

Руководство пользователя по работе с обращениями в ERP Fastkore Business

**(Компоненты «Контакты»,
«Контрагенты», «Обращения»)**

Оглавление

1. Общая информация о модуле CRM Fastkore Business	2
2. Рабочая область окна Компонента «Обращения»	3
3. Компонент «Контакты».....	7
3.1 Свойства Объекта «Контакт».....	7
3.1.1 Вкладка «Контактное лицо»	8
3.1.2 Категория Kontakта	12
3.1.3 Вкладка «Менеджеры». Процесс квалификации контакта.....	13
3.1.4 Другие вкладки компонента «Контакты».....	16
4. Компонент «Контрагенты»	18
4.1 Свойства объекта Компонента «Контрагенты»	18
4.1.1 Вкладка «Тип Контрагента»	19
4.1.2 Контакты Контрагента	22
4.1.3 Вкладка «Реквизиты»	26
4.1.4 Вкладка «Финансовая информация».....	29

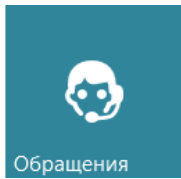
1. Общая информация о модуле CRM Fastkore Business

Функциональность CRM модуля в составе ERP Fastkore Business Business предусматривает удобную и быструю работу по обработке и сопровождению Обращений.

Продуманные процессы «следующего шага» помогают менеджеру вести клиента от первого контакта до продажи, избегать ошибок по оформлению заказов клиентов, снимают нагрузку по заполнению документов, позволяют выстроить общение с коллегами без потери времени на лишние согласования и утверждения условий, к примеру, при выставлении коммерческого предложения.

Заявки с сайтов, обращения по электронной почте, звонки (если подключена IP-телефония) приходят автоматически в систему 24 часа в сутки.

2. Рабочая область окна Компонента «Обращения»



До начала изучения данного документа и работы в ERP Fastkore Business рекомендуется внимательно ознакомиться с «Руководством пользователя платформы Fastkore».

Все обращения хранятся в Компоненте «Обращения» (Рис. 1).

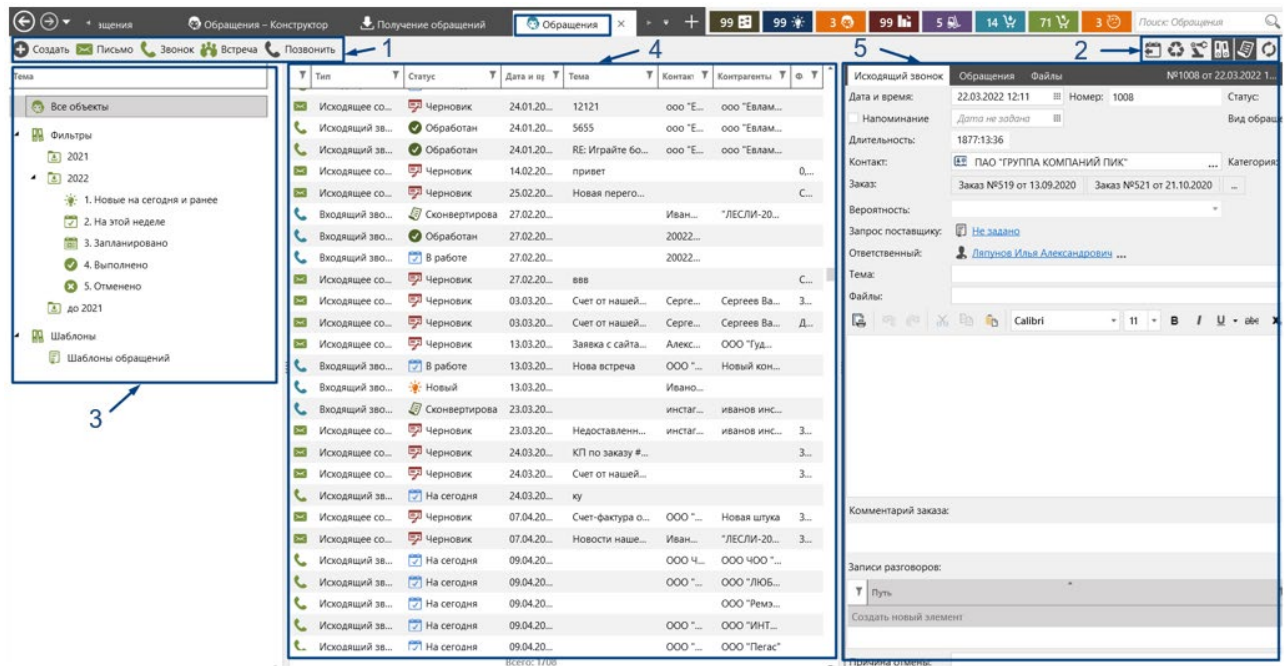


Рис. 1

В ERP Fastkore Business предусмотрены 4 типа обращений:

➤ E-mail:



➤ Звонок:



В стандартном окне Компонента «Обращения» слева на верхней панели находится панель инструментов для (Рис. 1.1) создания Обращений:

➤ при выборе команды «Создать» (Рис. 1.1) откроется окно со свойствами Обращения, в котором нужно выбрать тип обращения (Рис. 2) и заполнить предложенные поля;

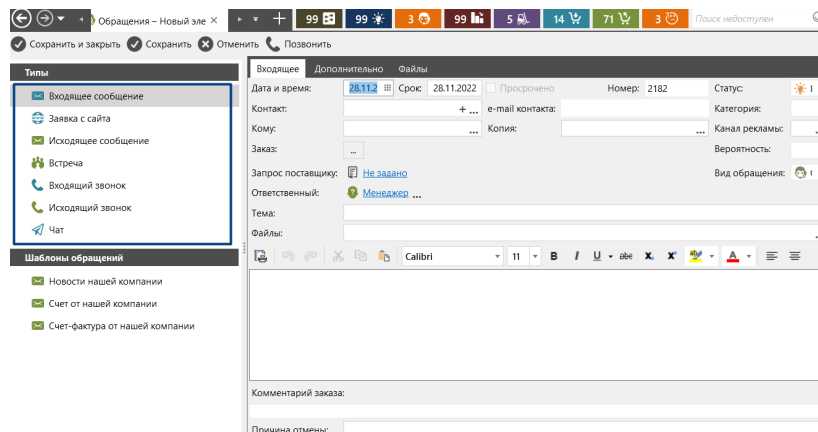


Рис. 2

➤ при выборе команды «Письмо» (Рис. 1.1) будет создан объект с типом «Исходящее сообщение» (Рис. 3);

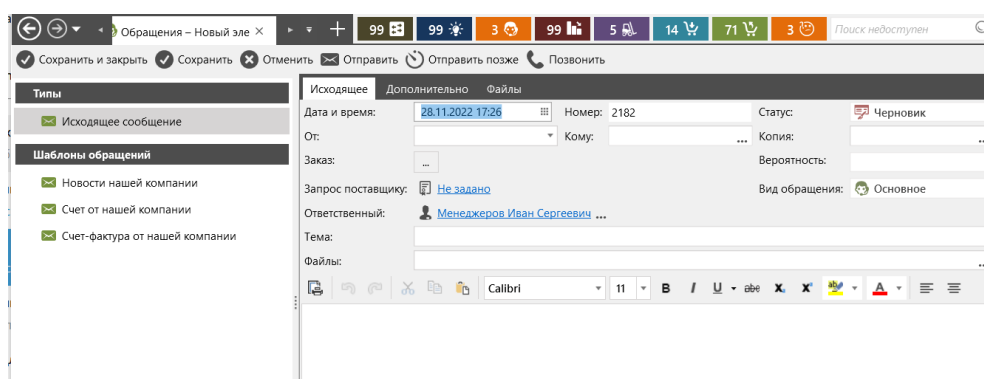


Рис. 3

➤ при выборе команды «Звонок» (Рис. 1.1) будет создан объект с типом «Исходящий звонок» (Рис. 4);

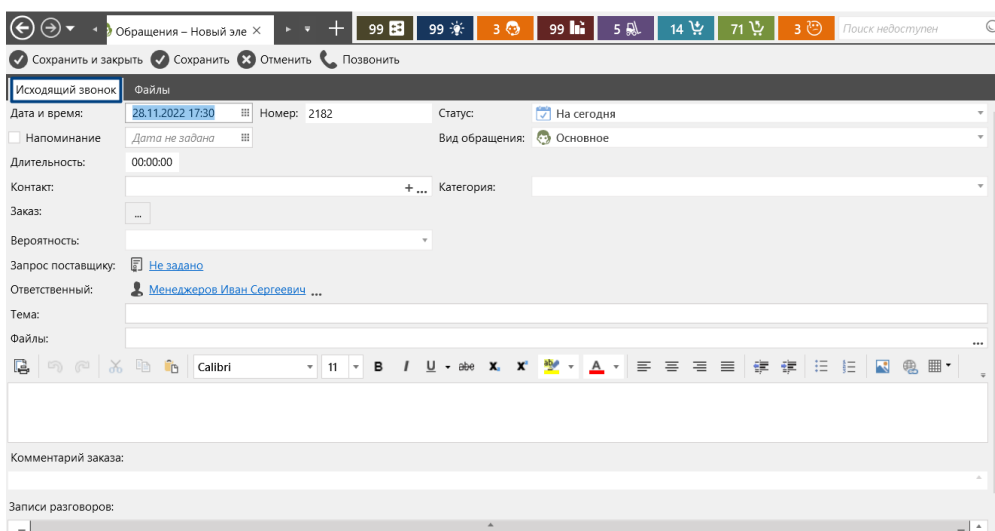


Рис. 4

➤ при выборе команды «Встреча» (Рис. 1.1) будет создан объект с типом «Встреча» (Рис. 5);

Рис. 5

➤ при выборе команды «Позвонить» (Рис. 1.1) откроется окно для звонка из ERP Fastkore Business (Рис. 6), в котором автоматически заполнится информация Контактного лица из Компонента «Контакты» для выбранного Обращения. Если номеров телефона несколько, то необходимый можно выбрать из выпадающего списка.


