родительская.

- [Отображать сценарии по проекту при добавлении действия по всем этапам] — при добавлении действия пользователю будут доступны все сценарии работы по проекту, созданные в системе, в независимости от этапа, на котором находятся карточка сущности. При этом учитываются настройки фильтра отображения доступных сценариев в настройках проекта, в котором находится данная карточка.

- [Промежуточная оценка] — включение функционала, который позволяет просматривать промежуточную оценку при работе с анкетой Quality Control в карточке записи разговора. Промежуточная оценка рассчитывается после нажатия соответствующей кнопки согласно установленным пользователем показателям в полях анкеты QC и отображается в отдельном поле [Промежуточная оценка].



- [Добавлять новое связанное лицо к клиенту] — изменение типа связи добавляемого связанного лица в карточке сделки, со сделки на клиента. По умолчанию добавляемое связанное лицо в карточке сделки имеет тип связи по сделке.
- [Максимальное количество сущностей при формировании документа] — указать максимальное количество сделок или клиентов, которое попадет в печатную форму, при выгрузке с результатов поиска. Не более 1000.
- [Язык по умолчанию] — выбрать язык системы, который будет использоваться по умолчанию у новых пользователей после их создания, если не были внесены соответствующие изменения в настройках языка (Общие настройки или меню). Также данная настройка используется для выбора необходимого формата даты при отправке sms и e-mail.
- [Стартовая страница] — выбор типа стартовой страницы, которая будет открываться пользователю при входе в клиент Delta M. CRM. Доступно три типа начальной страницы с поиском:



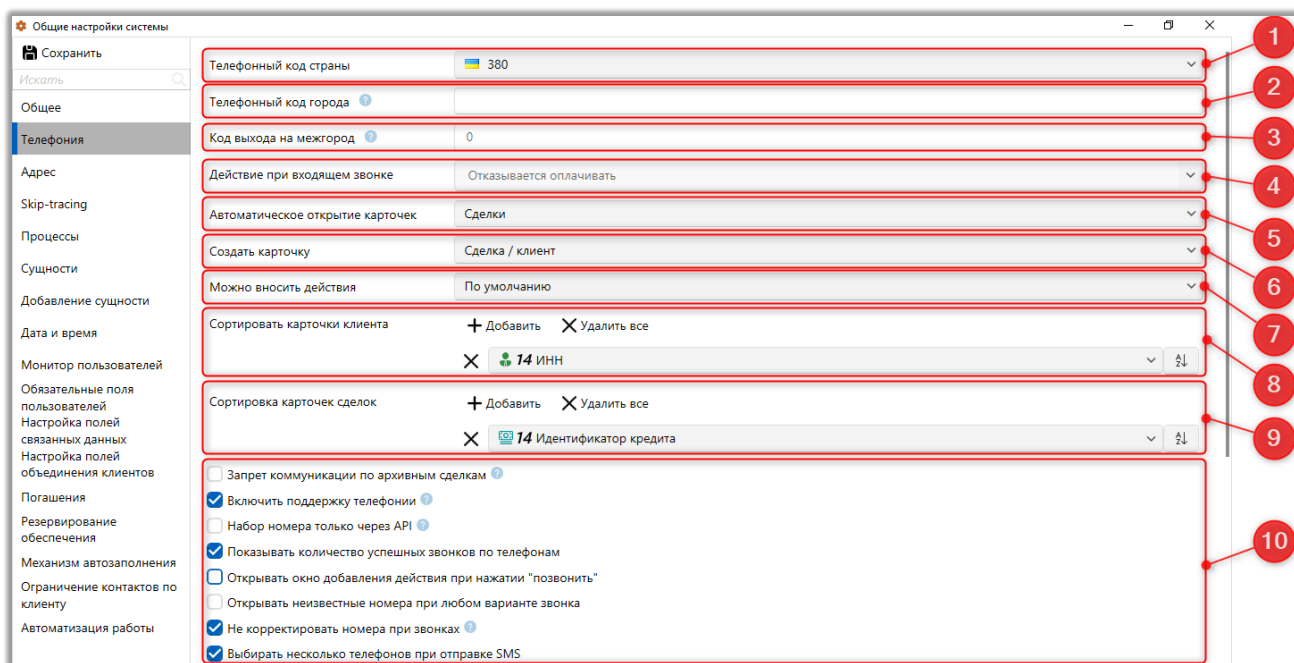
- [Поиск по сделкам] — при входе в систему пользователю открывается вкладка поиска по сделкам.
- [Поиск по клиентам] — при входе в систему пользователю открывается вкладка поиска по клиентам.
- [Мои сделки] — при входе в систему пользователю открывается окно с результатами поиска по сделкам, где текущий пользователь системы назначен в качестве ответственного. Если установлен чекбокс [Показывать карточки подчиненных и связанных пользователей на странице [Мои сделки]], то и сделки его подчиненных, и сделки пользователей его группы.
- [Максимальное количество строк в подписях к полям] — увеличение количества строк для отображения названия полей. Может использоваться, например, если название полей не вмещается в установленные по умолчанию 2 строки (55 символов).
- [Очереди. Количество результатов на страницу] — настройка отображения количества результатов на страницу в модуле [Очереди]. Минимальное значение — 20, а максимальное — 50000.

Очередь 1 X									
	Дата и время выдачи	Выдано пользователю	ФИО	№ договора	Просроченная комиссия	Срочные проценты	Срочная комиссия	Пеня	
●	29.07.2021 12:03	Администратор	Тимофеев Александр Сергеевич	666	0.00	0.00	0.00		
●	29.07.2021 12:53	Администратор	Юрьев Юрий Юрьевич		0.00	0.00	0.00		
●	18.08.2021 12:52	Администратор	Курочкин Александр Валерьевич	23895	0.00	0.00	0.00		
●	21.09.2021 17:08	Администратор	Иванов Иван Иванович	5555555555555555	0.00	0.00	0.00		
●	18.08.2021 13:03	Администратор	Юрьев Юрий Юрьевич	777	0.00	0.00	0.00		
●	09.11.2021 6:19	Администратор	Иванов Иван Иванович	1234	0.00	0.00	0.00		
●	09.11.2021 6:21	Администратор	Петров Иван Иванович	1000000000008	0.00	0.00	0.00		
●	20.04.2022 7:40	Администратор	Албано Луи Мариано	45672	0.00	0.00	0.00		
●	18.11.2022 9:28	Администратор	Курочкин Александр Валерьевич	1234	0.00	0.00	0.00		
●	21.11.2022 3:45	Администратор	Евгений Цветной Сергеевич	76785584	0.00	0.00	0.00		
●	21.11.2022 3:46	Администратор	Иванов Иван Иванович	123456	0.00	0.00	0.00		
			Анджелина Джали	889988	0.00	0.00	0.00		
			Бондаренко Богдан Богданович	6666	0.00	0.00	0.00		



## 2.4.2.1.2 Телефония

В этом разделе настраивается работа с телефонией и отправкой СМС.



1. [Телефонный код страны] — выбор из выпадающего списка код страны, который будет устанавливаться по умолчанию при добавлении нового телефона в карточке сущности. При импорте телефонов без указания кода оператора, система автоматически добавит указанный в данной настройке код, при условии совпадения количества символов с указанным в функционале [Настройка телефонии] - [Телефония] - блок [Настройка словарей] – вкладка [Настройка структуры].

2. [Телефонный код города] — система будет обрезать номера телефонов с соответствующим телефонным кодом города, при совершении звонков на стационарные телефоны, если есть потребность в соблюдении формата набора для телефонии. Также при импорте стационарных телефонов без указания кода города, система автоматически будет добавлять указанный в этом параметре код.



3. [Код выхода на межгород] — система корректирует телефонный номер при осуществлении локальных звонков, удаляя из него код страны и добавляя код выхода на межгород. Например, есть телефонный номер 380441234567, где 380 — код страны, тогда система его удаляет и преобразовывает в 0441234567.

4. [Действие при входящем звонке] — выберите действие, которое будет устанавливаться по умолчанию при входящем звонке. Если установлено значение [Не выбрано], то системой будет открываться окно добавления действия без заполненного результата действия.

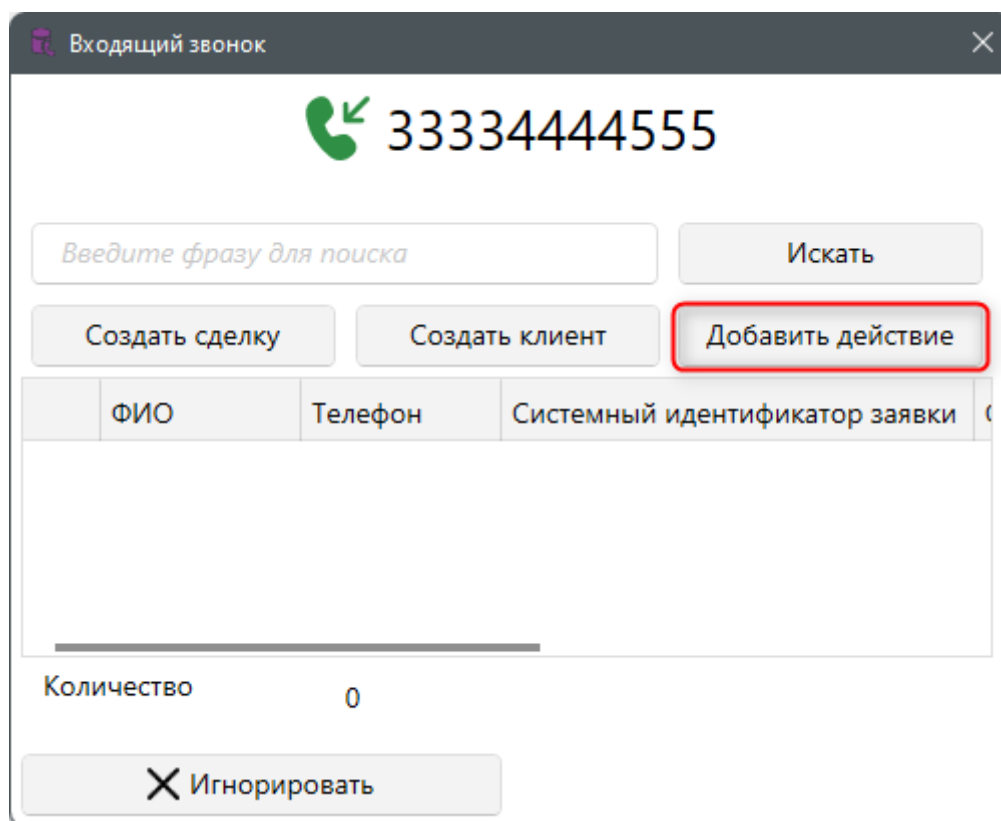
5. [Автоматическое открытие карточек] — выбрать из выпадающего списка карточку сущности ([Сделки], [Клиенты] или [Сделка\Клиент]), которая будет автоматически открываться при автоматическом входящем или исходящем звонке. Если система не находит карточки по установленной сущности, тогда пользователю в окне входящего вызова доступен поиск по сущности, которая была выбранная в данном параметре. При выборе пункта [Сделка\Клиент] система сперва осуществляет поиск по сделкам и затем, если нет результатов, проводит поиск по клиентам. В случае если система не нашла карточку сделки или карточку клиента, при выбранном параметре [Сделка\Клиент], то пользователю становится доступен поиск по сделкам и клиентам в окне входящего вызова. Если пользователь не нашел соответствий через поиск, то он может создать новую карточку сущности (только для сущности, установленной в параметре [Создать карточку]).

6. [Создать карточку] — выбрать тип карточки, который будет создаваться через окно входящего вызова для клиента. При установке пункта [Сделка\клиент] у пользователя появляется возможность выбирать тип создаваемой карточки (карточка сделки или клиента).

7. [Можно вносить действия] — при входящем звонке, если данного клиента нет в системе, пользователю открывается окно входящего звонка, в котором доступна кнопка «Добавить действие» (если в этом параметре выбран



этап). При добавлении действия в системе создается новая сделка с уже добавленным действием, пользователю может заполнить необходимую информацию в этой карточке и сохранить ее. Если установлено [По умолчанию], то возможность добавить действие из окна результатов поиска будет отсутствовать.



8. [Сортировать карточки клиента] — выбор поля, по которому будет осуществляться сортировка карточек клиентов в окне входящего вызова. Если количество клиентов с одинаковым номером больше 1.

9. [Сортировка карточек сделок] — выбор поля, по которому будет осуществляться сортировка карточек сделок в окне входящего вызова. Если у клиента более 1 сделки.

10. Чекбоксы для настройки дополнительных параметров телефонии:

- [Запрет коммуникации по архивным сделкам] — при установке этого чекбокса система блокирует возможность коммуникации по сделкам, которые

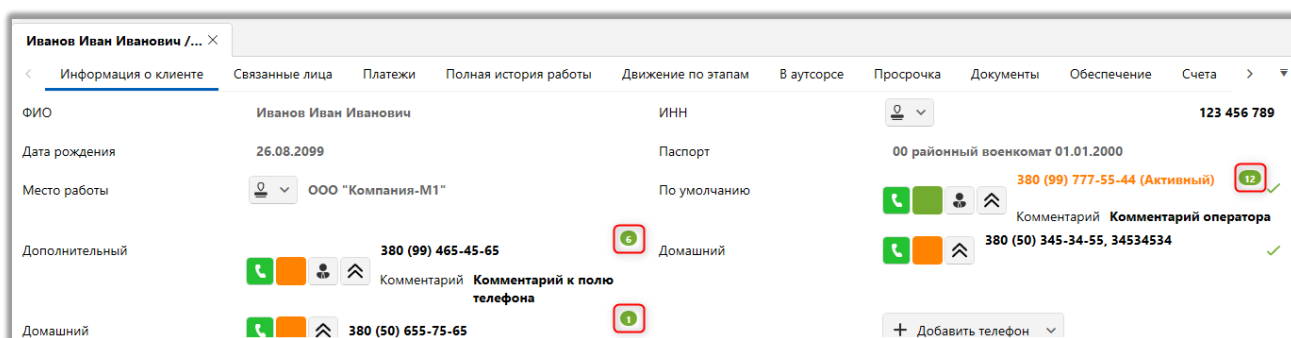


находятся в архиве, как вручную, так и с помощью стратегии (ClickToCall, отправка IVM, отправка в автодозвон, отправка SMS, отправка E-mail).

- [Включить поддержку телефонии] — включение или отключение автоматического запуска сервера телефонии и его использование. При выключении все сервисы, связанные с этим сервером, будут недоступны (настройка транков, настройка/ отправка IVM, отправка элементов автодозвона).

- [Набор номера только через API] — при включении данного параметра система не будет автоматически отправлять номер на систему телефонии. Вместо этого будет открыто окно добавления действия, если это позволяют настройки.

- [Показывать количество успешных звонков по телефонам] — включение отображения количества успешных звонков для каждого телефонного номера. Звонки считаются успешными, если в них было установлено результативное действие (действие, где был выбран соответствующий чекбокс [Результативное действие]). Количество успешных звонков будет отображаться в карточке сделки и клиента рядом с телефонным номером в виде зеленых кружочков со счетчиком.



- [Открыть окно добавления действия при нажатии [позвонить]] — открытие окна действия при наборе клиента с карточки сделки или карточки клиента через функцию [ClickToCall] (нажатие кнопки звонка).



- [Открывать неизвестные номера при любом варианте звонка] — открытие окна входящего звонка вне зависимости от входящего или исходящего звонка.
- [Не корректировать номера при звонках] — система не будет пытаться редактировать телефонные номера, при отправке номеров на ручной или автоматический дозвон, а будет передавать номера в полном формате.
- [Выбирать несколько телефонов при отправке SMS] — данная функция позволяет выбрать несколько телефонных номеров клиента при отправке SMS.

Отправка SMS

Иванов Иван Иванович

Шаблон: Не установлено

Провайдер: Не установлено

Клиент: Иванов Иван Иванович (Клиент)

Телефон:

- 380994654565: Дополнительный
- 380997775544: По умолчанию
- 380995654446: Skip

Принудительная отправка смс

Отправить

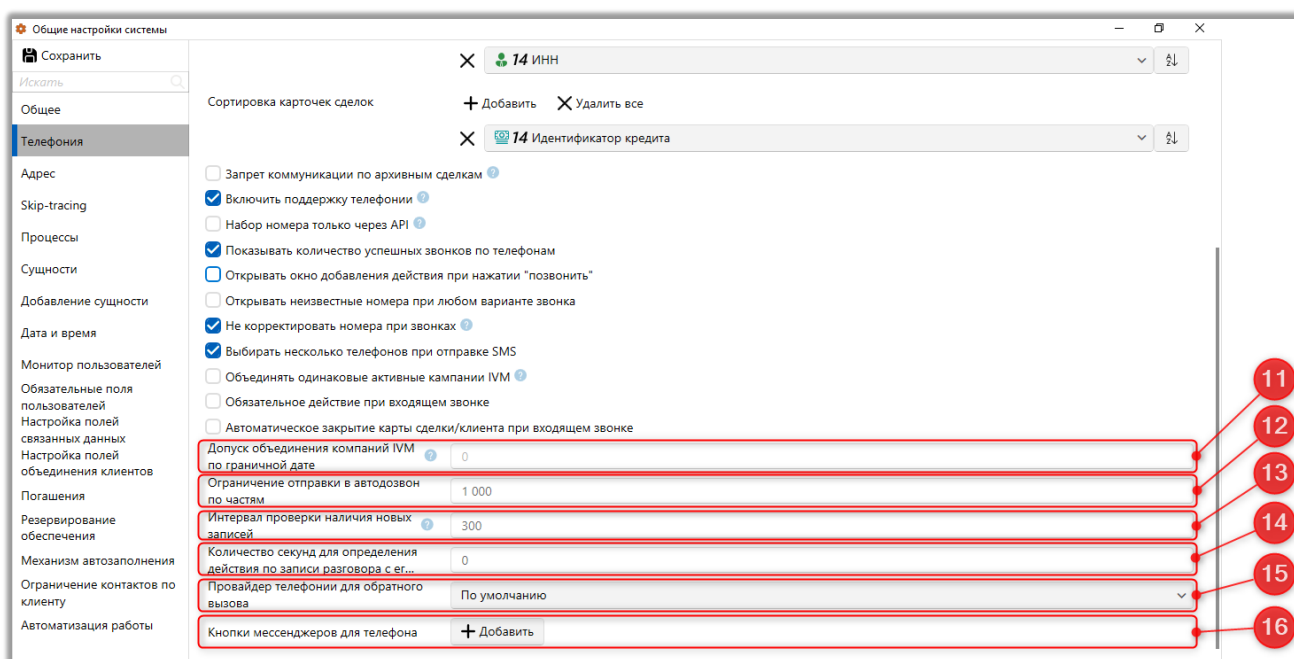
- [Объединять одинаковые активные кампании IVM] — при включенном чекбоксе система позволяет отправлять различные IVM через результаты действий или стратегию. Например, при наличии созданного IVM "Обзвон клиентов", если система или пользователь выбрал 100 клиентов и отправил ивент на их прозвон, система формирует IVM с уникальным ID в функционале [Результаты звонков] (вкладка [Статистика]). Если через час был



отправлен еще один пул клиентов на прозвон через этот IVM, а предыдущий пул еще находится в процессе, т.е., еще прозванивается, система не создаст новую кампанию в статистике с новым уникальным ID. Вместо этого она добавит все телефоны в предыдущую кампанию, сохраняя уникальный ID.

- [Обязательное действие при входящем звонке] — при входящем звонке пользователь не сможет закрыть карточку сделки или клиента без добавления действия.

- [Автоматическое закрытие карты сделки\клиента при входящем звонке] — при входящем звонке или автоматическом исходящем карточка сделки\клиента будет автоматически закрываться после добавления действия.



11. [Допуск объединения компаний IVM по граничной дате] — система сортирует компании по граничной дате, которая устанавливается в параметре [Срок на выполнение] (блок [Действие]) при отправке IVM на телефон клиента через стратегию.

12. [Ограничение отправки в автодозвон по частям] — установка ограничения количества номеров клиентов на отправку в автодозвон за одни



раз. Используется для ограничения нагрузки на API телефонии при отправке больших массивов элементов. При превышении этого значения система будет разделять оставшееся количество на части указанного размера для их последующей отправки. Настройка работает как для ручной отправки выбранных элементов на автодозвон, так и для отправки через стратегию на IP телефонию.

13. [Интервал проверки наличия новых записей] — интервал проверки новых записей на сервере телефонии. Значение задается в секундах.

14. [Количество секунд для определения действия по записи разговора с его начала] — количество секунд после создания записи разговора, за которое система будет определять добавленное для него действие. Такое действие будет отображено в столбцах [Тип контакта] и [Результат контакта] на вкладке карточки сущности со специальной вставкой [Записи разговоров]. Если установлено значение «0», то система по умолчанию ищет добавленное действие в диапазоне 30 секунд после создания записи разговора. При работе с данной настройкой применяется следующая формула:

```
SELECT TOP 1 h.Id
FROM History h
JOIN User hu ON h.AID = hu.Id AND u.Id = hu.Id
WHERE h.Created >= DATEDADD (SECOND, 30, t.CallDate)
AND h.Created <= DATEDADD (MINUTE, 30, DATEDADD (SECOND, 30 +
t.Duration, t.CallDate))
AND h.CID = ph.CID
AND h.PhoneID = ph.Id
```

Где:

t.CallDate — дата создания записи;

t.Duration — длина записи в секундах;



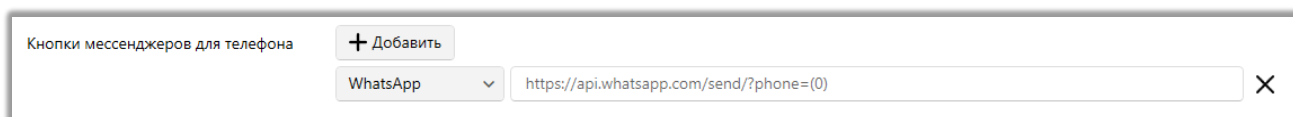
u.Id — идентификатор пользователя, который определяется по следующему алгоритму:

```
LEFT JOIN user u ON t.line != '' AND t.Line = u.IPphoneCode AND u.Deleted IS NULL
```

t.Line — номер телефона (SIP-номер) оператора с записи.

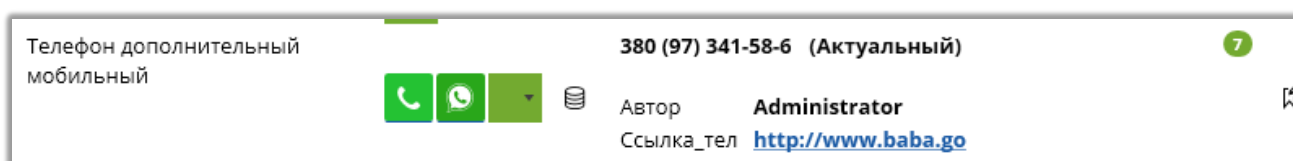
15. [Провайдер телефонии для обратного вызова] — выбор провайдера телефонии для обратного вызова. Подробнее о настройке провайдеров телефонии в разделе [2.5.2.2](#).

16. [Кнопки мессенджеров телефонов] — добавление мессенджеров в виде кнопки для быстрого перехода к отправке сообщения через веб-браузер.



Кнопка открытия мессенджера будет представлена в виде отдельной иконки с изображением логотипа мессенджера рядом с номером телефона. При её нажатии откроется браузер по заранее настроенной ссылке. Если в ссылке присутствует переменная в формате {0}, система автоматически подставит номер телефона клиента, к которому относится данная кнопка мессенджера.

Пример скриншота, где после нажатия кнопки мессенджера будет открыто окно с чатом WhatsApp по этому номеру.



### 2.4.2.1.3 Адрес





В данном разделе настраиваются параметры работы системного поля [Адрес]. Для удобства данное поле представлено в виде таблицы, которая разделена на четыре столбца:

Поле адреса	Видимость	Заполнение	Максимальный размер
Страна	Видимое	Обязательное	7
Индекс	Видимое	Обязательное	0
Область	Видимое	Необязательное	0
Район	Видимое	Необязательное	0
Тип населенного пункта	Невидимое	Необязательное	0
Населенный пункт	Видимое	Необязательное	0
Тип улицы	Видимое	Необязательное	0
Улица	Видимое	Обязательное	0
Тип дома	Видимое	Необязательное	0
Дом	Видимое	Обязательное	0
Корпус дома	Видимое	Необязательное	0
Квартира	Видимое	Обязательное	0
Комментарий	Видимое	Необязательное	0

Подсказка для поиска:

Показывать Id адреса  
 Использовать справочники полей адресов  
 Использовать справочники типов населенных пунктов и типов улиц

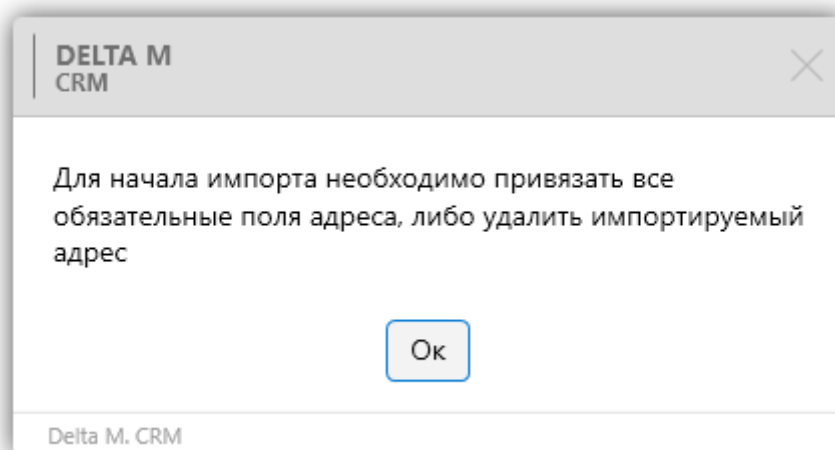
[Поле адреса] — перечень доступных параметров адреса. Для этих параметров можно настроить видимость, обязательность заполнения и максимальное количество символов.

[Видимость] — настройка возможности заполнения параметров поля [Адрес]. Чтобы сделать параметр видимым или скрыть для заполнения, необходимо соответственно напротив его переключить на статус [Видимое] или [Невидимое].

[Заполнение] — настройка обязательности заполнения выбранного параметра поля адреса. Параметр может быть как обязательным для заполнения, так и необязательным, что устанавливается переключением между статусами [Обязательное] и [Необязательное]. Данный параметр становится неактивным, если поле находится в статусе [Невидимое].

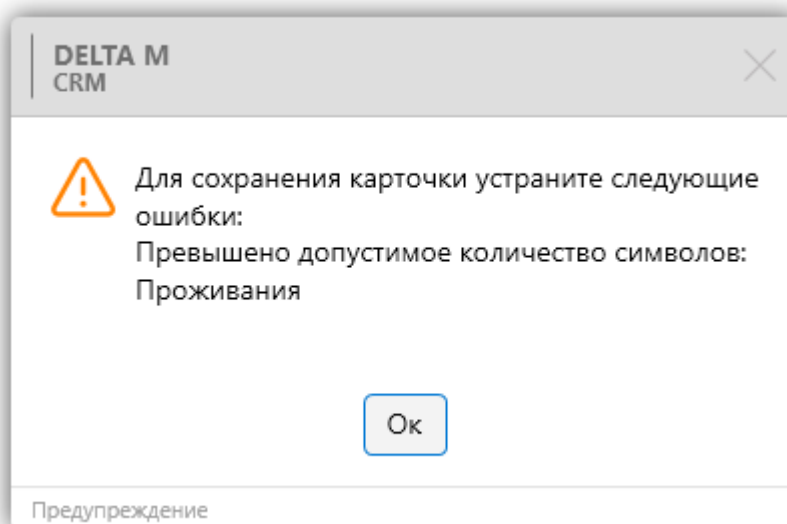


**ВАЖНО:** если параметр поля адреса отмечен как обязательный для заполнения, то без его заполнения система не даст сохранить добавленный адрес. Также, при проведении импорта адреса с незаполненными обязательными параметрами, пользователю будет выведено окно с ошибкой.

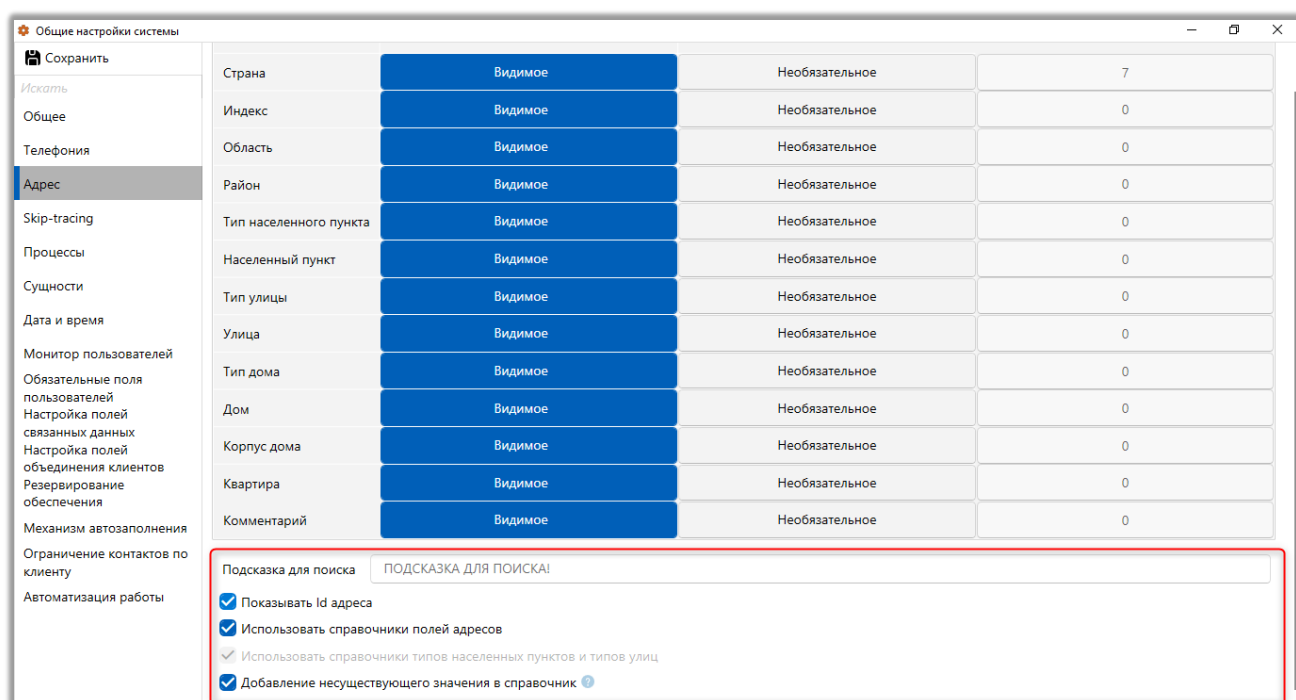


[Максимальный размер] — задание максимального количества символов, которое будет доступно для ввода в выбранный параметр поля адреса. Ограничения на ввод будут отсутствовать при установленном значении ноль.

Если в параметр внесено количество символов больше установленного значения, тогда такое поле будет подсвечено красным контуром. Также система не позволит сохранить некорректно внесенные данные в карточку, а пользователю будет отображено соответствующее оповещение о превышении допустимого количества символов.



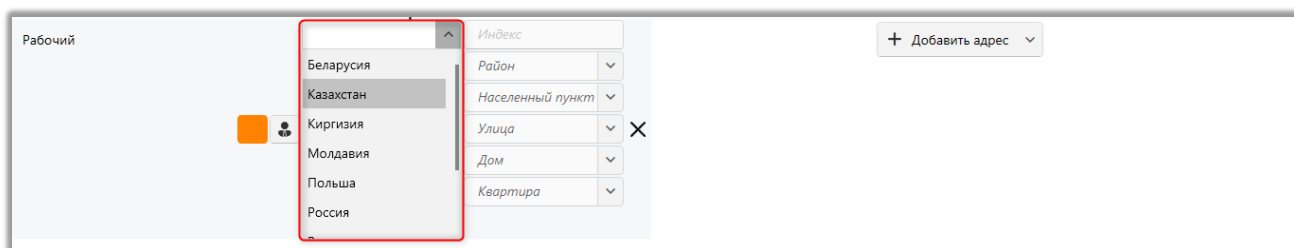
Под таблицей находятся дополнительные параметры настройки поля адреса:



- [Подсказка для поиска] — ввод подсказки, которая будет отображаться пользователям в поле с выбранным системным источником [Адрес].



- [Показывать id адреса] — в карточке сущности будет отображаться id адреса, который записан в базе данных.
- [Использовать справочники полей адресов] — пользователи при заполнении адреса клиента в карточке сущности смогут выбирать только адреса из перечня доступных, без возможности ввода адреса вручную. Доступные адреса хранятся в системном справочнике [Адреса], в который можно импортировать необходимые значения для полей адресов. После активации данной настройки справочник становится доступным на вкладке [Словари]. Уже существующие адреса останутся в прежнем виде, но при их редактировании будет применена данная настройка.
- [Использовать справочники типов населенных пунктов и типов улиц] — включение использования справочников типов населенных пунктов и типов улиц при заполнении адресных данных в карточке сущности. Значения из этих словарей будут представлены в виде выпадающего списка. Подробнее о работе с этими словарями в разделе [2.5.1.1](#).



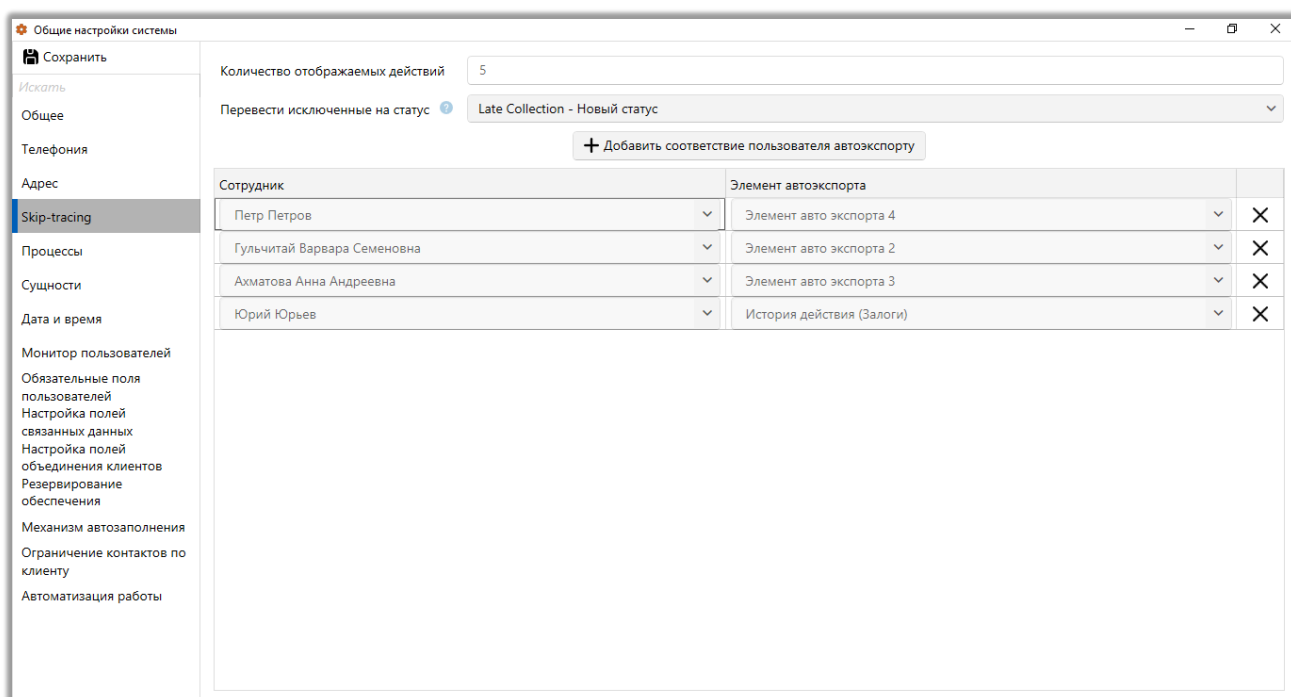
- [Добавление несуществующего значения в справочник] — настройка позволяет добавлять новые значения адреса через карточку сделки или клиента, при использовании справочника полей адресов. Такие значения после их сохранения будут автоматически добавлены в словарь [Адреса].

#### 2.4.2.1.4 Skip-tracing



В данном разделе производится настройка обработки сделок, на которые были назначены вручную или через стратегию задачи по Skip-tracing, для последующей обработки их через органайзер [Skip-tracing] (подробнее в разделе [2.2.4.8](#)). В этом разделе можно настроить параметры отображения данных в органайзере, параметры автоматического перевода сделок на статус, а также указать внешнего пользователя для автоматического экспорта отчетов.

Доступны следующие настройки:



[Количество отображаемых действий] — указать количество последних действий, которое будет отображаться пользователю в модуле [Skip-tracing] (подробнее в разделе [2.2.4.8](#)). Максимально возможное значение равно 60.

[Перевести исключенные на статус] — автоматический перевод на выбранный статус и этап сделки, которые были исключены в модуле [Skip-tracing].

[Сотрудники] — выбрать сотрудников, которым будет назначен настроенный элемент автоэкспорта. Доступны только пользователи, которые находятся в группах, для которых установлен чекбокс [Может быть внешним



ответственным]. В дальнейшем, когда задача, которая была отправлена на Skip-tracing, распределяется по внешним ответственным — соответствующему ответственному на e-mail отправляется выбранный для него элемент автоэкспорта (сформированный отчет будет отправлен этому пользователю на e-mail указанный в карточке пользователя).

The screenshot shows the 'Роли и пользователи' (Roles and Users) management interface. The left sidebar lists various user groups, with 'Менеджеры' (Managers) expanded and 'Василенко Василий Васильевич' selected. The main area displays the user's profile details under the 'Параметры доступа' (Access Parameters) tab. The 'E-mail' field is highlighted with a red box, containing the value 'example@mail.ru'. Other visible fields include 'ФИО' (Василенко Василий Васильевич), 'Логин' (user14), 'Роль' (Помощник администратора), 'Код телефонии', 'Тип Soft Phone' (Не установлено), 'Можно вносить действия' (По умолчанию), 'Заместитель' (Петренко Петр Петрович), and 'Созданный' (13.12.2020 16:06). There are also checkboxes for permissions like 'Запретить доступ к программе', 'Доступ только по чтению', 'Бизнес администратор', 'Разрешен вход нескольким пользователям', and 'Пользователь заблокирован'.

[Элемент автоэкспорта] — выбрать настроенные элементы автоэкспорта, согласно настройкам которых будут сформирован и отправлен список сделок соответствующим пользователям.

#### 2.4.2.1.5 Процессы

Данный раздел позволяет настроить поля и колонки действий процесса. Он состоит из следующих подразделов: [Поля действия процесса], [Колонки действия процесса], [Поля для ссылки процесса созданного в сделке], [Поля для ссылки процесса созданного в клиенте], [Вид объектов процесса типа сделка],

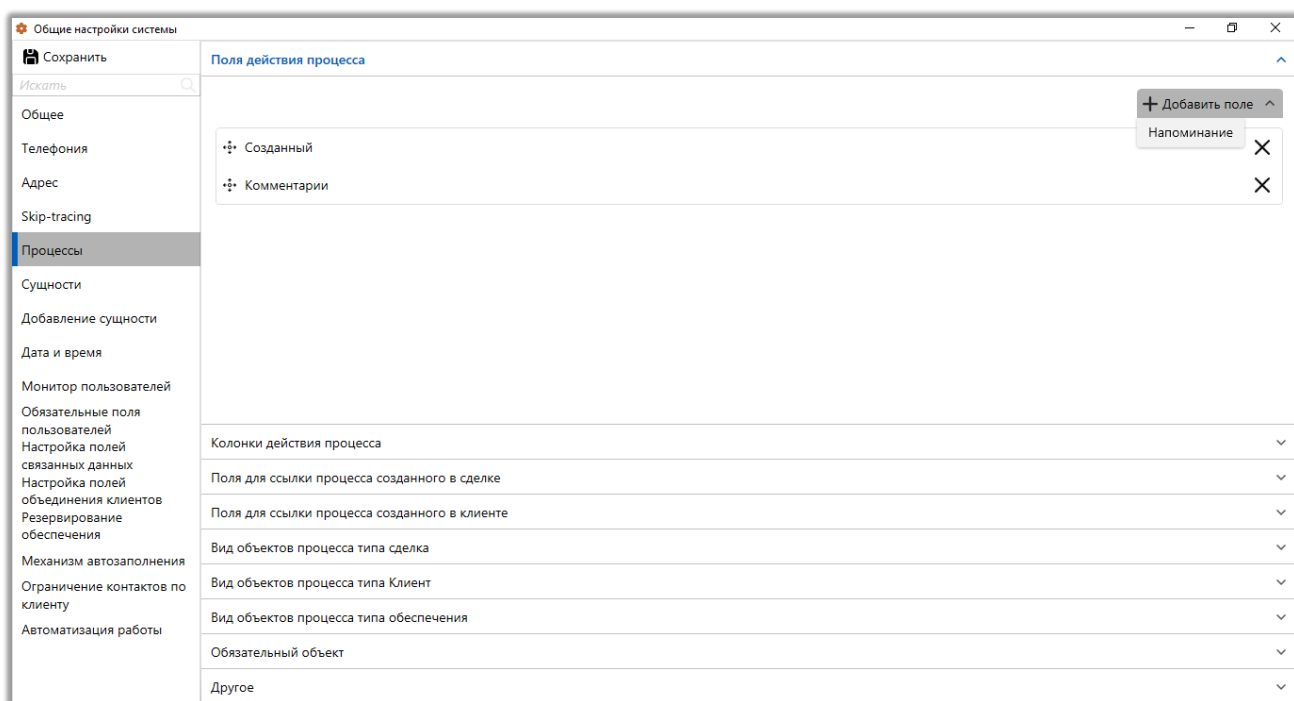


[Вид объектов процесса типа клиент], [Вид объектов процесса типа обеспечение], [Обязательный проект], [Другое].

#### 2.4.2.1.5.1 Поля действия процесса

В данном подразделе настраивается отображение системных полей действия процесса при добавлении действия процесса в рамках создания процесса в карточках сущностей. Добавленные поля действий процесса будут отображаться в карточке сущности на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы] и при просмотре действий в карточке процесса на вкладке со специальной вставкой [Действия процесса].

Для добавления нового поля необходимо нажать кнопку [Добавить поле], после чего в выпадающем списке выбрать поле действия процесса. При необходимости пользователь может изменить порядок отображения этих колонок после добавления, зажав левой клавишей мышки на иконке возле названия поля и перемещая его внутри списка.





Доступны следующие системные поля:

- [Комментарии] — поле для внесения комментария. Если поле с комментарием пустое, то оно будет скрыто в режиме просмотра.
- [Созданный] — — отображает дату создания действия процесса. Данное поле будет скрыто, если было добавлено для отображения аналогичное поле в настройке колонок действия процесса (подробнее в разделе [Колонки действия процесса]). Поле заполняется автоматически при добавлении действия в процессе и недоступно для редактирования.
- [Напоминание] — поле, с помощью которого указывается дата напоминания, которое работает по аналогии с напоминанием при добавлении действия в карточке сделки. Если дата напоминания не установлена, то поле будет скрыто в режиме просмотра.

Пример отображения этих полей в карточке процесса:

The screenshot shows the 'Процесс' (Process) card in the Delta M. CRM system. The card title is 'Проц в карт угоди Кл'. The main table displays actions with columns for 'Предполагаемая дата выполнения' (Planned execution date), 'Фактическая дата выполнения' (Actual execution date), 'Действие' (Action), and 'Автор' (Author). A red box highlights the 'Созданный' (Created) field in the first row, which contains the date '27.03.2023'. Below the main table, there is a section for 'Судебный процесс' (Court process) with a status of 'Подача иска' (Filing a claim) and an edit button.

Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
27.03.2023 6:15		Открытие производства	Администратор
Дата повторной подачи	27.03.2023	Дата получения или возврата требования	27.01.2023
Созданный	27.03.2023		
Комментарий	Нужна консультация		
Напоминание	28.03.2023 6:56		
14.09.2022 12:00		Открытие производства	Администратор

#### 2.4.2.1.5.2 Колонки действия процесса





В этом подразделе добавляются или убираются системные колонки действия процесса, которые будут доступны при просмотре истории действий процесса в карточке сущности на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы] и в карточке процесса на вкладке со специальной вставкой [Действия по процессу]. Для изменения порядка отображения колонок необходимо зажать левой клавишей мыши на иконке возле названия колонки и перемещать ее внутри списка.

The screenshot shows a CRM interface with a process card on the left and a table of actions on the right. The process card is titled "Проц в карт угоди Кл" and contains details such as "Сделка № договора: 10000000000008", "Регион сделки: Аляска", "Клиент: ОООО ОООО ОООО (Тип лица 2)", "Тип: Судебный процесс", "Статус: Рассмотрение дела в суде кассационной инстанции", and "Ответственный: Я". The table of actions has the following data:

Созданный	Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
27.03.2023 6:24	27.03.2023 6:15		Открытие производства	Администратор
14.09.2022 12:11	14.09.2022 12:00		Открытие производства	Администратор

Доступны следующие системные колонки:

The screenshot shows the "Общие настройки системы" (General system settings) window. The "Процессы" (Processes) section is selected, and the "Колонки действия процесса" (Process action columns) are being configured. The following columns are listed:

- Созданный
- Предполагаемая дата выполнения
- Фактическая дата выполнения

Below this list, there are several other settings for process actions, each with a dropdown arrow:

- Поля для ссылки процесса созданного в сделке
- Поля для ссылки процесса созданного в клиенте
- Вид объектов процесса типа сделка
- Вид объектов процесса типа Клиент
- Вид объектов процесса типа обеспечения



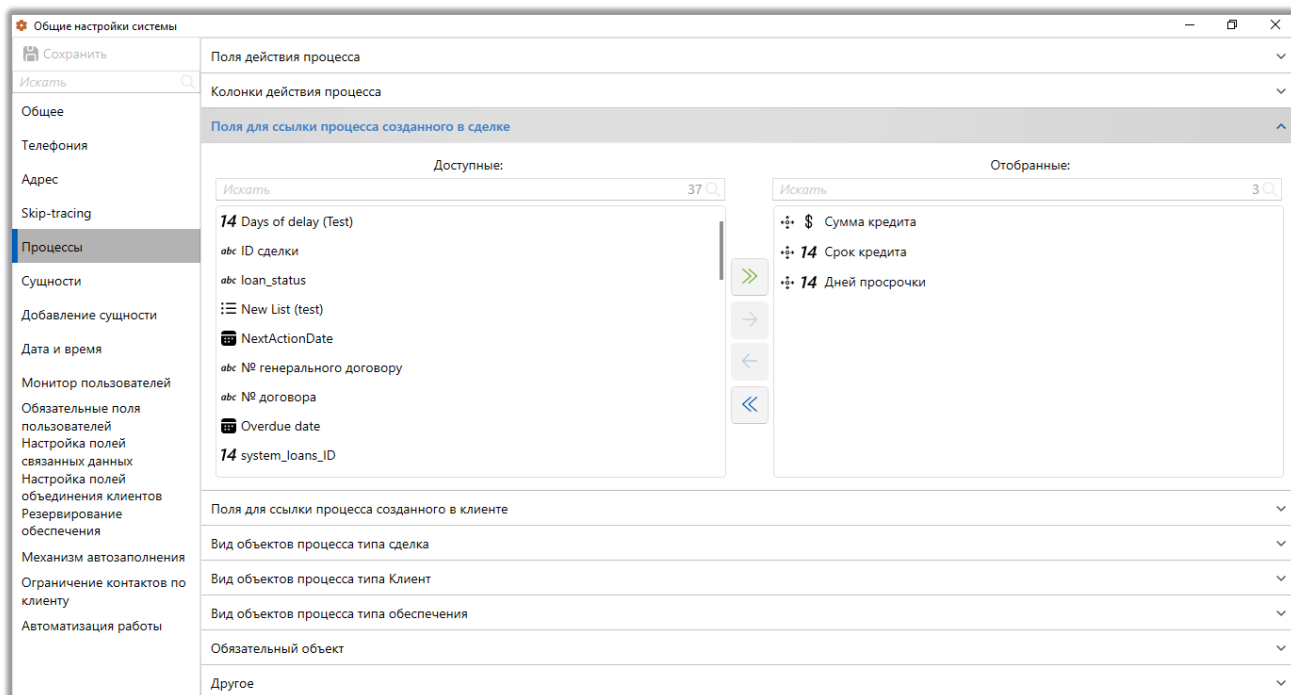
- [Созданный] — отображает дату создания действия процесса. Информация в данную колонку вносится автоматически при добавлении действия в процессе.

- [Предполагаемая дата выполнения] — отображает заданную предполагаемую дату выполнения действия, которая устанавливается пользователем при добавлении действия.

- [Фактическая дата выполнения] — в данном поле хранится информация о дате выполнения действия или связанной задачи. Информация в поле вносится пользователем или через настроенную стратегию.

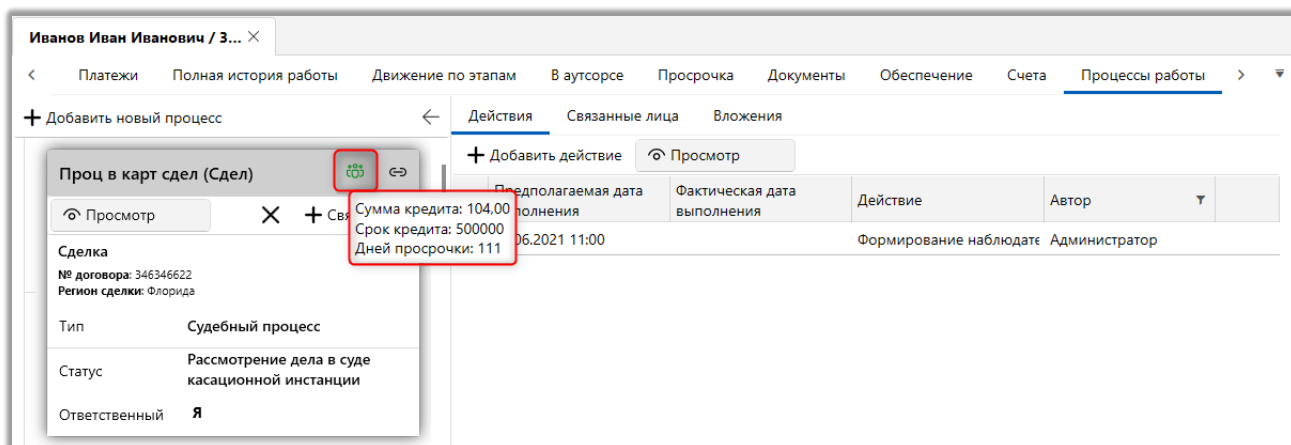
#### 2.4.2.1.5.3 Поля для ссылки процесса созданного в сделке

Данный подраздел позволяет настроить отображение информации с полей сделки в специальной вставке [Процессы работы], которая будет отображаться пользователю в виде иконки-подсказки, если процесс был создан в карточке сделки или через вкладку [Меню] с выбранным объектом [Сделка] (без выбора клиента). Подраздел разделен на два блока: [Доступные] и [Отобранные].



Блок [Доступные] содержит созданные в системе поля сделок. В блоке [Отобранные] находятся отобранные поля из доступных, которые будут отображаться в подсказке для процессов работы из связанной карточки сделки.

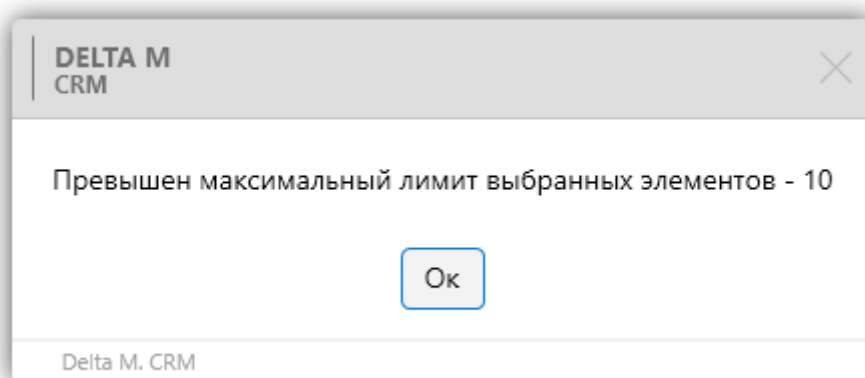
Иконка-подсказка отображается при условии, если хотя бы одно из выбранных полей не пустое. Перемещая поля из [Доступные] в [Отобранные], можно изменять содержимое подсказки. Также можно изменять порядок отображения полей, зажав на необходимом поле левой клавишей мышки и перемещая его внутри списка отобранных.





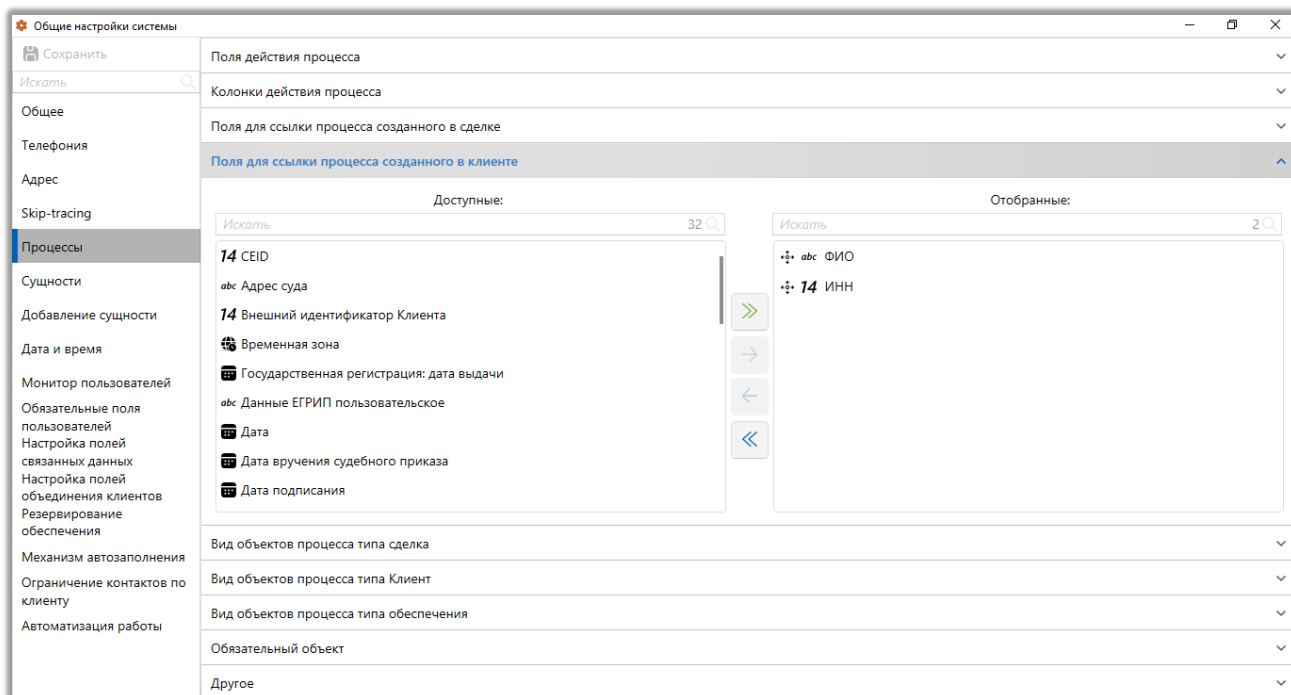
Для процессов, созданных внутри выбранной сделки, иконка-подсказка будет иметь зеленый цвет. Если процесс был создан в другой сделке этого клиента, то подсказка будет иметь черный цвет и соответственно отображаться информацию с полей той сделки. Иконка-подсказка будет скрыта, если процесс имеет более одной связанной сделки. Если процесс с источником [Клиент] создан в сделке, то такой процесс будет отображаться в карточке клиента, но иконкой серого цвета.

В системе установлено ограничение на количество выводимых полей в подсказке для процесса, созданного в карточке сделки, оно равно 10. При попытке добавления большего количества пользователю будет выведена ошибка: [Превышен максимальный лимит выбранных элементов — 10].



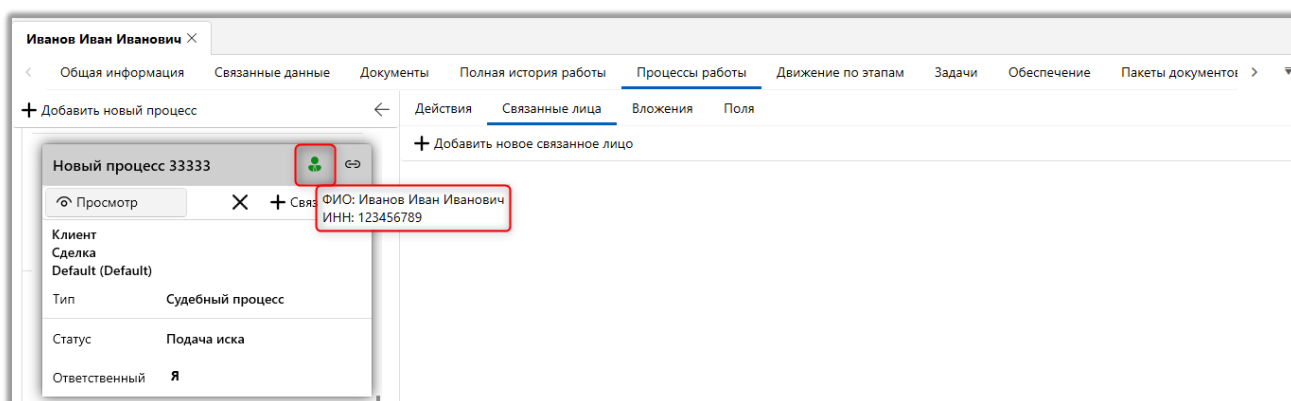
#### 2.4.2.1.5.4 Поля для ссылки процесса созданного в клиенте

В данном подразделе настраивается отображение информации с полей клиента на специальной вставке [Процессы работы], для процессов, которые были созданы в карточке клиента или через меню с выбранным объектом [Клиент]. Подраздел разделен на два блока: блок [Доступные] и блок [Отобранные].



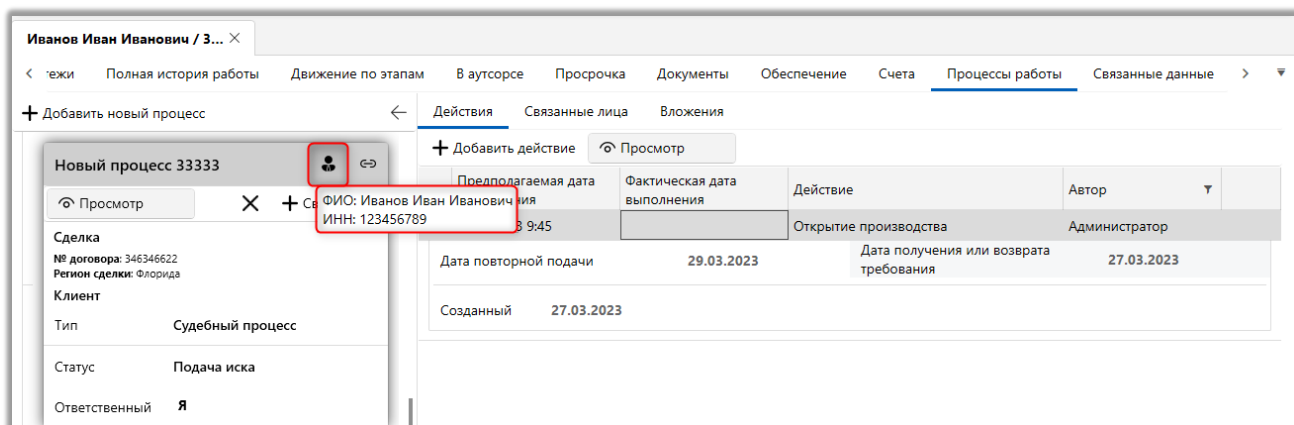
Блок [Доступные] содержит созданные в системе поля клиентов. В блоке [Отобранные] находятся поля, которые будут отображаться в подсказке для процессов работы с клиентом.

Перемещая поля из [Доступные] в [Отобранные], можно изменять содержимое подсказки. Также можно изменять порядок отображения полей, зажав на необходимом поле левой клавишей мышки и перемещая его внутри списка отобранных.

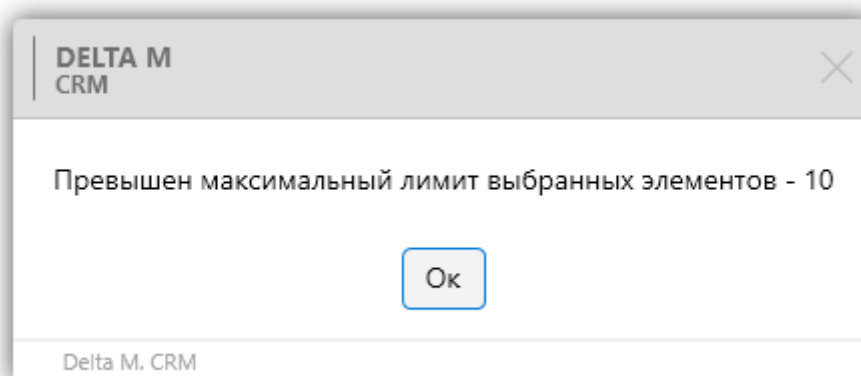




Для процессов, созданных внутри выбранной карточки клиента, иконка-подсказка будет иметь зеленый цвет. Также подсказка будет отображаться для всех связанных карточек сделок этого клиента, где она будет черного цвет, и при нажатии на нее будет открыта карточки клиента. Иконка-подсказка будет скрыта, если при создании процесса работы через вкладку [Меню] в объектах было выбрано более одного клиента.

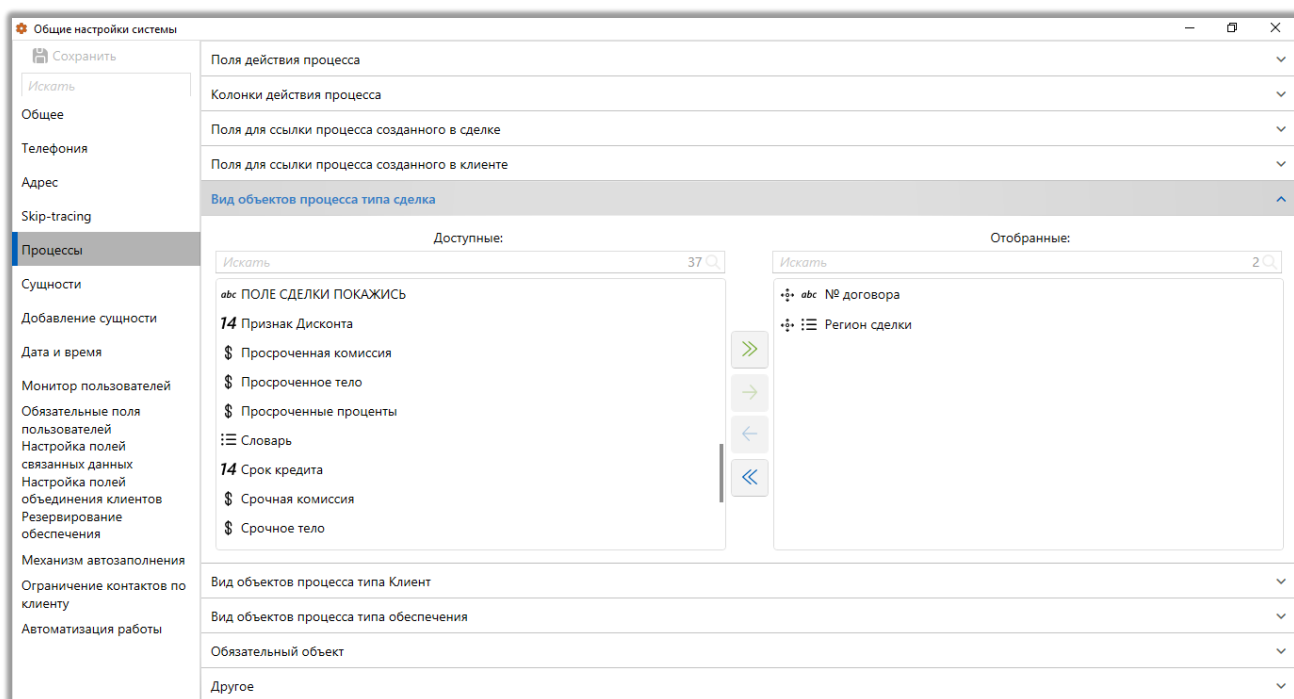


В системе установлено ограничение на количество выводимых полей в подсказке, для процесса созданного в карточке клиента, оно равно 10. При попытке добавления большего количества пользователю будет выведена ошибка: [Превышен максимальный лимит выбранных элементов — 10].

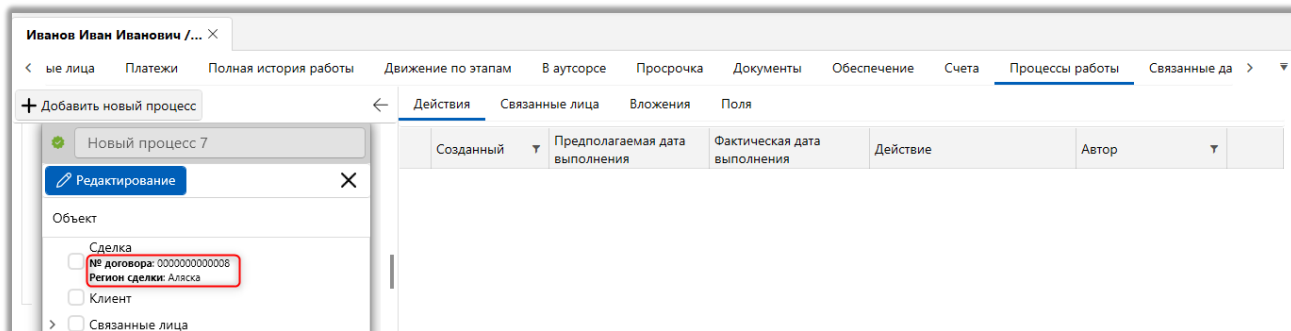


### 2.4.2.1.5.5 Вид объектов процесса типа сделка

В данном разделе настраивается отображение дополнительной информации с полей карточки сделки для объектов, имеющих тип [Сделка], при создании нового процесса или просмотре уже созданного процесса в карточках сущностей.



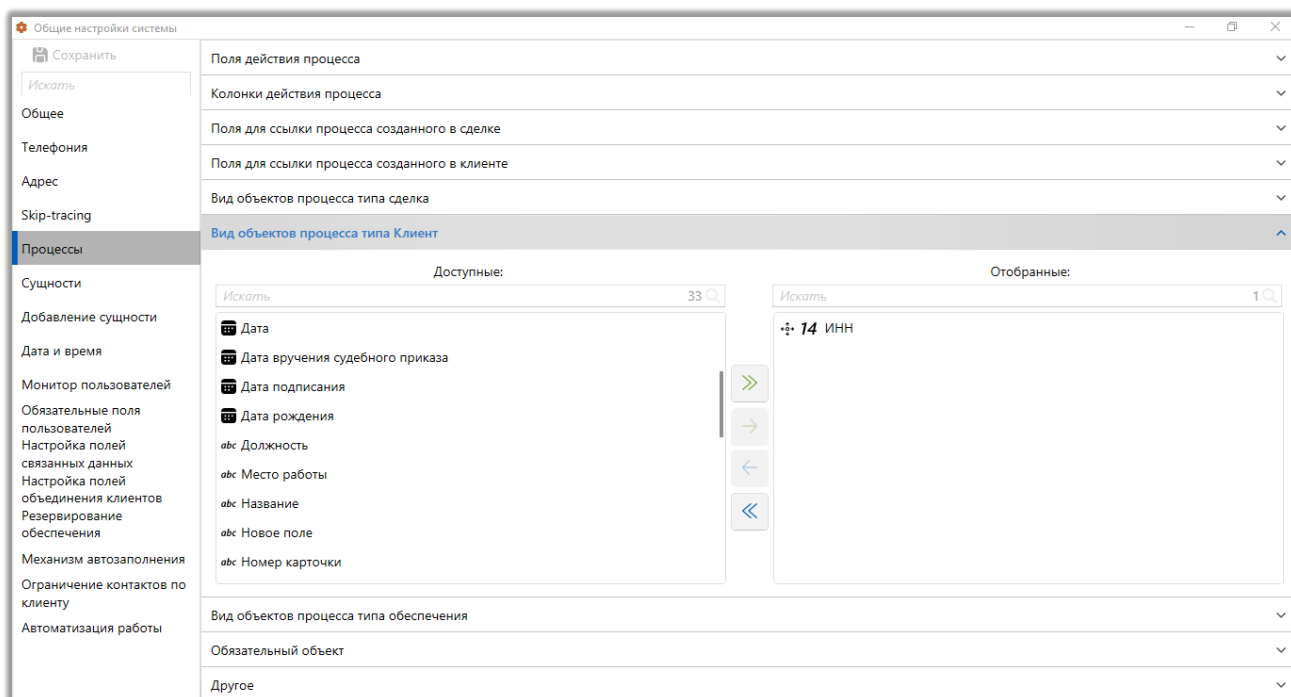
В блоке [Доступные] находятся поля сделок, которые были созданы в системе. Для выбора полей из списка доступных достаточно их перетащить в блок [Отобранные]. Данные с отобранных полей будет отображаться в виде дополнительной информации под объектом [Сделка] на специальной вкладке [Процессы работы], если отобранное поля не пустые.



Также можно настроить порядок отображения полей в подсказке. Для этого необходимо перетащить поле на нужную позицию в списке отображенных.

#### 2.4.2.1.5.6 Вид объектов процесса типа Клиент

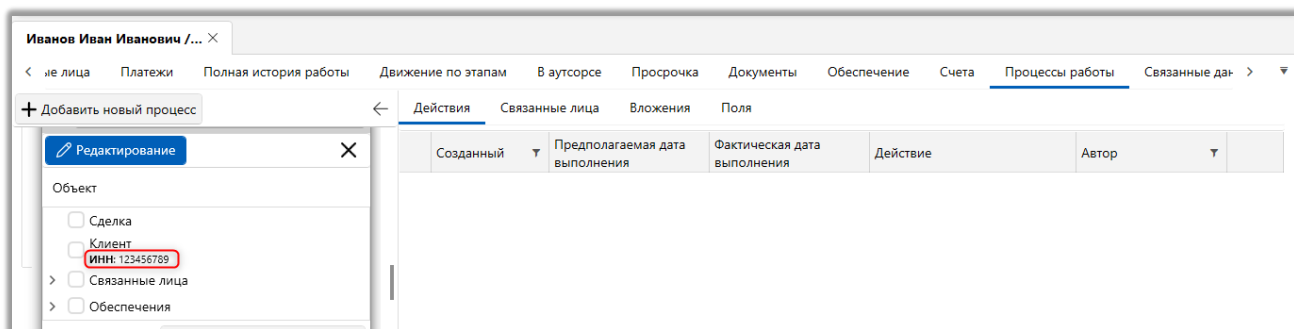
В данном разделе настраивается отображение дополнительной информации с полей карточки клиента для объектов, имеющих тип [Клиент], при создании нового процесса или просмотре уже созданного процесса в карточках сущностей.







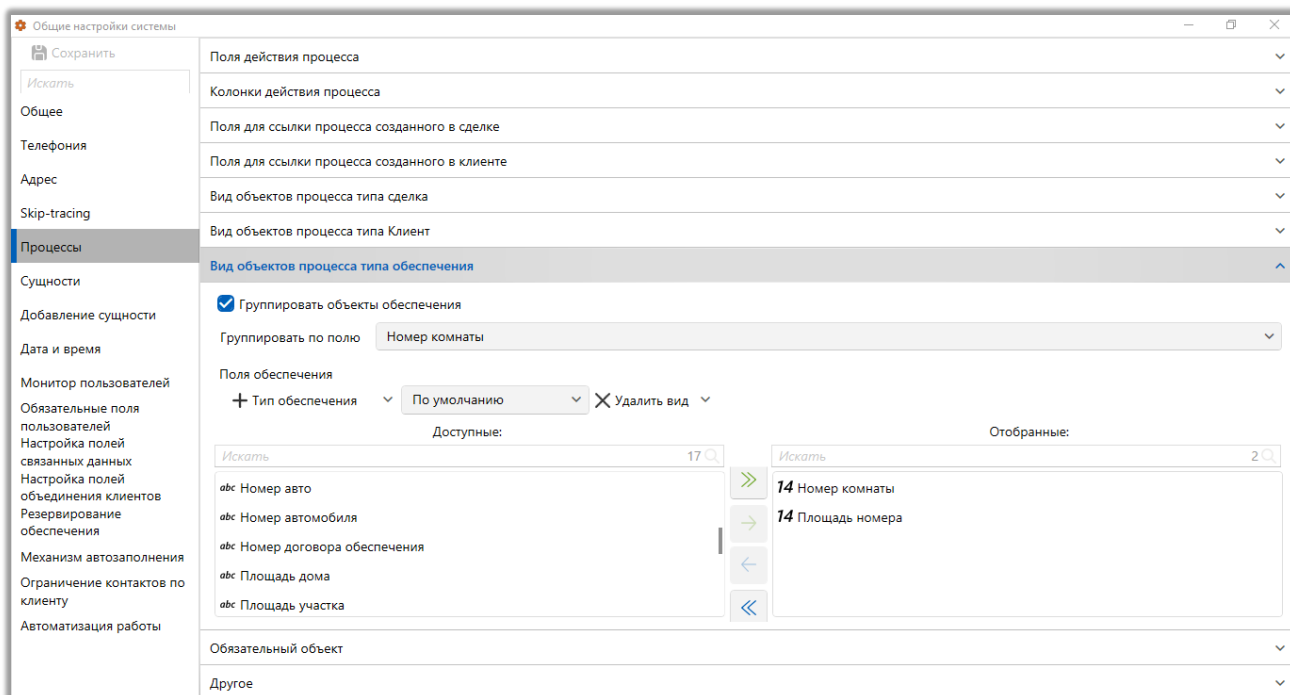
В блоке [Доступные] находятся поля клиентов, которые были созданы в системе. Информация с отобранных полей будет отображаться в виде дополнительной информации под объектом [Клиент] на специальной вкладке [Процессы работы], если такое поле не пустое.



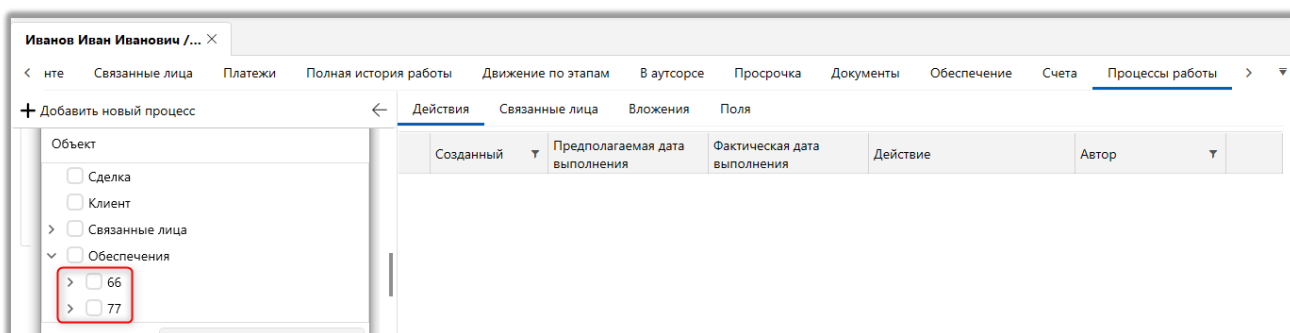
Также можно настроить порядок отображения дополнительной информации для объекта [Клиент]. Для этого необходимо перетащить поле на нужную позицию в списке отображенных.

#### 2.4.2.1.5.7 Вид объектов процесса типа обеспечения

В данном разделе настраивается вид объектов процесса, имеющих тип [Обеспечение]. Внесенные изменения будут применены для специальной вставки [Процессы работы] в карточках сущностей и при создании процессу на вкладке [Меню].



[Группировать объекты обеспечения] — включения группировки объектов обеспечения по выбранному полю обеспечения при создании или редактировании процесса.

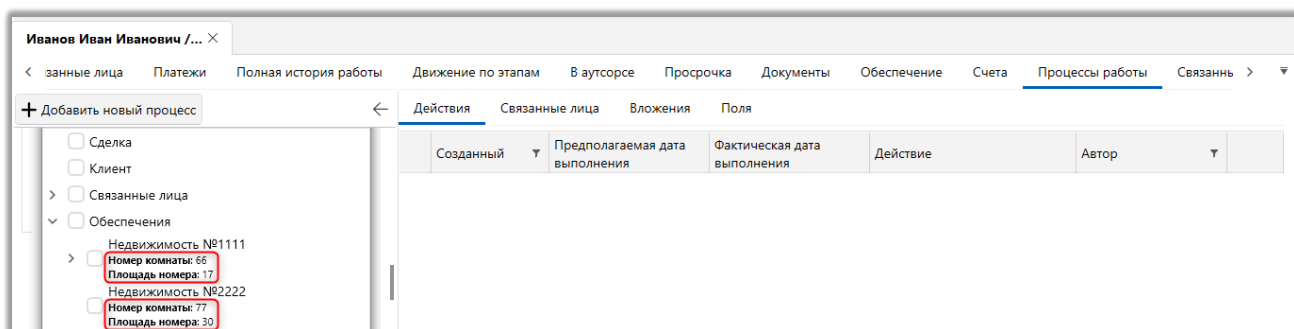


В параметре [Поля обеспечения] отбираются переносом из блока [Доступные] в блок [Отобранные] поля обеспечения, информация с которых будет отображаться для выбранного типа обеспечения (или нескольких), если отобранные поля не пустые.

Сперва необходимо выбрать для какого типа обеспечения будет создан вид (кнопка [Тип обеспечения]), после чего пользователь может объединить его

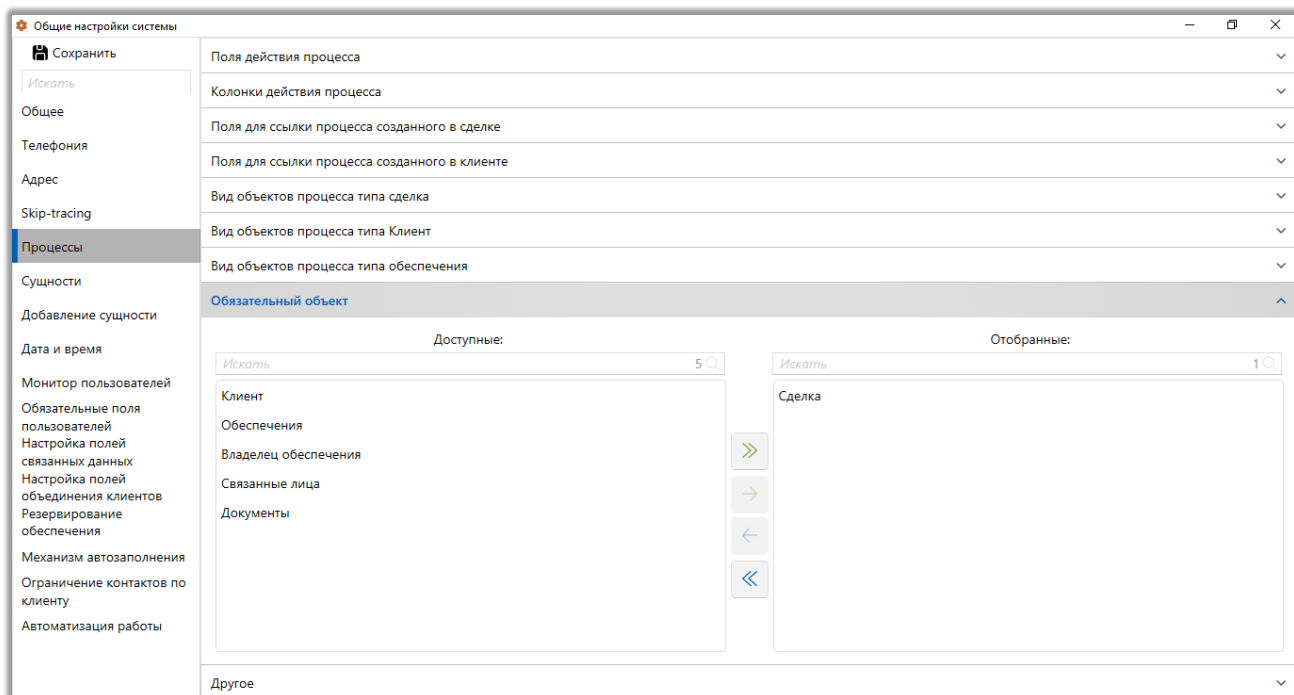


с другими типами или удалить. Если настроить тип [По умолчанию], то его параметры будут применены ко всем существующим типам обеспечения, которые не имеют своих настроек вида полей обеспечения. Данные с этих полей будет отображаться как расширенная дополнительная информация в объектах процесса обеспечения при его создании или редактировании.

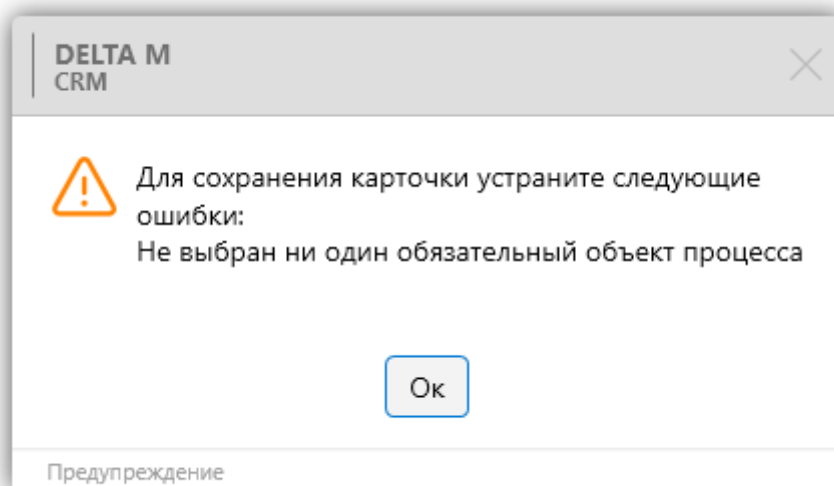


#### 2.4.2.1.5.8 Обязательный объект

В разделе [Обязательный объект] переносом из блока [Доступные] в блок [Отобранные] настраивается перечень обязательных типов объектов для выбора при создании процесса с карточки сущности со специальной вставкой [Процессы] или создании процесса через вкладку [Меню].



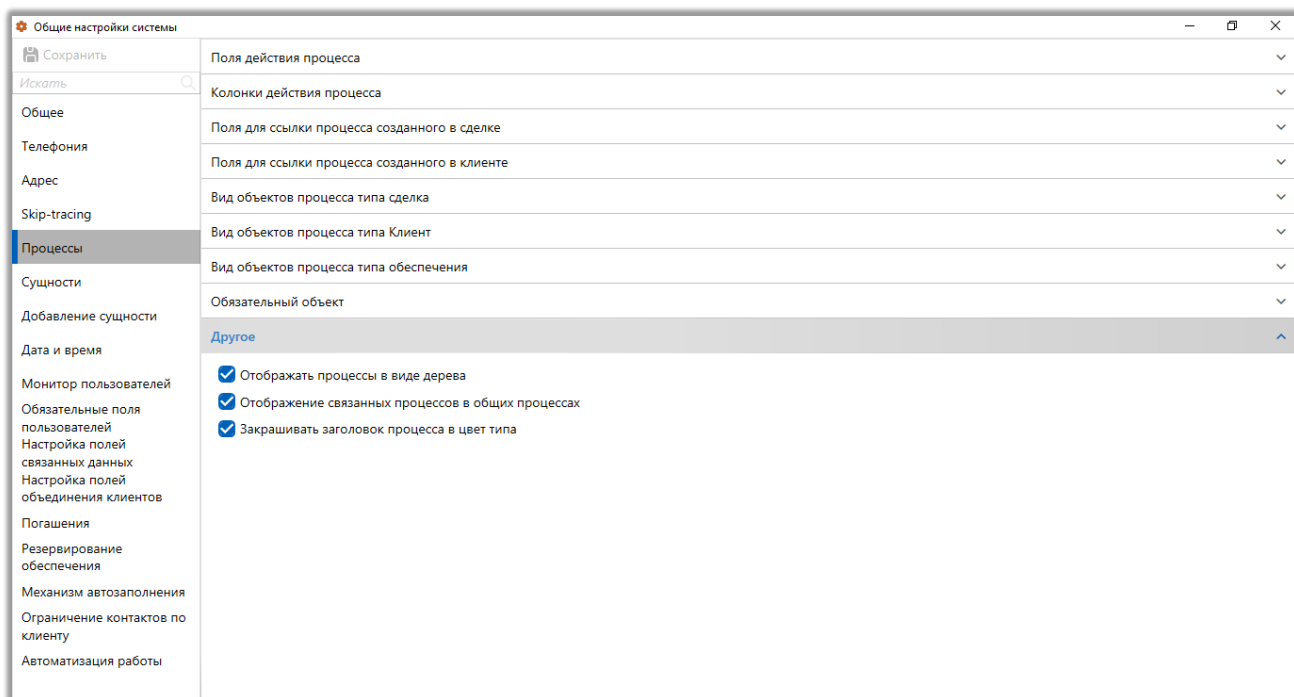
При создании нового процесса все обязательные объекты будут выделены красным цветом. Если при создании процесса работы пользователь не выберет все отмеченные обязательные процессы, то ему будет отображено соответствующее предупреждение, а такой процесс не будет создан.



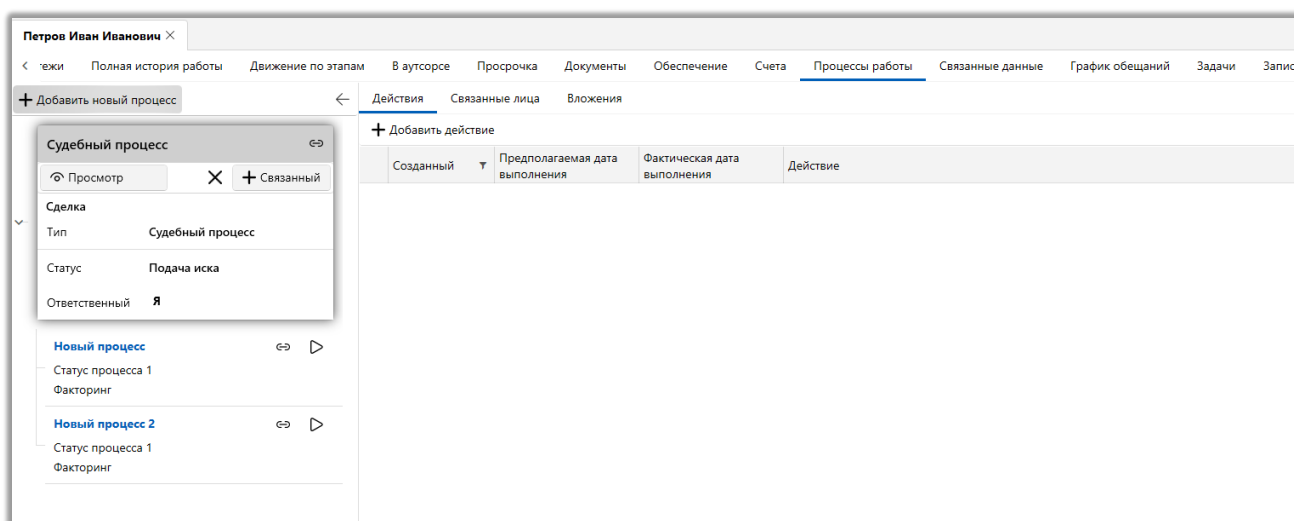
#### 2.4.2.1.5.9 Другое



В данном разделе настраиваются дополнительные параметры работы с процессами работы.



[Отображать процессы в виде дерева] — создаваемые процессы и их связанные процессы будут отображаться в виде дерева (упорядоченной структуры) на специальной вставке [Процессы] и [Движение по процессам], что улучшает визуальное восприятие таких связей.





[Отображение связанных процессов в общих процессах] — все связанные процессы, которые были добавлены до процесса, будут отображаться в карточках всех объектов такого процесса, если они имеют специальную вставку [Процессы работы]. Связанный процесс может быть отредактирован в любой из карточек объектов процесса, а не только в той карточке, где он был создан. Объектами связанных процессов могут быть все доступные элементы сущности, в карточке которой был добавлен связанный процесс.

Например, если был создан процесс по трём сделкам как объектам, после чего в карточке первой сделки был добавлен новый связанный процесс, то он будет отображен на специальной вставке [Процессы работы] одновременно во всех трех карточках сделок. И такой связанный процесс может быть отредактирован из любой из этих трех карточек сделок.

[Закрашивать заголовок процесса в цвет типа] — для созданных типов процессов можно выбрать цвет, которым будет отображаться заголовок процесса.

The screenshot shows the 'Процессы работы' (Work Processes) section of the Delta M. CRM interface. On the left, there is a sidebar with a list of process cards: 'Новый процесс' (New process) in blue, 'Судебный процесс' (Court process) in yellow, and 'Судебный процесс 2' (Court process 2) in yellow. The main area displays a table of actions with the following data:

Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
27.03.2023 6:15		Открытие производства	Администратор
14.09.2022 12:00		Открытие производства	Администратор

#### 2.4.2.1.6 Сущности

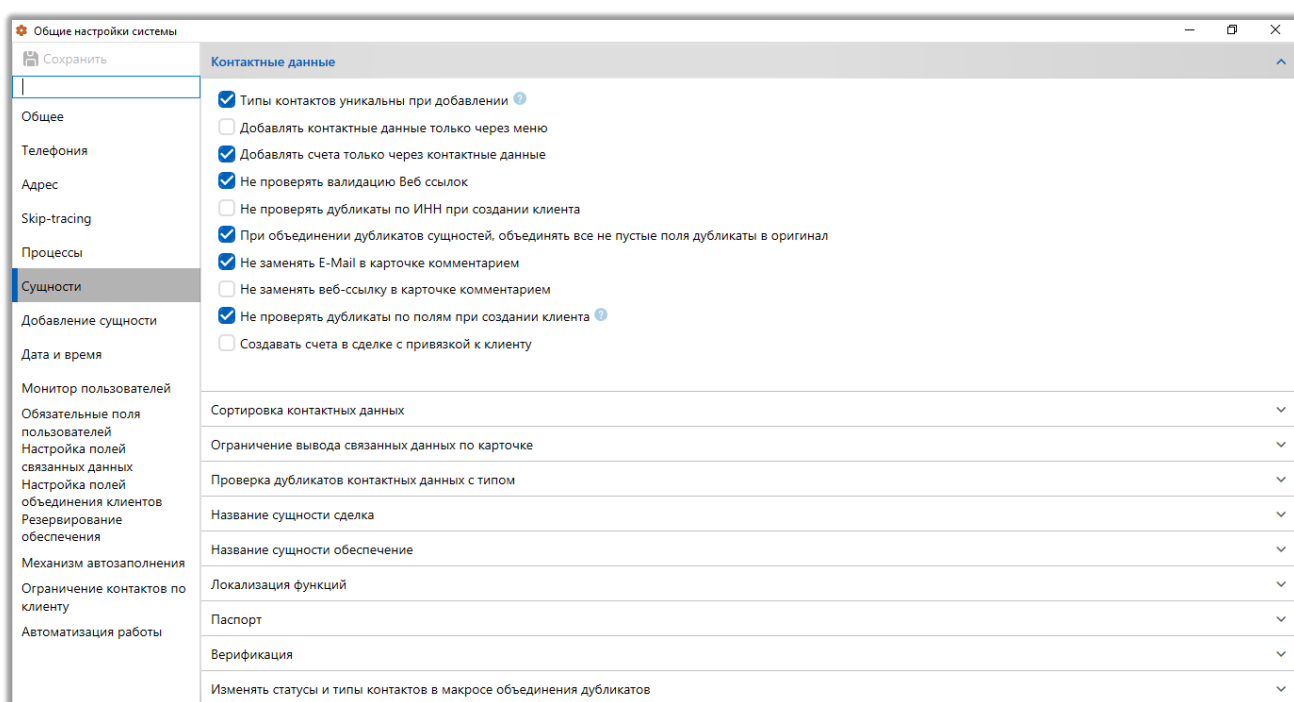
Посредством раздела [Сущности] происходит настройка работы с сущностями в Delta M. CRM. Он состоит из следующих подразделов: [Контактные данные], [Сортировка контактных данных], [Ограничение вывода контактных данных в карточке], [Проверка дубликатов контактных данных с типом],



[Название сущности сделка], [Название сущности обеспечение], [Локализация функций], [Паспорт], [Верификация], [Изменять статусы и типы в макросе объединения дубликатов].

#### 2.4.2.1.6.1 Контактные данные

В подразделе [Контактные данные] производится настройка работы системы с контактными данными.



[Типы контактов уникальны при добавлении] — включение/отключение проверки на уникальность контактных данных при ручном добавлении (пользователь не сможет добавить несколько контактов с одинаковым типом).

[Добавлять контактные данные только через меню] — отключение возможности добавления новых контактных данных с помощью специальных кнопок на вкладках внутри карточки сущности, где есть соответствующее поле с системным источником (адрес, телефон, счет, ссылка, e-mail). Вносить новые



контактные данные можно будет только с помощью соответствующих кнопок в блоке [Контактные данные].

Пример с отключенным параметром:

The screenshot shows the CRM interface for a client named Ivan Ivanovich. The 'Контактные данные' (Contact Data) section is visible, but the 'Добавить телефон' (Add phone), 'Добавить адрес' (Add address), and 'Добавить E-mail' (Add E-mail) buttons are disabled (greyed out). The interface includes a top menu, a toolbar with various actions, and a main content area with tabs for client information, related contacts, payments, and task history.

Пример с включенным параметром:

The screenshot shows the CRM interface for the same client, Ivan Ivanovich. In this view, the 'Добавить телефон' (Add phone), 'Добавить адрес' (Add address), and 'Добавить E-mail' (Add E-mail) buttons are active (highlighted in orange). The interface structure is identical to the previous screenshot, but the contact data section shows additional phone numbers and the buttons are functional.

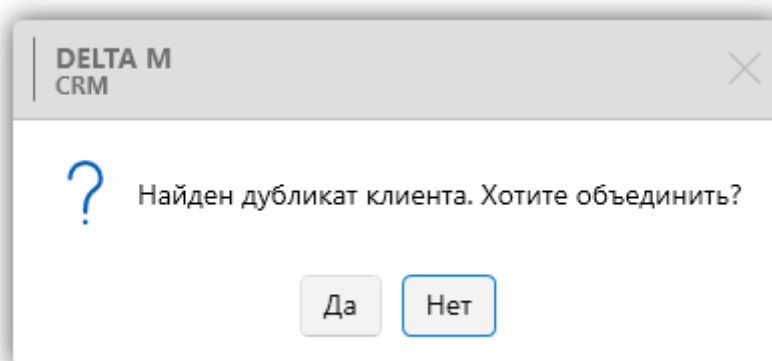




[Добавлять счета только через контактные данные] — при включении этого параметра пользователь сможет добавлять счета только на вкладке карточки сущности с добавленным полем клиента, с выбранным системным источником [Счета]. При включении данной настройки в карточках сущностей будет скрыта кнопка [Добавить счет] в блоке [Связанные данные].

[Не проверять валидацию веб-ссылок] — при включении этой настройки пользователи могут указывать любые значения в поле с типом [Ссылка]. Если эта настройка не активна, то система осуществляет проверку формата заполнения, он должен иметь вид доменного имя. Например: google.com, example.com, Wikipedia.com и т.д.

[Не проверять дубликаты по ИНН при создании клиента] — отключение на проверку дубликатов в поле ИНН (поле клиента с выбранным источником [ИНН/ЕРДПОУ]) при ручном добавлении клиентов. По умолчанию в системе включена проверка по этому полю. Если эта настройка не активна, то будет заблокирована возможность создания клиентов с одинаковым ИНН и пользователю будет выводиться предупреждение с предложением объединить дубликаты.



[При объединении дубликатов сущностей, объединять все не пустые поля дубликатов в оригинал] — данные из полей карточек (если эти поля не пустые), которые выбраны для объединения, заменят данные в полях карточки, которая



выбрана как основная. Данная настройка работает как при объединении дубликатов сущностей посредством макросов поиска дубликатов (подробнее в разделе [2.6.2](#)), так и в стратегиях. Если объединение настроено в стратегиях, то система объединяет данные в сделку, которая попала в эту стратегию и зашла в блок поиска дубликатов сделок или клиентов. По умолчанию, без этой настройки, при объединении дубликатов сущностей данные из полей карточки, выбранной для объединения, не изменяются, если они не пустые.

[Не заменять E-mail в карточке комментарием] — данный чекбокс изменяет отображение комментария в карточке, комментарий не скрывает E-mail (автоматическое скрытие установлено по умолчанию), а выводится в поле карточки вместе с электронным адресом через запятую.

[Не заменять веб-ссылку в карточке комментарием] — данный чекбокс изменяет отображение комментария в карточке, комментарий не скрывает веб-ссылку (автоматическое скрытие установлено по умолчанию), а выводится в поле карточки вместе с веб-ссылкой через запятую.

[Не проверять дубликаты по полям при создании клиента] — отключение проверки на дубликаты, при создании нового клиента, по ИНН и/или отобранным полям в разделе [Настройка полей объединения клиентов] (подробнее в разделе [2.4.2.1.12](#)).

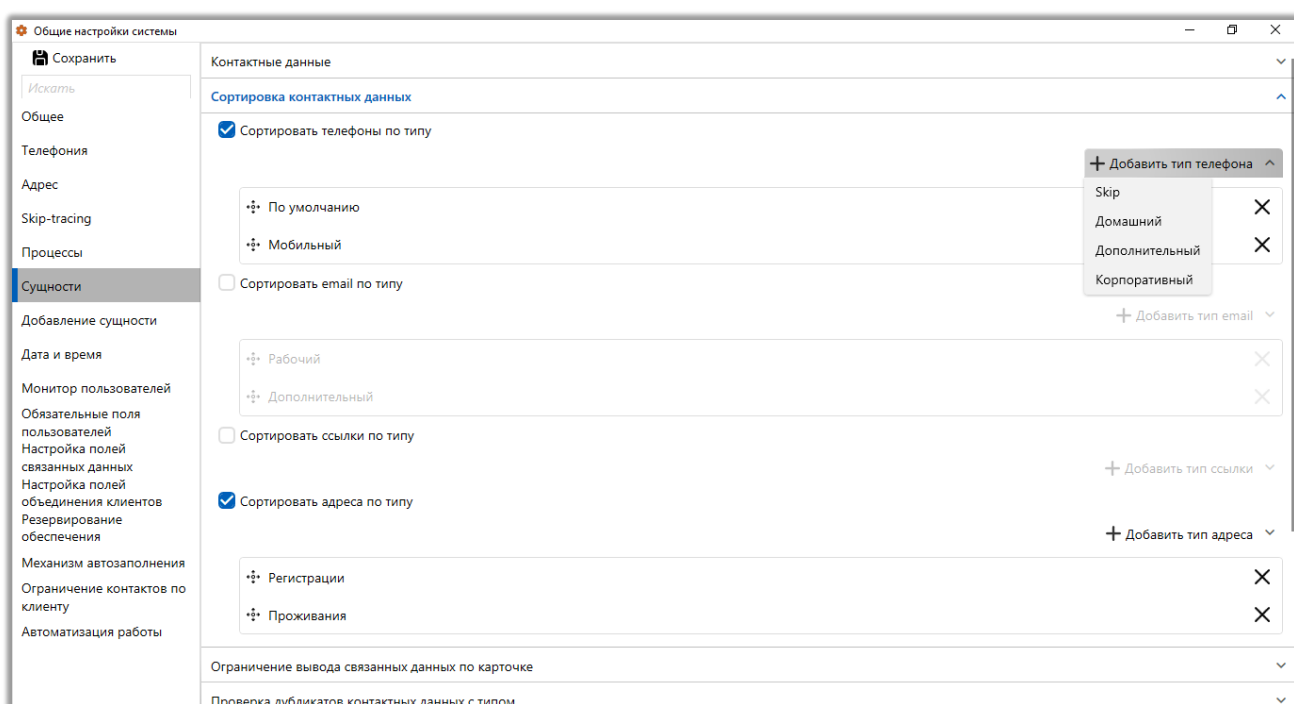
[Создавать счета в сделке с привязкой к клиенту] — для всех создаваемых в рамках сделки счетов будет устанавливаться связь только с сущностью клиент. Такие счета не будут привязываться к сделке, а будут отображаться в карточке клиента и всех его сделках. Без установленного чекбокса счет создается в рамках конкретной сделки клиента или самого клиента и доступен для просмотра только там.

#### 2.4.2.1.6.2 Сортировка контактных данных



В подразделе [Сортировка контактных данных] настраивается порядок отображения телефонов, e-mail, ссылок и адресов в карточке сделок и клиентов в соответствии их типами.

Для сортировки по необходимой сущности необходимо поставить соответствующий чекбокс и выбрать интересующие типы из выпадающего списка. Доступны все типы, созданные для выбранной сущности в системе, даже если они скрыты (создание типов представленных сущностей подробно рассмотрено в разделе [2.5.1.1](#)).



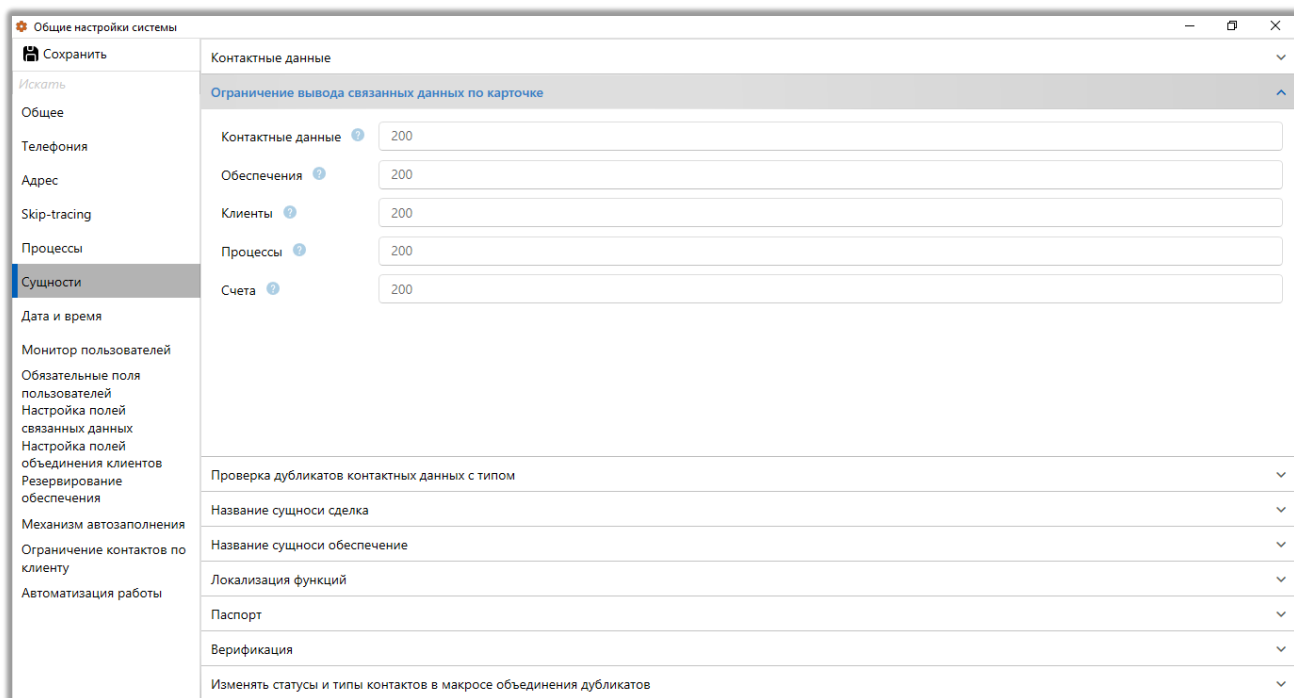
Если сортировка включена, то типы сущностей, которые не были добавлены, будут отсортированы по умолчанию и находится ниже отсортированных.

#### 2.4.2.1.6.3 Ограничение вывода связанных данных по карточке

В данном подразделе устанавливаются ограничения на вывод связанных данных в карточке клиента и сделки. Если установить значение 200, например,



для пункта [Счета], то в карточке сущности на вкладке со специальной вкладкой [Счета] будет отображаться максимум 200 счетов. При превышении указанного количества данные будут скрывать, но будут доступны для просмотра при редактировании карточки.



В разделе доступны следующие параметры:

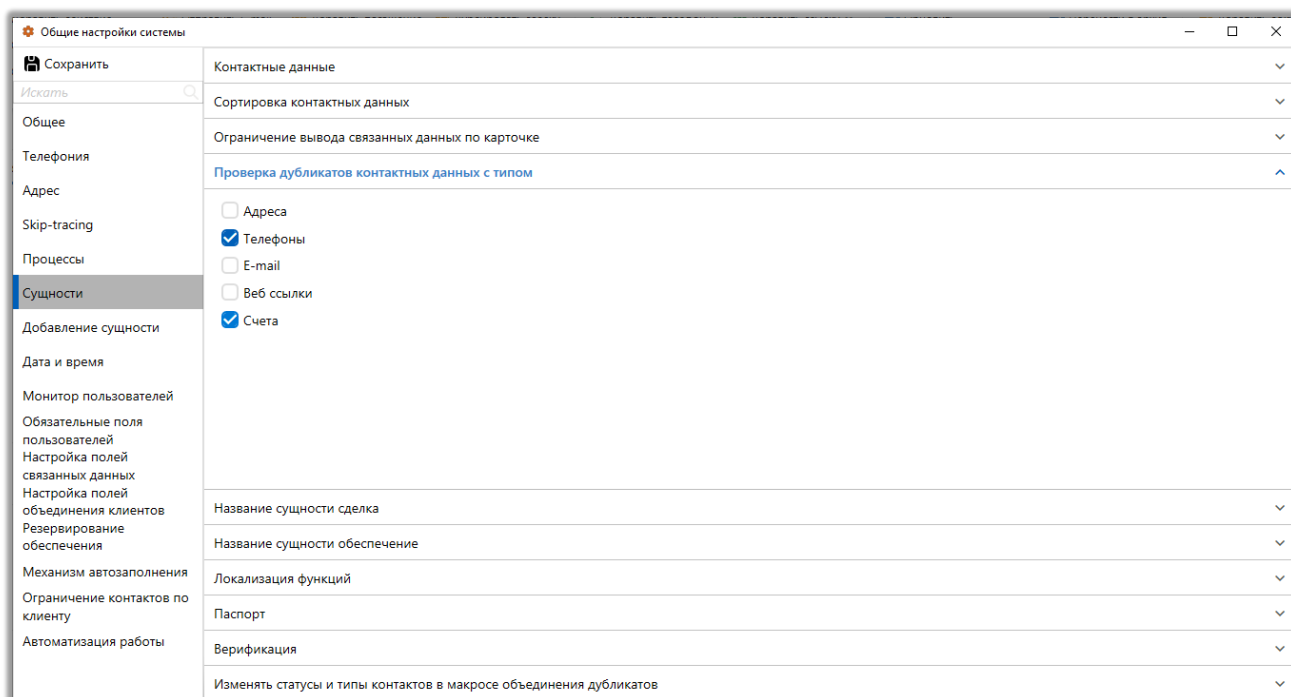
- [Контактные данные] — максимально количество контактных данных, которое может быть отображено в карточке сущности.
- [Обеспечения] — максимальное количество элементов обеспечения, которое может быть отображено в карточке сущности на вкладке со специальной вставкой [Обеспечение].
  - [Клиенты] — максимально количество третьих лиц и владельцев обеспечения (в веб-версии), которое может быть отображено в карточке.
  - [Процессы] — максимально количество процессов (в веб-версии), которое может быть отображено в карточке на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы].



- [Счета] — максимально количество счетов, которое может быть отображено в карточке на вкладке со специальной вставкой [Счета].

#### 2.4.2.1.6.4 Проверка дубликатов контактных данных с типом

Дубликаты данных будут попадать в систему, если у них разные типы. Например: если установить чекбокс для сущности [Телефоны], то при проведении импорта его дубликаты попадут в систему, если у них разные типы. Если для сущности [Телефоны] не установлен чекбокс, то при импорте уже существующего номера телефона в карточку клиента ему будет изменен только его тип и статус (если они отличаются).



#### 2.4.2.1.6.5 Название сущности сделка

В данном подразделе настраивается отображаемое название для сущности [Сделка] во всей системе, включая все компоненты и блоки, где упоминается данная сущность. Для этого необходимо установить чекбокс



[Включено] и ввести желаемое название. Также для корректного отображения в системе необходимо ввести название в падежах единственного и множественного числа.

Чтобы внесенные изменения в названии сущности вступил в силу, необходимо перезапустить клиент CRM.

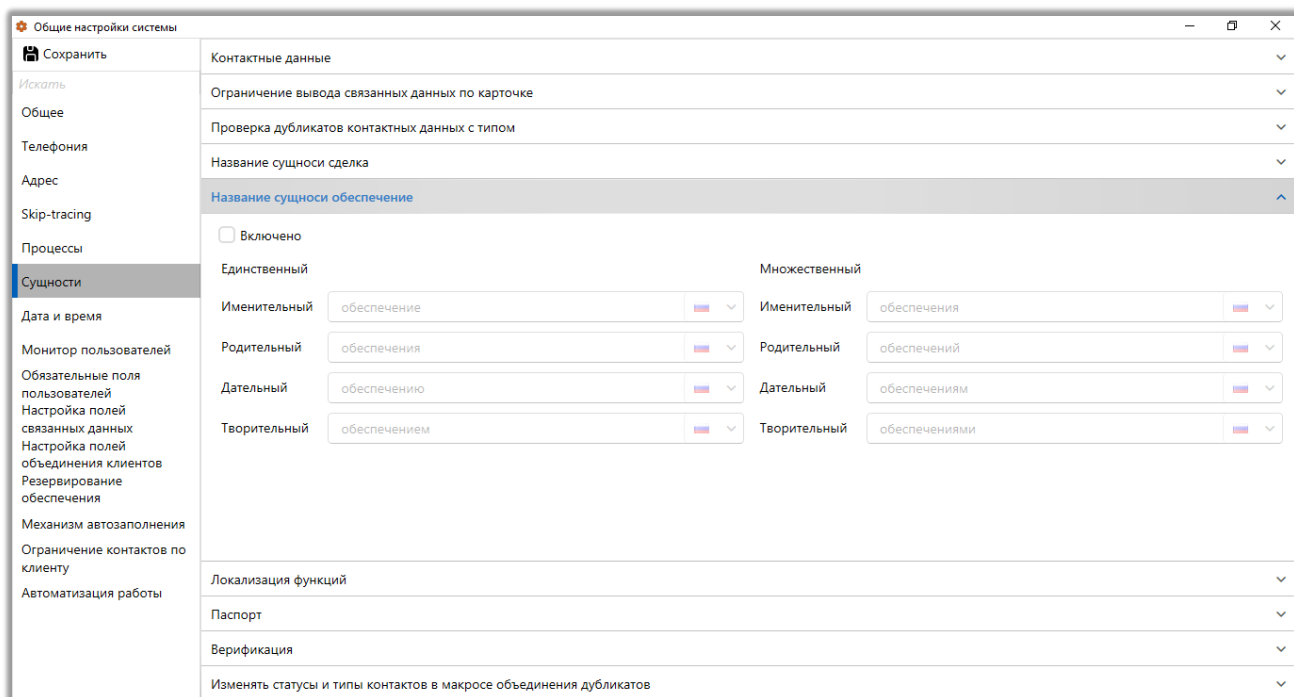
Категория	Настройка
Общие настройки системы	Контактные данные
	Ограничение вывода связанных данных по карточке
	Проверка дубликатов контактных данных с типом
	<b>Название сущности сделка</b>
	<input checked="" type="checkbox"/> Включено
	Единственный
	Множественный
	Именительный сделка
	Именительный сделки
	Родительный сделку
	Родительный сделок
	Дательный сделке
	Дательный сделкам
	Творительный сделкой
	Творительный сделках
	Название сущности обеспечение
	Локализация функций
	Паспорт
	Верификация
	Изменять статусы и типы контактов в макросе объединения дубликатов

#### 2.4.2.1.6.6 Название сущности обеспечение

В данном подразделе настраивается отображаемое название для сущности [Обеспечение] во всей системе, включая все компоненты и блоки, где упоминается данная сущность. После установки чекбокса [Включено] можно ввести желаемое название. Для корректного отображения в системе необходимо ввести название в падежах единственного и множественного числа. Например, если в единственном числе название сущности должно быть [Обеспечение], то в родительном падеже множественного числа оно должно звучать как [Обеспечений], а в дательном падеже множественного числа — [Обеспечениям].

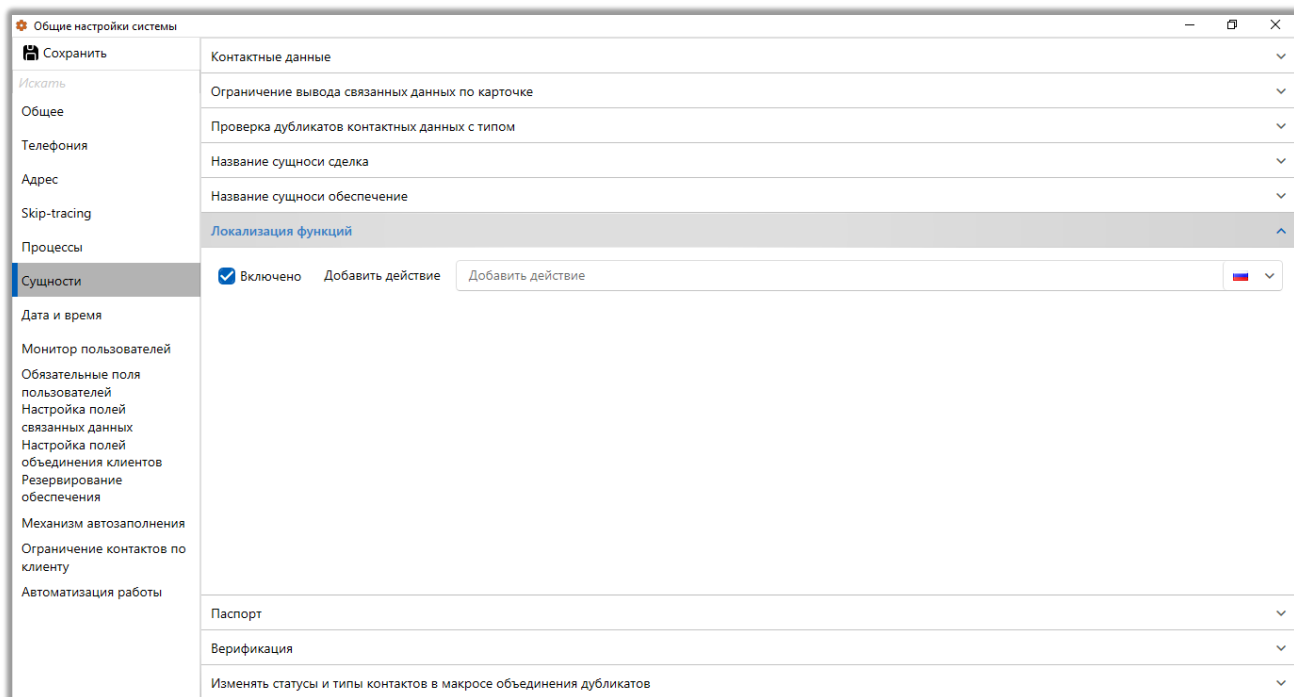


Чтобы внесенные изменения в названии сущности вступил в силу, необходимо перезапустить клиент CRM.



#### 2.4.2.1.6.7 Локализация функций

В подразделе [Локализация функций] настраиваются названия используемых функций в карточках сущностей. Для изменения названия функции (кнопки) необходимо выставить чекбокс [Включено] и ввести новое названия в поле, также можно изменить название этой функции для всех доступных языков. Изменения будут применены после перезапуска клиент CRM.



[Добавить действие] — задание нового названия для функции [Добавить действие]. Новое название будет применено для всей системы, включая все компоненты и блоки, где упоминается данная функция.

#### 2.4.2.1.6.8 Паспорт

В подразделе [Паспорт] настраивается вид и шаблон внесения паспортных данных клиентов (поле клиента с источником [Паспорт]). Шаблоны отдельно настраиваются для двух системных типов паспортов: [Книжка] и [ID-карта].





В блоке [Книжка] настраивается шаблон для данных паспорта, который имеет тип книжки. Имеет следующие параметры:

- [Название] — название типа паспорта, которое будет отображаться в системе для данного типа паспорта. Для его изменения необходимо поставить чекбокс [Включено], после чего ввести необходимое название. При необходимости можно установить название для каждого из доступных языков системы нажав соответствующую кнопку возле названия.
- [Иконка] — выбор отображаемого в системе значка для данного типа паспорта.
- [Показывать поле Серия для паспорта] — включает отображение и возможность заполнения параметру [Серия] для этого типа паспорта.
- [Серия] — укажите необходимое количество символов, которое пользователь должен ввести при заполнении серии паспорта. В поле невозможно будет ввести больше указанного количества символов, а при попытке сохранения меньшего, пользователю будет выведена ошибка. Параметр состоит из 3-х полей, в первое поле вводятся значения минимального количества символов для серии, во второе поле вводятся максимальное



количество символов серии паспорта, в третье поле вводится шаблон проверки, такие как:

- Пустое значение — любые символы с использованием любого регистра;
- {2} — установить ограничение в два символа, пользователь может указать свое необходимое значение в фигурных скобках;
- [0-9] — задать диапазон цифр, используемых для заполнения поля.

Пользователь может указать свой необходимый диапазон (например: [1-8], [0-5], [0-1] и т.д.);

- [A-Z] — только латиница, заглавный регистр букв;
- [a-z] — только латиница, строчные буквы;
- [A-Zy-z] — только латиница, любой регистр букв;
- [А-Я] — только кириллица, любой регистр букв;
- [А-Я] — только кириллица, заглавный регистр букв;
- [а-я] — только кириллица, строчный регистр букв.

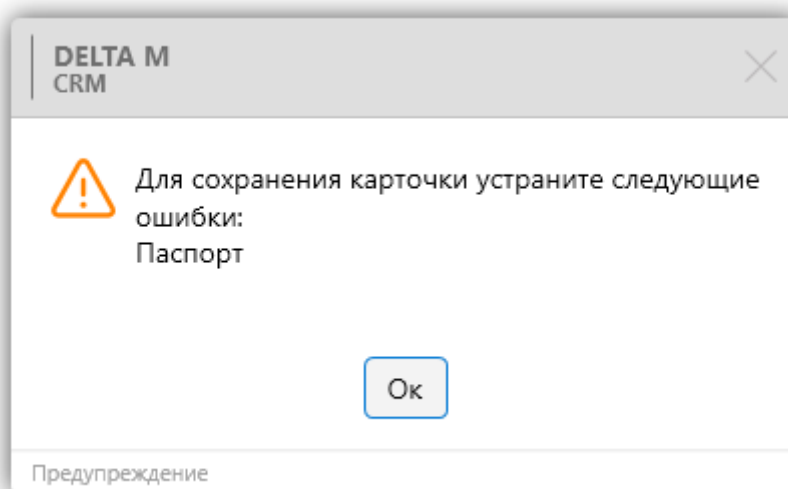
Если в первом и втором поле установлены нули, тогда ограничения на количество вводимых символов для серии отсутствуют.

- [Номер] — укажите ограничение на минимальную и максимальную длину номера, а также формат шаблона заполнения данных, которые пользователь может ввести при заполнении номера паспорта. Параметр состоит из 3-х полей, в первое поле вводится значения минимального количества (не включительно) символов для серии, во второе поле вводится максимальное количество (включительно) символов серии паспорта, в третье поле вводятся формат шаблону проверки данных (аналогичны значениям серии книжки). Если в первом и втором поле установлены нули, тогда ограничения на количество вводимых символов для серии отсутствуют.

**ВАЖНО:** поля [Серия] и [Номер] книжки необходимо заполнять без использования пробелов.



- [Дата выдачи] — укажите ограничения на диапазон дат для данного параметра ([от] и [до]). Если оставить поле пустым, то для него не будет ограничений по внесению данных в параметр [Дата выдачи].
- [Обязательное] — с помощью чекбоксов можно отметить параметры паспорта, которые будут обязательны для заполнения в этом типе паспорта. Если такие параметры не будут заполнены, то система выдаст соответствующее уведомление и не даст сохранить изменения в карточке.



В блоке [ID карта] настраивается шаблон и вид заполнения паспорта, который имеет вид id-карты. Имеет следующие параметры:

- [Название] — название типа паспорта, которое будет отображаться в системе. Для его изменения необходимо поставить чекбокс [Включено], после чего ввести необходимое название для типа паспорта. При необходимости можно установить название для каждого из доступных языков системы нажав соответствующую кнопку возле названия.
- [Иконка] — выбор отображаемого в системе значка для этого типа паспорта.



- [Показывать поле [Серия] для паспорта в виде id-карты] — включает отображения и возможность настройки заполнения параметра [Серия] для id-карты.

Паспорт

Серия

Номер

Дата выдачи

Действителен до

Кем выдано

- [Серия] — укажите необходимое количество символов, которое пользователь должен ввести при заполнении серии id-карты. В поле невозможно будет ввести больше указанного количества символов, а при попытке сохранения меньшего, пользователю будет выведена ошибка. Это поле становится доступным только при установленном чекбоксе [Показывать поле [Серия] для паспорта в виде id-карты]. Параметр состоит из 3-х полей:

- в первое поле вводятся значения минимального количества (не включительно) символов для серии,
- во второе поле вводятся максимальное количество (включительно) символов серии id-карты,
- в третье поле вводятся шаблон проверки для ввода. Доступны следующие значения:
  - Пустое значение — любые символы с использованием любого регистра;
  - {2} — установить ограничение в два символа, пользователь может указать свое необходимое значение в фигурных скобках;
  - [0-9] — задать диапазон цифр, используемых для заполнения поля. Пользователь может указать свой необходимый диапазон (например: [1-8], [0-5], [0-1] и т.д.);
  - [A-Z] — только латиница, заглавный регистр букв;



- [a-z] — только латиница, строчные буквы;
- [A-Zy-z] — только латиница, любой регистр букв;
- [А-я] — только кириллица, любой регистр букв;
- [А-Я] — только кириллица, заглавный регистр букв;
- [а-я] — только кириллица, строчный регистр букв.

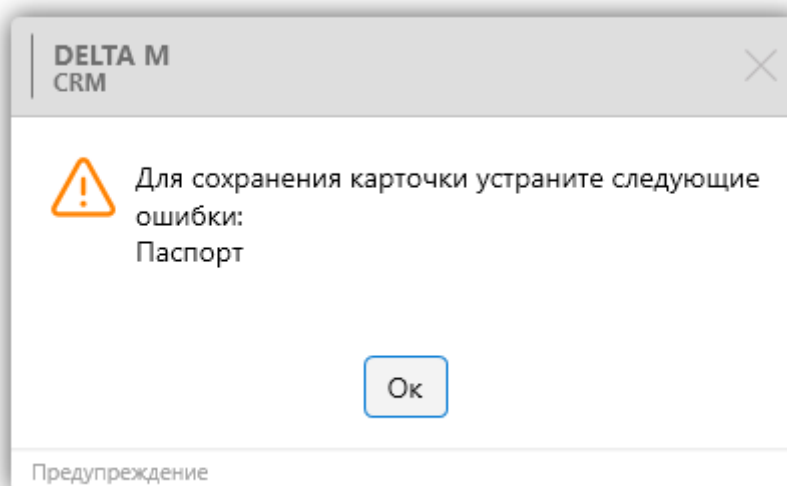
Если в первом и втором поле установлены нули, тогда ограничения на количество вводимых символов для серии отсутствуют.

- [Номер] — укажите минимальное и максимально количество символов, которое пользователь должен ввести при заполнении серии id-карты. В поле невозможно будет ввести больше указанного количества символов, а при попытке сохранения меньшего, пользователю будет выведена ошибка. Может принимать те же значения (аналогичны значениям серии id-карты). Если в первом и втором поле установлены нули, тогда ограничения на количество вводимых символов для серии отсутствуют.

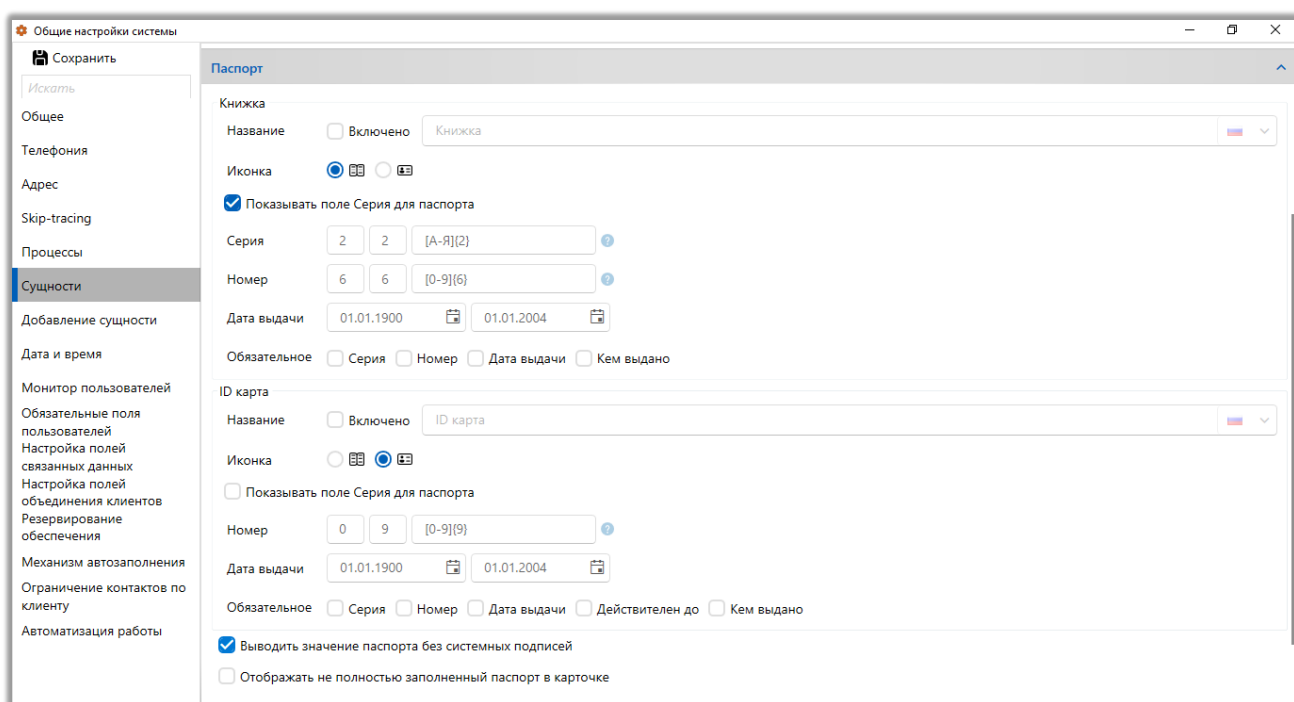
**ВАЖНО:** поля [Серия] и [Номер] id-карты необходимо заполнять без использования пробелов.

- [Дата выдачи] — укажите ограничения вводимого диапазона для данного параметра в id-карточке ([от] и [до]).

- [Обязательное] — с помощью чекбоксов можно отметить параметры данного типа карточки, которые будут обязательны для заполнения в этом типе паспорта. Если такой параметр не будет заполнен, то система выдаст соответствующее уведомление и не даст сохранить изменения в карточке.



Пример настроенного шаблона для паспорта и id-карты:



Также в окне настройки типов паспортов доступны следующие дополнительные параметры:

- [Выводить значение паспорта без системных подписей] — в поле клиента с источником [Паспорт] не будут выводиться системные подписи



([Книжка], [Выдан], [Кем выдан] и т.д.), только информация, внесенная пользователем.

Вид с включенным отображением системных подписей в паспорте:

Паспорт	<b>Книжка, 00АА, выдан районный военкомат Дата выдачи</b> <b>01.01.2000</b>
---------	--

Вид с отключенным отображением системных подписей:

Паспорт	<b>00АА районный военкомат 01.01.2000</b>
---------	---

- [Отображать не полностью заполненный паспорт в карточке] — включение отображения всех типов паспортов с не полностью заполненными паспортными данными в карточке (не указана дата выдачи паспорта, когда выдан и т.д.). По умолчанию, если не все параметры паспорта заполнены, то данные в карточках сущностей не отображаются.

- [Отображать иконку паспорта] — включение отображения иконки типа паспорта в карточке после его заполнения. По умолчанию иконка типа паспорта отображается только в режиме редактирования карточки.

**ВАЖНО:** для импорта типов паспортов с файла можно использовать следующие коды: [Книжка] — 1, [id-карта] — 2. Также можно использовать названия типов паспортов.

#### 2.4.2.1.6.9 Верификация

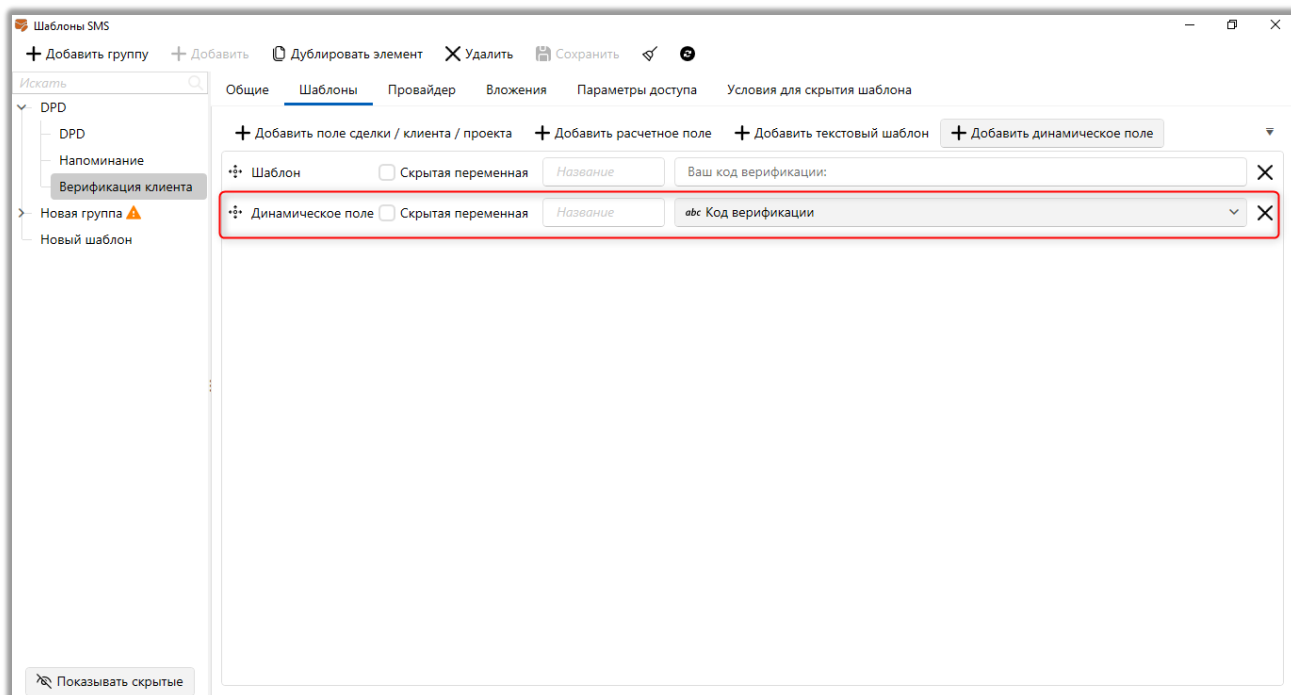
В подразделе [Верификация] настраивается верификация телефонных номеров клиентов посредством отправки SMS с кодом подтверждения.



Общие настройки системы	Контактные данные
Сохранить	Сортировка контактных данных
Искать	Ограничение вывода связанных данных по карточке
Общее	Проверка дубликатов контактных данных с типом
Телефония	Название сущности сделка
Адрес	Название сущности обеспечение
Skip-tracing	Локализация функций
Процессы	Паспорт
Сущности	Верификация
Добавление сущности	Шаблон СМС для верификации
Дата и время	По умолчанию
Монитор пользователей	Количество символов кода верификации
Обязательные поля пользователей	2
Настройка полей связанных данных	После верификации устанавливать статус
Настройка полей объединения клиентов	Активный
Погашения	Символы кода верификации
Резервирование обеспечения	123ABD
Механизм автозаполнения	Максимальное время ожидания получения кодов верификации
Ограничение контактов по клиенту	1
Автоматизация работы	Изменять статусы и типы контактов в макросе объединения дубликатов
	Показывать название сущности действия в карточках

1. [Шаблон СМС для верификации] — это настройка, позволяющая выбрать шаблон для отправки СМС при верификации номера телефона через карточку. После выбора шаблона, при прохождении верификации, клиенту получит СМС с текстом, соответствующим выбранному шаблону, и кодом верификации. Если установлен параметр [По умолчанию], то клиенту будет отправлена СМС с первым подходящим шаблоном, который доступен текущему пользователю и в нем присутствует динамическое поле [Код верификации]. Поле [Код верификации] добавляется и настраивается на вкладке [Шаблоны] в модуле [Шаблоны SMS]. Создание и настройка шаблонов СМС рассмотрены в разделе [2.5.1.8.1](#). Для выбора доступны только те шаблоны СМС, которые имеют выбранный источник [Клиент]. Для выбора доступны только те шаблоны СМС, которые имеют выбранный источник [Клиент].





2. [Количество символов кода верификации] — установить количество символов в коде, который получает клиент Sms-сообщением при проведении верификации телефонного номера. Максимально доступное количество символов верификации равно 20.

3. [После верификации устанавливать статус]— после успешной верификации, когда код пришел клиенту и он его озвучил оператору, для номера телефона будет установлен выбранный статус (создание и настройка статусов рассмотрены в разделе [2.5.1.1.10.2](#)).

4. [Символы кода верификации] — указание доступного набора символов для верификации телефона. По умолчанию доступны все буквы латиницы и арабские цифры (ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ1234567890).

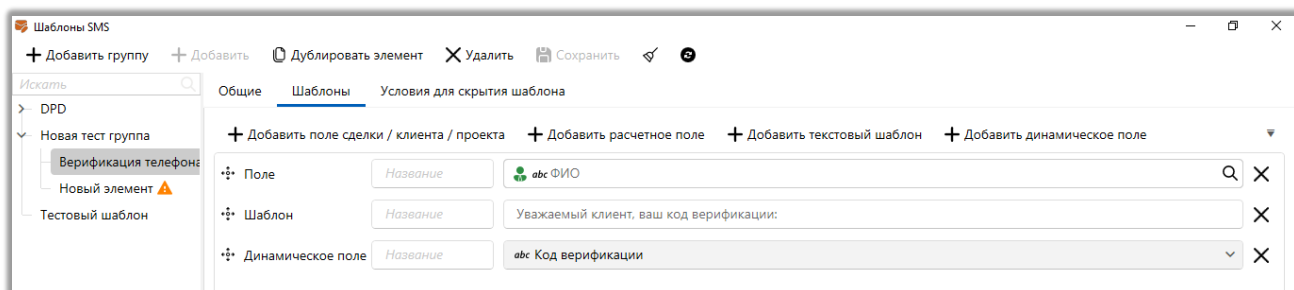
5. Кнопка сортировки введенных значений по возрастанию.

6. [Максимальное время ожидания кодов верификации] — задание максимального времени в секундах, в течении которого, если от провайдера не получен код верификации, то верификация не будет завершена.



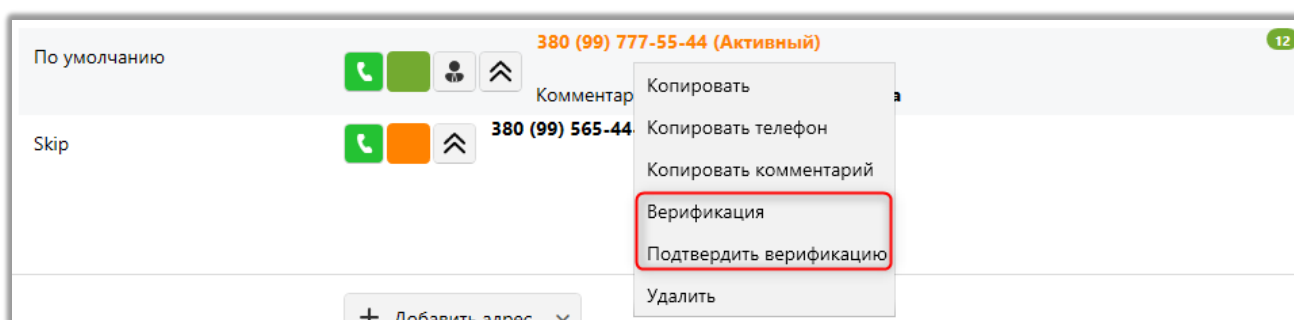
Для того чтобы включить возможность верификации номера с помощью СМС, необходимо:

- Создать шаблон СМС и добавить в нем динамическое поле [Код верификации] на вкладке [Шаблоны];



- Установить количество символов в СМС;
- Установить статус телефону, на который он будет автоматически переведен после верификации.

Верификация осуществляется с помощью контекстного меню в карточке сущности. Для этого необходимо нажать правой клавишей мыши по номеру телефона и выбрать необходимую функцию.

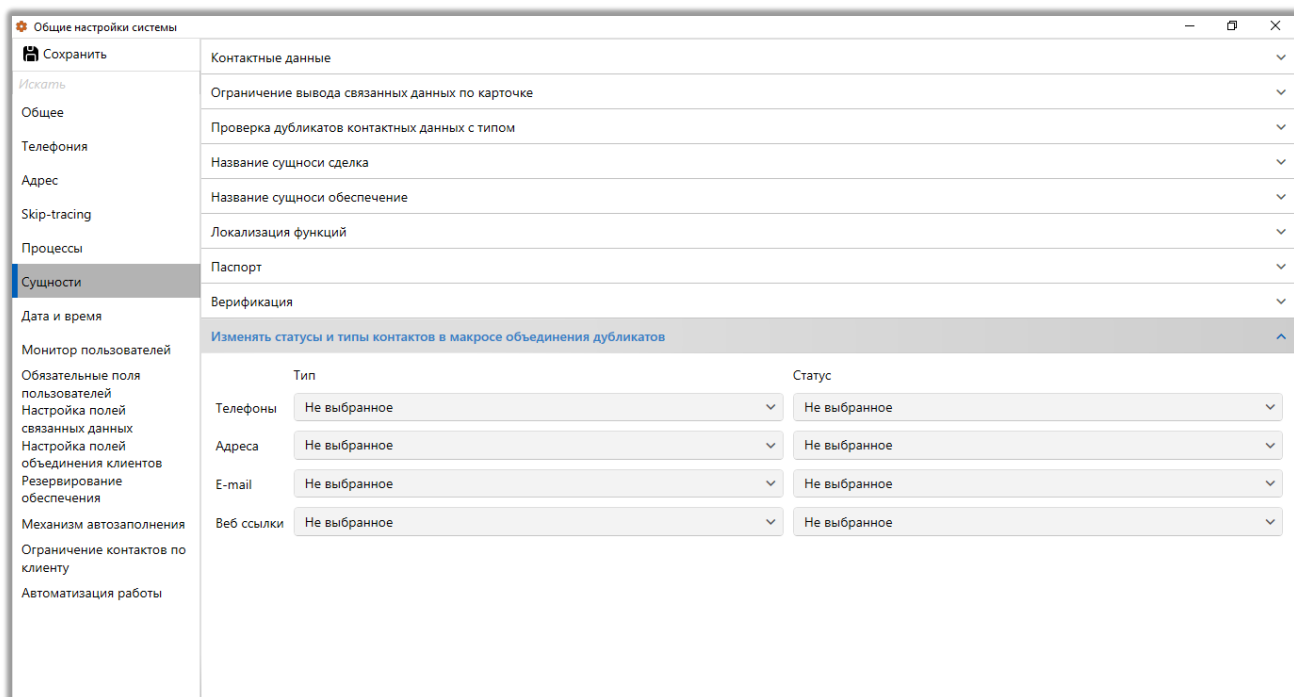


2.4.2.1.6.10 Изменять статусы и типы контактов в макросе объединения дубликатов



В подразделе [Изменять статусы и типы в макросе объединения дубликатов] устанавливаются типы и статусы, на которые должны перейти контактные данные при объединении дубликатов карточек в системе.

При заданном значении [Не выбранное], система будет использовать типы и статусы, для которых установлен чекбокс [Выбирать по умолчанию] (если такие статусы отсутствуют, то будут выбраны те, что и были до объединения).



Настройка изменяет статусы и типы сущностей: Телефоны, Адреса, E-mail, Веб-ссылки. Для каждой сущности выбирается необходимый тип и статус.

При создании новых типов и статусов сущностей, они становятся доступными для выбора только после перезапуска клиента CRM.

#### 2.4.2.1.7 Добавление сущности

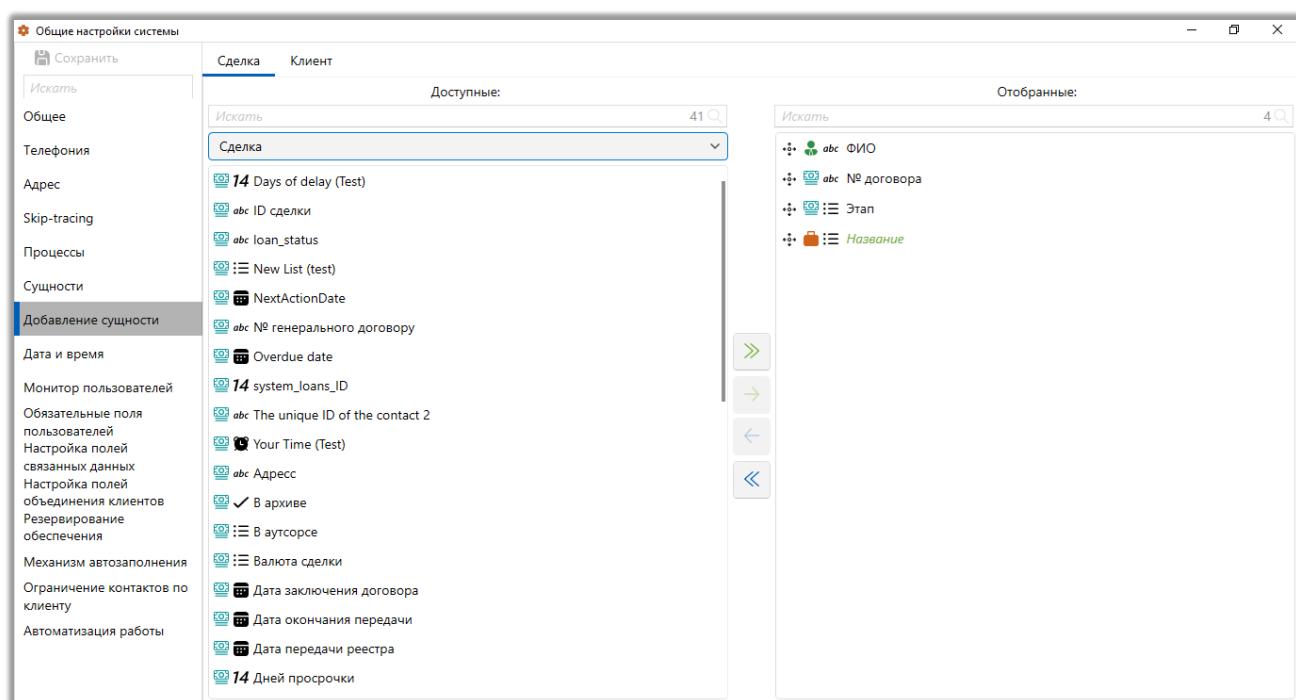
В данном разделе настраиваются поля сделок и клиентов, которые будут использоваться для расширенного поиска по объектам во всплывающем окне при добавлении нового процесса через [Меню]. Что улучшает информативность



и вариативность поиска. Выбранные поля будут использоваться при добавлении связанных лица для клиента или сделки. Также они будут использоваться в окне поиске сделок при добавлении связанных сделок в карточке сделки.

Сам раздел разделен на две вкладки [Сделка] и [Клиент], где соответственно настраивается выводимая информация для этих типов сущностей.

На вкладке [Сделка] в блоке [Доступные] расположены доступные поля сделок, клиентов и проектов, которые при перемещении в блок [Отобранные] формируют вид результатов поиска. Информация с отобранных полей будет отображаться в виде столбцов. Если в отобранных пусто, то по умолчанию в поиске устанавливается поле [ФИО]. Можно изменить порядок отображения полей перетаскивая их в блоке [Отобранные].



На вкладке [Клиент] настройка аналогична, но будут доступны только поля клиентов.

Стандартный вид поиска по сделкам при добавлении нового процесса, при добавлении связанных лиц или при добавлении связанных сделок:



Поиск существующей сделки

Искать по  Фамилии / Названию  Системный идентификатор

И

Иванов Иван Иванович
Сергеев Сергей Сергеевич
Евгений Цветной Сергеевич
Бурячок Владимир Петрович

Пример расширенного вида результатов поиска по сделкам:

Поиск существующей сделки

Искать по  Фамилии / Названию  Системный идентификатор

ива

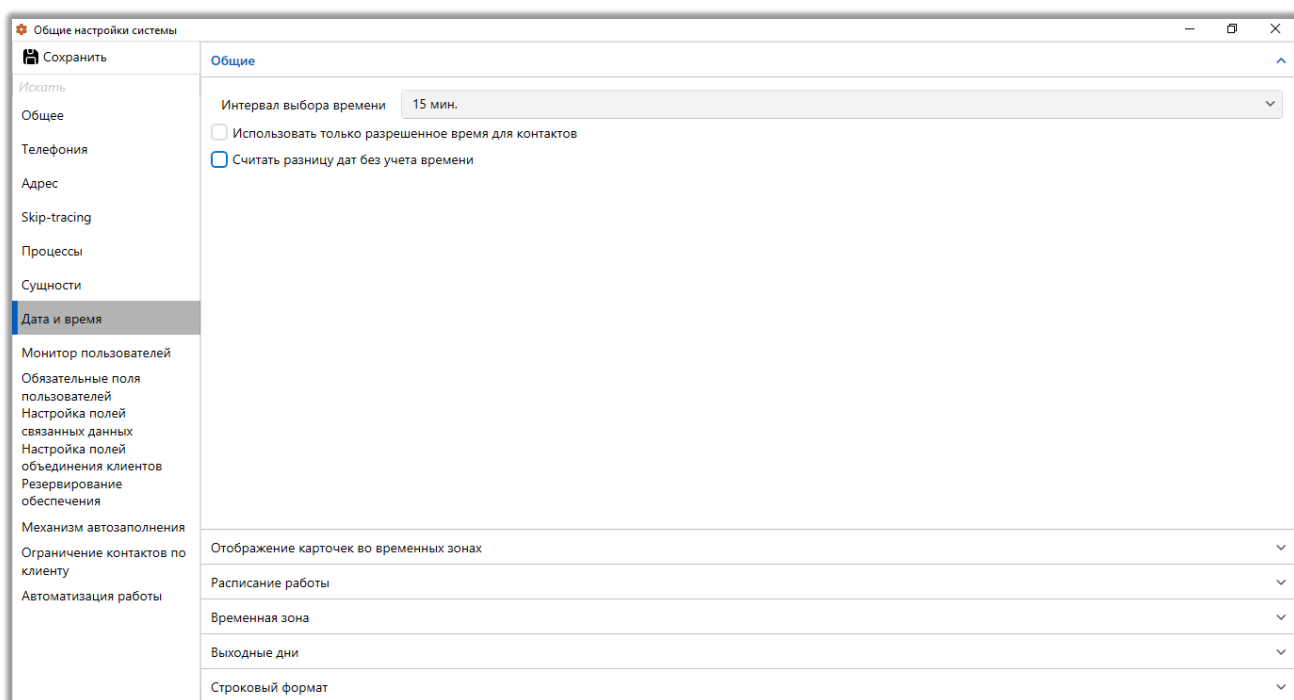
ПИБ	Number of contract	Stage	Название
Иванов Иван Иванович	00000000000008	Field Collection	Новый проект
Иванов Иван Иванович	ewnewnewnewnew1	Field Collection	Новый проект
Петров Иван Иванович	34634662	Field Collection	Базовое взыска
Иванов Иван Иванович	1234	Field Collection	Базовое взыска

#### 2.4.2.1.8 Дата и время

Раздел [Дата и время] служит для настроек работы по времени с учетом временных зон клиентов. Он разбит на шесть подразделов: [Общие], [Отображение карточек клиентов во временных зонах], [Расписание работы], [Временная зона], [Выходные дни], [Строковый формат].

### 2.4.2.1.8.1 Общие

В подразделе [Общие] настраиваются ограничение по времени контакта пользователей с клиентами при ручном наборе. Доступны следующие настройки:



- [Интервал выбора времени] — данный параметр позволяет настроить доступные временные интервалы для пользователя при выборе даты и времени. Этот интервал применяется в различных функциях системы, таких как установка напоминаний, выбор даты и времени при создании задач и т.д. Например, можно указать интервал с шагом в 15 минут.



Назначить задачу

Типы задач: *Типы задач*

Ответственный: Текущий ответственный

Дата начала: 27.12.2023 5:22

Граничная дата: Декабрь - 2023

Добавить сценарий

Комментарии

	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС	8:00	8:15	8:30	8:45	9:00	9:15	9:30
								9:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15
								11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00
								13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45
								15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30
								16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15
								18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45	20:00

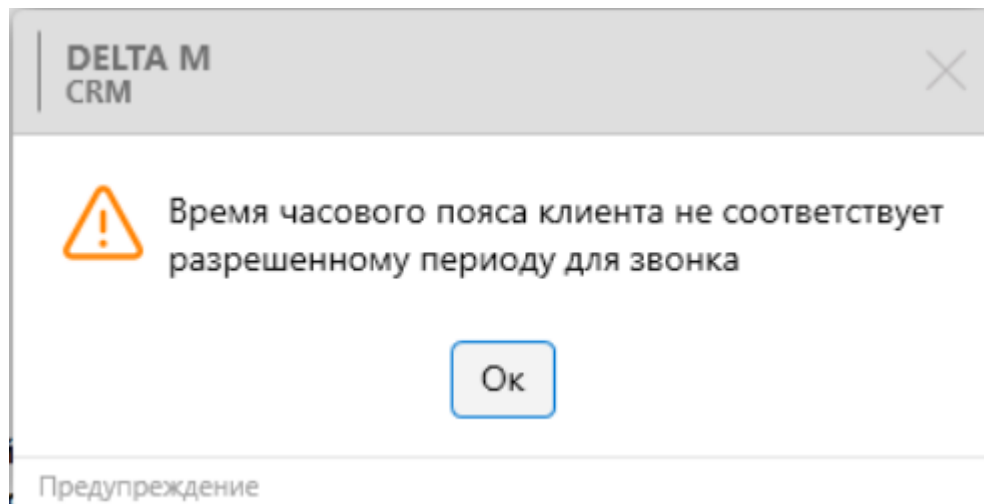
52

27 28 29 30 31

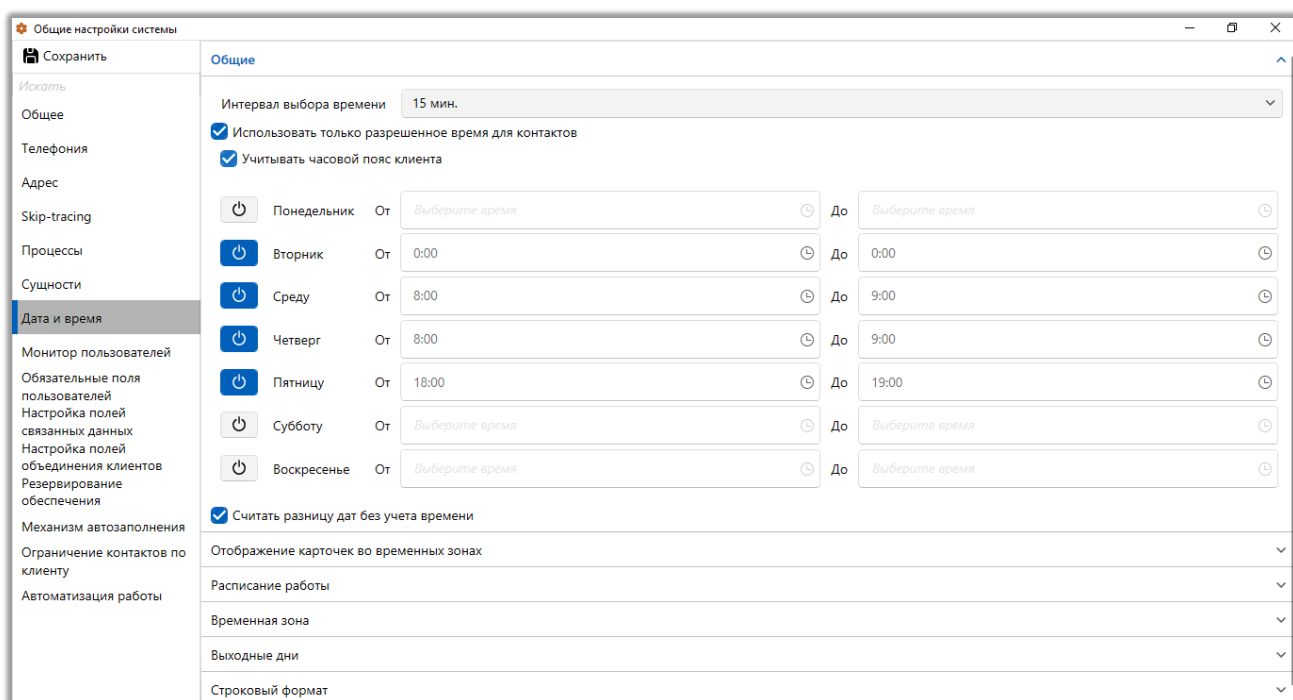
1 1 2 3 4 5 6 7

Закреть


- [Использовать только разрешенное время для контактов] — настройка ограничения времени контакта с клиентами по дням недели при ручных звонках из системы. После установки этого чекбокса, пользователь получает возможность настройки времени для контактов с клиентами в разрезе недели (понедельник — воскресенье). Для активации работы по установленному расписанию на один из дней недели, необходимо нажать кнопку включения/отключения с левой стороны от этого дня. В параметрах [От]/[До] устанавливается необходимый временной промежуток, отдельно для каждого дня недели. Вне диапазона установленного времени у пользователей не будет возможности совершать ручные звонки. Если время работы не подходит под установленное расписания, то системы выведет предупреждение.



Также осуществление звонков будет заблокировано в дни, для которых не установлено расписание.




В зависимости от включения/отключения работы по установленному времени, кнопка активации меняет свой цвет:

-  — для этого дня недели отключена работа по установленному времени.





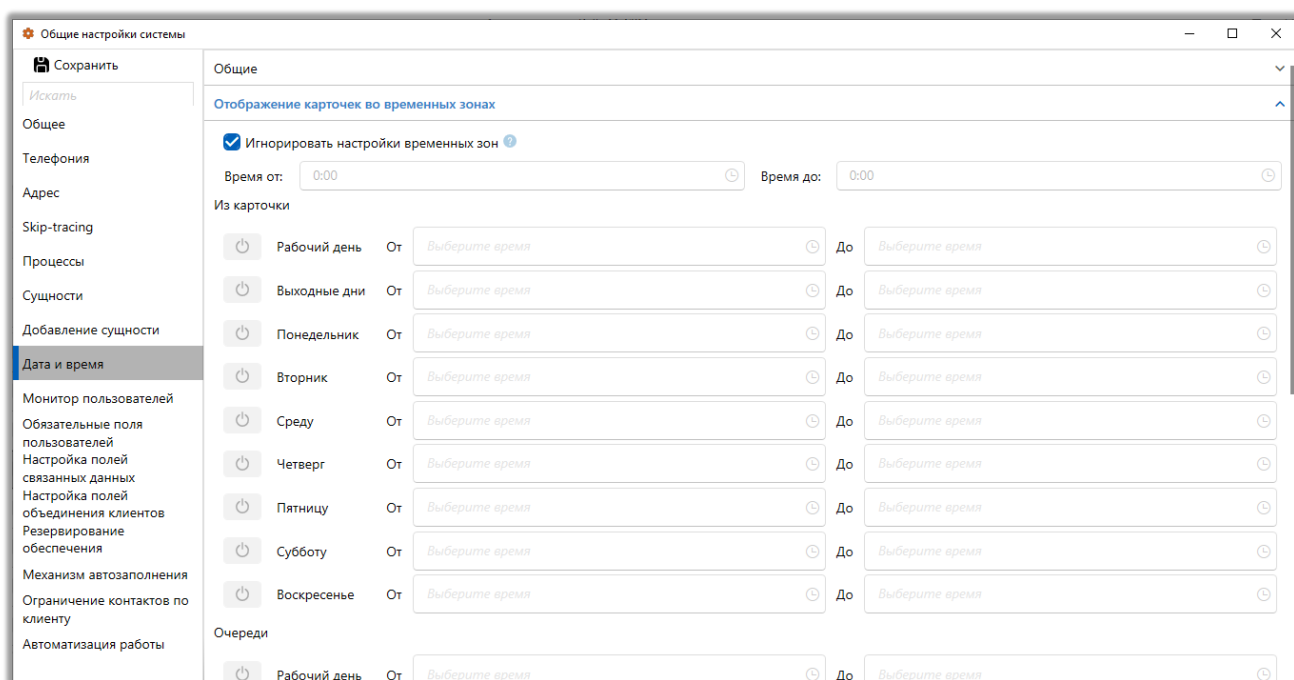
-  — для этого дня недели включена работа по установленному времени.
  - [Учитывать часовой пояс клиента] — система при наборе по установленному расписанию будет дополнительно учитывать часовой пояс клиента. Если время клиента с учетом его часового пояса не попадает в установленное расписание, тогда система выдаст предупреждение и не даст осуществить звонок.
  - [Считать разницу дат без учета времени] — с помощью этой настройки можно задать способ подсчета количества дней, которое клиент находится на определенном этапе и статусе в специальной вставке [Движение по этапам] для карточки сделки. Если сделка находится в определенном статусе и этапе менее 24 часов, то система по умолчанию отображает 0 дней. Только после того, как счетчик достигнет 24 часов, система отобразит, что сделка находится в этом статусе 1 день. Если был установлен данный чекбокс, то система будет считать количество дней с начала текущего календарного дня, даже если сделка не находилась в установленном статусе и этапе более 24 часов. Например, если сделке присвоили статус и этап №1 в 16:00, а на следующий день ее статус изменился в 08:00 на №2, то при установленном чекбоксе будет отображено, что сделка находилась в первом статусе и этапе 1 день, а если чекбокс не был установлен, то будет отображено, что она находилась в первом статусе 0 дней.

#### 2.4.2.1.8.2 Отображение карточек во временных зонах

В подразделе [Отображение карточек во временных зонах] настраивается график отображения карточек с учётом их временных зон. Временная зона

устанавливается вручную в поле клиента или телефона с источником [Временная зона], внутри карточки или при проведении импорта.

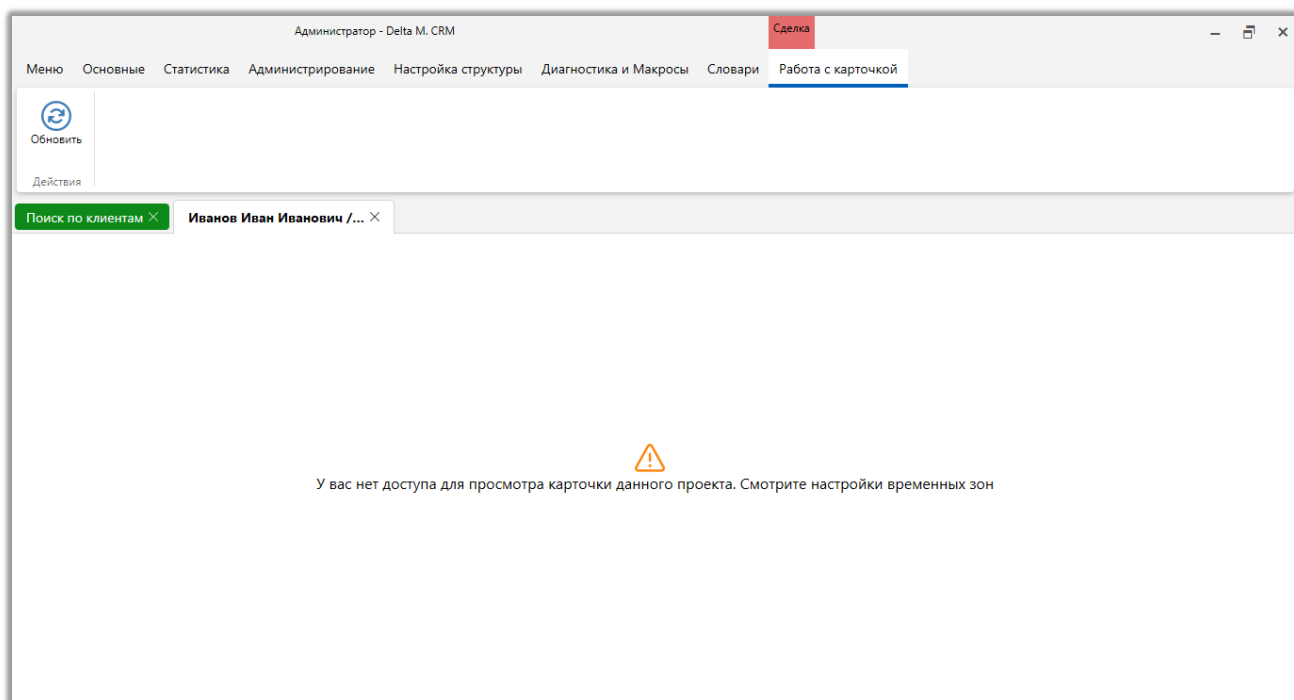
[Игнорировать настройки временных зон] — при установке этого чекбокса система не будет учитывать временные зоны, при работе с карточками клиентов в очередях и результатах поиска.



Если чекбокс не установлен, то становятся доступными для заполнения поля [Время от] и [Время до], с их помощью задается интервал времени для отображения карточек клиентов с учетом их временных зон.

Ограничение контакта настраиваются отдельно для карточки и очередей (модуль [Очереди]).

Когда оператор находится в очереди, ему будут открываться только те сделки, которые подходят под установленный интервал для временных зон. Также при открытии пользователем карточки сделки клиента с результатов поиска, если у этого клиента неподходящее время, будет выведена ошибка: [У вас нет доступа для просмотра карточки данного проекта. Смотрите настройки временных зон.], а функции и значения полей карточки будут скрыты.



#### 2.4.2.1.8.3 Расписание работы

В подразделе [Расписание работы] настраивается общее расписание работы для пользователей в системе Delta M. CRM, не используя индивидуальное расписание пользователей (индивидуальное расписание имеет приоритет на общим, его настройка подробнее рассмотрена в разделе [2.4.1.4](#)).



Общие настройки системы

Сохранить

Искать

Общие

Телефония

Адрес

Skip-tracing

Процессы

Сущности

Дата и время

Монитор пользователей

Обязательные поля пользователей

Настройка полей связанных данных

Настройка полей объединения клиентов

Резервирование обеспечения

Механизм автозаполнения

Ограничение контактов по клиенту

Автоматизация работы

Общие

Отображение карточек во временных зонах

Расписание работы

Блокировка из-за бездействия через  мин.

Разрешенное время опоздания  мин.

Время раннего входа  мин.

Время от:  Время до:

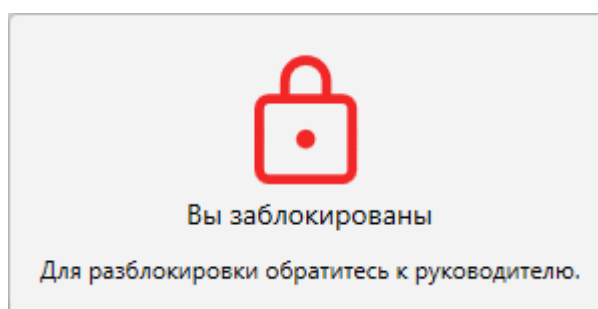
Выберите Выходные дни:  Понедельник  Вторник  Среда  Четверг  Пятницу  Субботу  Воскресенье

Временная зона

Выходные дни

Строковый формат

Параметр [Блокировка из-за бездействия через] — устанавливается время в минутах, через которое система заблокирует доступ к работе для бездействующего пользователя. Максимальное значение — 180 минут. Настройка не распространяется на пользователей, для которых в настройках их роли установлен чекбокс [Никогда не блокировать]. По истечении этого времени пользователю будет заблокирован доступ к системе и будет выведена ошибка: [Вы заблокированы. Для разблокировки обратитесь к руководителю].



Чтобы разблокировать пользователя необходимо перейти в [Монитор пользователя], и нажав правой клавишей мышки на нужного пользователя, выбрать пункт [Разблокировать] (подробнее в разделе [2.3.1.8](#)).



[Разрешенное время опоздания] — установить разрешенное время в минутах на протяжении которого пользователь сможет войти в систему несмотря на опоздание. Максимально допустимое значение — 60 минут. Для работы по расписанию у пользователя, в настройках его роли, должен быть установлен чекбокс [Работать по расписанию]. Данная настройка учитывается при записи опозданий в статистику рабочего времени (подробнее в разделе [2.3.1.5](#)).

[Время раннего входа] — установите необходимое время в минутах, когда пользователь сможет зайти в систему раньше установленного начала рабочей смены в расписании. Максимально допустимое значение равно 60 минут. При условии, что в настройках роли для этого пользователя установлен чекбокс [Работать по расписанию]. Система учитывает это значение при подсчете времени работы оператора.

В параметрах [Время от] и [Время до] устанавливается начало и конец рабочей смены соответственно. Эти настройки применяются ко всем пользователям, у которых не настроено индивидуальное расписание работы. Назначенные задания с лимитом времени на выполнение пользователем, при выбранном чекбоксе [Учитывать рабочие часы] в стратегии, будет учитывать установленный диапазон для расписания работы. Рассмотрим пример: если стратегия назначает задачу на пользователя в 16:00, с установленным лимитом на выполнение в течении 6 часов, а общее расписание работы настроено до 18:00, то 4 часа, оставшиеся для выполнения задачи, будут автоматически перенесены на следующий рабочий день. Например, если рабочий день начинаться в 9:00, и задача перенесена на 4 часа на этот день, то срок на выполнение этой задачи будет до 13:00.

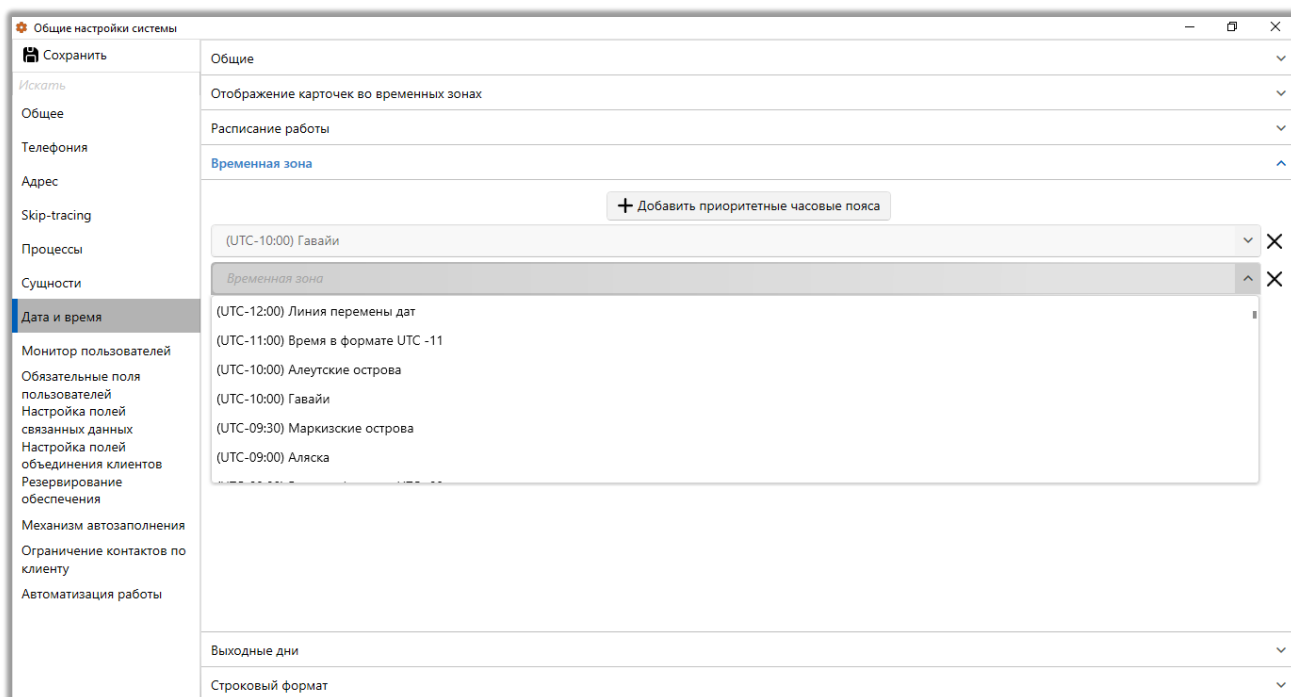
[Выберите выходные дни] — установите нерабочие дни для пользователей в системе, проставив соответствующим образом чекбоксы.



#### 2.4.2.1.8.4 Временная зона

В подразделе [Временная зона] добавляются приоритетные часовые пояса. При условии, что в одной часовой зоне UTC есть несколько городов, то при импорте сущностей в которых можно выбрать источник [Часовая зона], система установит часовую зону для клиента или индивидуального телефонного номера, которая выбрана как приоритетная в настройках системы. Временные зоны импортируются в систему в виде цифровых значений, например: +2, +3, -10, -2 и т.д. И если установить значение [(UTC +03:00) Стамбул], то при импорте всем значениям [+3] будет установлена данная временная зона.

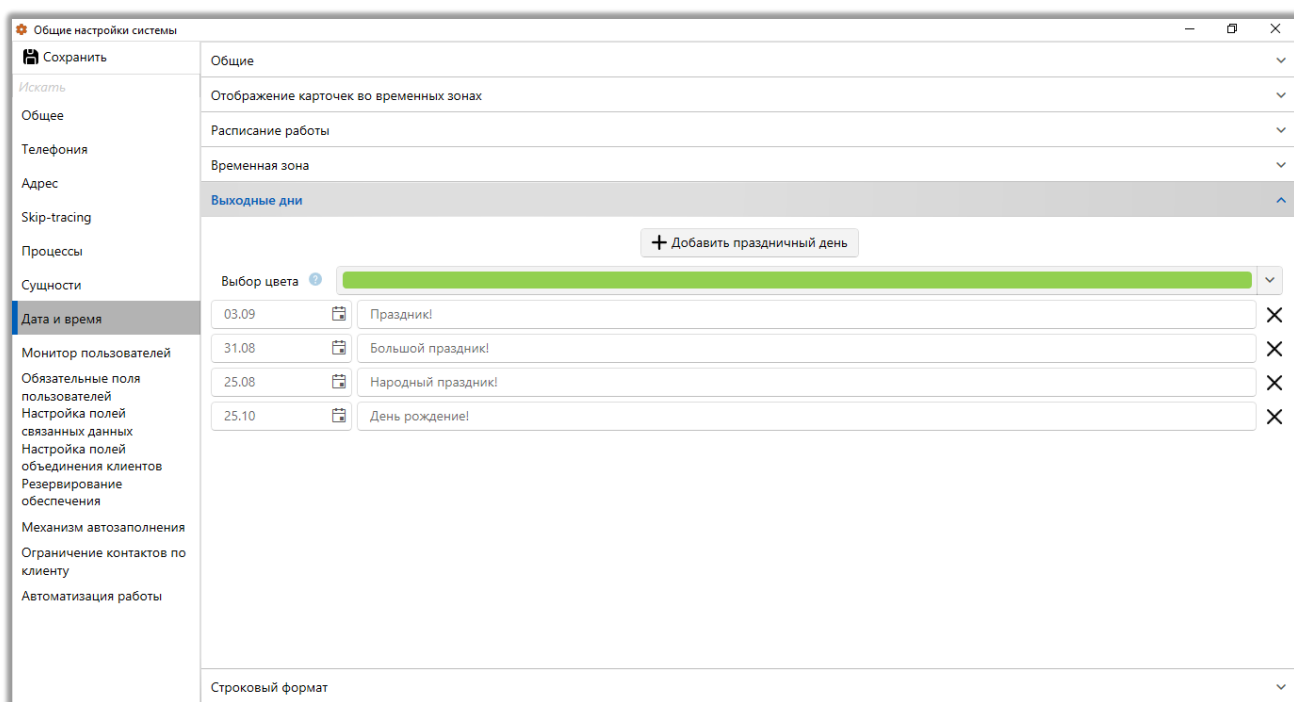
Для добавления нового приоритетного пояса необходимо нажать кнопку [+ Добавить приоритетные часовые пояса] и в появившемся поле выбрать из выпадающего необходимый часовой пояс. Удаление добавленного часового пояса осуществляется с помощью нажатия на кнопку [x] с левой стороны от поля.



#### 2.4.2.1.8.5 Выходные дни



В данном подразделе создаются праздничные дни, которые учитываются при создании графика обещаний. Добавленные праздничные дни, а также выходные дни, будут неактивны в календаре при выборе даты платежа и при выполнении стратегии (если установлен чекбокс [Учитывать только рабочие дни]).



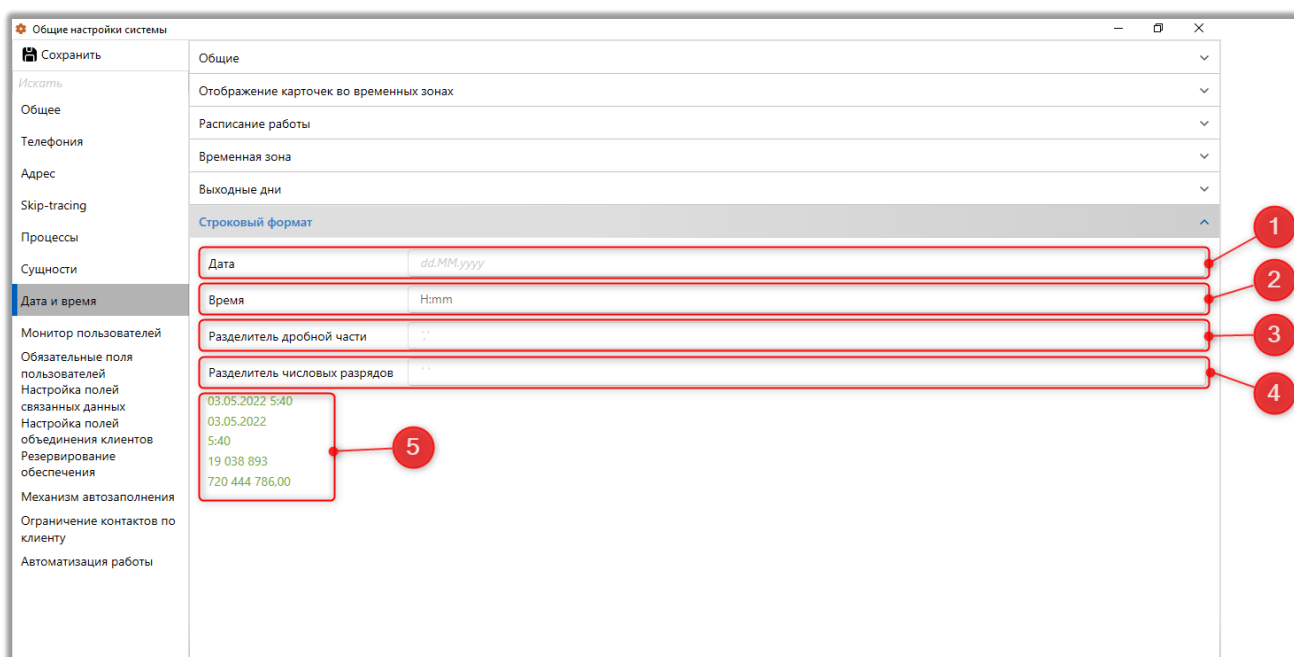
В блоке присутствуют следующие функции:

- [+ Добавить праздничный день] — добавление праздничных дней с указанием его даты и описанием.
- [Выбор цвета] — установите цвет, которым будут отображаться выбранные праздничные дни в календаре системе.
- Добавленные праздничные дни удаляются нажатием кнопки [x] слева от строки с необходимым праздником.

После завершения внесения настроек, необходимо нажать кнопку [Сохранить].

### 2.4.2.1.8.6 Строковый формат

В подпункте [Строковый формат] можно настроить формат даты и времени, также устанавливаются разделители для дробной части и числовых рядов. Настроенный формат для отображения даты и времени будет использоваться в карточках сущностей. Внизу окна пользователю отображается пример внесенных настроек.



1. [Дата] — указать необходимый формат для даты в системе. При форматировании даты используются следующие обозначения: dd — 2 цифры числа (с нулем впереди для значений от 1 до 9); MM — 2 цифры месяца (с нулем впереди для значений от 1 до 9); yyyy — 4-символьное обозначение года (год пишется полностью). В качестве разделителей могут использоваться любые символы. При использовании символов косой черты (/) и обратной косой черты (\) в качестве разделителей их необходимо экранировать, прописав перед ними дополнительный символ обратной косой черты (\). Например: dd\\MM\\yyyy, MM\\dd\\yyyy. По умолчанию используется точка.





2. [Время] — указать необходимый формат для времени. В системе используются 24-часовой формат времени. При форматировании времени используются следующие обозначения: H — цифровое обозначение часов (от 0 до 24); mm — 2-символьное обозначение минут (с нулем впереди для значений от 1 до 9); ss — секунды; ms — миллисекунды. В качестве разделителей могут использоваться любые символы. При использовании символов косой черты (/) и обратной косой черты (\) в качестве разделителей их необходимо экранировать, прописав перед ними дополнительный символ обратной косой черты (\). Например: H\mm, mm\\H. По умолчанию используется двоеточие.

3. [Разделитель дробной части] — знак, используемый для разделения целой и дробной частей вещественного числа в форме десятичной дроби в системе десятичного счисления. В качестве разделителей для дробной части могут выступать любые символы. По умолчанию используется запятая.

4. [Разделитель числовых рядов] — знак, используемый для разделения классов в числовых рядах (единицы, тысячи, миллионы и т.д.). В качестве разделителей для классов могут выступать любые символы. По умолчанию используется пробел.

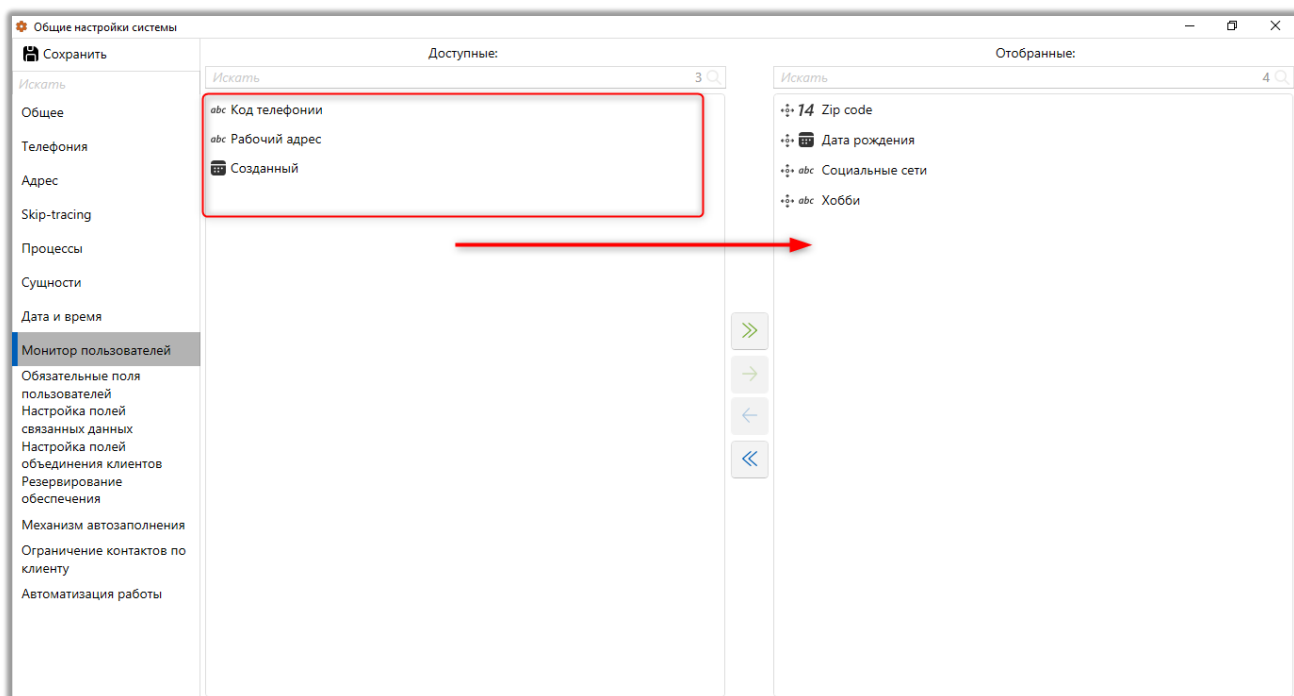
5. Пример того, какой формат будет у данных после внесения соответствующих изменений.

#### 2.4.2.1.9 Монитор пользователей

В подразделе [Монитор пользователей] настраиваются поля, которые будут отображаться в мониторе пользователей (подробнее о его работе и настройке в разделе [2.3.1.8](#)). В блоке [Доступные] содержатся созданные в системе поля пользователей (подробнее о их создании в разделе [2.5.4.5](#)), которые можно добавить для отображения в мониторе пользователей. В блоке [Отобранные] находятся поля, которые уже отображаются при работе с монитором пользователей. Перемещая поля между этими блоками, можно

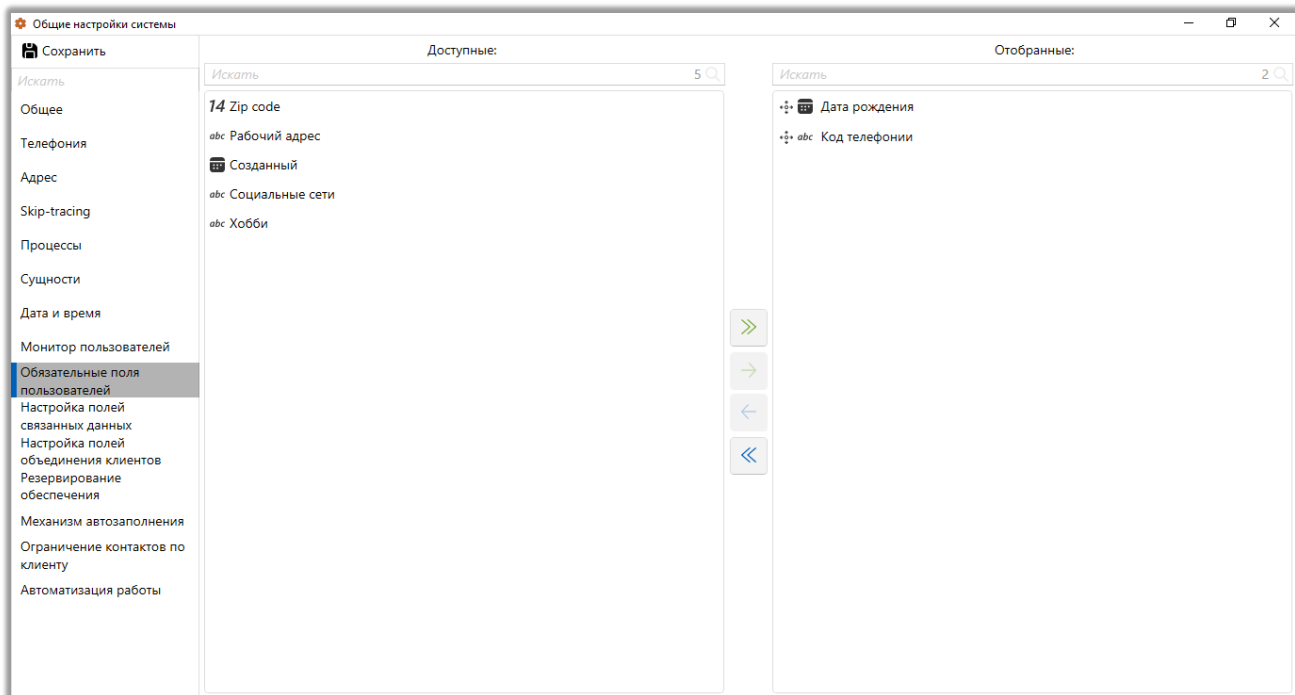


настроить необходимый вид монитора пользователей. Также можно настроить порядок отображения полей, для этого необходимо перетянуть поле в отобранных на нужную позицию.

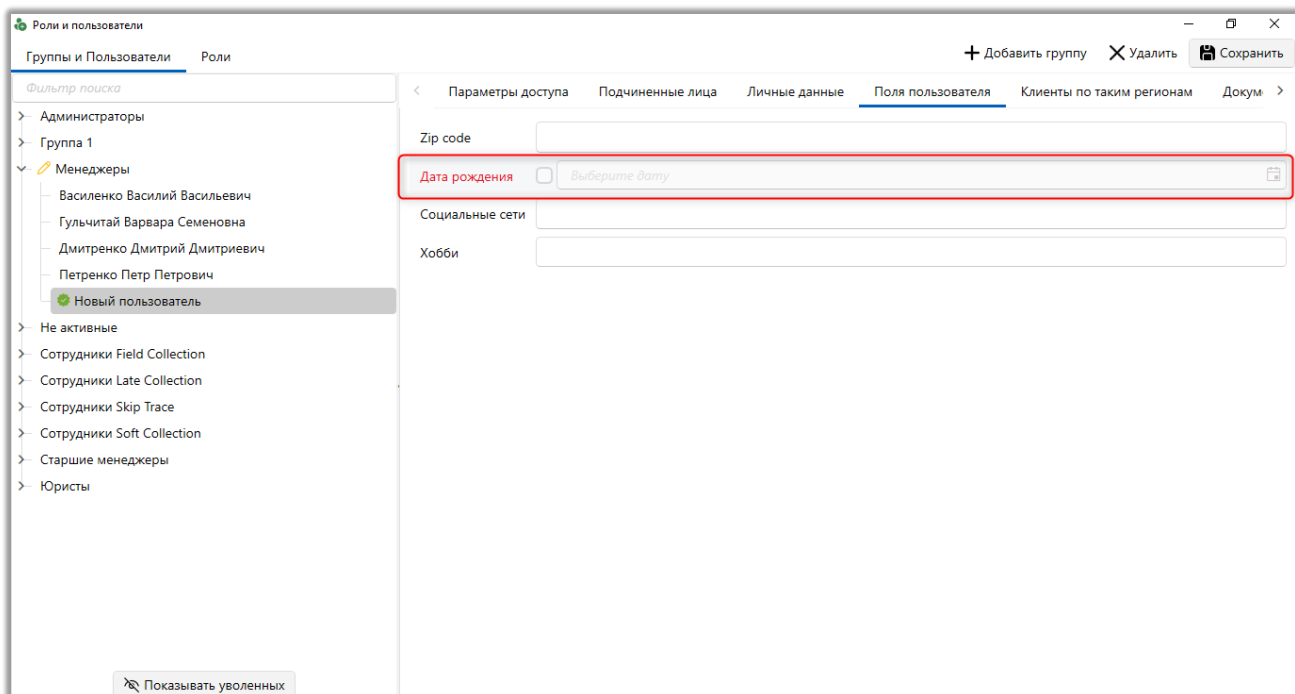


#### 2.4.2.1.10 Обязательные поля пользователей

В подразделе [Обязательные поля пользователей] настраиваются поля пользователей, которые обязательны к заполнению при создании нового пользователя в системе Delta M. CRM. В блоке [Доступные] содержатся все созданные в системе поля пользователей (подробнее о их создании в разделе [2.5.4.5](#)), которые можно сделать обязательными для заполнения. В блоке [Отобранные] находятся поля, которые уже являются обязательными. Перемещая поля между этими блоками, можно настроить необходимое количество обязательных полей пользователей.

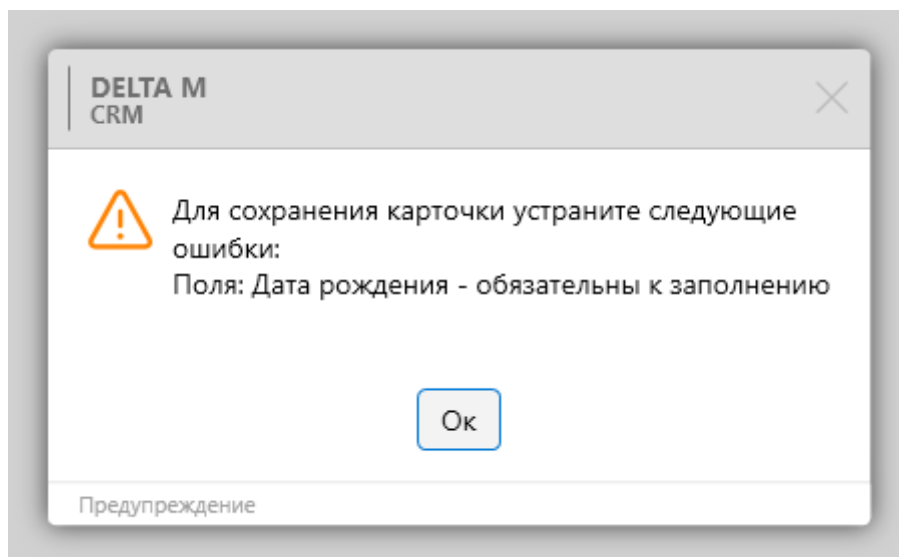


При создании нового пользователя на вкладке [Поля пользователя] обязательные поля будут подсвечены красным цветом.



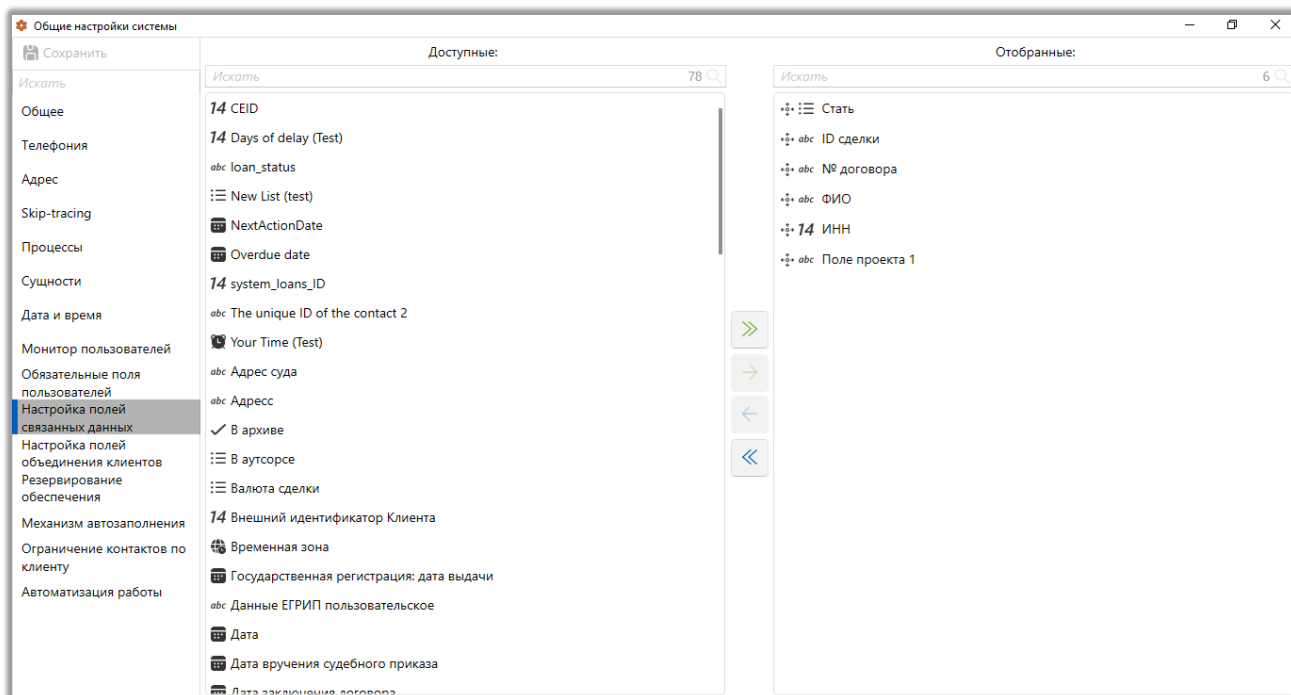


А при попытке сохранения нового созданного пользователя с незаполненными обязательными полями будет выводиться следующая ошибка, с указанием наименований незаполненных полей:



#### 2.4.2.1.11 Настройка полей связанных данных

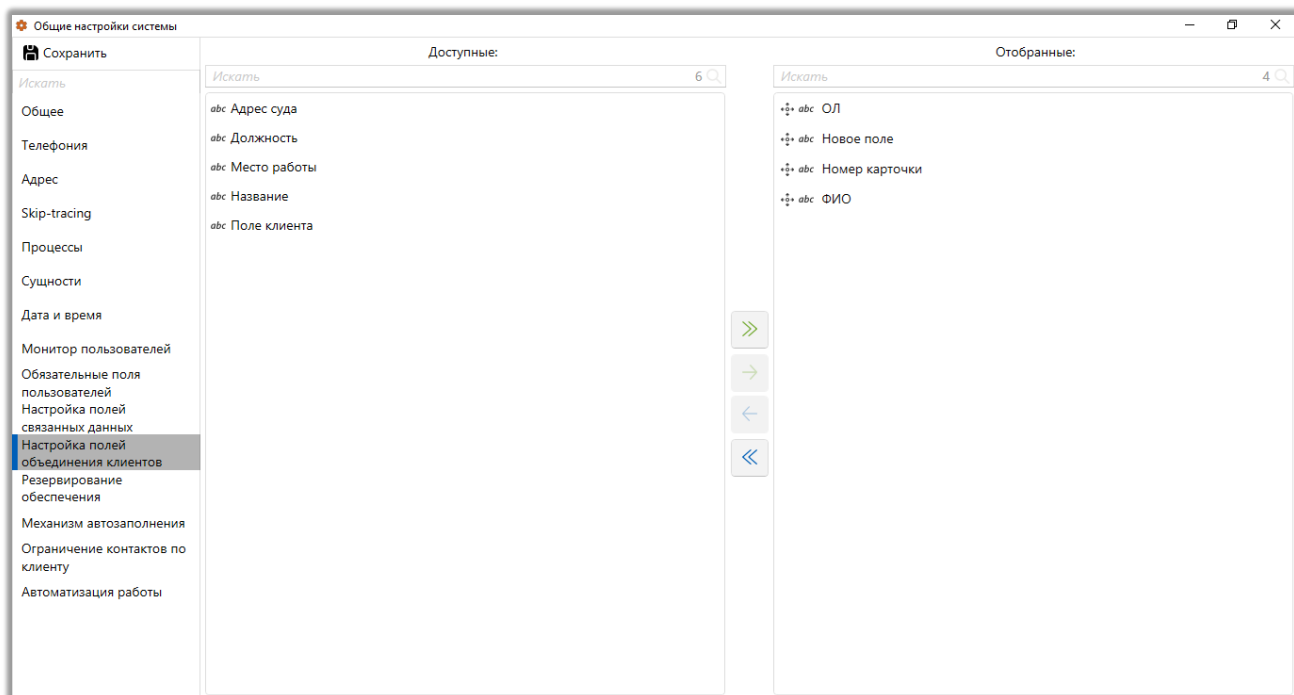
В подразделе [Настройка полей связанных данных] можно настроить поля, информация из которых будет выводиться в карточке сущности для связанных сделок (связанные сделки отображаются в специальной вставке [Связанные данные], если такова была добавлена в виде карточки). В блоке [Доступные] содержатся созданные в системе поля клиентов и сделок, которые можно добавить для отображения информации о связанных данных в карточке сущности. В блоке [Отобранные] содержатся поля, информация с которых уже отображается для связанных данных в карточке сущности. Перемещая поля между этими блоками, можно отобрать необходимое количество полей с выводимой информацией на специальной вставке [Связанные данные] в карточке сущности.



#### 2.4.2.1.12 Настройка полей объединения клиентов

Посредством данного раздела настраиваются поля объединения клиентов. Если при создании новой карточки клиента данные из этого поля совпадают с уже существующей карточкой, то такие карточки клиентов будут автоматически объединены. В блоке [Доступные] находятся поля клиентов с текстовым типом данных, а в блоке [Отобранные] находятся поля, которые уже были отобраны для объединения клиентов.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Поле с системным источником ИНН используется для объединения клиентов в системе по умолчанию.

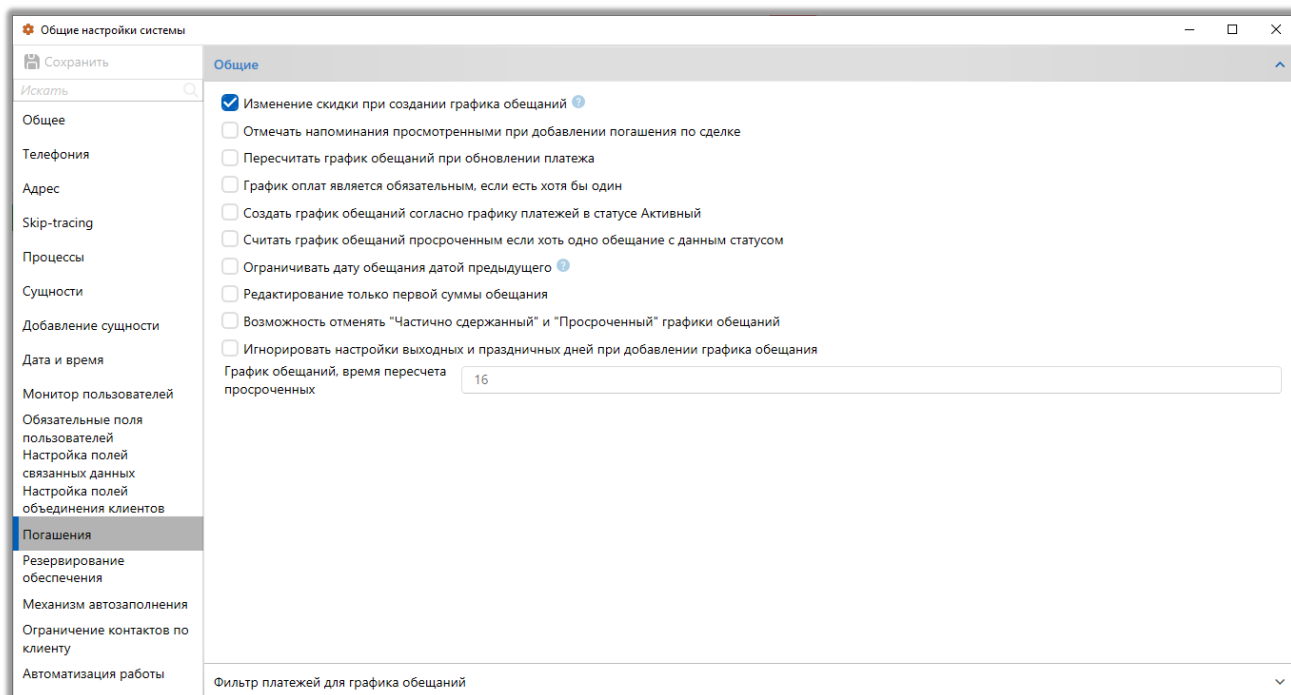


#### 2.4.2.1.13 Погашения

На вкладке [Погашения] настраивается работа с погашениями, графиками обещаний и платежами в системе.

##### 2.4.2.1.13.1 Общие

На вкладке [Общие] настраиваются общие параметры работы погашений, графиков обещаний и платежей, где:



- [Изменение скидки при создании графика обещаний] — включение возможности редактирования размера скидки при создании графика обещаний на основе графика оплаты.

- [Отмечать напоминания просмотренными при добавлении погашения по сделке] — если установлен этот чекбокс, то при добавлении любого погашения в сделку с активным напоминанием, система меняет статус этого напоминания с [Активное] на [Завершенное].



- [Пересчитывать график обещаний при обновлении платежа] — график обещаний будет пересчитываться при обновлении текущего платежа в системе через импорт, если есть обновление его параметров.
- [График оплат является обязательным, если есть хотя бы один] — график оплат будет обязательным для выбора при создании графика обещаний, если в сделке создан хотя бы один график оплаты.
- [Создать график обещаний согласно графику оплат в статусе Активный] — графики обещаний, созданные на основе графика оплаты, будут получать статус [Активный]. По умолчанию, при создании графика обещаний на основании графика оплаты, график создается в статусе [Новый], и в статус [Активный] его нужно переводить вручную через контекстное меню.
- [Считать график обещаний просроченным если хоть одно обещание с данным статусом] — график обещаний переходит в статус [Просроченное], если одно из нижеуровневых обещаний получает статус [Просроченное].
- [Ограничивать дату обещания датой предыдущего] — пользователь не сможет установить дату следующего общения раньше, чем дата последнего обещания. Данные ограничения будут применяться при добавлении действий в карточках сделок.
- [Редактирование только первой суммы обещания] — при создании графика обещаний для редактирования будет доступна только первая сумма обещания (при этом сумма общего обещания не меняется), оставшуюся часть система всегда разбивает на равные части. После чего система пересчитает и распределит суммы для обещания по формуле:

(Общая сумма обещания – Сумма обещания в первом платеже)

÷ (Количество периодов для графика обещаний – 1)

Например: Общая сумма обещания = 300\$, а количество платежей (периодов) равно 3. Изначально клиент согласился сделать 3 платежа по 100\$,





но позже попросил изменить ему сумму первого платежа со 100\$ на 150\$, тогда согласно формулы второй и третий платёж будут по 75\$.

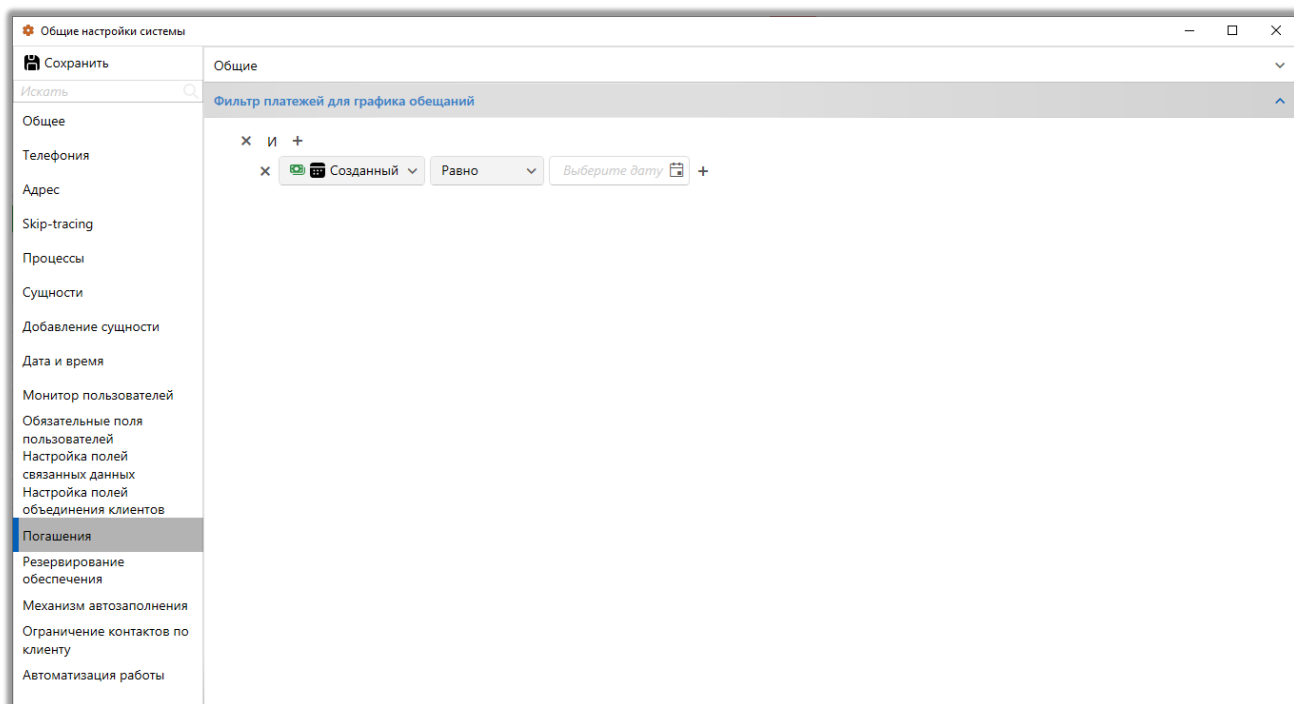
- [Возможность отменять «Частично сдержанный» и «Просроченный» графики обещаний] — включение возможности отменять графики обещаний, которые находятся в статусе «Частично сдержанный» или «Просроченный». Если данный параметр отключен, при вызове контекстного меню в карточке сущности на специальной вставке [График обещаний], кнопка [Отменить] будет неактивной при нажатии на графики с соответствующим статусом.
- [Игнорировать настройки выходных и праздничных дней при добавлении графика обещания] — система будет игнорировать все выходные и праздничные дни, которые приходятся на дату начала графика и даты всех его обещанных платежей, при создании графика обещаний.
- [График обещаний, время пересчета просроченных] — задание времени, когда система будет производить пересчет статуса графика обещаний клиентов по сделкам и менять их статусы. Например: если не поступил платеж в заявленной сумме, то система установить статус [Просрочено] такому обещанию после пересчета.

#### 2.4.2.1.13.2 Фильтр платежей для графика обещаний

В данном разделе настраиваются условия для платежей, создаваемых или импортируемых в систему. Платежи, которые соответствуют указанным условиям (поле с заданным значением), будут учитываться в графике обещаний. Нижнеуровневые платежи такого графика будут пересчитаны, а их статус будет изменен в соответствии с настройками проекта. Если импортируемый или добавляемый платеж не будет содержать данный параметр или соответствовать заданным значениям, то такой платеж будет добавлен на вкладку со специальной вставкой [Платежи], но сам график обещаний не будет пересчитываться.

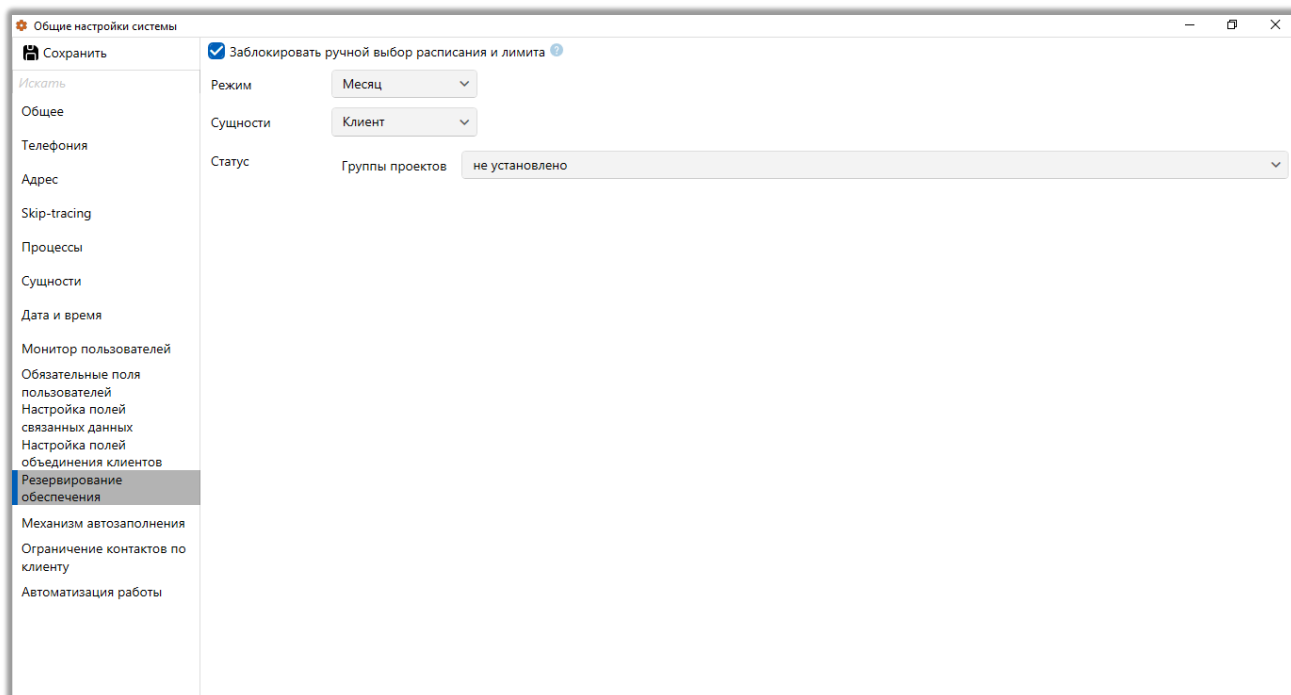


Необходимо учитывать, что условия, созданные в данном разделе, будут распространяться на все проекты в системе.



#### 2.4.2.1.14 Резервирование обеспечения

Раздел [Резервирование обеспечения] позволяет настроить возможность резервирования обеспечения пользователями. Здесь можно задать параметры, влияющие на выбор при установке расписания, лимитов и других связанных настроек с резервированием обеспечения.



На вкладке доступны следующие параметры:

- [Заблокировать ручной выбор расписания и лимита] — данная настройка блокирует возможность пользователям вручную устанавливать расписание ([От] и [До]) и лимит при резервировании обеспечения.
- [Режим] — выбор интервала времени, который будет доступен при резервировании обеспечения.
- [Сущность] — выбор сущности, по которой будет осуществляться поиск при резервировании обеспечения. После резервировании сам резерв будет добавлен в текущую сущность, а при создании новой карточки сущности такой резерв будет добавлен в нее.
- [Статус] — установка статуса для создаваемой новой сделки с прикреплением выбранного обеспечения и резервированием по нему. Выбранная группа проектов, проект, этап и статус, будут устанавливаться по умолчанию для создаваемой сделки. Если данный параметр не настроен (выбран статус [Не установлено]), то при резервировании не будут создаваться новые сделки. Поиск будет доступен только по карточке сущностей, которые были ранее выбраны в параметре [Сущность].

#### 2.4.2.1.15 Механизм автозаполнения

В системе предусмотрена возможность интегрировать посредством API сторонние сервисы, которые отвечают за автоматическую коррекцию ошибок при вводе информации в полях системы. Также это позволяет получить доступ к внешним словарям, с которых, по запросу, можно получить перечень элементов, которые можно установить в поле с механизмом автозаполнения. Для подключенных сервисов, которые заранее были интегрированы, есть возможность активации их в системе и настройки соответствия полей системы и сервиса.

The screenshot shows a settings panel for the auto-fill mechanism. At the top, there is a checked checkbox labeled "Использовать автозаполнение полей". Below it, there is a button with a plus sign and the text "+ Добавить механизм автозаполнения". Underneath the button is a search input field containing the text "ФИО". To the right of the input field is a dropdown menu with the text "не установлено" and a close button "X".

[Использовать автоматическое заполнение полей] — включение интегрированных сервисов для автоматического заполнения полей.

[Добавить механизм автозаполнения] — добавление элемента с возможностью последующего его выбора, при создании поля сущности, в параметре [Механизм автозаполнения]. После добавления механизма необходимо ввести название механизма автозаполнения и выбрать с выпадающего списка поля, которое по запросу системе будет отображаться со стороннего сервиса. При добавлении полей сущности в карточку сущности, например, поля сделки или клиента, в которых настроен механизм автозаполнения, система будет автоматически отправлять запрос на внешний сервис по API при установке или изменении данных в этом поле. После чего



система отображает совпадения или предоставляет полный список элементов для выбора.

#### 2.4.2.1.16 Ограничение контактов по клиенту

В данном разделе можно установить ограничения на количество контактов, которые происходят через успешные или неуспешные действия, а также через отправку IVМ по статусам, Sms или E-mail клиентам, в соответствии с законодательством страны или ограничениями, необходимым для бизнес-процессов. Настройка ограничений контактов по клиенту разбита на четыре подвкладки: [Общие], [Фильтр успешных], [Фильтр неуспешных], [Фильтр действия для Sms или E-mail], [Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях], [Фильтр действий в телефонии], [Максимальное количество Sms для одного номера].

##### 2.4.2.1.16.1 Общие

На подкладке [Общие] устанавливаются общие настройки ограничений контактов по клиентам, где:



Общие настройки системы

Сохранить

Искать

Общие

Телефония

Адрес

Skip-tracing

Процессы

Сущности

Добавление сущности

Дата и время

Монитор пользователей

Обязательные поля пользователей

Настройка полей связанных данных

Настройка полей объединения клиентов

Резервирование обеспечения

Механизм автозаполнения

Ограничение контактов по клиенту

Автоматизация работы

Общие

Включено

Отображать данные построчно

Закрывать карточку

Перерасчитывать счетчик по SMS и Email в реальном времени

Интервал пересчета 5 мин.

Блокировать по успешным

Блокировать по неуспешным

Блокировать по успешным Sms, Email и IVM

Блокировать по Sms и Email

Блокировать по успешным действиям, успешным Sms, Email и IVM

Пересчет показателей контактности происходит 1. Согласно расписанию: 5 / мин., по клиентам у которых были действия или SMS / Email за прошедший интервал

Фильтр успешных

Фильтр неуспешных

Фильтр действий для Sms и Email

Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях

Фильтр действий в телефонии

Максимальное количество SMS для одного номера

	<input checked="" type="checkbox"/> День	<input type="checkbox"/> Неделя	<input type="checkbox"/> Месяц	<input type="checkbox"/> Год
3	20	20	28	
2	20	20	28	
16	0	20	28	
4	0	0	0	
0	0	0	0	

1. [Включено] — активация настроенных ограничений на контакты с клиентами системы.

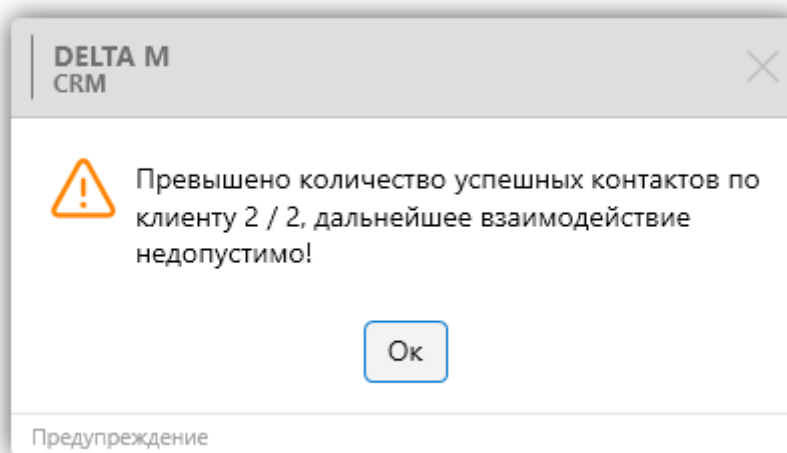
2. [Отображать данные построчно] — изменение отображения информации по количеству успешных контактов с клиентом в карточке сущности.

- При установленном чекбоксе, информация по контактам будет отображаться построчно на нижней панели работы с карточкой.





3. [Закрывать карточку] — при попытке ручного звонка из карточки клиента, для которого превышены установленные ограничения, будет выведено предупреждение с указанием числового значения установленного ограничения, после чего карточка автоматически закроется (до момента сброса ограничений по установленному интервалу времени или изменения ограничений). Учитываются как успешные, так и не успешные контакты с клиентом.



4. [Пересчитывать счетчик по SMS и E-mail в реальном времени] — счетчик ограничения контактности будет обновляться в открытой карточке сделки сразу после отправки SMS, E-mail или ручного звонка с добавлением действия. Также будут перезагружаться результаты поиска, если в них отображаются клиенты или сделки, по которым был пересчет. Необходимо учитывать, что эта функция увеличивает нагрузку на систему, но позволяет видеть пересчет контактности в режиме реального времени.

5. [Интервал пересчета] — установка числового значения и выбор единицы изменения времени для интервала пересчета данных контактов по всем типам коммуникаций.

6. Настройка логики ограничение контактов с клиентами за выбранный период (день, неделя, месяц, год). Если установлено значение 0, то блокировка будет отключена.





- [Блокировать по успешным] — максимальное количество успешных контактов за установленный интервал времени, при достижении которого система будет блокировать отправку действия на автодозвон, ручные звонки с карточки сущности и отправку на IVM клиента, для которого было достигнуто указанное значение по успешным контактам. Подсчет успешного количества контактов ведется системой по установленным добавленным действиям в карточке сделки или клиента. Результаты действия, которые будут считаться успешными, устанавливаются ниже в разделе [Фильтр успешных]. Ограничение с помощью чекбоксов можно гибко настроить для дня, недели, месяца и года.

- [Блокировать по неуспешным] — максимальное количество неуспешных контактов за установленный интервал времени, при достижении которого система будет блокировать отправку действия на автодозвон, ручные звонки с карточки сущности и отправку на IVM клиента, для которого было достигнуто указанное значение по неуспешным контактам. Подсчет количества неуспешных контактов ведется системой по установленным добавленным действиям в карточке сделки или клиента. Результаты действия устанавливаются ниже в разделе [Фильтр неуспешных]. Ограничение с помощью чекбоксов можно гибко настроить для дня, недели, месяца и года.

- [Блокировать по Sms, E-mail и IVM] — задание максимального количества Sms, E-mail и IVM контактов за установленный интервал времени (максимальное количество отправленных), при достижении которого система будет блокировать IVM, отправку Sms и E-mail сообщений клиенту, при ручной отправке через карточку сущности, результат поиска и стратегию в карточке сделки или клиента. Sms считаются по следующим статусам: В процессе, Доставлено, Viewed, Принято, Отправлено, Sending, WaitingSending, NumberInVerification. E-mail считаются по следующим статусам: В процессе, Доставлено, Принято, Отправлено, Sending, WaitingSending, Opened, Clicked, SpamReport, Bounces. IVM считаются в соответствии с настройками фильтра



[Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях]. Ограничение с помощью чекбоксов можно гибко настроить для дня, недели, месяца и года.

- [Блокировать по Sms и E-mail] — максимальное количество Sms и E-mail контактов за установленный интервал времени (максимальное количество отправленных), при достижении которого система будет блокировать отправку Sms и E-mail сообщений клиенту, при ручной отправке через карточку сущности, результат поиска и стратегию в карточке сделки или клиента. В подсчет попадают все сообщения со всеми возможными статусами, которые были отправлены системой по Sms и E-mail, а также действия, отмеченные в разделе [Фильтр Sms и E-mail]. Необходимо учитывать, что данный фильтр не будет работать, если нет загруженного провайдера. Ограничение с помощью чекбоксов можно гибко настроить для дня, недели, месяца и года.

- [Блокировать по успешным действиям, успешным Sms, Email и IVM] — при достижении установленного лимита блокируется отправка сделки на автоматический дозвон, отправка на IVM, ручные звонки из карточки, отправка Sms и E-mail. Sms считается по статусам: В процессе, Доставлено, Viewed, Принято, Отправлено, Sending, WaitingSending, NumberInVerification. E-mail считается по статусам: В процессе, Доставлено, Принято, Отправлено, Sending, WaitingSending, Opened, Clicked, SpamReport, Bounced. IVM считаются в соответствии с настройками фильтра [Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях]. Ограничение с помощью чекбоксов можно гибко настроить для дня, недели, месяца и года.

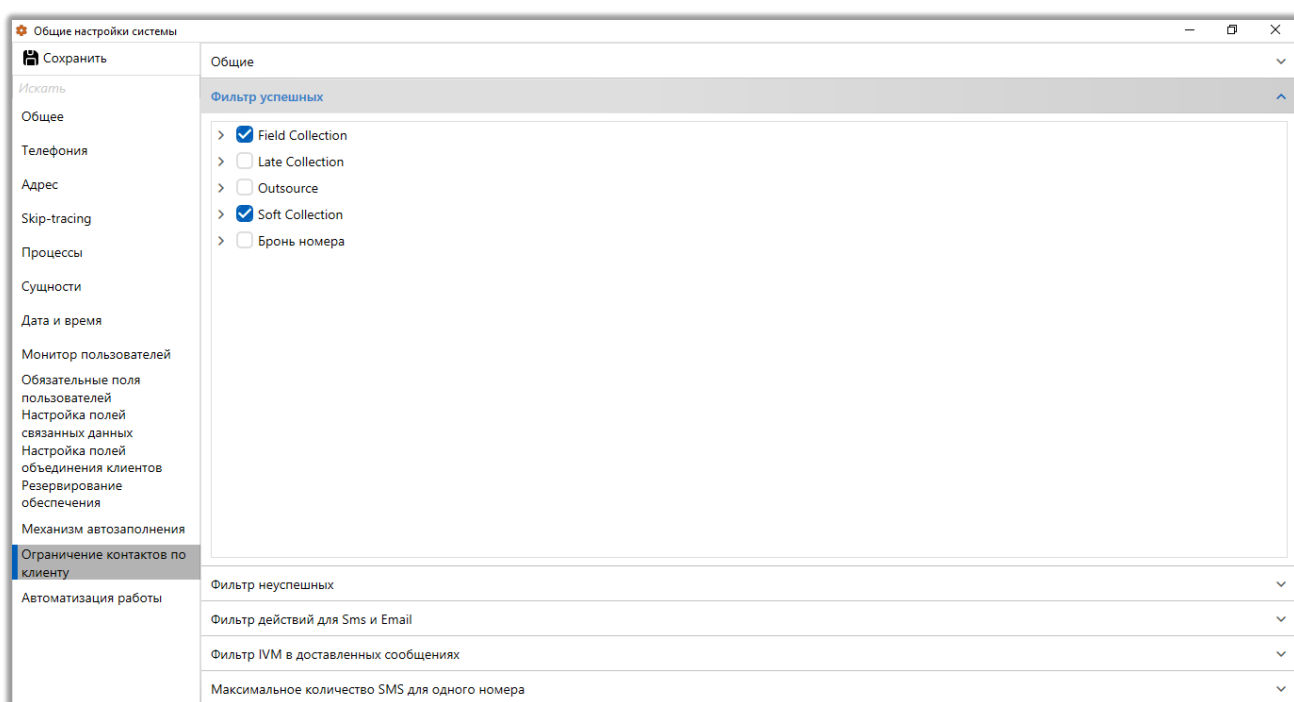
**ВАЖНО:** единицы измерения времени обладают свойствами вложенности. Например: если установить значение блокировки по успешным за день равным 10, а для недели - 5, то ограничение, установленное для недели, будет иметь больший приоритет, следовательно, максимальное ограничение за день будет равно 5.



7. Подсказка для пользователя о работе пересчета показателей контактности (согласно установленным параметрам).

#### 2.4.2.1.16.2 Фильтр успешных

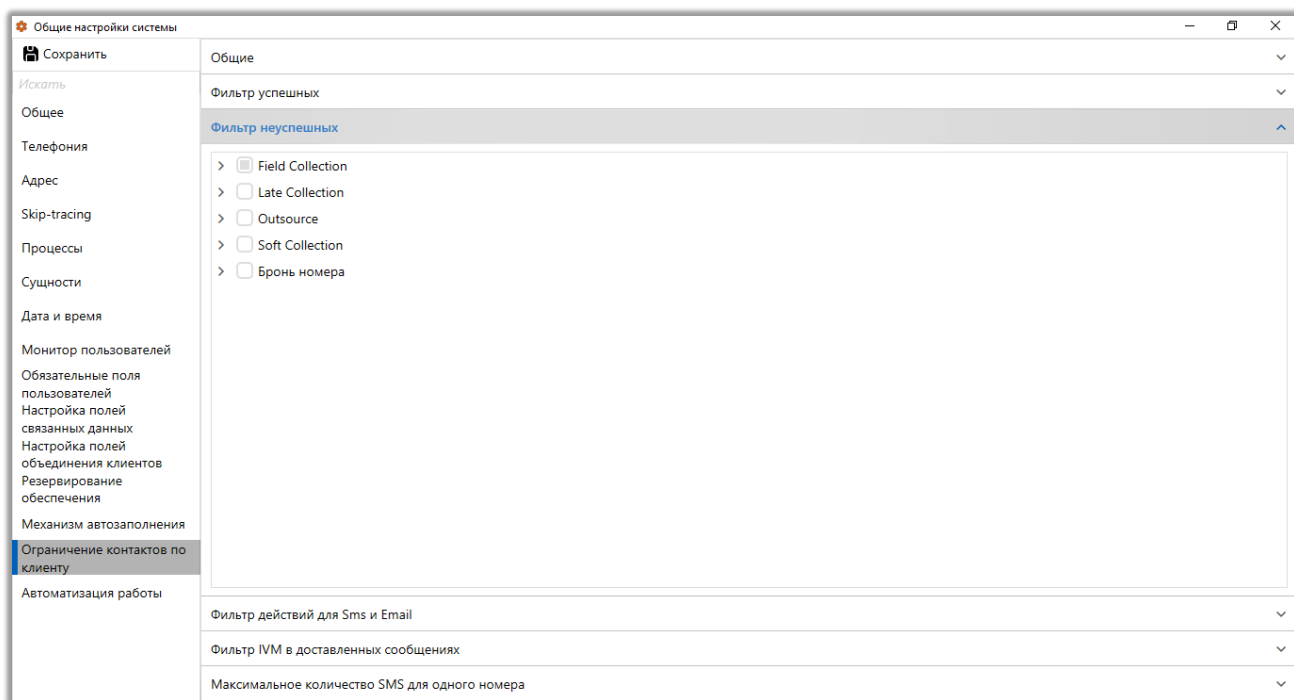
На подвкладке [Фильтр успешных] выбираются этапы и их действия, для которых будет применено ограничение по успешным контактам. Если нет отмеченных действий, то данный фильтр не будет применяться.



Данный фильтр будет недоступен, если не активны ограничения контактов по клиенту (в общих настройках не установлен чекбокс [Включено])

#### 2.4.2.1.16.3 Фильтр неуспешных

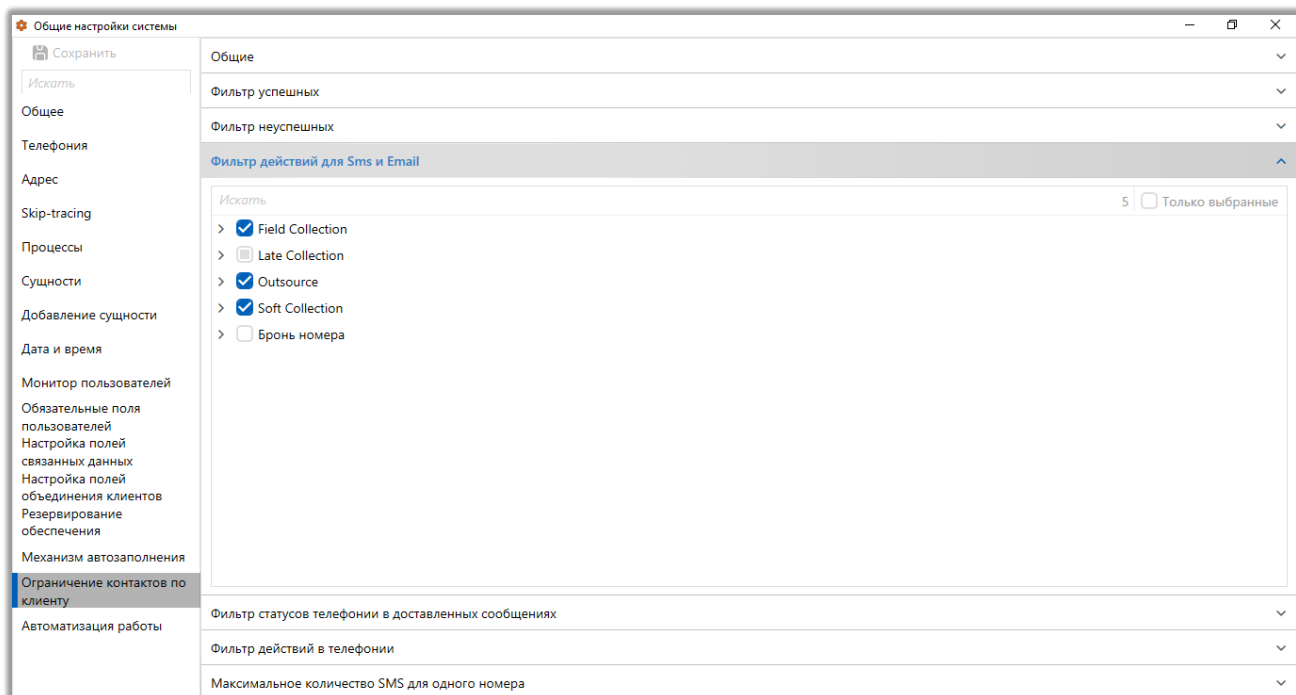
На подвкладке [Фильтр неуспешных] выбираются этапы и их действия, для которых будет применено ограничение по неуспешным контактам. Если нет отмеченных действий, то данный фильтр не будет применяться.



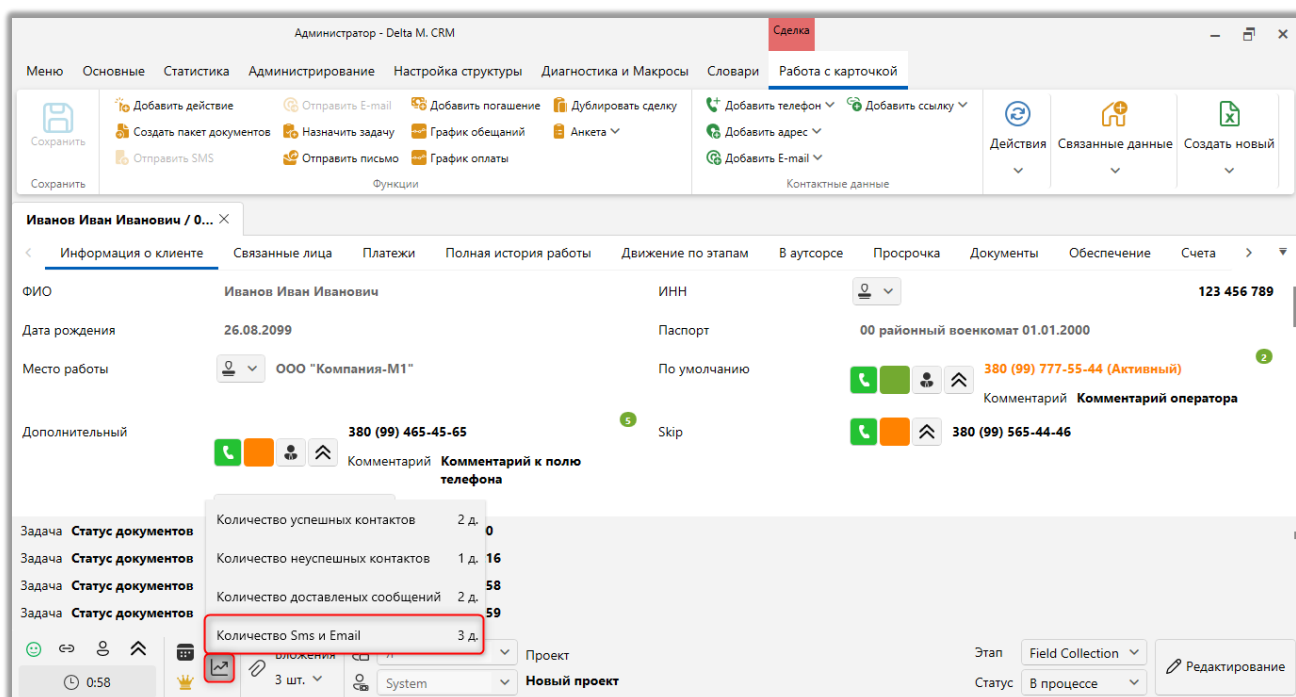
Данный фильтр будет недоступен, если не активны ограничения контактов по клиенту (в общих настройках не установлен чекбокс [Включено])

#### 2.4.2.1.16.4 Фильтр действий для Sms и E-mail

На подвкладке [Фильтр действий для Sms и E-mail] можно выбрать этапы и действия, на которых будет применено ограничение по количеству контактов, осуществляемых с помощью Sms и E-mail.



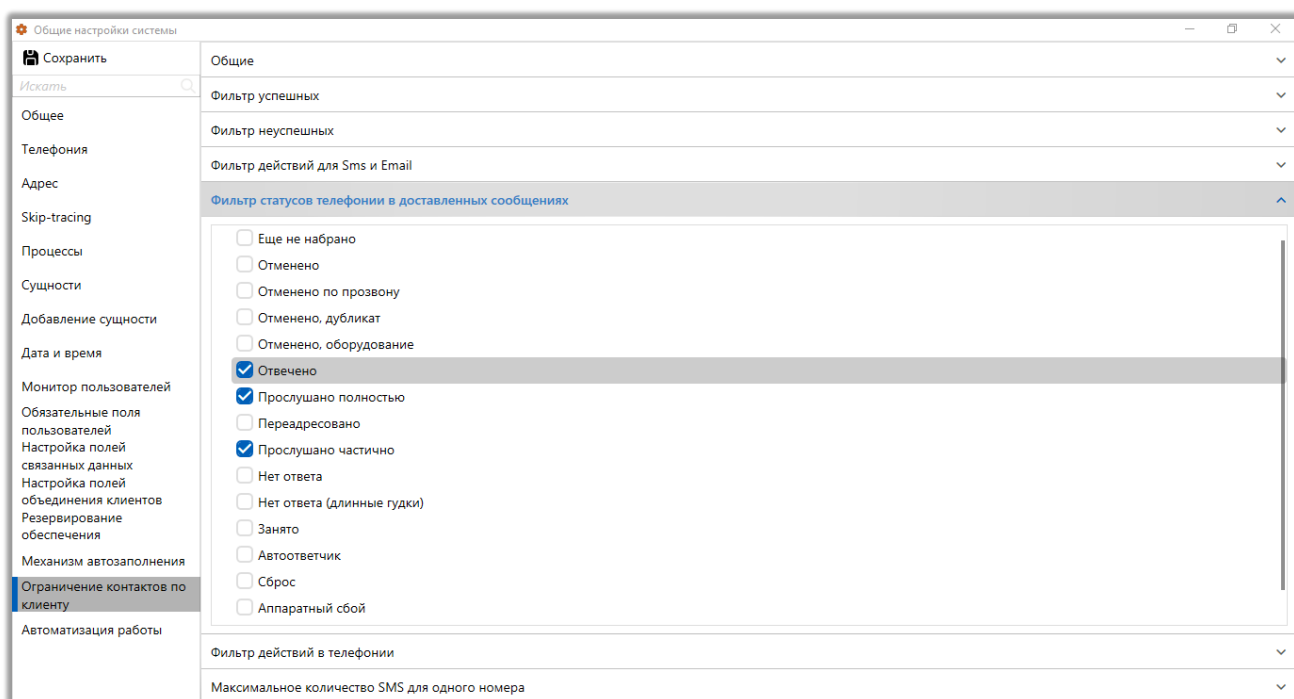
Для просмотра информации по текущему количеству отправленных Sms и E-mail, а также количеству успешных или неуспешных контактов необходимо открыть карточку сделки и нажать на нижней панели кнопку [Ограничение количества контактов]. Обнуление показателей будет происходить в момент окончания периода накопления данных.



Данный фильтр будет недоступен, если не активны ограничения контактов по клиенту (в общих настройках не установлен чекбокс [Включено])

#### 2.4.2.1.16.5 Фильтр статусов телефонии в доставленных сообщениях

В данном подразделе выбираются статусы IVM в доставленных голосовых сообщениях (IVM), которые будут учитываться при установке ограничений на контакты с клиентами по IVM. IVM с невыбранными статусами будут игнорироваться при подсчете контактности.

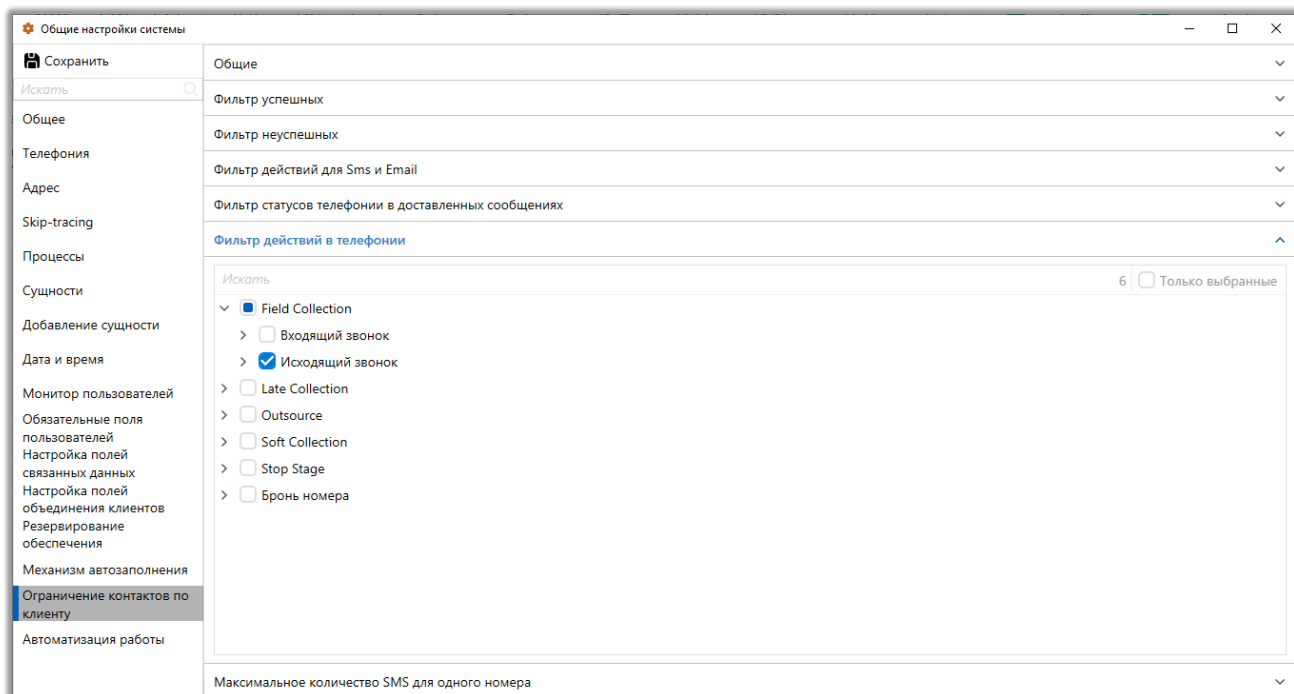


Данный фильтр будет недоступен, если не активны ограничения контактов по клиенту (в общих настройках не установлен чекбокс [Включено]).

#### 2.4.2.1.16.6 Фильтр действий в телефонии



В настройках ограничения контактов по клиенту будут учитываться только отправленные IVM, в которые были добавлены отмеченные действия. Необходимые действия и их результаты нужно отметить с помощью чекбоксов.



Данный фильтр будет недоступен, если не активны ограничения контактов по клиенту (в общих настройках не установлен чекбокс [Включено])

#### 2.4.2.1.16.7 Максимальное количество SMS для одного номера

[Максимальное количество SMS для одного номера] — настройка ограничений отправки SMS на один телефонный номер за определенный период (если у клиента несколько номеров, то настройка применяется к каждому из них по отдельности).



Общие настройки системы	Общие
Сохранить	Общие
Искать	Фильтр успешных
Общее	Фильтр неуспешных
Телефония	Фильтр действий для Sms и Email
Адрес	Фильтр IVM в доставленных сообщениях
Skip-tracing	Максимальное количество SMS для одного номера
Процессы	Отключить ограничения <input checked="" type="checkbox"/>
Сущности	Максимальное количество SMS в день <input type="text" value="0"/>
Дата и время	Максимальное количество SMS в неделю <input type="text" value="0"/>
Монитор пользователей	Максимальное количество SMS в месяц <input type="text" value="0"/>
Обязательные поля пользователей	
Настройка полей связанных данных	
Настройка полей объединения клиентов	
Резервирование обеспечения	
Механизм автозаполнения	
Ограничение контактов по клиенту	
Автоматизация работы	

1. [Отключить ограничения] — при установке этого чекбокса отключаются ограничения на количество отправляемых SMS клиентам. Система будет учитывать ограничение на отправку SMS, которые настроены в самом шаблоне SMS.

2. [Максимальное количество SMS в день] — установить ограничение на максимально количество отправляемых SMS клиенту в сутки (день считается с 00:00 по 23:59:59). Также учитываются ограничения, установленные на отправку SMS в неделю (количество отправленных SMS в день не может превысить количество отправляемых за неделю).

3. [Максимально количество SMS в неделю] — установить ограничение на максимальное количество отправляемых SMS клиенту в неделю (неделя начинается с 00:00 каждого понедельника). Также учитываются ограничения, установленные на отправку SMS в месяц (количество отправленных SMS за неделю не может превысить количество отправляемых за месяц).

4. [Максимальное количество SMS в месяц] — установить ограничение на максимальное количество отправляемых SMS клиенту в месяц (с 00:00 часов 1-го числа каждого месяца).



### 2.4.2.1.17 Автоматизация работы

В разделе [Автоматизация работы] настраиваются параметры автоматических действий в системе.

#### 2.4.2.1.17.1 Общие

На вкладке [Общие] настраиваются параметры автоматизации работы со стратегиями в системе.

Общие настройки системы

Сохранить

Искать

Общие

Телефония

Адрес

Skip-tracing

Процессы

Сущности

Добавление сущности

Дата и время

Монитор пользователей

Обязательные поля пользователей

Настройка полей связанных данных

Настройка полей объединения клиентов

Погашения

Резервирование обеспечения

Механизм автозаполнения

Ограничение контактов по клиенту

Автоматизация работы

Общие

При сохранении сущности плагином или по API не проверять поля на соответствие базе данных

Функционал назначения временного ответственного

Включить стратегию обработки

Отправлять уведомление при добавлении задачи стратегией

Сохранять историю стратегий, дней

Вызвать стратегию по всем клиентам по расписанию и при изменении даты

Не выводить историю изменений стратегии

Ограничить открытие настройки стратегий только одним пользователем

Режим сохранения истории

Идентификатор провайдера карты

Не объединять однотипные события по таким типам

[При сохранении сущности плагином или по API не проверять поля на соответствие базе данных] — отключение проверки на соответствие полей в базе данных CRM с получаемой структурой данных, которые передаются плагином или по API. Данный параметр помогает оптимизировать нагрузку на систему в процессе сохранения сущности, при работе с очень большим количеством элементов.



[Функционал временного ответственного] — запрет на изменение автора последнего добавленного действия по сделке, который был установлен как временный ответственный по сделке, через стратегию (блок [Действие] — [Назначение ответственного] — чекбокс [Автор последенго действия] — [Временный график]).

[Включить стратегию обработки] — включение/отключение службы стратегии обработки. Если служба была отключена, то будет скрыт модуль [Стратегия] и его работа будет остановлена, которая находится на вкладке [Администрирование], блок [Автоматизация работы].

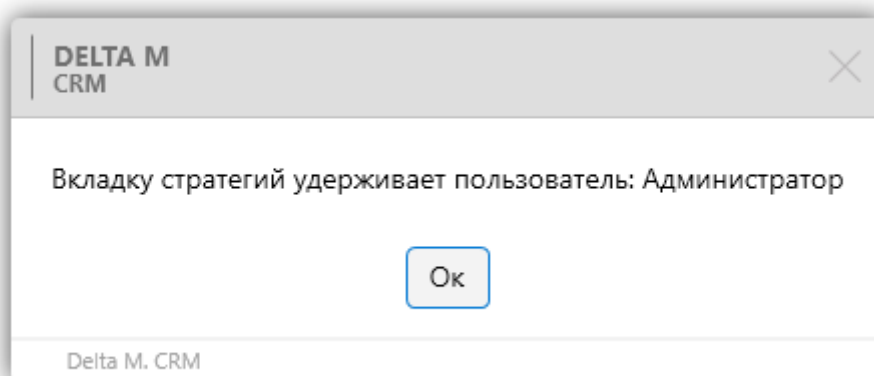
[Отправлять уведомление при добавлении задачи стратегией] — при установленном чекбоксе, когда стратегия назначает задачу пользователю, ему приходит уведомление о ее назначении. Если чекбокс не установлен, уведомления не поступают при назначении задачи на пользователя через стратегию; уведомления приходят только при назначении задачи на пользователя другими пользователями. Уведомление о смене статуса задачи приходят ответственному при любом варианте назначения задачи.

[Сохранять историю стратегий, дней] — установить максимальное количество дней, которое будет сохраняться история в журнале стратегии. Максимально допустимое значение равно 366 дней. Данный параметр учитывается при хранении данных в таблицах [Strategy].[History] и [Strategy].[HistoryArchive] (в момент отработки скрипта, который переносит данные из таблицы [Strategy].[History] в таблицу [Strategy].[HistoryArchive]). Т.е. данные в этих таблицах хранятся установленное в параметре количество дней. Например, если данные в таблицу [Strategy].[HistoryArchive] были перенесены сегодня в 12:00, а в настройке установлено значение 2 дня, в таблицах будут храниться данные за сегодня и за вчера, которые были добавлены после 12:00. И через два дня они будут удалены.

[Не выводить историю изменений стратегий] — система будет скрывать записи о редактировании стратегии в журнале стратегии.



[Ограничить открытие стратегий только одним пользователем] — установка ограничения на работу с модулем [Стратегии] только одним пользователем. Другой пользователь сможет приступить к настройке стратегий только после закрытия окна работы с этим модулем предыдущим, а системой будет отображено соответствующее уведомление с именем пользователя, который использует этот функционал в данный момент.



[Режим сохранения стратегии] — выбор режима сохранения записей в журнале стратегии, где:

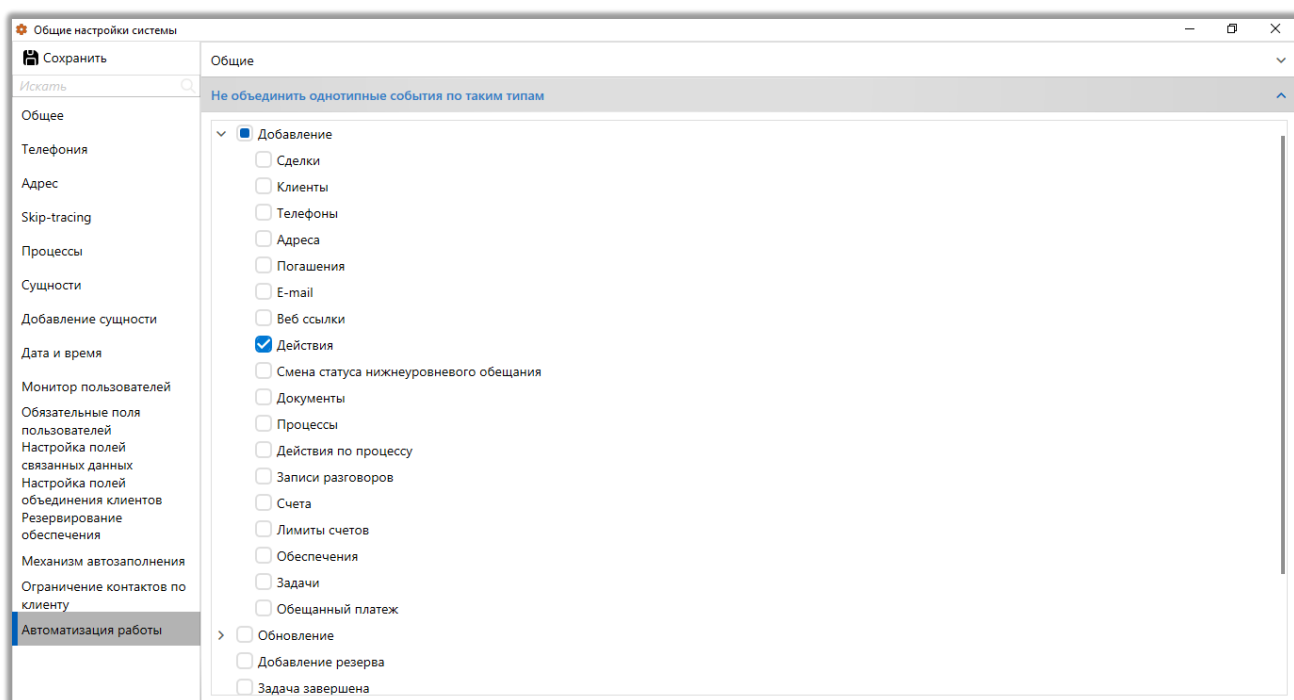
- [Все] — сохранить все записи, данный режим установлен по умолчанию;
- [События & Действия] — записывать в журнал стратегии только прохождение карточки сущности по блокам события и действия. Настройка создана для оптимизации логирования записей журналу стратегии, занимаемого места в БД и загрузки журнала;
- [Выключен] — выключение сохранения записей в журнал стратегии.

#### 2.4.2.1.17.2 Не объединять однотипные события по таким типам

В данной вкладке настраиваются типы, по которым не будет происходить объединения однотипных событий в системе при вызове стратегии.

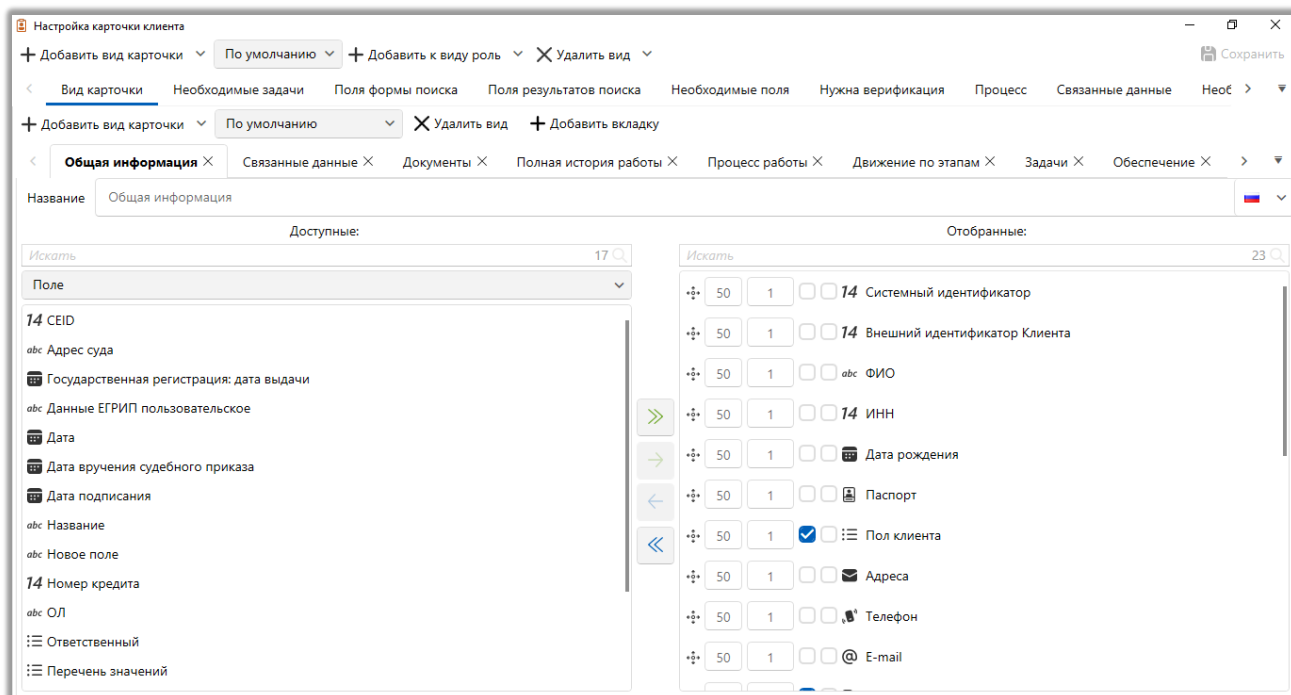


Например, по умолчанию, при добавлении нескольких одинаковых действий подряд в рамках одной сделки, система объединит их и вызовет событие для стратегии только один раз, по последнему добавленному действию. Если на данной вкладке отметить [Действие] в разделе [Добавление], то система будет вызывать стратегию при добавлении каждого такого действия.

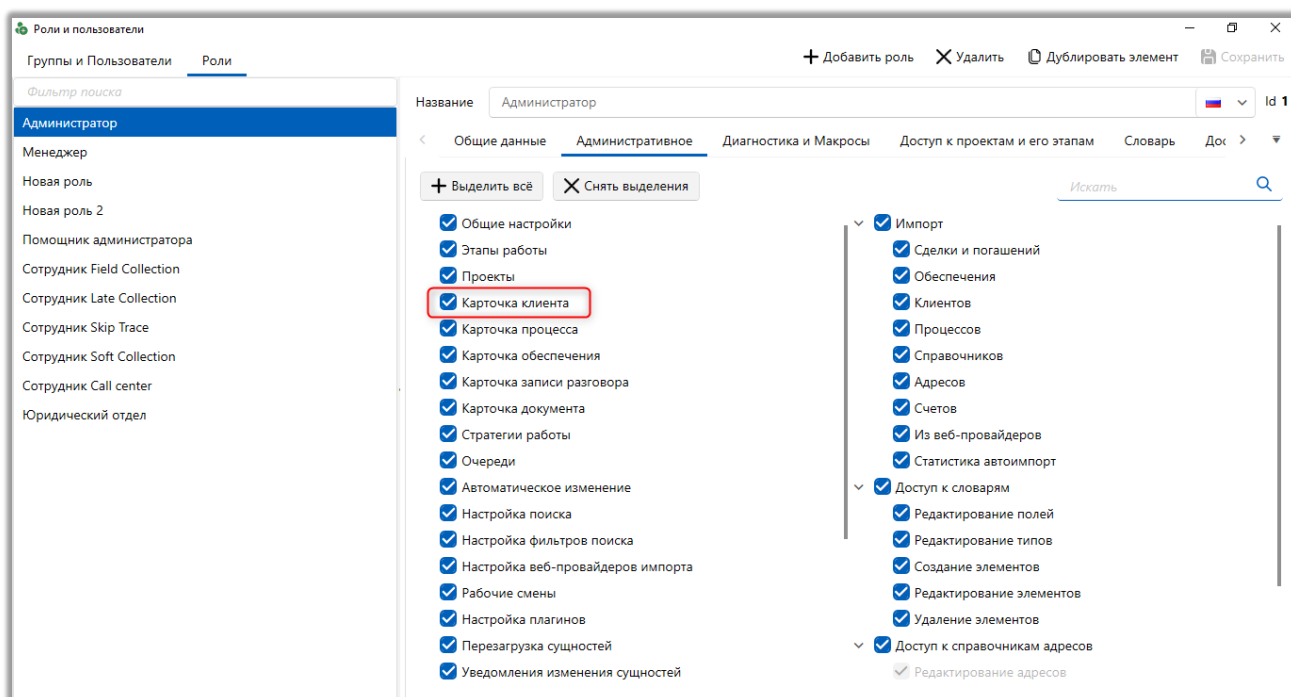


#### 2.4.2.2 Карточка клиента

Модуль [Карточка клиента] позволяет настроить вид карточки клиента для всех ролей и пользователей или отдельно для каждой роли в системе Delta M. CRM, в разрезе типов клиентов.



Для доступа к настройке карточки клиента в роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Карточка клиента] (вкладка [Администрирование]).

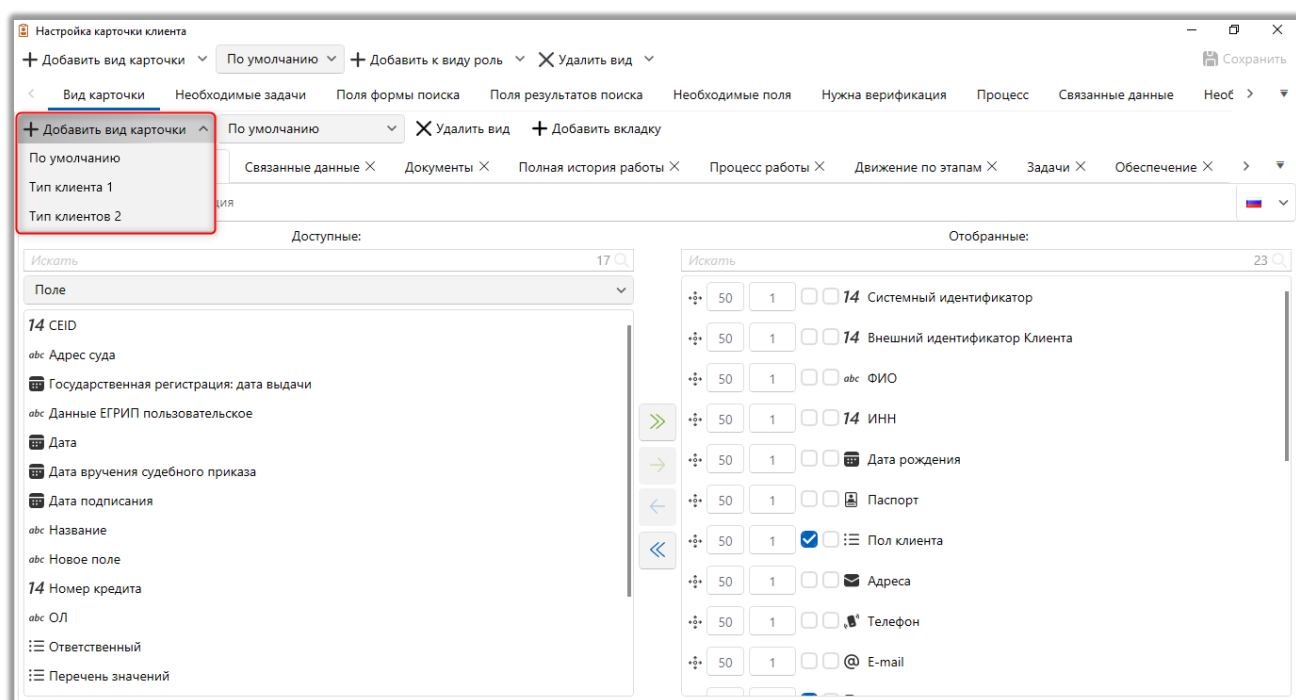




Вид [По умолчанию] будет использоваться для всех ролей, которые не имеют индивидуально настроенной карточки клиента. При добавлении нового вида карточки есть возможность копировать один из ранее настроенных видов, также есть возможность присоединить роль к уже существующему виду, который был настроен ранее.

#### 2.4.2.2.1 Вид карточки

На вкладке [Вид карточки] настраивается отображаемый вид карточки для пользователя. Вид карточки можно настроить индивидуально для каждого типа клиентов, которые созданы в системе. Подробнее о создании и настройке типов клиентов в разделе [2.5.1.1.5](#).



В виде карточки добавляются вкладки, для каждой вкладки задается название. Внутри карточка разделена на два блока. В блоке [Доступные] отображаются:

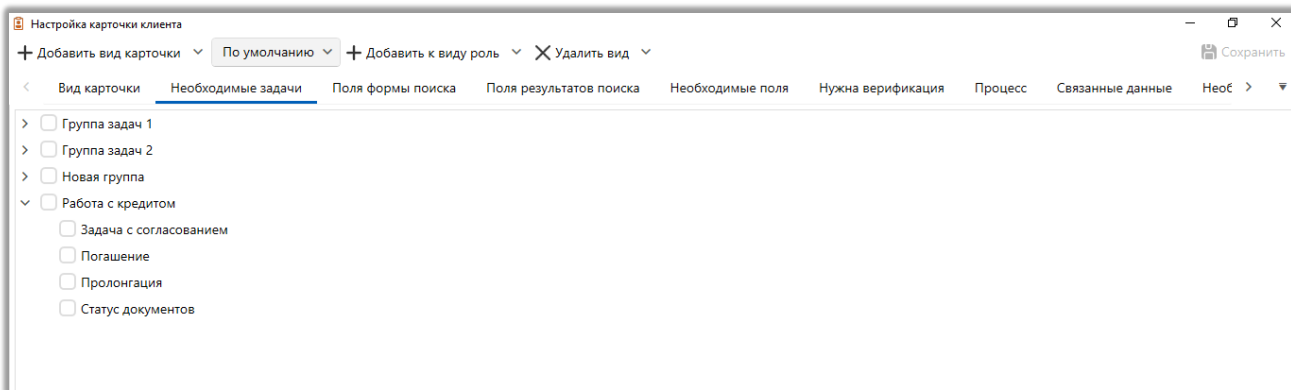


- [Поля] — созданные в системе поля клиентов. Подробнее о создании и настройке полей клиентов в разделе [2.5.4.1](#).
- [Специальные вставки] — доступные специальные вставки для карточки клиента (Движение по этапам, Документы, Задачи, Записи разговоров, Пакеты документов, Полная история работы, Процессы, Ресурсы, Связанные лица, Связанные данные, Счета).
- [Поля поиска] — все поля, которые были добавлены в Настройке поиска клиентов.
- [Расчетные поля] — поле, которое было создано в модуле [Расчетные поля], значение которого рассчитывается по заданной формуле. Подробнее о создании и настройке расчетных полей в разделе [2.4.3.4](#).
- [Плагины] — список доступных плагинов для добавления.

В каждой добавленной вкладке у полей, которые перенесены в [Отобранные], есть возможность настроить ширину каждого поля (в %), высоту (в строках или в %), а также последовательность. В соответствии с данными параметрами поля будут отображаться в карточке клиента.

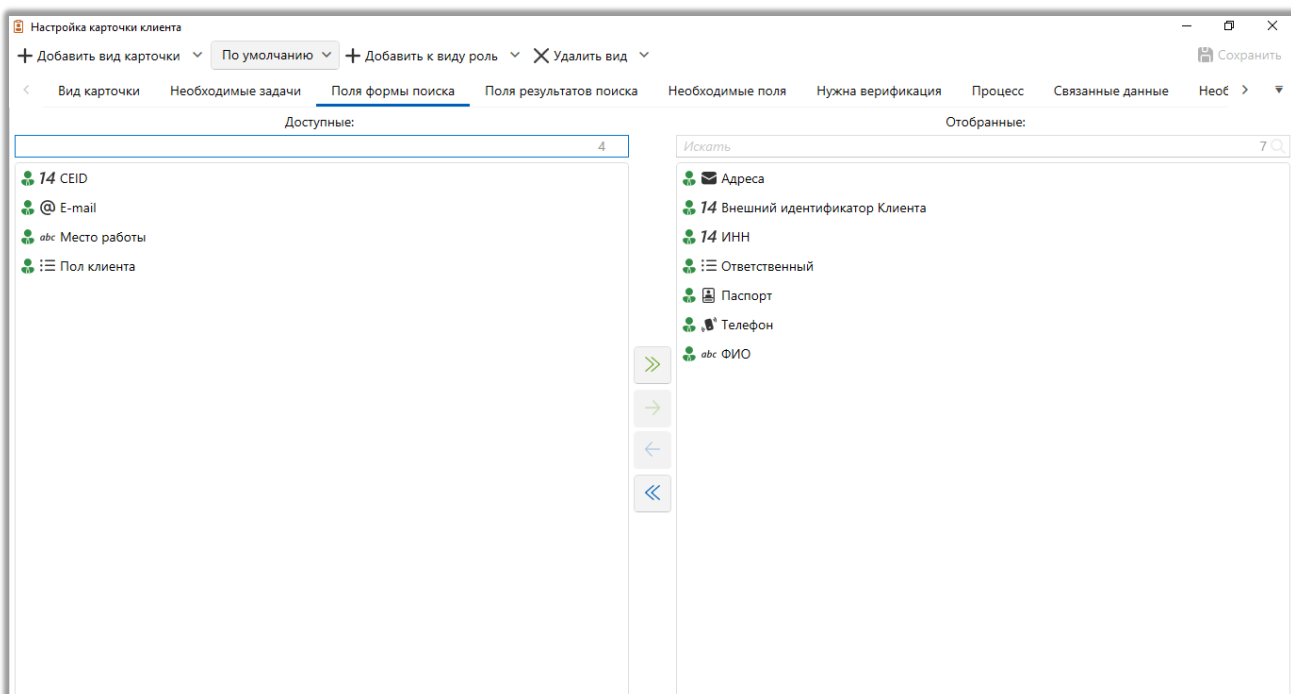
#### 2.4.2.2.2 Необходимые задачи

На вкладке [Необходимые задачи] настраивается перечень задач, который будет доступен для просмотра и назначения из карточки клиента. Необходимые задачи отмечаются с помощью чекбоксов, после чего они будут для назначения всем пользователям. Подробнее о создании и настройке задач в разделе [2.5.3.3](#).



### 2.4.2.2.3 Поля формы поиска

На вкладке [Поля формы поиска] в [Доступных] отображаются все поля поиска клиентов (настроенные на вкладке [Административное], раздел [Настройки системы], группа настроек [Настройка поиска], [Поиск клиентов]), поля перенесенные в [Отобранные] отображаются в фильтре поиска клиентов (в [Поиск по клиентам]).



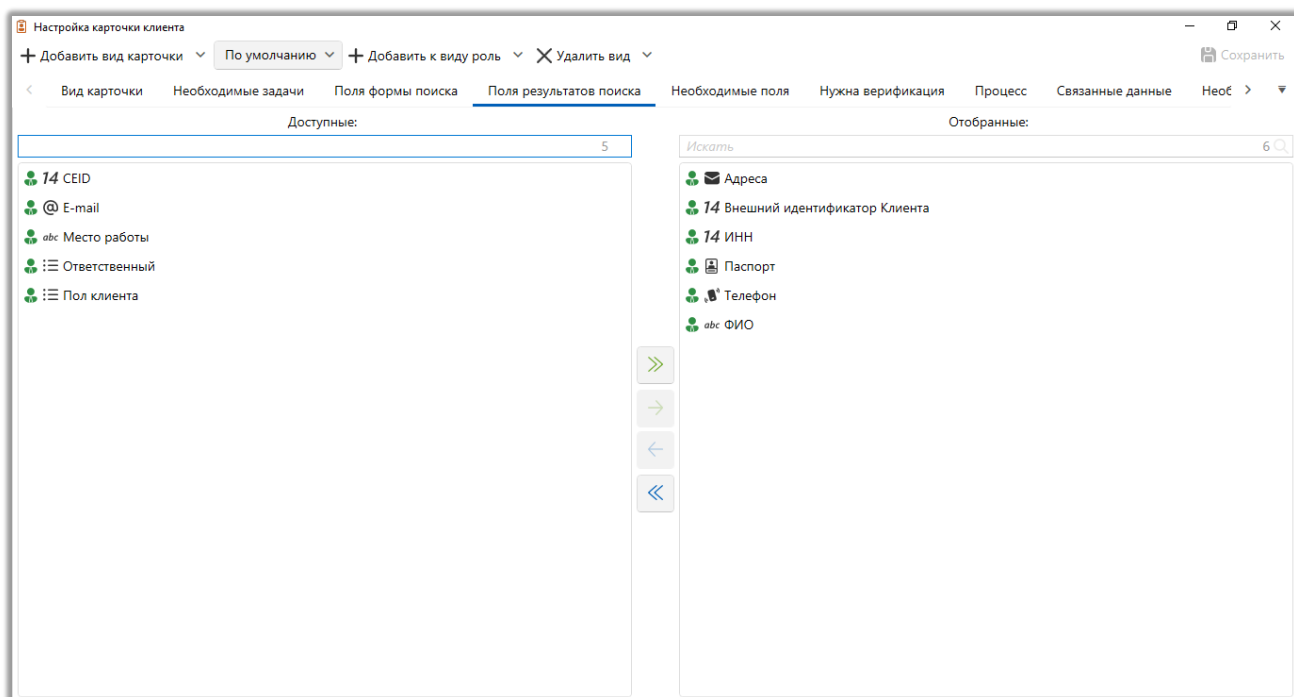




Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отобранные]. Также доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения.

#### 2.4.2.2.4 Поля результатов поиска

На вкладке [Поля результатов поиска] в [Доступные] отображаются все поля поиска клиентов (настроенные на вкладке [Административное], раздел [Настройки системы], группа настроек [Настройка поиска], [Поиск клиентов]). Поля, которые были перенесены в [Отобранные] будут отображаться в результатах поиска клиентов (на вкладке [Основные], модуль [Фильтр поиска], раздел [Поиск по клиентам]).

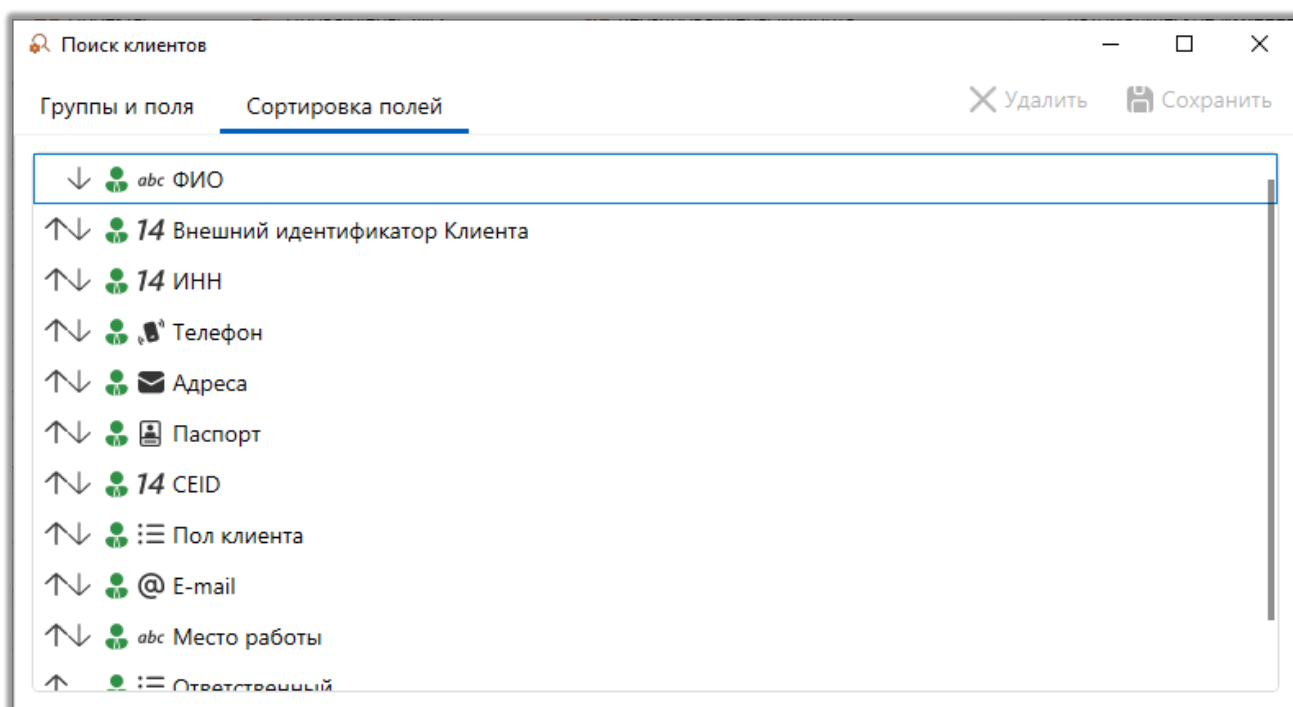


Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отобранные]. Также доступен перенос всех полей из



одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения.

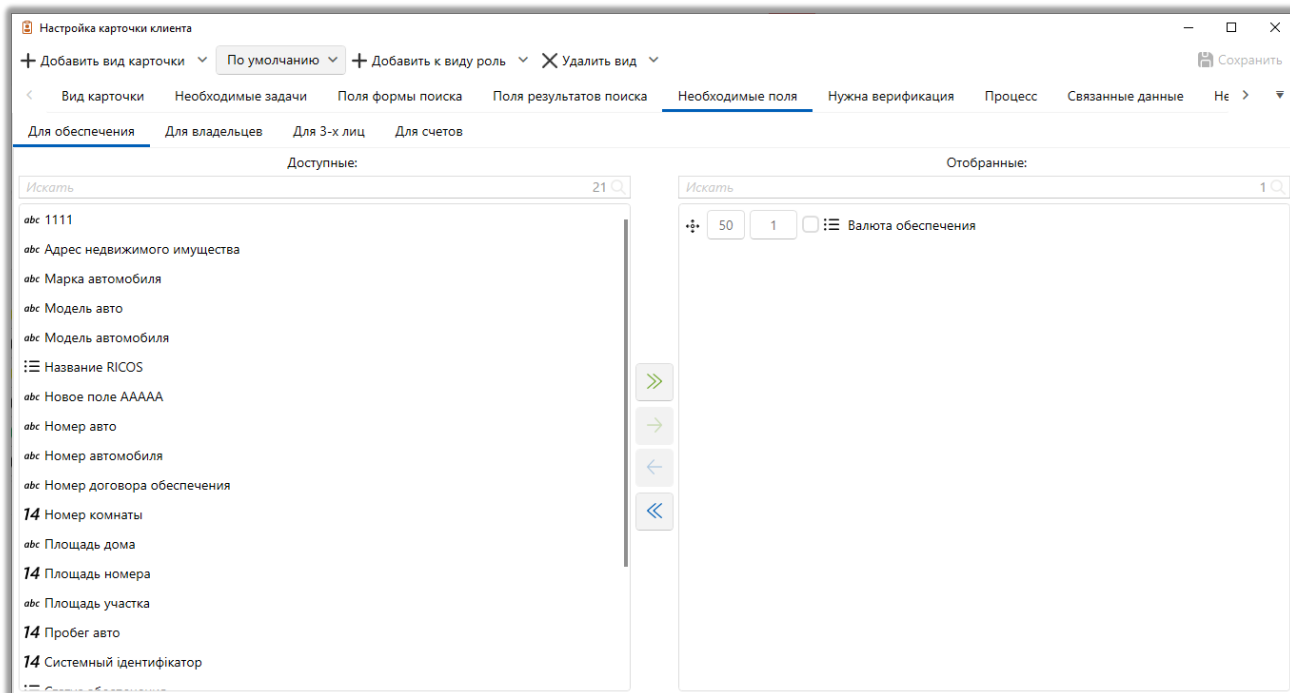
Порядок выведения полей в результаты поиска определяется на вкладке [Сортировка полей], которая находится в меню [Администрирование], блок [Настройки системы], раздел [Настройка поиска], кнопка [Поиск клиентов].



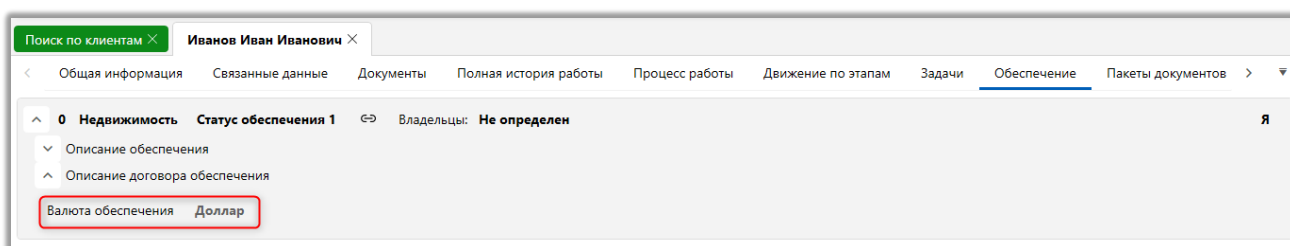
#### 2.4.2.2.5 Необходимые поля

В разделе [Необходимые поля] находятся следующие вкладки: [Для обеспечения], [Для владельцев], [Для 3-х лиц], [Для счетов].

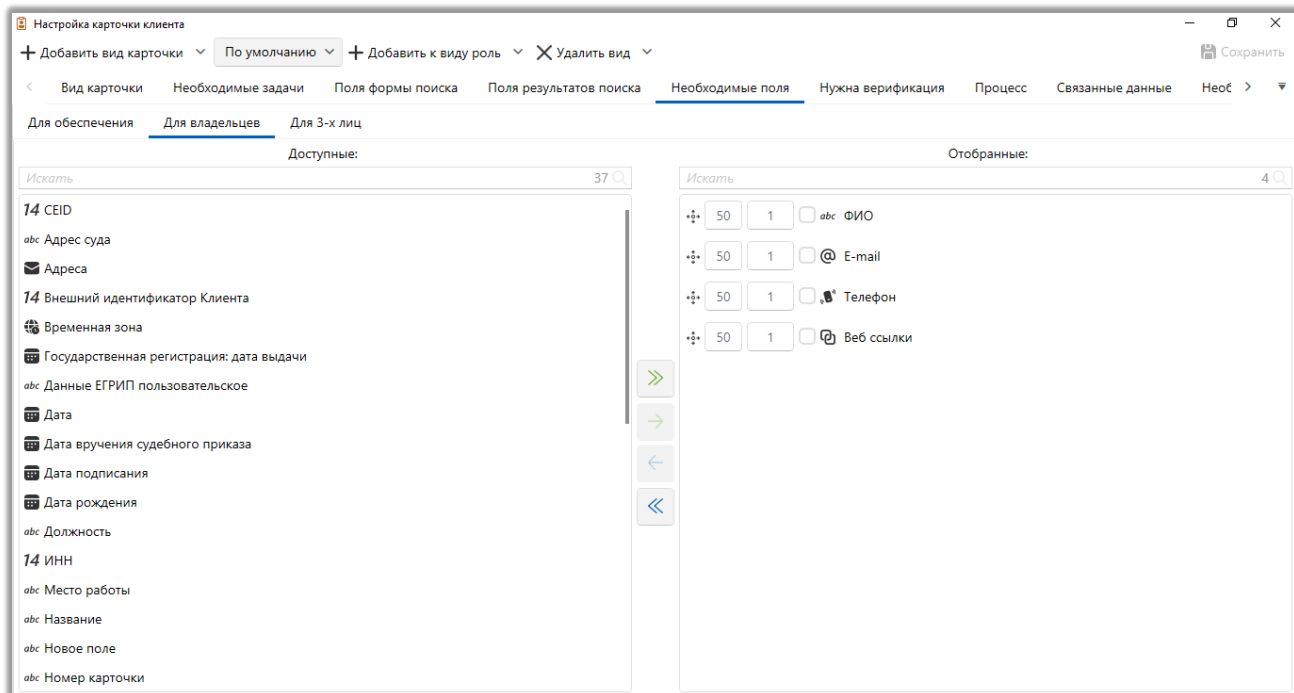
На вкладке [Для обеспечения] в блоке [Доступные] отображаются поля обеспечения, которые создаются в меню [Настройка структуры], блок [Настройка словарей], модуль [Обеспечение].



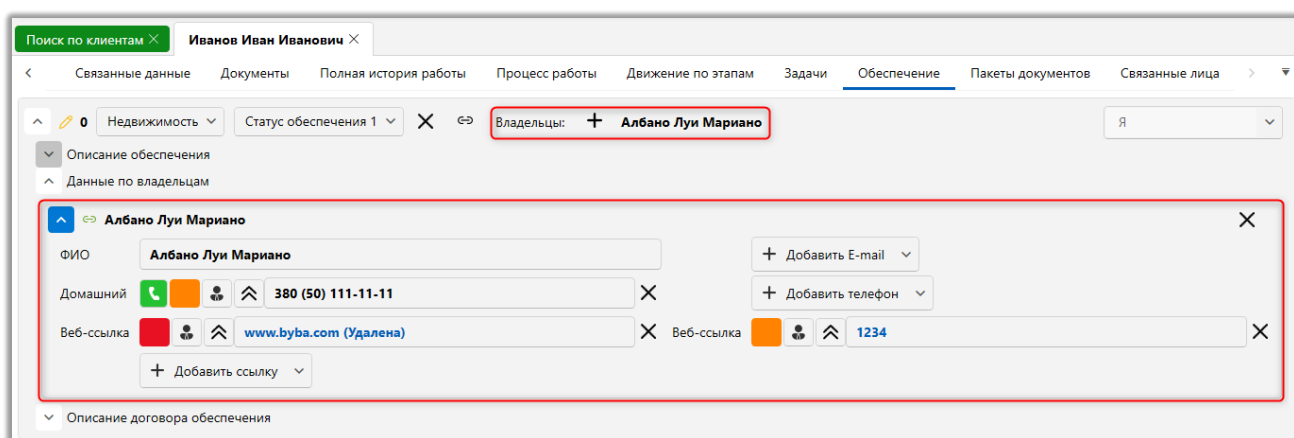
Поля, перемещенные в [Отобранные] будут доступны в блоке [Описание договора обеспечения], при добавлении обеспечения в карточке клиента. Можно настроить ширину, высоту и разделитель после поля. Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отобранные]. Доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения. Также порядок отображаемых полей настраивается их перетаскиванием в блоке [Отобранные].



На вкладке [Для владельцев] в блоке [Доступные] находятся поля клиентов, которые могут использоваться при заполнении данных о владельце обеспечения.

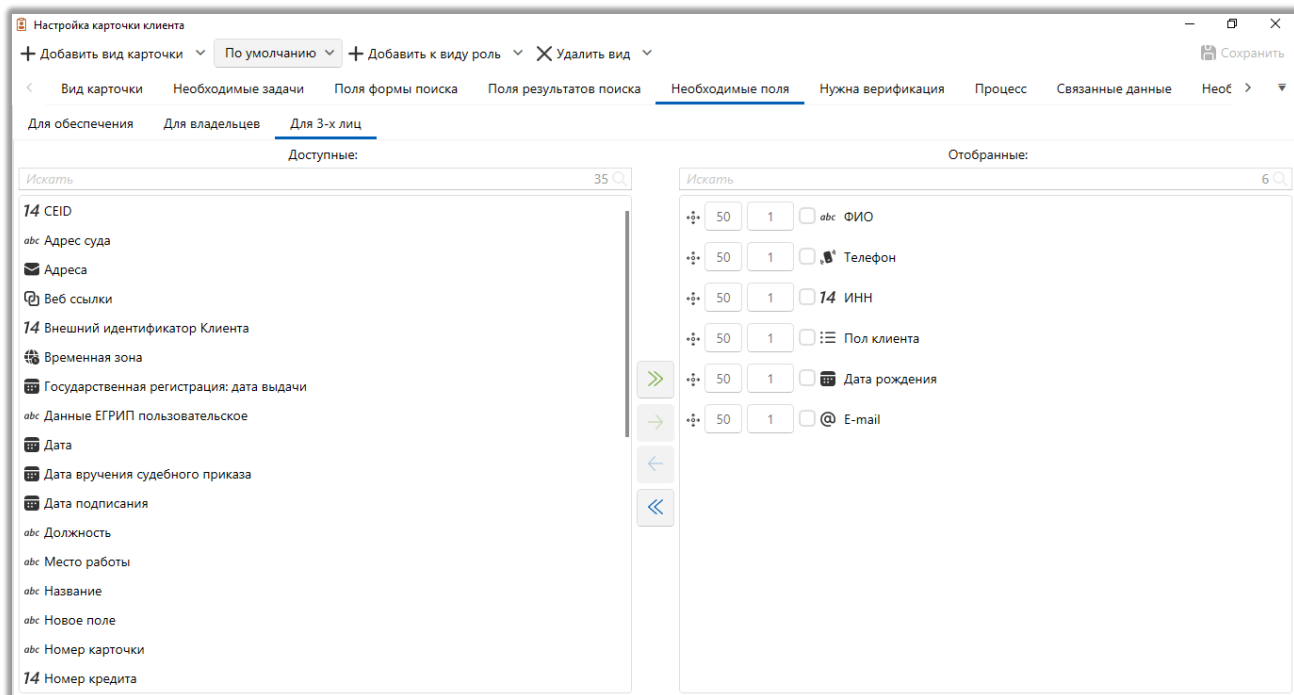


Поля обеспечения, перемещенные в [Отбранные], будут отображаться в блоке [Данные по владельцам], при добавлении владельца обеспечения. Можно настроить ширину, высоту и разделитель после поля. Пользователю доступен функционал быстро поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отбранные]. Доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения. Также порядок отображаемых полей настраивается их перетаскиванием в блоке [Отбранные].

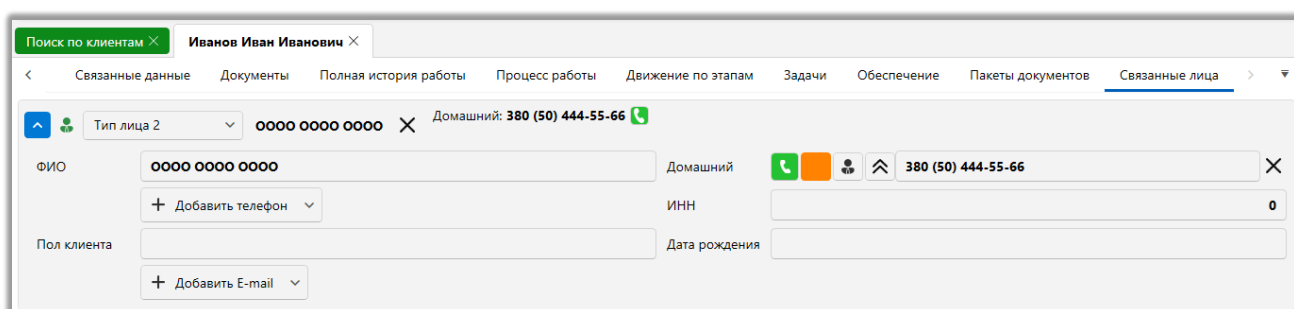




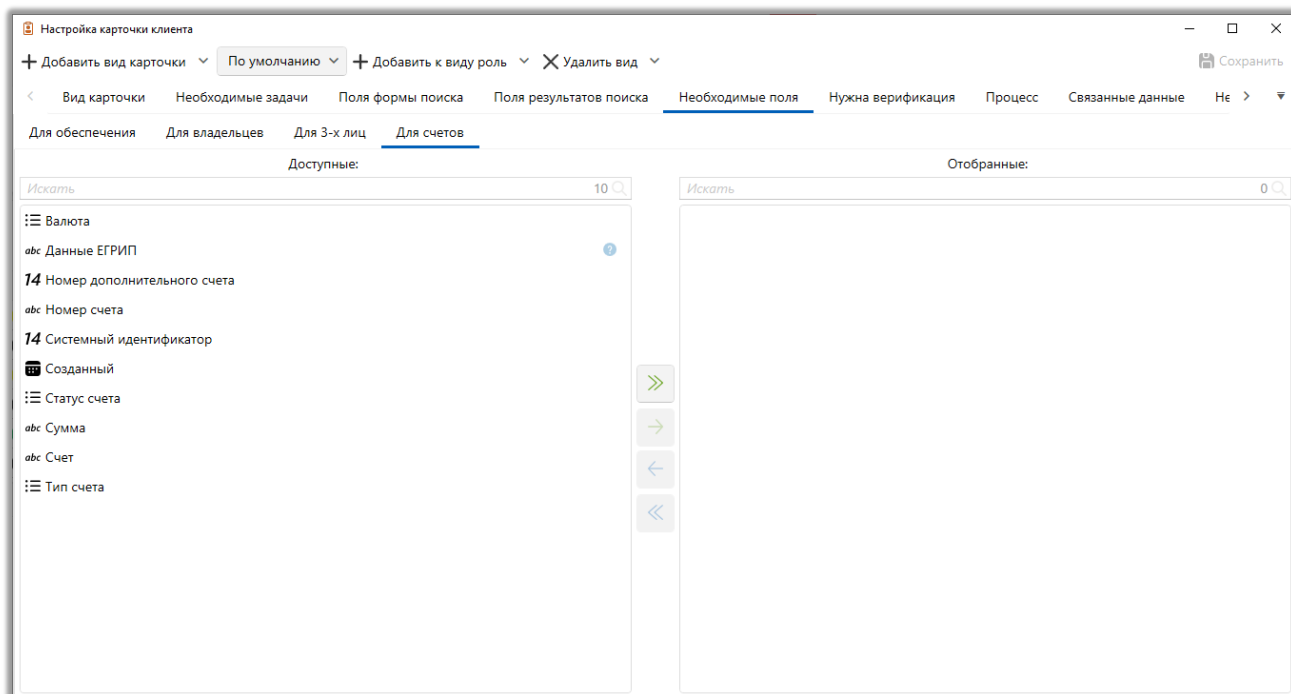
На вкладке [Для 3-х лиц] в [Доступные] находятся поля клиентов, которые могут использоваться при добавлении третьих лиц в карточке клиента.



Поля клиентов, которые были перемещены в блок [Отобранные], будут доступны для заполнения при добавлении связанных лиц в карточке клиента на вкладке со специальной вставкой [Связанные лица]. Можно настроить ширину, высоту и разделитель после поля. Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отобранные]. Доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения. Также порядок отображаемых полей настраивается их перетаскиванием в блоке [Отобранные].



На вкладке [Для счетов] в [Доступные] находятся поля счетов, которые могут использоваться при добавлении счетов в карточке клиента.



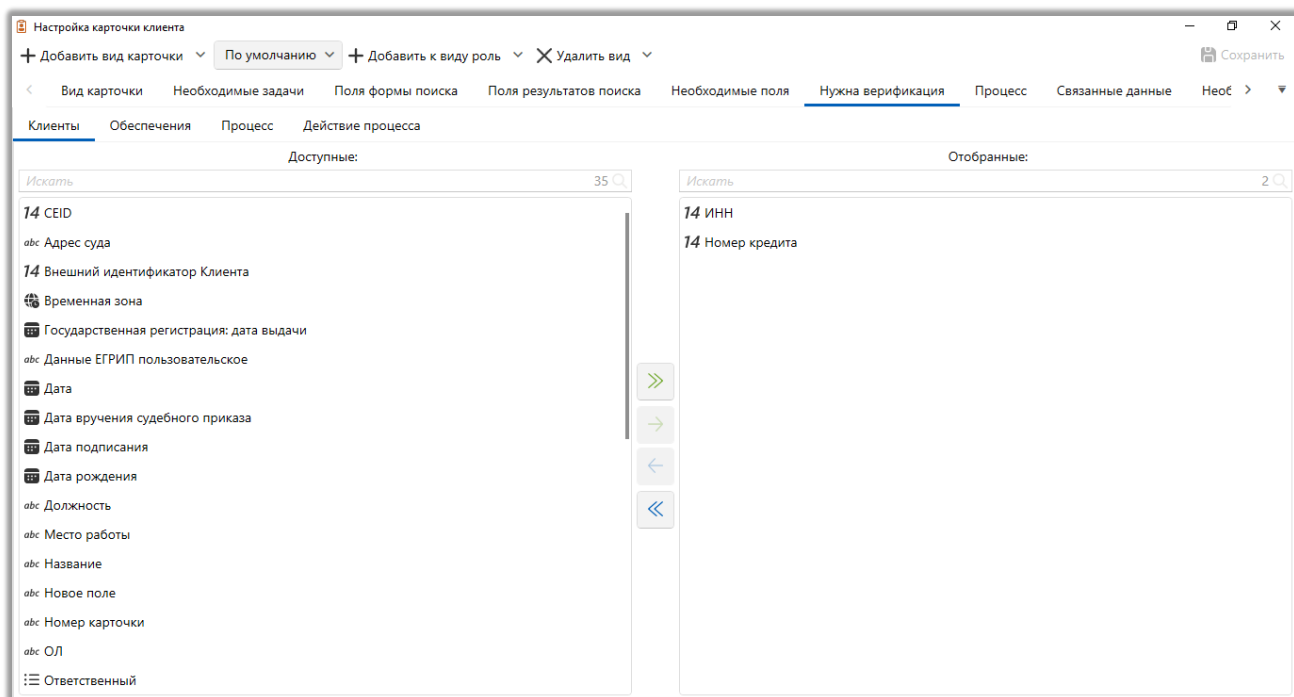
Поля счетов, которые были перемещены в блок [Отобранные], будут доступны для заполнения при добавлении счетов в карточке клиента на вкладке со специальной вставкой [Счета]. Можно настроить ширину, высоту и разделитель после поля. Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и [Отобранные]. Доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения. Также порядок отображаемых полей настраивается их перетаскиванием в блоке [Отобранные].

#### 2.4.2.2.6 Нужна верификация

В разделе [Нужна верификация] находится четыре вкладки: [Клиент], [Обеспечение], [Процесс], [Действие процесса]. На вкладке [Клиенты] в блоке



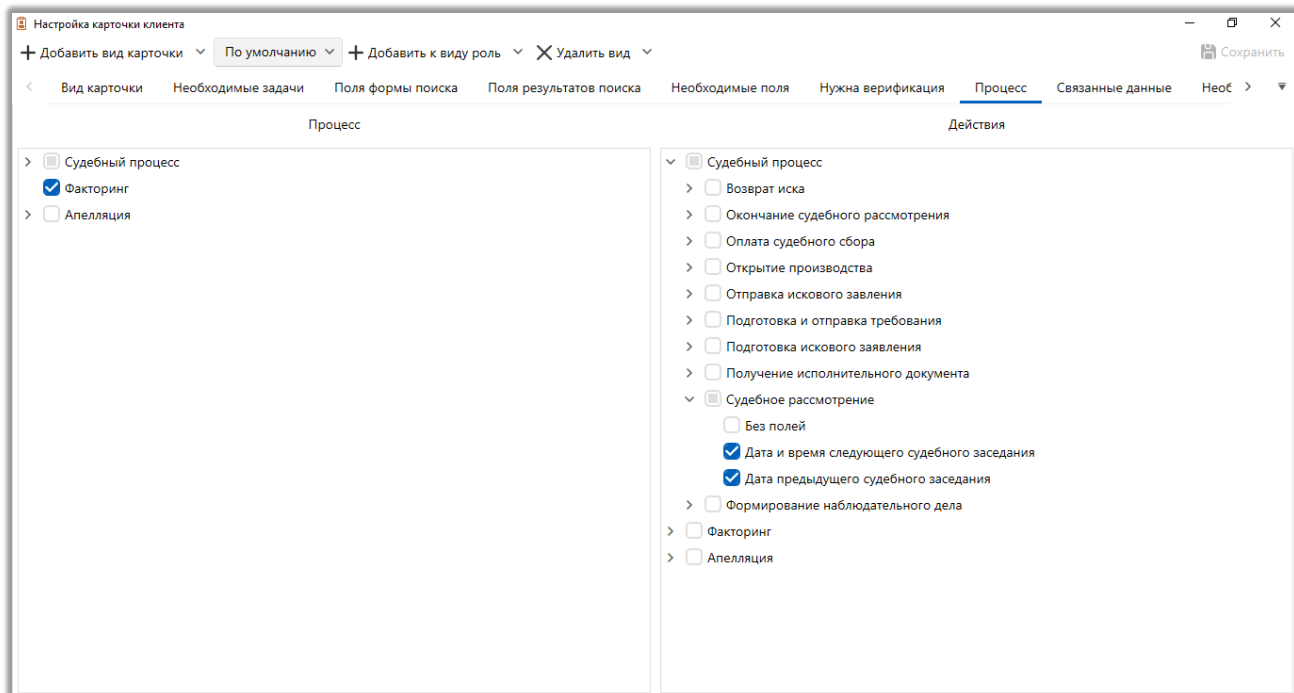
[Доступные] отображаются все поля клиентов, отобранные поля в блок [Отобранные] будут ожидать верификации при изменении их значений. Такие значения будут отображаться в карточке клиента и модуле [Верификация изменений] (подробнее в разделе [2.2.4.4](#)). Пользователь с соответствующими правами может верифицировать изменения через карточку клиента или модуль [Верификация изменений].



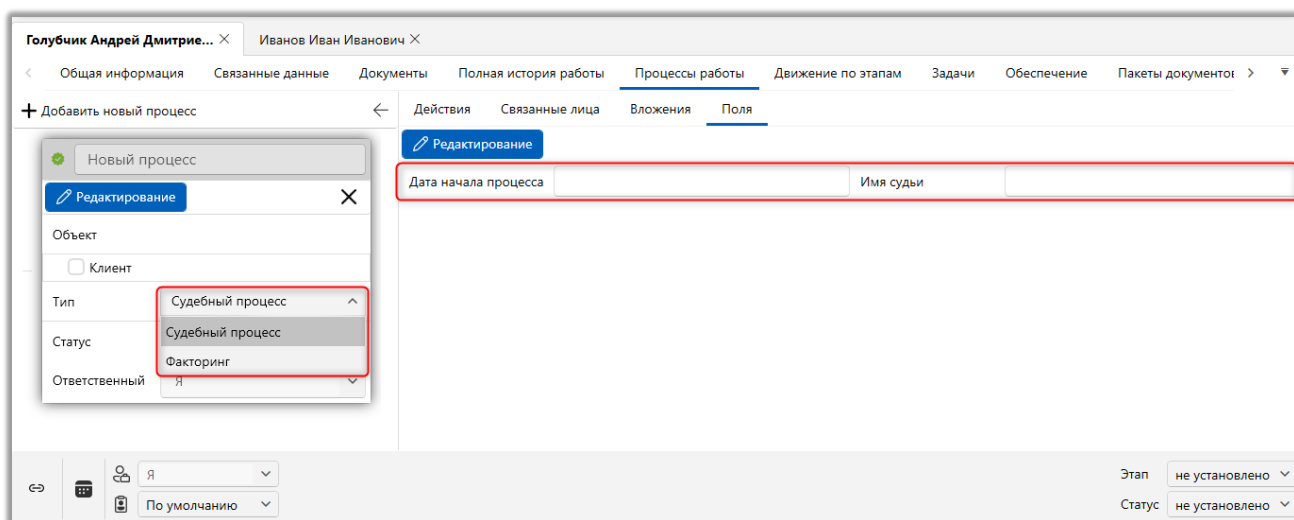
По аналогии настраивается верификация для полей обеспечения, процессов и действий процессов.

#### 2.4.2.2.7 Процесс

В разделе [Процесс] настраивается список доступных процессов и действий процесса. Вкладка разделена на два блока:



[Процесс] — с помощью чекбоксов отмечаются процессы, которые будут доступны для выбора, и их основные поля процессу, которые будут доступны для заполнения в карточке клиента на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы], при добавлении процесса.



[Действия] — выбор действий процесса и полей действий процессов, которые будут доступны для добавления в карточке клиента. В зависимости от выбранных процессов в правом блоке появляются доступные для выбора





действия процесса для отображенных процессов, вместе с настроенными для действий процесса полями. В дальнейшем выбранные поля будут доступны для заполнения при добавлении данного действия процесса в созданном процессе, который станет доступным в карточке клиента на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы].

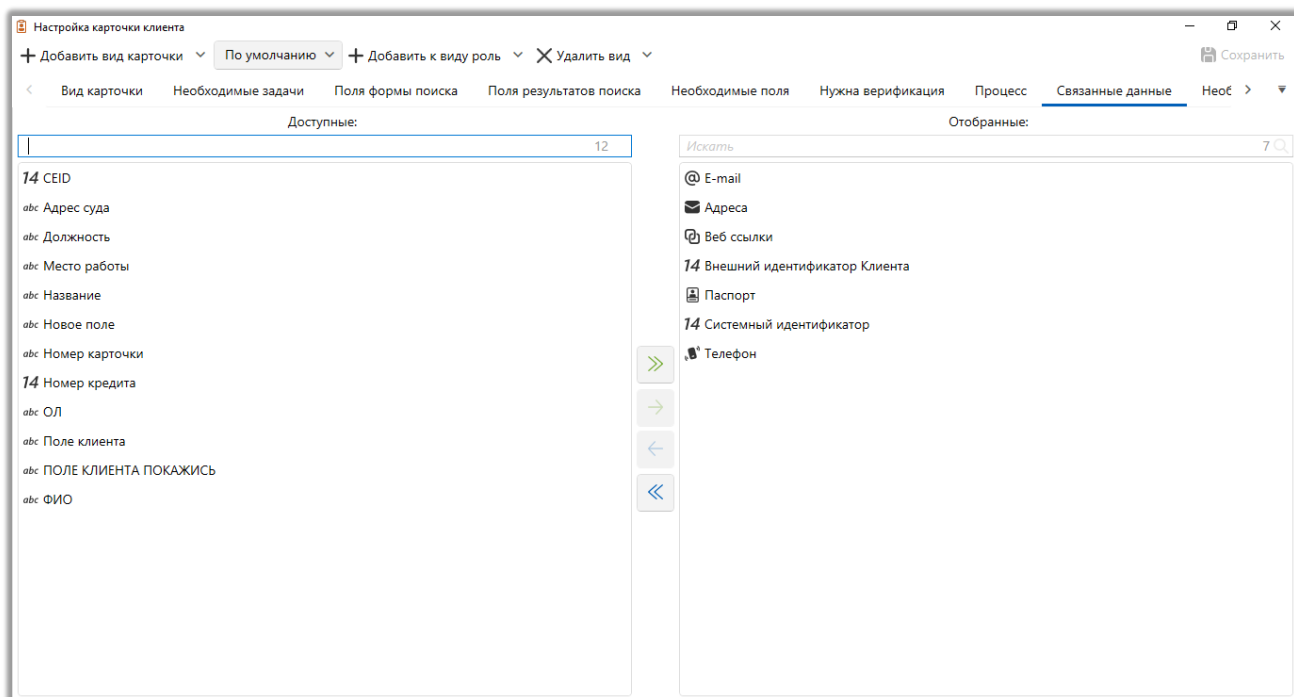
The screenshot shows the Delta M. CRM interface. At the top, there is a menu bar with options like 'Меню', 'Основные', 'Статистика', 'Администрирование', 'Настройка структуры', 'Диагностика и Макросы', 'Словари', and 'Работа с карточкой'. Below the menu is a toolbar with various icons for actions like 'Сохранить', 'Добавить действие', 'Отправить SMS', 'Отправить E-mail', 'Добавить документ', 'Назначить задачу', 'Добавить адрес', 'Добавить E-mail', 'Добавить ссылку', 'Обновить', 'Журнал стратегии', 'Перезапустить стратегию', 'Добавить новое связанное лицо', 'Добавить новый процесс', 'Создать сделку', and 'Добавить обеспечение'. The main area shows a client card for 'Иванов Иван Иванович' with tabs for 'Связанные данные', 'Документы', 'Полная история работы', 'Процесс работы', 'Движение по этапам', 'Задачи', 'Обеспечение', 'Пакеты документов', and 'Связанные лица'. The 'Процесс работы' tab is active, showing a list of actions. A 'Новый процесс' dialog is open on the left, showing details for a 'Судебный процесс'. The main table of actions has a row for '03.05.2022 6:24' with the action 'Судебное рассмотрение' highlighted in red. Below this row, there are input fields for 'Дата предыдущего судебного заседания' and 'Дата и время следующего судебного заседания'. Other rows in the table show actions like 'Открытие производства' with dates and times.

#### 2.4.2.2.8 Связанные данные

Раздел [Связанные данные] разделен на два блока: [Доступные], [Отобранные]. В блоке [Доступные] отображаются системные поля с типом данных [Целое число], а также все контактные данные (адрес, телефон, e-mail, ссылка и паспорт). По отображенным полям в дальнейшем будет происходить связь между сделками и клиентом. Связанные данные отображаются в карточке клиента на вкладке со специальной вставкой [Связанные данные]. Можно настроить ширину, высоту и разделитель после поля. Пользователю доступен функционал быстрого поиска необходимых полей в блоках [Доступные] и



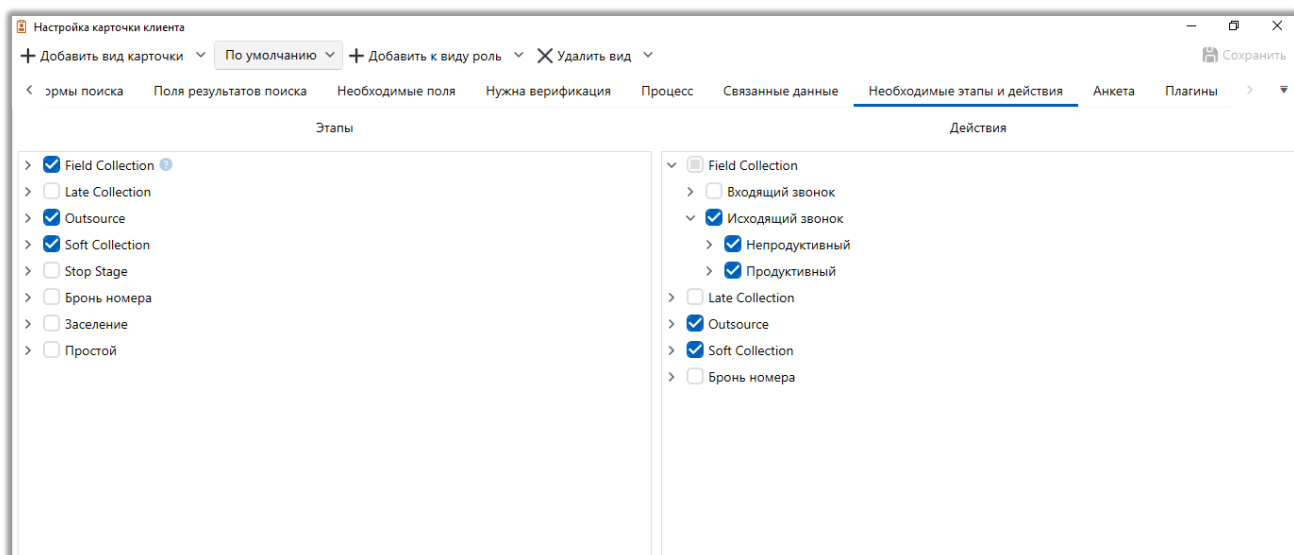
[Отобранные]. Доступен перенос всех полей из одного блока в другой с помощью соответствующих кнопок, для их быстрого наполнения.



Поля связанных данных, которые отображаются в специальной вставке [Связанные данные] настраиваются в общих настройках (раздел [Настройка полей связанных данных]).

#### 2.4.2.2.9 Необходимые этапы и действия

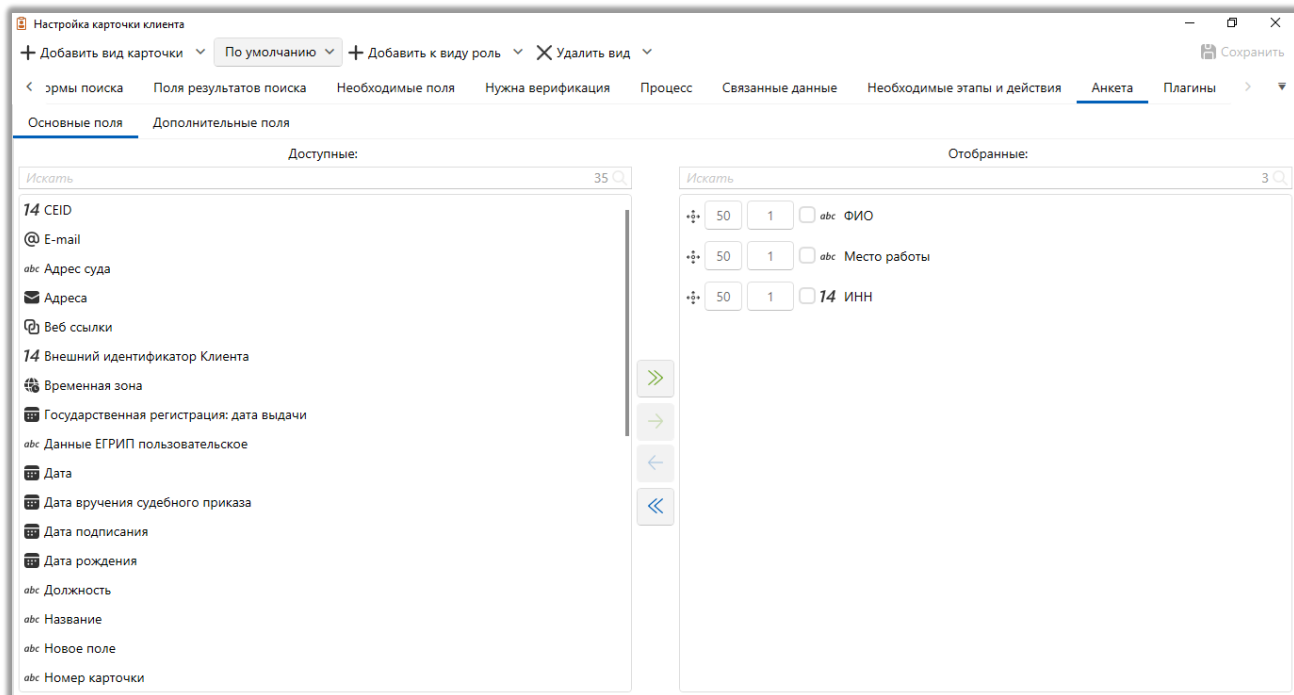
Раздел [Необходимые этапы и действия] содержит этапов и статусы, дерево действий и их результаты, которые были созданы в системе в рамках выбранных этапов. В блоке [Этапы] с помощью чекбоксов отмечаются этапы и их статусы, которые будут доступны для выбора в карточке клиента (настройка этапов и статусов рассмотрена в разделе [2.5.4.12](#)). В блоке [Действия] отмечаются типы и результаты действий, которые будут доступны для выбора при добавлении действия в карточке клиента (настройка результатов действия [2.5.3.1.2](#)).



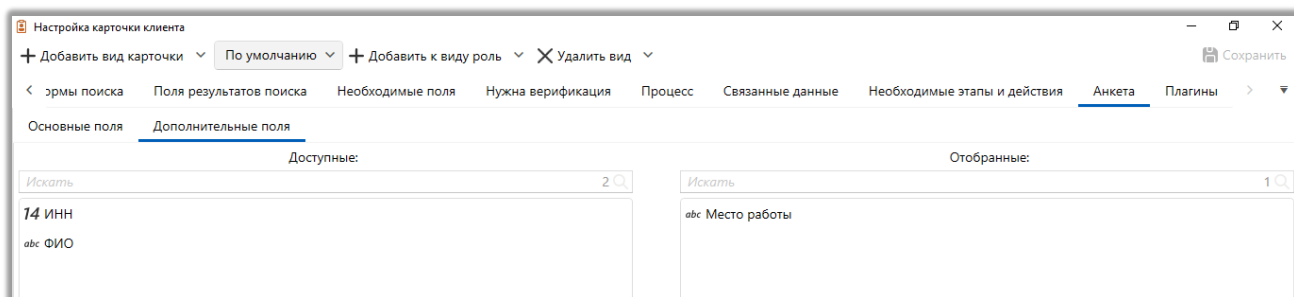
#### 2.4.2.2.10 Анкета

Раздел [Анкета] служит для настройки полей анкеты, при добавлении результатов действия в карточке клиента, которые имеют функционал [Анкета]. Данный раздел содержит две вкладки: [Основные поля], [Дополнительные поля].

На вкладке [Основные поля] отображаются поля клиентов (настройка поля клиентов рассмотрена в разделе [2.5.4.1](#)). Поля клиентов, перенесенные в отобранные, будут обязательными к подтверждению\отказу в анкете. Без подтверждения или отказа для всех основных полей кнопка [Сохранить] будет неактивна.



На вкладке [Дополнительные поля] доступны поля клиентов, которые были добавлены на вкладке [Основные], при переносе полей в отобранные, они будут необязательными к подтверждению\отказу в анкете.



Эти поля необходимы для подтверждения или редактирования информации во время добавления действия.

Для этого нужно установить чекбокс в результате действия [Анкета данных]. Если чекбокс был установлен, то при добавлении действия в карточке клиента, внизу окна добавления действия появится кнопка [Анкета], при нажатии на которую отобразятся поля, настроенные в настройке карточки клиента (учитывая установленную роль), для редактирования или



подтверждения информации. Есть также возможность выбрать отказ от прохождения анкеты (кнопка [Отказался от прохождения анкетирования]), тогда все поля останутся с такими же значениями.

Добавить действие

+ Добавить

1 Field Collection

2 Исходящий звонок

2 Продуктивный

1 Реструктуризация

Анкета

ФИО **Иванов Иван Иванович** Подтвердить Отказ

Место работы **ООО "Компания-М1"** Подтвердить Отказ

ИНН **123 456 789** Подтвердить Отказ

Отказался от прохождения анкетирования Сохранить

Напоминание Выберит...

Анкета

Если поля для анкеты не отображены, то кнопка [Анкета] автоматически убирается с окна добавления действия, даже если был установлен чекбокс [Анкета данных] в результате действия.

В система сохраняется история о прохождении анкеты. После подтверждения или отказа от прохождения анкеты, соответствующие записи будут отображаться на вкладке со специальной вставкой [Полная история работы] или в краткой истории работы. Для того, чтобы увидеть подробные данные о добавленном действии, нужно нажать на добавленное действие.

В полной и краткой истории работы, при полном отказе от прохождения анкетирования, будет присутствовать запись [Отказался от прохождения анкетирования].

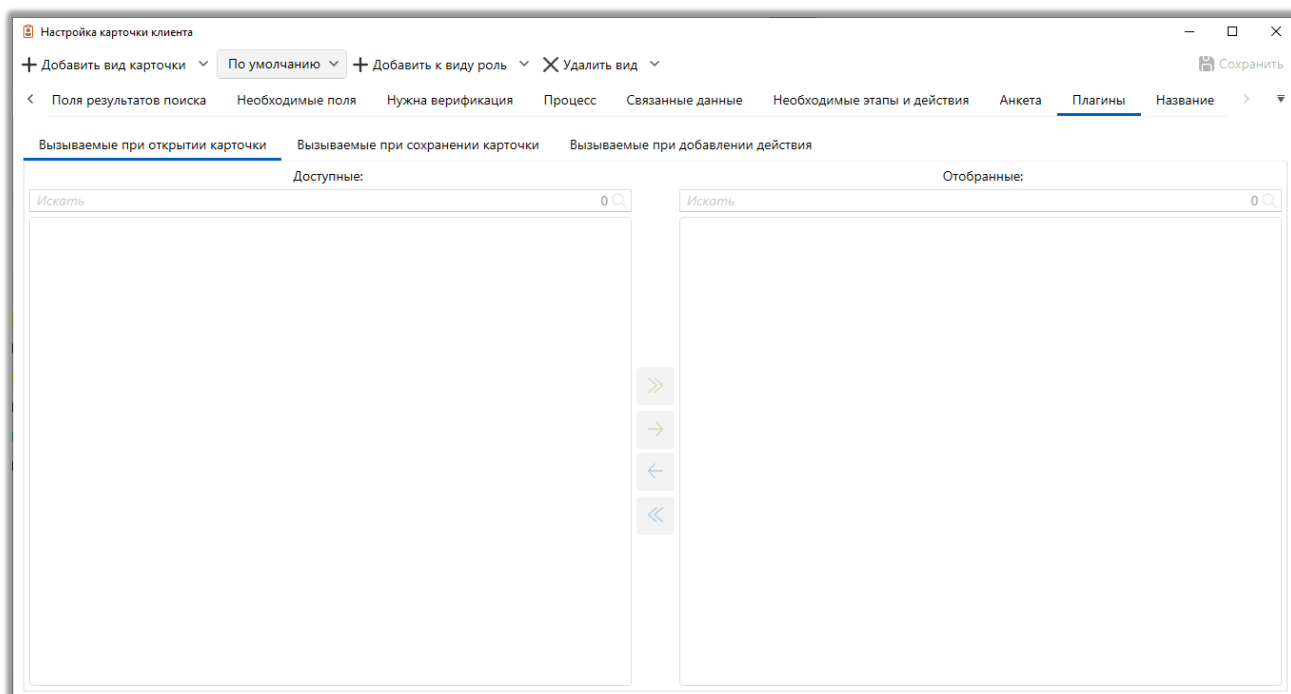


При подтверждении данных в анкете будут отображаться запись: [Актуализация анкетных данных]; [дата/время]; [Подтверждение по полям (название полей)]; [Отказ по полям (названия полей)].

При изменении данных в анкете будет отображаться запись: [Актуализация анкетных данных]; [дата/время]; [Название измененных полей] — [Новое значение (старое значение)].

#### 2.4.2.2.11 Плагины

Раздел [Плагины] содержит в себе 3 вкладки: [Вызываемые при открытии карточки], [Вызываемые при сохранении карточки], [Вызываемые при добавлении действия]. В этих вкладках отобранные плагины будут соответственно вызываться при открытии\сохранении\добавлении карточки соответственно.

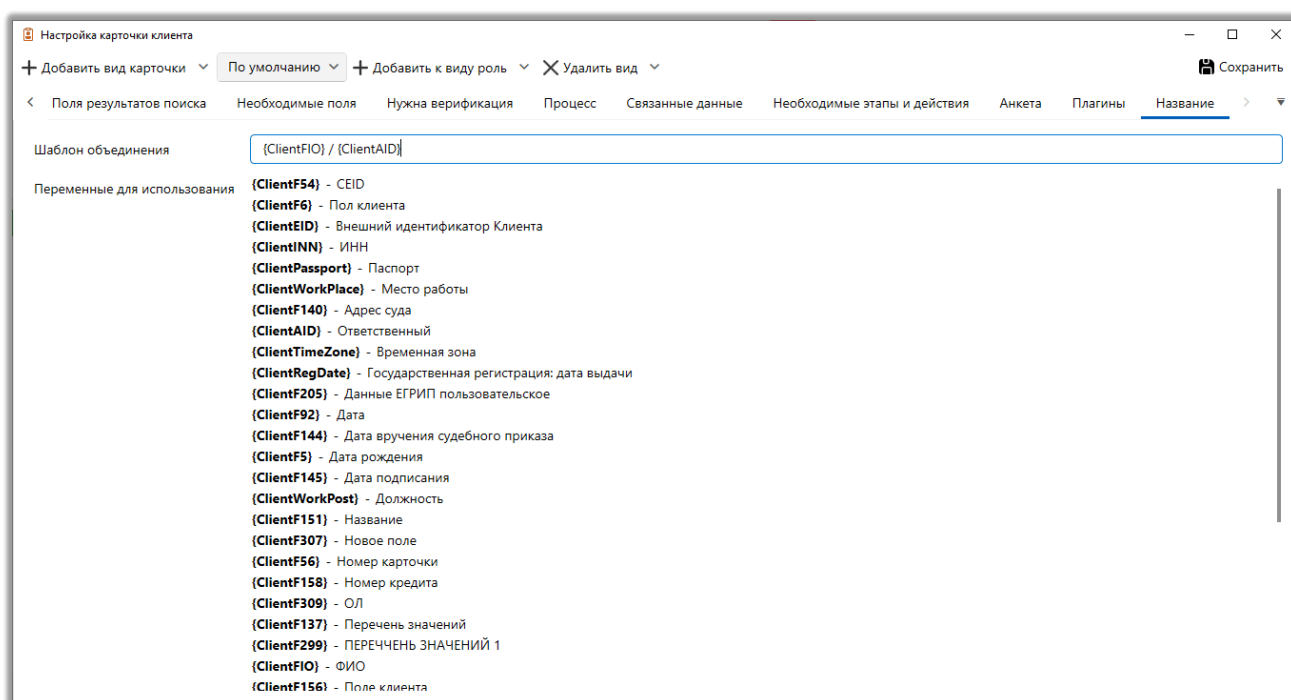


#### 2.4.2.2.12 Название



В разделе [Название] настраивается отображаемое название в заголовке карточки клиента. Необходимое название вводится в поле [Шаблон объединения], где можно ввести необходимые символы и задать переменные для отображения, которые будут формировать отображаемое название карточки клиента.

В шаблоне объединения можно использовать доступные переменные из списка [Переменные для использования], информация из которых будет отображаться в заголовке карточки клиента. В блоке [Переменные для использования] в качестве переменных выступают поля клиентов, созданные в системе (подробнее в разделе [2.5.4.1](#)). Если шаблон объединения оставить пустым, то система по умолчанию будет отображать информацию, которая указана в поле клиента с выбранным источником [ФИО] клиента.



Необходимо учитывать, что если в системе создано несколько видов карточки клиента под разные роли, то для каждого такого вида отображаемое название карточки клиента настраивается индивидуально.



### 2.4.2.3 Проекты

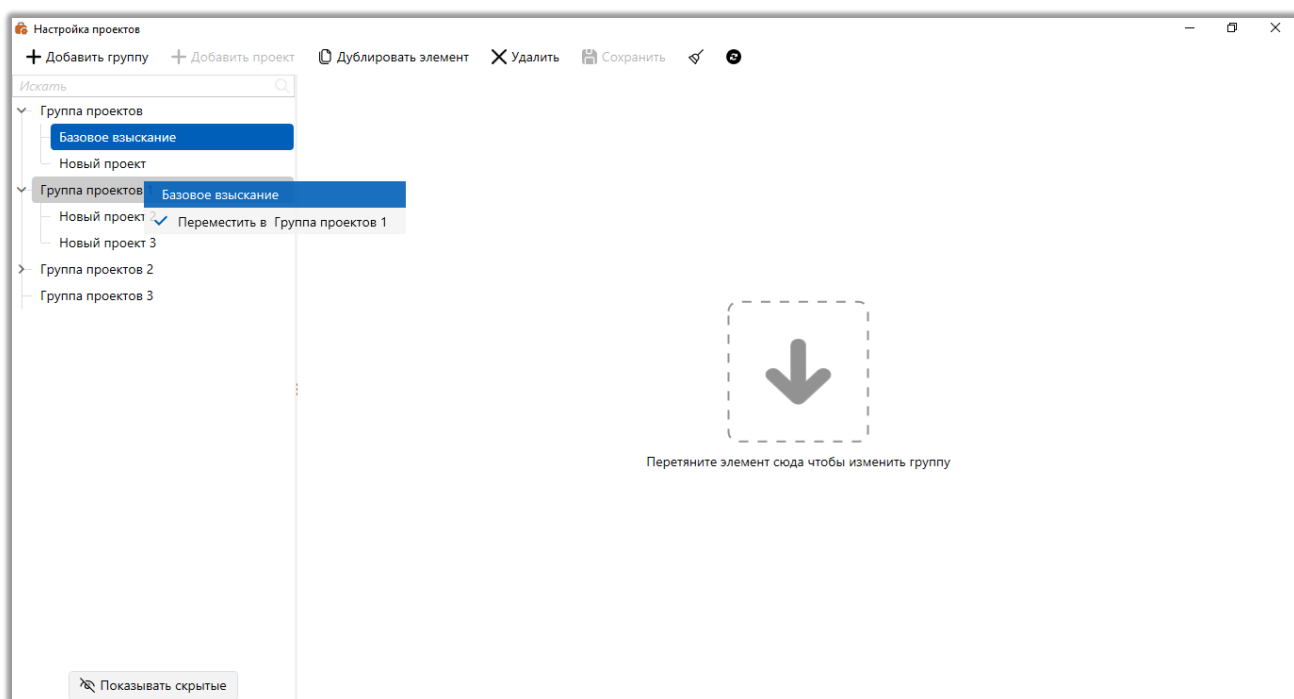
Через окно [Настройка проектов] создаются, редактируются и удаляются проекты и группы проектов в системе Delta M. CRM. По которым в дальнейшем будут распределены все сделки.

В системе существует разделение на проекты и группы проектов.

Проект — элемент системы, который объединяет набор сделок в единый массив.

Группа проектов — объединяет в себе несколько проектов, которые могут наследовать ее параметры полностью или частично, что значительно упрощает их настройку и управление.

В системе предусмотрена возможность ротации проектов между группами. Для этого необходимо выделить интересующий проект и перетянуть его в другую группу или в специальный блок по середине, после чего в открывшемся диалоговом окне подтвердить перемещение. Также можно перемещать проекты и в скрытые группы, если включено их отображение.



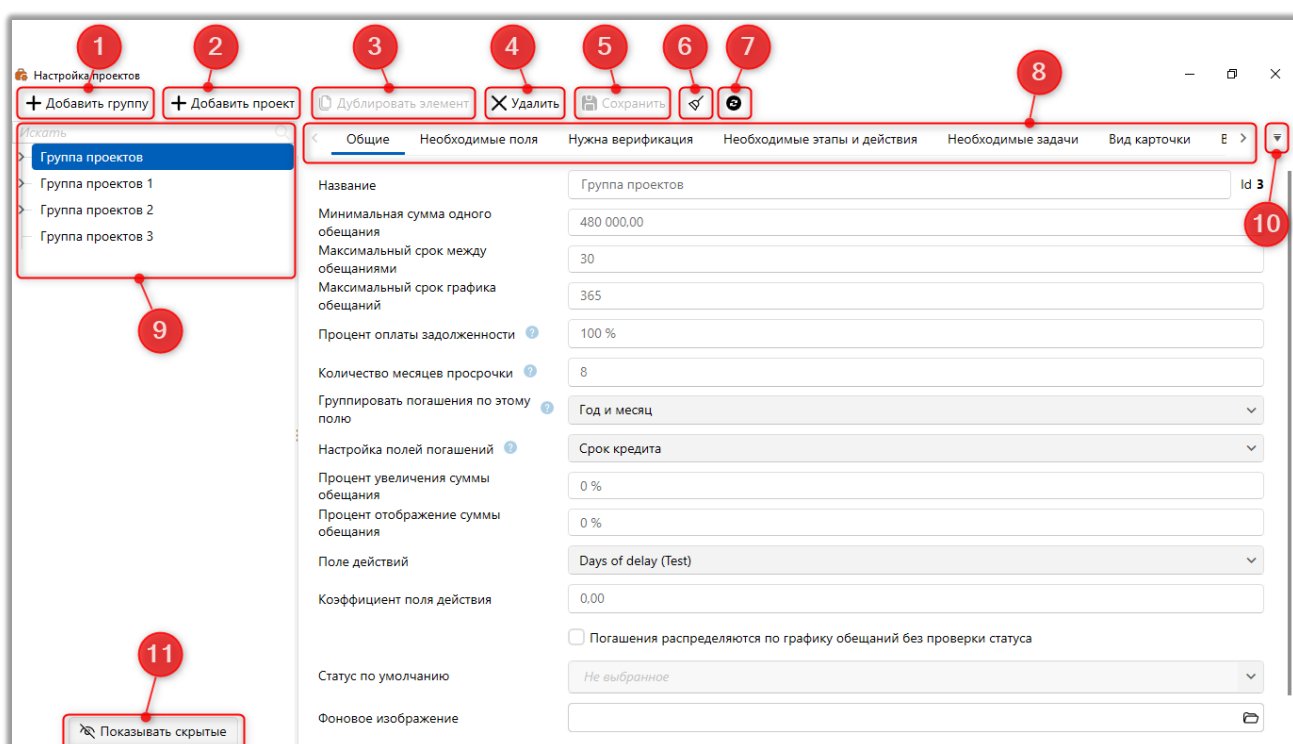




В системе не может существовать две группы проектов с идентичными названиями. Также в системе не может существовать два проекта с идентичными названиями как внутри группы, так и между группами.

Чтобы вносить изменения в группы проектов и проекты, для пользователя в настройках роли пользователя, во вкладке [Администрирование], должен быть установлен чекбок [Проекты].

Рассмотрим общие настройки при работе с проектами и группами проектов:



1. [Добавить группу] — добавить новую группу проектов.
  2. [Добавить проект] — добавить проект для выбранной группы проектов.
  3. [Дублировать элемент] — создать копию выделенного проекта.
  4. [Удалить] — удалить выделенный проект или выбранную группу.
- При установленной отсрочке на удаление проекта (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.3](#)) пользователь может восстановить удаленный проект. Для этого



необходимо включить отображение скрытых проектов и нажать правой кнопкой мыши на


5. [Сохранить] — применить внесенные изменения для групп и их проектов.

6. [Снять выделение] — кнопка для снятия выделения с проекта или группы проектов.

7. [Обновить данные] — актуализировать данные по отображаемым проектам и группам.

8. [Панель навигации по вкладкам] — на этой панели представлены вкладки для навигации по соответствующим настройкам для группы или проекта.

9. Перечень созданных групп и проектов — отображение списка групп и проектов, для которых отображаются следующие индикаторы:

 — в проект или группу были внесены изменения, но пока не были сохранены;

 — новый добавленный элемент, который еще не сохранен.

Также пользователь может производить поиск по названию проекта или группы проектов.

10. Развернуть полный список доступных вкладок для быстрой навигации.

11. Кнопка для включения/отключения отображения скрытых проектов и групп проектов.

#### 2.4.2.3.1 [Настройка группы проектов](#)

На вкладке **[Общие]** настраиваются общие настройки для выбранной группы проектов.

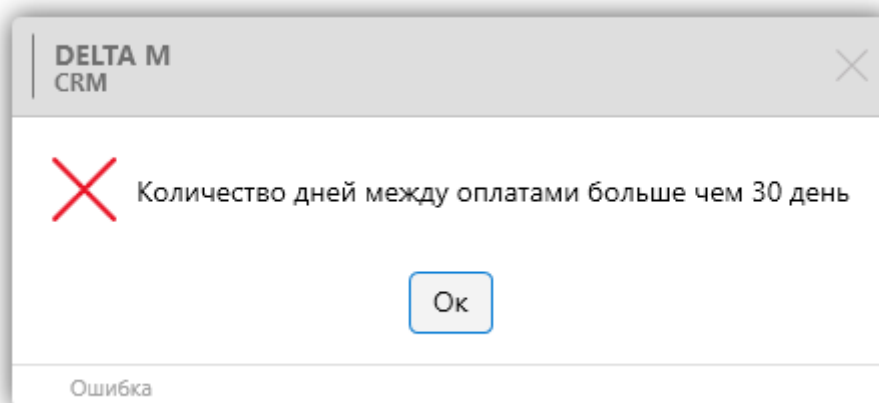


Название	Группа проектов	Id 3
Минимальная сумма одного обещания	480 000,00	
Максимальный срок между обещаниями	30	
Максимальный срок графика обещаний	365	
Максимальный срок даты первого обещания	1	
Последний день месяца для создания первого обещания	0	
Процент оплаты задолженности	100 %	
Количество месяцев просрочки	8	
Группировать погашения по этим полям	+ Добавить	
Настройка полей погашений	Срок кредита	
Сортировка погашения по этому полю	не установлено	
Процент увеличения суммы обещания	100 %	
Процент отображение суммы обещания	100 %	
Поле действий	Сколько лет	
Коэффициент поля действия	0,00	

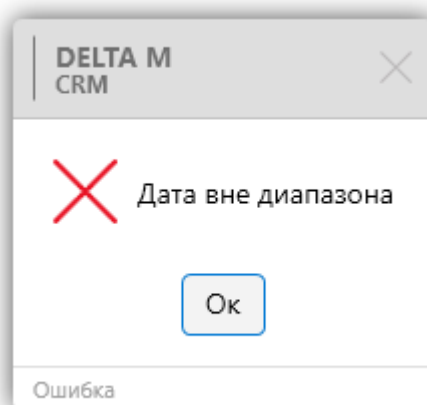
[Название] — ввести название для группы проектов.

[Минимальная сумма одного обещания] — значение с этого поля используется при расчете и создании графика обещаний в следках, которые закреплены за проектами данной группы. При условии, что данная настройка не индивидуальна для проекта (у проекта этой группы во вкладке [Как у группы] выставлен чекбокс [Минимальная сумма одного обещания]). Поле с типом [Дробное число].

[Максимальный срок между обещаниями] — установить максимальное количество дней между периодами в графике обещаний. Данная настройка распространяется на сделки, закрепленные за проектами данной группы, при условии, что данная настройка не является индивидуальной для проекта. Поле с типом [Дробное число]. Если установленное значение будет превышено, то график обещаний не будет создан, а пользователю будет отображена соответствующая ошибка.



[Максимальный срок графика обещаний] — указать максимальный общий срок для создаваемого графика обещаний в днях, который может установить пользователь. После его истечения график обещаний перейдет в статус [Просроченное]. Данная настройка распространяется на все закрепленные за группой проектов сделки, при условии, что данная настройка не индивидуальна для проекта. Поле с типом [Дробное число]. Максимальное доступное значение для установки — 10000 дней. При превышении установленного значения пользователю будет отображена ошибка [Дата вне диапазона].



[Максимальный срок даты первого обещания] — задание количества дней, доступных для установки даты первого платежа при создании графика обещания. Например, если установить значение «2», то при создании графика



обещания в параметре [Дата обещанного погашения] будут доступны для выбора только текущая дата и два следующих дня. Если установлено значение «0», то будут применены только ограничения, указанные в периоде графика обещаний.

[Последний день месяца для создания первого обещания] — установить последний день в рамках календарного месяца, на который может быть назначена дата первого обещания. Соответственно, минимальное значение, которое может принимать этот параметр, будет «1», а максимальное — «31». Если установить значение «0», то данная функция будет отключена.

[Процент оплаты задолженности] — настройка процента оплаты задолженности в активном графике общений при регистрации погашений. Если сумма погашения составляет не менее указанного процентного значения (в %) от общей задолженности по сделке, то в графике обещаний будет установлен статус [Сдержанное]. Данная настройка применяется к сделкам, привязанным к проектам данной группы, при условии отсутствия индивидуальной настройки для отдельных проектов. Например: если клиент вносит платеж в 800\$, а его общая сумма долга равна 1000\$, и значение этого параметра установлено 80%, то система засчитает это как частичную оплату.

[Количество месяцев просрочки] — задание количества месяцев, которое будет учитываться при расчете системного поля [Количество выходов в просрочку] в сделках, привязанных к проектам данной группы. Необходимо учитывать, что это настройка применяется ко всей группе проектов, если она не является индивидуальной для конкретного проекта. Поле с типом данных [Дробное число].

[Группировать погашения по этим полям] — выберите поля, по которым будет происходить группировка погашений (в специальной вставке [Погашения] для карточки сделки). Чтобы настроить уникальную группировку отдельно для выбранного проекта, необходимо на вкладке [Как у группы] проекта, в блоке [Необходимые поля], снять чекбокс [Для погашений]. Для выбранных полей



можно настроить сортировку от большего к меньшему или от меньшего к большому, нажав соответствующую кнопку. Поля для группировки добавляются через кнопку [Добавить].

[Настройка полей погашений] — выбранное поле будет использоваться для формирования значения в поле [Сумма платежа] при создании графика обещаний. Для выбора доступны поля сделки с типами данных [Целое число] и [Дробное число], а также расчетные поля с источником [Сделка], [Клиент] или [Пользователи].

[Процент увеличения суммы обещания] — настройка, которая будет учитываться при создании графика обещаний в поле [Сумма платежа]. Пользователю будет установлено ограничение увеличения значения в поле [Сумма платежа] на установленный % в этом поле. Максимально доступное значение для ввода: 99999.

[Процент отображения суммы обещания] — в данном параметре вносится процент, на который будет автоматически увеличиваться значение поля [Сумма платежа]. Значение в этом параметре не может превышать [Процент увеличения суммы обещания], но может быть меньше. Пользователь может вручную редактировать только разницу между значением в этом параметре и [Процент увеличения суммы обещания]. Например: в поле откуда берется сумма общения для клиента установлено значение в 1000\$, параметр [Процент увеличения суммы обещания] равен 10%, а в параметре [Процент отображения суммы обещания] установлено значение в 5%, тогда система автоматически будет устанавливать сумму общения в 1050\$ при создании графика обещаний, пользователь при необходимости может увеличить ее до 1100\$.

[Поле действий] — для выбора доступны поля сделки, значение из которого будет по умолчанию устанавливаться как сумма обещанного платеж при добавлении действия.

[Коэффициент поля действия] — указание коэффициента на который будет умножаться значение из поля, которое выбрано в параметре [Поле действий].



Данный коэффициент выступает в качестве ограничения максимальной суммы обещанного платежа при добавлении в действиях. Например, выбранное поле в параметре [Поле действий] имеет значение 1000, если установить коэффициент 2.00, то пользователь не сможет установить сумму больше 2000. Необходимо учитывать, что установленное ограничение срабатывает только при работе в карточке сделки.

[Погашения распределяются по графику обещаний без проверки статуса] — при внесении погашения система будет игнорировать статусы платежей. Например: сделка имеет 5 платежей и два из них просрочены, при поступлении нового платежа его сумма будет внесена в первый платеж, несмотря на то что он уже имеет статус [Просрочен], а не в третий.

[Статус по умолчанию] — в перечне отображается дерево Проекты-Этапы-Статусы. Данная настройка учитывается при импорте сделок - в поле Начальный статус дела. Данная настройка может быть индивидуальной для проекта.

[Фоновое изображение] — возможность загрузить фоновое изображение для карточки сделки. Отображение изображения в карточке зависит от расширения экрана пользователя.

[Скрыть группу] — данная группа проектов и все ее проекты будут скрыты в дереве проектов, также будет невозможно взаимодействие с ними (если не нажат кнопка [Показывать скрытые]). Кроме того, они будут отображаться при ручном создании новой сделки и при импорте сделок.

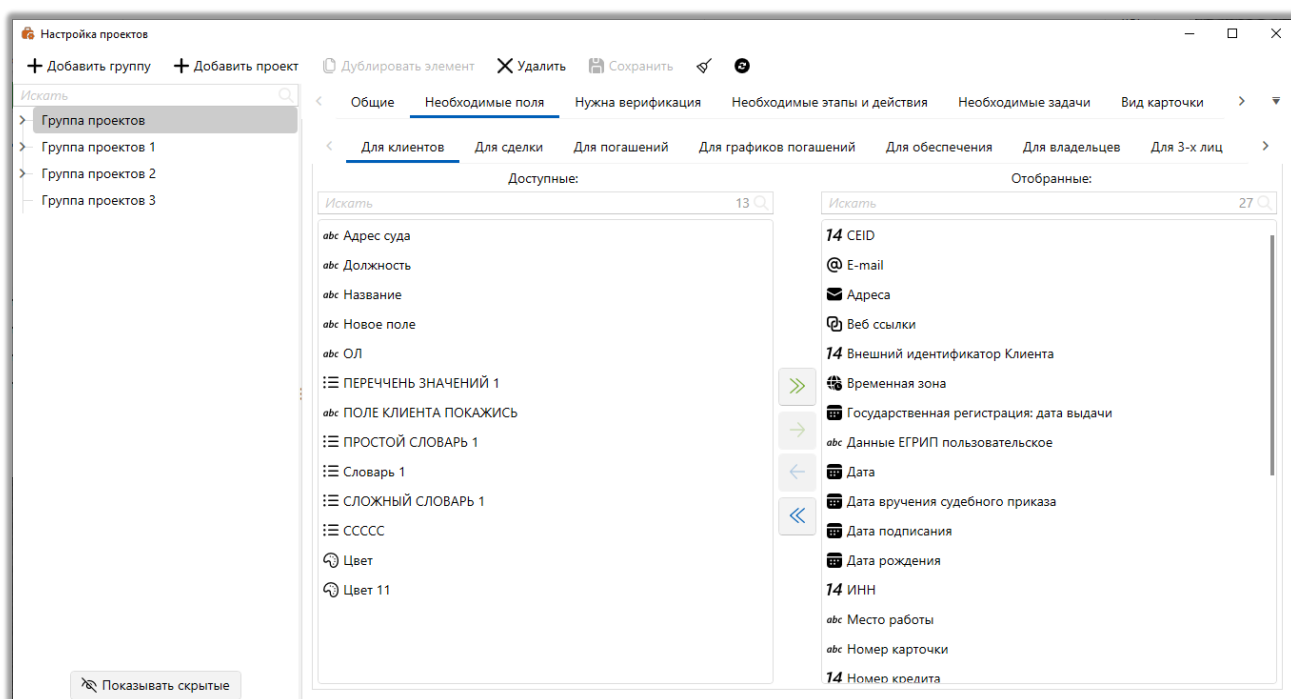
#### 2.4.2.3.1.1 Необходимые поля

На вкладке **[Необходимые поля]** отбираются поля, которые будут доступны для дальнейшей настройки виду карточки сделки этой группы проектов, а также при импорте данных в сделки этого проекта. Также эти поля будут использоваться при настройке автоматизации через стратегии для этой группы проектов. Необходимые поля устанавливаются перемещением из



[Доступные] в [Отобранные]. Чтобы переместить поле необходимо дважды нажать на него или воспользоваться соответствующими кнопками перемещения.

Для некоторых типов полей доступна настройка их очередности отображения. Например, на подвкладке [Для графиков погашений] можно настроить порядок отображения отобранных полей погашений на специальной вставке [График погашений].



Вкладка [Необходимые поля] разбита на подвкладки содержащие поля, сгруппированные согласно их принадлежности определенной сущности:

- [Для клиентов] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по клиенту в карточке сделки.
- [Для сделки] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по сделке в самой карточке сделки данного проекта.
- [Для погашений] — выбрать поля, которые будут доступны при добавлении или обновлении информации по погашениям в карточке сделки на специальной вставке [Погашения]. Кнопка [Добавить погашение] в карточке





сделки будет не активна, пока в [Отобранные] не будет добавлено хотя бы одно поле.

- [Для графика погашений] — настройка доступных полей при работе с графиками погашений. Которые могут вноситься только через импорт, после чего будут отображены в карточке сделки на специальной вставке [График погашений]. Также можно изменить порядок отображения полей графика погашений, если зажать левой клавишей мыши на необходимом поле и переместив его внутри списка отобранных. Создание и настройка полей графика погашений осуществляется в [Поля графика погашений] (подробнее в разделе [2.5.4.4](#)).

- [Для обеспечения] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по обеспечению на специальная вставка [Обеспечения] (блок [Описание договора обеспечения]), если она была добавлена в вид сделки этой группы проектов. В отобранных полях можно настроить порядок отображения, высоту, ширину и разделить для полей.

- [Для владельцев] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по владельцам обеспечения в карточке сделки на вкладке со специальной вставкой [Обеспечение] (блок [Данные по владельцам]).

Иванов Иван Иванович /... X

Информация о клиенте Связанные лица Платежи Полная история работы Движение по этапам В аутсорсе Просрочка Документы Обеспечение Счета >

0 Недвижимость Статус обеспечения 2 X ⇄ Владельцы: + Евгений Цветной Сергеевич, Почтаренко Дмитрий Валерьевич Я

Описание обеспечения  
Данные по владельцам

Евгений Цветной Сергеевич X

ФИО	Евгений Цветной Сергеевич	Мобильный	380 (55) 555-55-55 X
	+ Добавить телефон	ИНН	123 456 789 000
Место работы	Дельта	Должность	Аналитик

- [Для 3-х лиц] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по третьим лицам в карточке сделки на вкладке со специальной

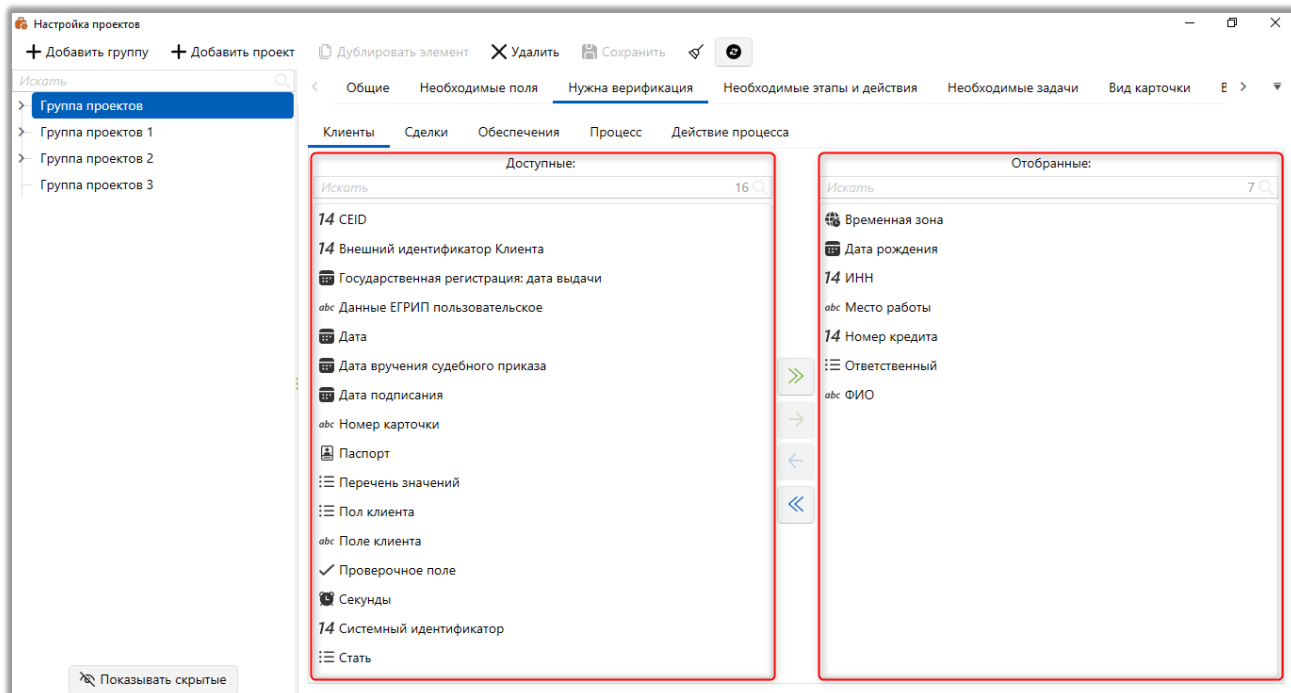


вставкой [Связанные лица]. В отобранных полях можно настроить порядок отображения, высоту, ширину и разделить для полей.

- [Расчетные сделки\клиента] — выбрать расчетные поля, которые будут доступны при работе с информацией в карточках сделок или клиентов.
- [Для счетов] — выбрать поля, которые будут доступны при работе с информацией по счетам в карточке сделки на вкладке со специальной вставкой [Счета]. В отобранных полях можно настроить порядок отображения, высоту, ширину и разделить для полей.

#### 2.4.2.3.1.2 Нужна верификация

На вкладке **[Нужна верификация]** выбираются поля сущностей, для которых будет необходима верификация при внесении изменений пользователями в эти поля, при редактировании карточки сделки проекту, который относится к данной группе проектов. Внесенные изменения в дальнейшем можно подтвердить или отклонить в органайзере [Верификация изменений] или через карточку сущности, при условии наличия у пользователя доступа к верификации данных на уровне его роли. Доступ к данной функциональности настраивается в параметрах роли на вкладке [Доступ к проектам и его этапам] (подробнее в разделе [2.4.1.1.2.4](#)). Поля, для которых необходима верификация устанавливаются перемещением из [Доступные] в [Отобранные]. Чтобы переместить поле необходимо дважды нажать на него или воспользоваться соответствующими кнопками перемещения.

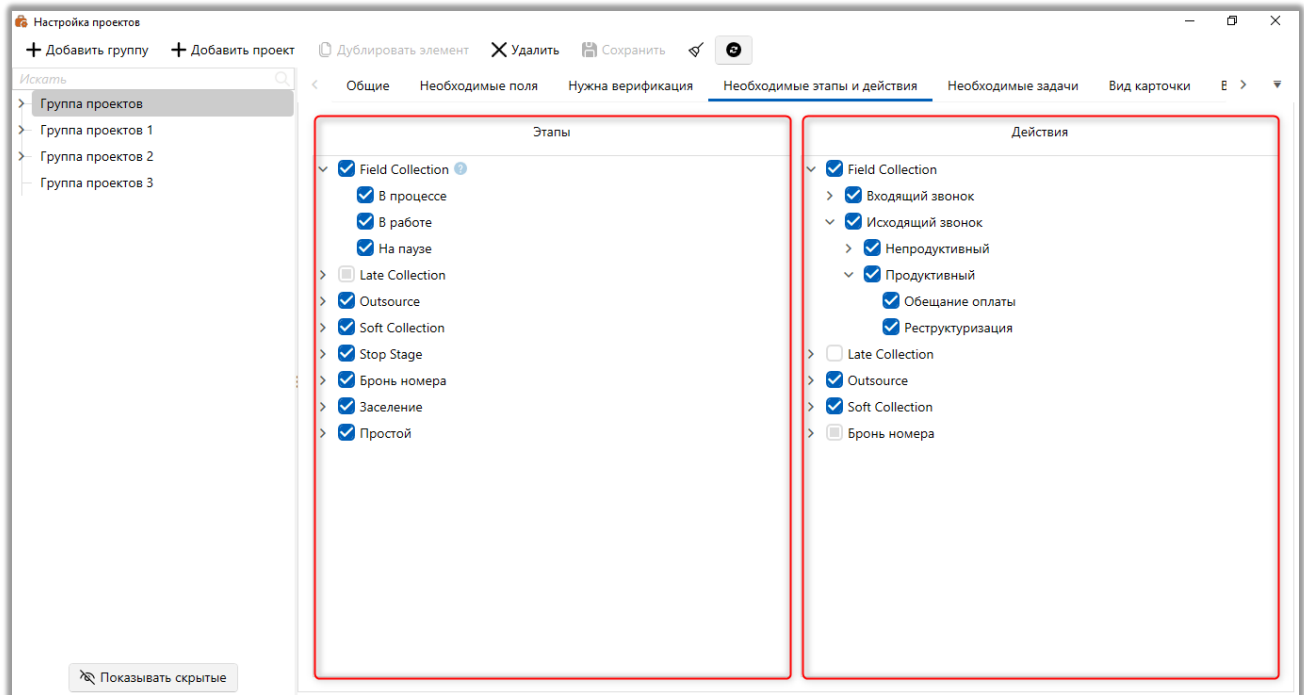


Вкладка [Нужна верификация] разбита на подвкладки, поля в которых сгруппированы по принадлежности к определенной сущности:

- [Клиенты] — настройка верификации для полей клиентов.
- [Сделки] — настройка верификации для полей сделки.
- [Обеспечение] — настройка верификации для полей обеспечения.
- [Процесс] — настройка верификации для полей процесса.
- [Действие процесса] — настройка верификации для полей действий процесса.

#### 2.4.2.3.1.3 Необходимые этапы и действия

На вкладке **[Необходимые этапы и действия]** выбираются этапы и действия этапов, которые будут доступны для работы в карточках сделок для выбранной группы проектов. Этапы и статусы настраиваются в функционале [Этапы и статусы] (подробнее в разделе [2.5.4.12](#)), а действия и их результаты в функционале [Типы действий и их результаты] (подробнее в разделе [2.5.3.1](#)).



Вкладка разделена на два блока:

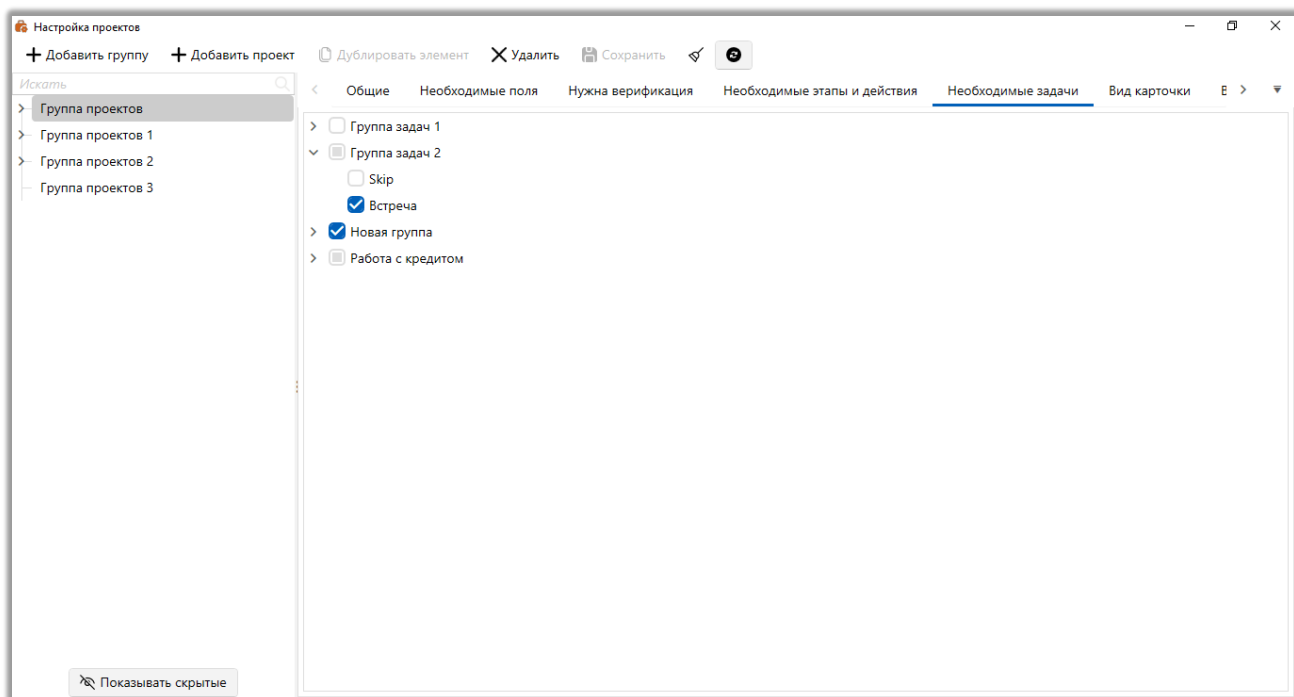
- [Этапы] — отметить необходимые этапы и их статусы, которые будут использоваться при работе с карточками сделок.
- [Действия] — отметить необходимые типы действий и их результаты, которые были созданы в рамках соответствующих этапов. Они будут доступным пользователем, с соответствующими правами доступа, при работе с карточками сделок.

#### 2.4.2.3.1.4 Необходимые задачи

На вкладке **[Необходимые задачи]** определяются возможные типы задач для группы проектов (настройка типов задач подробнее рассмотрена в разделе [2.5.3.3](#)). Выбранные задачи пользователи смогут вручную назначать в карточках сделок, которые относятся к проекту с этой группы проектов, если в проекте включено наследование настроек группы. Пользователи должны иметь права назначать эти задачи на уровне роли, иначе они будут ему недоступны для



назначения. Все назначенные задачи по следки отображаются в карточке сделки на вкладке со специальной вставкой [Задачи].



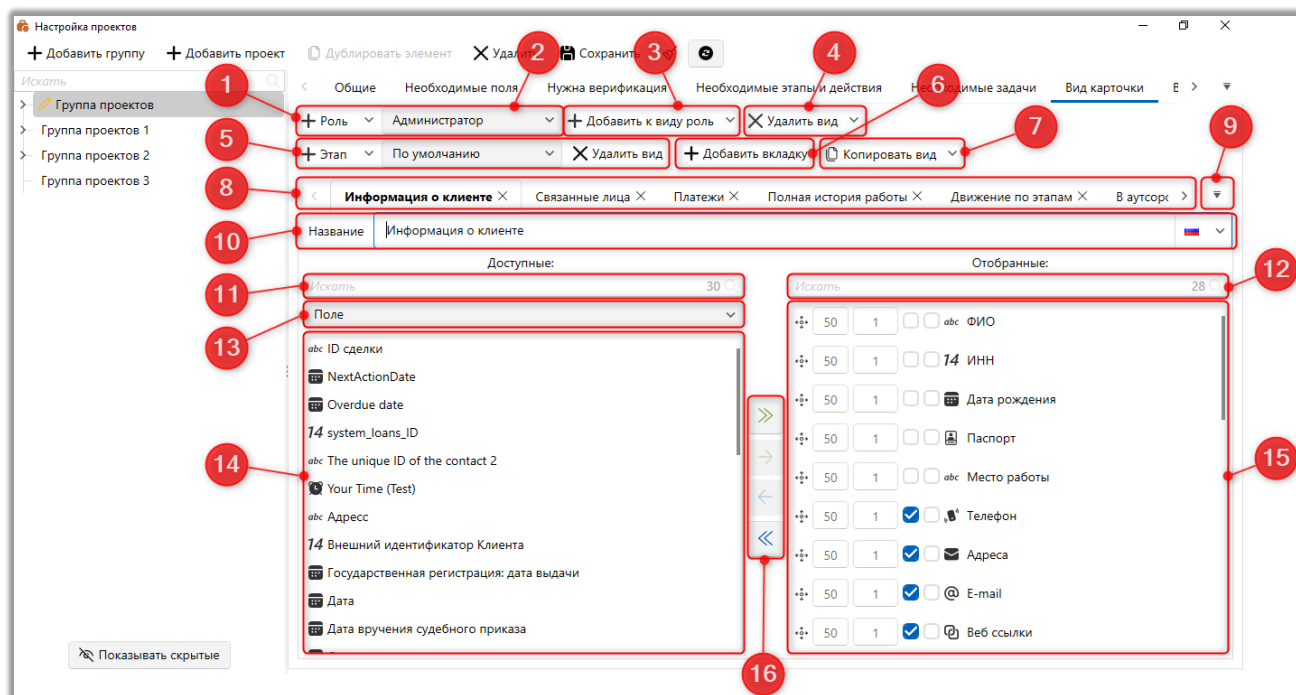
#### 2.4.2.3.1.5 Вид карточки

На вкладке **[Вид карточки]** настраивается структура карточки сделки, где можно создать необходимо количество вкладок и настроить отображаемую информацию на них. Например, настроить вывод и отображение полей сущностей, расчетных полей, системных специальных вставок, полей поиска и кастомных плагинов, которые могут иметь интеграцию с внешними сервисами для отображения информации пользователям.

Вид карточки сделки может быть настроен на уровне группы проектов и все проекты данной группы будут его наследовать, если для них не настроен индивидуальный вид карточки. Вид может быть настроен для всех пользователей в системе и выбранных этапов для группы проектов. Или настроен индивидуально для роли и этапа, что позволяет максимально гибко настроить вид карточки для пользователей разных ролей и отобразить им



необходимую информацию для максимально эффективного выполнения их бизнес-потребностей и рабочих процессов.



В окне настройки проектов доступен следующий функционал:

1. [Роль] — выбрать роль, для которой будет создан новый вид карточки. Если выбрано значение [По умолчанию], то этот вид карточки будет применен для всех пользователей всех ролей по умолчанию.
2. Переключение между созданными видами карточек для разных ролей в системе.
3. [Добавить к виду роль] — выбрать роль, которая будет добавлена для выбранного вида карточки.
4. [Удалить вид] — выбрать роль, для которой будет удален ранее настроенный вид карточки. Если для вида выбрано несколько ролей, то можно выбрать необходимые для удаления.
5. Выбор необходимого этапа, или добавление нового этапа к текущему, для формирования группы под настроенный вид карточки.



Переключение между ними или удаление вида для выбранного этапа. Работает по аналогии с ролью.

6. [Добавить вкладку] — добавить новую вкладку в текущий вид карточки сделки, для дальнейшей настройки ее вида.

7. [Копировать вид] — копировать настроенный вид карточки для ранее созданных карточек с выбранными ролями и этапами. Это упрощает настройку или смену вида для текущих карточек.

8. Панель навигации по добавленным вкладкам в виде карточки.

9. Кнопка для отображения полного списка созданных вкладок. При условии, что все созданные вкладки не помещаются в одну строку.

10. [Название] — указать название для выбранной вкладки в карточке сделки. Также можно указать название выбранной вкладки карточки для каждого языка, которое будет автоматически изменять при смене языка системы. Для этого нужно нажать соответствующую кнопку и в выпадающем списке задать названия для необходимых языков.

11. [Искать] — поиск элементов по названию в [Доступные] и индикатор, отображающий общее количество доступных элементов.

12. [Искать] — функция поиска добавленных элементов на вкладке по их названию в разделе [Отобранные]. Также выводится индикатор, отображающий общее количество доступных элементов.

13. [Тип] — выбор элементов, которые могут быть размещены на вкладке. Доступно четыре вида элементов:

- [Поле] — поля сделок и клиентов, созданные пользователями с соответствующими правами доступа в системе. Подробнее о создании полей сделок можно ознакомиться в разделе [2.5.4.2](#), а о создании полей клиентов — в разделе [2.5.4.1](#).

- [Специальные вставки] — открыть список доступных специальных вставки. Специальная вставка — модуль, для представления данных в заданном



формате. Специальную вставку можно использовать только один раз в рамках настройки одного вида карточки.

- [Поля поиска] — поля, которые были добавлены в настройках поиска по сделкам. Подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#).

- [Расчетные поля] — расчетные поля с источником Сделка, которые были созданы пользователем в функционале Расчетные поля (подробнее в разделе [2.4.3.4](#)). Предварительно добавленные в [Отобранные] на вкладке [Необходимые поля].

- [Плагины] — это кастомные дополнения, которые могут иметь интеграцию с внешними сервисами для отображения информации пользователю в различных форматах. Плагины могут быть созданы командой разработчиков системы, заказчиком или вендором.

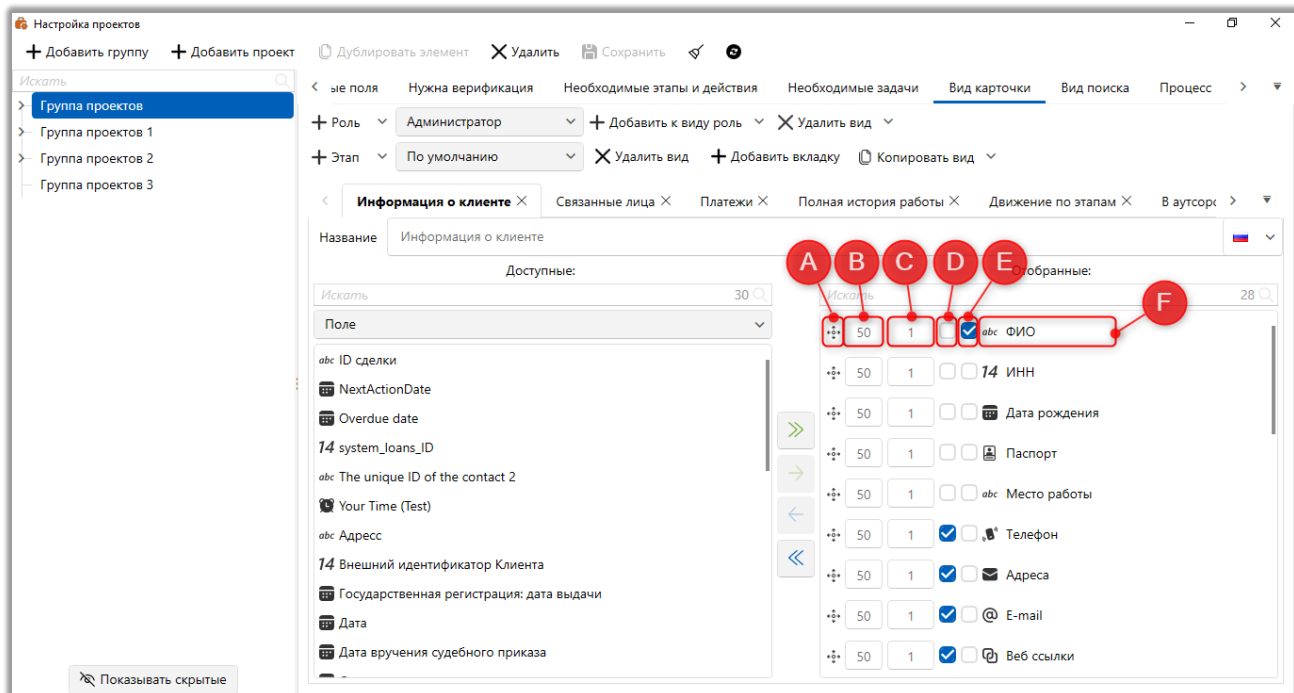
14. [Доступные] — перечень элементов, которые могут быть добавлены в вид карточки в зависимости от выбранного вида.

**ВАЖНО:** поля клиентов привязаны к карточке клиента, и при их редактировании эти изменения будут отображаться соответственно в карточке клиента и всех его связанных сделках.

15. [Отобранные] — список отобранных пользователем элементов, которые будут отображаться в выбранной вкладке.

Для элементов, перенесенных в отобранные, можно настроить их дополнительные параметры и порядок отображения на вкладке:





A. Изменить последовательность отображения полей в карточке (перетащив поле на необходимую позицию).

B. Изменить ширину поля в условной строке его размещения (в процентах).

C. Изменить высоту поля (в строках или процентах).

D. Включить или отключить отображение разделительной линии после этого поля во вкладке.

E. Сделать поле обязательным для заполнения, при создании карточки сделки. Система не создаст карточку сделки, если не будут заполнены отмеченные поля, а пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.

F. Отображение типа данных поля и его названия.

16. Панель для перемещения полей из [Доступные] в [Отобранные] и обратно, где находятся следующие кнопки:



— перемещение всех полей из [Доступные] в [Отобранные].



— перемещение выделенных полей из [Доступные] в [Отобранные] (чтобы выделить несколько полей необходимо зажать на клавиатуре клавишу [Shift] или [Ctrl], и выбрать выделить поля)



— перемещение выделенных полей из [Отобранные] в [Доступные] (чтобы выделить несколько полей необходимо зажать на клавиатуре клавишу [Shift] или [Ctrl], и выбрать выделить поля)

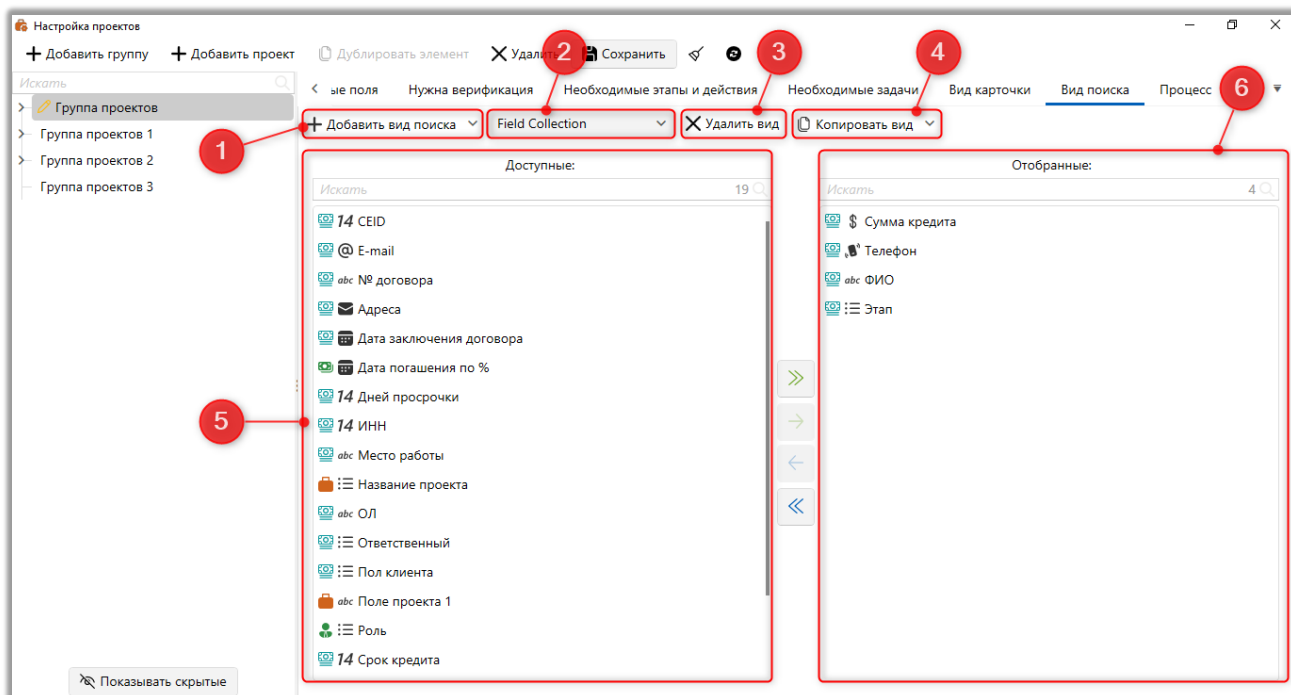


— переместить все поля из [Отобранные] в [Доступные].

После внесения изменений в настройки вида карточки необходимо сохранить настройки, нажав на кнопку [Сохранить]. Если при смене вида карточки в системе были открыты карточки сделок, то их необходимо закрыть и заново открыть для обновления их вида согласно новым настройкам.

#### 2.4.2.3.1.6 Вид поиска

Во вкладке [**Вид поиска**] настраивается вид результатов поиска для этапов. При проведении поиска по сделкам, пользователю будут отображаться все отобранные поля вида поиска из всех существующих групп проектов, если не были установлены фильтры поиска по определенным проектам.



1. [Добавить вид поиска] — добавить вид поиска для этапа (необходимые этапы должны быть добавленные во вкладке [Необходимые этапы и действия]). При выбранном параметре [По умолчанию] настроенный вид поиска будет распространяться на все этапы для проекта.

2. Переключение между созданными видами поиска.

3. [Удалить вид] — удалить созданный вид поиска.

4. [Копировать вид] — выбрать этап для копирования вида поиска.

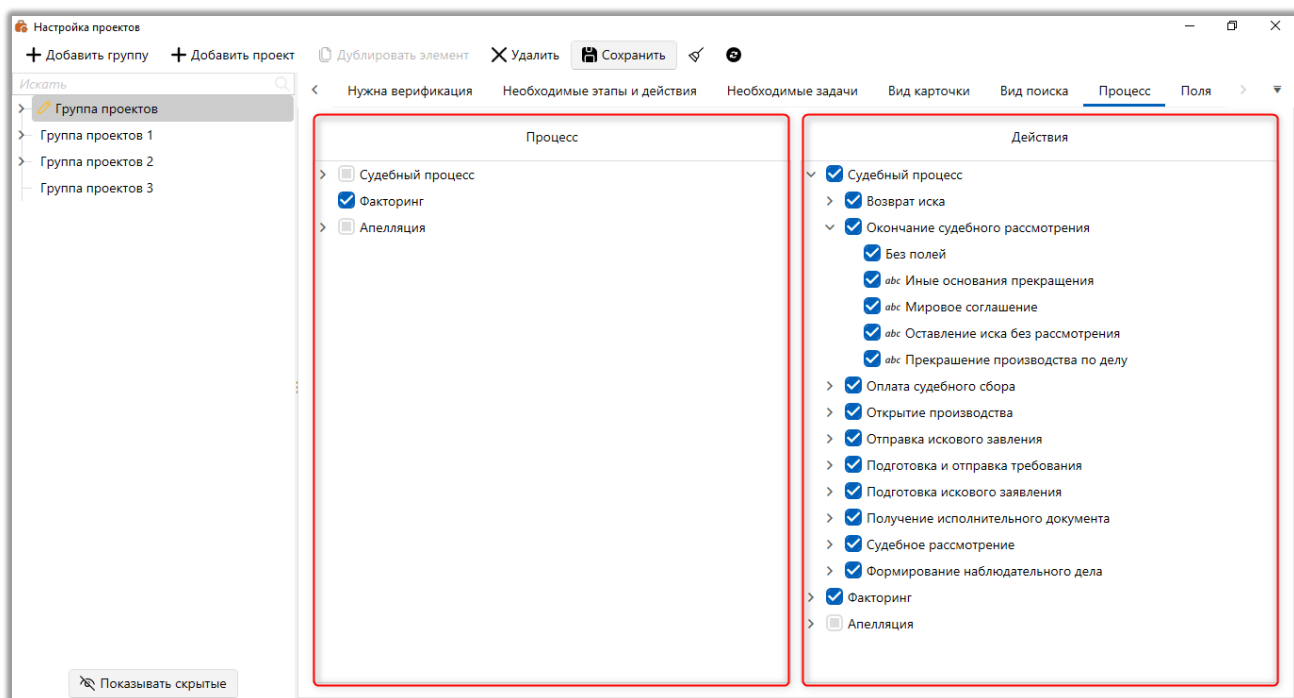
5. В [Доступные] отображаются все поля поиска, которые были добавлены в настройки поиска по сделкам (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)).

6. В [Отобранные] отображаются поля поиска, которые будут отображаться в результатах поиска по сделкам проектов, которые находятся в данной группе проектов и для которых включено наследование.

#### 2.4.2.3.1.7 Процесс



Во вкладке **[Процесс]** выбираются необходимые типы процессов работы, поля типов процессов и поля действий процессов, которые будут доступны для проектов группы при создании процесса в карточке сделки.



Вкладка разделена на два блока:

- В блоке **[Процесс]** отображаются процессы с возможностью выбора необходимых полей процессов.
- В блоке **[Действия]** отображаются действия выбранного ранее процесса и их поля, которые можно отметить как доступные.

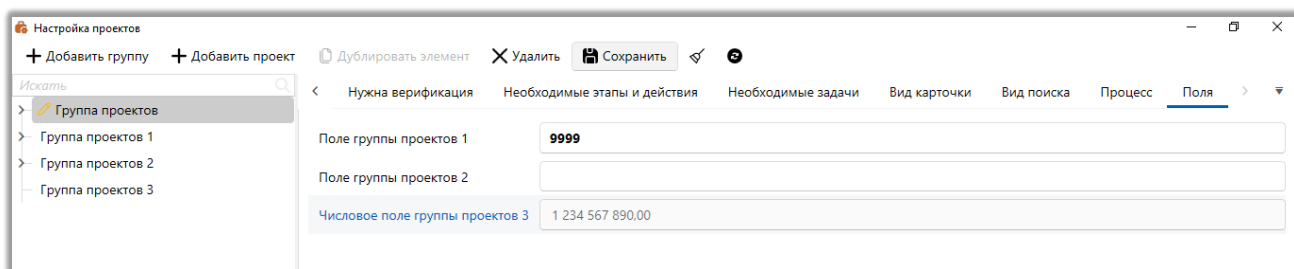
Также есть возможность вывести процесс без его полей, установив соответственно чекбокс **[Без полей]**.

Чтобы выделить все необходимо навести курсор на один из блоков и нажать комбинацию клавиш **[Ctrl+A]**.

#### 2.4.2.3.1.8 Поля



Во вкладке **[Поля]** содержатся поля группы проектов для внесения информации о самом проекте. По этим полям можно производить поиск сделок в проекте, добавив поля проектов в форму поиска для проектов, также они могут использоваться в стратегиях для расчета данных или задания условия прохождения сделок.



Вкладка становится доступной только при условии, что в системе есть хотя бы одно созданное поле группы проектов (подробнее о их настройке и создании в разделе [2.5.4.7](#)).

#### 2.4.2.3.2 Настройка проекта

Проект — элемент системы, который объединяет набор сделок в единый массив. В системе не может существовать несколько проектов с одинаковым названием. Для добавление нового проекта в систему необходимо создать и сохранить группу проектов, только после этого для сохраненной группы станет активна кнопка **[Добавить проект]** и будет возможно создать проект, поскольку каждый из проектов обязан быть закреплен за своей группой.

##### 2.4.2.3.2.1 Общие

На вкладке **[Общие]** устанавливаются общие настройки для выбранного проекта.



Настройка проектов

+ Добавить группу + Добавить проект

Искать

Группа проектов

- Базовое взыскание
- Новый проект
- Проект 7

Группа проектов 1

Группа проектов 2

Группа проектов 3

Показывать скрытые

Общие Описание Как у группы Вид карточки Вид поиска Связанные данные Вложения Поля Анкета Вход

Название Новый проект Id 5

Дата создания 12.01.2021 11:26

Дата получения в работу 12.01.2021 11:26

Дата окончания работы  Выберите дату

Начальная стоимость проекта 0,00

Добавочный префикс к номеру телефона

Дата напоминания, дней минимум 1 максимум 7

Дата обещанного погашения, дней минимум 1 максимум 7

Дата заявленного погашения, дней минимум 1 максимум 7

Дней, когда погашения учитываются по обещанному 1

Приоритет автоматизации Low

Фоновое изображение

Скрыть проект

Изменить контактное лицо

[Название] — ввести название для проекта. Название должно быть уникальным в пределах данной группы проектов и также уникальным по отношению к проектам других групп.

[Id] — номер проекта, который присваивается только после создания и сохранения проекта.

[Дата создания] — поле с типом данных [Дата/Время]. Значение данного поля устанавливается автоматически при создании и сохранении проекта.

[Дата получения в работу] — установка даты получения выбранного проекта в работу, данное поле носит информационный характер, но может использоваться в расчетных полях, стратегиях или для отчетности. Поле не может иметь меньшее значение, чем установленное в параметре [Дата создания].

[Дата окончания работы] — ввести дату окончания работы с проектом, показатель имеет информативный характер.

[Начальная стоимость проекта] — задание начальной стоимости для выбранного проекта (до 999 999 999 999,99). Данное поле носит



информационный характер, но может использоваться в расчетных полях, стратегиях или для отчетности. Поле используется как маркер стоимости проекта и сделок внутри него для определения в дальнейшем прибыльности работы с проектом.

[Добавочный префикс к номеру телефона] — указанный префикс будет автоматически добавляться перед телефонным номером при совершении ручных звонков. Например, если пользователь введет «3» в данное поле, а в карточке сделки указан номер «80931234567», то набираемый номер будет «380931234567». Если добавочный префикс не указан, система будет по умолчанию набирать телефонный номер в том формате, который указан в карточке сделки. Длина добавочного префикса не может превышать 10 символов.

[Дата напоминания, дней] — определяет минимальное и максимальное количество дней для выбора при добавлении действия с включенной настройкой [Напоминание обязательно]. Этот параметр ограничивает доступные даты и используется из настроек проекта, если не установлен индивидуально для конкретного действия.

[Дата обещанного погашения, дней] — определяет минимальное и максимальное количество дней для выбора при добавлении действия с включенной настройкой [Обещанный платеж]. Этот параметр ограничивает доступные даты и используется из настроек проекта, если не установлен индивидуально для конкретного действия.

[Дата заявленного погашения, дней] — определяет минимальное и максимальное количество дней для выбора при добавлении действия с включенной настройкой [Заявленный платеж]. Этот параметр ограничивает доступные даты и берется из настроек проекта, если не установлен индивидуально для конкретного действия.

[Дней, когда погашения учитываются по обещанному] — для графика обещаний и обещания, которое было задано при добавлении действия в



карточке сделки, система отсчитывает заданное количество дней с момента последнего обещания до момента, когда обещание будет считаться просроченным. Отсчет начинается со следующего дня после установленной даты обещанного погашения, поступившая в этот период оплата будет засчитана как сдержанное обещание. На следующий день, по прошествии установленного количества дней, система изменит статус графика обещания на «Нарушенное».

[Приоритет автоматизации] — установка приоритета на обработку обновленных данных проекту среди остальных проектов в группе. Приоритет устанавливается по убыванию от Critical (наивысший приоритет) к Low (низший приоритет). По умолчанию у всех проектов установлен [Low] приоритет. Проекты с одинаковыми статусами обрабатываются согласно их очередности в стратегии или расчетном поле.

[Фоновое изображение] — выберите изображение, которое будет отображаться в качестве фона в карточке сделок для этого проекта.

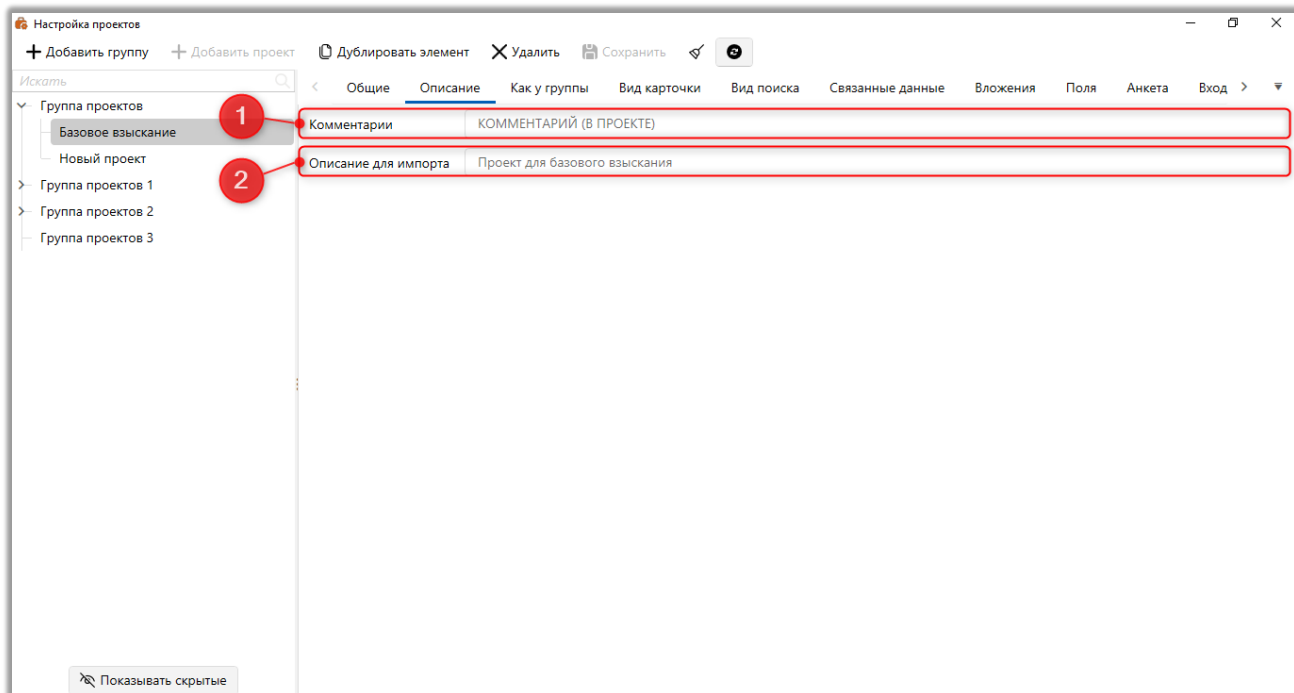
[Скрыть проект] — скрытие проекта в системе для пользователей, скрытый проект не может быть выбран для импорта данных. Если группа скрыта, то и сам проект будет скрыт по умолчанию.

[Изменить контактное лицо] — включение возможности изменения контактного лица при входящем звонке.

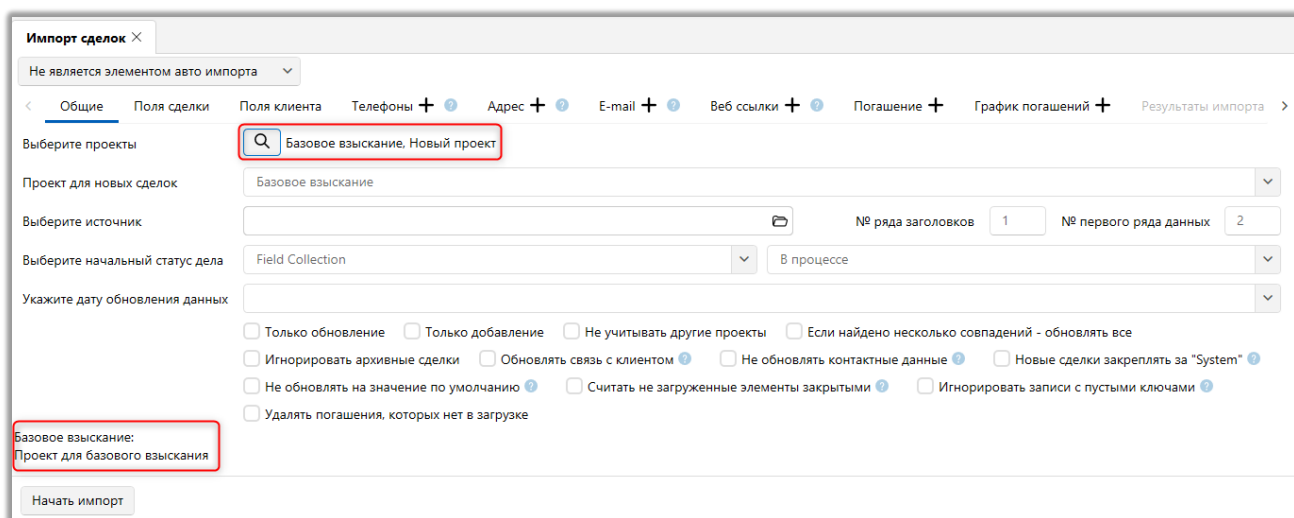
#### 2.4.2.3.2.2 Описание

На вкладке **[Описание]** заполняется описание для проекта и указываются комментарии.





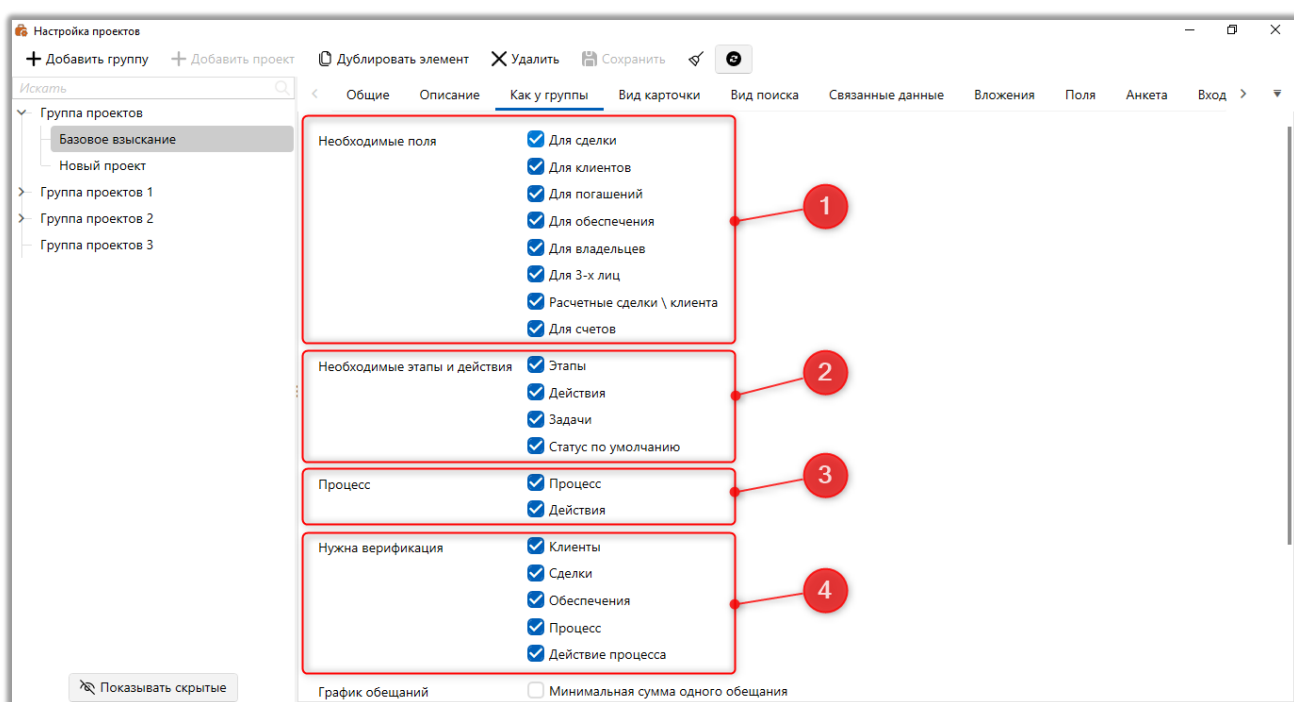
1. [Комментарии] — указать комментарий к проекту.
2. [Описание для импорта] — текст из поля будет выводиться как описание для выбранных проектов, в функционале импорта сделок (подробнее в разделе [2.2.5.1](#)).



#### 2.4.2.3.2.3 Как у группы



На вкладке [Как у группы] можно настроить наследование параметров от группы проектов. Путем установки соответствующих чекбоксов, пользователь может выбрать наследование полей для нужных сущностей или наследование других параметров из блоков: [Необходимые этапы и действия], [Процесс], [Нужна верификация], [График обещаний]. Сняв чекбоксы, можно индивидуально настроить параметры для выбранного проекта. При выборе полного наследования в рамках блока от группы, соответствующая вкладка будет скрываться в настройках проекта.



1. В блоке [Необходимые поля] устанавливается наследование полей сущностей, которые были настроены для группы проектов.

- [Для сделки] — включить или отключить наследование полей сделки, которые были отобраны для группы проектов.

- [Для клиентов] — включить или отключить наследование полей клиентов, которые были отобраны для группы проектов.

- [Для погашений] — включить или отключить наследование полей погашений, которые были отобраны для группы проектов. Если поля погашений



настраиваются индивидуально для проекта, тогда для него можно настроить индивидуальный порядок их отображения на специальной вставке [Погашения].

- [Для обеспечения] — включить или отключить наследование полей обеспечений, которые были отобраны для группы проектов. Если поля обеспечения настраиваются индивидуально для проекта, тогда для него можно настроить индивидуальный порядок их отображения на специальной вставке [График погашений].

- [Для владельцев] — включить или отключить наследование полей клиентов владельцев обеспечения, которые были отобраны для группы проектов.

- [Для 3-х лиц] — включить или отключить наследование полей третьих лиц, которые были отобраны для группы проектов.

- [Расчетные сделки\клиента] — включить или отключить наследование полей сделок\клиентов расчетных полей, которые были отобраны для группы проектов.

- [Для счетов] — включить или отключить наследование полей счетов, которые были отобраны для группы проектов.

2. В блоке [Необходимые этапы и действия] настраивается наследование этапов и действий проектом, как у группы.

- [Этапы] — включить или отключить наследование этапов и их статусов, которые были отобраны для группы проектов.

- [Действия] — включить или отключить наследование действий этапов.

- [Задачи] — включить или отключить наследование задач или групп задач, которые были отобраны для группы проектов.

- [Статус по умолчанию] — включить или отключить наследование статусов, установленных по умолчанию, которые были отобраны для группы проектов.



3. В блоке [Процесс] настраивается наследование процессов и действий процессов проектом, которые были настроены группы проектов.

- [Процесс] — включить или отключить наследование процессов и полей процессов, которые были отмечены для группы проектов.

- [Действия] — включить или отключить наследование действий процессов и полей действий процессов, которые относятся к выбранным процессам в группе процессов.

4. В блоке [Нужна верификация] настраивается наследование отобранных полей сущностей в группе проектов, для которых необходима верификация, при внесении изменений.

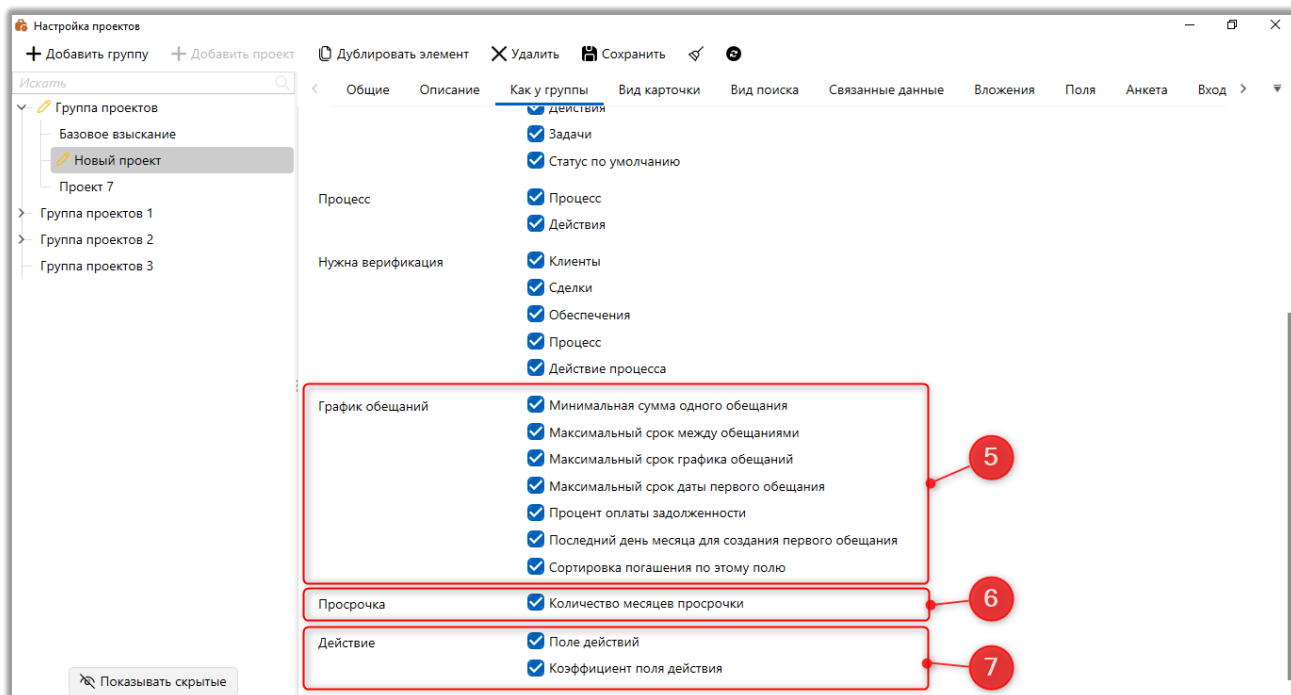
- [Клиенты] — включить или отключить наследование полей клиента, которые были отобраны для группы проектов, с необходимостью верификации.

- [Сделки] — включить или отключить наследование полей сделок, которые были отобраны для группы проектов, с необходимостью верификации.

- [Обеспечение] — включить или отключить наследование полей обеспечения, которые были отобраны для группы проектов, с необходимостью верификации.

- [Процесс] — включить или отключить наследование полей процессов, которые были отобраны для группы проектов, с необходимостью верификации.

- [Действие процесса] — включить или отключить наследование полей действий, которые были отобраны для группы проектов, с необходимостью верификации.



5. В блоке [График обещаний] настраивается наследование параметров обещания группы, где:

- [Минимальная сумма одного обещания] — включить или отключить наследование установленного значения для минимальной суммы одного обещания в группе.
- [Максимальный срок между обещаниями] — включить или отключить наследование установленного значения для максимального срока между обещаниями в группе.
- [Максимальный срок графика обещаний] — включить или отключить наследование установленного значения для максимального срока графика обещаний в группе.
- [Максимальный срок даты первого обещания] — включить или отключить наследование установленного значения для максимального срока даты первого обещания.
- [Процент оплаты задолженности] — включить или отключить наследование установленного значения для процента оплаты задолженности в группе.



- [Последний день месяца для создания первого обещания] — включить или отключить наследование установленного значения для последнего дня в рамках календарного месяца, на который может быть назначена дата первого обещания.

6. В блоке [Просрочка] настраивается наследование значений просрочки, установленных в группе проекту.

- [Количество месяцев просрочки] — включить или отключить наследование значения, установленного для количества месяцев просрочки в группе проектов.

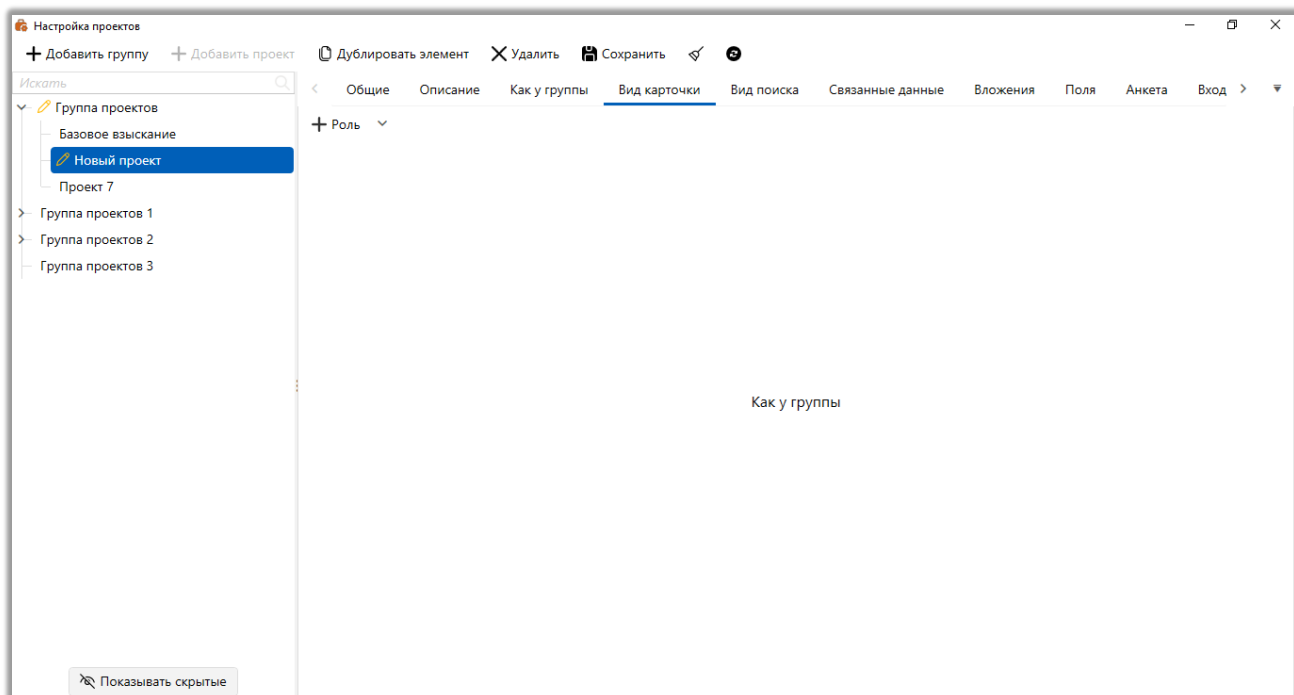
7. В блоке Действие устанавливается наследование значений параметров, установленных в группе для полей действий.

- [Поле действий] — включить или отключить наследование значения, установленного для поля действий в группе проектов.

- [Коэффициент поля действия] — включить или отключить наследование значения, установленного для коэффициента поля действия в группе проектов.

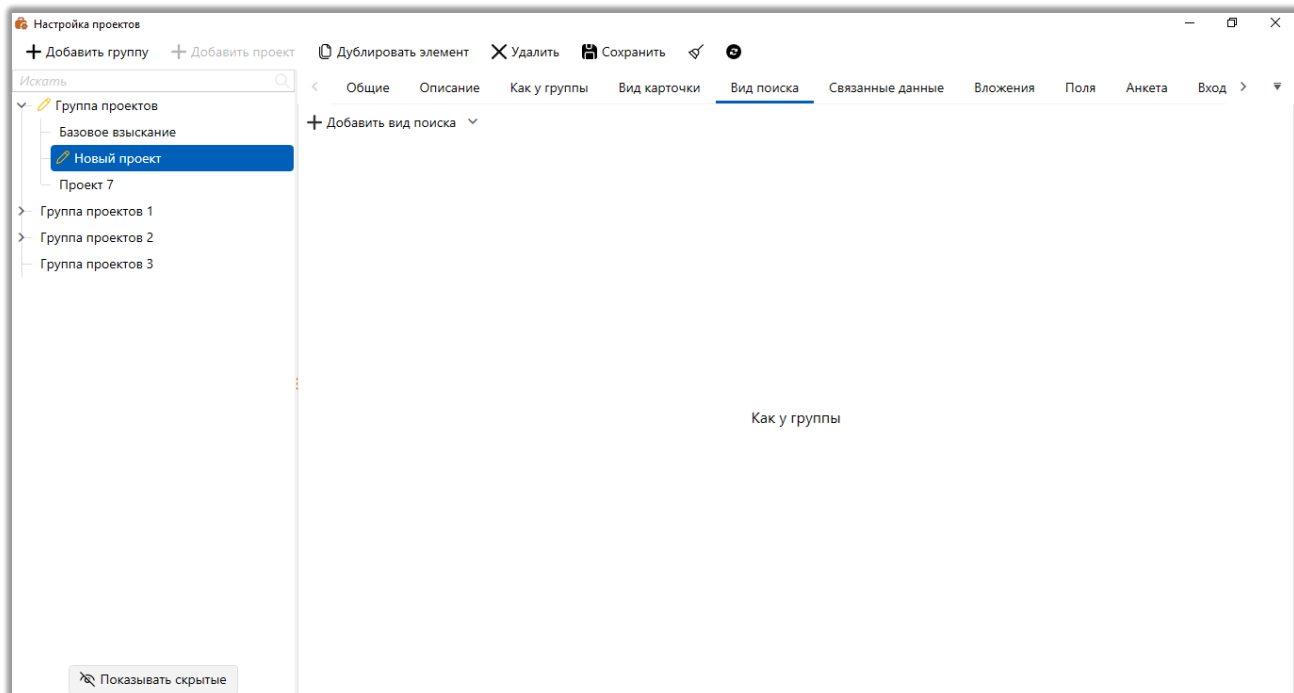
#### 2.4.2.3.2.4 Вид карточки

Настройка и работа вкладки **[Вид карточки]** аналогичны одноименной вкладке в настройках группы (подробнее в разделе [2.4.2.3.1.5](#)). По умолчанию для вида карточки проекта применяются настройки вида карточки группы проектов. Если наследование отключено, то вид карточки можно настроить индивидуально для выбранного проекта.



#### 2.4.2.3.2.5 Вид поиска

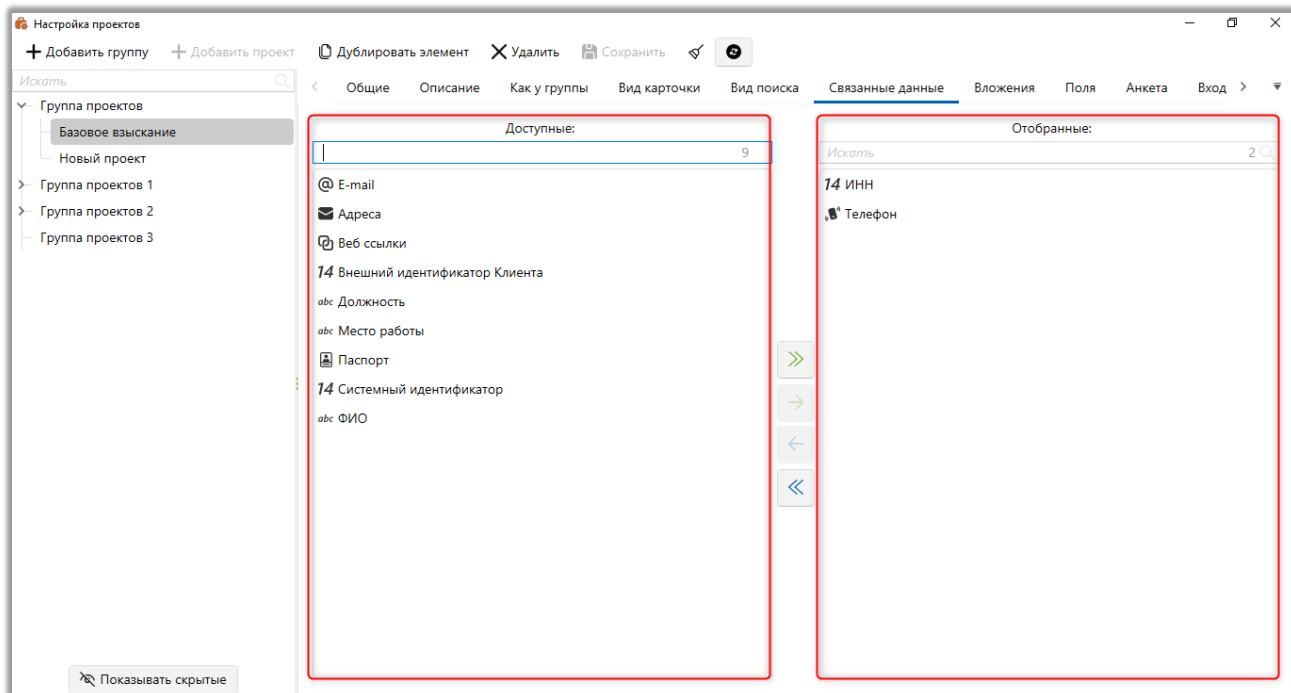
Настройка и работа вкладки **[Вид поиска]** аналогичны одноименной вкладке в настройках группы (подробнее в разделе [2.4.2.3.1.6](#)). По умолчанию для вида карточки проекта применяются настройки вида карточки группы проектов. Если наследование отключено, то вид поиска можно настроить индивидуально для выбранного проекта.



#### 2.4.2.3.2.6 Связанные данные

На вкладке **[Связанные данные]** отбираются поля по которым система будет определять связь между несколькими сделками одного клиента по значениям отображенных полей (они должны быть не пустые). Связанные сделки будут отображаться в специальной вставке [Связанные данные] (если она была добавлена в вид карточки). Есть возможность выбрать поля: системные идентификаторы клиента (внешний и системный), ИНН, контактные данные клиента (телефон, адрес, паспорт, Фио), любые текстовые поля. Если не выбрано ни одно поле, то система будет объединять поля по ИНН.