Рис. 6

Справа на верхней панели окна находятся стандартные инструменты для настройки вида окна рабочей области Компонента «Обращения» (Рис. 1.2):



Рис. 7).

Рис. 7

➤  «Показать/скрыть удаленные элементы» – отображение этой команды разрешено только для пользователя с ролью «Системный администратор». При выборе данной команды в списке объектов Обращений будут отображены удаленные обращения, помеченные «X» (Рис. 8).




Тип	Статус	Дата и время	Тема	Контакты	Контрагенты (Ко	Фай
Входящий звонок	Сконч	27.02.2019...				
Заявка с сайта	Сконч	12.11.2018...				
Заявка с сайта	Сконч	12.11.2018...				
Входящий звонок	В раб	06.11.2018...				
Заявка с сайта	Сконч	19.07.2018...				
Заявка с сайта	Сконч	19.07.2018...				
Заявка с сайта	Сконч	19.07.2018...				

Рис. 8



Fastkore (Табл. 1).

Табл. 1

Кнопка:	Описание:
	Режим отображения Каталогов
	Режим отображения Свойств объекта
	Обновление — при нажатии обновляет информацию с учетом внесенных изменений другими пользователями

Подробнее как работать с рабочей областью Компонента описано в «Руководстве пользователя платформы Fastkore» (п. 3. Работа с Компонентами).

При активации режима отображения Каталогов древовидная структура Папок и Папок поиска будет расположена в левой части окна рабочей области Компонента (Рис. 1.3). Гибкая настройка папок поиска позволяет изменять отображение информации об обращениях по заданным параметрам (например, по датам, менеджерам, контрагентам, типу обращения) индивидуально для каждого Пользователя в зависимости от его должностных обязанностей.

В центральной части окна рабочей области Компонента «Обращения» находятся объекты Обращений в виде таблицы (Рис. 1.4). Настройка отображения списка обращений может быть также индивидуальна для каждого пользователя (настройка колонок, фильтрация, группировка, сортировка и т.д.).

При активации режима отображения свойств объектов, информация о свойствах выбранного объекта будет отображаться в правой части окна рабочей области Компонента (Рис. 1.5).

3. Компонент «Контакты»



В Компоненте «Контакты» содержатся следующие типы контактов:

- **«Организации»** – контактные данные организаций юридических лиц, объекты данного типа создаются автоматически при создании Объекта Контрагент в Компоненте «Контрагенты»;
- **«Контакты»** – контактные данные физических лиц.

По умолчанию на рабочем столе расположена плитка «Контакты», в которой содержатся все объекты из Компонента «Контакты», кроме имеющих статус «Ошибочный» или тип «Организация».

Рис. 9) по структуре идентична рабочей области окна Компонента «Обращения» (см. п. 2).

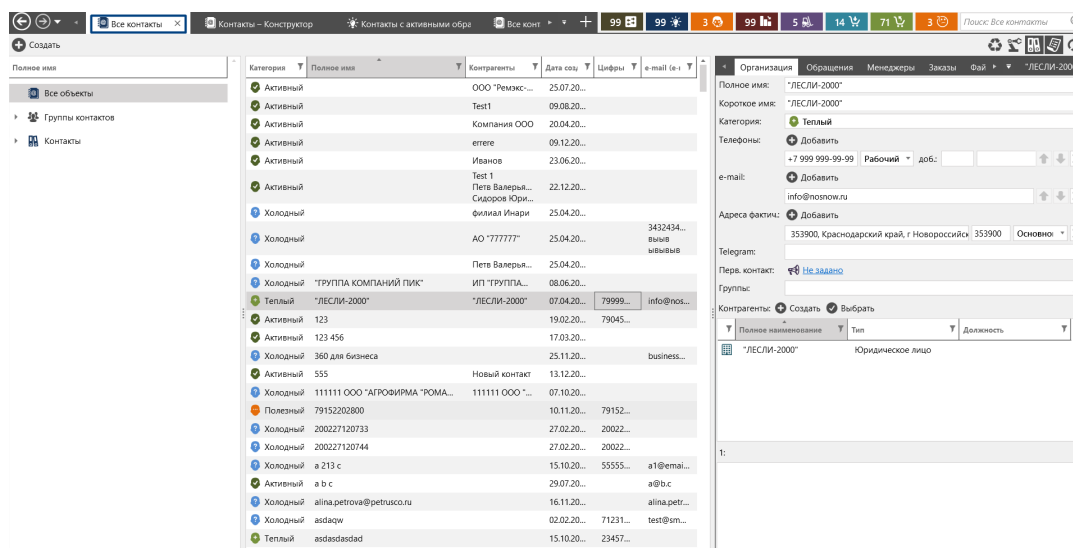


Рис. 9

3.1 Свойства Объекта «Контакт»

Для создания нового Контакта необходимо выбрать команду «Создать» в верхнем левом углу рабочей области окна (Рис. 9). Откроется окно со свойствами контакта (Рис. 10).

Слева в верхней части окна расположены стандартные команды (Рис. 10.1) для работы с контактом (см. «Руководство пользователя платформы Fastkore», п. 3.2.1 Работа с объектами).

Под панелью со стандартными командами расположены вкладки со свойствами объекта (Рис. 10.2).

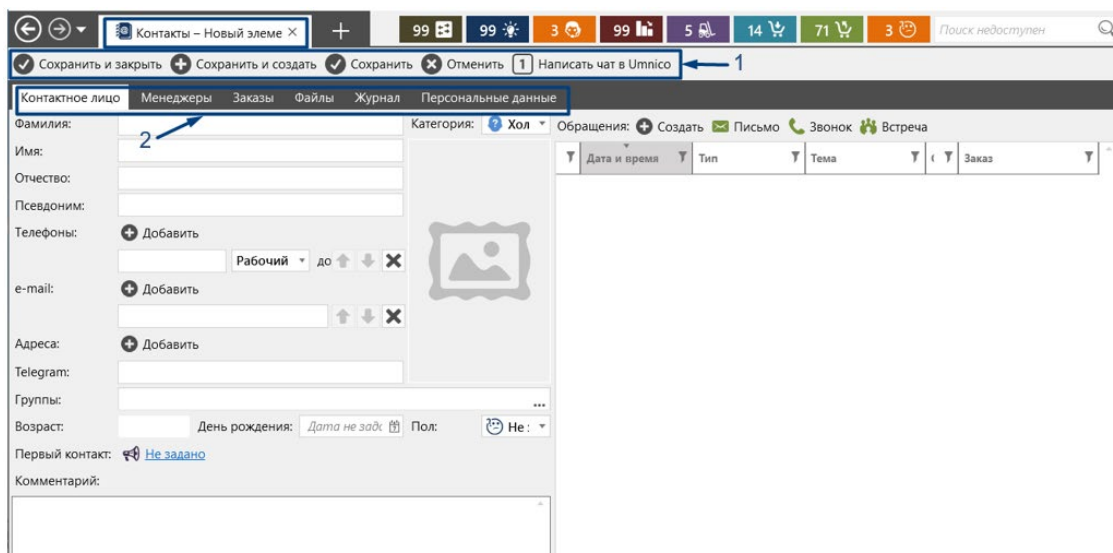


Рис. 10

3.1.1 Вкладка «Контактное лицо»

Вкладка «Контактное лицо» (Рис. 11) содержит основные контактные данные Контактного лица, которые нужно заполнить.

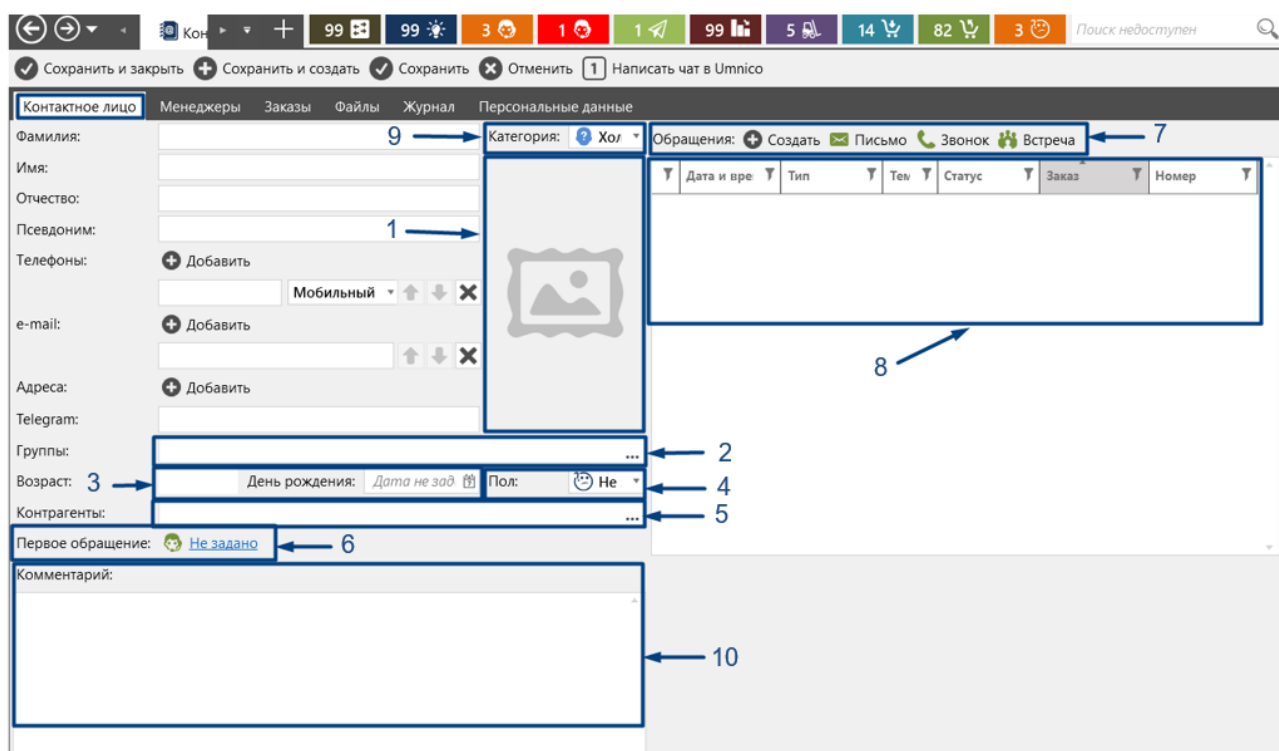


Рис. 11

➤ «Фамилия», «Имя», «Отчество» – заполняются вручную (автоматически заполняются при создании обращения типа «Исходящее письмо» в поле «Кому»).

➤ «Псевдоним» – заполняется вручную (любая короткая характеристика Контактного лица, доступна только в карточке Контактного лица).

➤ «Телефоны» – все необходимые/известные телефоны для связи с Контактным лицом (Рис. 12):

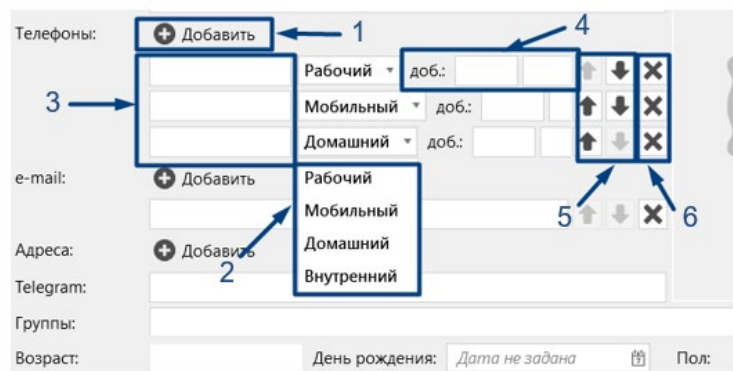


Рис. 12

- для добавления строки с новым телефоном нужно выбрать команду «Добавить» (Рис. 12.1);
 - из выпадающего списка выбрать вид телефона (Рис. 12.2);
 - ввести номер телефона в любом формате в поле в любом формате (Рис. 12.3), после сохранения Контакта номер телефона примет вид «+* *** ** —*—*»), где «*» введенные цифры (данная конвертация будет работать для стандартных телефонных номеров, состоящих из 10 цифр + 1 символа кода страны);
 - в поле «доб.» (Рис. 12.4) можно заполнить 2 окна (например, ввести добавочный номер телефона в одном окне, во втором название отдела);
 - стрелочками вверх и вниз можно менять порядок строк с телефонами (Рис. 12.5);
 - для удаления строки с телефоном выбрать «X» (Рис. 12.6).
- «E-mail» – заполняется вручную. Добавить, удалить, переместить можно так же, как поле «Телефоны».
- «Адреса»:
- добавить, удалить, переместить можно так же, как поле «Телефоны»;
 - предусмотрен автоматический подбор адреса из сервиса DaData при вводе первых трех букв (Рис. 13). Индекс выделен в отдельное поле, заполнится автоматически при выборе подобранного адреса (Рис. 14.1). Можно также заполнить вручную, если адрес не найден при автоматическом подборе.

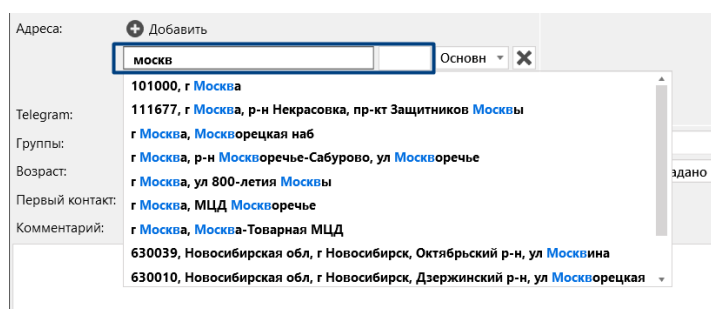


Рис. 13

- вид адреса можно выбрать из выпадающего списка (Рис. 14.2):

Адреса: + Добавить

671933, Респ Бурятия, Закаменский р-н 671933 Основн X

125040, г Москва, Беговой р-н, Ленингр 125040 Основн X

Telegram:

Группы:

Возраст: День рождения: Дата не задана

Первый контакт: Не задано

Основной

Для писем

Дополнительный

Рис. 14

- В поле *Рис. 11.1* можно вставить изображение (например, фото контакта).
- «Telegram» – имя пользователя в мессенджере Telegram (@*****).
- «Группы» (*Рис. 11.2*) – контактное лицо можно включить в группу контактов (например, по какому-то объединяющему признаку) одним из следующих способов:



Рис. 11.2), откроется Компонент

«Группы контактов» (*Рис. 15*), в котором можно выбрать одну или несколько групп из списка, активировав чек-бокс рядом с названием группы (*Рис. 15.1*);

или

- если нужной группы контактов нет, новую можно создать в этом же окне выбрав команду «Создать» (*Рис. 15.2*);

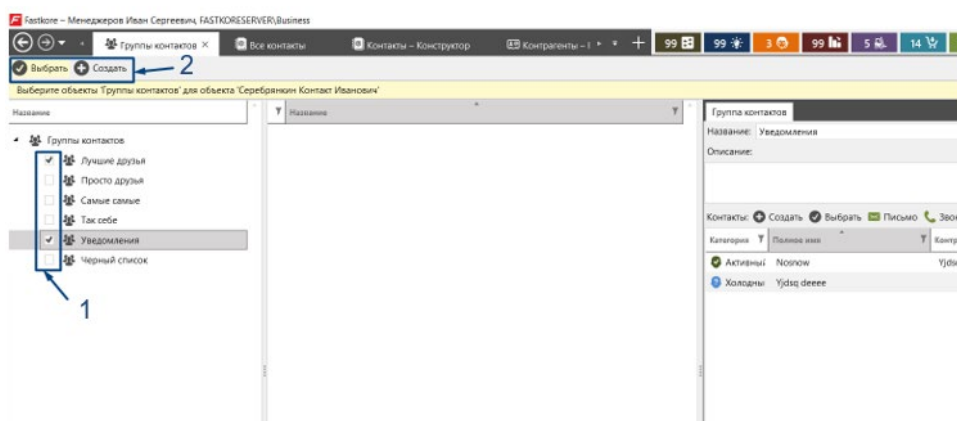


Рис. 15

- в открывшемся окне заполнить предложенные поля и сохранить (*Рис. 16*). После сохранения она будет доступна в окне Компонента «Группы контактов»;

FastKore – Менеджер Иван Сергеевич, FASTKORESERVER\Business

Группа контактов - Новая X

Сохранить и закрыть Сохранить и создать Сохранить Отменить

Группа контактов

Название: VIP

Описание:

Контакты: Создать Выборить Письмо Звонок Встреча

Категория Полное имя Контакт

Рис. 16

- после выбора нужных Групп контактов активировать команду «Выбрать» (Рис. 15.2);
- откроется окно со свойствами редактируемого Контакта, в поле Группы будут выбранные значения (Рис. 17.1).

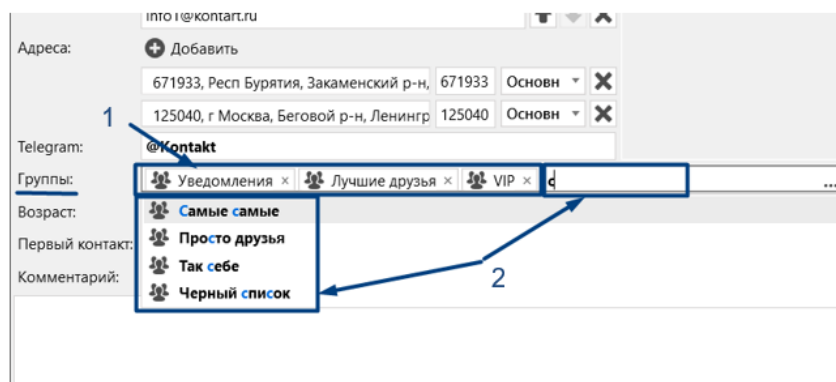


Рис. 17

или

- выбрать из выпадающего списка при вводе с клавиатуры начальных букв наименования Группы, сохраненной в Компоненте «Группы контактов» (Рис. 17.2).