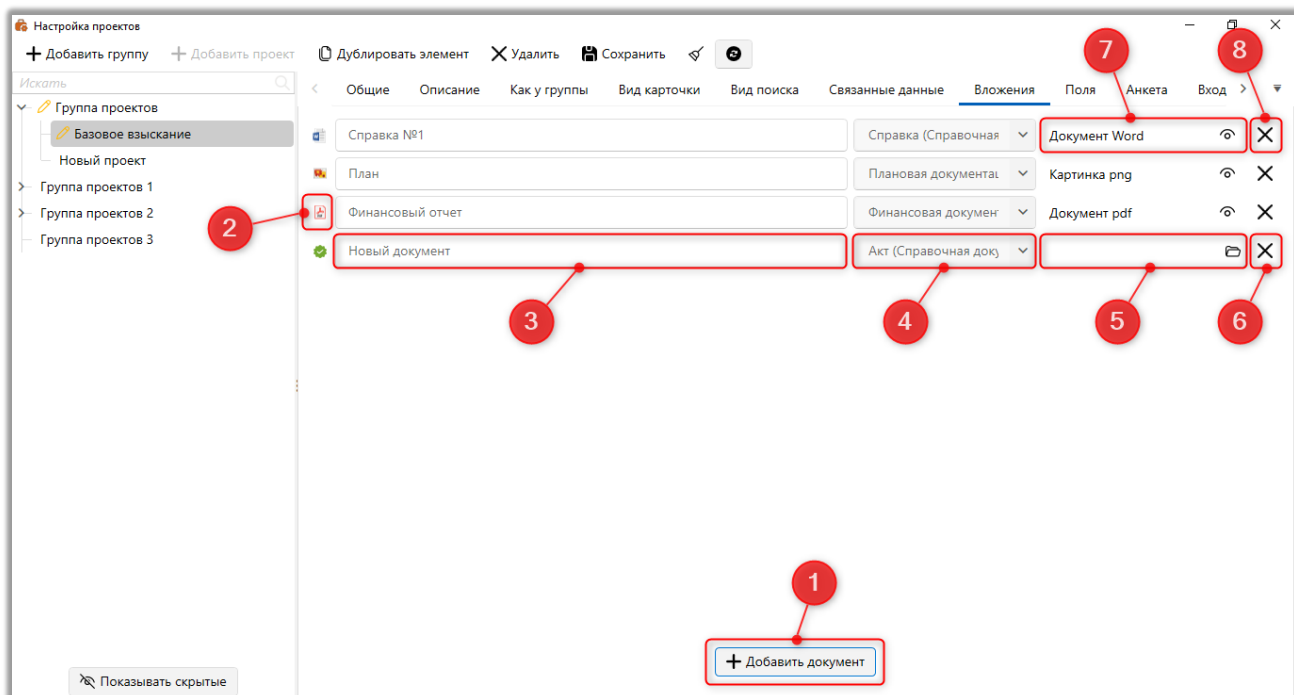
В блоке [Доступные] отображаются созданные в системе поля сделок и клиентов указанных выше типов.

В блоке [Отобранные] будут отображаться поля, по которым будет происходить связь между сделками клиента.

Перемещая поля из одного блока в другой, пользователь может настроить необходимые поля для построения связей.

#### 2.4.2.3.2.7 Вложения

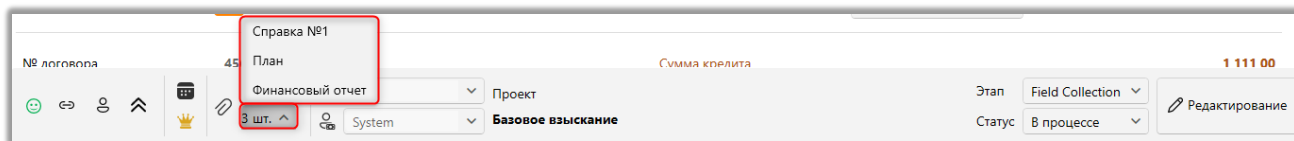
На вкладке [**Вложения**] загружаются документы, которые будут прикреплены к каждой сделке в выбранном проекте. Все загруженные документы хранятся по пути указанном в WPF (система автоматически распределяет файлы по папкам, в зависимости от директории с которой они были загружены).



1. [Добавить документ] — кнопка добавления нового документа в проект.
2. Иконка типа файла. Определяется и устанавливается автоматически в зависимости от выбранного типа файла, который был выбран при добавлении вложения.
3. Поле для ввода названия документа, которое будет видно всем пользователям системы при работе с сделками в данном проекте.
4. Выбор типа документа (подробнее о настройке типов документов в разделе [2.5.1.11.2](#)).
5. Выбор расположения загружаемого документа.
6. Кнопка удаления добавленного документа.
7. После загрузки документа отображается расширение загруженного файла (Word, png, Excel и т.д.). Можно просмотреть необходимое вложение нажав кнопку [Посмотреть].
8. Кнопка для удаления вложения.



Прикрепленные документы становятся доступными для просмотра пользователями на нижней панели в карточке сделки проекта.



#### 2.4.2.3.2.8 Поля

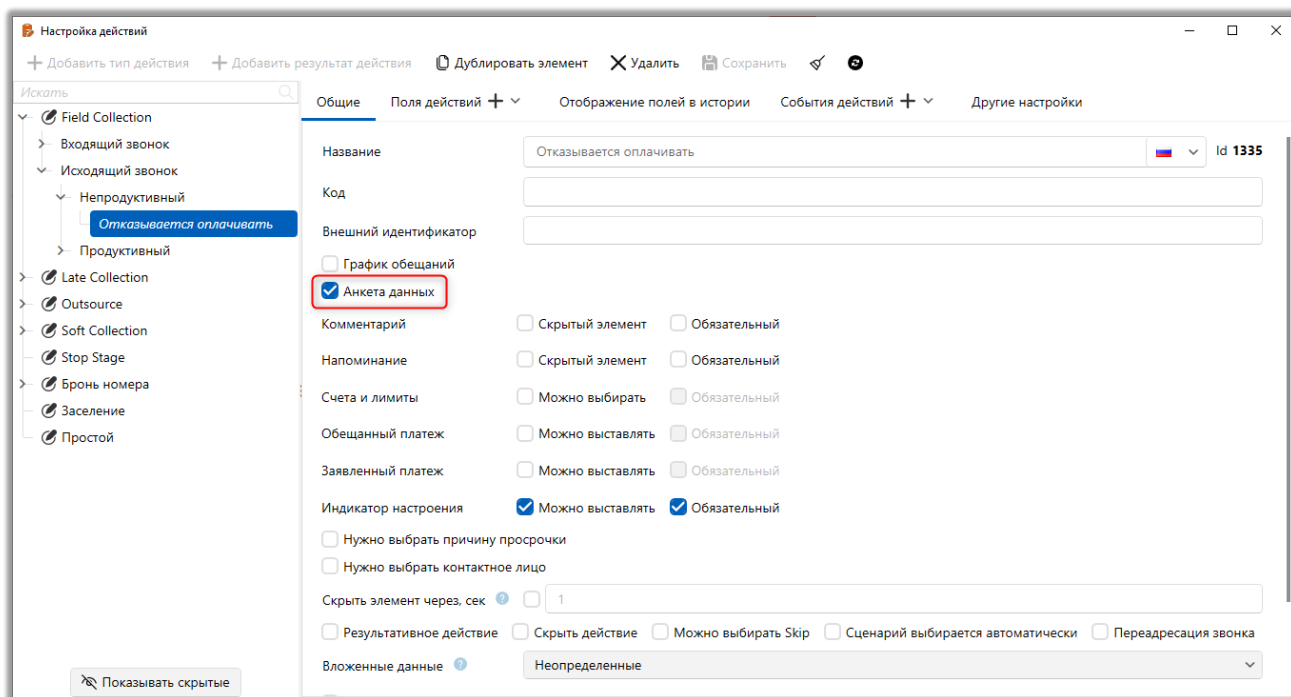
На вкладке **[Поля]** вносятся общие данные для проекта, по которым можно осуществлять поиск сделок. На вкладке **[Поля]** отображаются поля, настроенные в меню **[Настройка структуры]**, функционал **[Поля проектов]**. Эти поля могут быть использованы в окне поиска и в результатах поиска по сделкам. В карточке сделки, название проекта отображается в футере (нижняя панель). При нажатии на название проекта, информация копируется в буфер обмена. В настройках роли, на вкладке **[Общие данные]**, с помощью чекбокса **[Изменение проекта]**, можно включить возможность изменения текущего проекта сделки из окна результатов поиска (при выборе нового проекта для сделки, текущий проект сделки исключается из списка выбора). Вкладка становится доступной при условии, что в системе есть хотя бы одно созданное поле проекта (подробнее о их настройке и создании в разделе [2.5.4.6](#)).

#### 2.4.2.3.2.9 Анкета

Вкладка **[Анкета]** предназначена для настройки полей анкеты данных. Функционал анкеты позволяет подтвердить или опровергнуть данные, предоставленные клиентом в ходе опроса оператором. Также анкета предоставляет возможность редактировать информацию о клиенте. Данная



анкета становится доступной при добавлении действия в карточке сущности, в настройках которого установлен чекбокс [Анкета данных].



Если в результате действия установлен чекбокс [Анкета данных], то при добавлении этого действия внизу окна появится кнопка [Анкета]. Если поля анкеты не выбраны, тогда кнопка [Анкета] не будет отображаться в окне добавления действия, даже если был установлен чекбокс [Анкета данных] в результате действия. В самой карточке поля могут быть не заполненными, это не влияет на их отображение в анкете данных.



Данная вкладка разделена на три вкладки: [Общие], [Поля], [Дополнительные поля].

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:

- [Предупреждение о превышении лимита отказов] — в данное поле вводится информационное сообщение, которое будет отображено пользователю при превышении лимита отказов, установленного в параметре [Допустимое к-во отказов в анкете].



Добавление действия

Иванов Иван Иванович / Администратор

Сценарий: Без сценария

Анкета

ИНН	123 456 789	Подтвердить	Отказ
ФИО	Иванов Иван Иванович	Подтвердить	Отказ
По умолчанию	380 (99) 777-55-44 (Активный) ✓	Подтвердить	Отказ
Мобильный	380 (93) 555-55-55 (Ошибочный) ✗	Подтвердить	Отказ
Дополнительный	380 (99) 465-45-65 ✗	Подтвердить	Отказ
Домашний	380 (50) 345-34-55, 34534534 ✓	Подтвердить	Отказ
Домашний	380 (50) 655-75-65 ✗	Подтвердить	Отказ
Skip	380 (50) 999-99-99 ✗	Подтвердить	Отказ
Место работы	ООО "Компания-М1"	Подтвердить	Отказ
Должность	Менеджер	Подтвердить	Отказ

Превышен лимит отказа!

Отказался от прохождения анкетирования

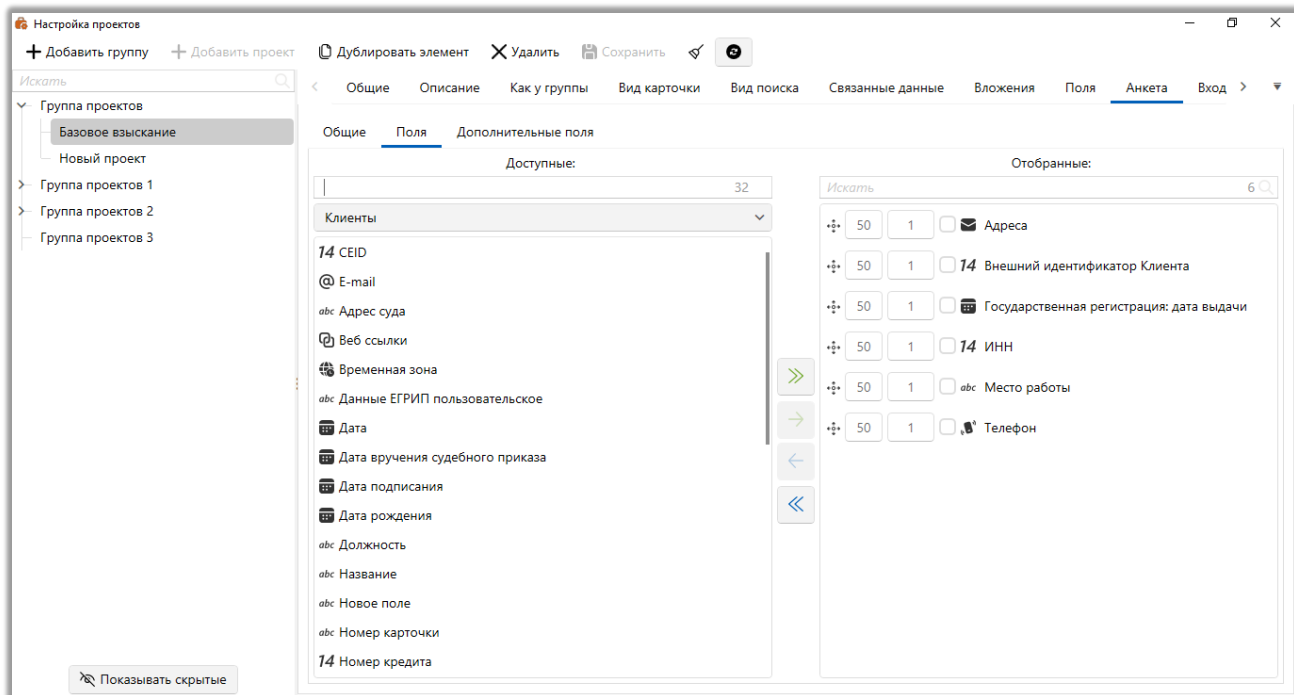
Сохранить

Анкета

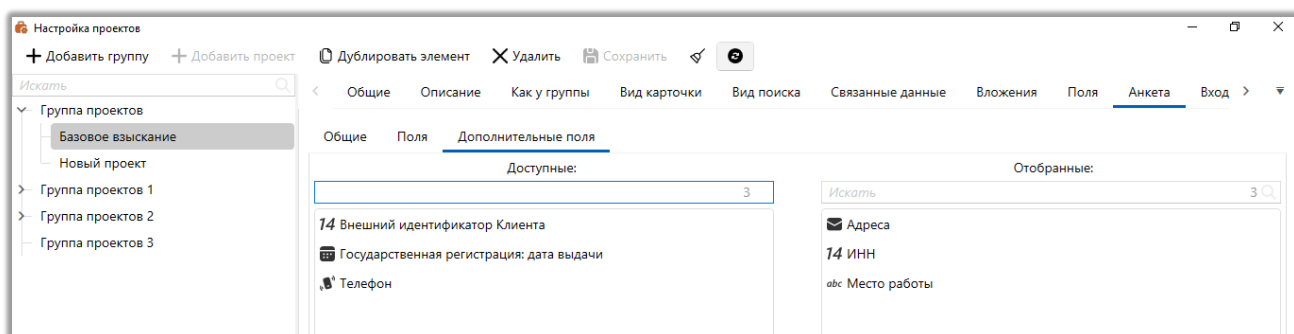
- [Допустимое к-во отказов в анкете] — задание лимита использования варианта [Отказ] при заполнении анкеты, после его превышения пользователю будет отображено информационное сообщение, заданное в предыдущем параметре. Может быть установлено значение от 0 до 65535.

На вкладке [Поля] размещены два блока: [Доступные] и [Отобранные]. В блоке [Доступные] находятся все созданные в системе поля клиентов (подробнее в разделе [2.5.4.1](#)), а в блоке [Отобранные] находятся поля, которые будут добавлены в анкету и будут обязательны к подтверждению или отказу при заполнении анкеты. Без выбора [Подтвердить] или [Отказ] кнопка [Сохранить] будет недоступна. Для перемещения полей из [Доступные] в [Отобранные] необходимо воспользоваться соответствующими навигационными кнопками или с помощью двойного нажатия правой клавишей мыши на необходимое поле.

В отобранных полях можно изменять порядок отображения в анкете. Для этого необходимо перетащить нужное поле на желаемую позицию в списке. Также можно указать ширину, высоту и разделитель поля. Все эти параметры отображения будут видны в самой анкете при ее вызове.



На вкладке [Дополнительные поля] отображаются отобранные поля во вкладке [Поля], которые можно сделать необязательными для подтверждения или отказа при заполнении анкеты пользователями. Для этого необходимо переместить нужные поля из блока [Доступные] в блок [Отобранные].



Кнопка [Сохранить] будет доступна, даже если не было установлено [Подтвердить] или [Отказ] в полях, которые были выбраны как дополнительные.



Анкета

ФИО **Иванов Иван Иванович**

Дата рождения **26.08.2099**

**Должность** **Менеджер**

Место работы **ООО "Компания-М1"**

В системе реализована возможность просмотра истории заполнения анкеты пользователями. После подтверждения или отказа от прохождения анкеты, соответствующие записи будут отображаться на вкл. со специальной вставкой [Полная история работы] и в краткой истории работы. Для того, чтобы увидеть данные, нужно нажать на добавленное действие.

При полном отказе от прохождения анкетирования будет присутствовать запись [Отказался от прохождения анкетирования].

Иванов Иван Иванович / ... X

Информация о клиенте | Связанные лица | Платежи | **Полная история работы** | Движение по этапам | В аутсорсе | Просрочка | Документы | Обеспечение | Счета

Все ручные | Смена статуса | Смена исполнителя | Смена региона | Изменение валюты | Смена типа клиента | Рассылка писем | Outbound | Рассылка IVM | Архивирование

Отправка SMS | PTP | Отправка Email | Skiptracing | Смена внешнего пользователя | Очередь обработана полностью | Change field | System actions

Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминание	Обещанный / заявл
11.08.2021 16:10	Входящий звонок - Клиент - Непродуктивный	Отказывается оплачивать		380994654565		Иванов Иван Иванович
Актуализация анкетных данных	<b>Отказался от прохождения анкетирования</b>					
11.08.2021 16:09	Входящий звонок - Клиент - Непродуктивный	Отказывается оплачивать				Иванов Иван Иванович

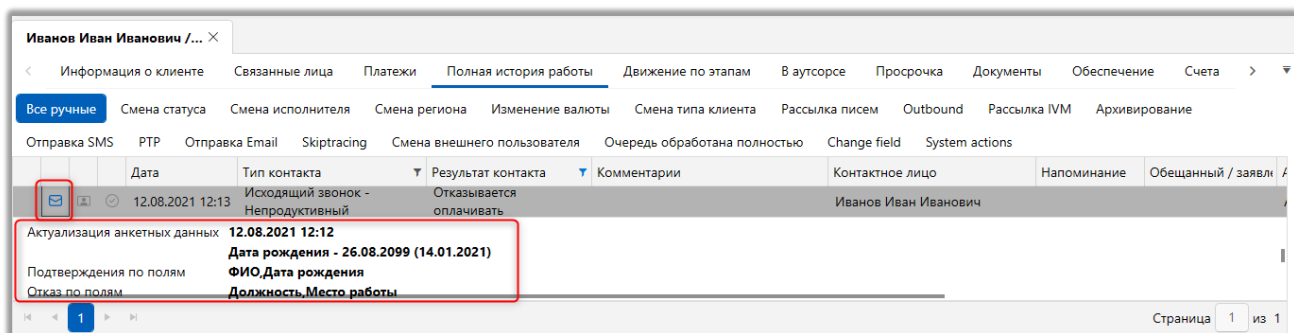
Страница 1 из 1





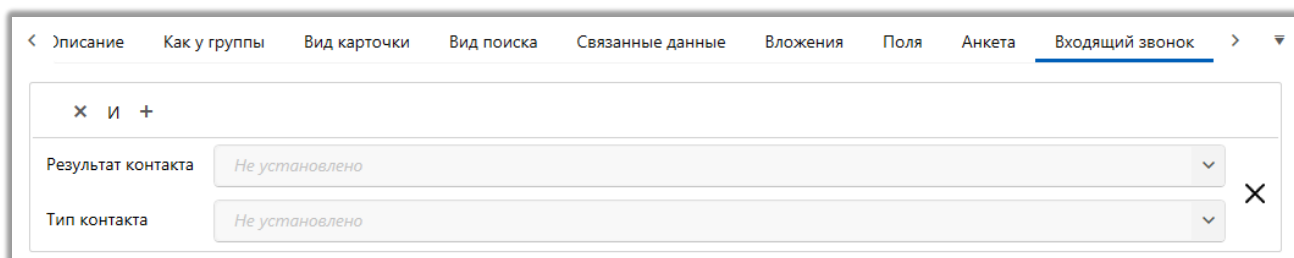
При подтверждении данных в анкете будут отображаться запись в формате: [Актуализация анкетных данных: [Дата и время], Подтверждение по полям (название полей), Отказ по полям (названия полей)].

При изменении данных в анкете будет отображаться запись в формате: [Актуализация анкетных данных: [Дата и время], Название измененных полей — их новое значение (старое значение)].



#### 2.4.2.3.2.10 Входящий звонок

Во вкладке **[Входящий звонок]** настраивается автоматическое открытие окна добавления действия с уже выбранным результатом действия, во время входящего звонка. Для этого нужно нажать на вкладке **[Входящий звонок]** кнопку **[Добавить условие]**.

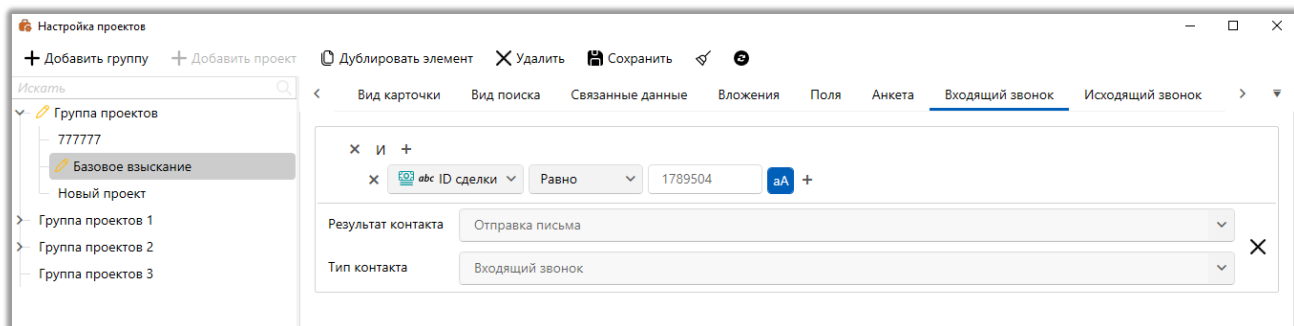


В настройке формулы нужно указать поле сделки/клиента и задать его значение. В настройке результат контакта нужно выбрать результат действия, который автоматически откроется в окне добавления действия если значение



поля, заданное выше, совпадает со значением поля карточки во время входящего звонка.

Рассмотрим пример:

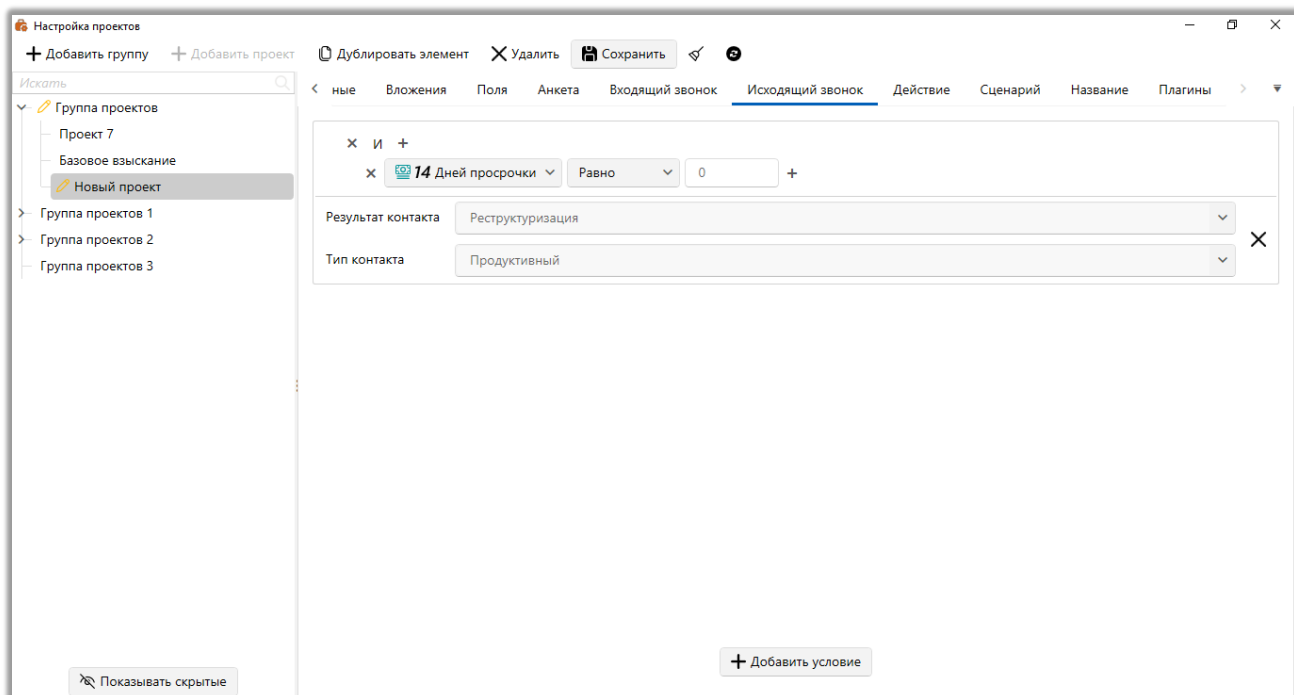


При входящем звонке, если у карточки сделки поле [ID сделки] равно 1789504, то автоматически откроется окно добавления действия с уже заполненным результатом [Отправка письма].

#### 2.4.2.3.2.11 Исходящий звонок

Во вкладке **[Исходящий звонок]** есть возможность настроить автоматическое открытие окна добавления действия с уже выбранным результатом действия во время исходящего звонка. В настройке формулы нужно указать поле сделки/клиента и задать его значение. После чего в настройке результат контакта нужно выбрать результат действия, который автоматически откроется в окне добавления действия если значение поля, которое было задано выше, совпадает со значением поля карточки во время исходящего звонка.

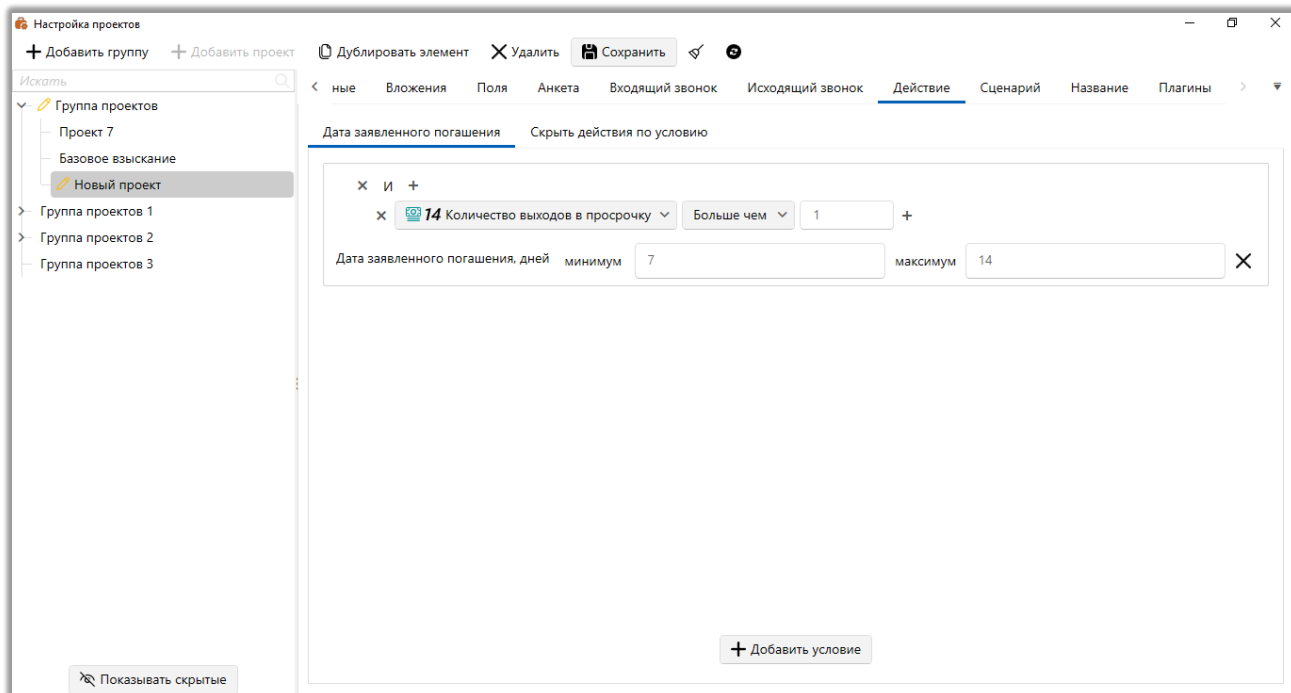
Например, при исходящем звонке, если у карточки сделки поле [Дней просрочки] равно 0, то автоматически откроется окно добавления действия с уже заполненным результатом [Реструктуризация].



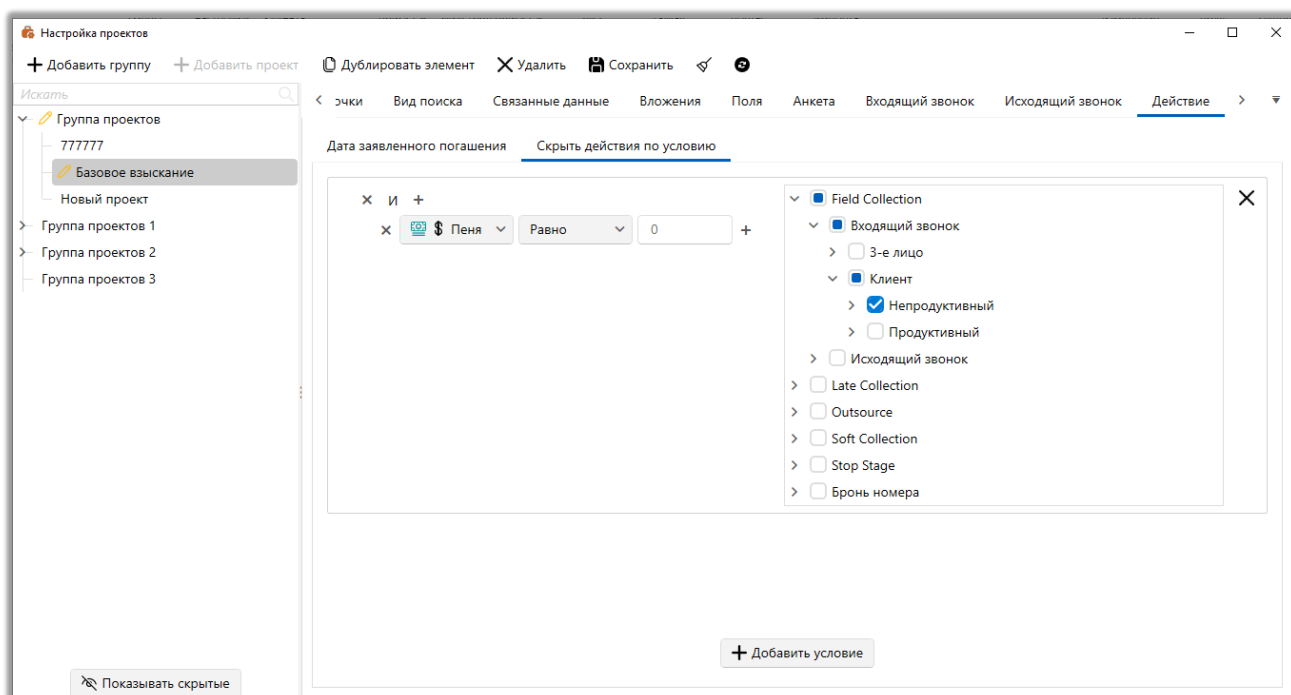
#### 2.4.2.3.2.12 Действие

Во вкладке **[Действие]** настраивается возможность установить Ограничение даты обещанного погашения при добавлении действия. При добавлении условия есть возможность выставить интервал дней для выбора даты.

На вкл. [Дата заявленного погашения] есть возможность настройки ограничения даты заявленного погашения при добавлении действия. При установке условия можно задать интервал дней для выбора даты. Например, если значение поля [Количество выходов в просрочку] больше 1, то максимальная и минимальная дата заявленного погашения может быть установлена в 7 и 14 дней соответственно.



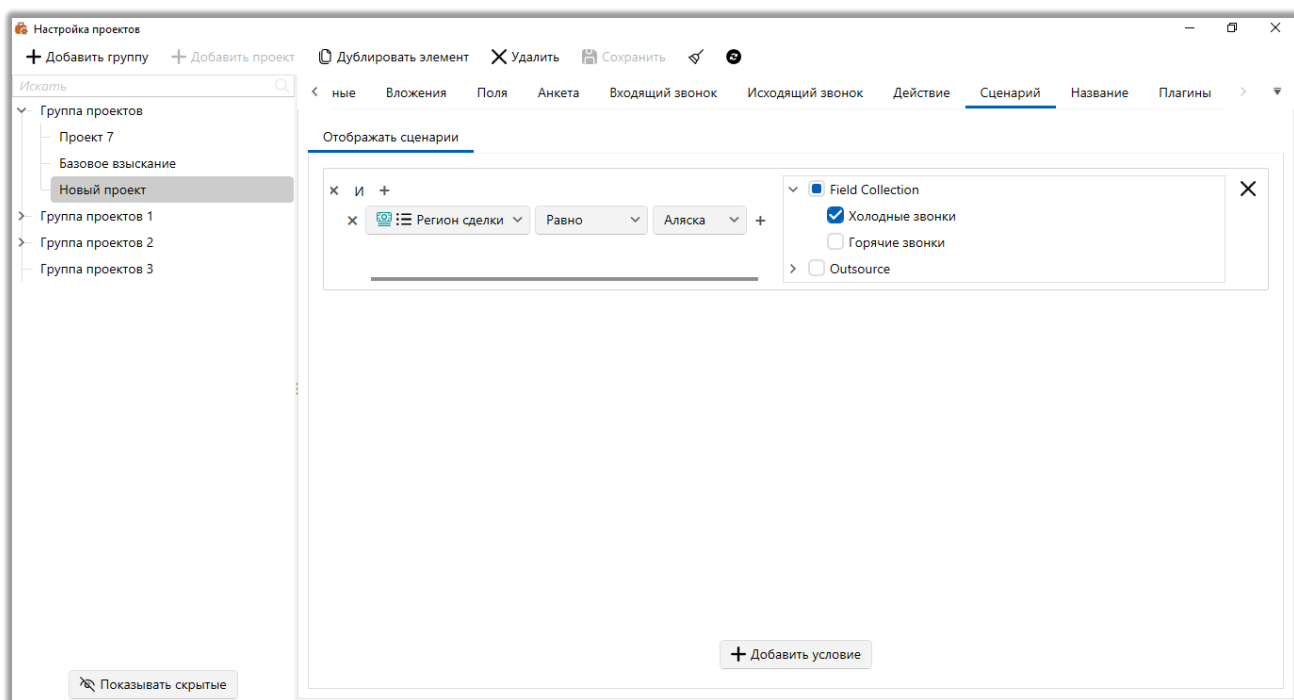
На вкладке [Скрыть действия по условию] можно задать условие, при котором добавление определенного действия в карте сделки будет доступно или недоступно. Если для действия установлен чекбокс и совпадает условие, оно станет недоступным. Например, если поля [Пеня] в карточке сделки этого проекта равно 0, то действие [Непродуктивный] будет скрыто.



### 2.4.2.3.2.13 Сценарий

На вкладке **[Сценарий]** настраиваются условия отображения сценариев работы при добавлении действия для сделок данного проекта с учетом этапа, на котором находится текущая карточка сделки этого проекта. Если в общих настройках системы установлен чекбокс **[Отображать сценарии по проекту при добавлении действия по всем этапам]**, то будут отображаться все сценарии работы, которые соответствуют заданным условиям, независимо от этапа.

Например, если поле **[Регион сделки]** в сделке этого проекта имеет значение **[Аляска]**, то при добавлении действия для выбора будет доступен только отмеченный сценарий работы **[Холодные звонки]**.



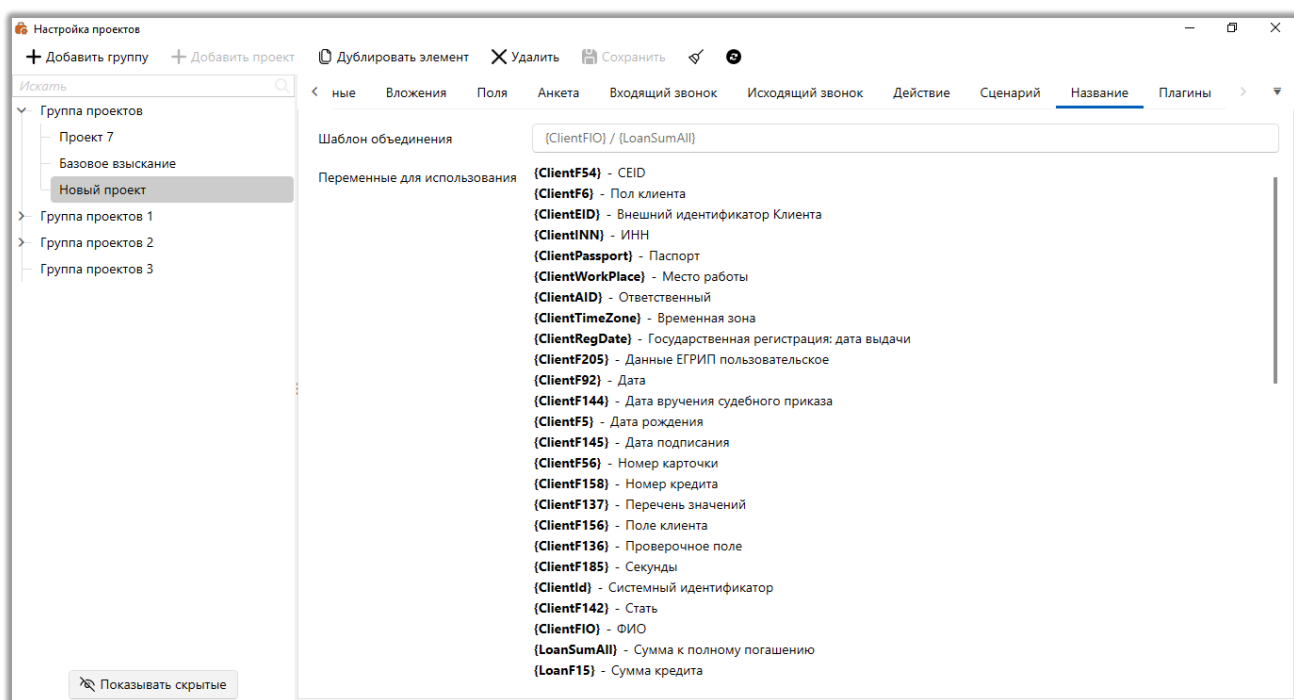
### 2.4.2.3.2.14 Название

На вкладке **[Название]** представлены поля для сделок и клиентов (то, как они обозначены в карточках клиентов и сделок). Эти поля могут быть



использованы в качестве переменных для формирования названия заголовка вкладки карточек сделок. Можно скопировать переменную, расположенную рядом с названием поля, и вставить ее в поле [Шаблон объединения]. Поле [Шаблон объединения] позволяет указать переменные, разделители и текст, которые будут отображаться в определенном порядке и формате в названии заголовка вкладки карточек сделок данного проекта.

Например, можно настроить чтобы в заголовке карточек сделок отображалось ФИО клиента и значение с поля [Сумма к полному погашению].



Как это будет выглядеть в системе:

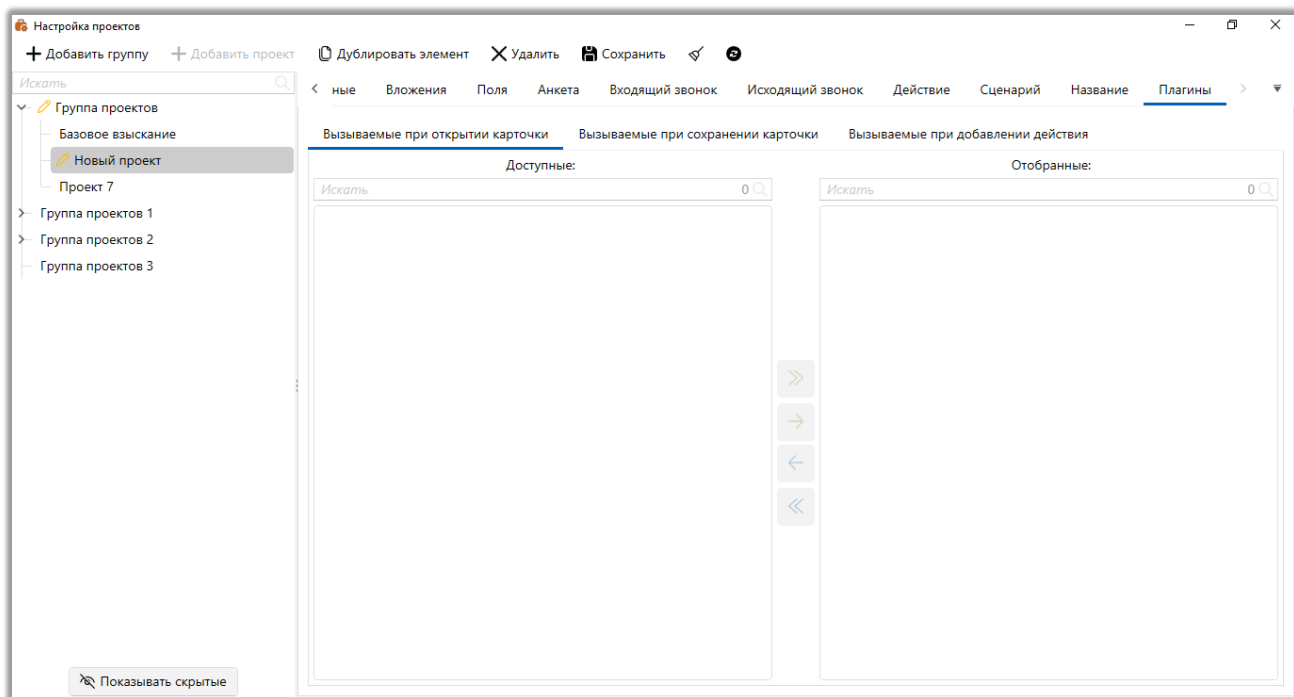


Скриншот интерфейса администратора Delta M. CRM. Вкладка «Работа с карточкой» открыта. Карточка клиента «Иванов Иван Иванович / 0..» содержит следующие элементы:

- Меню: Основные, Статистика, Администрирование, Настройка структуры, Диагностика и Макросы, Словари, Работа с карточкой.
- Функции: Добавить действие, Отправить E-mail, Добавить погашение, Дублировать сделку, Создать пакет документов, Назначить задачу, График обещаний, Анкета, Отправить SMS, Отправить письмо, График оплаты.
- Контактные данные: Добавить адрес, Добавить ссылку, Действия, Связанные данные, Создать новый.
- Таб: Информация о Иванове Иван Ивановиче / 0,00. Подвкладки: Платежи, Полная история работы, Движение по этапам, В аутсорсе, Просрочка, Документы, Обеспечение, Счета.
- Рабочий: 54321@mail.com (Активный) [Добавить E-mail]
- Веб-ссылка: vk.com/id00000 (Актуальная) [Добавить ссылку]
- № договора: 111111111111111 Сумма к полному погашению: 0,00
- Дней просрочки: 1 Перечень значений: М
- Временная зона: (UTC-09:00) Аляска
- Задачи: Три задачи со статусом «Статус документов» и дедлайнами: 15.07.2021 0:00, 15.07.2021 12:16, 15.07.2021 14:58.
- Вложения: New user 8, System, Проект: Новый проект.
- Этап: Late Collection, Статус: Новый статус, Редактирование.

#### 2.4.2.3.2.15 Плагины

Во вкладке **[Плагины]** отображается список доступных плагинов для проекта, которые подходят под условия вызова (у плагинов может быть разный тип вызова и отображения в системе). Плагины распределены по подвкладкам в зависимости от типа вызова на событие открытия карточки, сохранения или добавления действия в карточке.



#### 2.4.2.4 Настройка поиска

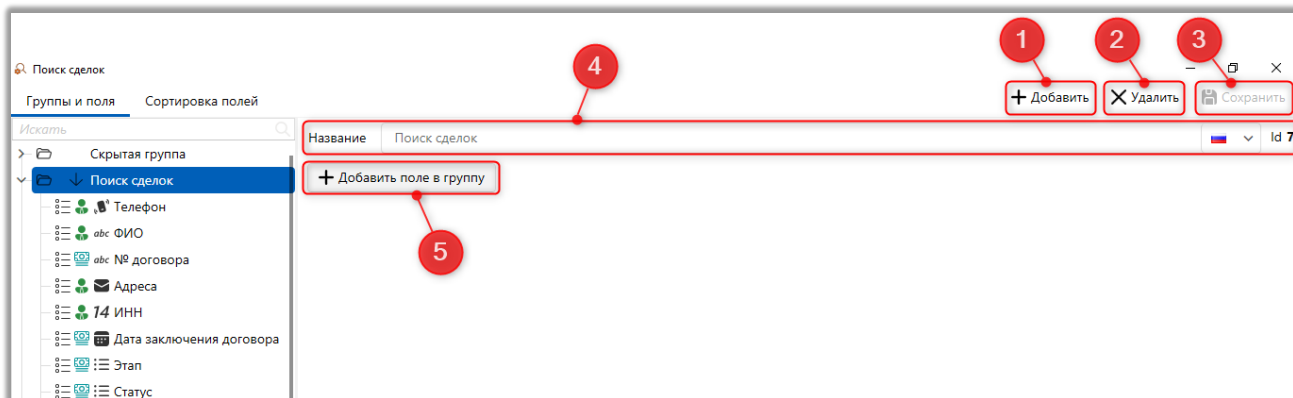
Модуль [Настройка поиска] позволяет настроить поиск для сделок, клиентов, обеспечения, записей разговоров и документов, а также настроить отображаемую информацию в результатах поиска.

##### 2.4.2.4.1 Поиск сделок

В окне [Поиск сделок] пользователь добавляет и настраивает поиск по сделкам клиентов.

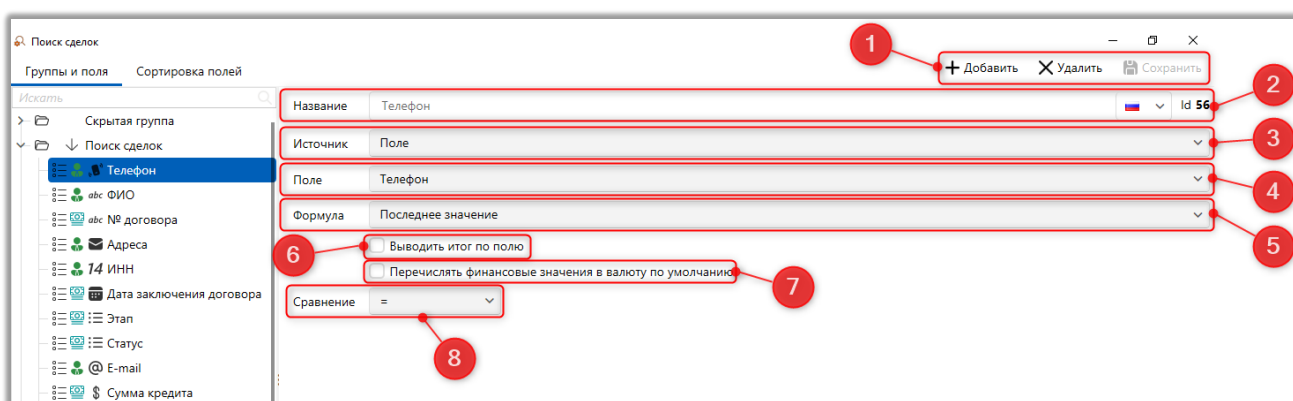
На вкладке [Группы и поля] настраивается форма поиска по сделкам, которая будет отображаться пользователям при работе с модулем [Поиск сделок].





1. [Добавить] — создание новой группы содержащей поля поиска. Скрытая группа создается по умолчанию системой и не отображается в форме поиска.
2. [Удалить] — удалить выбранное поле или группу.
3. [Сохранить] — применить внесенные изменения.
4. [Добавить поле в группу] — добавления нового поля в выбранную группу.

Для добавленных полей в фильтре поиска сделок доступны следующие настройки:



1. Кнопки добавления группы, удаления элементов и сохранения настроек.



2. [Название] — ввод названия для добавленного поля, также можно задать название для нескольких языков.
3. [Источник] — выбор типа источника. Доступны следующие типы:
  - [Проект] — системные и пользовательские поля сущности [Проекты];
  - [Погашения] — основные поля сущности [Погашения];
  - [Действия] — основные и дополнительные поля сущности [Действие] (модуль [Типы действий и их результаты]);
  - [Документ] — поля сущности [Документы];
  - [Пользователи] — основные и дополнительные поля сущности [Пользователи];
  - [Задачи] — основные и дополнительные поля сущности [Задачи];
  - [Обеспечения] — основные и дополнительные поля сущности [Обеспечение];
  - [График погашений] — основные поля сущности [График погашений];
  - [Процесс] — основные и дополнительные поля сущности [Процесс];
  - [Действие процесса] — основные и дополнительные поля сущности [Процессы работы];
  - [Очереди] — системные поля сущности [Очереди];
  - [Стратегии] — основные поля сущности [Стратегии];
  - [Расчетные поля] — активные расчетные поля, которые были созданы в модуле [Расчетные поля].
  - [История отправки e-mail] — системные поля сущности [e-mail];
  - [История отправки Sms] — системные поля сущности [Sms];
  - [Связанные лица] — пользовательские поля клиентов;
  - [Стратегии] — системные поля модуля [Стратегии];
  - [Счета] — системные и пользовательские поля сущности [Счета].



4. [Поле] — выбор поля в зависимости от указанного источника;
5. [Формула] — задание формулы для выбранного поля.
6. [Выводить итог по полю] — отображение итогового значения по полю в нижней строке результатов поиска для выбранного элемента. Если выбрано несколько элементов, то значение будет отображаться согласно заданной формуле.

Иконка	Поле	Внешний ID	ИНН	Телефон	Адреса	Паспорт	CEID
	Воробушек Анна Семеновна	0	0				
	Бурячок Владимир Петрович	0	0	380995609090			654 323
	Булочкина Богдана Борисо...	0	0				
	Булагов Михаил Афанась...	0	333				
	Булагов Михаил Афанась...	0	333				

Отобранные: 1 CEID: 654323

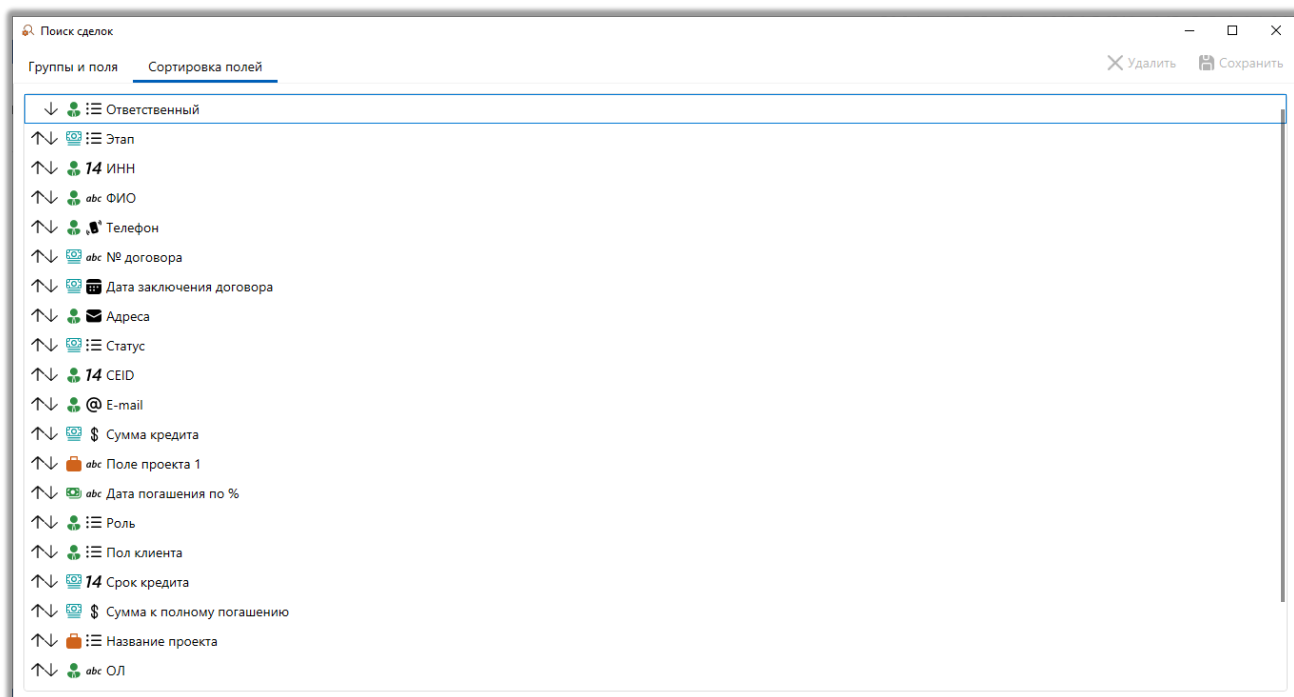
7. [Причислять финансовые значения в валюту по умолчанию] — пересчет полей в результатах поиска, содержащих валютные значения, в валюту по умолчанию, по установленному курсу.

8. [Сравнение] — выбор типа сравнения, который будет устанавливаться в форме поиска по умолчанию. Сравнение доступно не для всех типов полей.

Добавленные поля в фильтре поиска будут отображаться в установленной очередности. Для изменения порядка отображения нужно нажать левой клавишей мышки на поле и перетянуть его на необходимую позицию.



На вкладке [Сортировка полей] настраивается порядок отображения столбцов с данными в результатах поиска.



Для применения внесенных настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить].

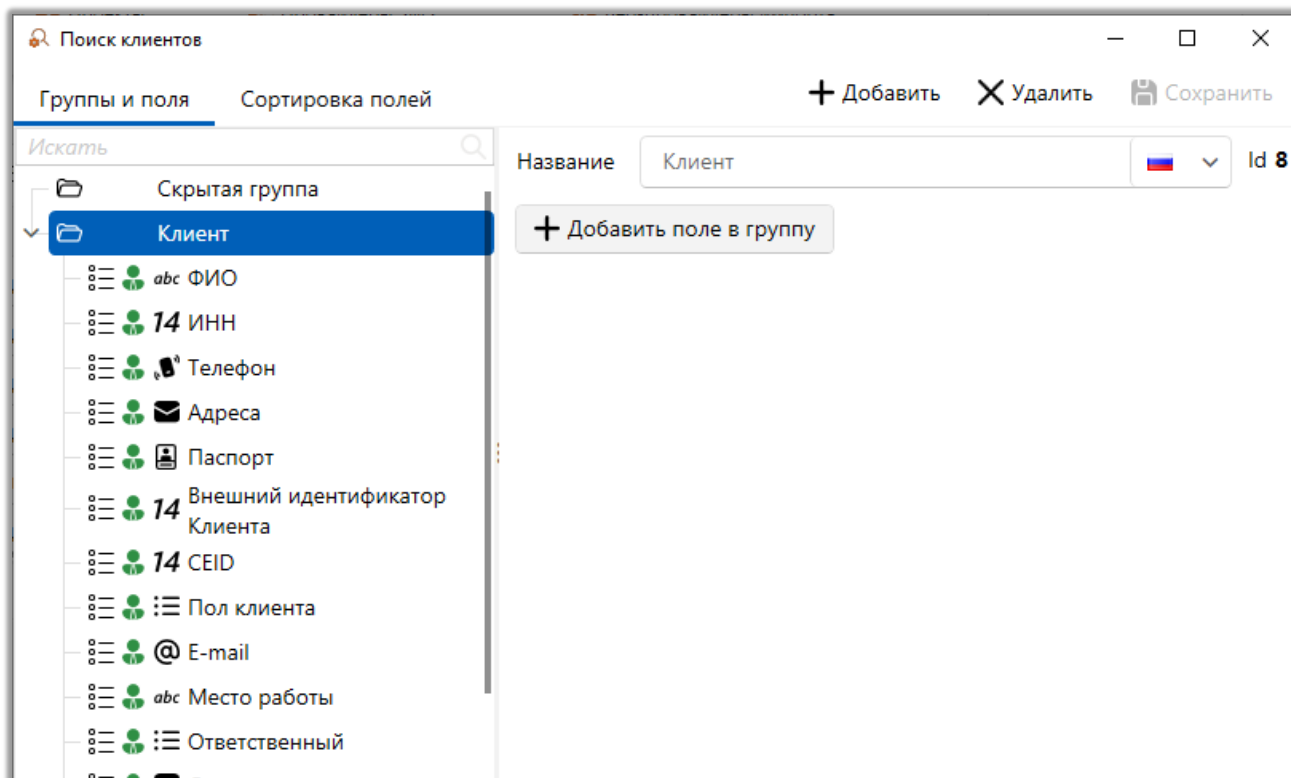
**ПРИМЕЧАНИЕ:** для отображения добавленных полей сделок в форме поиска и в результатах поиска, необходимо их добавить в настройках роли (подробнее в разделе [2.4.1.1](#)). Также необходимо учитывать, что в результатах поиска не будут выводиться поля, которые не были отобраны в настройках вида поиска для проектов.

**ВАЖНО:** поиск по сделкам не доступен без настроенного поиска по клиентам.

#### 2.4.2.4.2 Поиск клиентов

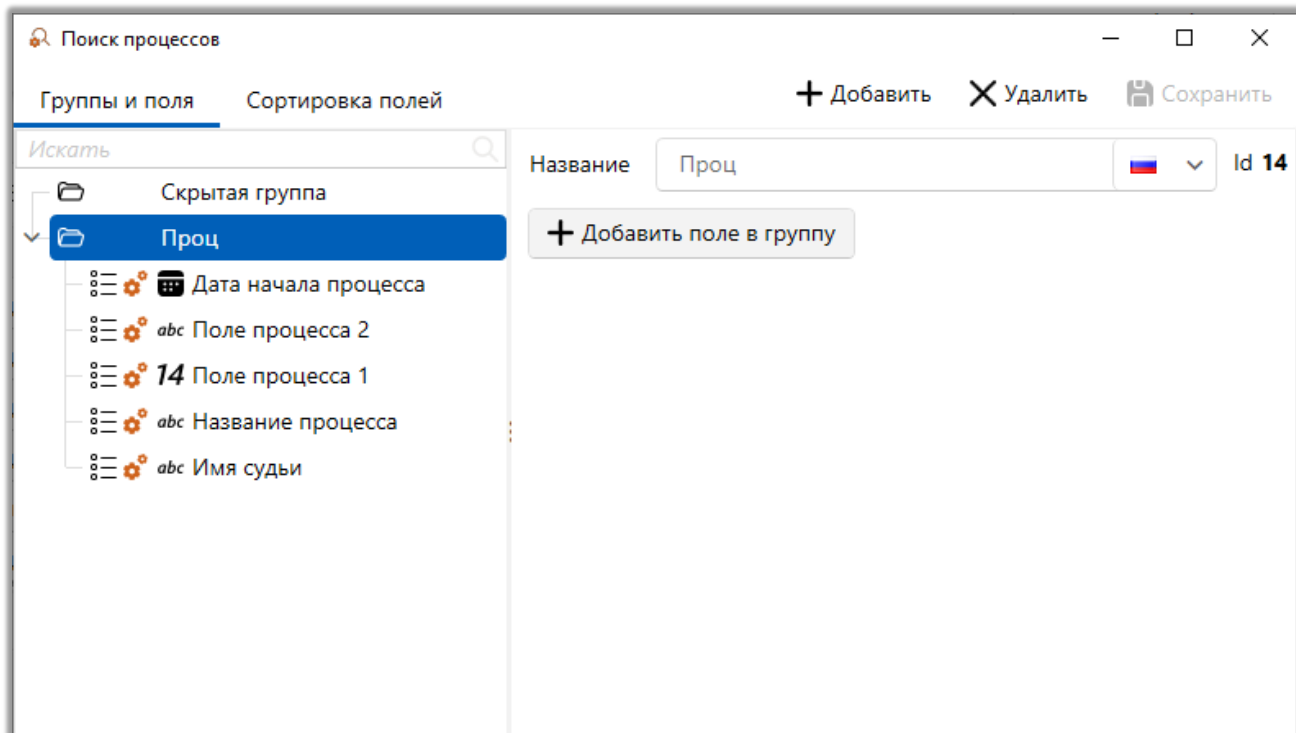


В окне [Поиск клиентов] настраивает поиск по клиентам, а также настраивается вид результатов поиска. Настройки параметров поиска аналогичны настройкам поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)).



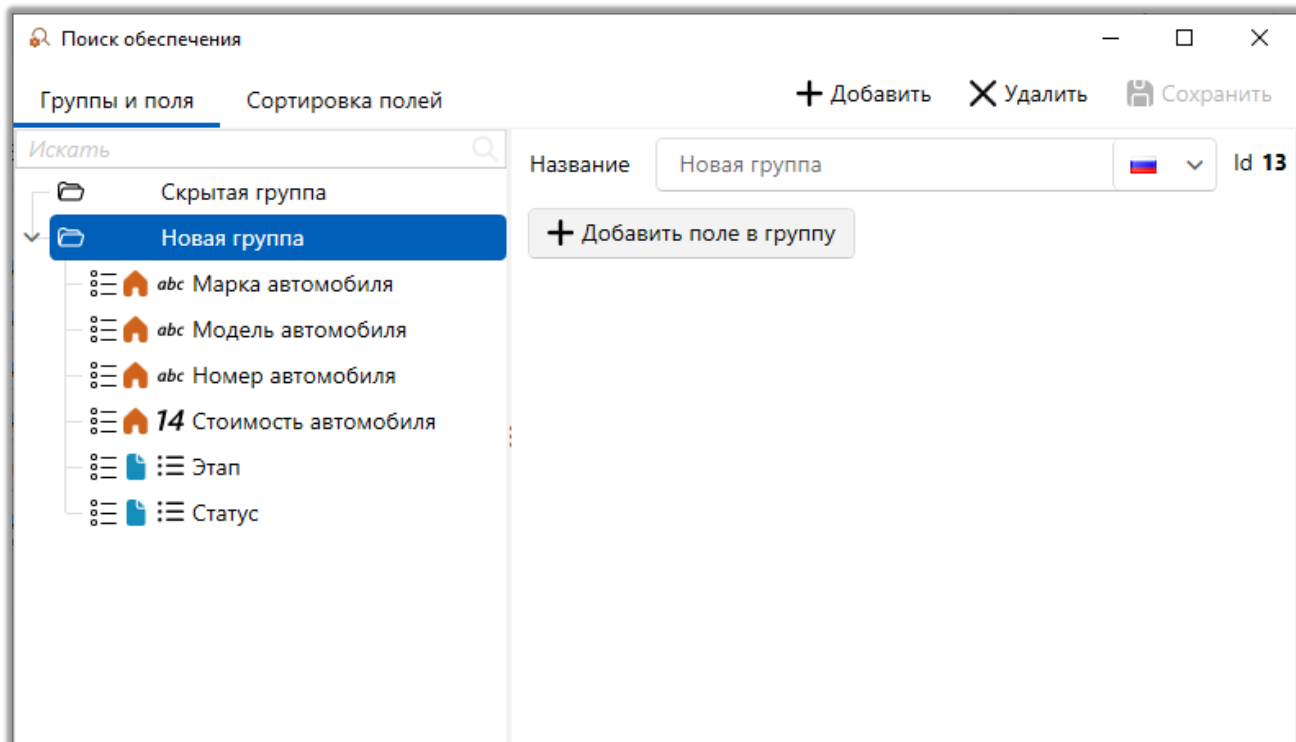
#### 2.4.2.4.3 Поиск процессов

В окне [Поиск процессов] настраивает поиск по созданным в системе процессам, а также настраивается вид результатов поиска. Настройки параметров поиска аналогичны настройкам поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)).



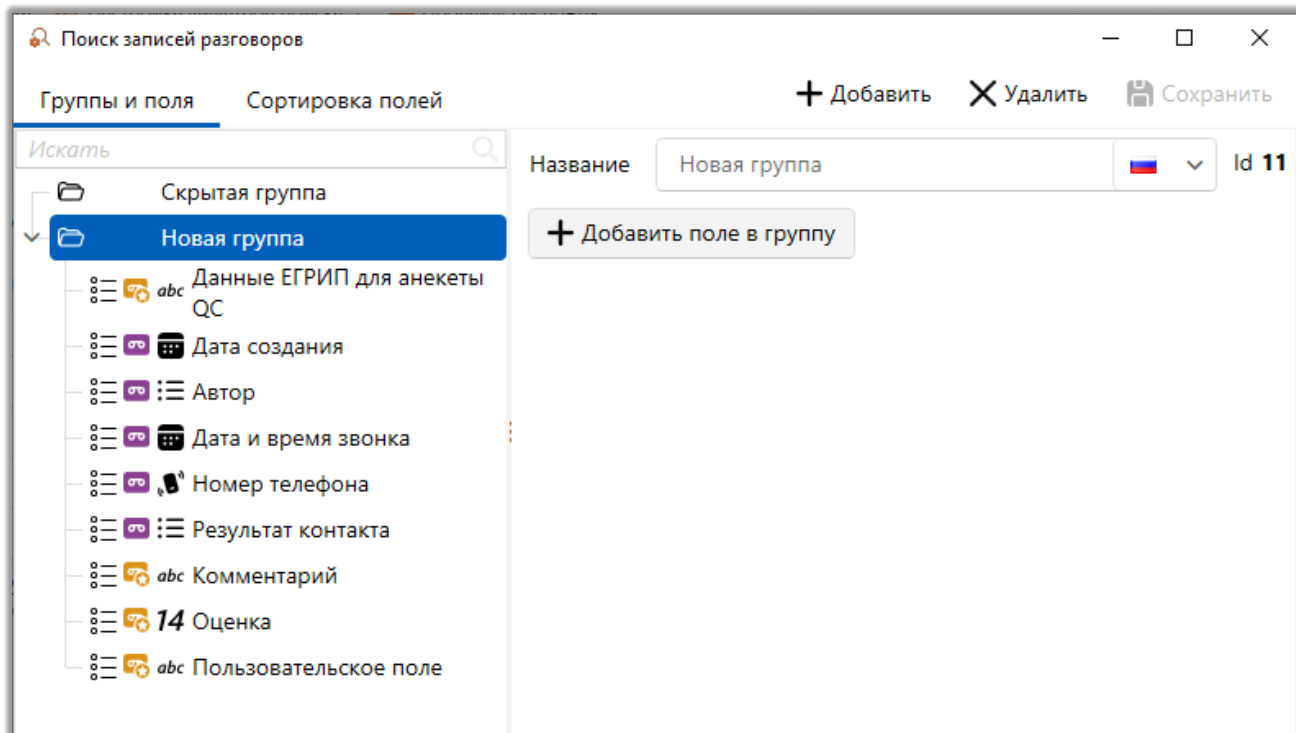
#### 2.4.2.4.4 Поиск обеспечение

В окне [Поиск обеспечения] настраивает поиск по обеспечениям, а также настраивается вид результатов поиска. Настройки параметров поиска аналогичны настройкам поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)).



#### 2.4.2.4.5 Поиск записей разговоров

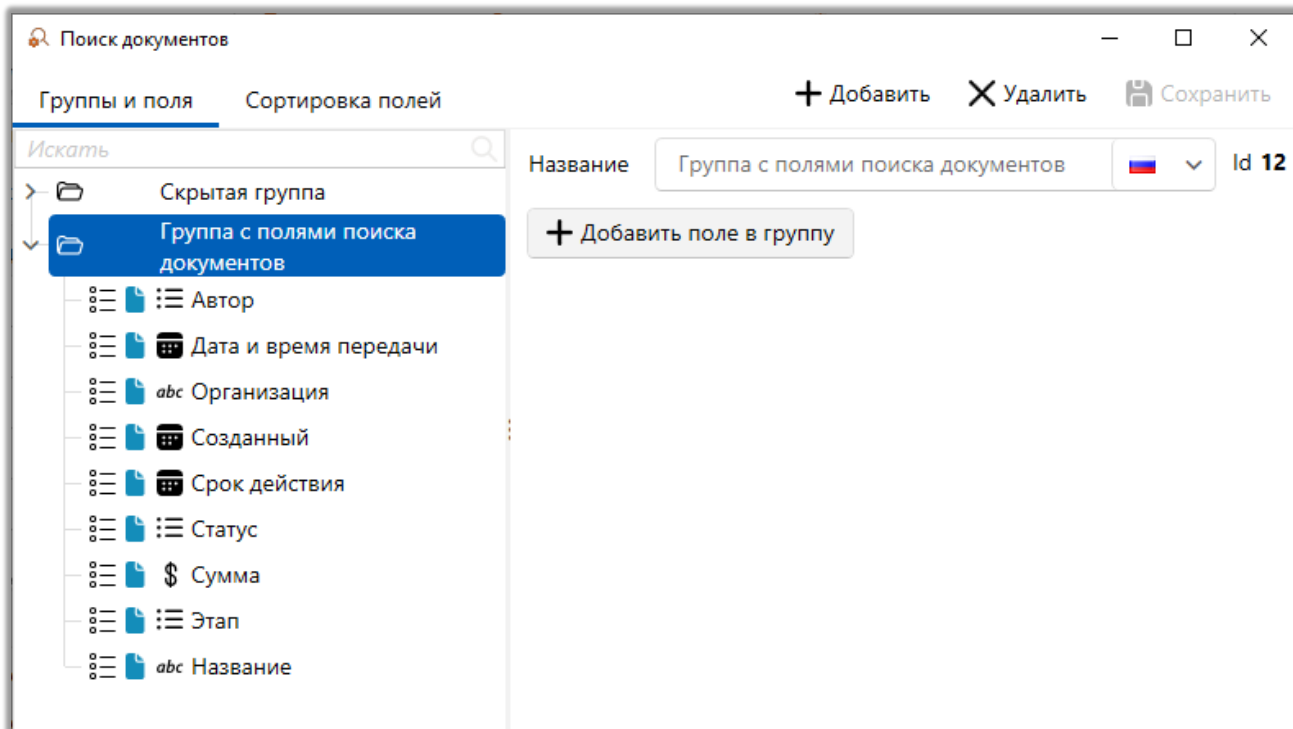
В окне [Поиск записей разговоров] настраивает поиск по записям разговоров, а также настраивается вид результатов поиска. Настройки параметров поиска аналогичны настройкам поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4](#)).



#### 2.4.2.4.6 Поиск документов

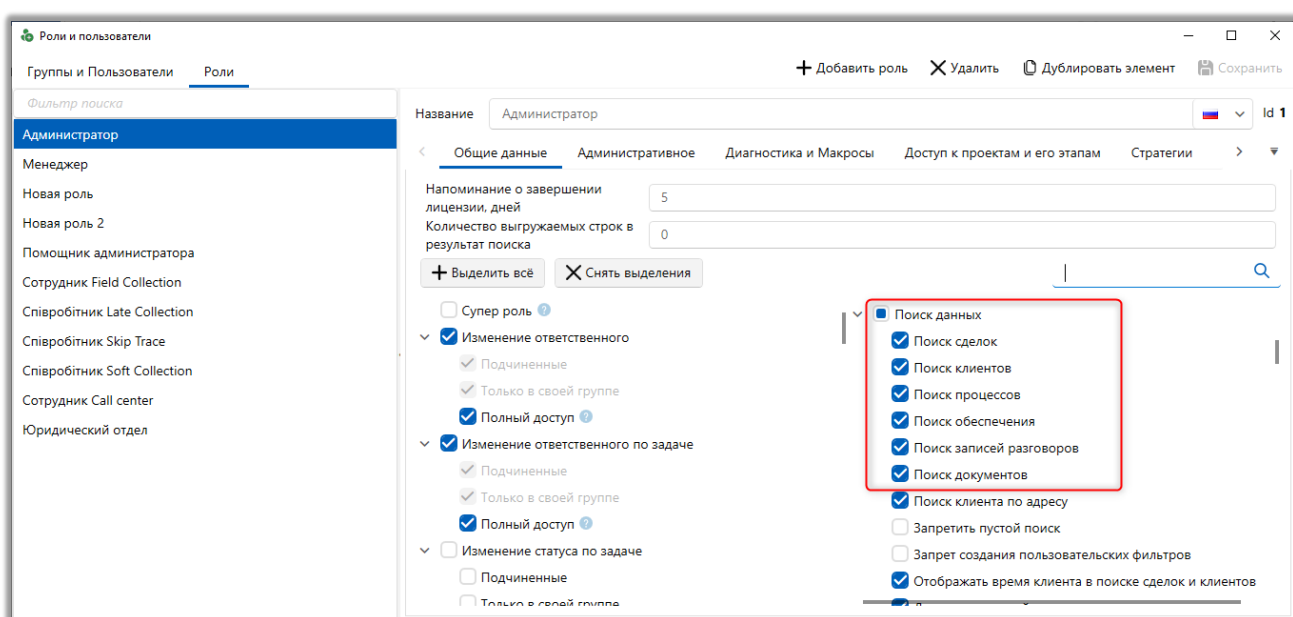
В окне [Поиск документов] настраивает поиск по документам, а также настраивается вид результатов поиска. Настройки параметров поиска аналогичны настройкам поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4](#)).





#### 2.4.2.5 Настройка фильтров поиска

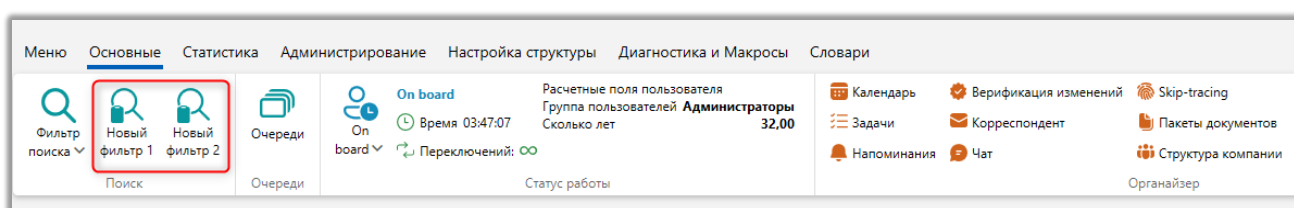
Фильтры поиска позволяют осуществлять быстрый поиск по настроенным параметрам. Для работы с фильтрами поиска в настройках роли пользователя должны быть установлены соответствующие права поиска данных.



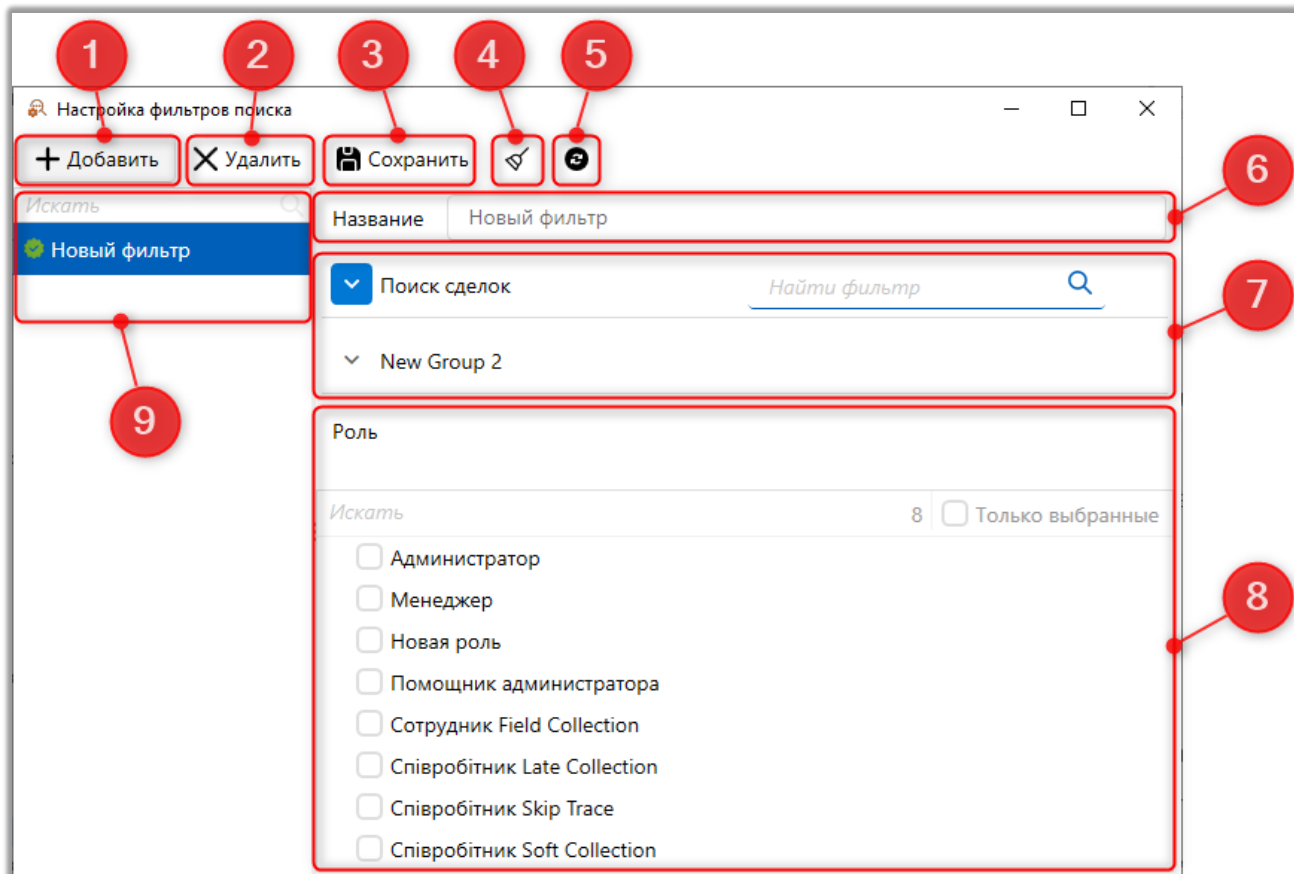


### 2.4.2.5.1 Поиск сделок

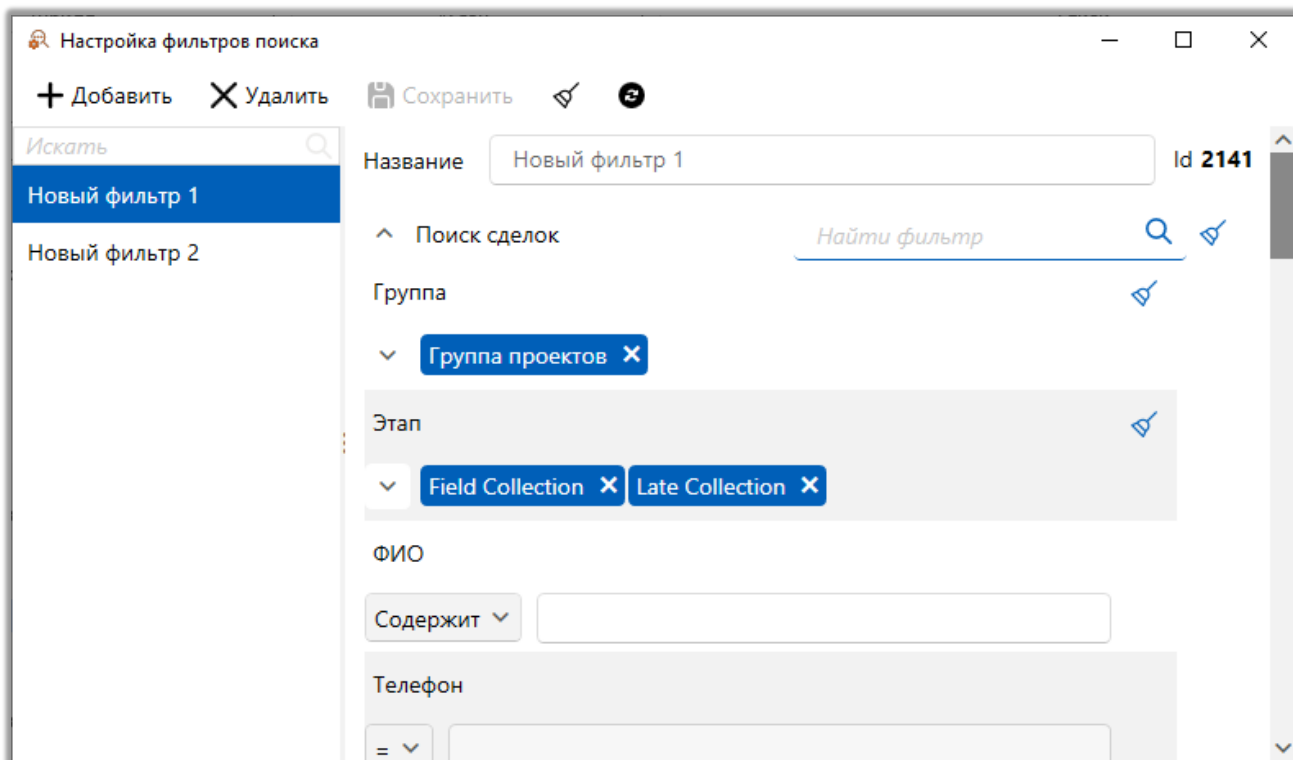
Данный модуль позволяет создать фильтр для быстрого поиска сделок, при нажатии на который будут сразу открываться результаты поиска по установленным критериям, без затрат времени на заполнение всех необходимых полей поиска сделок вручную. Также фильтр поиска может использоваться, если для пользователей какой-то роли необходимо дать возможность поиска, но с некоторыми ограничениями.



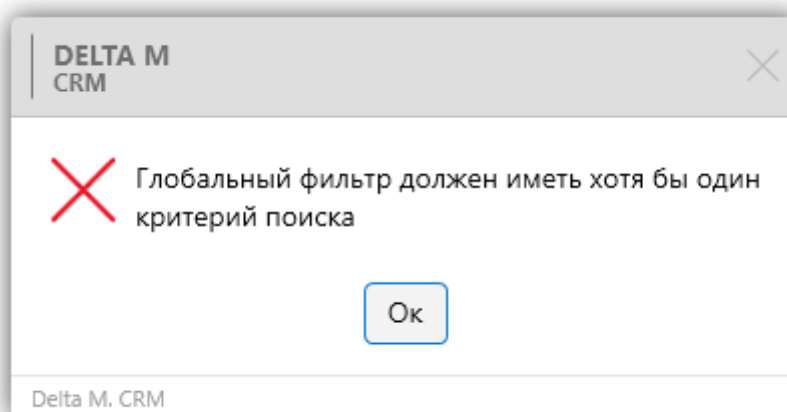
В окне настройки фильтра поиска по сделкам находятся следующие функции и параметры:



1. [Добавить] — создать новый фильтр поиска сделок.
2. [Удалить] — удалить выбранный элемент.
3. [Сохранить] — применить внесенные изменения.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранных элементов.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки фильтров поиска сделок.
6. [Название] — ввод отображаемого названия для фильтра поиска.
7. Отображение созданных в модуле [Настройка поиска] групп поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.4.1](#)), где пользователь может задать критерии поиска для представленных полей. Например, можно выбрать необходимую проектов и этап для отображения, тогда при нажатии на фильтр поиска будет происходить поиск сделок только по выбранной группе проектов и этапам.



Группы поиска, в которых нет добавленных полей, не будут отображаться. Также в добавленном фильтре поиска должен быть как минимум задан как минимум один критерий поиска, иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение, а фильтр не будет сохранен.



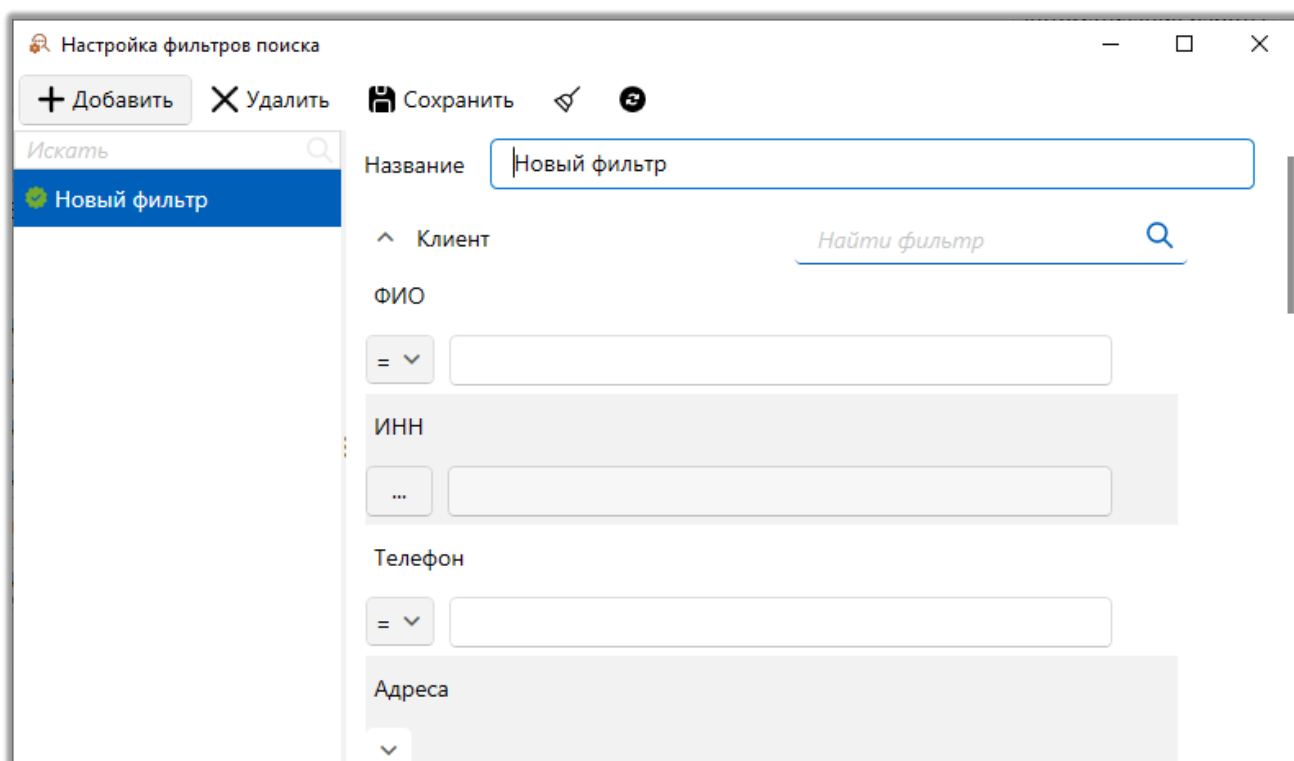
8. [Роль] — выбор роли, пользователям которой будет доступен данный глобальный фильтр для поиска сделок. Если нет отмеченных ролей, то фильтр поиска будет скрыт.



9. Отображение всех добавленных элементов с возможностью поиска внутри списка по названию фильтра.

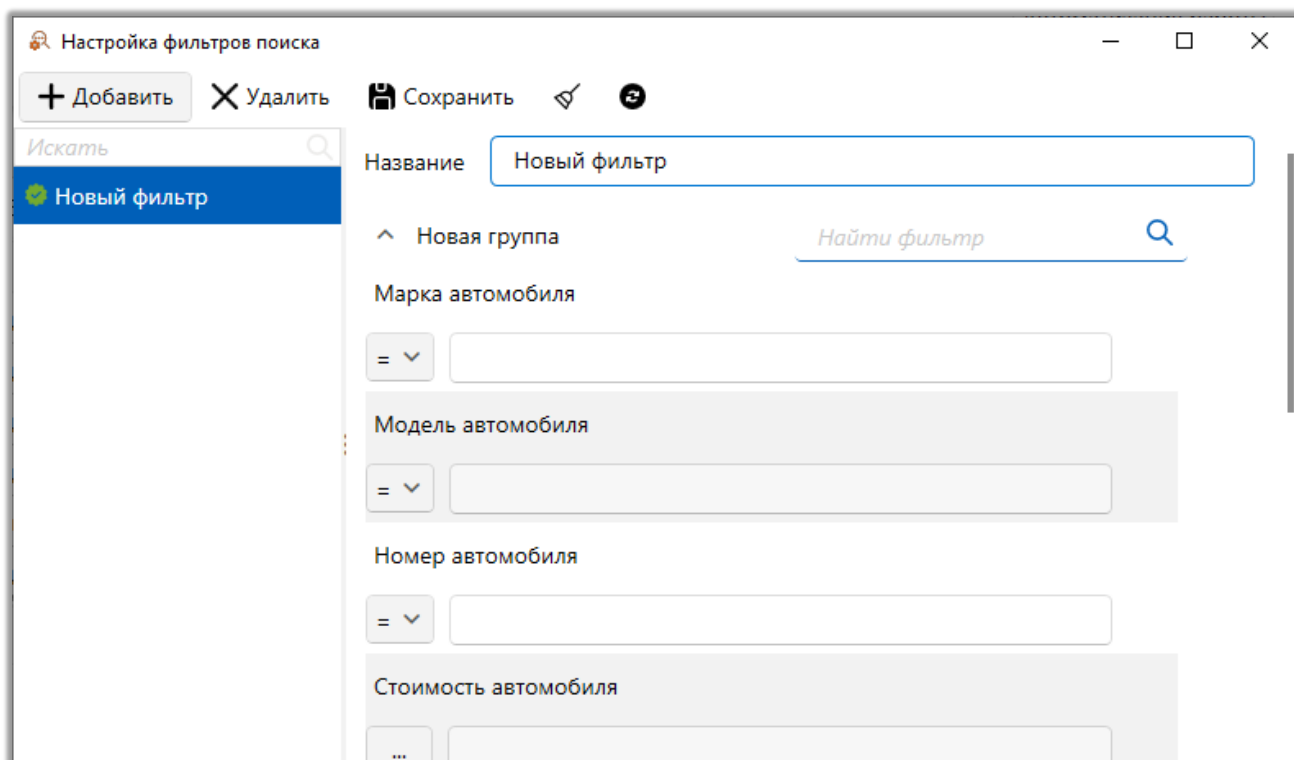
#### 2.4.2.5.2 Поиск клиентов

Создание фильтра быстрого поиска клиентов по установленным критериям, без затрат времени на заполнение всех необходимых полей поиска клиентов. Настройка фильтра поиска клиентов аналогична настройке фильтра поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.5.1](#)).



#### 2.4.2.5.3 Поиск обеспечение

Создание быстрого поиска обеспечения по установленным критериям, без затрат времени на заполнение всех необходимых полей поиска клиентов. Настройка фильтра поиска обеспечения аналогична настройке фильтра поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.5.1](#)).



#### 2.4.2.5.4 Поиск записей разговоров

Создание фильтра быстрого поиска записей разговоров по установленным критериям, без затрат времени на заполнение всех необходимых полей поиска клиентов. Настройка фильтра поиска записей разговоров аналогична настройке фильтра поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.5.1](#)).



Настройка фильтров поиска

+ Добавить X Удалить Сохранить ✓ ↻

Искать

Новый фильтр

Название Новый фильтр

Новая группа *Найти фильтр* 🔍

Данные ЕГРИП для анкеты QC

= [ ]

Дата создания

... Неизвестный

Автор

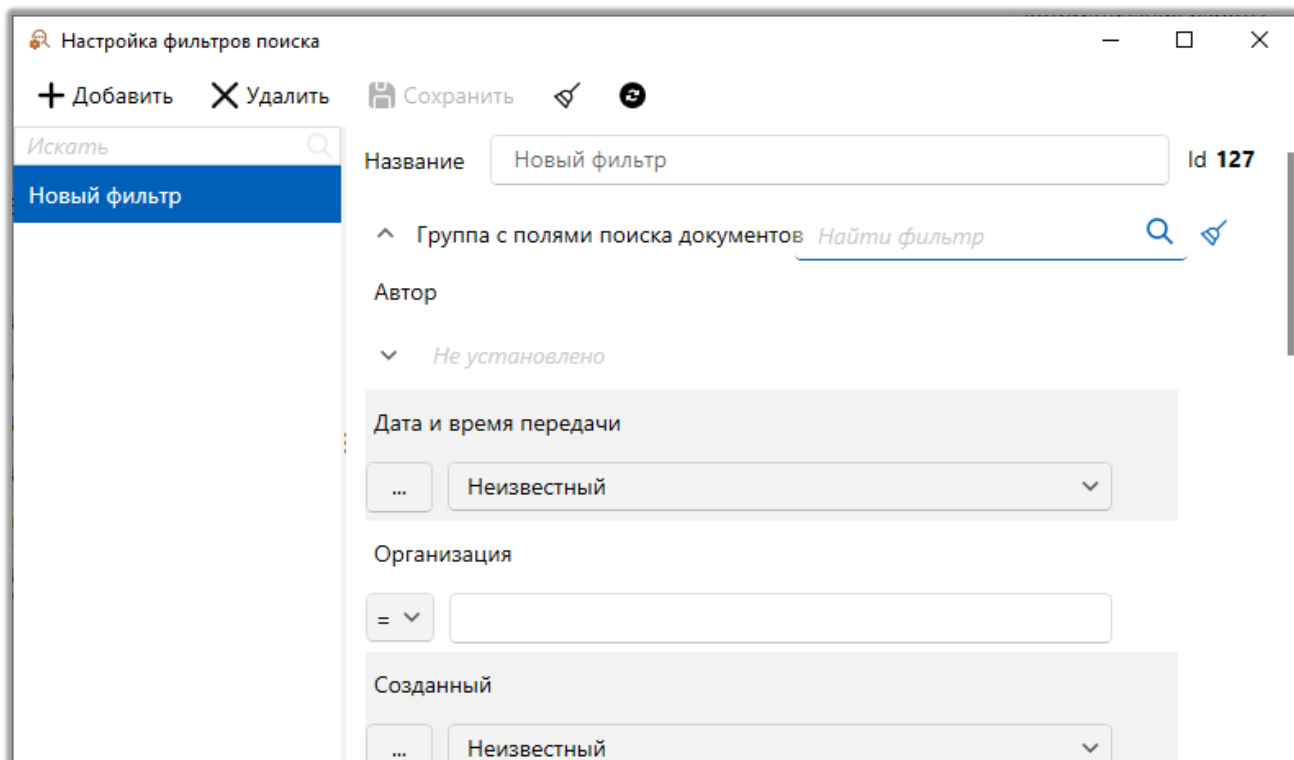
Не установлено

Дата и время звонка

... Неизвестный

#### 2.4.2.5.5 Поиск документов

Создание фильтра для быстрого поиска документов по установленным критериям, без затрат времени на заполнение всех необходимых полей поиска клиентов. Настройка фильтра поиска документов аналогична настройке фильтра поиска сделок (подробнее в разделе [2.4.2.5.1](#)).

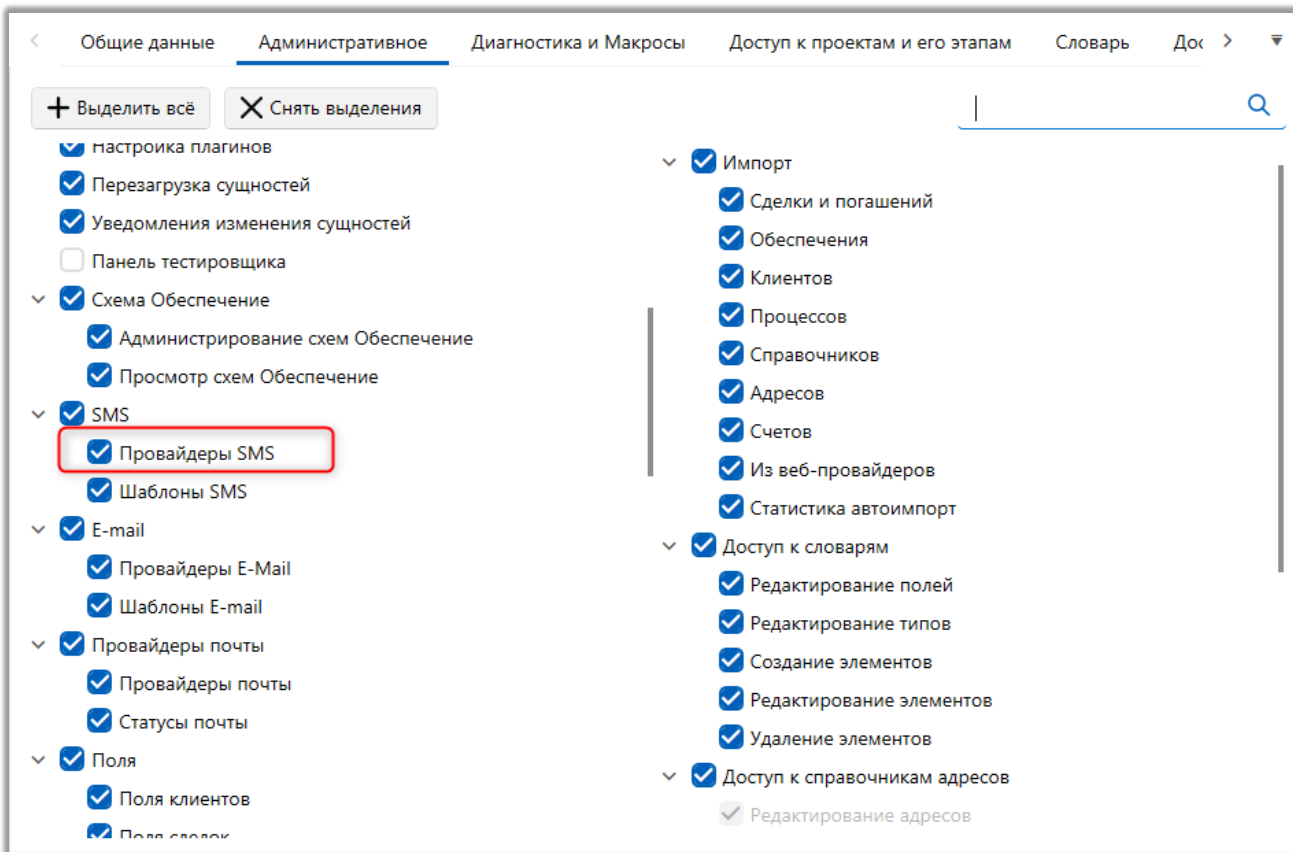


#### 2.4.2.6 Провайдеры СМС

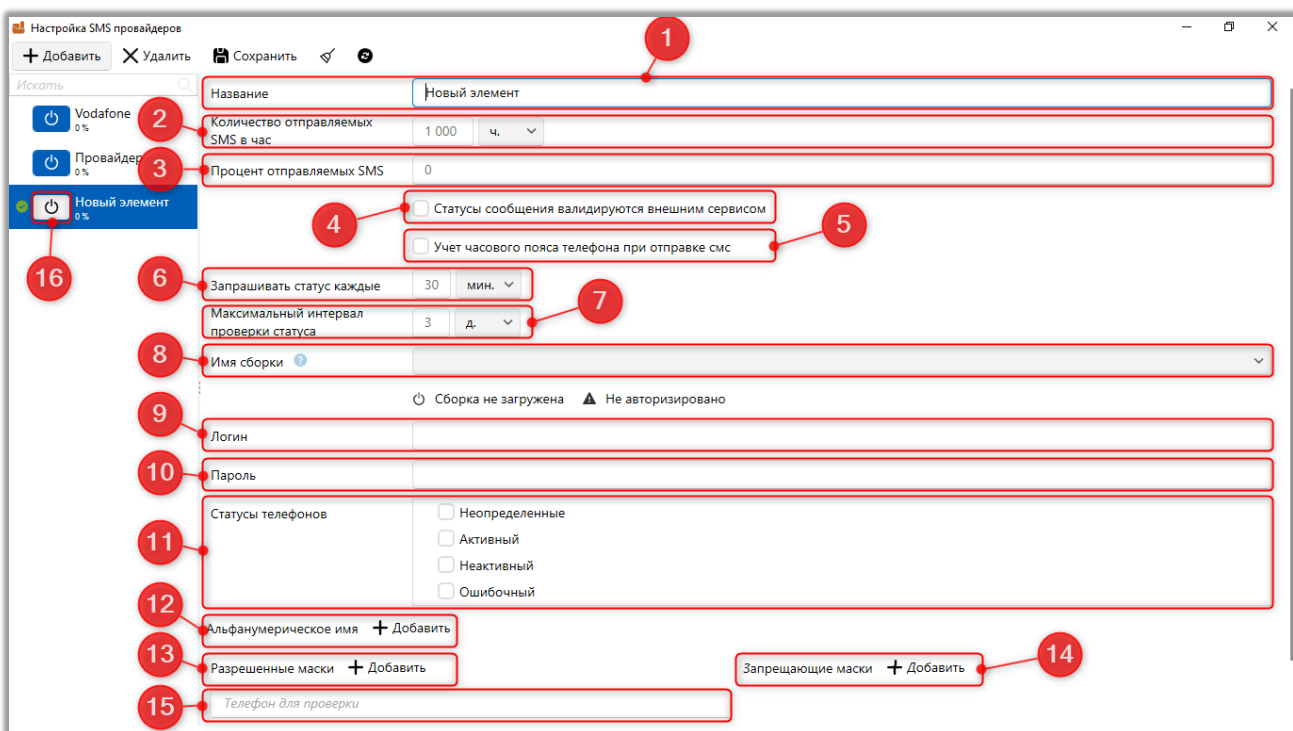
Через модуль [Провайдеры SMS] осуществляется добавление и настройка провайдеров SMS в системе Delta M. CRM, что позволяет осуществлять SMS-рассылки через стратегию или карточку сделки/клиента, также возможна массовая рассылка через фильтры поиска.

Для того чтобы пользователь имел доступ к настройке SMS провайдеров, необходимо в настройке роли установить чекбокс [Настройка смс провайдеров].





В окне [Настройка SMS провайдеров] доступны следующие настройки:





1. [Название] — ввод названия провайдера.
2. [Количество отправленных SMS в час] — установка количества SMS, которое будет отправляться за выбранную единицу времени (секунды, минуты, часы).
3. [Процент отправленных SMS] — процент отправляемых SMS по установленному количеству.
4. [Статусы сообщения валидируются внешним сервисом] — проверка статусов SMS-сообщений внешними сервисами.
5. [Учет часового пояса телефона при отправке смс] — учет часового пояса клиента при отправке SMS. Если данный параметр не активный, то отправка будет осуществляться согласно часовому поясу сервера.
6. [Запрашиваться статус каждые] — установка интервала проверки статуса отправленных SMS (доставлено, просрочено и т.д.). Статусы отправленных SMS можно посмотреть в карточке сделки или клиента, на вкладке со специальной вставкой [Полная история работы], установив фильтр [Отправка SMS].
7. [Максимальный интервал проверки статуса] — установка максимального интервала для проверки статуса.
8. [Имя сборки] — выбор сборки провайдера для загрузки. Чтобы подключить SMS провайдера к CRM, необходимо поместить файлы сборки провайдера в отдельную папку, которая находится по пути `\ServerService\SmsProviders`. Как правило название папки должно совпадать с названием провайдера.



Максимальный интервал проверки статуса: 3 д.

Имя сборки: не установлено

Альфанумерическое имя

Логин

Изменить пароль

9. [Логин] — логин, который выдается SMS провайдером при интеграции.
10. [Пароль] — пароль, который выдает SMS провайдер.
11. [Статусы телефонов] — выбор статусов телефонов, для которых будет доступна отправка SMS.
12. [Альфанумерическое имя] — имя, которое будет отображаться клиентам вместо телефонного номера, при отправке SMS. Необходима валидация провайдером.
13. [Разрешенные маски] — установка масок, на которые могут быть отправлены SMS. Например: 38099X, где X — любая цифра. Если нет разрешенных масок, тогда по умолчанию доступны все, кроме указанных в параметре [Запрещающие маски].
14. [Запрещающие маски] — задание запрещенных масок для отправки SMS-сообщений.
15. Поле ввода номера телефона, который будет проверен на соответствие установленным маскам.
16. Кнопка активации\отключения добавленного провайдера.

Необходимо учитывать, что количество полей обязательных к заполнению отличается для каждого SMS провайдера. Например, в зависимости от условий провайдера или бизнес-потребностей альфанумерическое имя используется не во всех случаях, и наоборот, иногда нужны дополнительные параметры, такие



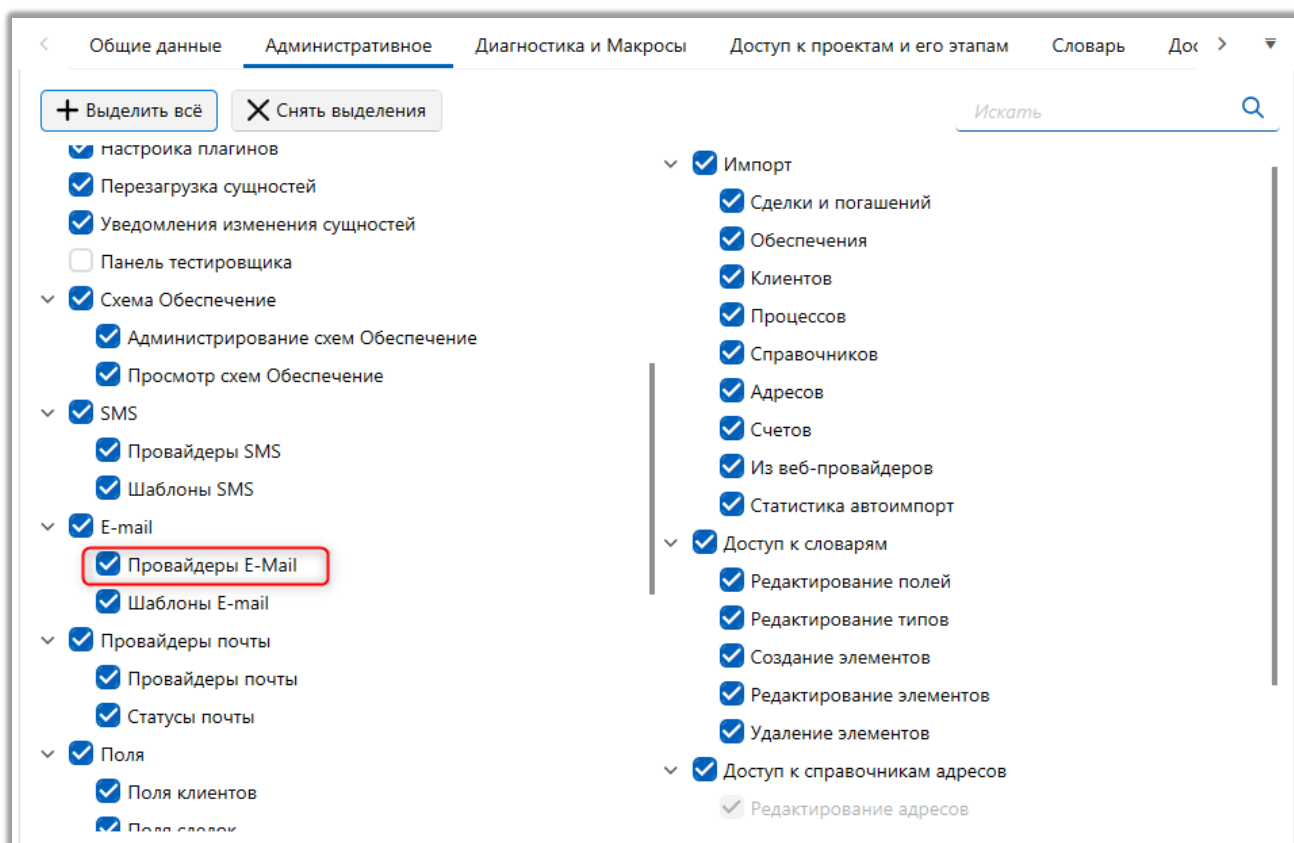
как: логирование, ключ API, токен, точка интеграции и т.д. Все эти параметры должны быть добавлены исходя из документации SMS провайдера.

#### 2.4.2.7 Провайдеры E-mail

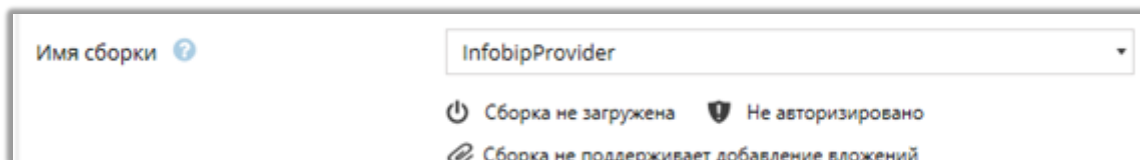
Через модуль [Провайдеры E-mail] осуществляется добавление и настройка провайдеров SMS в системе Delta M. CRM. Отправка e-mail осуществляется через стратегию или карточку сделки, также возможна массовая рассылка электронных писем через фильтры поиска.

Для того чтобы подключить провайдера к CRM, необходимо поместить файлы сборки конкретного E-mail провайдера в отдельную папку (как правило название папки должно совпадать с названием провайдера) директории: \ServerService\EmailProviders.

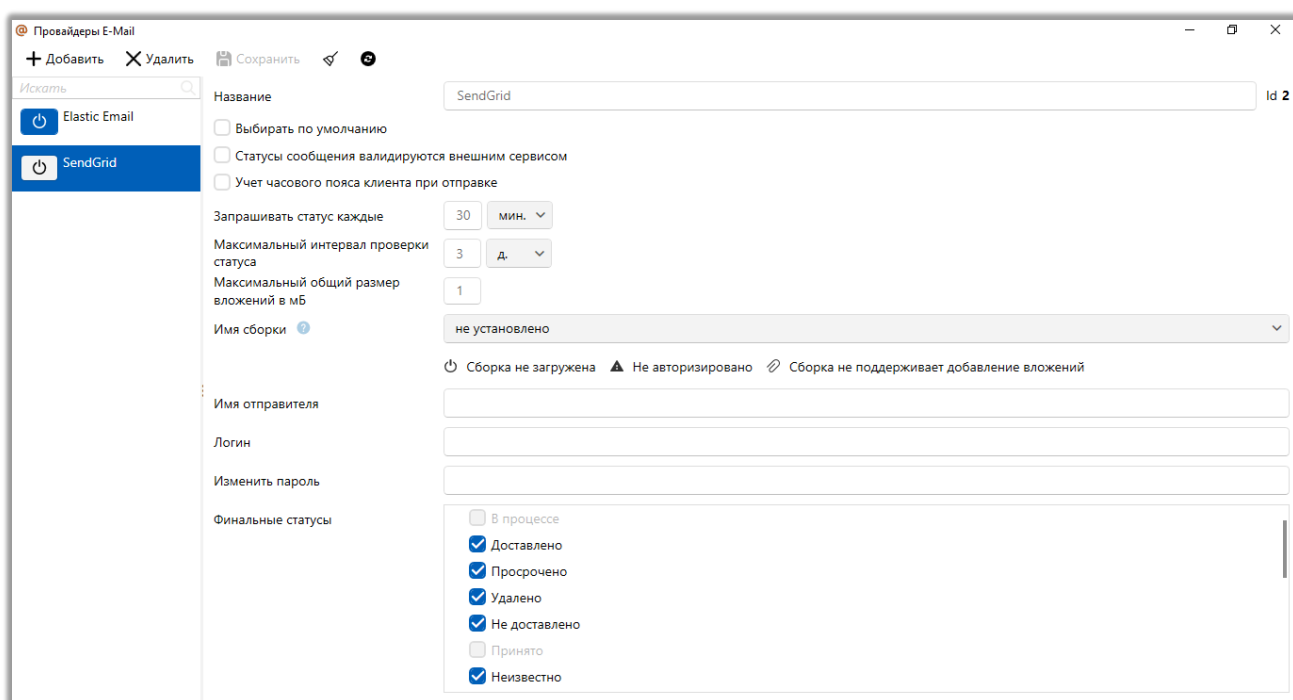
Доступ к настройке E-mail провайдеров имеют только те пользователи, которым в настройках роли был установлен чекбокс [Провайдеры E-Mail].



После размещения папки с файлами сборки провайдера в вышеуказанной директории, она станет доступна для выбора в параметре [Имя сборки].



Настройка провайдеров электронной почты аналогична настройке провайдеров SMS.



Необходимо учитывать, что количество полей обязательных к заполнению отличается для каждого E-mail провайдера, они добавляются в сборку при проведении интеграции (например: ключ АПИ, токен, точка интеграции и т.д., которые должны быть внесены исходя из документации провайдера).

## 2.4.2.8 Провайдеры почты

Данный модуль позволяет настроить интеграцию с почтовыми сервисами, для отправки писем, уведомлений и т.д. Необходимо учитывать, что количество полей обязательных к заполнению отличается для каждого провайдера.

Настройка провайдеров почты

+ Добавить Удалить Сохранить

Искать

Деливери  
Диамантис  
Инпост Экспресс  
Почта России  
Укрпочта  
Новый элемент

Общие Адрес

Название Новый элемент

Статусы сообщения валидируются внешним сервисом

Запрашивать статус каждые 3 ч

Максимальный интервал проверки статуса 3 д

Имя сборки не установлено

Сборка не загружена Не авторизовано

Ключ API 1234567890

Отправка  
Логин  
Пароль

Валидация  
Логин  
Пароль

Адрес  По умолчанию

В настройке провайдера почты добавлена вкладка для мапинга адресов. Можно установить любые поля в соответствующие для мапинга, как и текстовые шаблоны, дополнительно можно использовать выражение {Field1|Field2|Field3|...}, при этом система по очереди проверит значения полей и запишет первое не пустое.



#### 2.4.2.9 Веб-провайдеры импорта

В окне [Веб-провайдеры импорта] настраиваются веб-провайдеры импорта.



#### 2.4.2.10 Плагины

Механизм плагинов позволяет внедрить модули со специфической бизнес-логикой в программный комплекс Delta M. CRM. Разработка и внедрение плагинов в систему индивидуально оговаривается с командой разработчиков.

Работа с плагинами может осуществляться через главное меню карточки сделки, её специальную вставку, стратегии, результаты поиска, отчёты и т.д. Разработчики определяют принимает ли плагин какие-либо параметры, возвращает ли специальную вставку с разметкой или просто сообщение о выполнении. Плагины имеют доступ к БД, что позволяет, например, добавлять или изменять сущности Delta M. CRM.

#### 2.4.3 Автоматизация работы

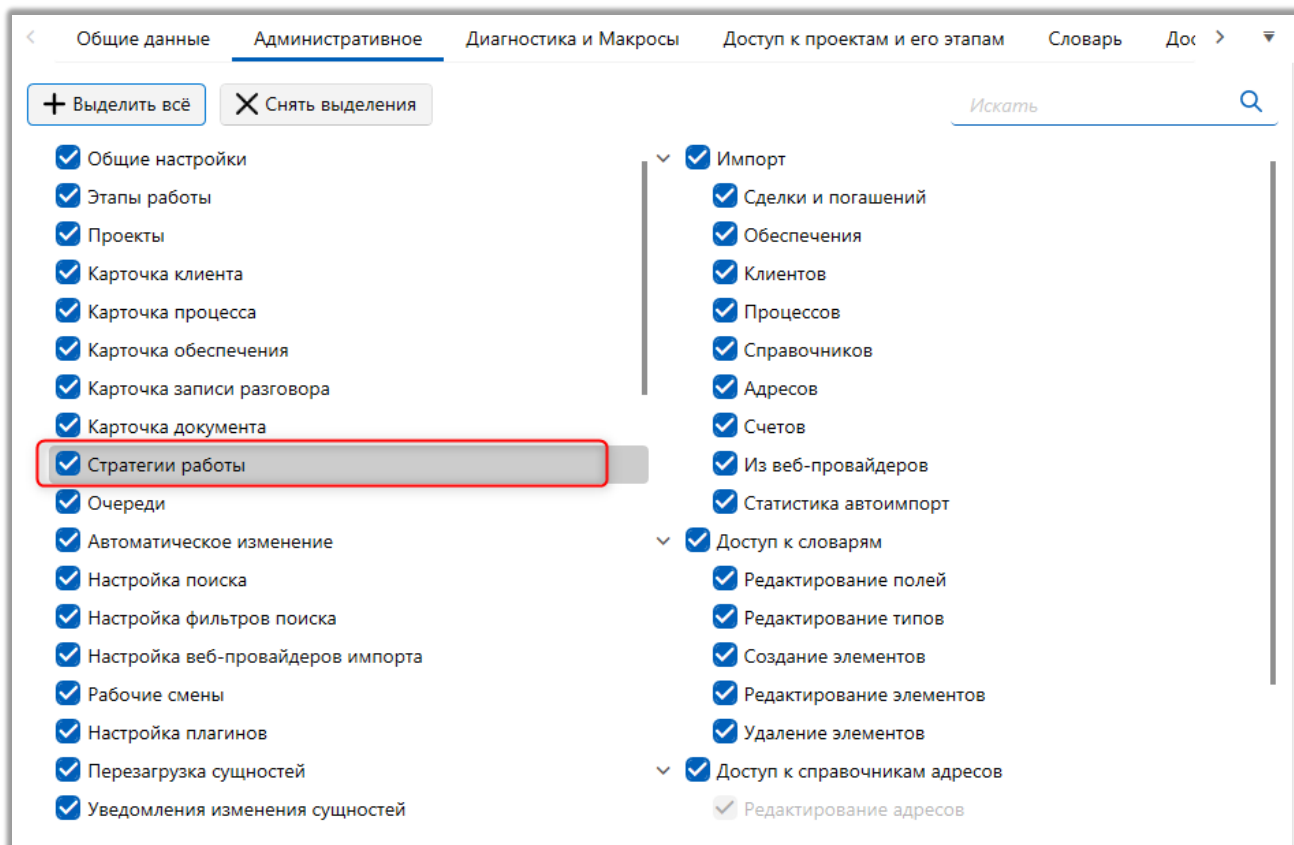
В блоке Автоматизация работы собраны модули которые позволяют автоматически (без участия пользователей) работать с сущностями и получать необходимые результаты, что значительно увеличивает скорость обработки данных.

##### 2.4.3.1 Стратегии

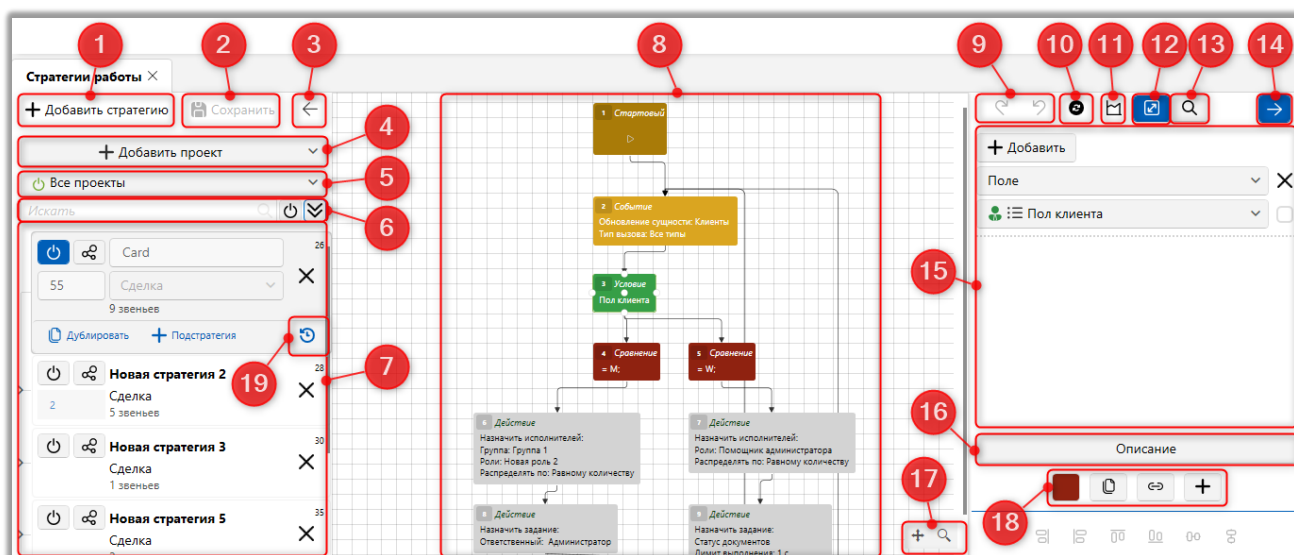
Стратегия — это алгоритм действий и условных переходов, который соответствует реальному бизнес-процессу.

Для работы с этим модулем в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Стратегии работы].





Во вкладке [Стратегии работы] доступны следующие настройки:



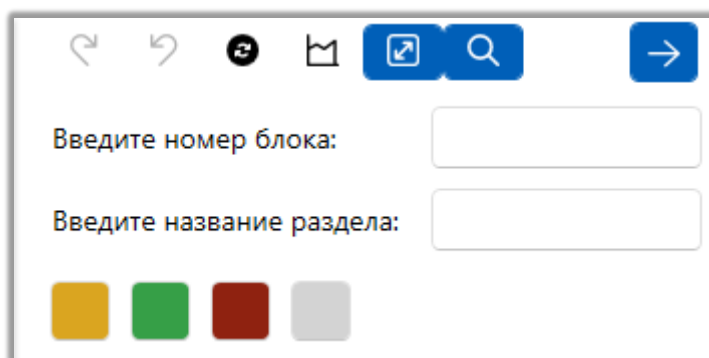
1. [Добавить стратегию] — добавление новой стратегии для выбранного проекта или всех проектов.



2. [Сохранить] — применение внесенных изменений в окне настройки стратегий.
3. Спрятать список стратегий.
4. [Добавить проект] — добавление проекта, после чего пользователи смогут настраивать стратегии для этого проекта. При необходимости можно делать стратегии для нескольких проектов одновременно, для этого необходимо нажать кнопку [Присоединить] и выбрать интересующие проекты. Объединение нескольких проектов будет отображаться в названии, при выборе проектов.
5. [Проекты] — переключение между добавленными проектами. Стратегию можно настраивать как в целом для всех проектов, так и отдельно для каждого проекта. Стратегии, для которых в поле [Проекты] установлено [Все проекты], будут работать во всех добавленных проектах, если в них не включена главная стратегия, а также нет ни одной активной параллельной стратегии. Например: работа с телефонами третьих лиц возможна только через [Все проекты].
6. Настройка фильтра отображения созданных стратегий. Поле для поиска по названию добавленных стратегий, а также кнопки для отображения активных стратегий и отображения только стратегий с выбранным типом блока действия.
7. Панель со списком добавленных стратегий и подстратегий.
8. Визуализация стратегии с возможностью переключения между ее блоками.
9. Кнопки отмены и повтора последнего действия.
10. [Выровнять] — автоматическое выравнивание блоков стратегии.
11. [Экспортировать изображение] — создание снимка блоков внутри созданной стратегии с сохранением в выбранную директорию.
12. [Авто выравнивание] — включение\отключение автоматического выравнивания боков в стратегии.



13. [Искать] — кнопка поиска по блокам внутри стратегии.



14. Скрыть панель настройки блоков стратегии.
15. Панель доступных параметров для выбранного блока стратегии.
16. [Описание] — отображение подсказки о работе выбранного блока.
17. Кнопки автоматического выравнивание блоков стратегии и изменения масштабов.
18. Панель с функциями работы с блоком: добавить один из доступных блоков, дублировать, связать, добавить комментарий к блоку.
19. [Журнал стратегии] — кнопка открытия журнала стратегии, где отображается история редактирования пользователями данной стратегии. Данный журнал не связан с журналом стратегии в карточках сущностей.



Журнал стратегии

Card Дата: От Выберите дату До Выберите дату Обновить данные

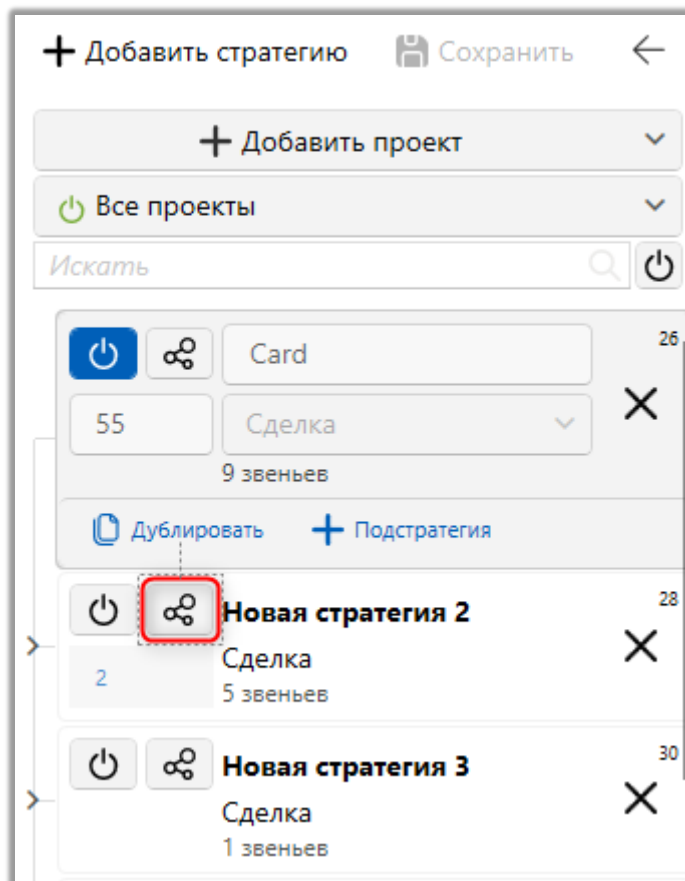
Созданный	Название стратегии	Название сущности	Автор
03.05.2022 7:16:29	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор
21.09.2021 15:57:02	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор
16.09.2021 10:21:41	Включение стратегии: Card	Сделка	Администратор
16.09.2021 10:12:15	Выключение стратегии: Card	Сделка	Администратор
09.09.2021 16:22:13	Включение стратегии: Card	Сделка	Администратор
09.09.2021 16:21:35	Выключение стратегии: Card	Сделка	Администратор
07.09.2021 16:56:52	Включение стратегии: Card	Сделка	Администратор
07.09.2021 16:56:42	Выключение стратегии: Card	Сделка	Администратор
07.09.2021 16:27:58	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор
13.07.2021 17:06:44	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор
13.07.2021 17:04:48	Выключение стратегии: Card	Сделка	Администратор
15.01.2021 10:02:00	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор
14.01.2021 17:21:07	Редактирование стратегии: Card	Сделка	Администратор

Страница 1 из 2

В системе Delta M. CRM существует три типа стратегий: основная, параллельная и подстратегия.

**[Основная стратегия]** — стратегия, которая будет исполняться первой при включении системы, игнорируя установленный приоритет. Основную стратегию необходимо зацикливать с помощью блока [Событие], где выбраны параметры [Другое] и [Ожидание условия]. Активной может быть только одна основная стратегия для проекта.

**[Параллельная]** — стратегия, которая выполняется параллельно основной, она всегда активна. Для того, чтобы сделать стратегию параллельной необходимо нажать на кнопку:

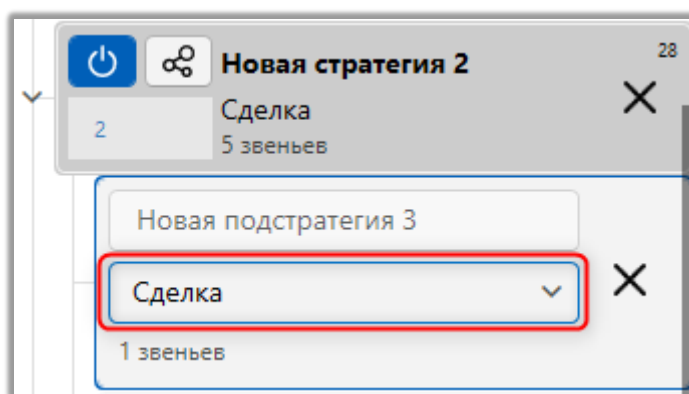


**[Подстратегия]** — стратегия, которая обрабатывает только после исполнения ее родительской стратегии (это может быть основная или параллельная стратегия). Подстратегии могут реагировать на блоки события только в случае, если родительская стратегия основная. Если стратегия параллельная и к ней добавлена подстратегия с блоком события, тогда стратегия остановится на блоке события, так как параллельная стратегия обрабатывает вся сразу, не ожидая события. Может быть создана как для параллельной, так и основной стратегии. Подстратегия может использоваться как инструмент для экономии места и улучшения восприятия стратегии (уменьшение количества повторяющихся блоков).

При создании новой стратегии или подстратегии необходимо учитывать типы источников. Например: если в созданном шаблоне SMS был выбран источник [Клиент], тогда такой шаблон не будет отображен в списке доступных при настройке стратегии с выбранным источником [Сделка].



Также источник влияет не только на доступные параметры, а и на логику работы созданной стратегии, основная стратегия и параллельная работают сразу по всей сущности, а подстратегия отдельно по элементам сущности. Например: есть стратегия, которая после определенного количества неудачных звонков переводит телефонные номера в статус [Неактивный], если она отработает в главной или параллельной стратегии с выбранным источником [Сделка], то статус [Неактивный] будет присвоен всем телефонным номерам (даже если только один попадал под ее условия), но когда эта стратегия будет настроена для подстратегии с выбранным источником [Телефон], тогда она присвоит статус [Неактивный] только тем телефонным номерам, которые попали под условие.



Стратегия содержит следующие блоки:

- [Стартовый блок] — блок начала стратегии;
- [Событие] – элемент, запускающий последующие ветви стратегий по определенному событию в системе;
- [Блок условия] – элемент, позволяющий задать условия проверки по сделке для дальнейшего направления по различным веткам логики (по различным результатам сравнения);
- [Блок сравнения] – элемент, распределяющий сделку по веткам стратегии в зависимости от соответствия варианта условия;



- [Блок действия] — элемент стратегии, выполняющий определенные действия в системе;
- [Блок подстратегии] — элемент стратегии, который служит для запуска подпроцесса в бизнес стратегии.

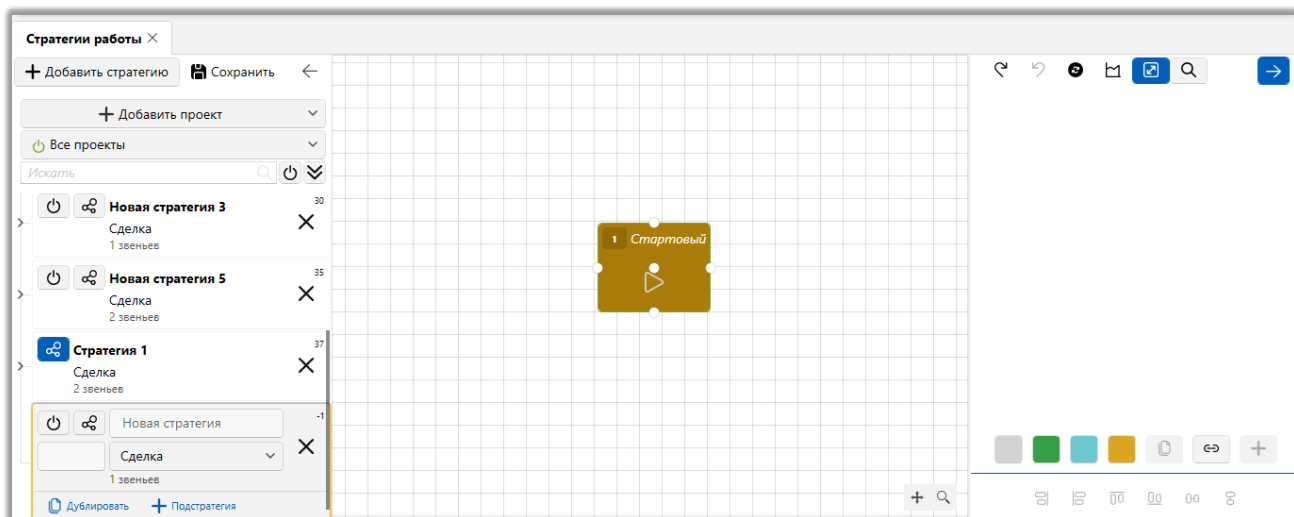
Запуск стратегии выполняется системой автоматически при наступлении одного из событий:

- Импорт новых данных по кредитам или по клиентам;
- Импорт обновленных данных по кредитам или по клиентам;
- При смене статуса задачи на [просрочено] или [завершено];
- При активации таймера;
- Вручную — запуск события стратегии для выделенного вручную списка кредитов: обновление сущности сделки, обновление сущности клиента.

Блоки, созданные в одной из стратегий, можно выделить левой кнопки мышки и скопировать при помощи комбинации клавиш Ctrl+C, после чего вставить в другой стратегии или подстратегии с помощью комбинации клавиш Ctrl+V.

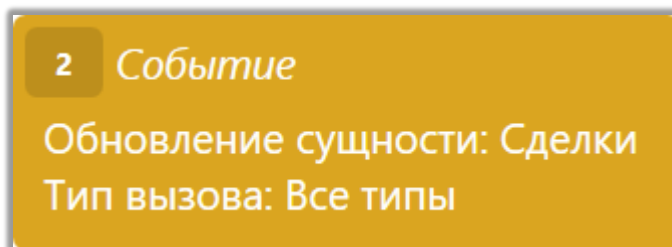
#### 2.4.3.1.1 Стартовый блок

Стартовый блок устанавливается по умолчанию при создании стратегии и обозначает ее начало.



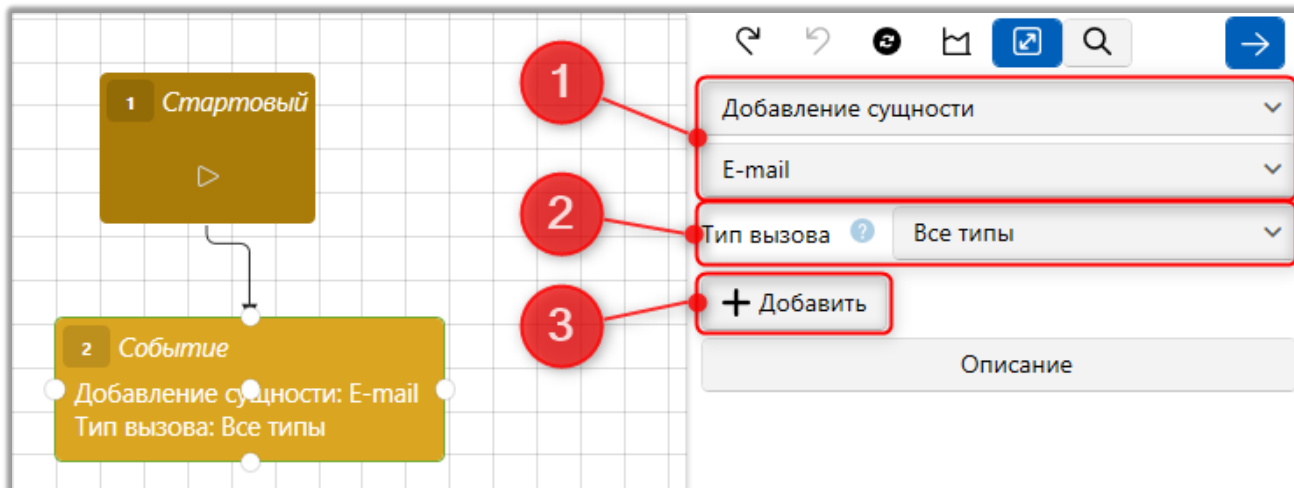
#### 2.4.3.1.2 Блок [Событие]

В блоке [Событие] настраивается событие, которое будет реагировать стратегия (запускать ее). Элемент стратегии [Событие] визуально представлен как прямоугольный блок желтого цвета. Доступно три типа события:



Событие **[Добавление сущности]** — запуск стратегии, при условии добавления записи одной из сущностей: [e-mail], [адреса], [действия], [клиенты], [погашения], [сделки], [ссылка], [телефоны].





1. Выбор типа события и сущности, при добавлении которой будет срабатывать стратегия.

2. [Тип вызова] — выбор тип сущности, которая может вызывать событие. Доступно 4 типа вызова:

- [Все типы] — добавление выбранного типа сущности из всех типов источников.
- [Ручной] — добавление выбранного типа сущности вручную пользователями системы.
- [Импорт] — добавление через импорт выбранного типа сущности в систему.
- Расчетные поля — добавление сущности через расчетные поля.

3. [Добавить] — добавление дополнительного условия для выбранной сущности.

Событие **[Обновление сущности]** — запуск стратегии, если была обновлена выбранная сущность.



The screenshot displays a workflow configuration interface. On the left, a workflow diagram shows a 'Стартовый' (Start) step leading to a 'Событие' (Event) step. The 'Событие' step is configured with the following details: 'Обновление сущности: Сделки' (Entity update: Deals), 'Тип вызова: Все типы' (Call type: All types), 'Поля события № договора' (Event field: Contract number), and 'Сделки: Этап = Field Collection;' (Deals: Stage = Field Collection;). On the right, a configuration panel for the event step is shown, with four numbered callouts: 1. Selection of event type and entity (Обновление сущности, Сделки). 2. Selection of call type (Тип вызова, Все типы). 3. Selection of event field (Поля события, № договора). 4. Configuration of an additional condition (Добавить, Сделки, Этап, По значению, Field Collection).

1. Выбор типа события и сущности, при обновлении которой будет срабатывать стратегия.

2. [Тип вызова] — выбор типа сущности, которая может вызывать событие. Доступно 4 типа вызова:

- Все типы — обновление выбранного типа сущности из всех типов источников.

- Ручной — обновление выбранного типа сущности вручную пользователями системы.

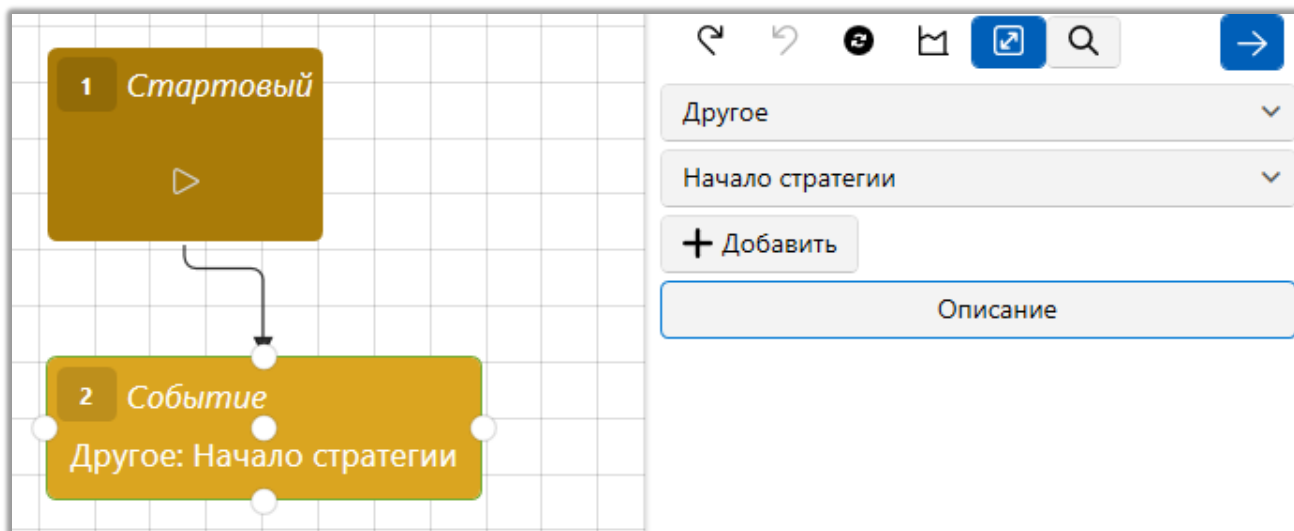
- Импорт — обновление через импорт выбранного типа сущности в системе.

- Расчетные поля — обновление сущности через расчетные поля.

3. [Поля события] — выбор поля, на изменение которого будет реагировать блок [Событие].

4. [Добавить] — добавление дополнительного условия для выбранной сущности.

Событие **[Другое]** — дополнительные типы событий, которые могут использоваться в блоке [Событие].

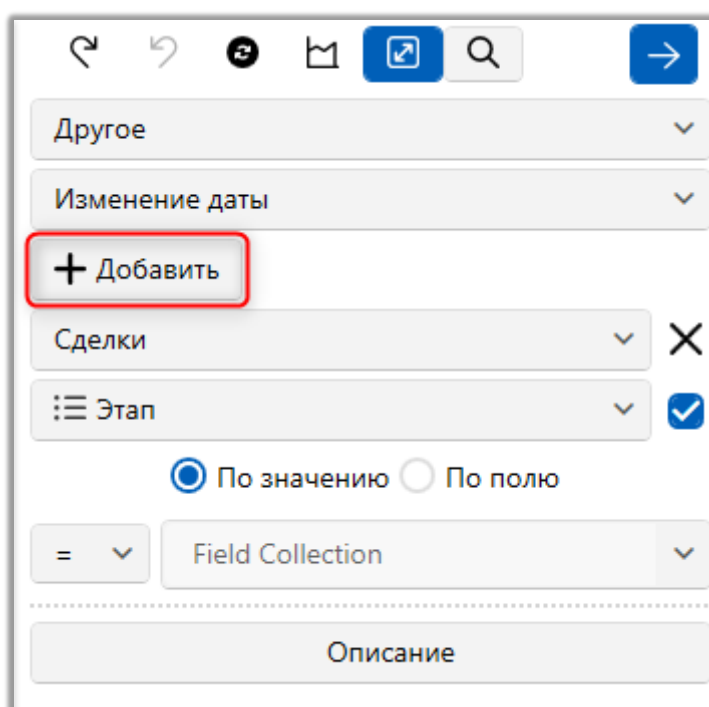


- [Начало стратегии] — событие, которое срабатывает после перезапуска сервера для не архивных сделок, обеспечивает прохождение сделкой стратегии при условии, что сделке не проходила по данной стратегии ранее. Для этого события можно настроить ежедневное и еженедельное увижу тольк;
- [Ожидание условия] — ожидание одного из выше перечисленных событий;
- [Изменение даты] — ожидание события изменения даты. Данный блок сработает только после изменения даты на сервере (после 00:00);
- [Отправка SMS] — ожидание события ручной массовой отправки SMS через контекстное меню (из поиска по сделкам).
- [Отправка E-mail] — ожидание события ручной массовой отправки E-mail через контекстное меню (из поиска по сделкам).
- [Задача завершена] — ожидание смены статуса задачи на [Завершенные];



- [Задача просрочено] — ожидание смены статуса задачи на [Просроченные];
- [Смена статуса верхнеуровневого обещания] - ожидание смены статуса верхнеуровневого обещания в графике обещания (сдержано, нарушено, частичная оплата). Верхнеуровневое обещание меняется только тогда, когда изменились все нижеуровневые обещания;
- [Смена статуса нижеуровневого обещания] — ожидание изменения статуса нижеуровневого обещания.

Функция добавления дополнительного условия (кнопка [Добавить]) в блоке [Событие] помогает оптимизировать стратегию и снизить нагрузку на сервер, уменьшив количество элементов для обработки по установленному типу события, отфильтровав все ненужные.



#### 2.4.3.1.3 Блок [Условие]



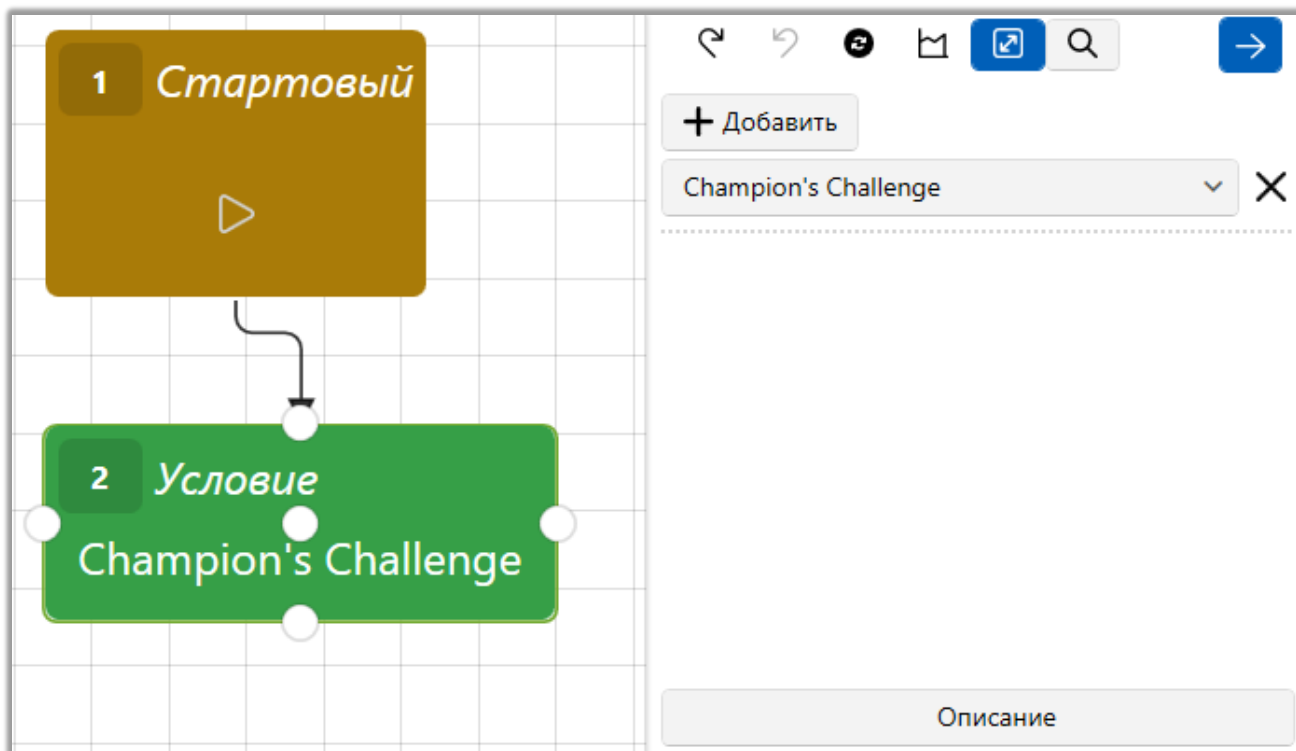
Блок [Условие] — элемент, направляющий стратегию в одну из дочерних веток системы, зависимо от условия перехода. Визуально представлен как прямоугольный блок зеленого цвета.

Сущности для блока [Условие]:

- Действие: Результат, Тип действия;
- Заданная дата: Год, Месяц, День, Дата, День недели;
- Поле сделки;
- Последнее смс: Статус, Шаблон;
- Последняя задача (статус): Актуальные, Выполненные просроченные, Завершенные, не актуальные, Просроченные;
- Расчетные поля.
- Запланированное погашение: Дата погашения по телу, Дата погашения по %;
- Champion`s Challenge.

#### 2.4.3.1.3.1 Champion`s Challenge

Условие [Champion`s Challenge] — присвоение условному полю значения от 1 до 100, после чего в блоке [Условие] можно производить сравнение по этому значению.



#### 2.4.3.1.3.2 Действие

Условие [Действие] — выбор условия перехода в зависимости от результата или типа действия. Установив чекбокс [Установить значение поля] можно выбрать значение для результата или типа действия.



1 *Стартовый*

2 *Условие*  
Действие: Результат = ;

+ Добавить

Действие

Результат

По значению  По полю

=

Не выбранное

Описание

Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно провести сравнение внутри блока [Условие], выбрав необходимое действие или результат действия.

#### 2.4.3.1.3.3 Заданная дата

Условие [Заданная дата] — установка условия перехода по заданной дате (год, дата, день, день недели, месяц).



1 *Стартовый*

2 *Условие*  
Заданная дата: Год > 2 021; < 2 023;

+ Добавить

Заданная дата

Год

> 2 021

< 2 023

Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно задать диапазон дат с помощью оператора сравнения.

#### 2.4.3.1.3.4 Запланированное погашение

Условие [Запланированное погашение] — задание условия по запланированном погашению, где можно выбрать условие по полю [Дата погашение по %] или [Дата погашения по телу].

1 *Стартовый*

2 *Условие*  
Запланированное погашение: Дата погашения по % = ;

+ Добавить

Запланированное погашение

Дата погашения по %

По значению  По полю

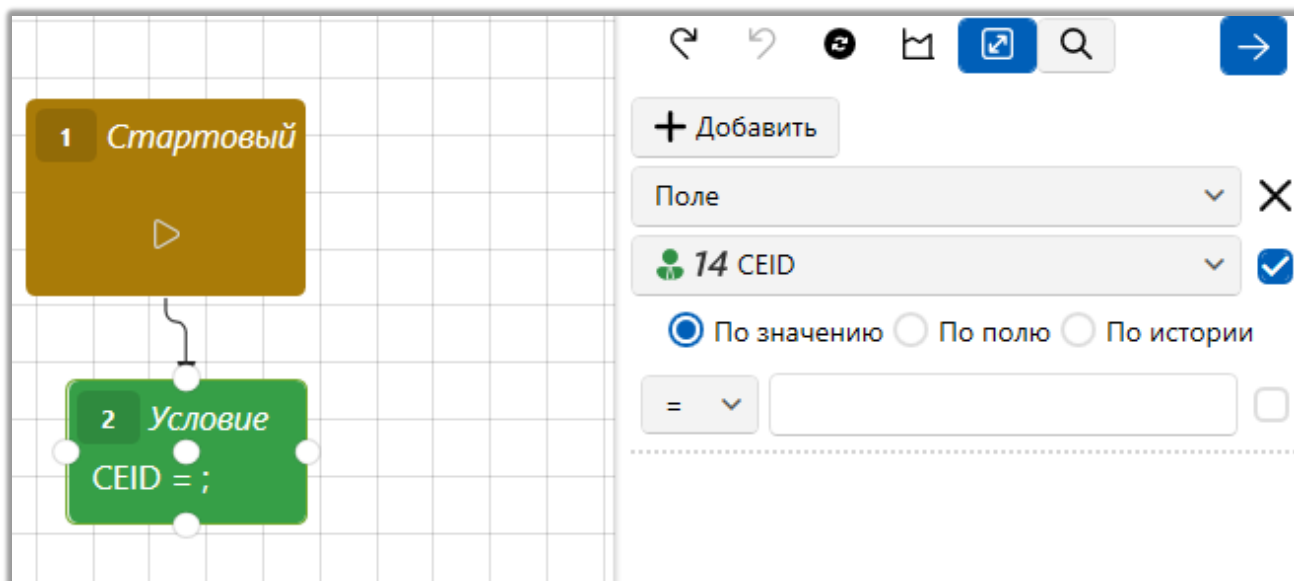
[...] = Выберите дату





## 2.4.3.1.3.5 Поле

Условие [Поле] — задание условия по выбранному полю. Для выбора доступны: поля сделок, клиентов, проектов. Набор полей доступных для выбора настраивается на уровне проекта по которому настраивается стратегия (вкладка [Необходимые поля]).



Для полей с типом данных [Текст] доступен дополнительный набор логических операторов сравнения:

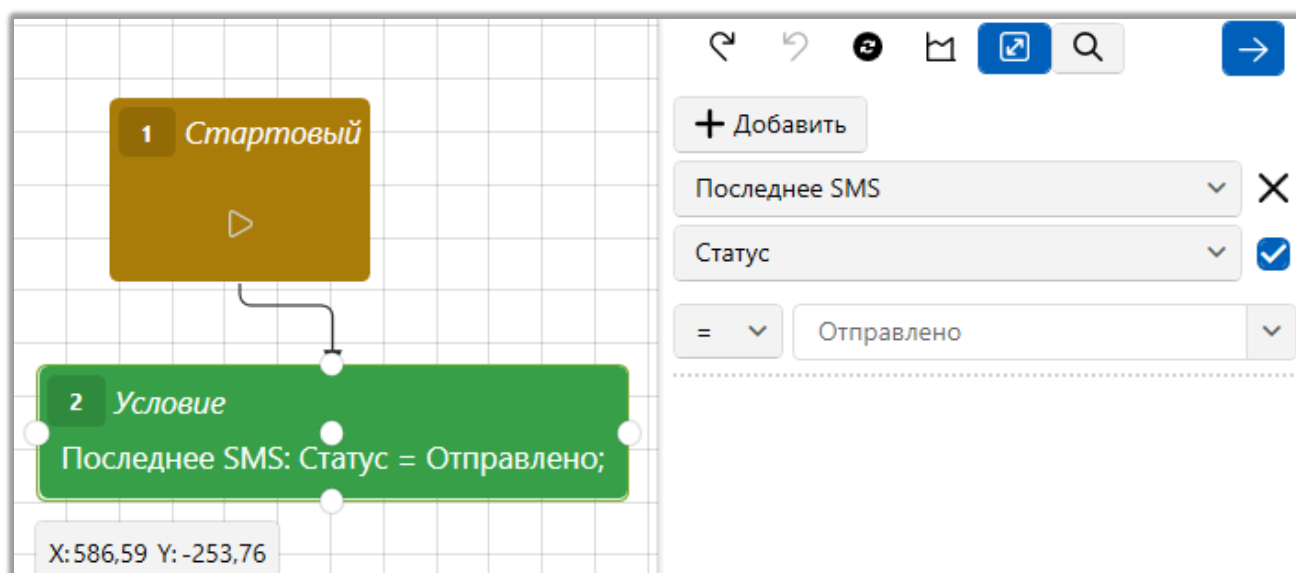
- X... — текст начинается с;
- ...X — текст заканчивается на;
- IN — текст содержит (варианты для сравнения необходимо указывать через запятую);
- с — [похожее на] (LIKE).

Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно провести сравнения поля внутри блока [Условие] (по значению, полю, истории).



### 2.4.3.1.3.6 Последнее SMS

Условие [Последнее SMS] — установка условия перехода согласно статусу или шаблону последнего отправленного SMS. Система учитывает тип сущности, которая установлена в настройках выбранной стратегии.



Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно провести сравнение внутри блока [Условие], выбрав необходимый статус или шаблон.

### 2.4.3.1.3.7 Последний E-mail

Условие [Последнее E-mail] — установка условия перехода согласно статусу или шаблону последнего отправленного электронного письма.



1 *Стартовый*

2 *Условие*  
Последний Email: Статус = Доставлено;

+ Добавить

Последний Email

Статус

=

Доставлено

Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно провести сравнение внутри блока [Условие], выбрав необходимый статус или шаблон.

#### 2.4.3.1.3.8 Последняя задача

Условие [Последняя задача] — установка условия перехода согласно статусу последней назначенной задачи.

1 *Стартовый*

2 *Условие*  
Задачи: Актуальные

+ Добавить

Последняя задача

Актуальные

#### 2.4.3.1.3.9 Расчетные поля



Условие [Расчетные поля] — установка условия перехода по выбранному расчетному полю.

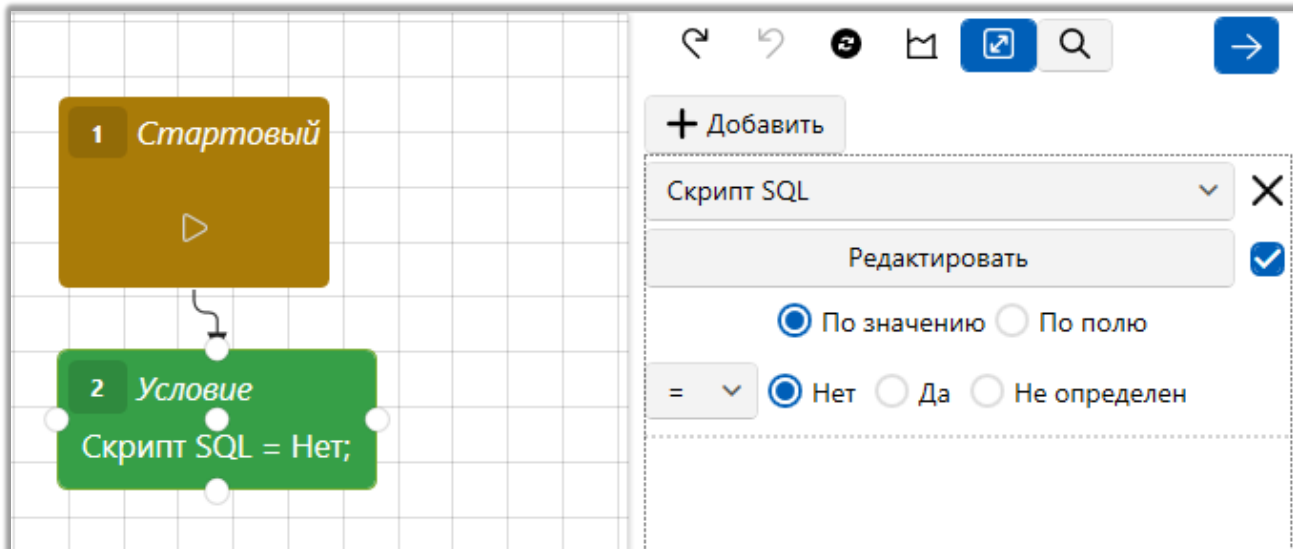
The screenshot displays a workflow editor. On the left, a grid contains two blocks: a yellow '1 Стартовый' (Start) block and a green '2 Условие' (Condition) block. The condition block contains the text: 'Расчетные поля: Возраст пользователя > 18,00; < 100,00;'. On the right, a configuration panel for the condition block is shown. It includes a '+ Добавить' (Add) button, a dropdown menu for 'Расчетные поля' (Calculated fields) with 'Возраст пользователя' (User age) selected, and radio buttons for 'По значению' (By value) and 'По полю' (By field), with 'По значению' selected. Below these are two input fields for values: '18,00' and '100,00', each with a dropdown arrow and a checkmark.

От настроенных параметров в блоке условия зависит настройка блока сравнения:

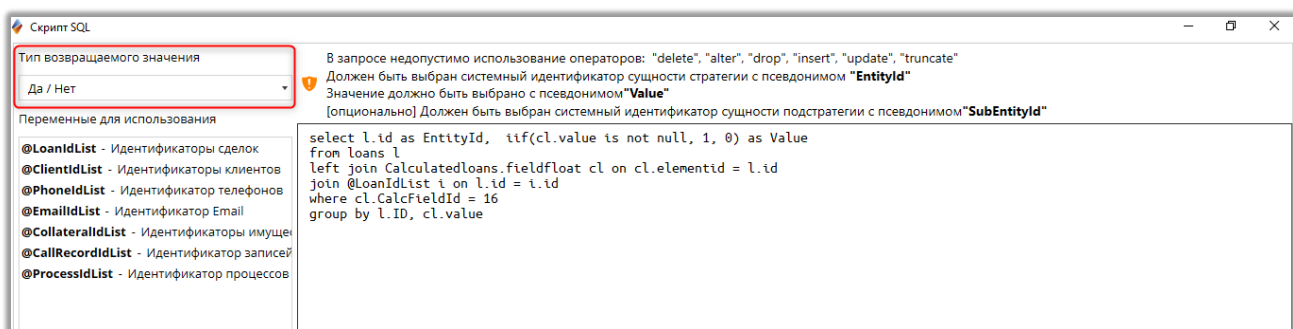
- Если был выставлен чекбокс [Установить значение поля] и задано значение условия, то в блоке сравнения будут доступны только варианты [Да] или [Нет];
- Если выбрано только поле, но не задано значение, то в блоке сравнения необходимо установить значение, по которому будет выполняться сравнение.

#### 2.4.3.1.3.10 Скрипт SQL

Условие [Скрипт] — ввод условия перехода по заданном скрипту SQL. Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно задать сравнение значения внутри блока [Условие] (по значению, по полю).



Нажав кнопку [Редактировать] открывается окно настройки скрипта SQL, где можно выбрать тип возвращаемого значения.



Блок SQL всегда должен возвращать таблицу, которая состоит из двух столбцов:

- EntityId — идентификатор текущей сделки/клиента (в зависимости от источника)

- Value — возвращаемое значение для сравнения

Доступны следующие форматы значений:

- Время;
- Да/Нет;
- Дата и время;



- Текст;
- Число.

Также возможно использовать переменные, которые указаны в блоке [Переменные для использования].

[Тип возвращаемого значения] — выбор результата скрипта. Необходимо учитывать, если был выбран результат [Да\Нет], тогда система будет ожидать 1 и 0 соответственно.

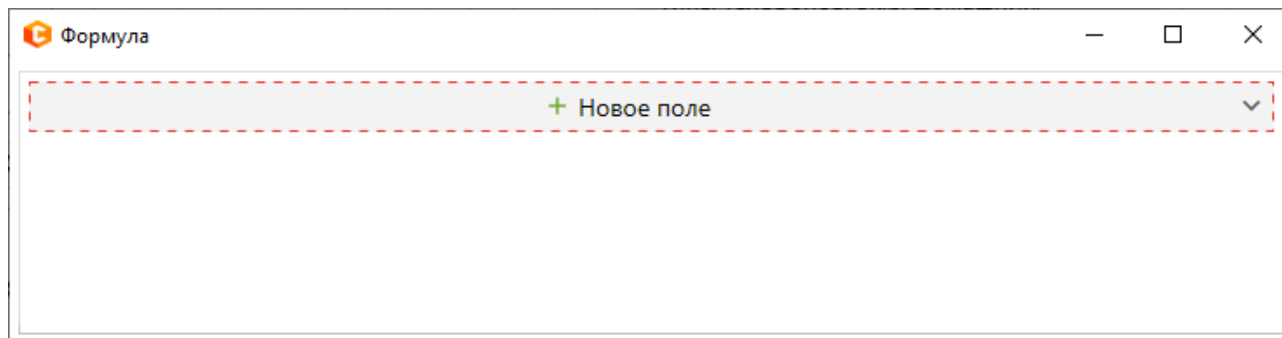
#### 2.4.3.1.3.11 Формула

Формулы — это удобный инструмент для настройки условий работы блоков в стратегиях. Их настройка подробнее рассмотрена в разделе [2.4.3.4](#).

Условие [Формула] — установка условия перехода по созданной формуле.

The screenshot displays a strategy editor interface. On the left, a flowchart shows a sequence of two blocks: a brown '1 Стартовый' (Start) block with a play button icon, followed by a green '2 Условие' (Condition) block. The condition block contains the text 'Формула = Не определен;'. A line connects the output of the first block to the input of the second. On the right, a configuration panel for the 'Формула' (Formula) block is visible. It includes a '+ Добавить' (Add) button, a search icon, and a 'Редактировать' (Edit) button with a checkmark. Below these are radio buttons for 'По значению' (Selected), 'По полю' (By field), and 'По значению' (By value). At the bottom, there are radio buttons for the result: 'Нет' (None), 'Да' (Yes), and 'Не определен' (Selected).

Для создания новой формулы необходимо нажать кнопку [Редактировать], после чего в открывшемся окне создать формулу, которая работает по аналогии с расчетными полями.

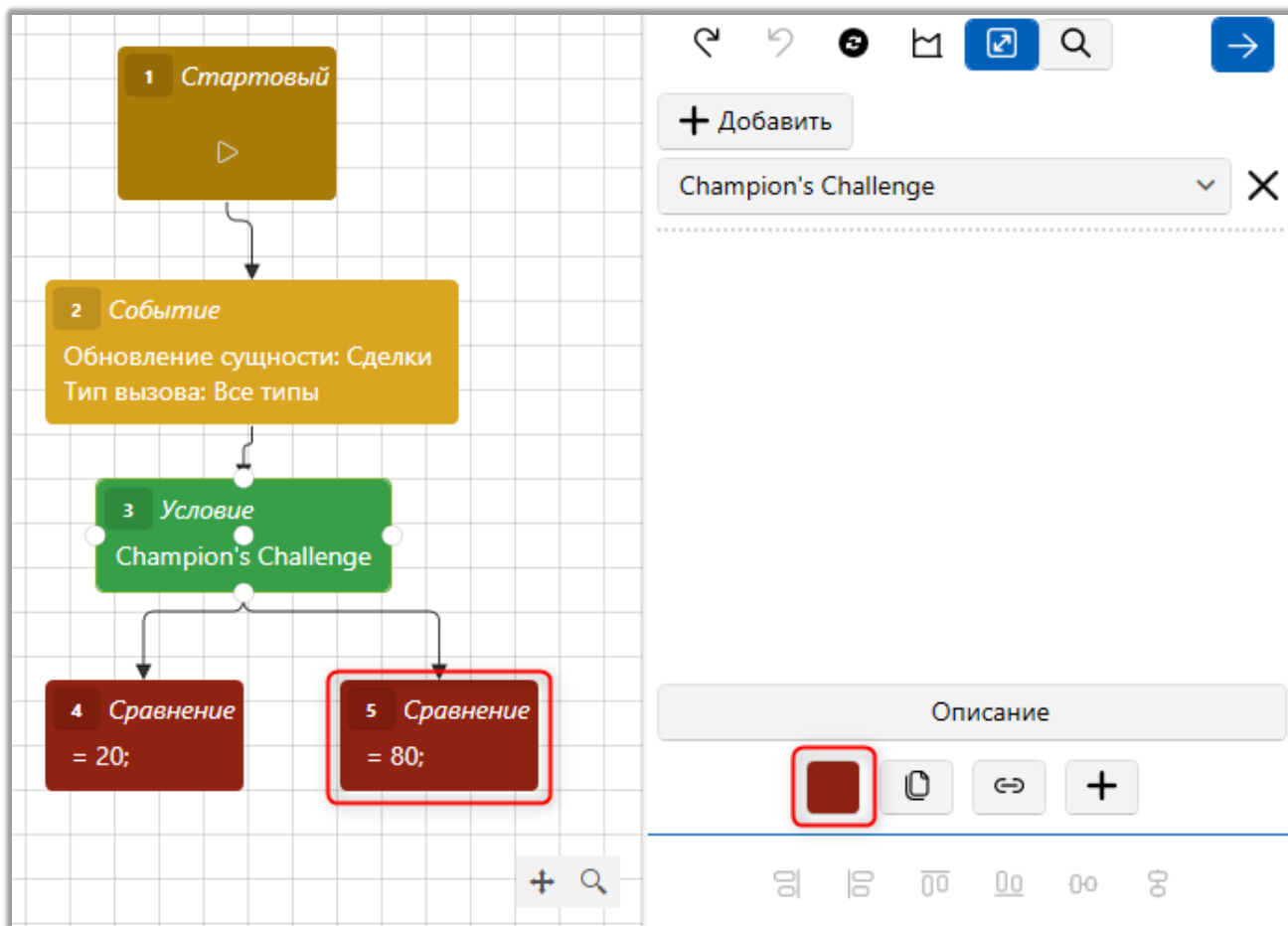


Выставив чекбокс [Установить значение поля] можно провести сравнение внутри блока [Условие] по значению, полю или истории.

**ВАЖНО:** если одно из полей в формуле будет иметь значение NULL, тогда формула в результате будет возвращать значение NULL (рекомендуется делать дополнительную проверку для таких полей). Также необходимо учитывать, что при использовании формулы блок [Сравнение] не обрабатывает дробные значения, если используется сравнение [По значению].

#### 2.4.3.1.4 Блок [Сравнение]

Блок [Сравнение] — элемент, направляющий стратегию в одну из дочерних веток системы, в зависимости от условия перехода. Визуально представлен как прямоугольный блок красного цвета.

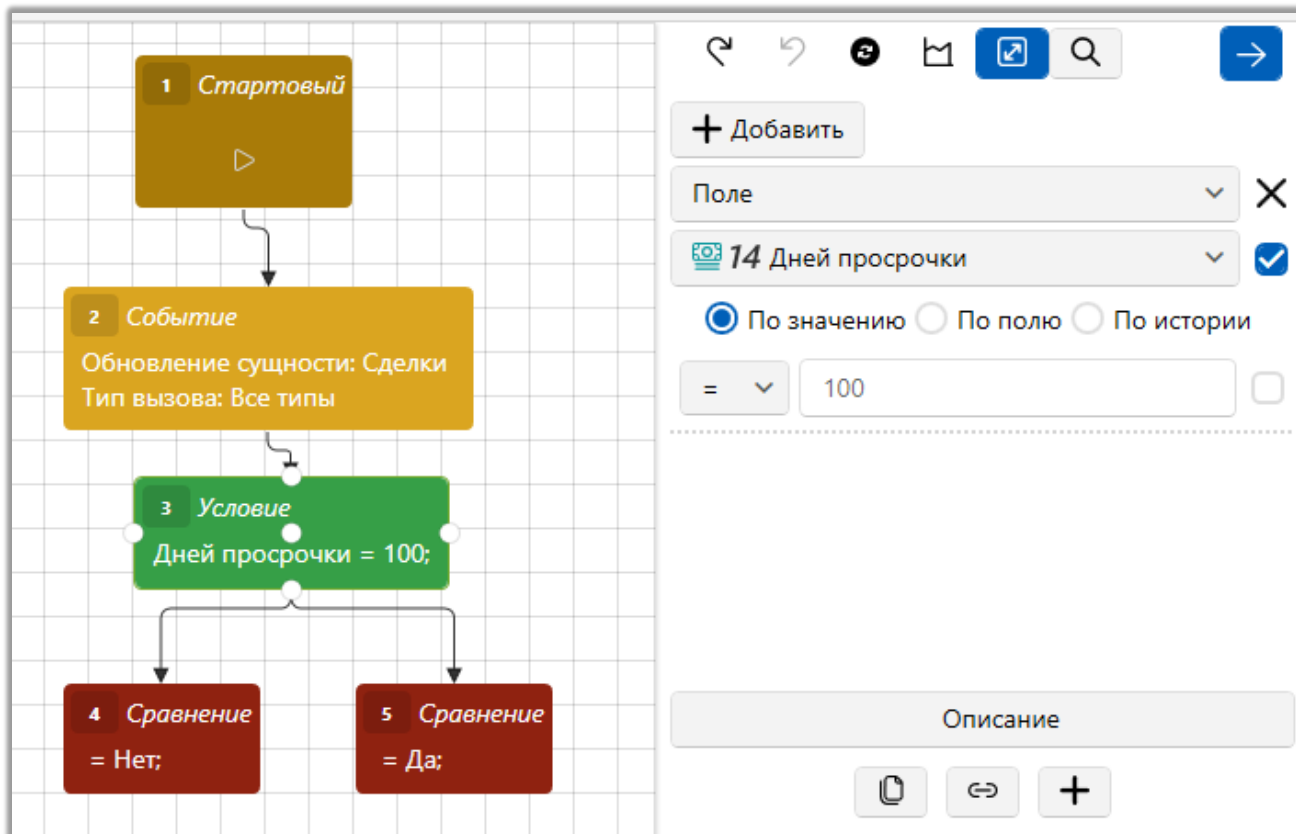


В блоке [Сравнение] можно использовать два варианта сравнения:

**Логическое сравнение** — проверка соответствия элемента заданным условиям (да, нет, другое).

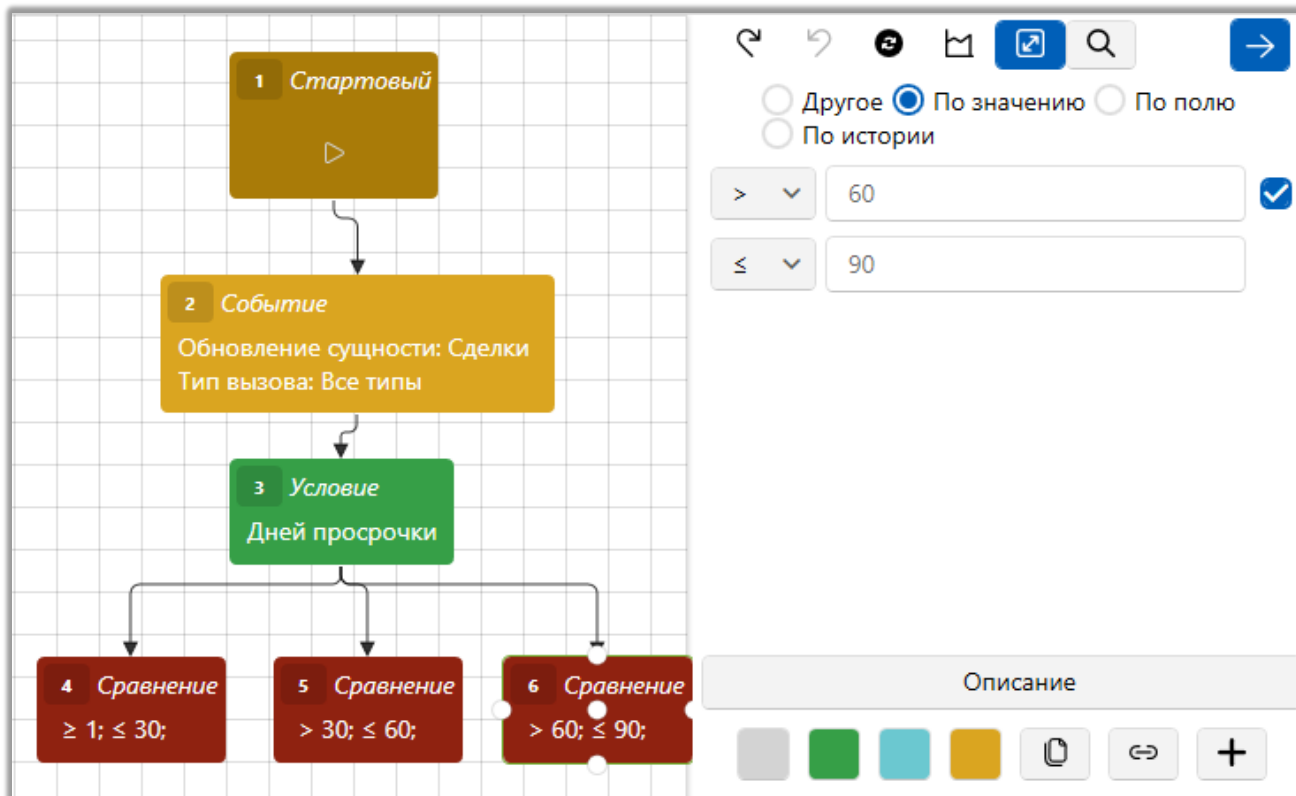
Такой вариант доступен, если в блоке условия указаны конкретные значения для проверки. Например: значение поля [Дней просрочки] равно или нет значению 100 (да или нет).





**Сравнение по значению** — в каждый блок сравнения записывается значение элемента из блока условия, и при совпадении сделка направляется по ветке с которой совпало значение по заданному условию.

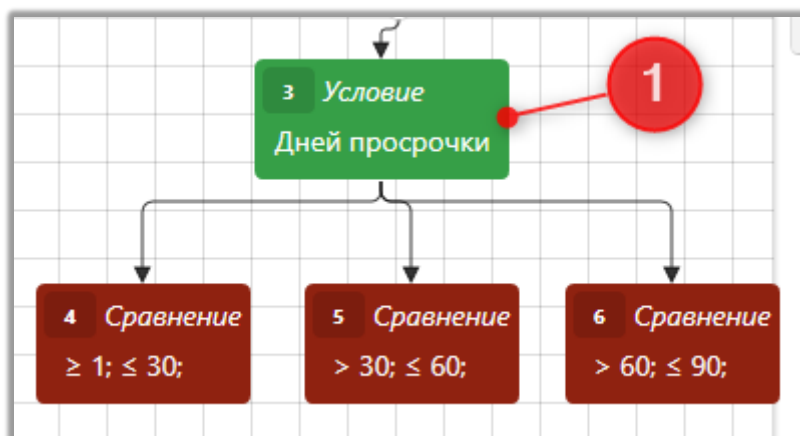
Такой вариант доступен если в блоке условия, указана только сущность без конкретных значений для проверки.



**ПРИМЕЧАНИЕ:** для блока сравнения в условии по Champion`s Challenge устанавливается значение, которое соответствует процентному соотношению распределения сделок по веткам стратегии.

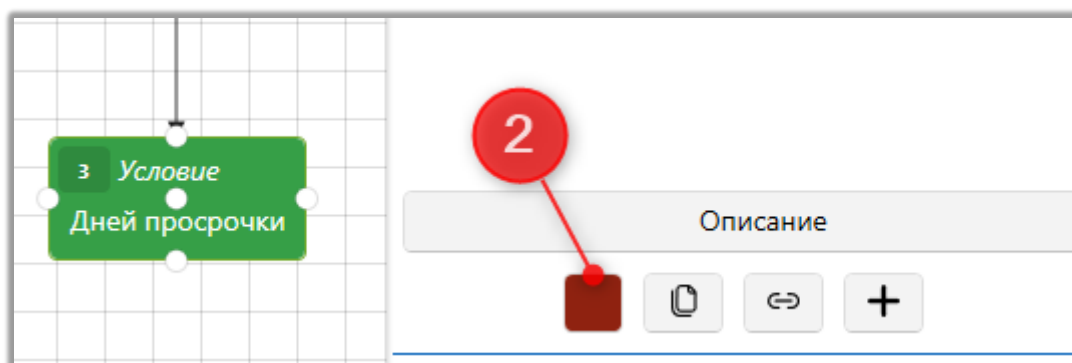
Для добавления блока сравнения необходимо:

1. Нажать левой клавишей мышки на блок [Условие];





2. Добавить блок сравнения;



3. Установить параметр для сравнения;
4. Нажать кнопку сохранить.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** для блока сравнения по значению доступен вариант [Другое], в эту ветку попадут все сделки, которые не прошли проверку по значению.

#### 2.4.3.1.5 Блок [Действие]

Этот элемент стратегии обеспечивает автоматическое выполнение рассылок, распределение сделок между ответственными, автоматическое назначение задач пользователям и осуществление других активностей в соответствии с заранее заданной бизнес-стратегией.

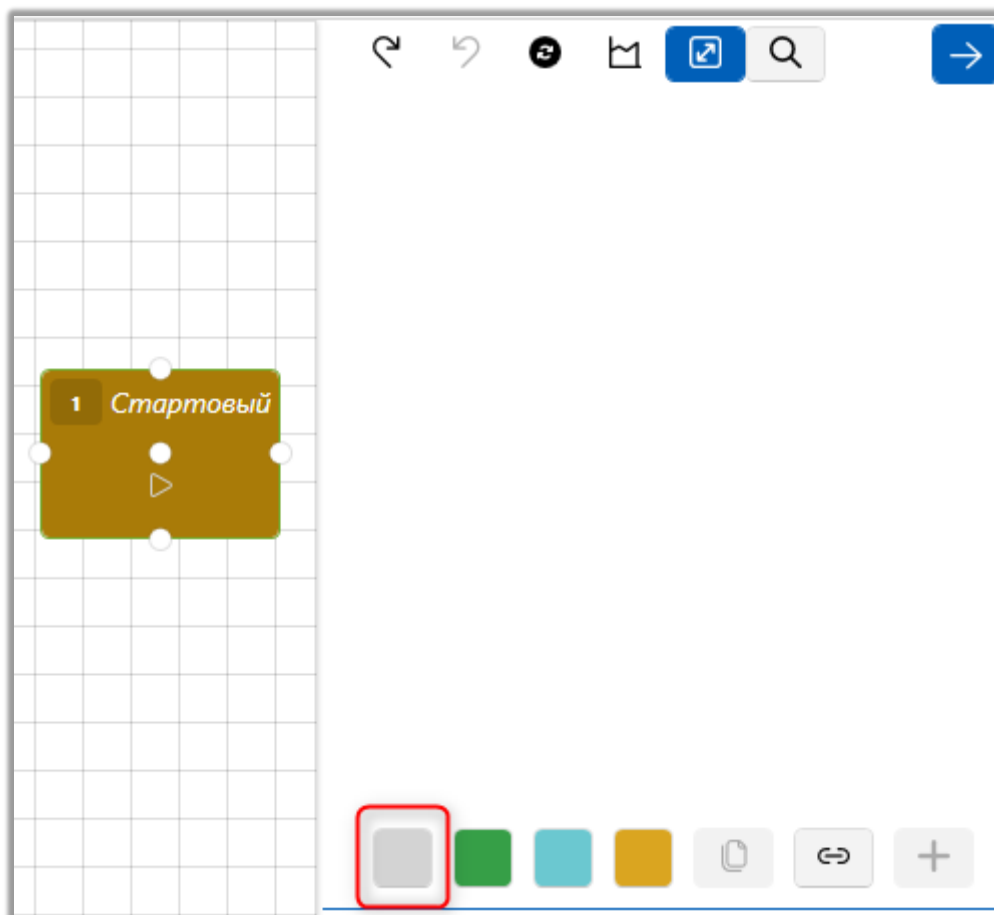
Элемент стратегии [Действие] визуально представлены как прямоугольные блоки серого цвета.

Системой рассматриваются следующие варианты действий в рамках стратегии.

Блок [Действие] может быть добавлен после любого блока, кроме блока [Условие]. Для создания нового блока [Действие] необходимо открыть



стратегию выбрать любой блок (кроме блока [Условие]) и нажать кнопку [Добавить блок действие].

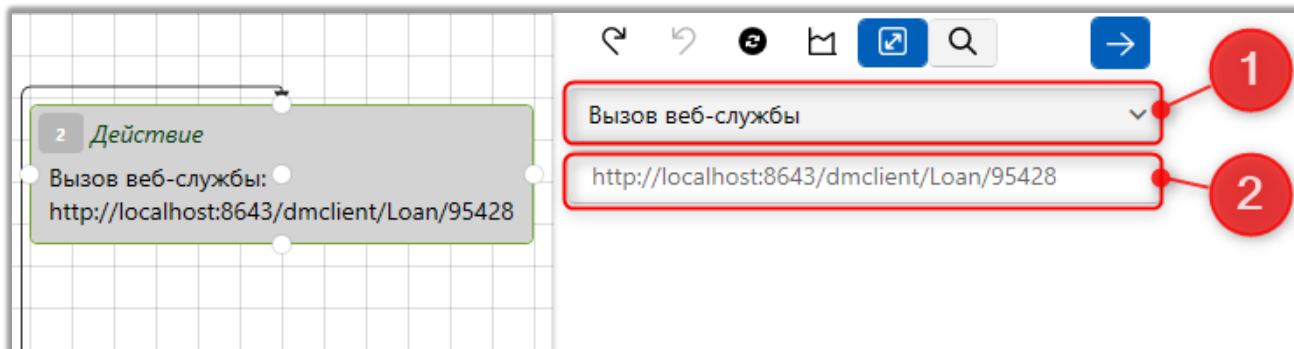


#### 2.4.3.1.5.1 Вызов веб-службы

Блок действия стратегии который инициирует вызов методов веб-сервиса (GET).

Благодаря этой службе система можно, например, передавать ссылки на карточку сущности (в зависимости от настроек стратегии). Также веб-сервис может выступать как один из элементов API интеграции сервисов.

Для того что бы настроить вызов Веб-службы необходимо:



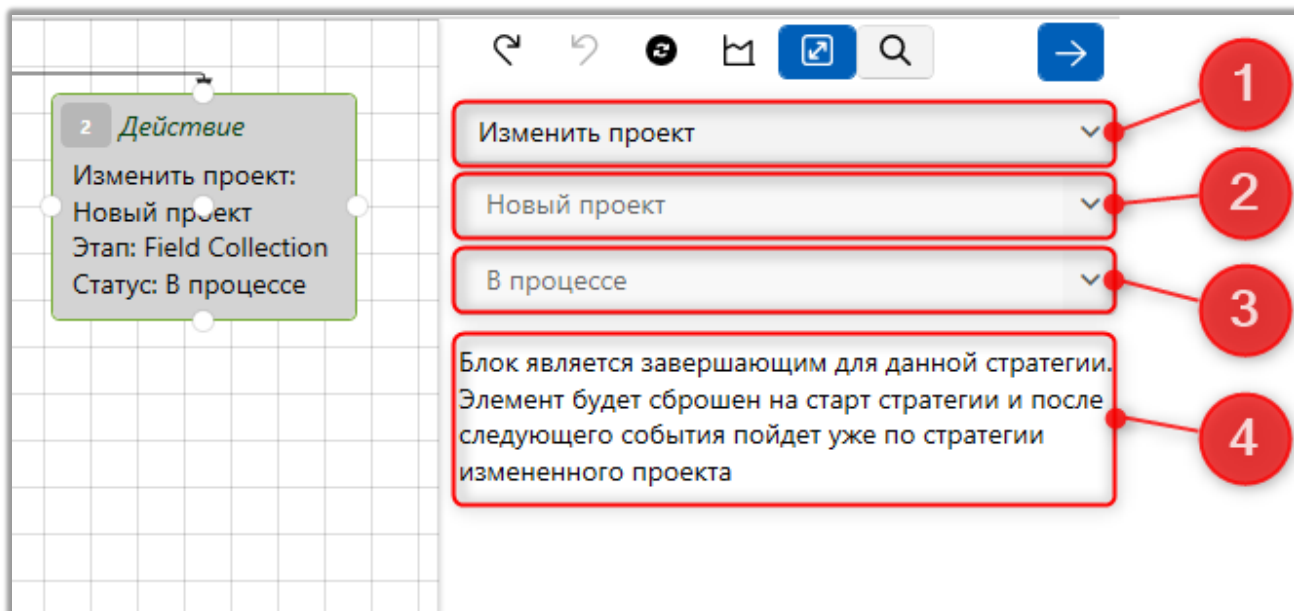
1. Выберите тип действия [Вызов веб-службы];
2. Укажите необходимое значение для вызова веб-службы.

#### 2.4.3.1.5.2 Вызов плагина

Вызов плагинов, которые были добавлены в систему. Настраивается индивидуально для каждого проекта. Также плагины могут вызываться из подстратегии.

#### 2.4.3.1.5.3 Изменить проект

Функция [Изменить проект] в блоке [Действие] позволяет изменить для сделки ее проект, этап и статус.



1. Выбор функции в блоке [Действие].
2. Выбор проекта, на который будут переведены сделки после выполнения данного блока стратегии. Также для выбора доступны скрытые проекты.
3. Выбор статуса этапа, который будет установлен сделкам для установленного ранее проекта. Доступны только те этапы и статусы, которые были добавлены в настройках выбранного проекта.
4. Подсказка о том, что блок будет завершающим (все последующие блоки не будут обрабатываться), если в нем была установлена данная функция, а элемент будет обработан только после старта стратегии нового проекта.

#### 2.4.3.1.5.4 Назначение внешних ответственных

Функция [Назначение внешних ответственных] позволяет назначить внешних ответственных для сделок, которые попадут в этот блок.



1. Выбор функции в блоке [Действие].
2. [Группа] — выбор группы, сотрудники которой будут назначены в качестве внешних ответственных. Для выбора доступны только те группы, в настройках которых установлен чекбокс [Может быть внешним ответственным].
3. [Роли] — фильтрация в рамках выбранной группы пользователей по установленной в этом параметре роли. Доступны только роли, которые были установлены для пользователей, которые в свою очередь находятся в группах пользователей с установленным чекбоксом [Может быть внешним ответственным].
4. [Процентная доля от поля] — назначение внешних ответственных согласно установленной процентной доли от выбранного поля. Сумма всех добавленных процентов пользователей должна быть 100%. Не допускаются пользователи с 0%.
5. [Распределять по] — выбор типа распределения сделок между пользователями. Доступны следующие типы распределения:



- [Количеству сделок] — карточка сделки будет закрепляться за пользователем с наименьшим количеством назначенных на него карточек, где он назначен внешним ответственным, но исключая тех пользователей, на которых количество карточек больше или равно установленному числу в параметре [Количество сделок] (становится доступным при выборе данного типа распределения).

- [Равному количеству] — внешними ответственными будут устанавливаться пользователи с наименьшим количеством карточек, где они назначены внешними ответственными.

- [Средней сумме просрочки экв.] — если есть пользователи, которые не назначены в карточках сделок как внешние ответственные, то карточка будет назначена на случайного пользователя из попавших в выборку. Иначе карточка сделки будет закреплена за пользователем, у карточек которого суммарно меньше среднее значение по полю [Общая сумма просроченной задолженности (эквивалент)] (поле сделки с выбранным соответствующим источником).

- [Равному общему показателю полей] — если добавлены поля сделки с целочисленным или дробным типом данных, тогда карточка сделки будет назначена на пользователя, у которого наименьшая сумма по всем выбранным полям. Если выбрано с другим типом данных, тогда карточка назначается на пользователя, имеющего наименьшее количество закрепленных за ним карточек с таким значением поля. Для удаления добавленного поля необходимо нажать кнопку [X] слева от него.

6. Дополнительные параметры назначения внешних ответственных:

[Все сделки клиента одному ответственному] — если в сделке уже был назначен внешний ответственный, тогда все остальные сделки, которые попадают в эту стратегию, будут назначены на него. Если таких пользователей нет или их несколько, тогда ответственный не будет назначен исходя из настроек выборки пользователей. Когда под условия фильтра не попал ни один





пользователь, который может быть назначен в качестве внешнего ответственного, тогда

[Распределять без учета уже закрепленных за пользователем] — система будет игнорировать количество закрепленных за пользователем карточек сделок, где он назначен внешним ответственным, и будут учитываться только те сделки, которые проходят в данный момент по стратегии. Например: есть 5 операторов и в стратегию попало 10 сделок на закрепление, тогда каждому из операторов будет закреплено по 2 сделки, система не будет учитывать что несколько операторов были назначены в качестве внешнего ответственного для большего количества сделок. Даже если за первым оператором закреплено 200 сделок, а за остальными по 6.

[Восстанавливать предыдущего] — в качестве внешнего ответственного будет назначен пользователь, из доступных (по установленным настройкам), который был последним ответственным по карточке сделки, если такой пользователь не был найден, то будет произведен поиск пользователя, который был назначен ответственным по всем карточка сделки этого клиента. Если предыдущим ответственным был системный пользователь System, то система его не восстановит.

[Учитывать регион] — из доступных отбираются пользователи, в профиле которых установлен соответствующий регион, если такие пользователи не были найдены, тогда будут назначаться пользователи, у которых нет установленных регионов, если и таковые отсутствуют, тогда будет назначен один из доступных пользователей. При установке данного чекбокста автоматически появляется возможность установить чекбкос [Если не найдено региона — сбросить на System], который будет устанавливаться в качестве внешнего ответственного пользователя System, если не было найдено пользователей с соответствующим регионом.

[Исключить текущего] —исключение из выборки пользователя, который установлен как текущий внешний ответственный. Если системой по



установленным фильтрам будет найден только текущий ответственный, тогда внешний ответственный не будет назначен.

- [Только текущего] — из выборки по назначению внешнего ответственного для карточки будет исключен текущий ответственный по карточке.

- [Со всеми предыдущими] — кроме текущего ответственного из выборки будут исключены также все предыдущие ответственные.

- [Текущего и предыдущего] — из выборки будут исключены текущий ответственный пользователь и предыдущий ответственный.

[Автор последнего действия] — в качестве внешнего ответственного будет назначен пользователь, которым было добавлено последнее действие. Если такой пользователь не был найден, тогда внешний ответственный не будет изменен. Также можно ограничить время, которое пользователь будет закреплен в качестве внешнего ответственного за карточкой сделки, для этого необходимо установить чекбокс [Временной график], и в параметре [Дата окончания] указать необходимое количество дней, после истечение установленного срока карточка будет переведена на предыдущего ответственного. Если таких пользователей несколько, тогда система назначит на того пользователя, у которого наименьшее количество карточек.

[Не перераспределять задачи] — после изменения ответственного, ранее созданные задачи не будут перераспределены.

[Игнорировать архивные сделки] — для карточек, которые были перенесены в архив, не будут назначаться ответственные.

[Добавить условие] — кнопка для добавления дополнительного условия по полю, в зависимости от выбранного источника. Если не будут найдены пользователи, которые попадают под добавленные условия выборки по установленным условиям в полях, тогда внешний ответственный не будет назначен. Добавленные условия могут быть объединены с помощью



логического [И\ИЛИ]. В качестве источника можно выбрать: пользователи, сделки, клиенты.

#### 2.4.3.1.5.5 Назначить задание

Данное действие выполняет назначение задач пользователям.

1. Выбор типа действия;
2. Выбор типа задания;
3. [Сценарий задачи] — выбор сценария задачи;
4. [Дата начала] — указать дату начала задачи (секунд, минут, часов, дней, месяцев, лет) с момента ее назначения. Также ее можно задать с помощью формулы. Набор полей будет изменяться в зависимости от выбранной сущности стратегии;
5. [Срок на выполнение] — установить срок для выполнения задачи (секунд, минут, часов, дней, месяцев, лет) с момента начала. Набор полей будет изменяться в зависимости от выбранной сущности стратегии;



6. Выбор пользователей, которым будет назначена задача, согласно установленным параметрам.

[Роли] — задача будет назначена всем пользователям с выбранной ролью. Для того чтобы назначить выбранную задачу по роли необходимо установить соответствующий чекбокс и выбрать роль из выпадающего списка. Если пользователь не был найден, тогда задача не будет назначена.

[Пользователи] — назначение задачи на пользователя системы по выбранным параметрам. Если такой пользователь не был найден, был уволен или найдено более одного пользователя, то задача не будет назначена.

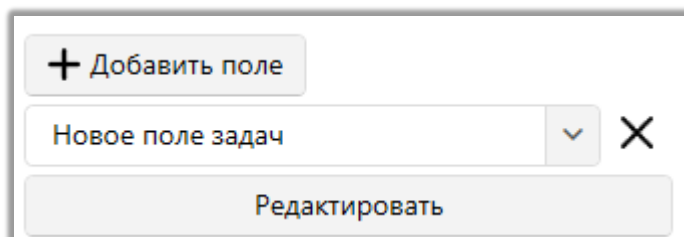
- [По полям сделки] — задача будет назначена пользователю, ФИО которого будет совпадать со значением в поле сделки, выбранного для сравнения. Для выбора доступны все поля сделки с текстовым типом данных.

- [Ответственному] — выбор пользователя на которого будет назначена задача, для этого необходимо выбрать группу в которой находится пользователь и выбрать самого пользователя из выпадающего списка. Также



можно выбрать [Текущей ответственный], тогда задача будет назначена на текущего ответственного по сделке.

7. [Добавить поле] — добавление поля задач, значение которого будет изменено на указанное при назначении данной задачи. Новое значение может быть, как просто указано в поле, если выбран чекбокс [По значению], или задано с помощью формулы, если установлен чекбокс [Формула].



8. Настройте другие параметры действия:
- [Учитывать только рабочие дни] — при назначении задачи пользователям система учитывает рабочие дни.
  - [Учитывать рабочие часы] — при назначении задачи система будет учитывать рабочие часы.
  - [Игнорировать, если такая задача уже есть и актуальна] — задача не будет назначена, если такая уже создана и находится в статусе [Актуально].
  - [Перевести все другие актуальные задачи в неактуальные] — при постановке новой задачи, все задачи выбранного типа, которые были назначены ранее, будут переведены в статус [отменено]. Данный параметр игнорирует выбранный тип задачи, если установлен чекбокс [Учитывать все типы задач].
  - [Отметить просроченные задачи неактуальными] — перевести все просроченные задачи в статус [Просрочено неактуально].
  - [Устанавливать соответствующий сценарий сделки] — сделке будет установлен сценарий, который был установлен для задачи. На уровне сценария,



который присвоен сделке ограничивается набор типов действий и их результатов (в дереве действий).

- [Игнорировать, если есть активное обещание] — задача не будет назначена, если есть активное обещание.
- [Учитывать все типы задач] — в работе данного блока будут учитываться все типы задач, а не только один выбранный тип.
- [Учитывать расписание работы] — при установке ответственного по задаче, будет учитываться текущий статус пользователя на момент назначения. Если пользователь, например, находится в отпуске или на больничном, тогда задачи будут назначены другим пользователям в рамках группы или роли.
- [Максимальное количество задач на ответственного] — задача будет назначаться на пользователя с наименьшим количеством задач, между отобранными пользователями, но не больше установленного в данном параметре значения.

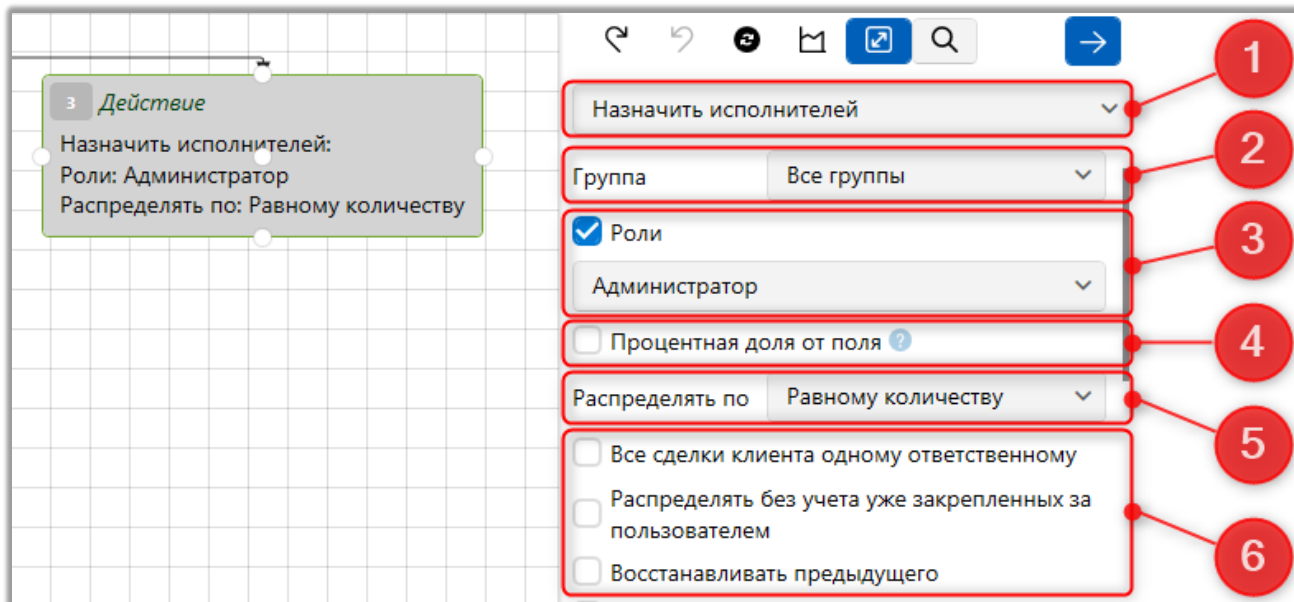
9. [Описание] — кнопка для отображения описания работы блока по установленным настройкам.

После внесения настроек необходимо нажать кнопку [Сохранить].

#### 2.4.3.1.5.6 Назначить исполнителей

[Назначить исполнителей] позволяет изменить или назначить ответственного пользователя (исполнителя) по сделке. Данное действие выполняет распределение сделок среди пользователей согласно заданных условий.

Для реализации распределения настройте следующие параметры:



1. Выберите тип действия [Назначить исполнителей].
2. [Группа] — выбор группы для назначения исполнителей пользователей. Если выбран параметр [Все группы], то в выборку попадают все не уволенные пользователи.
3. [Роли] — выбор роли для распределения сделок. Распределение будет выполняться в рамках выбранной ранее группы пользователей, но с учетом роли. Если в настройках распределения будет указана роль, которой не соответствует ни один из пользователей выбранной группы, тогда сделки не будут распределены, и по ним никаких других действий стратегия проводить не будет.
4. [Процентная доля от поля] — во всех сделках суммируется значение выбранного поля, после чего сделки распределяются на пользователей по установленному для них процентному соотношению от этого значения. Если опция активирована, но для неё не добавлен ни один пользователь, сделки будут распределяться случайным образом. Например, при выборе поля [Сумма просрочки] с общей суммой по всем сделкам в 1000, и добавлении двух пользователей с установленными значениями 80% и 20%, первому



пользователю будут назначены сделки, в которых сумма поля [Сумма просрочки] будет составлять 800 (80%), а второму —200.

5. [Распределять по] — установите параметры распределения карточек на исполнителей, где:

[Количеству карточек] — распределение карточек между пользователями будет происходить согласно указанному значению (количество карточек на одного пользователя). Сделки автоматически распределяются между пользователями с наименьшим количеством карточек, но не назначаться тем пользователям, у которых их количество равно или превышает указанное значение. Если у всех отобранных пользователей количество сделок больше или равно указанному значению, тогда сделки будут распределяться случайным образом. При установленном чекбоксе [Перелимит], карточки будут закреплены за выбранным пользователем из выпадающего списка, если у всех пользователей, входящих в отмеченные роли или группы, количество закрепленных карточек достигло установленного лимита. Если чекбокс [Перелемит] не установлен и у всех выбранных пользователей количество карточек больше или равно указанному значению, то карточки будут равномерно распределяться между пользователями в выбранной группе или роли.

[Равному количеству] — система распределяет сделки на пользователей выбранной группы и роли по равному количеству (сделка назначается на пользователя с наименьшим количеством закрепленных карточек).

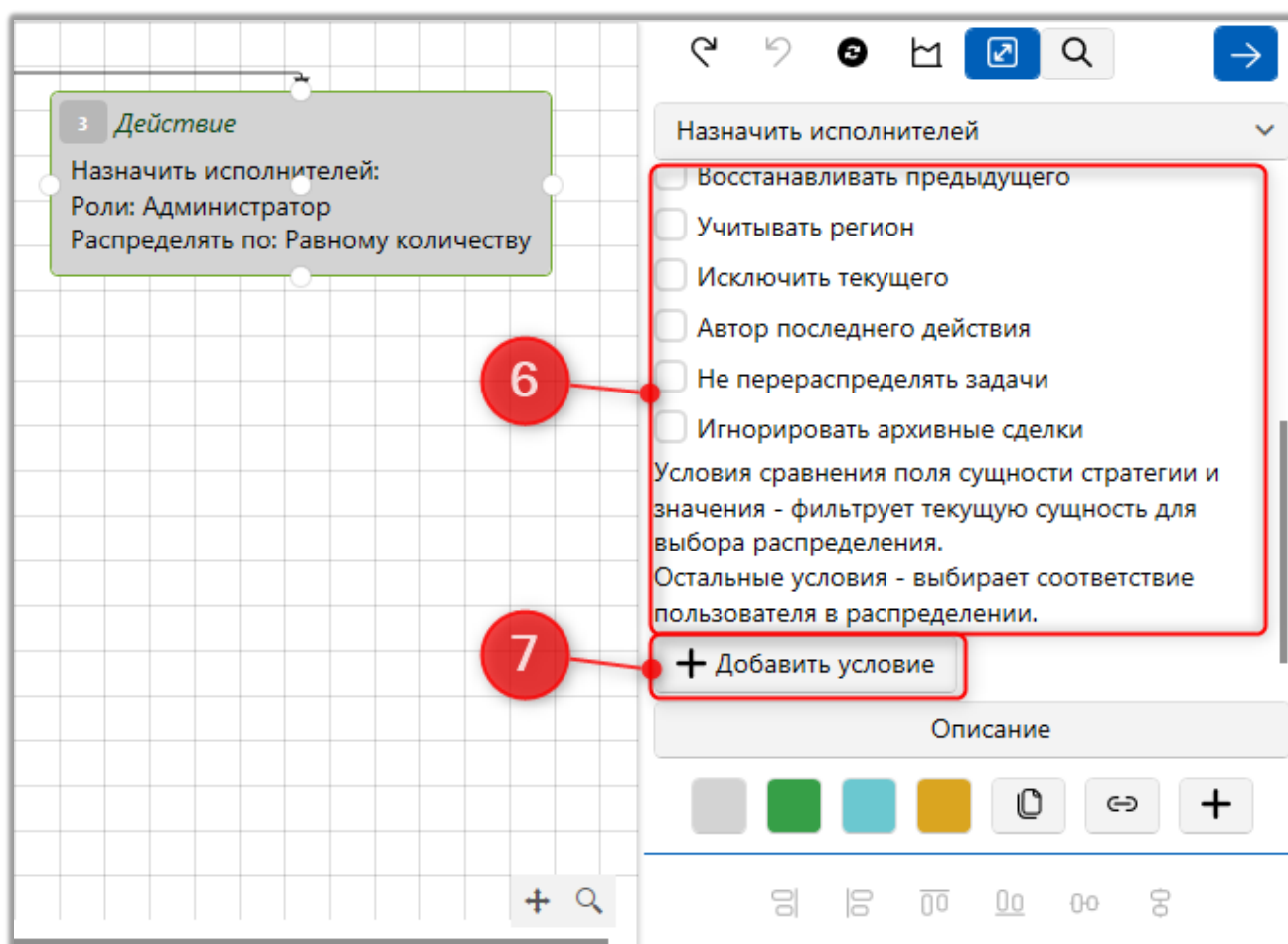
[Средней сумму просрочки экв.] — сделка назначается на случайного пользователя из отобранных, если у него нет закрепленных карточек, иначе назначается на пользователя, у карточек которого наименьшее среднее по полю [Общая сумма задолженности (Эквивалент)] (поле сделки с выбранным источником [Общая сумма задолженности (Эквивалент)]).