➤ «День рождения» (Рис. 11



➤ «Возраст» – отобразится автоматически после заполнения поля «День рождения».

➤ «Пол» (Рис. 11.4) – выбрать из выпадающего списка (Рис. 18).

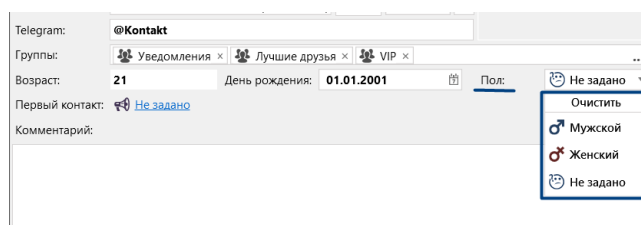


Рис. 18

➤ «Контрагенты» (Рис. 11.5) – Контрагенты, у которых Контакт является Контактным лицом (добавить Контрагента можно так же как «Группы»).

➤ «Первое обращение» (Рис. 11.6) – связь с первым обращением на основе которого создан контакт, через данную связь можно получить информацию о канале рекламы, с которого пришёл контакт. При выборе ссылки откроется Компонент «Обращения».

➤ Во вкладке «Контактное лицо» можно создавать «Обращения», используя соответствующие команды на панели инструментов (Рис. 11.7).

Все коммуникации с данным контактом будут доступны в правой части рабочей области окна «Контакты» (Рис. 11.8) в виде таблицы (Рис. 19).

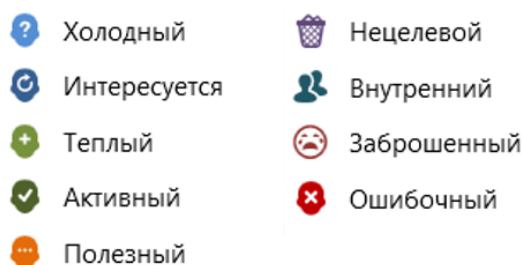
Обращения: Создать Письмо Звонок Встреча Отправить Отправить позже Позвонить					
Т	Дата и время	Тип	Тема	Статус	Заказ
	01.12.2022 14:00:00	Встреча	знакомство		Запланирована
	30.11.2022 9:00:00	Исходящее сообщение	Привет		Черновик

Рис. 19

➤ **«Комментарий»** (Рис. 11.10) – в данное поле можно внести любую необходимую информацию о контакте в формате текста.

3.1.2 Категория Kontakта

Во вкладке «Контактное лицо» можно выбрать категорию контакта (Рис. 11.9) из выпадающего списка. По умолчанию в нем содержатся следующие значения:



При создании Kontakта и поступлении первого Обращения в ERP Fastkore Business Kontakту автоматически присваивается категория «Холодный». Далее сотрудник, работающий с Kontakтом, присваивает категорию вручную, подходящую по смысловому значению в зависимости от этапа взаимодействия с ним.

В ERP Fastkore Business предусмотрена автоматическая смена категории контактов в следующих случаях:

➤ Присвоение категории «Теплый» для всех категорий, кроме «Активный», при переводе Заказа в статус «В работе» (см. *«Руководство пользователя по работе с заказами в ERP Fastkore Business»*).

➤ Присвоение категории «Активный» при переводе Заказа в статус «Выполняется» (см. *«Руководство пользователя по работе с заказами в ERP Fastkore Business»*).

!!! Для структурированной и четкой категоризации контактов рекомендуется зафиксировать во внутренних документах, регламентирующих деятельность сотрудников, работающих с Компонентом «Контакты» и «Обращения» критерии для присвоения той или иной категории.

3.1.3 Вкладка «Менеджеры». Процесс квалификации контакта.

Вкладка «Менеджеры» предназначена в основном для руководителей. На вкладке можно посмотреть кто из сотрудников с каким Контрагентом или Контактным лицом работает.

Вкладка содержит следующие поля:

➤ «**Ответственный**» – поле информационного характера, может заполняться на усмотрение руководителя отдела продаж, например.

Назначить ответственным за Контакт можно Пользователя или Роль. Для этого:

- активировать ссылку в поле «Ответственный» (Рис. 20.1), по умолчанию текст ссылки – «Не задано»;

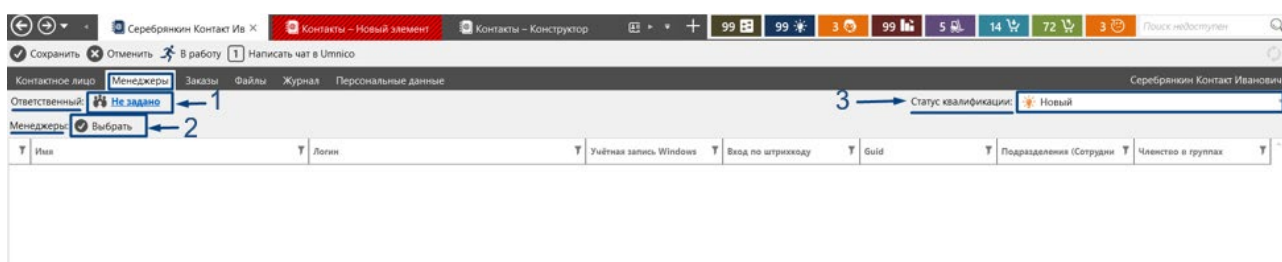


Рис. 20

- откроется окно Компонента «Учетные записи» (Рис. 21);

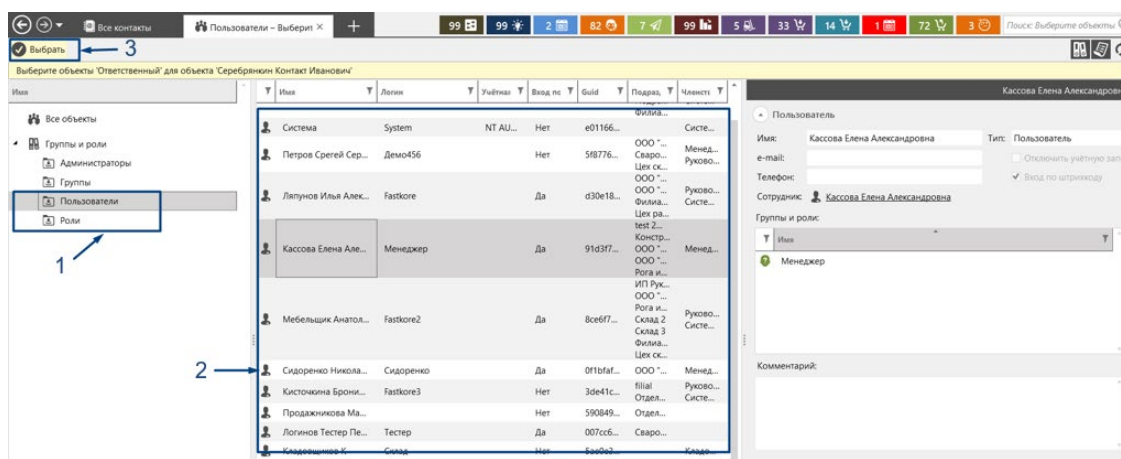


Рис. 21

- выбрать в окне отображения Каталогов папку (Рис. 21.1), в списке сотрудников или ролей выбрать нужного одним нажатием левой клавиши мышки (Рис. 21.2);
- после выбора нужного сотрудника активировать команду «Выбрать» (Рис. 21.3);
- откроется окно контакта, в котором будет отображен выбранный Ответственный.

Изменить Ответственного за контакт может только Пользователь с ролью «Руководитель». Для этого во вкладке «Менеджеры» правой клавишей мышки нужно вызвать контекстное меню в поле «Ответственный» и выбрать команду «Удалить связь» (Рис. 22). Значение в поле станет «Не задано».

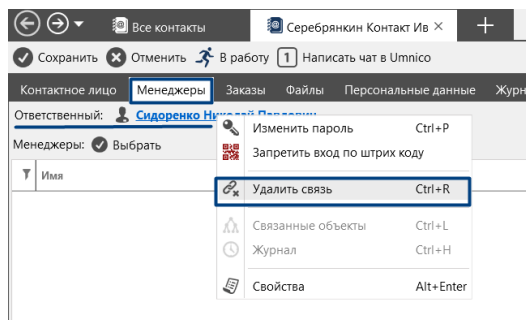


Рис. 22

➤ «Менеджеры» (Рис. 20.2) — в данное поле можно добавить менеджеров или роли, которые будут работать с Контактom. Добавить менеджера можно так же, как и Ответственного, активировав команду «Выбрать» (Рис. 20.2).

При добавлении нескольких Ответственных Пользователь с ролью «Руководитель» может сделать основным одного или несколько Пользователей/Ролей из сформированного списка (Рис. 23) следующим образом (все действия производятся одним нажатием левой кнопки мышки):

- выбрать нужного сотрудника в списке;
- активировать ячейку в колонке «Основной» в выбранной строке — появится пустой чек-бокс (Рис. 23);

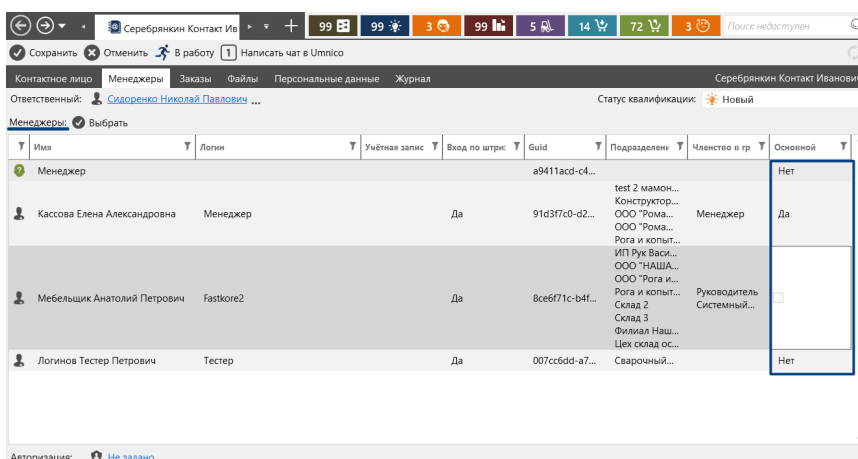


Рис. 23

- активировать появившийся чек-бокс;
- выбрать строку из списка — в колонке «Основной» в ранее выбранной строке появится значение «Да» (Рис. 24).

Такой же последовательностью действий можно убрать свойство «Основной», значение «Да» изменится на «Нет».

Имя	Логин	Удѣлная запись	Вход по штриху	build	Подразделение	Членство в гр.	Основной
Менеджер				a9411a5c5-c4...			Нет
Касова Елена Александровна	Менеджер	Да		91d37f02-d2...	test 2 мамон... Конструктор... ООО "Рома... Рога и копыт... ИП Рук. Васи... ООО "НАША... ООО "Рога и... Рога и копыт... Склад 2 Склад 3 Филиал Наш... Цех склад ос... Сварочный...	Менеджер	Да
Мебельщик Анатолий Петрович	Fastkore2	Да		8ce671c-b4f...		Руководитель Системный...	Да
Логинев Тестер Петрович	Тестер	Да		007c5b00-a7...			Нет

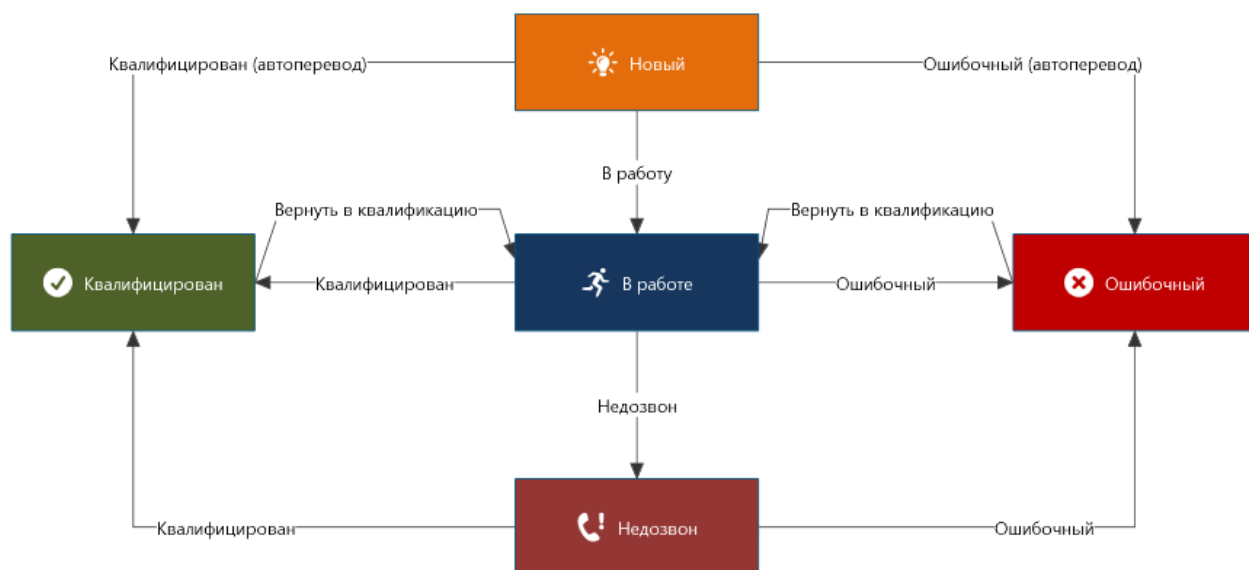
Рис. 24

Если Контакт будет выбран в качестве Контактного лица в Заказе или Закупке, то менеджер, ответственный за этот Заказ или Закупку, автоматически добавится в список менеджеров контакта. Если до этого действия у контакта не было менеджеров, то Ответственный из Заказа или Закупки добавится как Основной.

➤ «Статус квалификации» (Рис. 20.3) – статус Kontakта, присваиваемый автоматически в зависимости от этапа работы с Обращениями, связанными с этим Контактном.

У квалификации Kontakта есть свой бизнес-процесс (Схема 1).

Схема 1



На схеме можно посмотреть какие статусы могут быть присвоены контакту в ERP Fastkore Business.

Если Контакт связан с Обращением, то:

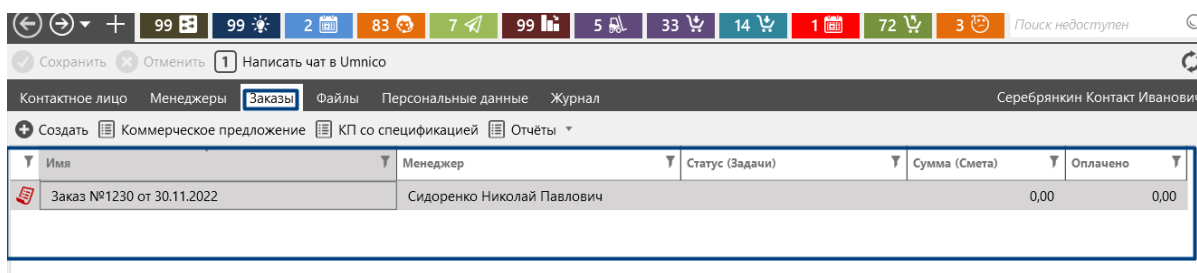
- при присвоении Обращению статуса «В работу» статус квалификации Kontakта автоматически изменится на «В работе»;
- при конвертации Обращения в новый Заказ, статус квалификации Kontakта изменится на «Квалифицирован»;

- при присвоении Обращению статуса «Обработано» статус квалификации контакта изменится на «Квалифицирован»;
- При присвоении статуса Обращению «Ошибочный» статус квалификации контакта изменится на «Ошибочный».

3.1.4 Другие вкладки компонента «Контакты»

В объекте Контакта содержатся также следующие вкладки (*Рис. 10.2*):

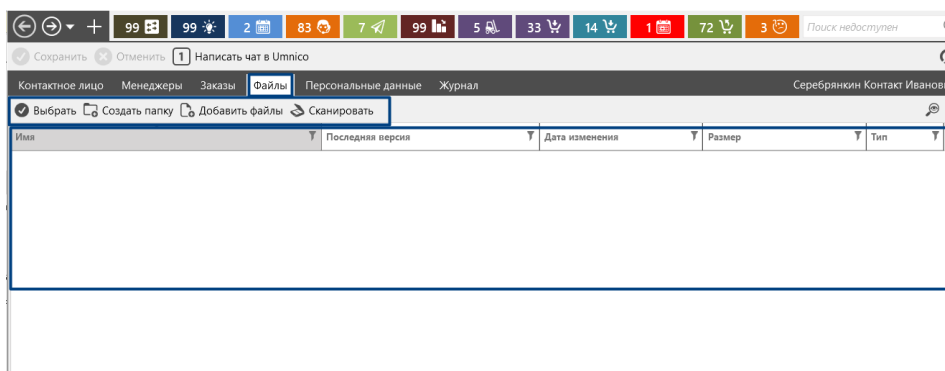
➤ **«Заказы»** – содержит список Заказов, в которых контакт указан в качестве Контактного лица (*Рис. 25*).



Имя	Менеджер	Статус (Задачи)	Сумма (Смета)	Оплачено
Заказ №1230 от 30.11.2022	Сидоренко Николай Павлович		0,00	0,00

Рис. 25

➤ **«Файлы»** – в данную вкладку можно добавить любые необходимые файлы и документы в электронном виде (*Рис. 26*). Панель со стандартными инструментами расположена в левом верхнем углу окна. Файлы будут расположены ниже в виде списка (как работать с файлами подробнее см. *«Руководство пользователя по работе с файлами на платформе Fastkore»*).



Имя	Последняя версия	Дата изменения	Размер	Тип
-----	------------------	----------------	--------	-----

Рис. 26

➤ **«Персональные данные»** – в данной вкладке (*Рис. 27*) можно заполнить персональные данные Kontakta.

!!! Работая с персональными данными, помните про 152-ФЗ.