[Равному общему показателю полей] — распределение происходит в зависимости от выбранного типа поля (для выбора доступны все поля сделок созданных в системе):

- если выбрано поля с типом данных целое число или дробное число, то сделка назначается на пользователя, у которого наименьшая сумма таких полей по всем закрепленным за ним карточкам;
- если выбрано поле с другим типом данных, то сделка назначается на пользователя, за которым закреплено наименьшее количество карточек с таким значением поля.



#### 6. Дополнительные параметры назначения исполнителей:

[Все сделки клиента одному ответственному] — если среди отображенных пользователей есть уже ответственный по одной из сделок этого клиента, то все



остальные сделки этого клиента, которые проходят по стратегии, будут назначены на него. Если таких пользователей нет или их несколько, то пользователь выбирается согласно настройке распределения в блоке, и назначается исполнителем по всем сделкам клиента, которые участвуют в стратегии. В случае, если нет подходящих пользователей согласно установленным фильтрам блока, на которых можно назначить сделку, то ответственный не назначается.

[Распределять без учета без уже закрепленных за пользователем] — при распределении ответственных будут учитываться только карточки, которые обрабатываются стратегией в данный момент (не учитываются ранее закрепленные).

[Восстанавливать предыдущего] — сделка назначается на пользователя, среди отобранных, который уже был ответственным по ней, если такого нет, то назначается пользователь, который уже был последним ответственным по всем сделкам клиента.

[Учитывать регион] — пользователю назначаются сделки с регионом, который соответствует указанному региону в настройках пользователя, если таких пользователей нет, то те, у кого не указаны регионы, если и таких нет, то все доступные.

- [Если не найдено региона — сбросить на System] — если не найдено пользователей с соответствующим регионом сделки, то ответственным по сделке назначается System.

[Исключить текущего] — исключить из распределения:

- [Только текущего] — исключить из списка пользователей только текущего ответственного по сделке;

- [Со всеми предыдущими] — исключить из списка пользователей текущего и всех предыдущих ответственных по сделке;



- [Текущего и предыдущего] — исключить из списка пользователей текущего и всех остальных ответственных, которые закреплялись по сделке ранее, кроме одного случайного предыдущего ответственного.

[Не перераспределять задачи] - ответственный по задаче не изменяется даже при смене ответственного по сделке.

7. [Добавить условие] — добавление условия фильтрации доступных пользователей, по данному параметру происходит распределение в двух форматах:

- [По значению] — при совпадении выбранного поля пользователя с указанным значением;

- [По полю] — при совпадении значения в выбранном поле пользователя с значением выбранного поля сделки.



После внесения всех необходимых настроек нажмите кнопку [Сохранить].

#### 2.4.3.1.5.7 Отметить задания неактуальными

Функция предназначена для перевода всех назначенных по сделке заданий и напоминаний в статус [Не актуально].

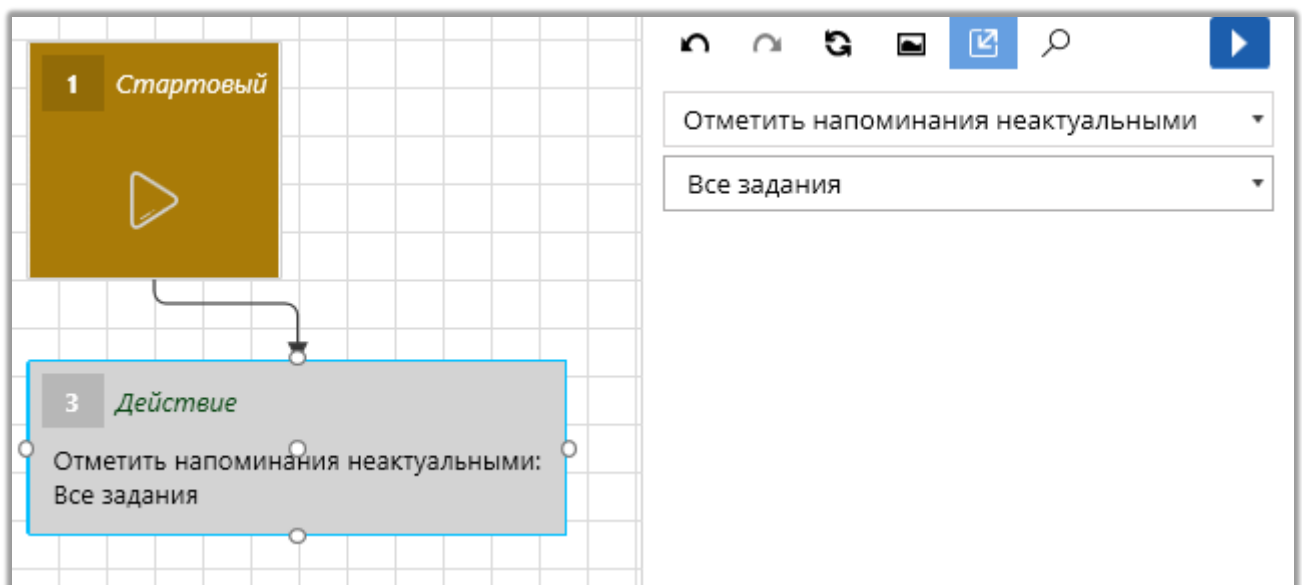
1. Выбор типа действия.
2. Выбор типа задач, которые необходимо отметить.
3. [Сценарий задачи] — выбор типа сценария для задачи, которые необходимо отметить. Скрытые сценарии недоступны для выбора.



4. [Все, кроме выбранных критериев] — в статус [Неактуально] будут переводиться все задачи с установленным сценарием, кроме выбранных.
5. [Устанавливать соответствующий сценарий сделки] — сделкам будет устанавливаться выбранный сценарий.

#### 2.4.3.1.5.8 Отметить напоминания неактуальными

Действие, позволяющее отметить напоминание как неактуальное, для выбранного типа задачи. Задачи с установленными чекбоксами [Уникальная] и [Согласование] недоступны для выбора (подробнее о настройке задач в разделе [2.5.3.5](#)).



#### 2.4.3.1.5.9 Отправить E-mail

Действие назначения рассылки электронных писем по выбранному шаблону (настройка шаблонов e-mail подробнее рассмотрена в разделе [2.5.1.9.1](#)). Система должна быть интегрирована с сервисами отправки e-mail.



1. *Стартовый*

2. *Действие*

Отправить E-mail:

Шаблоны E-mail: Уведомление о задолженности

Статусы E-mail: не установлено

Провайдер: Автоматический выбор

Тип:

1. Отправить E-mail

2. Шаблоны E-mail: Уведомление о задолженности

3. Статусы E-mail:  не установлено,  Положительный статус,  Негативный статус

4. Провайдер: Автоматический выбор

5. Тип:  Дополнительный,  Корпоративный

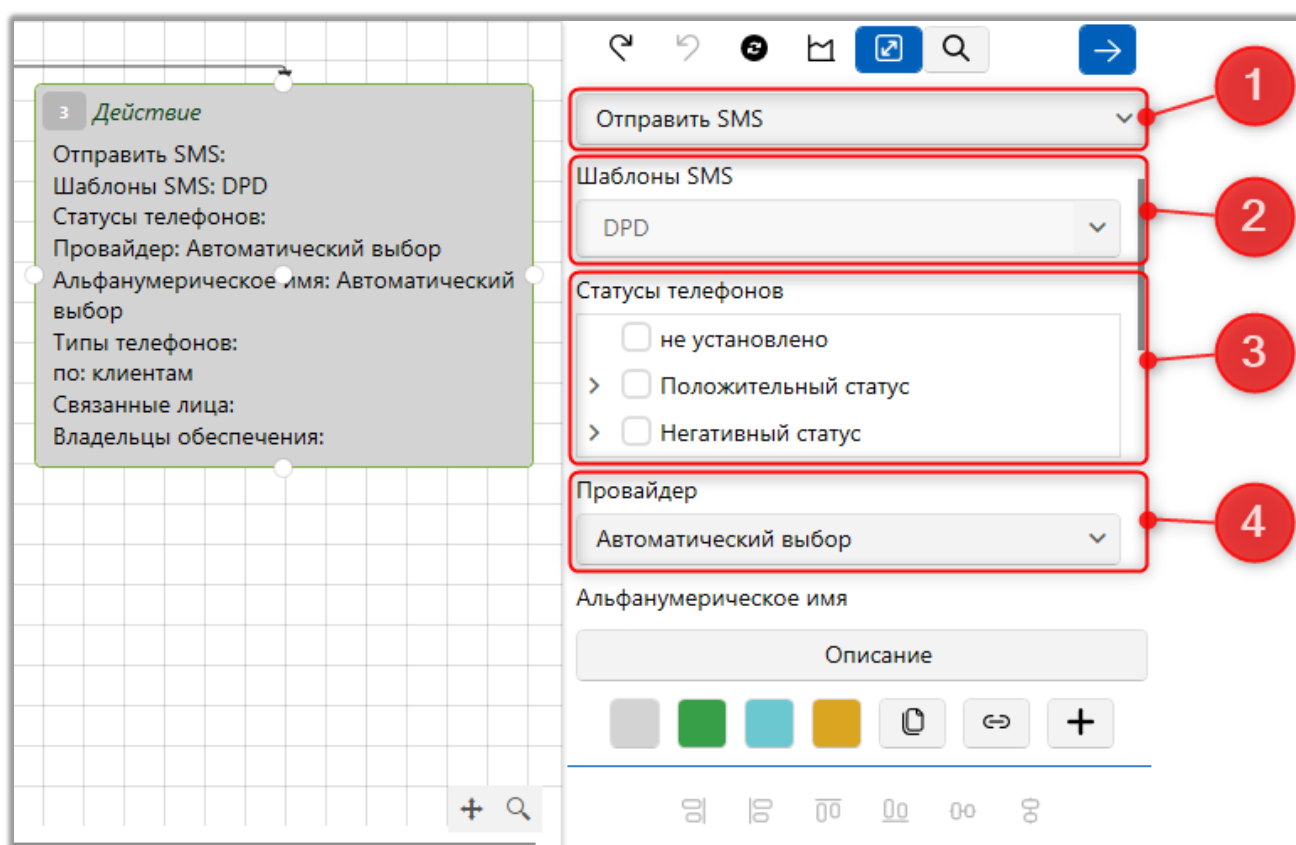
1. Выбор типа действия.
2. [Шаблоны E-mail] — выбор шаблона сообщения. Доступны только шаблоны с установленным источником, который совпадает с источником, выбранным для стратегии.
3. [Статусы E-mail] — выбор статуса e-mail, на который будет отправлено электронное письмо.
4. [Провайдер] — выбор провайдер для отправки e-mail. Если установлен параметр [Автоматический выбор], то будет использоваться провайдер, заданный в выбранном шаблоне.
5. [Тип] — выбор типа e-mail для отправки.

Если при рассылке e-mail не было указано название для документа во вложении (поле пустое), тогда его имя будет идентично названию сформированного документа в карточке сделки.

### 2.4.3.1.5.10 Отправить SMS

При наличии интеграции с SMS провайдерами, система имеет возможность автоматически отправлять текстовые сообщения на контактные данные клиента по заранее созданному шаблону. Если интеграция не настроена, тогда система будет записывать данные об отправленных сообщениях в таблицы БД.

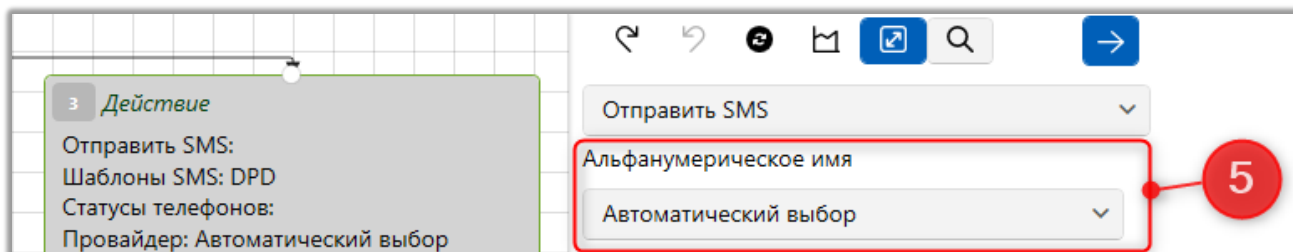
При настройке отправки SMS-сообщений доступны следующие параметры:



1. Выбор функции отправки SMS.
2. [Шаблоны SMS] — выбор шаблона для отправки SMS (подробнее о создании и настройке шаблонов SMS в разделе [2.5.1.8.1](#)).
3. [Статусы телефонов] — выбор статусов телефонов, на которые будет отправлено SMS.



4. [Провайдер] — выбор провайдера для отправки SMS. Если установлено [Автоматический тип], будет выбран провайдер, который был указан в настройках шаблона.

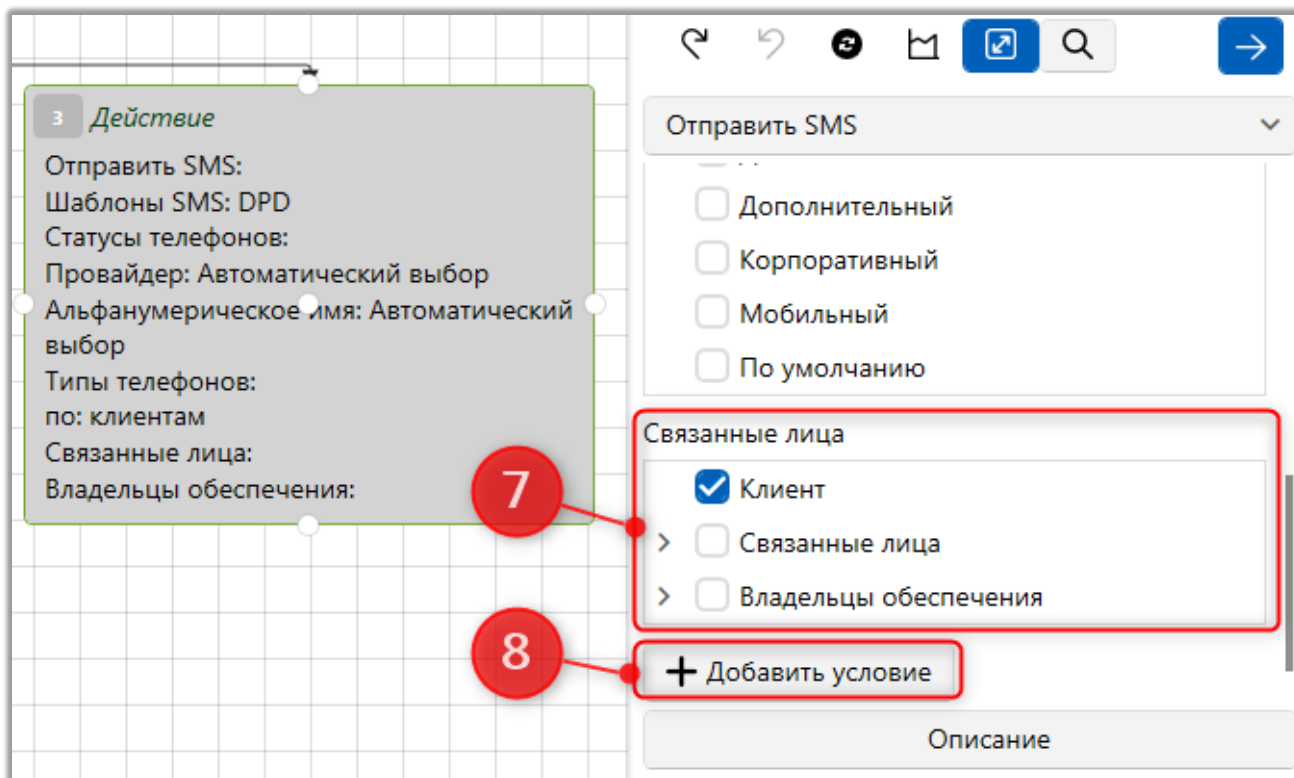


5. [Альфанумерическое имя] — выбор альфанумерического имени провайдера (в зависимости от выбранного ранее провайдера). Если установлено [Автоматический тип], будет выбрано альфанумерическое имя, которое было указано в настройках шаблона.

6. [Принудительная отправка смс] — при активации данного чекбокса SMS будут отправлены, игнорируя ограничения контактности и расписание, установленное в шаблоне SMS.

7. [Типы телефонов] — выбор типов телефонов для отправки SMS.



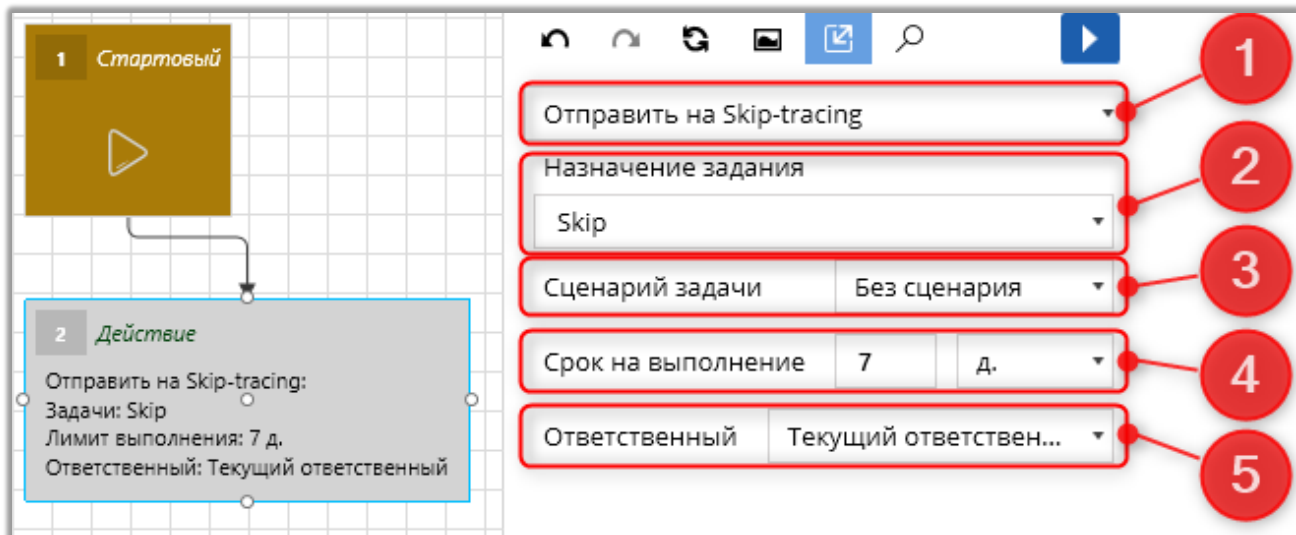


8. [Связанные лица] — выбор связанных лиц, по которым будет отправлены SMS.

9. [Добавить условие] — добавления дополнительного условия сортировки при отправке SMS с помощью полей телефонов.

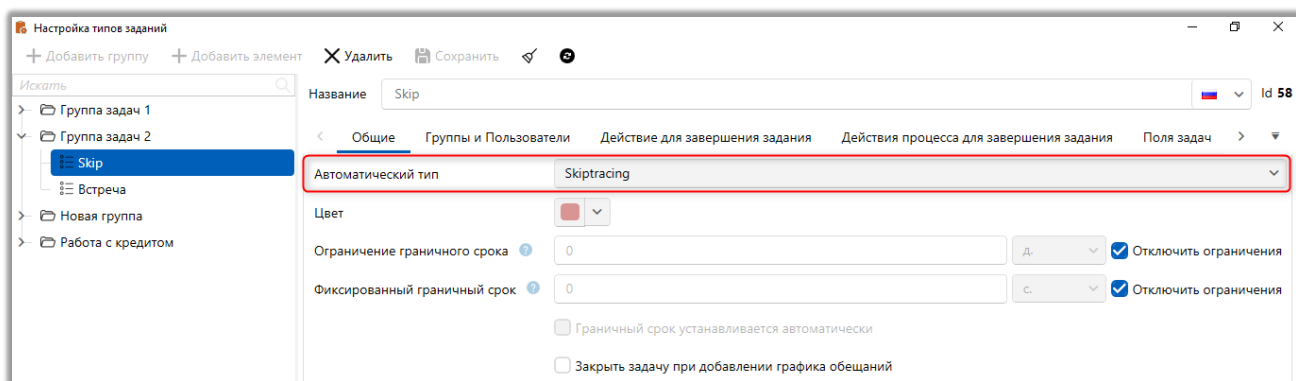
#### 2.4.3.1.5.11 Отправить на Skip-tracing

Отправка на Skip-tracing позволяет сформировать реестр сделок для отправки внешним компаниям (пользователям). Реестры для отправки будут сформированы через блок [Skip-tracing] (подробнее в разделе [2.4.2.1.4](#)).



1. Выбор типа действия.
2. [Назначение задания] — выберите тип задания, которое будет назначено.

**ВАЖНО:** Выбранный тип задачи должен иметь автоматический тип [Skip-tracing].

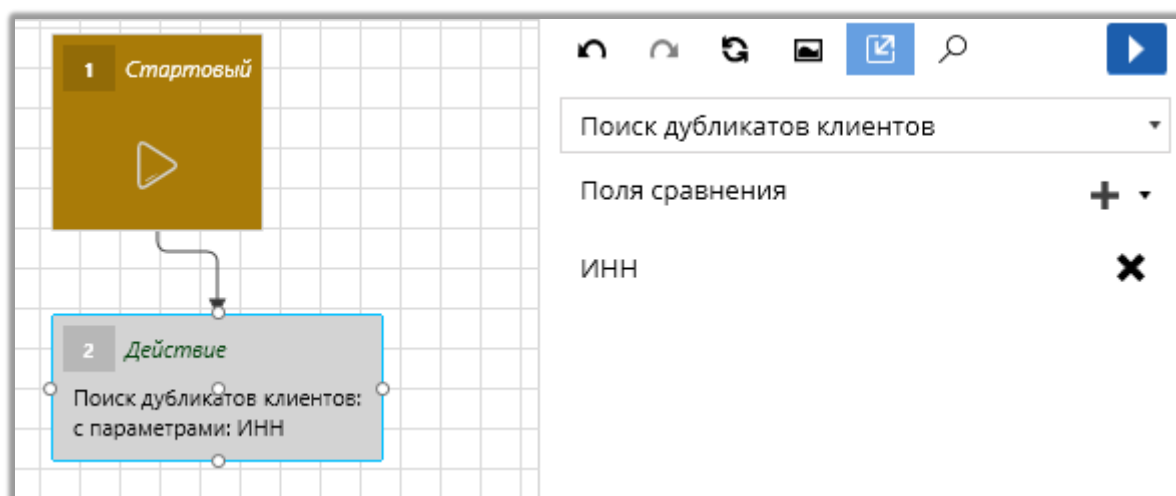


3. [Сценарий задачи] — выбор сценария задачи.
4. [Срок на выполнение] — установить срок на выполнение задачи.
5. [Ответственный] — задать параметры назначения ответственного по задаче.



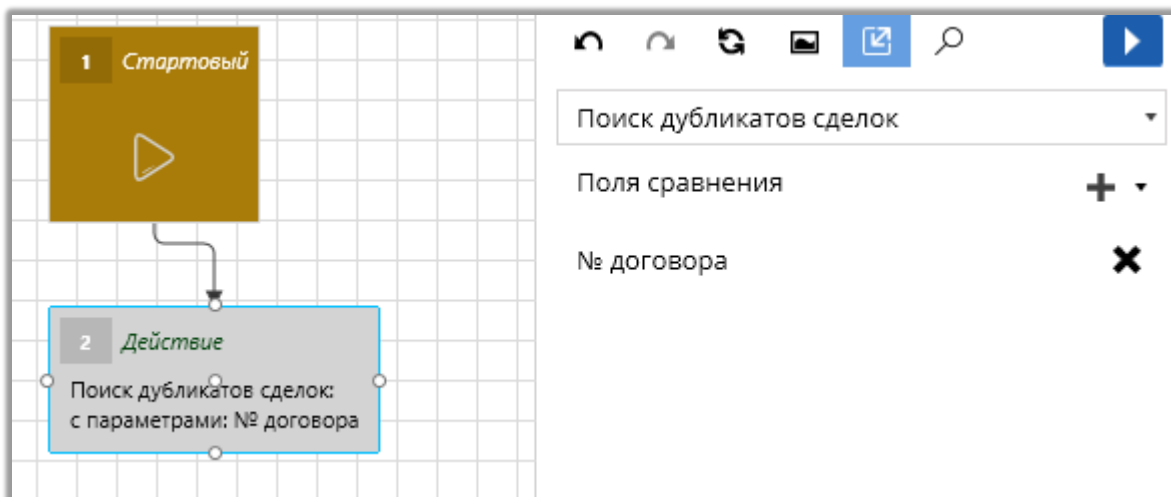
### 2.4.3.1.5.12 Поиск дубликатов клиентов

Поиск дубликатов клиентов по выбранным полям с их последующим объединением. Необходимые поля добавляются с помощью кнопки [+]. Объединение будет происходить в того клиента, который проходит по стратегии. Также необходимо учитывать, что тип и статус контактных данных будет изменен у всех клиентов, кроме клиента, который проходит по стратегии.



### 2.4.3.1.5.13 Поиск дубликатов сделок

Поиск дубликатов клиентов по выбранным полям и их объединение, необходимые поля добавляются с помощью кнопки [+]. Объединение будет происходить в ту сделку, которая проходит по стратегии.



#### 2.4.3.1.5.14 Разослать письма

Данное действие позволяет сформировать письмо согласно настроенному шаблону по сделке. Письма будут сформированы через блок [корреспондент].

Для формирования писем по заданному шаблону:

1. Выбор типа действия.



2. [Выбрать документ] — выберите группу и тип документа, который необходимо сформировать.
3. [Назначение задания] — выберите тип задания, которое будет назначено.
4. [Сценарий задачи] — установите сценарий для задачи.
5. [Срок на выполнение] — установить срок на выполнение задачи.
6. [Ответственный] — укажите параметры назначения ответственного по задаче.
7. [Действие при завершении задания] — установить тип действия, который будет добавлен по сделке, при завершении задачи.
8. [Ограничить количество одинаковых писем за сутки] — установка ограничение количества отправляемых одинаковых писем в день. После установки чекбокса необходимо ввести нужно значение в специальное поле.

#### 2.4.3.1.5.15 Создать пакет документов

Данный тип действия позволяет создать пакет документов по установленным параметрам.



1. Выбор типа действия.
2. [Типа пакета] — выбор типа пакетов документов.
3. [Объект] — выбор объекта
4. [Количество копий] — задание количества копий. Будет отправлена одна копия с учетом количества связанных лиц, если был установлен чекбокс [1 + количество связанных лиц].
5. [Провайдер] — выбор провайдера почты.
6. [Тип доставки] — задание параметров доставки.

#### 2.4.3.1.5.16 Сформировать документ

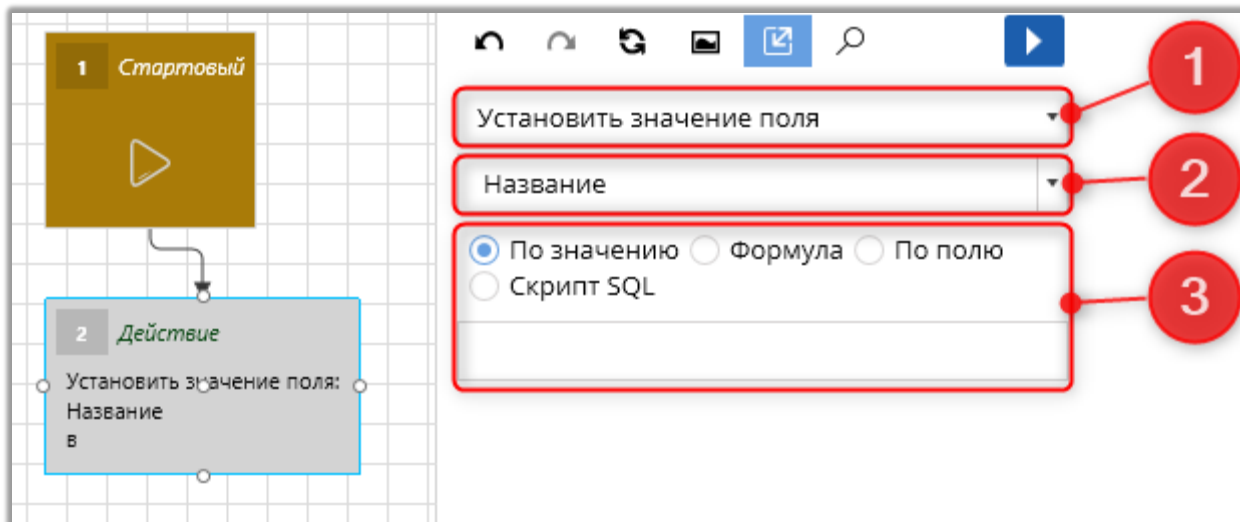
Данный тип действия позволяет настроить автоматическое формирование документов.



1. Выбор типа действия.
2. [Выбрать документ] — выбор шаблона документа для формирования.
3. [Тип документа] — выбор типа документа.
4. [Прикрепите к сущности] — выбор сущности для прикрепления документа.
5. [Название] — выбранный шаблон документа будет формироваться с установленным названием.

#### 2.4.3.1.5.17 Установить значение поля

Данный тип действия позволяет установить значение выбранного поля по заданным параметрам.



1. Выбор типа действия.
2. Выберите поле из списка, в которое необходимо записать значение.

Доступные поля изменяются в зависимости от выбранной сущности стратегии.

3. Выберите способ записи значения в поле:
  - [По значению] — установка значения в зависимости от выбранного

типа данных поля.

- [Формула] — использование формулы для заполнения поля.

Значение поля будет рассчитываться в процессе работы стратегии и записываться в указанное поле.

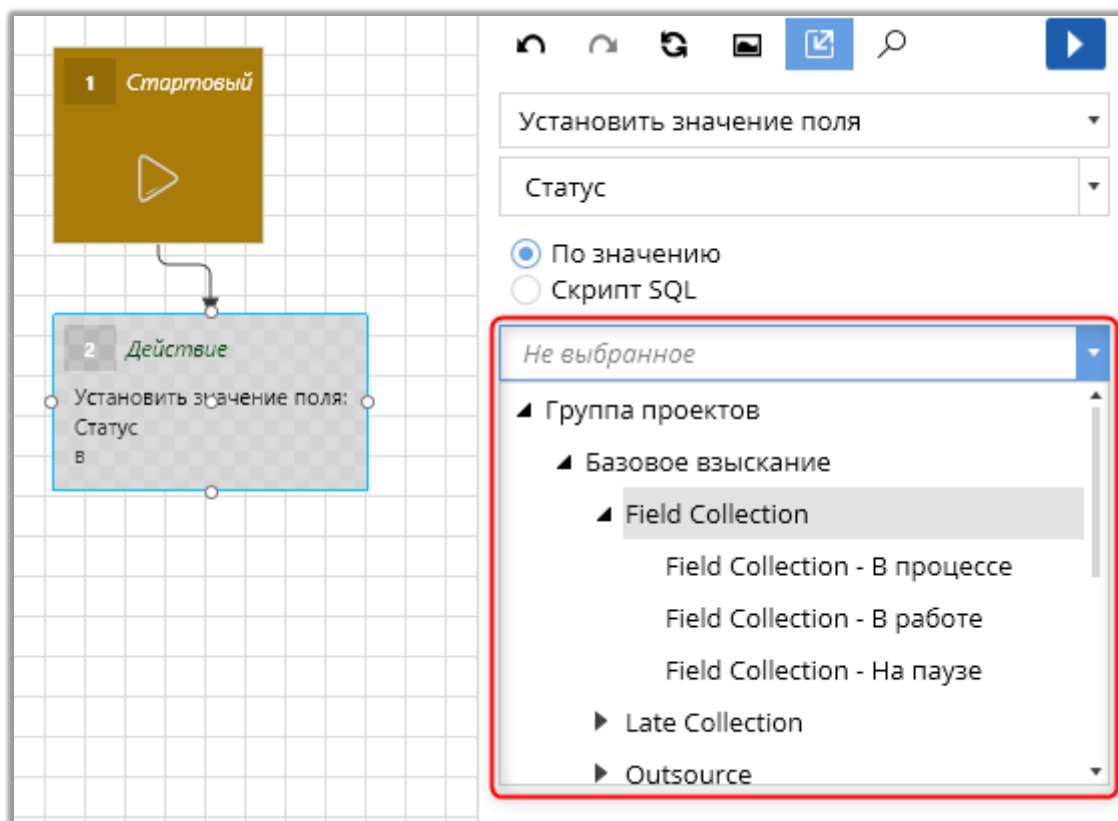
- [По полю] — установка значения из выбранного поля.
- [Скрипт SQL] — установка значения поля по внесенному скрипту.

Также для установки значения доступны поля с системными источниками, рассмотрим поля с источником [Статус] и [Этап].

Поле [Статус]:

Стратегия может автоматически изменять статус карточки по установленным параметрам, если было выбрано поле с системным источником [Статус]. Необходимо учитывать, что поле с системным источником [Этап] может иметь другое имя в системе.



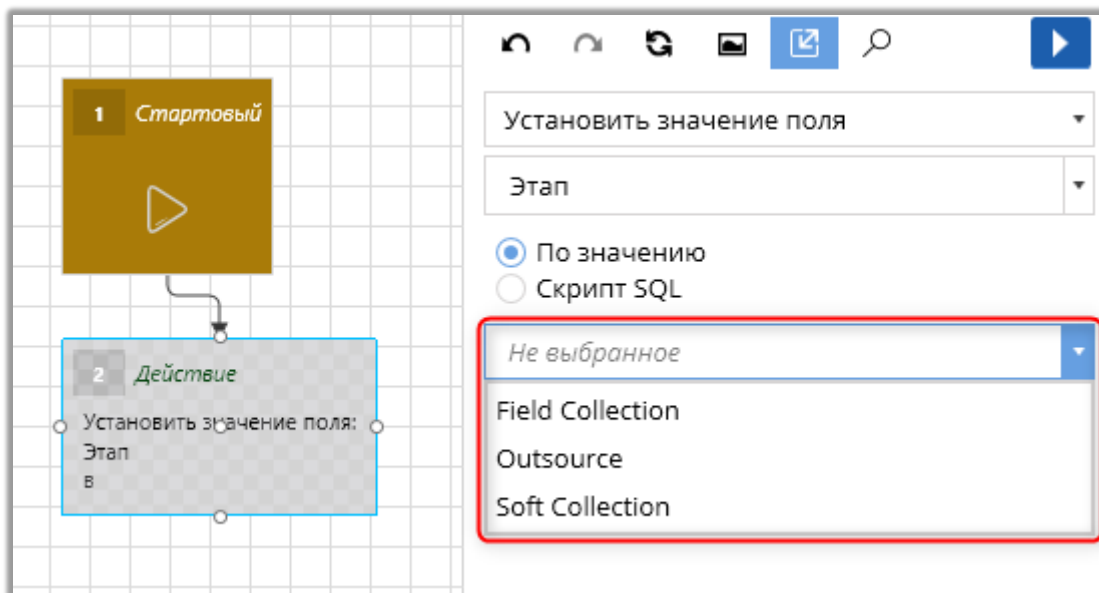


При выборе установки [По значению] выбирается группа проектов, проект, его этап и статус (отображаются только статусы, которые были добавлены в настройках проекта). При выборе установки [По значению]

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Поле с системным типом [Статус] может иметь другое имя, в таком случае необходимо выбрать поле, которому присвоен источник данных [Этап] соответственно.

Поле [Этап]:

Стратегия может автоматически изменять этап карточки по установленным параметрам, если было выбрано поле с системным источником [Этап]. Необходимо учитывать, что поле с системным источником [Этап] может иметь другое имя в системе.



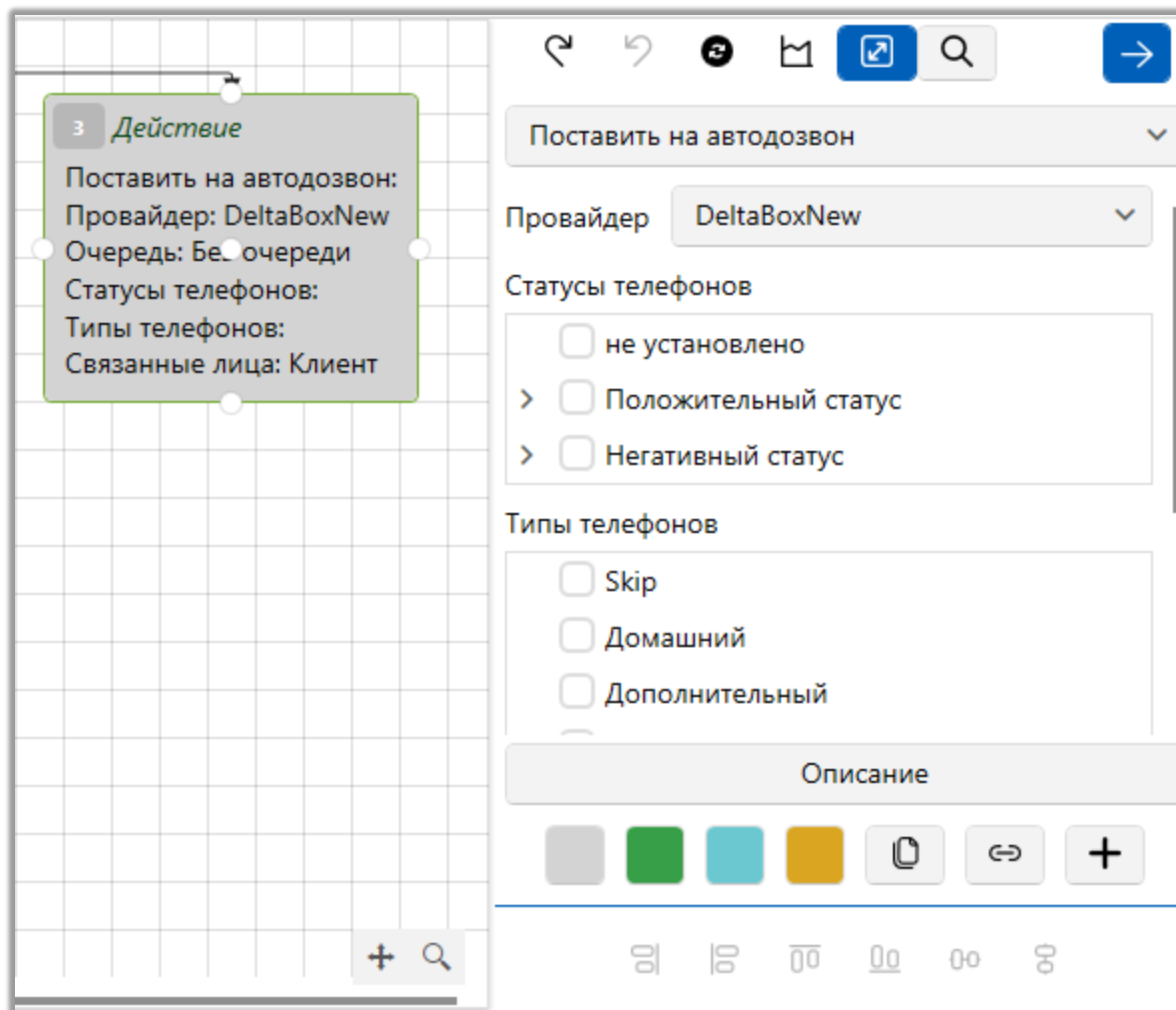
При установке [По значению] из выпадающего списка выбирается группа проектов, проект, его этап и статус (отображаются только статусы, которые были добавлены в настройках проекта). При выборе [Скрипт SQL] вводится скрипт для выбора необходимого этапа.

Этап должен быть доступным для выбора в настраиваемом проекте. Доступность этапа на проекте устанавливается в настройка проекта (см. раздел [2.4.2.3.2](#)).

**ВАЖНО:** При установке нового этапа, автоматически присваивается первый по счету статус из списка доступных для этого проекта, в рамках выбранного этапа.

#### 2.4.3.1.5.18 Поставить на автодозвон

Данный тип действия позволяет отправлять телефонные номера на автоматический дозвон.



Доступны следующие параметры:

- [Провайдер] — выбор провайдера телефонии.
- [Очереди] — выбор очереди из внешней системы телефонии, на который будут отправлены элементы для обработки. Данный параметр будет скрыт, если система CRM не связана с внешней телефонией, откуда она сможет получать по API названия очередей, для их последующего отображения.
- [Статусы телефонов] — выбор необходимых статусов телефонов.
- [Типы телефонов] — выбор типа телефона.
- [Связанные лица] — выбор типа связанных лиц.

#### 2.4.3.1.5.19 Снять с автодозвона



Данный тип действия позволяет снимать телефонные номера клиентов с автоматического прозвона по заданным параметрам.

Снять с автодозвона

Провайдер DeltaBox

Удалить из списка  
 Удалить всё из очереди  
 Удалить все

Статусы телефонов

не установлено  
 Положительный статус  
 Негативный статус

Типы телефонов

Skip  
 Домашний

1. Выбор типа действия.
2. [Провайдер] — выбор типа провайдера. В выпадающем списке доступны все активные провайдеры (подробнее включении и отключении провайдеров в разделе [2.5.2.2](#)).
3. При интеграции с внешней телефонией доступны следующие функции:
  - [Удалить из списка] — удаление телефонов из списка компаний.
  - [Удалить всё из очереди] — удаление всех телефонов из очереди.
  - [Удалить все] — удалить всех телефонов из всех компаний.
4. [Статусы телефонов] — выбор необходимых статусов телефонов.
5. [Типы телефонов] — выбор типов телефонов.



Снять с автодозвона

Без очереди

типы телефонов

- Additional Telephone Number
- alternate\_contact\_number
- Company phone number
- Legal Representative Phone
- Main Telephone Number
- Manager Phone
- NPS survey
- Other Telephone Number
- Skip

Связанные лица

- Клиент
- customer
- payer (billing)
- receipient (shipping)

6. [Связанные лица] — выбор типов связанных лиц.

#### 2.4.3.1.5.20 Отправить IVM

Данное действие позволяет посредством стратегии отправлять телефонные номера на автоматический прозвон с помощью модуля IVM.



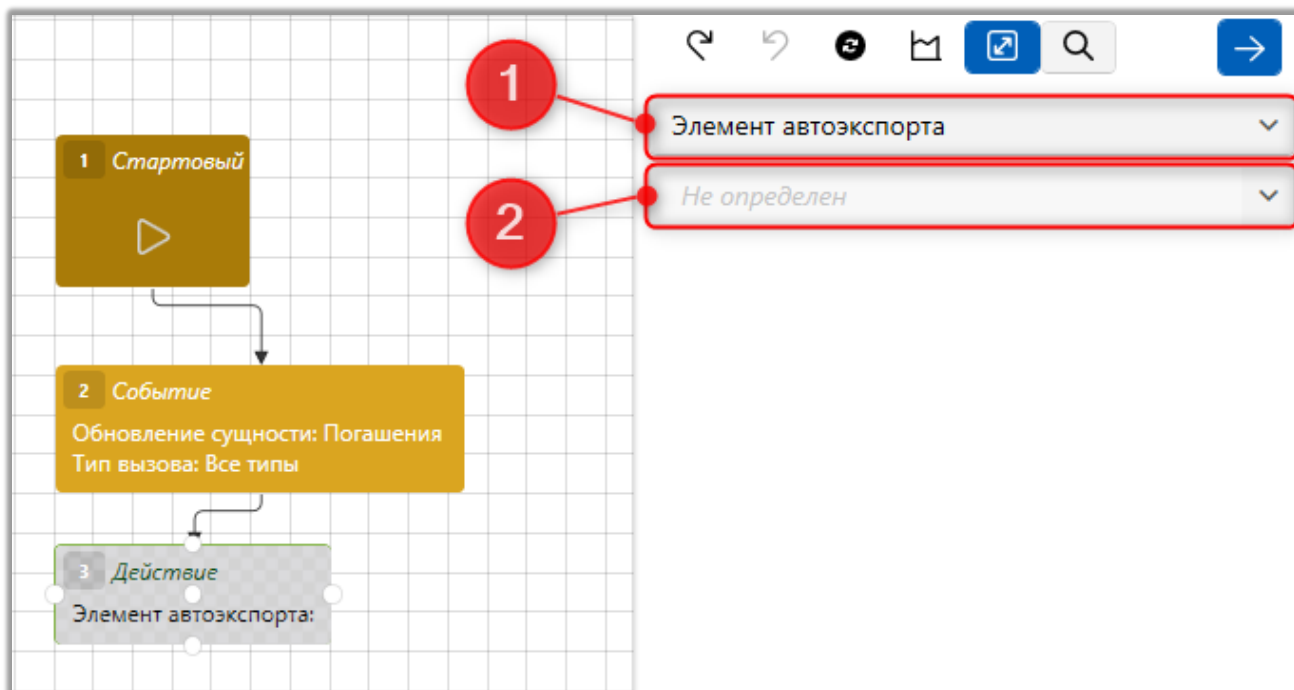
The screenshot shows a configuration window for IVM. At the top, there is a toolbar with icons for undo, redo, refresh, save, search, and a right arrow. Below the toolbar are four configuration rows, each with a red circle and a number (1-4) pointing to a specific field:

- 1. A dropdown menu with the text "Отправить IVM".
- 2. A dropdown menu with the text "не установлено".
- 3. A field with the text "Начало задачи через", a numeric input containing "0", and a unit dropdown containing "с.". A red circle with the number "3" points to the unit dropdown.
- 4. A field with the text "Срок на выполнение", a numeric input containing "0", and a unit dropdown containing "с.". A red circle with the number "4" points to the unit dropdown.

1. Выбор типа действия.
2. Выбор компании IVM (подробнее о их настройке в разделе [2.5.2.2](#)).
3. [Начало задачи через] — через сколько элемент будет отправлена на IVM. Необходимо учитывать настройки расписания работы IVM. Если в данном параметре установлено значение ноль, то прозвон осуществляется согласно настройкам IVM.
4. [Срок на выполнение] — через сколько элемент будет снят с прозвона на IVM. Необходимо учитывать настройки расписания работы очередей IVM. Если в данном параметре установлено значение ноль, то прозвон осуществляется согласно настройкам IVM.

#### 2.4.3.1.5.21 Элемент автоэкспорта

Данный тип действия позволяет вызывать элемент автоэкспорта с помощью стратегии. Подробнее о настройке и работе с автоэкспортом в разделе [2.3.3.3](#).

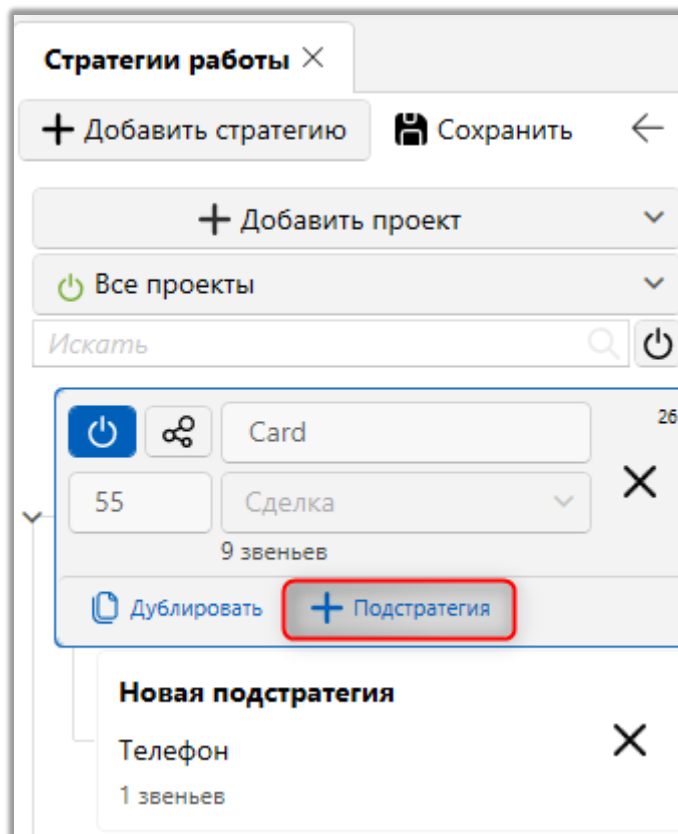


1. Выбор типа действия.
2. Выбор необходимого автоэкспорта из выпадающего списка, который будет вызываться по заданным условиям в рамках выбранной стратегии.

#### 2.4.3.1.6 Блок [Подстратегия]

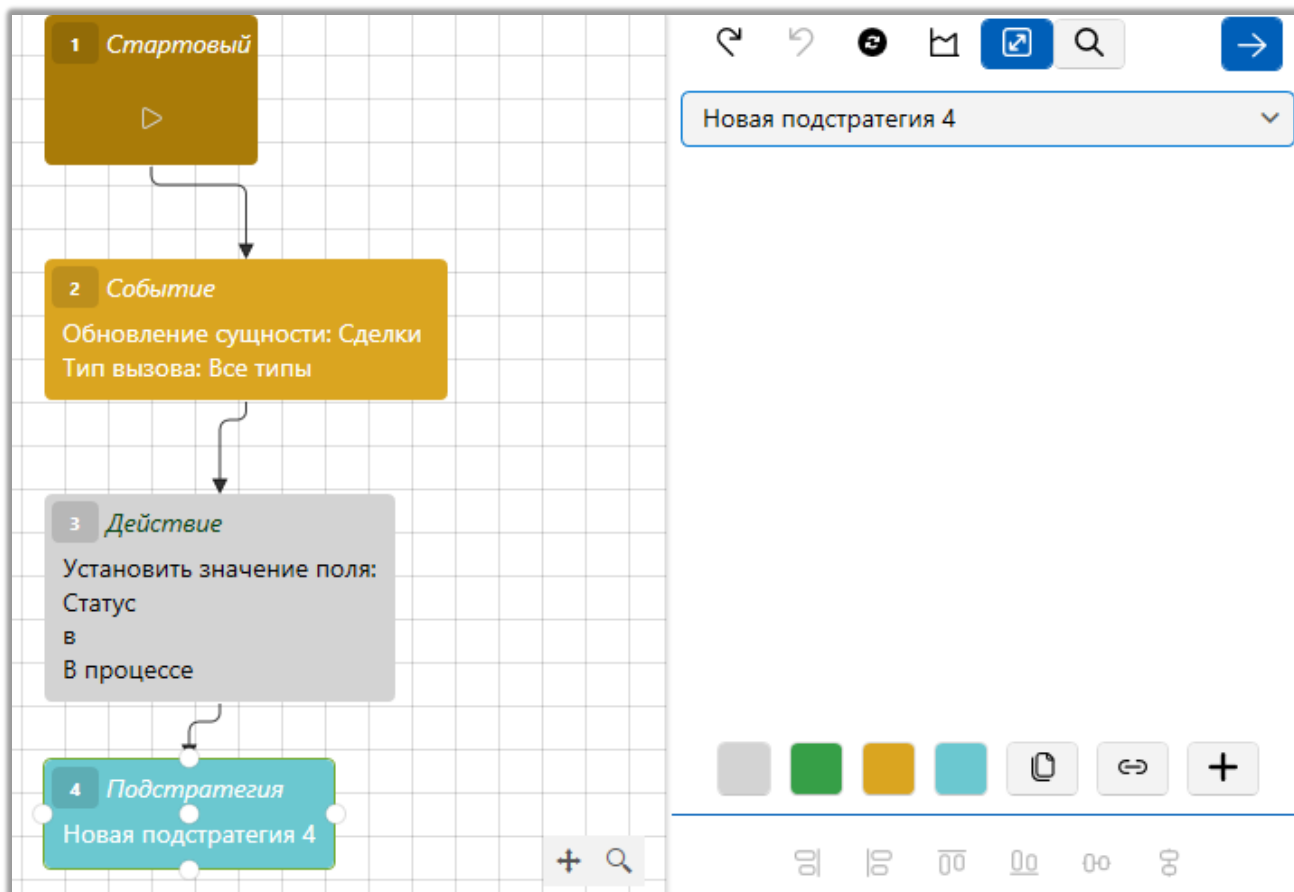
Элемент стратегии [Подстратегия] предназначен для создания однотипных подпроцессов в бизнес-стратегии, которые могут повторяться на разных этапах работы стратегии.

Для добавления новой подстратегии необходимо выбрать нужную стратегию и нажать на кнопку [+ Подстратегия].



После чего будет создана новая подстратегия и она будет доступна для выбора.





Рассмотрим пример:

В бизнес-стратегии предусмотрен процесс проведения реструктуризации по кредитной задолженности. Такой процесс может состоять из множества шагов (Подача документов для проведения реструктуризации, Проверка комплектности документов, Вынесение решения по реструктуризации кредита и т.д.) и условий (реструктуризация может проводится по кредитам с суммой просроченной задолженности не более 30000 у.е., или реструктуризация не доступна для кредитов с определенной группой риска и т.д.).

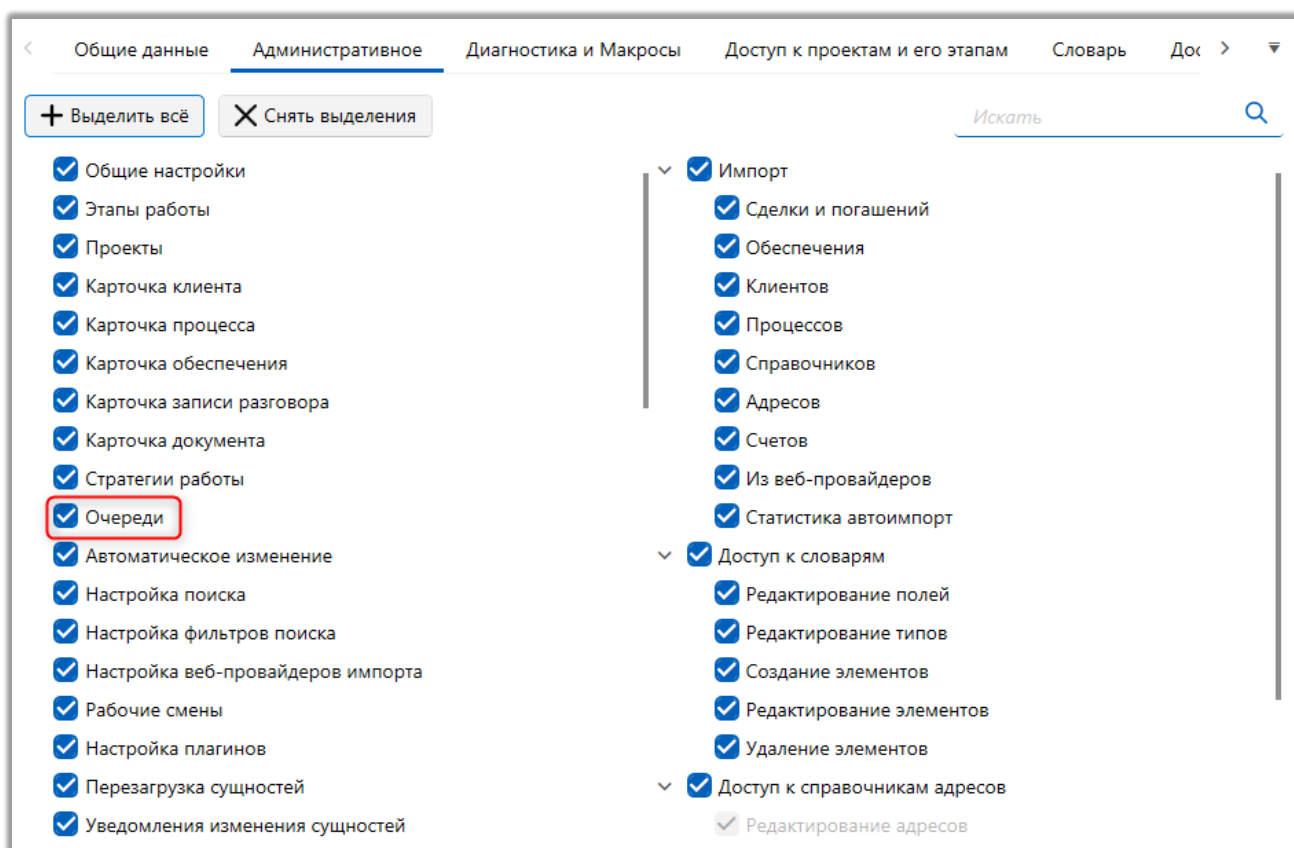
В рамках бизнес логики процесс реструктуризации является однотипным и может быть инициирован на разных этапах сопровождения кредитной задолженности. Чтобы не нагромождать стратегию однотипными ветками, создается один под процесс и вызывается из разных сегментов стратегии.



### 2.4.3.2 Очереди

Функционал [Очереди] предназначен для упрощения работы операторов: при постановке в очередь, оператору автоматически выдаются на обработку сделки/клиенты, которые содержатся в ней. Также есть возможность ручного формирования очереди по записям разговоров.

Возможность настройки очередей доступна только тем пользователям, у которых в настройке роли на вкладке [Административное] установлен чекбокс [Очереди].



Все очереди разделены по группам (очередь, как самостоятельная единица не может существовать).

В системе не может существовать две группы с идентичным названием. Внутри одной группы не может существовать две очереди с идентичным

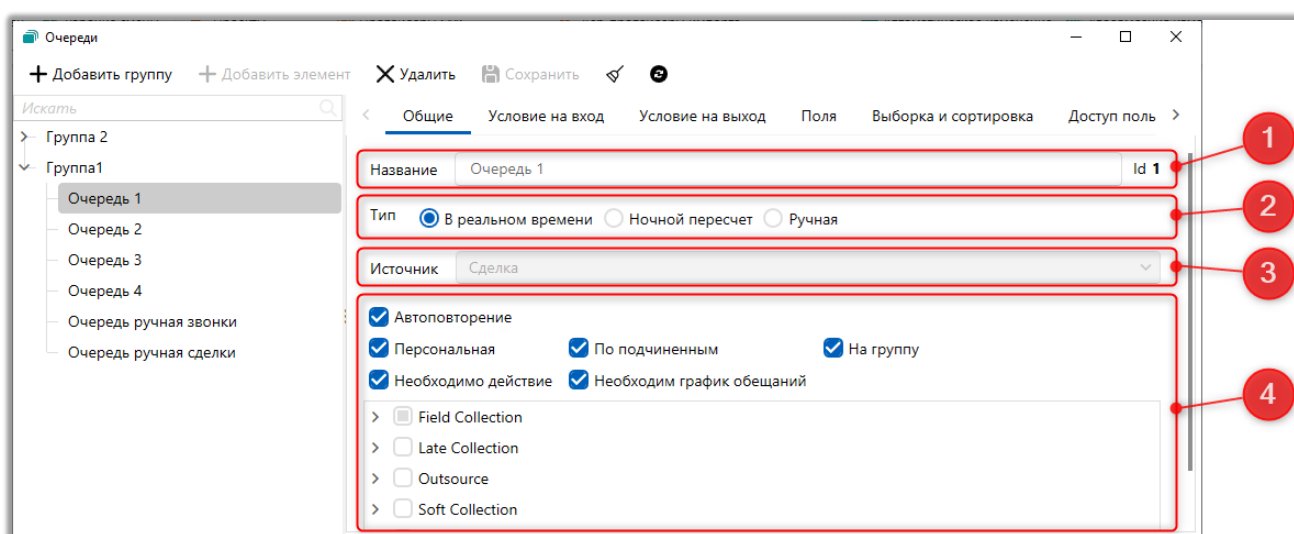


названием. Если очереди находятся в разных группах, тогда они могут иметь одинаковые названия.

В Настройке очереди есть строка поиска, которая ищет совпадения по названию группы очередей, а также, по названию очереди.

Настройки очереди сгруппированы и разбиты на вкладки: [Общие], [Условие на вход], [Условие на выход], [Поля], [Выборка и сортировка], [Доступ пользователей].

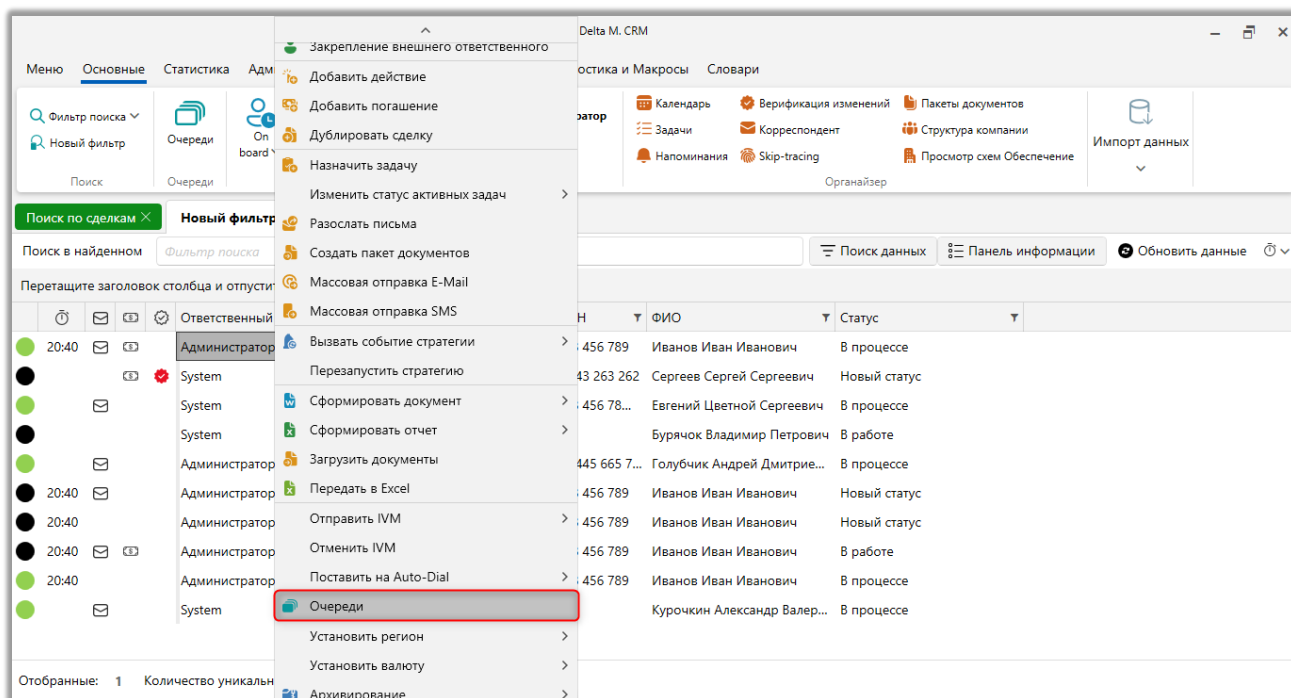
На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:



1. [Название] — ввод названия очереди.
2. [Тип] — выбор типа очереди, доступны следующие параметры:
  - [В реальном времени] — такой тип очереди подразумевает, что как только в карточке сделки или клиента произойдут изменения, которые соответствующие параметрам заданным на вкладке [Условие на вход], то такая сделка сразу же станет в эту очередь.
  - [Ночной пересчет] — данный тип очереди подразумевает, что при смене даты (в 00:00) система начнет проверять все карточки сделок и клиентов по параметрам, установленным на вкладке [Условие на вход] и подходящие станут в очередь.



- [Ручная] — этот тип очереди не имеет вкладки [Условия на вход], в данную очередь необходимые карточки сделок и клиентов добавляются пользователем вручную, с помощью контекстного меню в окне результатов поиска.



Также вручную можно добавлять сделки или клиентов в очередь с любым типом, даже если [Условие на вход] не соблюдено.

3. [Источник] — источником очереди возможно выбрать сделки, клиенты или записи разговоров. Источник невозможно изменить после сохранения.

4. Для очереди доступны следующие дополнительные параметры:

- [Автоповторение] — карточка сделки/клиента после обработки будет снова становиться в очередь, до тех пор, пока не будут соблюдены условия, которые были установлены на вкладке [Условие на выход].

- [Персональная] — пользователю будут доступны только те сделки в очереди, ответственным по которым является сам пользователь. (При условии, что для роли данного пользователя не установлен чекбокс [Все элементы



групповых очередей]). Для очереди с выбранным источником [Клиент] такая настройка недоступна.

- [По подчинённым] — пользователю будут доступны только те сделки в очереди, ответственным по которым является сам пользователь или пользователи, которые находятся в подчинении у данного пользователя (подробнее о настройке подчиненных лиц в разделе), если для роли данного пользователя не установлен чекбокс [Все элементы групповых очередей]. Для очереди с источником клиент данная настройка недоступна.

- [Необходимо действие] — при установке данного чекбокса открывается окно с доступными для выбора элементами дерева действий, где с помощью чекбоксов отмечаются необходимые действия. В дальнейшем, у открытой в очереди карточки не доступны кнопки [Сохранить и выйти] и [Сохранить и продолжить] до тех пор, пока в сделку не будет добавлено действие. Если в сделку добавлено действие, которое не было отмечено как необходимо, то кнопки [Сохранить и выйти] и [Сохранить и продолжить] становятся активными, но в них отсутствует кнопка [Обработано полностью]. Если в сделку добавлено подходящее действие, то становятся активными кнопки [Сохранить и выйти] и [Сохранить и продолжить], и в них есть кнопки [Обработано] и [Обработано полностью].

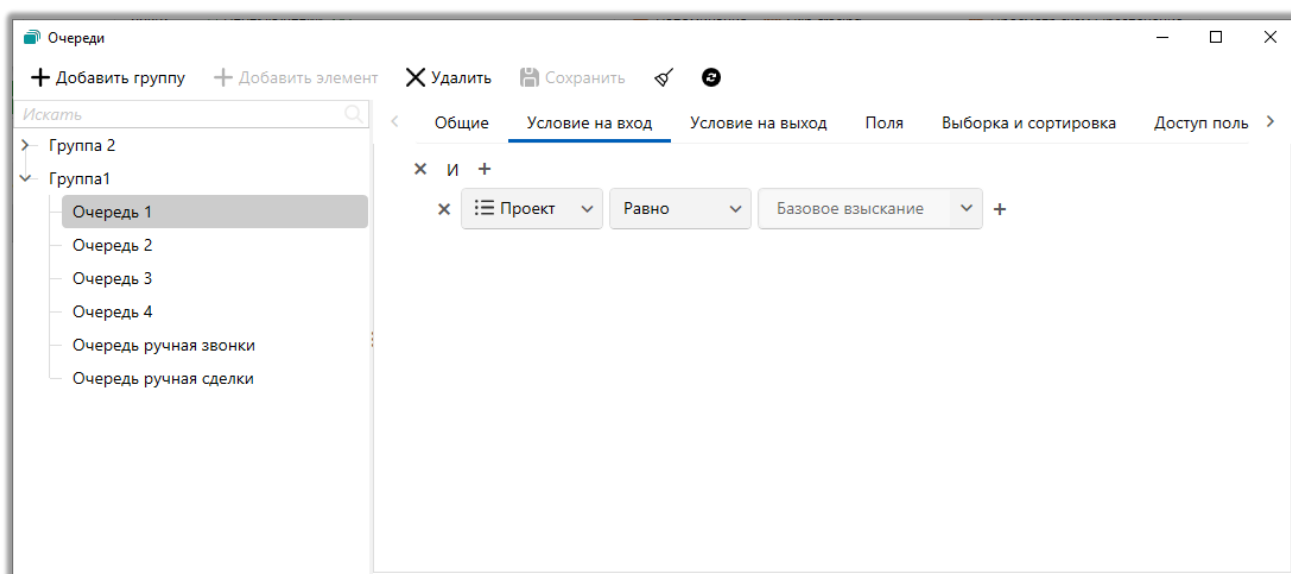
- [Необходим график обещаний] — при установке данной настройке в сделке, которая открыта в очереди, будут не активны кнопки [Сохранить и выйти] и [Сохранить и продолжить], до тех пор, пока в сделку не будет добавлен график обещаний. Можно добавить график обещаний вручную, также, можно добавить действие, у которого установлен чекбокс [График обещаний], при условии, что в сделке нет активного графика обещаний. При установке данной настройки необходимо учитывать, что в карточку клиента не предусмотрено добавление действий с графиком обещаний.

- [На группу] — пользователь может обрабатывать сделки, за которые ответственными другие пользователи из его группы. Группа пользователей —



это набор учетных записей, в который входят сотрудники, занимающие определенную должность или выполняющие определенную работу.

Вкладка [Условие на вход] доступна только у очередей с типом [В реальном времени] и [Ночной пересчет]. На этой вкладке настраивается условие на вход по полю сделки или клиента. Есть возможность настроить условия по нескольким полям, используя операторы "И", "Или". При выполнении установленного условия сделка/клиент попадает в очередь.



Если были изменены условия на вход для очереди с выбранным типом пересчета [В реальном времени], то пользователю необходимо перейти в список групп очередей, нажать по ней правой клавишей мыши и выбрать [Обновить] (кнопка будет скрыта, если у пользователя нет прав на редактирование выбранной очереди). После чего очередь наполнится элементами согласно установленным условиям.



Администратор - Delta M. CRM

Очереди

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари Очереди

Обновить Настройки Группа 1 Группа 2

Общие Фильтровать

Очереди X

Название	Элементов в очереди	Обработано	Не обработано
Очередь 1	22	11	11
Очередь 1	6	1	5
Очередь 2	0	0	0
Очередь 3	3	1	2
Очередь 4	2	2	0
Ручные звонки по записям	0	0	0
Ручные звонки по сделкам	1	1	0

На вкладке [Условие на выход] настраиваются условия на выход из очереди по аналогии с условиями на вход.

Очереди

+ Добавить группу + Добавить элемент X Удалить Сохранить

Искать

Группа 2

Группа 1

Очередь 1

Очередь 2

Очередь 3

Очередь 4

Очередь ручная звонки

Очередь ручная сделки

Общие Условие на вход Условие на выход Поля Выборка и сортировка Доступ поль

По обратному условию входа

По признаку "Обработано полностью"

Убирать из всех очередей

условие

x и +

x \$ Пеня <v> Меньше чем <v> 10000 +

5. [По обратному условию входа] — сделка/клиент выйдет из очереди, если в процессе обработки будет соблюдено условие обратное от [Условия на вход]. Если при этом в сделке/клиенте не будет изменено значение поля на неподходящее под установленные параметры на вкладке [Условие на вход], то такая сделка станет в очередь снова.

6. [По признаку "Обработано полностью"] — сделка/клиент выйдет из очереди, если пользователем после обработки сделки/клиента было выбрано

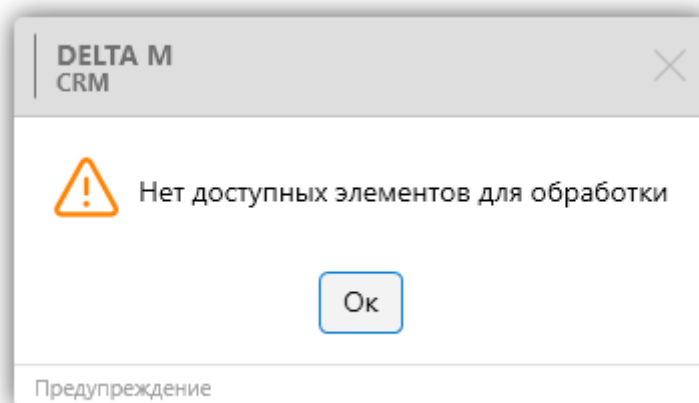


[Обработано полностью], после нажатия на [Сохранить и выйти] или [Сохранить и продолжить]. Если при этом в сделке/клиенте не будет изменено значение поля на неподходящее под [Условие на вход], иначе такая сделка станет в очередь снова.

7. [Убирать из всех очередей] — если сделка/клиент будет обработана в данной очереди, и будет соблюдено условие на выход из данной очереди, то такая сделка/клиент будет выведена из данной очереди, как и во всех остальных очередях, в которых находилась (при условии, что сделка/клиент, обрабатываемая данной очередью, находится еще в одной или нескольких очередях в состоянии не обработанной).

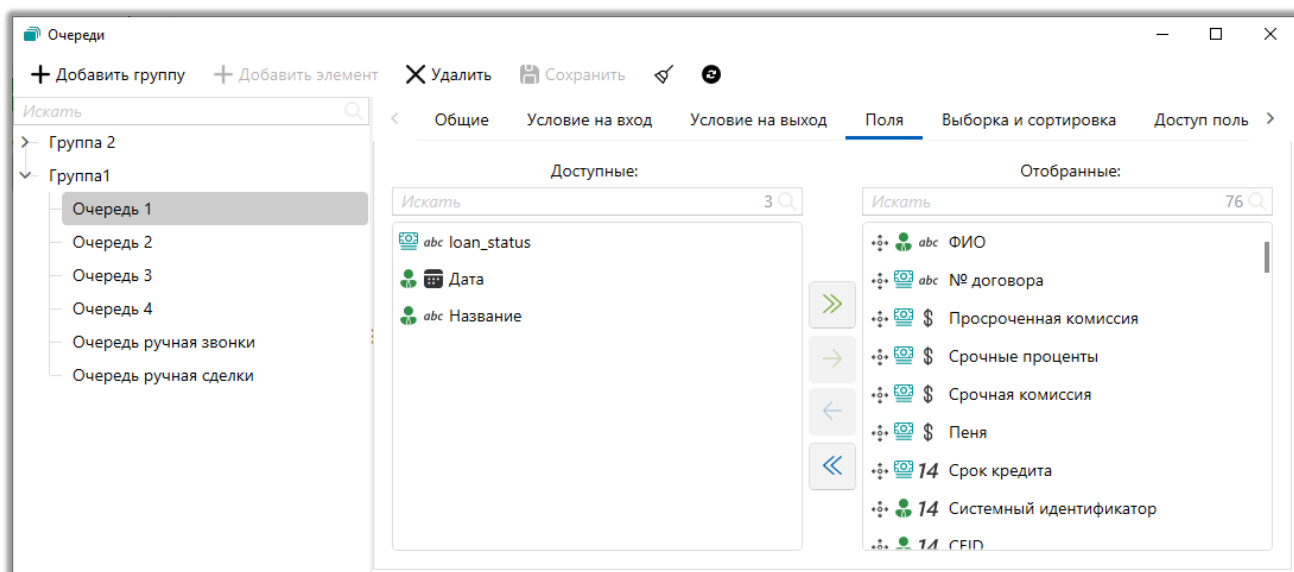
8. [Условие] — настройка условия на выход по полям сделки или клиента (настраивается аналогично [Условию на вход]).

Если все элементы в очереди были обработаны, тогда пользователю будет отображено соответствующее уведомление: [Нет доступных элементов для обработки].

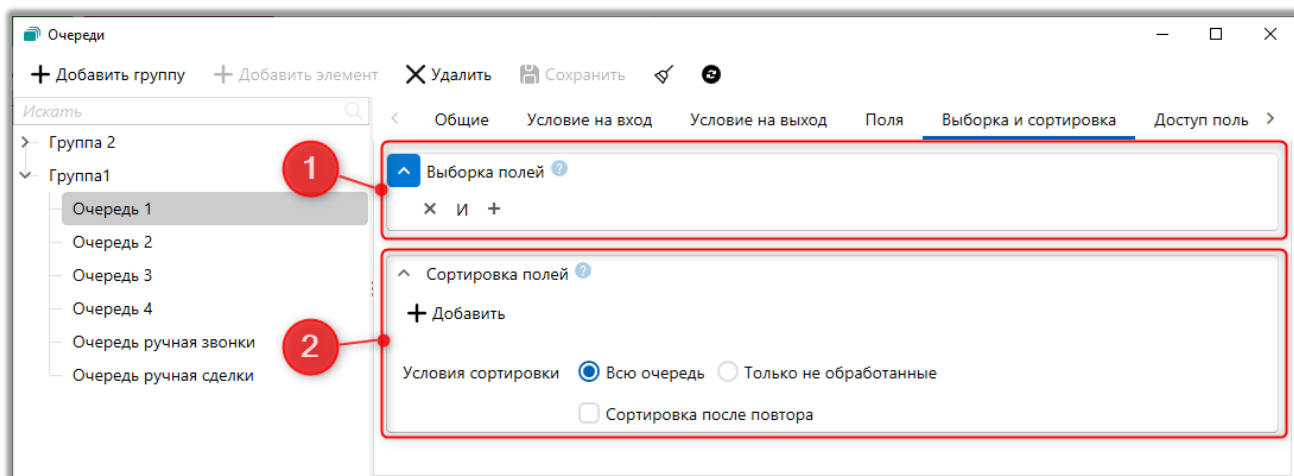


На вкладке [Поля] настраиваются поля, которые отображаются при работе с очередью. В [Доступные] отображаются поля сделок и клиентов. Поля, перенесенные в [Отобранные] в дальнейшем будут отображаться при открытии очереди (списка сделок в очереди).





На вкладке [Выборка и сортировка] можно выбрать поля, по которым будет производиться выборка и сортировка сделок в очереди.



1. [Выборка полей] — при формировании очереди будет происходить фильтрация, по выбранным полям в указанном порядке;

2. [Сортировка полей] — при формировании очереди, с учётом настроенной выборки полей, будет проводиться сортировка по алфавиту или в обратном порядке для указанных полей. Также, необходимо установить параметры [Условия сортировки] (опционально):



- [Всю очередь] – сортировать все сделки в таблице сделок очереди;
- [Только не обработанные] – сортировать только не обработанные сделки в таблице сделок очереди;
- [Сортировка после повтора] – сортировка сделок в таблице сделок очереди после окончания обработки очереди.

На вкладке [Доступ пользователям] настраивается возможность управления очередью и возможности становится в очередь для обработки звонков, с помощью чекбоксов [Управлять очередью] и [Стать в очередь] соответственно для выбранных групп (или отдельных пользователей).

При установке чекбокса [Управлять очередью] автоматически устанавливается чекбокс [Стать в очередь].

#### 2.4.3.3 Автоматическое изменение

Функционал предназначен для автоматизированной смены значений полей сущности по событию в системе. Таким событием может выступать:

- Обновление сущности [Сделка];
- Добавление сущности [Сделка];
- Добавление действия в карточке сделки.

Настройка автоматических изменений доступна только тем пользователям, у которых в настройке роли на вкладке [Административное] установлен чекбокс [Автоматическое изменение].



Общие данные **Административное** Диагностика и Макросы Доступ к проектам и его этапам Словарь Дос >

+ Выделить всё X Снять выделения

Искать

- Общие настройки
- Этапы работы
- Проекты
- Карточка клиента
- Карточка процесса
- Карточка обеспечения
- Карточка записи разговора
- Карточка документа
- Стратегии работы
- Очереди
- Автоматическое изменение**
- Настройка поиска
- Настройка фильтров поиска
- Настройка веб-провайдеров импорта
- Рабочие смены
- Настройка плагинов
- Перезагрузка сущностей
- Уведомления изменения сущностей

- Импорт
  - Сделки и погашений
  - Обеспечения
  - Клиентов
  - Процессов
  - Справочников
  - Адресов
  - Счетов
  - Из веб-провайдеров
  - Статистика автоимпорт
- Доступ к словарям
  - Редактирование полей
  - Редактирование типов
  - Создание элементов
  - Редактирование элементов
  - Удаление элементов
- Доступ к справочникам адресов
  - Редактирование адресов

В окне [Автоматическое изменение] доступны следующие настройки:



1. [Добавить] — добавление нового автоматического изменения.
2. [Дублировать элемент] — дублирование выделенного автоматического изменения.
3. [Удалить] — удаление выделенного автоматического изменения.
4. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
5. [Снять выделение] — сброс выделения с выбранного элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки автоматического изменения.
7. [Название] — установка названия для автоматического изменения.
8. [Условие возникновения] — выбор условий возникновения из перечня доступных:
  - [Добавление действия] — при добавлении действия в карточке сделки система будет его проверять на соответствие заданным условиям.



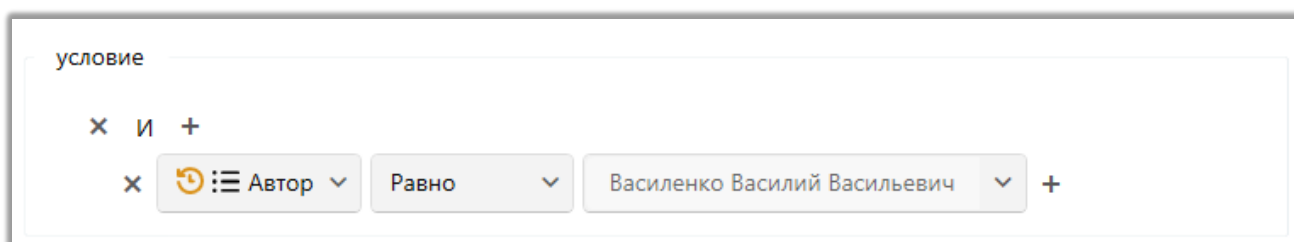
- [Добавление сделок] — при добавлении в систему новой сделки, система будет проверять значение поля сделки на соответствие условию.
- [Обновление сделок] — при обновлении информации в сделке, система будет проверять значение поля сделки на соответствие заданному условию.

9. [Условие] — добавление и настройка полей, которые будут использоваться в качестве условий для автоматического изменения. Перечень доступных полей зависит от выбранного значения в параметре [Условие возникновения].

- Для условия возникновения [Обновление сделок] или [Добавление сделок] устанавливается условие по полю сделки или клиента.
- Для условия возникновения [Добавление действия] устанавливается условие по полю действия.

Может быть настроено одновременно несколько условий, для этого используются логические операторы:

- [И] — подразумевает точное совпадение по набору условий;
- [Или] — подразумевает совпадение хотя бы по одному условию.

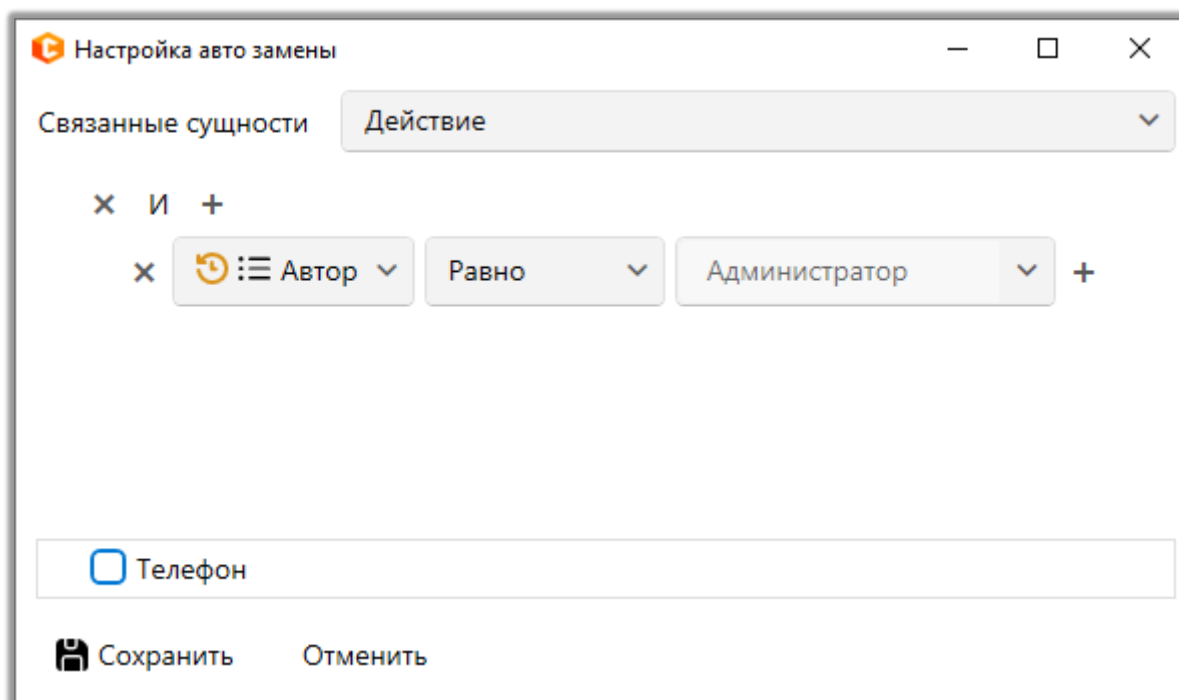


Для изменения логического оператора нажмите на него левой клавишей мыши.

10. [Связанные сущности] — добавленные условия по связанной сущности можно использовать в формуле, либо как дополнительную проверку.



При использовании в формуле высчитывается количество элементов, подходящих по критериям. При использовании без формулы проверка считает пройденной, если элементов нет или все они соответствуют указанным критериям.



В данном условии доступна только сущность [Действие], и настраиваются условия только по полям действий. Возможна настройка нескольких условий одновременно с использованием логических операторов "И", "Или".

[Телефон] — под условие попадают только те действия, в которых выбран контактный телефон, если данный параметр активен. Данный параметр включает ограничения на выборку по связанной сущности.

11. [Формула] — предназначена для сравнения результата фильтра одной связанной сущности с результатом фильтра другой связанной сущности, либо с конкретным значением. Настраивается в формате: "item1 > item2" или "item1 + item2 = 10". В формуле доступны операторы вычисления и сравнения ([+], [-], [\*], [/], [>], [<], [= >], [= <], [<>]).



12. [Действие] — при выполнении условий, настроенных в предыдущих пунктах, система устанавливает заданное значение поля. Для установки поля необходимо выбрать:

A. Выбор сущности:

- для условия возникновения [Добавление сделок] или [Обновление сделок]- Клиент и Сделка;

- для условия возникновения [Добавление действия] - Клиент, Сделка и Телефон.

B. Выбор поля сущности:

- для сущности [Клиент] — поля клиента;
- для сущности [Сделка] — поля сделки;
- для сущности [Телефон] доступны два параметра: [Правильность телефона] —при выбранном значении [Да] напротив нужного телефона будет установлена зеленая галочка; [Статусы телефонов] — выбор статуса телефона, доступны элементы общего словаря [Статусы телефонов].

C. Задание значения поля, которое будет устанавливаться при срабатывании автоматического изменения.

13. Кнопка включения автоматического изменения:



при включении (подсвечивается синим цветом) — AI будет срабатывать при выполнении условия;



при выключении (подсвечивается серым цветом) — AI не будет срабатывать (не будет происходить проверка условия).

**ПРИМЕЧАНИЕ:**

- Если Условие возникновения "Обновление сделки" - Автоматические изменения запускаются при ручном обновлении сделки и при обновлении сделки Стратегией;
- Если Условие возникновения "Добавление действия" - AI запускаются ручным добавлением действия, Стратегией и Импортом.
- Если было событие "Обновление сделки" - AI обрабатываются системой 3-ми по счету - после Расчетных полей и Очередей
- Если было событие "Добавление действия" - AI обрабатываются системой 2-ми по счету - Расчетные поля, AI, Стратегия.

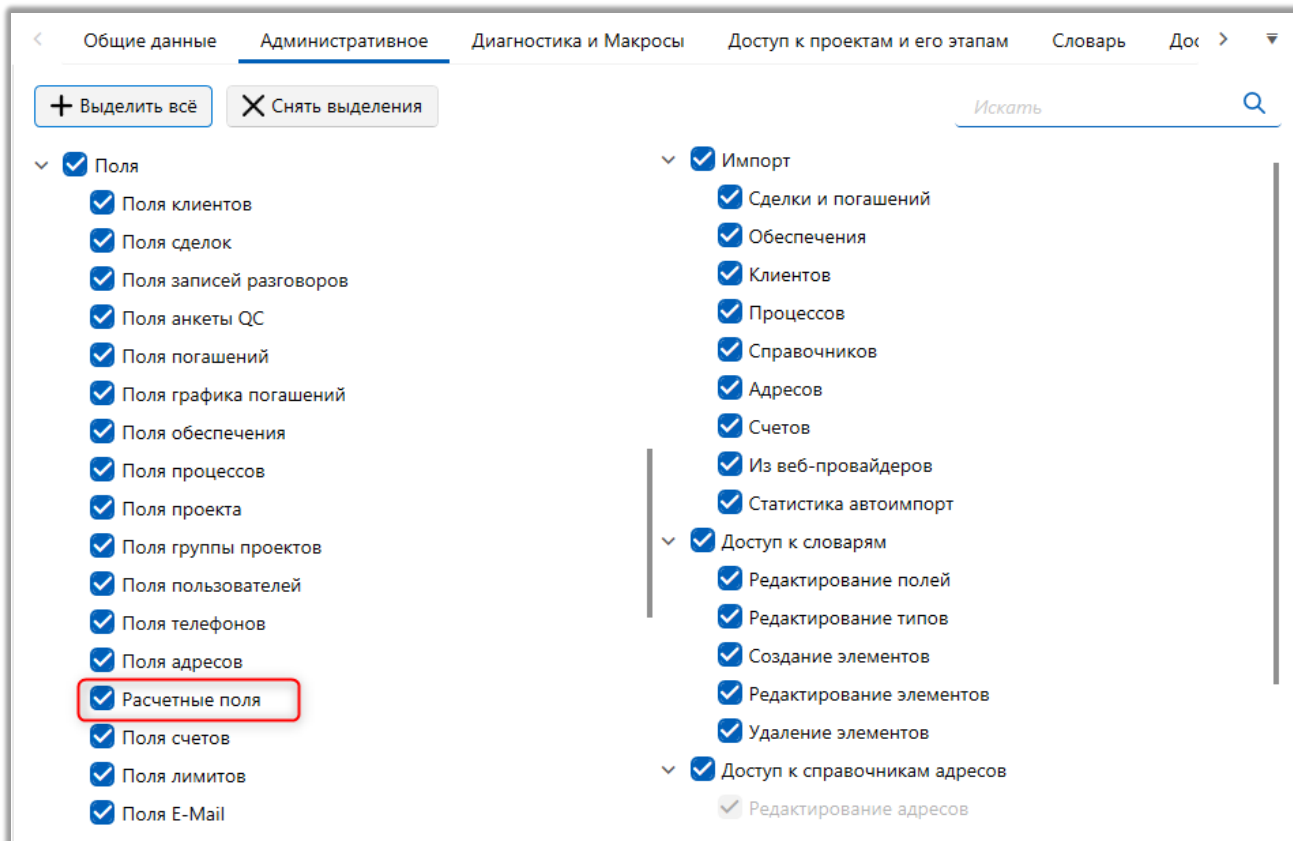
**ВАЖНО:** Автоматические изменения не вызывают отработку стратегий.

#### 2.4.3.4 Расчетные поля

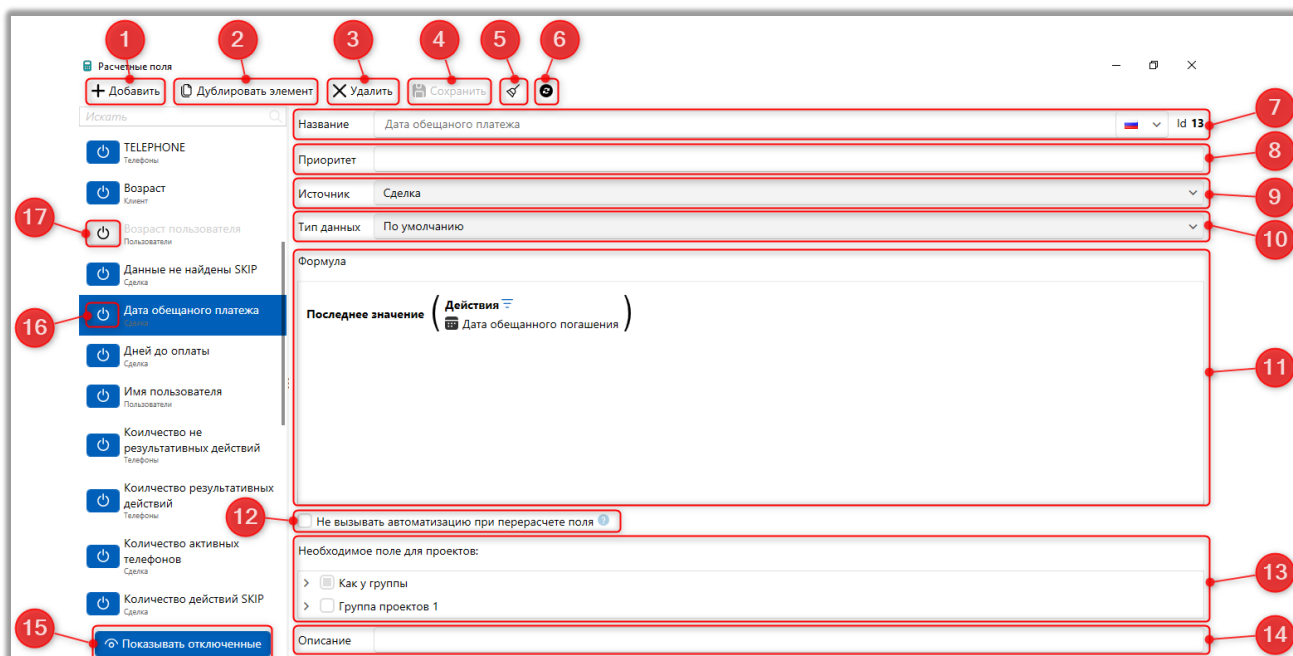
Расчетные поля (далее РП) используются для вывода значения, которое рассчитано по формуле с участием других полей данной сущности или полей других сущностей. РП могут быть выведены в карточку, в поиск, в шаблоны sms/e-mail, а также, могут участвовать в стратегиях, сценариях работы, автоматических изменениях и очередях. Перерасчет РП в момент смены данных в используемых переменных или полях сущностей, а также каждый день в 00:00.

Настраивать расчетные поля могут только те пользователи, у которых в настройке роли на вкладке [Административное] в разделе [Поля] установлена настройка [Расчетные поля].





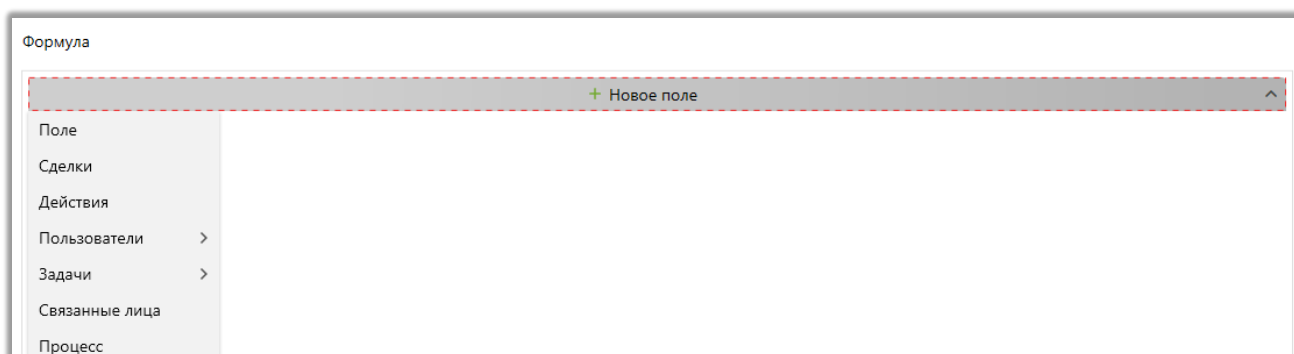
В окне [Расчетные поля] присутствуют следующие настройки:



1. [Добавить] — добавление нового расчетного поля.



2. [Дублировать элемент] — дублировать выделенный элемент
3. [Удалить] — удалить выбранное расчетное поле.
4. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки.
5. [Снять выделение] — снять выделение с элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки расчетных полей.
7. [Название] — ввод названия расчетного поля.
8. [Приоритет] — установка очередности расчета данных в добавленных полях. Данная функция может использоваться, например, если в системе создано несколько полей, которые обрабатывают смежные данные, при проведении вычислений, тогда они будут рассчитывать данные строго в установленном порядке.
9. [Источник] — выбор источника (от выбранного источника зависит набор полей, доступных для настройки формулы):
  - [Сделка];
  - [Клиент];
  - [Пользователи];
  - [Телефоны].
10. [Тип данных] — выбор типа отображаемых данных в результатах расчетного поля.
11. [Формула] — создание и настройка расчетной формулы с помощью вызова контекстного меню в поле [Формула].





Нажатием на блок [Новое поле] открывается список типов полей, которые доступны для выбора, которые меняют в зависимости от выбранного источника в параметре [Источник]:

- При выбранном источнике [Сделка] доступны для выбора все поля сделки (в БД из таблицы BaseFields) с типом данных [Дата], [Дата/Время], [Дробное], [Целое], [Да/Нет], а также системные поля [Действия], [Проекта], [Пользователя], [Внешнего пользователя], [Задачи], [График погашений], [График обещаний], [Адреса], [E-mail], [Ссылки], а также, системные и созданные пользователем поля [Погашения], [Связанных лиц], [Процесса], [Действия процесса], [Телефонов]. Также доступны поля из раздела [Другое].

- При выбранном источнике [Клиент] доступны для выбора все поля клиента (в БД из таблицы BaseFields) с типом данных [Дата], [Дата/Время], [Дробное], [Целое], [Да/Нет]. А также, системные поля [Действия], [Адреса], [E-mail], [Ссылки], а также, системные и созданные пользователем поля процесса, действия процесса, телефона. Также, доступны поля из раздела [Другое].

- При выбранном источнике [Пользователи] доступны для выбора системные и созданные пользователем поля пользователей, действия процесса, системные поля действий и графика обещаний. Также, доступны поля из раздела [Другое].

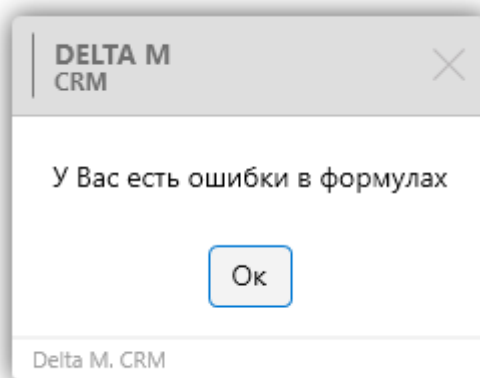
**ПРИМЕЧАНИЕ:** расчетные поля пользователей выводятся не в карточку, а в меню [Основные], одновременно выводится максимум три расчетных поля. Настройка отображаемых РП с источником [Пользователи] осуществляется отдельно для каждой роли на вкладке [Расчетные поля пользователей], где в блоке [Доступные] будут отображаться РП, которые были [включены].

- При выбранном источнике [Телефоны] доступны для выбора системные поля, пользовательские поля телефонов и системные поля действий. Также, доступны поля из раздела [Другое].



- При выбранном источнике [Обеспечение] доступны для выбора системные и пользовательские поля обеспечения. Также доступны поля сделок, действий, поля с информацией о пользователях системы, задачи и резервирование обеспечения. Дополнительные поля находятся в разделе [Другое].

Если пользователем была создана некорректная формула для расчетного поля, тогда будет выведено соответствующее оповещение.



Расчетные поля не могут использоваться внутри формулы другие расчетные поля.

12. [Не вызывать автоматизацию при перерасчете поля] — вызов стратегий и очередей не будет осуществлен, если был выполнен перерасчет поля при изменении даты или редактировании настроек поля.

13. [Необходимое поле для проектов] — данная настройка открывается только для полей с источником [Сделка] и [Клиент]. Данное РП может быть выведено в Вид карточки (и будет пересчитываться) только в тех проектах/группах проектов, для которых оно настроено в данной настройке. Проекты, у которых не включено наследование [Как у группы] будут выведены отдельным списком внутри этого блока.

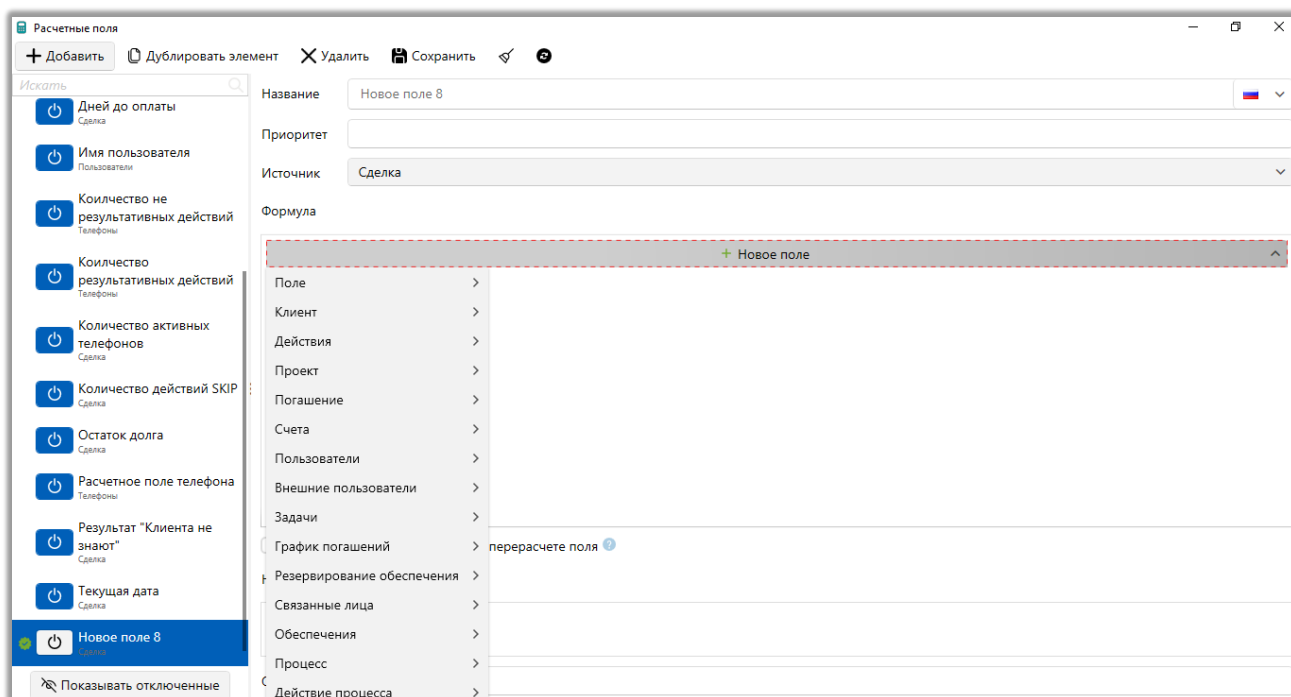


**ПРИМЕЧАНИЕ:** по аналогии необходимые поля для проектов также могут быть отобраны внутри проекта или группы проекта (в зависимости от наследования), на вкладке [[Расчетные сделки\клиента] (раздел [Необходимые поля]). Отобранные расчетные поля будут отображаться и пересчитываться для данного проекта\группы проектов.

14. [Описание] — ввод описания для выбранного поля.
15. Кнопка скрытия расчетного поля.
16. [Показывать отключенные] — кнопка включения и отключения отображения скрытых расчетных полей

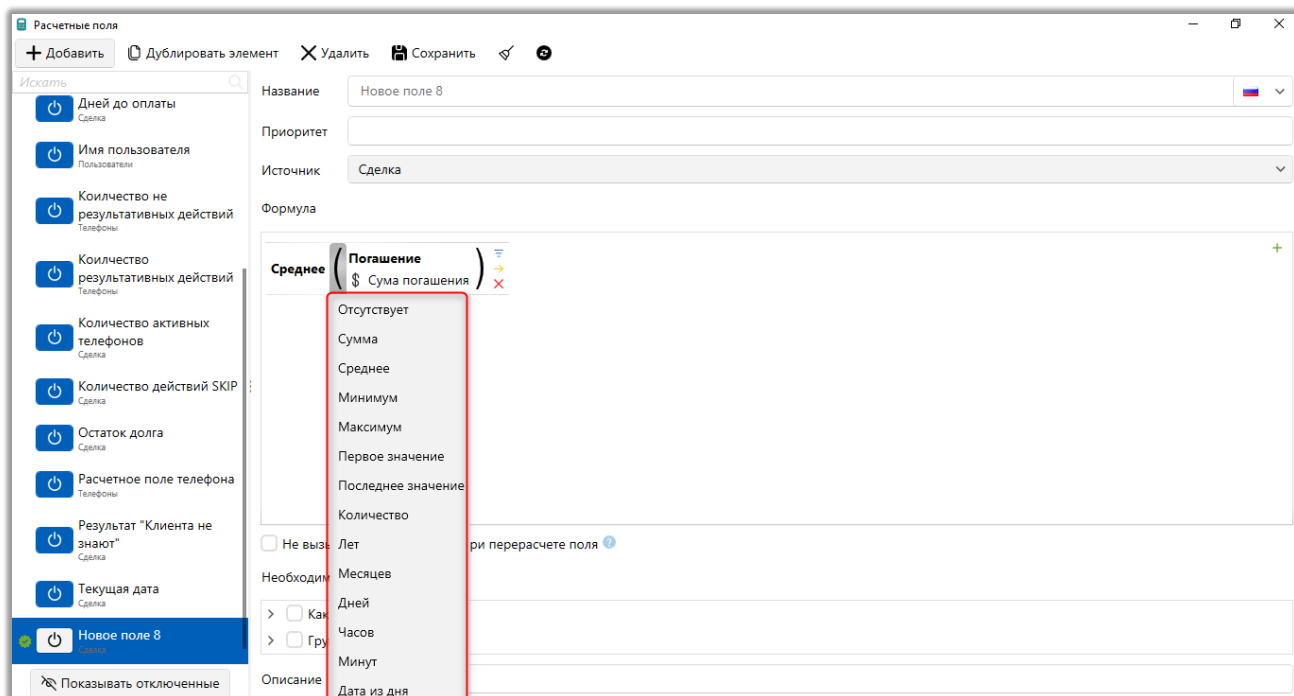
Логика составления и работы формул аналогична работе формул в математике. При создании формулы в расчетных полях доступны следующие настройки:

Добавление элемента в формулу (в зависимости от выбранного источника).

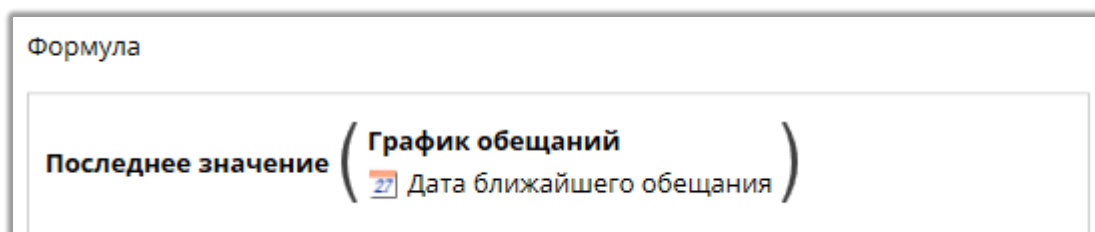




Для полей, которые выбраны в блоке [Формула], можно добавить оператор вычисления (нажав на левую скобку в элементе). Для каждого элемента будут доступны свои вычисления.



**ПРИМЕЧАНИЕ:** Расчетное поле, которое настроено как [Последнее значение] от [Дата ближайшего обещания] будет искать только будущую ближайшую дату.



Также, для настроенной формулы можно добавить ограничение по переменной в фильтре (доступны поля с целочисленным и дробным типом данных). Для выбора доступны фильтры, подходящие по смыслу для переменной.



В окне настройки фильтров доступны дополнительные чекбоксы:

- [Игнорировать нулевые значения выбранного поля] — если значение (одно из значений) будет NULL, тогда расчетные поля не будут его учитывать.

**ВАЖНО:** при проведении математических операций с полями, которые имеют значение NULL, в результате будет получено значение NULL.

- [Пустые значения заменять на ноль] — замена пустых значений на ноль (доступно только для фильтра Количество).

При работе с расчетными полями важно знать:

- Если у сущности нет настроенных полей (например, не создано ни одно поле Пользователя), то при вызове контекстного меню в окне настройки формулы в перечне не будет разделов [Пользователи], [Внешние пользователи] (для источника [Сделка]).

- Если формула в Расчетном поле настроена некорректно, тогда возле формулы отображается индикатор в виде "красной звезды", такое РП будет невозможно сохранить. Как только формула будет настроена корректно данный индикатор исчезнет.

- Расчетные поля пересчитываются системой первыми в очереди: РП, Очереди, Автоматические изменения, Стратегия.

- Тип задачи, которая отмечена как задача на Skip-tracing, не включается в подсчет расчетных полей.



- Расчетные поля с привязкой к дате — пересчитываются только при смене даты (при условии, что сервер в этот момент запущен).
  - При изменении Источника Расчетного поля - настроенная ранее формула стирается.
  - При выключении РП, которое было добавлено в Шаблоны sms/E-mail, добавленное РП не скрывается. При отправке такого шаблона в письмо/смс отображается значение РП, которое было просчитано до его отключения (т.е. не актуальное). При этом в Отчет по работе записывается Включение/Отключение РП - таким образом можно отследить время, когда было отправлено письмо/смс и было ли включено в это время РП (т.е. был ли произведен пересчет РП).
  - При выключении РП с источником Сделка/Клиент, которое было настроено для определенного проекта/для роли в карточке клиента и отображено в полях, убирается из карточки сделки/клиента, при этом в БД остается его последнее пересчитанное значение.
  - При выключении РП с источниками Пользователи и Телефоны - убираются из списка отображаемых РП, при этом в БД остается его последнее пересчитанное значение.
  - Для формул созданных на основе полей с типом: Дата и время возможно выбрать тип представления данных (Дата и время, Дата, Время) в расчётном поле.

При работе с расчетными полями пользователь может обращаться к базе данных, где есть соответствующая таблица `StatisticCalculateFields`, содержащая следующие поля:

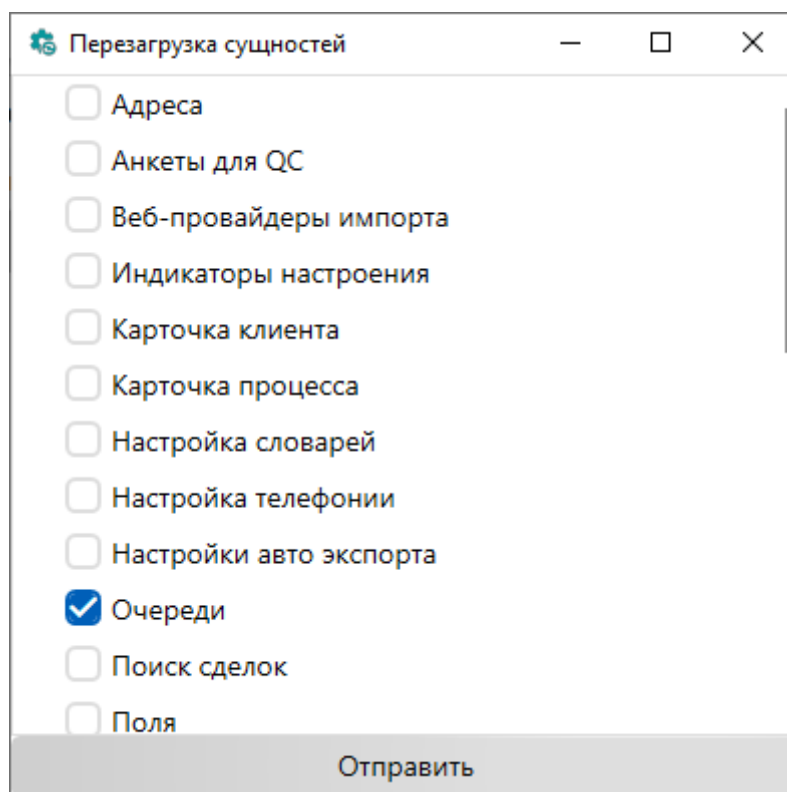
- [Created] — дата изменения РП;
- [AID] — автор изменения;
- [TID] — тип события (46 — включение РП, 47 — отключение РП);
- [Action] — id РП.





### 2.4.3.5 Перезагрузка сущностей

Модуль [Перезагрузка сущностей] позволяет осуществлять перезагрузку необходимых сущностей внутри CRM, при этом не перезагружая полностью всю систему.



При работе с этим модулем необходимо с помощью чекбоксов отметить сущности для перезагрузки и нажать кнопку [Отправить].

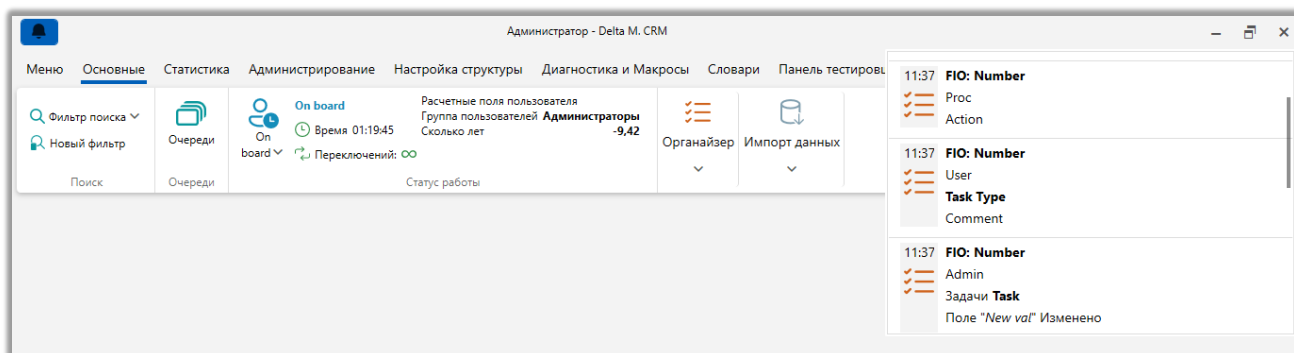
### 2.4.3.6 Уведомления изменения сущностей

Модуль [Уведомления изменения сущностей] позволяет настроить оповещения для пользователя при изменении сущности или добавлении поля.

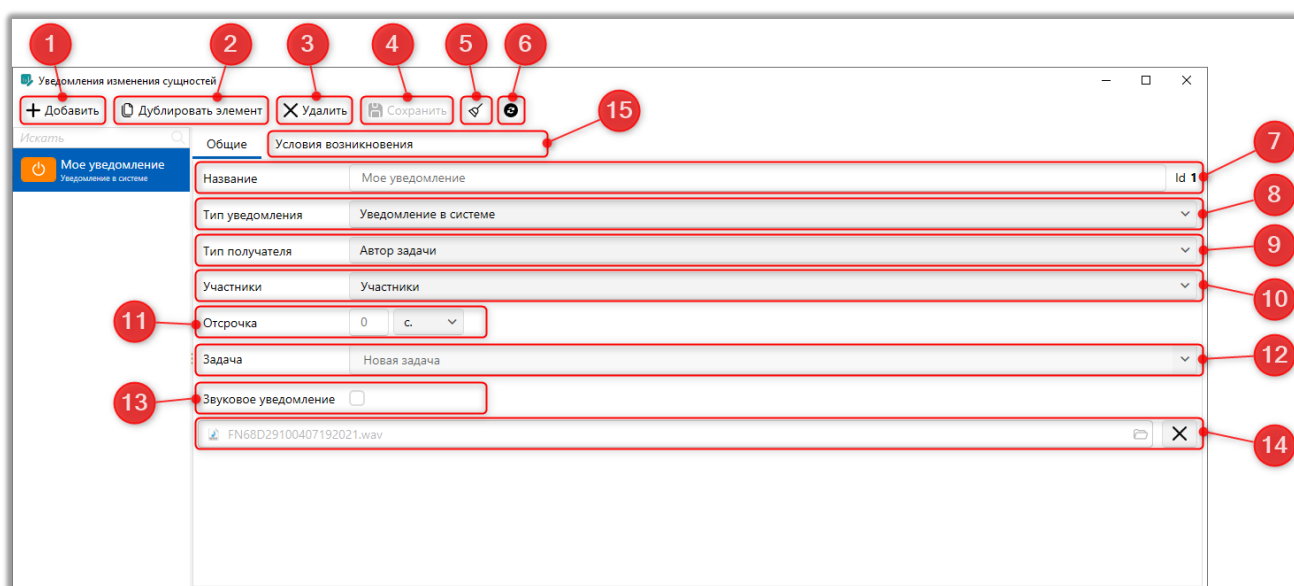
Уведомления в системе выводятся в правом верхнем углу (по аналогии с назначением задач и т.п.), при нажатии на которое осуществляется переход в



карточку сделки. Для каждой обновлённой сущности и каждого элемента настроек выводится отдельное уведомление.



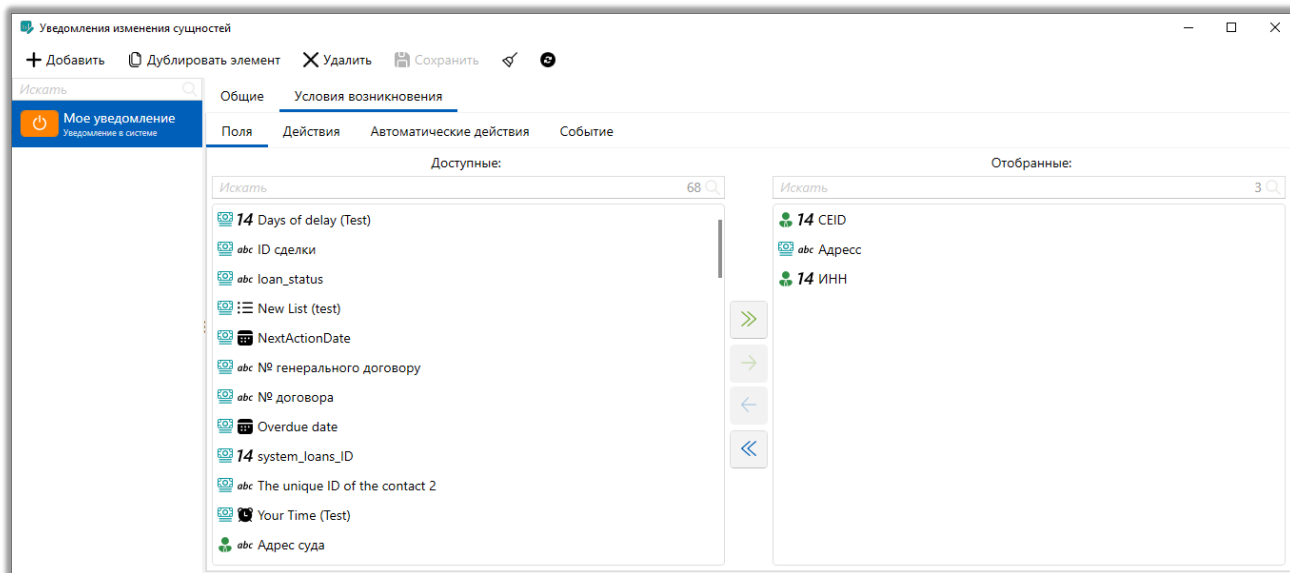
При настройке уведомлений сущностей доступны следующие параметры:



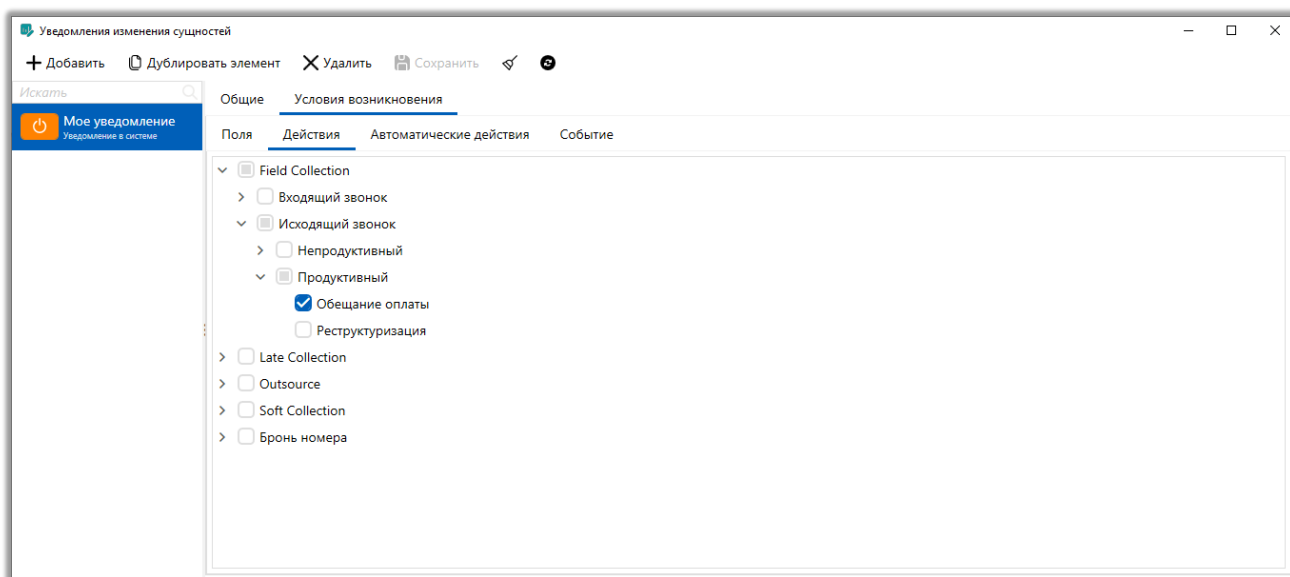
1. [Добавить] — добавление уведомления изменения сущности.
2. [Дублировать элемент] — дублирование выделенного уведомления.
3. [Удалить] — удалить выделенный элемент.
4. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
5. [Снять выделение] — сбор выделения с элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настроек уведомлений изменения сущностей.



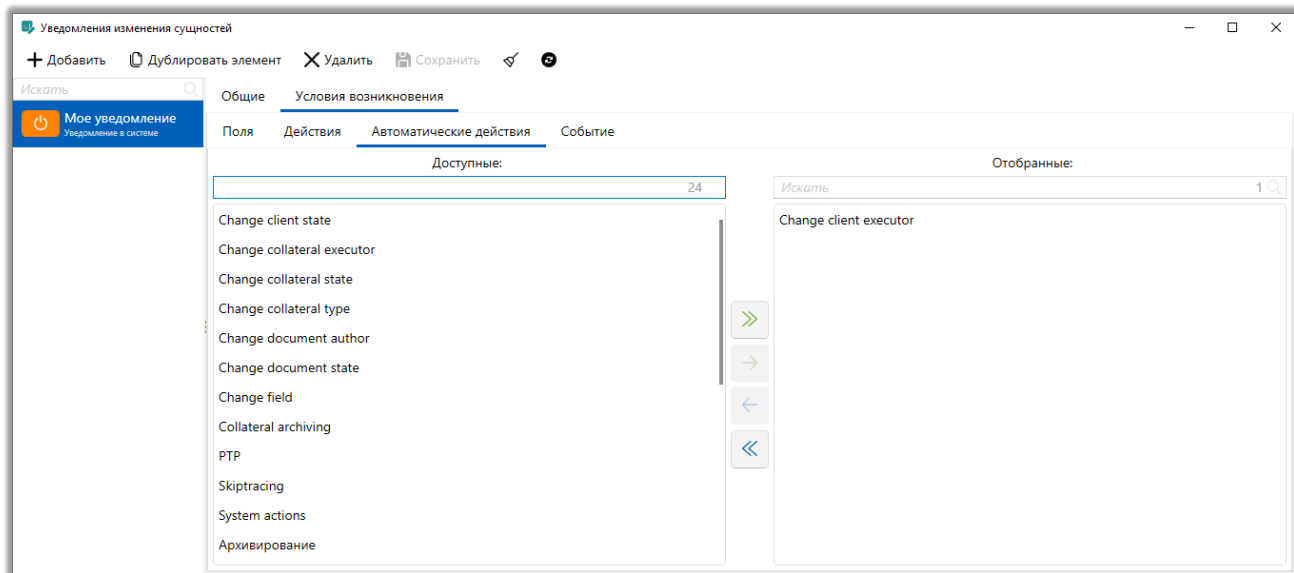
7. [Название] — ввод названия уведомления.
8. [Тип уведомления] — выберите тип уведомления:
  - [Уведомления в системе];
  - [E-mail].
9. Выберите [Тип получателя]:
  - Ответственный по следке;
  - Исполнитель задачи;
  - Автор задачи;
  - Ответственный по клиенту;
  - Предыдущий ответственный по сделке;
  - Предыдущий ответственный по клиенту.
10. [Участники] — выберите участников которым будет приходить уведомление (кроме прямого получателя).
11. [Отсрочка] — задать время отсрочки и выбрать единицу измерения времени.
12. [Задачи] — выбрать тип задачи для уведомлений.
13. [Звуковые уведомления] — включение звукового оповещения при получении уведомлений.
14. Указать расположение файла для звукового оповещения.
15. В блоке [Условия возникновения] отбираются элементы, по которым будут осуществляется уведомления. Блок содержит четыре вкладки:
  - Во вкладке [Поля], переносом из [Доступные] в [Отобранные], отбираются системные поля для уведомлений, которые будут реагировать на изменения.



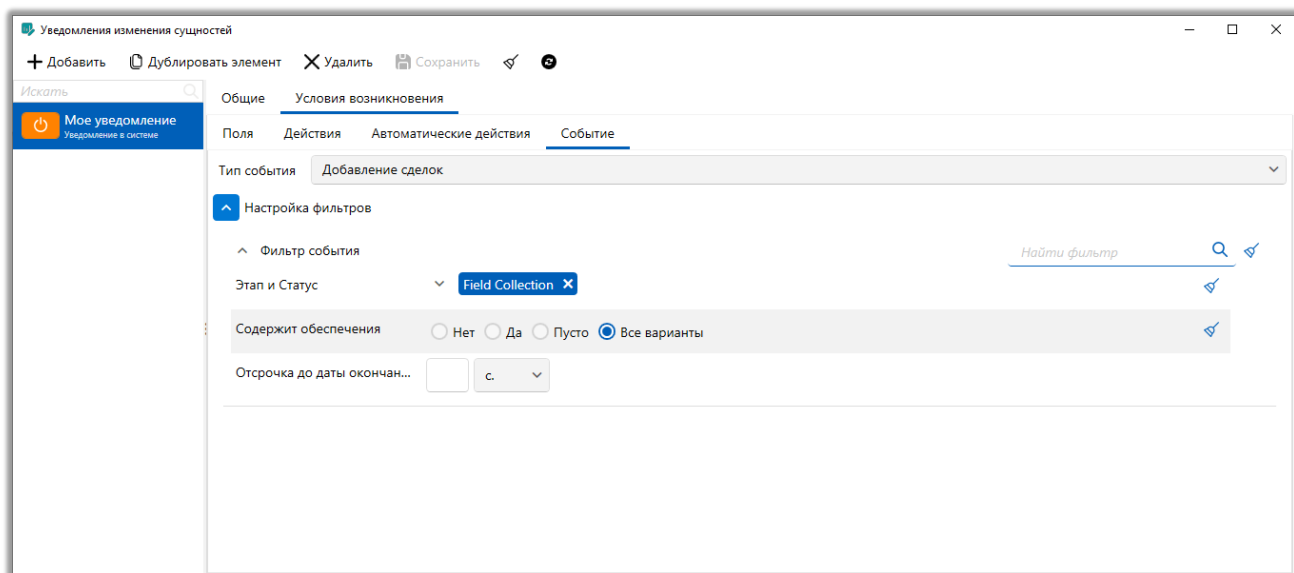
- Во вкладке [Действия] выберите действия, после применения которых будет приходить уведомления пользователю.



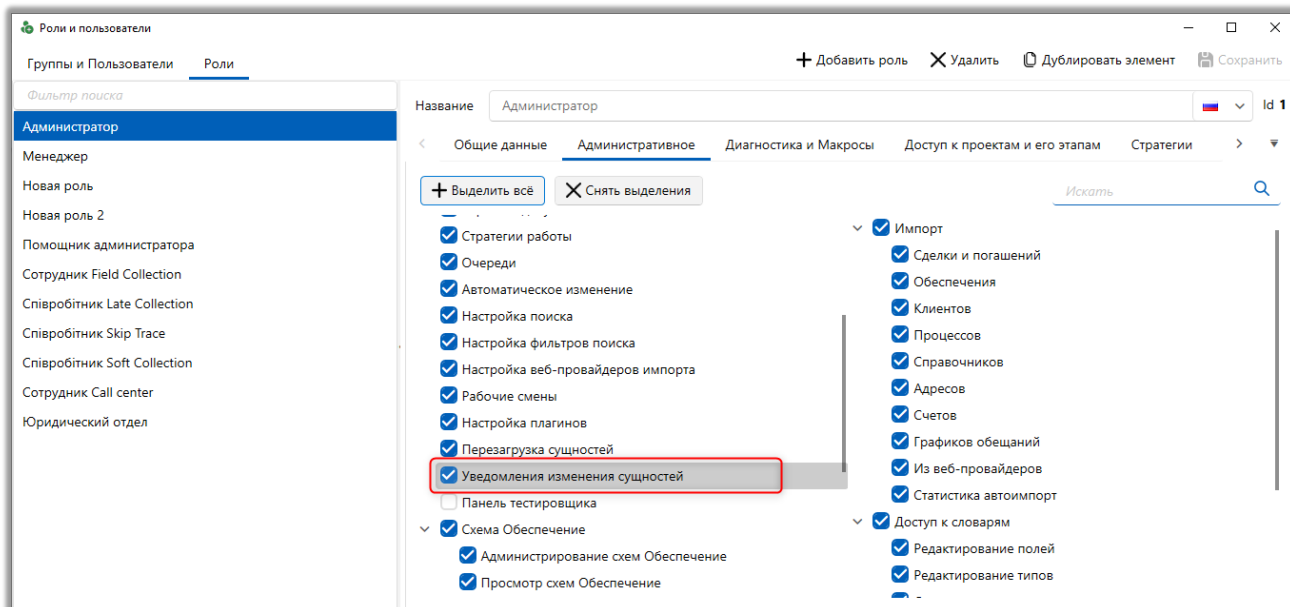
- Во вкладке [Автоматические действия] выберите автоматические действия, после выполнения которых будет приходить уведомления пользователю.



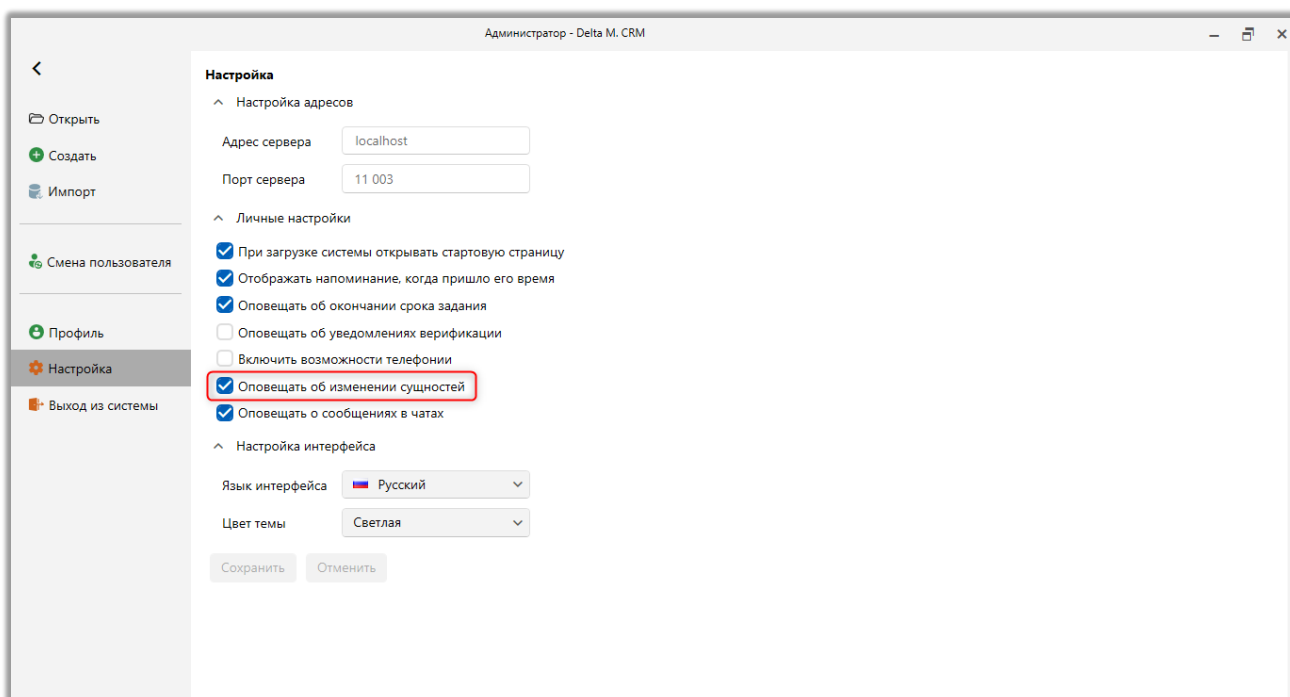
- Во вкладке [События] есть возможность выбрать тип события [Добавление сделок] и выборе этапа и статуса сущности [Сделка] пользователю будет приходить уведомление о создании соответствующей сделки с подходящим этапом и статусом, который соответствует настройке уведомления:



Для доступа к модулю [Уведомления изменения сущностей] в роле пользователя должен быть включены соответствующие права на администрирование (выставлен чекбокс [Уведомления изменения сущностей]).



Отключить уведомления для текущего пользователя (по умолчанию они включены) можно в главном меню, перейдя в раздел [Настройка] и убрав чекбокс [Оповещать об изменении сущностей].



## 2.4.4 API



В данном разделе создаются и настраиваются пользователи и точки API.

#### 2.4.4.1 Пользователи API

[Пользователи API] — модуль создания пользователей, имеющих права доступа для работы с API. В открывшемся окне необходимо нажать кнопку [Добавить] и добавить пользователя с требуемым уровнем прав.

Пользователи API

+ Добавить X Удалить Сохранить ↻

Искать

Full access

Partial import get

Имя пользователя Partial import get Id 13

Логин importmanager

Пароль 1234

Полный доступ

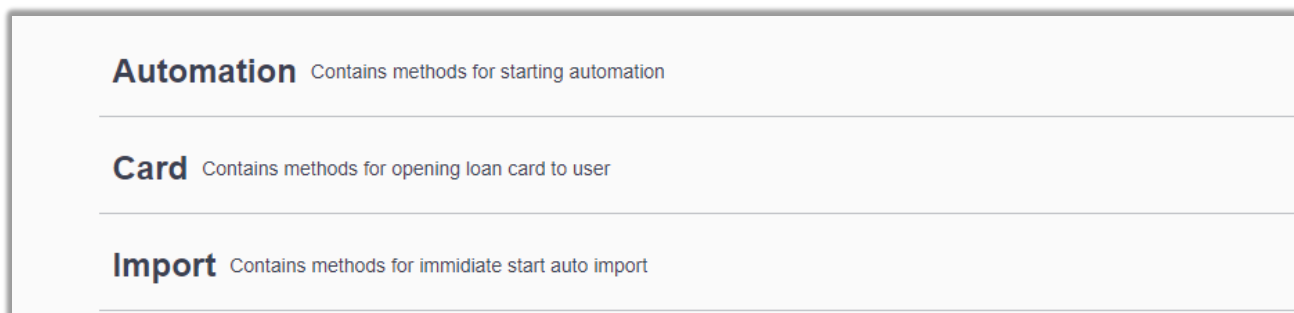
Параметры доступа + Добавить

import Put Post Get Delete X

- [Имя пользователя] — вводи имени добавленного пользователя API.
- [Логин] — создание логина для пользователя.
- [Пароль] — создание пароля для пользователя.
- [Полный доступ] — пользователь будет иметь доступ ко всем типам контроллеров.
- [Параметры доступа] — выбор методов API, которые может использовать данный пользователь.

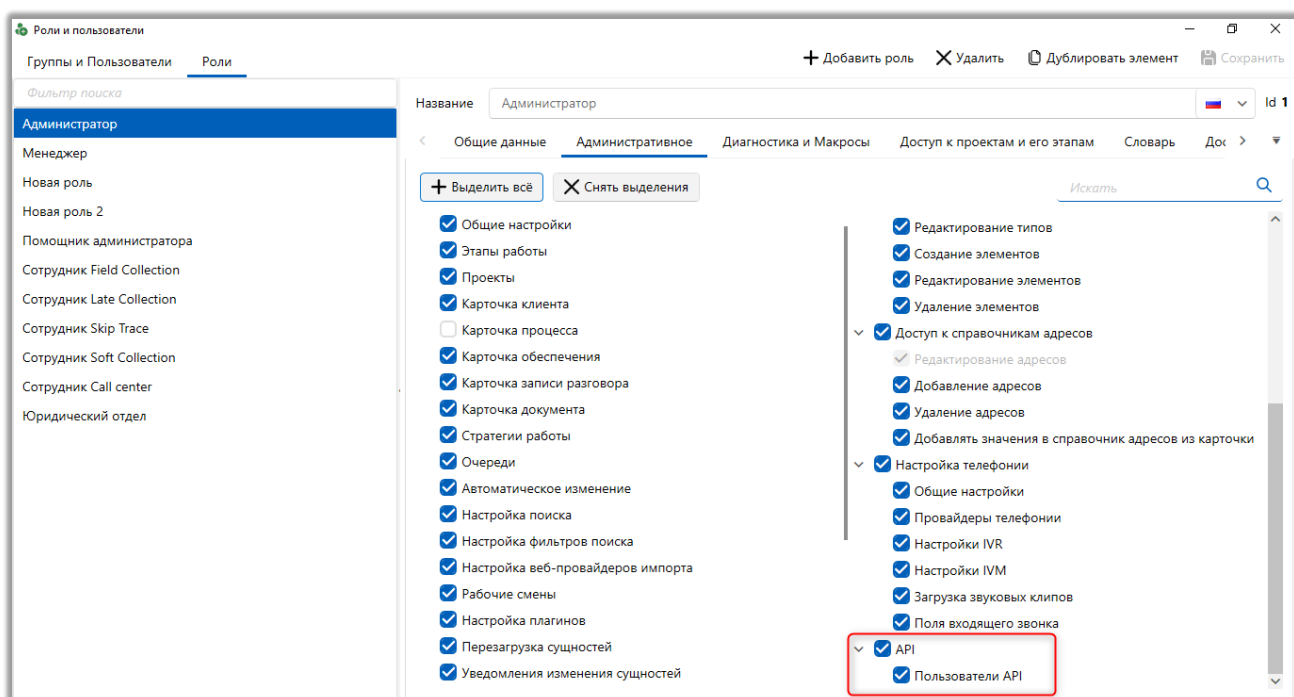


- [Добавить] — добавление методов API в разрезе отдельных модулей, необходимый модуль вписывается в специальное поле [Модуль].
- [Модуль] — прописывается название контроллера, к которому пользователь будет иметь доступ. Доступно всего три контроллера: Automation, Card, Import.



Put, Post, Get, Delete — выбор методов запроса для API к которым будет открыт доступ для пользователя, в рамках установленного модуля (если не был установлен полный доступ).

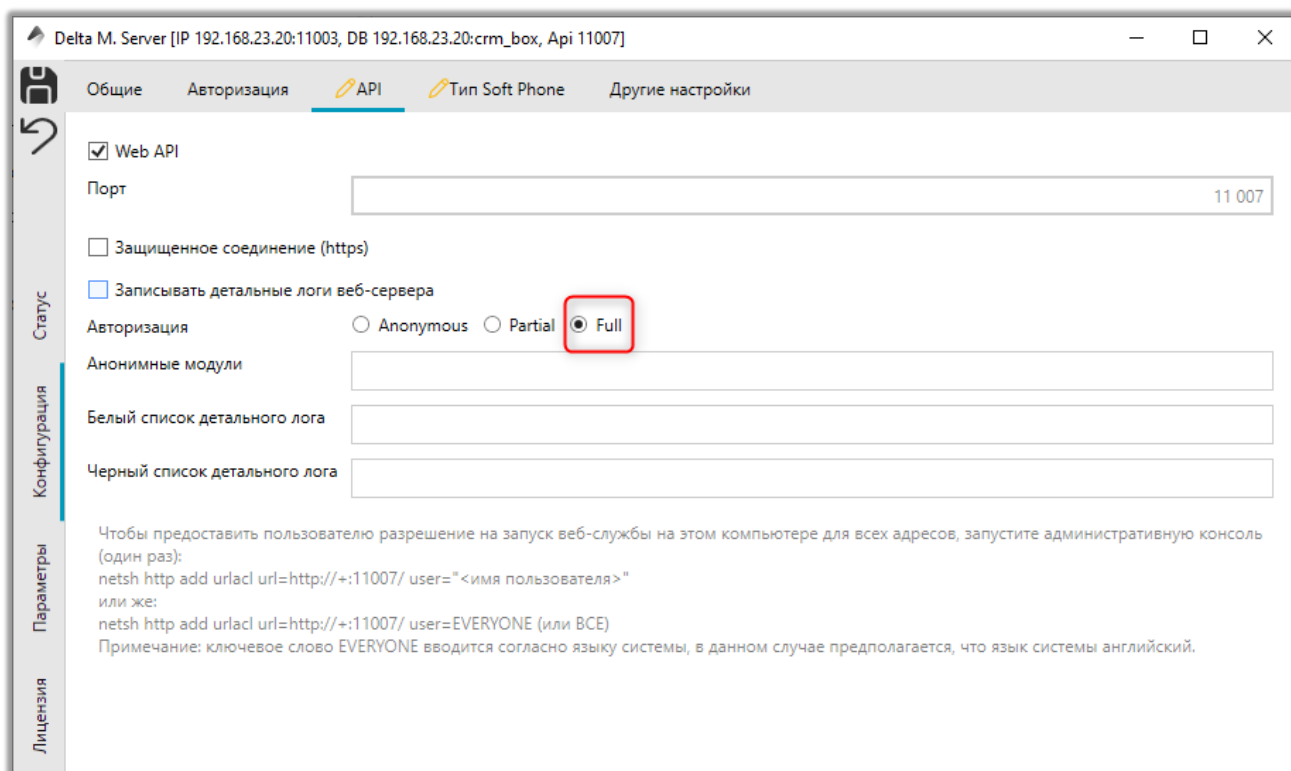
У выбранных пользователей в настройках роли должны быть выставлены права на настройку пользователей API.



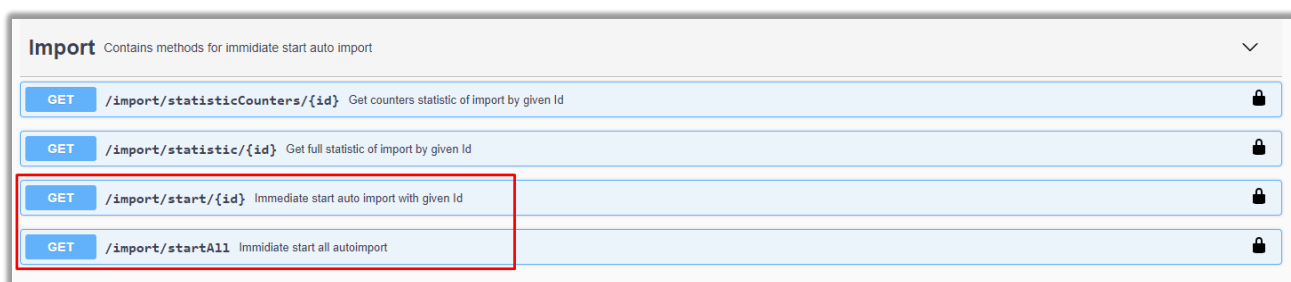




Также в настройках конфигурации сервера (WPF), в разделе API необходимо установить значение [Полная] (Full).



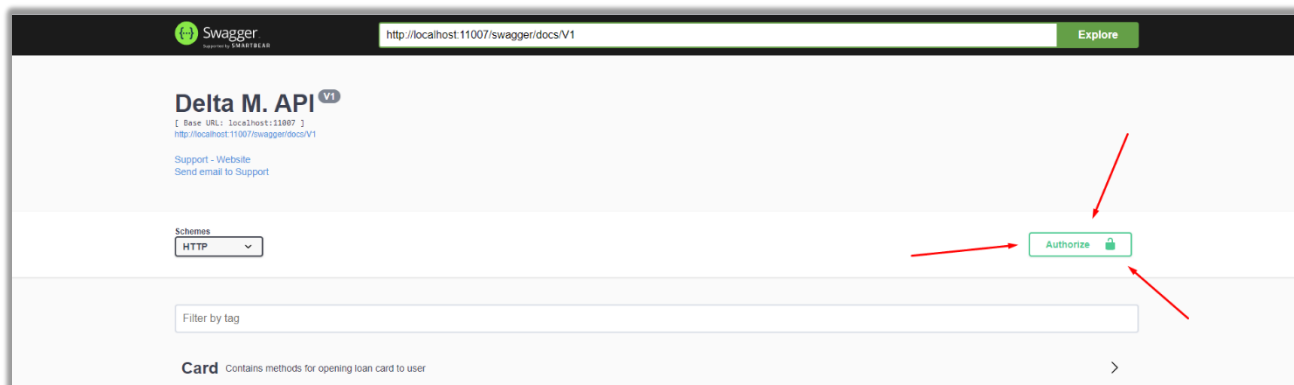
При установке значения [Partial] у пользователя будет доступ исключительно к «стандартному» импорту:



После внесения изменений в настройки необходимо перезагрузить службу.



При открытии `http://localhost:11007/` будет доступна возможность авторизации и у пользователя будет возможность провести импорт.



Если авторизация не была пройдена или была пройдена, но у пользователя нет прав использовать методы, тогда в ответ будет отображена ошибка 401:

Server response	
Code	Details
401 <i>Undocumented</i>	Error: Unauthorized

#### 2.4.4.2 Конструктор API

[Конструктор API] позволяет пользователям самостоятельно создать точку API, благодаря чему возможно провести интеграцию с другими системами в очень короткие сроки. Также уже созданные точки АПИ могут быть изменены в любой момент. Предполагается, что пользователь, начинающий работать с данным модулем, имеет понимание методологии API и взаимодействия между системами при передаче данных.

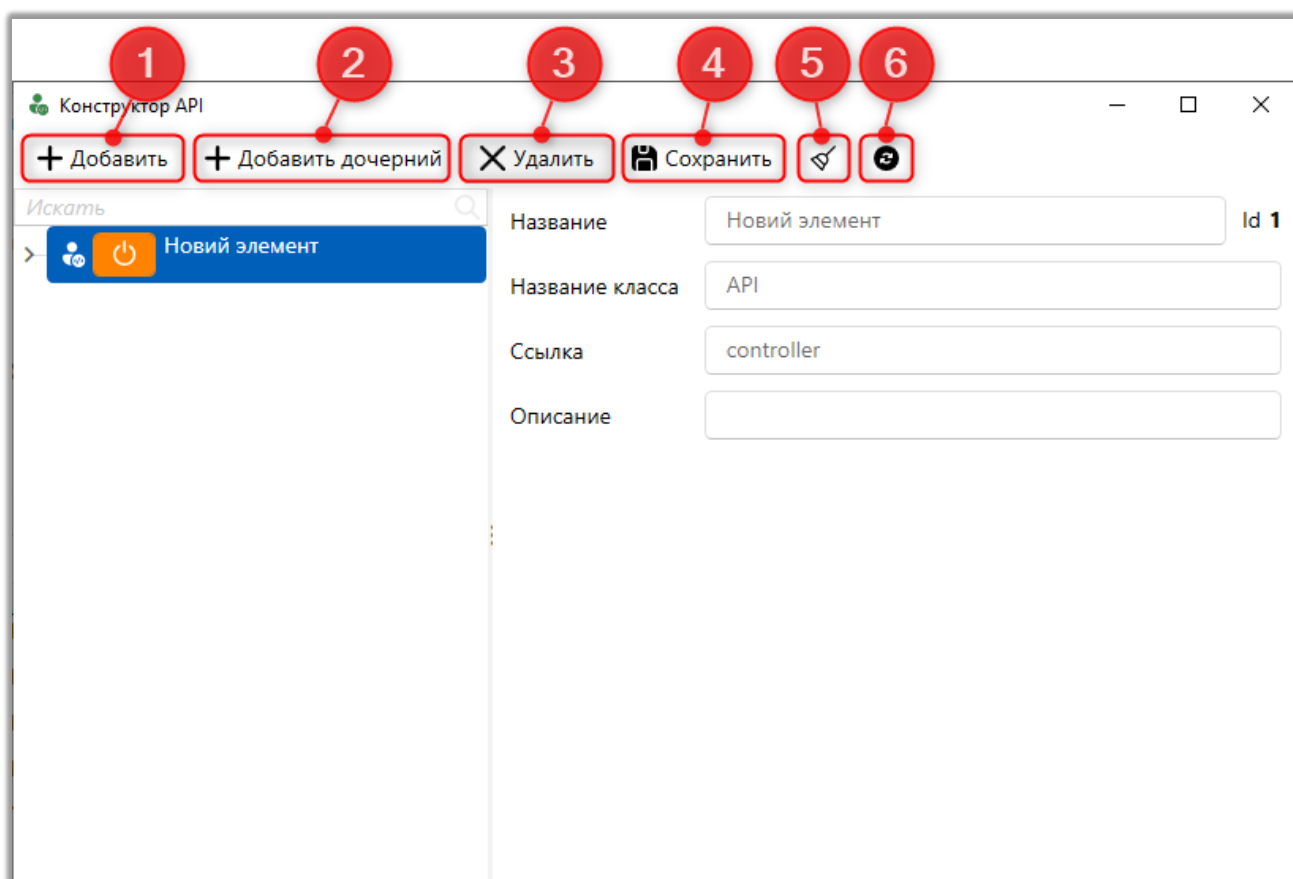
Данный модуль работает со следующими методами: POST, GET, PUT, DELETE. Необходимо учитывать, что есть ограничения методов импорта данных,



которые должны совпадать с механиками импорта данных используемыми системой CRM по умолчанию, без дополнительных логических условий.

Для работы с этим модулем в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Конструктор API] (вкладка [Административное]).

В окне работы с конструктором API расположены следующие кнопки:



1. [Добавить] — создание контроллера API, который представляет собой раздел с набором необходимых методов и точек API.

2. [Добавить дочерний] — добавление дочерней точки API для выбранного контроллера.

3. [Удалить] — удалить выбранный элемент. При удалении группы элементов будут удалены все ее дочерние элементы.

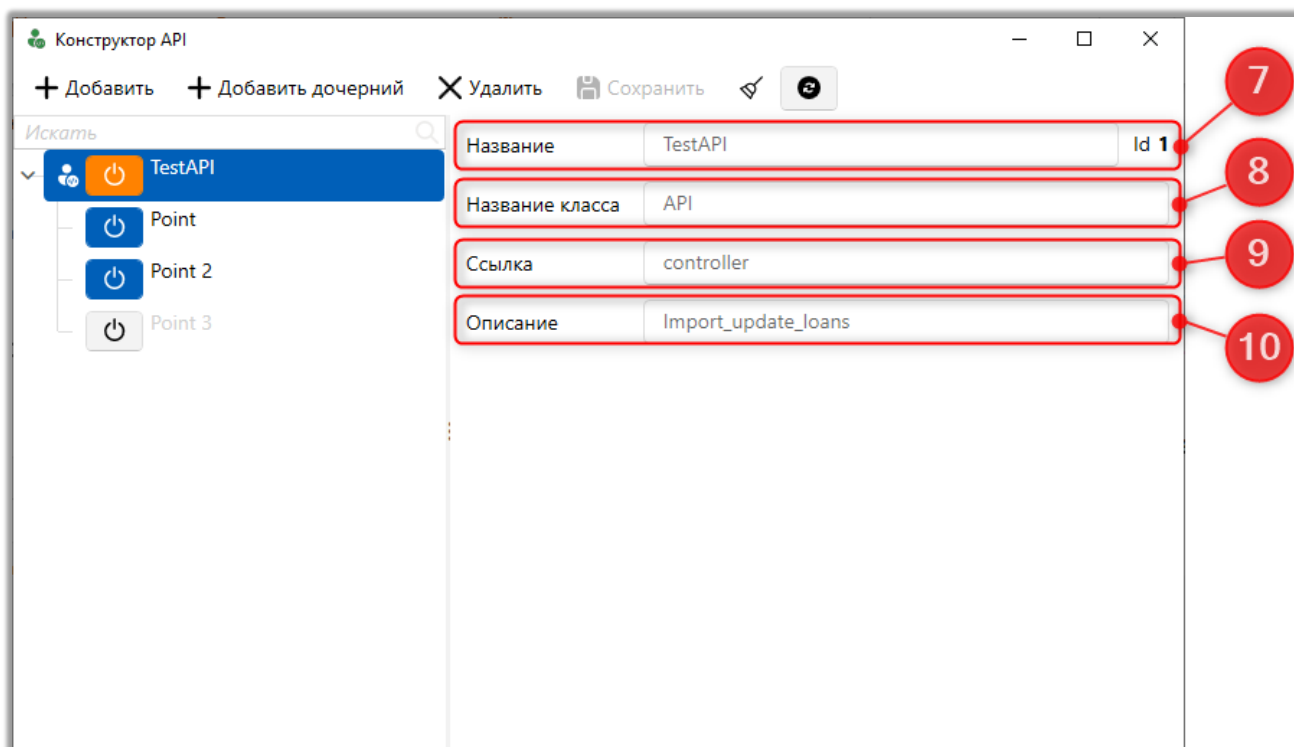
4. [Сохранить] — сохранить и применить внесенные изменения.

5. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранных элементов.



6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне работы с конструктором API.

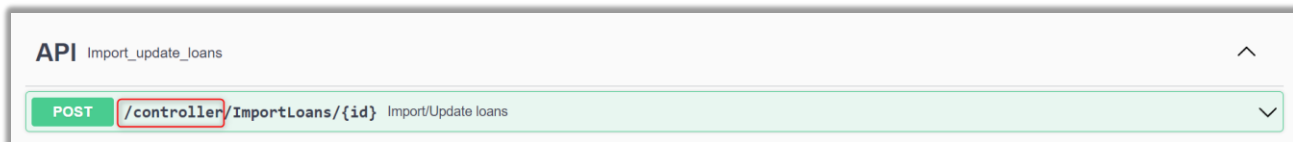
После нажатия кнопки [Добавить] создается контроллера API, где настраиваются его параметры:



7. [Название] — ввод названия контроллера API, которое будет отображаться пользователю в системе CRM. Поле обязательно для заполнения.

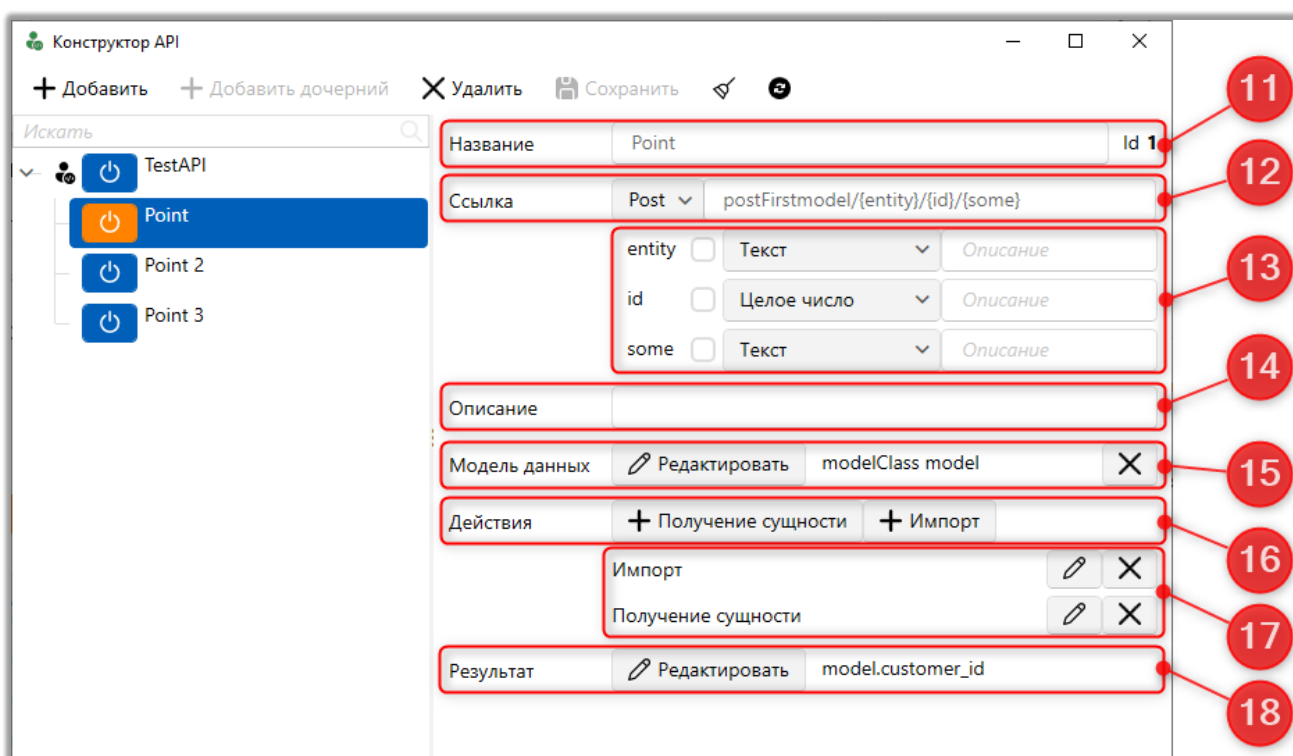
8. [Название класса] — ввод названия класса (контроллера). Поле обязательно для заполнения.

9. [Ссылка] — ввод значения, которое будет автоматически подставляться в путь запроса при обращении к точке АПИ. Поле обязательно для заполнения.



**10.** [Описание] — ввод отображаемого описания класса. Например, данное описание может служить в качестве подсказки для пользователя о том, что делает этот класс и какие методы он представляет.

После нажатия кнопки [Добавить дочерний] для контроллера создается дочерняя точка API (API endpoint), которая соответствует выбранному методу. Точки API имеют следующие параметры:



**11.** [Название] — ввод названия дочерней точки API.

**12.** [Ссылка] — выбор типа http-запроса и ввод адреса ресурса, на который можно отправить запрос, чтобы получить доступ к определенным



данным или выполнить определенные операции. В ссылке указывается путь к ресурсу и параметры запроса, которые необходимо передать на сервер.

В адресе ссылки можно использовать переменные, тогда они будут добавлены ниже в виде списка с возможностью их дальнейшей настройки.

Данное поле обязательно для заполнения.

Доступно четыре типа http-запроса:

- [Post] — отправка данных на сервер.
- [Get] — получение данных с сервера.
- [Put] — обновление данных в системе.
- [Delete] — удаление данных с системы. запрос на удаление данных

в CRM со стороны сторонней системы.

**13.** Автоматический формируемый список переменных, если таковые были ранее указаны в ссылке. Пользователь может задать тип переменной и ввести комментарий к ней. С помощью чекбокса [Может быть Null] указывается, что данная переменная может быть пустая.

**14.** [Описание] — текстовое описание точки API, которое будет отображаться в виде комментария. Например, данное описание может служить в качестве подсказки для пользователя о том, что делает эта точка API и какие параметры ей передаются. Поле не является обязательным для заполнения.

**15.** [Модель данных] — в данном параметре настраивается структура передаваемых данных, которая представлена в формате JSON. Настройка модели данных возможна только для методов POST и PUT. Модель данных настраивается отдельно для каждой точки API, поскольку они могут иметь отличия в параметрах запроса и разные модели данных. Также здесь отображаются установленные названия для класса и переменной.

При нажатии [Редактировать] открывается окно с настройкой модели данных для выбранной точки API.

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:



Модель данных

Сохранить Отменить Распознать JSON на модели

Общие Корректировка моделей

Название переменной model

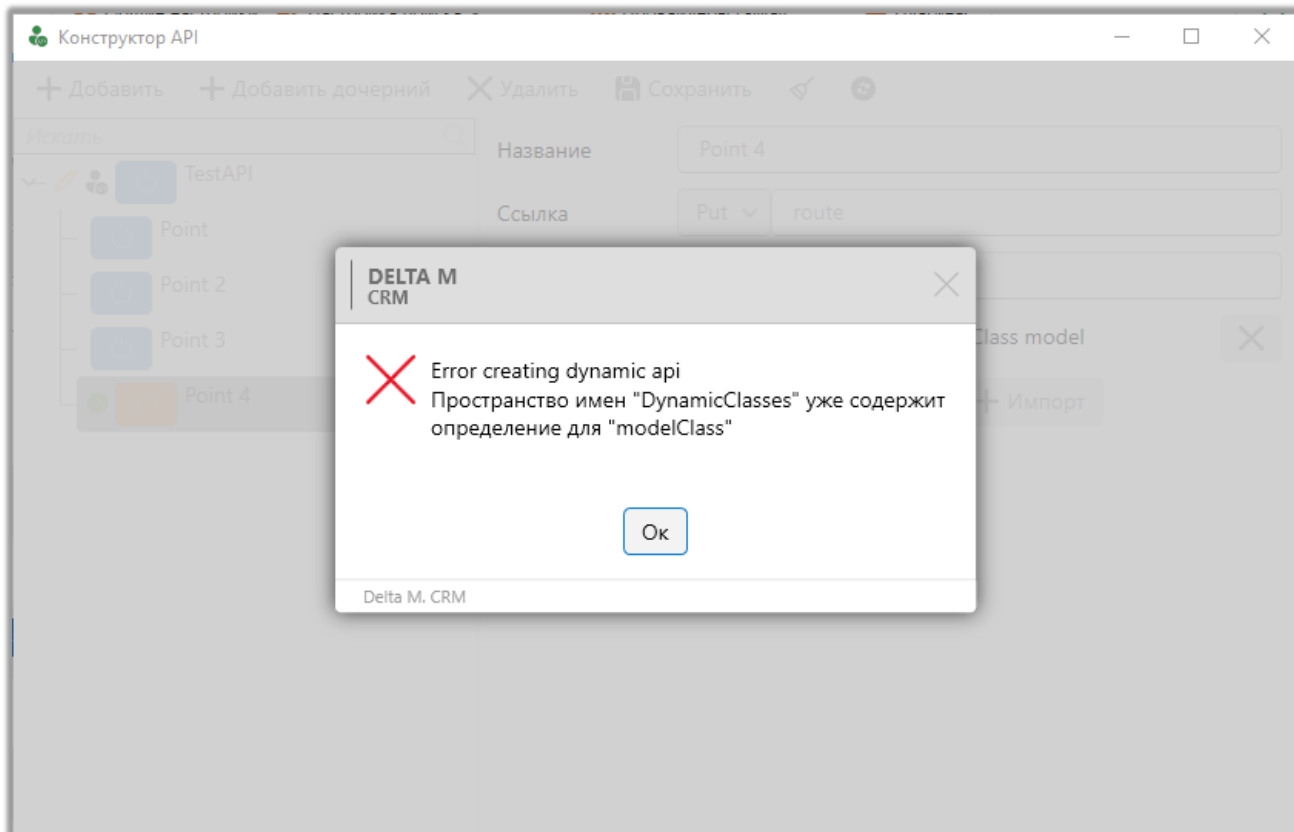
Название класса modelClass

Преобразовывать в список

Модель JSON

```
{
  "request_id": 1663025594,
  "customer_id": 77469,
  "first_name": "NILUFAR",
  "surname": "O\u2018TKIR QIZI ERKINOVA",
  "telephone": "998933936669",
  "other_telephone_number": "+998933936669",
  "alternate_contact_number": "+998998686669, +998998686669, +998338686669, +998935535339",
  "inn_number": "532953065",
  "email": "test1112@yopmail.com",
  "address": "3, Unversam, Yunusobod 2 dom 4 xonadon 13, Yunusobod",
  "countrv": "UZ".
}
```

- [Название переменной] — ввод названия модели данных. Название должно быть уникальным.
- [Название класса] — ввод названия класса для модели данных. Название класса должно быть уникально, чтобы избежать конфликтов в системе при обработке данных. После сохранения модели данных ее можно повторно использовать в других точках API, вводя уже созданное название класса.



- [Преобразовывать в список] — если внесенная модель данных представлена не в виде массива (например, несколько телефонных номеров, которые указаны через запятую), то с помощью данного чекбокса ее можно преобразовать в массив.

- [Модель JSON] — блок для ввода структуры данных в формате JSON с полями, которые будут сопоставлены (замапплены) с полями CRM. После внесения данных в этот блок необходимо нажать кнопку [Распознать JSON на модели]. Пример модели JSON для импорта:

```
{
  "request_id": 1663025594,
  "customer_id": 77469,
  "first_name": "NILUFAR",
  "surname": "MILFURA",
  "telephone": "998933936669",
  "other_telephone_number": "+380441234567",
  "alternate_contact_number": "+380441234568, +380441234569, +380441234560,
+380441234561",
  "inn_number": "444555666",
  "email": "test1112@example.com",
  "address": "3, Unversam ",
  "country": "UZ",
  "state": "\u0433. \u0422. \u0430. \u0448. \u0430. \u0435. \u0434. \u0442.",
  "zipcode": "100053",
```





```
"device_adress": "7a7h33g3gwe777",
"customer_type": "Both",
"language": "UZ",
"last_time_signed_in": "2018-11-15 10:56:08",
"account_creation_time": "2018-11-15 10:56:08",
"date_of_birth": "1991-01-01",
"is_blacklist": "Yes",
"cardholder_name": "ERKINOVA MILUFA",
"pid": "555444333",
"available_wallet_balance": 0,
"customer_score_cod": 0,
"customer_score_zpi_pad": 0,
"phones": [{
  "phoneNumber": "80123123123",
  "comment": "test",
}]
}
```

На вкладке [Корректировка моделей] система отображает основное тело запроса и распознанные массивы данных в виде отдельных вкладок. Также система автоматически определяет поля и тип данных в них. Для каждой модели можно настроить следующие параметры:

- [Переопределение названия] — изменения названия выбранной модели данных.
- [Описание] — поле для ввода текстового комментария к выбранной модели данных.



Модель данных

Сохранить Отменить

Распознать JSON на модели

Общие Корректировка моделей

modelClass modelClassPhones

Переопределение названия

Описание

Название	Тип даннь	Переопределение названи	Свой тип данных	Описание
request_id	Целое число?			
customer_id	Целое число?			
first_name	Текст			
surname	Текст			
telephone	Текст	clientphone	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> Целое число	Phone Number
other_telephone_num...	Текст			
alternate_contact_nu...	Текст			
inn_number	Текст			
email	Текст			

Данные представлены в виде таблицы, где:

- [Название] — отображение названия поля.
- [Тип данных] — тип данных, который был определен системой для этого поля. Знак «?» возле названия типа данных призван обратить внимание пользователя на корректность определенного типа данных.
  - [Переопределение названия] — изменение названия поля в модели данных.
  - [Свой тип данных] — пользователь может указать свой тип данных, если он не был определен системой или был определен неверно. С помощью чекбокса [Список] можно установить преобразование данных с поля в массив, аналогично чекбоксу [Преобразовывать в список]. Также можно установить чекбокс [Может быть NULL], указав, что это значение может быть NULL (пустое).
  - [Описание] — ввод описания для поля.



16. [Действия] — перечень доступных действий для запроса данных, которые будут исполняться системой в установленном порядке.

**[Получение сущности]** — с помощью данного действия можно получить значение выбранной сущности из системы. Данный тип действия в основном используется с методом GET. Например, получение данных сделки через метод GET из Delta M. CRM по конкретному идентификатору (id сделки).

Удалить Сохранить

Название Get all info

Ссылка Get info/{loanID}

loanID Целое число Описание

Описание Get all info about client

Действия + Получение сущности + Импорт

Получение сущности out\_loanID

Результат Редактировать out\_loanID

Получение сущности

Сохранить Отменить

Название переменной out\_loanID

Тип сущности  Типы сущностей Сделка

Идентификатор сущности  loanID

Как данный пример будет отображаться в Swagger:



Curl

```
curl -X 'GET' \
'http://localhost:11007/all/info/6' \
-H 'accept: application/json'
```

Request URL

```
http://localhost:11007/all/info/6
```

Server response

Code	Details
200	<p>Response body</p> <pre>{   "ID": 6,   "Created": "2023-02-06T16:58:42.11",   "Updated": "2023-02-06T16:58:42.103",   "EID": 2,   "GID": 0,   "PID": 2,   "CID": 4,   "AID": 1,   "ENumber": "F123",   "GNumber": "",   "EDateStart": null,   "EDateEnd": null,   "GDateStart": null,   "GDateEnd": null,   "Account": "",   "Currency": 2,   "CurrencyPen": 2,   "Region": 3,   "Unit": "",   "Stage": 2,   "State": 2,   "LoanType": "",   "LoanSubType": "",   "Rate": 0,   "RateDate": null,   "LoanSum": 0,   "SumOverAll": 0, }</pre> <p>Response headers</p> <pre>content-length: 867 content-type: application/json; charset=utf-8 date: Tue, 07 Feb 2023 08:09:01 GMT server: Microsoft-HTTPAPI/2.0</pre>

Responses

**ВАЖНО:** получение сущности и импорт будут происходить по порядку, согласно размещению в блоке [Действия].

Действия

- + Получение сущности
- + Импорт

Получение сущности Source		
Импорт results		
Получение сущности 1221		



**[Импорт]** — с помощью данного действия настраивается механизм импорту данных, который аналогичен импорту в CRM.

На вкладке **[Общие]** настраиваются следующие параметры импорта:

- **[Название переменной]** — ввод названия уникальной переменной. В дальнейшем она может использоваться для отображения в статистике импорта.

- **[Тип импорта]** — выбор типа импорта.
- **[Название]** — ввод названия, которое будет отображаться в статистике импорта по данной точке API.

- **[Отсрочка]** — задание временного интервала в секундах, для накопления данных по данной точке API. По истечении установленного интервала система совершит импорт всех накопленных данных. Этот параметр должен использоваться в паре с параметром **[Название]**. Если в течении установленного интервала отсрочки не было получено данных, то система все



равно совершит импорт. Данная опция может быть полезна, если импорт данных необходимо производить с определенной регулярностью.

- [Свойство модели] — выбор модели или ее дочернего элемента, которые будут использовать как источник данных для импорта. Данные обязательно должны быть в виде массива.

- [Преобразовывать в список] — преобразование модели данных в список (массив). При включении данной настройки, если представленная модель данных не является массивом, система импортирует ее как массив, состоящий из одного элемента.

- [Только обновление] — обновление только для существующих в системе сделок и клиентов. Все новые записи не будут импортированы.

- [Только добавление] — добавление только новых сделок и клиентов в систему. Поиск записей происходит по ключу, все совпадения исключаются из импорта. В рамках одного импорта не может быть установлено одновременно с [Только обновление].

- [Не обновлять на значение по умолчанию] — поля не будут обновлены, а внесенные ранее данные не будут изменены, при попытке передать неподходящий тип данных или перезаписать уже существующее значение на NULL (пусто или 0).

- [Если найдено несколько совпадений – обновлять все] — обновлять данные по всем элементам, в том числе и по тем, которые дублируются в системе.

- [Проект] — выбор проекта, для которого будет произведен импорт элементов.

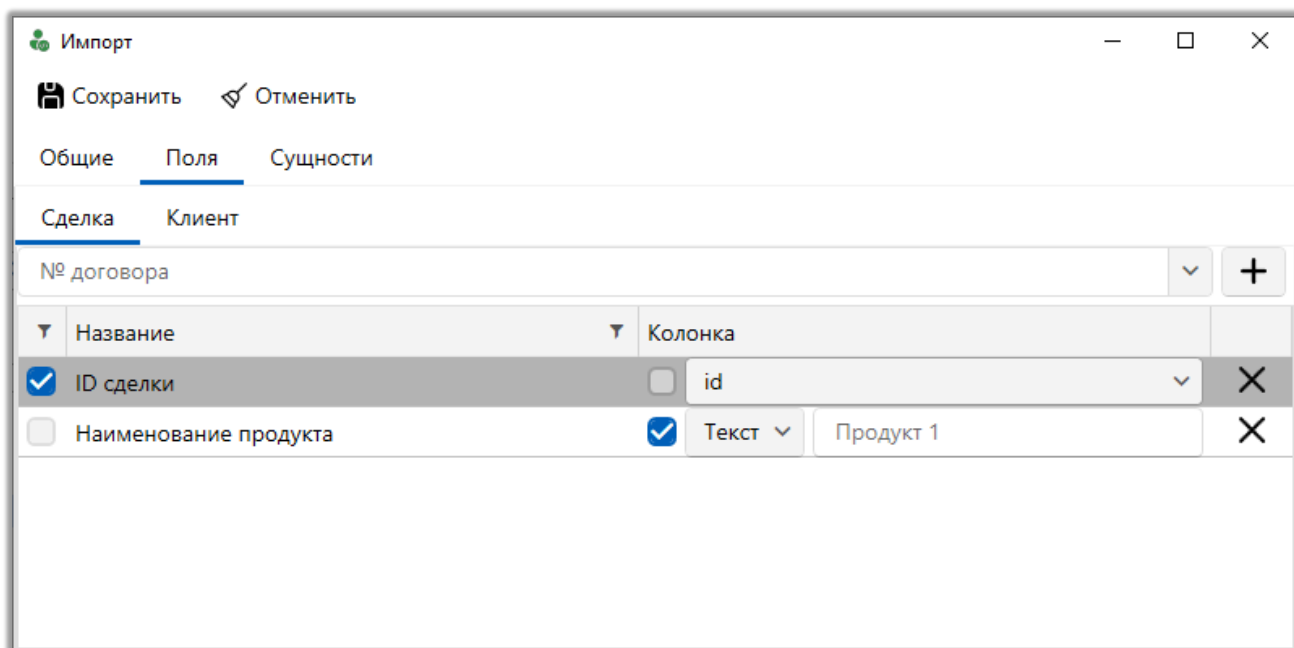
- [Этап] — выбор этапов проекта.

- [Статус] — выбор статусов этапа.



- [Не учитывать другие проекты] — добавление новых и обновление существующих сделок будет произведено только для выбранных проектов (при условии, что не установлен чекбокс [Только обновление]).
- [Игнорировать архивные сделки] — данные не будут обновлены по сделкам, которые находятся в архиве.
- [Обновлять связь с клиентом] — если выбран этот чекбокс, а также в настройках импорта установлены связи по полям клиента и сделкам, то система будет изменять связь сделки на нового клиента согласно импортируемым данным.
- [Новые сделки закреплять за «System»] — по умолчанию новые сделки закрепляются за пользователем, который производит импорт, но если отметить данную опцию, то импортируемые сделки будут закреплены за пользователем [System] (это условный пользователь системы с ролью администратора).
- [Считать не загруженные элементы закрытыми] — если данные по сделке не обновляются, то сделка автоматически отправляется в архив. Все сделки, которые уже находятся в архиве, но по ним происходит обновление, убираются с архива и становятся активными.
- [Не обновлять контактные данные] — при импорте не будут обновляться существующие контактные данные (их тип, статус и комментарии).
- [Удалять погашения, которых нет в загрузке] — из системы удаляются все погашения, которых нет в импорте.

На вкладке [Поля] настраивается сопоставление полей модели данных с полями сущностей [Сделки] или [Клиенты], которые созданы в системе Delta M. CRM. Для добавления импортируемого поля необходимо выбрать его из выпадающего списка и нажать кнопку [+]. Добавленные поля представлены в виде таблицы со следующими столбцами:



- Выбор ключа для импорта.
- [Название] — отображение названия поля.
- [Колонка] — установка соответствия (маппинг) с полями модели или

ручной ввод данных. Доступные поля зависят от выбранного свойства модели на вкладке [Общие]. Для ручного ввода данных в поле необходимо установить чекбокс [Is value model], после чего выбрать тип данных и внести их вручную.

Для удаления добавленного поля необходимо с правой стороны нажать кнопку [X].

На вкладке [Сущности] настраиваются параметры импорта сущностей в зависимости от выбранного типа импорта на вкладке [Общее]. Представленный список сущностей для каждого типа импорта аналогичен обычному импорту в систему через модуль [Импорт данных], который был рассмотрен ранее в данной инструкции. Чтобы создать новую сущность необходимо на вкладке нажать кнопку [+] (Добавить). После добавления сущности в параметре [Префикс





модели] можно выбирать префикс, который используется в том случае, если данные для этих моделей находятся в дочерних массивах главной модели.

Название	Колонка
<input checked="" type="checkbox"/> Тип	<input checked="" type="checkbox"/> Текст
<input checked="" type="checkbox"/> Статус	<input checked="" type="checkbox"/> Текст
<input type="checkbox"/> Номер телефона	<input type="checkbox"/> phoneNumber

Например, рассмотрим тип импорта [Импорт сделок]. В нашем случае модель данных «model» содержит в себе массив «phones», который мы можем использовать для маппинга в импорте телефонов, выбрав его в качестве префикса модели для сущности [Телефоны].

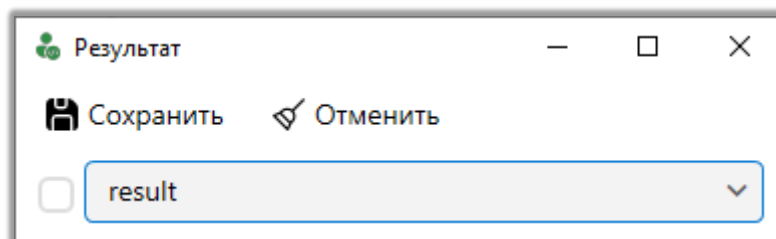
**ВАЖНО:** Для контактных данных [Тип] и [Статус] указываются в виде кода или названия. Недопустимо использование идентификатора с БД.

**17.** Список ранее созданных действий с возможностью их редактирования.

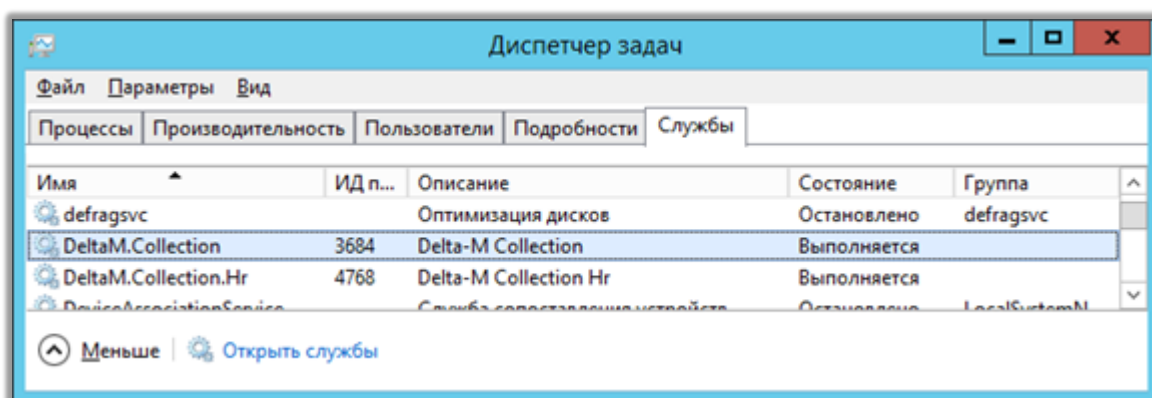
**18.** [Результат] — указывается значение, которое будет возвращено при вызове данной точки API. Это может быть значение переменной или значение,



установленное вручную, для этого необходимо установить чекбокс, после чего выбрать тип данных и ввести передаваемое значение. Например, при поступлении данных для импорта в систему мы можем по его завершении передаваться статус импорта, где указать были импортированы данные или нет.



**ВАЖНО:** после создания или редактирования точки API необходимо перезапустить сервер CRM и службу DeltaM.Collection, чтобы эти точки API стали доступными для использования.



## 2.5 Настройка структуры

В данном разделе пользователю представлены инструменты для настройки структуры, словарей, телефонии и действий.

### 2.5.1 Настройка словарей



Словари представляют собой справочники, содержащие перечень значений определённой сущности. В системе ведётся множество справочников различного назначения. Существует два глобальных типа словарей: системные и пользовательские.

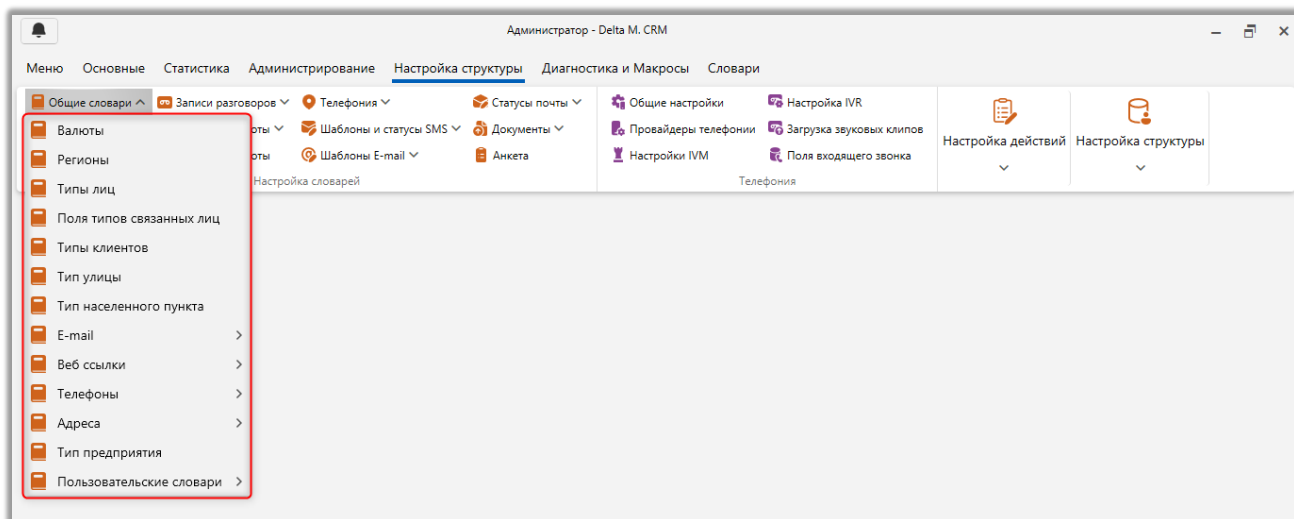
- [Системные словари] — набор стандартных для системы словарей, с заданным типом данных, без возможности их удаления и добавления (но с возможностью настройки содержащихся в них значений).
- [Пользовательские словари] — набор словарей, созданных пользователем системы, которые доступны к добавлению и удалению.

В свою очередь системные и пользовательские словари делятся на две группы: простые словари и сложные словари.

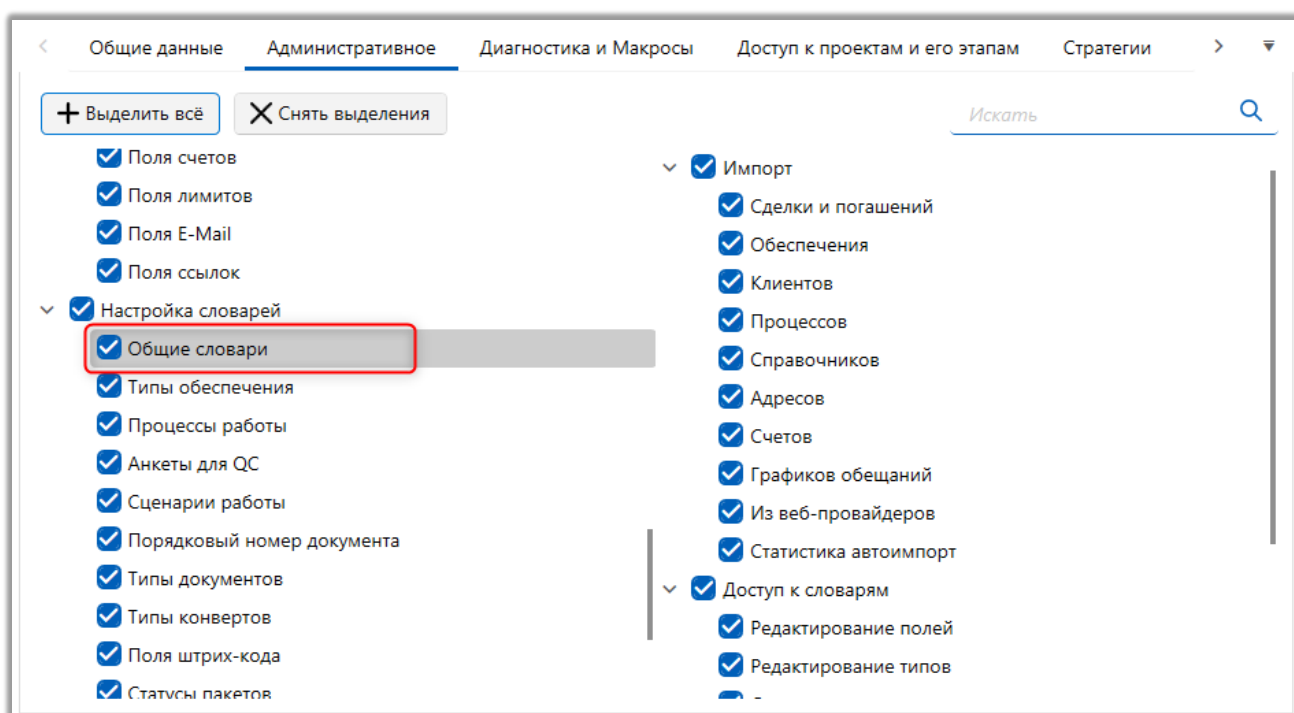
- [Простые справочники] — набор данных, в котором каждая запись состоит из одного поля.
- [Сложные справочники] — в котором каждая запись может состоять как из одного, так и из нескольких полей.

#### 2.5.1.1 Общие словари

После нажатия кнопки [Общие словари] пользователю открывается перечень простых системных (с типами и статусами, если таковы есть), а также пользовательских словарей.



Для доступа к настройке системных словарей в роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Общие словари] (вкладка [Административное], блок [Настройка словарей]).



#### 2.5.1.1.1 Валюты



Системный словарь [Валюты] содержит типы валют, которые могут использоваться, например, для пересчета долга клиента согласно курсу валют. Данный словарь может быть выбран в качестве источника для поля сделки.

1. [Название] — ввод названия для добавленного типа валюты. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. В системе запрещены названия со специальными символами, кроме нижнего подчеркивания. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу валюты (опционально), который может использоваться при импорте словарей.

3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Курс валют] — задание курса валют.



5. [Выбирать по умолчанию] — данный тип e-mail будет устанавливается по умолчанию при создании или импорте новых адресов электронной почты клиентов в систему.

6. [Скрытый элемент] — это функция, которая позволяет скрыть выбранный тип валюты без его удаления. Когда тип скрыт, то он будет не доступен для создания и установки. Чтобы увидеть скрытые типы, необходимо в окне настройки типов валюты нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Показывать скрытые] — отображение элементов для которых был установлен чекбокс [Скрытый элемент].

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Валюты].

Импорт словарей ×

Выберите словарь Валюты

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Результаты импорта

Выберите источник

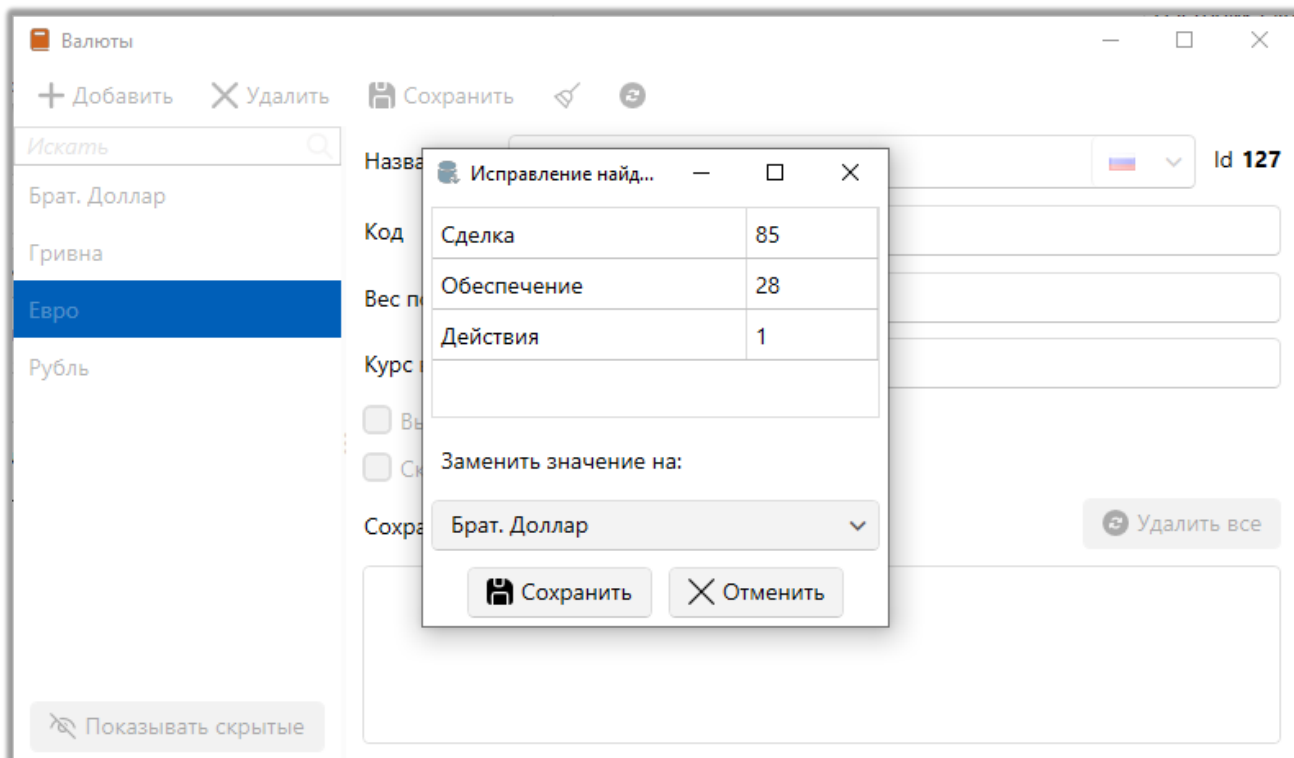
№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных типов и нажатия кнопки [Сохранить], будет отображено окно с перечнем сущностей где используется данный тип валюты и количество карточек в которых он используется, также система предложит заменить удаляемый тип на один из существующих (доступны в том числе и значения у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для применения замены удаленных значений на выбранный тип необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный тип, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.2 Регионы

Системный словарь [Регионы] содержит внесенные пользователем регионы сделки. Значения из словаря [Регионы] могут использоваться в сделках клиентов, если там добавлено поле сделки с выбранным системным источником [Регион сделки] (подробнее о настройке полей сделок в разделе [2.5.4.2](#)). Также данный словарь может использоваться при распределении через стратегию сделок на пользователей, если у пользователя установлен соответствующий регион в профиле на вкладке [Клиенты по таким регион выбран] (подробнее в разделе [2.4.1.1](#)).



Настройка полей сделок

+ Добавить X Удалить Сохранить

Регион

Регион сделки

Название: Регион сделки Id 311

Источник: Регион

Тип данных: Простой словарь

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

Поле обновляется только через импорт

Редактировать во всплывающем окне

Описание

Ссылки на поле

⚠ Очереди

В окне настройки системного словаря Регионы доступны следующие параметры:

Регионы

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Аляска

Киевская область

Московская область

По умолчанию

Сратовская область

Текст1

Техас

Флорида

Харьковская область

Показывать скрытые

Название: Аляска Id 117

Код: 55 2

Вес поля: не установлено

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

Удалить все

1

2

3

4

5





1. [Название] — ввод названия для добавленного региона. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.
2. [Код] — присвоение кода добавленному региону (опционально), который может использоваться при импорте словарей.
3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
4. [Выбирать по умолчанию] — данный тип региона будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых адресов электронной почты клиентов в систему.
5. [Скрытые элемент] — скрытие выбранного типа региона, без его удаления. Такой тип будет не доступен для создания и установки регионов. Для отображения скрытых типов в окне настройки типов регионов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Регионы].



Импорт словарей

Выберите словарь Регионы

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Результаты импорта

Выберите источник

№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных типов и нажатия кнопки [Сохранить], будет отображено окно с перечнем сущностей где используется данный тип региона и количество карточек в которых он используется, также система предложит заменить удаляемый тип на один из существующих (доступны в том числе и значения у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).

Регионы

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Киевская область

Московская область

По умолчанию

Сратовская область

Текст1

Техас

Флорида

Харьковская область

Черниговская область

Показывать скрытые

Исправление найд...

Код	Вес
Сделка	2
Действия	2

Заменить значение на:

Киевская область

Сохранить Отменить



Для применения замены удаленного значений на выбранный тип необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный тип, а изменения не будут внесены.

### 2.5.1.1.3 Типы лиц

Системный словарь [Типы лиц] содержит типы лиц, которые могут использоваться в системе при добавлении контактов или связанных лиц.

В окне настройки типов лиц доступны следующие параметры:

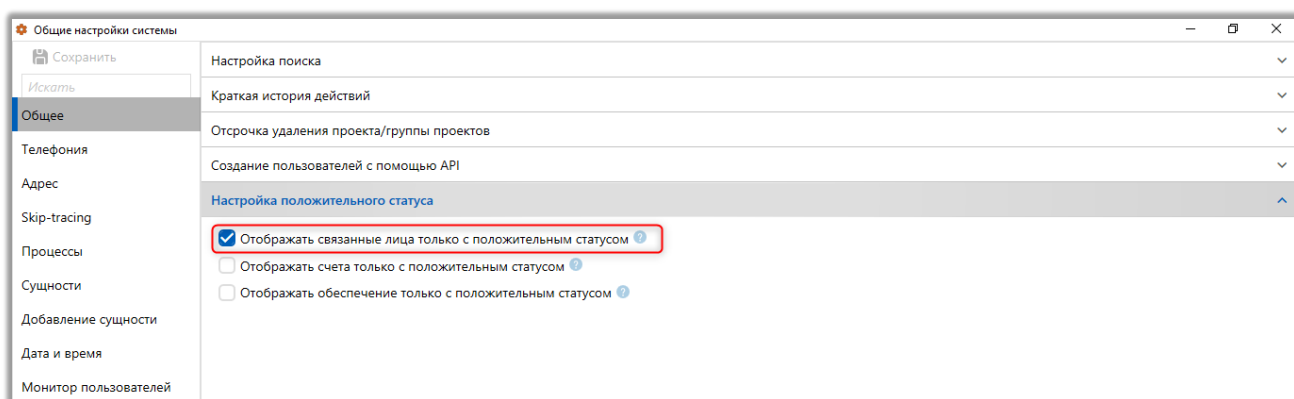
1. [Название] — ввод названия для добавленного типа лица. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу лица (опционально), который может использоваться при импорте словарей.



3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Положительный статус] — типы лиц, для которых установлена данная настройка, будут считаться положительными (попадающими под определенные критерии в зависимости от настроенной бизнес-логики). Данная настройка также учитывается при работе со связанными лицами, если в общих настройках установлен чекбокс [Отображать связанные лица только с положительным статусом].



5. [Выбирать по умолчанию] — данный тип будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых типов лиц почты клиентов в систему. Данная настройка доступна только при установленном чекбоксе [Положительный статус].

6. [Скрытые элемент] — скрывание выбранного типа, без его удаления. Такой тип будет не доступен будет не доступен для создания и установки в карточках сущностей. Этот чекбокс становится недоступен при выставленной настройке [Выбирать по умолчанию]. Для отображения скрытых типов в окне настройки типов лиц необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Показывать скрытые] — отображение элементов для которых был установлен чекбокс [Скрытый элемент].



Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Валюты].

Импорт словарей ×

Выберите словарь Типы лиц

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Результаты импорта

Выберите источник

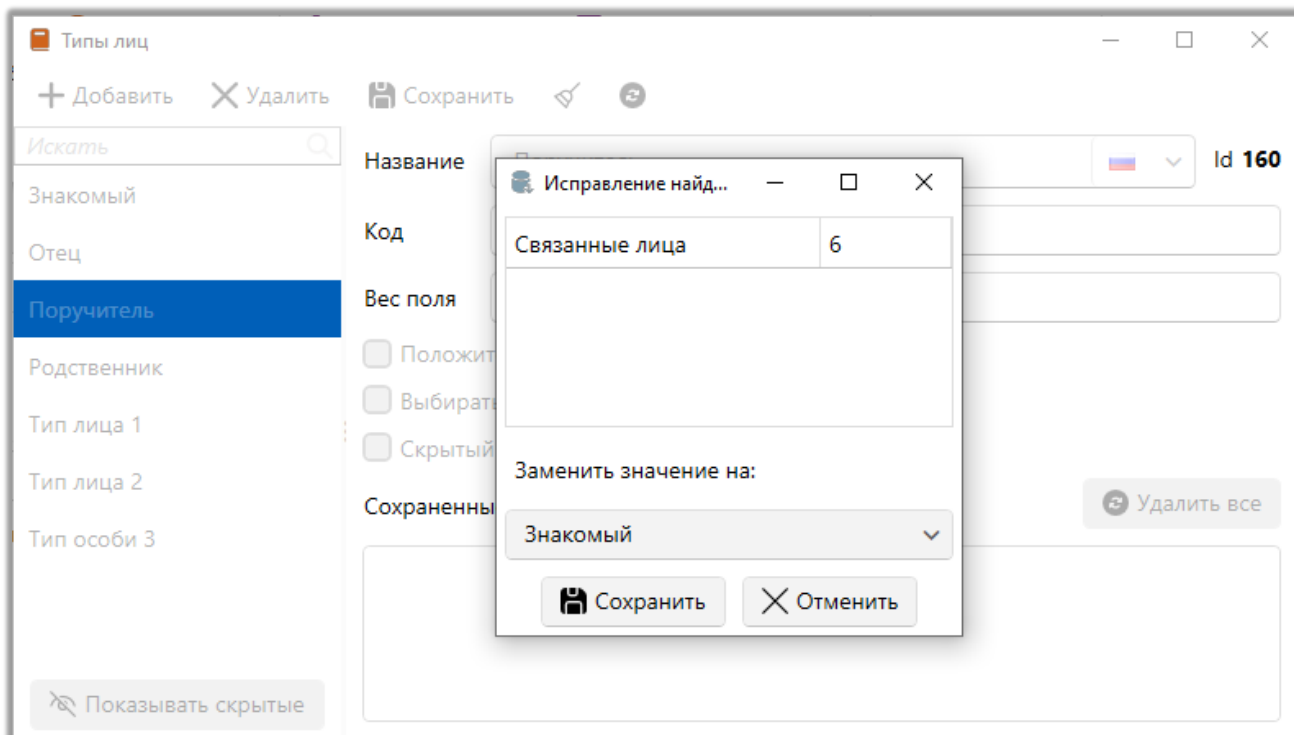
№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

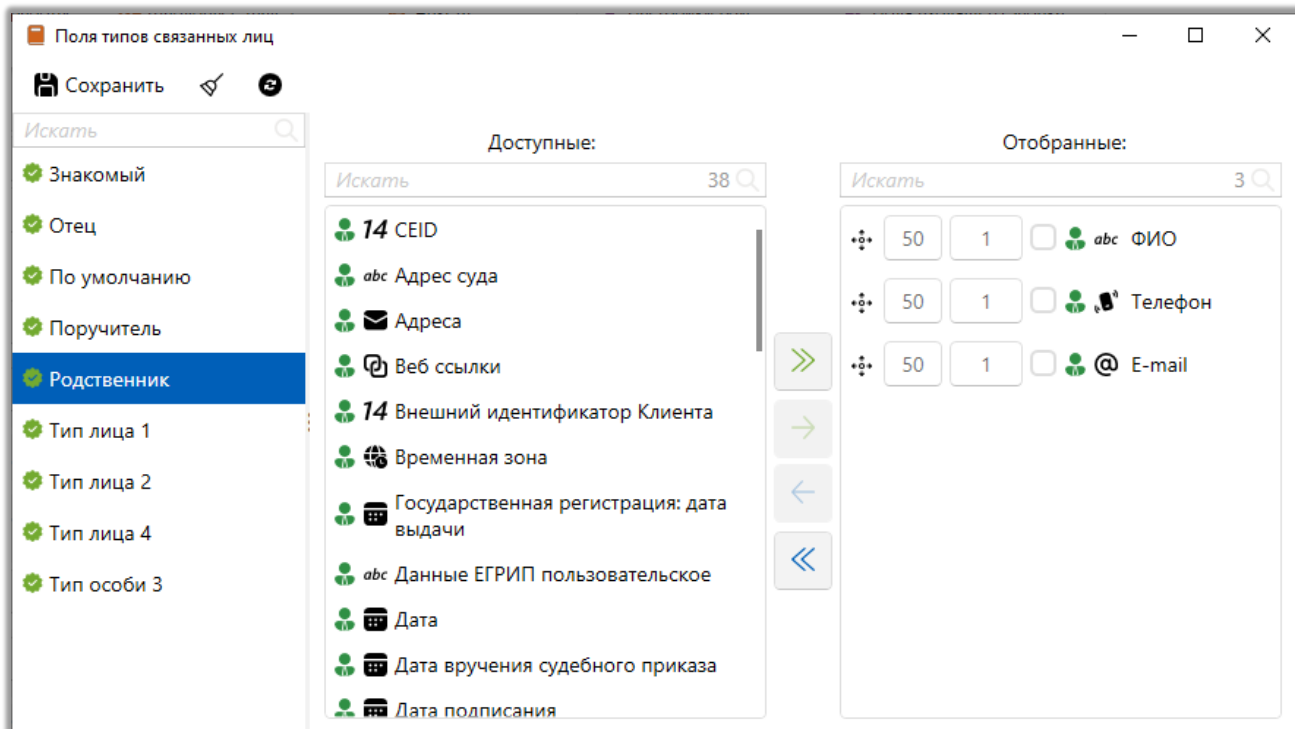
При удалении созданных типов и нажатия кнопки [Сохранить], если выбранные типы используются где-то в системе, пользователю будет отображено окно с перечнем сущностей где используется данный тип лиц и счетчик количества их использования, также система предложит заменить удаляемый тип на один из существующих (доступны в том числе и значения у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для применения замены удаленного значений на выбранный тип необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный тип, а изменения не будут внесены.