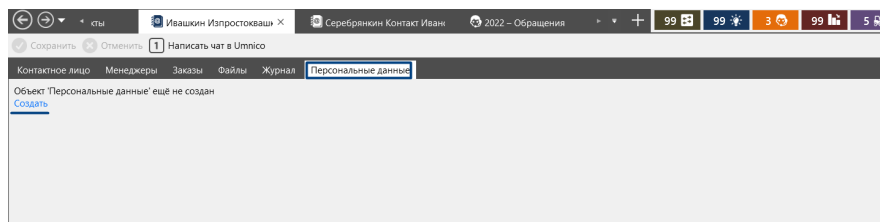


Рис. 27

Выбрать ссылку «Создать» (Рис. 27), заполнить информацию в появившихся полях (Рис. 28).

Серебрянкин Контакт Иван

Сохранить Отменить 1 Написать чат в Ulmisio

Контактное лицо Менеджеры Заказы Файлы **Личные данные** Журнал

Объект 'Персональные данные' ещё не создан

Создать

Дата рождения: 01.01.2001

Пол: Мужской

ИНН:

СНИЛС:

Гражданство: Россия

Адрес:

Паспорт

Серия, номер:

Дата выдачи: Дата не задана Код подразделения:

Выдан:

Адрес регистрации:

Водительское удостоверение

Серия, номер ВУ: Дата выдачи ВУ: 29.11.2022

Категория ВУ: Срок действия ВУ: 29.11.2022

Стаж вождения: 29.11.2022

ВУ выдано:

Дополнительная информация:

Рис. 28

➤ «Журнал» — на вкладке расположена история изменения статуса квалификации Kontakta (Рис. 29).

Серебрянкин Контакт Иван

Сохранить Отменить 1 Написать чат в Ulmisio

Контактное лицо Менеджеры Заказы Файлы Личные данные **Журнал**

Статус квалификации: Квалифицирован

Журнал:

Статус	Действие	Время	Длительность	Пользователь	Бизнес процесс
В работе	В работу	30.11.2022 15:01:50	00:52:45	Сидоренко Николай Павлович	Статус квалификации
Квалифицирован	Квалифицирован	30.11.2022 15:54:35		Менеджеров Иван Сергеевич	Статус квалификации

Внешний ID:

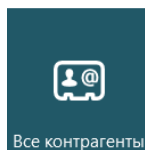
Идентификаторы:

Вид

Создать новый элемент

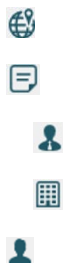
Рис. 29

4. Компонент «Контрагенты»



В компоненте «Контрагенты» содержатся данные действующих и потенциальных Контрагентов.

Контрагенты могут быть следующих типов:



По умолчанию на рабочем столе расположена плитка «Все контрагенты», в которой содержатся все объекты из Компонента «Контрагенты».

Рабочая область окна Компонента «Контрагенты» (Рис. 30) по структуре идентична рабочей области окна компонента «Обращения» (см. п. 2). Стандартные команды для работы с Контрагентами расположены на панели инструментов в верхней левой части рабочей области окна (Рис. 30.1), Список Контрагентов в виде таблицы расположен в центральной части (Рис. 30.2).

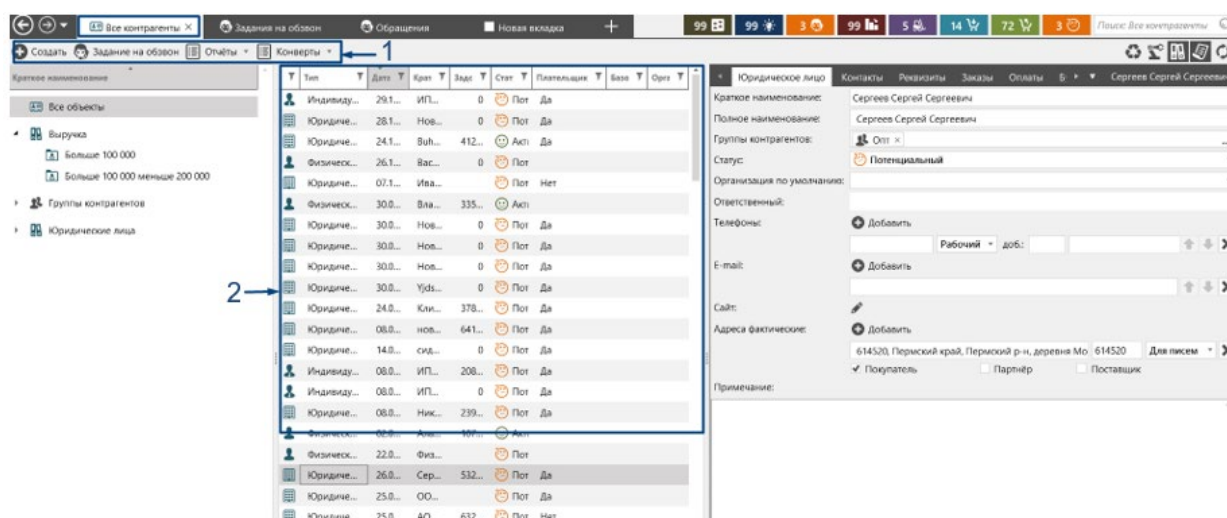


Рис. 30

4.1 Свойства объекта Компонента «Контрагенты»

Для создания нового Контрагента необходимо выбрать команду «Создать» в верхнем левом углу рабочей области окна (Рис. 30.1). Откроется окно со свойствами Контрагента (Рис. 31).

Слева в верхней части окна расположены стандартные команды (Рис. 31.1) для работы с Контрагентом (см. «Руководство пользователя платформы Fastkore», п. 3.2.1 Работа с объектами).

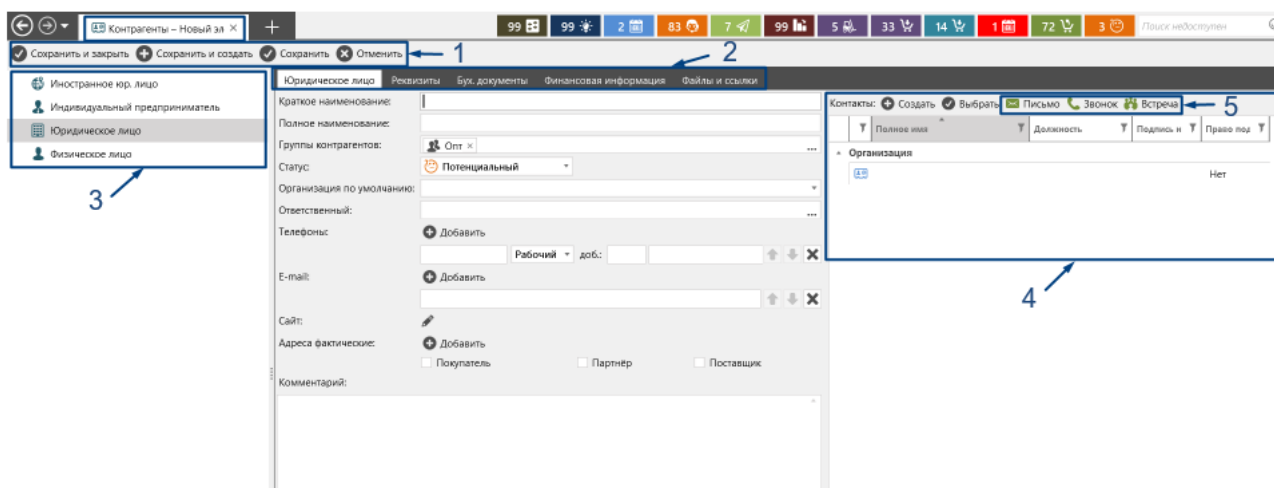


Рис. 31

Под панелью в центральной части рабочего окна расположены вкладки со свойствами объекта (Рис. 31.2). У всех типов Контрагентов вкладки идентичны, за исключением типа «Физическое лицо» (в данном объекте отсутствует вкладка «Финансовая информация»).

Для заполнения информации по Контрагенту необходимо выбрать его тип (Рис. 31.3) и заполнить предложенные свойства объекта.

4.1.1 Вкладка «Тип Контрагента»

Наименование первой вкладки объекта соответствует его типу. Ее наполнение у всех типов Контрагентов похоже, добавлены или отсутствуют поля, не соответствующие тому или иному типу по смысловой нагрузке (например, у «Физического лица» нет поля «Краткое наименование», а у «Юридического лица» нет поля «Фамилия»).

Ниже описание по заполнению полей вкладки «Юридическое лицо» (Рис. 32), которая содержит следующие поля:

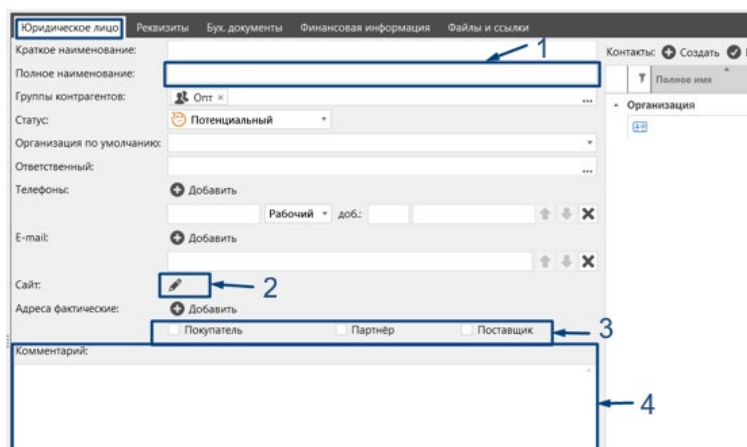


Рис. 32

➤ **«Краткое наименование»** – в большинстве случаев заполняется вручную, поле носит информационный характер и может содержать любое удобное наименование, например

для внутренних коммуникаций. Данное поле используется в объектах Заказы, Закупки, Бухгалтерские документы при отображении в интерфейсе.