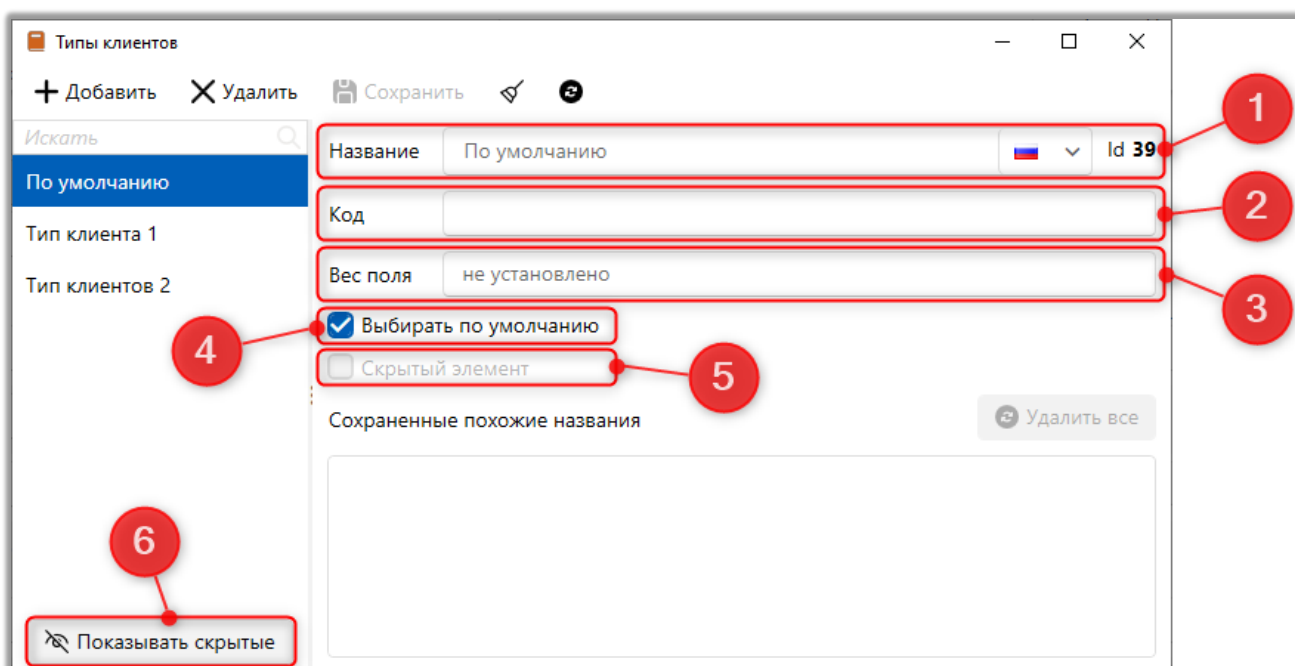
#### 2.5.1.1.4 Поля типов связанных лиц

В системном словаре [Поля типов связанных лиц] отображаются созданные в системе типы связанных лиц, для каждого из которых можно настроить индивидуальный набор полей. В блоке [Доступные] отображаются все доступные поля типов связанных лиц, а в блоке [Отобранные] находятся поля для выбранного типа. Если нет отобранных полей, то по умолчанию для такого типа будут установлены поля, которые выбраны в настройках проекта или группы проектов (в зависимости от наследования).



#### 2.5.1.1.5 Типы клиентов

Системный словарь [Типы клиентов] содержит типы клиентов, которые будут доступны для выбора в системе при создании или редактировании карточки клиента.

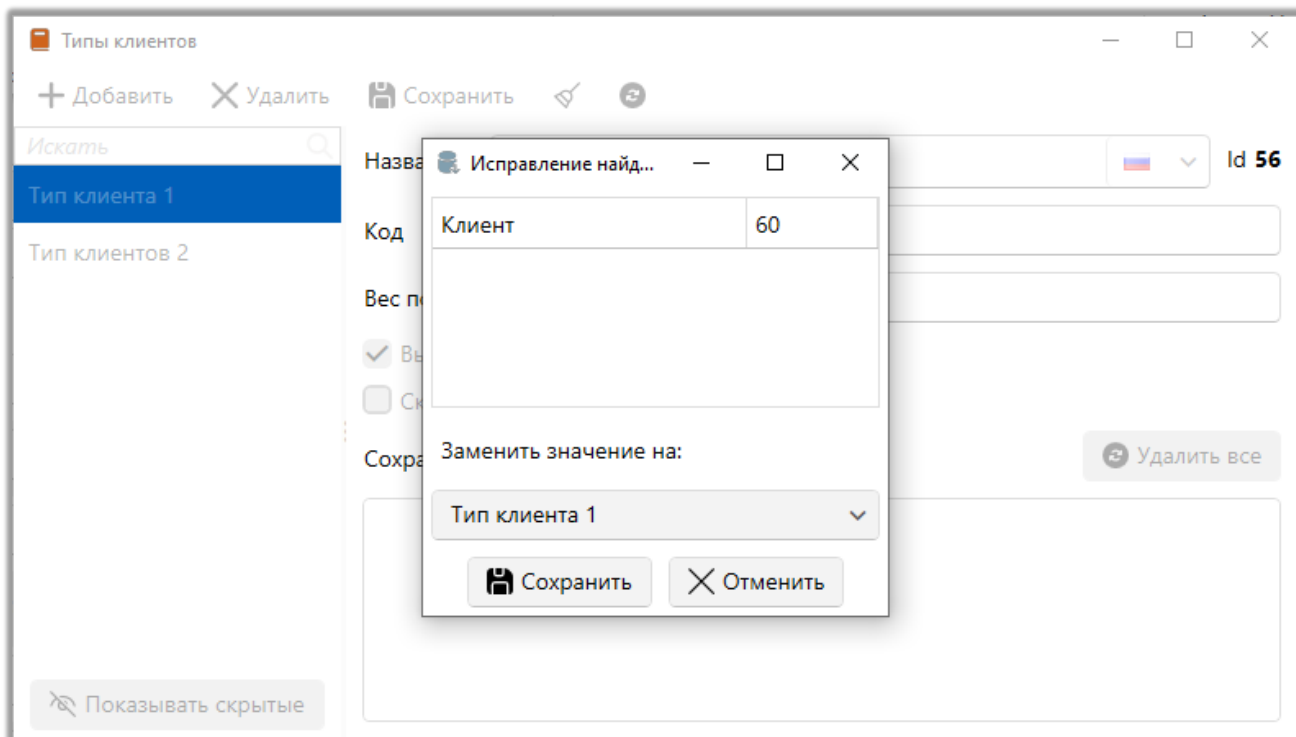




1. [Название] — ввод названия для добавленного типа клиента.
2. [Код] — ввод кода для выбранного типа.
3. [Вес поля] — ввод веса поля.
4. [Выбирать по умолчанию] — данный элемент будет выбираться по умолчанию при создании сущностей с возможностью выбора типа клиента.
5. [Скрытый элемент] — это функция, которая позволяет скрыть выбранный тип клиентов без его удаления. Когда тип скрыт, то он будет не доступен для создания и установки клиентам. Чтобы увидеть скрытые типы, необходимо в окне настройки типов клиентов нажать кнопку [Показывать скрытые].
6. [Показывать скрытые] — отображение скрытых элементов.

При удалении созданных типов и нажатия кнопки [Сохранить], будет отображено окно с перечнем сущностей где используется данный тип клиента и количество карточек в которых он используется, также система предложит заменить удаляемый тип на один из существующих (доступны в том числе и значения у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).

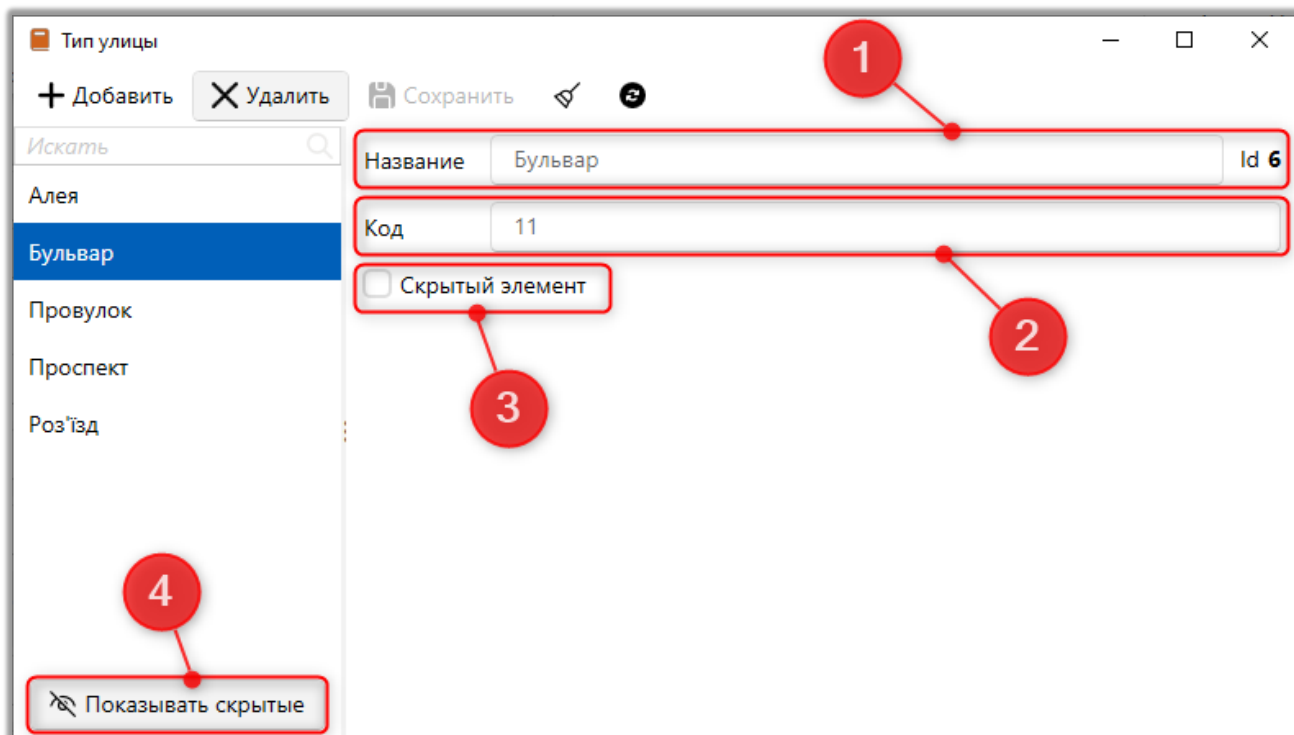




Для замены удаленного типа на выбранный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный тип, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.6 Тип улицы

Значения из системного словаря [Тип улицы] используются в системе при заполнении типа улицы в адресе клиента.



1. [Название] — ввод названия типа улицы.
2. [Код] — ввод кода элемента.
3. [Скрытый элемент] — это функция, которая позволяет скрыть выбранный тип улицы без его удаления. Когда тип улицы скрыт, то он будет не доступен для создания и установки. Чтобы увидеть скрытые типы, необходимо в окне настройки типов улиц нажать кнопку [Показывать скрытые].
4. [Показывать скрытые] — отображение элементов с установленным чекбоксом [Скрытый элемент].

#### 2.5.1.1.7 Тип населенного пункта

Значения из системного словаря [Тип населенного пункта] используются в системе при заполнении типа населенного пункта в адресе клиента.



Тип населенного пункта

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Город

Поселок городского типа

Село

Хутор

Название Город Id 1

Код

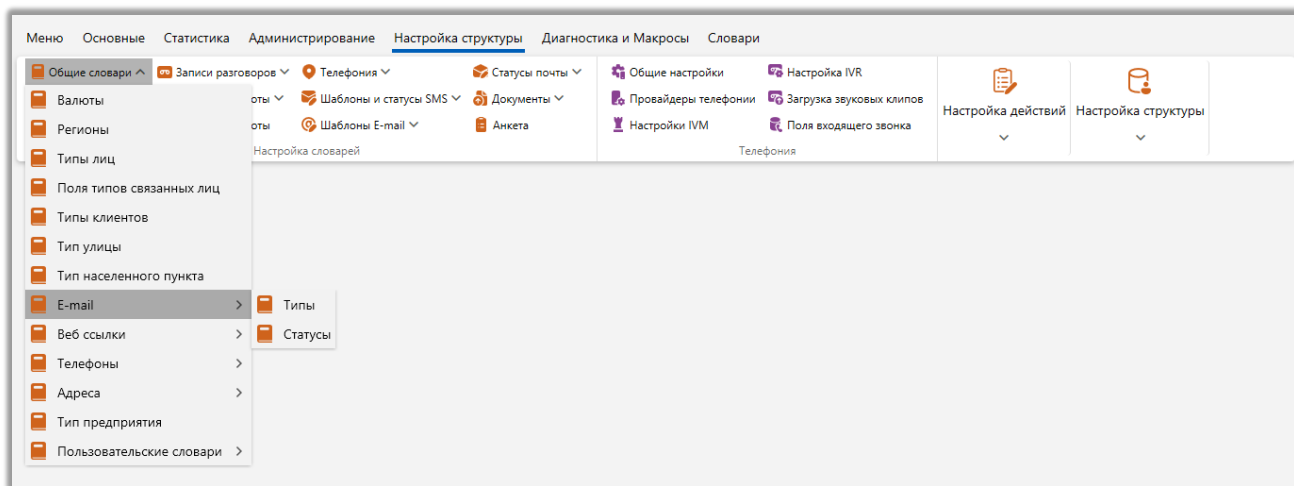
Скрытый элемент

Показывать скрытые

1. [Название] — ввод названия типа населенного пункта.
2. [Код] — ввод кода элемента.
3. [Скрытый элемент] — скрыть выбранный элемент.
4. [Показывать скрытые] — отображение элементов с установленным чекбоксом [Скрытый элемент].

#### 2.5.1.1.8 E-mail

Системный словарь [E-mail] используется при внесении данных по электронной почте клиентов в систему, он разделен на два словаря: [Типы] и [Статусы].



Где соответственно настраиваются типы и статус адресов электронной почты клиентов в системе Delta M. CRM.

#### 2.5.1.1.8.1 Типы E-mail

В словаре [Типы E-mail] добавляются и настраиваются типы электронной почты, которые могут быть выбраны для e-mail адресов клиентов. Типы e-mail адресов могут использоваться, например, для разделения вносимых в систему электронных адресов по определенным признакам (рабочая почта, личная, дополнительная и т.д.). Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при построении и настройке бизнес-логики рассылки электронных писем. При работе с типами e-mail доступны следующие параметры:



1. [Название] — ввод названия для добавленного типа e-mail. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу e-mail (опционально), который может использоваться при импорте словарей.

3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Выбирать по умолчанию] — данный тип e-mail будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых адресов электронной почты клиентов в систему.

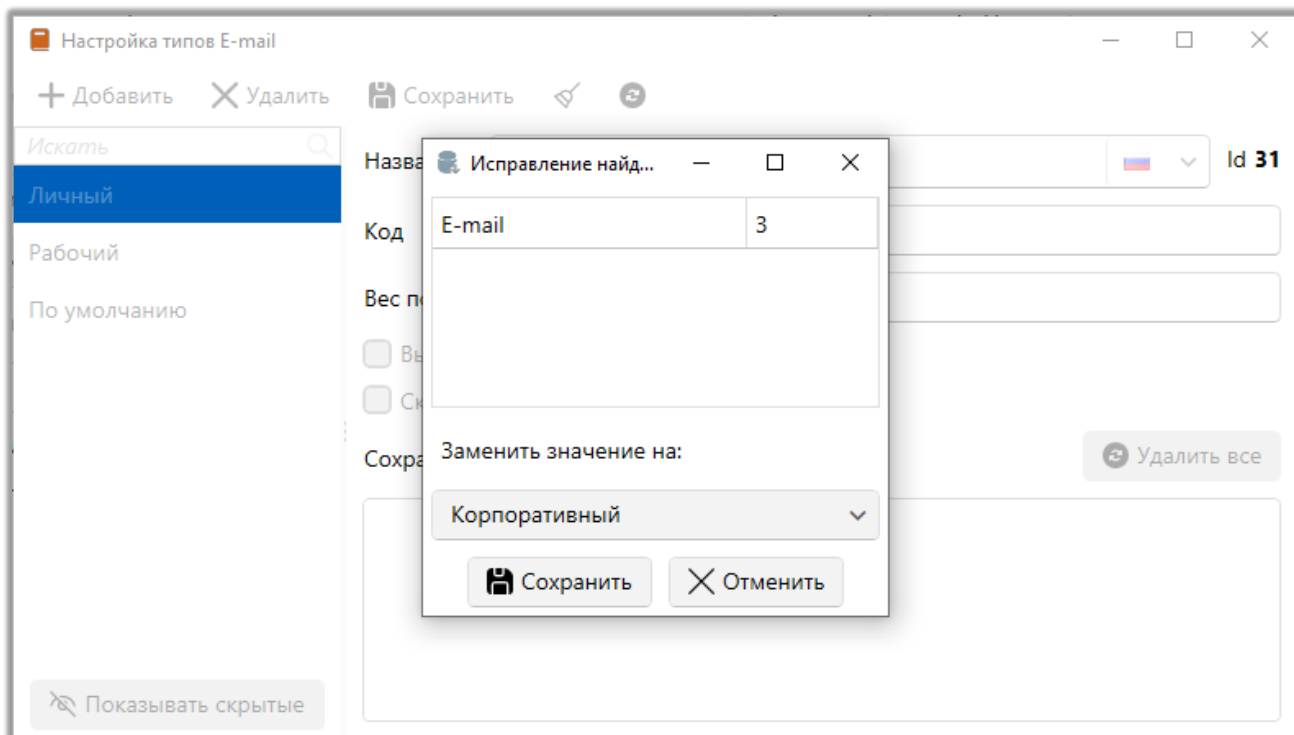
5. [Скрытые элемент] — это функция, которая позволяет скрыть выбранный тип e-mail без его удаления. Когда тип электронной почты скрыт, то он будет не доступен для создания и установки e-mail адресам. Чтобы увидеть скрытые типы, необходимо в окне настройки типов e-mail нажать кнопку [Показывать скрытые].



6. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Настройка типов E-mail].

При удалении созданных типов e-mail и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные типы используются где-то в системе, пользователю будет отображено окно с перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых типов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленные типы, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.8.2 Статусы E-mail

В данном словаре добавляются и настраиваются статусы электронной почты, которые могут использоваться при работе с e-mail клиентов. Статусы e-mail могут использоваться, например, для обозначения актуальности добавленных адресов электронной почты. Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при настройке бизнес-логики. В настройках статусов e-mail присутствуют следующие параметры:

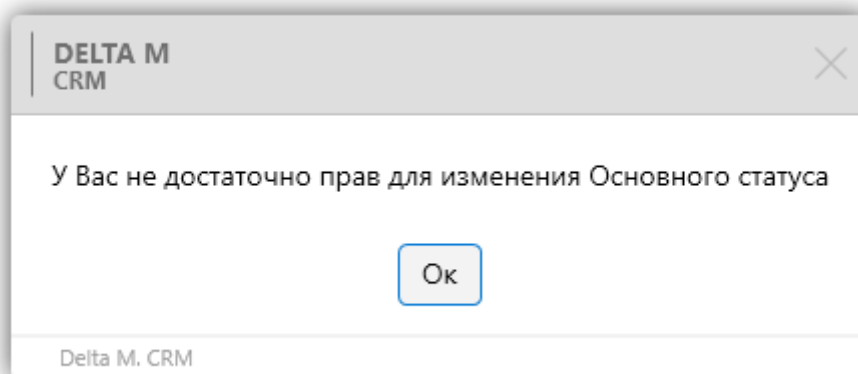


1. [Название] — ввод названия для статуса e-mail.
2. [Код] — присвоение кода статусу e-mail (опционально), который может использоваться при импорте словарей.
3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
4. [Положительный статус] — статусы e-mail, для которых установлен этот чекбокс, будут считаться как положительные. Данная настройка помогает ориентироваться пользователям при отправке e-mail сообщений клиентам (какой адрес электронной почты является актуальным), а также использовать при настройке стратегии и автоматических рассылках e-mail. В карточке сущности отображаются только e-mail с положительным статусом или системным статусом [не установлено], остальные скрываются и доступны только в режиме редактирования.
5. [Основной] — данный параметр используется для того, чтобы сделать выбранный статус основным. Статус [Основной] может быть установлен только для одного адреса e-mail в карточке сущности. Изменять данный статус в

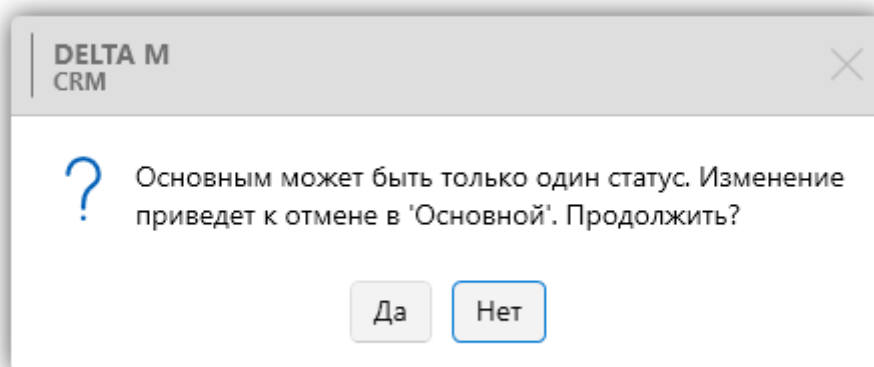




карточках сущностей смогут только те пользователи, у которых в настройках роли установлен чекбокс [Работа со статусом [Основной]], иначе при попытке его переключения будет отображено уведомление [У Вас недостаточно прав для изменения Основного статуса].



Необходимо учитывать, что данную настройку можно установить только для одного статуса, поскольку основным может быть только один статус. Если пользователь попытается установить основным еще один статус, то система выведет предложение изменить основной статус, при этом отменив его в ранее установленном.



При импорте e-mail со статусом [Основной] в карточку, где уже есть e-mail с таким статусом — система изменит статус предыдущего на [Не установлено].



Если в систему будет импортировано несколько e-mail с таким статусом, тогда им всем будет присвоен статус [Не установлено].

6. [Скрытый элемент] — скрывание добавленного статуса без его удаления. Скрытые статусы становятся недоступными для выбора при работе с e-mail адресами клиентов. Статус e-mail, для которого установлен чекбокс [Основной], не может быть скрыт. Для отображения скрытых статусов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться через импорт словарей (подробнее в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого в параметре [Выберите словарь] необходимо установить значение [Настройка статусов E-mail].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка статусов E-mail

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник

№ ряда заголовков: 1 | № первого ряда данных: 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

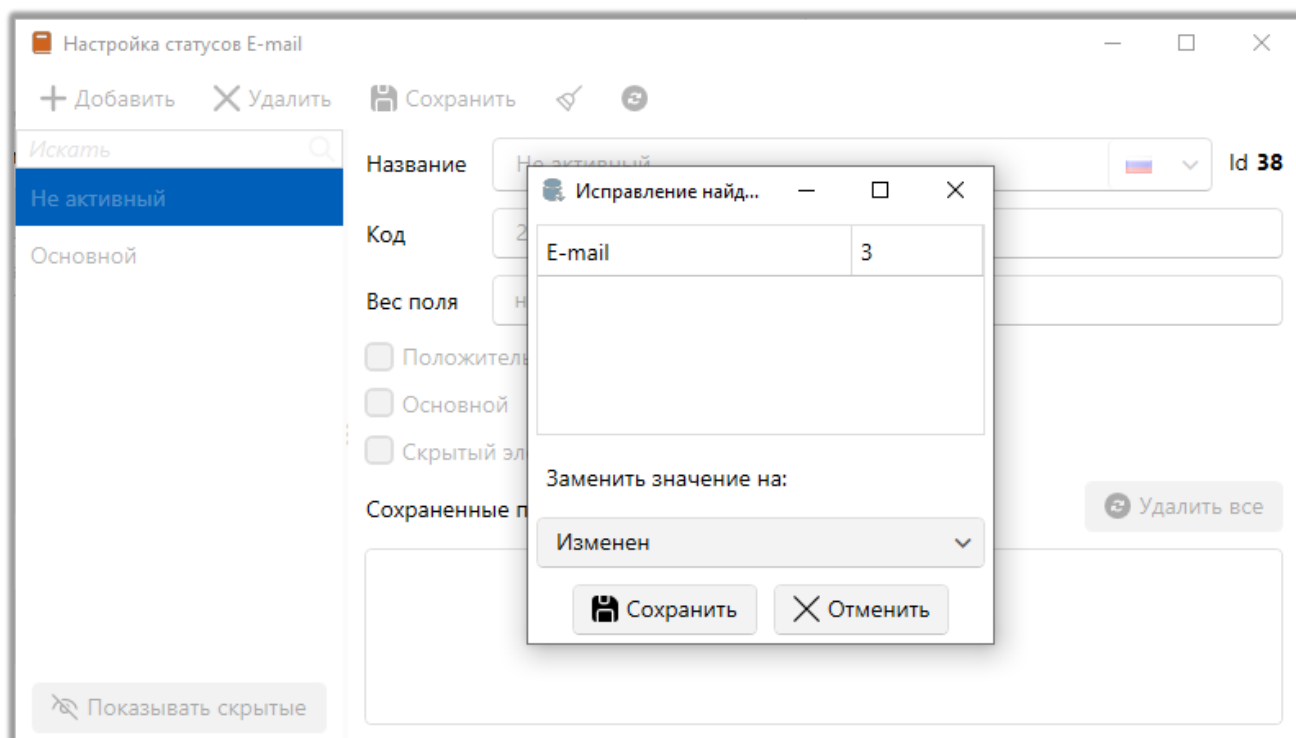
Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных статусов и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные статусы используются где-то в системе, то будет отображено окно с



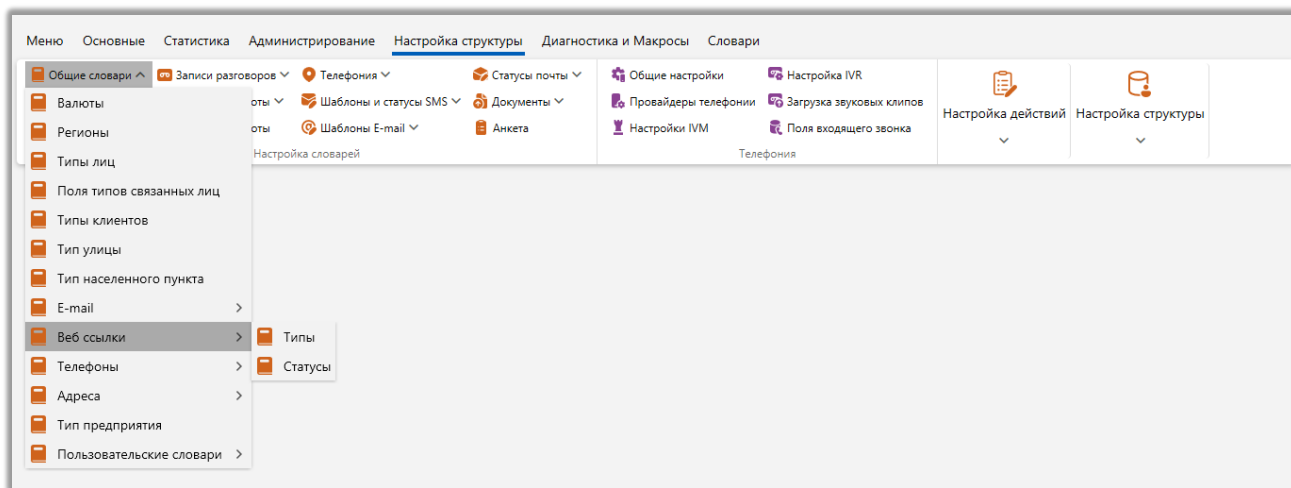
перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых статусов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленные статусы, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.9 Веб-ссылки

Системный словарь [Веб-ссылки] используется при внесении в систему данных о клиентах, которые находятся в глобальной сети, он разделен на два словаря: [Типы] и [Статусы].



Где соответственно настраиваются типы и статусы, которые могут принимать веб-ссылки клиентов в системе Delta M. CRM.

#### 2.5.1.1.9.1 Типы веб-ссылок

В словаре [Типы веб-ссылок] добавляются и настраиваются типы, которые могут быть выбраны для веб-ссылок клиентов. Типы веб-ссылок могут использоваться, например, для разделения вносимых в систему ссылок по определенным признакам (социальные сети, сайты клиентов и т.д.). Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при построении и настройке бизнес-логики обработки ссылок клиентов. При работе с типами веб-ссылок доступны следующие параметры:



1. [Название] — ввод названия для добавленного типа ссылок. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу веб-ссылки (опционально), который может использоваться при импорте словарей.

3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Выбирать по умолчанию] — данный тип веб-ссылки будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых ссылок клиентов в систему.

5. [Скрытые элемент] — скрывание выбранного типа ссылок, без его удаления. Такой тип будет не доступен настройка будет не доступен для добавления и установки веб-ссылок. Для отображения скрытых типов в окне настройки типов веб-ссылок необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].



6. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный словарь может наполняться через импорт словарей (подробнее в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого в параметре [Выберите словарь] необходимо установить значение [Настройка типов ссылок].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка типов ссылок

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник: [file icon]

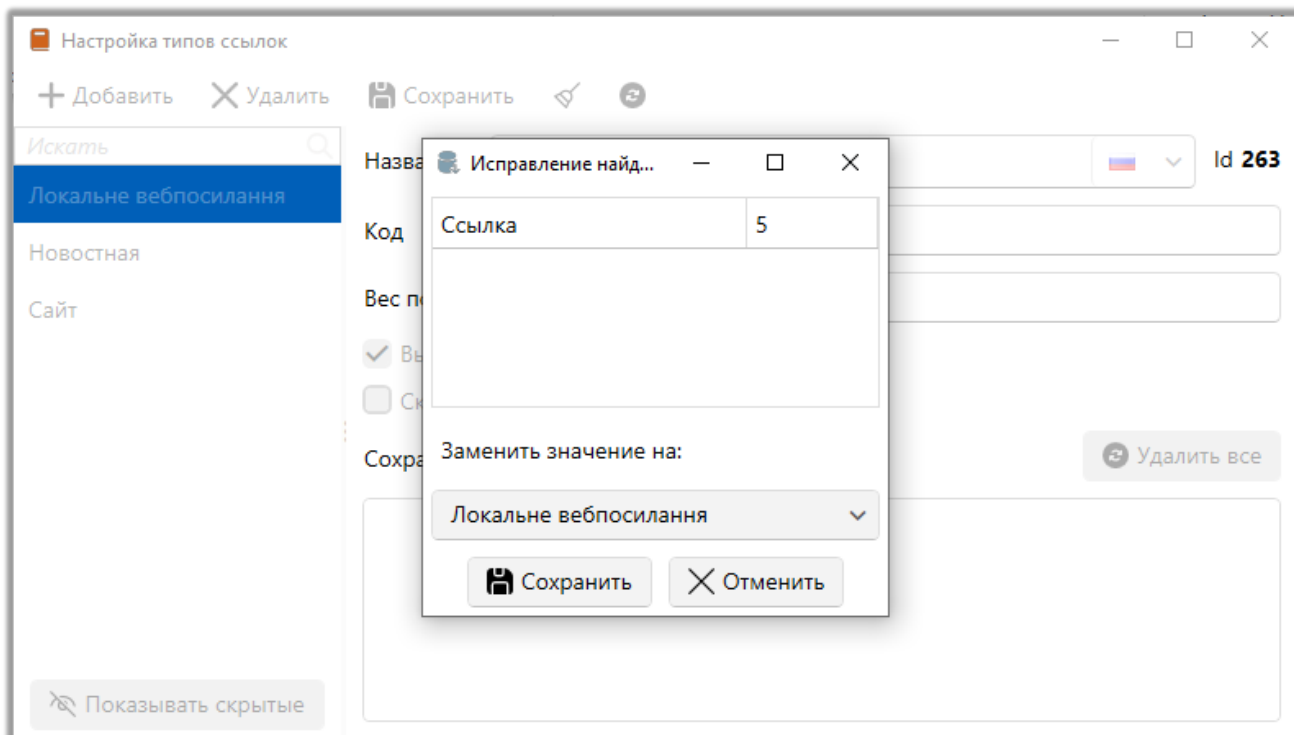
№ ряда заголовков: 1    № первого ряда данных: 2

Только обновление     Только добавление     Если найдено несколько совпадений - обновлять все     Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных типов e-mail и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные типы используются где-то в системе, пользователю будет отображено окно с перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаленного типа на выбранный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный тип, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.9.2 Статусы веб-ссылок

В данном словаре добавляются и настраиваются статусы веб-ссылок, которые могут использоваться для внесенных веб-ссылок, находящихся в глобальной сети. Статусы веб-ссылок могут использоваться, например, для обозначения актуальности добавленных веб-ссылок.

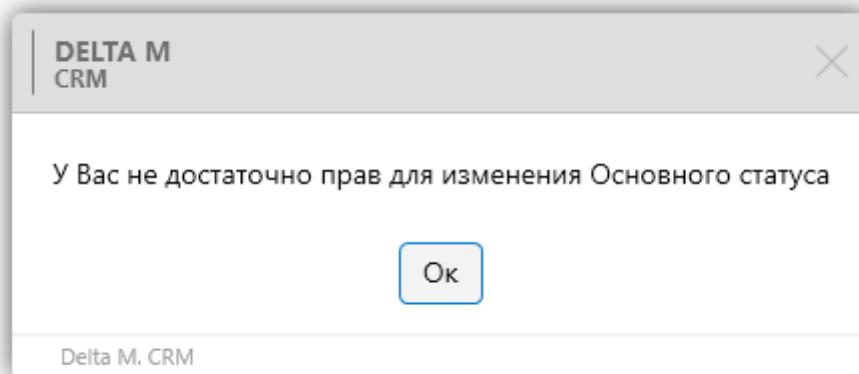


1. [Название] — ввод названия для статуса ссылки
2. [Код] — присвоение кода статусу веб-ссылки (опционально), который может использоваться при импорте словарей.
3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
4. [Положительный статус] — статусы ссылок, для которых установлен этот чекбокс, будут считаться как положительные. Данная настройка помогает ориентироваться пользователям при работе с ссылками клиентов (какие веб-ссылки являются актуальным), а также использовать при настройке стратегии. В карточке сущности отображаются только веб-ссылки с положительным статусом или системным статусом [не установлено], остальные скрываются и доступны только в режиме редактирования.
5. [Основной] — данный параметр используется для того, чтобы сделать выбранный статус основным. Статус [Основной] может быть установлен только для одной ссылки в карточке сущности. Изменять данный статус в карточках сущностей смогут только те пользователи, у которых в настройках

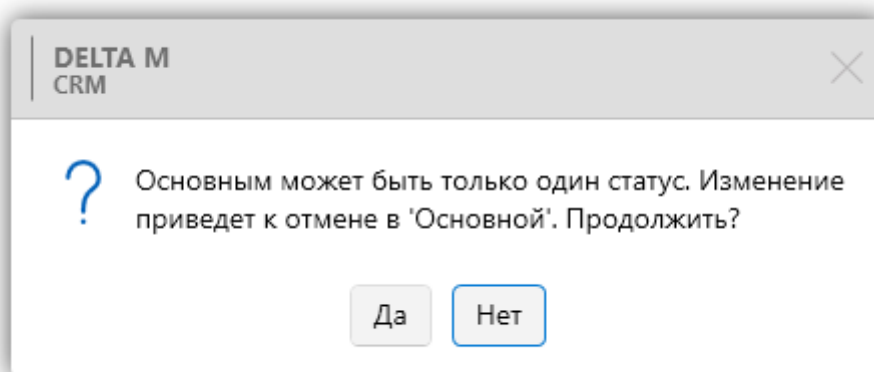




роли установлен чекбокс [Работа со статусом [Основной]], иначе при попытке его переключения будет отображено уведомление [У Вас недостаточно прав для изменения Основного статуса].



Необходимо учитывать, что данную настройку можно установить только для одного статуса, поскольку основным может быть только один статус. Если пользователь попытается установить основным еще один статус, то система выведет предложение изменить основной статус, при этом отменив его в ранее установленном.



При импорте веб-ссылок со статусом [Основной] в карточку, где уже есть веб-ссылка с таким статусом, система изменит статус предыдущей на [Не



установлено]. Если в систему будет импортировано несколько веб-ссылок с таким статусом, тогда им всем будет присвоен статус [Не установлено].

6. [Скрытый элемент] — скрывание добавленного статуса без его удаления. Скрытые статусы становятся недоступными для выбора при работе с веб-ссылками клиентов. Статус ссылки, для которого установлен чекбокс [Основной], не может быть скрыт. Для отображения скрытых статусов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный словарь может наполняться через импорт словарей (подробнее в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого в параметре [Выберите словарь] необходимо установить значение [Настройка статусов ссылок].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка статусов ссылок

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник

№ ряда заголовков: 1 | № первого ряда данных: 2

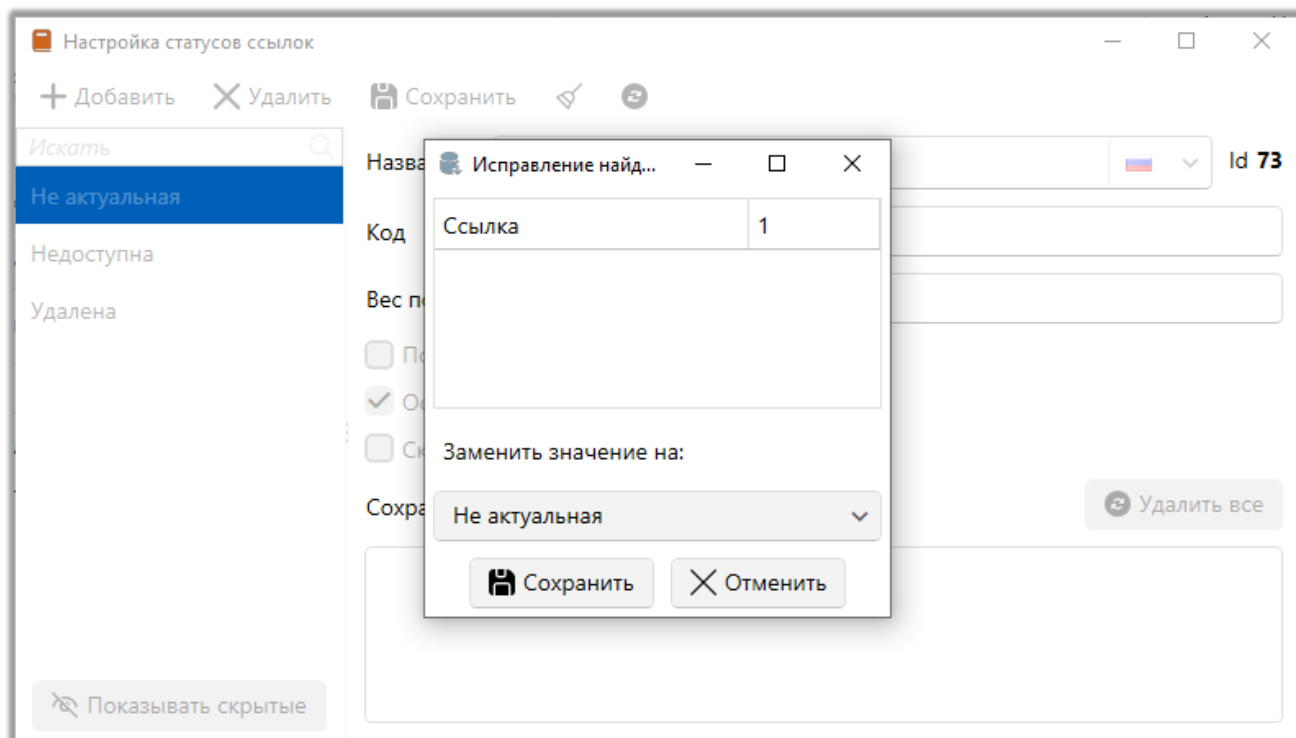
Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт



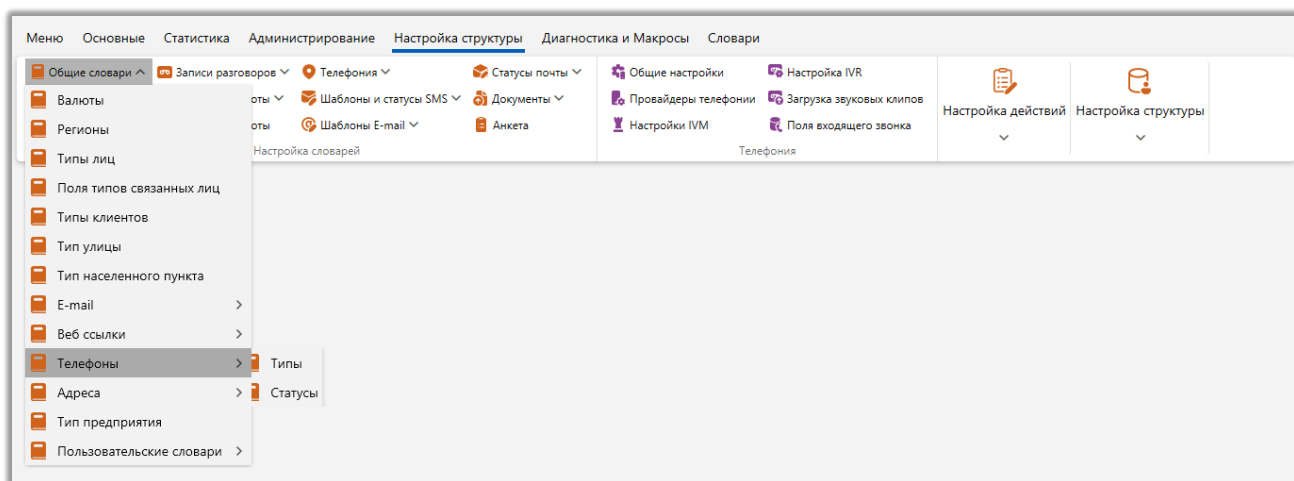
После удаления созданных статусов и нажатия кнопки [Сохранить], если выбранные статусы используются где-то в системе, то будет отображено окно с перечнем сущностей где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования, также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых статусов на выбранный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный статус, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.10 Телефоны

Системный словарь [Телефоны] разделен на два словаря [Типы телефонов] и [Статусы телефонов], в которых соответственно настраиваются типы и статусы телефонов в системе Delta M. CRM.



### 2.5.1.1.10.1 Типы телефонов

В словаре [Типы телефонов] добавляются и настраиваются типы телефонов, которые могут быть выбраны для телефонов клиентов. Типы телефонов могут использоваться, например, для разделения вносимых в систему телефонных номеров по определенным признакам (мобильный, рабочий, домашний и т.д.). Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при построении и настройке бизнес-логики по прозвону телефонных номеров клиентов. При работе с типами телефонов доступны следующие параметры:



1. [Название] — ввод названия для добавленного типа телефона. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу телефона (опционально), который может использоваться при импорте словарей.

3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Выбирать по умолчанию] — данный тип телефона будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых телефонных номеров клиентов в систему.

5. [Скрытые элемент] — скрытие выбранного типа телефона, без его удаления. Скрытые типы недоступны для работы с телефонами. Для отображения скрытых типов в окне настройки типов телефонов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].



6. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Настройка типов телефонов].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка типов телефонов

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник

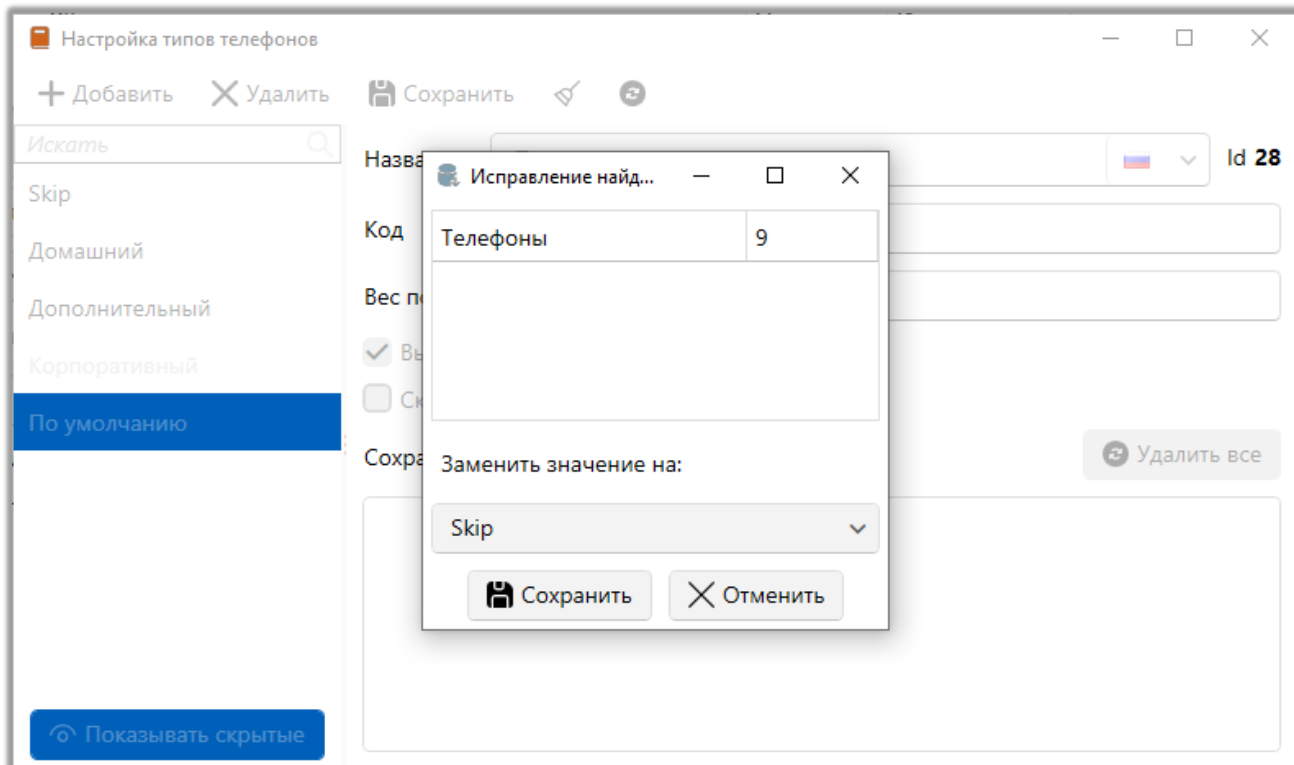
№ ряда заголовков: 1 | № первого ряда данных: 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных типов телефонов и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные типы используются где-то в системе, пользователю будет отображено окно с перечнем сущностей, где используются удаляемые типы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые типы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых типов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленные типы, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.10.2 Статусы телефонов

В данном словаре добавляются и настраиваются статусы телефонов, которые могут использоваться при работе с номерами телефонов клиентов. Статусы телефонов могут использоваться, например, для обозначения актуальности добавленных телефонов. Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при настройке бизнес-логики. В настройках статусов телефонов находятся следующие параметры:

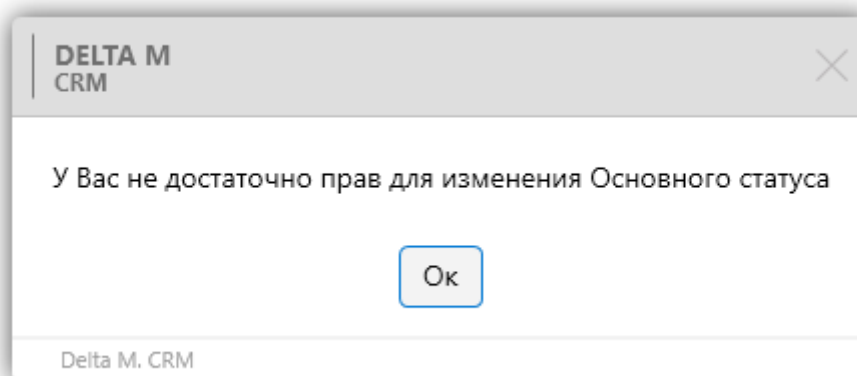


1. [Название] — ввод название для статуса телефонов.
2. [Код] — присвоение кода статусу телефона (опционально), который может использоваться при импорте словарей.
3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
4. [Положительный статус] — статусы телефона с выбранным статусом, для которого установлен этот чекбокс, будут считаться как положительные. Данная настройка помогает ориентироваться пользователям при звонках клиентам (какой номер является актуальным для совершения звонка), а также использовать при настройке стратегии и отправке на прозвон телефонных номеров. В карточке сущности отображаются только телефоны с положительным статусом или системным статусом [не установлено], остальные скрываются и доступны только в режиме редактирования.
5. [Основной] — данный параметр используется для того, чтобы сделать выбранный статус основным. Изменять данный статус в карточках

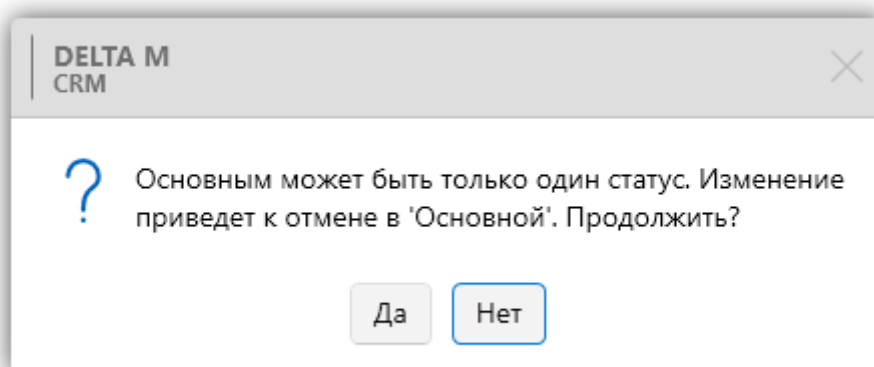




сущностей смогут только те пользователи, у которых в настройках роли установлен чекбокс [Работа со статусом [Основной]], иначе при попытке его переключения будет отображено уведомление [У Вас недостаточно прав для изменения Основного статуса].



Необходимо учитывать, что данную настройку можно установить только для одного статуса, поскольку основным может быть только один статус. Если пользователь попытается выбрать основным еще один статус, то система выведет предложение изменить основной статус, при этом отменив его в ранее установленном.



Статус [Основной] может быть установлен только для одного телефонного номера в карточке сущности.



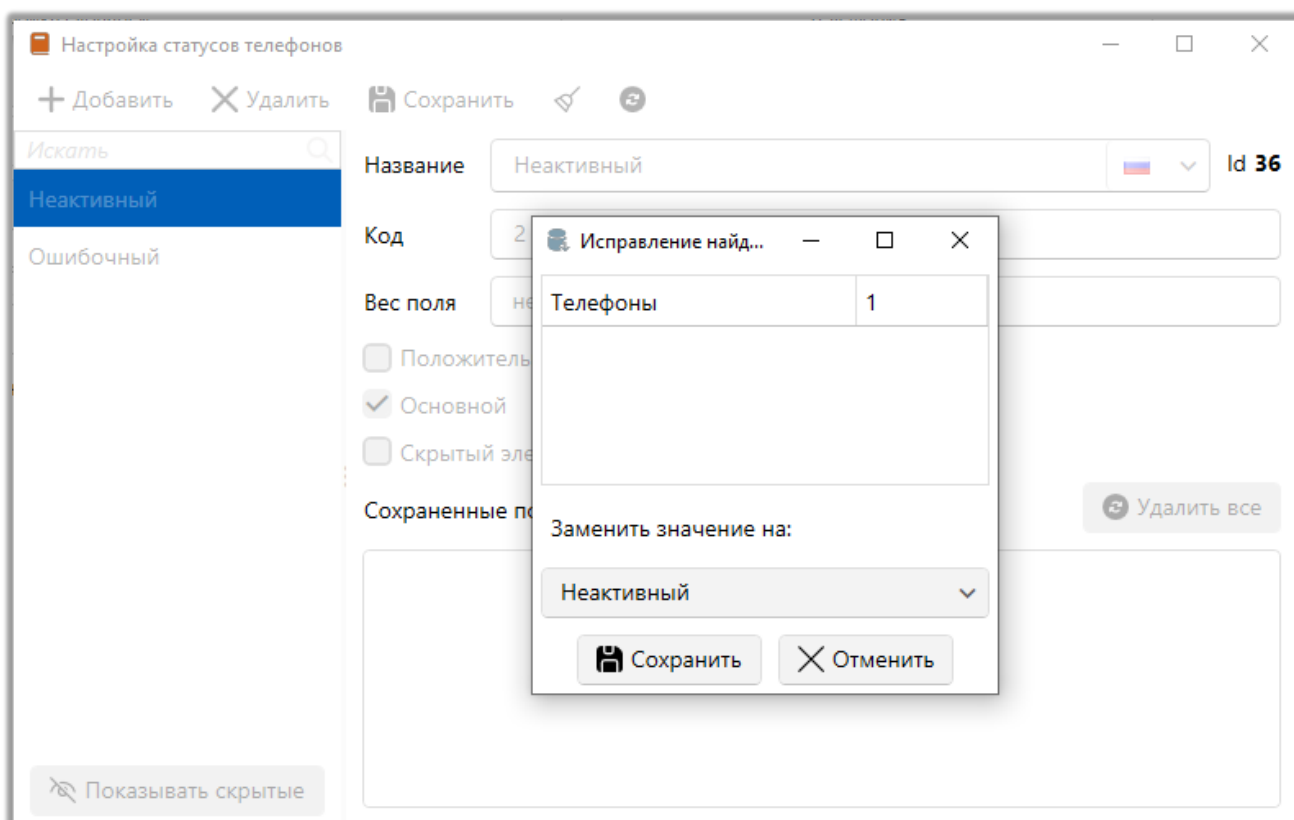
При импорте телефонных номеров со статусом [Основной] в карточку, где уже есть веб-ссылка с таким статусом — система изменит статус предыдущего на [Не установлено]. Если в систему будет импортировано несколько телефонных номеров с таким статусом, тогда им всем будет присвоен статус [Не установлено].

6. [Скрытый элемент] — скрывание добавленного статуса без его удаления. Скрытые статусы становятся недоступными для выбора при работе с телефонными номерами. Статус телефона, для которого установлен чекбокс [Основной], не может быть скрыт. Для отображения скрытых статусов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться через импорт словарей (подробнее в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого в параметре [Выберите словарь] необходимо установить значение [Настройка статусов телефонов].

При удалении созданных статусов и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные статусы используются где-то в системе, то будет отображено окно с перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).

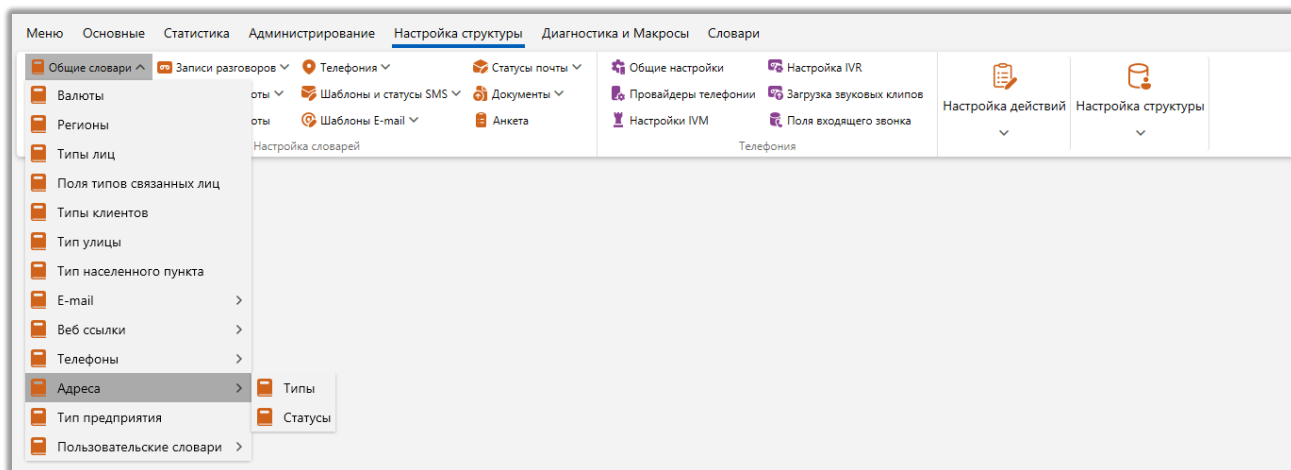


Для замены удаляемых статусов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленный статус, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.11 Адреса



Системный словарь [Адреса] разделен на два словаря: [Типы адресов] и [Статусы адресов]. Где соответственно настраиваются типы и статусы адресов, которые используются при работе с адресами клиентов в системе Delta M. CRM.



#### 2.5.1.1.11.1 Типы адресов

В словаре [Типы адресов] добавляются и настраиваются типы электронной почты, которые могут быть выбраны для e-mail адресов клиентов. Типы e-mail адресов могут использоваться, например, для разделения вносимых в систему электронных адресов по определенным признакам (рабочая почта, личная, дополнительная и т.д.). Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при построении и настройке бизнес-логики рассылки электронных писем. При работе с типами e-mail доступны следующие параметры:



1. [Название] — ввод названия для добавленного типа e-mail. Возможно указать сразу название на нескольких языках, которое будет изменяться соответственно при переключении языка системы. Также после сохранения добавленного типа будет отображен его id.

2. [Код] — присвоение кода типу e-mail (опционально), который может использоваться при импорте словарей.

3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

4. [Выбирать по умолчанию] — данный тип e-mail будет устанавливаться по умолчанию при создании или импорте новых адресов электронной почты клиентов в систему.

5. [Скрытые элемент] — это функция, которая позволяет скрыть выбранный тип адреса без его удаления. Когда тип скрыт, то он будет не доступен для создания и установки адресам. Чтобы увидеть скрытые типы, необходимо в окне настройки типов адресов нажать кнопку [Показывать скрытые].



6. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Настройка типов E-mail].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка типов адресов

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник

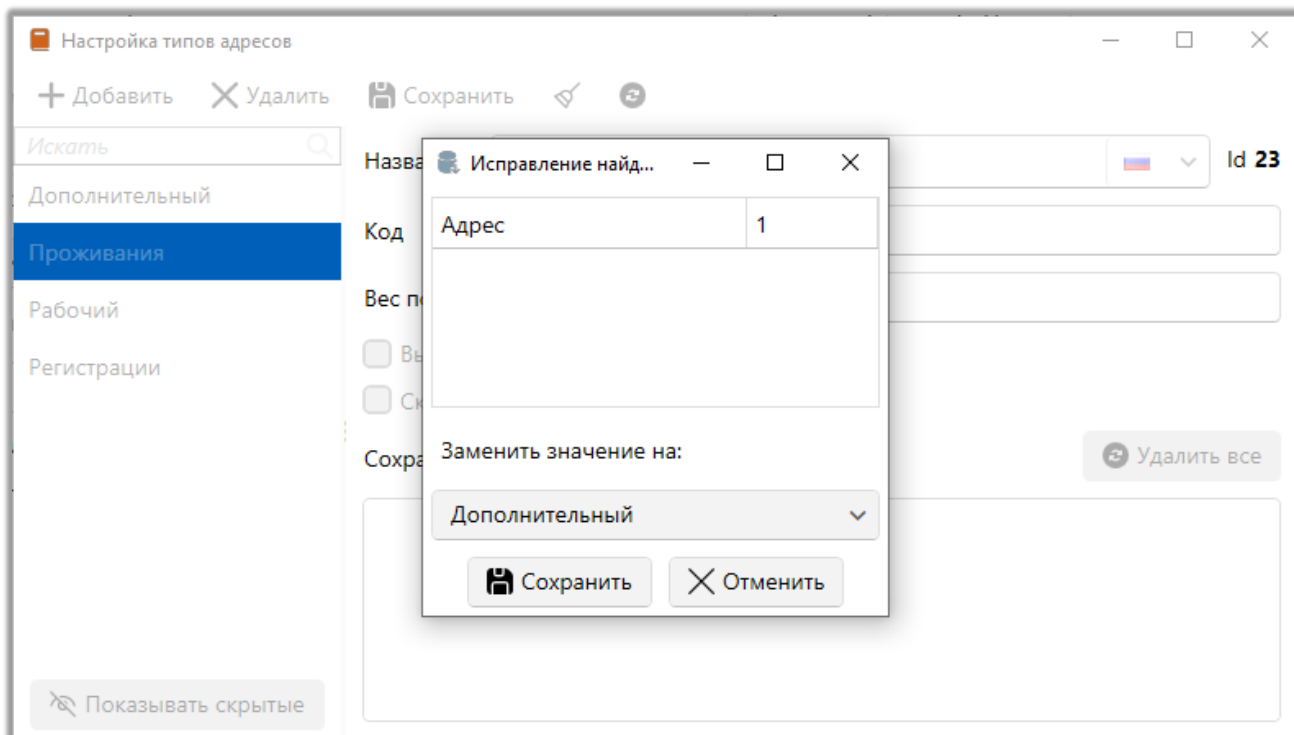
№ ряда заголовков: 1 | № первого ряда данных: 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных типов e-mail и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные типы используются где-то в системе, пользователю будет отображено окно с перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых типов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленные типы, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.11.2 Статусы адресов

В данном словаре добавляются и настраиваются статусы адресов, которые могут использоваться при работе с адресами клиентов. Статусы адресов могут использоваться, например, для обозначения актуальности добавленных адресов. Также добавленные статусы могут использоваться в стратегиях и подстратегиях, при настройке бизнес-логики. В настройках статусов адресов присутствуют следующие параметры:



Настройка статусов адресов

+ Добавить ✕ Удалить Сохранить

Искать

Актуальный

Неактуальный

Название: Актуальный Id 58

Код: 1

Вес поля: не установлено

Положительный статус

Основной

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

Удалить все

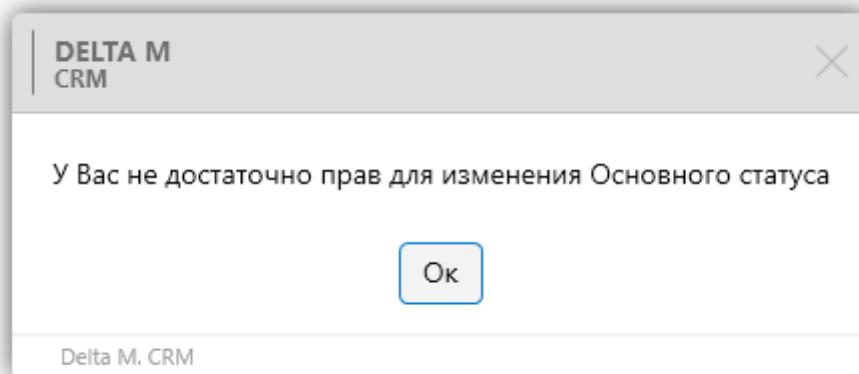
Показывать скрытые

1. [Название] — ввод названия для статуса адреса.
2. [Код] — присвоение кода статусу адреса (опционально), который может использоваться при импорте словарей.
3. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
4. [Положительный статус] — статусы адресов, для которых установлен этот чекбокс, будут считаться как положительные. Данная настройка помогает ориентироваться пользователям при работе с клиентами (какой адрес является актуальным), а также использовать при настройке стратегии и работе с Skip-tracing. В карточке сущности отображаются только адреса с положительным статусом или системным статусом [не установлено], остальные скрываются и доступны только в режиме редактирования.
5. [Основной] — данный параметр используется для того, чтобы сделать выбранный статус основным. Статус [Основной] может быть установлен только для одного адреса в карточке сущности. Изменять данный статус в карточках сущностей смогут только те пользователи, у которых в настройках

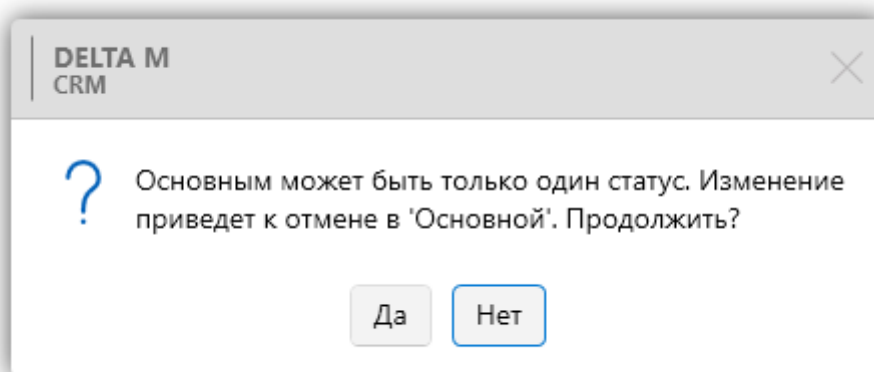




роли установлен чекбокс [Работа со статусом [Основной]], иначе при попытке его переключения будет отображено уведомление [У Вас недостаточно прав для изменения Основного статуса].



Необходимо учитывать, что данную настройку можно установить только для одного статуса, поскольку основным может быть только один статус. Если пользователь попытается выбрать основным еще один статус, то система выведет предложение изменить основной статус, при этом отменив его в ранее установленном.



При импорте адресов со статусом [Основной] в карточку, где уже есть адрес с таким статусом — система изменит статус предыдущего на [Не



установлено]. Если в систему будет импортировано несколько адресов с таким статусом, тогда им всем будет присвоен статус [Не установлено].

6. [Скрытый элемент] — скрывание добавленного статуса без его удаления. Скрытые статусы становятся недоступными для выбора при работе с адресами клиентов. Статус адреса, для которого установлен чекбокс [Основной], не может быть скрыт. Для отображения скрытых статусов необходимо нажать кнопку [Показывать скрытые].

7. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

Данный системный словарь может наполняться через импорт словарей (подробнее в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого в параметре [Выберите словарь] необходимо установить значение [Настройка статусов адресов].

Импорт словарей ×

Выберите словарь: Настройка статусов адресов

Не является элементом авто импорта

Общие | Поля карточки | Результаты импорта

Выберите источник

№ ряда заголовков: 1 | № первого ряда данных: 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

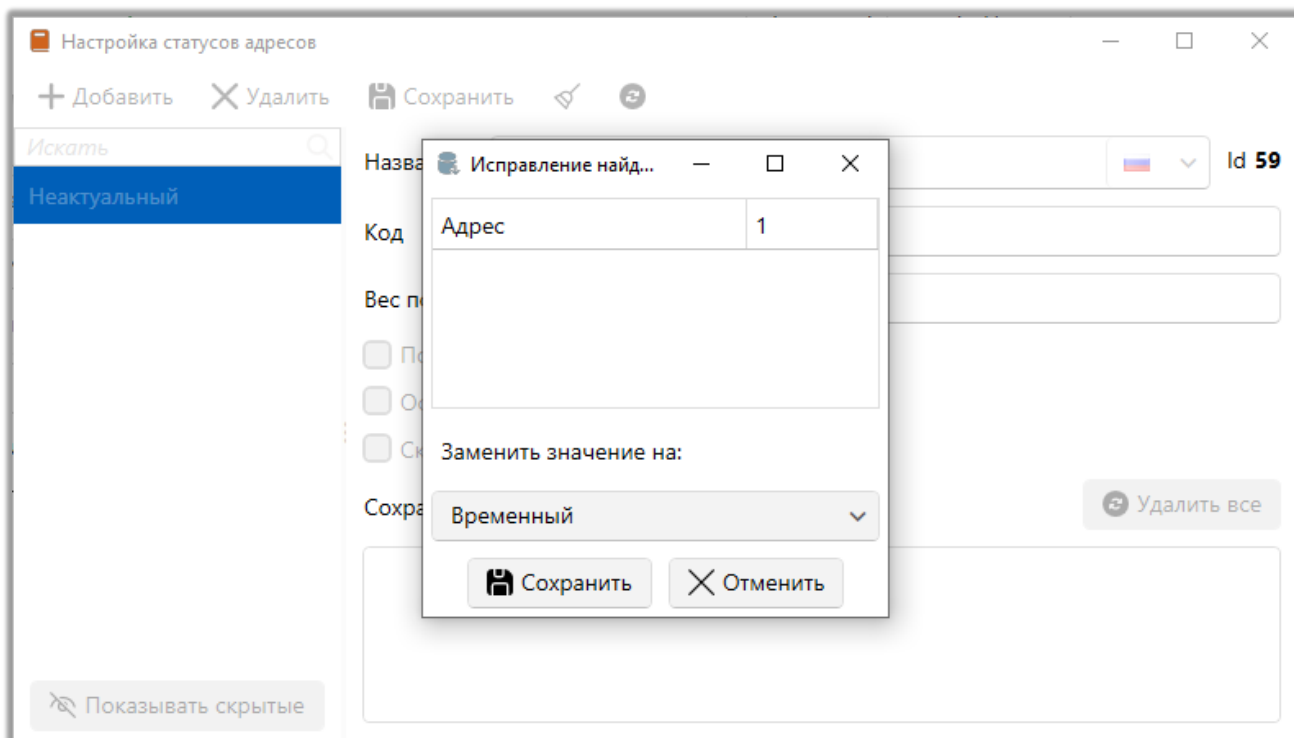
Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

При удалении созданных статусов и нажатии кнопки [Сохранить], если выбранные статусы используются где-то в системе, то будет отображено окно с



перечнем сущностей, где используются удаляемые статусы и счетчик количества их использования. Также система предложит заменить удаляемые статусы на один из существующих (доступны в том числе и элементы у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



Для замены удаляемых статусов на установленный в параметре [Заменить значение на] необходимо нажать кнопку [Сохранить]. При нажатии кнопки [Отменить] система вернет удаленные статусы, а изменения не будут внесены.

#### 2.5.1.1.12 Тип предприятия

Системный словарь [Тип предприятия] доступен для выбора в качестве источника поля клиента. Данный словарь может использоваться, например, при работе с юридическими лицами.



Тип предприятия

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Научно-производственное

По умолчанию

**Производственное**

Сельскохозяйственное

Строительное

Транспортное

Показывать скрытые

Название Производственное Id 105

Код

Вес поля не установлено

Выбирать по умолчанию

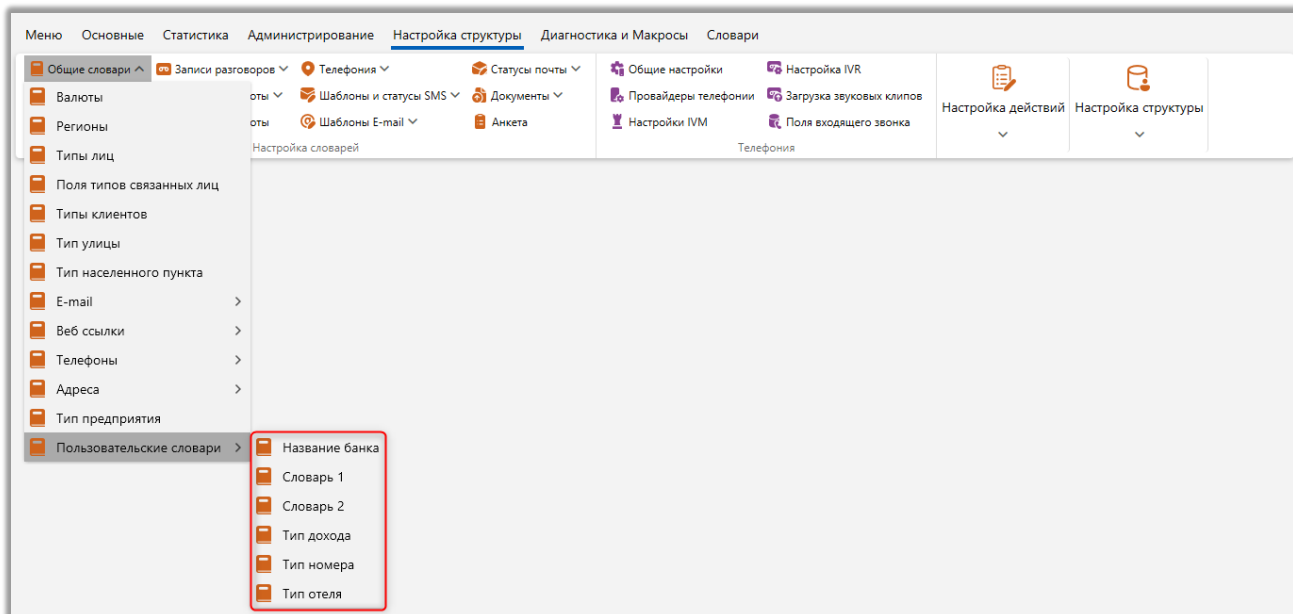
Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

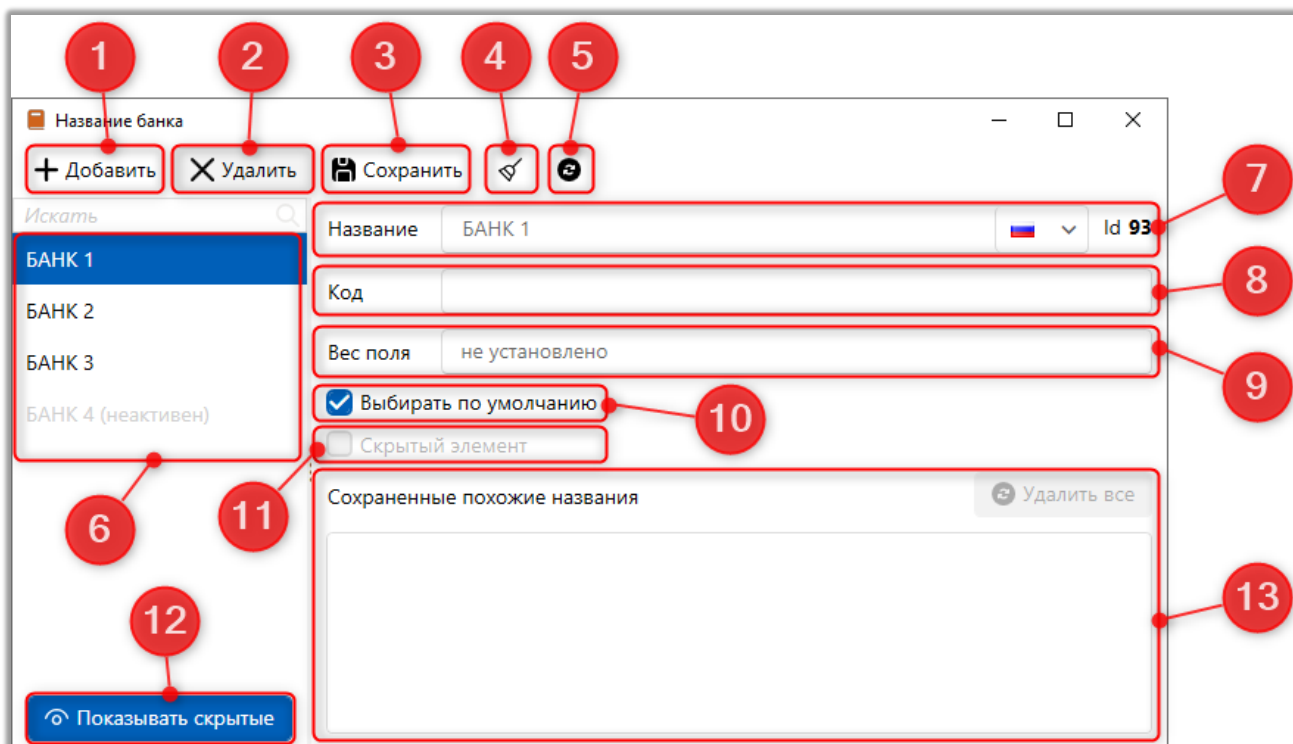
Удалить все

#### 2.5.1.1.13 Пользовательские словари

В разделе [Пользовательские словари] отображаются все простые словари, которые были добавлены пользователями в систему (подробнее о создании пользовательских словарей в разделе [2.7.1.2](#)). Простые пользовательские словари могут служить в качестве источников для полей сущностей.



В открывшемся окне выбранного пользовательского простого словаря доступны следующие функции и параметры:



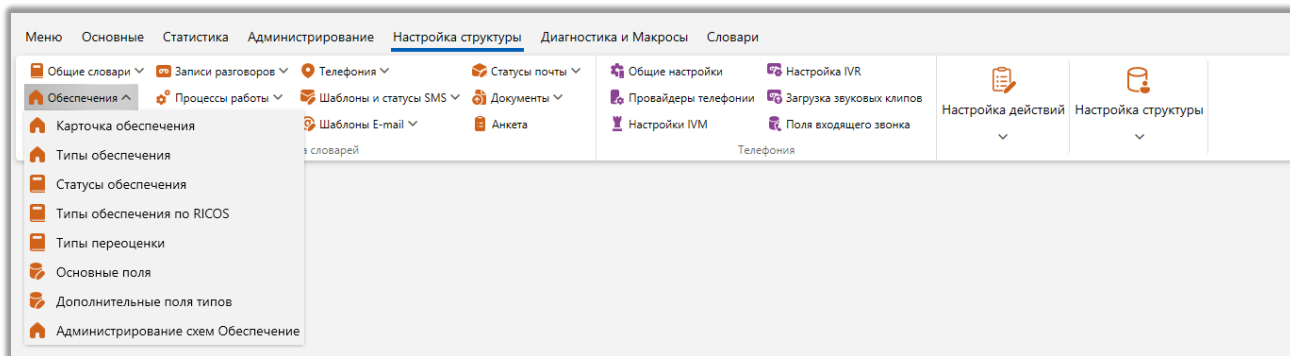
1. [Добавить] — добавить новые элементы в словарь.
2. [Удалить] — удалить выбранные элементы.



3. [Сохранить] — сохранить внесенные изменения.
4. [Снять выделение] — сбросить выделения с выбранных элементов.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне выбранного словаря.
6. Список добавленных элементов.
7. [Название] — ввод названия с возможность задать его для каждого языка в системе, отображение id выбранного элемента.
8. [Код] — ввод код элемента.
9. [Вес поля] — установка веса поля.
10. [Выбрать по умолчанию] — данный элемент будет выбираться по умолчанию.
11. [Скрытый элемент] — скрыть выбранный элемент.
12. [Показывать скрытые] — отображение скрытых элементов.
13. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

#### 2.5.1.2 Обеспечение

Обеспечением в системе Delta M. CRM выступает имуществом, которым владеет клиент. Это может быть движимое и недвижимое имущество, прочие материальные ценности.

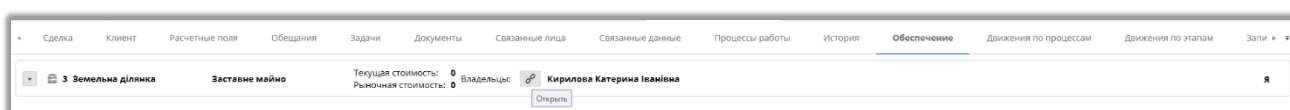


### 2.5.1.2.1 Карточка обеспечение

В окне [Карточка обеспечения] настраивается вид карточки для сущности [Обеспечение].

Переход на карточку сущности (обеспечения, имущества) можно осуществить:

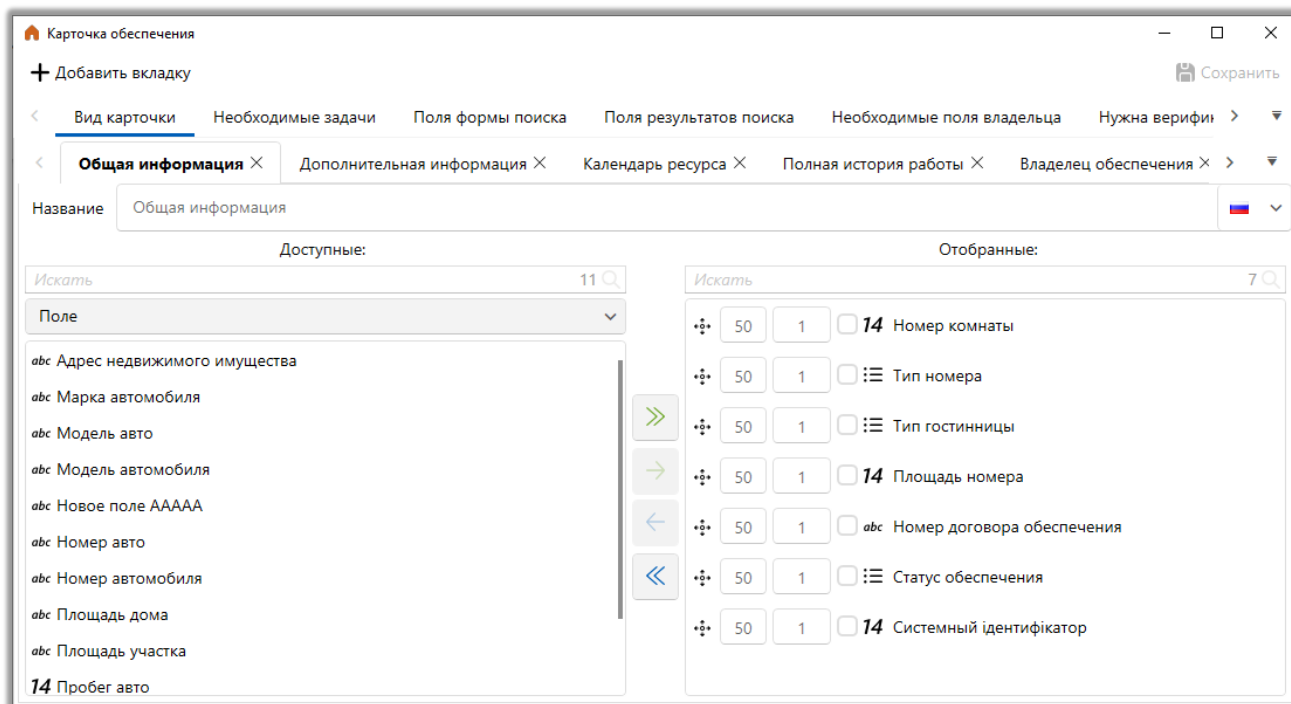
- из результатов поиска сущности (обеспечения, имущества)
- из карточки сделки (к которой добавлена сущность) на вкладке со специальной вставкой [Обеспечение], нажатием на кнопки [Открыть]:



Для карточки сущности (обеспечения, имущества) доступны настройки, которые сгруппированы по вкладкам.

На вкладке [Вид карточки] есть возможность добавить вид карточки, который будет использоваться для всех пользователей и ролей в системе.

В вид карточки добавляются вкладки, и для каждой добавленной вкладки устанавливается название, а также поля перемещенные в [Отобранные] из раздела [Доступные], где отображаются:



- [Поля сущности] — выбор полей сущности (обеспечения), которые создаются в разделе основные поля (подробнее в разделе [2.5.1.2.6](#)) и дополнительные поля типов (подробнее в разделе [2.5.1.2.7](#));
- [Специальные вставки] — список доступных специальных вставок для добавления на выбранную вкладку. Специальная вставка может использоваться только один раз в карточке. Доступны следующие специальные вставки: [Владелец сущности (обеспечения, имущества)], [Движение по этапам], [Документы], [Задачи], [Календарь обеспечения], [Очередь на резервирование обеспечения], [Полная история работы], [Процессы работы], [Связанные данные], [Схема обеспечения].

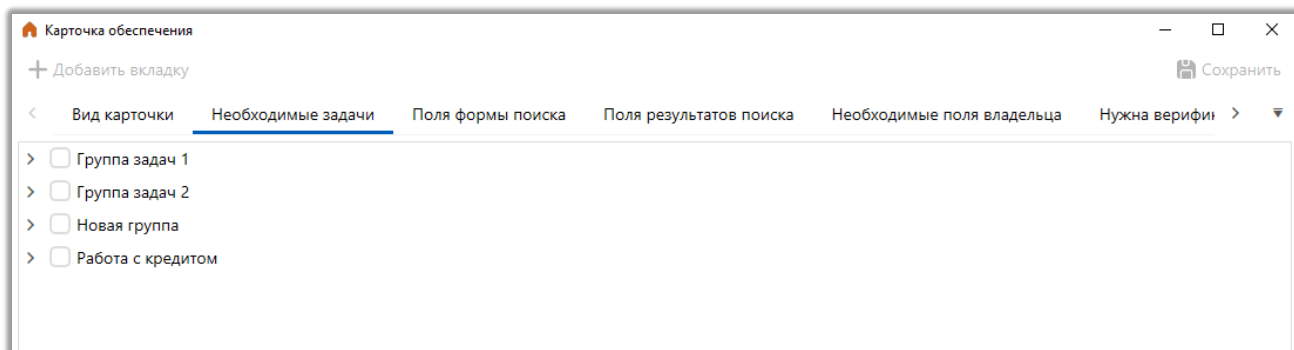
Если не добавлена вкладка со специальной вставкой [Владелец сущности], то кн. [Добавить владельца] будет недоступна.

В каждой добавленной вкладке у полей, которые перенесены в Отобранные, есть возможность настроить ширину каждого поля (в %), высоту (в строках или в %), а также последовательность. В соответствии с данными параметрами поля будут отображаться в карточке сущности.





На вкладке **[Необходимые задачи]** настраивается перечень задач, который будет доступен для просмотра и назначения из карточки сделки. Если нет отмеченных задач, то для выбора будут доступны все типы задач.



На вкладке **[Поля формы поиска]** в перечне доступных полей отображаются все поля, созданные в меню **[Настройка структуры] – [Настройка словарей] – [Сущность (обеспечение, имущество)] – [Поля сущности]**. Отобранные поля будут отображаться в форме поиска сущности.

На вкладке **[Поля результатов поиска]** в перечне доступных полей отображаются все поля, созданные в меню **[Настройка структуры] – [Настройка словарей] – [Сущность (обеспечение, имущество)] – [Поля сущности]**. Отобранные поля будут отображаться в форме результатов поиска сущности.

На вкладке **[Необходимые поля владельцев]** в перечне Доступных полей отображаются поля, созданные в меню **Настройка структуры - Настройка структуры - Поля клиентов**. Отобранные поля будут отображаться на вкладке, в которую вынесена спецставка **[Владелец сущности]** (обеспечения, имущества).



Карточка обеспечения

+ Добавить вкладку

Сохранить

Вид карточки    Необходимые задачи    Поля формы поиска    Поля результатов поиска    **Необходимые поля владельца**    Нужна верификация >

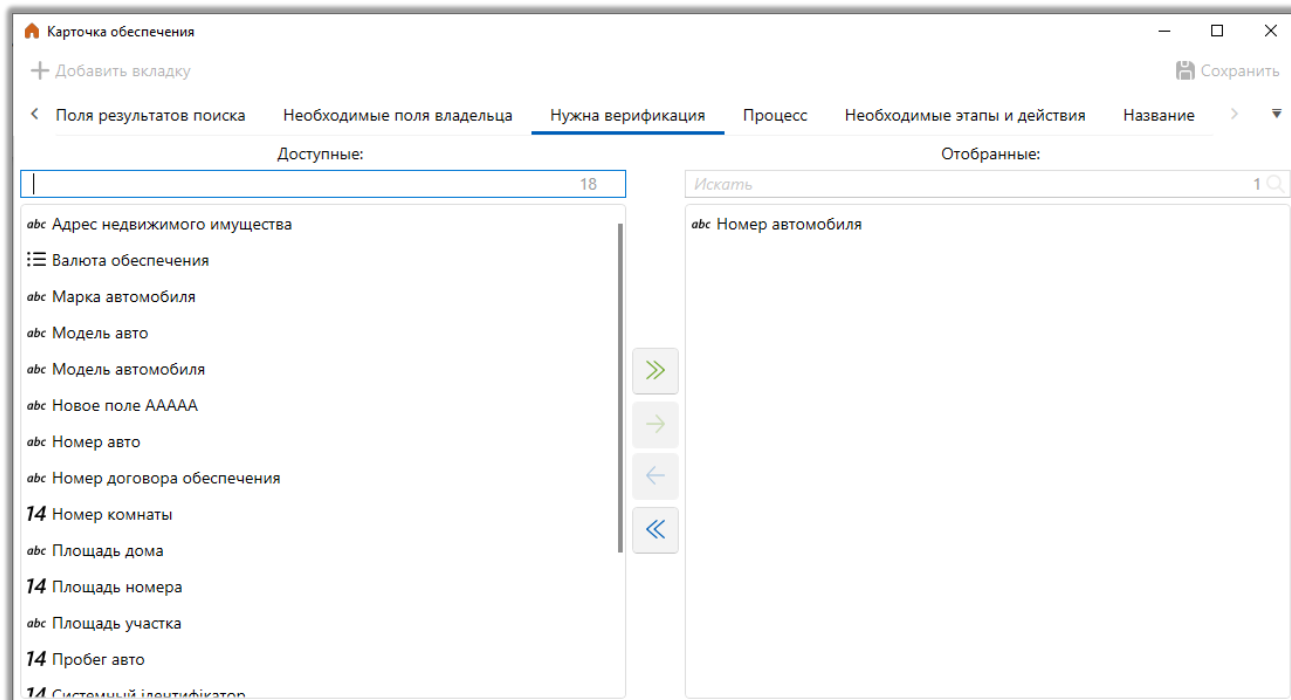
Доступные: 36

Искать 4

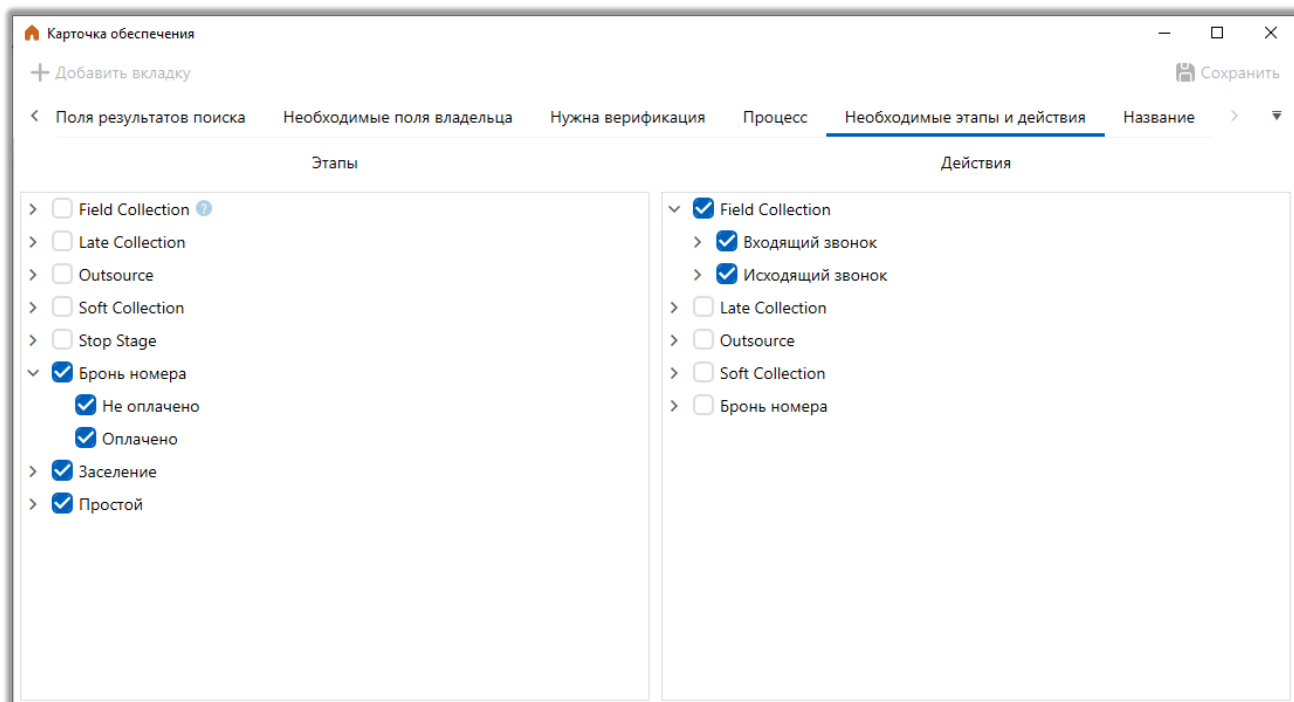
14 CEID  
abc Адрес суда  
✉ Адреса  
14 Внешний идентификатор Клиента  
🕒 Временная зона  
📅 Государственная регистрация: дата выдачи  
abc Данные ЕГРИП пользовательское  
📅 Дата  
📅 Дата вручения судебного приказа  
📅 Дата подписания  
📅 Дата рождения  
abc Должность  
14 ИНН  
abc Место работы

50 1  abc ФИО  
50 1  @ E-mail  
50 1  📞 Телефон  
50 1  🌐 Веб ссылки

На вкладке **[Нужна верификация]** в перечне доступных полей отображаются все поля, созданные в меню [Настройка структуры] – [Настройка словарей] – [Сущность (обеспечение, имущество)] – [Поля] и [Дополнительные поля сущности]. Необходимо отобрать поля, которые при изменении их значения будут ожидать верификации (в меню [Основные] – [Верификация изменений]). Верификация работает только при отобранных полях в [Настройке проектов] - вкладка [Нужна верификация], а также при установленном чекбоксе [Нужна верификация] в настройках роли на вкладке [Доступ к проектам и его этапам].



На вкладке **[Необходимые этапы и действия]** слева отображается дерево этапов и статусов, а справа отображается дерево действий (отображаются только те этапы и соответственно вложенные действия этих этапов, для которых созданы Типы действий и их результаты в меню [Настройка структуры] – [Настройка действий]). В дальнейшем выбранные этапы и действия на этапах будут доступны для выбора в карточке сущности.



На вкладке **[Название]** настраивается отображаемое название в заголовке карточки обеспечения. Необходимо название задается в поле [Шаблон объединения] с помощью представленных переменных.

#### 2.5.1.2.2 Типы обеспечения

Типы обеспечения формируются по определенным признакам с помощью созданных полей обеспечения, это может быть: недвижимость, автотранспорт и т.д.

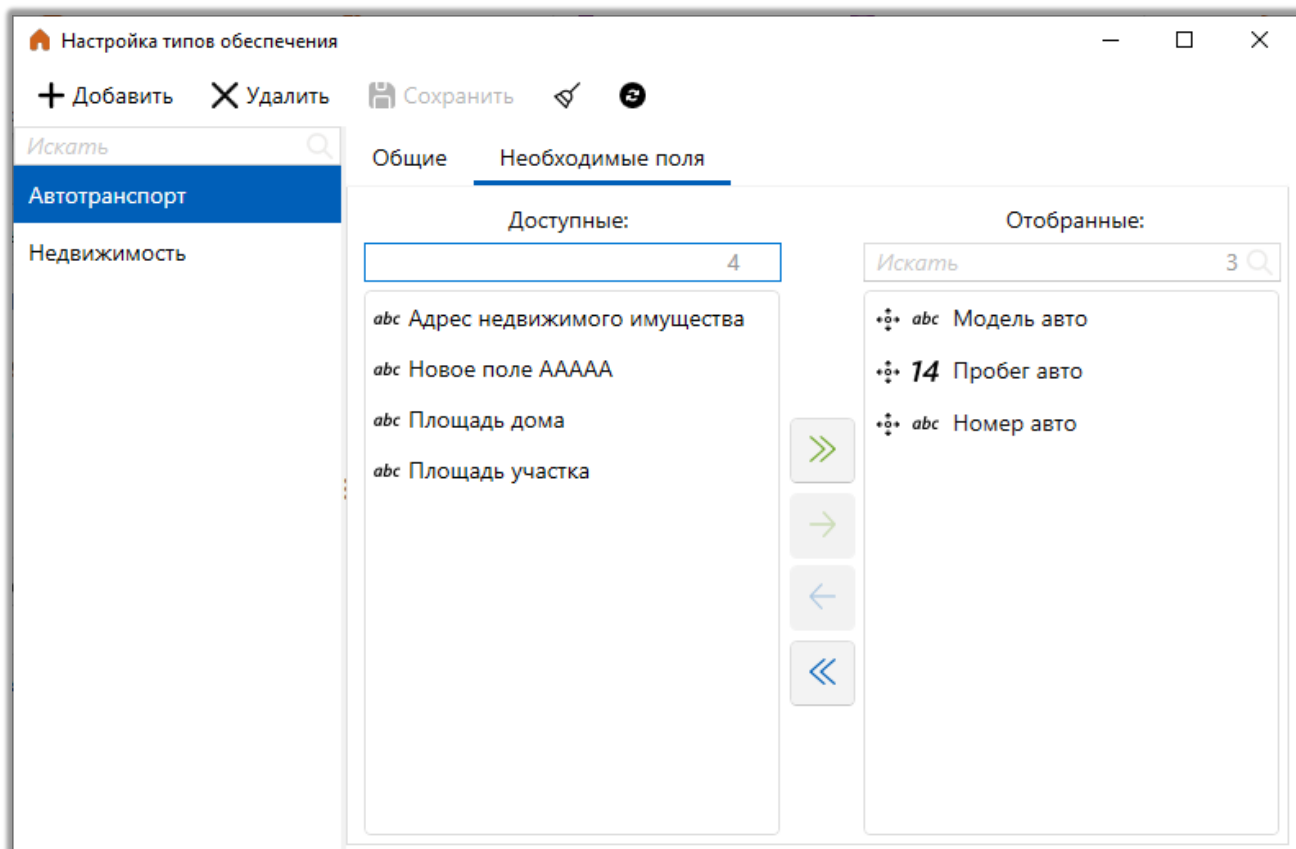
Настроенные типы будут доступны при добавлении нового обеспечения в карточках сущностей (блок [Описание обеспечения] в специальной вставке [Обеспечение]).

В окне [Настройка типов обеспечения] доступны следующие параметры и функции:

1. [Добавить] — добавление нового типа обеспечения.
2. [Удалить] — удаление выделенного типа обеспечения.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки типов обеспечения.

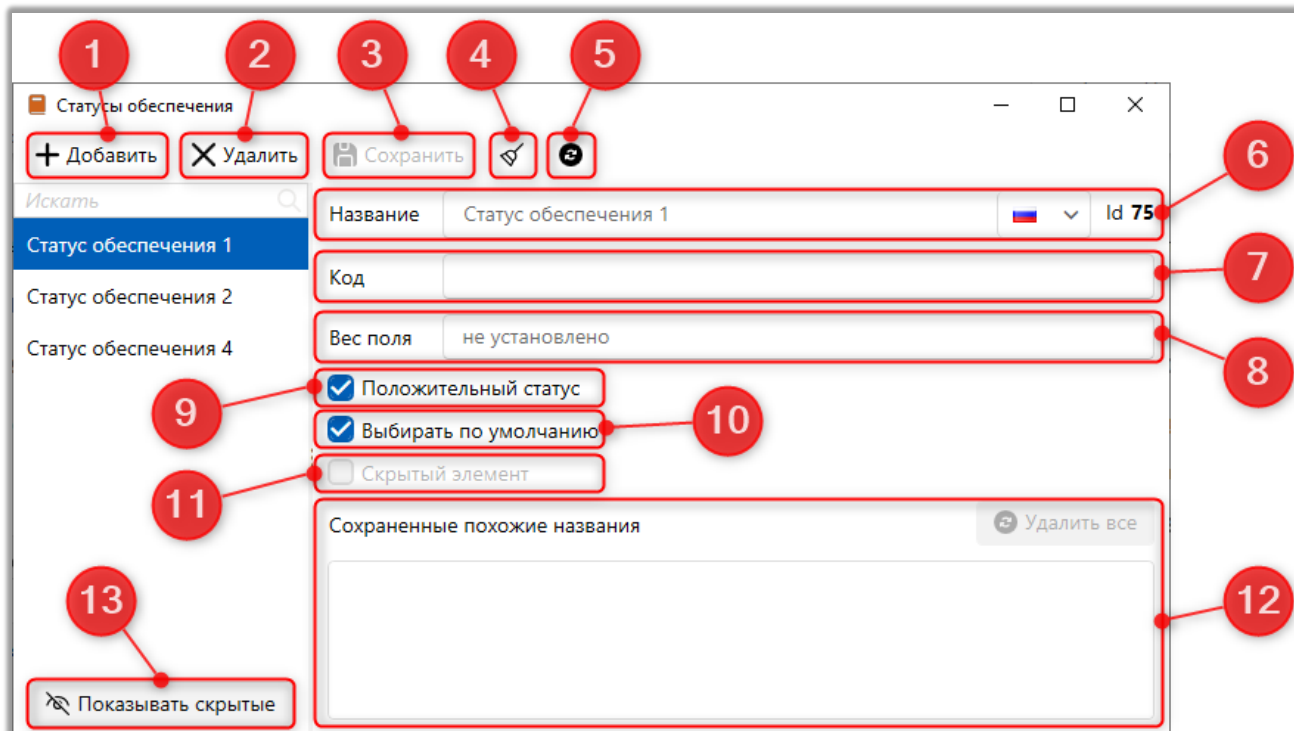


6. [Название] — ввод названия для обеспечения.
7. [Код] — задание кода для типа обеспечения.
8. [Тип владельца] — выбор типа владельца из выпадающего списка (типы лиц настраиваются в системном словаре [Типы лиц], подробнее в разделе 2.5.1.1).
9. [Ограничения резервирования] — включение настройки ограничения резервирования.
10. [Интервал] — указать интервал для слота резерва обеспечения во времени. Данный параметр указывается в секундах.
11. [Период] — указать с какого и до какого часу будет доступно резервирование обеспечения.
12. [Расписание резерва] — в какие дни будет доступно резервирование обеспечения.
13. На вкладке [Необходимые поля] настраивается перечень необходимых полей для выбранного типа обеспечения переносом их из [Доступные] в [Отобранные]. Список доступных полей для каждого типа обеспечения настраивается в [Дополнительные поля типов].



### 2.5.1.2.3 Статусы обеспечение

В окне [Статусы обеспечения] добавляются, удаляются и настраиваются статусы обеспечения.



1. [Добавить] — добавления нового статуса обеспечения.
2. [Удалить] — кнопка для удаление выбранного статуса.
3. [Сохранить] — сохранить внесенные изменения.
4. [Снять выделение] — сброс выделения с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки статусов обеспечения.
6. [Название] — ввод названия нового статуса обеспечения.
7. [Код] — ввод кода статуса (при необходимости).
8. [Вес поля] — данная настройка служит для полей анкеты, которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Вес поля доступен для установки полям с типом целое число, простой словарь (каждой переменной) и полям логического типа. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
9. [Положительный статус] — установить данный статус как положительный.





10. [Выбрать по умолчанию] — выбранный статус устанавливался по умолчанию (при добавлении нового обеспечения).
11. [Скрытый элемент] — скрывание выбранного статуса (без его удаления и с дальнейшим восстановлением при необходимости).
12. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.
13. [Показывать скрытые] — включение/отключение отображения скрытых статусов (для которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).

#### 2.5.1.2.4 Типы обеспечения по RICOS

Простой системный словарь [Типы обеспечения RICOS] содержит типы обеспечения RICOS, которые могут использоваться при работе с обеспечением. Для использования данного словаря в поле обеспечения необходимо выбрать системный источник [Название RICOS].



Типы обеспечения по RICOS

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

RICOS 1

RICOS 2

**RICOS 3**

Название RICOS 3 Id 136

Код 66

Вес поля не установлено

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия Удалить все

Показывать скрытые

#### 2.5.1.2.5 Типы переоценки

Простой системный словарь [Типы переоценки] содержит типы переоценки, которые могут использоваться при работе с обеспечением. Данный словарь может быть выбран в качестве источника для поля ([Тип переоценки обеспечения]).



Типы переоценки

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Ручная переоценка

Автоматическая

Название Ручная переоценка Id 35

Код

Вес поля не установлено

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия Удалить все

Показывать скрытые

Данный системный словарь может наполняться при помощи импорта (подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)). Для этого необходимо при импорте словарей в параметре [Выбрать словарь] установить значение [Типы переоценки].

Импорт словарей

Выберите словарь Типы переоценки

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Результаты импорта

Выберите источник

№ ряда заголовков 1 № первого ряда данных 2

Только обновление  Только добавление  Если найдено несколько совпадений - обновлять все  Не обновлять на значение по умолчанию

Игнорировать записи с пустыми ключами

Начать импорт

#### 2.5.1.2.6 Основные поля



В окне [Основные поля] добавляются, удаляются и настраиваются поля обеспечения. Поля обеспечения могут иметь как системный источник, так и быть пользовательскими с настраиваемыми типами данных.

Настройка полей обеспечения

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Валюта обеспечения

**Марка автомобиля**

Модель автомобиля

Номер автомобиля

Номер договора обеспечения

Номер комнаты

Площадь номера

Системный идентификатор

Статус обеспечения

Стоимость автомобиля

Тип гостиницы

Тип номера

Название: Марка автомобиля RU Id 94

Источник: Новое поле

Тип данных: abc Текст

Механизм автозаполнения: Неопределенные

Минимальная длина: 0

Максимальный размер: не установлено

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

Поле обновляется только через импорт

Сохранять историю изменения поля

Описание:

Ссылки на поле

⚠ Поля поиска

#### 2.5.1.2.7 Дополнительные поля типов

В окне [Настройка полей обеспечения по типам] добавляются, удаляются и настраиваются поля обеспечения по типам.



Настройка полей обеспечения по типам

+ Добавить    X Удалить    Сохранить    ↗    ⌂

Искать

- Адрес недвижимого имущества
- Модель авто
- Номер авто
- Площадь дома
- Площадь участка
- Пробег авто

Название: Адрес недвижимого имущества RU Id 96

Тип данных: abc Текст

Механизм автозаполнения: Неопределенные

Минимальная длина: 0

Максимальный размер: не установлено

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

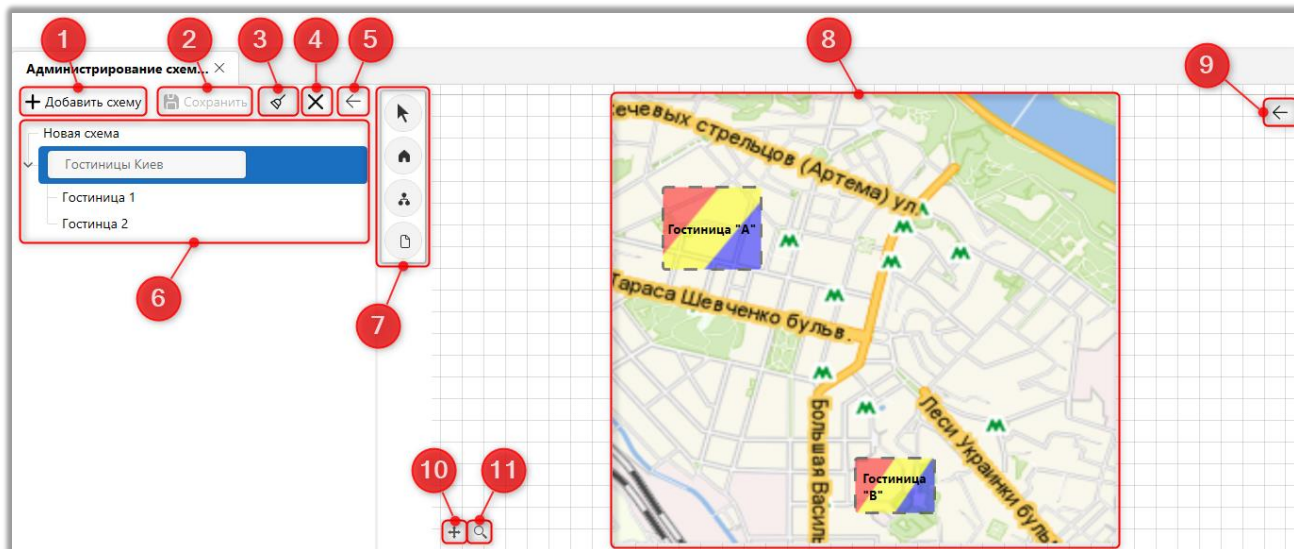
Поле обновляется только через импорт

Описание:

#### 2.5.1.2.8 Администрирование схем ресурсов

В окне [Администрирование схем ресурсов] осуществляется настройка отображения расположения схем ресурсов и обеспечений, согласно потребностей бизнес-логики. В качестве ресурсов может выступать имущество, товары и т.д. Например: можно разместить на карте города гостиницы (карта города будет загружена как фоновое изображение), которые будут представлены в качестве схем ресурсов, а внутри них разместить гостиничные номера, которые будут выступать в качестве обеспечения, где в зависимости от их статуса будет соответственно изменяться цвет (номер заселен, свободен, забронирован и т.д.).

В окне [Администрирование схем ресурсов] доступны следующие параметры:



1. [Добавить схему] — добавление новой схемы ресурсов.
2. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
3. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
4. [Удалить] — удалить выбранный элемент.
5. Свернуть/развернуть панель меню и навигации по схемам ресурсов.
6. Список созданных схем ресурсов с возможностью переключения между ними.

7. Панель управления с функциональными клавишами:



— кнопка переключения на управление курсором мыши;



— кнопка добавления блока ресурса (выделить необходимую область);



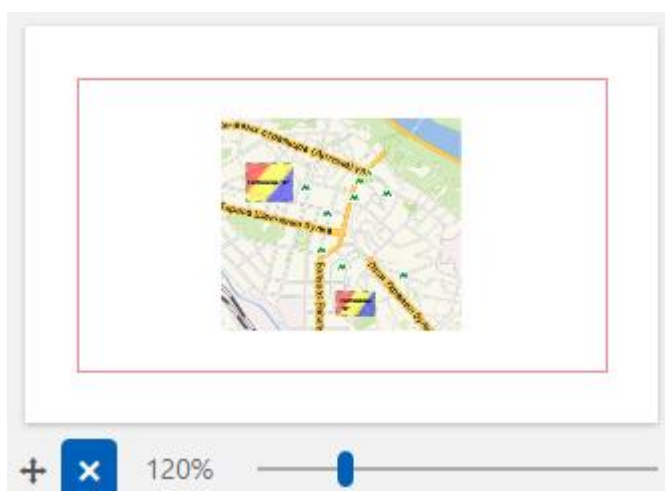
— кнопка добавления схемы ресурсов;



— кнопка для установки фонового изображения (загрузка изображения с ПК пользователя).

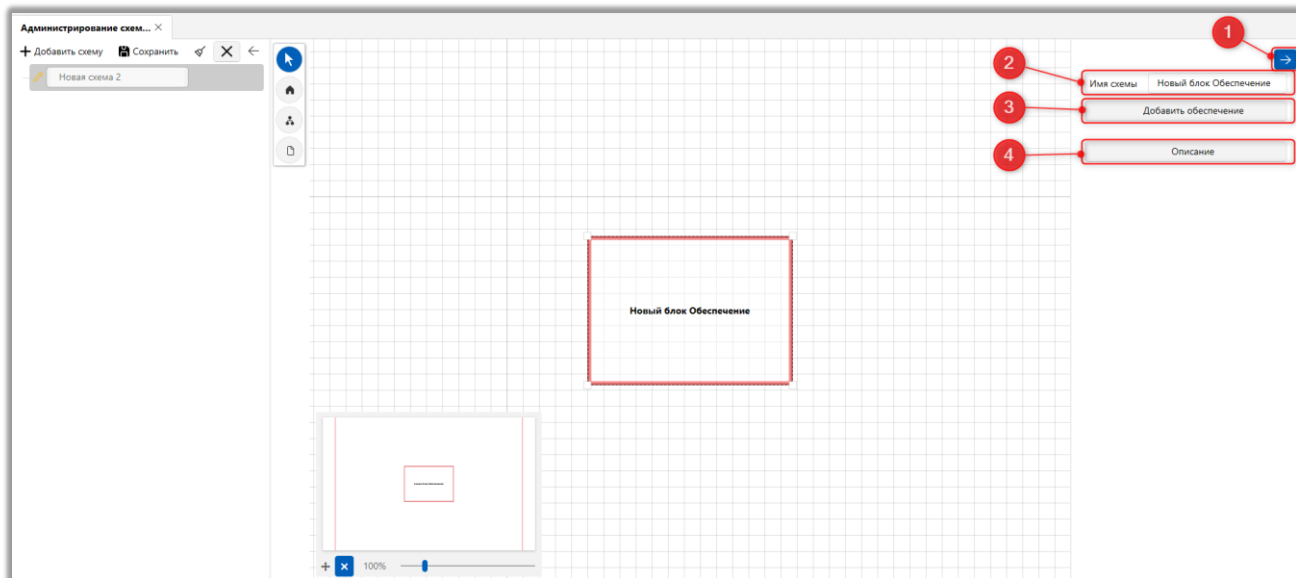


8. Загруженное изображение с размещенными на нем схемами ресурсов (или блоками ресурсов), для визуализации схемы ресурсов.
9. С помощью данной кнопки можно свернуть или развернуть дополнительную панель настроек.
10. Кнопка для автоматического выравнивания схемы по центру окна.
11. Кнопка изменения масштаба отображаемой схемы с помощью ползунка или в процентах.

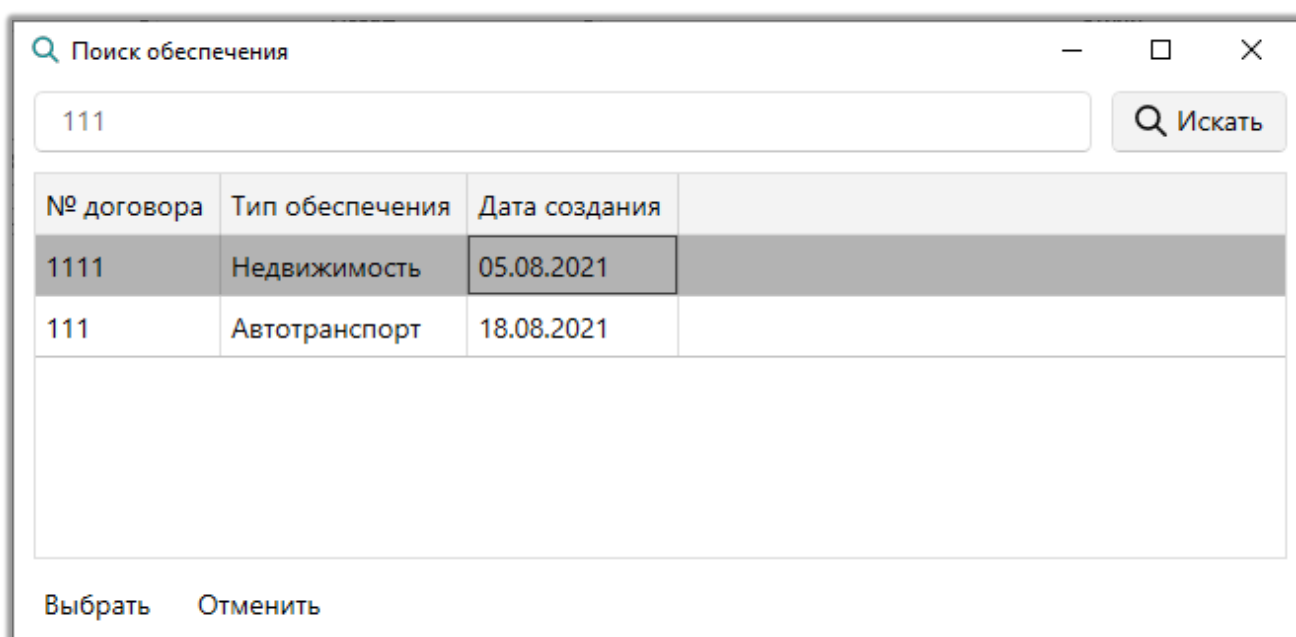


Для удаления созданные блоков и схем ресурсов необходимо выделить нужный элемент и нажать на клавиатуре клавишу [Delete].

После добавления обеспечения пользователю доступны следующие параметры его настройки:

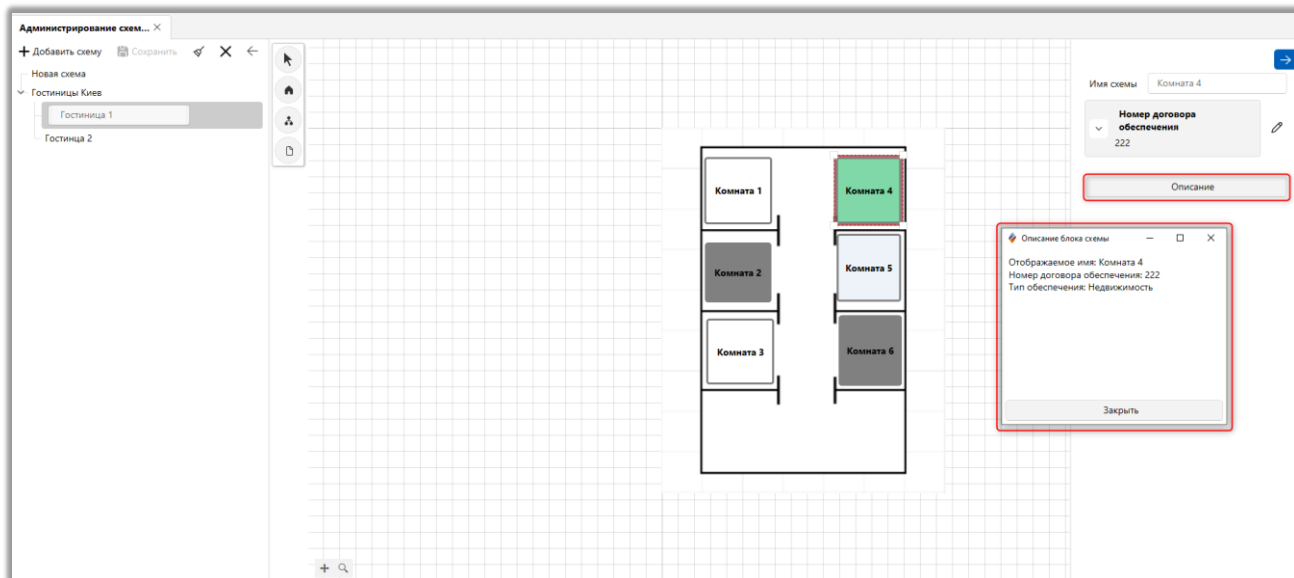


1. [Имя схемы] — ввод названия для созданной схемы ресурсов.
2. [Добавить обеспечение] — кнопка для добавления обеспечения в созданный блок ресурса, пользователю открывается окно поиска обеспечения



3. [Описание] — кнопка для отображения информации по выбранному блоку ресурса.





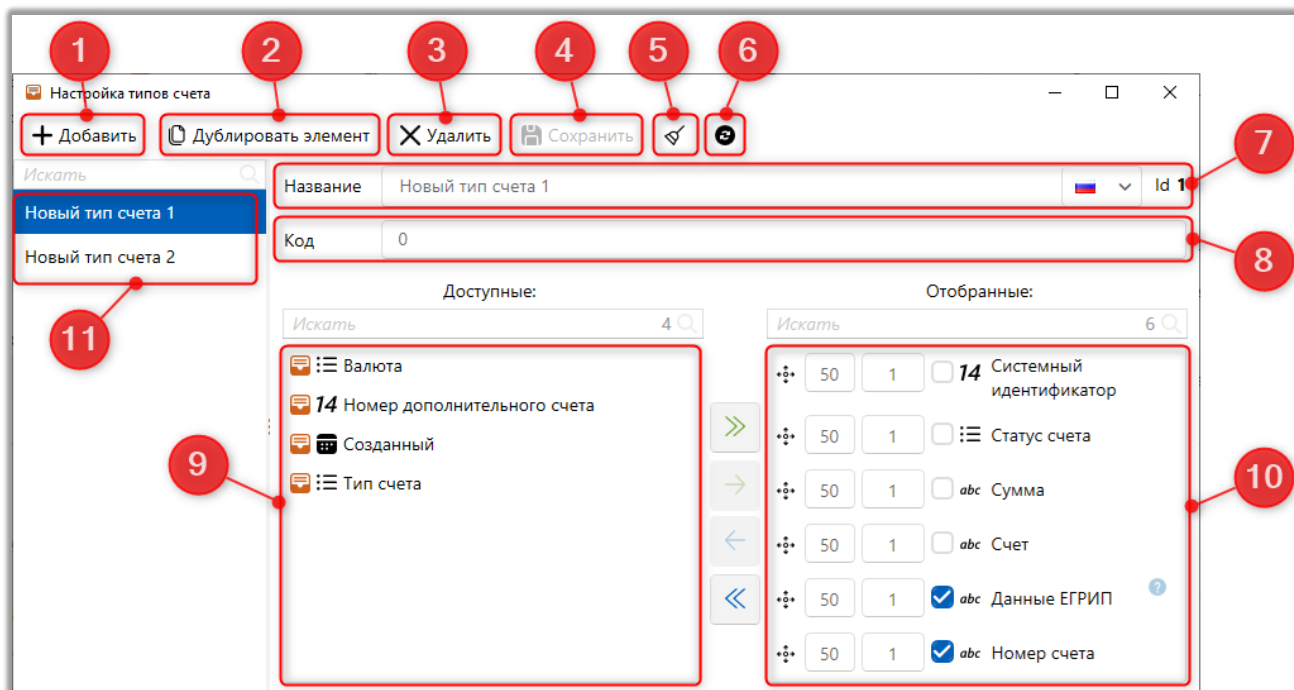
### 2.5.1.3 Счета

Сущность [Счета] – это отдельный элемент сущности [Сделки] с заданным набором полей, который позволяет создавать основную [Сделку] при добавлении к ней счетов (в виде карточки сделки должна быть добавленная специальная вставка [Счета]).

Например: генеральный договор в системе отображается как [Сделка], а дополнительное соглашение к нему как [Счета].

#### 2.5.1.3.1 Тип счета

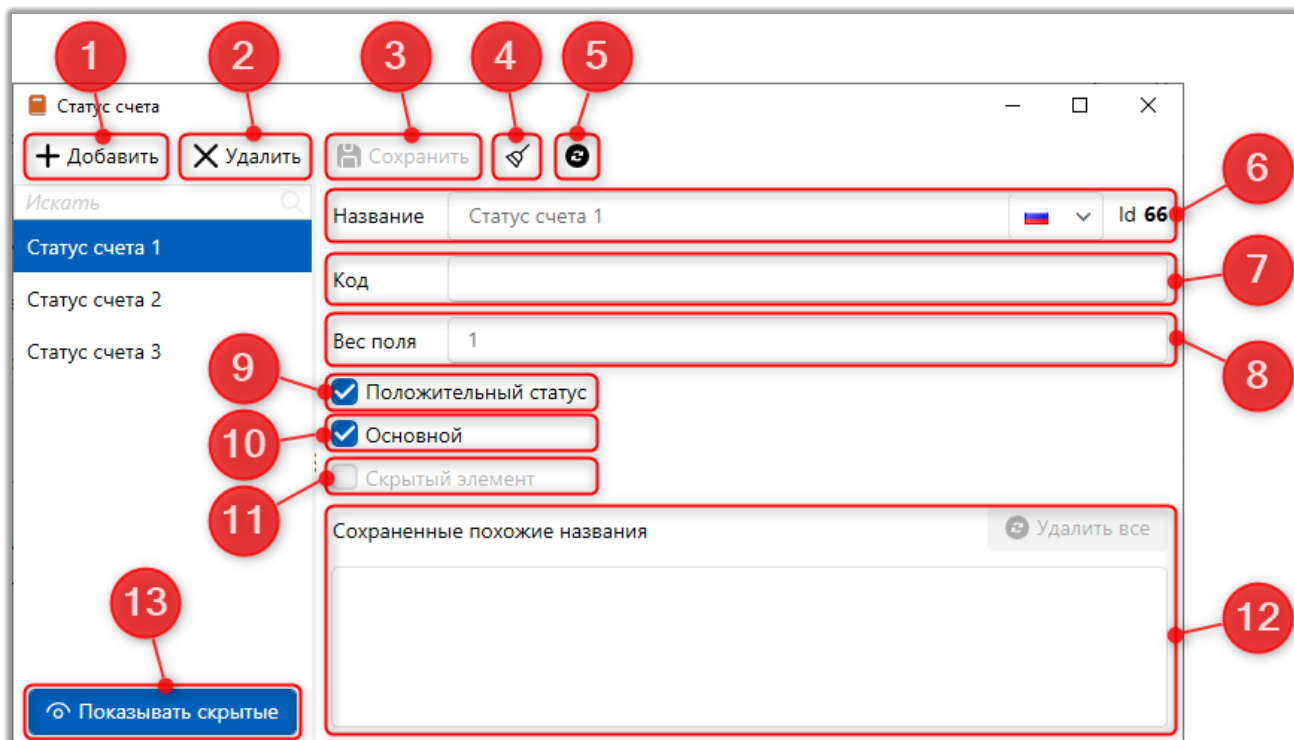
Посредством данного модуля добавляются и настраиваются типы счетов в системе.



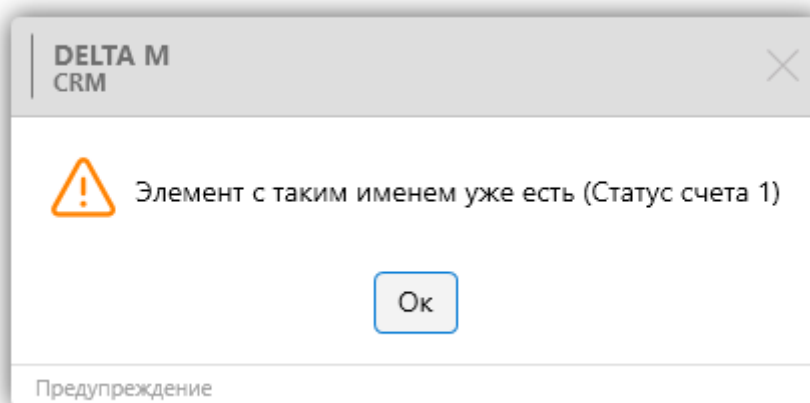
1. [Добавить] — создание нового типа счета в системе.
2. [Дублировать элемент] — дублирование выделенного типа счета.
3. [Удалить] — удаление выделенного типа счета.
4. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
5. [Снять выделение] — снять выделение в выбранного типа счета.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки типов счетов.
7. [Название] — ввод или изменение название добавленного типа счета.
8. [Код] — ввод кода для типа счета (опционально).
9. Доступные — список созданных в системе основных полей счетов (подробнее в разделе [2.5.1.3.4](#)).
10. Отобранные — список основных полей, которые были отобраны для выделенного типа счета.
11. Список созданных в системе типов счетов.

## 2.5.1.3.2 Статус счета

Модуль, который позволяет добавлять статуса счетов в системе.



1. [Добавить] — добавление нового статуса счета в систему.
2. [Удалить] — удаление выбранного типа статуса.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки статусов счетов.
6. [Название] — название созданного статуса счета с возможностью его редактирования, а также его [Id] присвоенный системой ([Id] присваивается только после сохранения созданного статуса). Имя для каждого статуса должно быть уникально, при несоблюдении этого условия пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



7. [Код] — ввод кода для статуса счета (опционально).
8. [Вес поля] — задание веса поля (опционально). Данная настройка служит для полей анкеты, после установки веса поля его значение будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Вес поля доступен для установки полям с типом целое число, простой словарь (каждой переменной) и полям логического типа. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.
9. [Положительный статус] — счета с выбранным статусом, для которого установлен данный чекбокс, будут иметь положительный статус (используется при настроенной работе с положительными статусами в системе, подробнее в разделе [2.4.2.1.1.5](#)).
10. [Основной] — данный параметр используется для того, чтобы сделать выбранный статус основным. Статус [Основной] может быть установлен только для одного счета в карточке сущности. Изменять данный статус в карточках сущностей смогут только те пользователи, у которых в настройках роли установлен чекбокс [Работа со статусом [Основной]], иначе при попытке его переключения будет отображено уведомление [У Вас недостаточно прав для изменения Основного статуса]. Может использоваться в системе, например, если необходимо проводить транзакции клиентов только через счета с определенным статусом.



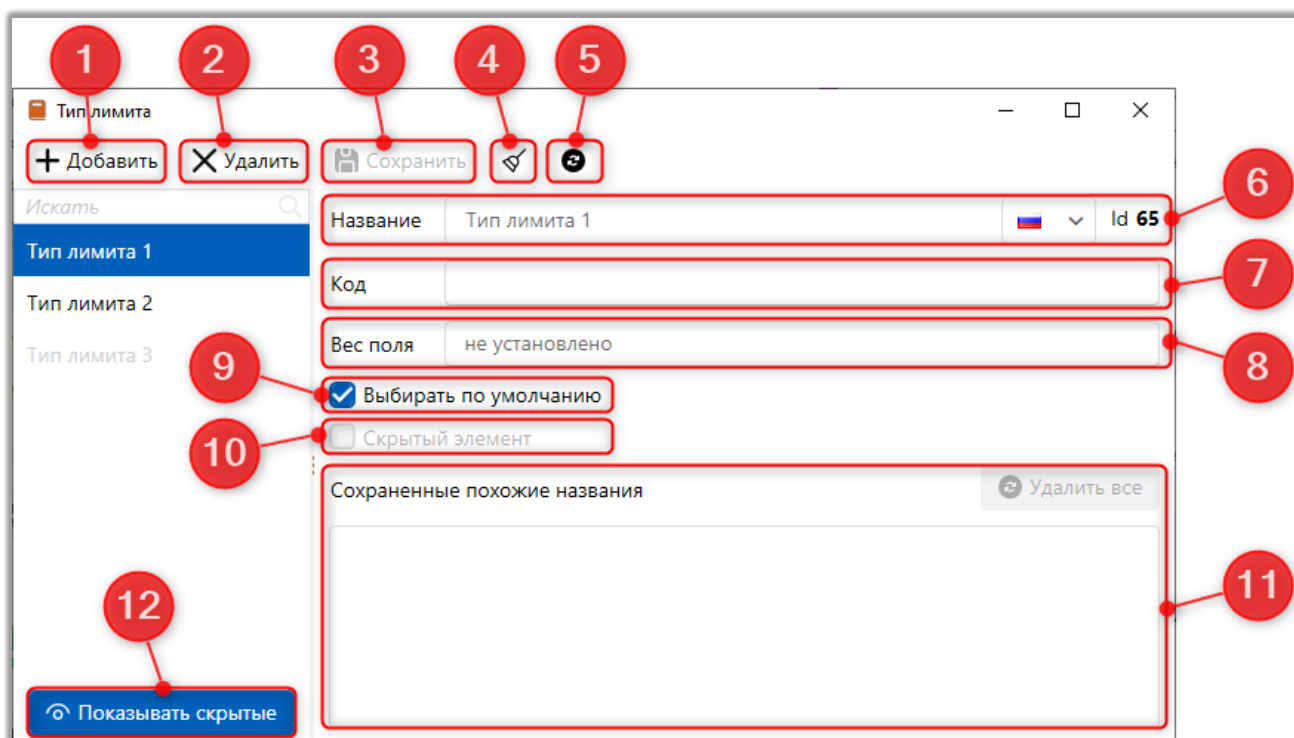
11. [Скрытый элемент] — скрывание статуса, без его удаления, с возможностью восстановления при необходимости. Статус счета, для которого установлен чекбокс [Основной], не может быть скрыт.

12. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

13. [Показываться скрытые] — включить отображение скрытых статусов (в нашем примере это [Статус счета 4]).

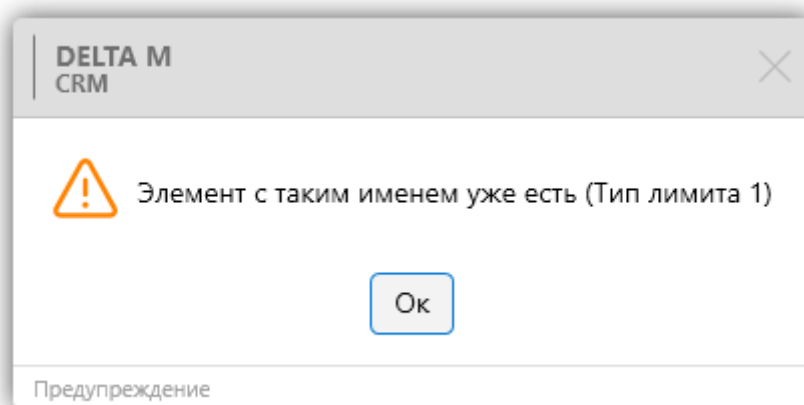
### 2.5.1.3.3 Тип лимита

Посредством данного модуля происходит добавление типов лимитов для счетов.





1. [Добавить] — добавление нового типа лимитов.
2. [Удалить] — удаление выбранного типа лимитов.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек для типов лимитов.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить] — актуализация данных в окне настройки статусов счетов.
6. [Название] — название созданного статуса счета с возможностью его редактирования, а также его [Id] присвоенный системой ([Id] присваивается только после сохранения созданного статуса). Имя для каждого статуса должно быть уникально, при несоблюдении этого условия пользователю будет отображено предупреждение.



7. [Код] — ввод кода для типа лимита (опционально).
8. [Вес поля] — задание веса поля (опционально). Данная настройка служит для полей анкеты, после установки веса поля его значение будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров. Вес поля доступен для установки полям с типом целое число, простой словарь (каждой переменной) и полям логического типа. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.



9. [Выбрать по умолчанию] — тип лимита, для которого проставлен данный чекбокс, будет устанавливаться системой по умолчанию при добавлении нового лимита для счета.

10. [Скрытый элемент] — скрывание типа лимита, без его удаления, с возможностью восстановления при необходимости. Тип лимита, для которого установлен чекбокс [Выбирать по умолчанию], не может быть скрыт.

11. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

12. [Показывать скрытые] — включить отображение скрытых статусов (в нашем примере это [Тип лимита 3]).

#### 2.5.1.3.4 Основные поля

В данном модуле добавляются и настраиваются поля счетов, используемые при работе со счетами.



1. [Добавить] — добавить новое поле счетов.
2. [Удалить] — удалить выбранное поле.
3. [Сохранить] — применить внесенные изменения.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного поля.
5. [Обновить данные] — актуализировать данные в окне настройки поля счетов.
6. [Название] — отображение названия поля с возможностью редактирования.
7. [Источник] — выбрать источник данных, может быть как системным, так и пользовательским (новое поле).
8. [Тип данных] — установить тип данных, при выбранном источнике [Новое поле] (тип данных для системных источников данных заполняется автоматически и не доступен для редактирования):





- [Текст] — текстовый формат данных (установлен по умолчанию). Для полей с таким типом данных доступно задание максимального размера поля в параметре [Максимальный размер];
  - [Целое число] — число без десятичных знаков;
  - [Дробное число] — число с десятичными знаками. Есть возможность настройки количества дробных знаков (опционально);
  - [Дата] — данные в формате даты;
  - [Паспорт] — формат данных, поддерживающий как числовое значение, так и текстовое;
  - [Да/Нет] — булевый тип данных, принимающий два значения [Да] и [Нет], с возможностью выбора;
  - [Перечень значений] — перечень значений для выбора из выпадающего списка;
  - [Простой словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходимо, выбрать словарь из списка;
  - [Сложный словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходимо, выбрать словарь из списка;
  - [Время] — данные в формате время (по умолчанию чч:мм);
  - [Данные ЕГРИП] — текстовое поля для внесения данных единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Данные ЕГРИП

- [Дата и время] — данные в формате дата плюс время.



ПРИМЕЧАНИЕ: Для полей с типом данных [Время], [Дата], [Дата и время] есть возможность настройки дополнительного параметра, а именно указать диапазон доступных пользователю от и до.

Отключить ограничения

От  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 22.03.2023 10:4€

До  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 24.03.2023 10:4€

9. [Механизм автозаполнения] — включение автоматического заполнения, доступно три режима:

- [Неопределенные] — механизм автозаполнения отключен.
- [Актуальная дата и время] — при создании карточки пользователем в выбранное поле записывается значение с текущей датой и временем (доступно только для полей с типом данных: дата, время, дата и время, текст).
- [Порядковый номер документа] — данный тип автозаполнения используется только в полях документов (подробнее о настройке порядкового номера документа в разделе [2.5.1.11.5](#)), выставляя значение по произведенной настройке для данного поля документа.



Порядковый номер документа

Сохранить

Отобранные поля формируют индекс и не могут превышать длину более 255 символов

123

Доступные: 13

Искать

- Дата и время передачи
- abc Название
- 14** Новое поле
- ☰ Новое поле 2
- abc Организация
- abc Поле документа 8888
- ☰ Созданный
- ☰ Срок действия

Отобранные: 1

Искать

- 14 Системный идентификатор

Тип номера документа: Системный идентификатор документа

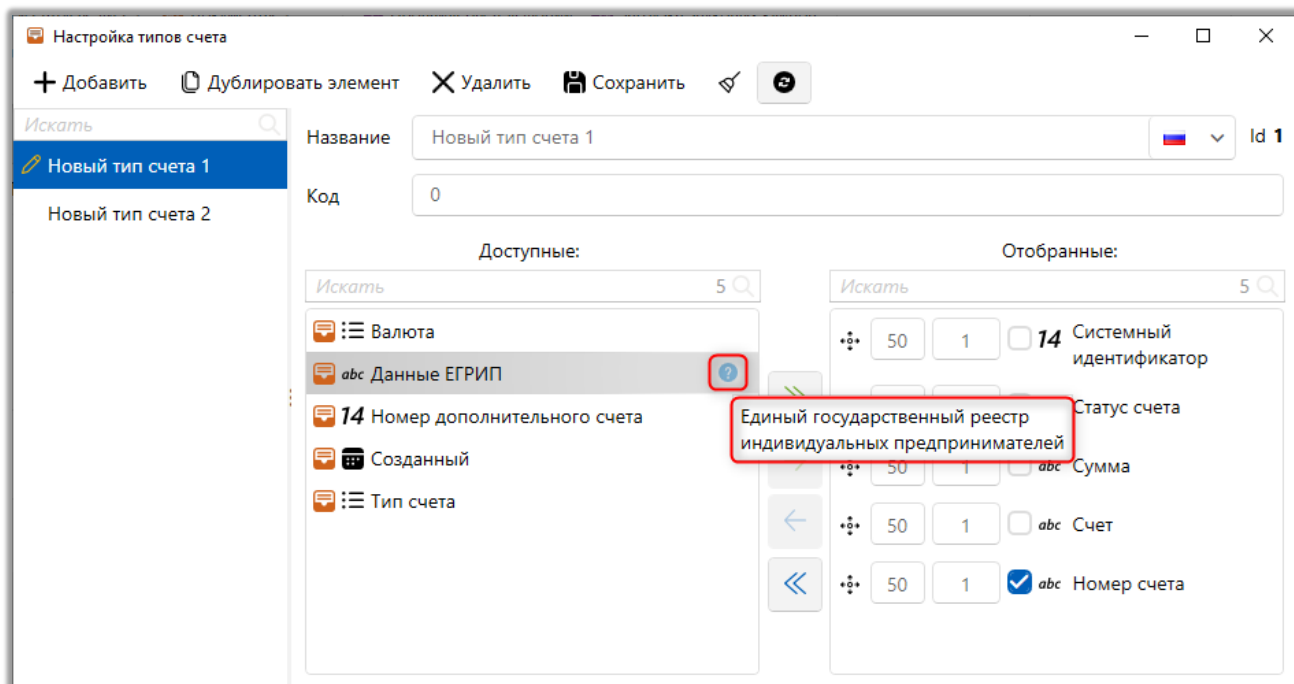
10. [Строковый формат] — данный параметр служит для получения строкового представления вводимых данных (то как они будут выводиться в поле). Аналог синтаксиса метода `.ToString()` в языке C#. Например: если в параметре указать значение `[D5]`, тогда при вводе в это поле значения `[123]`, система преобразует его в `[00123]`; если в параметре указать значение `[ddMMyyyy]`, тогда при вводе в это поле значения `[01.08.2021]`, система преобразует его в `[01082021]`.

11. [Включить/Отключить ограничения] — включение или отключение ограничений для выбранного типа данных.

12. [Дополнительные параметры] — отметить с помощью чекбоксов необходимые функции:



- [Дополнительное поле] — настройка указывает на то, что поле может быть изменено, если для роли установлены [Полное редактирование полей] и [Редактирование дополнительных полей];
  - [Поле заполняется автоматически] — установка автоматического заполнения поля;
  - [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него;
  - [Значение поля устанавливается при создании] — значение, которое вводится пользователем при создании счета, невозможно изменить после сохранения карточки;
  - [Поле обновляется только через импорт] — значения поля устанавливаются и обновляются только через импорт.
  - [Сохранять историю изменения поля] — пользователь сможет посмотреть историю изменений поля при помощи специальной вставки [Полная история работы] (раздел [Change field]).
  - [Показывать только для таких лиц] — включение отображения данного поля только в карточках сделок или клиентов, у которых установлен соответствующий тип клиента. В карточках других типов клиентов данное поле будет скрыто. Типы клиентов создаются в системном словаре [Типы клиентов] и устанавливаются в карточке клиента, после чего все сделки этого клиента автоматически получают тот же тип.
13. [Описание] — ввести текст описания, который будет отображаться пользователям при наведении на подсказку (тултип в виде значка вопроса) для этого поля в настройке типов счетов.

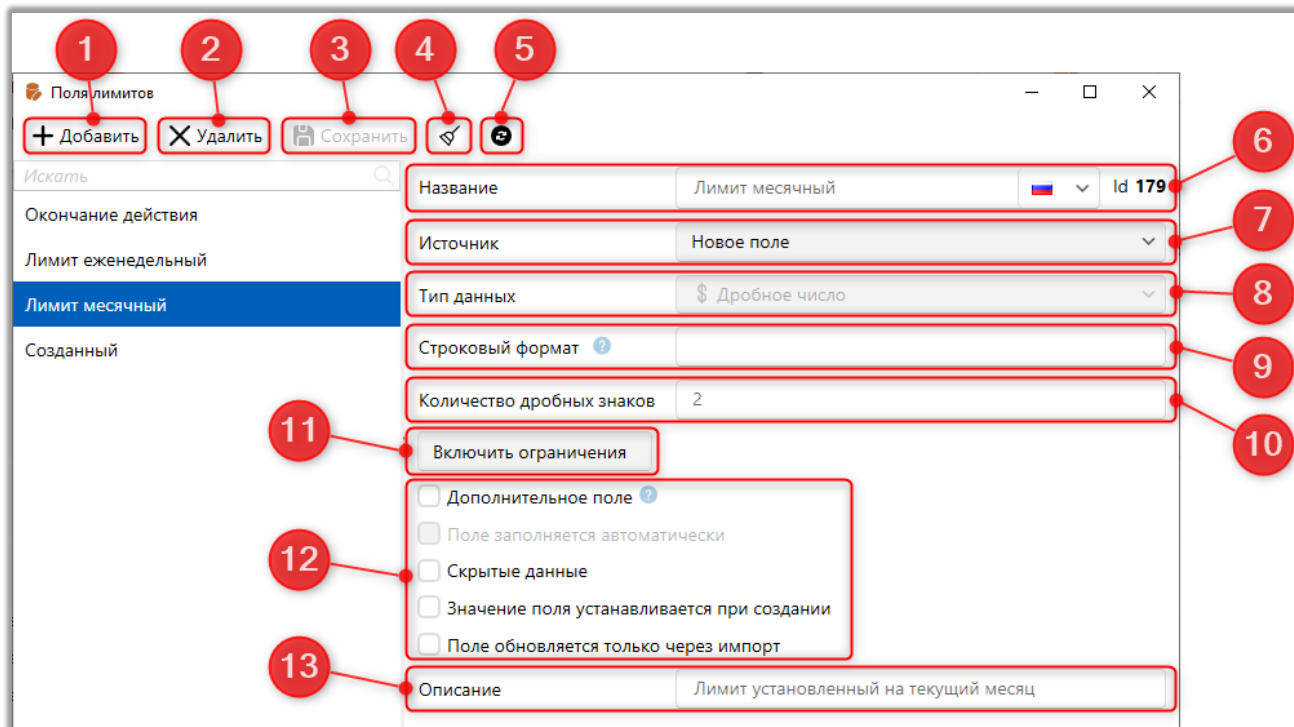


После внесения всех необходимых настроек нужно нажать [Сохранить].

#### 2.5.1.3.5 Поля лимитов

[Лимиты] — это элемент [Счетов], который позволяет создавать набор специфических ограничений к счетам.

Например: [Лимит] на снятие наличных средств из банкомата в системе отображается как [Лимит] к карточному счету.



1. [Добавить] — добавить новое поле лимитов.
2. [Удалить] — удалить выбранное поле.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки и изменения.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного поля.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне создания полей лимитов.
6. [Название] — отображение названия поля с возможностью его редактирования.
7. [Источник] — выбрать источник данных, может быть как системным, так и пользовательским (новое поле).
8. [Тип данных] — установить тип данных, при выбранном источнике [Новое поле] (тип данных для системных источников данных заполняется автоматически и не доступен для редактирования):
  - [Текст] — текстовый формат данных (установлен по умолчанию). Для полей с таким типом данных доступно задание максимального размера поля в параметре [Максимальный размер]. Также для полей с текстовым форматом



данных доступе параметр [Механизм автозаполнения], которые включает автоматическое заполнение поля в зависимости от выбранного режима: неопределённые, актуальная дата и время, порядковый номер документа.

- [Целое число] — число без десятичных знаков;
- [Дробное число] — число с десятичными знаками;
- [Дата] — данные в формате даты;
- [Паспорт] — формат данных, поддерживающий как числовое значение, так и текстовое;
- [Да/Нет] — булевый тип данных, принимающий два значения [Да] и [Нет], с возможностью выбора;
- [Перечень значений] — перечень значений для выбора из выпадающего списка;
- [Простой словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка;
- [Сложный словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка;
- [Время] — данные в формате время (по умолчанию чч:мм);
- [Данные ЕГРИП] — текстовое поля для внесения данных единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Данные ЕГРИП	↔	<input type="text"/>
--------------	---	----------------------

[Дата и время] — данные в формате дата плюс время.



ПРИМЕЧАНИЕ: Для полей с типом данных [Время], [Дата], [Дата и время] есть возможность настройки дополнительного параметра, а именно указать диапазон доступных пользователю от и до.

Отключить ограничения

От  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 22.03.2023 10:4€

До  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 24.03.2023 10:4€

9. [Строковый формат] — данный параметр служит для получения строкового представления вводимых данных (то как они будут выводиться в поле). Аналог синтаксиса метода `.ToString()` в языке C#. Например: если в параметре указать значение [D5], тогда при вводе в это поле значения [123], система преобразует его в [00123]; если в параметре указать значение [ddMMyyyy], тогда при вводе в это поле значения [01.08.2021], система преобразует его в [01082021].

10. [Количество дробных знаков] — установить количество символов после запятой;

11. [Включить/Отключить ограничения] — включение или отключение ограничений для выбранного типа данных.

12. Отметить с помощью чекбоксов необходимые функции:

- [Дополнительное поле] — настройка указывает на то, что поле может быть изменено, если для роли установлены [Полное редактирование полей] и [Редактирование дополнительных полей];

- [Поле заполняется автоматически] — установка автоматического заполнения поля;





- [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него;

- [Значение поля устанавливается при создании] — устанавливать значение при создании;

- [Поле обновляется только через импорт] — значения поля устанавливается и обновляется только через импорт.

13. [Описание] — ввести текст описания, который будет отображаться пользователям при наведении на подсказку (тултип в виде значка вопроса) для этого поля.

После внесения всех необходимых настроек нажать [Сохранить].

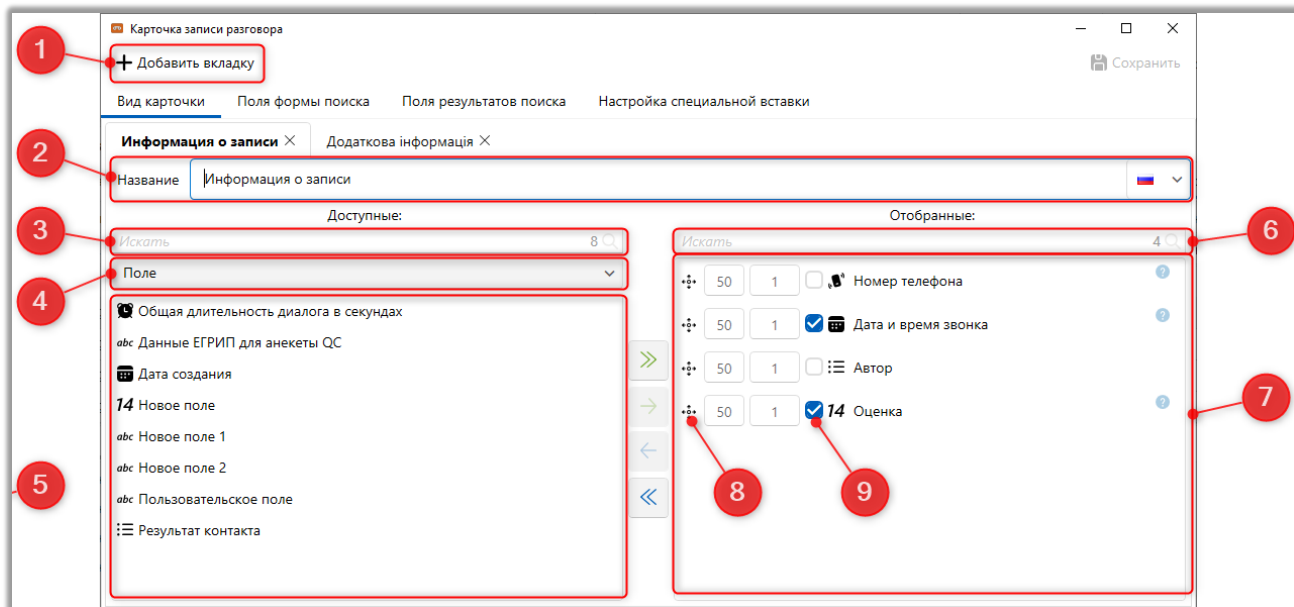
#### 2.5.1.4 Записи разговоров

В рамках системы реализован функционал карточки записи разговоров, которая содержит информацию по записи разговора клиента с оператором, а также сам аудиофайл, с возможностью оценивания записи разговора и оценки работы операторов в системе.

##### 2.5.1.4.1 Карточка записи разговоров

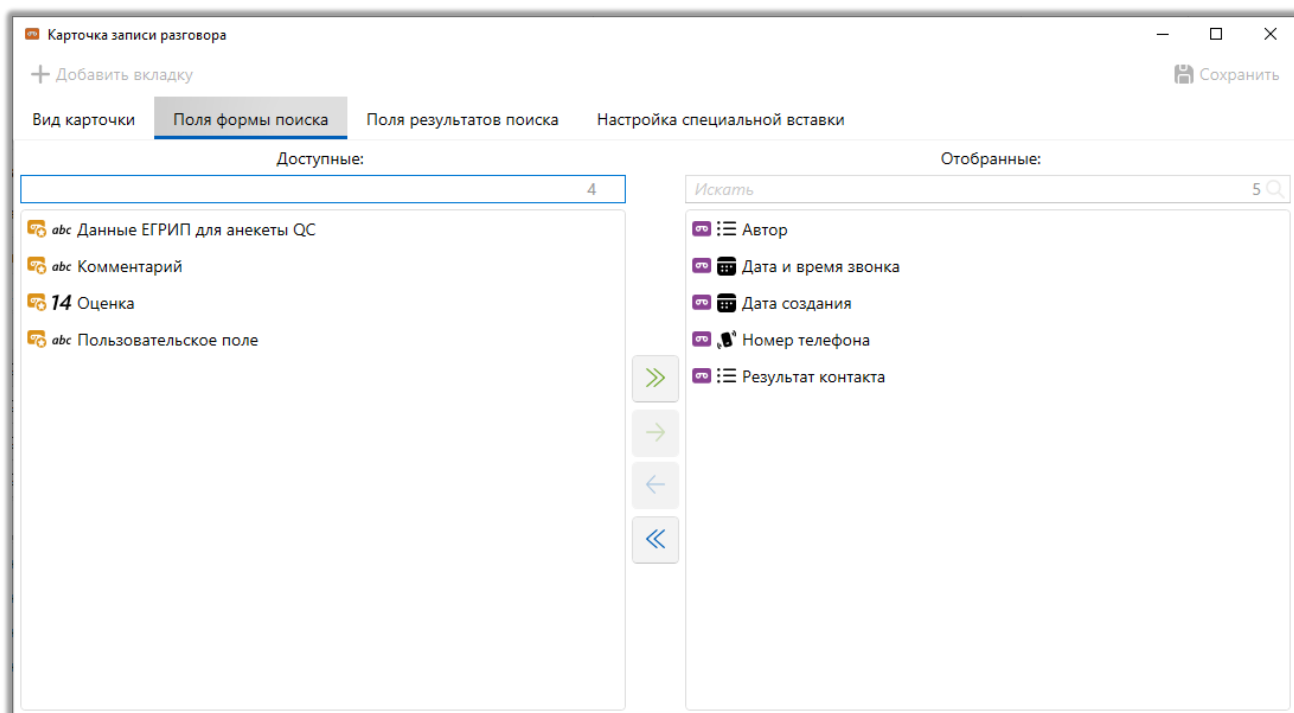
Посредством данного окна настраивается вид и работа с карточкой записи разговора.

В разделе [Вид карточки] настраиваются вид и отображаемые поля для карточки записи разговора. В разделе доступны следующие настройки:





1. [Добавить вкладку] — добавление новой вкладки для вида карточки записи разговора.
2. [Название] — название созданной вкладки с возможностью его редактирования.
3. Быстрый поиск по доступным полям.
4. Выбор типа поля.
5. Список доступных полей.
6. Быстрый поиск по отображенным полям.
7. Список отображенных полей.
8. Иконка, зажав на ней правую клавишу мыши и перемещая ее вверх-вниз можно настроить порядок отображения полей в карточке записи разговора.
9. После поля, для которого установлен этот чекбокс, будет отображаться разделительная линия (используется для визуальной наглядности при настройке вида карточки).

В разделе [Поля формы поиска] настраиваются поля поиска записей разговора, которые будут доступны при поиске по записям разговоров (в меню [Основные], блок [Фильтр поиска], пункт [Поиск по записи разговора]).



В блоке [Доступные] отображаются поля записей разговоров и поля анкеты QC, которые были добавлены в поиске записей разговоров (подробнее в разделе [2.4.2.4.4](#)). Поля имеют два типа иконок:

-  — поле записей разговоров;
-  — поле анкеты QC.

В блоке [Отобранные] отображаются поля записей разговоров и поля анкеты QC, которые будут доступны в фильтре поиска по записям разговоров (подробнее в разделе [2.2.1](#)).



В разделе [Поля результатов поиска] настраиваются поля, которые будут отображаться в результатах, после проведения поиска по записям разговоров.

В блоке [Доступные] отображаются поля записей разговоров и поля анкеты QC, которые были добавлены в поиске записей разговоров (подробнее в разделе [2.4.2.4.4](#)).



В блоке [Отобранные] отображаются поля записей разговоров и поля анкеты QC, которые будут отображаться в результатах поиска по записям разговоров (подробнее в разделе [2.2.1](#)).

Порядок выведения полей в результаты поиска определяется в меню [Администрирование], блок [Настройки системы], модуль [Настройка поиска], раздел [Поиск записи разговора], вкладка [Сортировка полей] (подробнее в разделе [2.4.2.4.4](#)).

#### 2.5.1.4.2 Анкеты для QC

Анкеты для QC (Quality Control) представляют собой чек-лист для оценки качества общения пользователей с клиентами в карточке записи разговора, что позволяет контролировать уровень обслуживания клиентов.

Анкета Quality Control

Анкеты для QC    Анкета тест

^ 1

Активная позиция в разговоре\_оц    0

Вежливость\_оц    11

∨ 2

Дата и время оценки    29.06.2023 10:08

Ответственный    Я

Комментарий    444

Промежуточная оценка    11

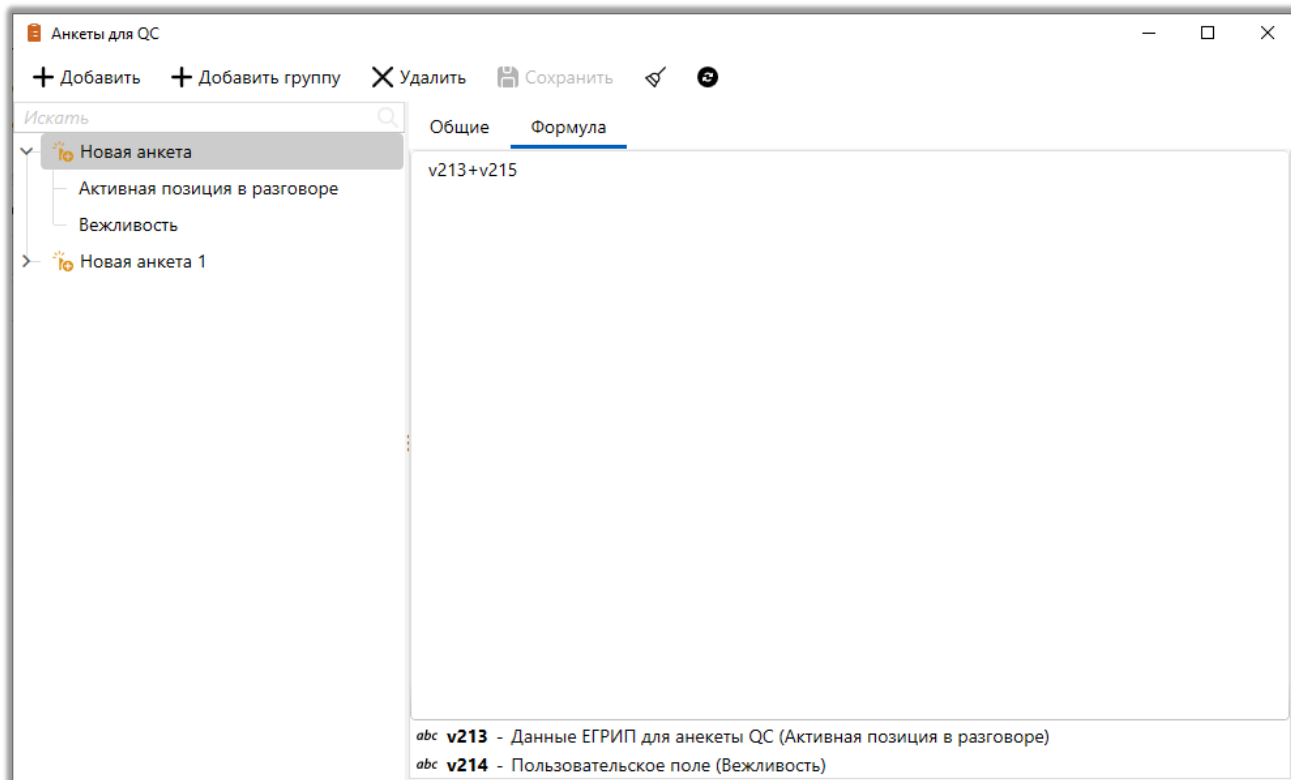
Поставить минимальный бал    Поставить максимальный бал    Промежуточная оценка    Сохранить    Сохранить и выйти



Возможность настройки анкеты QC доступна только тем пользователям, у которых в настройках роли на вкладке [Административное] установлен чекбокс [Анкеты для QC]. Необходимые поля для анкеты QC доступны в главном меню на вкладке [Настройка структуры], блок [Настройка словарей], модуль [Анкеты для QC], пункт [Поля анкеты QC] (подробнее в разделе [2.5.1.4.4](#)), для этого у пользователя должен быть установлен чекбокс [Поля анкеты QC] в роли на вкладке [Административное].

Для полей анкеты добавлена возможность установки веса поля (которая будет учитываться при подсчете оценки записи разговоров). Вес поля доступен для установки полям с типом целое число, простой словарь (каждой переменной) и полям логического типа. Значение веса поля можно выставить от 0 до 100.

При добавлении полей в анкету QC есть возможность установить чекбокс [Не учитывать в итоговой оценке], при котором веса выбранных полей не будут суммироваться в общей оценке записи разговора. После добавления необходимых полей, они будут отображаться в анкете в виде переменных, по примеру:



В поле [Формула] необходимо ввести формулу суммы для выбранных полей. Итоговая оценка записи может равняться от 0 до 255.

В окне [Анкеты для QC] для выбора доступны все анкеты, которые были созданы в настройках структуры.

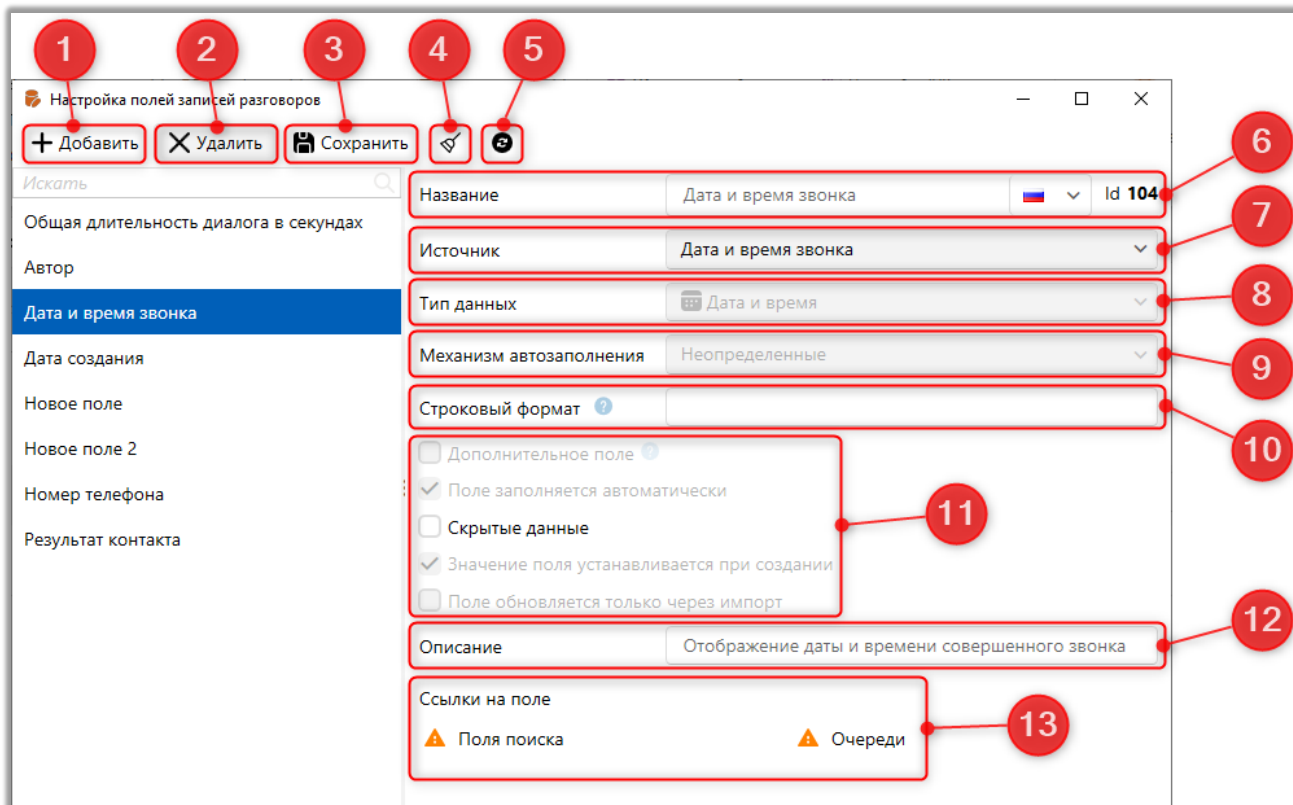
Заполнять данные поля можно любыми значениями (в зависимости от типа поля (вес поля логического типа будет считаться при выборе значения True)), для общей оценки учитываться будет вес данных полей.

[Сохранить] — после заполнения анкеты и нажатия этой кнопки, у пользователя все еще будет возможность редактировать данную оценку.

[Сохранить и выйти] — после заполнения анкеты и нажатия этой кнопки, данная оценка станет не доступной для редактирования.

#### 2.5.1.4.3 Поля записей разговоров

С помощью этого инструмента создаются поля для карточки записи разговоров.



1. [Добавить] — добавить новое поле записей разговоров.
2. [Удалить] — удалить выбранное поле.
3. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки и изменения.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного поля.
5. [Обновить данные] — актуализировать данные в окне настройки записей разговоров.
6. [Название] — название поля с возможностью редактирования.
7. [Источник] — выбрать источник данных, который может быть как системным, так и пользовательским (новое поле).
8. [Тип данных] — установить тип данных, при выбранном источнике [Новое поле] (тип данных для системных источников данных заполняется автоматически и не доступен для редактирования):
  - [Текст] — текстовый формат данных (установлен по умолчанию). Для полей с таким типом данных доступно задание максимального размера поля в параметре [Максимальный размер]. Также для полей с текстовым форматом





данных доступе параметр [Механизм автозаполнения], которые включает автоматическое заполнение поля в зависимости от выбранного режима: неопределённые, актуальная дата и время, порядковый номер документа.

- [Целое число] — число без десятичных знаков;
- [Дробное число] — число с десятичными знаками;
- [Дата] — данные в формате даты;
- [Паспорт] — формат данных, поддерживающий как числовое значение, так и текстовое;
- [Да/Нет] — булевый тип данных, принимающий два значения [Да] и [Нет], с возможностью выбора;
- [Перечень значений] — перечень значений для выбора из выпадающего списка;
- [Простой словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка;
- [Сложный словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка;
- [Время] — данные в формате время (по умолчанию чч:мм);
- [Данные ЕГРИП] — текстовое поля для внесения данных единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Данные ЕГРИП пользовательское	↔	ЕГРИП	Идентификатор
-------------------------------	---	-------	---------------

[Дата и время] — данные в формате дата плюс время.



ПРИМЕЧАНИЕ: Для полей с типом данных [Время], [Дата], [Дата и время] есть возможность настройки дополнительного параметра, а именно указать диапазон доступных пользователю в параметрах [От] и [До].

The screenshot shows a user interface for setting date and time parameters. At the top left is a blue button labeled "Отключить ограничения". Below it are two rows of radio button options. The first row has three options: "От" (checked), "Заданная дата и время" (selected), and "Актуальная дата и время". The second row has three options: "До" (checked), "Заданная дата и время" (selected), and "Актуальная дата и время". To the right of these options are two input fields. The top field contains "25.11.2022 11:40" and the bottom field contains "25.11.2022 12:40". Each field has a small grid icon to its right.

9. [Механизм автозаполнения] — включение автоматического заполнения поля в зависимости от выбранного режима: неопределённые, актуальная дата и время, порядковый номер документа. Этот параметр не доступен при выбранном системном источнике для поля.

10. [Строковый формат] — данный параметр служит для получения строкового представления вводимых данных (то как они будут выводиться в поле). Аналог синтаксиса метода `.ToString()` в языке C#. Например: если в параметре указать значение [D5], тогда при вводе в это поле значения [123], система преобразует его в [00123]; если в параметре указать значение [ddMMyyyy], тогда при вводе в это поле значения [01.08.2021], система преобразует его в [01082021].

11. С помощью чекбоксов можно установить дополнительные параметры для полей записей разговоров:

- [Дополнительное поле] — настройка указывает на то, что поле может быть изменено, если для роли установлены [Полное редактирование полей] и [Редактирование дополнительных полей];
- [Поле заполняется автоматически] — установка автоматического заполнения поля;

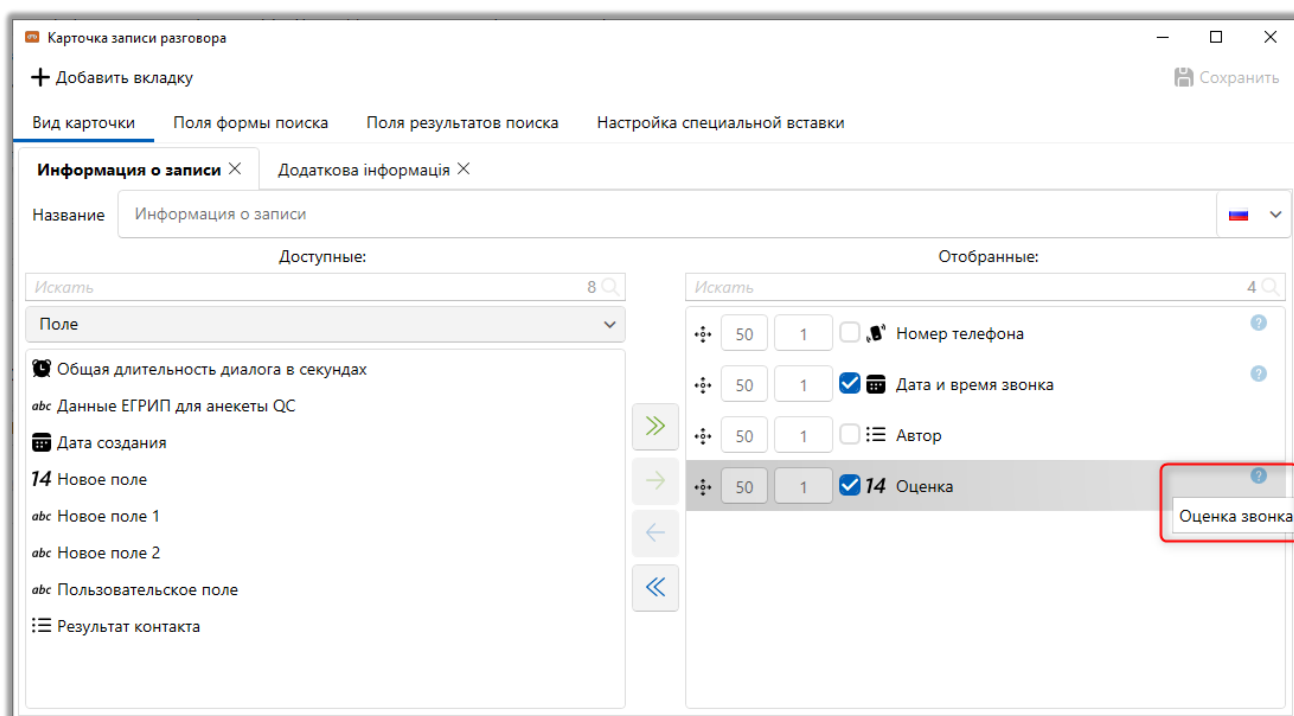


- [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него;

- [Значение поля устанавливается при создании] — устанавливать значение при создании;

- [Поле обновляется только через импорт] — значения поля устанавливается и обновляется только через импорт.

12. [Описание] — ввести текст описания, который будет отображаться пользователям при наведении на подсказку (тултип в виде значка вопроса) для этого поля.



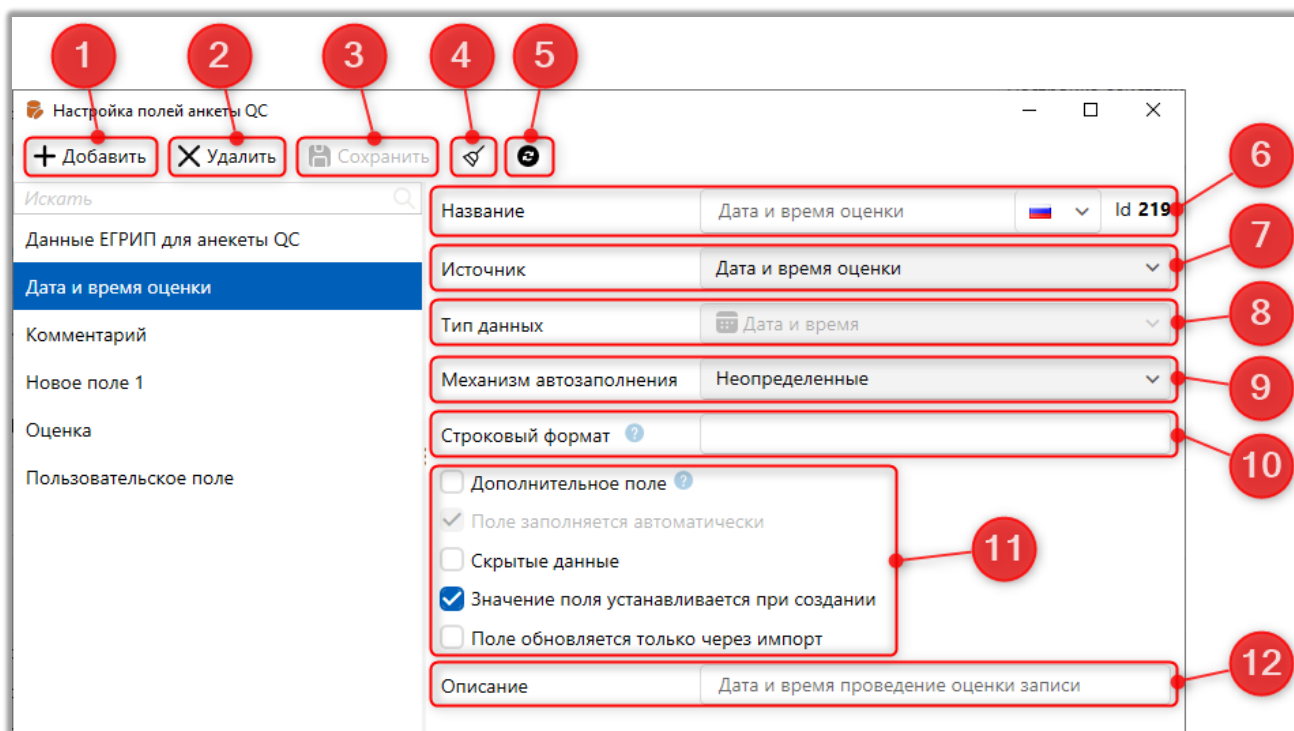
13. [Ссылки на поле] — в этом блоке отображается перечень модулей, которые используют данное поле в своей работе. Поле будет не доступно для удаления, если оно где-то используется. Отменив использование поля этими модулями, оно становится доступно для удаления.



**ПРИМЕЧАНИЕ:** поле с выбранным источником [Общая длительность диалога в секундах] по умолчанию выводит длительность разговора в формате часы и минуты (hh\:mm), и если длительность звонка не превышает одну минуту, тогда будет отображено [00:00] в данном поле. Для отображения секунд необходимо в параметре [Строковой формат] дополнительно указать отображение секунд, прописав hh\:mm\:ss (по итогу будет выводиться 00:00:00).

#### 2.5.1.4.4 Поля анкеты QC

В окне [Настройка полей анкеты QC] создаются поля анкеты Quality Control.



1. [Добавить] — добавить новое поле записей разговоров.
2. [Удалить] — удалить выбранное поле.
3. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки и изменения.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного поля.



5. [Обновить данные] — актуализировать данные в окне настройки записей разговоров.
6. [Название] — название поля с возможностью редактирования.
7. [Источник] — выбрать источник данных, который может быть как системным, так и пользовательским (новое поле).
8. [Тип данных] — установить тип данных, при выбранном источнике [Новое поле] (тип данных для системных источников данных заполняется автоматически и не доступен для редактирования):
  - [Текст] — текстовый формат данных (установлен по умолчанию). Для полей с таким типом данных доступно задание максимального размера поля в параметре [Максимальный размер]. Также для полей с текстовым форматом данных доступен параметр [Механизм автозаполнения], который включает автоматическое заполнение поля в зависимости от выбранного режима: неопределённые, актуальная дата и время, порядковый номер документа.
    - [Целое число] — число без десятичных знаков;
    - [Дробное число] — число с десятичными знаками;
    - [Дата] — данные в формате даты;
    - [Паспорт] — формат данных, поддерживающий как числовое значение, так и текстовое;
    - [Да/Нет] — булевый тип данных, принимающий два значения [Да] и [Нет], с возможностью выбора;
    - [Перечень значений] — перечень значений для выбора из выпадающего списка;
    - [Простой словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходимо, выбрать словарь из списка;



- [Сложный словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходимо, выбрать словарь из списка;
- [Время] — данные в формате время (по умолчанию чч:мм);
- [Данные ЕГРИП] — текстовое поля для внесения данных единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

Данные ЕГРИП пользовательское ↔  Идентификатор

[Дата и время] — данные в формате дата плюс время.

ПРИМЕЧАНИЕ: Для полей с типом данных [Время], [Дата], [Дата и время] есть возможность настройки дополнительного параметра, а именно указать диапазон доступных пользователю в параметрах [От] и [До].

Отключить ограничения

От  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 22.03.2023 10:4€

До  Заданная дата и время  Актуальная дата и время 24.03.2023 10:4€

9. [Механизм автозаполнения] — включение автоматического заполнения поля в зависимости от выбранного режима: неопределённые, актуальная дата и время, порядковый номер документа. Этот параметр не доступен при выбранном системном источнике для поля.

10. [Строковый формат] — данный параметр служит для получения строкового представления вводимых данных (то как они будут выводиться в поле). Аналог синтаксиса метода `.ToString()` в языке C#. Например: если в



параметре указать значение [D5], тогда при вводе в это поле значения [123], система преобразует его в [00123]; если в параметре указать значение [ddMMyyyy], тогда при вводе в это поле значения [01.08.2021], система преобразует его в [01082021].

11. С помощью чекбоксов можно установить дополнительные параметры для полей записей разговоров:

- [Дополнительное поле] — настройка указывает на то, что поле может быть изменено, если для роли установлены [Полное редактирование полей] и [Редактирование дополнительных полей];

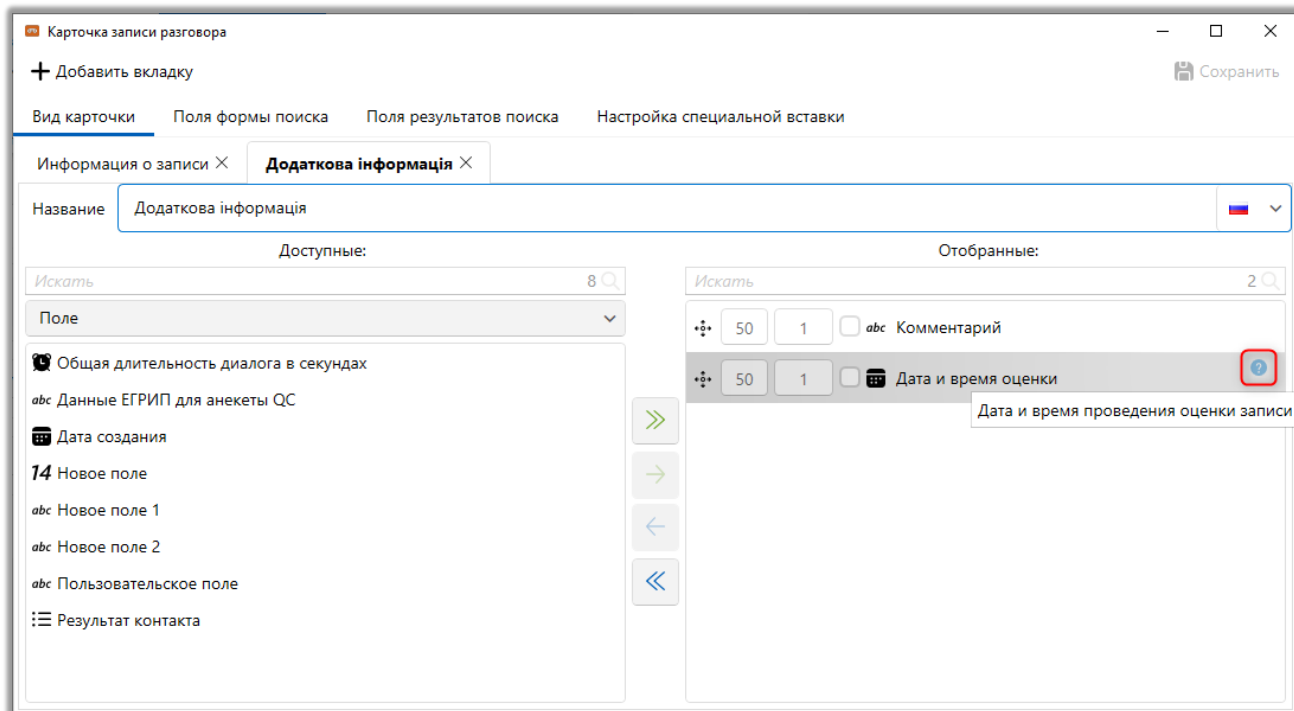
- [Поле заполняется автоматически] — установка автоматического заполнения поля;

- [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него;

- [Значение поля устанавливается при создании] — устанавливать значение при создании;

- [Поле обновляется только через импорт] — значения поля устанавливаются и обновляются только через импорт.

12. [Описание] — ввести текст описания, который будет отображаться пользователям при наведении на подсказку (тултип в виде значка вопроса) для этого поля.



### 2.5.1.5 Процессы работы

[Процесс работы] — это последовательная смена состояний объекта (клиента, обеспечения) в процессе работы, стадий развития процесса, а также определённая совокупность последовательных действий, которые направлены на достижение конечного результата. (Пример: судебный процесс).

Модуль [Процессы работы] используется в большинстве случаев для ведения юридических процессов по объектам.

Под объектами понимается:

- Сделка. Процесс будет отображаться только в данной сделке.
- Клиент. Процесс отображается в карте клиента и во всех сделках данного клиента.
- Обеспечение. Процесс отображается во всех сделках, где присутствует данное обеспечение.

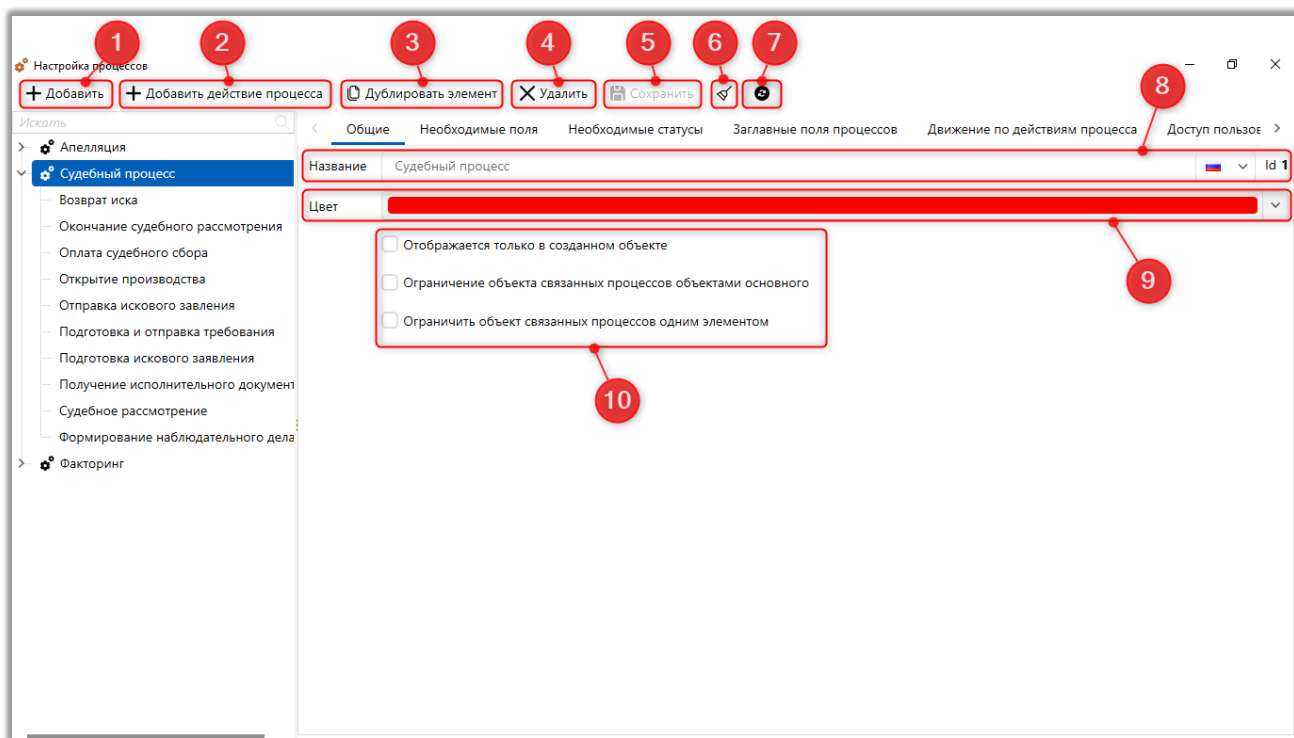




- Владелец обеспечения. Процесс виден во всех сделках, где присутствует данное обеспечение (владелец привязывается к конкретному обеспечению, а не сделке).

#### 2.5.1.5.1 Тип процесса

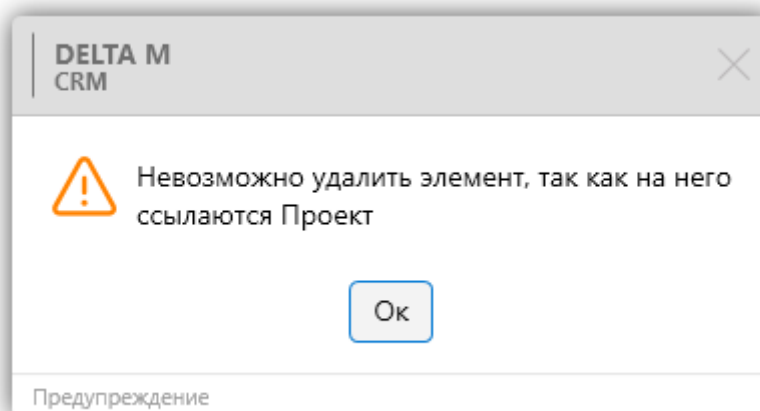
После нажатия кнопки [Тип процесса] пользователю открывается окно [Настройка процессов] с настройкой и добавлением процессов, а также действий процессов.



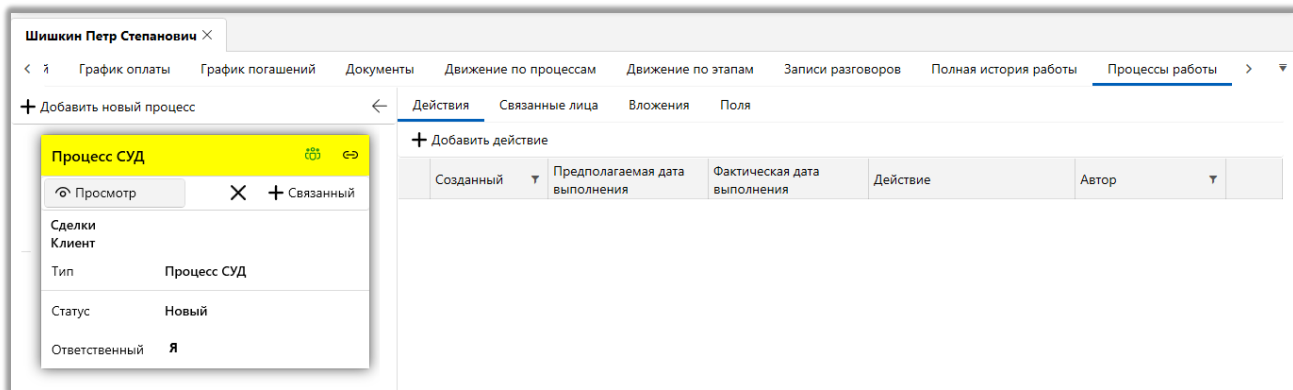
1. [Добавить] — создание нового процесса.
2. [Добавить действие процесса] — создание нового действия для выбранного процесса.
3. [Дублировать элемент] — дублировать выделенный элемент.
4. [Удалить] — удаление выбранного элемента. В открывшемся диалоговом окне необходимо подтвердить удаление. Элементы, которые



используются в проектах не могут быть удалены и пользователю будет выведено соответствующее уведомление.

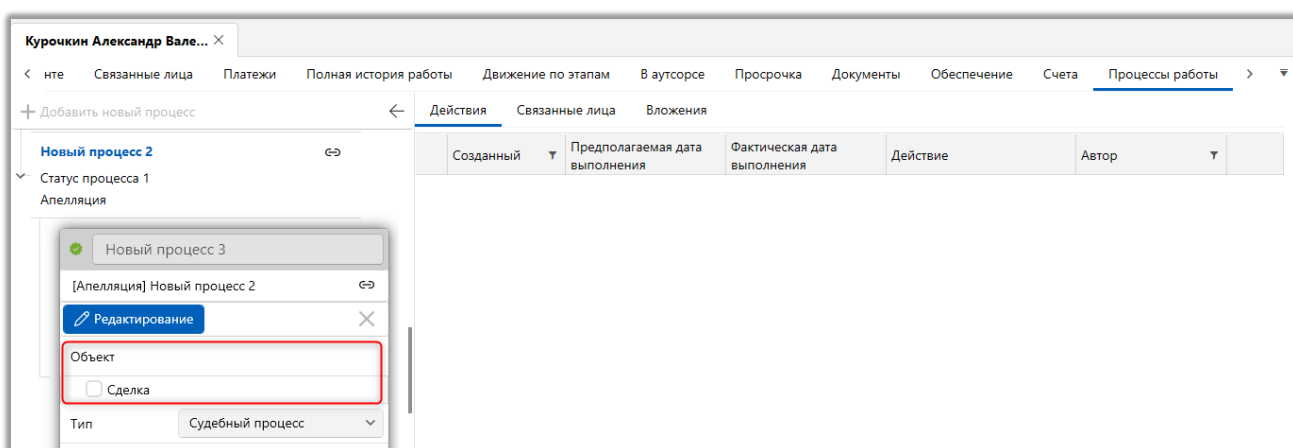


5. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки и изменения.
6. [Снять выделение] — снять выделение в выбранного элемента.
7. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки проекта.
8. [Название] — поле ввода названия созданного процесса с возможностью установить его перевод для других языков. Id элемента будет отображен после его сохранения.
9. [Цвет] — выбор цвет для процесса. Данным цветом будут отображаться заголовки данного типа процесса на вкладке со специальной вставкой [Процессы работы]. Также этот цвет будет использоваться в диаграмме движения по процессам.



## 10. Дополнительные настройки:

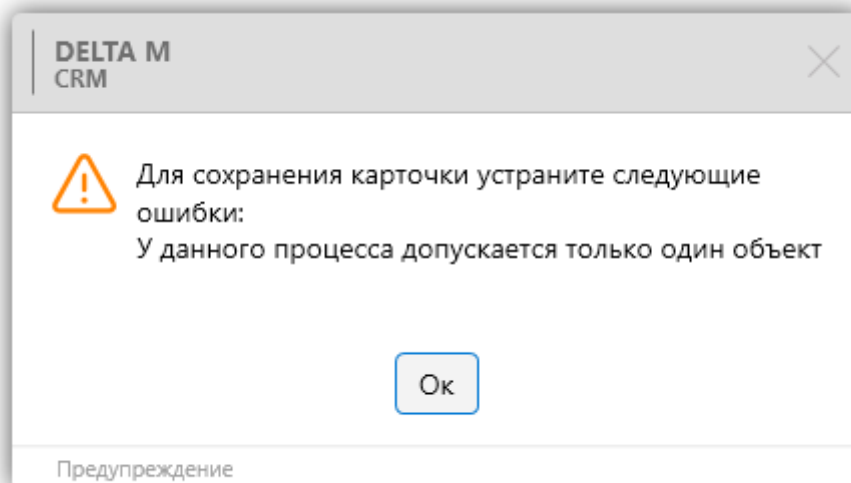
- [Отображается только в созданном объекте] — такой процесс будет отображаться только в карточке объекта, где он был создан, и не будет доступен в карточках связанных сделок по одному клиенту. Например, если в карточке сделки был создан процесс с выбранным объектом [Клиент], тогда при установке данного чекбокса такой процесс не будет отображаться в самой карточке клиента.
- [Ограничение объекта связанных процессов объектами основного] — выбор объектов для создаваемых связанных процессов будет ограничен объектами основного процесса.



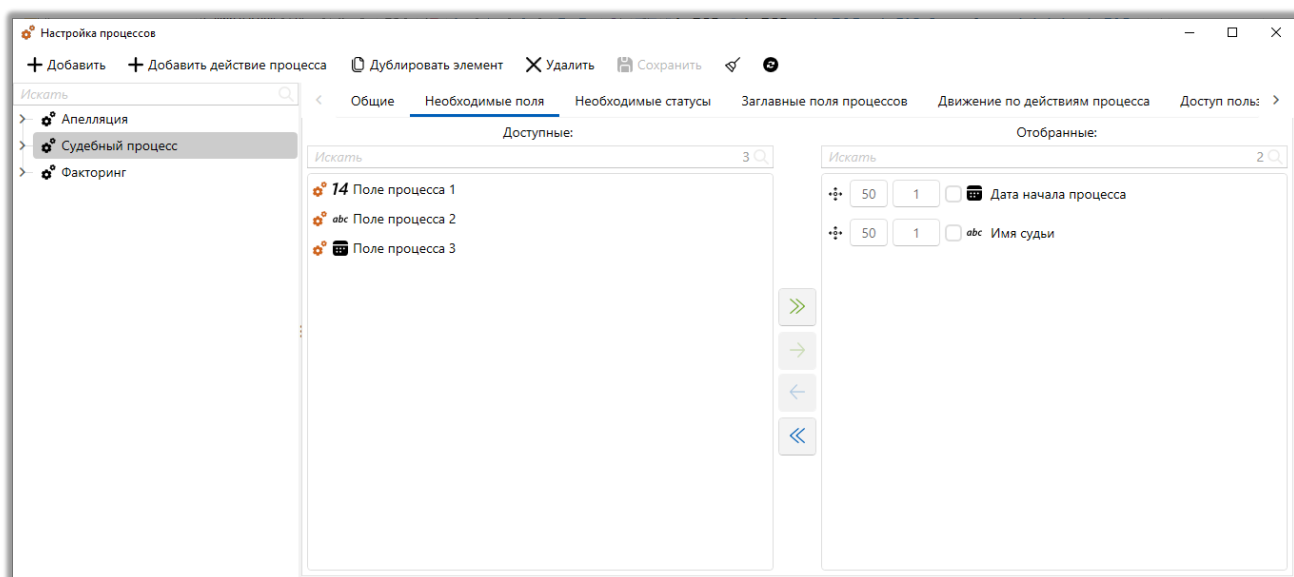
- [Ограничить объект связанных процессов одним элементом] — для связанных процессов невозможно будет выбрать более чем один объект. Если



пользователь выберет несколько объектов в связанном процессе, то ему будет отображено соответствующее предупреждение, и такой связанный процесс будет невозможно сохранить.



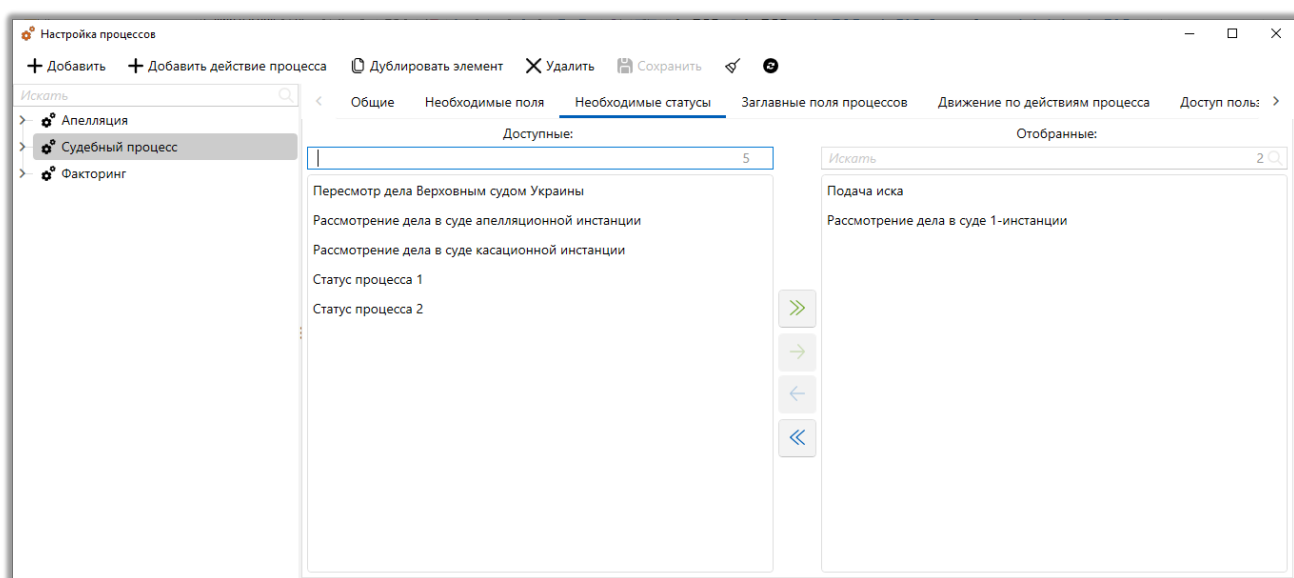
Во вкладке **[Необходимые поля]** добавляются и убираются поля для выбранного процесса, перемещая их между блоками **[Доступные]** и **[Отобранные]**, которые будут отображаться для выбранного процесса.





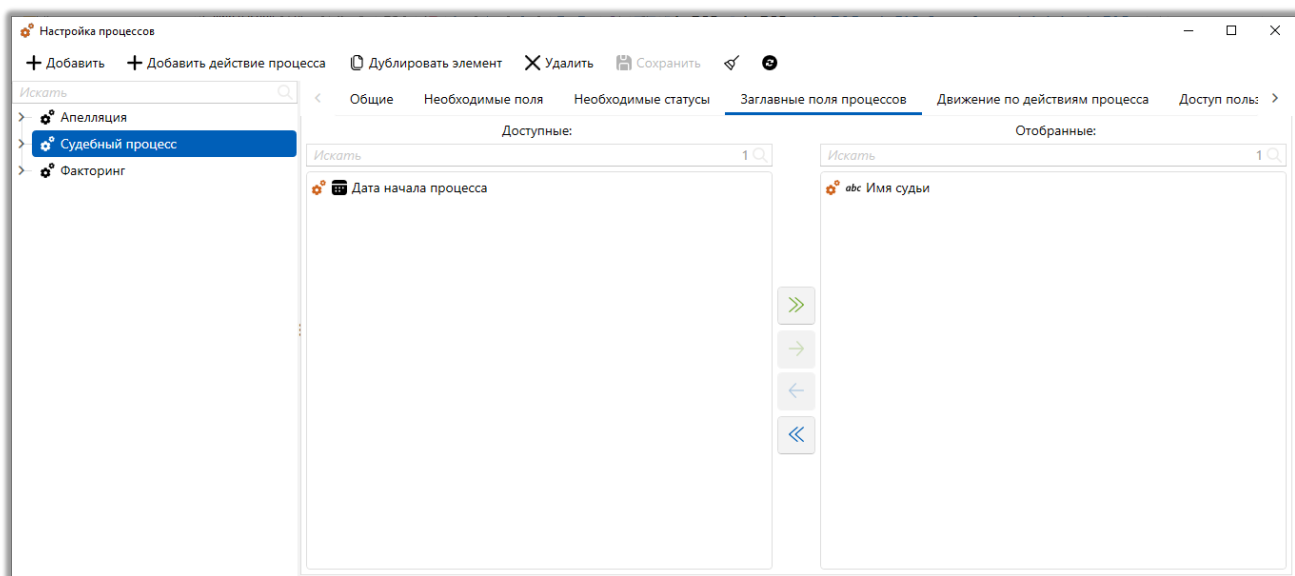
- В блоке [Доступные] находятся все созданные поля процесса, которые можно добавить для выбранного процесса.
- В блоке [Отобранные] находятся поля, которые обязательны для заполнения пользователем при создании этого процесса.

Во вкладке **[Необходимые статусы]** добавляются и убираются статусы для выбранного процесса, перемещая их между блоками [Доступные] и [Отобранные].

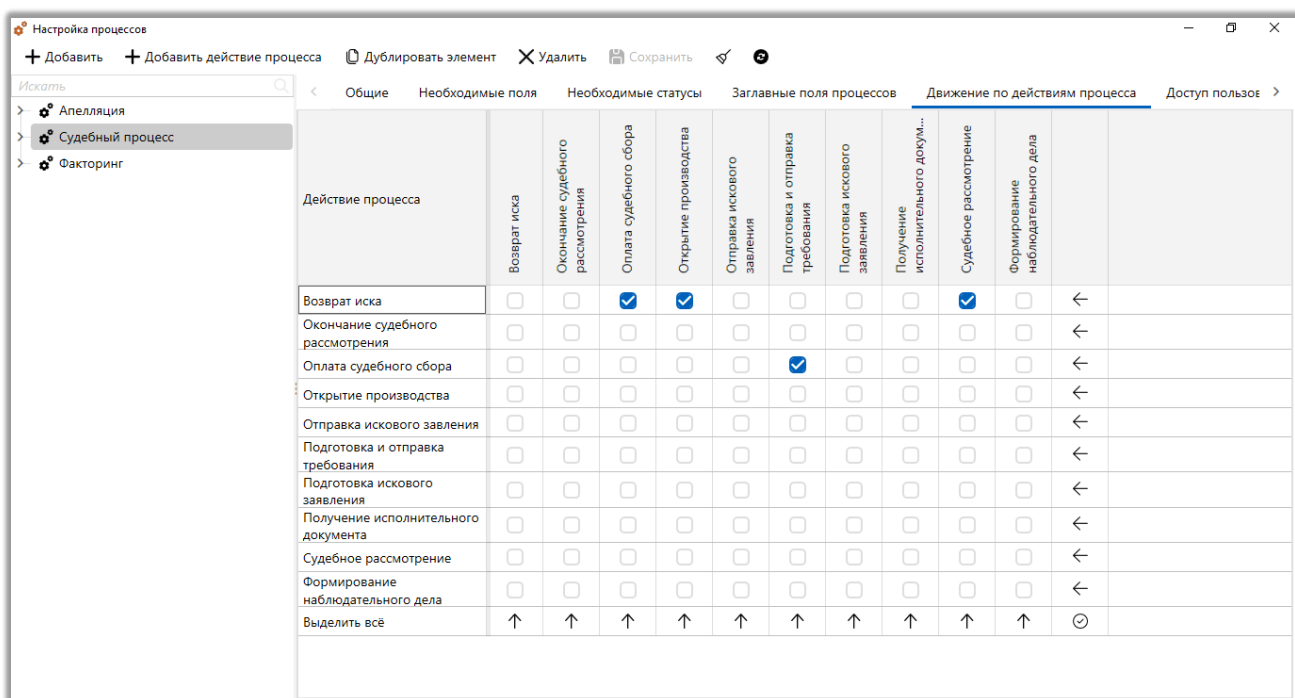


- В блоке [Доступные] находятся все созданные в системе статусы процессов (подробнее о создании и настройке статусов процессов в разделе [2.5.1.5.3](#)).
- В блоке [Отобранные] находятся отобранные статусы для этого проекта, которые будут доступны пользователям при создании или редактировании текущего процесса.

На вкладке **[Заглавные поля процессов]** доступными будут только те поля, которые были отобраны на вкладке [Необходимые поля].



Во вкладке [Движение по действиям процесса] настраивается матрица движения по процессам.



Настройка данной матрицы аналогична матрице действий. Матрица настраивается в рамках выбранного процесса, на ней отмечается какие дочерние действия процесса можно добавляться для каждого действия. У всех

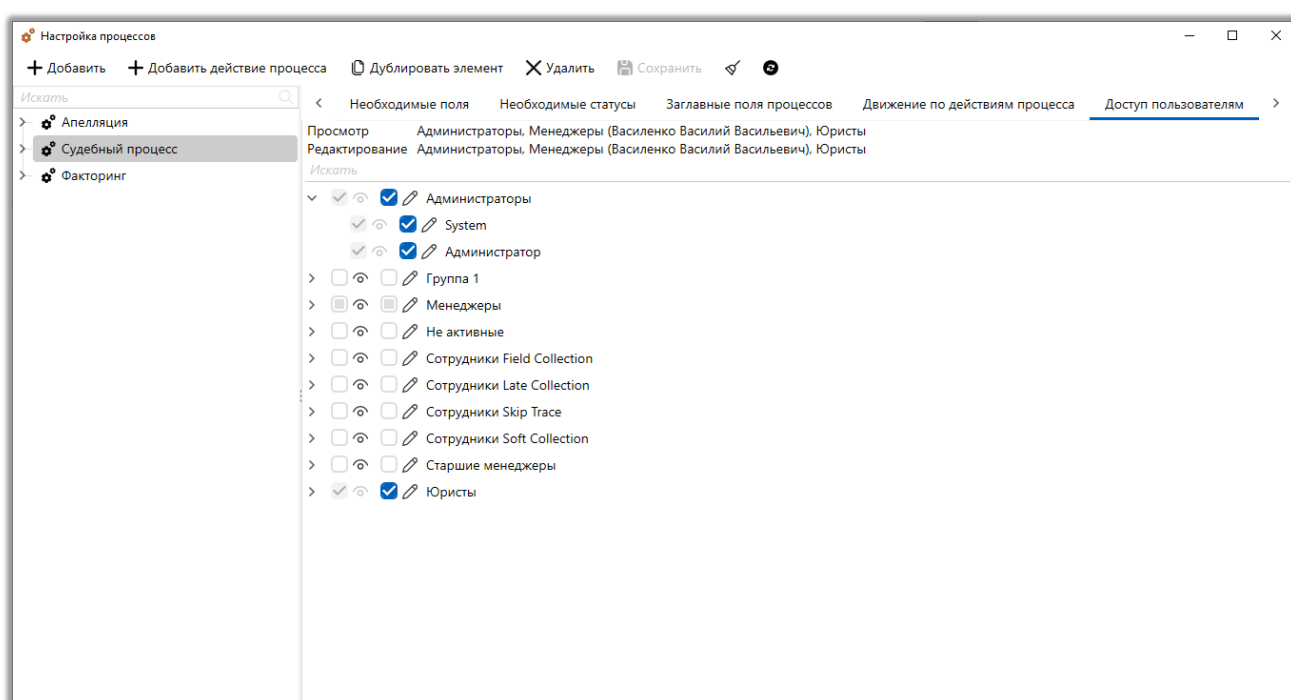


дочерних действий должен быть добавлен тот же статус, как у выбранного действия, во вкладке [Только для статусов]. Пример:

Если удалить основной процесс, то дочерний не исчезает, но пропадает возможность добавления других действий для выбранного процесса.

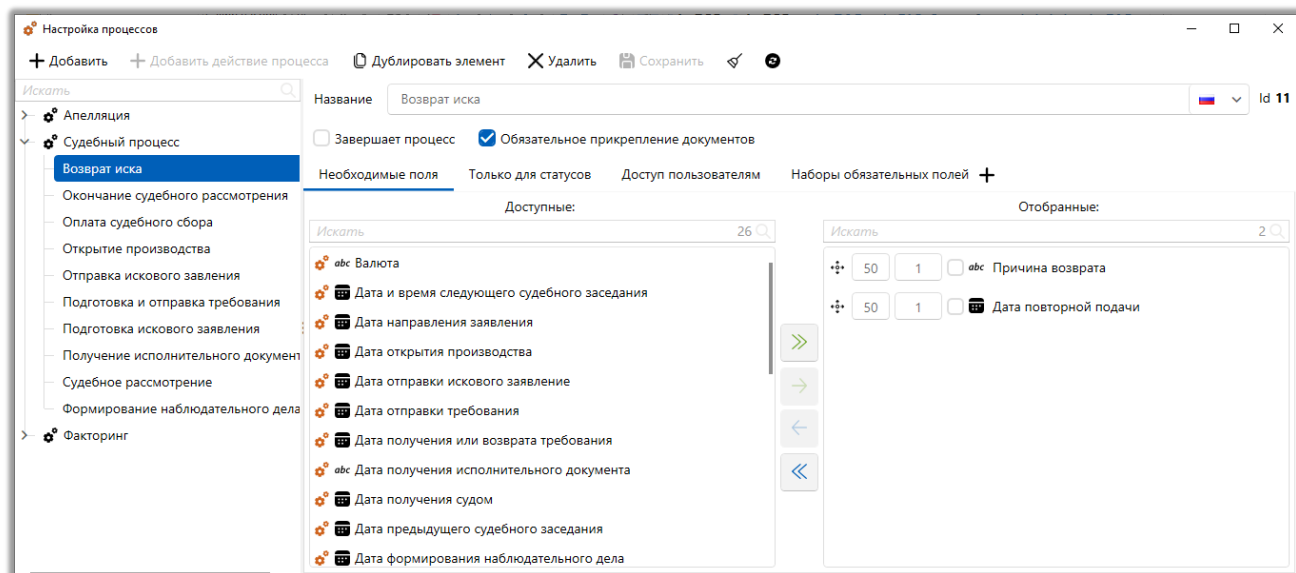
На вкладке **[Доступ пользователям]** настраиваются права доступа пользователей к выбранному типу процесса. Пользователи смогут только просматривать данный процесс, если им установлен чекбокс [Просмотр]. Пользователи смогут добавлять действия для процесса и просматривать его, если установлен чекбокс [Редактирование]. Также для роли этого пользователя должны быть установлены соответствующие права и во вкладке [Доступ к проектами и его этапам] установлен один из чекбоксов: [Редактирование дополнительных полей], [Полное редактирование полей], [Перевод карточки на данный статус], [Перевод карточки на другие статусы], [Полный доступ].

**ВАЖНО:** если у пользователя нет прав на редактирование какого-то типа процесса, то он не может быть назначен ответственным по такому процессу.





После добавления типа процесса, пользователь может добавить действие процесса нажав на кнопку [Добавить действие процесса], после чего можно настроить его параметры, поля и статусы.



В окне настройки действия процесса находятся следующие параметры и вкладки:

[Название] — ввод необходимого названия для выбранного действия процесса.

Чекбокс [Завершает процесс] — действие процесса, для которого был установлен данный чекбокс, становится завершающим (пропадает возможность добавления новых действий, редактирование созданного процесса и его действий, также рамка для такого процесса закрашивается в зеленый цвет).





Администратор - Delta M. CRM

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари Панель тестировщика Работа с карточкой

Сохранить Добавить действие Отправить E-mail Добавить погашение Дублировать сделку Добавить телефон Добавить ссылку Создать пакет документов Назначить задачу График обещаний Анкета Добавить адрес Добавить E-mail Отправить SMS Отправить письмо График оплаты Контактные данные Действия Связанные данные Создать новый

Курочкин Александр Вале... X

Платежи Полная история работы Движение по этапам В аутсорсе Просрочка Документы Обеспечение Счета Процессы работы Связанные данные

Добавить новый процесс Действия Вложения

Новый процесс Судебное разбирательство

Статус процесса 1 Апелляция

Созданный	Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
14.09.2022 15:45	14.09.2022 15:45	15.09.2022	Возврат иска	Администратор
Причина возврата		Время подачи иска истекло		
Акт				
14.09.2022 15:44	14.09.2022 15:30	14.09.2022	Оплата судебного сбора	Администратор

Вложения: 3 шт.

Василенко Васил Проект

Этап: Field Collection

Статус: В процессе

Чекбокс [Обязательное прикрепление документов] — при добавлении действия процесса, для которого установлен этот чекбокс, обязательно прикрепление документов, иначе система не даст сохранить действие процесса.

Курочкин Александр Вале... X

Платежи Полная история работы Движение по этапам В аутсорсе Просрочка Документы Обеспечение Счета Процессы работы Связанные данные

Добавить новый процесс Действия Связанные лица Вложения Поля

Новый процесс Просмотр Судебное разбирательство

Статус процесса 1 Апелляция

Статус: Статус процесса 1

Ответственный: Я

Поддача иска Судебный процесс

Добавить действие Редактирование

Созданный	Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
14.09.2022 16:03	14.09.2022 16:00		Новое действие 2	Администратор

Добавить документ

Поля: Акт (Справочная /) Акт

iko\Documents\pattern.xlsx

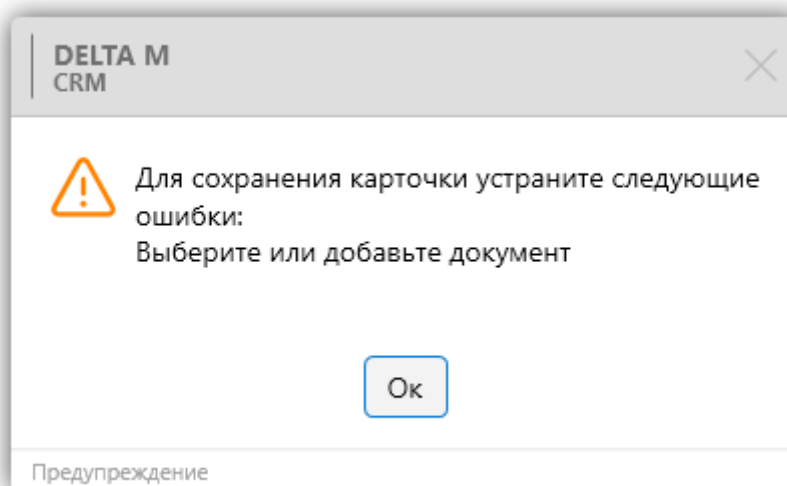
Вложения: 3 шт.

Василенко Васил Проект

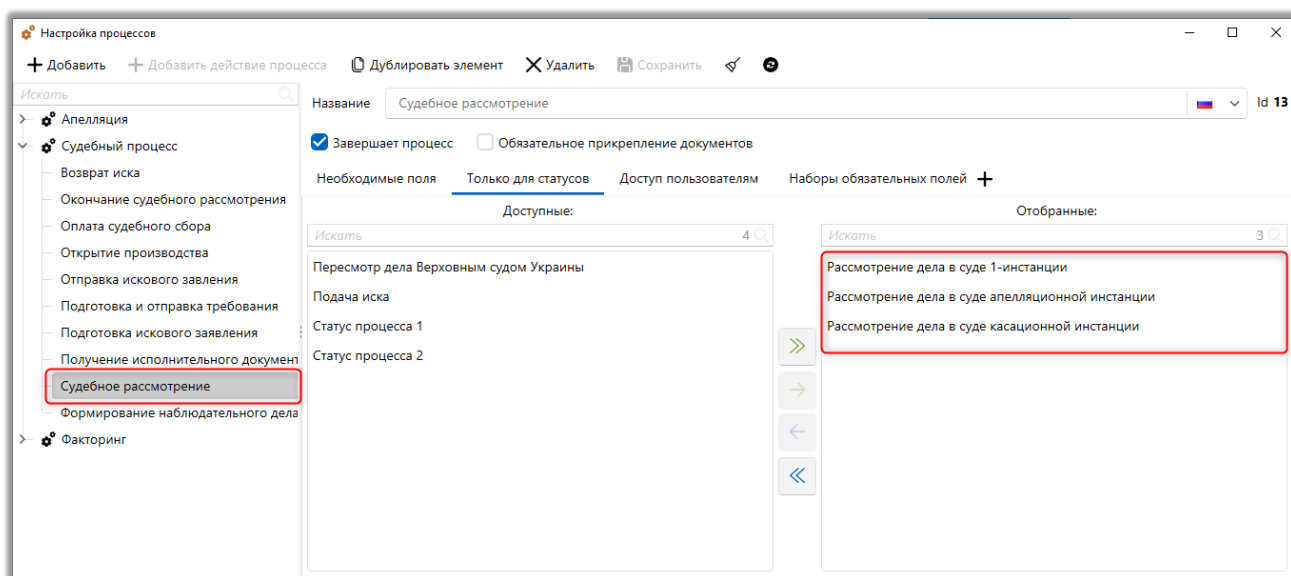
Этап: Field Collection

Статус: В процессе

Также пользователю будет отображено следующее предупреждение:



Во вкладке [Только для статусов], переносом из [Доступные] в [Отобранные], устанавливаются статусы процессов, для которых будет доступен выбор данного действия процесса.



Соответственно только эти статусы будут доступны для выбора при добавлении нового процесса.



Курочкин Александр Вале... X

нте Связанные лица Платежи Полная история работы Движение по этапам В аутсорсе Просрочка Документы Обеспечение Счета Процессы работы >

+ Добавить новый процесс

Судебный процесс 2

Поддача иска  
Судебный процесс

Судебный процесс 3

Просмотр X + Связанный

Сделка

Тип Судебный процесс

Статус **Рассмотрение дела в суде 1-инстанции**

Ответственный Я

Действия Связанные лица Вложения

+ Добавить действие Редактирование

Созданный	Предполагаемая дата выполнения	Фактическая дата выполнения	Действие	Автор
14.09.2022 16:15	14.09.2022 16:15	Выберите дату	Судебное рассмотрение	Администратор

Дата предыдущего судебного заседания

Дата судебного заседания

+ Добавить документ

Окончание судебного рассмотрения  
Открытие производства  
Получение исполнительного документа  
Судебное рассмотрение

Вложения 3 шт.

Василенко Васил. Проект

System Новый проект

Этап Field Collection

Статус В процессе

На вкладке [Доступ пользователям] устанавливаются права на просмотр и редактирование данного действия процесса для пользователей системы. Если у пользователя не установлены права на редактирование действия процесса, тогда он не сможет добавлять такое действие.

Настройка процессов

+ Добавить + Добавить действие процесса Дублировать элемент Удалить Сохранить

Искать

Название Возврат иска Id 11

Завершает процесс  Обязательное приращение документов

Необходимые поля Только для статусов **Доступ пользователям** Наборы обязательных полей +

Просмотр Администраторы  
Редактирование Администраторы

Искать

- Администраторы
- Группа 1
- Менеджеры
- Юристы

Апелляция

Судебный процесс

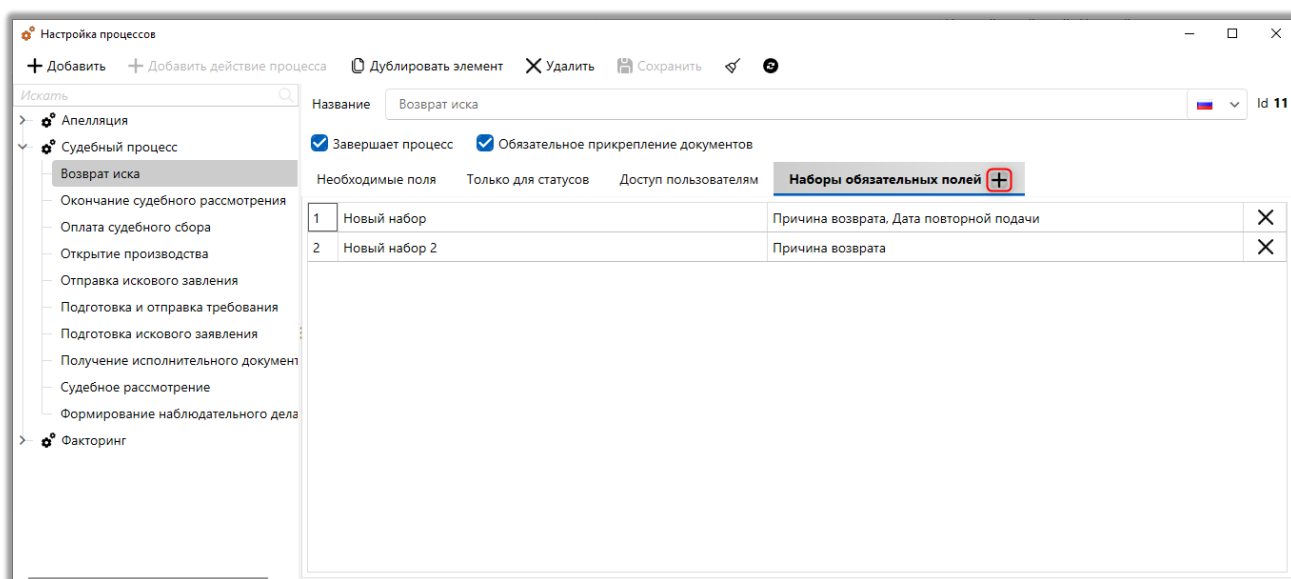
- Возврат иска
- Окончание судебного рассмотрения
- Оплата судебного сбора
- Открытие производства
- Отправка искового заявления
- Подготовка и отправка требования
- Подготовка искового заявления
- Получение исполнительного документа
- Судебное рассмотрение
- Формирование наблюдательного дела

Факторинг

Если нет установленных ограничений на доступ пользователям, тогда такое действие процесса будет доступно для добавления всем пользователям, которые имеют доступ к данному типу процесса.



Во вкладке [Наборы обязательных полей] настраиваются наборы обязательных к заполнению поля при добавлении действия в процесс. Для добавления в набор обязательных полей доступны только те поля, которые были отобраны во вкладке [Необходимые поля] у выбранного действия процесса. Можно добавить несколько наборов обязательных полей, тогда для создания процесса должны быть заполнены поля с одного из наборов. Наборы объединены условием логического [ИЛИ] (дизъюнкция).



После нажатия кнопки [+] пользователю открывается окно добавления набора обязательных полей, где необходимо в поле [Название набора] задать название для набора, после чего отметить необходимые поля с помощью чекбоксов (доступны только те поля, которые были перенесены в блок [Доступные] на вкладке [Необходимые поля] для выбранного действия процесса) и нажать кнопку [Сохранить].



Добавить набор обязательных полей

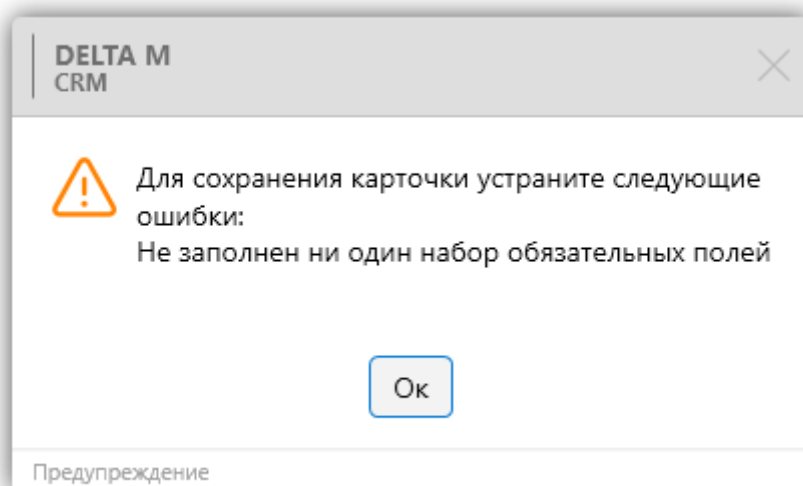
Название набора

- abc Причина возврата
- 📅 Дата повторной подачи

Если пользователь при добавлении нового действия для процесса не заполнит необходимые поля, согласно одному из созданных условий, то ему будет выведено предупреждение с перечнем наборов и их обязательных полей, которые не были заполнены.

Название набора	Поля
Новый набор	Причина возврата, Дата повторной подачи
Новый набор 2	Причина возврата

А также будет выведено предупреждение:

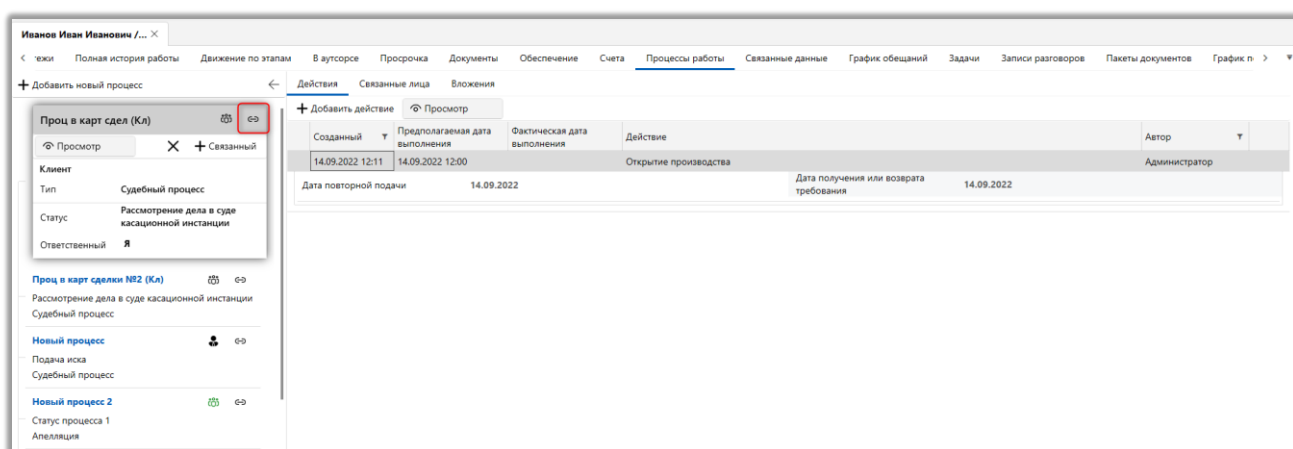


### 2.5.1.5.2 Карточка процесса

В окне [Карточка обеспечения] настраивается вид карточки для сущности [Процессы].

Переход на карточку сущности (обеспечения, имущества) можно осуществить:

- из результатов поиска сущности;
- из карточки сделки на вкладке со специальной вставкой [Обеспечение], нажатием на кнопки [Открыть] (если есть созданный процесс):

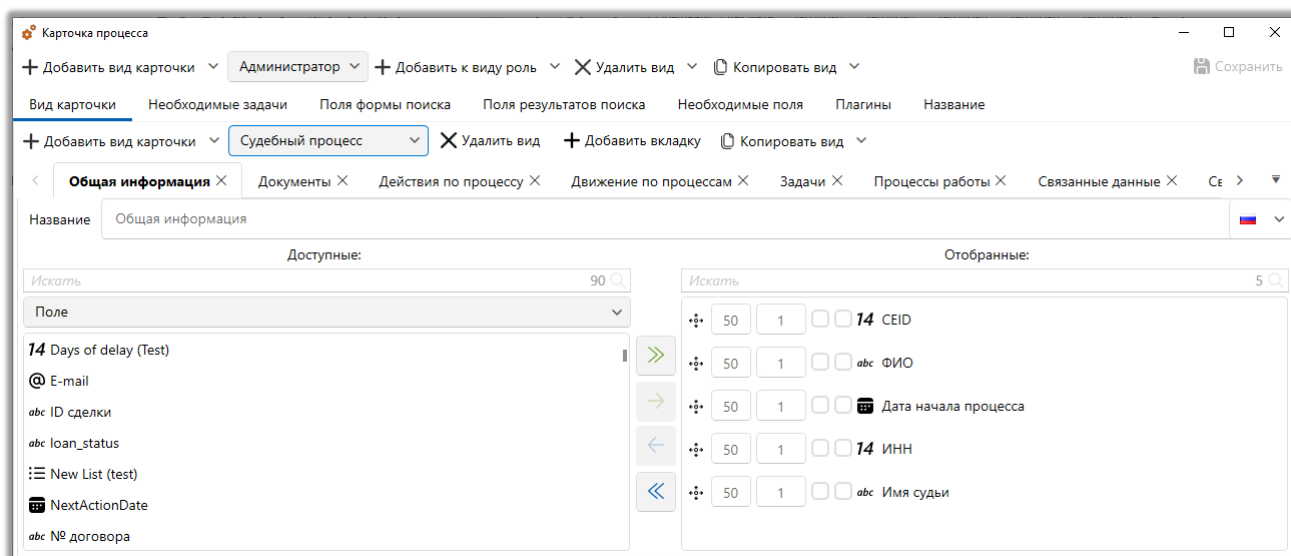


Для удобства настройки карточки процесса сгруппированы по вкладкам.



На вкладке **[Вид карточки]** есть возможность настроить отображение карточки отдельно для каждой роли. Вид [По умолчанию] будет использоваться для всех ролей, которые не имеют настроенного вида карточки.

В вид карточки добавляются вкладки, и для каждой добавленной вкладки можно установить пользовательское название. На этих вкладках будут отображаться поля, которые были перемещены в [Отобранные] из [Доступные]. В блоке [Доступные] поля разбиты на следующие типы:



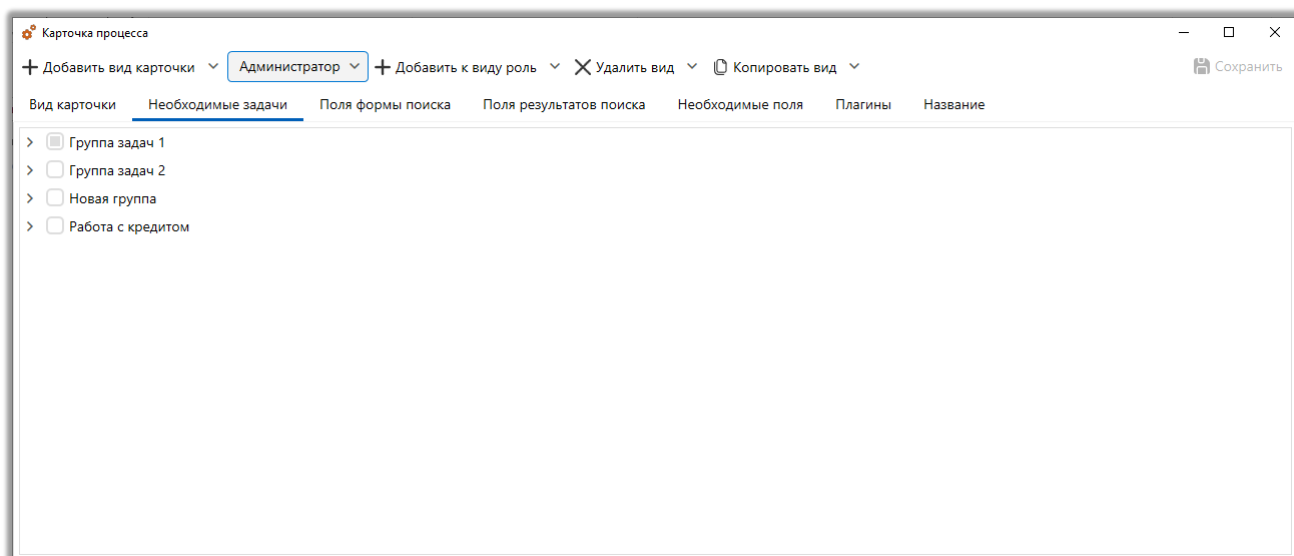
- [Поля] — выбор из доступных полей процессов, клиентов, сделок и словарей. Поля процессов создаются в разделе основные поля (подробнее в разделе [2.5.1.2.6](#)) и дополнительные поля типов (подробнее в разделе [2.5.1.2.7](#));
- [Специальные вставки] — список доступных специальных вставок для добавления на выбранную вкладку. Специальная вставка может использоваться только один раз в одном виде карточке. Доступны следующие специальные вставки: [Движение по процессам], [Действия по процессам], [Документы], [Задачи], [Процессы работы], [Связанные данные] и [Связанные лица].

В каждой добавленной вкладке у полей, которые перенесены в [Отобранные], есть возможность настроить ширину каждого поля (в %), высоту



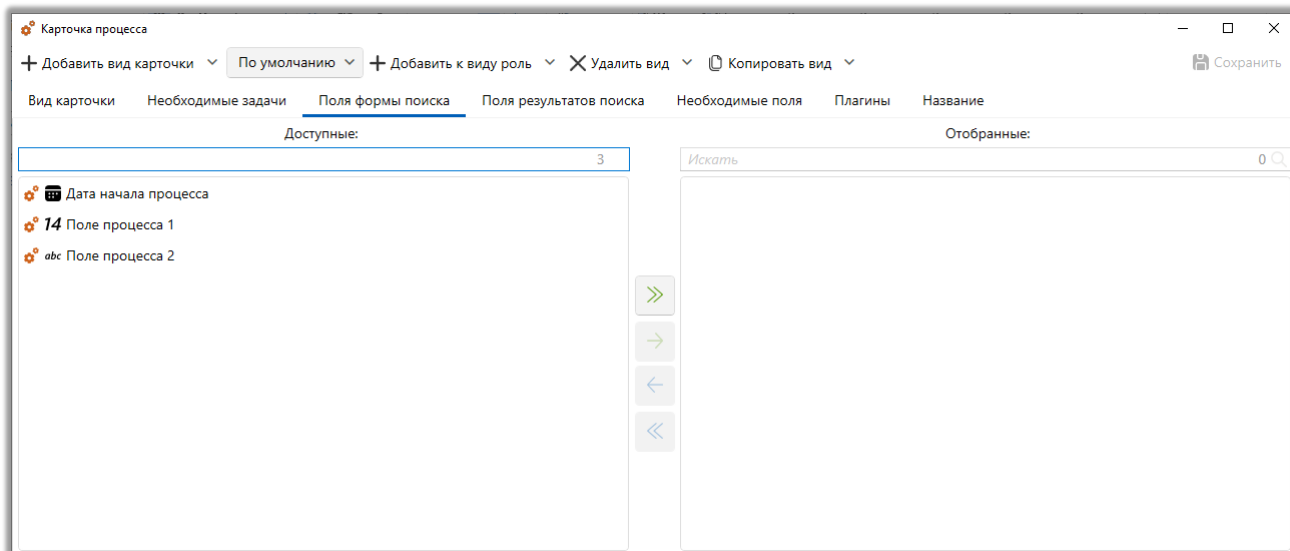
(в строках или в %), а также последовательность. Для полей можно установить разделитель, а также сделать это поле обязательным для заполнения. В соответствии с данными параметрами поля будут отображаться в карточке сущности.

На вкладке **[Необходимые задачи]** настраивается перечень задач, который будет доступен для просмотра и назначения из карточки сущности. Если нет отмеченных задач, то кнопка добавления задач в карточке будет не активна.



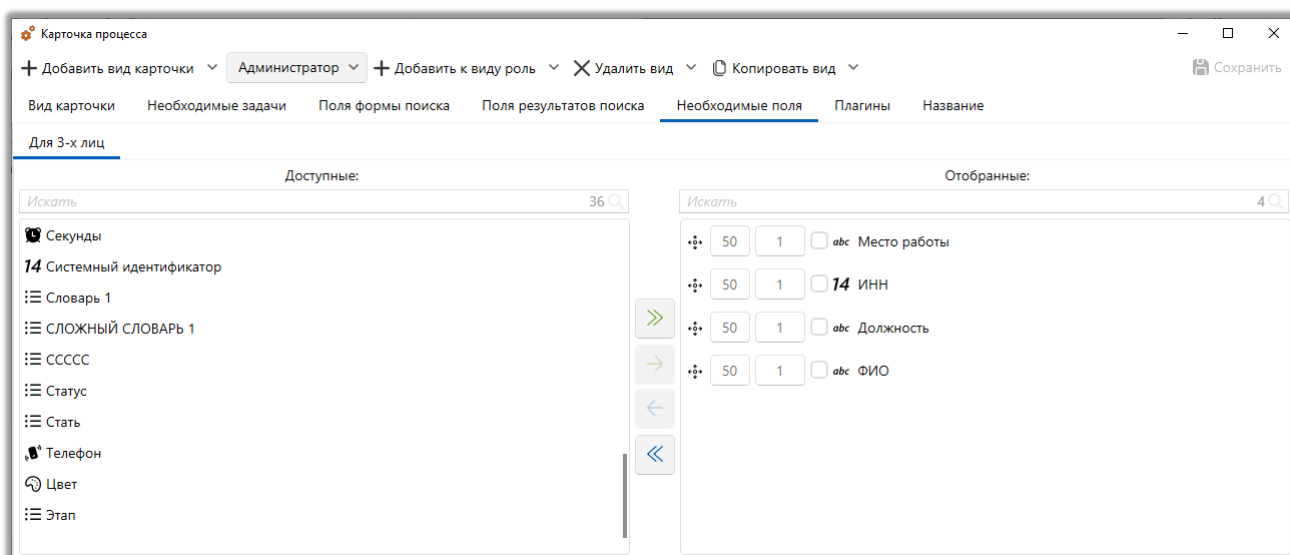
На вкладке **[Поля формы поиска]** в перечне доступных полей отображаются все поля, созданные в меню: [Администрирование] – [Настройка поиска] – [Поиск процессов]. Отобранные поля будут отображаться в форме поиска процессов.





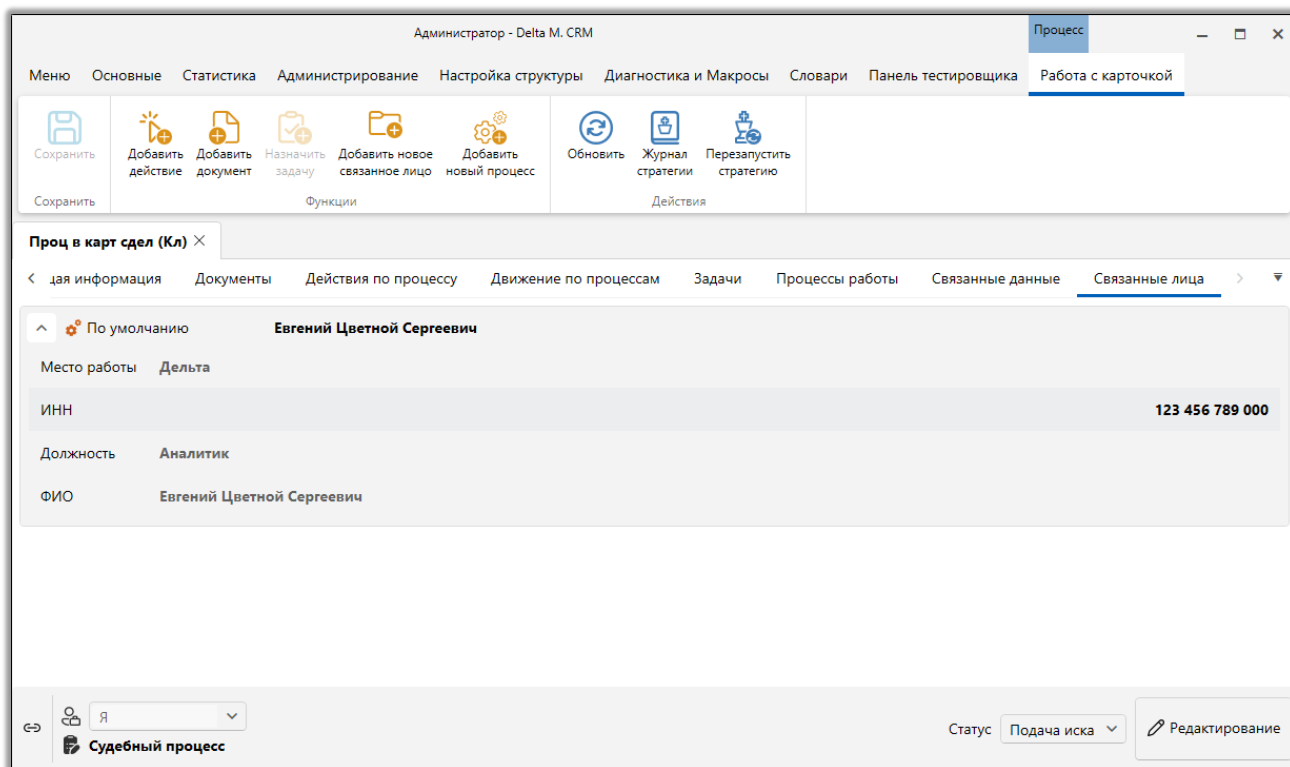
На вкладке **[Поля результатов поиска]** в перечне доступных полей отображаются все поля, созданные в меню: [Администрирование] – [Настройка поиска] – [Поиск процессов]. Отобранные поля будут отображаться в форме отображения результатов поиска процессов.

На вкладке **[Необходимые поля]** в блоке [Доступные] отображаются поля процессов, клиентов, сделок и словари.





Отобранные поля, если они не пустые, будут отображать информацию по третьим лицам на вкладке карточки процесса, где добавлена специальная вставка [Связанные лица].



На вкладке **[Плагины]** отображаются доступные плагины для использования в карточке процессов.

На вкладке **[Название]** выведены поля процессов в качестве переменных для использования в названии страницы карточки процесса. Есть возможность скопировать нужное поле процесса и вставить его в поле [Шаблон объединения]. Текст и переменные в поле [Шаблон объединения] будут формировать название для карточки процесса.

### 2.5.1.5.3 Движение по процессам



После нажатия на кнопку [Движение по процессам] пользователю открывается окно [Настройка движения по процессам] в котором настраивается матрица движения по процессам. По вертикали выбираются процессы, которые можно добавлять после процесса, расположенного по горизонтали.

Процессы	Апелляция	Новый процесс	Судебный процесс	Факторинг		
Апелляция	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	←	
Новый процесс	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	←	
Судебный процесс	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	←	
Факторинг	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	←	
Выделить всё	↑	↑	↑	↑	⌚	

Если нет установленных чекбоксов, тогда процессы можно добавлять в произвольном порядке.

#### 2.5.1.5.4 Статусы процессов

Нажав кнопку [Статусы процессов] пользователю открывается окно с настройкой и добавлением статусов процессов.



Статусы процессов

+ Добавить X Удалить Сохранить 🔍 🔄

Искать

Пересмотр дела Верховным судом Украины

**Подача иска**


Рассмотрение дела в суде 1-инстанции

Рассмотрение дела в суде апелляционной инстанции

Рассмотрение дела в суде кассационной инстанции

Статус процесса 1

Показывать скрытые

Название:   Id 52

Код:

Вес поля:

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

#### 2.5.1.5.5 Основные поля

После нажатия кнопки [Основные поля] пользователю открывается поле для настройки и добавлений полей процессов (вкладка [Необходимые поля] в настройке процессов).



Настройка полей процессов

+ Добавить    X Удалить    Сохранить    ?

Искать

- Время
- Дата начала процесса
- Завершено
- Имя судьи
- Название процесса
- Ответственный
- Поле процесса 1
- Поле процесса 2
- Поле процесса 3
- Созданный
- Статус

Название:  RU Id 367

Источник:

Тип данных:

Механизм автозаполнения:

Строковый формат:

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

Поле обновляется только через импорт

Описание:

#### 2.5.1.5.6 Поля действий

После нажатия кнопки [Поля действий] открывается окно с настройкой, добавлением и удалением полей для действий процесса (вкладка [Необходимые поля]).



Настройка полей для событий процессов

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Валюта

Дата и время следующего судебного заседания

**Дата нагадування**

Дата направления заявления

Дата открытия производства

Дата отправки искового заявления

Дата отправки требования

Дата повторной подачи

Дата получения или возврата требования

Дата получения исполнительного документа

Название: Дата нагадування Id 346

Источник: Дата напоминания

Тип данных: Дата и время

Механизм автозаполнения: Неопределенные

Строковый формат

Дополнительное поле

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

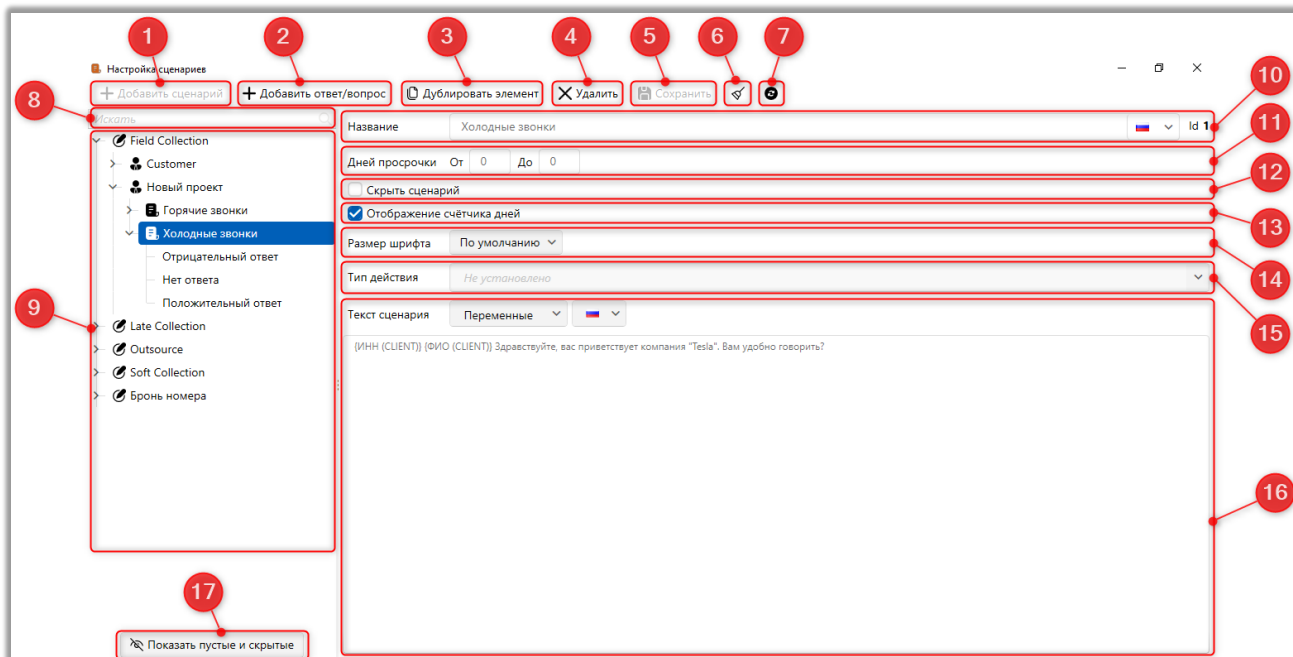
Поле обновляется только через импорт

Описание

### 2.5.1.6 Сценарии работы

Сценарии работы – это шаблоны разговоров (проведения процедуры) с клиентами по схеме [Вопрос/Ответ] или при информировании, которые могут служить в качестве подсказки или путеводителя, при общении пользователей с клиентами. Использование сценариев предусмотрено для каждого созданного в системе этапа. Сценарии работы могут использоваться при добавлении действия в карточке клиентов или сделок.

В окне настройки сценариев работы доступны следующие параметры:



1. [Добавить сценарий] — добавить сценарий для выбранного проекта этапа.
2. [Добавить ответ/вопрос] — добавление ответа/вопроса для выбранного сценария или другого ответа/вопроса.
3. [Дублировать элемент] — создать копию выбранного элемента.
4. [Удалить] — удалить выбранный элемент.
5. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки.
6. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного объекта.
7. Строка поиска по созданным элементам.
8. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки сценариев.

9. Дерево этапов и сценариев с содержащимися в них ответа/вопроса.

Для каждого типа предусмотрены отдельные иконки:

- созданные этапы в системе (по умолчанию отображаются только не пустые и не скрытые этапы);
- созданные в системе проекты и пользователи, находящиеся на данном этапе (Customer);



 — сценарий или ответ/вопрос.

10. [Название] — ввести название для выбранного элемента, также отображается его id (если элемент был сохранен).

11. [Дней просрочки] — установить срок просрочки по договорам, к которым будет применяться данный сценарий.

12. [Скрыть сценарий] — скрыть отображение выбранного сценария (сценарий будет отображаться только при включенной функции [Показать пустые и скрытые]).

13. [Отображение счетчика дней] — отображение количества дней, когда этот сценарий был уже применен.

14. [Размер шрифта] — установить размер шрифта для сценария.

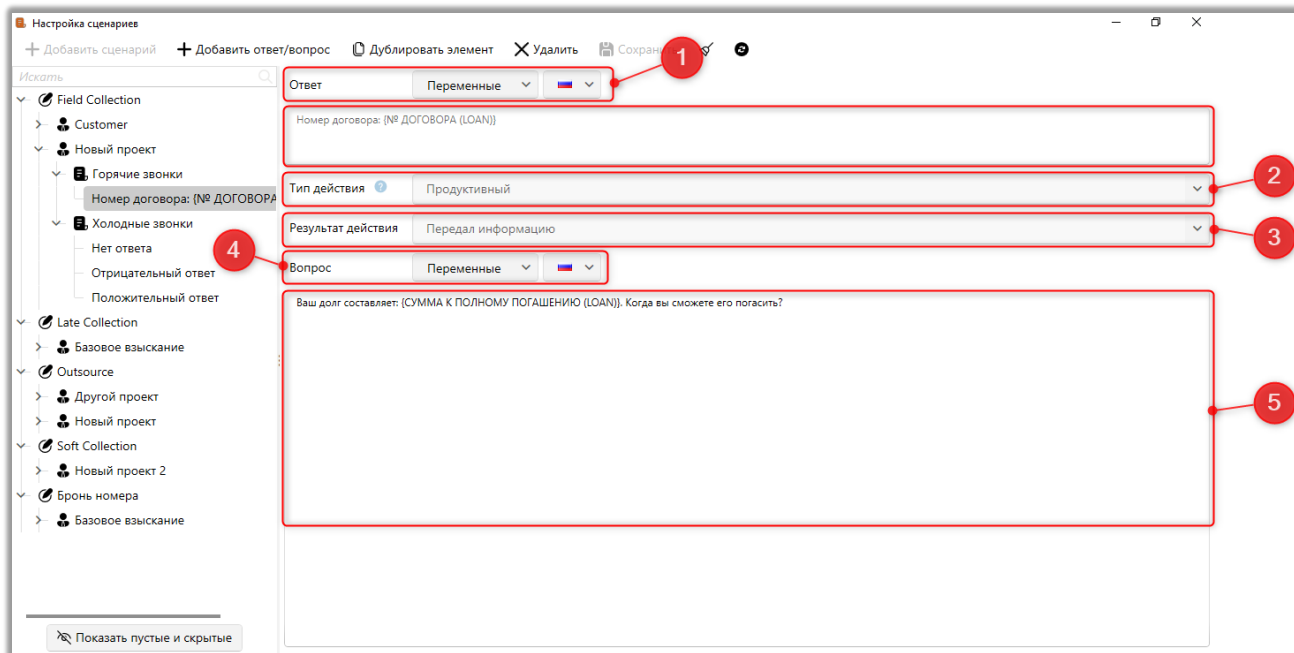
15. [Тип действия] — выбрать тип действия, который будет автоматически устанавливаться для данного сценария (упрощает работу пользователей при добавлении действий).

16. [Текст сценария] — блок настройки текста сценария, где можно выбрать поле содержащую переменную для отображения в тексте сценария. Установите курсор в части текста, где необходимо добавить переменную и выберите необходимую переменную из списка. Также можно выбрать язык текста сценария, который будет переключаться при смене языковых настроек клиента пользователя. Ниже расположен текстовый блок, содержащий текст сценария, который будет отображаться пользователю для выбранного ответа/вопроса.

17. [Показать пустые и скрытые] — при включении этой функции пользователю будут отображены все скрытые и пустые этапы (если этап не пустой и в нем отсутствуют сценарии, то он по умолчанию скрываются).

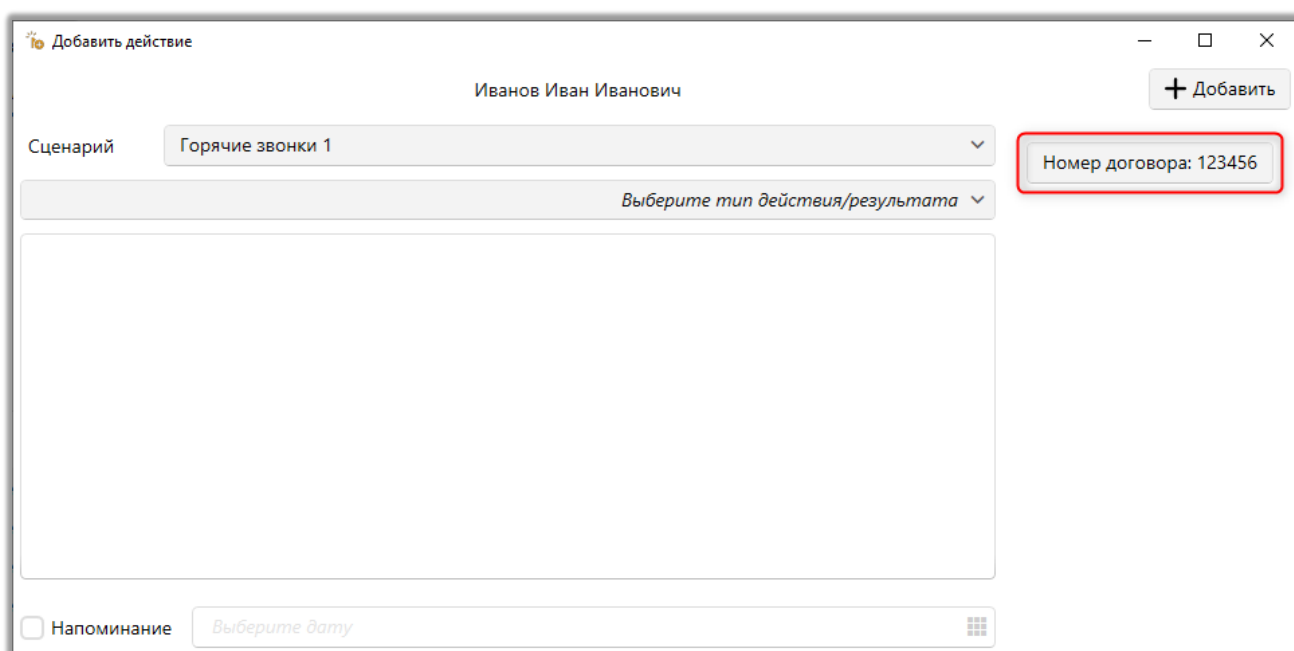
После добавления сценария становится доступна функция добавления ответа/вопроса, где присутствуют следующие параметры:





1. [Ответ] — выбор переменной, которая будет добавлена в поле выбора ответа клиента. Доступна возможность задания мультиязычности для ответа, при смене языка система сценарий будет автоматически переведен на выбранный язык, если он был заполнен.

2. Поле ответа, куда вводится текст и переменные, которые будут отображаться пользователю в виде кнопки ответа в окне добавления действия.



3. [Тип действия] — выбор типа действия, который автоматически будет устанавливаться в окне добавления действия, если пользователем был выбран данный ответ/вопрос. Установленный тип действия имеет больший приоритет, чем результат действия (выбранный в параметре [Результат действия]). Необходимо учитывать, что главный приоритет имеет действие, которое установлено для сценария, для работы данного параметра в тип действия сценария должен быть выбран параметр [Не установлено].

4. [Результат действия] — выбор результата действия, которое будет автоматически установлено в окне добавления действия, если пользователем был выбран данный ответ. Установленный результат действия будет выбран, если нет установленного типа действия (должно быть выбрано значение [Не установлено]), как в самом ответе/вопросе, так и в сценарии.

5. [Вопрос] — выбор переменной для внесения в поле вопроса. Доступна возможность задания мультиязычности для вопроса, при смене языка система сценарий будет автоматически переведен на выбранный язык, если он был заполнен.



6. Поле вопроса, куда вводится текст и вносятся переменные для отображение пользователю после нажатия кнопки ответа при добавлении действия.

Добавить действие

Иванов Иван Иванович

Сценарий: Горячие звонки 1

- 1 Field Collection
- 1 Исходящий звонок
- 2 Продуктивный

Ваш долг составляет: 100,00. Когда вы сможете его погасить?

Напоминание

**ВАЖНО:** сценарии работы привязаны к этапам для действий и не будут отображаться при добавлении действия, если у пользователя нет доступа к этому этапу. При работе со сценариями работы необходимо учитывать ограничения в настройках роли или в настройках пользователя (параметр [Можно вносить действия]).

### 2.5.1.7 Телефония

В данном модуле настраивается работа с телефонией в Delta M. CRM.

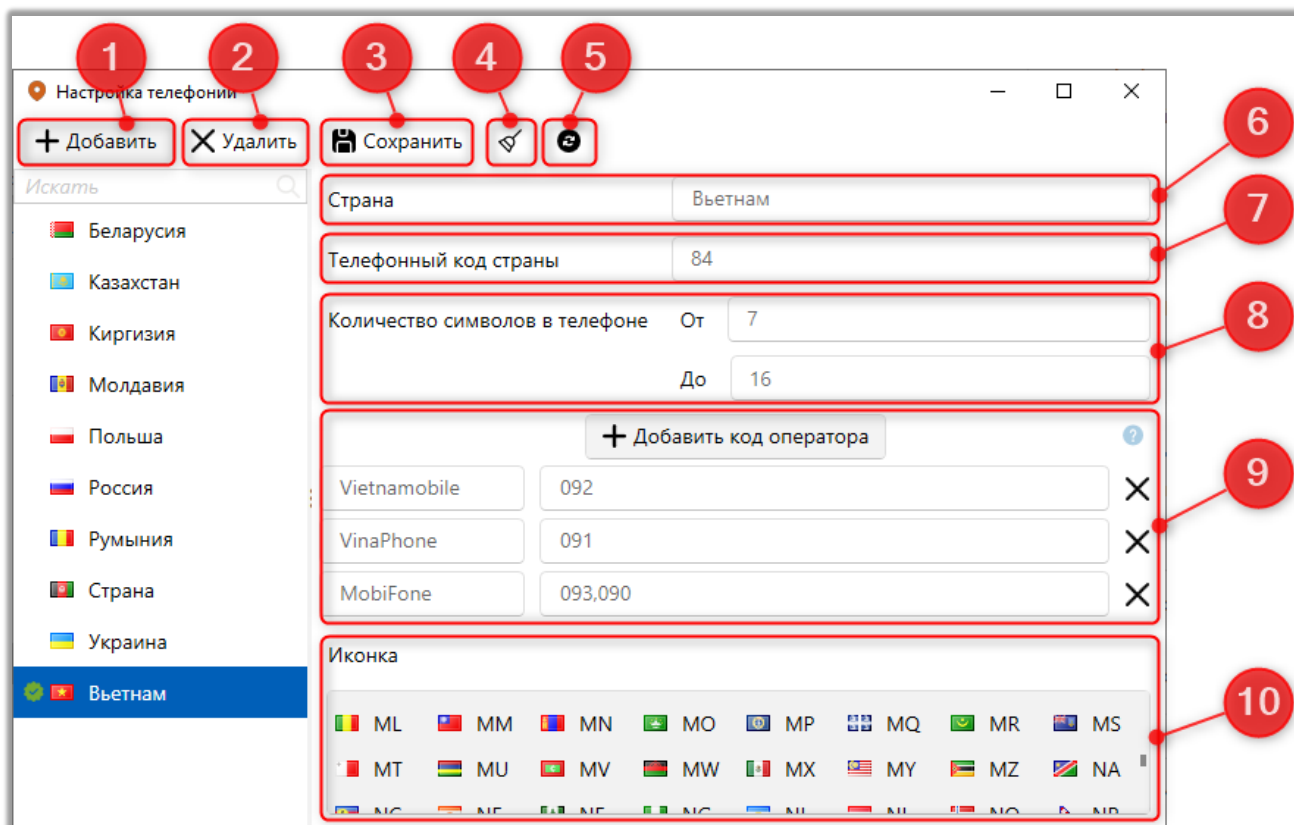
#### 2.5.1.7.1 Настройка телефонии

В данной настройке есть возможность добавить страну, телефонный код страны, иконку страны и количество символов в телефоне, а также опционально



добавлять маски с кодом оператора. Созданные страны и их настройки телефонии будут доступны для выбора при добавлении телефонных номеров клиентов.

В окне настройки телефонии представлены следующие настройки:



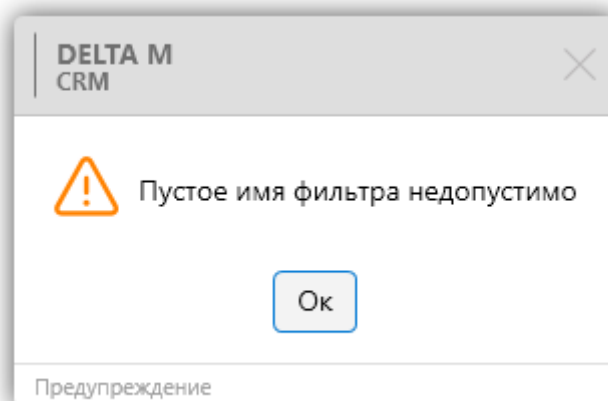
1. [Добавить] — создание новой страны.
2. [Удалить] — удаление выделенного элемента.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки телефонии.
6. [Страна] — ввести название страны.
7. [Телефонный код страны] — указать телефонный код страны.
8. [Количество символов в телефоне] — задать количество символов в телефонном номере (без учета кода страны), который система будет позволять



импортировать или добавлять вручную. В параметре [От] указывается минимальное допустимое количество символов, а в параметре [До] максимальное количество символов в номере.

**ВАЖНО:** необходимо учитывать, что в установленном диапазоне все номера будут считаться системой как корректные, а не только граничные значения. Например, если в параметре [От] установлено значение 7, а в параметре [До] установлено значение 16. То будут корректными все номера телефонов со следующим количеством символов: 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.

9. [Добавить код оператора] — кнопка добавление маски доступных операторов для выбранной страны. После нажатия кнопки появляется блок для внесения данных о операторе, где в первом поле необходимо внести название оператора, а во втором указать сам код оператора (перечень кодов записывается через запятую без пробелов, диапазон кодов указывается через дефис без пробелов). Название и код оператора обязательны для заполнения.

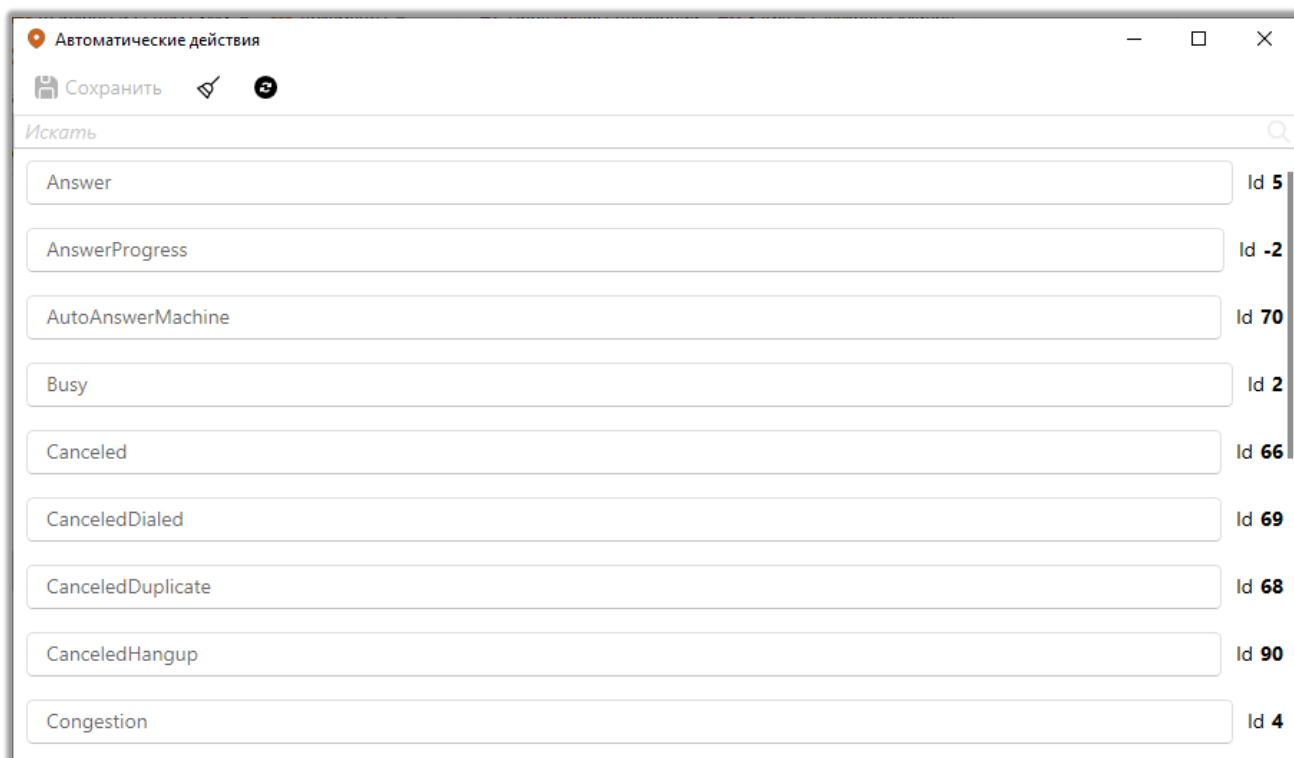


10. [Иконка] — выбор иконки для добавленной страны.

#### 2.5.1.7.2 Статус автоматического дозвона



Отображение всех доступных статусов автоматического дозвона, используемых при интеграции с телефонией. При необходимости, эти статусы можно переименовать. Автоматические действия будут отражаться в карточке сущности на вкладке с специальной вставкой [Полная история работы] в случае обзвона клиентов.



### 2.5.1.8 Шаблоны и статусы SMS

В системе предусмотрена возможность отправки SMS сообщений по заранее созданному шаблону.

Для доступа к настройке шаблонов SMS необходимо в настройках роли пользователя на вкладке [Административное] установить чекбокс [Шаблоны SMS].

#### 2.5.1.8.1 Шаблоны SMS



В окне [Шаблоны SMS] настраиваются группы шаблонов и шаблоны для отправки SMS клиентам.

В системе предусмотрена возможность отправки SMS сообщений по заранее созданному шаблону.

Отправка SMS сообщений можно выполнить в два способа:

- [Вручную] — по конкретной сделке или из таблицы результатов поиска по выбранному пулу сделок;
- [Автоматически] — с помощью функционала [Стратегия], в стратегии можно настроить автоматическую рассылку сообщений по определенным кредитам, используя определенный шаблон (подробнее в разделе [2.4.3.1](#)).

Группа шаблонов содержит четыре вкладки: [Общие], [Шаблоны], [Провайдер], [Параметры доступа].

На вкладке [Общие] доступны следующие настройки:

1. [Название] — установка названия для группы.



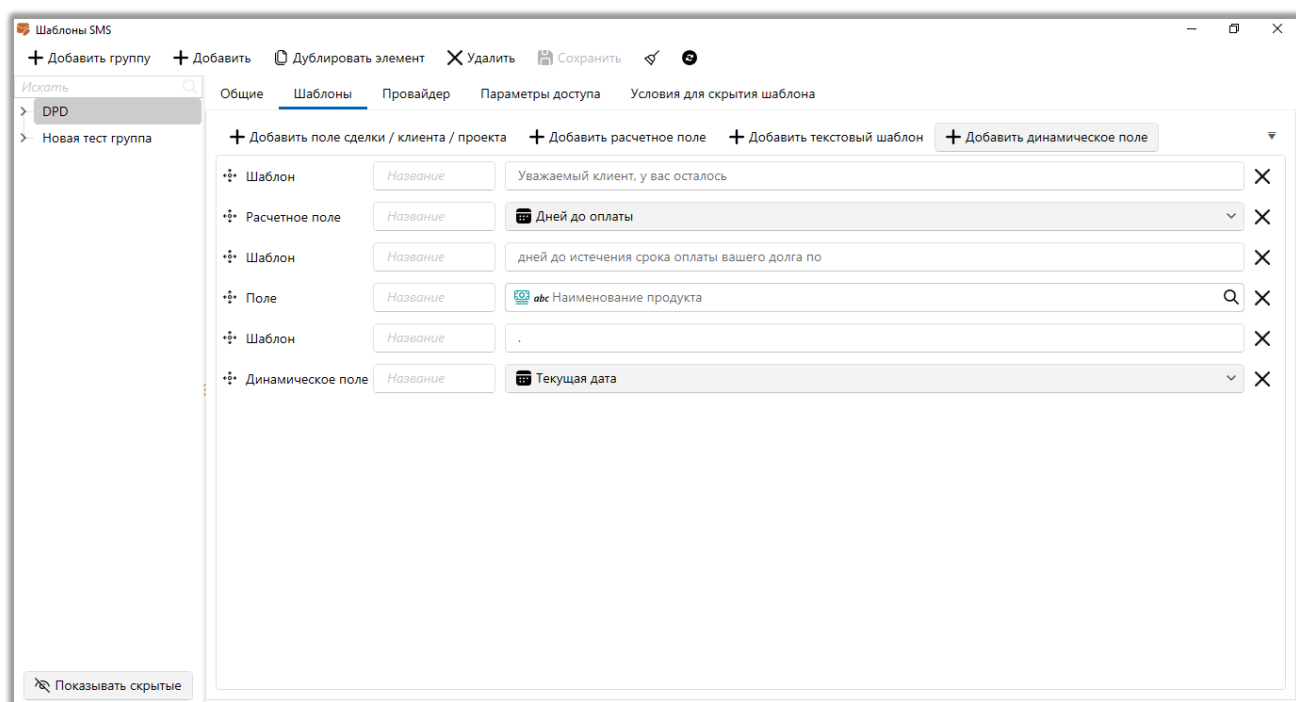
2. [Скрытая группа] — возможность сделать группу скрытой (группа вместе с вложенными в неё шаблонами не будет отображаться при ручной отправке sms, а также в стратегии).
3. [Не учитывать при подсчёте контактности (Как у группы)] — система не будет учитывать количество отправленных сообщений по данному шаблону при подсчёте контактности. Если данный чекбокс активный, то пользователи смогут отправлять ручные SMS-сообщения по данному шаблону из карточки сущности, даже если был достигнут лимит контактности.
4. [Источник] — выбор источника (Сделка/Клиент).
5. [Транслитерация] — преобразование системой текста шаблона на кириллице в текст на латинице при отправке SMS. Данная функция позволяет без изменения шаблона, который был создан на русском или украинском языке, отправлять SMS клиентам в транслитерированном виде, где символы уже будут преобразованы в латиницу.
6. [Без пробела] — данная функция удаляет пробелы между полями в шаблоне. При использовании этой настройки пробелы после переменных не будут удаляться, если они были добавлены вручную.
7. [Количество SMS] — возможность установить максимальное количество идентичных sms отправляемых одним пользователем на один номер в течении одного дня. При установленном чекбоксе [Отключить ограничения] снимаются ограничение по количеству отправляемых sms.
8. [Количество символов SMS] — максимальное количество символов в шаблоне (максимально допустимое количество 999).
9. [Рассылка SMS в период] — возможность установить ограничения временного периода, в течении которого будет происходить рассылка sms.
10. [Дни для отправки SMS] — отметить с помощью чекбоксов дни в которые будет происходить рассылка SMS.
11. [Искать дубликаты за последние] — поиск дубликатов за установленное время. Настройка, благодаря которой на один номер не будут





отправляться идентичные sms в течении установленного времени. При установленном чекбоксе [Отключить ограничения] отключается ограничение по поиску дубликатов.

На вкладке **[Шаблоны]** доступны следующие параметры для настройки шаблонов:



- **[Добавить поле сделки/клиента/проекта]** — добавление поля сделки/клиента/проекта в шаблон SMS. Недоступно при выбранном источнике [Клиент] на вкладке [Общие], заменяется на [Добавить поле] с возможностью выбора только полей клиента.

- **[Добавить расчетное поле]** — добавление расчетного поля (подробнее о создании и настройке расчетных полей в разделе [2.4.3.4](#)). Недоступно при выбранном источнике [Клиент] на вкладке [Общие].

- **[Добавить текстовый шаблон]** — поле для внесения текста в шаблон SMS.

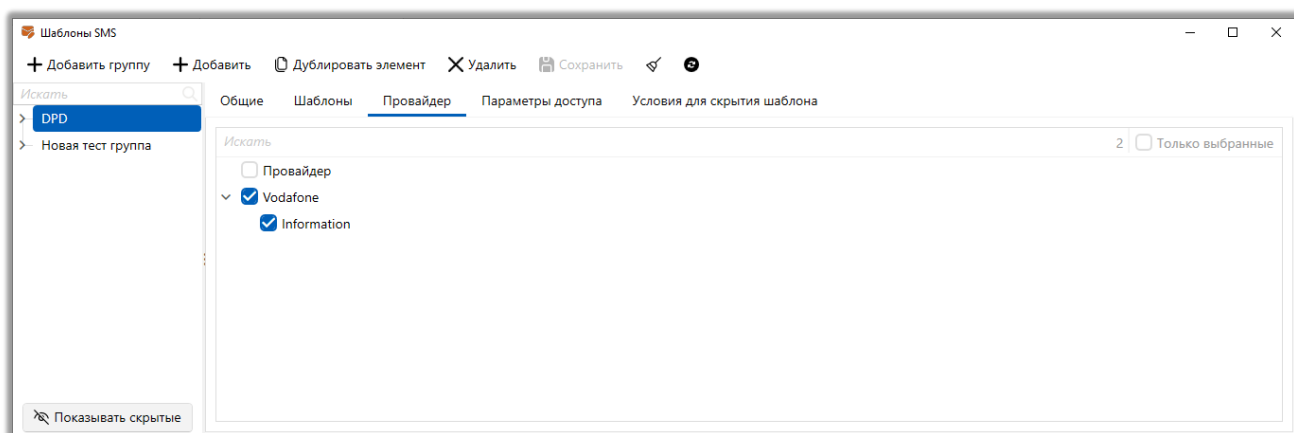


- [Добавить динамическое поле] — добавление динамического системного поля ([Время], [Код верификации], [Текущая дата], [Текущая дата и время]).

Добавляемые поля имеют одинаковую структуру, где:

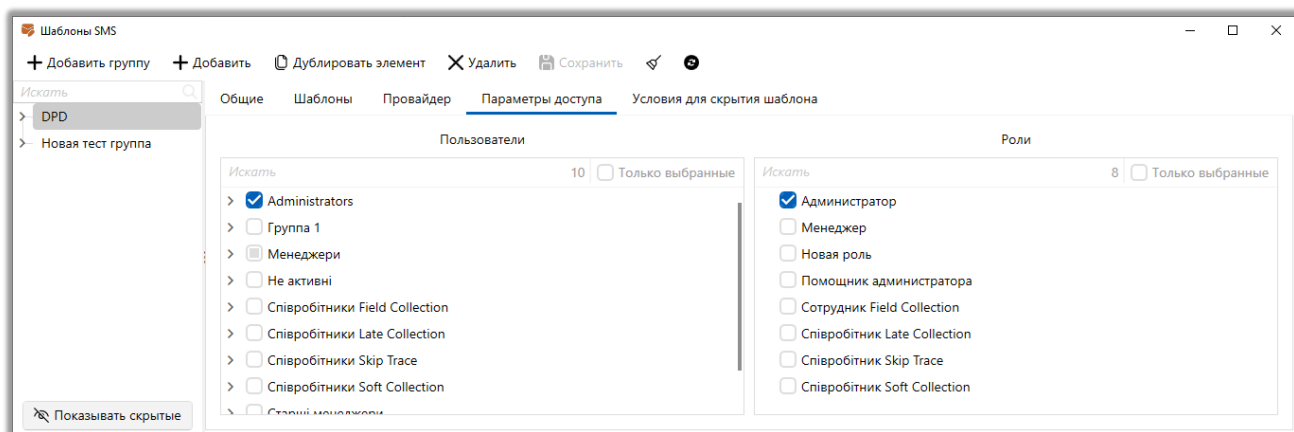
- Настройка очередности полей в созданном шаблоне.
- [Название] — в данном поле при необходимости указываются название переменных, передаваемых провайдером, если сам шаблон настраивается на стороне SMS-провайдера. Пользователем указываются названия переменных, которые будут замапплены с полями в системе Delta M.CRM.
- Настройка содержимого добавленного поля.
- [X] — кнопка удаления добавленного поля.

На вкладке **[Провайдер]** с помощью чекбоксов отмечаются провайдеры и используемые алфанумерические имена с которых будет происходить рассылка SMS для выбранного шаблона. Доступны для выбора только те провайдеры и алфанумерические имена, которые добавлены и активированы (включены) в настройках SMS провайдеров (подробнее в разделе [2.4.2.6](#)).



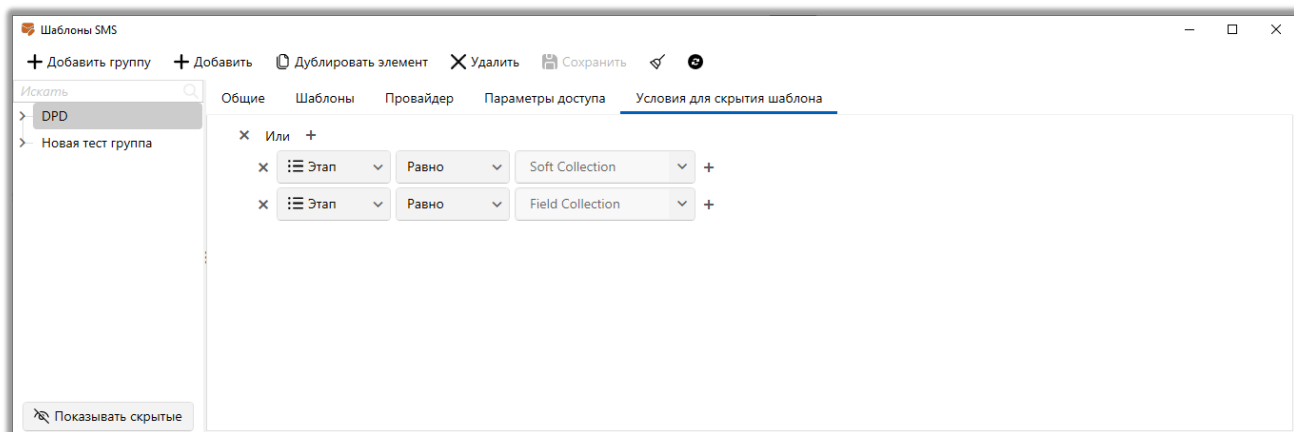
**ВАЖНО:** Для доступа к необходимому шаблону sms у пользователей также должен быть открыт доступ к группе в которой находится этот шаблон.

На вкладке **[Параметры доступа]** устанавливается доступ к группе и всем вложенным в неё шаблонам, в разрезе конкретного пользователя или роли. Вкладка содержит два блока:

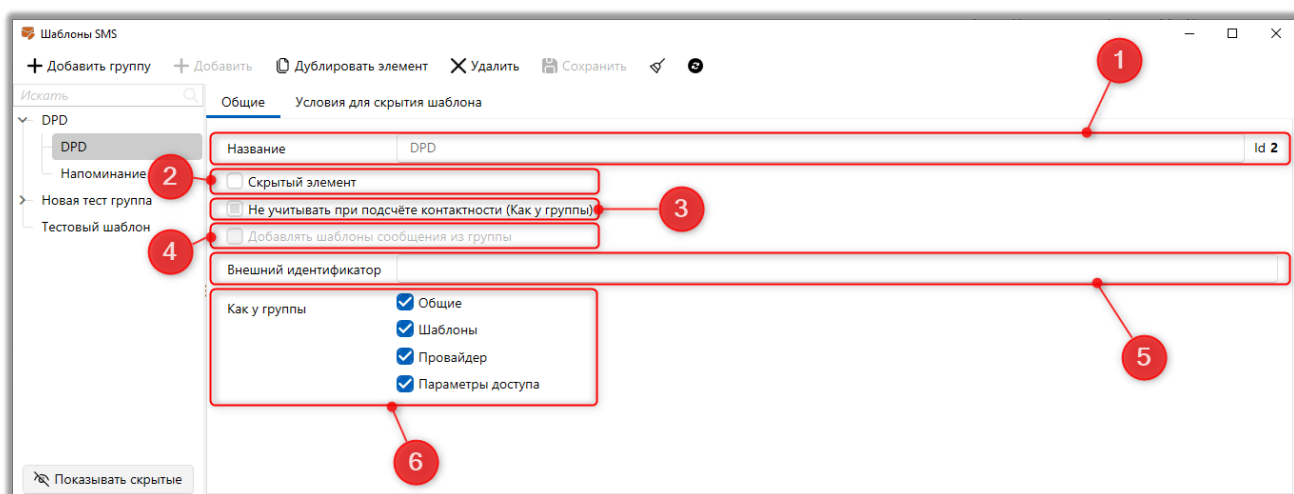


- **[Пользователи]** — выбор с помощью чекбоксов пользователей или групп пользователя с доступом к этой группе шаблонов. При установке чекбокса **[Только выбранные]** будут отображаться только отмеченные пользователи и группы и счетчик их количества с левой стороны от этого чекбокса.
- **[Роли]** — выбор с помощью чекбоксов роли пользователей, которая будет иметь доступ к этой группе шаблонов. При установке чекбокса **[Только выбранные]** будут отображаться только отмеченные роли пользователей и счетчик их количества с левой стороны от этого чекбокса.

На вкладке **[Условия для скртия шаблона]** настраиваются условия для скртия созданного шаблона или группы шаблонов при отправке SMS. Можно создавать многоуровневые условия, объединенные логическими операторами **«И»**, **«Или»**.



Шаблон может быть создан только в рамках группы, как отдельный элемент шаблон существовать не может. Для шаблона доступны следующие параметры:



1. [Название] — ввести название для шаблона.
2. [Скрытый элемент] — скрыть шаблон (скрытый шаблон не будет отображаться при ручной отправке SMS и в стратегии).
3. [Не учитывать при подсчете контактности (Как у группы)] — система не будет учитывать количество отправленных сообщений по данному шаблону при подсчёте контактности. По умолчанию для шаблона включено наследование этой настройки как у группы.



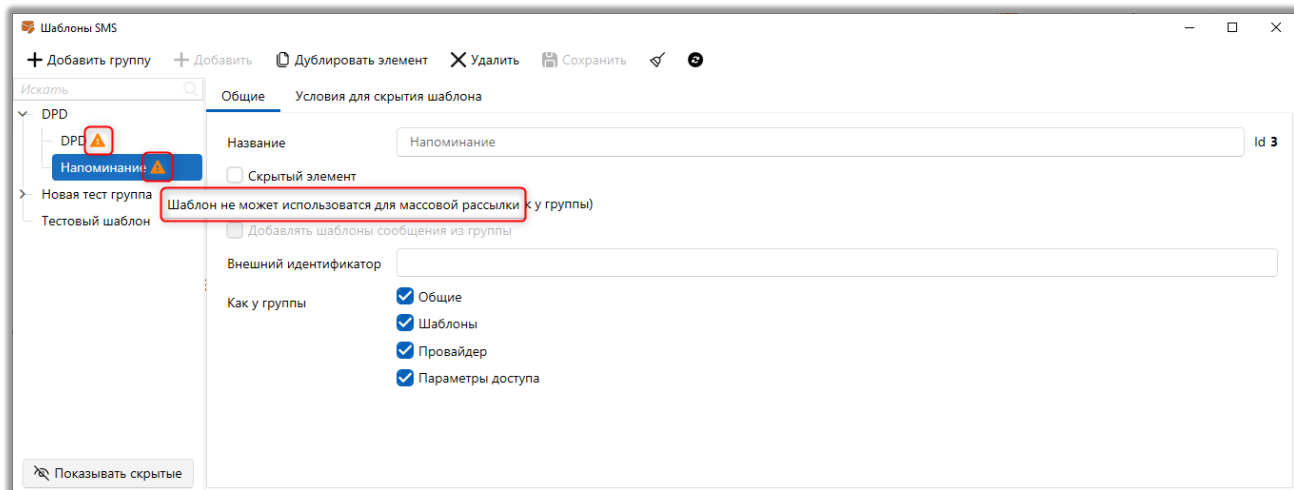
4. [Добавлять шаблоны сообщения из группы] — включает объединение шаблона сообщения с шаблоном из группы. В объединённом шаблоне сперва идет форма шаблона из группы, а затем сам шаблон, в котором включено объединения. Например, если есть какое-то одинаковое приветствие для всех Sms, но их содержание отличается. Данный чекбокс не активен, если включено наследование настроек шаблона [Как у группы].

5. [Внешний идентификатор] — ввод внешнего идентификатора, если шаблон сообщения настраивается на стороне Sms-провайдера. При использовании внешнего идентификатора на вкладке [Шаблон] указываются используемые переменные из системы, которые будут передаваться, а в ячейку [Название] вводятся индикаторы переменных шаблона провайдера, в которые будут передаваться значения с полей системы.

6. [Как у группы] — включение наследования настроек группы для выбранного шаблона. Если наследование отключено для одного из параметров, то появляется возможность настройки соответствующих параметров в отдельной вкладке для шаблона без наследования. Настройка параметров шаблона идентична настройке параметров группы. Например, при установке чекбокса [Провайдер] в параметре [Как у группы] будут применены настройки провайдеров группы для этого шаблона.

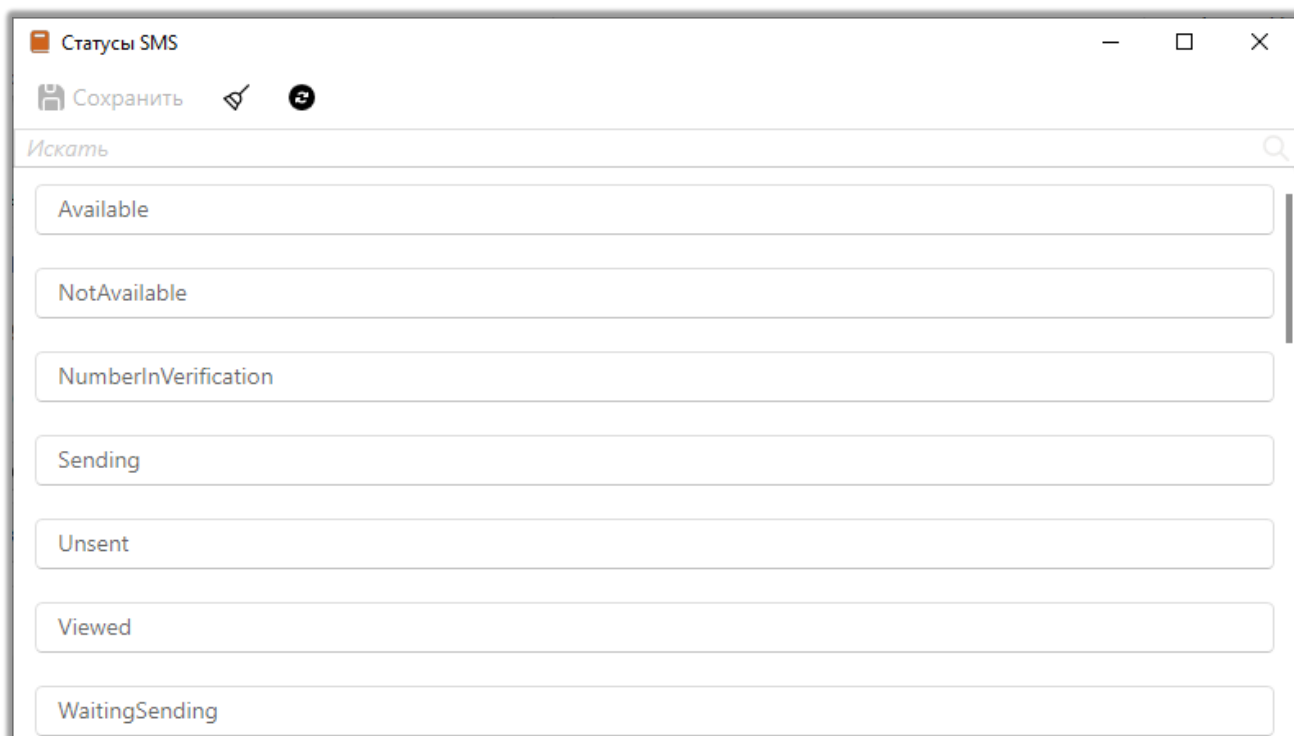
Настройка условий скрытия шаблона аналогичная настройкам для группы.

Ошибка [Шаблон не может использоваться для массовой рассылки] возникает, если один из шаблонов был назначен на массовую рассылку через стратегию или через результаты поиска, но для него было установлено ограничение на максимальное количество отправляемых сообщений (в параметре [Количество SMS]).



### 2.5.1.8.2 Статусы SMS

Отображение всех доступных статусов SMS, используемых при интеграции с провайдерами SMS. При необходимости, эти статусы можно переименовать. Данные статусы будут отражаться в карточке сущности на вкладке с специальной вставкой [Полная история работы].





## 2.5.1.9 Шаблоны E-mail

В системе предусмотрена возможность отправки E-mail сообщений по заранее созданному шаблону.

Для доступа к настройке шаблонов E-mail необходимо в настройках роли пользователя на вкладке [Административное] установить чекбокс [Шаблоны E-mail].

### 2.5.1.9.1 Шаблоны E-mail

В окне [Шаблоны SMS] настраиваются группы шаблонов и шаблоны для отправки SMS клиентам.

Группа содержит четыре вкладки: [Общие], [Шаблоны], [Провайдер], [Параметры доступа].

На вкладке [Общие] доступны следующие настройки:

The screenshot shows the 'Шаблоны E-mail' configuration window. The left sidebar shows a tree view with 'DPD' selected. The main area is the 'Общие' tab. The configuration fields are:

1. Название: DPD
2. Скрытая группа:
3. Без пробела:
4. Отправлять с адреса пользователя:
5. Источник: Сделка
6. Имя шаблона документа: Договор с печатью (Документы)
7. Количество E-mail: 1
8. Период отправки: От 9:00 До 18:00
9. Искать дубликаты за последние: 0

1. [Название] — установка названия для группы.



2. [Скрытая группа] — возможность сделать группу скрытой (группа вместе с вложенными в неё шаблонами не будет отображаться при ручной отправке sms, в стратегии).

3. [Без пробела] — возможность убрать пробелы между переменными в шаблоне.

4. [Отправлять с адреса пользователя] — отправлять письма с адреса пользователя. В настройках пользователя на вкладке [Параметры доступа] должен быть указан e-mail.

5. [Источник] — выбор источника данных. Источник может быть четырех типов: Сделка, Клиент, Задачи, Пакеты документов.

6. [Имя шаблона документа] — выбрать имя шаблона документа (создание и настройка документов рассмотрены в разделе [2.3.2.1](#)).

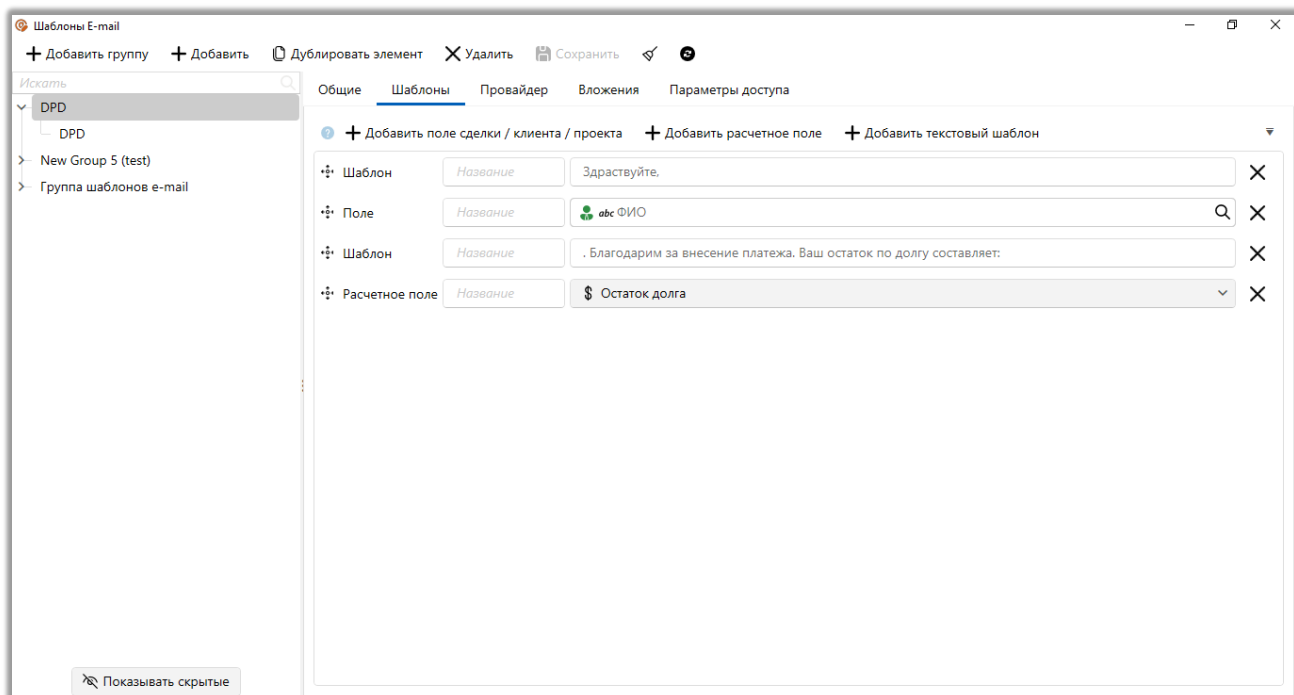
7. [Количество E-mail] — возможность установить максимальное количество идентичных электронных писем, отправляемых одним пользователем на один номер в течении одного дня. При установленном чекбоксе [Отключить ограничения] снимаются ограничение по количеству отправляемых sms.

8. [Период отправки] — возможность установить время, в течении которого будет происходить рассылка sms.

9. [Искать дубликаты за последнее] — поиск дубликатов за установленное время. Настройка, благодаря которой на один номер не будут отправляться идентичные sms в течении установленного времени. При установленном чекбоксе [Отключить ограничения] отключается ограничение по поиску дубликатов.

На вкладке [Шаблоны] доступны следующие параметры для настройки шаблонов:

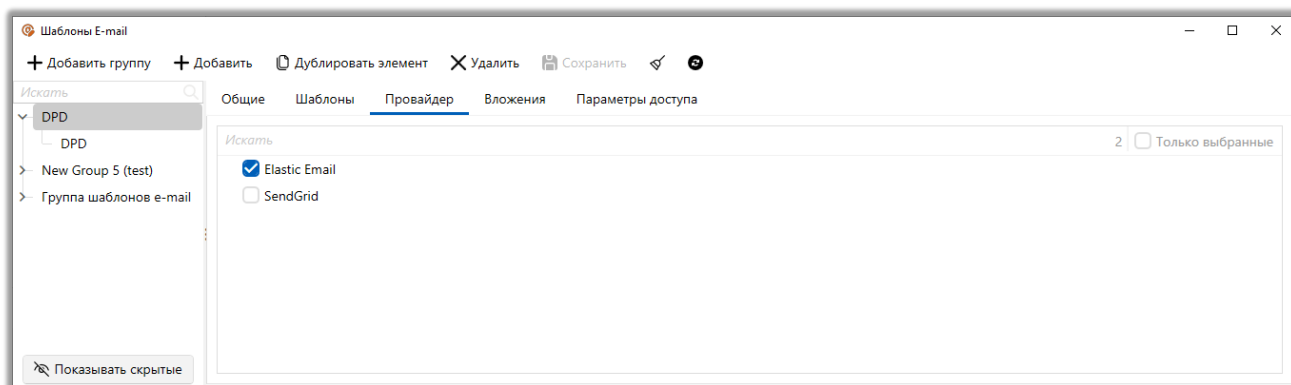




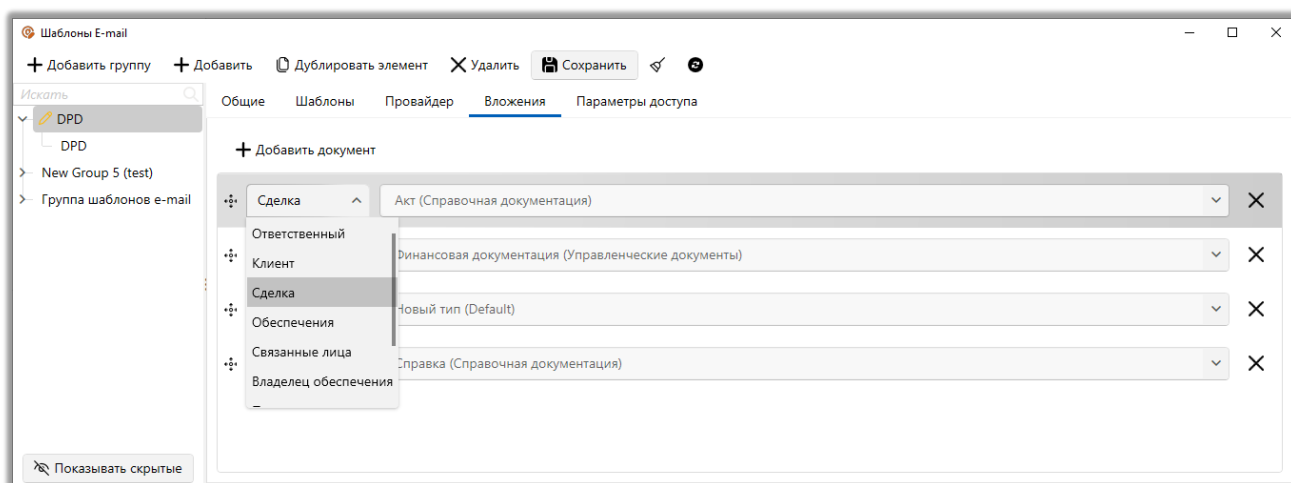
- [Добавить поле сделки/клиента/проекта] — добавление поля сделки/клиента/проекта в шаблон SMS. Недоступно при выбранном источнике [Клиент] на вкладке [Общие].
- [Добавить поле] — добавление поля клиента. Доступно только при выбранном источнике [Клиент] или [Задачи].
- [Добавить расчетное поле] — добавление расчетного поля (подробнее о создании и настройке расчетных полей в разделе [2.4.3.4](#)). Недоступно при выбранном источнике [Клиент] на вкладке [Общее]. ВАЖНО: При отправке шаблона в сделку, для которой не включено выбранное РП, в шаблоне будет отображаться последнее пересчитанное (не актуальное) значение данного РП, или не будет отображаться вообще, если для данной сделки оно никогда не пересчитывалось.
- [Добавить текстовый шаблон] — поле содержащее текст, отображаемый в шаблоне E-mail.
- [Добавить динамическое поле] — добавление динамического поля (Текущая дата, Время, Код верификации, Текущая дата и время). Доступно только при установленном источнике [Сделка] или [Пакет документов].



На вкладке [Провайдер] с помощью чекбоксов отмечаются провайдеры и используемые алфанумерические имена с которых будет происходить рассылка электронных сообщений для выбранного шаблона. Доступны для выбора только те провайдеры и алфанумерические имена, которые добавлены и активированы (включены) в настройках e-mail провайдеров (подробнее в разделе [2.4.2.7](#)).



На вкладке [Вложения] добавляются документы, которые будут отправлены с сообщением в качестве вложения. На данной вкладке присутствует возможность выбора вложения в группу шаблонов. Доступны следующие источники для выбора вложения:





- [Ответственный] — документ пользователя, который ответственный по сделке из которой отправляется e-mail.
- [Клиент] — документ клиента данной сделки (в карточке сделки документ с объектом [Клиент]).
- [Сделка] — документ сделки (в карточке сделки документ с объектом [Другое]).
- [Обеспечение] — документ сущности (в карточке сделки документ с объектом [Сущность]).
- [Связанные лица] — документ связанного лица по данной сделке (в карточке сделки документ с объектом [Связанное лицо]).
- [Владелец обеспечения] — документ клиента, который является владельцем сущности в данной сделке (если в карточке сделки документа нет, то он берется из карточки клиента).
- [Проект] — документ проекта, в котором находится сделка.
- [Процесс] — документ процесса.
- [Действие процесса] — документ действия процесса.

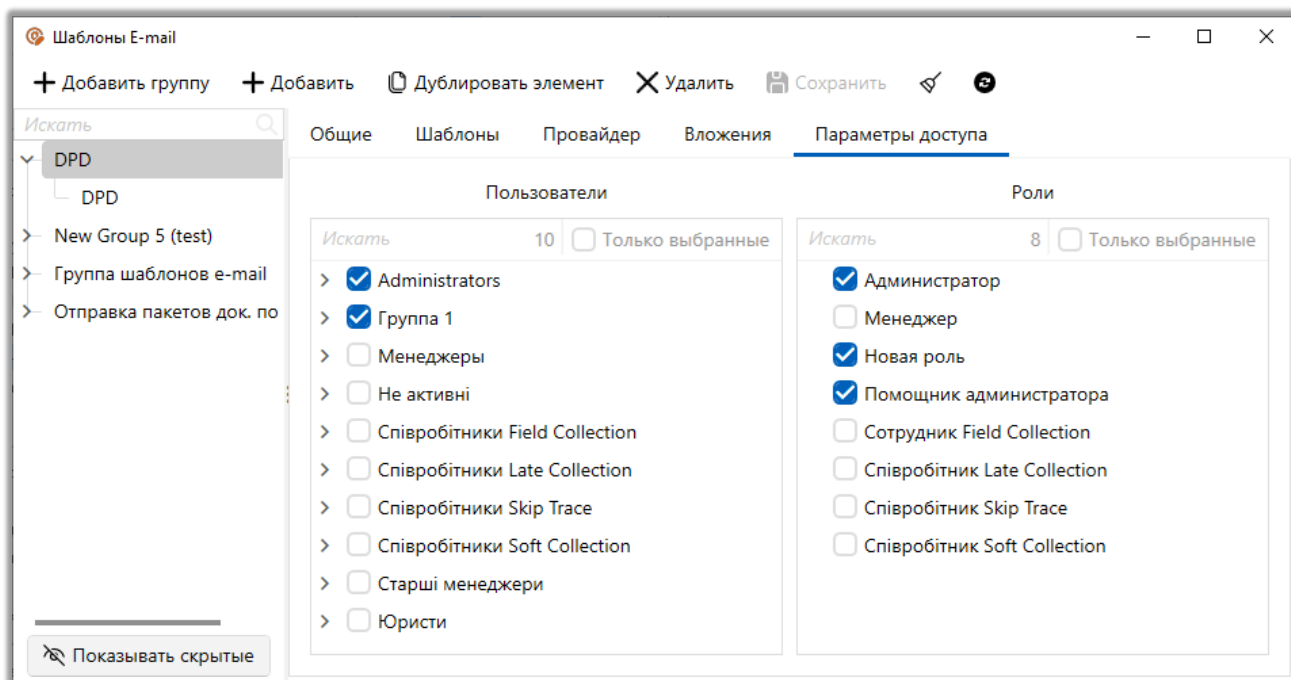
Так же доступны для выбора типы документов, настроенные в системе. При условии, что в выбранном источнике присутствует документ с выбранным в шаблоне типом, вложение добавится в e-mail и письмо отправится вместе с документом.

На вкладке [Параметры доступа] устанавливается доступ к группе и всем вложенным в неё шаблонам, в разрезе конкретного пользователя или роли. Вкладка содержит два блока:

- [Пользователи] — выбор с помощью чекбоксов пользователей или групп пользователя с доступом к этой группе шаблонов. При установке чекбокса [Только выбранные] будут отображаться только отмеченные пользователи и группы и счетчик их количества с левой стороны от этого чекбокса. Если

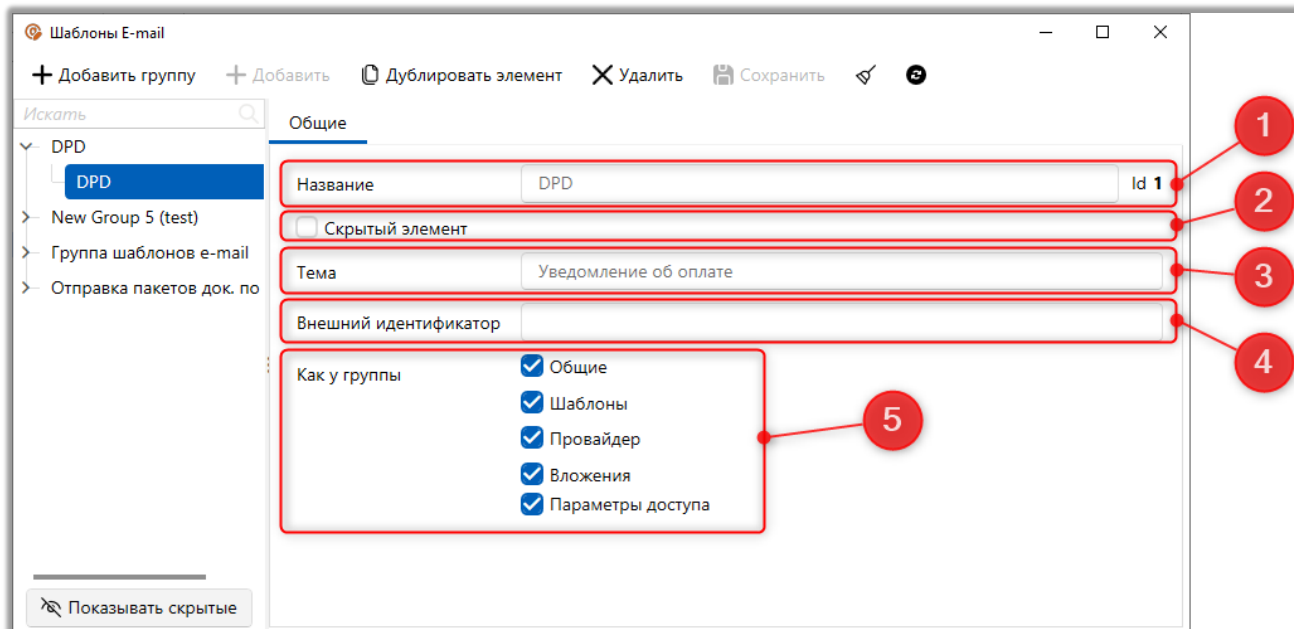


- [Роли] — выбор с помощью чекбоксов роли пользователей, которая будет иметь доступ к этой группе шаблонов. При установке чекбокса [Только выбранные] будут отображаться только отмеченные роли пользователей и счетчик их количества с левой стороны от этого чекбокса. Для пользователей, у которых нет ни одного доступного шаблона отправки e-mail, будут скрыты кнопки отправки e-mail с карточки клиента и с результатов поиска.



**ВАЖНО:** Для доступа к необходимому шаблону e-mail у пользователей также должен быть открыт доступ к группе в которой находится этот шаблон.

Шаблон может быть создан только в рамках группы, как отдельный элемент шаблон существовать не может. Для шаблона доступны следующие параметры:



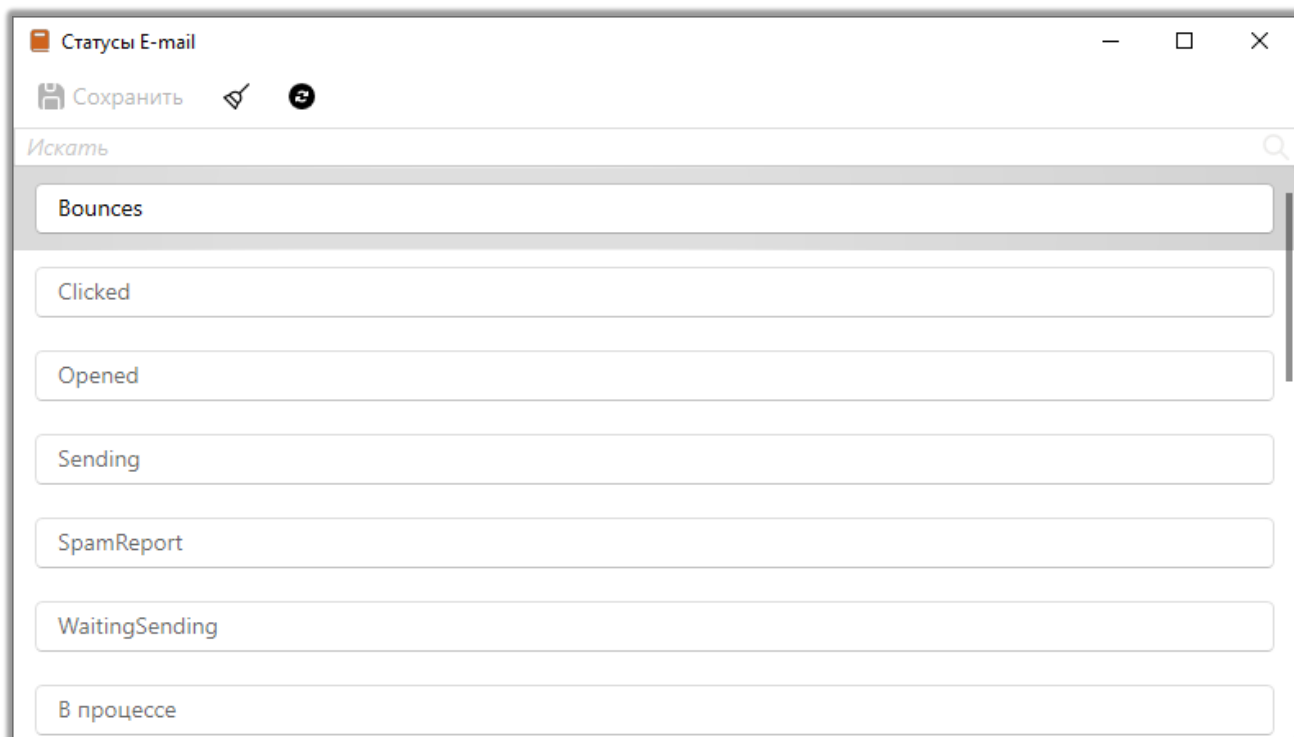
1. [Название] — ввести название для шаблона.
2. [Скрытый элемент] — скрыть шаблон (скрытый шаблон не будет отображаться при ручной отправке E-mail и в стратегии).
3. [Тема] — указать тему письма.
4. [Внешний идентификатор] — ввести внешний идентификатор.
5. [Как у группы] — включение наследования настроек группы для выбранного шаблона. Если наследование отключено для одного из параметров, то появляется возможность настройки соответствующих параметров для шаблона без наследования. Настройка параметров шаблона идентична настройке параметров группы. Например, при установке чекбокса [Провайдер] в параметре [Как у группы] будут применены настройки провайдеров группы для этого шаблона.

#### 2.5.1.9.2 Статусы E-mail

В данном окне отображаются статусы электронной почты, которые настраиваются в зависимости от подключенного провайдера e-mail. Данные



статусы будут отображаться в карточках сущностей на специальной вставке [Полная история работы].



#### 2.5.1.10 Статусы почты

Раздел настроек типов доставки и статусов почты.

##### 2.5.1.10.1 Тип доставки

В системном словаре [Тип доставки] настраиваются доступные в системе для выбора типы доставки писем (необходима интеграция с почтовыми сервисами). Стоимость типа доставки будет учитывать в модуле [Пакеты документов], а также будет доступна для выбора в настройках типов документов.



Тип доставки

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Бандероль

**Обычная**

Заказная

1 Название Обычная Id 3

2 Код 3

3 Тип письма Письмо

4 Категория письма Простое

5  Скрытый элемент

6

7

Показывать скрытые

Стоимость		+ Добавить				
От	0	До	10	Стоимость	21	X
От	11	До	21	Стоимость	26	X
От	22	До	32	Стоимость	29	X
От	33	До	43	Стоимость	63	X

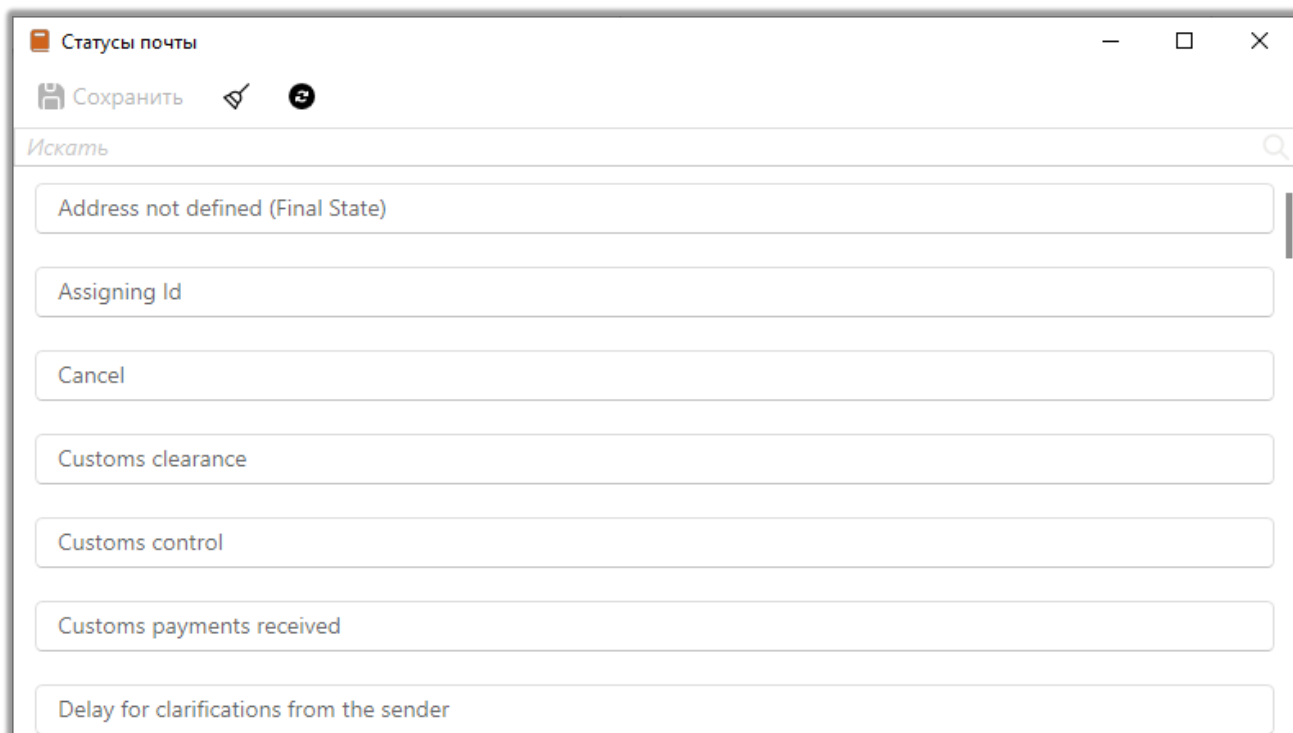
1. [Название] — ввод названия типа доставки.
2. [Код] — ввод кода элемента.
3. [Тип письма] — выбор системного типа письма.
4. [Категория письма] — выбор системной категории письма.
5. [Скрытый элемент] — тип доставки будет скрыт и недоступен для выбора.
6. [Стоимость] — указать стоимость доставки, с учетом веса (в граммах), для выбранного типа.
7. [Показать скрытые] — отобразить скрытые элементы.

Тип письма, категория письма, стоимость — будут учитываться при финальном расчете стоимости отправки пакета документов, которая будет отображена в органайзере (модуль [Пакеты документов]).

#### 2.5.1.10.2 Статусы почты

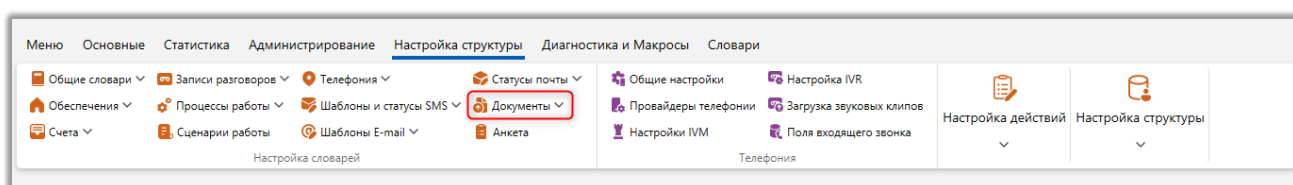


В окне [Статусы почты] отображаются статусы почты, которые становятся доступны для использования после интеграции с почтовыми сервисами. Данные статусы отправки и доставки отображаются при работе с пакетами документов в модуле [Пакеты документов].



### 2.5.1.11 Документы

В рамках системы реализован модуль, который позволяет генерировать пакеты документов.



Данный модуль позволяет генерировать пакеты документов, по нескольким сценариям:

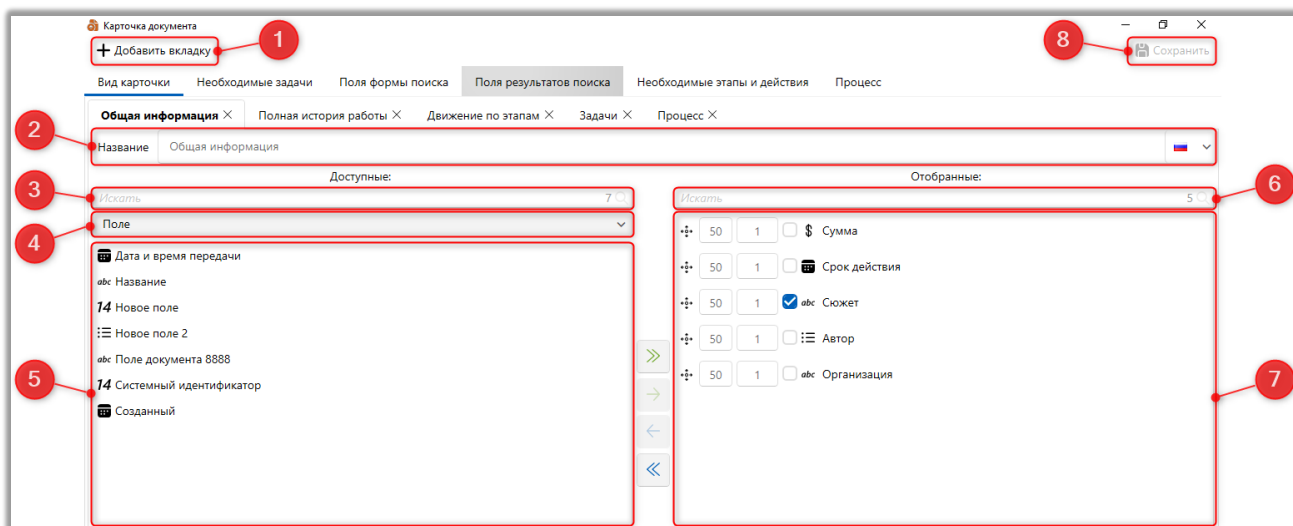


- Вручную из карточки сделки;
- Массово из таблицы результатов поиска;
- Автоматически на основании стратегии.

### 2.5.1.11.1 Карточка документа

В окне [Карточка документа] настраивается вид карточки документа и ее поля. Окно содержит четыре вкладки: Вид карточки, Поля формы поиска, Поля результатов поиска.

На вкладке [Вид карточки] настраиваются следующие параметры:



1. [Добавить вкладку] — добавление новой вкладки для вида карточки документа.
2. [Название] — ввести название для добавленной вкладки.
3. Быстрый поиск по доступным полям документов со счетчиком их количества.
4. Выбор типа поля из выпадающего списка. Доступно 3 типа:
  - [Поле] — отображения доступных полей документов (подробнее о создании полей документов в разделе [2.5.1.11.3](#)).



- [Специальные вставки] — переключение на отображение доступных специальных вставок (модуль, для представления данных в заданном формате). Специальную вставку можно использовать только один раз в рамках настройки одного вида карточки.

- [Поля поиска] — переключение на отображение доступных полей поиска (подробнее о их создании в разделе [2.4.2.4.5](#)).

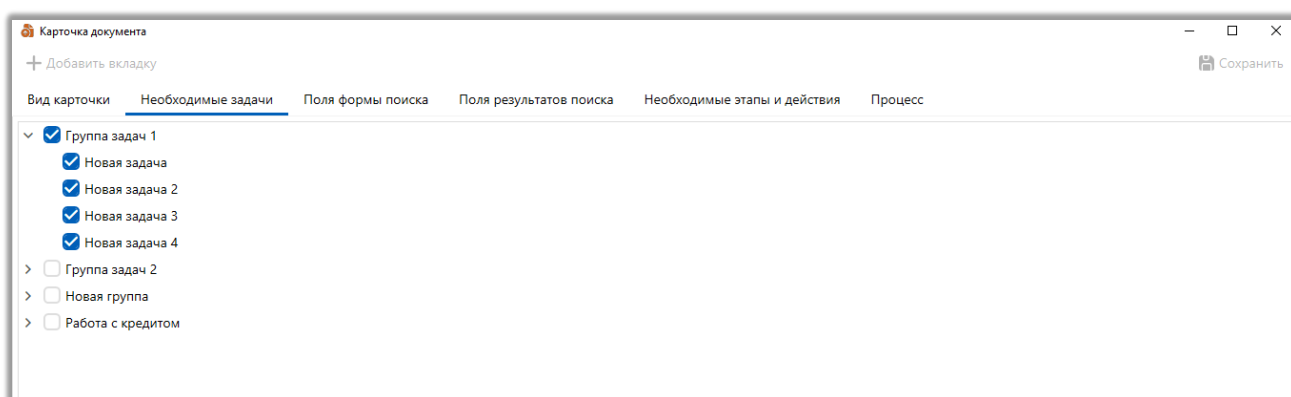
5. Список доступных полей (в зависимости от выбранного типа поля).

6. Быстрый поиск по отобранным полям документов со счетчиком их количества.

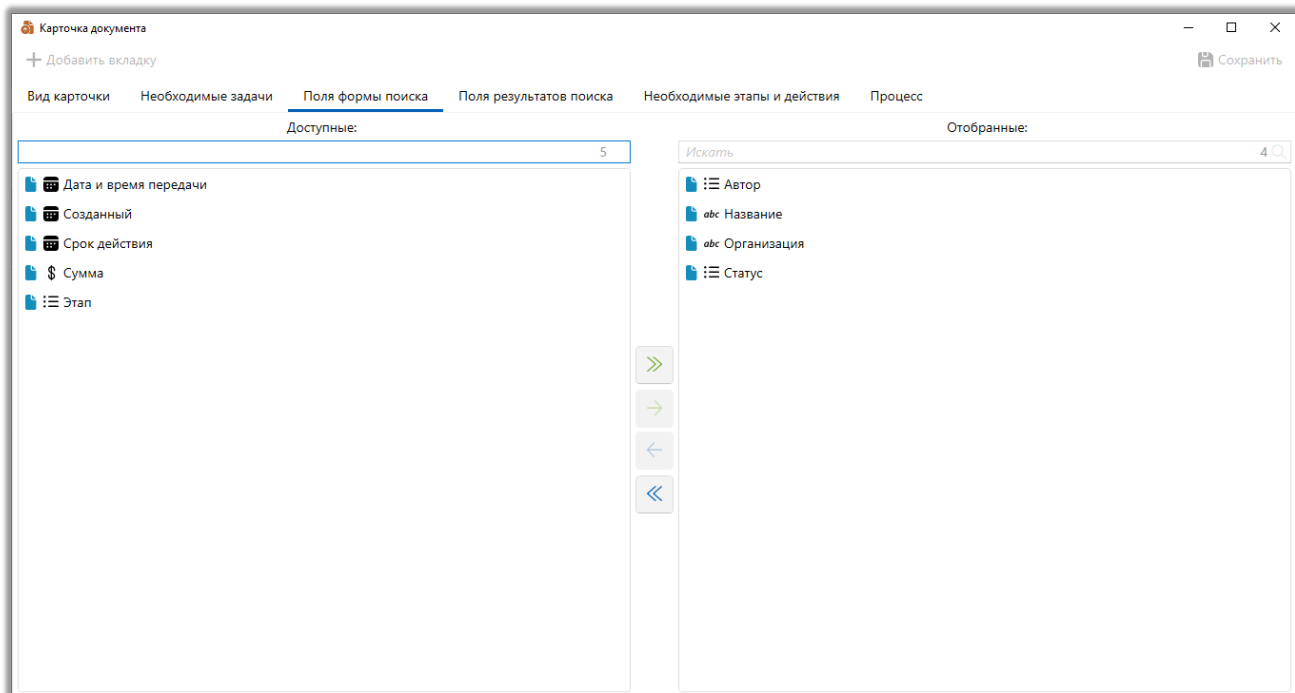
7. Список отобранных полей для карточки документа (в зависимости от выбранного типа поля). Перенос полей из [Доступные] в [Отобранные], устанавливаются поля документов, которые будут доступны при работе с карточкой документа.

8. [Сохранить] — кнопка сохранения внесенных изменений.

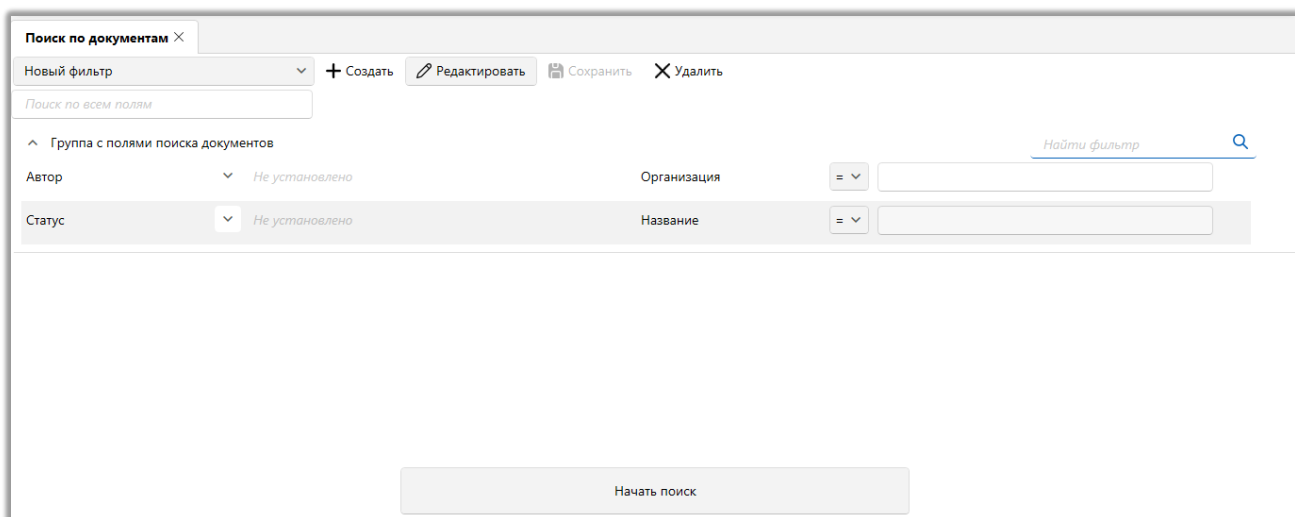
На вкладке [Необходимые задачи] настраивается перечень задач, который будет доступен для просмотра и назначения из карточки документа.



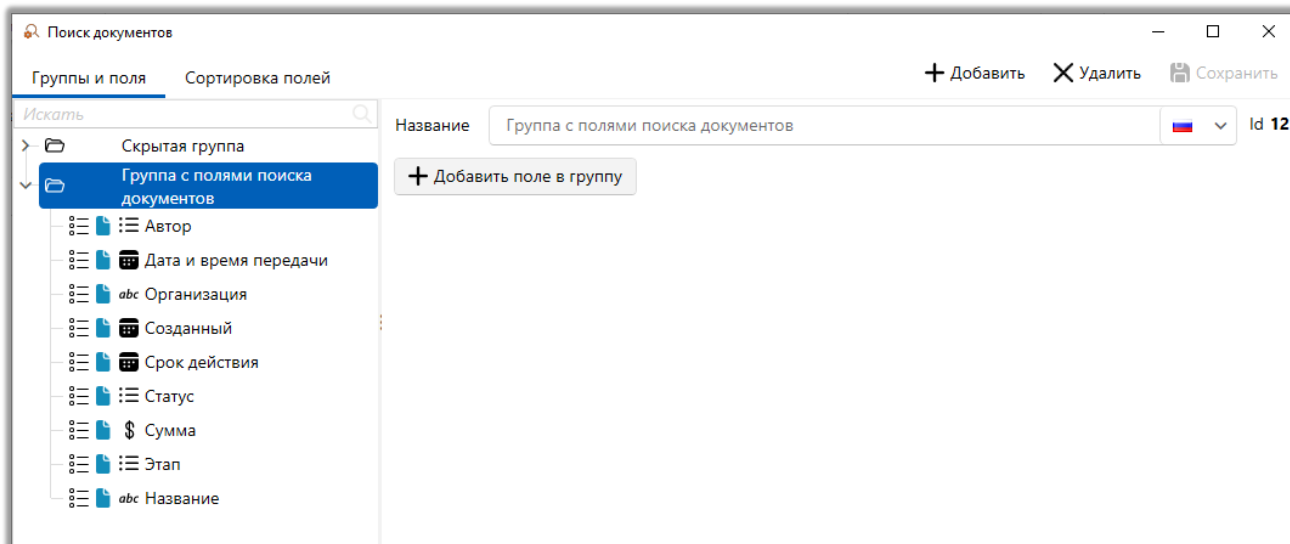
На вкладке [Поля формы поиска] отбираются поля, которые будут отображать в форме поиска по сущности [Документы].



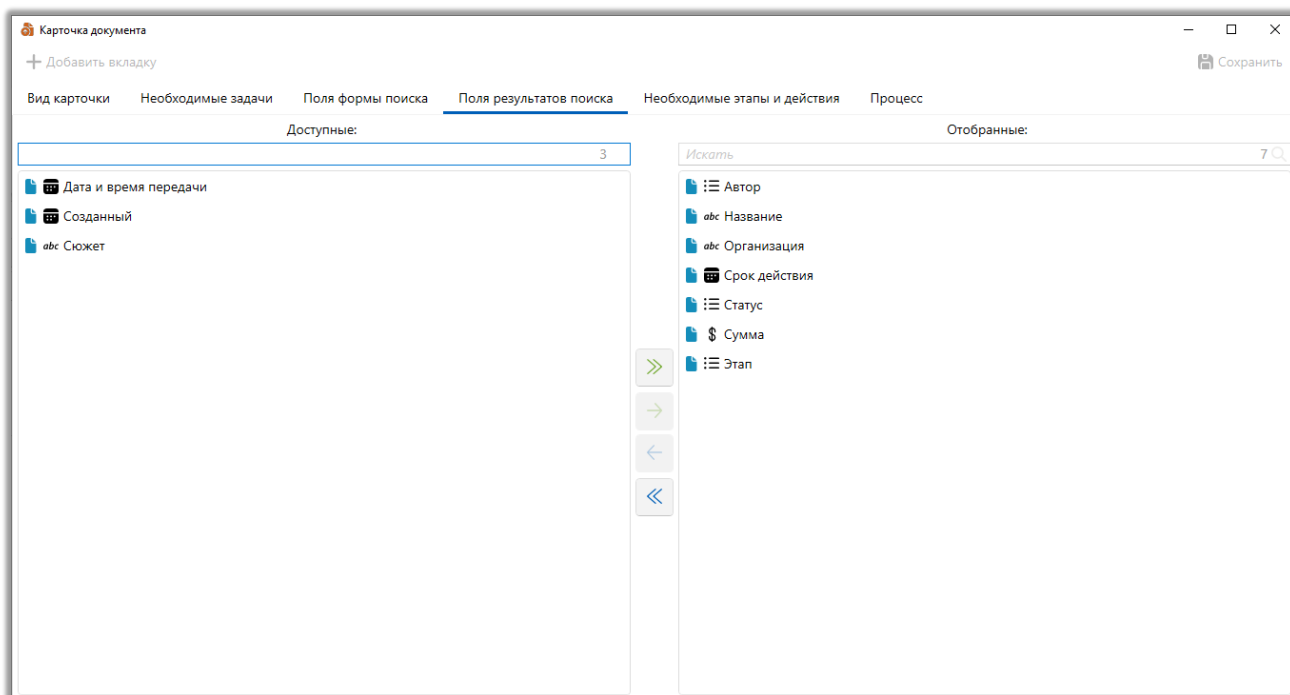
Переноса поля из [Доступные] в [Отобранные], устанавливаются поля документов, которые будут доступны при работе с карточкой документа.



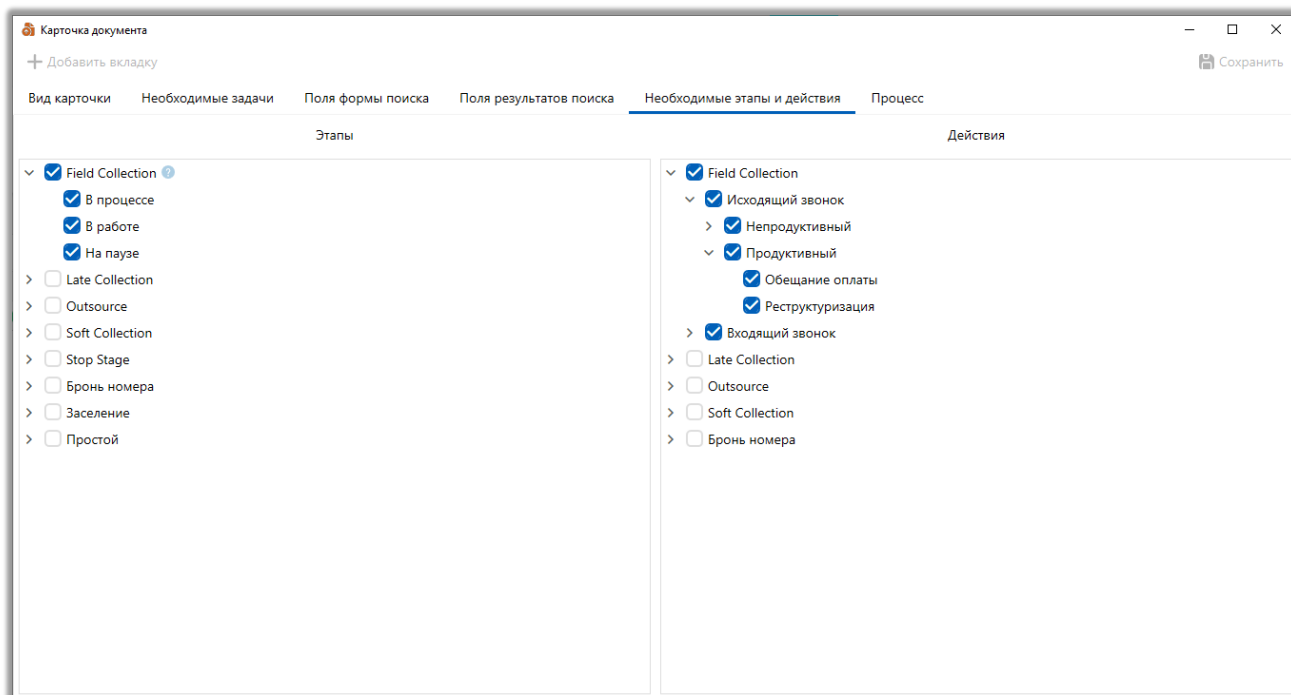
Соответствующие поля в поиске документов (находящиеся в скрытой группе поля будут недоступны):



На вкладке [Поля результатов поиска] отбираются поля, которые будут отображаться в результатах поиска по сущности [Документы].



На вкладке [Необходимые этапы и действия] настраиваются этапы и действия этапов, которые будут доступны для выбора в карточке сущности.

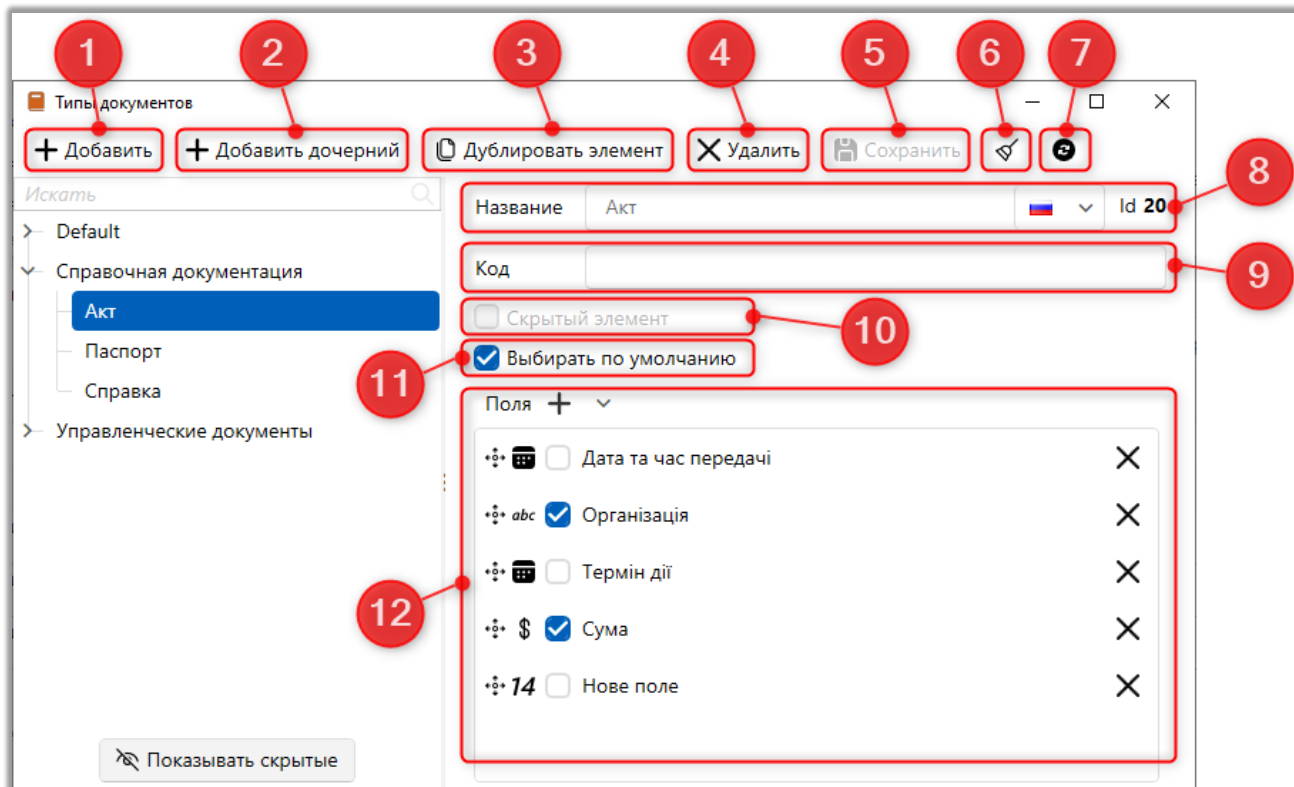


На вкладке [Процесс] выбираются процессы работы и действия процессов, которые будут доступны для выбора при создании процесса работы с объектом [Документ].

#### 2.5.1.11.2 Типы документов

В окне [Типы документов] добавляются, удаляются и настраиваются типы документов в системе.

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:



1. [Добавить] — добавление нового типа документов.
2. [Добавить дочерний] — добавление дочернего типа документа.
3. [Дублировать элемент] — дублирование выбранного элемента.
4. [Удалить] — удаление выбранного типа.
5. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
6. [Снять выделение] — снятие выделения с документа.
7. [Обновить данные] — актуализация данных в окне [Типы документов].

На вкладке [Общие] настраиваются следующие параметры:

8. [Название] — ввести название тип. С правой стороны от этого поля отображается его id (после сохранения).
9. [Код] — ввести код.
10. [Скрытый элемент] — скрыть выбранный элемент. Если элемент выбран по умолчанию, то он не может быть скрыт.



11. [Выбирать по умолчанию] — статус для которого установлен данный чекбокс, будет выбираться по умолчанию при добавлении нового процесса.

12. [Поля] — блок добавления (кнопка [+]) и удаления полей (кнопка [X]) для выбранного типа документа (подробнее о создании полей типов документов в разделе [2.5.1.11.2](#)). При необходимости можно отметить обязательные к заполнению поля, установив соответствующий чекбокс возле поля. Данные поля будут доступны для заполнения при добавлении документа в карточке сущности.

13. [Показать скрытые] — отобразить скрытые типы документов (у которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).

На вкладке [Название] пользователь может настроить шаблон для присвоения необходимого названия загружаемым документам выбранного типа. Эти имена автоматически будут применяться к документам, добавляемым в карточку сущности на специальной вставке [Документ]. Пользователь может ввести собственное название или использовать значения переменных с системных полей и полей документов. При загрузке нескольких документов с одинаковыми именами, система автоматически добавляет порядковые индексы в названиях документов.

#### 2.5.1.11.3 Основные поля

После нажатия кнопки [Основные поля] пользователю открывается окно с созданием и настройкой полей документов. Данные поля используются при работе с документами и в специальной вставке [Документы].



Настройка полей документов

+ Добавить   X Удалить   Сохранить

Искать

- Автор
- Дата и время передачи
- Название
- Новое поле
- Новое поле 2
- Организация
- Поле документа 8888
- Системный идентификатор
- Созданный
- Срок действия
- Статус
- Сумма

Название: Автор RU Id 253

Источник: Автор

Тип данных: Сложный словарь

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

Поле обновляется только через импорт

Редактировать во всплывающем окне

Описание:

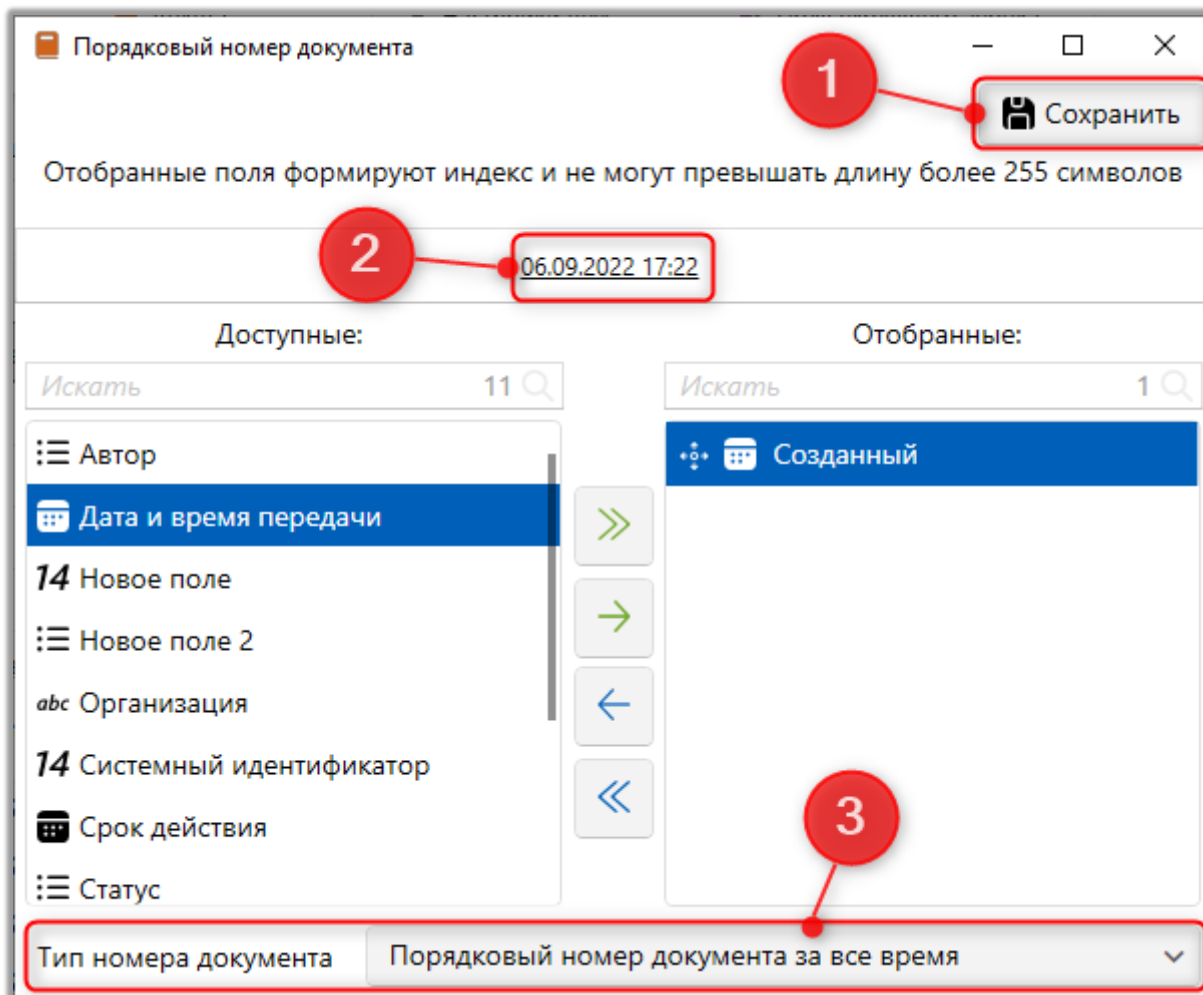
Ссылки на поле

Поля поиска  
Автор

#### 2.5.1.11.4 Порядковый номер документа

В данном модуле настраивается отображение порядкового номера документа при его формировании. Переноса поля из блока [Доступны] в блок [Отобранные] формируется индекс, который не может превышать в длину более 250 символов.





1. [Сохранить] — применение внесенных настроек.
2. Визуализация примера настроенного шаблона порядкового номера документа. Данная информация также будет отображаться на специальной вставке [Документы], если отобранные поля не пустые.

Название	Тип	№	Название объекта	Размер, кБ	Автор	Созданный
Файл тест	Акт (Справочная документация)	06.09.2022 16:39	Другое	209	Администратор	06.09.2022 16:39
Договор		150 848 30.08.2022 17:00	Сформированные документы	25	System	30.08.2022 17:00
Договор		140 848 05.08.2022 17:00	Сформированные документы	25	System	05.08.2022 17:00
Договор		130 857 22.06.2022 17:00	Сформированные документы	25	System	22.06.2022 17:00
Договор		130 849 21.06.2022 17:00	Сформированные документы	25	System	21.06.2022 17:00
Акт 2	Акт (Справочная документация)	17.06.2022 6:22	Другое	11	Администратор	17.06.2022 6:22

3. [Тип номера документа] — выбор типа номера документа.



- [Системный идентификатор документа] — порядковый номер документа будет автоматически назначаться системой (записанный в БД номер).
- [Порядковый номер документа с начала дня\недели\месяца\года] — порядковый номер документа будет обновляться за выбранный период (счетчик будет обнуляться при начале нового дня\недели\месяца\года).
- [Порядковый номер документа за все время] — система будет присваивать порядковый номер документов начиная с последнего значения (или начнет отсчет с 1, если не было еще сформированных документов).

#### 2.5.1.11.5 Типы конвертов

После нажатия кнопки [Типы конвертов] пользователю открывается окно с настройками типов конвертов и их параметрами.

Название	С4	Id 2
Код	С4	
Количество листов	От 26	До 50
Вес листа	17,00	
Вес, г	750,00	
Ширина	250,00	
Высота	353,00	

1. [Добавить] — добавление нового конверта.
2. [Удалить] — удаление выделенного типа.



3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного типа.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки типов конвертов.
6. [Название] — ввода названия для создаваемого типа конверта.
7. [Код] — задание кода для типа (опционально).
8. [Количество листов] — указание количества листов для выбранного типа.
9. [Вес.г] — указание общего веса листа (в граммах).
10. [Ширина] — указание ширины конверта.
11. [Высота] — указание высоты конверта.

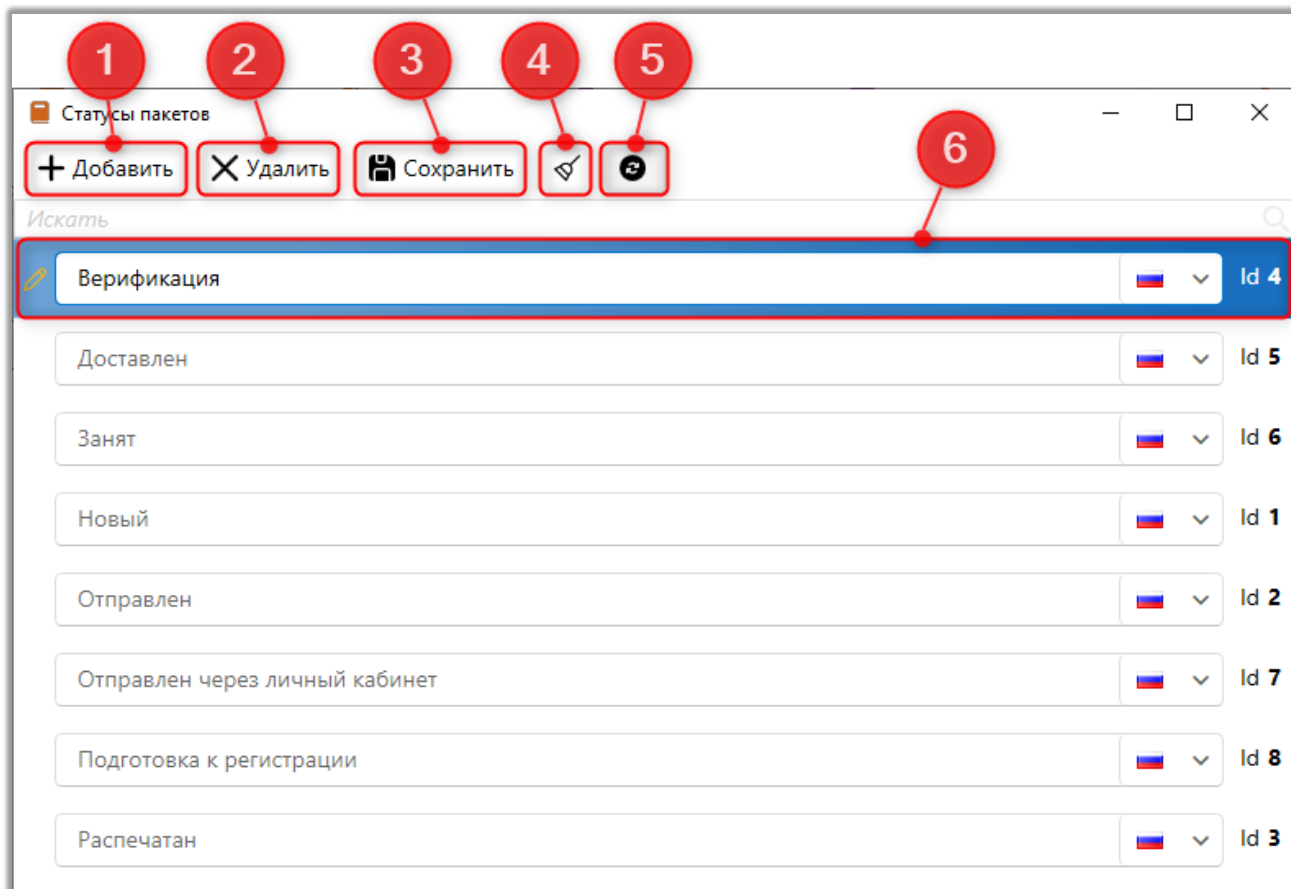
#### 2.5.1.11.6 Статусы пакетов

В окне [Статусы пакетов] создаются и настраиваются статусы пакетов документов, которые будут доступны при настройке пакетов документов и смене статуса пакета в модуле [Пакеты документов].

Документ		Статус	Документ	Созданный	Порядковый номер документа	Конверт	Вес. г	Адресат
Тип	Статус	Документ	Созданный	Порядковый номер документа	Конверт	Вес. г	Объект	
Новый тип 2	Новый		20.03.2023 16:12	Активен: #54 Нет		0 A	1000000000008	
Заявление о возбуждении исполнительного производства	Верификация		14.03.2023 5:44	Активен: #51 Нет		0 A	1000000000008	
Заявление о возбуждении исполнительного производства	Распечатан		14.03.2023 5:42	Активен: #50 Нет		0 A	1000000000008	



В окне настройки статусов пакетов документов доступны следующие параметры:

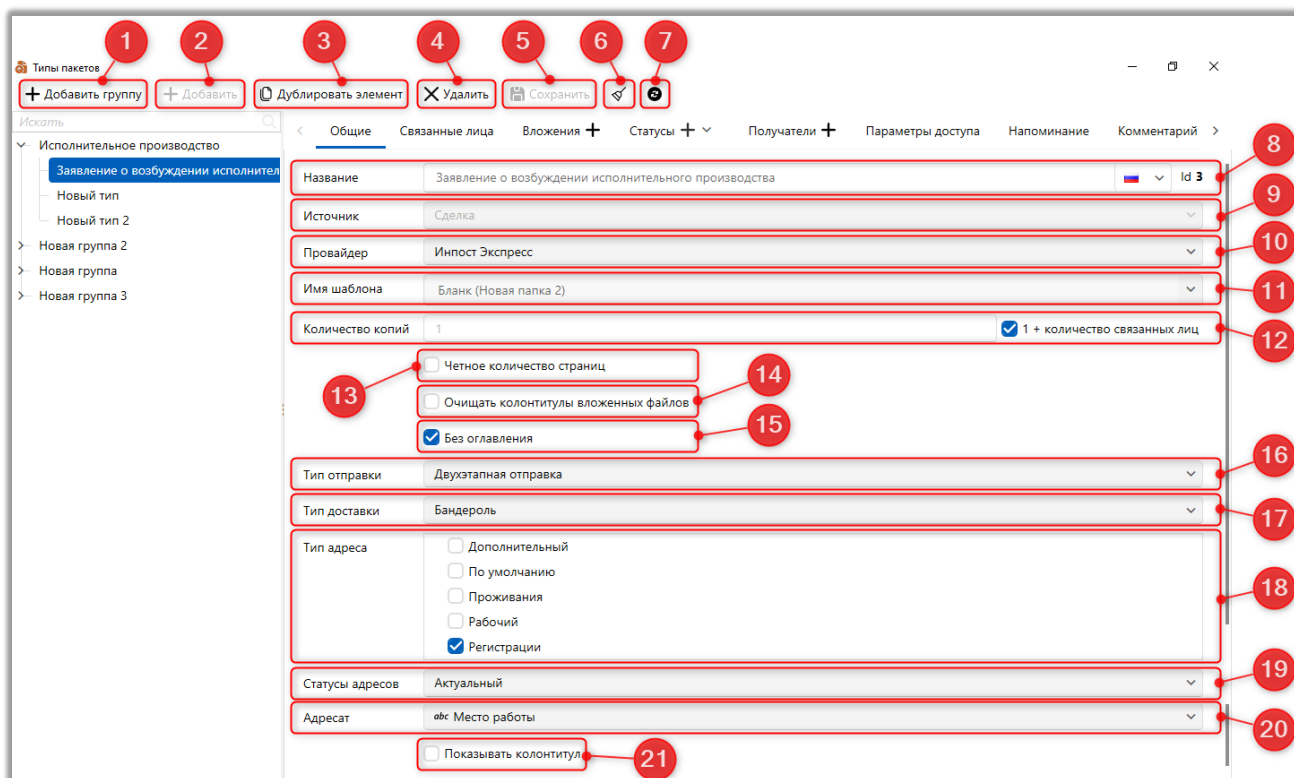


1. [Добавить] — добавление нового статуса.
2. [Удалить] — удаление выделенного статуса.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного статуса.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки статусов пакетов.
6. [Название] — ввода названия для статуса пакета (id статуса будет отображен после его сохранения).

#### 2.5.1.11.7 Типы пакетов



В окне [Типы пакетов] добавляются и настраиваются типы пакетов документов. Окно содержит семь вкладок: [Общие], [Связанные лица], [Вложения], [Статусы], [Получатели], [Параметры доступа], [Напоминание], [Комментарий]. Где доступны следующие параметры:



1. [Добавить группу] — добавление группы типов пакетов (не имеет дополнительных настроек, только возможность редактировать название).
2. [Добавить] — добавления дочернего типа к основной группе типа.
3. [Дублировать элемент] — создание копии выделенного элемента (как группы, так и типа).
4. [Удалить] — удаление выделенного элемента.
5. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки.
6. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
7. [Обновить данные] — актуализация данные в окне настройки типов пакетов.

На вкладке [Общие] устанавливаются следующие параметры:



8. [Название] — ввести названия для выбранного типа пакета документов.
9. [Источник] — выбрать источник данных, доступно два вида:
  - Клиенты;
  - Сделки.
10. [Провайдер] — выбрать почтового провайдера из списка доступных.
11. [Имя шаблона] — выбрать имя шаблона из настроенных шаблонов в системе.
12. [Количество копий] — задать необходимое количество копий документа.
13. [Четное количество страниц] — установить четное количество страниц для документа при необходимости.
14. [Очищать колонтитулы вложенных файлов] — при формировании пакета документов все файлы в формате PDF будут перенесены и преобразованы в картинки внутри документа Word, такие картинки будут занимать весь лист и перекрывать колонтитулы внутри самого Word документа.
15. [Без оглавления] — отключение оглавления.
16. [Тип отправки] — выбор типа отправки пакета документов. Всего доступно два типа отправки:
  - [Обычная отправка] — обычная отправка пакета документа по заданным параметрам.
  - [Двухэтапная отправка] — отправка пакета документов, которая осуществляется в два этапа. На первом этапе происходит отправка документа получателям, у которых установлен чекбокс [Первый этап], и которые были добавлены и отмечены на вкладке [Получатели]. На втором этапе осуществляется отправка этого пакета документов адресату, заданному в параметре [Адресат], с прикрепленным документом, полученным от почтового провайдера после первого этапа. Например, в качестве такого документа может выступать реестр получателей, который прикрепляется к пакету документов при



его отправке в суд. Механизм двухэтапной отправки зависит от интеграции с почтовым провайдером.

17. [Тип доставки] — выбор типа доставки. Создание и настройка типов доставки подробно рассмотрена в разделе [Тип доставки].

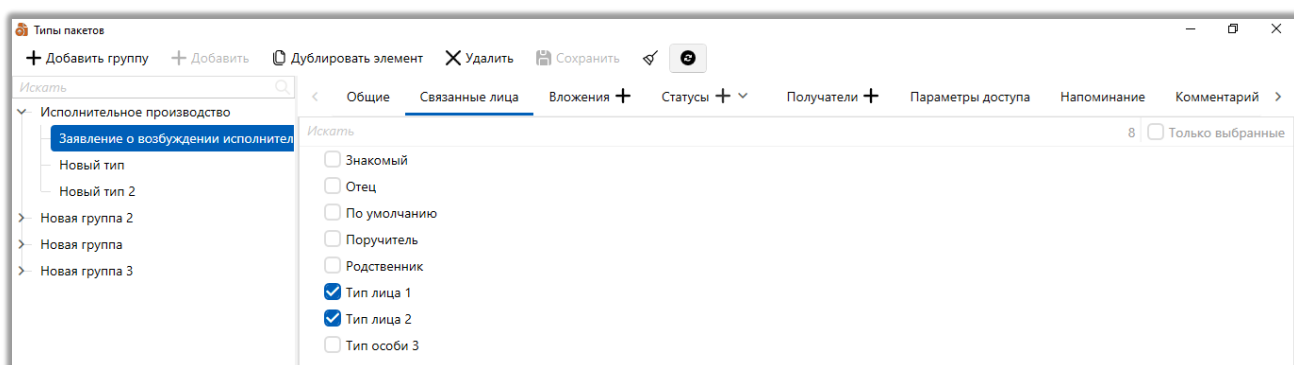
18. [Тип адреса] — выбор типа адреса, который будет выступать в виде фильтра, на который система будет ссылаться при определении адреса, перед формированием пакета документов. Механика использования адреса зависит от конкретного почтового провайдера. Создание и настройка типов адресов рассмотрены в разделе [Типы адресов].

19. [Статус адресов] — выбор статуса адреса. Создание и настройка статусов адресов рассмотрены в разделе [Статусы адресов].

20. [Адресат] — выбор поля с которого будут подтягиваться данные о получателе (адресате). Доступны только текстовые поля и словари.

21. [Показать колонтитул] — включение отображения колонтитула и его настройка.

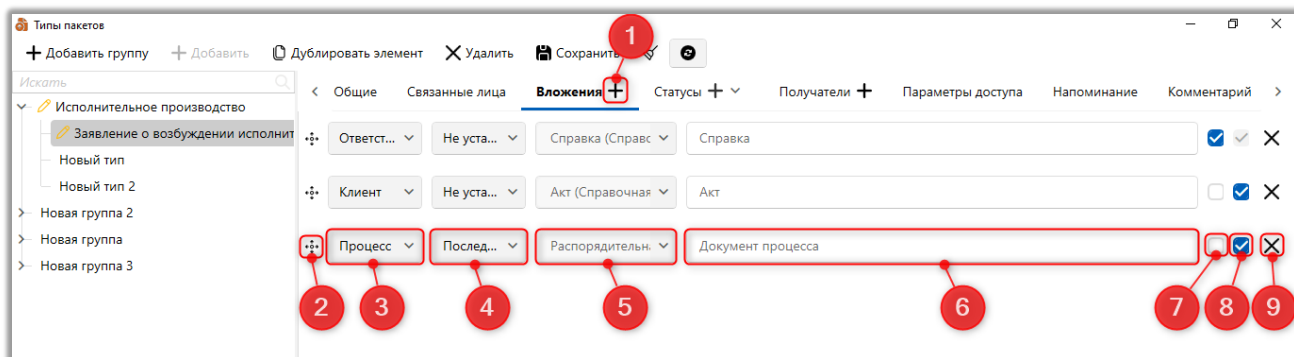
На вкладке **[Связанные лица]** выбираются с помощью чекбоксов типы лиц, к которым будет относиться данный пакет документов.



Типы лиц настраиваются в системном словаре [Типы лиц] (подробнее в разделе [2.5.1.1](#)).



На вкладке **[Вложения]** устанавливаются какие документы из карточки сделки или карточки клиента должны подтянуться при создании данного документа. Для этих документов доступны следующие параметры:



1. **[+]** — кнопка добавления нового вложения для выбранного типа пакетов.
2. Иконка для изменения последовательности добавленных вложений.
3. Выбор к какой сущности относится документ. Доступны следующие сущности: [Ответственный за сделку сотрудник], [Клиент], [Сделка], [Обеспечение], [Связанные лица], [Владелец обеспечения], [Проект], [Процесс], [Действие процесса], [Информационное поле].
4. Выбор значения с документа, которое будет использоваться для отправки. Доступно три значения:
  - [Не установлено] — подтягиваться будут все документы, согласно выбранному типу и сущности;
  - [Последнее значение] — подтягиваться будет последний загруженный документ (по дате добавления), согласно выбранных критериев;
  - [Первое значение] — подтягиваться будет первый загруженный документ, согласно выбранных настроек.
5. Выбор типа документа.
6. Ввести название документа.
7. [Обязательное] — отметить являет поле обязательным или нет.



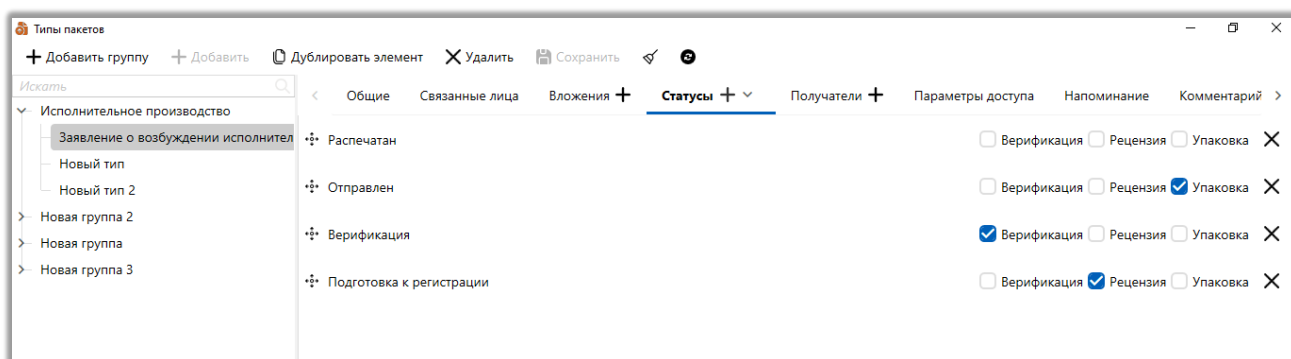


8. [Всегда в оглавлении] — отметить, находится ли поле всегда в оглавлении. Если поле обязательное, тогда этот чекбокс устанавливается по умолчанию.

9. [X] — удаление добавленного вложения.

На вкладке [Статусы] добавляются статусы документов, которые отображают этапы обработки пакета документов, через которые он проходит в ходе своего жизненного цикла. Созданные пакеты документов проходят через три последовательных этапа: [Верификация], [Рецензия], [Упаковка]. Документы движутся строго по указанному порядку статусов, обеспечивая последовательный процесс проверки, рецензирования и отправки. Кроме тех случаев, когда выбран этап [Автоматическая отправка].

Для добавления ранее созданного статуса нажмите [+] (подробнее о создании и настройке статусов в разделе [2.5.1.11.6](#)). С помощью чекбоксов для добавленного статуса можно отметить этап, за который он отвечает.



Доступны следующие этапы:

- [Автоматическая отправка] — автоматическая отправка пакета документов без внесения правок и верификации. Если выбран данный статус, то все остальные статусы будут скрыты и недоступны для выбора.

- [Верификация] — верификация пакета документов перед переходом на следующий этап;

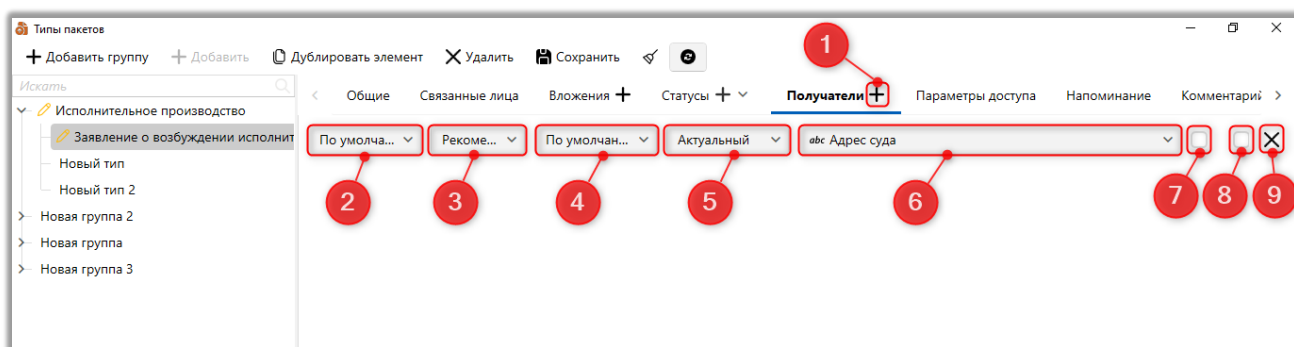


- [Рецензия] —рецензия документа;
- [Упаковка] —упаковка и отправка пакета документов.

Все представленные статусы устанавливаются и изменяются вручную пользователями с соответствующими правами доступа, в модуле [Пакеты документов].

Для удаления статуса нажмите кнопку [X].

На вкладке [Получатели] добавляются получатели и настраиваются их параметры.

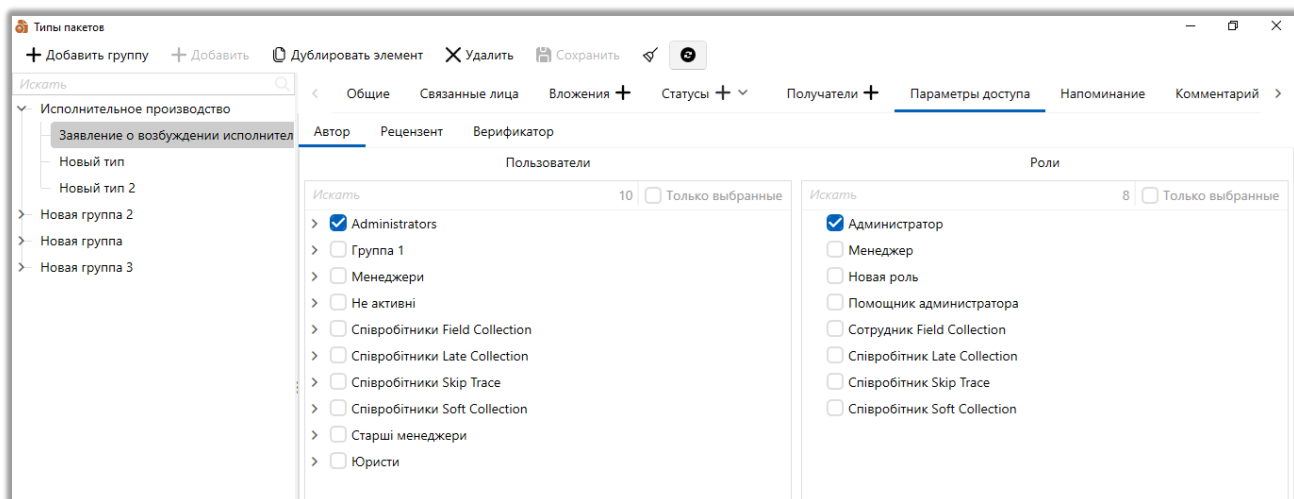


1. Добавление нового получателя.
2. Выбор типа лица получателя.
3. Выбор типа доставки.
4. Выбор типа адреса.
5. Выбор статус адреса получателя.
6. Выбор поля, содержащего необходимую информацию о получателе.
7. Первый этап отправки.
8. Обязательное.
9. Удалить добавленного получателя.



**ВАЖНО:** если выбрана двухэтапная отправка, и адрес получателя не указан, пакет документов не будет создан. Пользователю отобразится всплывающее окно с ошибкой [Не найден ни один адрес].

На вкладке **[Параметры доступа]** устанавливаются параметры доступа пользователей, в разрезе этапов.



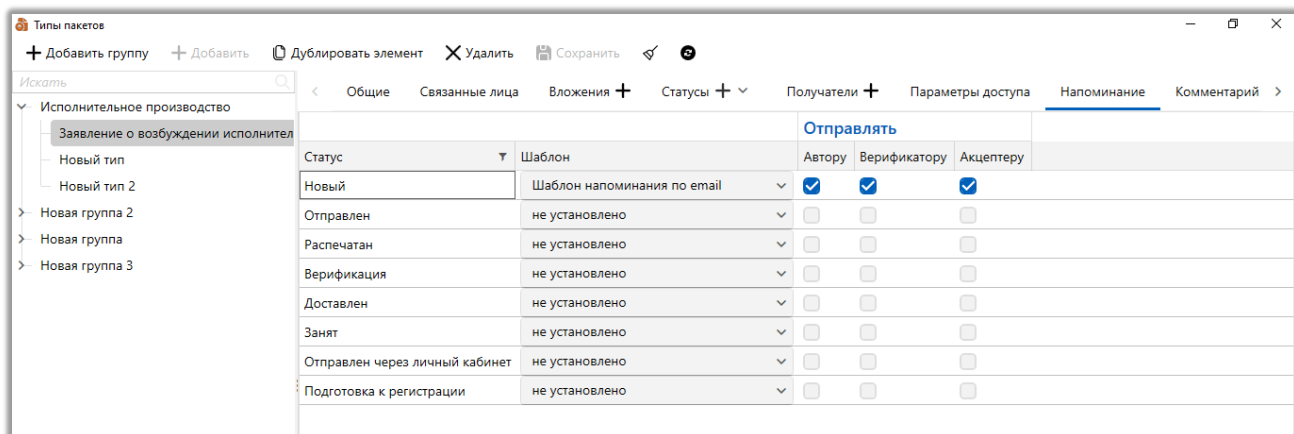
Параметры доступа пользователей устанавливаются отдельно для каждого из этапов:

- [Рецензент];
- [Верификация];
- [Автор].

На вкладке **[Напоминания]** администратор системы имеет возможность настроить отправку напоминаний ответственным пользователям по электронной почте, которая указана в профиле пользователя. Выбор пользователей и шаблона e-mail настраивается отдельно для каждого статуса пакета документов. В качестве шаблона для отправки напоминания доступны только те шаблоны, у которых выбран источник [Пакет документов].

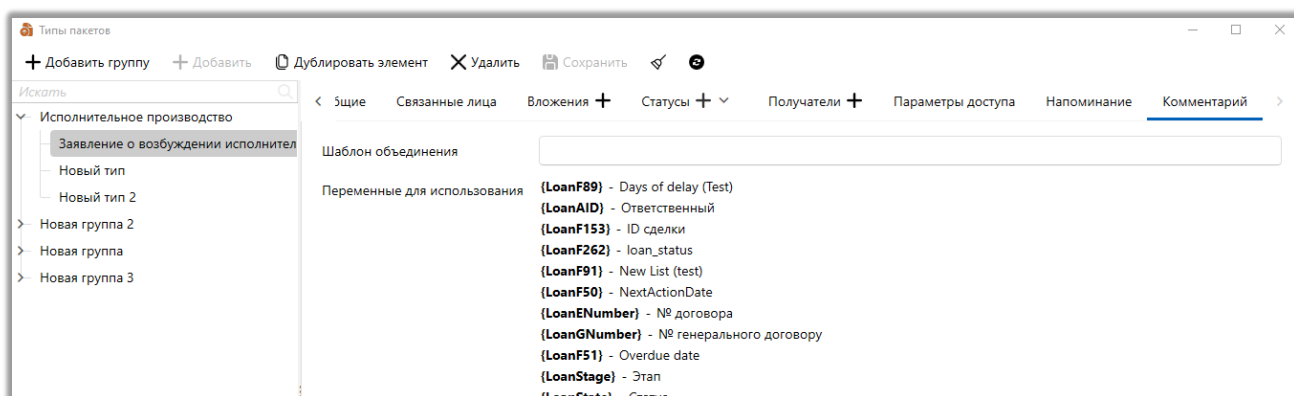


После настройки напоминания ответственный за определенный этап сотрудник будет получать электронное письмо по указанному шаблону при переходе пакета документов на настроенный статус.



После создания нового типа пакета необходимо нажать кнопку [Обновить данные] для отображения доступных статусов и шаблонов напоминаний.

На вкладке [Комментарий] настраивается отображаемое примечание к выбранному пакету документов.



- [Шаблон объединения] — поле для ввода текстового комментария и переменных, значения которых будут отображаться в примечании к пакету

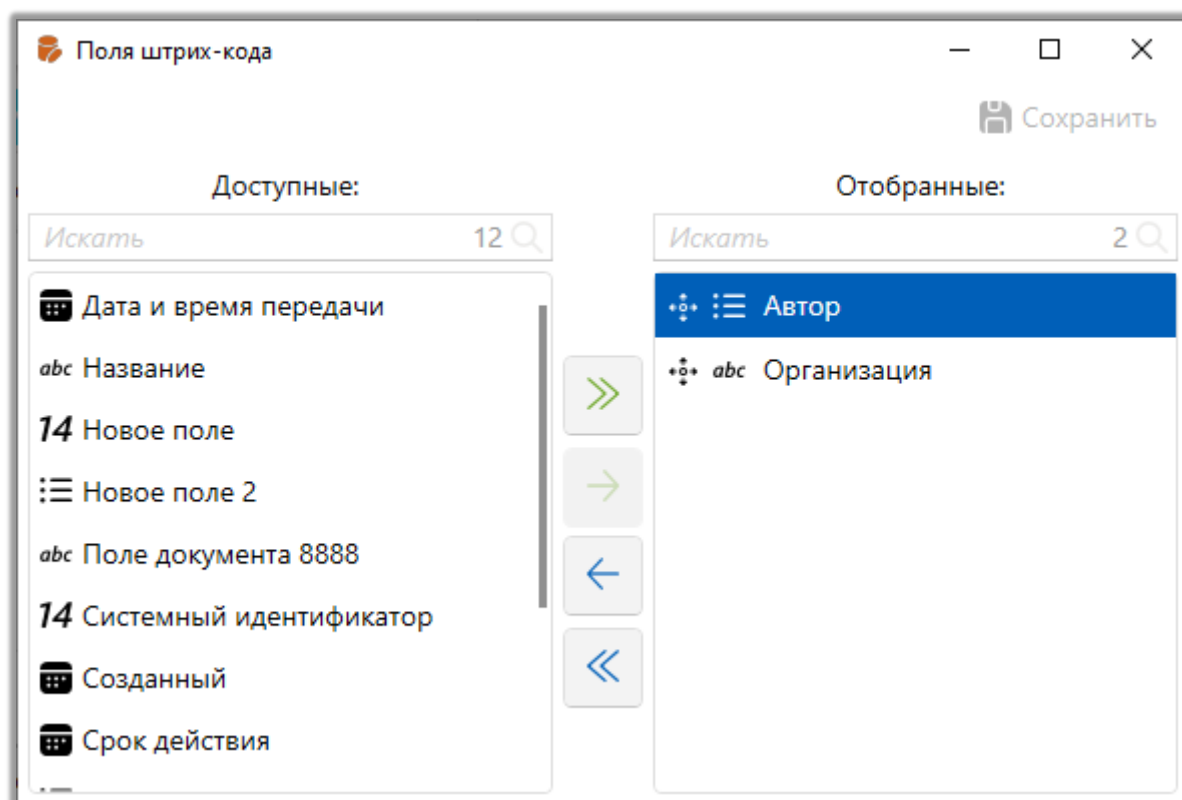


документов. Переменные должны вводиться в закрывающихся фигурных скобках. Например: «Пакет документов по делу № {LoanENumber}.»

- [Переменные для использования] — список доступных переменных для использования в шаблоне объединения.

#### 2.5.1.11.8 Поля штрих-кода

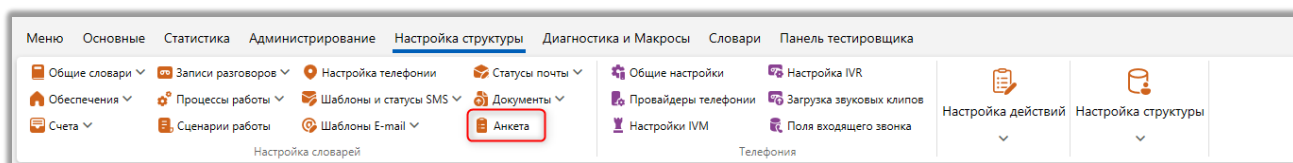
В окне [Поля штрих-кода] пользователь может настроить добавление дополнительной информации к штрих-коду документа с помощью полей документов. Для этого нужно переместить необходимые поля, находящиеся в блоке [Доступные], в блок [Отобранные] (они будут отображать дополнительную информацию на штрих-коде) и нажать кнопку [Сохранить].



#### 2.5.1.12 Анкеты

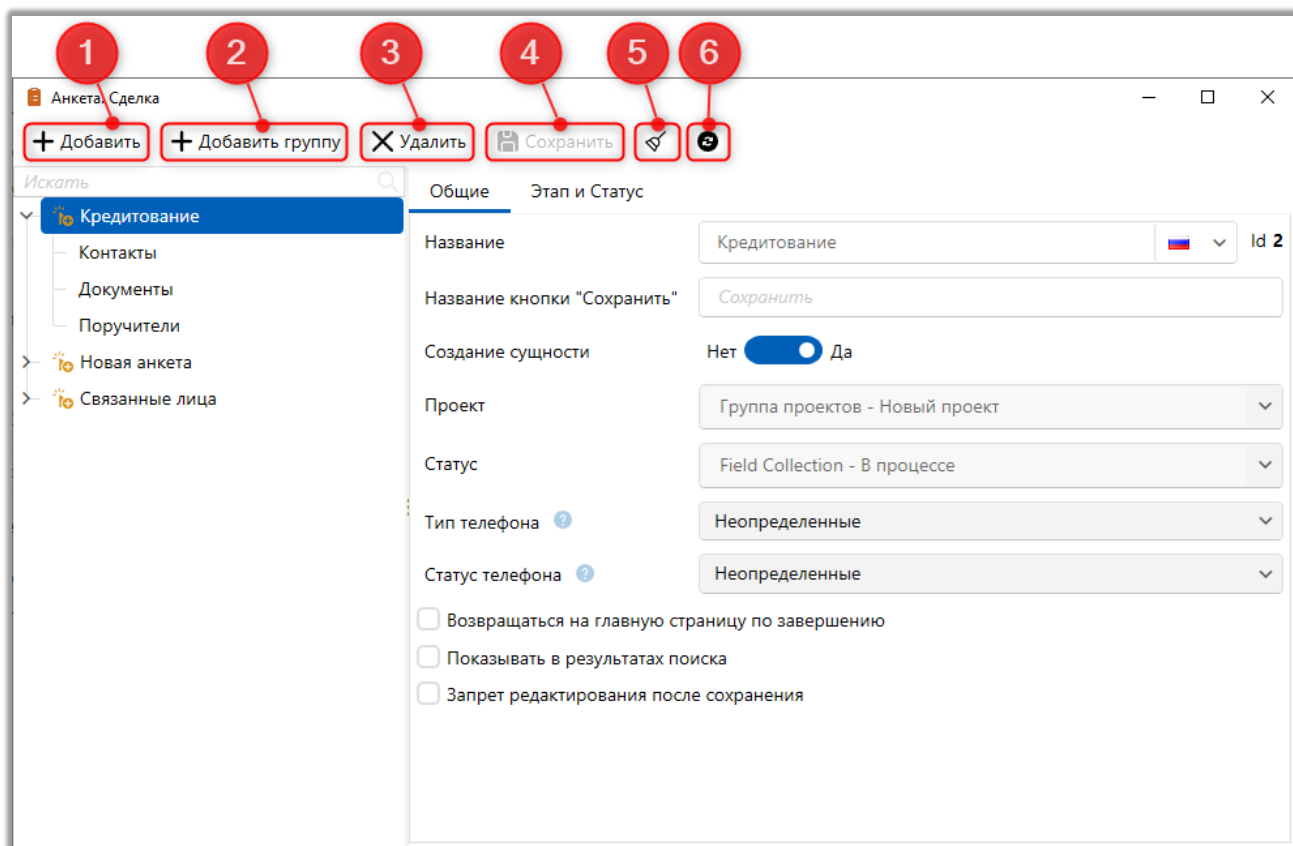


В рамках системы реализован модуль [Анкеты], который позволяет настроить форму заполнения данных в карточке сделки, которая в дальнейшем, например, может использоваться как кредитный конвейер или как анкета для внесения обязательных к заполнению данных. Данный тип анкеты используется только при работе с карточкой сделки клиента.



Пользователь может быстро переключаться между ячейками в окне работы с анкетой с помощью клавиши [Tab] на клавиатуре.

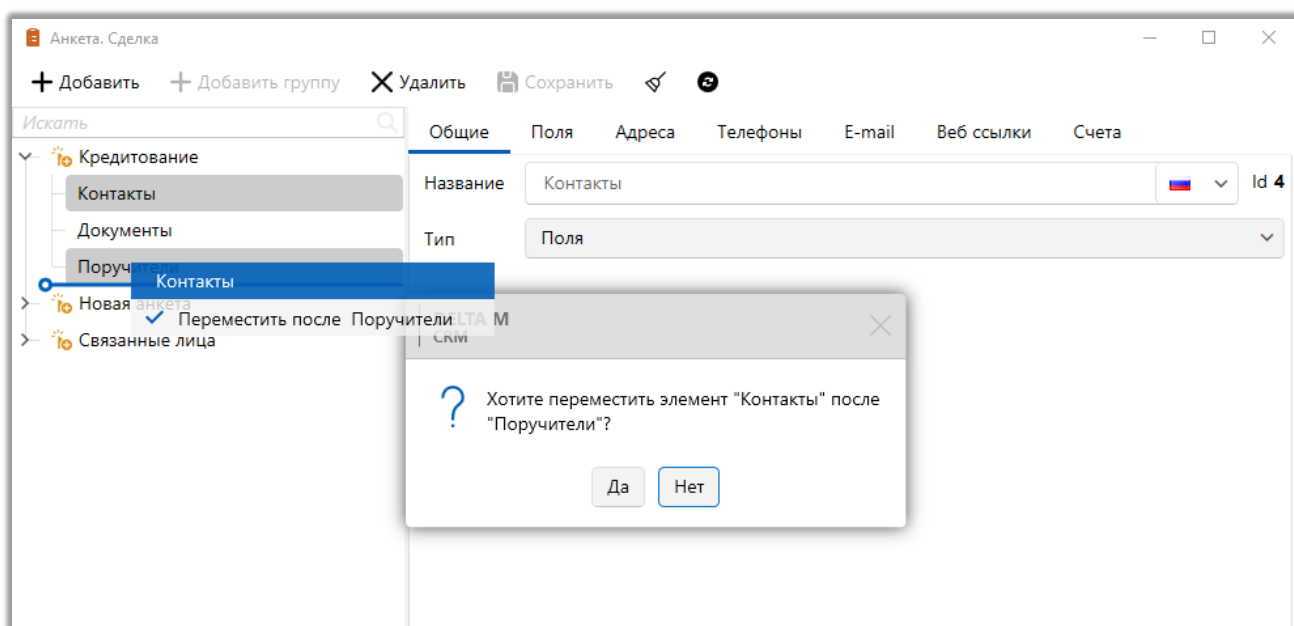
В окне настройки анкеты присутствует следующий функционал:



1. [Добавить] — создание новой анкеты.



2. [Добавить группу] — добавление группы условий. Группы условий отображаются в анкете постранично, пользователь двигается по ним в заданном порядке. После добавления группы, для изменения ее очередности при заполнении анкеты, нужно, зажав правую клавишу мышки, перетянуть ее на необходимую позицию.



3. [Удалить] — удалить выбранный элемент.
4. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
5. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки анкеты.

После добавления анкеты, становятся доступными следующие параметры:



1. [Название] — ввести название анкеты. Также можно задать название выбранной анкеты для каждого языка, которое будет автоматически изменять при смене языка системы.

2. [Название кнопки [Сохранить]] — задание названия для кнопки сохранения внесенных в анкету данных (по умолчанию стоит значение [Сохранить]).

3. [Создание сущности] — включение или отключение создания сущности с помощью анкеты.

Если включено создание сущности, то такая анкета будет доступна на вкладке [Меню], пункт [Создание]. Пользователь может выбрать проект и статус, на который будет попадать карточка после создания через меню.





Создание сущности	Нет <input checked="" type="checkbox"/> Да
Проект	Группа проектов - Новый проект <input type="button" value="v"/>
Статус	Field Collection - В процессе <input type="button" value="v"/>

Если создание сущности отключено, то такая анкета может использоваться для обновления данных в карточке сделки.

4. [Тип телефона] — выбор типа телефона, который будет установлен по умолчанию.

5. [Проект] — выбор проекта, в котором будет создана карточка после заполнения анкеты.

6. [Статус] — выбор статуса, с которым будет создана карточка после заполнения анкеты.

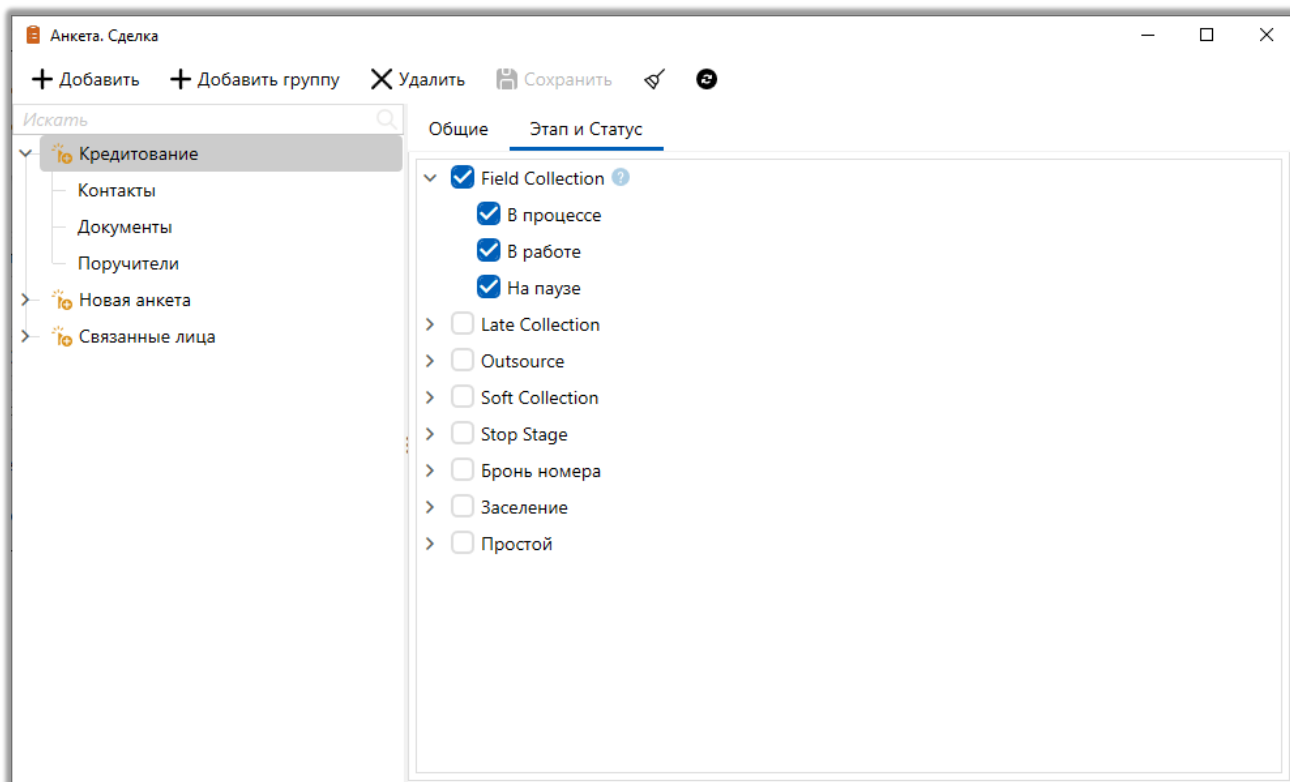
7. [Статус телефона] — выбор статуса телефона, который будет установлен по умолчанию.

8. Возвращаться на главную страницу по завершению.

9. Показывать в результатах поиска.

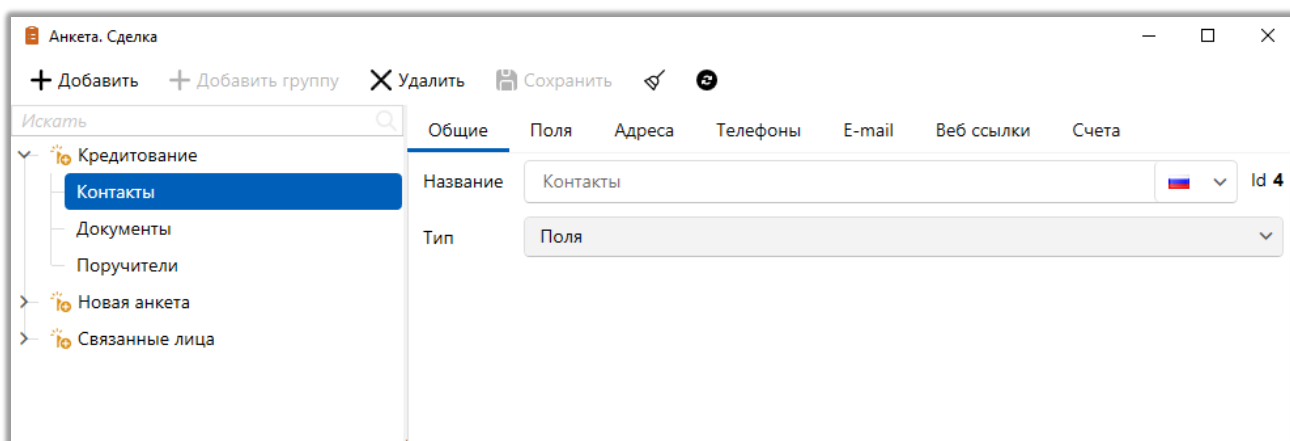
10. [Запрет редактирования после сохранения].

На вкладке [Этап и статус] отмечаются этапы и их статусы, для которых будет доступна выбранная анкета.



Настройки групп условий привязаны к их типу данных, всего доступно три типа: Поля, Документы, Связанные лица.

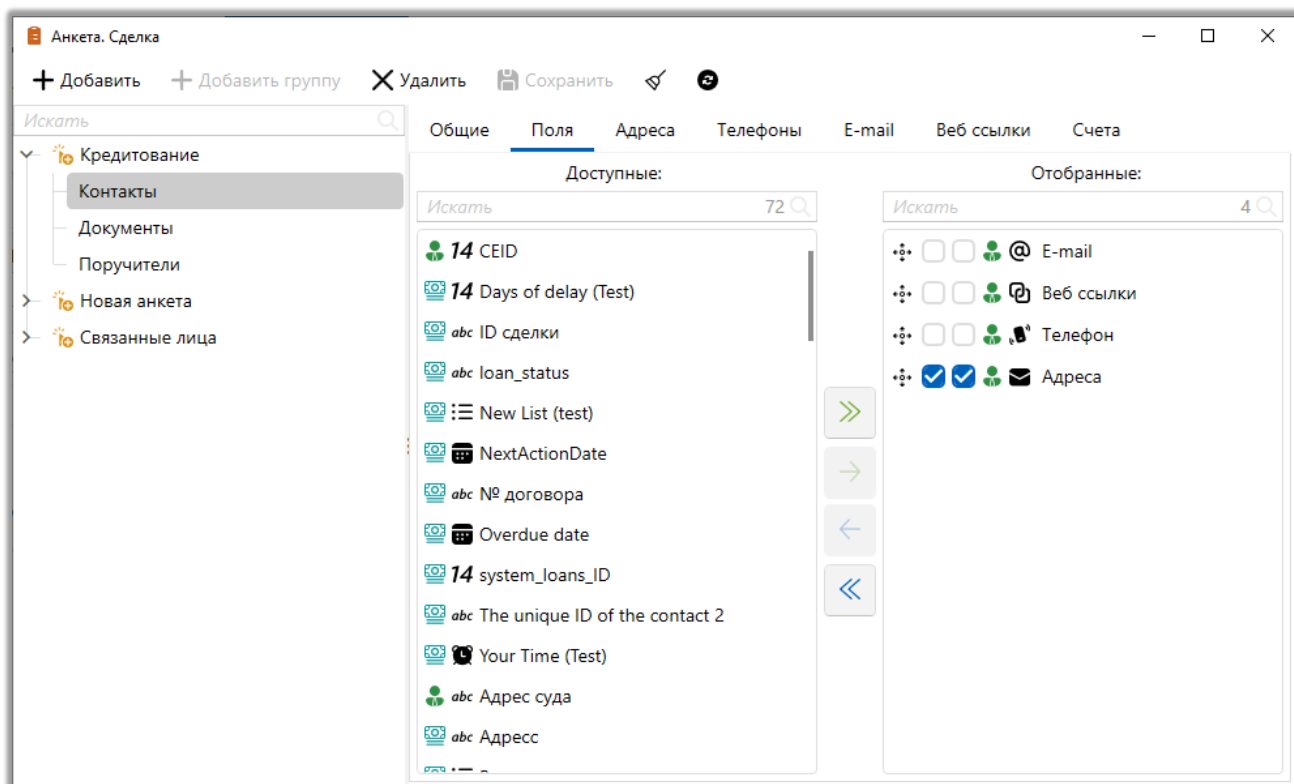
Если в параметре [Тип] выбрано значение [Поле], тогда для группы условий становятся доступны следующие вкладки:



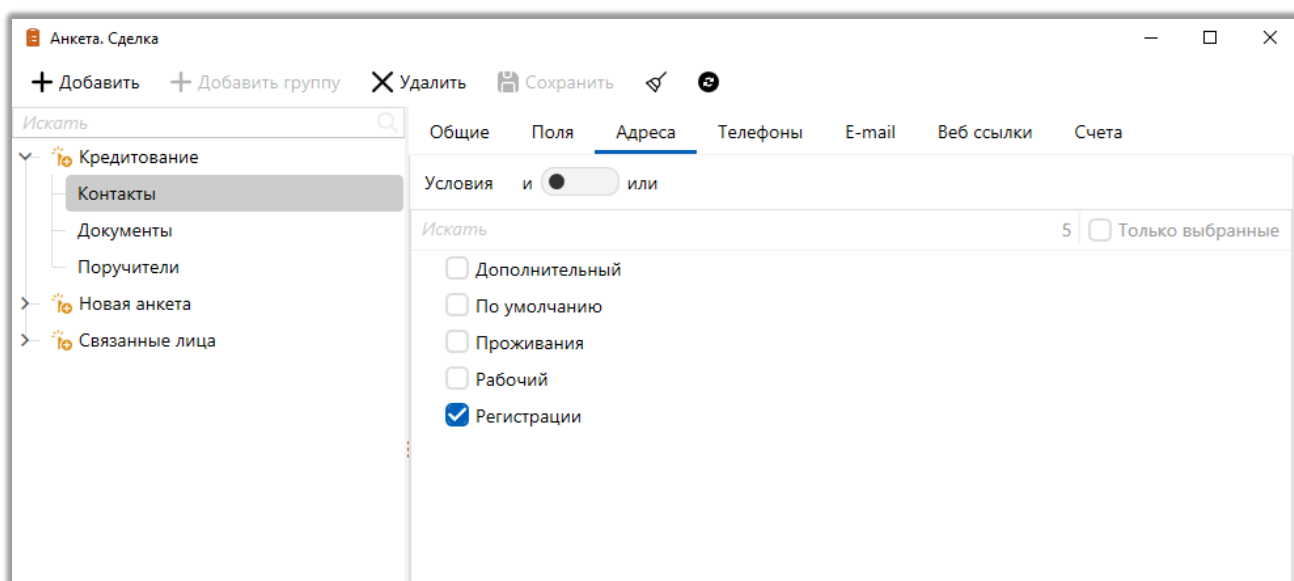
На вкладке [Поля] отбираются поля, которые будут отображаться при заполнении карточки. Поля можно перемещать в списке изменяя их



очередность в карточке анкеты, также их можно сделать обязательными и добавить, установив соответствующие чекбоксы.

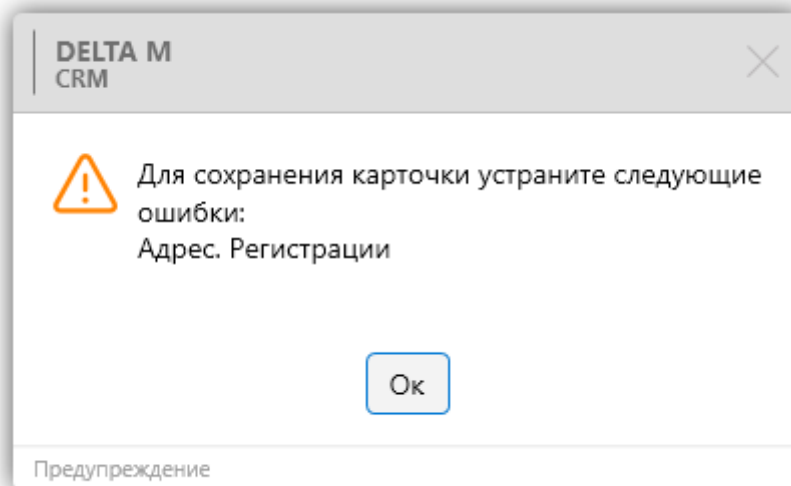


На вкладке [Адреса] отмечаются с помощью чекбоксов типы адресов, которые будут обязательны при заполнении анкеты пользователем.





Если при заполнении карточки пользователем не были внесены данные по отмеченным типам адресов, то пользователю отобразится соответствующее уведомление.



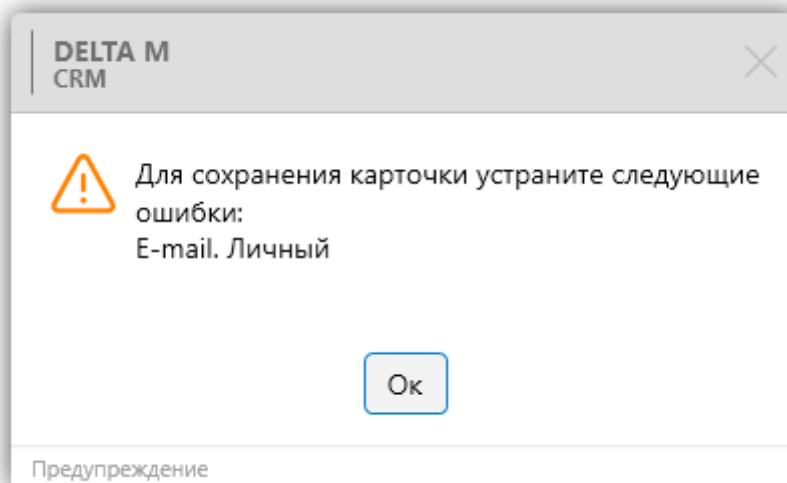
На вкладке [Телефоны] с помощью чекбоксов отмечаются обязательные к заполнению типы телефонов и необходимость их верификации. В параметре [Условие] устанавливается логическое условие И/ИЛИ для отмеченных типов телефонов.



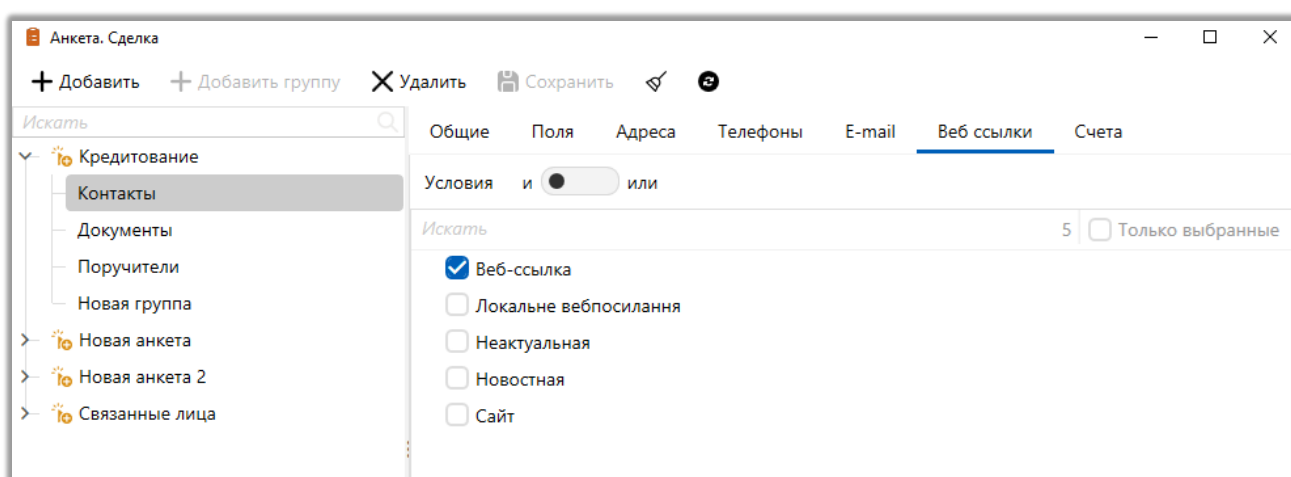
На вкладке [E-mail] отмечаются с помощью чекбоксов типы электронных адресов, которые будут обязательны при заполнении анкеты пользователем. В параметре [Условие] устанавливается логическое условие И/ИЛИ для отмеченных типов телефонов.



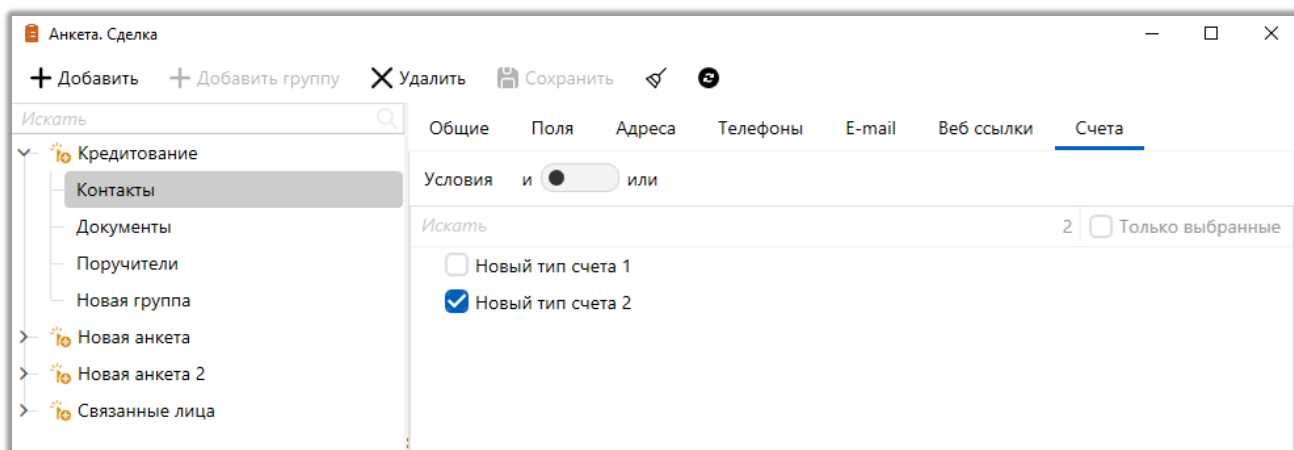
Если при заполнении карточки пользователем не были внесены данные по отмеченному тип электронной почты (в нашем случае это [Личный]), то пользователю отобразится соответствующее уведомление.



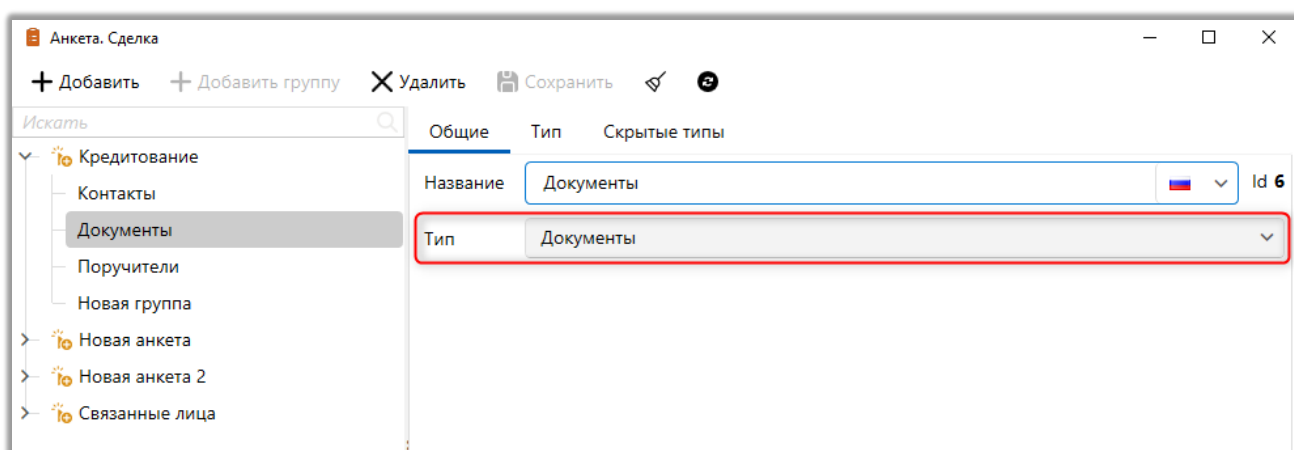
На вкладке [Веб-ссылки] отмечаются с помощью чекбоксов типы веб-ссылок, которые будут обязательны при заполнении анкеты пользователем. В параметре [Условие] устанавливается логическое условие И/ИЛИ для отмеченных типов веб-ссылок.