➤ **«Полное наименование»** (*Рис. 32.1*) – поле с наименованием Контрагента, которое будет использоваться при автоматическом формировании бухгалтерских документов. Поле может заполняться путем автоматического подбора данных по Индивидуальному Предпринимателю или Юридическому лицу из ЕГРЮЛ, после ввода трех и более символов наименования и/или ИНН (*Рис. 33*) из сервиса DaData (для подключения необходимо зарегистрироваться в DaData и получить ключ API). Источником информации являются открытые сведения, размещенные на сайте ФНС ([проверка контрагента](#)).

Рис. 33

После заполнения поля «Полное наименование», ряд данных заполнится автоматически во вкладке «Реквизиты» (*Рис. 34*).

Рис. 34

Поле можно заполнить вручную, если юридическое лицо не найдено при автоматическом подборе.

➤ **«Группы контрагентов»** – Контрагента можно включить в Группу контрагентов (например, по какому-то объединяющему признаку), список которых содержится в компоненте «Группы контрагентов». Заполнение этого поля идентично заполнению поля *«Группы»* в компоненте «Контакты». Один Контрагент может принадлежать к любому количеству Групп.

➤ **«Статус»** – значение выбирается из выпадающего списка (*Рис. 35*) по смысловому значению, в зависимости от характера взаимодействия.

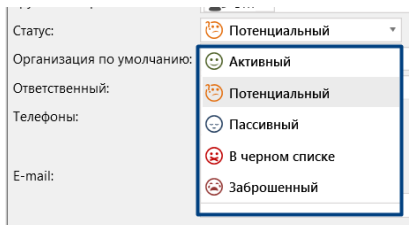


Рис. 35

➤ **«Организация по умолчанию»** – юридическое лицо из компонента «Структура предприятия» (т.е. ваша организация), которое будет в основном взаимодействовать с Контрагентом. Его данные будут по умолчанию использованы при работе с процессами «Закупки» и «Заказы». Выбор из выпадающего списка (Рис. 36).

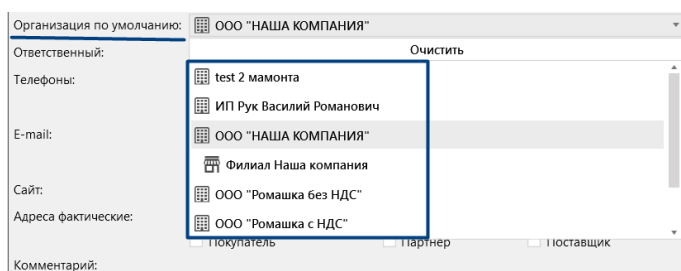


Рис. 36

➤ **«Ответственный»** – поле несет информационный характер. Например, может заполняться на усмотрение руководителя отдела продаж. Назначить ответственным за Контрагента можно Пользователя из компонента «Учетные записи» одним из следующих способов:

- выбрать из выпадающего списка при вводе с клавиатуры начальных букв Фамилии, Имени, Отчества сотрудника;

или



Рис. 32), откроется Компонент «Учетные записи» (Рис. 21).

- выбрать в окне отображения Каталогов папку «Пользователи» (Рис. 21.1), в списке выбрать нужного сотрудника одним нажатием левой клавиши мышки (Рис. 21.2);
- после выбора нужного сотрудника активировать команду «Выбрать» (Рис. 21.3);
- откроется окно Контрагента, в котором будет отображен выбранный Ответственный (Рис. 32).

➤ **«Телефоны», «E—mail»** – заполнение данных полей идентично заполнению поля «Телефоны» в компоненте «Контакты».

Рис. 32.2).

Ссылка будет активна (Рис. 37). Для редактирования ссылки на сайт нужно также выбрать в правой части поля «Сайт».

e-mail:
 Сайт:
 Адреса фактические:
 Комментарий: ☐ Покупатель

Рис. 37

• **«Адреса фактические»** – заполнение этого поля идентично заполнению поля **«Адреса»** в компоненте «Контакты». Данные адреса могут быть использованы, например, в компоненте «Поездки» (доставка грузов), в транспортных накладных.

➤ В нижней части области заполнения контактных данных Контрагента нужно выбрать **тип/-ы отношений** с Контрагентом, активировав соответствующий/-ие чек-бокс/-ы (Рис. 32.3):

- «Покупатель» – Контрагент по процессу «Заказы»;
- «Партнёр» – Контрагент, с которым у вас установлены партнерские взаимоотношения, например ваш дилер;
- «Поставщик» – Контрагент по процессу «Закупки».

Выбор одного из типов отношений обязателен. Если ни один из вариантов не выбран, то при сохранении Контрагента появится сообщение с ошибкой (Рис. 38).

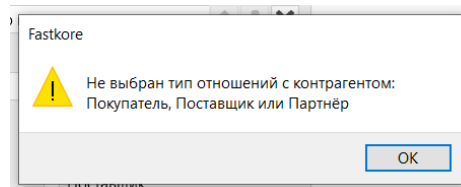


Рис. 38

➤ **«Комментарий»** (Рис. 32.4) – в данное поле можно внести любую необходимую информацию о Контрагенте в формате текста.

4.1.2 Контакты Контрагента

Контрагенту можно добавить одно или несколько Контактных лиц, с которыми менеджер будет взаимодействовать в процессе работы. Список Контактных лиц можно посмотреть в первой вкладке объекта компонента «Контрагенты» (Рис. 31.4).

При сохранении Контрагента автоматически сформируется объект в компоненте «Контакты» с типом «Организация» (Рис. 31.5), в котором будет содержаться контактная информация из первой вкладки окна со свойствами объекта компонента «Контрагенты» (Рис. 39). Данный контакт также будет в списке Контактных Контрагента на первой вкладке (Рис. 31.4).

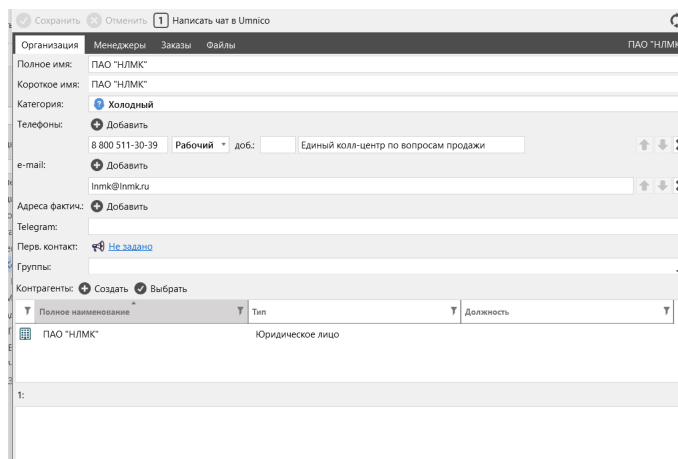


Рис. 39

В карточку Контрагента можно добавить Контактное лицо следующим образом:

➤ активировать команду «Создать» в поле «Контакты» (Рис. 31.4), откроется окно создания нового объекта в компоненте «Контакты». О процессе создания Контакта см. п. 3. Компонент «Контакты». При сохранении Контакт добавится в список объектов в Компоненте «Контакты» и в Контакты Контрагента (Рис. 31.4).

или

➤ активировать команду «Выбрать» в поле «Контакты» (Рис. 31.4), откроется окно компонента «Контакты» со списком контактов (Рис. 40);

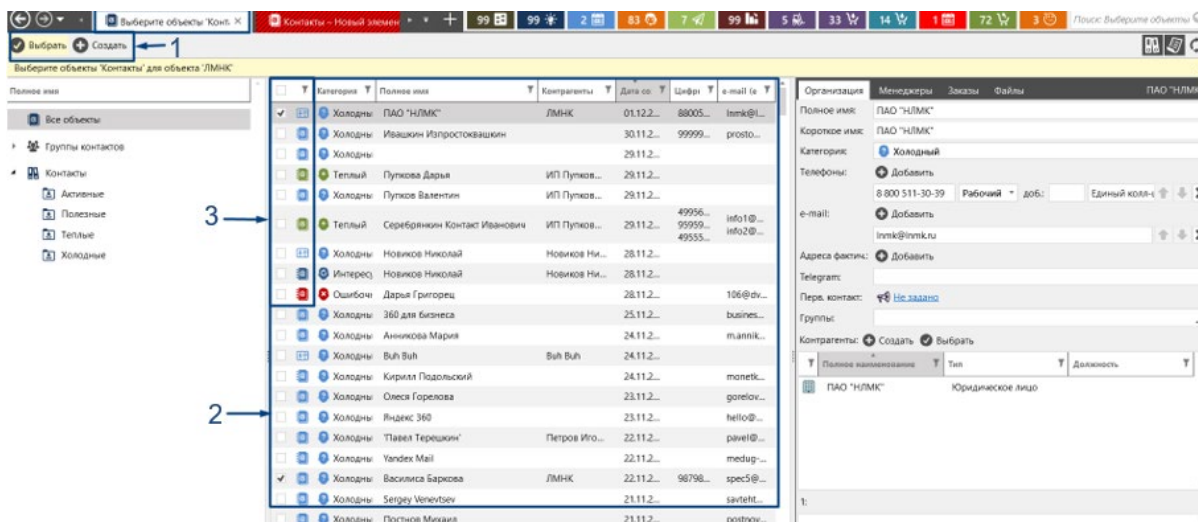


Рис. 40

- если Контакт уже есть в списке, то активировать чек-бокс слева в его строке (Рис. 40.2). Таким образом можно выбрать несколько контактов.
- если Контакта нет в списке, выбрать команду «Создать» (Рис. 40.1), откроется окно создания нового объекта в компоненте «Контакты». Создание контакта описано в п. 3. Компонент «Контакты». После заполнения данных контакта выберите команду «Сохранить и закрыть» на панели инструментов в левом верхнем углу. Контакт сохранится

в Компоненте «Контакты» и откроется список контактов (Рис. 40), в котором будет только что созданный. Напротив контакта нужно активировать чек-бокс (Рис. 40.3).