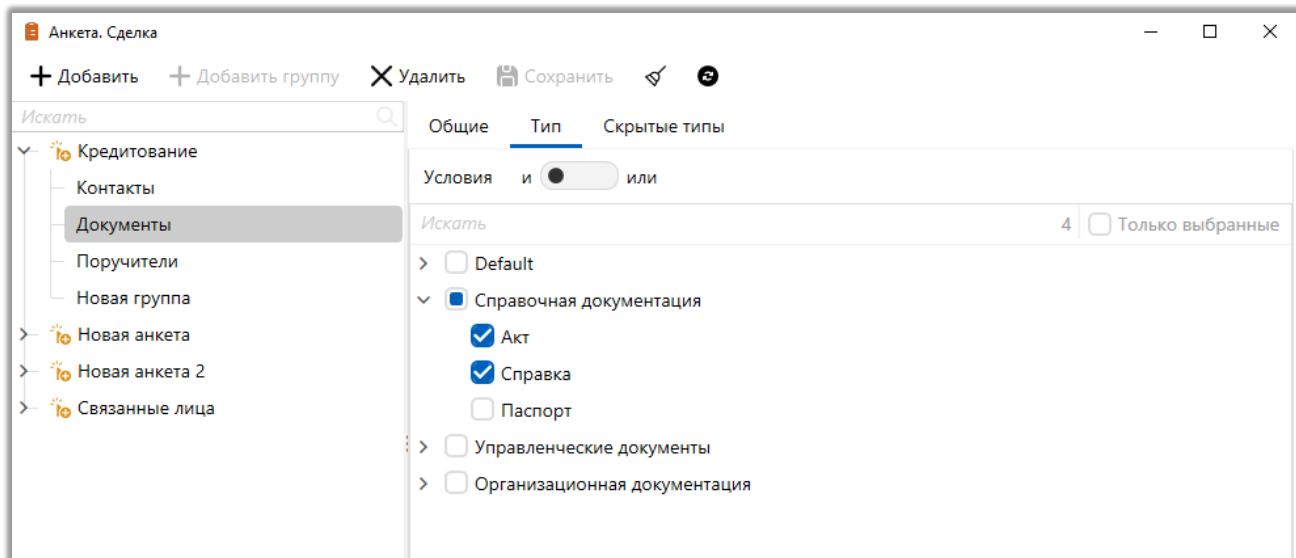
На вкладке [Счета] отмечаются типы счетов, которые будут обязательны при заполнении анкеты.



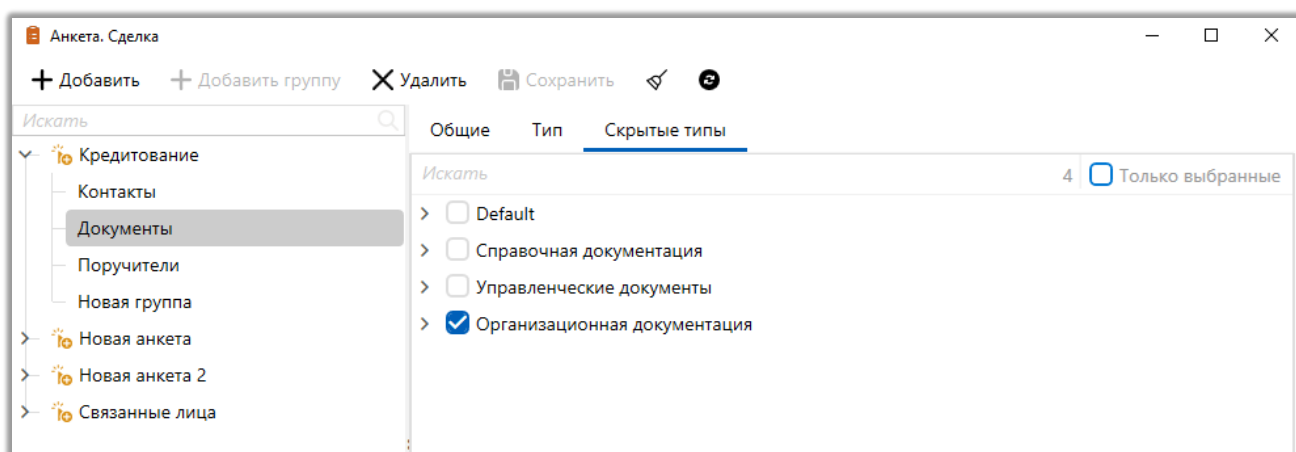
Если в параметре [Тип] выбрано значение [Документ], тогда для группы условий становятся доступны следующие вкладки:



На вкладке [Тип] отмечаются с помощью чекбоксов типы документов, которые будут обязательны при заполнении анкеты пользователем. В параметре [Условие] устанавливается логическое условие И/ИЛИ для отмеченных типов телефонов.

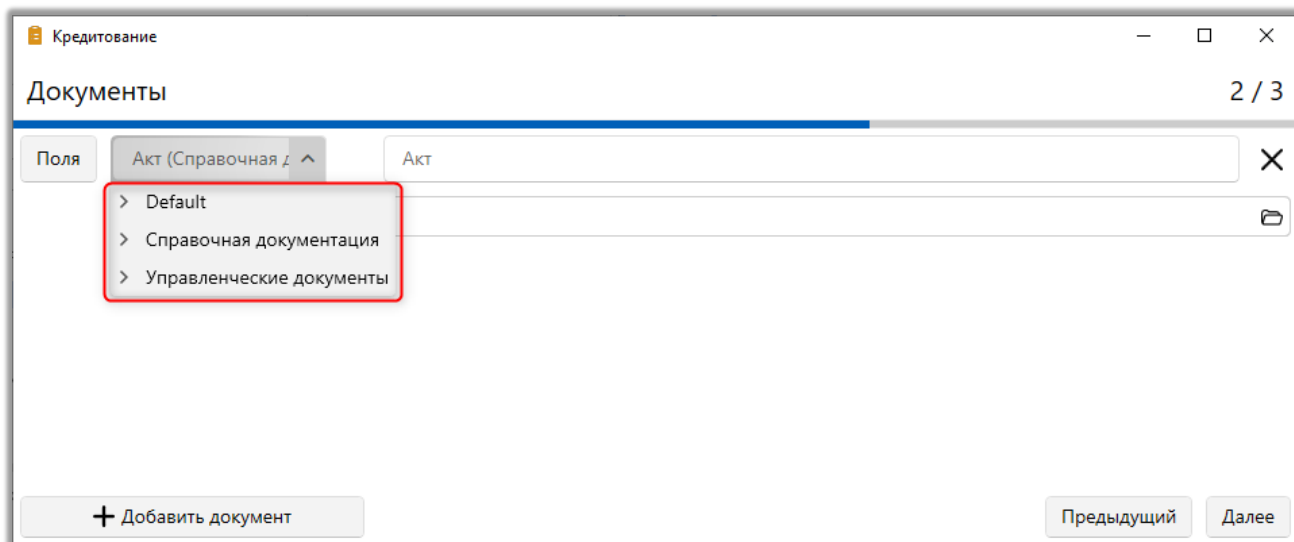


На вкладке [Скрытые типы] отмечаются типы документов, которые будут скрыты при добавлении документов в анкету.

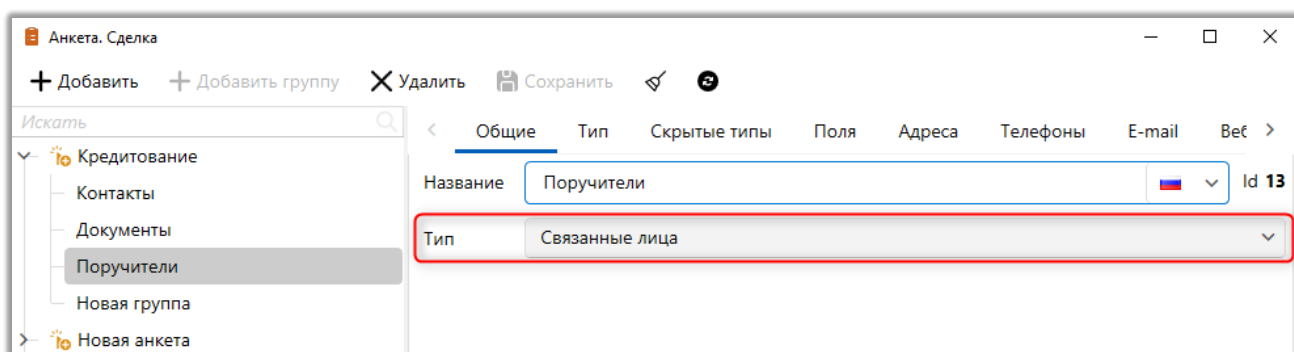


Соответственно доступны будут только не отмеченные типы документов.





Если в параметре [Тип] выбрано значение [Связанные лица], тогда для группы условий становятся доступны следующие вкладки: Общие, Тип, Скрытые типы, Поля, Адреса, Телефоны, E-mail, Веб-ссылки. Работы и настройка которых рассмотрена выше.



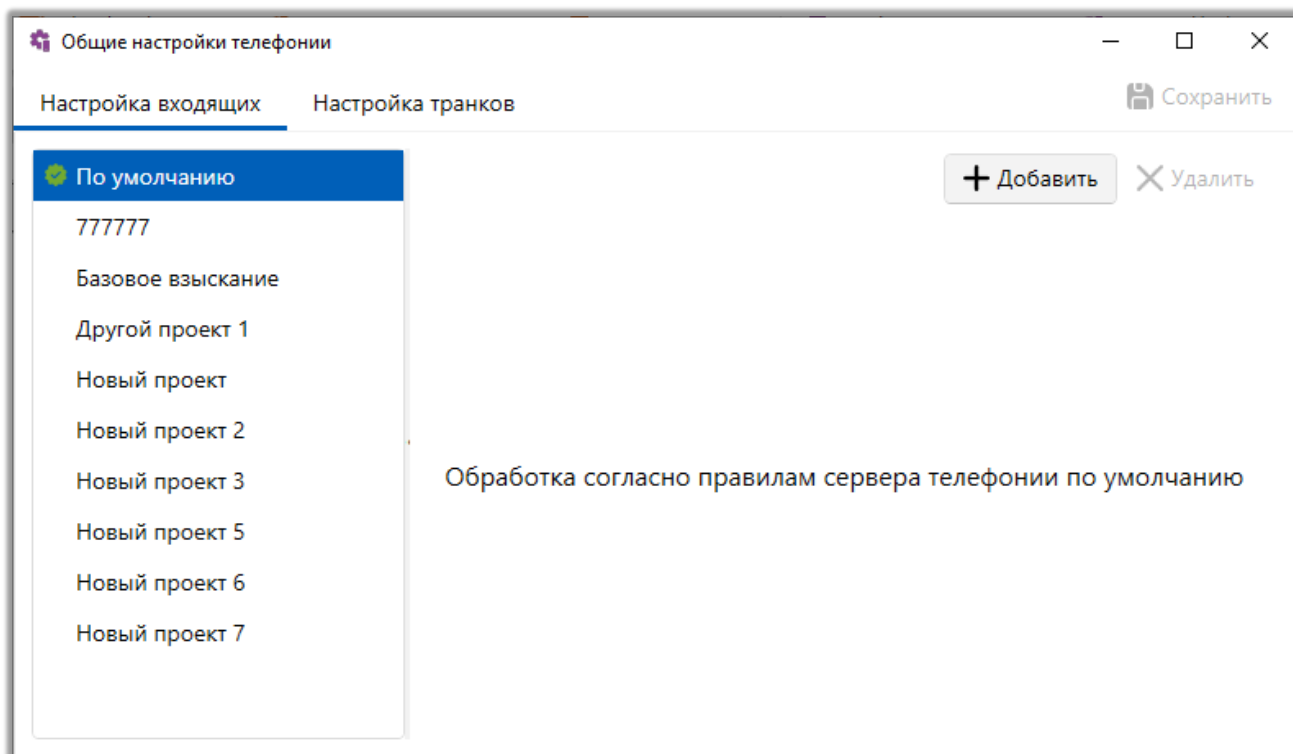
## 2.5.2 Телефония

В блоке Телефония настраивается работа телефонии при прозвоне клиентов, а также настраивается работа IVM и IVR модулей. Для доступа к этому функционалу в систему должна быть добавлена сборка телефонии.



## 2.5.2.1 Общие настройки

В окне [Общие настройки телефонии] настраиваются используемые транки в системе, их маски и правила обработки входящих звонков.



Во вкладке [Настройка транков] настраиваются транки, которые были добавлены в систему, и указывается максимально доступное для них количество линий связи. Что позволяет ограничивать необходимое количество транков и управлять их параметрами.



Общие настройки телефонии

Настройка входящих    Настройка транков    Сохранить

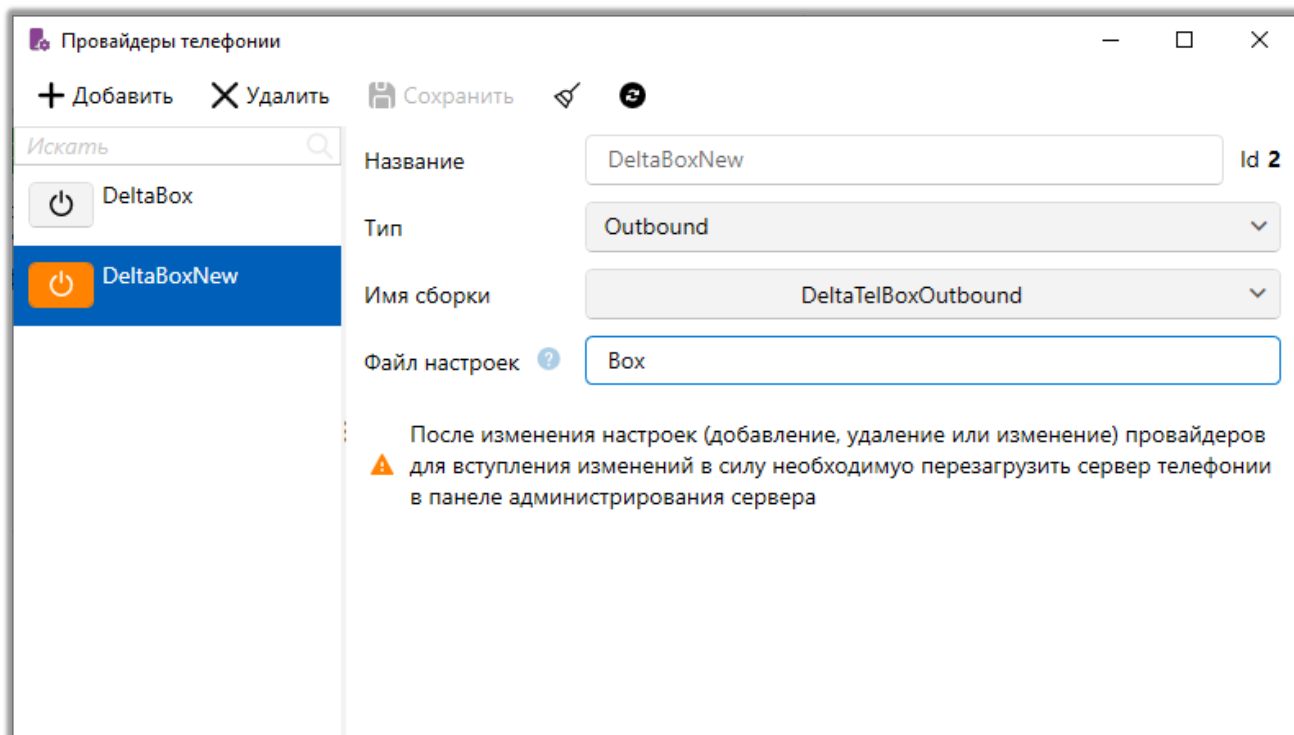
Настройка входящих	Паттерны номеров телефонов	Исходящие номера на транке	Количество линий на транке	Префикс
38			0	Префикс
380			0	Префикс
380			0	Префикс
380			0	Префикс
380			0	Префикс
380			1	Префикс

1. Отображение названия транка.
2. Паттерны номеров телефонов.
3. Исходящие номера на транке.
4. Количество линий на транке.
5. Префикс транка.

### 2.5.2.2 Провайдеры телефонии

Данный модуль позволяет подключать несколько провайдеров телефонии в Delta M. CRM с автоматической настройкой отправки элементов на прозвон в разрезе нескольких провайдеров.

В окне настройки провайдеров телефонии находятся следующие параметры:



- [Название] — ввод названия провайдера телефонии.
- [Тип] — настройка типа использования добавленного провайдера телефонии. Доступно 3 типа: [Outbound] — провайдер для совершения автоматических и ручных исходящих звонков; [Сервер записи] — данный провайдер будет использоваться только для загрузки записей разговоров в систему; [IVM] — провайдер для осуществления обзвона с помощью IVM.
- [Имя сборки] — выбор сборки провайдера.
- [Файл настроек] — ввод названия конфигурационного файла с настройками провайдера (без указания расширения).

### 2.5.2.3 Настройка IVM

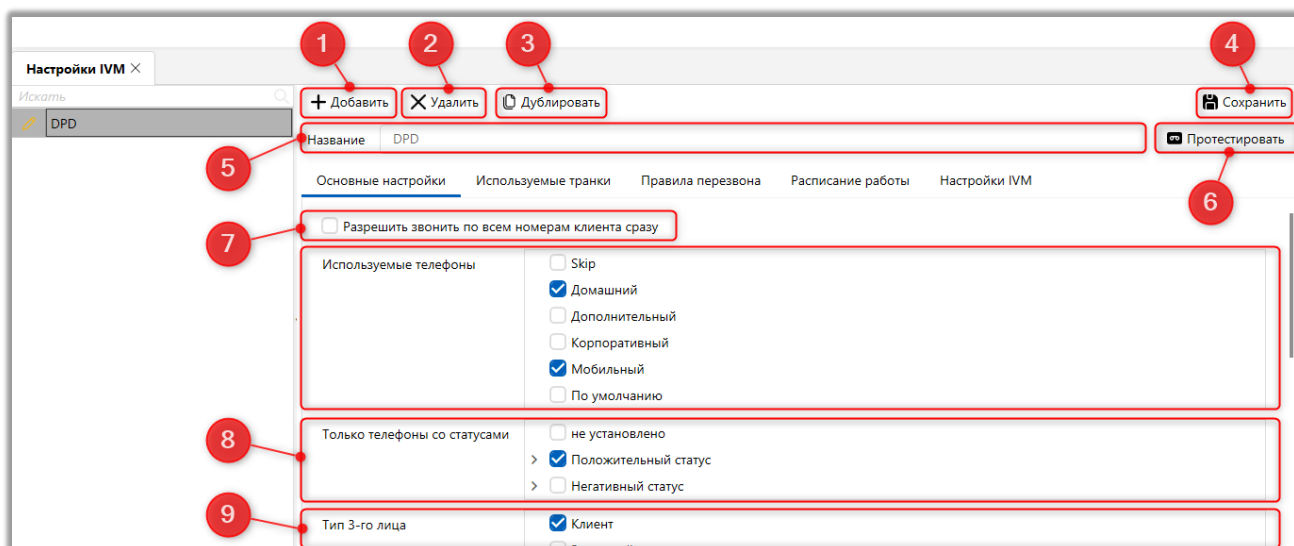
IVM (Interactive Voice Messaging) — система автоматического совершения исходящих звонков, которая самостоятельно (без участия операторов) набирает номер (или номера) клиента, совершает дозвон клиенту и производит



автоматическое оповещение клиента в соответствии с установленными параметрами.

В окне [Настройка IVR] добавляются и настраиваются компании (только исходящие звонки) для работы модуля IVR по заданным параметрам. Сами компании настраиваются в зависимости от потребностей бизнес-логики, такие как уведомления о просрочке оплаты в зависимости от количества дней. Параметры в настройках компании разделены на пять подвкладок: [Основные настройки], [Используемые транки], [Правила прозвона], [Расписание работы], [Настройка IVM].

В окне настроек IVM доступны следующие параметры и функции:



1. [Добавить] — добавление новой компании.
2. [Удалить] — удаление выбранной компании.
3. [Дублировать] — дублировать выбранный элемент.
4. [Сохранить] — применить внесенные изменения.
5. [Название] — ввод названия для добавленной компании.
6. [Протестировать] — провести тестирование IVM модуля по установленным настройкам. Для начала тестирования необходимо выбрать



телефонный код страны и ввести номер телефона, после чего станет доступна кнопка [Начать тест].

The image shows a dialog box titled "Тестирование IVM" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a dropdown menu on the left showing a Ukrainian flag and the number "380". To its right is a text input field containing the number "111111111". At the bottom of the dialog is a button labeled "Начать тест".

Длина вводимого телефонного номера должна совпадать с количеством символов, заданных для этой страны в настройках телефонии, иначе кнопка [Начать тест] будет скрыта.

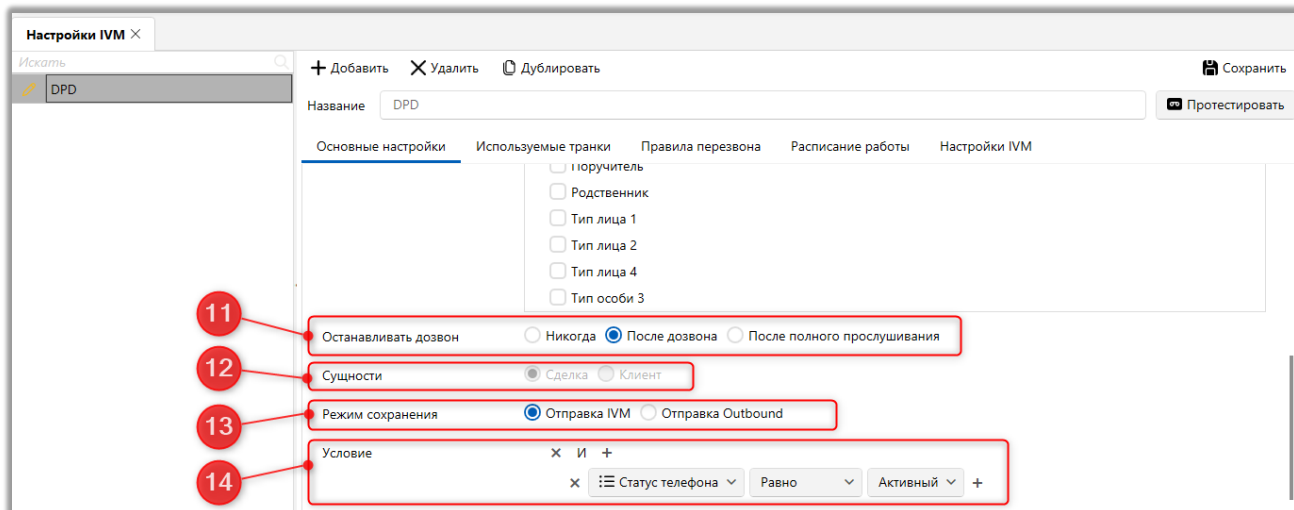
На подкладке [Основные настройки] находятся следующие настройки:

7. [Разрешить звонить по всем номерам клиента сразу] — звонки будут осуществляться одновременно на все телефонные номера клиента, согласно выбранным статусам и типам, если есть доступные транки.

8. [Использовать телефоны] — прозвон будет осуществляться по отмеченным типам телефонов.

9. [Только телефоны по статусам] — набираться будут только телефонные номера с отмеченными статусами.

10. [Тип 3-го лица] — выбор типа третьего лица для звонков.



11. [Остановить дозвон] — с помощью чекбоксов установить логику, когда система прекратит дозвон по номеру клиенту.

12. [Сущности] — выбор сущности по которой будет осуществляться обзвон. Невозможно изменить после сохранения компании.

13. [Режим сохранения] — выбор режима сохранения. В зависимости от выбранного режима информация по отправленным IVM будет сохраняться и отображаться в разных вкладках специальной вставки [Полная история работы]. Доступно 2 режима сохранения:

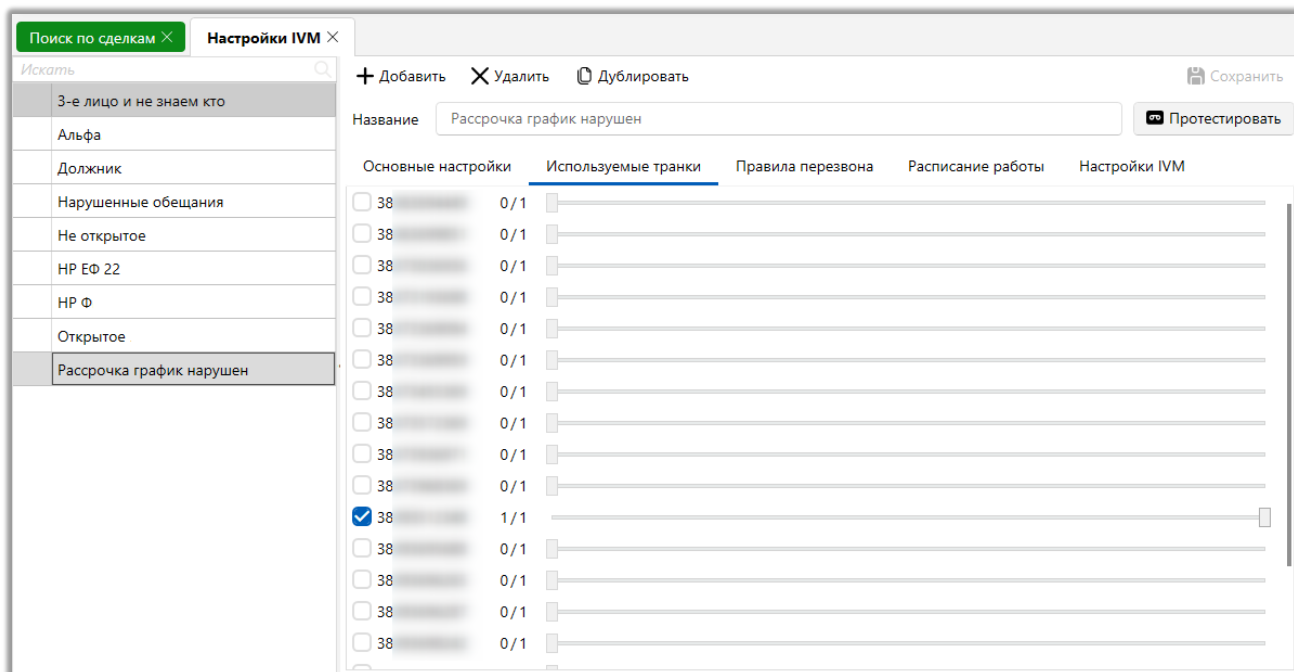
- [Отправка IVM] — отправленные IVM будут отображаться на вкладке [Рассылка IVM].
- [Отправка Outbound] — отправленные IVM будут отображаться на вкладке [Outbound].

14. Добавление условий по полю телефона с выбором логического оператора «И»\ «ИЛИ». Только телефоны, у которых значения данных полей соответствуют установленному условию, будут отправлены на данный IVM.

На вкладке [Используемые транки] с помощью чекбоксов отмечаются транки, которые будут использоваться в рамках выбранной кампании, а с



помощью ползунка устанавливается количество используемых линий на выбранном транке. Используемые транки обновляются в онлайн режиме, без необходимости перезагрузки сервера телефонии.



Отправка IVM будет недоступна, если для него нет выбранных транков, по которым будет происходить отправка данных. Такой IVM будет недоступен для выбора в стратегиях и при отправке вручную.

На вкладке [Правила перезвона] настраивает логика перезвона абонентам и их количество.





Настройка IVM (IVM Settings) для кампании DPD.

Настройка 1: Перезванивать, если длительность звонка менее (секунды) — 5

Настройка 2: Максимальное количество повторных наборов — 5

Настройка 3: Правила перезвона (Call Redial Rules)

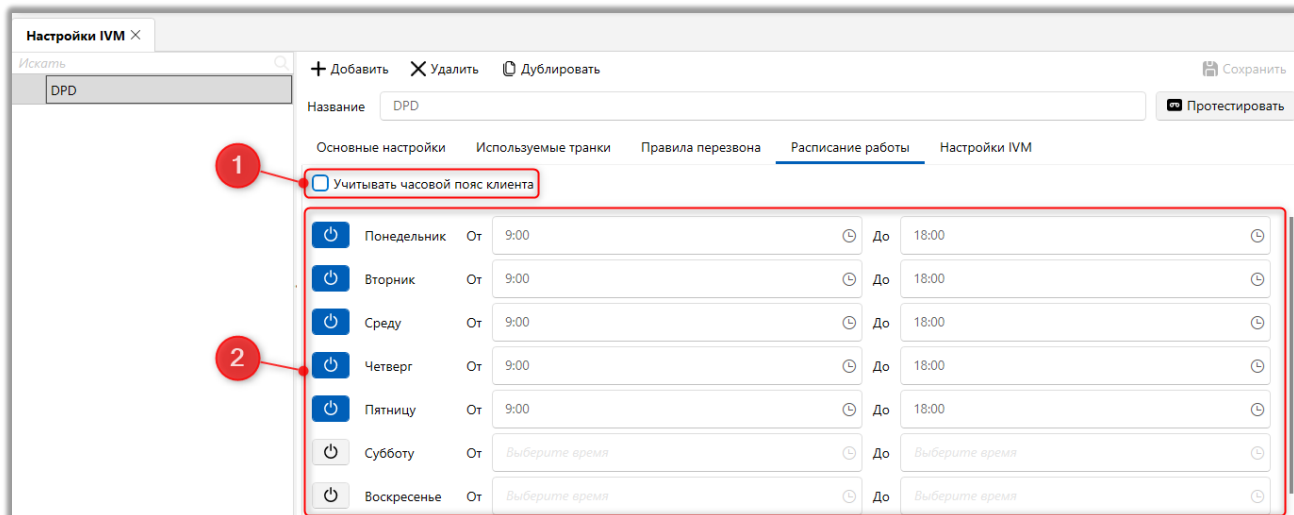
Статус	Правило 1	Правило 2	Правило 3
Нет ответа	1 60 мин × 1	2 60 мин × 1	
Занято	1 10 мин × 1	2 20 мин × 1	3 30 мин × 1
Нет ответа (длинные гудки)			
Автоответчик	1 180 мс × 1	2 180 мс × 1	
Сброс			
Аппаратный сбой			

1. [Перезванивать, если длительность звонка менее (секунд)] — совершить повторный набор абонента, если длительность звонка была меньше установленного количества секунд.

2. [Максимальное количество повторных наборов] — установить ограничение на максимальное количество повторных звонков клиенту в рамках кампании.

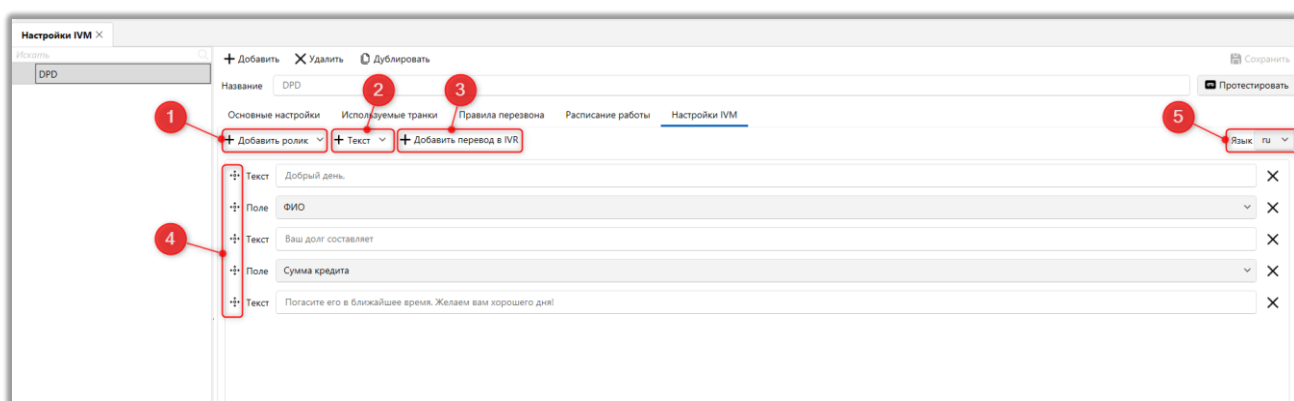
3. Установка интервалов между перезвонами в зависимости от статуса звонка.

На вкладке [Расписание работы] настраивается расписание работы созданных кампаний для каждого дня недели.



1. [Учитывать часовой пояс клиента] — при прозвоне клиентов с помощью IVR будет учитываться их часовой пояс, если он был установлен.
2. Включения и отключение работы компании по дням недели, а также установка времени работы компании по дням.

На вкладке [Настройка IVM] доступны для добавления следующие элементы:



1. [Добавить ролик] — кнопка с выпадающим списком, где можно выбрать звуковой ролик и переменные для озвучки.



- [Звуковой ролик] — проигрывание клиенту звукового ролика. Для выбор доступны все ролики, которые были добавлены в модуле [Загрузка звуковых клипов].

- [Сумма] — выбор поля для озвучки суммы. Для выбора доступны только поля с целочисленным или дробным типом данных.

- [Дата] — выбор поля с датой для озвучки. Для выбора доступны только поля с источником данных [Дата] или [Дата и время].

- [Дата со словом год] — выбор поля для озвучки даты со словом год.

2. [Текст] — кнопка с добавление текста и переменных, которые будут озвучены клиенту.

- [Текст] — добавление поля, куда можно ввести текст для озвучки.

- [Поле] — выбор поля, информация с которого будет озвучена клиенту.

- [Добавить поле проекта] — выбор поля проекта или группы проектов, информация с которого будет озвучена клиенту.

Текст и информация с полей озвучиваются на языке, который указан в параметре [Язык].

3. [Добавить перевод в IVR] — кнопка добавления ранее созданного IVR, который будет отправлен клиенту согласно установленных правил обзвона. Название выбранного IVR будет передавать с номером телефона на сервер Asterisk для последующей коммуникации с клиентом посредством интерактивного голосового меню.

4. Изменение порядка воспроизведения добавленных элементов.

5. Выбор языка, который будет использоваться при озвучке добавленного текста и полей. Сервисы озвучки текста подключаются и настраиваются на стороне сервера Asterisk.

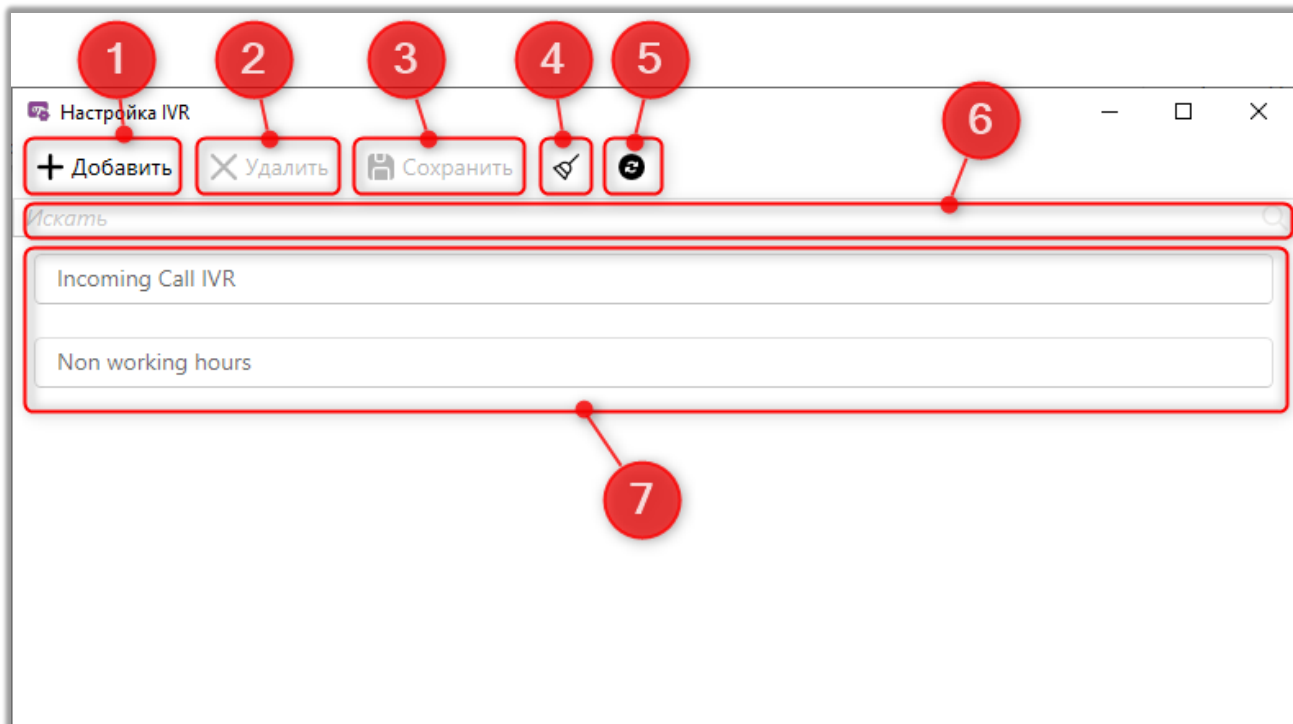


**ВАЖНО:** по умолчанию в настройках IVM можно использовать только один параметр оповещения клиента одновременно. Это может быть только ролик, только текст и переменные, или только перевод в IVR. Для комбинации вариантов оповещения клиента необходимы дополнительные настройки на стороне сервера телефонии.

Очередь набора с помощью IVM можно просмотреть в базе данных — таблица [OutboundResults].

#### 2.5.2.4 Настройка IVR

IVR (Interactive Voice Response) — система предварительно записанных голосовых сообщений, представленная в виде интерактивного голосового меню с возможностью выбора одного или нескольких пунктов (тематических разделов). Данная система может использоваться для автоматического информирования клиентов при совершении исходящих звонков через IVM.



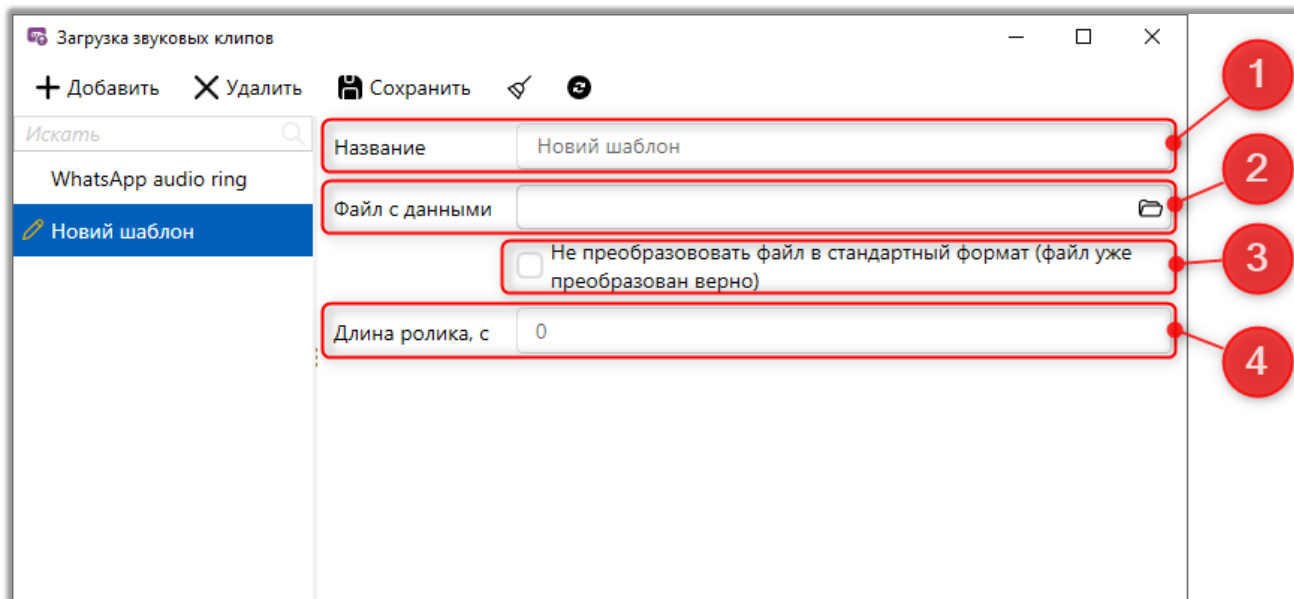
1. [Добавить] — добавление нового IVR. Интерактивное голосовое меню настраивается полностью на стороне сервера Asterisk, после чего его название уже вводится в окне настройки IVR.
2. [Удалить] — удалить элемент.
3. [Сохранить] — сохранить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки IVR.
6. Строка поиска по введенному названию среди добавленных IVR.
7. Список созданных IVR.

#### 2.5.2.5 Загрузка звуковых клипов

В окне [Загрузка звуковых клипов] создаются шаблоны звуковых клипов, которые будут использоваться при прозвоне клиентов с помощью IVR. Загружаемые ролики должны иметь *.wav* формат, файл должен быть кодирован как PCM, 16 bit, mono и 8000 Hz. По умолчанию система сама преобразовывает

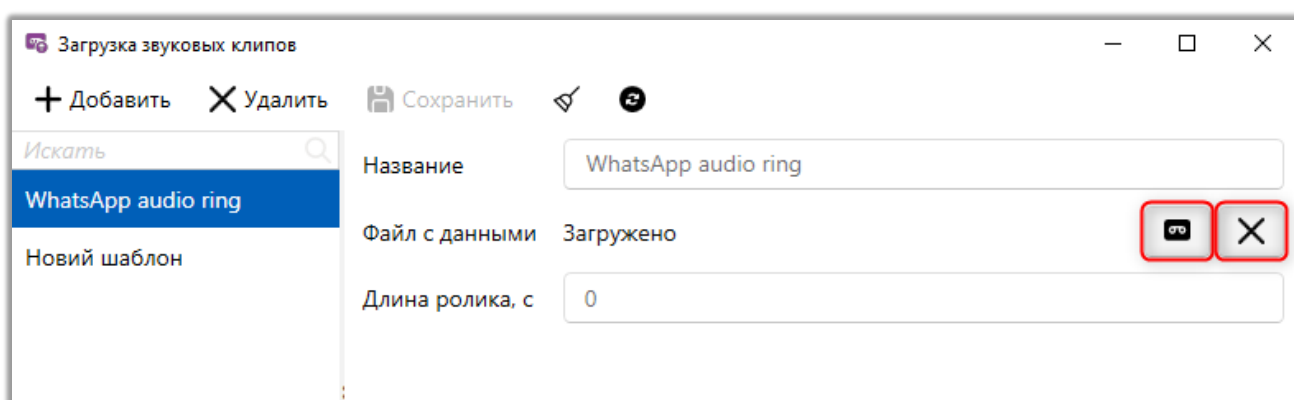


загружаемые роли в нужны формат, если не был установлен чекбокс [Не преобразовывать файл в стандартный формат].



1. [Название] — ввод названия шаблона для загружаемого клипа.
2. [Файл с данными] — отображение статуса загруженного файла.

После загрузки будет отображен статус ролика, также его можно прослушать или удалить.



3. При установке данного чекбокса файл не будет преобразован системой в стандартный формат.

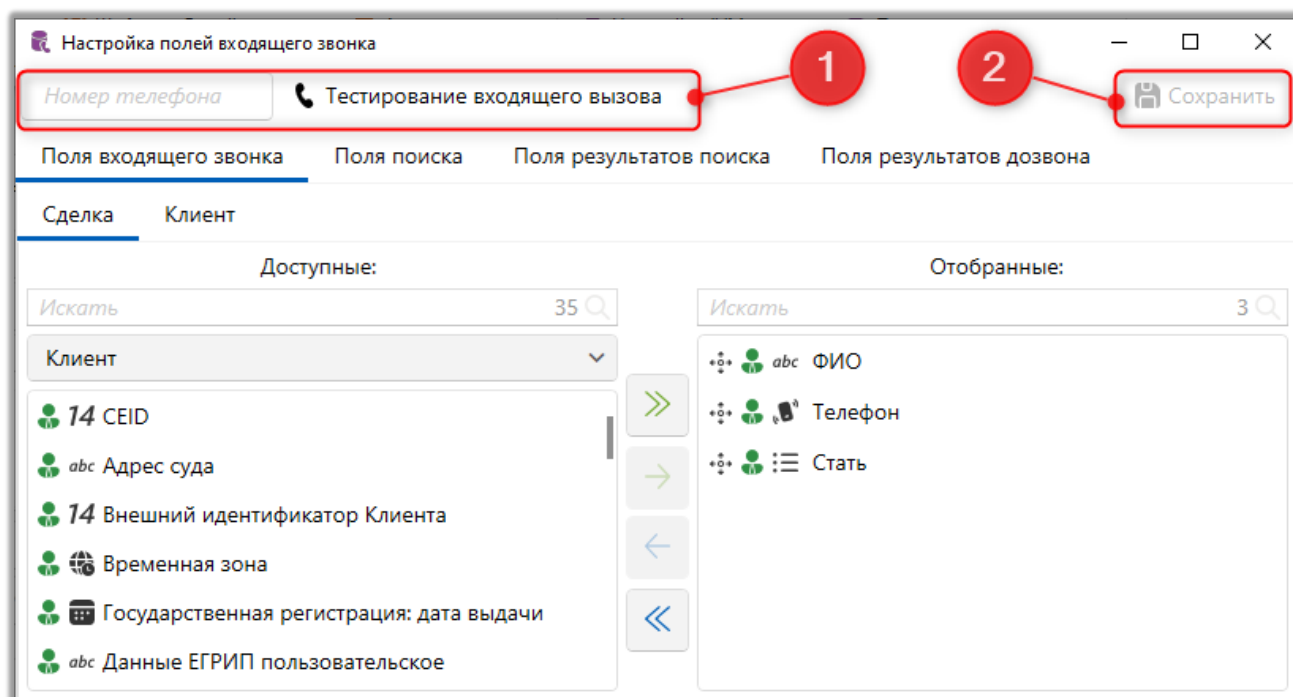


4. [Длина ролика, с] — установка продолжительности воспроизведения ролика в секундах.

### 2.5.2.6 Поля входящего звонка

Данный функционал предоставляет возможность настройки информации, отображаемой в окне входящего звонка, а также параметров поиска по сделкам и клиентам. При поступлении входящего вызова с номера, зарегистрированного в системе, пользователь видит список связанных сделок и клиентов с данным номером. В случае отсутствия номера в системе открывается окно поиска, где пользователь может ввести данные для поиска уже созданных карточек сделок и клиентов в системе. Также предусмотрена возможность создания новой карточки сделки или клиента, если соответствующие параметры создания сущностей включены в общих настройках системы. Поиск по сделкам и клиентам также настраивается в данном функционале.

В окне [Настройка полей входящего звонка] доступны следующие функции:





1. Функция тестирования входящего вызова клиента. Необходимо ввести номер телефона для теста в поле [Номер телефона] и нажать кнопку [Тестирование входящего вызова].
2. [Сохранить] — кнопка сохранения внесенных настроек.

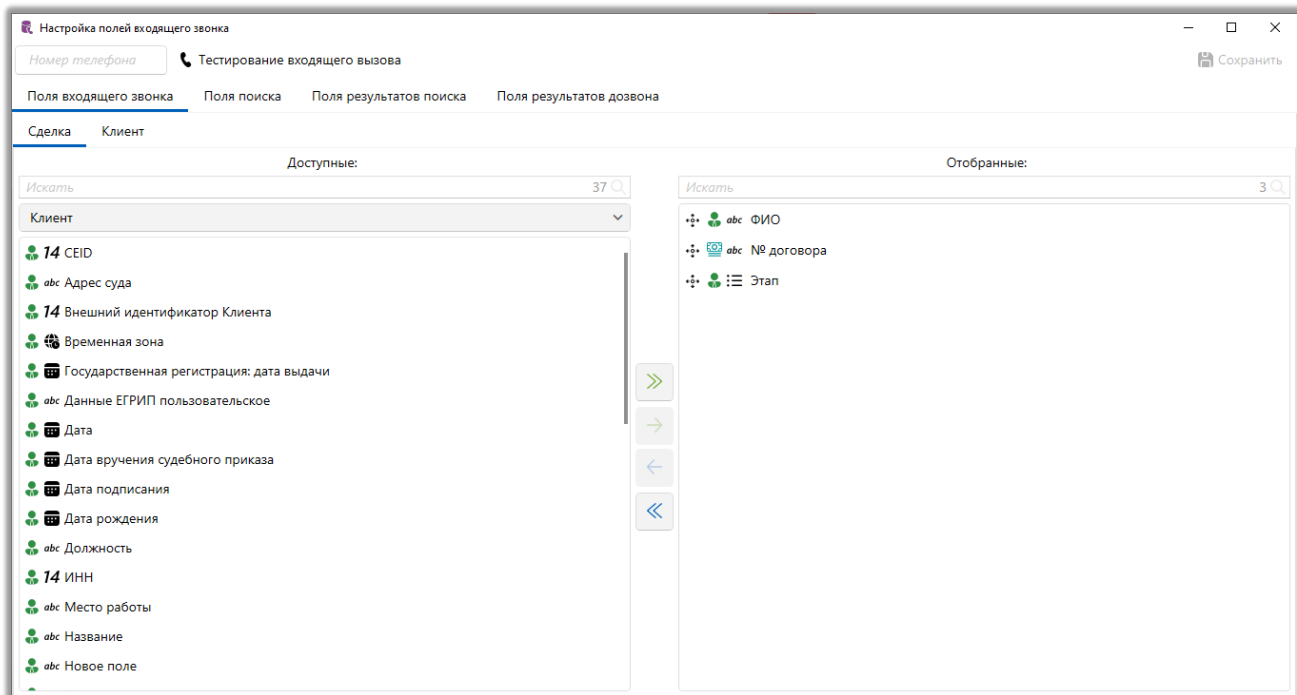
#### 2.5.2.6.1 Поля входящего звонка

На вкладке **[Поля входящего звонка]** можно настроить отображение информации по клиентам и сделкам, созданным в системе, при получении входящего звонка. Настройка полей разделена на две подвкладки: [Сделка] и [Клиент]. Когда поступает входящий звонок, система автоматически открывает окно, где отображаются все карточки сделок или клиентов, где был указан данный номер. Тип сущности, по которой будут выводиться данные, конфигурируется в общих настройках системы, в параметре [Автоматическое открытие карточек] (подробнее в разделе [2.4.2.1.2](#)). При отображении информации также учитываются настройки сортировки карточек сделок или клиентов по полям, которые были заданы в параметрах [Сортировать карточки клиента] и [Сортировка карточек сделок]. Информация из пустых полей не отображается.

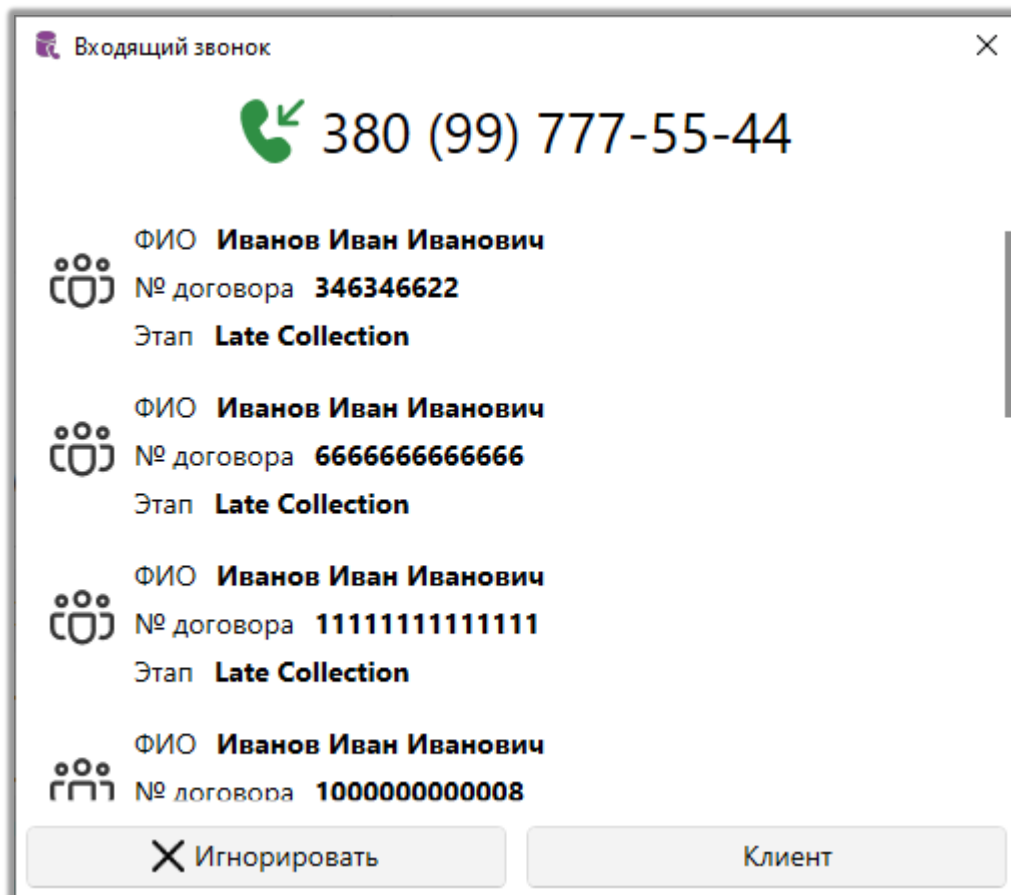
Этот функционал значительно упрощает процесс нахождения нужной карточки среди нескольких, связанных с позвонившим клиентом.

Пример настроенного функционала для вывода информации при входящем звонке по сделкам клиента с полей [ФИО], [№ договора] и [Этап]:



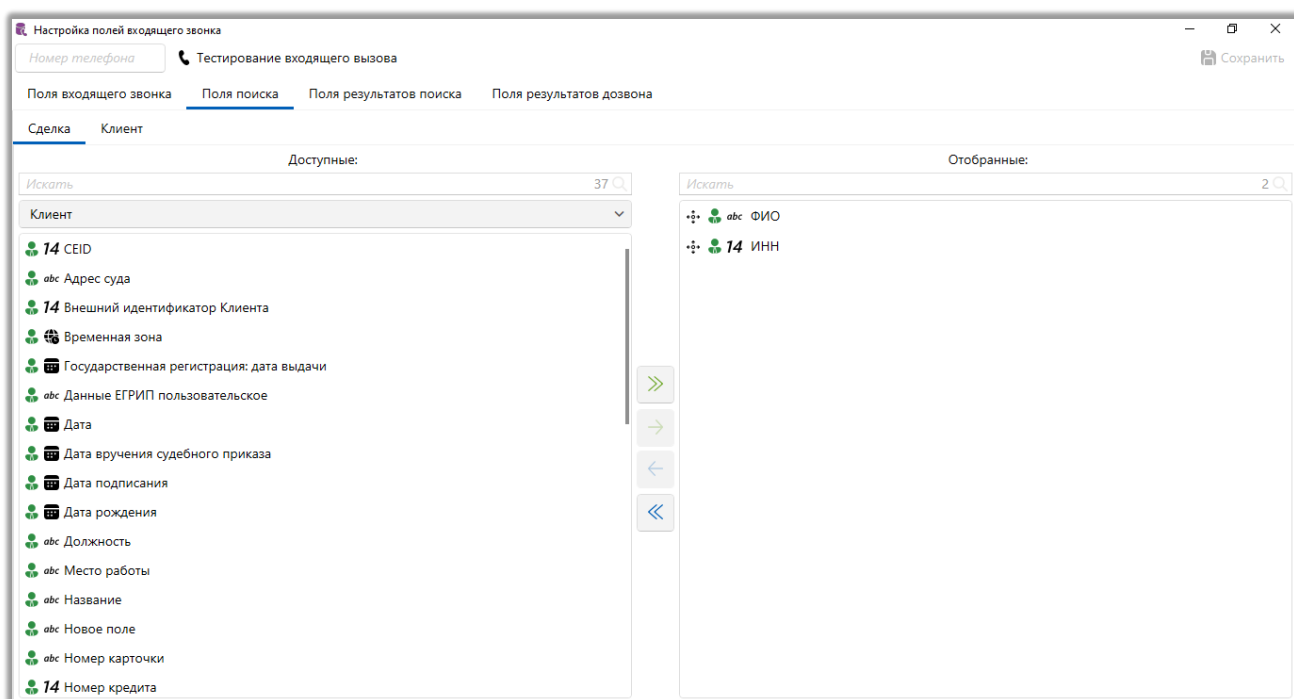


Отображаемое окно с перечнем сделок и информацией с ранее настроенных полей:



### 2.5.2.6.2 Поля поиска

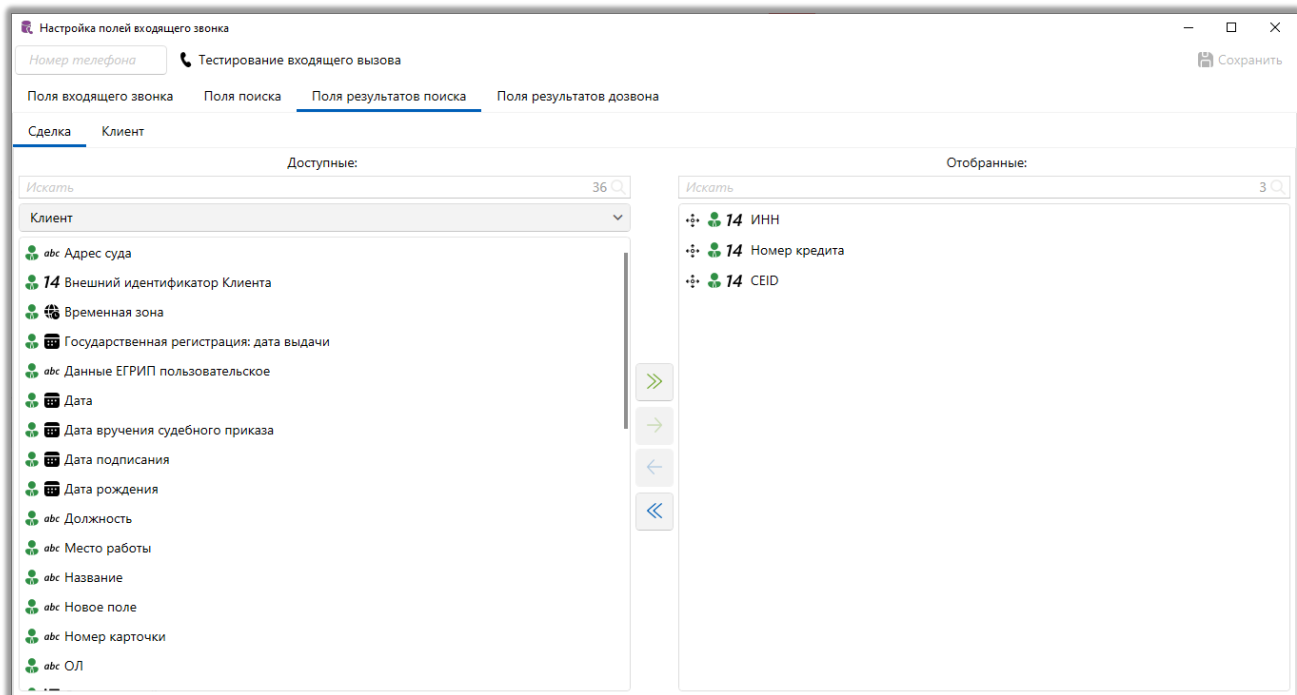
На вкладке [Поля поиска] настраиваются поля, по которым будет производиться поиск в карточках сделок и клиентов при входящем звонке с номера, отсутствующего в системе. Поиск вводимого значения выполняется по всем отображенным полям сделки или клиента в зависимости от выбранной сущности. Если в общих настройках системы включено автоматическое открытие карточек сделок и клиентов, то поиск сначала выполняется среди сделок. В случае отсутствия результатов осуществляется поиск среди клиентов.



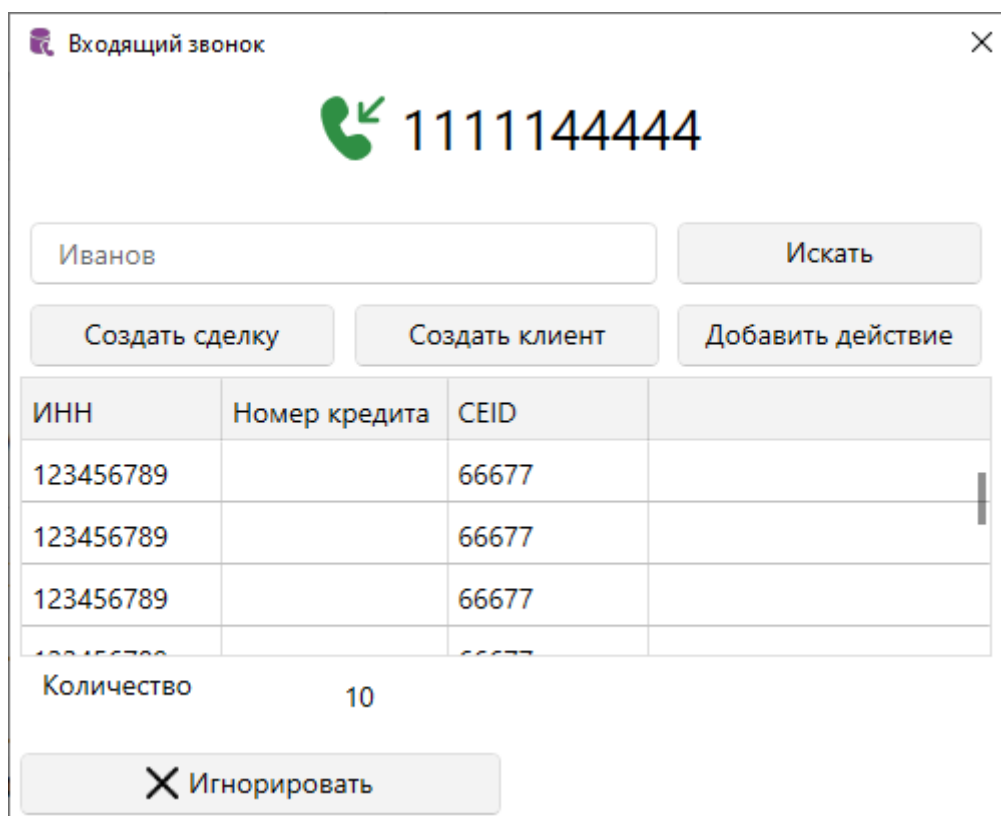
### 2.5.2.6.3 Поля результатов поиска

На вкладке [Поля результатов поиска] отбираются поля, информация из которых будет отображаться в результатах поиска для сделок и клиентов.

Пример настроенного поиска по сделкам:



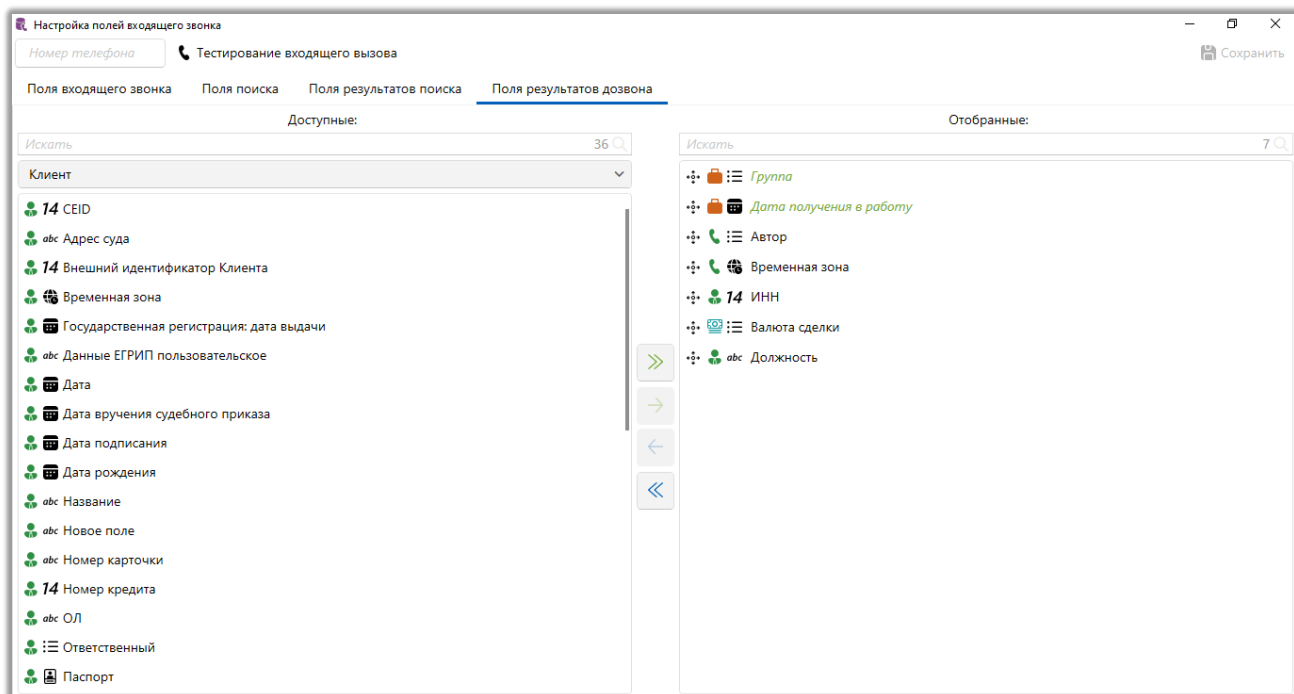
Результат поиска в соответствии с ранее отобранными полями:



#### 2.5.2.6.4 Поля результатов звонка



На вкладке [Поля результатов дозвона] настраиваются необходимые поля результатов дозвона. Также можно изменить порядок отображенных полей, перетащив для этого поле на нужную позицию.



### 2.5.3 Настройка действий

В блоке [Настройка действий] собраны модули, позволяющие гибко настроить систему в соответствии с возникающими действиями и событиями.

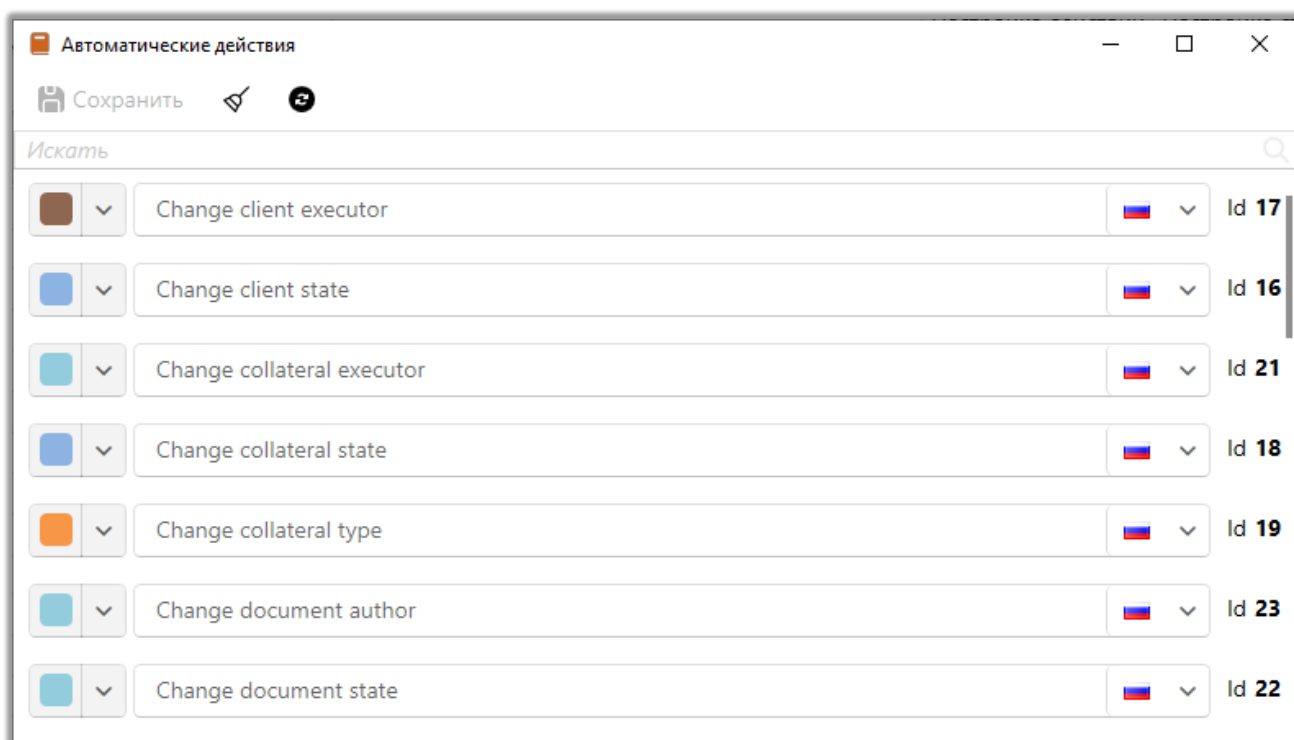
#### 2.5.3.1 Типы действий и их результаты

Модуль [Типы действий] и их результаты предназначен для фиксирования действий или контактов компании по отношению к сделке или клиенту (напр. результаты звонков).

##### 2.5.3.1.1 Автоматические действия



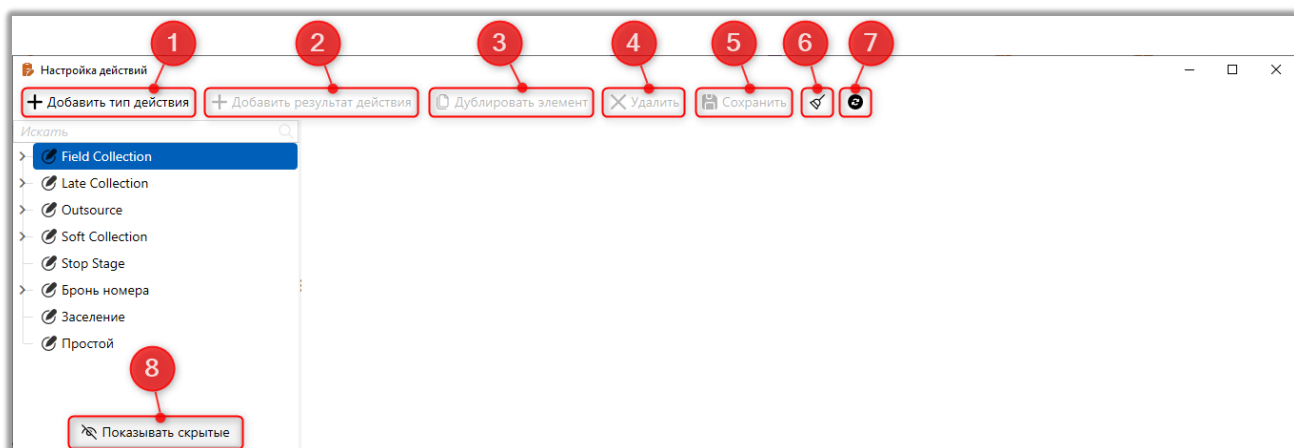
В данном разделе представлены все типы фильтров отображаемы на вкладке с добавленной специальной вставкой [Полная история работы], если активна настройка [Включить фильтры полной истории работы] в разделе [Общие настройки]. Каждое действие в перечне имеет свой цветовой индикатор и название, которые пользователь может изменить при необходимости. К таким фильтрам относятся: Outbound, PTP, Skiptracing, Архивирование, Изменение валюты, Отправка Email, Отправка SMS, Очередь обработана полностью, Рассылка IVM, Рассылка писем, Смена внешнего пользователя, Смена исполнителя, Смена региона, Смена статуса, Смена типа клиента.



#### 2.5.3.1.2 Типы действий и их результаты

Мастер [Настройка действий] позволяет определить возможные типы действий в проекте, для каждого этапа. Действие – это произведенные операции, которые зафиксированы в системе.

В окне настройки типов действий доступен следующий функционал:



1. [Добавить тип действий] — добавление нового типа действия для выбранного этапа.

2. [Добавить результат действия] — добавление результата действия к выбранному типу.

3. [Дублировать элемент] — дублирование выбранного элемента.

4. [Удалить] — удаление выбранного элемента.

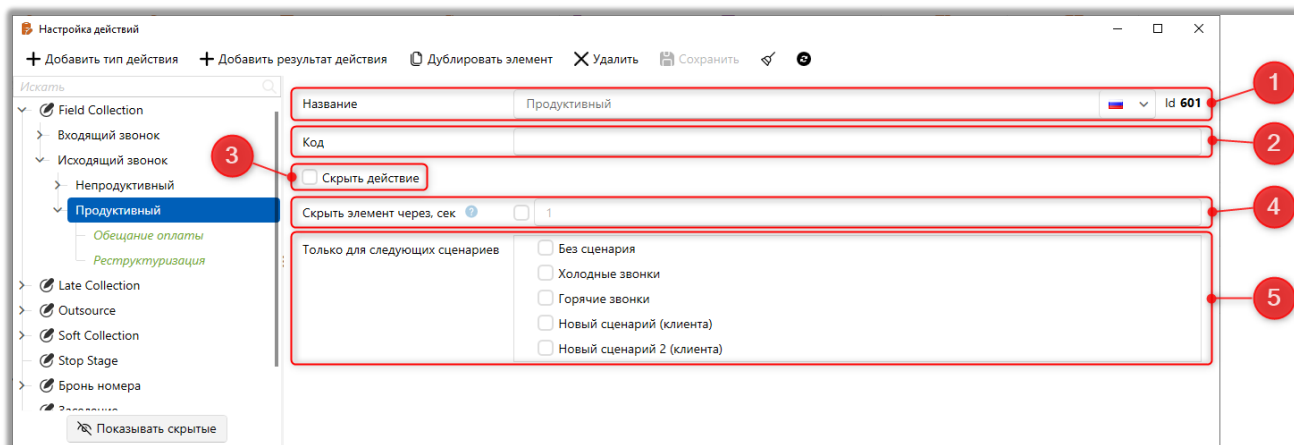
5. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.

6. [Снять выделение] — снятие выделения с элемента.

7. [Обновить данные] — актуализация данных в окне [Типы документов].

8. [Показать скрытые] — отображение скрытых типов действий и результатов действий.

Для добавленного типа действий доступны следующие параметры:



1. [Название] — внести название типа действия.
2. [Код] — присвоение типу действия кода (опционально).
3. [Скрыть действие] — скрыть действия из списка доступных.
4. [Скрыть элемент через, сек.] — скрыть элемент через установленное количество секунд после открытия окна добавления действия.
5. [Только следующие сценарии] — отметить сценарии для которых будет доступно выбранное действие (подробнее о сценариях работы в разделе [2.5.1.6](#)).

Для результатов действия доступны следующие настройки:



1. [Название] — ввести название для выбранного результата действия.
2. [Код] — присвоение кода результату действия (опционально).

Можно импортировать в сделку результат действия с данным типом используя установленный код.

3. [Внешний идентификатор] — задание внешнего идентификатора для импорта или интеграции с другими ресурсами, который будет отображать результат этого действия.

4. [График обещаний] — установка обязательности добавления графика обещаний. Если данная настройка активна, то в окне добавления действия открываются поля графика обещаний ([Дата], [Сумма], [Источник обещаний]), которые являются обязательными для заполнения, на основе которых в сделку автоматически добавляется график обещаний с одиночным периодом. Поля графика обещаний появляются в окне добавления действия при условии, что в данной сделке поле, которое выбрано в настройке [Настройка полей погашений] группы проектов или проекте для данной сделки (в зависимости от того, установлено наследование как у группы или нет), имеет





значение больше или равно значению, которое установлено в настройке [Минимальная сумма одного обещания] группы проектов или проекте данной сделки.

В окне добавления действия есть кнопка [Расширено], которая также относится к добавлению графика обещаний. При нажатии на данную кнопку открывается стандартное окно добавления графика обещаний, которое позволяет заполнить все поля графика обещаний, а также создать несколько периодов. Также необходимо учитывать, что блок добавление графика обещаний будет скрыт в действии, если в карточке уже есть активный график обещаний.

**ВАЖНО:** если данная настройка активна, то такой результат действия будет недоступен при добавлении действия в карточке клиента. Поскольку график обещаний может быть создан только в сделке.

5. [Анкета данных] — установить обязательность прохождения анкеты данных для выбранного результата действия. При установленном чекбоксе и отобранных полях в настройках проекта (на вкладке [Анкета]), нажав на кнопку [Анкета] при добавлении действия, откроется окно анкетирования отобранных полей клиента (подробнее о настройке анкет для проекта в разделе [2.4.2.3.2](#)). Пользователь может подтвердить существующее значение, отказаться от подтверждения или изменить значение (при этом в карточке значение также изменится). Все поля в анкете должны быть подтверждены или должен быть отказ от подтверждения для того, чтобы закрыть анкету и добавить действие. После нажатия на кнопку [Анкета] у пользователя есть возможность отказаться от прохождения анкеты.



Добавление действия

Иванов Иван Иванович / Администратор

Сценарий: Холодные звонки

Исходящий звонок

Непродуктивный

Отказывается оплачивать

Поле действий 1

Поле действий 2

Поле действий 3

Поле действия 4

Напоминание

Иванов Иван Иванович / Адми

Анкета

ИНН: 123 456 789

ФИО: Иванов Иван Иванович

По умолчанию: 380 (99) 777-55-44 (Активный)

Мобильный: 380 (93) 555-55-55 (Ошибочный)

Дополнительный: 380 (99) 465-45-65

Домашний: 380 (50) 345-34-55, 34534534

Домашний: 380 (50) 655-75-65

Skip: 380 (50) 999-99-99

Место работы: ООО "Компания-М1"

Должность: Менеджер

Отказался от прохождения анкетирования

Сохранить

Телефон невыбранный

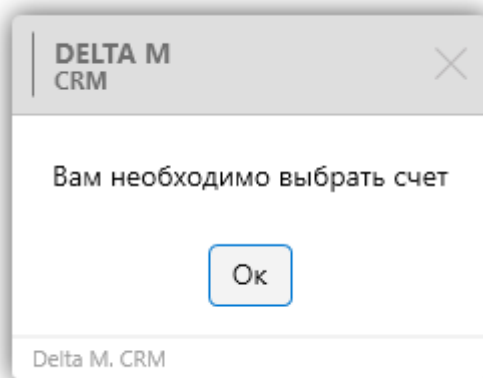
Анкета

**ВАЖНО:** если в настройках проекта нет отобранных полей, то кнопка для заполнения анкеты будет скрыта.

6. [Комментарий обязателен] — настройка не позволяет завершить добавление действия в сделку, если для поля [Комментарий] не заполнено.

7. [Напоминание обязательно] — настройка не позволяет завершить добавление действия в сделку, если не установлены дата и время в поле [Напоминание].

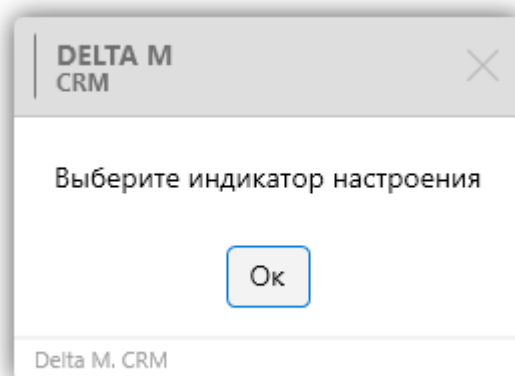
8. [Счета и лимиты] — возможность выбора и обязательность для поля [Счета и лимиты], установив соответственно чекбоксы [Можно выбрать] и [Обязательный] (чекбокс [Обязательный] недоступен, пока не выставлен чекбокс [Можно выбрать]). Если установлена только настройка [Можно выставить], то в окне добавления действия не обязательно заполнять поле [Счета]. Если также установлена и настройка [Обязательный], тогда пользователь не сможет завершить добавление действия до тех пор, пока не заполнит дату и сумму обещанного платежа. Иначе при попытке добавления действия ему будет отображено соответствующее предупреждение.



9. [Обещанный платеж] — включение возможность добавления и настройка обязательности поля [Обещанный платеж].

10. [Заявленный платеж] — данный параметр состоит из двух настроек [Можно выставлять] и [Обязательный] (чекбокс [Обязательный] не активен, когда не установлен чекбокс [Можно выставлять]). Если установлена только настройка [Можно выставлять], то в окне добавления действия необязательно заполнять поле [Заявленный платеж]. Если также установлена и настройка [Обязательный], тогда пользователь не сможет завершить добавление действия до тех пор, пока не заполнит дату и сумму заявленного платежа.

11. [Индикатор настроения] — данный параметр состоит из двух настроек [Можно выставлять] и [Обязательный] (чекбокс [Обязательный] не активен, когда не установлен чекбокс [Можно выставлять]). Если установлена только настройка [Можно выставлять], тогда в окне добавления действия не обязательно заполнять поле [Индикатор настроения]. Если установлена настройка [Обязательный], тогда пользователь не сможет завершить добавление действия до тех пор, пока не выберет индикатор настроения и будет выведено соответствующее предупреждение.



Для выбора доступны все настроенные индикаторы настройки (подробнее в разделе [2.5.3.4](#)). Возможность выбора индикатора настройки появляется только после выбора соответствующего результата действия. В дальнейшем, при добавлении действия с определенным индикатором, данный индикатор отображается при открытии сделки в левом нижнем углу. При условии, что в сделку добавлено несколько действий с разными индикаторами в сделке отображается тот индикатор, количество действий с которым максимальное.

12. [Нужно выбрать причину просрочки] — включение выбора причины просрочки при добавлении действия в карточке сущности. Изначально устанавливается значение, которое выбрано по умолчанию в настройках причин просрочки (установлен чекбокс [Выбирать по умолчанию]). В перечне доступных отображаются значения, которые настроены в меню [Причины просрочки] (подробнее в разделе [2.5.3.1.4](#)).

13. [Нужно выбрать контактное лицо] — в окне добавления действия появляется окно для выбора контактного лица. В перечне отображаются: Клиент, Связанные лица, Владельцы обеспечения. Данный чекбокс устанавливается по умолчанию, если был выбран системный источник в параметре [Вложенные данные], и становится недоступен, если был выбран какой-то пользовательский сложный словарь.



14. [Скрыть элемент через, сек.] — скрыть результат действия через заданное количество секунд в окне добавления действия.

Добавить действие

Иванов Иван Иванович

Сценарий: Холодные звонки

123 456 789 Иванов Иван Иванович Здравствуйте, вас беспокоит компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Нет ответа

Отрицательный ответ

Положительный ответ

Выберите тип действия/результата

1 Обещание оплаты 00:08

2 Реструктуризация

Напоминание Выберите дату

15. Дополнительные чекбоксы:

- [Результативное действие] — у добавленного действия, для которого была установлена данная настройка, в сделке на вкладке [История] отображается индикатор [Результативное] в виде синей галочки (с возможностью сортировки по этому результату).
- [Скрыть действие] — при установленной данного чекбокса результат действия скрывается во всех настройках, в том числе и настройках [Типы действий и их результаты] до нажатия кнопки [Показывать скрытые].
- [Можно выбрать Skip] — при установленной данной настройке в окне добавления действия появляется для заполнения чекбокс [Skip-tracing]. Данное поле не является обязательным для заполнения. Если при добавлении действия установить чекбокс [Skip-tracing], то у добавленного действия в сделке



на вкладке [Полная история работы] будет отображаться индикатор [Есть контактом Skip-tracing] (в виде синенького человечка).

- [Сценарий выбирается автоматически] — при установленной данной настройке действию автоматически присваивается сценарий по принципу: если в сделке есть активная задача, тогда действию присваивается сценарий этой задачи (задаче автоматически присваивается сценарий сделки). В противном случае из списка сценариев выбирается первый по списку, у которого параметр [дней просрочки от] меньше или равно дням просрочки у действия, и [дней просрочки до] больше или равно дням просрочки действия, или "дней просрочки до" равно 0, и проект сценария соответствует проекту действия, а также этап сценария соответствует этапу действия.

- [Переадресация звонка] — включение данной функции для выбранного действия позволяет пользователю, который переадресовал звонок, добавить такое действие и закрыть карточку, что не повлечет за собой автоматическое завершение звонка у другого пользователя, на которого была осуществлена переадресация.

16. [Вложенные данные] — в перечне для выбора доступны все сложные словари, системные источники данных и отсутствие вложенных данных (неопределенные). При выбранных вложенных данных завершение добавления действия невозможно до тех пор, пока не будет установлено значение для выбранного типа вложенных данных (кроме [Неопределенные]).

17. [Автоматический переход] — после активации данной настройки необходимо задать количество повторений и статус этапа на который будет совершен автоматический переход.

18. [Ссылки на поле] — отображение модулей и функций, использующих данный результат действия при своей работе.

19. [Показывать скрытые] — отобразить скрытые типы и результаты действия.



Во вкладке [Поля действий] добавляются поля действий, которые будут доступны для заполнения при добавлении выбранного действия в карточке сущности. При необходимости можно настраивать последовательность отображения добавленных полей. Поля будут обязательно к заполнению, если установить чекбокс [Обязательно]. Если поле отмечено как обязательное к заполнению, то будет невозможно добавить действие без заполнения этого поля.

Во вкладке [Отображение полей в истории] отбираются поля действий, которые при добавлении действия в карточке будут отображаться в специальной вставке [Полная история работы], если эти поля не пустые. Для выбора доступны только те поля, которые были ранее добавлены на вкладке [Поля действий].

Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминание	Обещанный / заявл
15.03.2023 14:42	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380994654565		

Поле действий 1 **Текст в поле действий**

Источник доходов **Тип дохода - Официальный; Сумма дохода в месяц - 1 000 000,0**

Во вкладке [События действий] добавляются и настраиваются события действий, которые будут доступны при добавлении действия в карточке сущности. Добавленные события будут отображаться в виде кнопки с названием события.



Добавление действия

Иванов Иван Иванович + Добавить

Сценарий: Холодные звонки

123 456 789 Иванов Иван Иванович  
Здравствуйте, вас приветствует компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Исходящий звонок  
Продуктивный  
Обещание оплаты

Нет ответа  
Отрицательный ответ  
Положительный ответ

+ Источник доходов  
+ Опрос

Поле действий 1

Для выбора доступны все созданные события действия в модуле [События действий] (подробнее в разделе [2.5.3.2.1](#)). При добавлении действия в карточке сущности внесенная информация из события действия будет отображаться на специальной вставке [Полная история работы].

Иванов Иван Иванович / 1... ×

Платежи | Полная история работы | Движение по этапам | В аутсорсе | Просрочка | Документы | Обеспечение | Счета | Процессы работы | Связанные данные

Все ручные | Смена статуса | Смена исполнителя | Смена региона | Изменение валюты | Смена типа клиента | Рассылка писем | Outbound | Рассылка IVM | Архивирование

Отправка SMS | PTP | Отправка Email | Skiptracing | Смена внешнего пользователя | Очередь обработана полностью | Change field | System actions

Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминание	Обещанный / заявл
15.03.2023 14:42	Исходящий звонок - Продуктивный	Обещание оплаты		Иванов Иван Иванович 380994654565		

Поле действий 1 **Текст в поле действий**  
Источник доходов **Тип дохода - Официальный; Сумма дохода в месяц - 1 000 000,0**

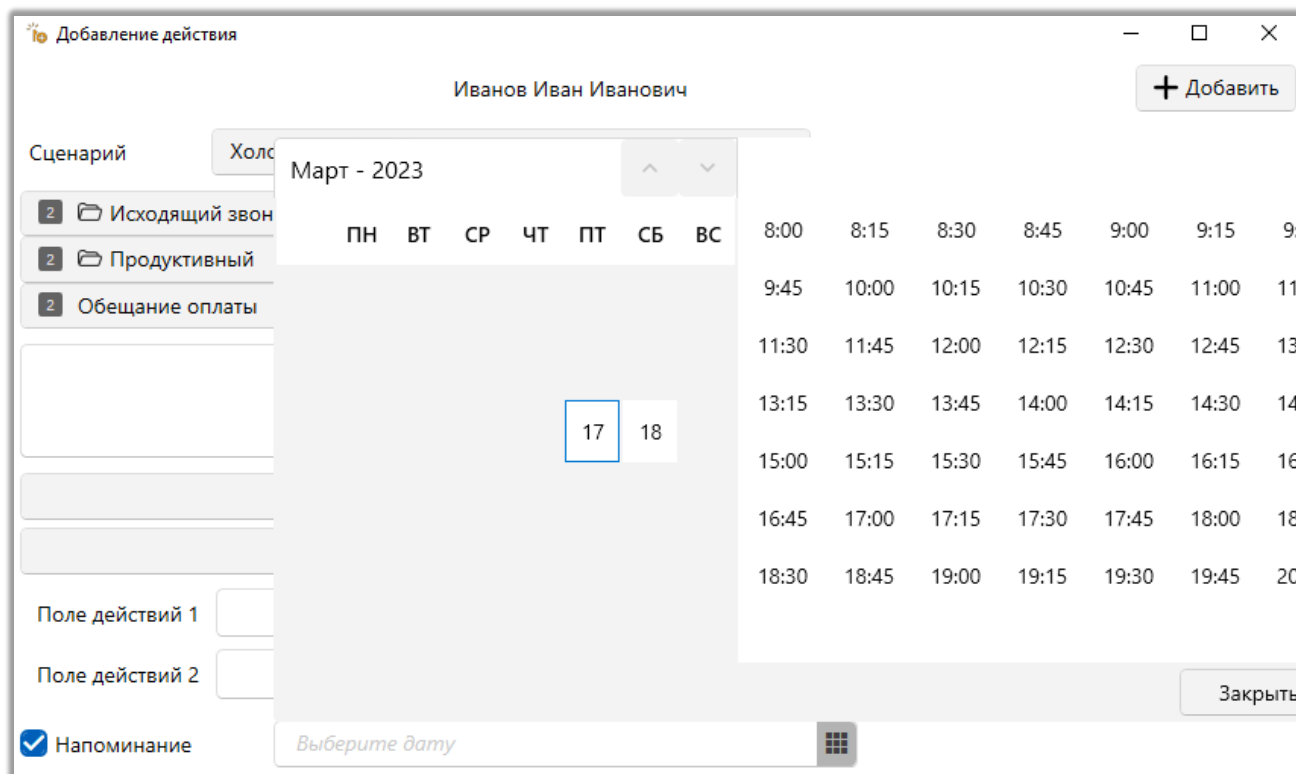
На вкладке [Другие настройки] находятся дополнительные настройки результатов действия.

- [Дата напоминания, дней] — настройка ограничений для выбора диапазона дат напоминания при добавлении действия. В поле [минимум] устанавливается минимально допустимое количество дней с момента добавления действия, через которое можно установить дату напоминания. В поле [максимум] устанавливается максимально допустимое количество дней с





момента добавления действия для установки даты напоминания. Например, если в минимум установлен 2 дня, максимум 3 дня, а действия было добавлено 15-го числа, то для выбора в настройках напоминания будут доступны для выбора 17 и 18 число этого месяца.



Необходимо учитывать, что если данная настройка не активна, то к выбору даты напоминания применяются ограничения, которые были установлены в проекте. Данный параметр имеет приоритет над аналогичной настройкой в параметрах проекта.

- [Дата обещанного погашения, дней] — задание ограничений выбора диапазона дат при установке обязательного платежа в окне добавления действия. Необходимо учитывать, что если данная настройка не активна, то к выбору даты обещанного погашения применяются ограничения, которые были установлены в проекте. Данный параметр имеет приоритет над аналогичной настройкой в проектах.



- [Дата заявленного погашения, дней] — задание лимитов на выбор диапазона дат при установке заявленного платежа в окне добавления действия (в настройках результата действия должен быть включен [Заявленный платеж]). Необходимо учитывать, что если данная настройка не активна, то к выбору даты заявленного платежа применяются ограничения, которые были установлены в проекте. Данный параметр имеет приоритет над аналогичной настройкой в проектах.
- [Дней, когда погашения учитываются по обещанному] — система отсчитывает заданное количество дней с момента последнего обещания до момента, когда обещание будет считаться просроченным. Отсчет начинается со следующего дня после установленной даты обещанного погашения, поступившая в этот период оплата будет засчитана как сдержанное обещание. На следующий день, по прошествии установленного количества дней, система изменит статус графика обещания на «Нарушенное». Данный параметр имеет приоритет над аналогичным параметром в настройках проектов.
- [Отображать только для следующих сценариев] — данный результат действия будет отображаться только для отмеченных сценариев.
- [Выбрать причину просрочки только для следующих сценариев] — если в настройках результата действия включен параметр [Нужно выбрать причину просрочки], то выбор причины просрочки будет доступен только для отмеченных сценариев работы. В перечне доступны все созданные в системе сценарии работы. Если в перечне нет выбранных сценариев работы, по выбор причины просрочки будет доступен для всех типов сценариев или при добавлении действия без сценария.

#### 2.5.3.1.3 Поля действий



В данном окне создаются поля действий, которые будут доступны для заполнения при добавлении действий в карточке сущности или через контекстное меню в результатах поиска.

Поля действий

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

Поле действий 1

Поле действий 2

Поле действий 3

Поле действия 4

Проверка

Название Поле действий 1 Id 186

Тип данных abc Текст

Механизм автозаполнения Неопределенные

Минимальная длина 0

Максимальный размер не установлено

Дополнительное поле ?

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

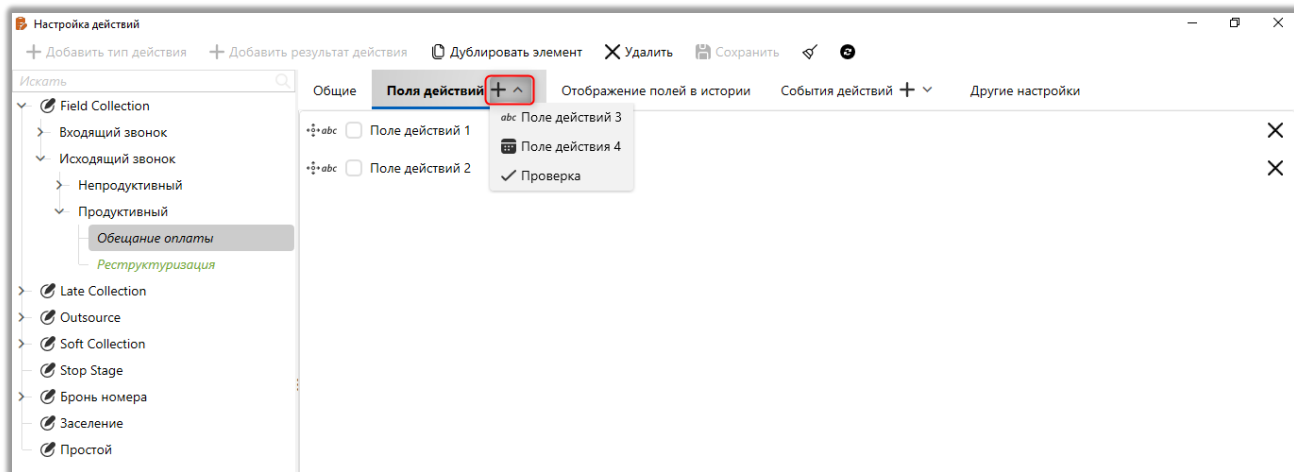
Поле обновляется только через импорт

Описание

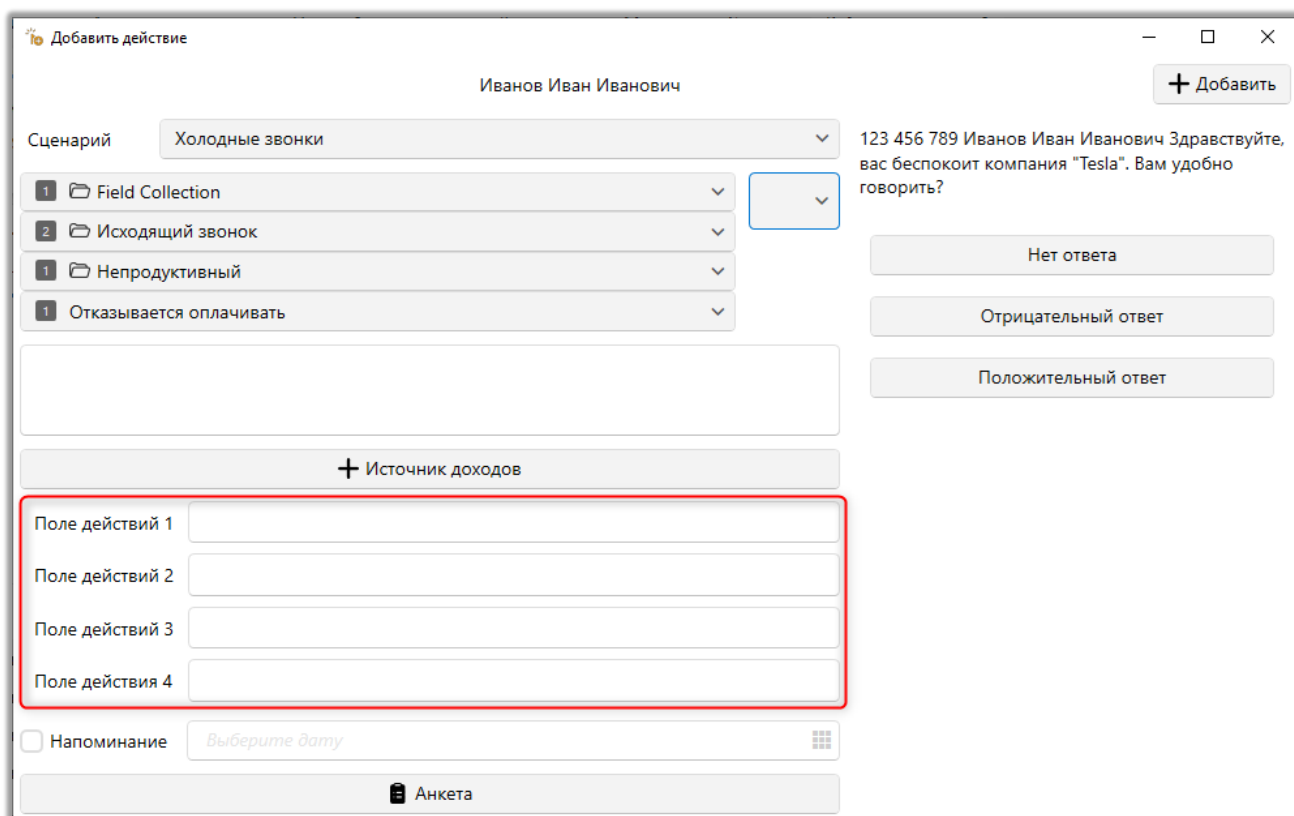
Ссылки на поле

⚠ Типы действий и их результаты

Для закрепления полей действий за результатом действия необходимо перейти на вкладку [Поля действий] в настройке действий, после чего нажать кнопку [+] и добавить необходимые поля.



Пример отображения добавленных полей действий при выборе результат действия:



#### 2.5.3.1.4 Причины просрочки

Данные поля используются как причины просрочки, при создании графика обещаний в карточке сделки. Также информация с данных полей будет



отображаться в столбце [Причина просрочки] на вкладке со специальной вкладкой [Полная история работы].

Причины просрочки

+ Добавить ✕ Удалить Сохранить 🔍 🔄

Искать

Нет денег

Отказ со стороны банка

По умолчанию

Хочет закрыть дешевле

Название Нет денег 🇷🇺 Id 88

Код

Вес поля не установлено

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

Удалить все

Показывать скрытые

1. [Название] — ввод названия.
2. [Код] — ввод кода элемента. Данный код может использоваться при импорте причин просрочки (подробнее о импорте словарей в разделе [подробнее о импорте словарей в разделе 2.2.5.6](#)).

Импорт словарей ✕

Выберите словарь Причины просрочки

Не является элементом авто импорта

Общие Поля карточки Результаты импорта

Искать

2 |  Только выбранные

Искать	abc Название	abc Код
<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>		

Начать импорт



3. [Выбирать по умолчанию] — данный элемент будет выбран по умолчанию как причина просрочки, при создании графика обещаний.
4. [Скрытый элемент] — элемент будет скрыт и не доступен для выбора в качестве причины просрочки.
5. [Показать скрытые] — отображение элементов с установленным чекбоксом [Показать скрытые].

### 2.5.3.1.5 Источники обещаний

Данные поля используются при выборе источника обещаний в графике обещаний.

Источники обещаний

+ Добавить X Удалить Сохранить

Искать

E-mail

SMS

Источник обещаний 1

Источник обещаний 2

Телефонный звонок

Название Телефонный звонок Id 152

Код

Вес поля не установлено

Выбирать по умолчанию

Скрытый элемент

Сохраненные похожие названия

Удалить все

Показывать скрытые

1. [Название] — ввод названия.
2. [Код] — ввод кода элемента. Данный код может использоваться при импорте источников обещаний (подробнее о импорте словарей в разделе подробнее о импорте словарей в разделе [2.2.5.6](#)).



Импорт словарей				
Выберите словарь: Источники обещаний				
Не является элементом авто импорта				
Общие			Поля карточки	
Искать: 2 <input type="checkbox"/> Только выбранные				
<input type="checkbox"/>	abc	Название	<input type="text"/>	fx
<input type="checkbox"/>	abc	Код	<input type="text"/>	fx

3. [Выбирать по умолчанию] — данный элемент будет выбраться по умолчанию как источник обещаний, при создании графика обещаний.

4. [Скрытый элемент] — элемент будет скрыт и не доступен для выбора в качестве источника обещаний.

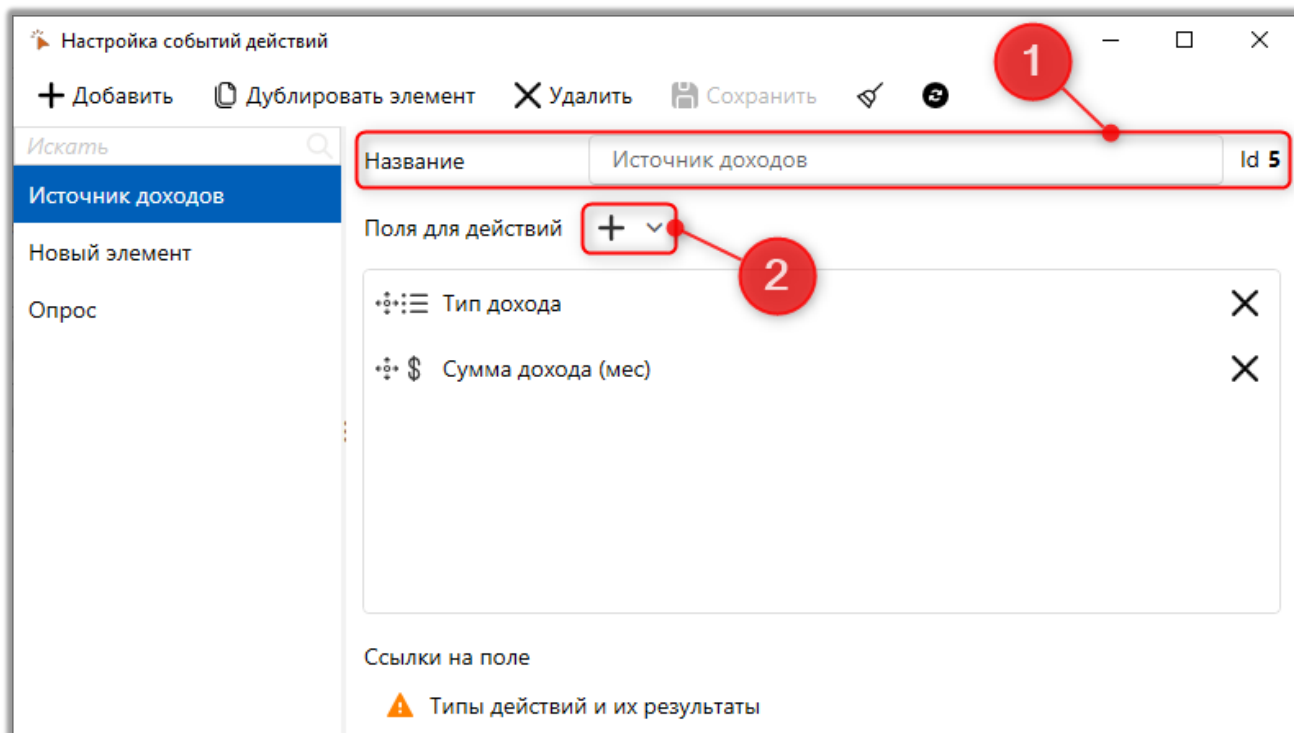
5. [Показать скрытые] — отображение элементов с установленным чекбоксом [Показать скрытые].

### 2.5.3.2 События действий

Событие — специальная вставка для результатов действия, которая содержит свой набор полей. В рамках одного действия может быть добавлено несколько событий. События действий могут использоваться для получения дополнительной информации по клиенту (опрос и т.д.).

#### 2.5.3.2.1 События действий

В окне [Настройка событий действий] добавляются и настраиваются события действий.



1. [Название] — ввод названия для события действия.
2. Добавление поля события для действия (доступны все созданные поля событий).

События действий, которые были добавлены в результатах типов действий — невозможно удалить.

При добавлении действия, к которому привязано событие, будет доступна кнопка создания события действия.





Добавить действие

Иванов Иван Иванович + Добавить

Сценарий: Холодные звонки

123 456 789 Иванов Иван Иванович Здравствуйте, вас беспокоит компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Field Collection  
Исходящий звонок  
Продуктивный  
Обещание оплаты

Дата: 05.05.2022  
Сумма: 56 756 756,00  
Источники обещаний: Телефонный звонок

Расширено

+ Источник доходов

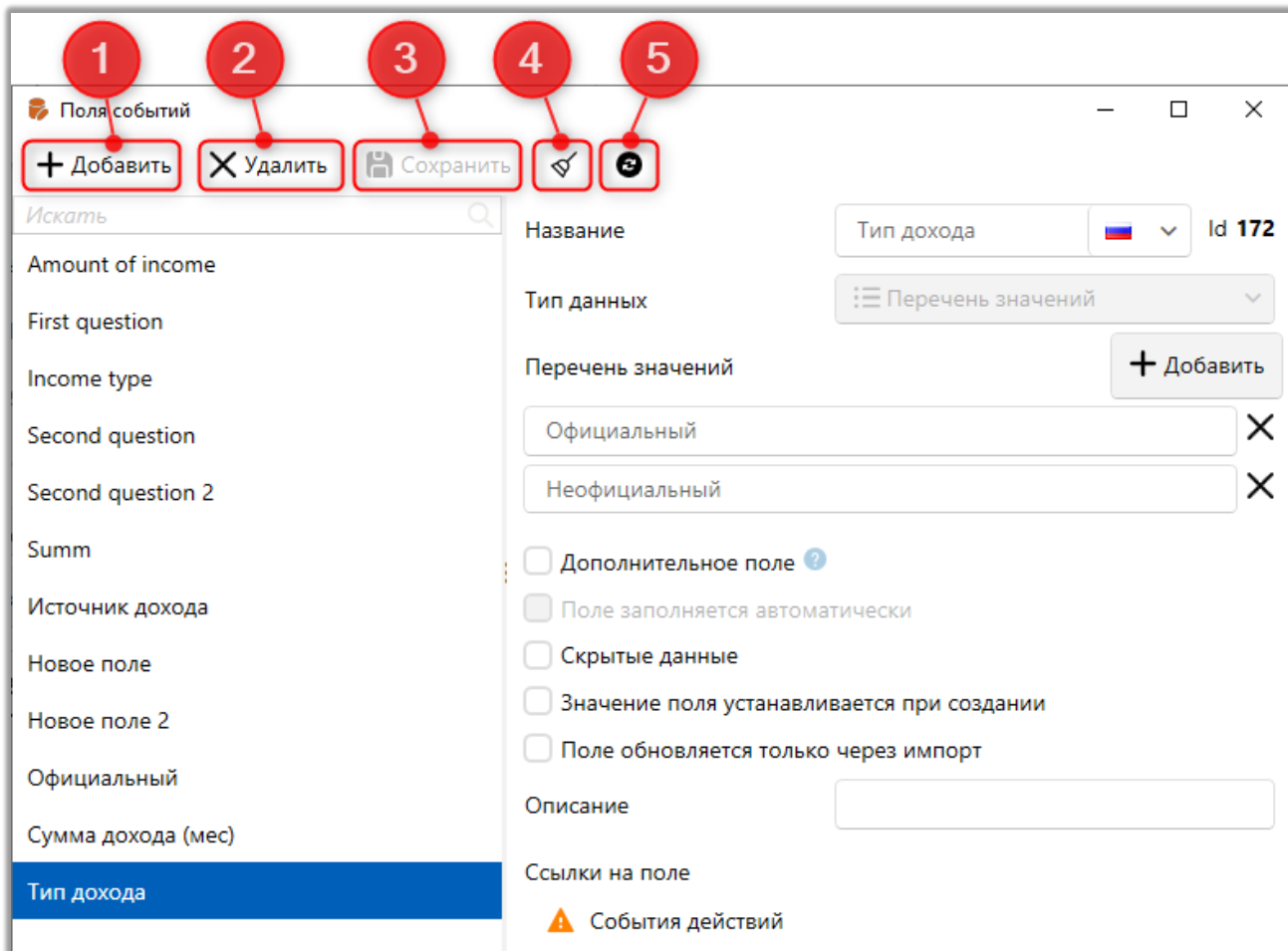
Тип дохода  
Сумма дохода (мес)

Нет ответа  
Отрицательный ответ  
Положительный ответ

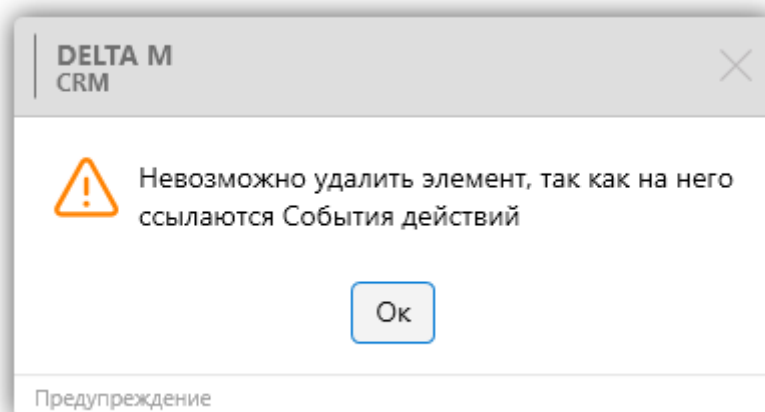
#### 2.5.3.2.2 Поля событий

Окно [Поля событий] представляет собой список полей событий с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля событий используются в системе при работе с событиями действий (подробнее в разделе [2.5.3.2.1](#)).

В окне настройки полей событий доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового поля клиентов.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.

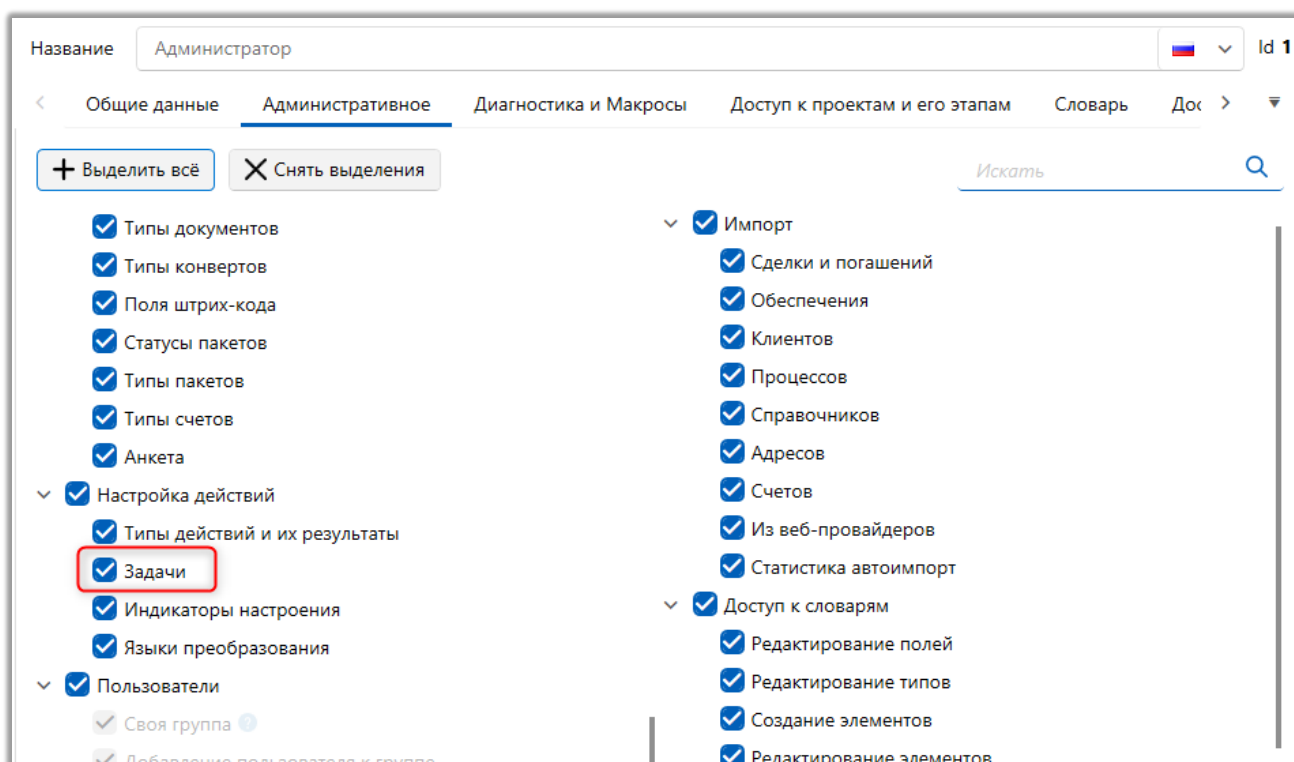


Данная ошибка возникает, если поле было добавлено в одно из событий действий. Для удаления поля его необходимо убрать в событии.

3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей событий.

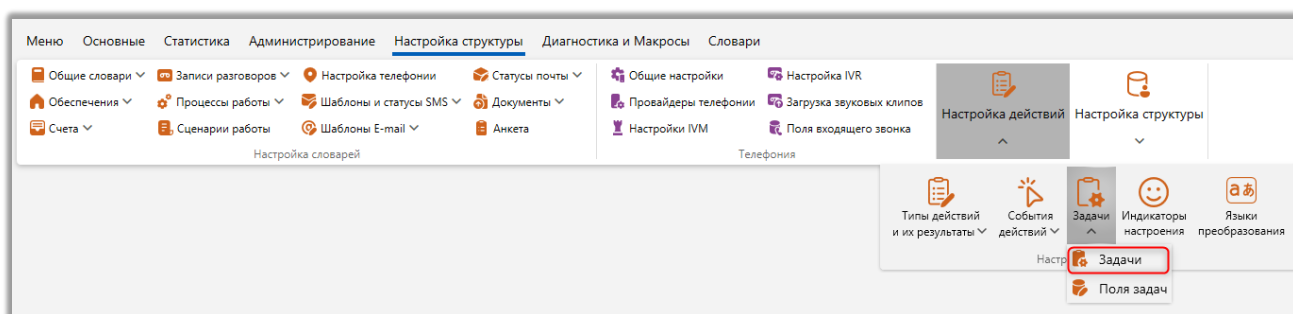
### 2.5.3.3 Задачи

В системе Delta M. CRM реализована возможность назначения задач на пользователей и контроля выполнения ими поставленных целей, для каждого отдельного пользователя, согласно потребностям бизнеса. Модуль [Задачи] позволяет создавать необходимые типы заданий в проекте, которые могут назначаться на пользователей системы. Настраивать типы задач могут только те пользователи, в роли которых выставлен чекбокс [Задачи] на вкладке [Администрирование].

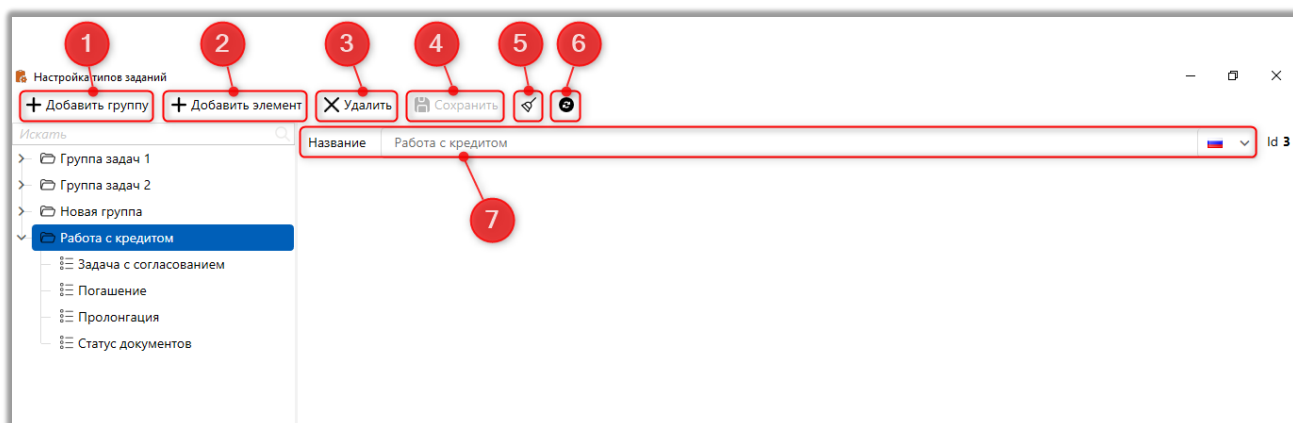


### 2.5.3.3.1 Задачи

Для создания и настройки задач в блоке [Настройка действий] необходимо нажать кнопку [Задачи].



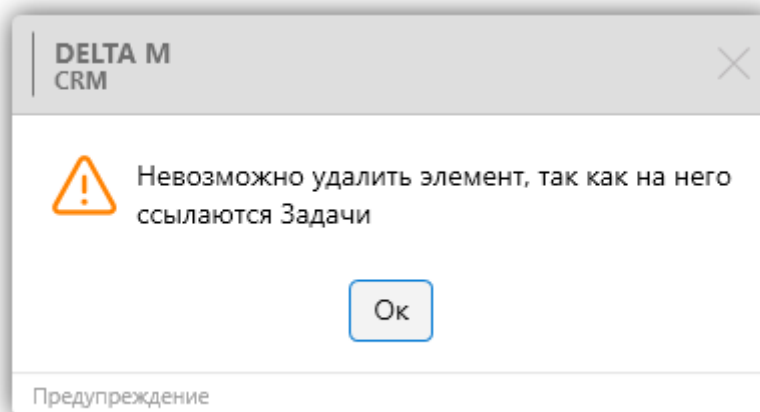
В окне [Настройка типов заданий] создаются группы и задачи, также группы могут содержать подгруппы. Доступны следующие параметры:



1. [Добавить группу] — добавить группу задач. Группы используются для логического объединения задач в рамках бизнес-логики.
2. [Добавить элемент] — создать новую задачу. Если в момент добавления задачи будет выделена какая-то группы, то задача будет добавлена в нее.

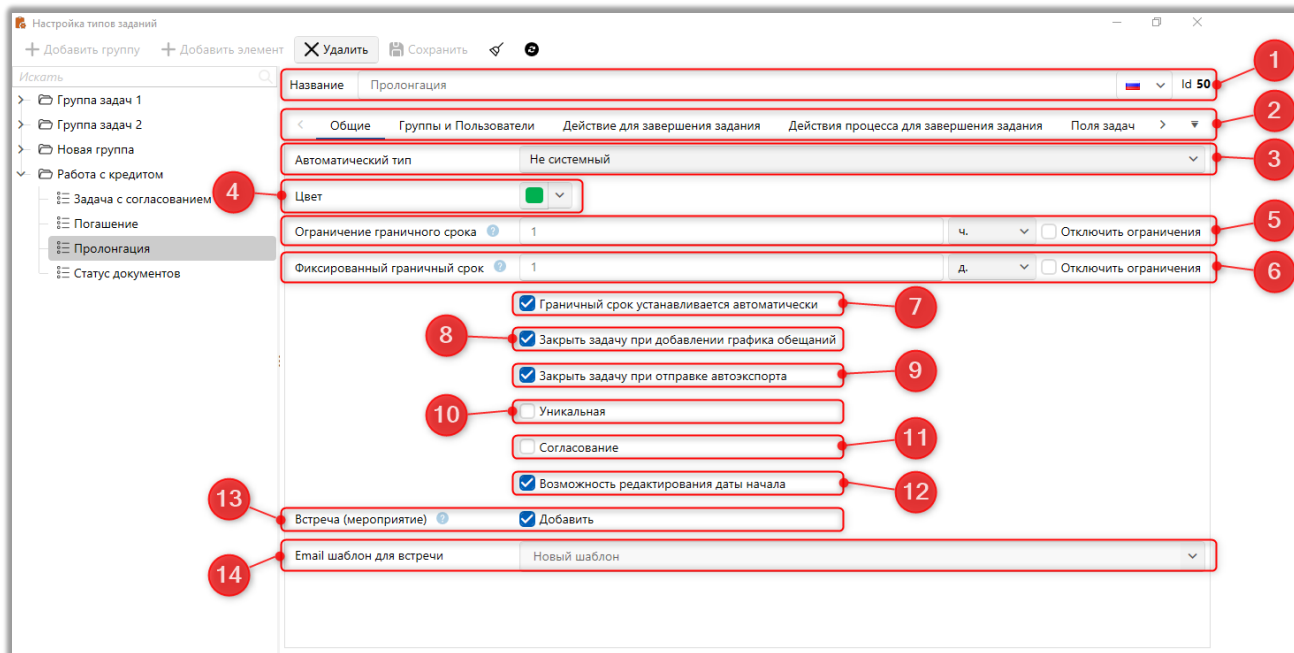


3. [Удалить] — удалить выделенную группу или задачу. Задачи, которые были назначены хотя бы единожды в системе, не могут быть удалены. При попытке удаления задач, используемых в системе, пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



4. [Сохранить] — сохранение внесенных изменений.
5. [Снять выделение] — сбросить выделение с выбранного элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки типов задач.
7. Название — ввод названия группы после ее создания.

После нажатия кнопки [Задачи] пользователю открывается окно с возможностью создания задач и их групп, где:



1. [Название] — ввести название для добавленного типа задачи.
2. Панель переключения между вкладками выбранной задачи  
На вкладке [Общие] доступны следующие параметры:
3. [Автоматический тип] — задача будет завершена после исполнения установленного события (задаче будет установлен статус [Завершенные]).
4. [Цвет] — задать цвет, который будет использоваться при отображении данной задачи в сделке на вкладке [Задачи] (если были добавлена спец. вставка [Задачи]) или в разделе [Задачи] (блок Органайзер).
5. [Ограничение граничного срока] — настройка ограничений возможности выбора максимальной даты граничного срока задачи пользователями при назначении задачи. Если установлен чекбокс [Отключить ограничения], тогда будут отсутствовать лимиты на установку граничной даты пользователями. Данный параметр начинает отсчет с текущего момента времени, например: если установлено ограничение граничного срок в 1 день, и сейчас на компьютере 12:48, тогда максимально доступным граничным сроком при назначении задачи будет 12:48 следующего дня.



6. [Фиксированный граничный срок] — настройка фиксации максимальной даты граничного срока задачи по установленному в этом параметру значению (количество плюс единица измерения), после чего система автоматически будет устанавливать граничный срок по заданным параметрам от текущей даты и времени, без возможности редактирования. Если в параметре [Ограничение граничного срока] установлено значение меньше чем в данном параметре, то система будет использовать его при фиксировании граничного срока. При установленном чекбоксе [Отключить ограничения] данная настройка будет игнорироваться, а пользователи при необходимости смогут самостоятельно устанавливать граничную дату. Данный параметр работает в рамках календарной даты, например: фиксированный граничный срок установлен 1 день, а на сервере у текущий момент 12:48, то при назначении задачи граничный срок будет установлен 00:00 следующего дня.

7. [Граничный срок устанавливается автоматически] — при ручном добавлении пользователями задачи, для которой был установлен данный чекбокс, граничный срок будет устанавливаться автоматически и будет недоступен для редактирования. По умолчанию граничный срок устанавливается по значению в параметре [Ограничение граничного срока], если активен параметр [Фиксированный граничный срок], тогда значение устанавливаемое в граничном сроке будет браться с него. Данный чекбокс недоступен, если в параметре [Ограничение граничного срока] установлен чекбокс [Отключить ограничения].

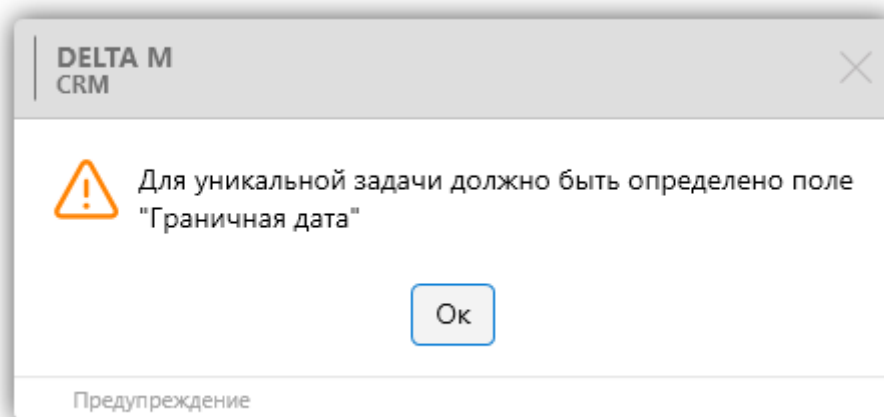
8. [Закрыть задачу при добавлении графика обещаний] — при добавлении графика обещаний в сделку, где есть назначенная задача с данным типом и если она находится в статусе [Актуальные], то такая задача изменит свой статус на [Завершенные], если задача была в статусе [Просроченные], то она перейдет в статус [Просроченные завершенные].

9. [Закрыть задачу при отправке автоэкспорта] — в сделках, которые были в отчете или документе\группе документов, при отправке их на



автоэкспорт, будут закрыты все активные задачи, для которых был установлен данный чекбокс. Данная настройка не распространяется на задачи, которые были назначены при отправке письма (такие задачи отображаются в модуле [Корреспондент]).

10. [Уникальная] — задачи, для которых установлен данный чекбокс не могут дублироваться в карточке сущности, при повторном добавлении уникальной задачи предыдущей аналогичной задаче будет установлен статус [Не актуальная], если она еще находится в статусе [Актуальные]. При добавлении уникальных задач обязательно должна быть установлена граничная дата, иначе пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



11. [Согласование] — данная задача будет требовать согласования после назначения. Пользователи, которые будут согласовывать данную задачу выбираются в параметре [Участники] при назначении задачи (список доступных пользователей устанавливается на вкладке [Группы и пользователи]). Для согласования задачи в виде карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Согласование сделки]. После согласования всеми пользователями задача сменит свой статус на [Завершенная]. Такая настройка может использоваться, например, при согласовании кредитов. При необходимости пользователи можно изменить на другого участника





(пользователь заболел, нет на месте и т.д.), изменять участников может только автор задачи, остальные участники могут назначать других участников только вместо себя. Также создатель задачи может изменить ее статус.

	Название сущности	Название	Дата создания	Дата начала	Осталось времени	Дата завершения	Статус	Комментарий	Сценарий
-	Сделка	Задача с согласованием	22.09.2021 16:36	22.09.2021 16:35	59 мин.		Актуальные		Без сцены
<b>Сотрудник</b>									
#	Сотрудник	Статус	Комментарий						
1	Администратор	Согласована	Подтверждаю согласование.						
2	Василенко Василий Васильевич	Не установлен	Изменить участника						
3	Гульчитай Варвара Семеновна	Не установлено	Согласование						
4	Дмитренко Дмитрий Дмитриевич	Не установлено							
+	Сделка	Задача с согласованием	22.09.2021 16:35	22.09.2021 16:35		22.09.2021 16:36	Не актуальные		Без сцены
+	Сделка	Задача с согласованием	22.09.2021 15:52	22.09.2021 15:52		22.09.2021 15:55	Не актуальные		Без сцены

Участники будут получать уведомления при назначении или изменении статуса в задаче с типом [Согласование].

12. [Возможность редактирования даты начала] — пользователи могут редактировать дату начала этой задачи. По умолчанию дата и время начала задачи устанавливается в момент ее добавления, и данный параметр недоступен для редактирования пользователям.

13. [Не закрывать задачи одинакового типа] — при добавлении новой задачи с данным типом предыдущая задача со статусом [Активная] не будет автоматически закрываться.

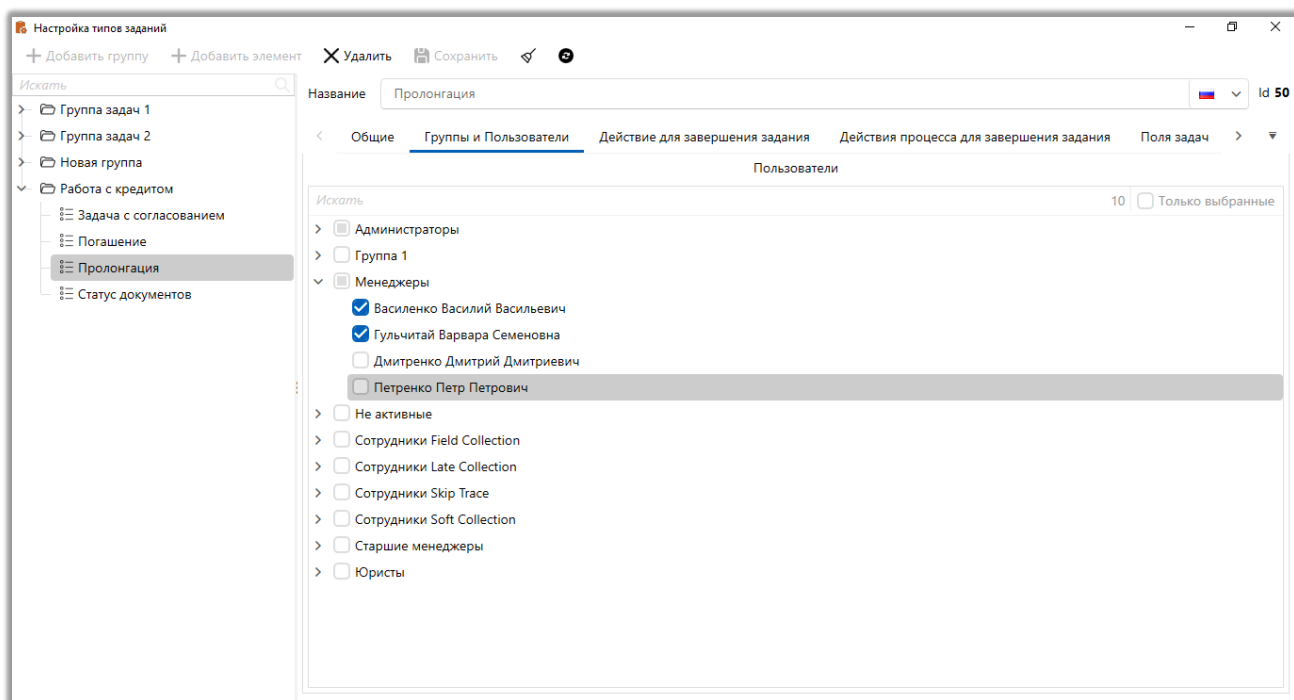
14. [Встреча (мероприятие)] — создание в Google календаре мероприятия (встречу), используя почту, указанную в профиле пользователей.

15. [Email шаблон для встречи] — Доступны только шаблоны e-mail для которых был выбран источник [Задачи].

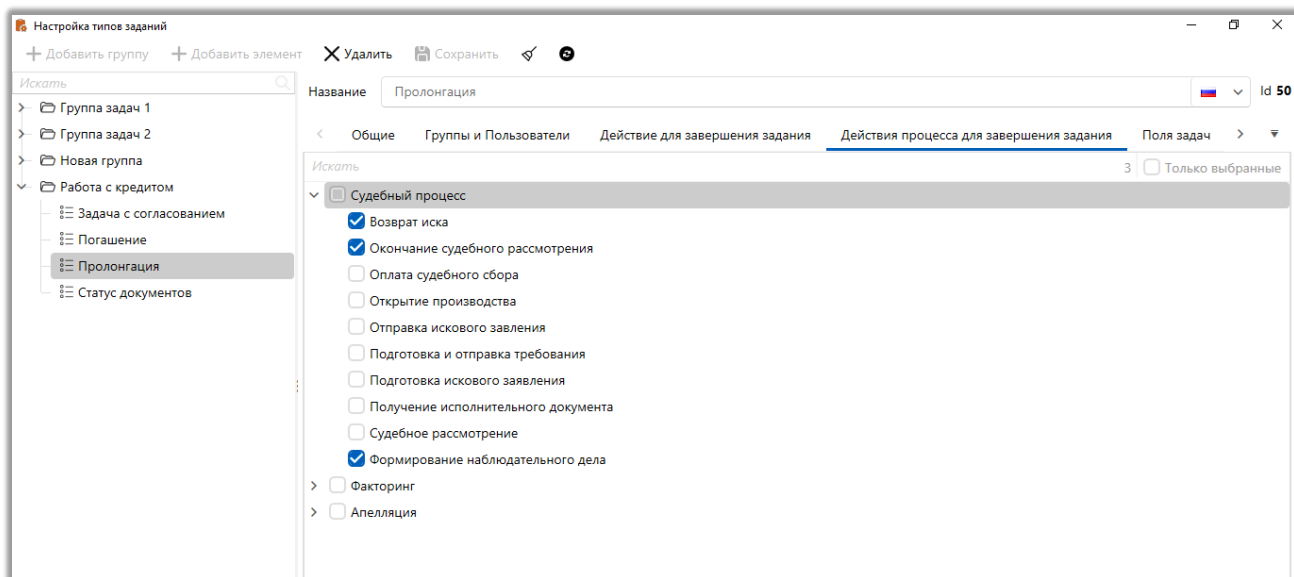


На вкладке [Группы и пользователи] настраиваются права доступа пользователей к выбранному типу задачи, отмеченные группы/пользователи смогут назначать данный тип задач.

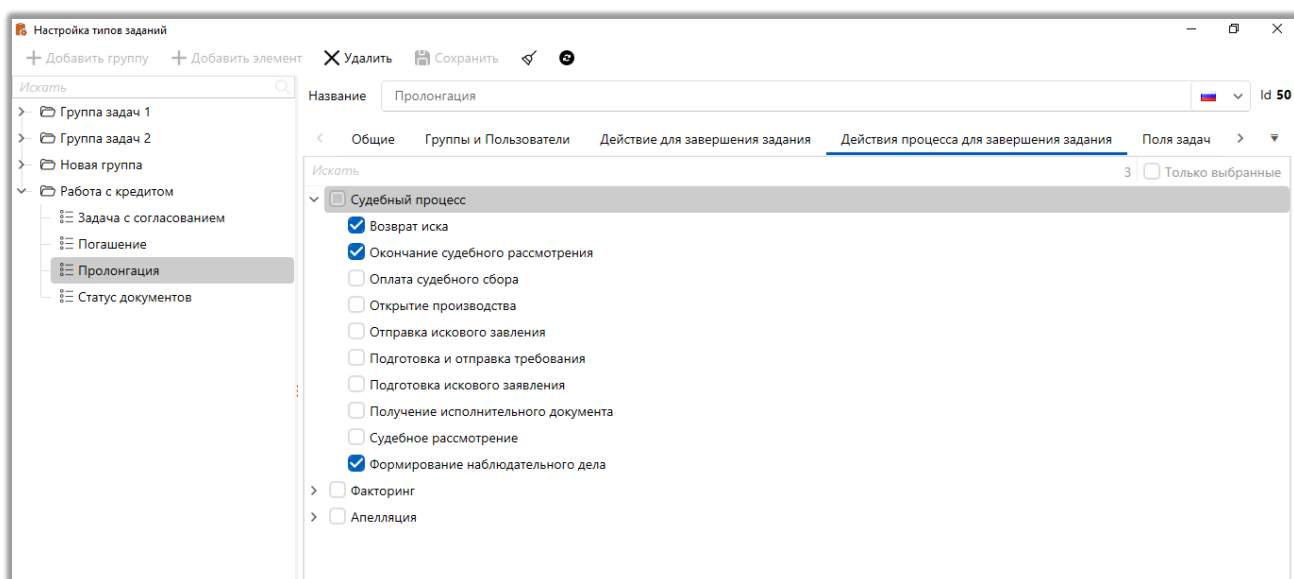
Установив чекбокс [Только выбранные] будут отображены только отмеченные группы пользователей.



На вкладке [Действия для завершения задания] выбираются действия (подробнее о настройке действий в разделе [2.5.3.1.2](#)), при добавлении которых данный тип задачи будет завершаться (принимать статус [Завершенные], если задача находилась в статусе [Актуальные], или [Выполненные завершенные], если был статус [Просрочено]).).

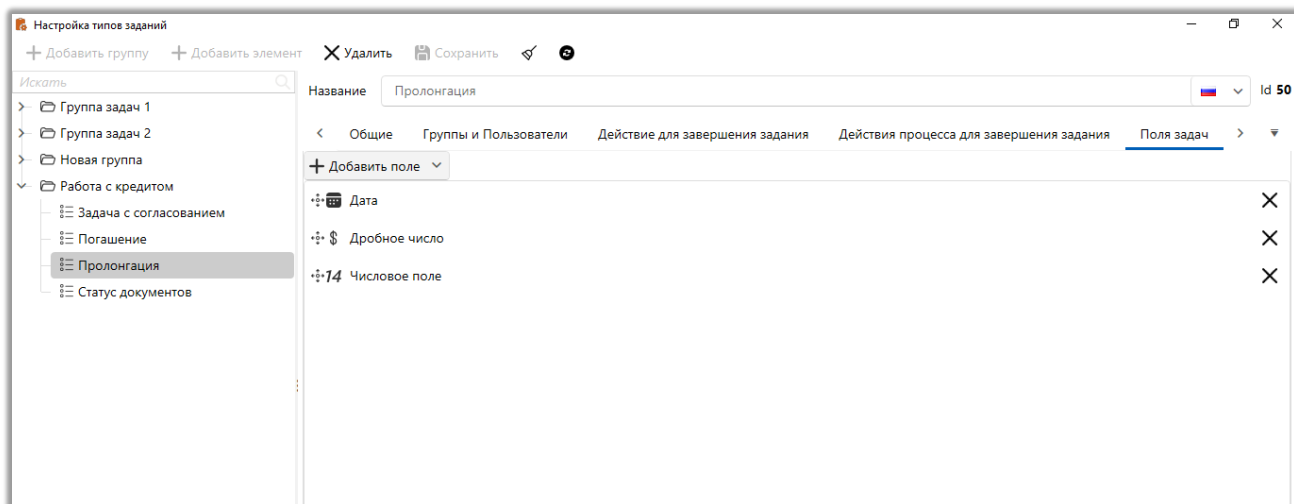


На вкладке [Действия процесса для завершения задания] выбираются действия процесса (подробнее о настройке процессов в разделе [2.5.1.5.1](#)), при добавлении которых данный тип задачи будет завершаться (принимать статус [Завершенные] или [Выполненные завершенные], если был статус [Просрочено]). В данной вкладке отображаются все созданные в системе процессы и их действия, если у текущего пользователя системы установлены права доступа к ним.

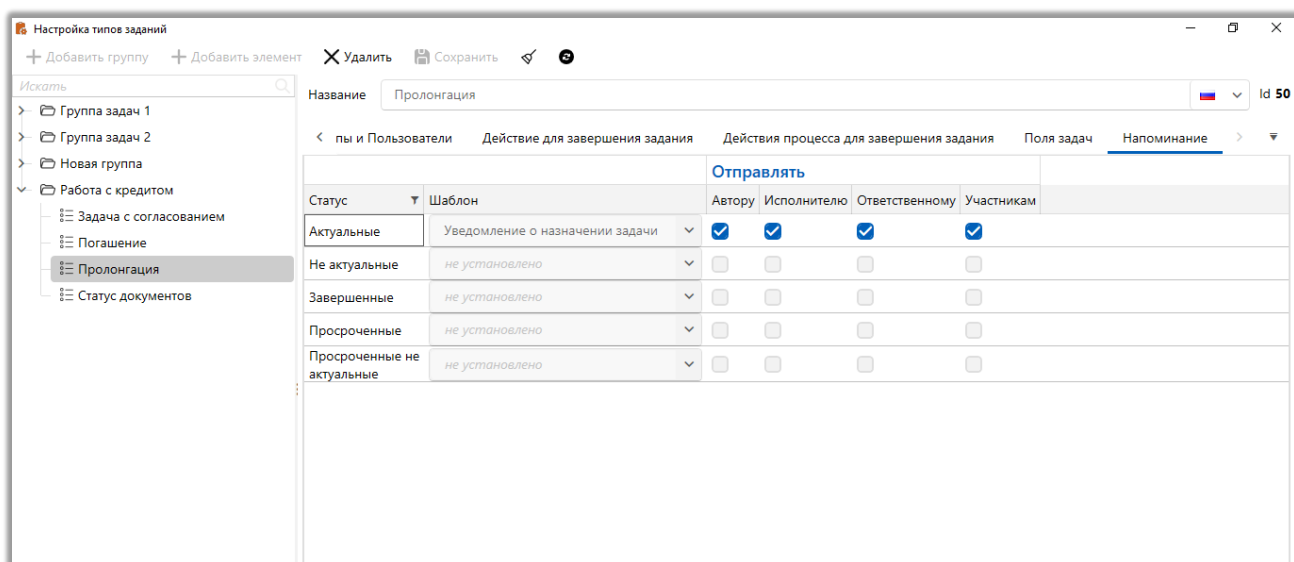




На вкладке [Поля] добавляются поля задач (подробнее о создании и настройке полей задач в разделе 2.5.3.3.2), которые будут доступны для заполнения при назначении задач.



На вкладке [Напоминание] настраиваются напоминания для каждого статуса выбранной задачи, который она может принимать. Напоминание будет отправляться на e-mail отмеченным пользователям.





В блоке [Отправлять] с помощью чекбоксов отмечаются типы пользователей, которым будет отображено напоминание по выбранной задаче, где:

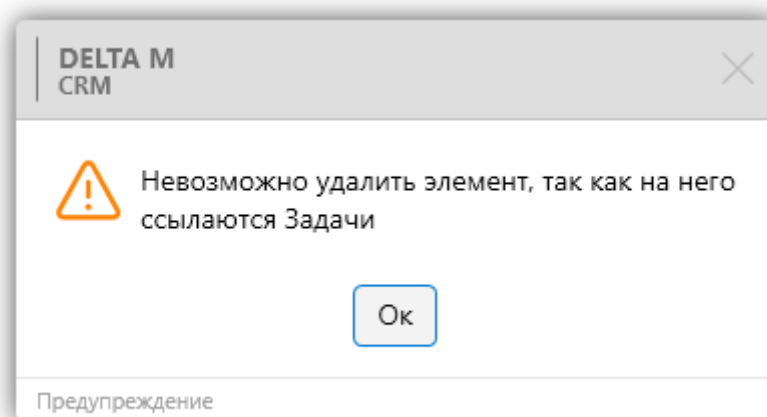
- [Автору] — пользователь назначивший задачу. Автора задачи можно посмотреть в модуле [Задачи] или на специальной вставке [Задачи] в карточке сущности.
- [Исполнителю] — пользователь, который установлен ответственным в карточке
- [Ответственному] — пользователь, который устанавливается ответственным при назначении задачи.
- [Участники] — пользователи и группы пользователей, который устанавливаются в качестве участников при назначении задачи.

#### 2.5.3.3.2 Поля задач

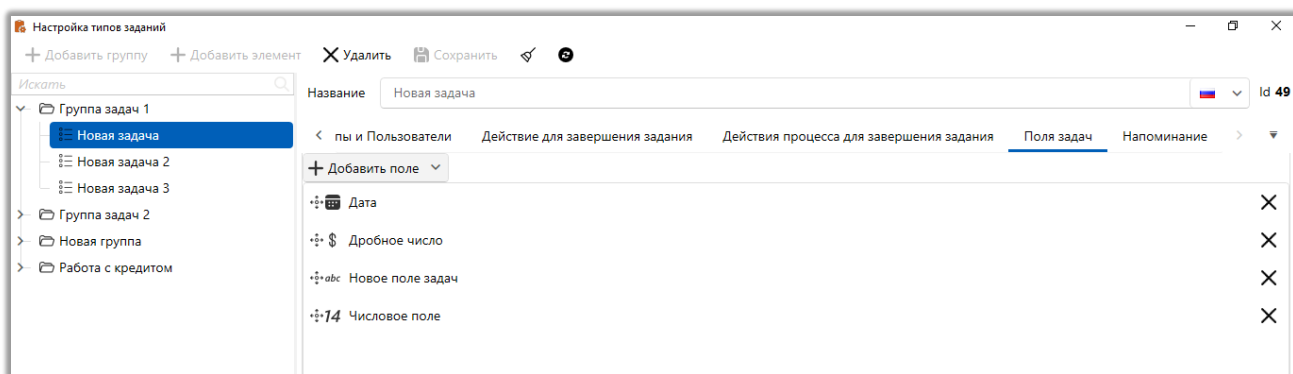
В окне [Настройка полей задач] создаются и настраиваются поля, которые могут использоваться при настройке задач пользователями. Для данного типа по умолчанию установлен пользовательский источник ([Новое поле]) и можно настроить только тип данных.



При попытке удаления поля, которое где-то уже используется в задачах, пользователю будет отображено соответствующее уведомление. Для удаление такого поля необходимо его убрать из всех типов задач.



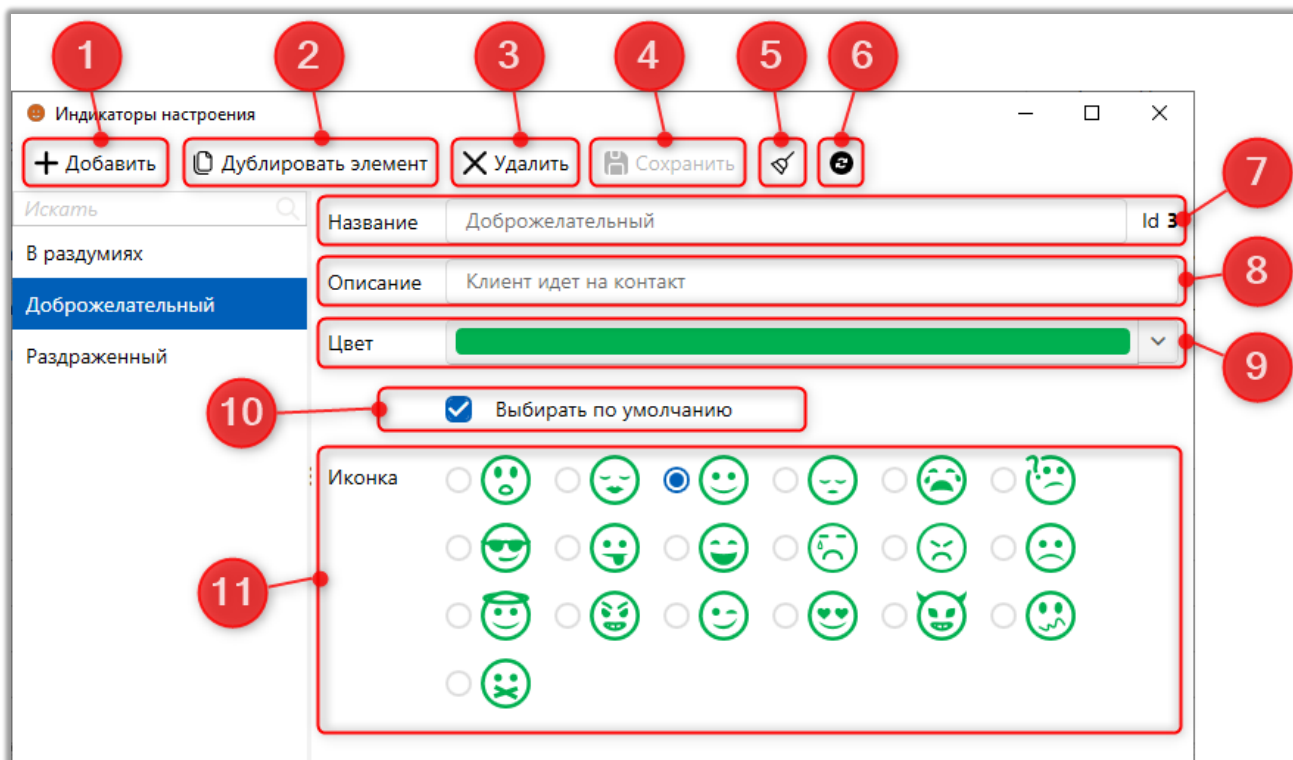
Все созданные поля задач автоматически становятся доступными для добавления при создании и настройке типов задач.



### 2.5.3.4 Индикатор настроения

Модуль [Индикатор настроения] позволяет фиксировать настроение клиента во время общения с пользователем системы.

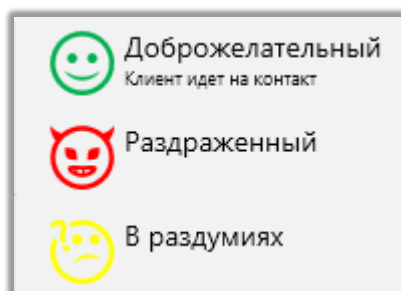
В окне настройки индикаторов настроение присутствуют следующие параметры:



1. [Добавить] — создание нового индикатора настроения.



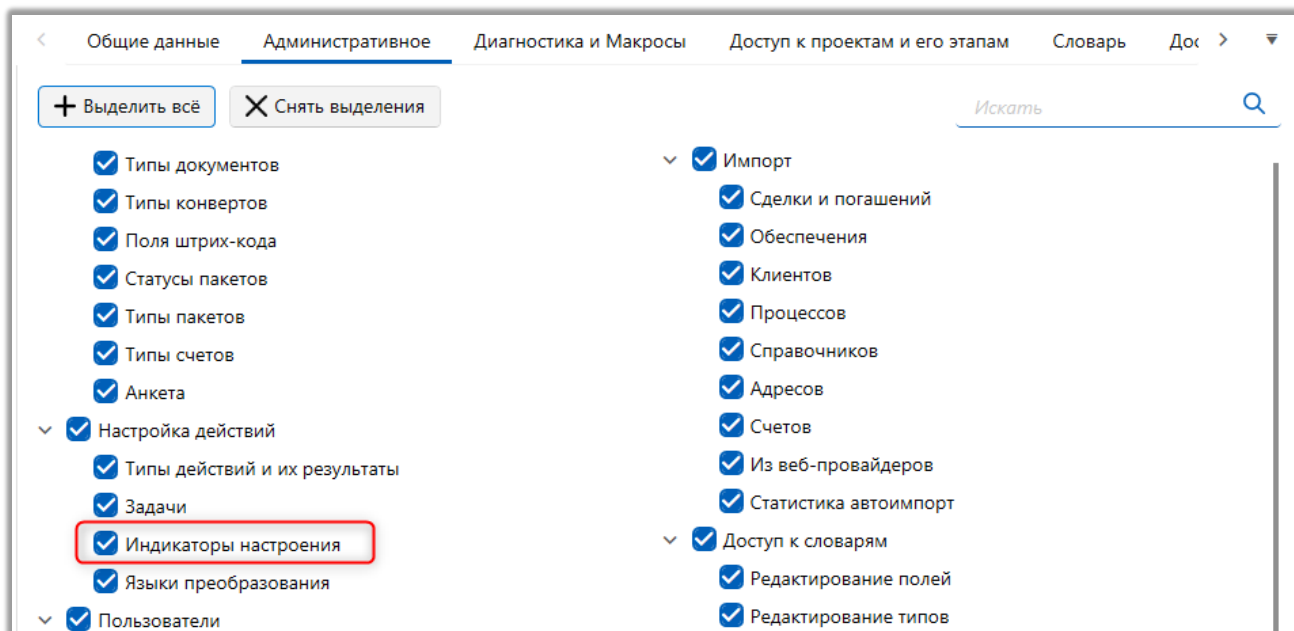
2. [Дублировать элемент] — дублировать выделенный элемент.
3. [Удалить] — удалить выделенный элемент.
4. [Сохранить] — применить внесенные изменения.
5. [Снять выделение] — снять выделение с элемента.
6. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки индикаторов настроения.
7. [Название] — ввод названия для созданного индикатора настроения.
8. [Описание] — ввод описания, которое будет отображаться пользователю при выборе индикатора настроения.



9. [Цвет] — выбор цвета индикатора.
10. [Выбирать по умолчанию] — установить данный индикатор по умолчанию.
11. [Иконка] — выбор иконки, которая будет отображаться для данного статуса.

Для доступа к настройке индикаторов настроение в роли пользователя на вкладке [Административное] должен быть установлен чекбокс [Индикаторы настроения].






### 2.5.3.5 Языки преобразования

Delta M. CRM является мультязычной системой с возможностью переключения между несколькими языками. Модуль [Языки преобразования] позволяет преобразовывать числовые значения, валюты (которые были созданы в системе) и даты в прописной текст, а также настроить их склонение по падежам.



Нажав на кнопку  пользователю становятся доступными для заполнения дополнительные падежи.

## 2.5.4 Настройка структуры

Данный мастер предназначен для создания и настройки структуры данных в Delta M. CRM.

Поля отличаются между собой по источнику и типу данных.

Источники полей пользователей бывают двух типов:

- Системный — настроенные и предустановленные типы полей в системе (недоступны для редактирования);
- Пользовательский ([Новое поле]) — настраиваемое поле, которое было создано пользователем.

В системе Delta M. CRM представлено 17 типов данных полей:

[Время] — это поле содержит значение времени в 24-часовом формате, где часы указываются от 00 до 23, а минуты от 00 до 59.



Для большинства типов данных доступен механизм автоматического заполнения. [Механизм автозаполнения] — включение автоматического заполнения, доступно три режима:

- [Неопределенные] — механизм автозаполнения отключен.
- [Актуальная дата и время] — при создании карточки пользователем в выбранное поле записывается значение с текущей датой и временем (доступно только для полей с типом данных: дата, время, дата и время, текст).
- [Порядковый номер документа] — данный тип автозаполнения используется только в полях документов (подробнее о настройке порядкового номера документа в разделе [2.5.1.11.5](#)), выставляя значение по произведенной настройке для данного поля документа.

Для полей с типом данных [Время], [Дата], [Дата и время] есть возможность настройки дополнительного параметра, а именно указать диапазон доступных пользователю от и до.

[Да\Нет] — выбор из двух вариантов.

[Данные ЕГРИП] — текстовое поле для внесения данных единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей;

[Дата] — поле с датой.

[Дата и время] — поле, в которое можно записать дату и время.

[Дробное число] — число с десятичными знаками. Есть возможность настройки дополнительного параметра (опционально)

[Картинка] — поле в которое можно загрузить картинку, которая будет отображаться в карточке сущности в виде превью.



Пользователь может вручную задать размер отображаемого превью картинки в карточке.

Размер превью в карточке	<input type="text" value="16"/>	x	<input type="text" value="16"/>
Размер превью в поиске	<input type="text" value="16"/>	x	<input type="text" value="16"/>

[Множественный простой словарь] — словарь в виде множества из простых словарей.

Множественный простой словарь	>	<input type="checkbox"/>	Название банка
	✓	<input type="checkbox"/>	Словарь 1
		<input type="checkbox"/>	Новый элемент
		<input type="checkbox"/>	Новый элемент 2
	>	<input type="checkbox"/>	Тип номера
	>	<input type="checkbox"/>	Тип отеля

[Множественный сложный словарь] — словарь, состоящий из сложных словарей.

[Паспорт] — формат данных, поддерживающий как числовое значение, так и текстовое

[Перечень значений] — перечень значений для выбора из выпадающего списка



[Простой словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка

[Сложный словарь] — перечень значений для выбора из выпадающего списка, для создания такого списка необходим, выбрать словарь из списка



[Текст] — поле, содержащее текстовый формат данных. В параметре [Код проверки] можно добавить скрипт, с помощью которого можно осуществлять проверку вводимых данных. Например, можно добавить скрипт, который будет проверять формат добавляемых платежных карт.

Для полей с таким источником доступна настройка маски отображения данных в карточках и результатах поиска. Маска позволяет скрыть часть данных при отображении информации с выбранного поля.

- [Символ маски] — ввод символа, который будет использоваться в поле для скрытия данных.
- [Количество первых символов] — задание количества символов в начале поля, которые не будут скрыты.
- [Количество последних символов] — задание количества символов в конце, которые будут отображаться без маски.

Например, если в текстовом поле записан номер «123456789», а в его настройках выбран символ маски «\*», включено отображение только первых 3 и 3 последних символов, то скрытые данные в поле будет отображаться в виде «123\*\*\*789».



Название	Текстовое поле 2	 ▼
Источник	Новое поле ▼	
Тип данных	abc Текст ▼	
Механизм автозаполнения	Неопределенные ▼	
Код проверки	 Добавить	
Минимальная длина	0	
Максимальный размер	не установлено	
Маска поля	Символ маски	x
	Количество первых символов	3
	Количество последних символов	3

Для поля можно задать ограничение на количество символов при ручном вводе информации:

- [Минимальная длина] — минимальное количество символов обязательных для ввода. Если установлено значение «0», то ограничения на минимальное количество символов будут отключены.
- [Максимальный размер] — максимально доступное количество символов для ввода. Можно установить значение до 4000.

[Цвет] — поле с возможностью установки цветового индикатора.

[Целое число] — число без десятичных знаков.

Для полей можно указать их цвет отображения в карточке сущности:

Цвет



Пример отображения информации в поле, где установлено выделение зеленым цветом:

Наименование продукта

777



[Часовой пояс] — поле содержащее информацию о часовом поясе клиента.

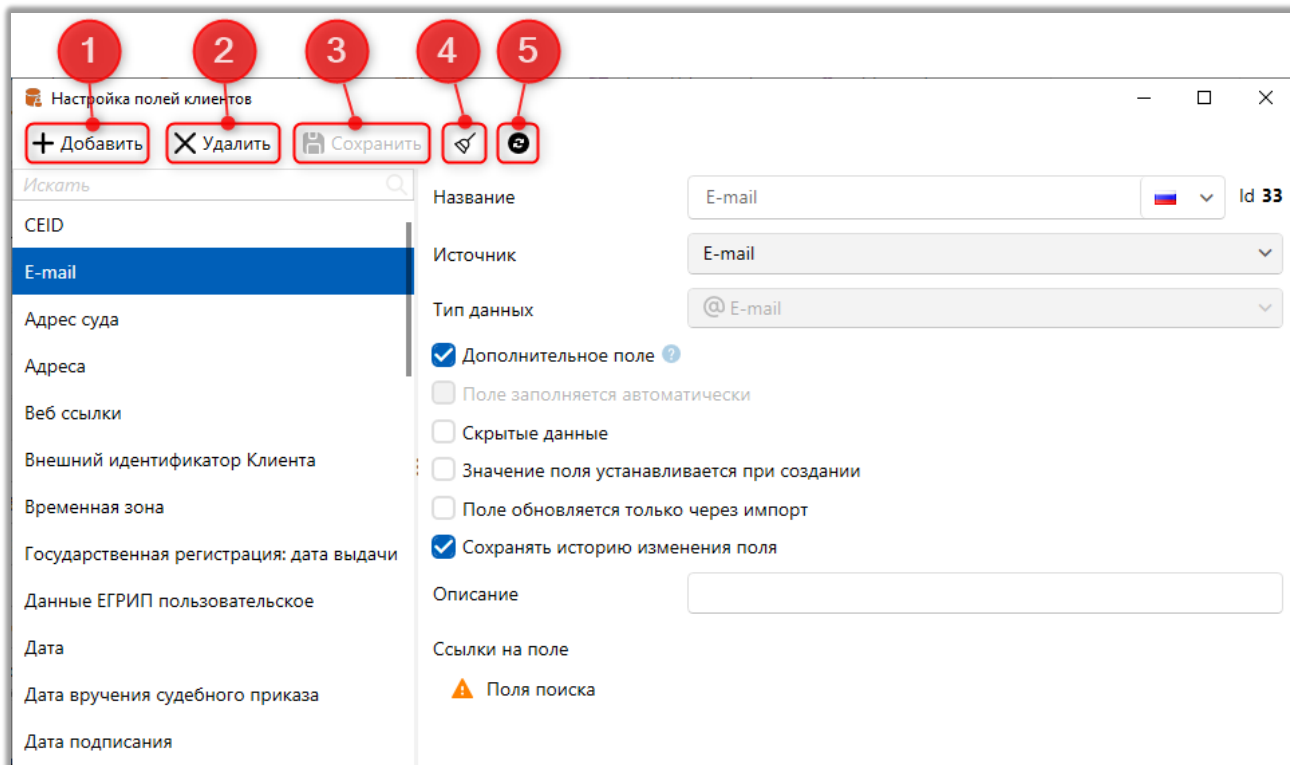
[Ссылки на поле] — в этом блоке отображается перечень модулей, которые используют данное поле в своей работе. Поле будет не доступно для удаления, если оно где-то используется. Отменив использование поля этими модулями, оно становится доступно для удаления.

**ВАЖНО:** Пользователи не могут редактировать типы данных полей после их сохранения (поскольку эта настройка влияет на корректность обработки данных во всей системе).

#### 2.5.4.1 Поля клиентов

Окно [Настройка полей клиентов] представляет собой список полей клиентов с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля клиентов используются в системе при работе с сущностью [Клиент].

В окне настройки полей клиентов доступны следующие функции:



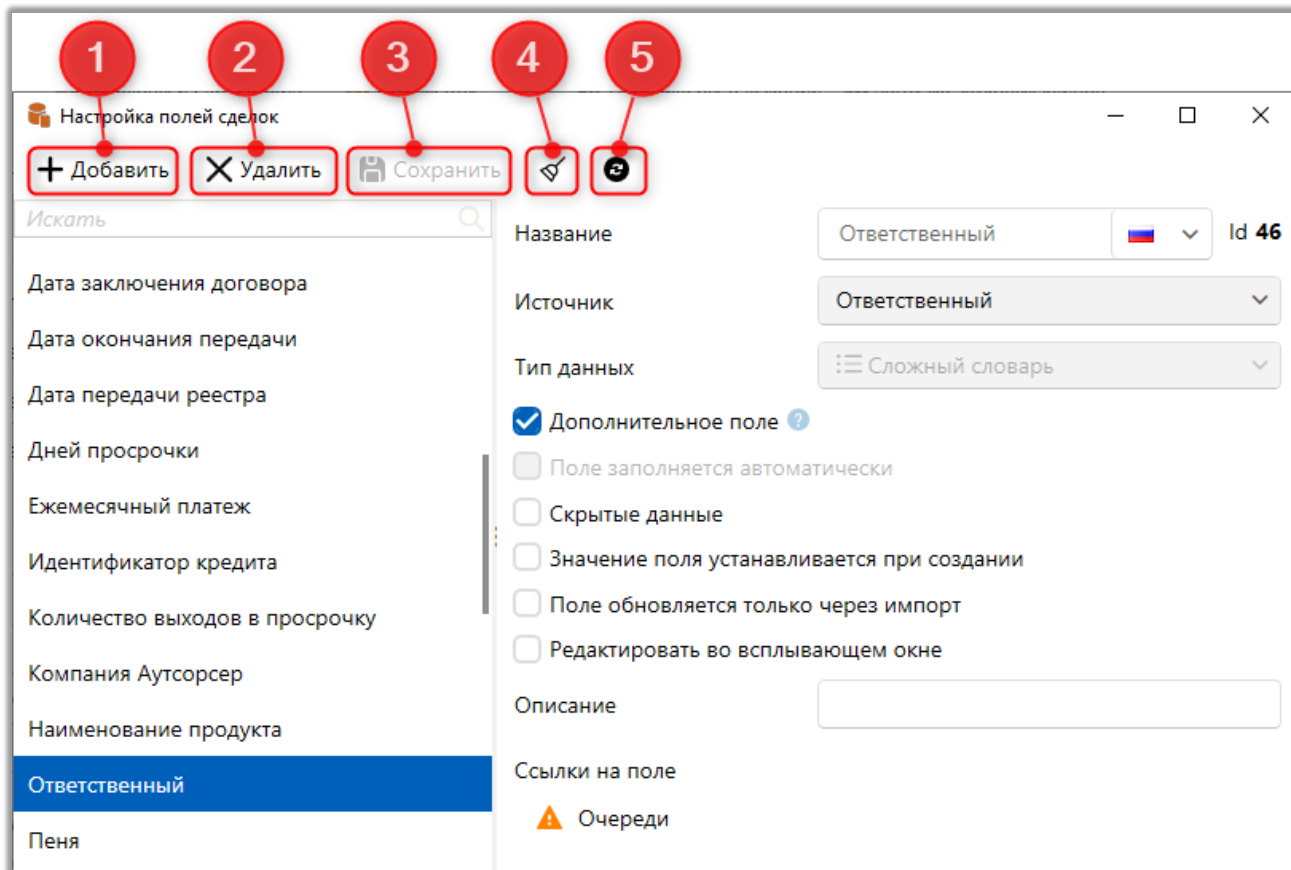
1. [Добавить] — создание нового поля клиентов.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки. Кнопка будет не активная (прозрачная), если нет внесенных изменений.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей клиентов.

#### 2.5.4.2 Поля сделок

Окно [Настройка полей сделок] представляет собой список полей сделок с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля сделок используются в системе при работе с сущностью [Сделка].

В окне настройки полей сделок доступны следующие функции:



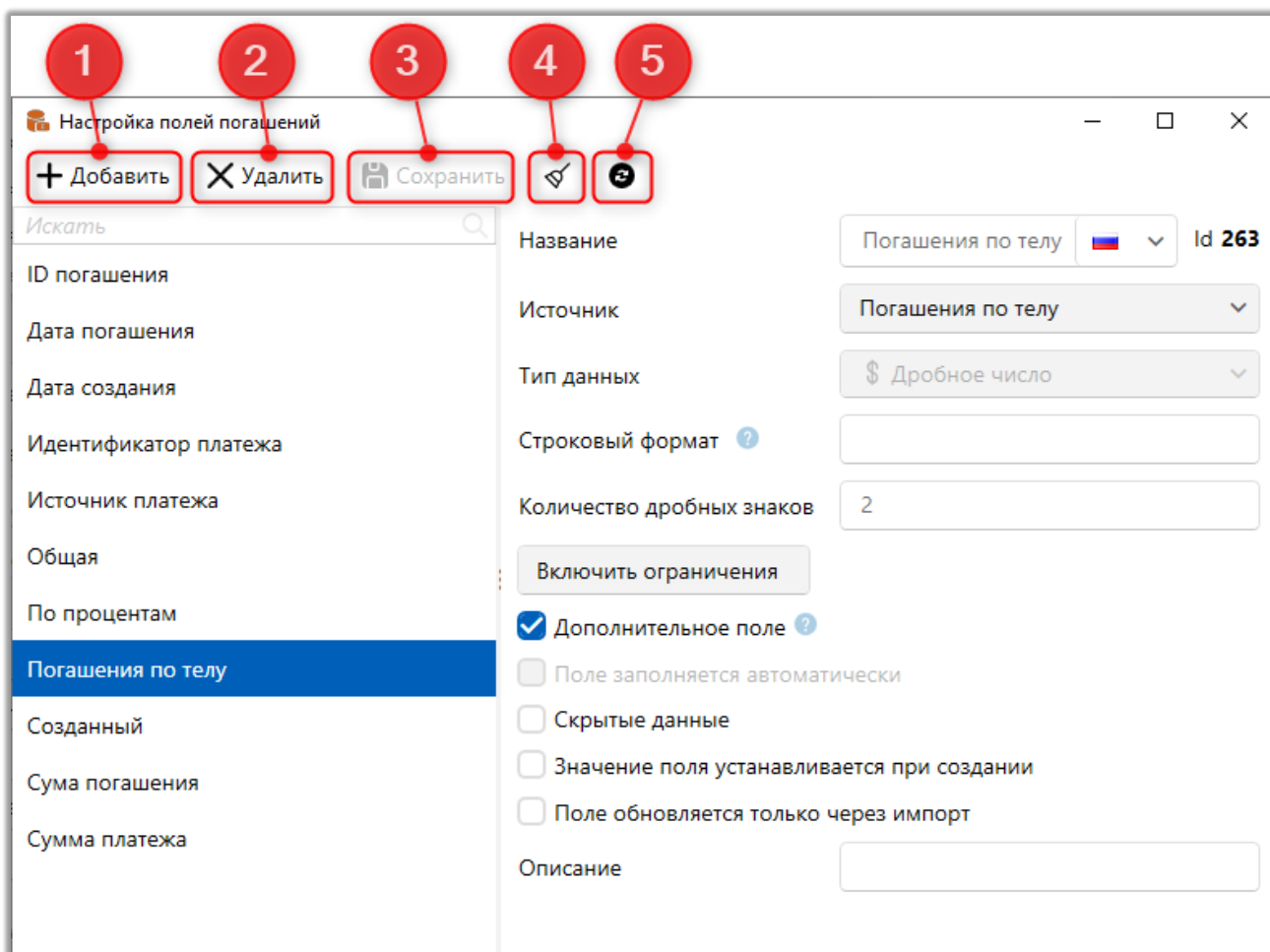


1. [Добавить] — создание нового поля сделки.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей сделок.

### 2.5.4.3 Поля погашений

Окно [Настройка полей погашений] представляет собой список полей погашений с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля погашений используются в системе при работе с сущностью [Погашение].

В окне настройки полей погашений доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового поля погашения.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей погашений.

В поле с выбранным источником [Общая] системой автоматически вносится сумма, которая была указана в полях с выбранным источником [По процентам] и [Погашения по телу]. Также в поле с выбранным источником [Общая (эквивалент)] система автоматически вносит сумму значений, которые

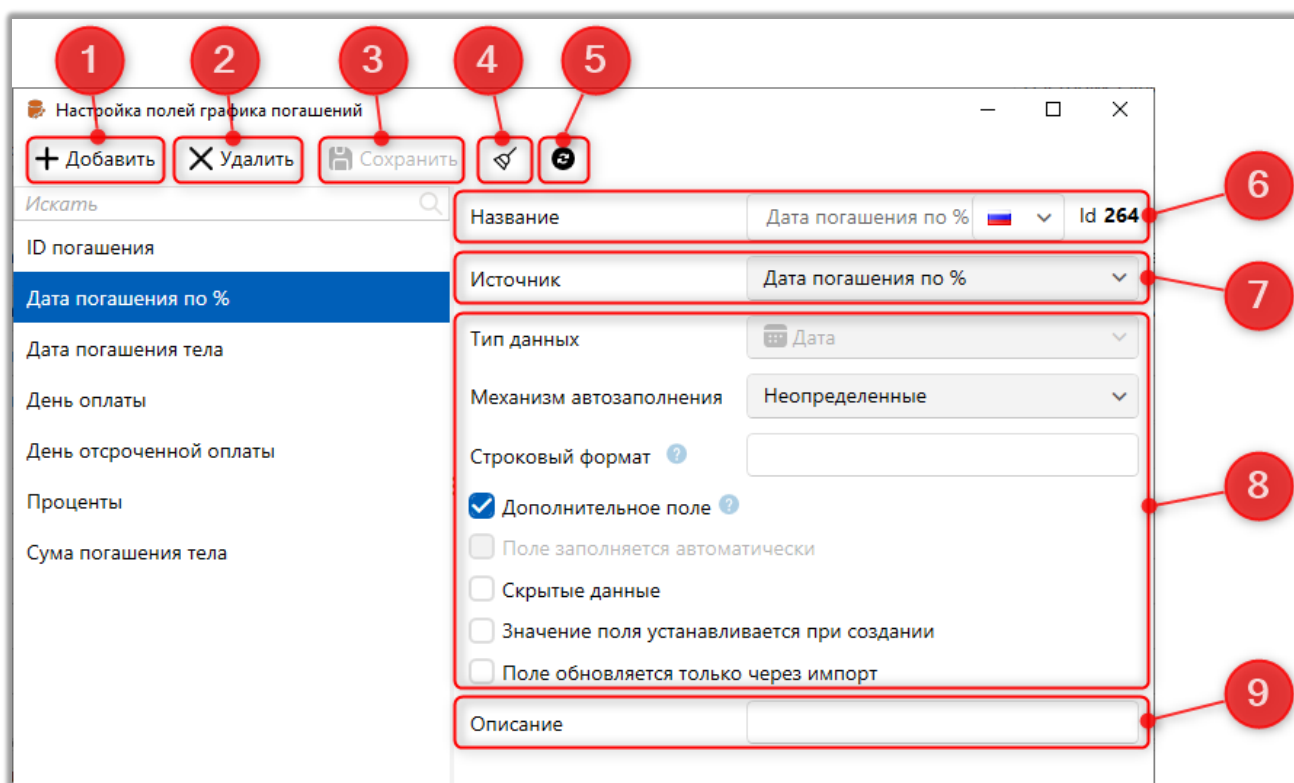


были указаны в полях [По пене(эквивалент)], [По процентам(эквивалент)] и [По телу(эквивалент)].

#### 2.5.4.4 Поля графика погашений

Окно [Настройка полей графика погашений] представляет собой список полей графика погашений с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля графика погашений используются в системе при работе с сущностью [График погашений].

В окне настройки полей графика погашений доступны следующие функции:



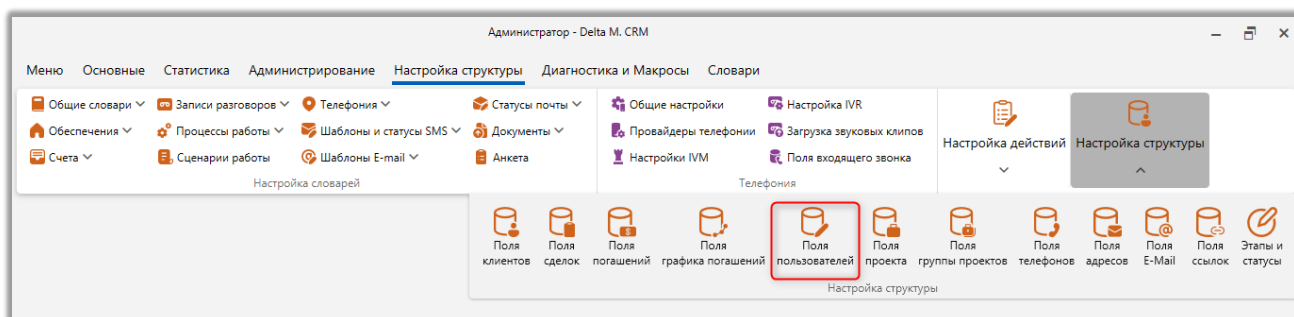
1. [Добавить] — создание нового поля графика погашений.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.



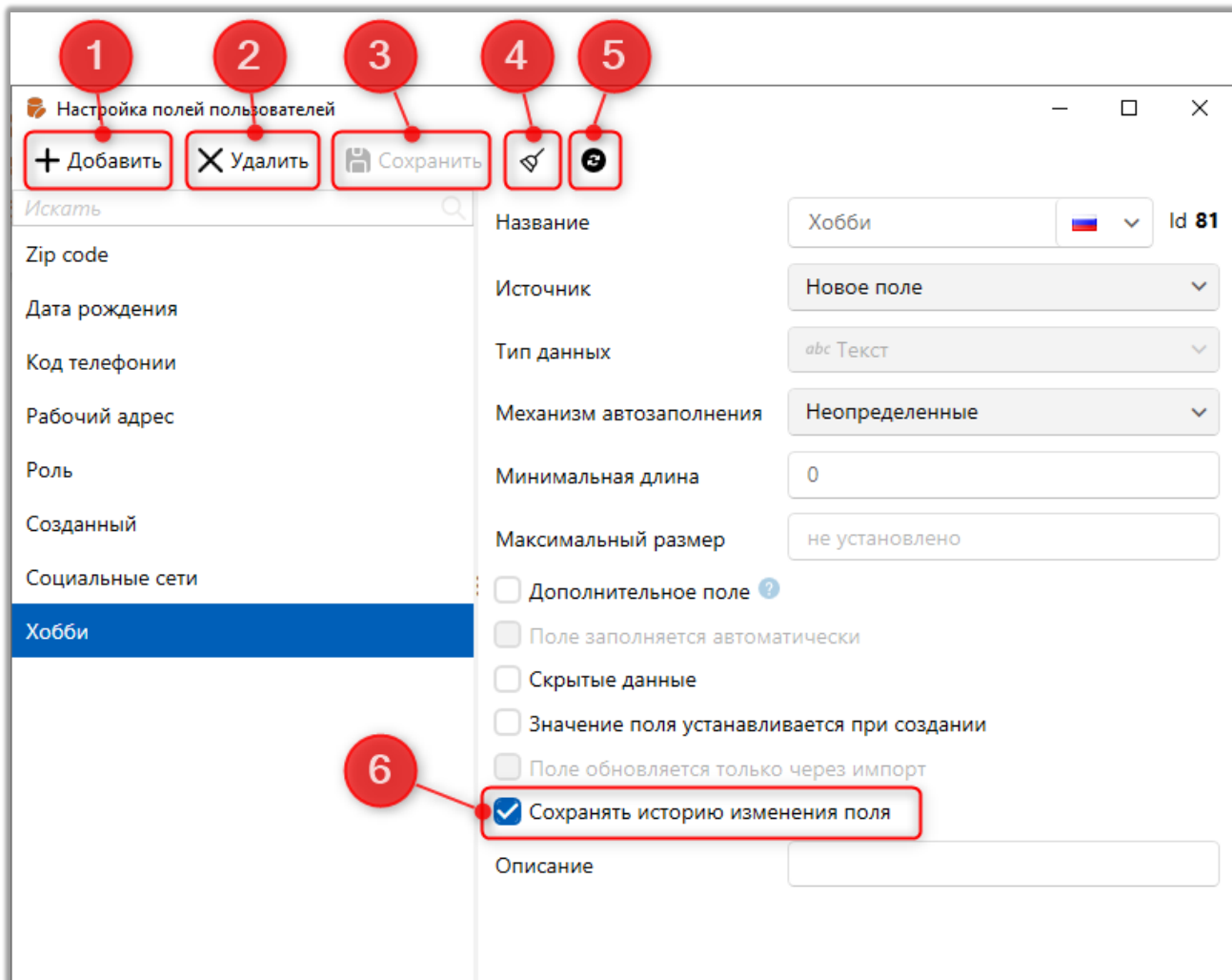
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей графика погашений.
6. [Название] — ввод названия поля графика погашений.
7. [Источник] — выбор источника для поля.
8. Дополнительные настройки добавленного поля.
9. [Описание] — ввод описания для поля графика погашений, которое будет отображаться в виде подсказки при установке соответствия полей для импорта графика погашений.

#### 2.5.4.5 Поля пользователей

Окно [Настройка полей пользователей] представляет собой список полей пользователей с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM.



В окне настройки полей сделок доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового поля пользователей.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей пользователей.

6. [Сохранять историю изменения поля] — сохранять историю изменения для выбранного поля.

Значения полей, для которых установлен чекбокс [Скрытые данные] будут скрыты при просмотре (заменены на символ [\*]).

Пользовательские поля (у которых выбран источник [Новое поле]) после создания автоматически становятся доступными для заполнения на вкладке

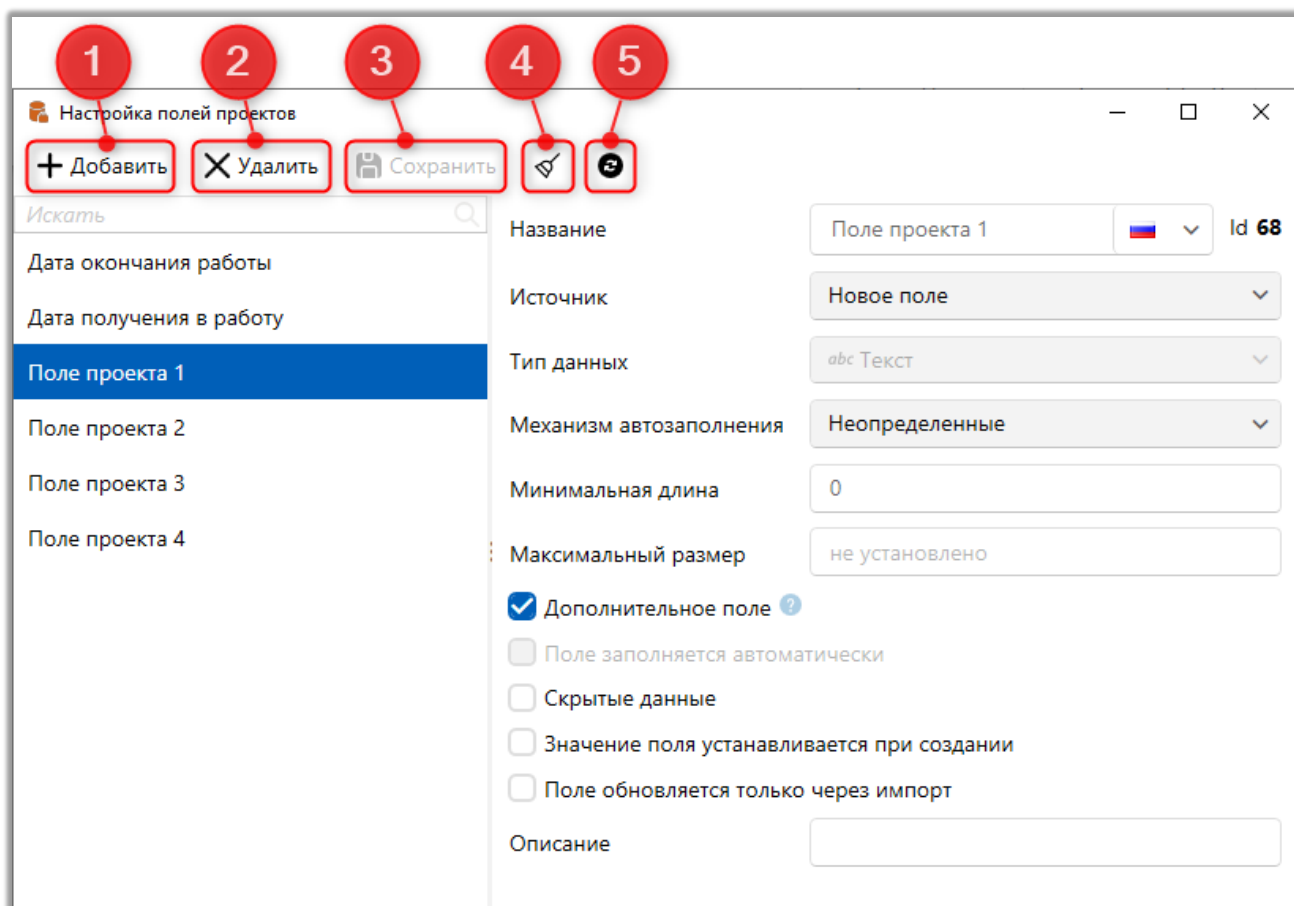


[Поля пользователя] в профилях пользователей (подробнее о создании и настройке пользователей в разделе [2.4.1.1](#)).

#### 2.5.4.6 Поля проекта

Окно [Настройка полей проекта] представляет собой список полей проекта с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля проекта используются для внесения информации по проектам и при настройке фильтров поиска.

В окне настройки полей сделок доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового поля проекта.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.

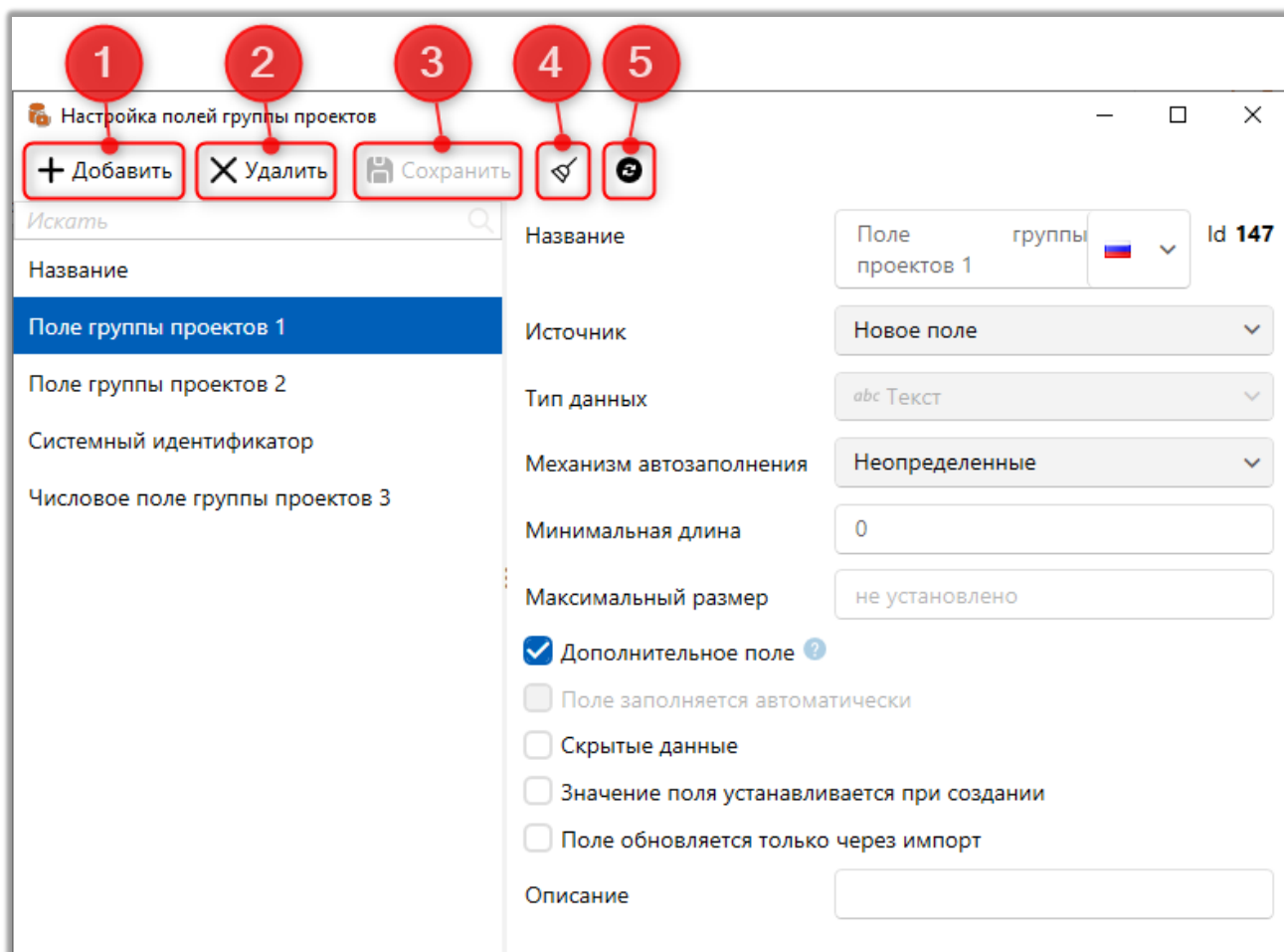


4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей проектов.

#### 2.5.4.7 Поля группы проектов

Окно [Настройка полей сделок] представляет собой список полей сделок с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля сделок используются в системе при работе с сущностью [Сделка].

В окне настройки полей сделок доступны следующие функции:



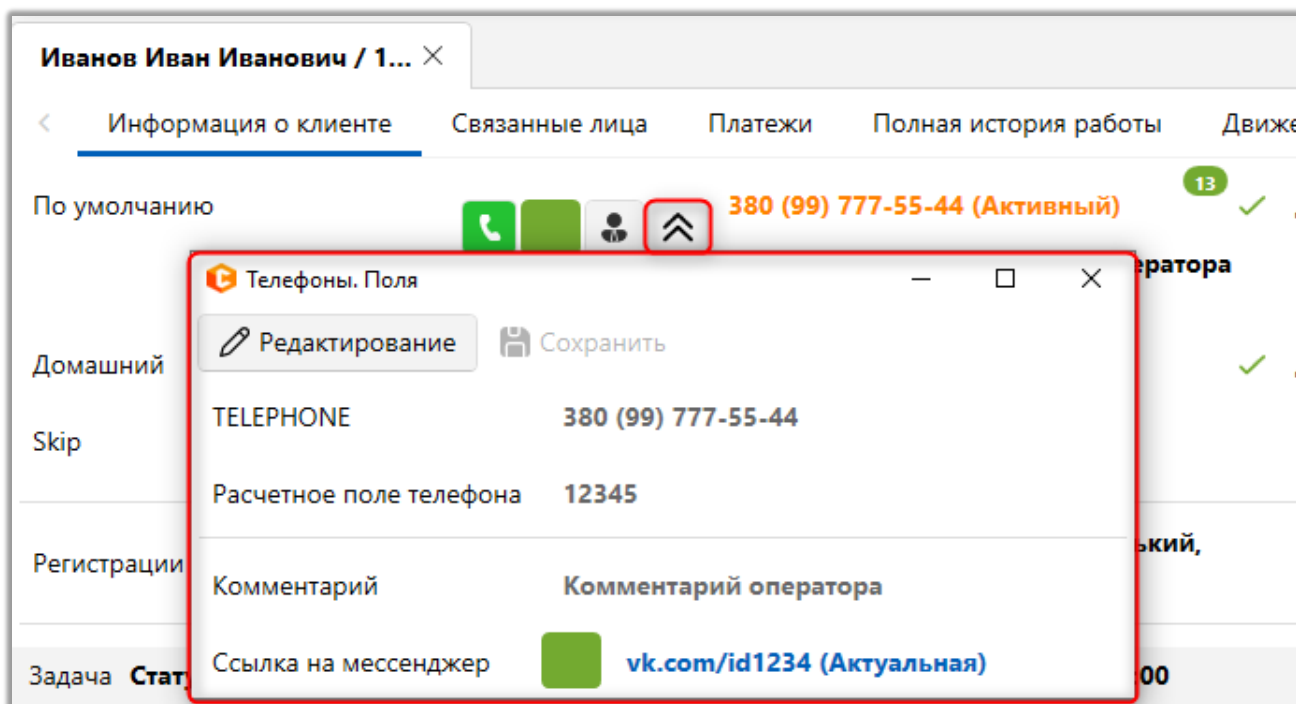
1. [Добавить] — создание нового поля сделки.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.



3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей сделок.

#### 2.5.4.8 Поля телефонов

Окно [Поля телефонов] представляет собой список полей телефонов с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля телефонов используются в системе при работе с стратегиями (подстратегия с выбранной сущностью [Телефон]), а также как дополнительная информация по номерам телефонов, которую можно посмотреть в карточке клиента и сделки.



В окне настройки полей телефонов доступны следующие функции:





1. + Добавить

2. X Удалить

3. Сохранить

4. Снять выделение

5. Обновить данные

Искать

Ссылка на мессенджер

Комментарий

Статус телефона

Тип

Тип владельца

Название: Комментарий Id 162

Источник: Новое поле

Тип данных: abc Текст

Механизм автозаполнения: Неопределенные

Минимальная длина: 0

Максимальный размер: не установлено

Дополнительное поле ?

Доступное для просмотра из карточки

Поле заполняется автоматически

Скрытые данные

Значение поля устанавливается при создании

Поле обновляется только через импорт

Отображать в карточке добавления действия

Описание

1. [Добавить] — создание нового поля телефона.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей телефонов.

6. [Тип данных] — выбор типа данных в поле. Выбранный тип влияет на формат поля в карточке сущности, например, если был выбран тип поля [Ссылка], то пользователь сможет переходить по ней с карточки сделки\клиента. Тип данных невозможно изменить после сохранения поля.

7. [Доступное для просмотра из карточки] — данные из этого поля будут отображаться как дополнительная информация с номером телефона в карточке сделки и клиента.

**Иванов Иван Иванович /...** ×

Информация о клиенте | Связанные лица | Платежи | Полная история работы

ФИО **Иванов Иван Иванович**

Дата рождения **26.08.2099**

Место работы **ООО "Компания-М1"**

По умолчанию **380 (99) 777-55-44 (Активный)**

**Комментарий** **Комментарий**

+ Добавить телефон ▾

8. [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты, и будут отображены в виде символов [\*]. Доступ к просмотру такой информации будет только через редактирование.

**Иванов Иван Иванович / 1...** ×

Информация о клиенте | Связанные лица | Платежи | Полная история работы

По умолчанию **380 (99) 777-55-44 (Активный)**

**Телефоны. Поля** — □ ×

Редактирование Сохранить

TELEPHONE **380 (99) 777-55-44**

Расчетное поле телефона **12345**

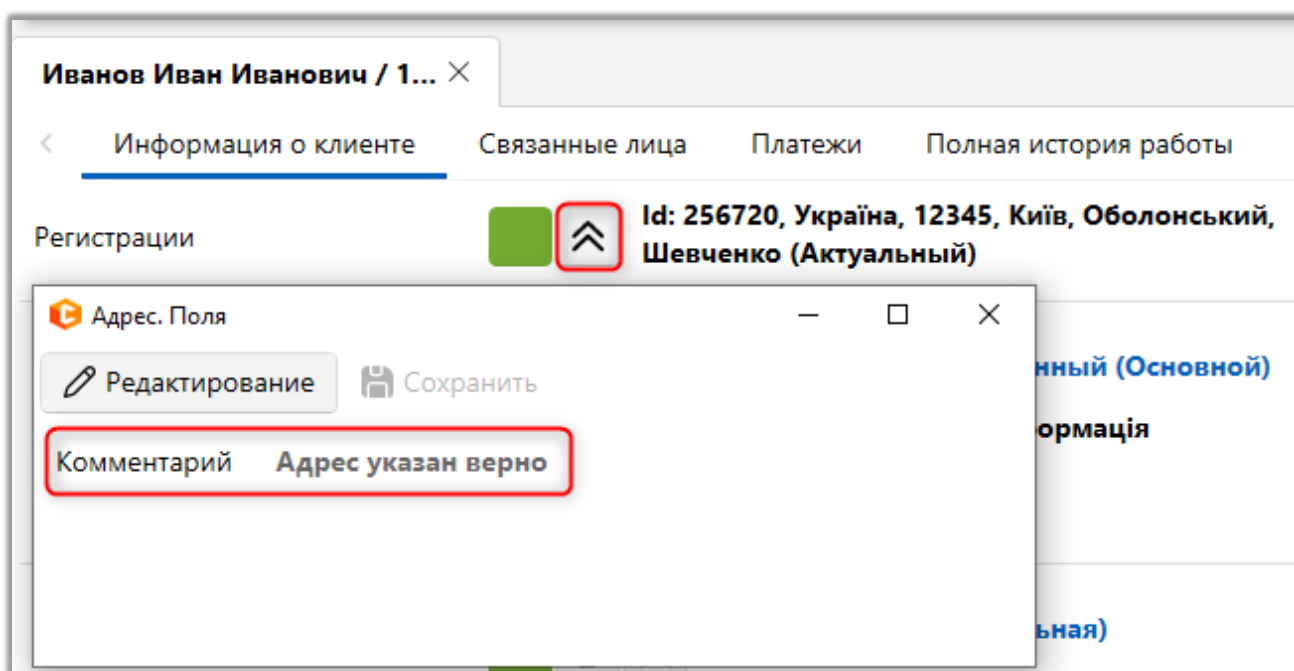
**Комментарий** **\*\*\*\*\***

Ссылка на мессенджер **vk.com/id1234 (Актуальная)**

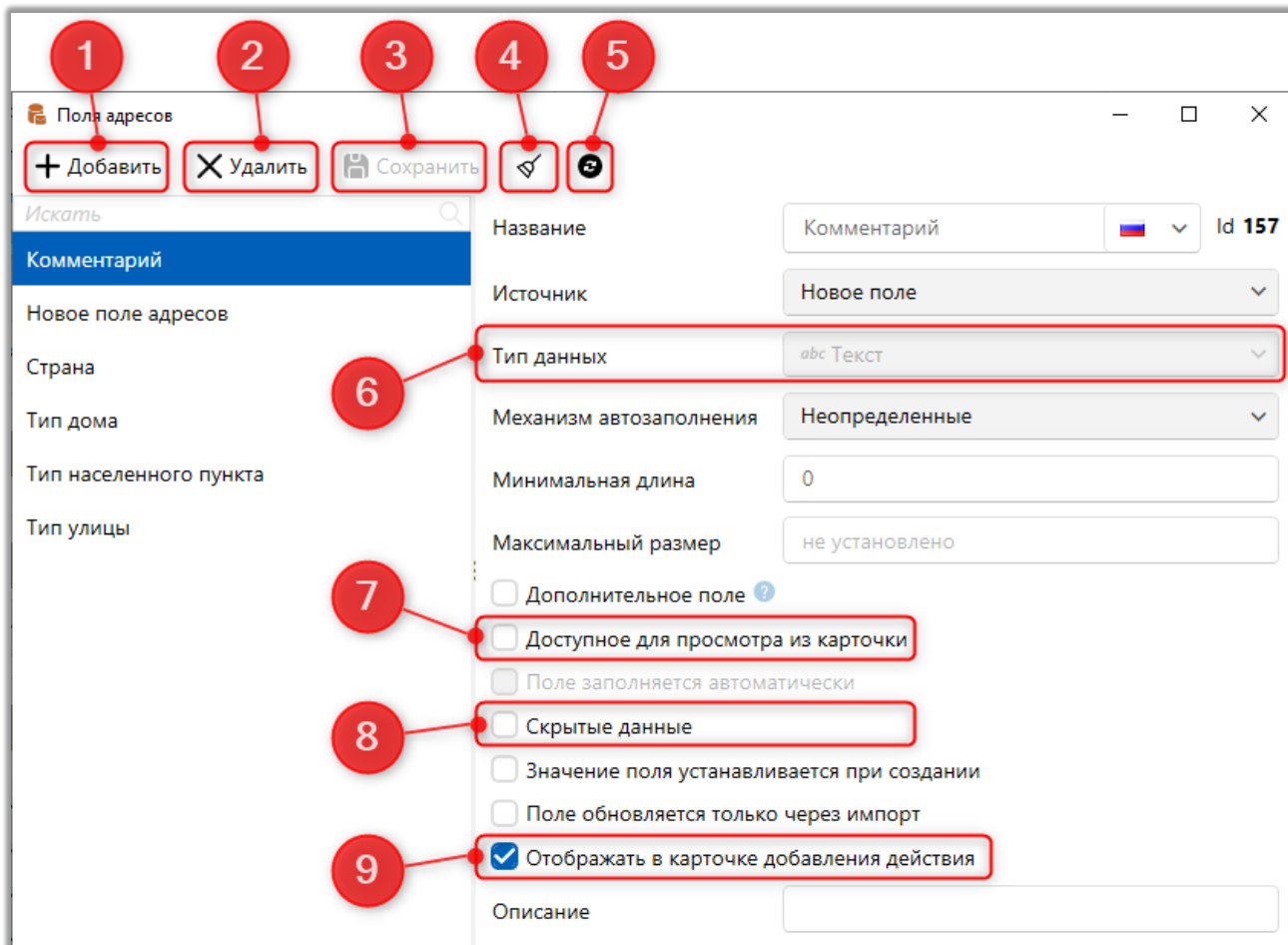
9. [Отображать в карточке добавления действия] — данные из поля телефона, если оно заполнено, будут отображаться возле телефонного номера в окне добавления действия при автоматическом звонке. В результате действия должны быть установлены вложенные данные [Выбор телефона].

#### 2.5.4.9 Поля адресов

Окно [Поля адресов] представляет собой список полей адресов возможность их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля адресов используются в системе как дополнительная информация по внесенным адресам, которую можно посмотреть в карточке клиента и сделки.



В окне настройки полей адресов доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового поля адресов.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей адресов.
6. [Тип данных] — выбор типа данных в поле. Выбранный тип влияет на формат поля в карточке сущности, например, если был выбран тип поля [Ссылка], то пользователь сможет переходить по ней с карточки сделки или клиента. Тип данных невозможно изменить после сохранения поля.
7. [Доступное для просмотра из карточки] — данные из этого поля будут отображаться как дополнительная информация с адресом в карточке сделки и клиента.

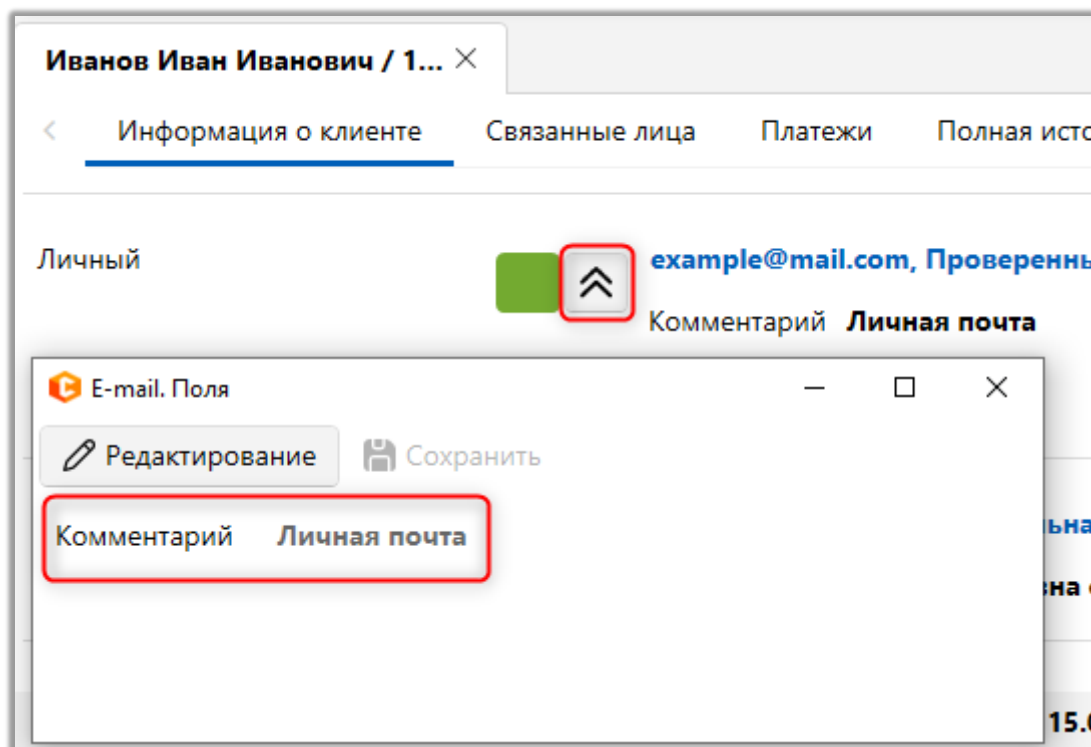


8. [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него.

9. [Отображать в карточке добавления действия] — данные из поля адреса, если оно заполнено, будут отображаться при выборе адреса в добавлении действия (в результате действия должны быть установлены вложенные данные [Выбор адреса]).

#### 2.5.4.10 Поля E-mail

В окне [Поля e-mail] создаются поля электронной почты, которые могут использоваться при работе с e-mail клиентов. Поля e-mail используются в системе при работе со стратегиями (подстратегия с выбранной сущностью [E-mail]), а также как дополнительная информация по электронной почте, которую можно посмотреть в карточке клиента и сделки.



В окне настройки полей e-mail доступны следующие параметры:



1. [Добавить] — создание нового поля e-mail.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей e-mail.
6. [Тип данных] — выбор типа данных в поле. Выбранный тип влияет на формат поля в карточке сущности, например, если был выбран тип поля [Ссылка], то пользователь сможет переходить по ней с карточки сделки\клиента. Тип данных невозможно изменить после сохранения поля.



7. [Доступное для просмотра из карточки] — данные из этого поля будут отображаться как дополнительная информация с адресом электронной почты в карточке сделки и клиента.

Иванов Иван Иванович /... ×

Информация о клиенте | Связанные лица | Платежи | Полная история работы

Регистрации ■ ⌆ Id: 256720, Россия, 12345, Волгоградская, Даниловский, Лобойково, Пушкина, Дом 66, Квартира 44 (Актуальный)

Личный ■ ⌆ example@mail.com, Проверенный (Активный)  
Комментарий **Дополнительная информация**

Рабочий ■ 12345@mail.com

8. [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты и отображаться в виде символов [\*]. Для просмотра информации содержащейся в поле необходимо нажать на него.





Иванов Иван Иванович / 1... X

Информация о клиенте | Связанные лица | Платежи | Полная история работы

Личный example@mail.com, Проверенный (Основной)

Рабочий 54321@mail.com (Активный)

E-mail. Поля

Редактирование | Сохранить

Комментарий \*\*\*\*\*

15.07.2021 0:00

9. [Отобразить в карточке добавления действия] — данные из поля e-mail, если оно заполнено, будут отображаться при выборе электронного адреса в добавлении действия (в результате действия должны быть установлены вложенные данные [Выбор e-mail]).

Добавить действие

Иванов Иван Иванович Добавить

Сценарий: Холодные звонки

- Field Collection
- Входящий звонок
- 3-е лицо
- Непродуктивный
- Отказывается передавать информацию

123 456 789 Иванов Иван Иванович Здравствуйте, вас беспокоит компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Нет ответа

Отрицательный ответ

Положительный ответ

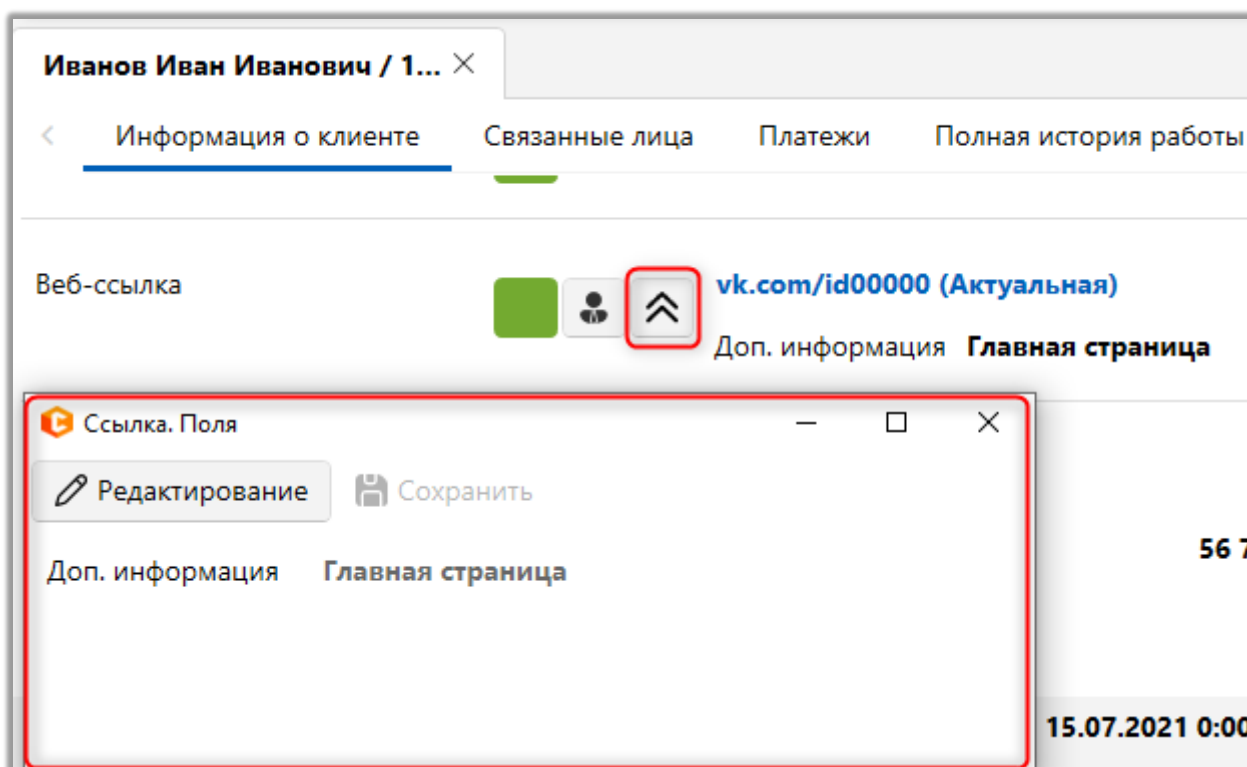
Напоминание: Выберите дату

Иванов Иван Иванович (Клиент)

example@mail.com: Личный; **Комментарий; Дополнительная информация**

## 2.5.4.11 Поля ссылок

Окно [Поля ссылок] представляет собой список полей веб-ссылок с возможностью их добавления, удаления и настройки в рамках системы Delta M. CRM. Поля ссылок используются в системе как дополнительная информация для веб-ссылок, которую можно посмотреть в карточке клиента и сделки.



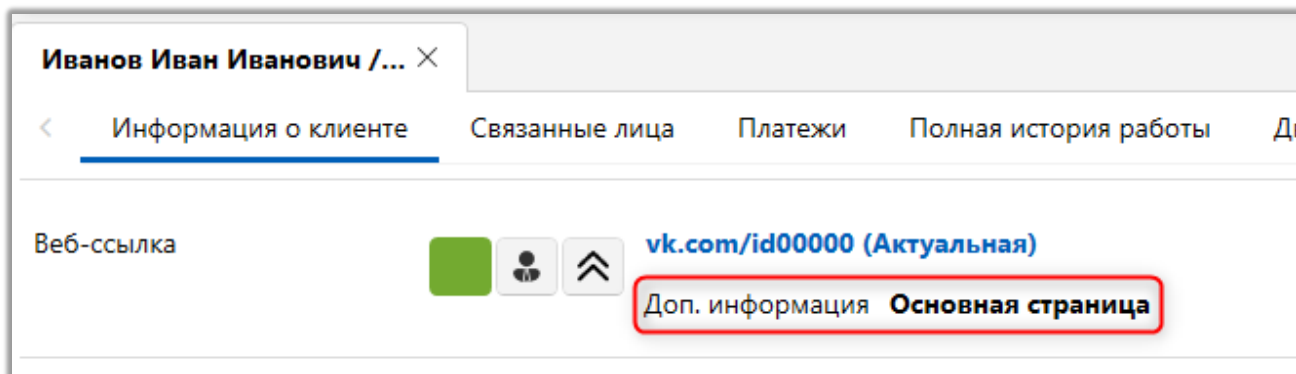
В окне настройки полей ссылок доступны следующие функции:



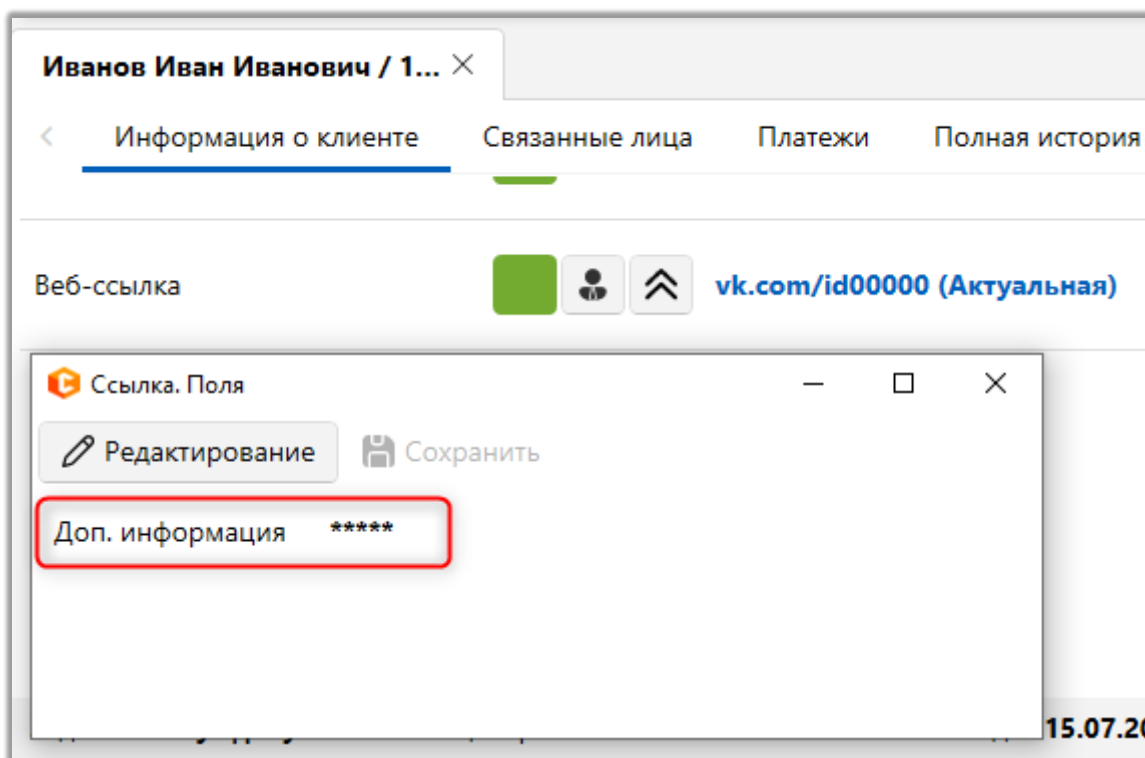
1. [Добавить] — создание нового поля ссылок.
2. [Удалить] — удаление выбранного элемента.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей веб-ссылок.
6. [Тип данных] — выбор типа данных в поле. Выбранный тип влияет на формат поля в карточке сущности, например, если был выбран тип поля [Ссылка], то пользователь сможет переходить по ней с карточки сделки\клиента. Тип данных невозможно изменить после сохранения поля.



7. [Доступное для просмотра из карточки] — данные из этого поля будут отображаться как дополнительная информация с веб-ссылкой в карточке сделки и клиента.



8. [Скрытые данные] — данные из этого поля будут скрыты (будут отображены в виде символов). Доступ к просмотру такой информации будет только через редактирование.





9. [Отображать в карточке добавления действия] — данные из поля ссылки, если оно заполнено, будут отображаться при выборе веб-ссылки в добавлении действия (в результате действия должны быть установлены вложенные данные с типом [Выбор ссылки]).

Добавить действие

Иванов Иван Иванович

Сценарий: Холодные звонки

123 456 789 Иванов Иван Иванович Здравствуйте, вас беспокоит компания "Tesla". Вам удобно говорить?

Field Collection

Входящий звонок

3-е лицо

Продуктивный

Передал информацию

Иванов Иван Иванович (Клиент)

vk.com/id000000 (Актуальная): Веб-ссылка: Доп. информация:Основная страница

Нет ответа

Отрицательный ответ

Положительный ответ

#### 2.5.4.12 Этапы и статусы

В окне [Настройка статусов и этапов программы] добавляются этапы и статусы, которые используются при настройке бизнес-логики в системе Delta M. CRM.

Этапы представляют собой различные фазы жизненного цикла клиента, по которому он продвигается, а статусы отражают его обработку на определенном шаге. Например, при взыскании задолженности, клиент может пройти через несколько этапов, начиная с досудебных мероприятий и, при необходимости, переход к судебному процессу. Каждый этап имеет свой набор статусов, которые отражают состояние клиента на данном этапе.

В окне настройки статусов и этапов программы доступны следующие функции:



1. [Добавить] — создание нового этапа.  
2. [Удалить] — удаление выбранного этапа.  
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.  
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.  
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки статусов и этапов программы.

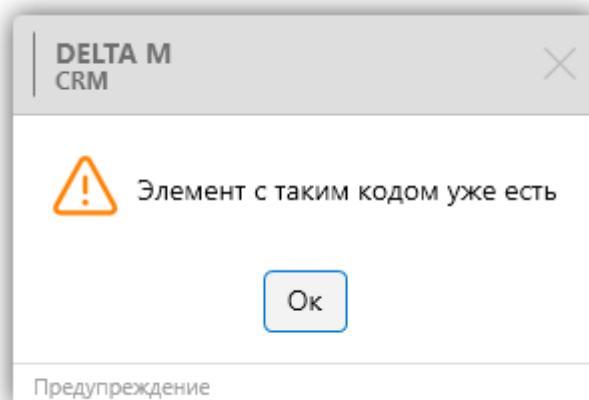
6. [Название] — ввод названия для этапа с возможностью задания названия на нескольких языках (при смене языка системы). Также отображается id этапа (после его сохранения).

7. [Код] — присвоение цифрового уникального кода для выбранного статуса, который в последствии может использоваться для взаимодействия с внешними системами посредством API или плагина. Присваиваемый статусу код должен быть уникальным. Иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение, а введенному коду автоматически будет дописан дополнительный числовой индекс.

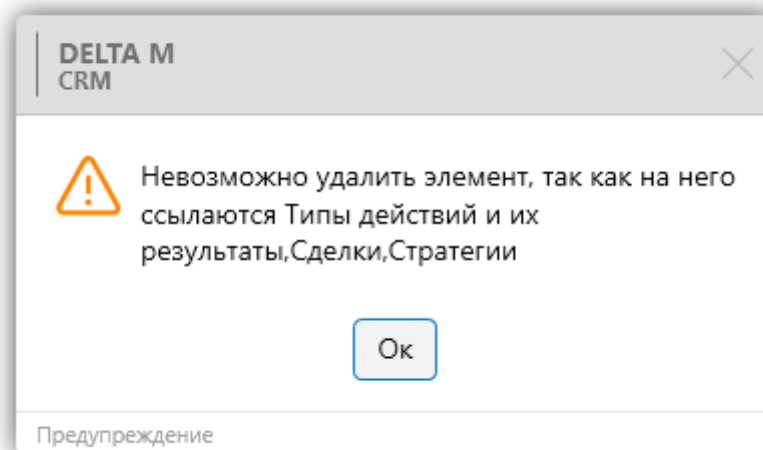
1. [Добавить] — создание нового этапа.
2. [Удалить] — удаление выбранного этапа.
3. [Сохранить] — применить внесенные настройки.
4. [Снять выделение] — сбросить выделение с элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки статусов и этапов программы.

6. [Название] — ввод названия для этапа с возможностью задания названия на нескольких языках (при смене языка системы). Также отображается id этапа (после его сохранения).

7. [Код] — присвоение цифрового уникального кода для выбранного статуса, который в последствии может использоваться для взаимодействия с внешними системами посредством API или плагина. Присваиваемый статусу код должен быть уникальным. Иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение, а введенному коду автоматически будет дописан дополнительный числовой индекс.



8. [Описание] — ввод описание для этапа, которое будет отображаться в виде подсказки при настройке проектов.
9. [Добавить статус] — добавление нового статуса для выбранного этапа.
10. Ввод имени добавленного статуса этапа.
11. Функция мультиязычности, которая позволяет задать название для выбранного статуса на нескольких языках.
12. [Код] — поле для ввода цифрового уникального кода для выбранного этапа, который в последствии может использоваться для взаимодействия с внешними система посредством API.
13. Выбор цвета для статуса этапа (по умолчанию выбирается черный цвет).
14. Опция установки выбранного статуса по умолчанию для данного этапа. Если нет статусов, для которых установлен чекбокс [по умолчанию], то при создании сделки с выбранным этапом ей выбирается статус, который находится первым в списке.
15. Удаление выбранного статуса этапа. При попытке удалить статус, который используется в системе, пользователю будет выведена ошибка с указанием сущностей для которых установлен этот статус:



16. [Ссылки на поле] — в этом блоке отображается перечень модулей, которые используют данное поле в своей работе. Также будет отображена подробная информация где в этих модулях используется данный этап и количество задействованных элементов с разбивкой на этапы (карточки сущностей и т.д.). Поле будет не доступно для удаления, если оно где-то используется. Если отменить использование поля этими модулями, то оно станет доступно для удаления.

## 2.6 Диагностика и макросы

На вкладке Диагностика и макросы пользователю предоставляются инструменты для работы с алгоритмами обработки сущностей и их диагностикой.

### 2.6.1 Диагностика системы

Модуль [Диагностика системы] предоставляет пользователю доступ к инструментам для диагностики.

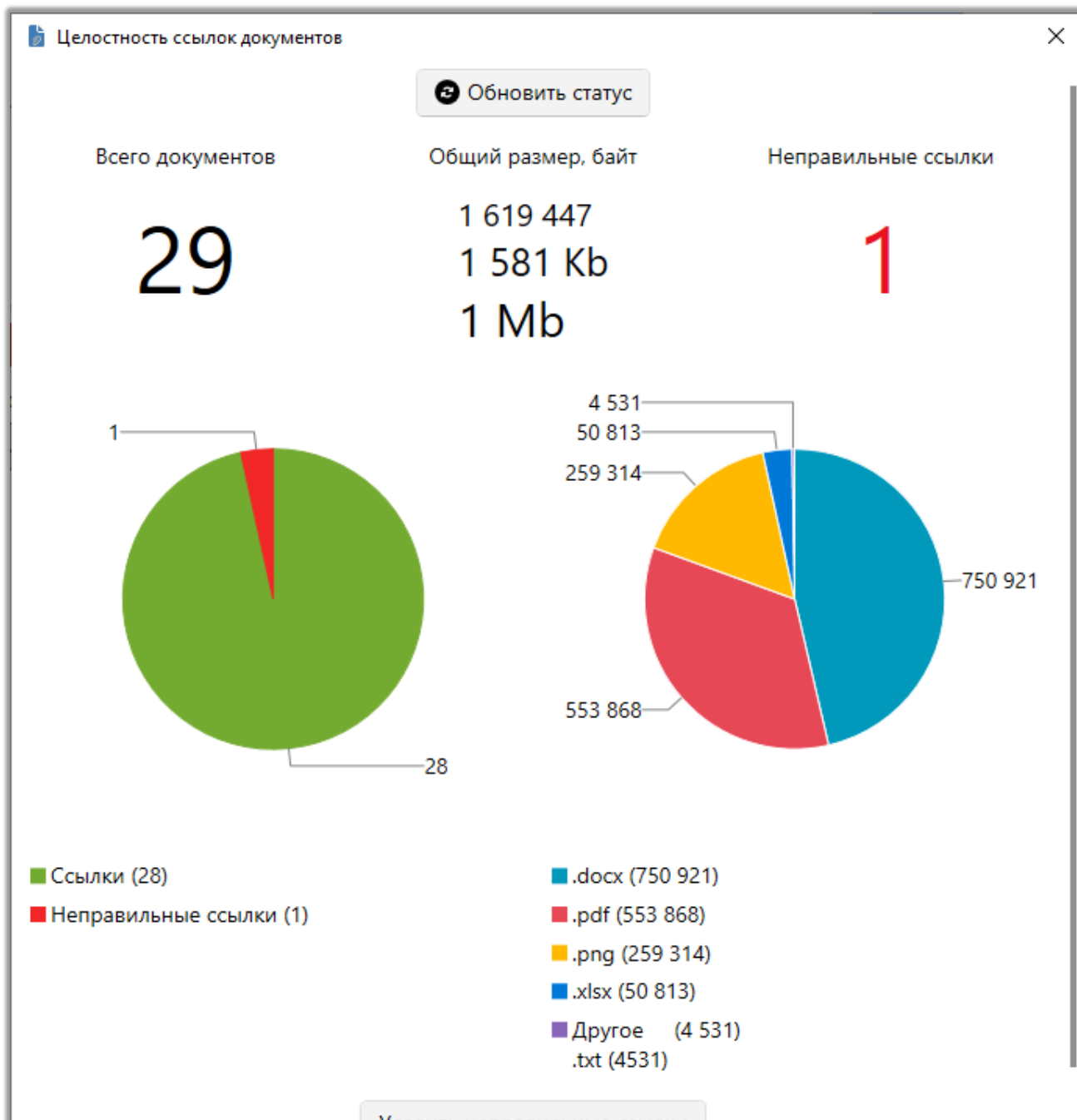




### 2.6.1.1 Вложенные документы

Данный функционал позволяет отслеживать и удалять неправильные ссылки на файлы вложенных документов, которые отображаются на специальной вставке [Документы] в карточке сущности. Например, если файлы документов были перемещены, удалены на сервере или был изменен путь к файлам в настройках WPF Server. При попытке просмотра документа, который имеет неправильную ссылку, система выдаст ошибку [Данный документ не найден]. Ссылка представляет собой запись на специальной вставке [Документы] с информацией о расположении вложенного документа.

В окне [Целостность ссылок документов] отображается общее количество документов в системе, объем памяти, который они занимают (в байтах, килобайтах, мегабайтах), и количество документов с неправильными ссылками. Статистика по документам также представлена в виде двух круговых диаграмм. Первая диаграмма отображает соотношение количества ссылок к количеству неправильных ссылок, а вторая — количество документов в определенном формате (.docx, .pdf т.д.) от их общего количества.



В данном окне доступны следующие функции:

[Обновить статус] — обновление отображаемой информации по ссылкам в окне [Целостность ссылок документов].

[Удалить неправильные ссылки] — все ссылки на вложенные документы, которые не имеют соответствующего файла для просмотра, будут удалены во всех карточка сущностей.



## 2.6.2 Макросы

Модуль Макросы позволяет настроить алгоритм действий при работе с контактами, погашениями, клиентами, сделками и документами.

### 2.6.2.1 Изменение автора контакта

Функционал предназначен для изменения автора определенного типа контакта в рамках заданного периода времени. После нажатия кнопки [Изменение автора контакта] открывается окно со следующими настройками:

Изменение автора контакта

Предыдущий автор: Я

Новый автор: Василенко Василий Васильевич

Дата: От *Выберите дату* До *Выберите дату*

Результат контакта:

- Field Collection
  - Входящий звонок
  - Исходящий звонок
  - Late Collection
  - Outsource
  - Soft Collection
  - Бронь номера

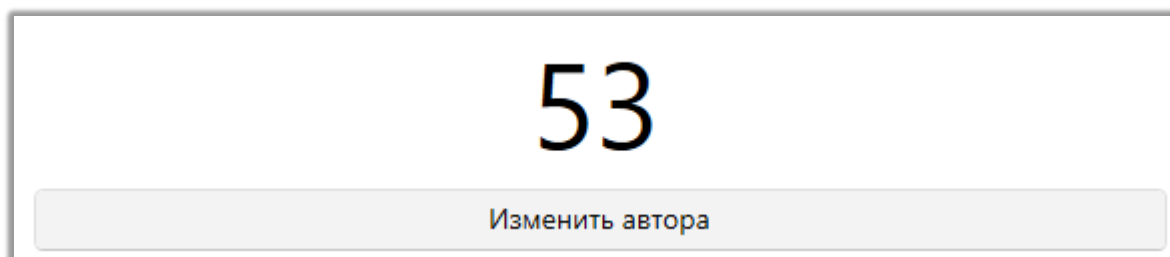
0

Найти контакты



1. Нажмите кнопку [Изменение автора контакта] на ленте [Макросы], вкладка [Диагностика и Макросы];
2. [Предыдущий автор] — выберите текущего автора контакта;
3. [Новый автор] — выберите нового автора контакта, которого нужно установить;
4. [Дата] — выберите период дат контактов, за который нужно внести изменения;
5. [Результат контакта] — выберите результат контакта, по которому нужно изменить автора;

Если результаты поиска не нулевые, то кнопка [Найти контакты] изменяется на [Изменить автора] с отображается счетчика найденных контактов над ней, нажав которую будут изменены авторы для найденных по заданным параметрам контактов.



После ее нажатия пользователю будет отображено уведомление о удачном изменении автора контакта.





## 2.6.2.2 Удаление погашений

Функционал предназначен для удаления погашений в зависимости от даты погашений или даты заливки в базу, в рамках установленного периода времени на определенном проекте. Для удаления погашений доступны следующие настройки:

Удаление погашений

Удалять по  Дате погашения  Дате заливки в базу

Дата От 01.05.2022 До 06.05.2022

Проект

- Группа проектов
  - Базовое взыскание
  - Новый проект
- >  Группа проектов 1
- >  Группа проектов 2
- >  Группа проектов 4

0

Найти погашения

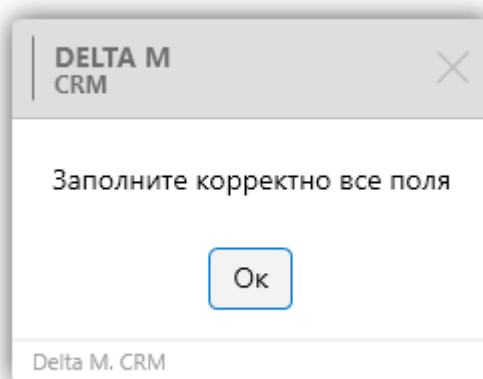
1. [Удалять по] — выбрать необходимый параметр, по которому будет проводиться удаление погашений:

- [Дате погашений] — погашения будут отфильтрованы по дате внесения погашения;

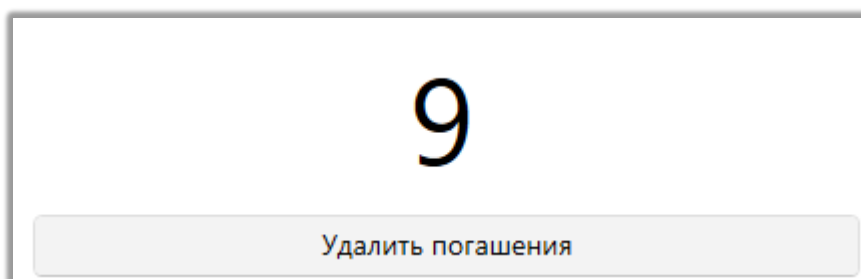
- [Дате заливки в базу] — погашения будут отфильтрованы по дате добавления погашения в систему.



2. [Дата] — выберите период дат в рамках которого были загружены погашения и за который необходимо удалить погашения;
3. [Проект] — выберите проекты в которых необходимо удалить погашения;
4. [Найти погашения] — кнопка начала поиска погашений по заданным параметрам. Если пользователем не были внесены все необходимые данные для поиска погашений, то будет выведено соответствующее уведомление.



Если результаты поиск не нулевые, то кнопка [Найти погашения] изменяется на [Удалить погашения] с отображением счетчика найденных погашений над ней, нажав которую будут удалены найденные по заданным параметрам погашения.

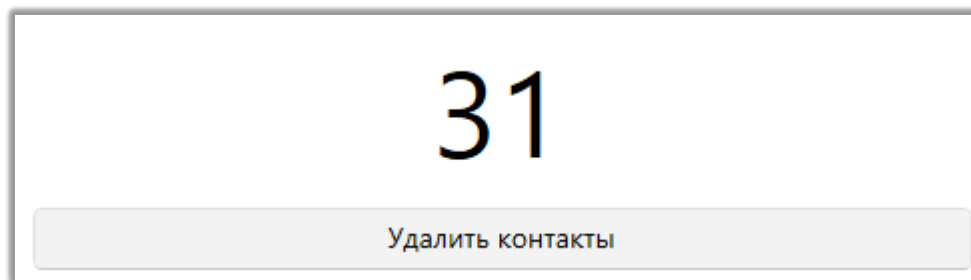




Функционал предназначен для удаления контактов определенного типа в рамках заданного периода времени на определенном проекте.

При удалении контактов доступны следующие настройки:

1. [Дата] — задать период дат контактов, которые нужно удалить;
2. [Проект] — выбрать проекты в которых необходимо найти и удалить контакты;
3. [Результат контакта] — выбрать результаты контактов, которые необходимо удалить;
4. [Найти контакты] — запуск поиска контактов для удаления.



Если результаты поиска не нулевые, то кнопка [Найти контакты] изменяется на [Удалить контакты] с отображением счетчика найденных контактов над ней, нажав которую будут удалены найденные по заданным параметрам контакты.

#### 2.6.2.4 Изменение типа контактов

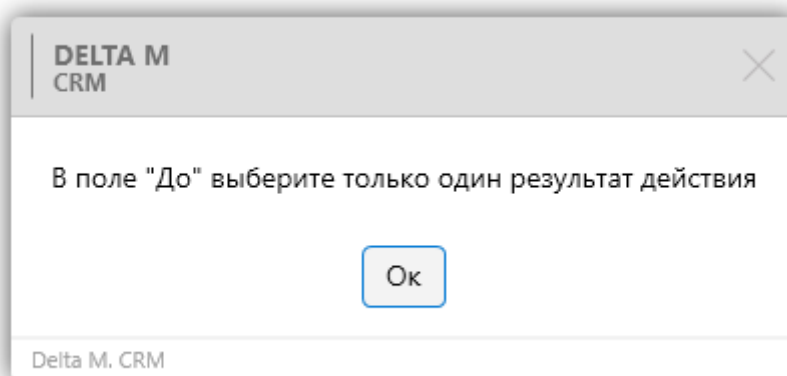
Функционал предназначен для изменения типа контакта с клиентом в рамках заданного периода дат.

В окне изменения типов контактов доступны следующие параметры:



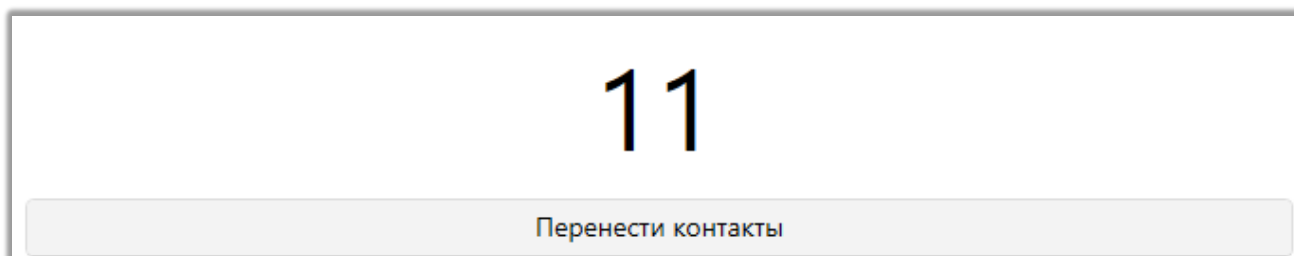


1. [Дата] — задать период дат, по которым нужно изменить тип контактов;
2. [Проект] — отметить проекты, по которым нужно изменить тип контактов;
3. [От] — выбрать тип контакта, который нужно изменить;
4. [До] — тип контакта, который нужно установить. Можно выбрать только один результат действия, если пользователь попытается выбрать большее, то ему будет выведено соответствующее уведомление с предупреждением.



#### 5. [Найти контакты] — запуск поиска контактов.

Если результаты поиска не нулевые, то кнопка [Найти контакты] изменяется на [Перенести контакты] с отображением счетчика найденных и готовых к перенесению контактов над ней, нажав которую будут перенесены найденные по заданным параметрам контакты.



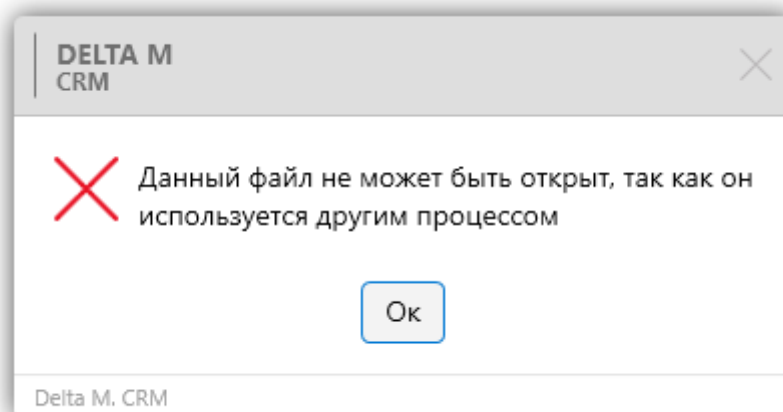
#### 2.6.2.5 Закрепление ответственных

Функционал предназначен для импорта ответственных по сделкам из файла Excel.

В окне импорта ответственных по сделкам доступны следующие параметры:



1. [Выберите источник] — указать месторасположение с файлом Excel для проведения импорта ответственных. Перед добавлением файла его необходимо сохранить и закрыть, иначе будет выведено соответствующее предупреждение.



2. [Проект] — выбрать проект, по которому нужно произвести



закрепление ответственных.

3. [Сделка] — установить в качестве признака связи поле сделки системы.

4. [Файл] — установить в качестве признак связи заголовок столбца из файла импорта.

5. [Ответственный] Выберите необходимый параметр и заголовок столбца файла импорта, который содержит ответственного.

6. [Начать импорт] — если заполнены все необходимые поля, то отображается кнопка [Начать импорт], нажав которую будут запущен импорт ответственных по заданным параметрам.

#### 2.6.2.6 Закрепление статусов

Данный модуль позволяет импортировать статусы сделок из файла Excel, при совпадении значения выбранного поля из файла с полем сделки. В окне импорта статусов сделок доступны следующие параметры:



Импорт статусов сделок

Выберите источник

Проект  Группа проектов  
 Базовое взыскание  
 Новый проект

Признак связи

Статус  Id  Название

Статус импорта **Не начат**

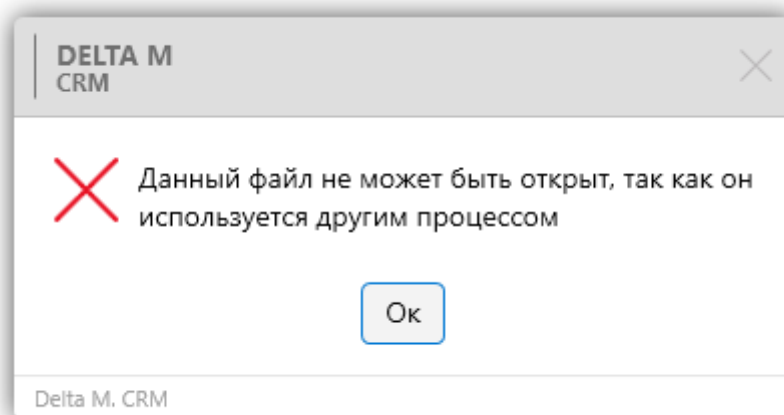
Обновлено 0 0 Не найдено сделку

Идентично 0 0 Не найдено статус

Пустые данные 0 0 Найдено несколько кредитов

Начать импорт

1. [Выберите источник] — указать месторасположение с файлом Excel для проведения импорта статусов сделок. Перед добавлением файла его необходимо сохранить и закрыть, иначе будет выведено соответствующее предупреждение.



2. [Проект] — выбрать проект, по которому нужно произвести



закрепление статусов сделок.

3. [Сделка] — установить в качестве признака связи поле сделки системы.

4. [Файл] — установить в качестве признак связи заголовок столбца из файла импорта.

5. [Статус] — выбор столбца в файле импорта, который содержит статус сделки в виде id или названия. При установленном чекбоксе [Название] появляется возможность выбора столбца в файле импорта с id или названием этапа сделки (поскольку названия статусов могут совпадать для разных этапов). Посмотреть id статуса и этапа можно соответственно в модуле [Этапы и статусы] (подробнее в разделе [2.5.4.12](#)).

6. [Начать импорт] — если заполнены все необходимые поля, то отображается кнопка запуска импорта, нажав которую будут запущен импорт ответственных по заданным параметрам.

#### 2.6.2.7 Поиск дубликатов сделок

Функционал предназначен для поиска дубликатов сделок в системе и их последующего объединения.

**ВАЖНО:** сделки невозможно вернуть к изначальному виду после объединения.



Сравнение	Процент совпаде	Выбранные	Количество	Идентификац	№ договора
По всем полям	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		1234
Хотя бы по одному	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		5555
	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		6666
	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		7777
	100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		8888

1. Выбор типа сравнения:
  - [По всем полям] — будут найдены сделки, которые имеют совпадения по всем выбранным полям;
  - [Хотя бы по одному] — будут найдены сделки, которые имеют совпадения хотя бы по одному из выбранных полей.
2. [Количество строк] — установка количества отображаемых строк на страницу в результатах поиска.
3. [Условия совпадения] — выбор сортировки (от больше к меньшему и от меньшего к большему) и полей, по которым необходимо искать совпадение в карточках сделок (пустые поля не учитываются).
4. [Начать поиск] — запуск поиска по установленным параметрам.
5. В блоке результатов поиска будет отображена таблица, которая содержит найденные карточки с совпадениями по установленным параметрам и их данные. Также с помощью чекбоксов можно отметить необходимые сделки для объединения и установить карточку, которая будет считаться основной при объединении (если у объединяемых карточек есть одинаковые поля, но с разными значениями, тогда такое поле будет заполнено значением, которое установлено в основной карточке).
6. [Начать объединение] — объединение отмеченных карточек клиента в результатах поиска.



7. [Объединить все] — объединение всех найденных карточек клиентов.

### 2.6.2.8 Поиск дубликатов клиентов

Функционал предназначен для поиска дубликатов клиентов в системе и их последующего объединения.

**ВАЖНО:** карточки клиентов невозможно вернуть к изначальному виду после объединения.

Процент совпаден	Выбранные	Количество	Идентификатор	ФИО
100%	<input checked="" type="checkbox"/>	3	SSSS SSSS SSSS	
100%	<input checked="" type="checkbox"/>	3		Тимофеев Александр Сергеевич
	<input checked="" type="checkbox"/>	↔	181067	Тимофеев Александр Сергеевич
	<input checked="" type="checkbox"/>	↔	181068	Тимофеев Александр Сергеевич
	<input checked="" type="checkbox"/>	↔	181071	Тимофеев Александр Сергеевич
100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		Бука Иван Иванович
100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		Булалков Михаил Афанасьевич
100%	<input checked="" type="checkbox"/>	2		Почтаренко Дмитрий Валерьевич

1. Выбор типа сравнения:
  - [По всем полям] — будут найдены клиенты, которые имеют совпадения по всем выбранным полям;
  - [Хотя бы по одному] — будут найдены клиенты, которые имеют совпадения хотя бы по одному из выбранных полей.
2. [Количество строк] — установка количества отображаемых строк на страницу в результатах поиска.
3. [Условия совпадения] — выбор сортировки (от больше к меньшему и от меньшего к большему) и полей, по которым необходимо искать совпадение в карточках клиентов (пустые поля не учитываются).





4. [Начать поиск] — запуск поиска по установленным параметрам.
5. В блоке результатов поиска будет отображена таблица, которая содержит найденные карточки с совпадениями по установленным параметрам и их данные. Также с помощью чебоксов можно отметить необходимые карточки клиентов для объединения и установить карточку, которая будет считаться основной при объединении. Если у объединяемых карточек есть одинаковые поля, но с разными значениями, тогда такое поле будет заполнено значением, которое установлено в основной карточке. Если поля в основной карточке пустое (Null), то оно будет заполнено не пустым значением.
6. [Начать объединение] — объединение отмеченных карточек клиента в результатах поиска.
7. [Объединить все] — объединение всех найденных карточек клиентов.

#### 2.6.2.9 Прикрепление документов

В системе есть возможность массового прикрепления документов к сделкам (импорт физических документов). Также в системе предусмотрено два типа импорта: импорт из папки, импорт из файла.

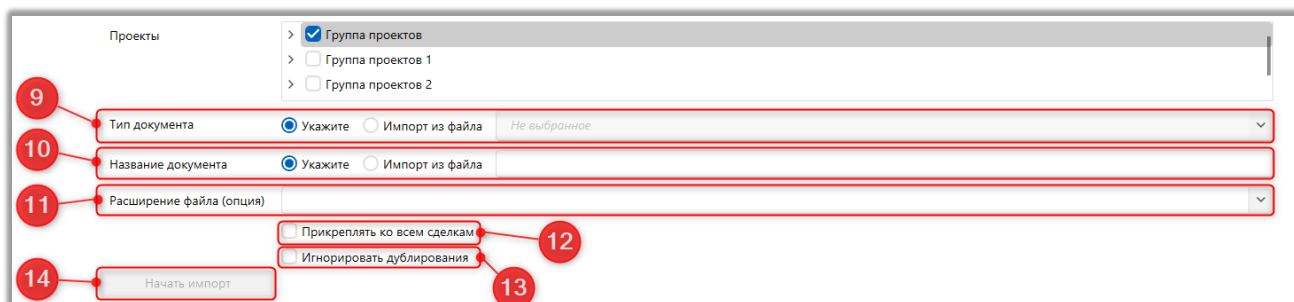
[Импорт из файла] — импорт документов из загруженного файла, где доступны следующие настройки:



1. [Тип импорта] — выбор типа импорта документов в систему.
2. [Файл импорта] — загрузить файл Excel, содержащий необходимую информацию для проведения импорта.
3. [Имя файла документа] — указать колонку из файла, содержащую названия физических файлов (обязательно с указанием расширений файлов), которые необходимо загрузить в систему. Не должно быть повторяющихся файлов с одинаковым названием и расширением (иначе соответствующая ошибка будет отображена в результатах импорта).
4. [Сущность] — выбор сущности для прикрепления документов.
5. [Внешний идентификатор] — установить связь со сделкой ([ключ]), с помощью кнопки (+) добавляются необходимые поля. После чего необходимо установить сопоставление поля сделки в CRM и колонки из файла.
6. [Папка с документами] — указать путь к папке с документами, откуда программа будет забирать документы для прикрепления к сделкам (может быть выбрана только одна папка).
7. [Папка результатов] — указать путь к системной папке CRM (необходимо указать в виде [X:\Documents\ClientsDocuments]).
8. [Папка ошибок] — указать путь к любой папке, в которую будут сохраняться файлы, при прикреплении которых возникла ошибка. Файлы из этой папки не удаляются автоматически, ее необходимо очищать вручную.



9. [Проекты] — укажите проекты, к сделкам которых будут прикреплены файлы.



10. [Тип документа] — указать тип документа вручную для всех импортированных файлов, либо колонку из файла, в которой будет указан тип документа;

11. [Название документа] — указать колонку из файла, в которой содержится названия документов (с таким названием документы будут импортированы в систему), либо указать название файла вручную, которое будет присвоено всем файлам импорта;

12. [Расширения файла (опция)] — указать столбец в файле, который содержит расширение файла, если это необходимо (например: .pdf, .word, .txt и т.д.);

13. [Прикрепить ко всем сделкам] — указанные файлы будут прикреплены ко всем сделкам, которые заданы в файле Excel.

14. [Игнорировать дублирования] — разрешить прикрепление файла, даже если файл с таким названием уже был закреплен за этой сделкой.

15. [Начать импорт] — кнопка активации начала импорта документов.

[Импорт документов из папки] имеет схожие настройки, за исключением того, что маппинг файлов для системы указываются не с помощью файла Excel, а с помощью регулярных выражений в полях [Маска файла] и [Маска папки]



(подробнее о регулярных выражениях можно почитать на ресурсе [regex101.com](http://regex101.com)).

1. [Маска файла] — указать регулярное выражение, по которому будет происходить поиск файлов. После этого необходимо указать поле сделки или клиента в [Variable], которое будет ключом для импорта по названию файла (значение из этого поля будет сопоставляется с названием файла по маске). Для проверки маски введите название файла в поле [Проверка маски], при успешном поиске под полем [Проверки маски] появиться указанное значение (согласно установленной маске), если маска была прописана неверно, тогда система ничего не отобразит. Полезные маски:  $(d+\backslash W\backslash d+)$ ;  $(d+)$ .

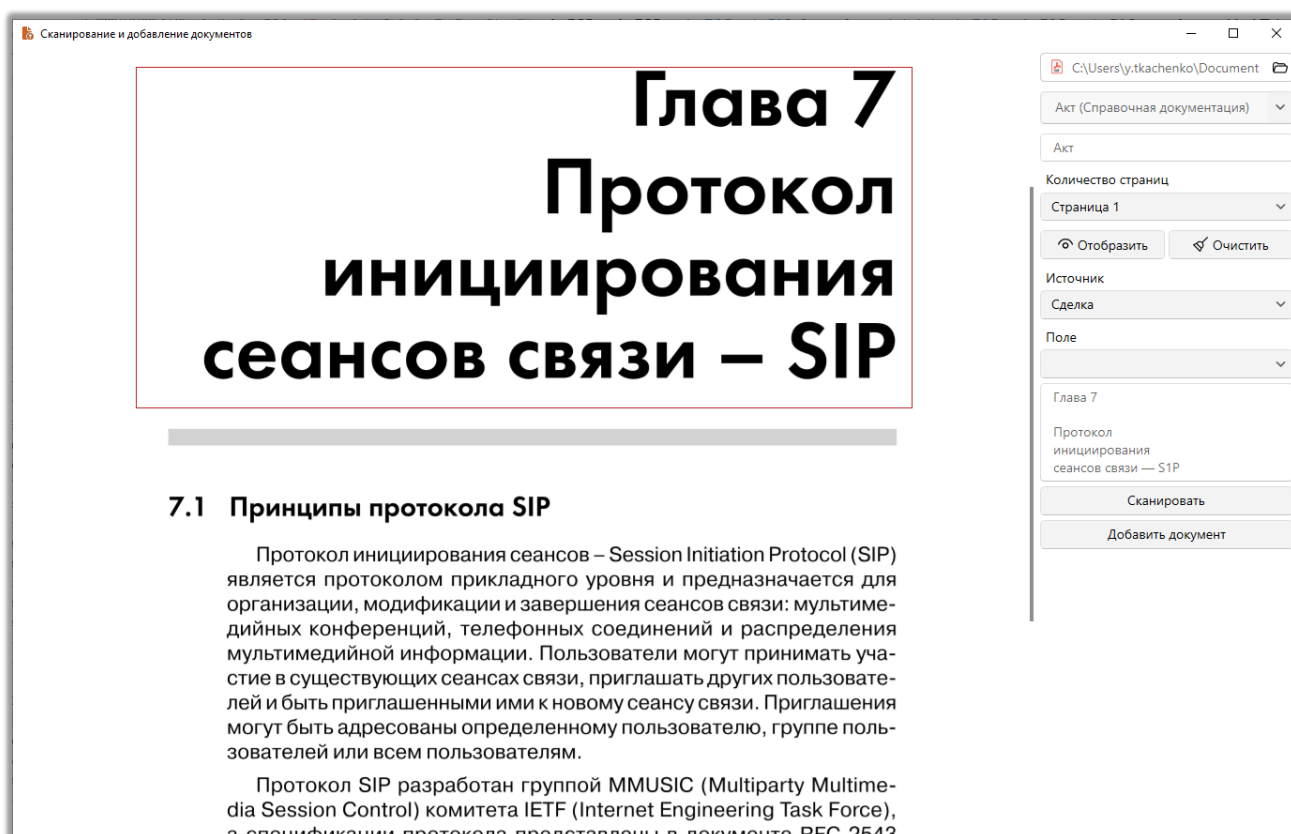
2. [Маска папки] — настройка аналогична параметру [Маска файла], за исключением того, что необходимо указать маску для поиска папок, с которых будет происходить импорт, при условии, что в названии папки дебет храниться данные по клиенту или по сделке. Если импорт будет производиться с одной папки маску устанавливать не обязательно.

Прикрепленные документы можно будет просмотреть в специальной вставке [Документы].

**ПРИМЕЧАНИЕ:** По данному методу есть возможность импортировать файл, если в названиях физических фалов будет содержаться данные по клиенту или сделке, по которым есть возможность установить связь с полем системы клиента или сделки. Например: в названии файла будет указан ИИН клиента, № договора или другая информация. Если нет верных данных одного типа в названии файла, то в таком случае используется [Импорт из папки].

### 2.6.2.10 Сканирование и добавление документов

В системе есть возможность добавления документов посредством их сканирования и загрузки в систему. Также пользователи могут сканировать необходимый им текст и использовать его в работе с системой, например, можно необходимо вставить номер в поле, а не набирать его вручную.



## 2.7 Словари

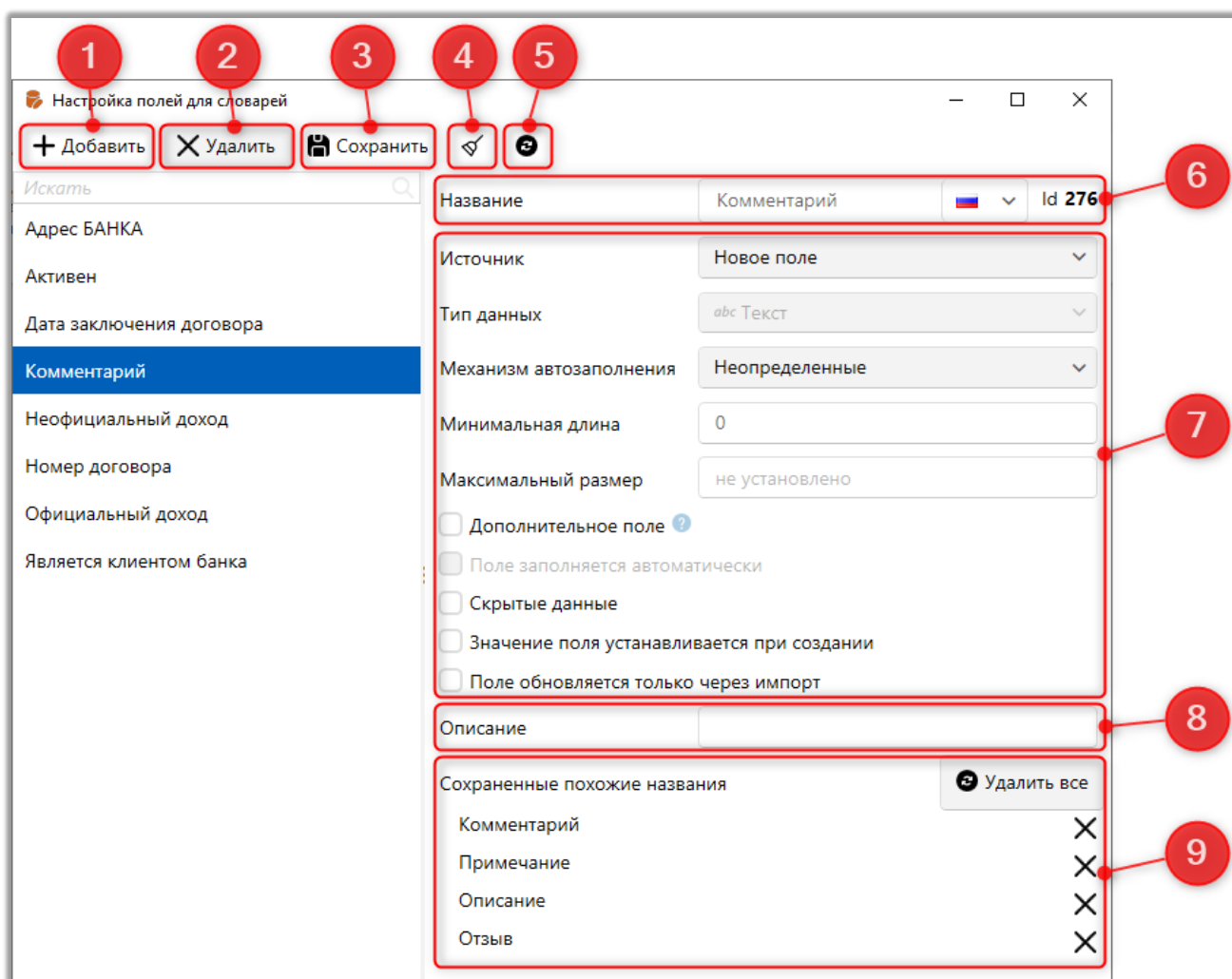
В системе могут создаваться справочники (словари) различного назначения, исходя из потребностей бизнес-логики. Типы словарей были подробно рассмотрены в разделе [2.5.1](#).

## 2.7.1 Настройки словарей

В блоке [Настройки] настраиваются поля и типы словарей, которые используются при работе с системой Delta M. CRM.

### 2.7.1.1 Поля словарей

В окне [Настройка полей для словарей] добавляются, удаляются и настраиваются поля для сложных пользовательских словарей. Добавление элементов для простых пользовательских словарей рассмотрено в разделе [2.5.1.1.3.](#)



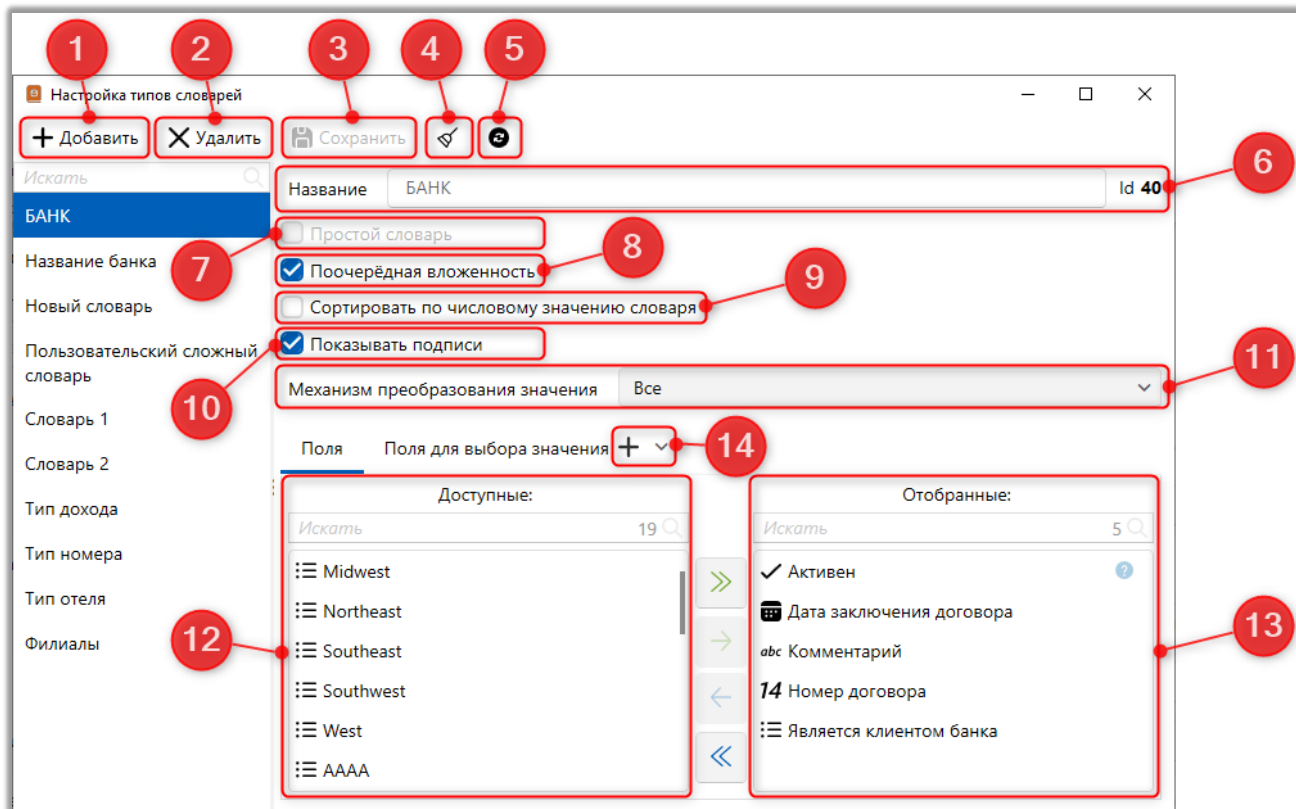


1. [Добавить] — добавление поля для словарей.
2. [Удалить] — удалить выбранный элемент.
3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.
5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки полей словарей.
6. [Название] — ввод названия для созданного поля словарей.
7. Настраиваемые параметры полей словарей.
8. [Описание] — поле для ввода описания, которое будет выводиться в виде подсказки для этого поля, при импорте словарей.
9. [Сохраненные похожие названия] — система сохраняет названия полей с файла импорта, для которых было установлено соответствие с выбранным полем при проведении импорта данных. Такие соответствия будут автоматически устанавливаться при последующих импортах данных в систему. Кнопка [Удалить все] удаляет все элементы из списка.

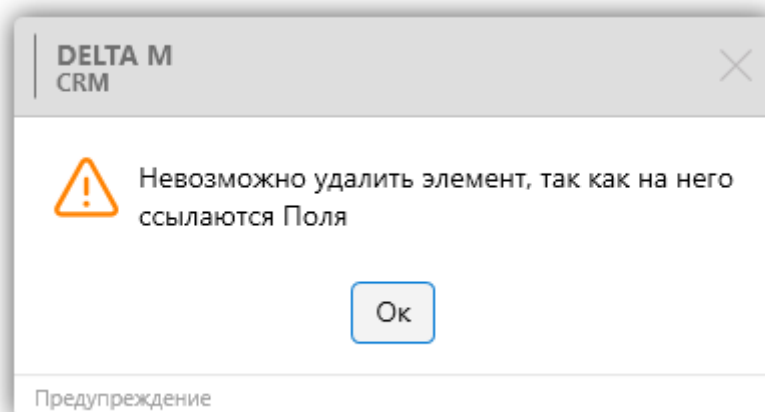
Для ручного редактирования доступны поля словаря только с установленным чекбоксом [Дополнительное поле].

#### 2.7.1.2 Типы словарей

В окне [Настройка типов словарей] создаются все типы пользовательских словарей, а также устанавливаются параметры созданных в системе сложных пользовательских словарей.



1. [Добавить] — добавление нового типа словаря.
2. [Удалить] — удаление выбранного словаря. Невозможно удалить элемент, если на него ссылаются поля.

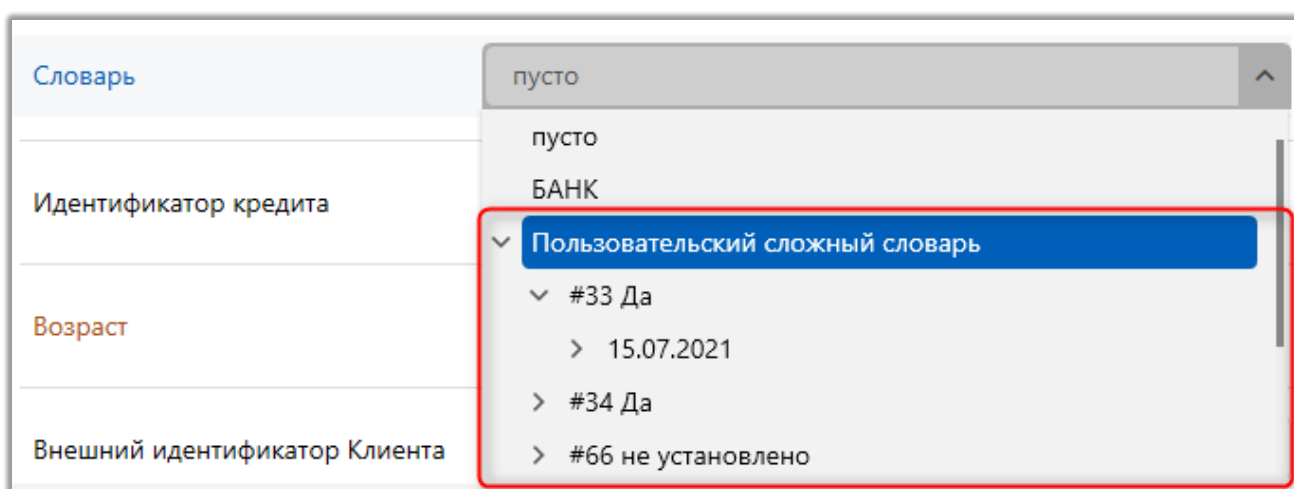


3. [Сохранить] — сохранение внесенных настроек.
4. [Снять выделение] — снять выделение с выбранного элемента.

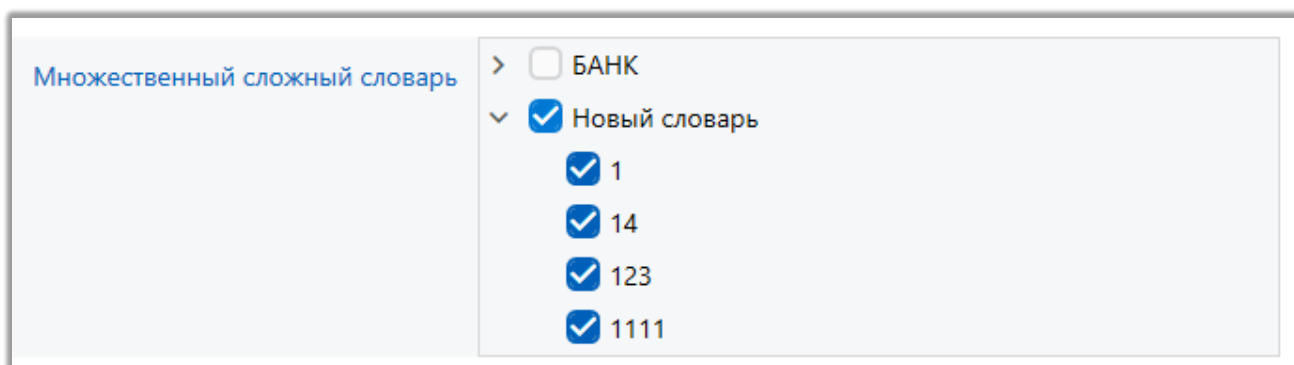




5. [Обновить данные] — актуализация данных в окне настройки типов словарей.
6. [Название] — ввод названия словаря.
7. [Простой словарь] — создание простого типа словаря (по умолчанию создается сложный словарь).
8. [Поочерёдная вложенность] — при выборе необходимого значения элементы словаря будут разбиты на уровни и располагаться последовательно (граф в виде дерева).



9. [Сортировать по числовому значению словаря] — числовые значения выбранного словаря будут отсортированы по возрастанию.



10. [Показывать подписи] — включение отображения подписей.



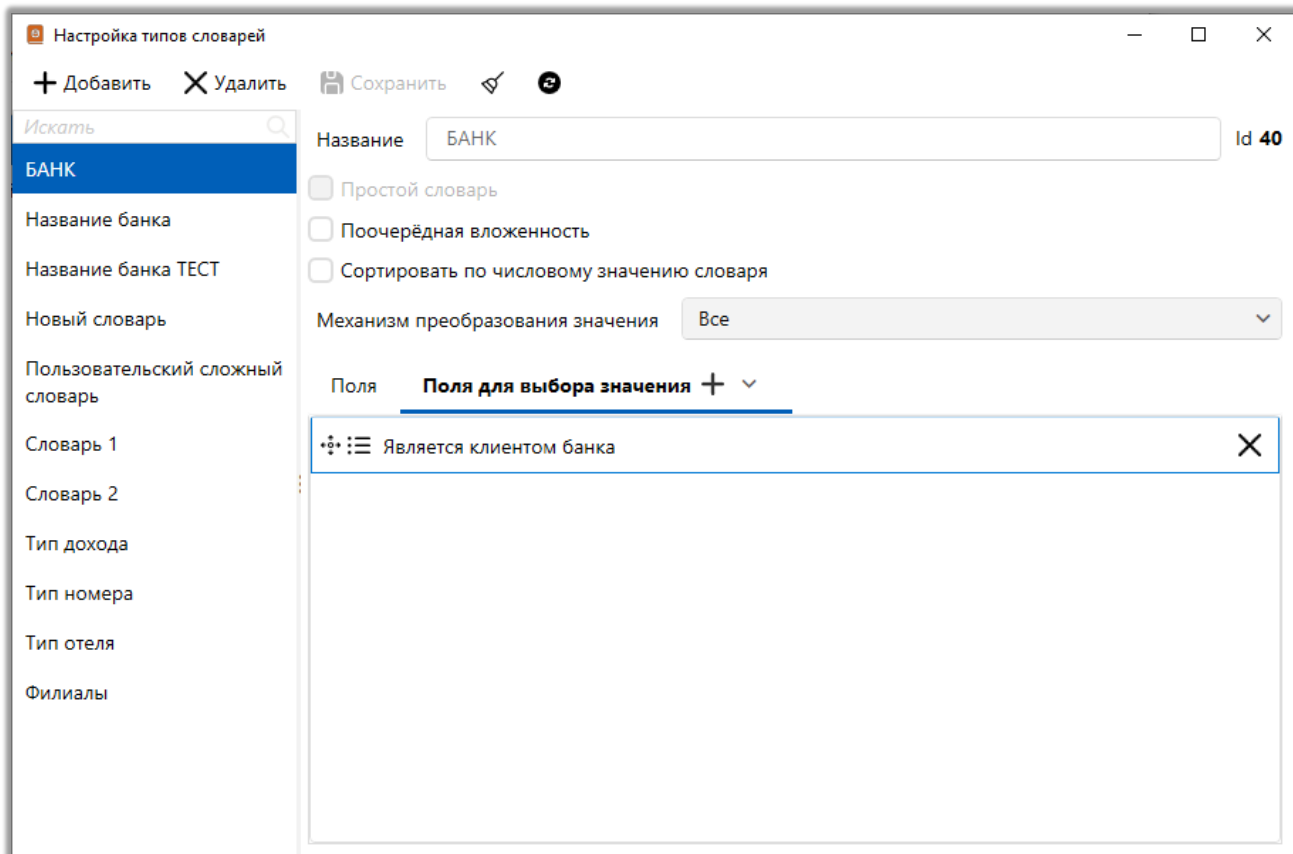
11. [Механизм преобразования значения] — выбор механизма преобразования импортируемых значений в значения из существующих словарей:

- [Все] — заполнение данных из существующих словарей по названию, коду и идентификатору;
- [По названию и коду] — заполнение данных из существующих словарей по названию и коду;
- [По коду] — заполнение данных из существующих словарей по названию и коду;
- [По названию] — заполнение данных из существующих словарей по названию и коду;
- [По идентификатору] — заполнение данных по id элемента из существующих словарей. Значение идентификатора хранятся в БД (таблицы [Dictionary] и [Constants]).

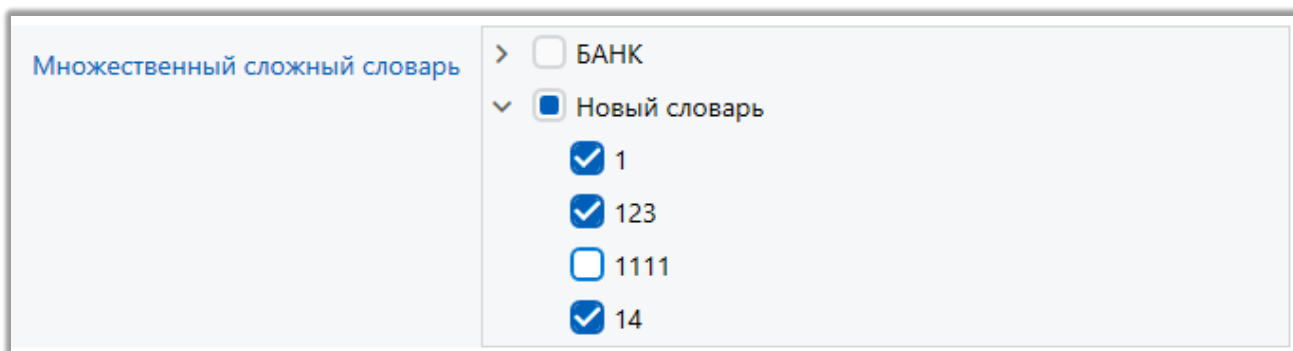
12. В блоке [Доступные] на вкладке [Поля] отображаются созданные в системе поля словарей, которые доступны для выбора.

13. В блоке [Отобранные] на вкладке [Поля] отображаются поля словарей, которые были отобраны для выбранного словаря.

14. [Поля для выбора значения] — выбор полей, которые будут доступны для выбора, при заполнении карточки сущности пользователями.



Значения из выбранного поля будут отображаться в карточке сущности и могут использоваться для выбора необходимых элементов.



Если выбрано поле с типом данных [Да/Нет], то в карточке будет отображаться id значения словаря и выбранное значение (Да/Нет/ не установлено).



Множественный сложный словарь

- БАНК
  - #30 Да
  - #31 Да
  - #35 Нет
  - #36 не установлено
  - #37 Да

Если поле пустое (нет значений), то в карточке сущности будет отображать только id значения словаря из БД (#37, #42 и т.д.).

Множественный сложный словарь

- БАНК
- Новый словарь
  - #72
  - #74
  - #75
  - #76

Словарь Новый словарь ×

Перетащите заголовок столбца и отпустите его здесь, чтобы сгруппировать по нему

Код	Скрытый элемент	Числовое поле	Числовое поле	Числовое поле	Числовое поле
111	<input type="checkbox"/>	1	3	5	2
3333	<input type="checkbox"/>	123	222	333	444
4444	<input type="checkbox"/>	1 111	2 222	3 333	4 444
5555	<input type="checkbox"/>	14	22	33	44

Числовое поле 1  Числовое поле 2

Числовое поле 3  Числовое поле 4

**Id 76**  Скрытый элемент Код 5555 Внести изменения Отменить

+ Добавить ✎ Редактировать 👁 Показывать скрытые ✕ Удалить 💾 Сохранить

### 2.7.1.3 Адреса



[Адреса] — это системный словарь адресов и их полей, который становится доступен после установки чекбокса [Использовать справочники полей адресов в общих настройках системы]. Данный словарь может наполняться как вручную, так и через импорт, при необходимости пользователь может редактировать его значения. Импорт значений данного слова происходит через модуль [Адреса] (подробнее в разделе [2.2.5.7](#)).

Код	Скрытый элемент	Страна	Область	Район	Населенный пункт	Тип населенного пункта	Улица	Тип улицы	Дом	Квартира
▼	<input type="checkbox"/>	Беларусия								
▼	<input type="checkbox"/>		Витебская							
▼	<input type="checkbox"/>			Бешенковичский						
	<input type="checkbox"/>				Стрижево	Село				
	<input type="checkbox"/>		Гомельская							
	<input type="checkbox"/>	Казахстан								
	<input type="checkbox"/>	Киргизия								
	<input type="checkbox"/>	Молдавия								
	<input type="checkbox"/>	Польша								
	<input type="checkbox"/>	Россия								
	<input type="checkbox"/>	Румыния								
	<input type="checkbox"/>	Страна								
	<input type="checkbox"/>	Украина								

## 2.7.2 Просмотр / Редактирование словарей

В этом блоке находится встроенная база знаний и представлены созданные пользователями сложные словари.

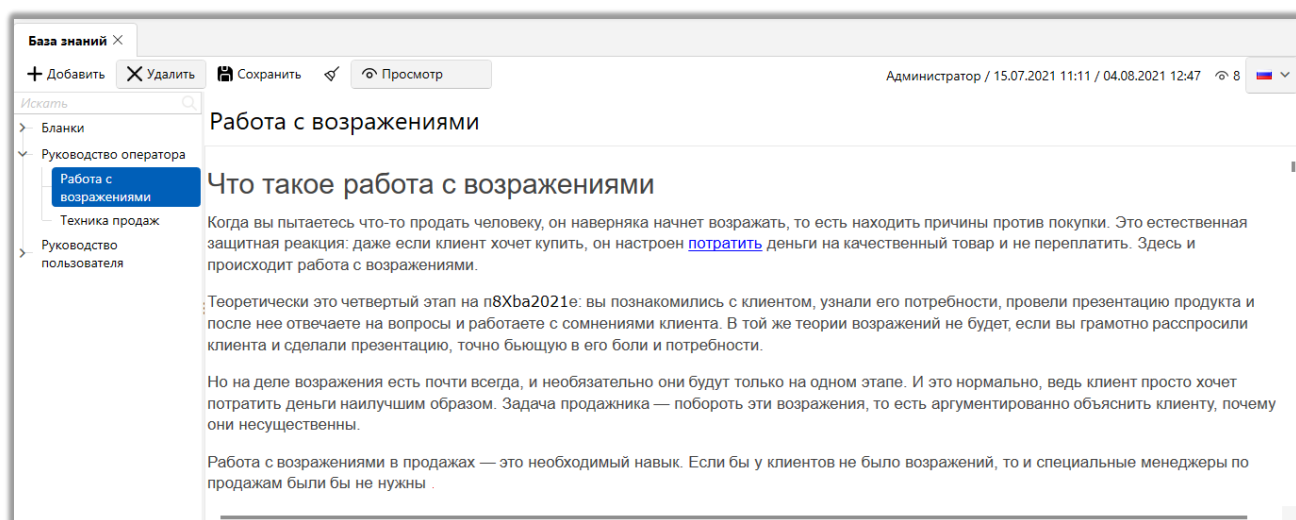
### 2.7.2.1 База знаний

[База знаний] — это онлайн-библиотека, наполняемая пользователями, и в которой может храниться информация о продукте, услугах, отделе, руководства



и прочее. Также есть возможность прикрепления документов с настройкой ограничений прав просмотра в разрезе групп или отдельных пользователей.

Встроенный функционал позволяет наполнять базу знаний на нескольких языках. Для этого необходимо нажать на флаг с левой стороны текста, установить необходимый язык и ввести текст на выбранном языке.



В окне [База знаний] пользователю отображается количество просмотров данного информационного раздела, а также имя редактировавшего ее пользователя и дату последнего изменения.

### 2.7.2.2 Пользовательские сложные словари

В блоке [Просмотр / Редактирование словарей] отображаются все созданные в системе сложные пользовательские словари (создание сложных словарей подробно рассмотрено в разделе [2.7.1.2](#)).

Настройка словарей осуществляется нажатием на иконку интересующего словаря, после чего пользователю открывается следующее окно-вкладка с его параметрами:



1. Иконка с названием словаря.
2. Блок созданных значений для словаря.
3. Блок для внесения новых значений в поля словаря или редактирование уже внесенных.
4. [Скрытый элемент] — скрытие созданного значения словаря.
5. [Код] — установка кода для созданного значения. Заданное значение в данном поле должно быть уникально для всех созданных в системе словарей (один и тот же код не может повторно использоваться).
6. [Добавить] — добавление нового значения в словарь.
7. [Редактировать] — изменение выбранного элемента.
8. [Показать скрытые] — включить отображение скрытых значений (для которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).
9. [Удалить] — удаление выбранного значения.
10. [Внести изменения] — применить изменения для созданного значения словаря (с возможностью редактирования).
11. [Отменить] — отмена внесенных изменений.



12. [Сохранить] — применение внесенных настроек для значений в словарь (без возможности их редактирования).

### 3. Работа с карточкой клиента

Работа с карточкой клиента осуществляется в отдельной вкладке внутри клиента Delta M. CRM. Через карточку клиента происходит редактирование, обновление и добавление новой информации по клиенту.

Открыть созданную карточку клиента можно через поиск по клиентам или через быстрый доступ во вкладке [Меню], раздел [Открытые] (только последние открытые карточки). После открытия карточки на навигационной панели становится доступной вкладка [Работа с карточкой] (над которой отображается тип ее сущности), где находится функционал для работы с карточкой.

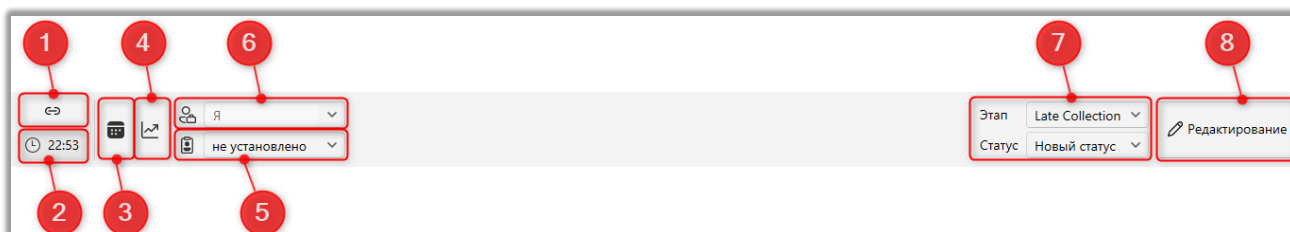
Сама вкладка состоит из заголовка, разделов и набора полей с данными, а также специальных вставок.





В заголовок карточки по умолчанию выводится значение поля клиента с установленным системным источником [ФИО]. Отображаемый заголовок можно настроить настройках вида карточки клиента.

В футере (нижняя часть окна) карточки клиента расположены следующие элементы:



1. [Ссылка] — копирование в буфер обмена адреса ссылки открытой карточки клиента. Скопированную ссылку можно использовать для быстрого перехода в карточку клиента, вставив ее в адресную строку браузера (Internet Explorer, Google Chrome, FireFox и т.д.). Данная функция, например, может использоваться для быстрого обмена ссылками на карточки между пользователями с помощью чатов. Для перехода по скопированной ссылке у пользователя должно быть закрыто окно работы с карточкой, на которую ведет



данная ссылка, а также запущено не больше одного клиентского приложения Delta M.CRM на ПК.

2. [Время клиента] — отображение времени клиента с учетом его временной зоны. В общих настройках должен быть установлен чекбокс [Вывести текущее время часового пояса клиента], а в виде карточки клиента добавлено системное поле с выбранным источником [Временная зона] (поле должно быть заполнено).

3. [История изменений] — отображения изменений полей, внесенных в карточку клиента, по датам. Также в этом окне будет представлена информация о статистике импорта с возможностью сортировки по дате и типу.

4. [Ограничение контактов по клиенту] — отображение количества контактов по клиенту за установленный интервал, где: [д.] — день, [н.] — неделя, [м.] — месяц, [г.] — год. Если для какого-то интервала нет установленных ограничений, то он соответственно не будет отображаться в перечне. Данный элемент становится доступным только после включения ограничения контактов по клиенту в общих настройках (подробнее в разделе [2.4.2.1.12](#)). Также можно установить построчное отображение данных по контактам с клиентом, если установить соответствующий чекбокс в общих настройках.

- [Количество успешных контактов] — отображение количества успешных контактов, которые были отобраны в [Фильтр успешных].

- [Количество неуспешных контактов] — отображение количества неуспешных контактов, которые были отобраны в [Фильтр неуспешных].

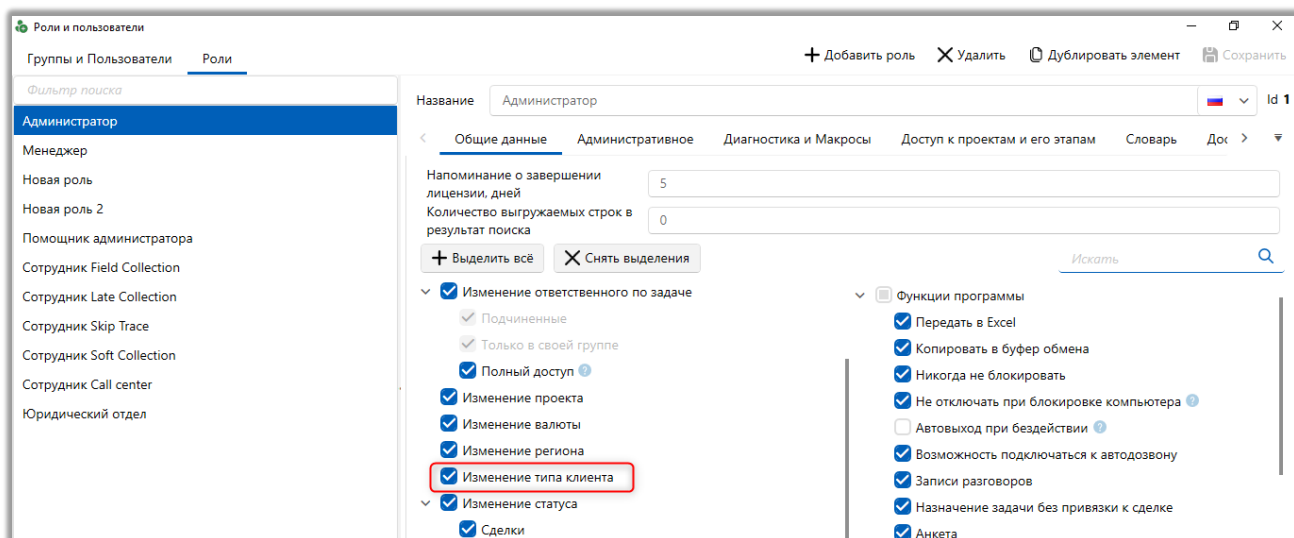
- [Количество доставленных сообщений] — отображение количества доставленных сообщений.

- [Количество SMS и E-mail] — отображение количества отправленных SMS и E-mail. При превышении лимита соответствующие функции отправки SMS и E-mail станут неактивными.

5. [Тип клиента] — выбор типа клиента. Типы клиентов создаются и настраиваются в системном словаре [Типы лиц] (подробнее в разделе [2.5.1.1.3](#)).



По умолчанию выбирается тип, который отмечен чекбоксом [Выбирать по умолчанию]. Также для доступа к изменению типа клиента должен быть установлен соответствующий чекбокс в настройках роли ([Изменение типа клиента]).



6. [Ответственный] — закрепление ответственного за карточкой клиента. При изменении ответственного также меняется вид карточки. Уволенных пользователей невозможно назначить в качестве ответственного.

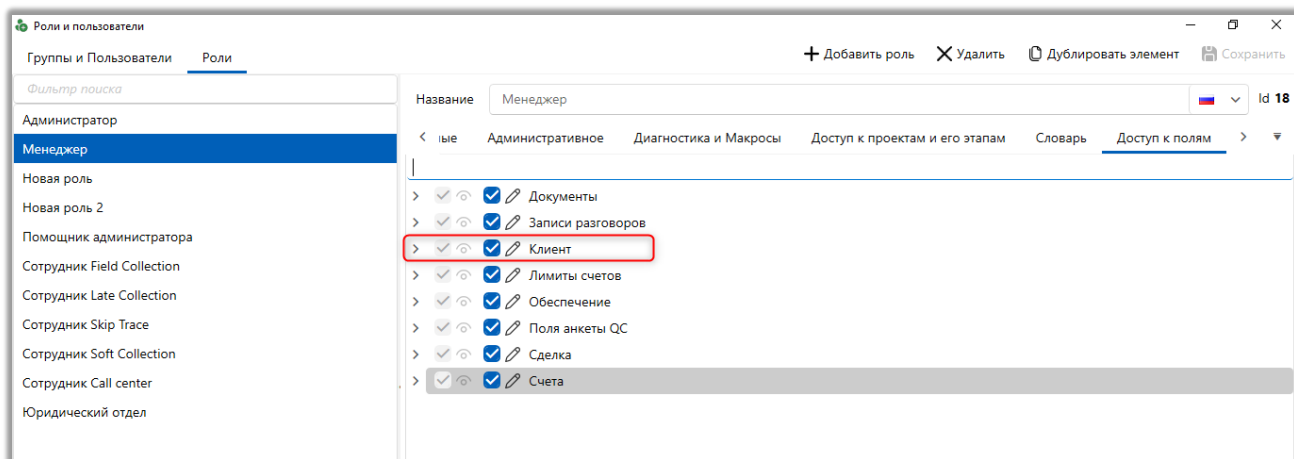
7. [Этап и статус] — доступные для выбора этапы и их статусы устанавливаются в настройках карточки клиента (подробнее в разделе [2.4.2.2](#)). Также для возможности изменения этапа и его статуса, должны быть установлены соответствующие права в настройках роли (чекбокс [Клиенты] в разделе [Изменение статуса]) текущего пользователя (подробнее о настройке ролей в разделе [2.4.1.1](#)).



Если соответствующие права не установлены, тогда пользователю будет отображаться текущий этап и статус в карточке клиента, но без возможности редактирования.

Этап и статус [не установлено] выбирается по умолчанию при создании карточки клиента. Если выбран этап [не установлено], то также автоматически выбирается статус [не установлено] (может использоваться, например, если карточка клиента не должна двигаться по этапам и изменять свой статус).

8. [Редактирование] — переключение между режимами редактирования и просмотра карточки. Для редактирования сущностей карточки клиента у пользователя должны быть соответствующие права на изменения этих сущностей (подробнее в разделе [2.4.1.1](#)) и открыт доступ к редактированию полей клиента (на вкладке [Доступ к полям] в настройках роли).



Внутри карточки клиента находятся поля клиентов, которые содержат информацию по выбранному клиенту и располагаются в зависимости от настроенного вида карточки клиента (подробнее в разделе [2.4.2.2](#)).

Поля, которые имеют числовой тип данных (целые и дробные) выделены оранжевым цветом, чтобы сделать на них акцент для быстрого анализа пользователем при открытии карточки клиента.

Функции для работы с карточкой клиента разделены на пять блоков: [Сохранить], [Функции], [Контактные данные], [Действия], [Связанные данные].

### 3.1 Блок [Сохранить]

В блоке **[Сохранить]** находится кнопка:

- **[Сохранить]** — сохранение внесенных изменений в карточке пользователя.

### 3.2 Блок [Функции]

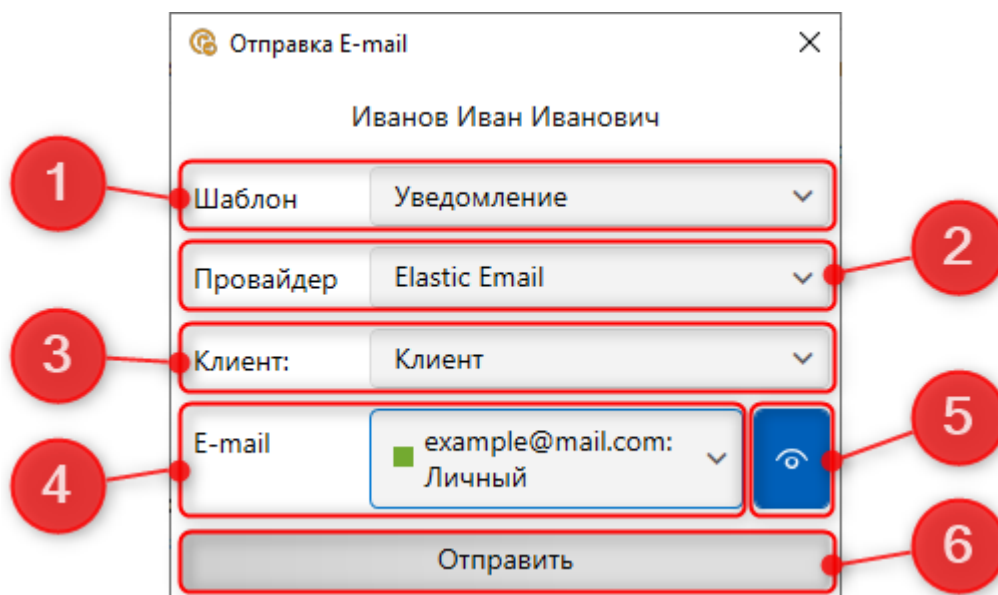
В блоке **[Функции]** находятся функции:



- [Добавить действие] — добавление действия по выбранному сценарию с выбором типа действия и его результата. Данная функция будет скрыта для пользователей, в настройках роли которых не установлены соответствующие права на добавление действия в карточке клиента.
- [Создать пакет документов] — создание пакета документов. Для создания пакетов документов должны быть созданы типы документов и в них добавлены операторы почты (подробнее в разделе [2.5.1.11.7](#)). Если текущему пользователю системы не установлено право на создание пакета документов в качестве автора ни в одном из созданных типов пакетов, то кнопка создания пакета документов не будет доступна. В блоке [Настройка процессов] выбираются процессы, с которых будут взяты и прикреплены файлы при формировании пакета документов. Прикрепляемые файлы будут отобраны со специальной вставки [Документы] в соответствии с отмеченным типом в блоке [Вложения].
- [Назначить задачу] — открыть окно назначения задачи по клиенту (система автоматически открывает вкладку, на которой размещена специальная вставка [Задачи], если такая присутствует). Кнопка будет неактивна, если нет как минимум одной отмеченной необходимой задачи в настройках карточки клиента (подробнее в разделе [2.4.2.2](#)).
- [Отправить SMS] — отправка SMS сообщения с карточки клиента по выбранному шаблону. Для доступа к функции отправки сообщений в системе должны быть настроены и включены провайдеры SMS, а также настроен шаблон с выбранным источником [Клиент]. Кнопка отправки SMS будет не активна, если достигнут установленный лимит контактов по клиенту (подробнее о настройке ограничений в разделе [2.4.2.1.15.1](#)) и если нет созданных шаблонов с установленным чекбоксом [Не учитывать при подсчете контактности].
- [Отправить E-mail] — функция отправка электронного письма клиенту с карточки сделки по установленному шаблону. Кнопка отправки e-mail будет не активна, если достигнут установленный лимит в ограничениях



контактов по клиенту (подробнее о настройке ограничений в разделе [2.4.2.1.15.1](#)).



1. [Шаблон] — выбор шаблона для отправки E-mail (подробнее о настройке шаблонов E-mail в разделе [2.5.1.9](#)). Пустые шаблоны, у которых нет добавленных полей на вкладке [Шаблон], не доступны для выбора.

2. [Провайдер] — выбор провайдера, через которого будет отправлен e-mail клиенту (подробнее о настройке провайдеров E-mail в разделе [2.4.2.7](#)). Список доступных провайдеров также зависит от настроек выбранного шаблона.

3. [Клиент] — выбор клиента, которому будет отправлено электронное письмо по выбранному шаблону, также доступны для выбор связанные лица (в виде карточки клиента должна быть добавлена специальная вставка [Связанные лица] и должны быть добавлены сами связанные лица соответственно).

4. [E-mail] — выбор электронной почты клиента, на которую будет отправлен e-mail.

5. [Показать все статусы] — включение/отключение отображения всех скрытых почтовых ящиков (для которых установлен чекбокс [Скрытый элемент]).



6. [Отправить] — отправка e-mail клиенту по выбранному шаблону. При успешной отправке пользователю будет выведено сообщение, что E-mail отправлен.

Отправка E-mail

Иванов Иван Иванович

Шаблон: Уведомление

Провайдер: Elastic Email

Клиент: Клиент

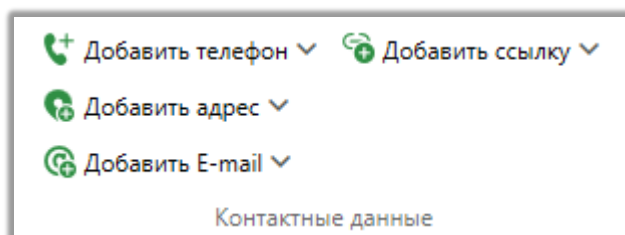
E-mail: example@mail.com: Личный

E-mail отправлен

Отправить

### 3.3 Блок [Контактные данные]

В блоке [Контактные данные] находятся следующие функции:



- [Добавить телефон] — позволяет быстро добавить телефонный номер по одному из созданных типов телефонов (подробнее в разделе [2.5.1.1.9](#)), для открытой карточки клиента. Кнопка добавления телефона





скрывается, если у пользователя нет соответствующих прав или были добавлены все типы телефонов.

- [Добавить адрес] — позволяет быстро добавить адрес по одному из созданных типов адресов (подробнее в разделе [2.5.1.1.10](#)), для открытой карточки клиента.
- [Добавить E-mail] — позволяет быстро добавить адрес электронной почты по одному из созданных типов e-mail (подробнее в разделе [2.5.1.1.7](#)), для открытой карточки клиента.
- [Добавить ссылку] — позволяет быстро добавить веб-ссылку по одному из созданных типов веб-ссылок (подробнее в разделе [2.5.1.1.8](#)), для открытой карточки клиента.

### 3.4 Блок [Действия]

В блоке **[Действия]** находятся следующие функции:

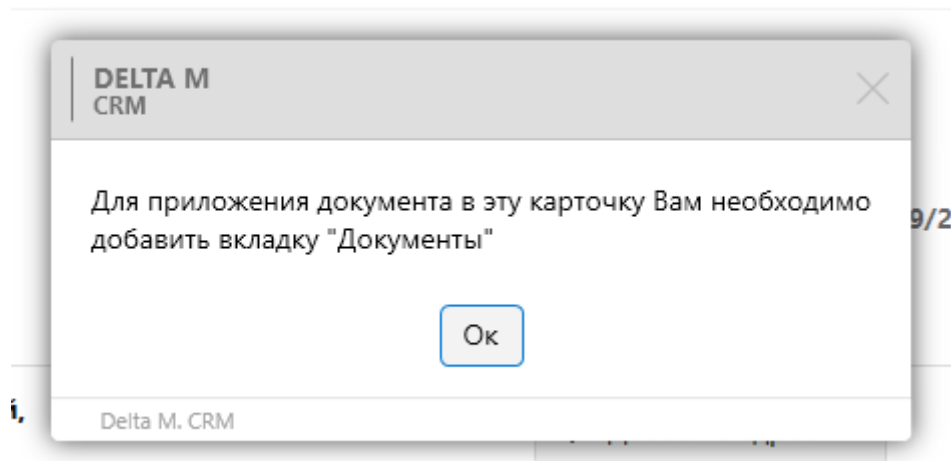
- [Обновить] — актуализация отображаемых данных в карточке клиента. Если в системе где-то произошли изменения для этого клиента, то после нажатия этой функции они отобразятся в карточке.
- [Журнал стратегии] — открыть окно просмотра журнала стратегии. В открывшемся окне будет отображена история прохождения по блокам стратегии текущей карточки клиента.
- [Перезапустить стратегию] — кнопка перезапуска стратегии по клиенту, после нажатия подтвердите действие в открывшемся окне.

### 3.5 Блок [Связанные данные]

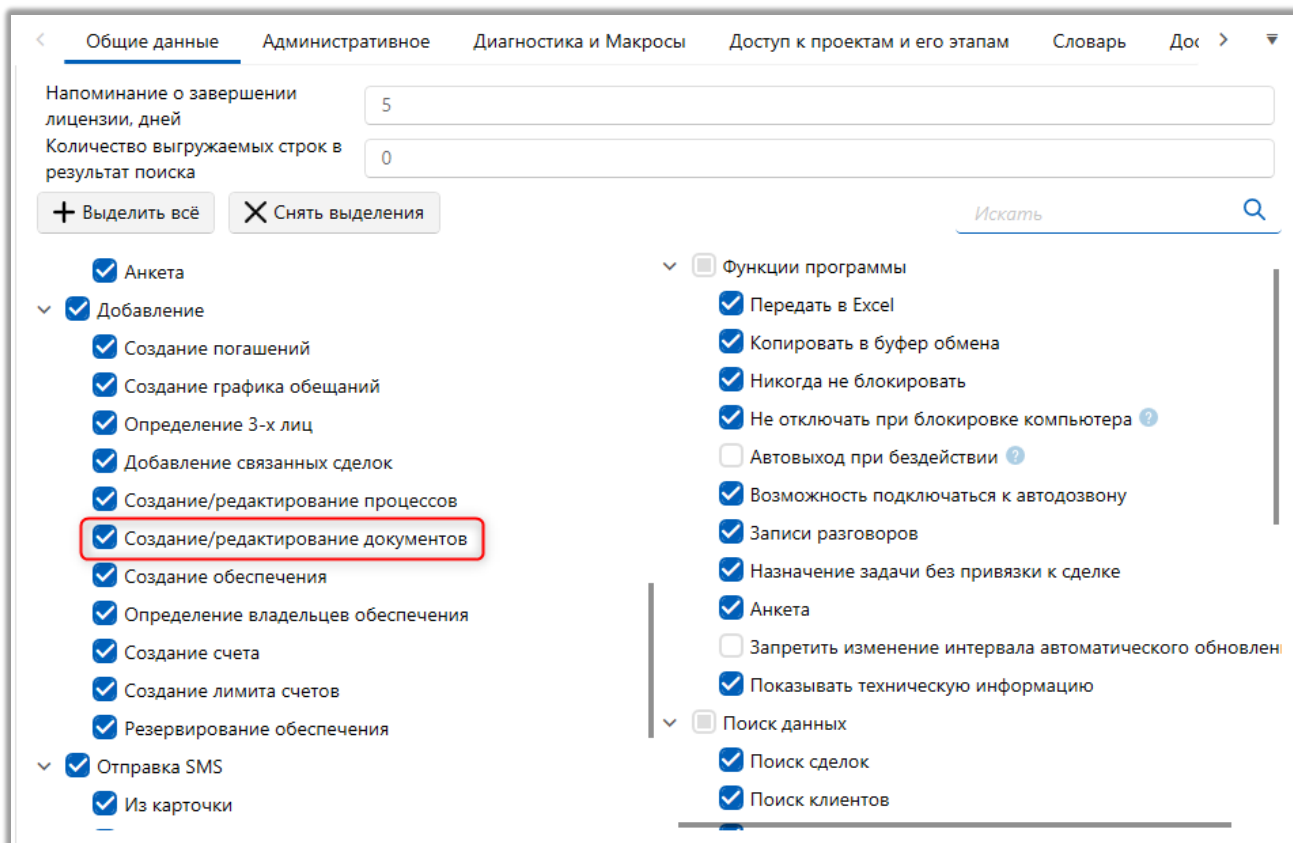
В блоке **[Связанные данные]** расположены следующие функции:



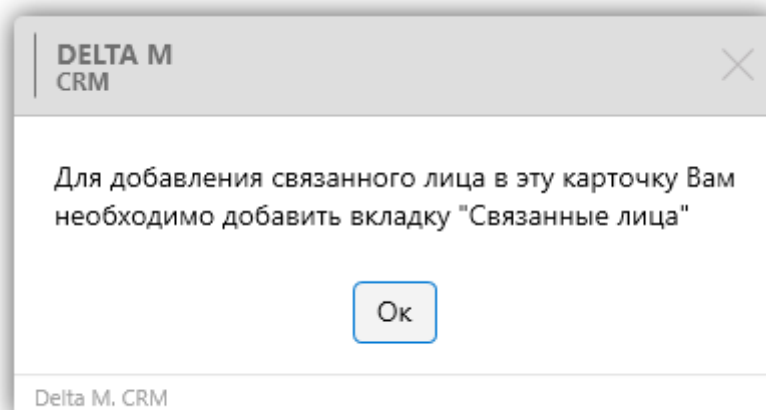
- [Добавить документ] — прикрепление документа к карточке клиента. Для приложения документов в карточку клиента необходимо добавить специальную вставку [Документы], при настройке вида карточки клиента (подробнее о виде карточки клиента в разделе [2.4.2.2](#)), иначе документ невозможно будет добавить, а пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



Функция добавления документов становится доступной только для пользователей в настройках роли которых установлен чекбокс [Создание документов] (в блоке [Добавление]).

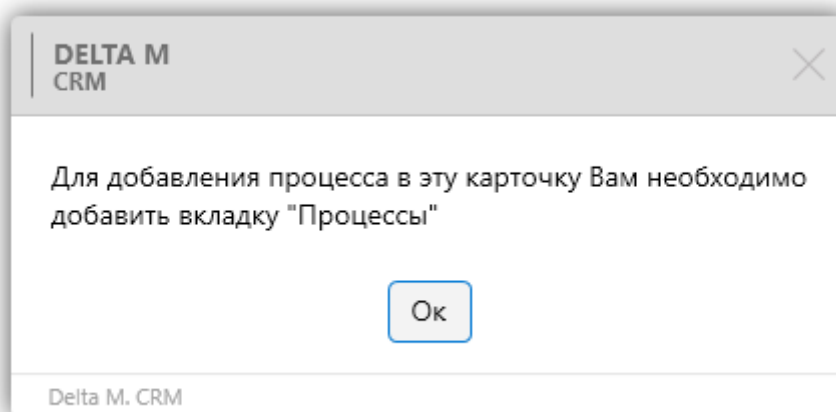


- [Добавить новое связанное лицо] — добавление нового связанного лица для клиента. При возникновении ошибки необходимо добавить специальную вставку [Связанные лица] в настройках вида карточки клиента (подробнее в разделе [2.4.2.2](#)).

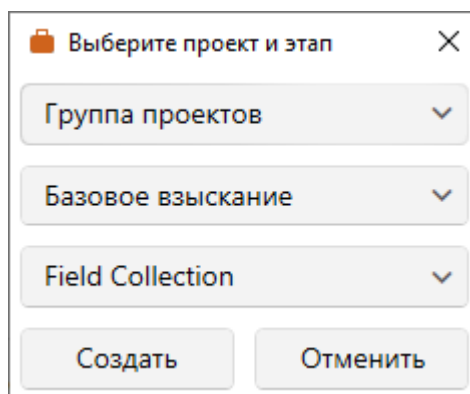




- [Добавить новый процесс] — добавление нового процесса для выбранного клиента. Для добавления нового процесса в настройках вида карточки клиента должна быть добавлена специальная вставка [Процесса работы], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



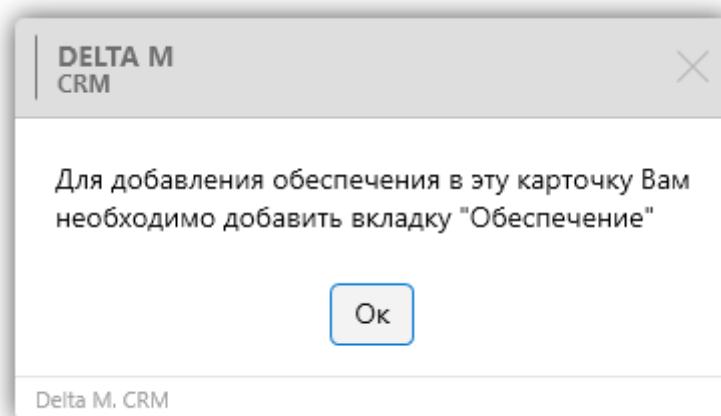
- [Создать сделку] — создание новой сделки для выбранного клиента, в которую автоматически будут перенесены его данные. После нажатия этой кнопки в открывшемся окне необходимо выбрать группу проектов, проект (если в группе один проект, то он будет установлен автоматически при выборе группы) и его этап, для которого будет создана сделка.





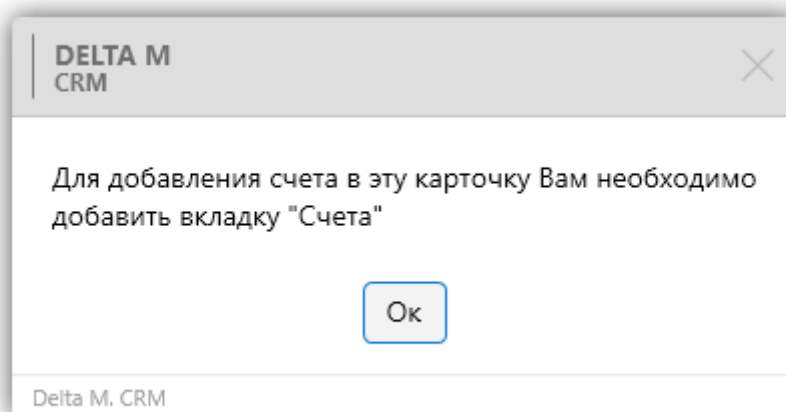
После нажатия [Создать] пользователю откроется окно работы с карточкой сделки.

- [Добавить обеспечение] — добавить обеспечение в карточку клиента. Для создания обеспечения в карточке клиента должна быть добавлена специальная вставка [Обеспечение], если она не будет добавлена, тогда пользователю будет отображено соответствующее оповещение. И настроены поля и типы обеспечения.

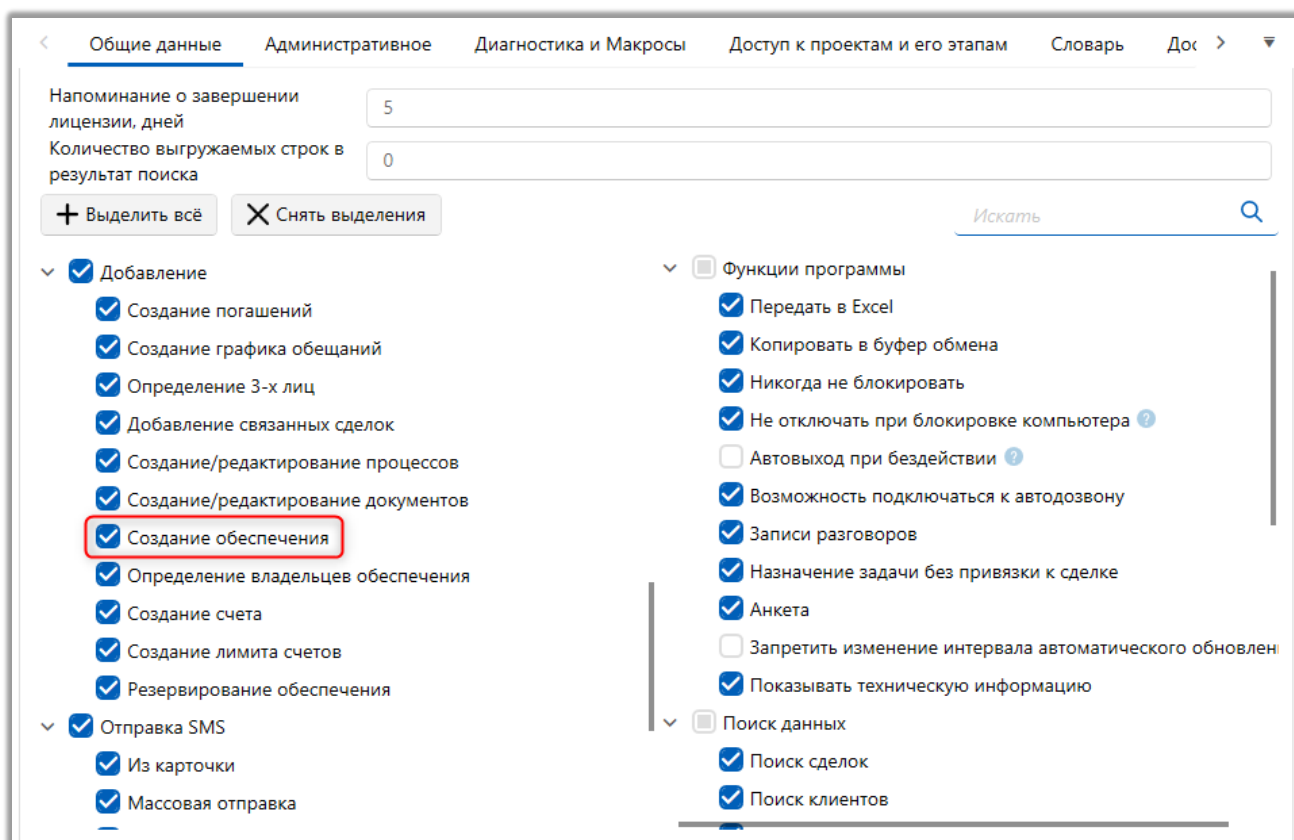


Также для создания обеспечения в настройках роли должен быть установлен чекбокс [Создание обеспечения] (блок [Добавление]).

- [Добавить счет] — функция добавления счета в карточку сделки. В настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание счета], иначе функция будет скрыта. Для создания счета в настройках карточки клиента должна быть добавлена специальная вставка [Счета], если она не будет добавлена, то пользователю будет отображено соответствующее уведомление.



Необходимо учитывать, что счета, у которых выбран тип с не установленным чекбоксом [Положительный статус] (подробнее в разделе [2.5.1.3.1](#)), будут скрыты (будут доступными для просмотра только в режиме редактирования карточки), если в общих настройках системы установлен чекбокс [Отображать счета только с положительным статусом] (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.5](#)).





## 4. Работа с карточкой сделки

Работа с сущностью [Сделка] вынесена в отдельную вкладку внутри клиента Delta M. CRM. С помощью карточки сделки осуществляется настройка и редактирования данных сделки. Карточка сделки всегда закреплена за карточкой клиента. При создании карточки сделки через вкладку [Меню] будет автоматически создана карточка сделки.

Открыть созданную карточку клиента можно с помощью поиска по клиентам или через быстрый доступ во вкладке [Меню] в разделе [Открытые], где отображаются десять последних открытых карточек. После открытия карточки клиента, на навигационной панели появляется вкладка [Работа с карточкой], над которой отображается тип сущности. Здесь находится функционал для работы с карточкой сделки.

Администратор - Delta M. CRM

Сделка

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари Работа с карточкой

Сохранить Добавить действие Отправить E-mail Добавить погашение Дублировать сделку Добавить телефон Добавить ссылку Действия Связанные данные Создать новый

Сохранить Создать пакет документов Назначить задачу График обещаний Анкета Добавить адрес Добавить E-mail Контактные данные

Отправить SMS Отправить письмо График оплаты

Иванов Иван Иванович / 0... ×

Информация о клиенте Связанные лица Платежи Полная история работы Движение по этапам В аутсорсе Просрочка Документы Обеспечение Счета

ФИО Иванов Иван Иванович ИНН 123 456 789

Дата рождения 26.08.2099 Паспорт 00 районный военкомат 01.01.2000

Место работы ООО "Компания-M1" По умолчанию 380 (99) 777-55-44 (Активный) Комментарий Комментарий оператора

Дополнительный 380 (99) 465-45-65 Skip 380 (99) 565-44-46

+ Лобавить телефон

Задача Статус документов Сценарий Выполнить до 15.07.2021 0:00

Задача Статус документов Сценарий Выполнить до 15.07.2021 12:16

Задача Статус документов Сценарий Выполнить до 15.07.2021 14:58

Задача Статус документов Сценарий Выполнить до 15.07.2021 14:59

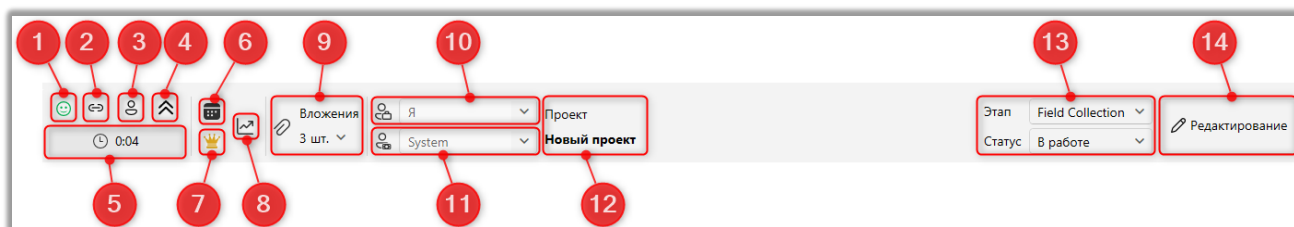
4:28 Вложения 3 шт. Я Проект System Новый проект Этап Field Collection В процессе Редактирование



Поля, которые имеют числовой тип данных (целые и дробные) выделены оранжевым цветом, чтобы сделать на них акцент для быстрого анализа пользователем при открытии карточки сделки.

Отображаемый текст в заголовке карточки настраивается отдельно для каждого проекта на вкладке [Название] (подробнее в разделе [2.4.2.3.2](#)). По умолчанию отображается значение поля с установленным источником [ФИО].

В футере (нижняя панель) расположены следующие элементы управления карточкой сделки:



1. Отображение индикатора настраивание клиента (создание и настройка индикаторов настроена описано в разделе [2.5.3.4](#)). Если в сделку было добавлено несколько действий с разными индикаторами настраивания, тогда в карточке сделки будет отображаться тот индикатор, который был выбран максимальное количество раз при добавлении действий.

2. [Копировать адрес ссылки] — копирование адреса ссылки на открытую карточку сделки.

3. [Перейти в карточку клиента] — выполнить переход в связанную карточку клиента.

4. [Краткая история действий] — отображение последний произведенных действий по выбранной карточке сделки (подробнее о настройке отображаемых действий в разделе [2.4.2.1.1.2](#)).





Дата	Тип контакта	Результат контакта	Комментарии	Контактное лицо	Напоминание	Обещанный / заявл	Автор
27.10.2021 11:40	Входящий звонок - 3-е лицо - Непродуктивный	Отказывается передавать информацию		Иванов Иван Иванович	28.10.2021 11:40		Администратор
22.09.2021 15:53	Входящий звонок - 3-е лицо - Непродуктивный	Отказывается передавать информацию	1	Иванов Иван Иванович			Администратор
22.09.2021 15:52	Входящий звонок - 3-е лицо - Непродуктивный	Отказывается передавать информацию	11	Иванов Иван Иванович			Администратор

5. [Время клиента] — отображение времени клиента с учетом его временной зоны. В общих настройках должен быть установлен чекбокс [Вывести текущее время часового пояса клиента], а в виде карточки должно добавлено системное поле с выбранным источником [Временная зона] (поле должно быть заполнено).

6. [История изменений] — отображение внесенных пользователями изменений в разрезе дат. Пользователю будет отображаться состояние карточки за выбранную дату. Также в этом окне будет представлена информация о статистике импорта с возможностью сортировки по дате и типу.

7. Отображение последнего блока стратегии, через который прошла данная карточка.

8. [Ограничение контактов по клиенту] — отображение количества контактов по клиенту за установленный интервал, где: [д.] — день, [н.] — неделя, [м.] — месяц, [г.] — год. Если для какого-то интервала нет установленных ограничений, то он соответственно не будет отображаться в перечне. Данный элемент становится доступным только после включения ограничения контактов по клиенту в общих настройках (подробнее в разделе 2.4.2.1.12).

- [Количество успешных контактов] — отображение количества успешных контактов, которые были отобраны в [Фильтр успешных].

- [Количество неуспешных контактов] — отображение количества неуспешных контактов, которые были отобраны в [Фильтр неуспешных].



- [Количество доставленных сообщений] — отображение количества доставленных сообщений.

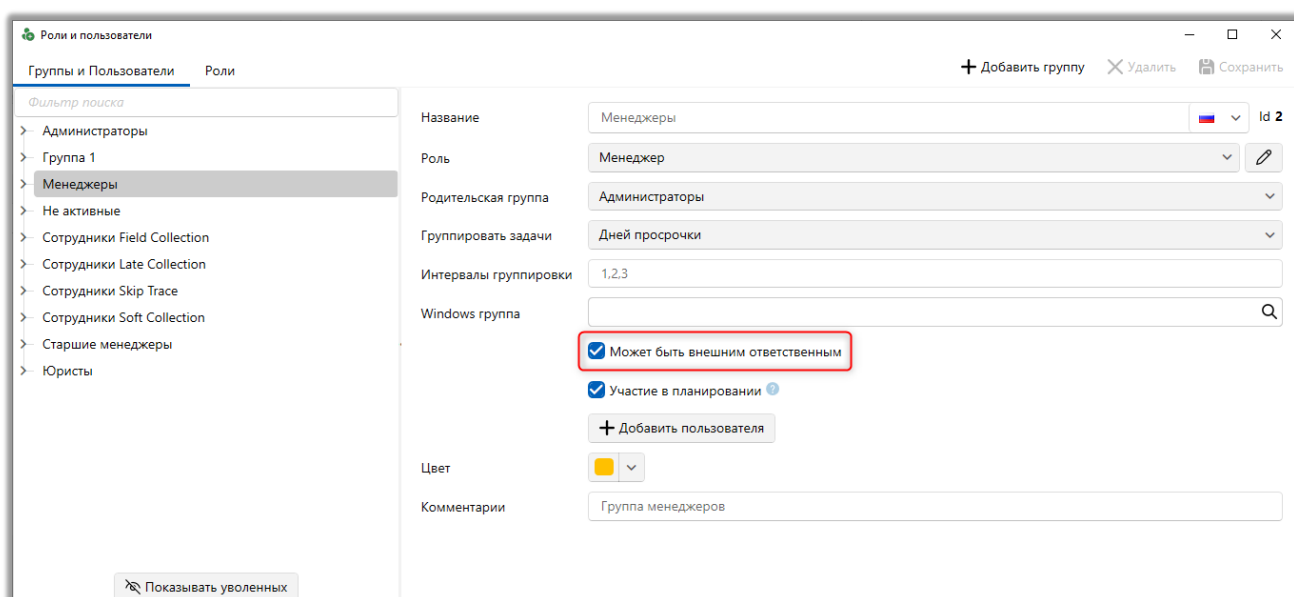
- [Количество SMS и E-mail] — отображение количества отправленных SMS и E-mail. При превышении лимита соответствующие функции отправки SMS и E-mail станут неактивными.

9. [Вложения] — быстрый доступ к документам, которые были загружены для данного проекта. Подробнее о добавлении вложений в разделе [2.4.2.3.2.](#)

10. [Ответственный] — установка ответственного по выбранной сделке.

11. [Внешний пользователь] — установка внешнего пользователя для выбранной сделки. Внешние ответственные могут использоваться для автоматизации отправки отчетности и информации по сделке внешним компаниям.

Внешним ответственным могут быть только те пользователи, у которых в настройках группы пользователей установлен чекбокс [Может быть внешним ответственным]. По умолчанию внешним ответственным назначается системный пользователь [System].

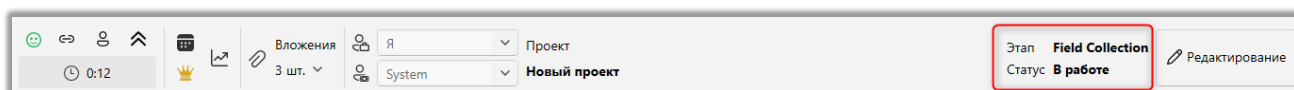




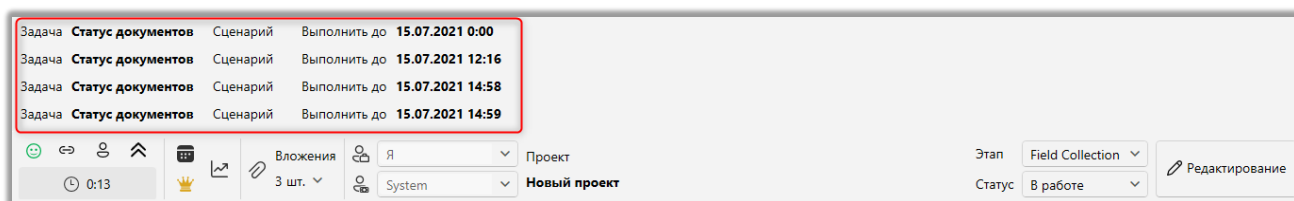
12. [Проект] — отображение проекта за которым будет закреплена данная сделка. Проект невозможно изменить в карточке сделки, но его можно поменять через пункт [Изменить проект] в контекстном меню в поиске сделок (если установлены соответствующие права в роли текущего пользователя) или с помощью стратегии.

13. [Этап и статус] — выбор этапа и статуса сделки. Для возможности изменения этапа и его статуса, должны быть установлены соответствующие права в настройках роли (чекбокс [Сделки] в разделе [Изменение статуса]), для текущего пользователя (подробнее о настройке роле в разделе 2.4.1.1).

Если соответствующие права не установлены, тогда пользователю будет отображаться текущий этап и статус в карточке клиента, но без возможности редактирования.



Также должны быть установлены права для соответствующих этапов на вкладке [Доступ к проектам и его этапам] в настройках роли.

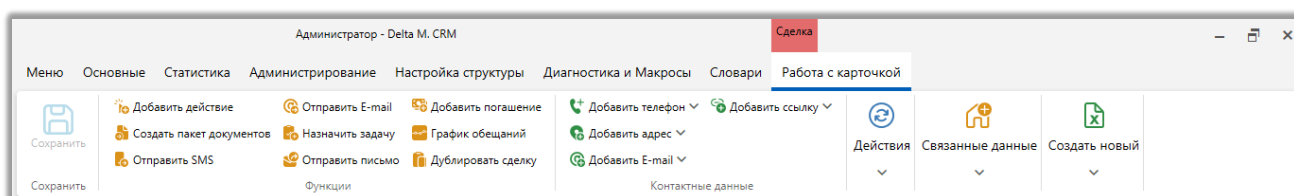


Над футером можно включить отображение списка задач, которые были назначены на эту сделку. Отображаются только задачи, которые не были завершены.



14. [Редактирование] — переключение между режимами редактирования и просмотра карточки. Для редактирования сущностей карточки клиента у пользователя должны быть соответствующие права на изменения этих сущностей (подробнее в разделе 2.4.1.1) и открыт доступ к редактированию полей клиента (на вкладке [Доступ к полям] в настройках роли).

На навигационной панели находятся следующие блоки: [Сохранить], [Функции], [Контактные данные], [Действия], [Связанные данные], [Создать новый].



#### 4.1 Блок [Сохранить]

В блоке **[Сохранить]** находится кнопка для сохранения внесенных изменений в карточку сделки.

#### 4.2 Блок [Функции]

В блоке **[Функции]** расположены основные функции для работы с карточкой сделки.

##### 4.2.1 Добавить действие

**[Добавить действие]** — добавление действия по выбранном сценарию с выбором типа действия и его результата, настройка и работа аналогичны



добавлению действия в карточке клиента. При добавлении действия возможно быстрое прохождения сценария с помощью горячих клавиш 1,2,3,4 и т.д.

#### 4.2.2 Создать

**[Создать пакет документов]** — формирование пакета документов для отправки. Для создания пакетов документов должны быть созданы типы документов и в них должны быть добавлены операторы почты (подробнее в разделе [2.5.1.11.7](#)). Если текущей пользователей системы не установлен в качестве автора ни в одном из созданных типов пакетов, то кнопка создания пакета документов будет не доступна. Прикрепляемые файлы будут отобраны со специальной вставки [Документы] в соответствии с отмеченным типом в блоке [Вложения].

#### 4.2.3 Отправить SMS

**[Отправить SMS]** — функция отправки SMS на номера клиента по одному из созданных шаблонов. Для отправки сообщений в системе должны быть настроены и включены провайдеры SMS, а также настроен шаблон с выбранным источником [Сделка]. Кнопка отправки SMS будет не активна, если достигнут установленный лимит в ограничениях контактов по клиенту (подробнее о настройке ограничений в разделе [2.4.2.1.15.1](#)).



Отправка SMS

Иванов Иван Иванович

Шаблон: Новый элемент

Провайдер: Vodafone

Клиент: Иванов Иван Иванович (Клиент)

Телефон:

- 380935555555: Мобильный
- 380994654565: Дополнительный
- 380997775544: По умолчанию
- 380995654446: Skip

Принудительная отправка смс

Отправить

1. [Шаблон] — выбор шаблона для отправки SMS (подробнее о создании и настройке шаблонов SMS в разделе [2.5.1.8.1](#)). У текущего пользователя должны быть установлены права доступа к необходимому шаблону. Также в списке не будут отображаться шаблоны и группы шаблонов, которые подпадают под условия скрытия шаблона.

2. [Провайдер] — выбор провайдера из списка доступных для отправки сообщения (подробнее о настройке провайдеров SMS в разделе [2.4.2.6](#)).

3. [Клиент] — выбор получателя SMS. Это может быть, как сам клиент, так и связанные с ним лица (с отображением их типа в скобках).

4. [Телефон] — выбор номера телефона, по которому будет произведена отправка SMS. Можно одновременно выбрать несколько номеров для отправки SMS, если в общих настройках системы установлен чекбокс [Выбирать несколько телефонов при отправке SMS].

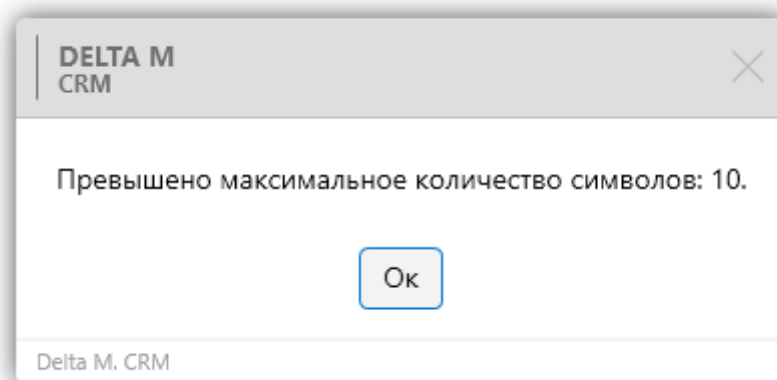
5. [Показывать все статусы] — кнопка включения/отключения отображения телефонов со скрытыми статусами.



6. [Принудительная отправка смс] — при установке данного чекбокса SMS будут отправлены игнорируя расписание, которое установлено в шаблоне SMS.

7. [Отправить] — отправка SMS по заданным настройкам.

При превышении установленного ограничения на количество символов в выбранном шаблоне СМС, пользователю будет выведено соответствующее оповещение.



#### 4.2.4 Отправить E-mail

**[Отправить E-mail]** — функция отправка электронного письма клиенту с карточки сделки по установленному шаблону. Кнопка отправки e-mail будет не активна, если достигнут установленный лимит в ограничениях контактов по клиенту (подробнее о настройке ограничений в разделе [2.4.2.1.15.1](#)).

1. [Шаблон] — выбор шаблона для отправки E-mail (подробнее о настройке шаблонов E-mail в разделе [2.5.1.9](#)). Пустые шаблоны, у которых нет добавленных полей на вкладке [Шаблон], не доступны для выбора.

2. [Провайдер] — выбор провайдера, через которого будет отправлен e-mail клиенту (подробнее о настройке провайдеров E-mail в разделе [2.4.2.7](#)). Список доступных провайдеров также зависит от настроек выбранного шаблона.

3. [Клиент] — выбор клиента, которому будет отправлено электронное письмо по выбранному шаблону, также доступны для выбор связанные лица (в виде карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Связанные лица] и должны быть добавлены сами связанные лица соответственно).

4. [E-mail] — выбор электронной почты клиента, на которую будет отправлен e-mail.

5. Показать все статусы — включение/отключение отображения электронных адресов у которых не выбран положительный статус (статус с установленным чекбоксом [Положительный статус]).

6. [Отправить] — отправка e-mail клиенту по выбранному шаблону. При успешной отправке пользователю будет выведено сообщение, что E-mail отправлен.





Отправка E-mail

Иванов Иван Иванович

Шаблон: Уведомление о задолженн... ▾

Провайдер: Elastic Email ▾

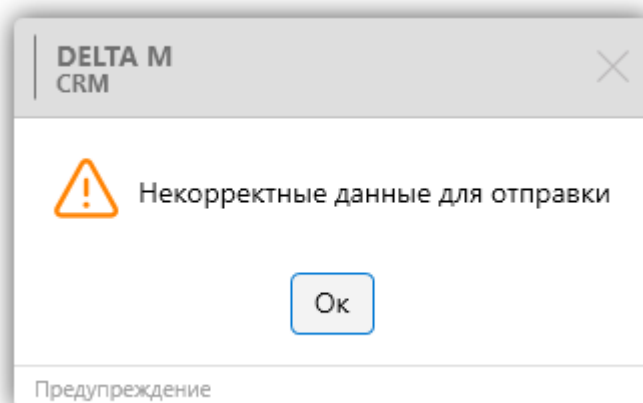
Клиент: Иванов Иван Иванович (Кл... ▾

E-mail: example@mail.com: Личный ▾

E-mail отправлен

Отправить

Если какие-то поля были не заполнены, то система выдаст ошибку, а электронная почта не будет отправлена.



#### 4.2.5 Назначить задачу

**[Назначить задачу]** — функция назначения задачи по текущей сделке.



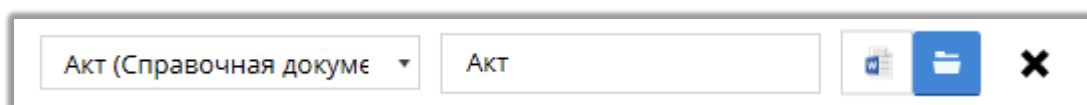
1. [Типы задач] — выбор типа задач (создание и настройка типов рассмотрены в разделе [2.5.3.3.1](#)).
2. [Ответственный] — выбор ответственного по назначенной задаче.
3. [Дата начала] — установить дату начала выполнения задачи (по умолчанию устанавливается время и дата начала создания задачи).
4. [Предельная дата] — установка граничной даты для выполнения создаваемой задачи. После наступления этой даты, если задача не была выполнена, ей будет присвоен статус [Просрочена] (изменить граничный срок задачи можно в органайзере, подробнее в разделе [2.2.4.2](#)).
5. [Добавить сценарий] — добавление сценария для выбранной задачи (настройка и создание сценариев рассмотрены в разделе [2.5.1.6](#)). Доступны



только сценарии, которые созданы для этапа, на котором находится сделка. При назначении задачи с выбранным сценарием, такой сценарий будет выбираться по умолчанию при добавлении действия, также он будет иметь преимущество перед установленным по умолчанию, до завершения этой задачи.

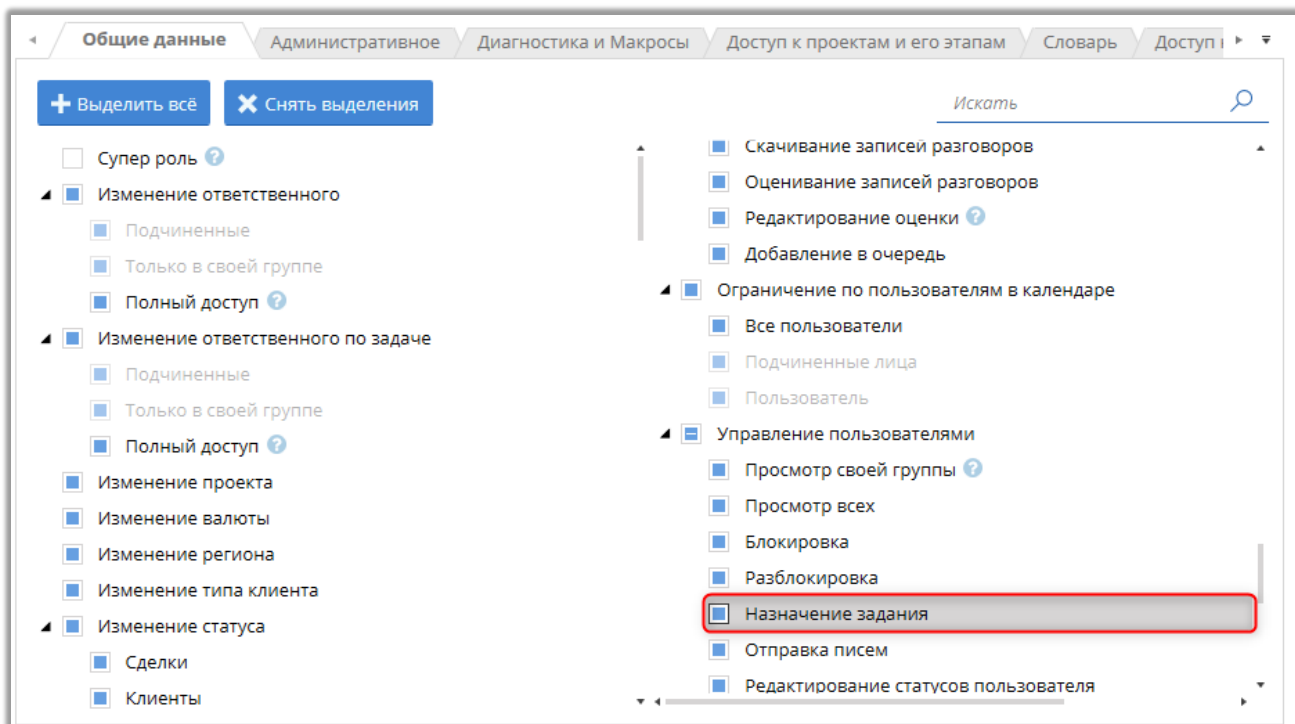
6. [Комментарии] — поле для внесения комментария.

7. [Добавить документ] — прикрепление документов к задаче. Пользователь может загрузить необходимый документ, выбрав его расположение в системе, указать тип документации и задать название документа.



8. [Добавить] — добавить задачу к текущей сделке с установленными параметрами.

Для доступа к кнопке назначения задач у пользователя в настройках его роли должен быть установлен чекбокс [Назначение задания].



#### 4.2.6 Отправить письмо

**[Отправить письмо]** — функция отправки писем.



1. [Выбрать документ] — выбрать из выпадающего списка группу документов и документ для отправки клиенту. Для выбора доступны только документы с установленным чекбоксом [Да] в параметре [Прикреплять копию письма к карточке] (настройка и добавление документов рассмотрены в разделе [2.3.2.1](#)).

2. [Назначение задания] — выбор типа задания, которое будет назначено (подробнее о задачах в разделе [2.5.3.3.1](#)).

3. [Сценарий задачи] — выбор сценария из списка (подробнее о сценариях работы [2.5.1.6](#)).

4. [Срок на выполнение] — установка граничной даты на выполнение.

5. [Ответственный] — выбор ответственного

6. [Действие при завершении задания] — выбрать действие, которое будет установлено после завершения задания.



7. Выбор действия из выпадающего списка, которое будет установлено при завершении задачи.

8. [Отправить] — кнопка отправки письма.

#### 4.2.7 Добавить погашение

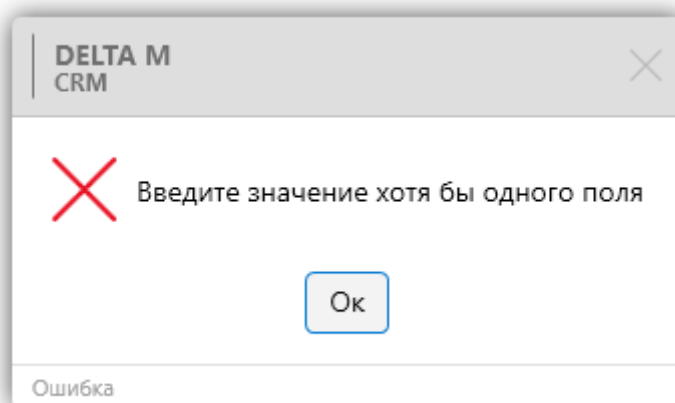
**[Добавить погашение]** — функция добавления погашения для выбранной сделки. В открывшемся окне необходимо заполнить поля и нажать кнопку [Добавить].

The screenshot shows a window titled "Новое погашение" (New Payment) with the following fields:

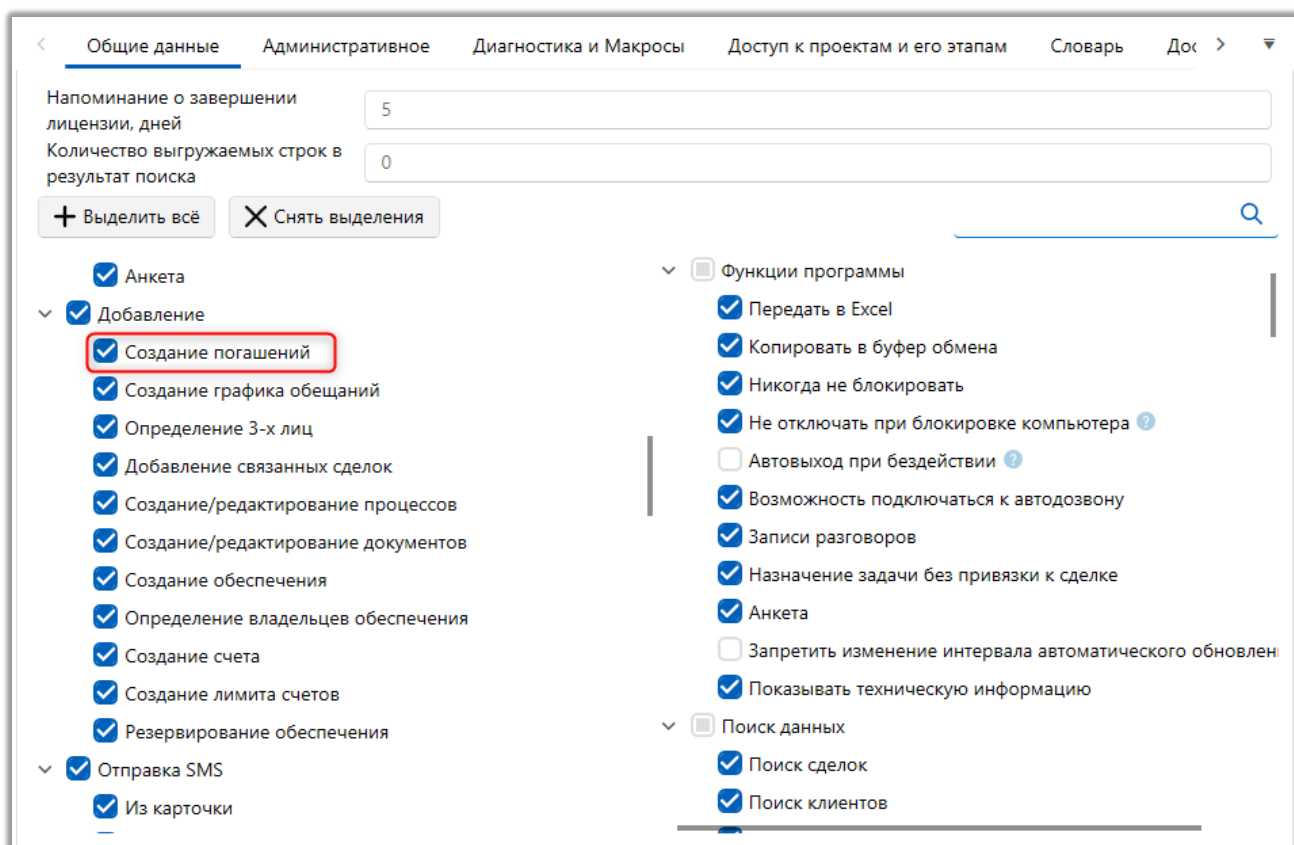
- ID погашения
- Дата погашения
- Идентификатор платежа
- Источник платежа
- Погашения по телу
- Сума погашения
- Сумма платежа
- Общая

A "+ Добавить" button is located at the bottom right of the form.

Поля погашения настраиваются в разделе [Необходимые поля] на вкладке [Для погашений] в настройках проекта или группы проектов (в зависимости от настроек наследования). Должно быть заполнено хотя бы одно поле, иначе система не позволит добавить погашение и выведет соответствующее предупреждение.



Также для добавления погашения в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание погашений].



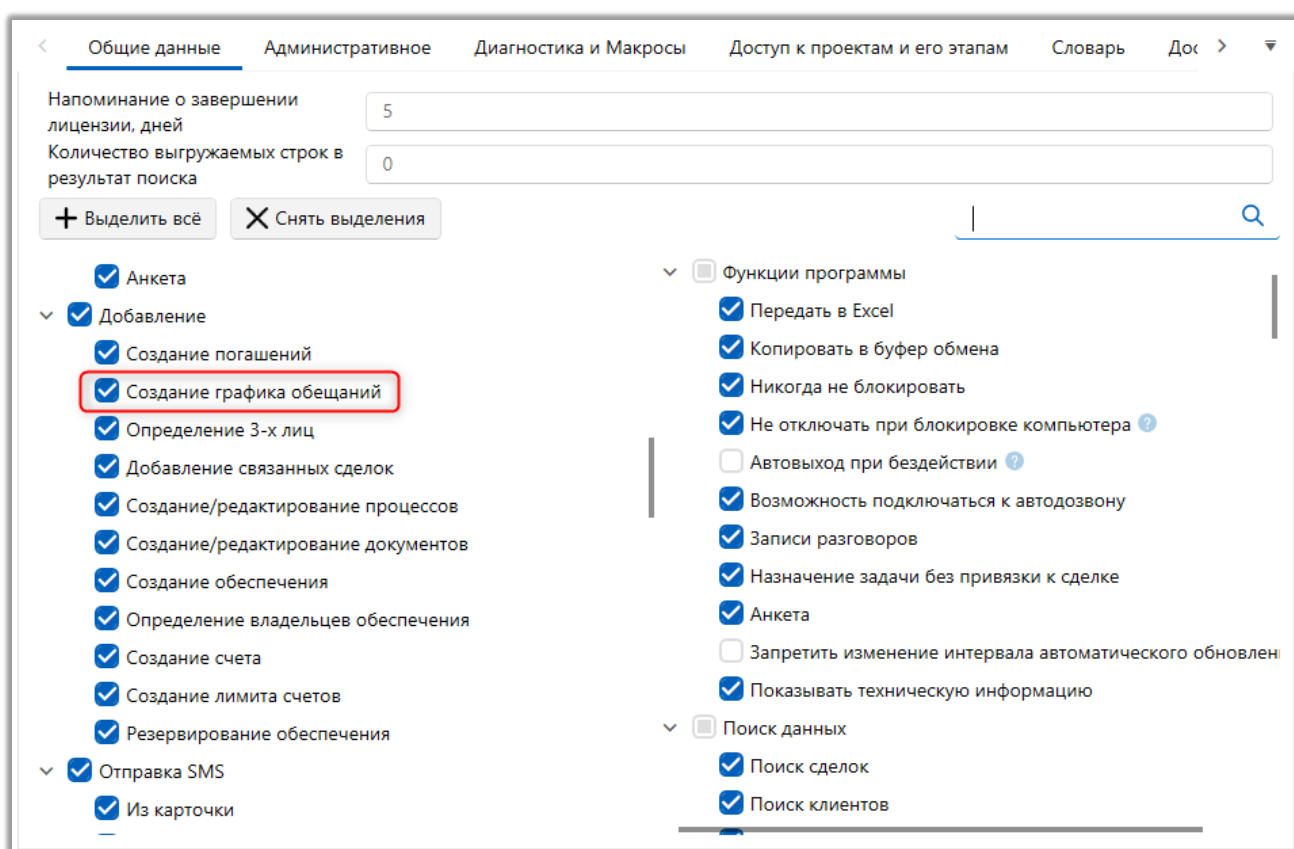
Погашения, которые были добавлены перед созданием графика обещаний, не учитываются в нем. Даже если время пересчета еще не наступило.



## 4.2.8 График обещаний

**[График обещаний]** — функция добавления графика обещаний для сделки. Для работы с данной функцией в карточке сделки необходимо добавить специальную вставку [График обещаний], иначе кнопка добавления графика обещаний будет неактивна.

Для создания графика обещаний в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание графика обещаний].



Также в настройках проектов или группы проектов (в зависимости от наследования) необходимо выбрать поле в параметре [Настройка полей погашений] (оно должно иметь целочисленный или дробный тип данных). При создании графика обещаний необходимо учитывать, что это поле не должно быть пустым, а его значение должно быть равно или больше значения установленного в поле [Минимальная сумма одного обещания], иначе кнопка





создания графика обещаний будет не активна. Также в настройках вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [График обещаний] (добавление полей в вид карточки подробнее рассмотрено в разделе [2.4.2.3.1](#)).

Невозможно создать новый график обещаний, если уже существует график обещаний со статусом [Активный].

После нажатия [График обещаний] клиенту пользователю отображается окно настройки графика обещаний, где:

#	Дата	Сумма платежа	Комментарий
1	14.03.2023	14 189 189,00	
2	14.04.2023	14 189 189,00	
3	15.05.2023	14 189 189,00	
4	14.06.2023	14 189 189,00	

1. [График оплаты] — выбор графика оплаты в качестве шаблона.
2. [Сумма скидки] — отображение суммы скидки в соответствии с установленным процентом в шаблоне графика оплаты. Пользователь может редактировать данное значение, если в общих настройках системы установлен чекбокс [Изменение скидки при создании графика обещаний].



3. [Скидка %] — задание процента, на который будет уменьшена сумма платежа. Данный параметр становится доступным только при использовании графика оплаты.

4. [Сумма к оплате, с учетом скидки] — итоговая сумма к оплате, с учетом заданной скидки.

5. [Сумма платежа] — сумма платежа. По умолчанию устанавливается сумма, записанная в поле, которое выбрано в параметре [Настройка полей погашений] на вкладке [Общее], в настройках проекта или группы проектов (в зависимости от настроек наследования).

Сумму платежа можно увеличить не больше чем на процент, который установлен в параметре [Процент увеличения суммы обещания] (настройки проекта).

Сумма платежа автоматически увеличивается на процент, который установлен в параметре [Процент увеличения суммы обещания] (настройки проекта).

6. [Причина просрочки] — выбор причины просрочки (подробнее о создании и настройке просрочки в разделе [2.5.3.1.4](#)).

7. [Количество периодов] — установка количества периодов просрочки (промежутков), которое будет создано после нажатия функции [Создать график].

8. Создание отрезка времени с выбором единицы измерения (день, неделя, месяц) и его продолжительности, который будет задан каждому из периодов.

9. [Дата обещанного погашения] — установка даты первого обещанного платежа клиента. Для выбора будут недоступны выходные и праздничные дни, которые были установлены в общих настройках системы.

10. [Источник обещаний] — выбор источника обещаний (подробнее о создании источников обещания в разделе [2.5.3.1.5](#)).

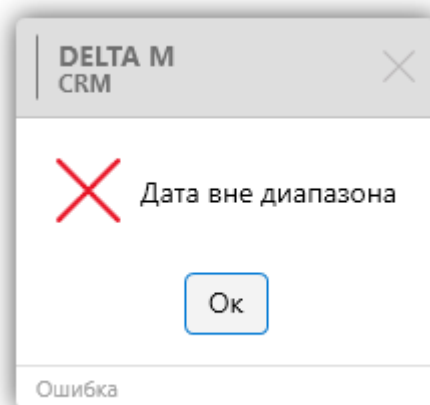
11. [Номер телефона] — выбор номера телефона клиента. Поле обязательно для заполнения.



12. [Комментарий] — текстовое поле, в которое пользователь может ввести комментарий, который будет отображаться в созданном графике обещаний.

13. Панель настроек графика обещаний, где расположены следующие функции:

- [Создать график] — создание графика обещаний по установленным настройкам (платежи будут разделы на количество периодов, указанных в параметре [Количество периодов], по установленному временному интервалу).
- [Добавить] — добавление дополнительного периода к созданным (значение в параметре [Количество периодов] увеличивается автоматически). При добавлении графика обещаний необходимо учитывать значение, которое установлено в параметре [Максимальный срок графика обещаний], если данное значение будет превышено, тогда пользователю будет отображено предупреждение: [Дата вне диапазона].



Например: в параметре [Максимальный срок графика обещаний] установлено значение, которое равно 365 дней, тогда при добавлении графика обещания с периодом больше чем в 1 год, пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



- [Удалить] — удалить выбранный период обещания (сумма платежа автоматически пересчитывается, при удалении периода).
- [Удалить все] — удаление всех созданных периодов.
- [Сохранить] — сохранение внесенных изменений и создания графика обещаний.

14. После нажатия функции [Создание графика] появляется таблица, которая содержит периоды для нижеуровневого графика обещаний со следующими параметрами:

- [Номер погашений] — порядковый номер созданного погашения.
- [Дата] — дата обещанного погашения для каждого из периодов, после которой погашение будет принимать статус [Просрочено], если не был внесен платеж. При создании графика обещаний в поле с установкой даты платежа не будут доступны для выбора выходные и праздничные дни (выходные и праздничные дни задаются в общих настройках системы на вкладках: [Расписание работы] и [Выходные дни]). Установленная дата выделяется красным цветом, если при смещении дня погашения из-за праздников или выходных дней. При попытке сохранения графика обещаний, который превышает установленный лимит в системе, пользователю будет отображено предупреждение с максимальным количеством дней для одного периода, а график не будет сохранен. Дата погашения не будет доступна для выбора, если в общих настройках системы установлен чекбокс [Редактирование только первой суммы обещания].



График обещаний

Сумма платежа: 56 756 756,00 | Нет денег

Количество периодов: 5 | Месяц | 1

Дата обещанного погашения

Номер телефона

Комментарий

+ Создать график + Добавить

DELTA M CRM

Количество дней между оплатами больше чем 30 день

Ок

#	Дата	С	Ошибка
1	04.05.2022	11 351 3	
2	06.06.2022	11 351 3	
3	04.07.2022	11 351 3	
4	04.08.2022	11 351 3	
5	05.09.2022	11 351 3	

- [Сумма платежа для каждого погашения] — автоматически рассчитанная сумма платежа в рамках каждого погашения (сумма по умолчанию разделяется на равные части). Пользователь может редактировать только сумму первого погашения, если в общих настройках системы установлен чекбокс [Редактирование только первой сумму обещания] (раздел [Общее], вкладка [Другое]). Также необходимо учитывать, что сумма платежа для каждого периода не может быть меньше заданной в настройках проектов минимальной суммы одного обещания, которая устанавливается в параметре [Минимальная сумма одного обещания]. Иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение и график обещаний не будет создан.

- [Комментарий] — поле для ввода пользовательского комментария к погашению.



После создания графика обещания, он будет отображен в карточке сделки на вкладке с добавленной специальной вставкой [График обещаний]. Созданное обещание делится на [Верхнеуровневое обещание] и [Нижнеуровневые обещания].

#	Дата обещанного погашения	Дата внесения	Сумма платежа	Статус	Процент оплаты задолженности	Количество периодов	Период	Номер телефона	Автор
1	20.09.2021	20.08.2021	44 192.00	Частичная оплата	90,9091011947864	11	Месяц	3809546380	Денисен

#	Дата	Сумма платежа	Статус	Процент оплаты задолженности	Комментарий
1	20.08.2021	4 017.45	Просроченное	0	
2	20.09.2021	4 017.45			
3	20.10.2021	4 017.45			
4	22.11.2021	4 017.45			
5	20.12.2021	4 017.45			
6	20.01.2022	4 017.45	Сдержанное	100	
7	21.02.2022	4 017.45			
8	21.03.2022	4 017.45			
9	20.04.2022	4 017.45			
10	20.05.2022	4 017.45			
11	20.06.2022	4 017.50			

1. Кнопка для отображения параметров нижнеуровневого обещания.
2. Верхнеуровневое представляет общие данные по созданному графику обещаний, где присутствуют следующие параметры:

[#] — порядковый номер добавленного графика погашений.

[Дата обещанного погашения] — дата последнего периода

[Дата внесения] — дата создания графика обещаний.

[Сумма платежа] — общая сумма платежа для погашения по созданному обещанию.

[Статус] — отображение статуса в котором находится верхнеуровневое обещание на текущий момент. Существует 5 типов статусов обещаний:

- Сдержанное — обещание было выплачено в полном объёме или в процентах, которые были установлены в параметре [Процент оплаты задолженности].



- Просроченное — верхнеуровневое общение принимает данный статус, если за весь период не было ни одного погашения (или частичного погашения) по созданным нижеуровневым обещаниям.
- Активное — обещание находится в процессе выполнения и пока не поступали погашения.
- Отмененное — обещание было отменено пользователем системы.
- Частичная оплата — по обещанию были погашения, но их сумма была меньше чем сумма установленная в параметре [Сумма платежа] и меньше процентной части от этой суммы, которая установлена в параметре [Процент оплаты задолженности].

[Процент оплаты задолженности] — отображение в процентом соотношении выплаты клиентом части от общей суммы платежа. Двойным нажатием левой клавиши мышки можно посмотреть сумму внесенного погашения за каждый период.

[Количество периодов] — количество нижеуровневых обещаний в данном графика.

[Период] — выбранный временной интервал между периодами в нижеуровневых обещаниях (день, неделя, месяц).

[Номер телефона] — номер телефона клиента, который был выбран при создании графика обещания.

[Автор] — имя пользователя (ФИО), создавшего график обещания.

[Источники обещаний] — выбор источника обещаний (подробнее о создании и настройке источника обещаний в разделе [2.5.3.1.5](#)). Это может быть, например, телефонный звонок от клиента с обещанием оплаты.

[Комментарий] — пользовательский комментарий к графику обещания.

[Причина просрочки] — выбор причины просрочки (подробнее о создании и настройке причин просрочки в разделе [2.5.3.1.4](#)).

3. Нижеуровневые обещания представлены в виде таблицы, где:



[#] — порядковый номер периода в графике погашения.

[Дата] — установка крайнего срока внесения погашения для созданного периода, после которого данному периоду будет установлен статус [Просрочено], если не был внесен платеж. На данную настройку влияет параметр [Максимальный срок графика обещаний], который был задан в настройках проекта, значение из этого параметра добавляется к установленному в этом периоде. Например: для периода в параметре [Дата] отображается [01.01.2022], а в параметре [Максимальный срок графика обещаний] установлено значение 4, тогда последнее число для внесения оплаты перед переходом в статус [Просрочено] будет [05.01.2022].

[Сумма платежа] — отображение необходимой суммы погашения для перехода нижеуровневого обещания на статус [Сдержанное]. Если в нижеуровневом графике обещаний создано несколько периодов, и если сумма внесенного погашения превышает установленную сумму за один из периодов, то остаток этой суммы переносится на следующий период.

[Статус] — отображение статус в котором находится нижеуровневое обещание в разрезе каждого из созданных периодов. Двойным нажатием левой клавиши мышки можно посмотреть статус для каждого из периодов. Существует всего 5 статусов обещания:

- [Сдержанное] — обещание было выплачено в полном объеме или в процентах, которые были установлены в параметре [Процент оплаты задолженности].
- [Просроченное] — нижеуровневое обещание принимает данный статус, если за установленный период не было ни одного погашения (или частичного погашения).
- [Активное] — обещание находится в процессе выполнения и пока не поступали погашения для этого периода.
- [Отмененное] — обещание было отменено пользователем системы.

При отмене нижеуровневого обещания, также отменяется и вышеуровневое.





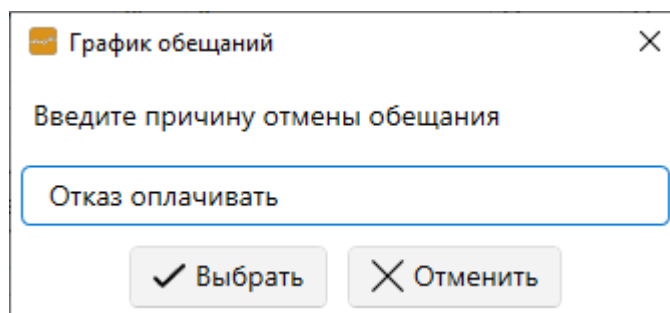
- [Частичная оплата] — по обещанию были погашения, но их сумма была меньше чем сумма установленная в параметре [Сумма платежа] и меньше процентной части установленной в параметре [Процент оплаты задолженности].

[Процент оплаты задолженности] — отображение в процентом соотношении выплаты клиентом части от общей суммы платежа. Двойным нажатием левой клавиши мышки можно посмотреть сумму внесенного погашения за каждый период.

[Комментарий] — внесенный пользователем комментарий для периода.

**ВАЖНО:** Необходимо учитывать, что обновление графика обещаний происходит ежедневно по времени, которое было указано в общих настройках, в параметре [График обещаний, время пересчета просроченных] (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.7](#)).

Для отмены графика обещания необходимо нажать на нем правой клавишей мышки и в появившемся меню нажать кнопку [Отменить], после чего можно ввести причину отмены обещания и нажать кнопку [Выбрать], тогда график обещания изменит свой статус на [Отмененный]. Для отмены графика обещаний в настройках роли текущего пользователя системы должен быть установлен чекбокс [Отмена графика обещаний].



После отмены графика обещаний, для добавления нового необходимо перезагрузить карточку сделки (нажать кнопку [Обновить] в блоке Действия).

#### 4.2.9 График оплаты

**[График оплаты]** — добавление графика оплаты к сделке. График оплаты может использоваться в качестве шаблона при создании графика обещаний. Например, он может использоваться в качестве наборов предложений, поступающий от банков для реструктуризации кредита, или в качестве акционных предложений в маркетинге. Кнопка [График оплаты] будет скрыта, если в настройках роли текущего пользователя не установлен чекбокс [Создание графика оплат].

В открывшемся окне доступны следующие параметры:

1. График оплаты

2. Включить ограничения

3. Сумма платежа: 113 513 512,00

4. Ограничения скидки и периода оплаты

5. Количество периодов: 1 Неделя 1

6. Скидка: 0,00

7. Комментарий

8. Сохранить

1. [График оплаты] — ввод названия для графика оплаты.
2. [Включить ограничения] — включение и отключение установленных в системе лимитов на сумму платежа и количество периодов. Данный параметр работает по аналогии с настройкой лимитов графика обещаний в проектах.



3. [Сумма платежа] — отображение суммы платежа. Если поле, которое было выбрано в параметре [Настройка полей погашений], в настройках проекта, пустое или отсутствует (не было добавлено в вид карточки), то система автоматически подставляет значение, указанное в параметре [Минимальная сумма одного обещания].

4. [Ограничения скидки и периода оплаты] — при создании графика обещаний будут установлены ограничения скидки и период оплаты в соответствии со значениями, которые были указаны в настройках в графика оплаты. Если включен данный параметр и в скидке задан интервал, то при создании графика обещания в поле [Сумма скидки] будет автоматически устанавливаться его минимальное значение (параметр [От]). Также необходимо учитывать, что если данный параметр отключен, то при создании графика обещаний, где задан интервал для количества периодов и скидки, не будут автоматически подставляться их значения.

5. [Количество периодов] — задание количества периодов для графика оплаты, которое будет устанавливаться по умолчанию. При необходимости можно нажать кнопку [Интервал] и указать диапазон значений для этого параметра ([От] и [До]), который будет доступен пользователям при создании графика обещаний.

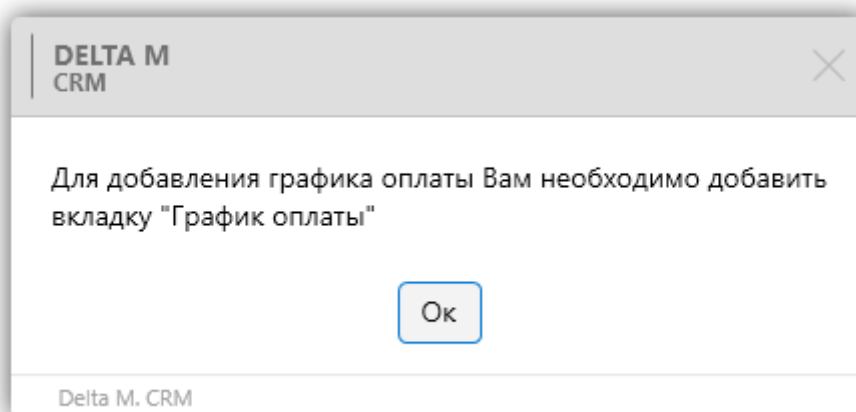
6. [Скидка] — поле для ввода процента, на который будет уменьшена сумма платежа. При необходимости можно нажать кнопку [Интервал] и указать диапазон значений для этого параметра ([От] и [До]), который будет доступен пользователям при создании графика обещаний.

7. [Комментарий] — ввод комментария для добавляемого графика оплаты, который можно будет просмотреть на специальной вставке [График оплаты].

8. [Сохранить] — создание графика оплаты по установленным параметрам.

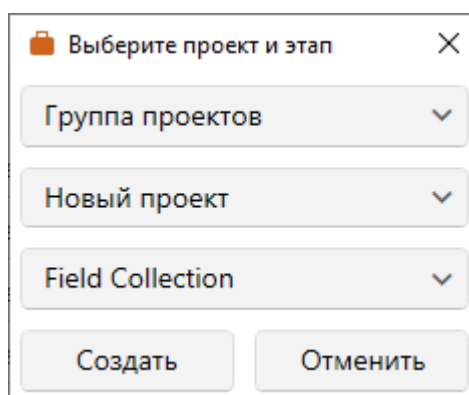


Для добавления графика оплаты в настройках вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [График оплаты], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение, а график оплаты не будет создан.



#### 4.2.10 Дублировать сделку

**[Дублировать сделку]** — функция создания дубликата открытой карточки сделки. При использовании данной функции пользователь должен выбрать группу проектов, проект и этап, в котором будет создан дубликат сделки. После этого необходимо нажать кнопку [Создать], чтобы создать дубликат сделки.

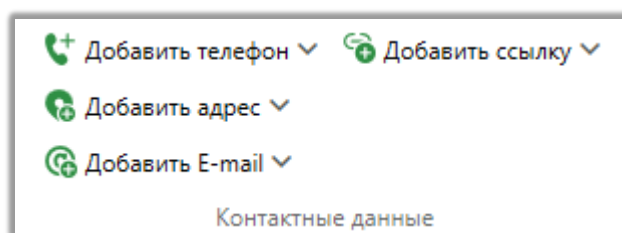


#### 4.2.11 Анкета

**[Анкета]** — внесение данных с помощью анкетирования. Данная функция будет скрыта, если для этапа и статуса в открытой карточке сделки нет доступных анкет (подробнее о создании и настройке анкет в разделе [2.5.1.12](#)). Внесенные данные через анкету будут записаны в соответствующие поля карточки сделки.

#### 4.3 Блок [Контактные данные]

В блоке **[Контактные данные]** расположены функции для внесения контактных данных:



- **[Добавить телефон]** — добавление телефонного номера по одному из созданных типов (подробнее в разделе [2.5.1.1.9](#)), в карточку сделки. Кнопка добавления телефона скрывается, если у пользователя нет соответствующих прав или уже добавлены все типы телефонов (в общих настройках должен быть установлен чекбокс [Типы контактов уникальны при добавлении]).
  - **[Добавить адрес]** — позволяет быстро добавить адрес по одному из созданных типов адресов (подробнее в разделе [2.5.1.1.10](#)), для открытой карточки клиента.
  - **[Добавить E-mail]** — позволяет быстро добавить адрес электронной почты по одному из созданных типов e-mail (подробнее в разделе [2.5.1.1.7](#)), для открытой карточки клиента.



- [Добавить ссылку] — позволяет быстро добавить веб-ссылку по одному из созданных типов веб-ссылок (подробнее в разделе [2.5.1.1.8](#)), для открытой карточки клиента.

#### 4.4 Блок [Действие]

В блоке [Действия] находятся следующие функции для работы с карточкой сделки:

- [Обновить] — актуализация данных в карточке сделки.
- [Журнал стратегии] — отображение истории прохождения сделки по блокам всех стратегий, также можно выбрать определенную стратегию или подстратегию, что позволяет проследить как отработала стратегия по данной сделке.

		Созданный	Номер блока	Название стратегии	Название сущности	Идентификатор	
		03.05.2022 7:16:29	0	Редактирование стратегии: Card	Сделка	95428	
■	✗	03.05.2022 0:00:10	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		03.05.2022 0:00:10	2	Новая стратегия	Сделка	95428	
■	✗	02.05.2022 0:00:27	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		02.05.2022 0:00:27	2	Новая стратегия	Сделка	95428	
■	✗	12.04.2022 15:54:48	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		12.04.2022 15:54:47	2	Новая стратегия	Сделка	95428	
■	✗	04.04.2022 16:45:02	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		04.04.2022 16:45:01	2	Новая стратегия	Сделка	95428	
■	✗	01.04.2022 12:45:10	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		01.04.2022 12:45:09	2	Новая стратегия	Сделка	95428	
■	✗	29.03.2022 1:24:07	3	Новая стратегия	Сделка	95428	
■		29.03.2022 1:24:06	2	Новая стратегия	Сделка	95428	

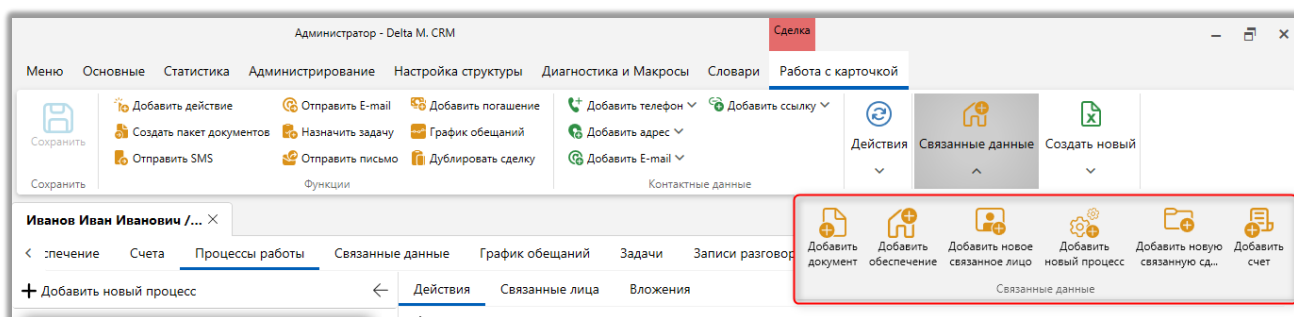
- [Перезапустить стратегию] — кнопка для перезапуска стратегии.



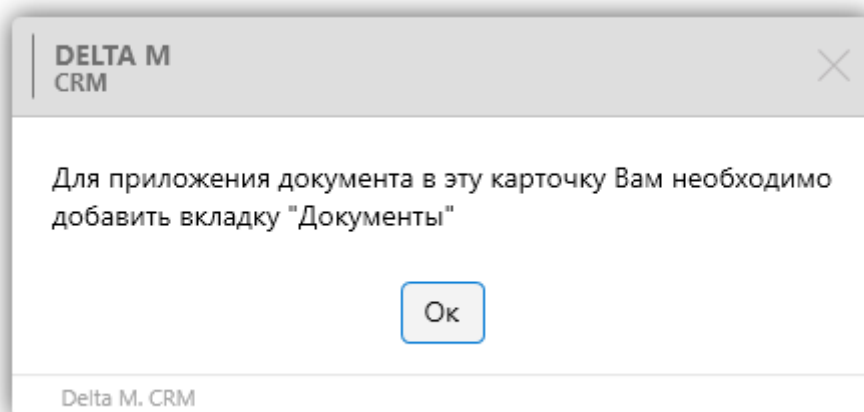
- [Перенести в архив] — перенос сделки в архив, если сделка уже находится в архиве, тогда кнопка будет заменена на [Убрать из архива] соответственно.

#### 4.5 Блок [Связанные данные]

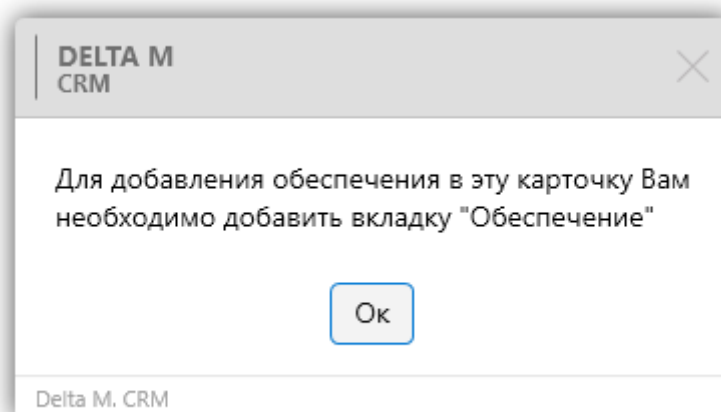
В блоке [Связанные данные] находятся функции добавления данных, которые могут использоваться в качестве связи, при работе с разными сущностями в карточке сделки.



[Добавить документ] — функция добавления документа в карточку сделки. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание документов]. Также в настройке вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Документы], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



**[Добавить обеспечение]** — функция добавления обеспечения в карточку сделки. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание обеспечение]. Также в настройке вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Обеспечение], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.

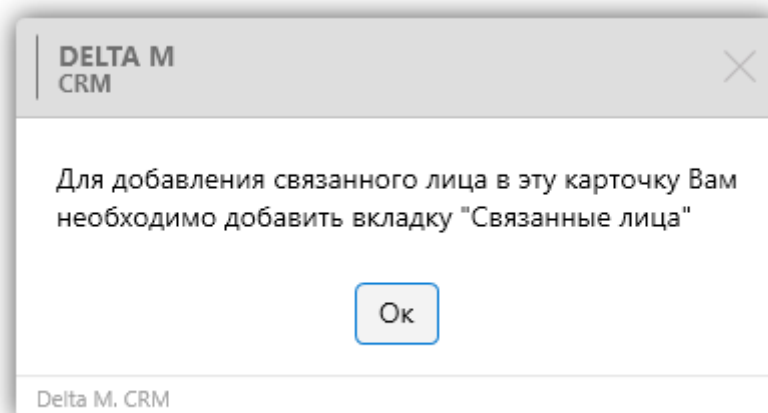


**[Добавить связанное лицо]** — функция добавления связанных лиц в карточку сделки. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Определение 3-х лиц]. Также в настройке вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка





[Связанные лица], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



Необходимо учитывать, что связанные лица, у которых выбран тип с не установленным чекбоксом [Положительный статус], будут скрыты (но будут доступны для просмотра в режиме редактирования карточки), если в общих настройках системы установлен чекбокс [Отображать связанные лица только с положительным статусом] (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.5](#)).

**[Добавить новый процесс]** — функция добавления процессов в карточку сделки. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание/редактирование процессов]. Функция добавления нового процесса становится не активной, если не была добавлена специальная вставка [Процессы работы], а также если пользователь не находится на вкладке с добавленной специальной вставкой [Процессы работы]. Также у пользователя должны быть установлены права на редактирование и изменения для созданных в системе типов процессов.

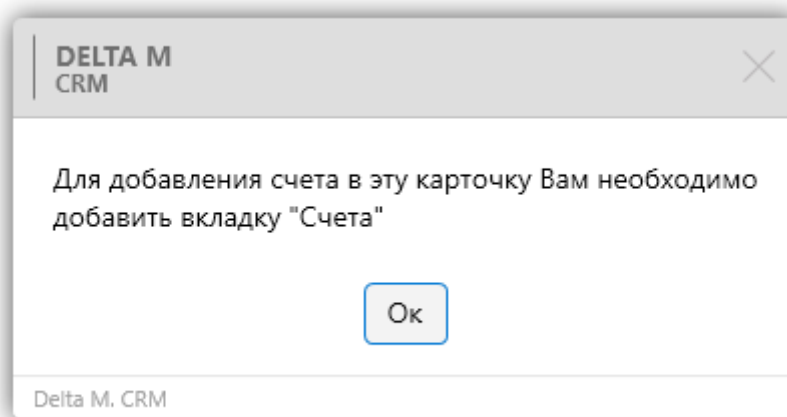


**[Добавить новую связанную сделку]** — функция создания новой связанной сделки. Необходимо в открывшемся окне поиска по сделкам установить тип связи и выбрать необходимую сделку. После выбора необходимой карточки, она добавится к текущей как [подчиненная] и будет отображаться на вкладке со специальной вставкой [Связанные данные] в разделе [Связанные сделки]. При изменении значений полей (или же этапа и статуса) [главной] сделки также будут происходить изменения в [подчиненной] сделке. Одна сделка может быть [главной] у множества сделок, но сделка может быть [подчиненной] только у одной сделки. Сделка не может быть [подчиненной], если она является [главной] хотя бы у одной сделки. Данная функция будет скрыта, если не была добавлена специальная вставка [Связанные данные], также должен быть установлен чекбокс [Добавление связанных сделок] в настройках роли текущего пользователя.



Для каждой колонки внутри этой специальной вставки доступна фильтрация данных согласно выбранным значениям.

**[Добавить счет]** — функция добавления счета в карточку сделки. В настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание счета], иначе данная функция будет скрыта. Также в настройке вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Счета], иначе при попытке добавления счета пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



Необходимо учитывать, что счета, у которых выбран тип с не установленным чекбоксом [Положительный статус] (подробнее в разделе [2.5.1.3.1](#)), будут скрыты (будут доступными для просмотра только в режиме редактирования карточки), если в общих настройках системы установлен чекбокс [Отображать счета только с положительным статусом] (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.5](#)).

#### 4.6 Блок [Создать новый]



В блоке **[Создать новый]** пользователь может формировать отчеты и документы по созданным шаблонам.

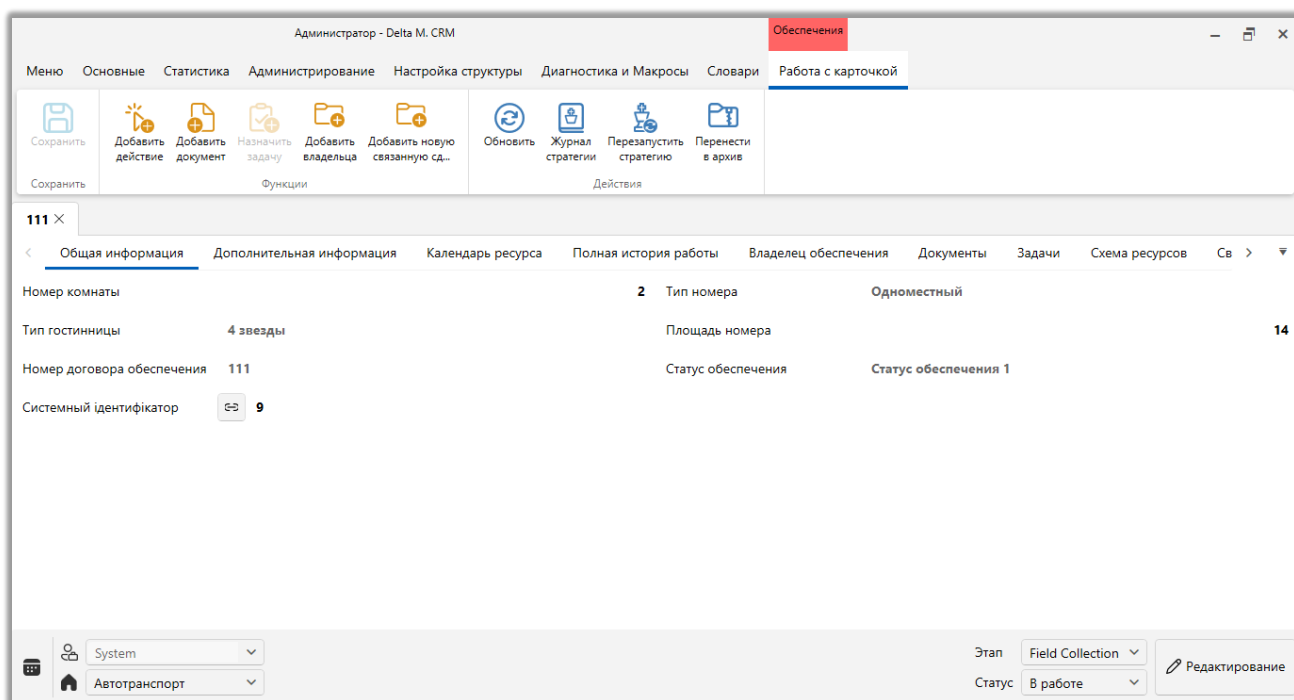
- [Отчет] — формирование отчета по ранее созданному шаблону (подробнее в разделе [2.3.2.2](#)). Доступны только те шаблоны, в которых добавлена как минимум одна переменная.

- [Документ] — формирование документа по ранее созданному шаблону (подробнее в разделе [2.3.2.1](#)). Доступны только те шаблоны, в которых добавлена как минимум одна переменная.



## 5. Работа с карточкой обеспечения

Карточка обеспечения позволяет просматривать информацию обеспечения. Её можно открыть через настроенный поиск обеспечения или карточку сделки/клиента (если добавлена специальная вставка [Обеспечение]).



Для просмотра карточки обеспечения в настройках роли пользователя должен быть установлен чекбокс [Просмотр карточек обеспечения].

На навигационной панели карточки обеспечения находятся следующие блоки: [Сохранить], [Функции], [Действия].

В блоке [Сохранить] находятся следующие функции:

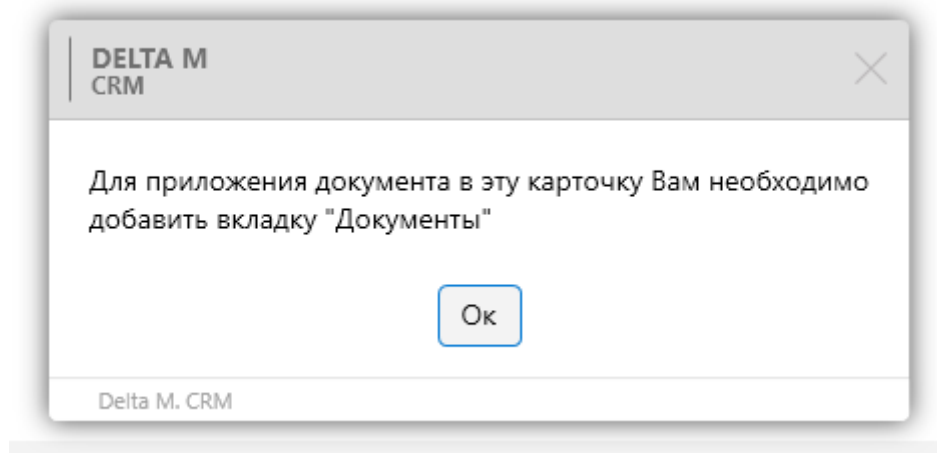
- [Сохранить] — сохранение внесенных изменений в карточку обеспечения;

В блоке [Функции] находятся следующие функции:

- [Добавить действие] — добавление действия. Данная функция будет скрыта для пользователей, в настройках роли которых не установлены соответствующие права на добавление действия в карточке обеспечения.



- [Назначить задачу] — назначение задачи. Для просмотра установленных задач необходимо в настройках вида карточки обеспечения добавить специальную вкладку [Задачи].
- [Добавить документ] — прикрепление документа к обеспечению. В настройках вида карточки обеспечения должна быть добавлена специальная вставка [Документы], иначе при попытке прикрепления документа пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.



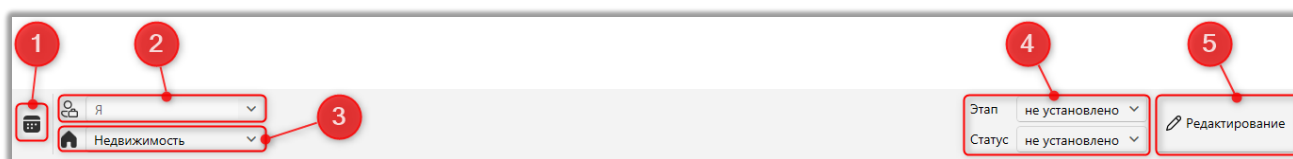
- [Добавить владельца] — добавление владельца обеспечения (одно обеспечение может иметь несколько владельцев). Данная функция доступна только пользователям с установленным чекбоксом [Определение владельцев обеспечения] в настройках прав роли. Также в настройках вида карточки обеспечения должна быть добавлена специальная вставка [Владелец обеспечения], иначе кнопка добавления владельца будет неактивна.
- [Добавить новую связанную сделку] — добавление одной или нескольких связанных сделок. Таким образом можно указать все связанные сделки, к которым относится данное обеспечение.

В блоке [Действия] находятся следующие функции:



- [Обновить] — актуализация данных в окне работы с карточкой обеспечения.
- [Журнал стратегии] — отображение истории прохождения обеспечения по блокам всех стратегий, также можно выбрать определенную стратегию или подстратегию, что позволяет проследить как отработала стратегия по данному обеспечению.
  - [Перезапустить стратегию] — перезапуск стратегии.
  - [Перенести в архив] — перенос сделки в архив, если сделка уже находится в архиве, тогда кнопка будет заменена на [Убрать из архива] соответственно.

В футере (нижняя панель) расположены следующие элементы управления карточкой обеспечения:



1. [История изменений] — отображение истории изменений за выбранную дату. Также в этом окне будет представлена информация о статистике импорта с возможностью сортировки по дате и типу.

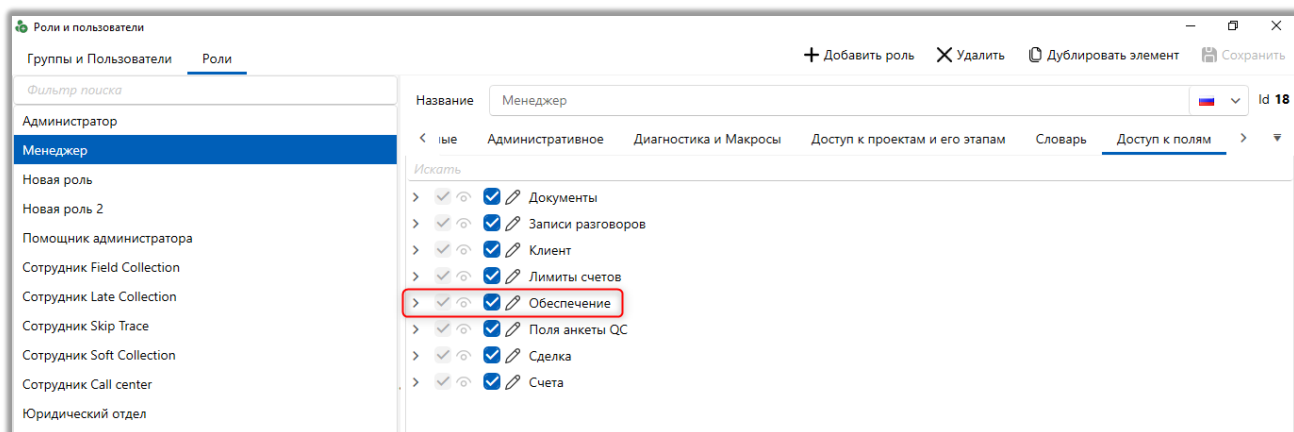
2. [Ответственный] — отображение текущего ответственного по обеспечению, с возможностью назначения нового.

3. [Тип обновления] — отображение текущего типа обеспечения. Пользователь может изменить тип обеспечения

4. [Этап и Статус] — отображение текущего этапа и статуса. Пользователь может изменять статус и этап обеспечения, если у него установлены соответствующие права (в правах роли чекбокс [Обеспечение], блок [Изменение статуса]).



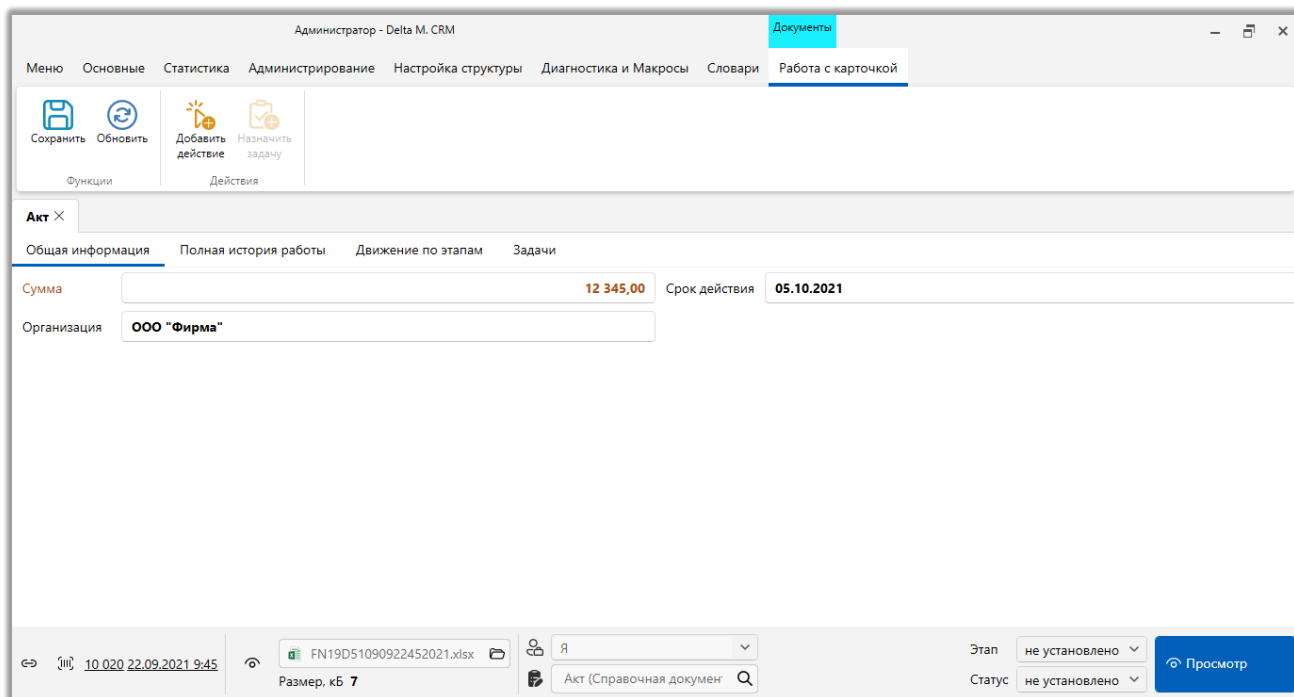
5. [Редактирование] — переключение между режимами редактирования и просмотра карточки. Для редактирования сущностей карточки обеспечения у пользователя должны быть соответствующие права на изменения этих сущностей (подробнее в разделе [2.4.1.1](#)) и открыт доступ к редактированию полей обеспечения (на вкладке [Доступ к полям] в настройках роли).



## 6. Работа с карточкой документа

Карточка документа позволяет просматривать полную информацию о документе, добавлять действия и назначать задачи. Настройка вида карточки документов рассмотрена в разделе [2.5.1.11.1](#).



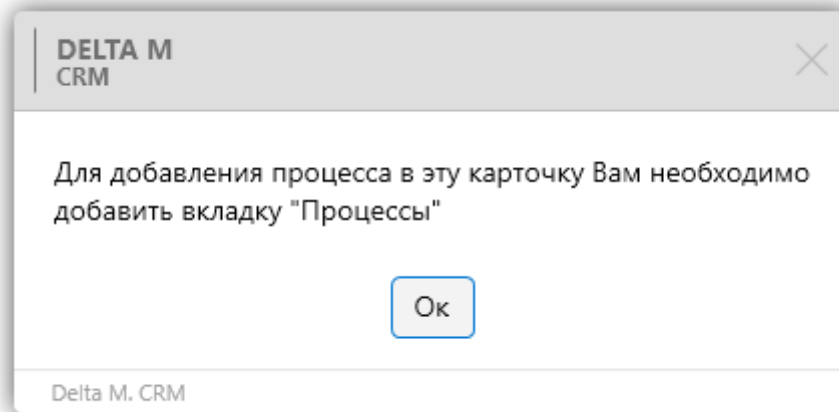


В шапке карточки документа расположены следующие функции:

- [Сохранить] — сохранение внесенных изменений.
- [Обновить] — актуализация информации в окне работы с карточкой документа.
- [Добавить действие] — добавления действия по выбранной карточке. Данная функция будет скрыта для пользователей, в настройках роли которых не установлены соответствующие права на добавление действия в карточке документа.
- [Назначить задачу] — кнопка назначения задачи. Данная кнопка будет не активна, если в настройках карточки документа на вкладке Необходимые задачи нет отмеченного как минимум одного типа задачи для выбора.
- [Добавить новый процесс] — добавление нового процесса, где в качестве объекта будет выбран [Документ]. Данная кнопка будет скрыта, если в настройках карточки документа не отмечен как доступный хотя бы один процесс. Также необходимо в настройках вида карточки документа добавить



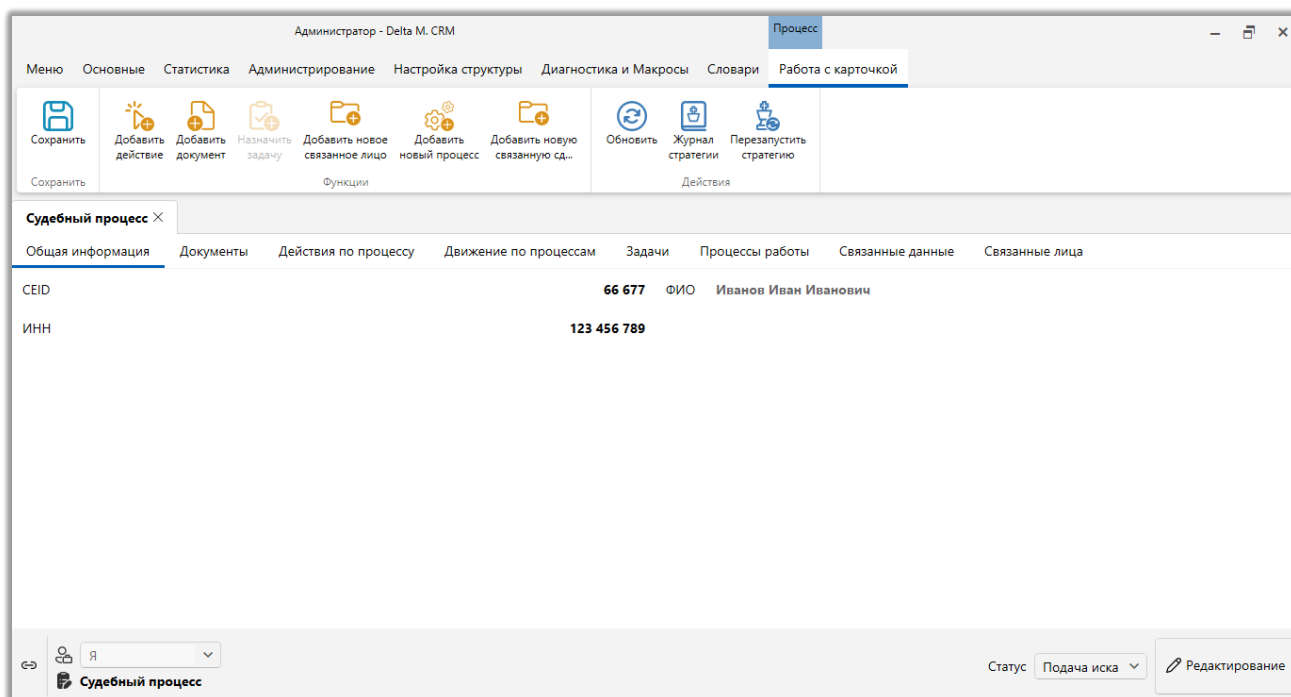
специальную вставку [Процесс] (подробнее в разделе [2.5.1.11.1](#)). Иначе пользователь не сможет добавить новый процесс и ему будет отображено соответствующее предупреждение.



Список документов, которые были добавлены в процессы работы можно посмотреть на специальной вставке [Документы] в карточках сущностей, с возможностью перехода на карточку документа.

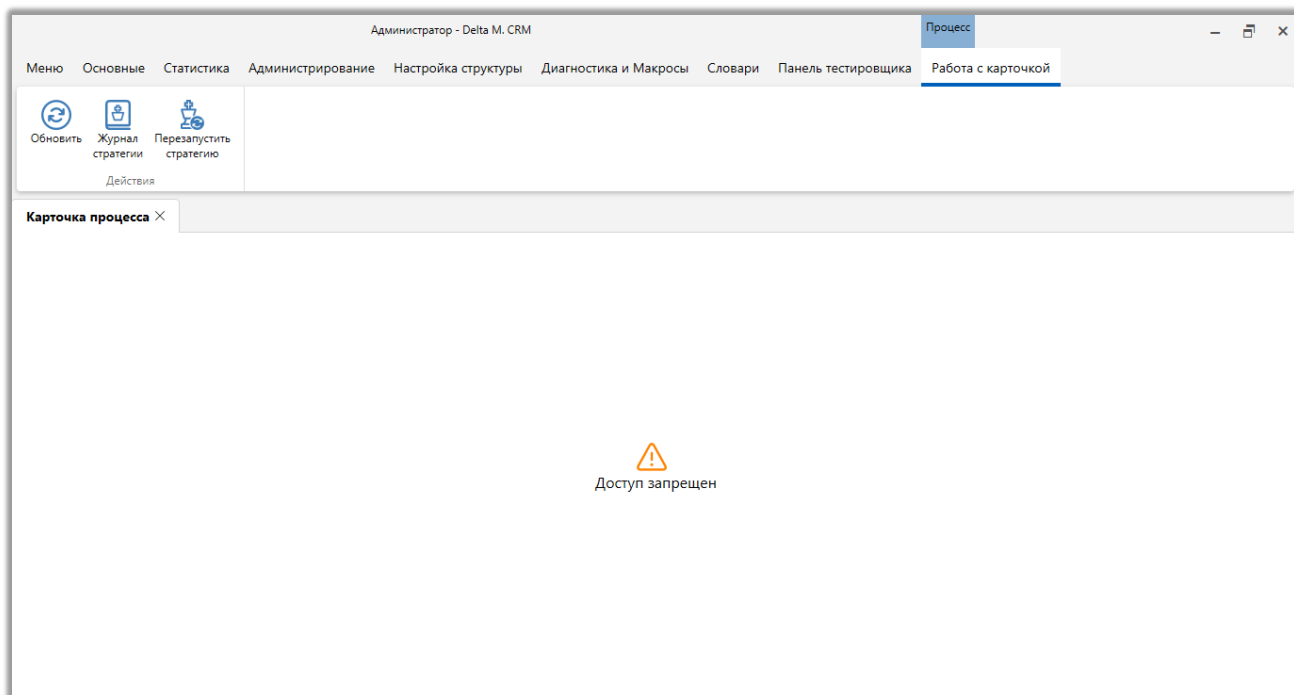
## 7. Работа с карточкой процесса

Карточка процесса позволяет работать с созданными в системе процессами для разных типов объектов. Для просмотра карточек процессов в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен соответствующий чекбокс [Просмотр карточек процессов].



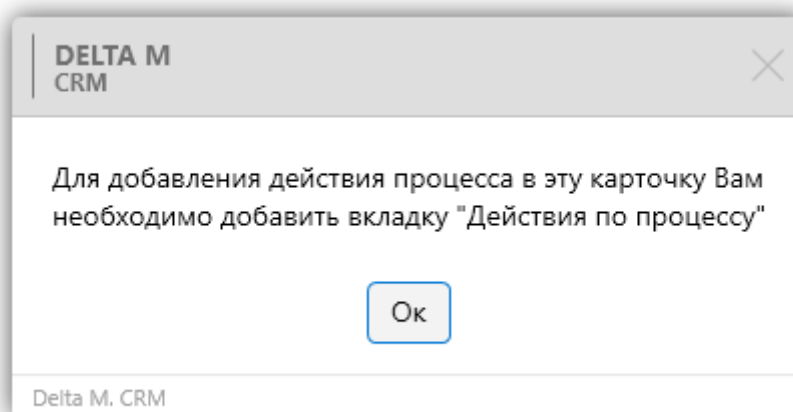
Вносимые изменения будут дублироваться для всех объектов в рамках выбранного процесса (добавление действия, документа и т.д.), как в самой карточке процесса, так и на специальной вставке [Процессы работы].

При открытии карточки процесса, для которого не был предварительно настроен вид, пользователю будет открыта пустая карточка с предупреждением [Доступ запрещен].

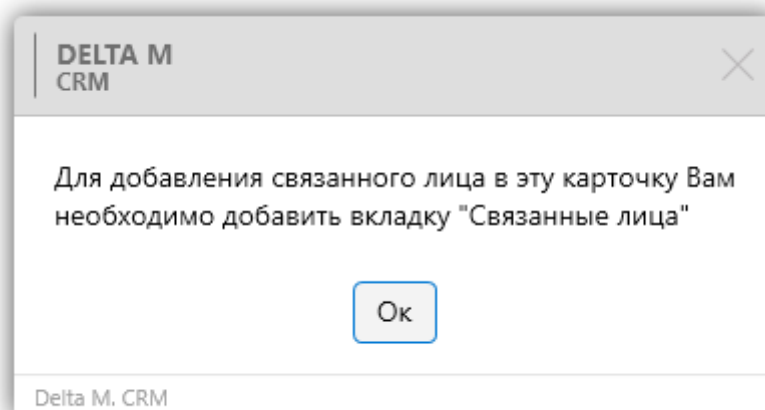


В верхней части окна расположены следующие функции для работы с карточкой процесса:

- **[Сохранить]** — применение внесенных изменений в карточку процесса.
- **[Добавить действие]** — добавление действия по выбранному сценарию с выбором типа действия и его результата. В настройках виду карточки процесса должна быть добавлена специальная вставка [Действия по процессу], иначе будет отображено соответствующее предупреждение, а возможность добавить действие будет недоступна.



- **[Добавить документ]** — функция добавления документа в карточку сделки. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Создание документов].
- **[Назначить задачу]** — функция назначения задачи. Данная кнопка будет не активна, если для выбранного типа процесса нет ни одной отмеченной необходимой задачи в карточке процесса.
- **[Добавить новое связанное лицо]** — функция добавления связанных лиц в карточку процесса. Для работы с данной функцией в настройках роли текущего пользователя должен быть установлен чекбокс [Определение 3-х лиц]. Также в настройке вида карточки сделки должна быть добавлена специальная вставка [Связанные лица], иначе пользователю будет отображено соответствующее предупреждение.





Необходимо учитывать, что связанные лица, у которых выбран тип с не установленным чекбоксом [Положительный статус], будут скрыты (но будут доступны для просмотра в режиме редактирования карточки), если в общих настройках системы установлен чекбокс [Отображать связанные лица только с положительным статусом] (подробнее в разделе [2.4.2.1.1.5](#)).

- **[Добавить новый процесс]** — добавление связанного процесса. Данная функция будет скрыта, если для данного типа процесса нет настроенного движения по процессам (невозможно создавать связанные процессы).

- **[Добавить новую связанную сделку]** — добавление новой связанной сделки для этого процесса.

- **[Обновить]** — актуализация информации в окне работы с карточкой процесса.

- **[Журнал стратегии]** — отображение истории прохождения процесса по блокам всех стратегий, также можно выбрать определенную стратегию или подстратегию, что позволяет проследить как отработала стратегия по данному процессу.

- **[Перезапустить стратегию]** — перезапуск стратегии.

## 8. Работа с карточкой записи разговора

Карточка записи разговора служит для воспроизведения разговора оператора с клиентом, контроля уровня обслуживания клиентов и добавления в очереди. Также в карточке записи разговора выводится информация с полей, которые были добавлены в вид (подробнее в разделе [2.5.1.4.1](#)).



DeltaM - Delta M. CRM

Записи разговоров

Меню Основные Статистика Администрирование Настройка структуры Диагностика и Макросы Словари Работа с карточкой

Сохранить Обновить Воспроизвести

Действия Функции

Поиск по записям разговоров × Новый фильтр (447) × Карточка записи разговора ×

Общая информация

Дата и время звонка	3.03.2023 9:00	Номер телефона	38 [скрыт]
Общая длительность диалога в секундах	00:45	Результат контакта	Бросил трубку
Тип звонка	Ручной исходящий	Тип контакта	Должник/поручитель
Системный идентификатор клиента	424 [скрыт]		

Терновий Кирило... Редактирование

В блоке [Действия] находятся следующие функции:

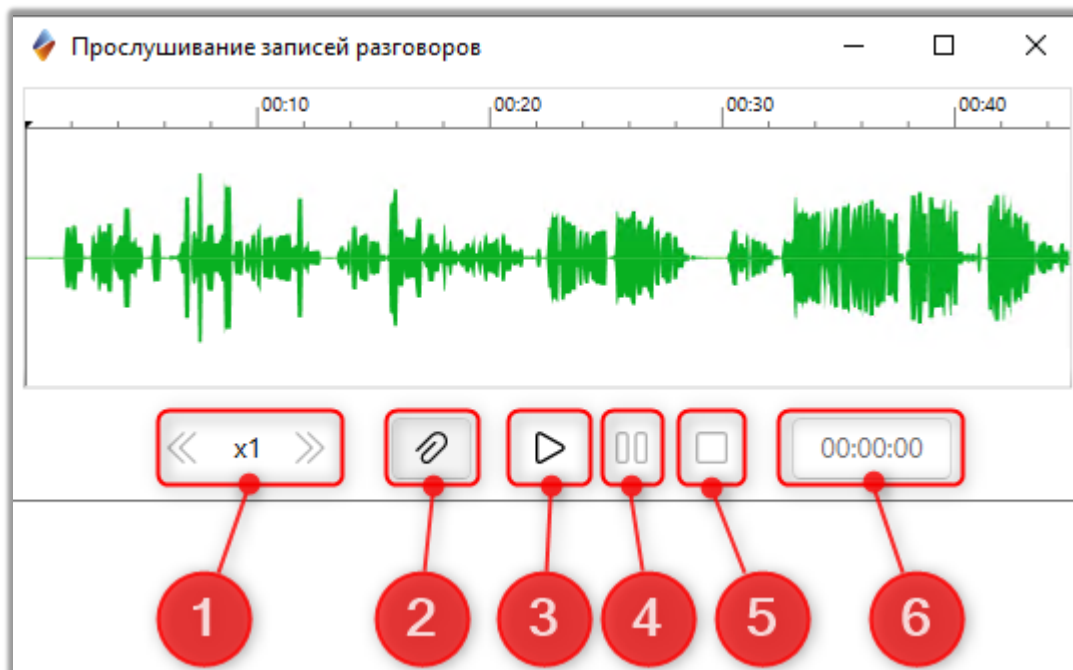
- [Сохранить] — кнопка сохранения внесенных изменений.
- [Обновить] — актуализация данных в окне работы с карточкой

записи.

В блоке [Функции] находятся следующие функции:

- [Воспроизвести] — воспроизведение и прослушивание записанного

ролика разговора.



1. Функция ускорения и замедления скорости воспроизведения записи.
2. Кнопка для скачивания записи разговора.
3. Кнопку [Play] — для запуска воспроизведения записи.
4. Кнопку [Pause] — для паузы при прослушивании записи.
5. Кнопку [Stop] — останавливает запись разговора.
6. Таймер воспроизведения.

Перемотка осуществляется установкой паузы на записи и нажатием ЛКМ ползунка на нужную минуту/секунду воспроизведения.

Есть возможность зациклить воспроизведение одного промежутка, для этого необходимо поставить запись на паузу, выделить необходимую область записи с помощью ЛКМ и нажать воспроизведение.

- [Оценка] — открытие карточки оценки записи разговора (подробнее о настройке анкет Quality Control в разделе [2.5.1.4.2](#)).





The screenshot shows the 'Administrator - Delta M. CRM' window. The 'Функции' (Functions) menu is open, and the 'Оценка' (Rating) button is highlighted with a red box. The main window displays the 'Карточка записи разговора' (Call Record Card) for a call on 01.02.2021 at 0:00. The call duration is 15:00, and the rating is 32. The call type is 'Ручной исходящий' (Manual outgoing). The contact number is 380 (97) 664-07-53, and the contact type is 'Автодозвон' (Auto-call).

Поля	Типы полей записей	Оценка	Поля оценки
Общая длительность		15:00	Внешний идентификатор
Группа автора записи		<b>Макс</b>	Дата и время звонка
Дата создания		26.04.2021 11:50	Номер телефона
Обновлено		23.01.2023 14:59	Результат контакта
Системный идентификатор записи		<b>32</b>	Системный идентификатор клиента
Тип звонка		<b>Ручной исходящий</b>	Тип контакта

Пользователь может установить максимальное или минимальное значения для полей в открывшемся окне, нажав соответствующие клавиши [Поставить максимальный балл] и [Поставить минимальный балл].



Анкеты для QC: Анкета тест

^ 1

Активная позиция в разговоре\_оц: 0

Вежливость\_оц: 11

v 2

Дата и время оценки: 29.06.2023 10:08

Ответственный: Я

Комментарий: 444

Промежуточная оценка: 11

Поставить минимальный бал | Поставить максимальный бал | Промежуточная оценка | Сохранить | Сохранить и выйти

- [Добавить в очередь] — добавление записи разговоров в очередь.

В нижнем футере отображается функция [Редактировать], позволяющая изменить поля анкеты, а также отображается имя пользователя, который проводил разговор с клиентом.

## 9. Горячие клавиши

В системе Delta M. CRM доступны комбинации клавиш, с помощью которых можно выполнять задачи, обычно требующие применения мыши.

Сочетание клавиш	Описание
Ctrl+C	копировать в буфер обмена
Ctrl+V	вставить из буфера обмена



Ctrl+X	вырезать в буфер обмена
Ctrl+Z	отменить (назад)
Ctrl+Y	отменить (вперёд)
Ctrl+A	выделить всё
Ctrl+F	открыть окно поиска в карточке сделке или клиента
Ctrl+S	сохранить
Ctrl+Tab	прямой переход по вкладкам в главном окне
Ctrl + Shift + Tab	обратный переход по вкладкам в главном окне
Ctrl + N	система фокусирует курсор в контрол ввода имени (при создании полей)
Ctrl+L	открывается вкладка поиска по сделкам
Ctrl+K	открывается вкладка поиска по клиентам
Ctrl+Alt+L	открывается окно поиска по ID сделки
Ctrl+Alt+K	открывается окно поиска по ID клиента
Ctrl+O	в открытой карточке сделки\клиента открыть окно добавления действий
Esc	закрытие всплывающих окон системы
Ctrl+F4	закрытие открытых вкладок
Tab	переключение на другой элемент управления или поле ввода данных



## 10. Контактная информация

### **Контакты службы поддержки клиентов:**

Skype: support.itd

E-mail: [support@delta-m.com.ua](mailto:support@delta-m.com.ua)

Телефон: +38 044 593 88 41

### **Баг-трекинг система:**

<https://helpdesk.delta-m.it/>