- активировать команду «Выбрать» (Рис. 40.1).

Связь с выбранными Kontakтами сохранится в объекте Контрагента (Рис. 41).

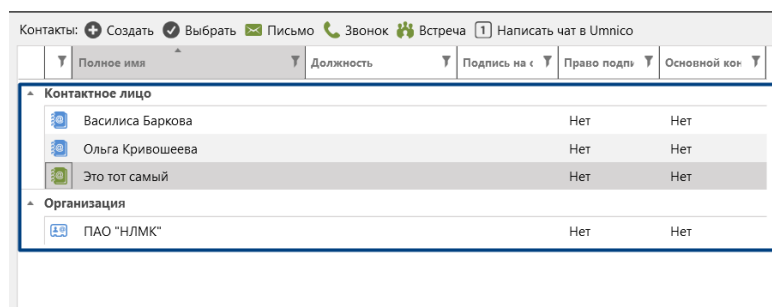


Рис. 41

Одно или несколько Контактных лиц можно сделать основными. Добавить признак «**Основной контакт**» можно так же, как и признак Основного для Менеджера в объекте компонента «Контакты» (Рис. 42).

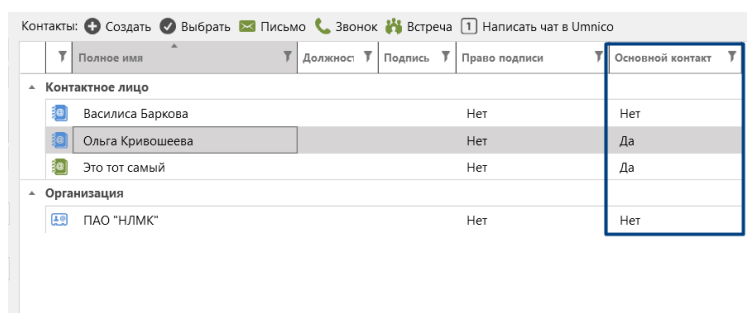


Рис. 42

При создании Заказа или Закупки после выбора Контрагента, в поле «Контактное лицо» будет автоматически добавлен:

- Контакт с признаком «Основной»;
- если Контакт с признаком «Основной» у Контрагента несколько, то первый в списке;
- если у Контрагента нет Контакт с признаком «Основной», то Контакт с типом «Организация».

Контакту Контрагента можно указать **Должность** следующим образом (все действия производятся одним нажатием левой кнопки мышки):

- выбрать нужный Контакт в списке (Рис. 41);
- активировать ячейку в колонке «Должность» (Рис. 44.1) в выбранной строке, появится скрытый выпадающий список значений (Рис. 43);

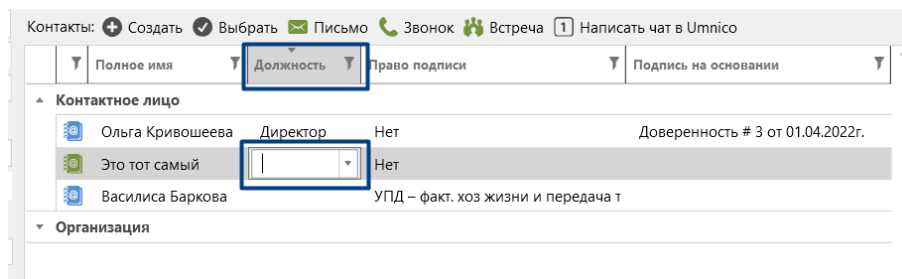


Рис. 43

▼ Рис. 43) и выбрать значение (Рис. 44.2) или ввести произвольное (Рис. 44.3). Все новые введённые значения запоминаются системой.

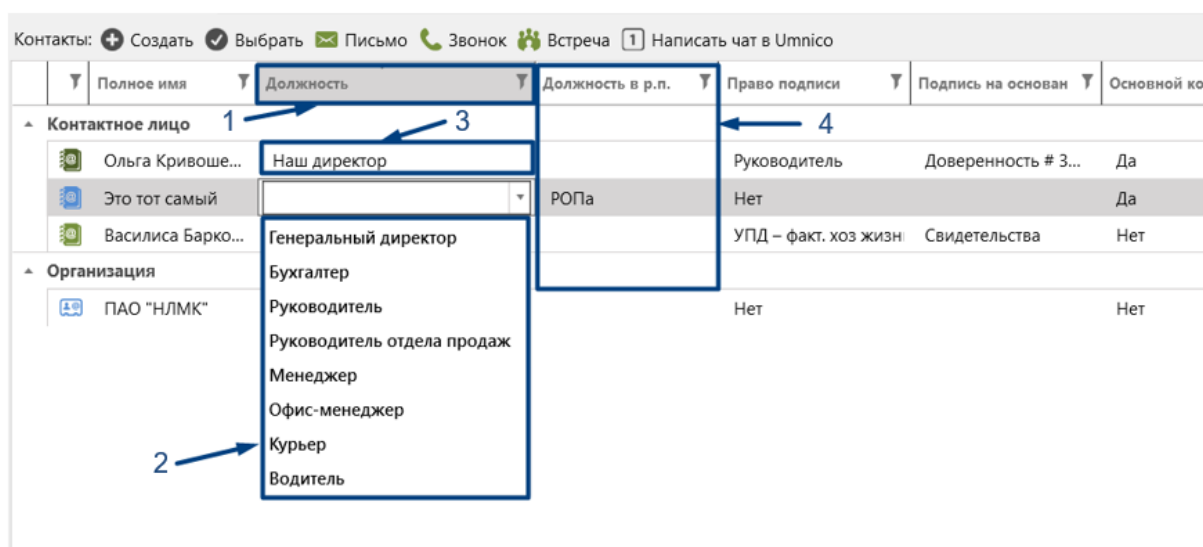


Рис. 44

Для Контактного лица также можно указать:

➤ «**Должность в р.п.**» – должность в родительном падеже. Значение в поле используется при формировании шапки договора. Принцип внесения информации в колонку «Должность в р.п.» (Рис. 44.4) такой же, как и для колонки *Должность*.

➤ «**Право подписи**» – будет учитываться при формировании первичных бухгалтерских документов. Принцип внесения информации в колонку «Право подписи» такой же, как и для колонки *Должность* (Рис. 45), при этом выбор значения только из выпадающего списка.

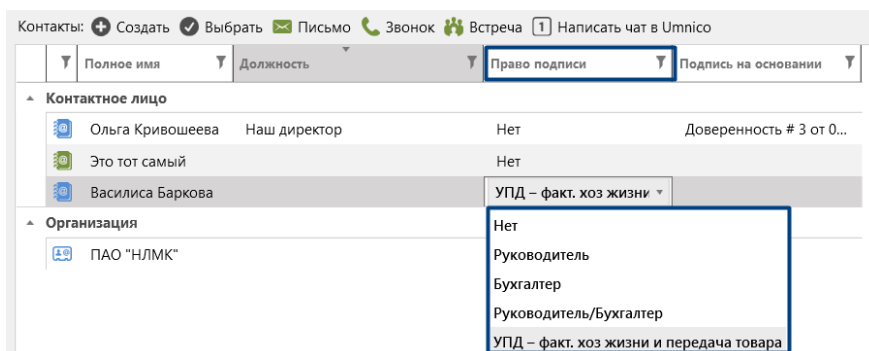


Рис. 45

➤ **«Подпись на основании»** – в данной колонке можно указать документ-основание возникновения права подписи. Принцип внесения информации в колонку «Право подписи» такой же, как и для колонки *Должность* (Рис. 46). Все новые введенные значения запоминаются системой.

Рис. 46

4.1.3 Вкладка «Реквизиты»

Вкладка содержит реквизиты Контрагента, необходимые для формирования первичных бухгалтерских документов и проведения платежей. После выбора юридического лица в первой вкладке рабочей области окна со свойствами Контрагента, во вкладке «Реквизиты» ряд данных заполнится автоматически (Рис. 34, Рис. 47).

Рис. 47

Некоторые поля нужно будет заполнить самостоятельно:

➤ **«Базовая валюта»** (Рис. 48) – валюта, в которой по умолчанию будут производиться расчеты с Контрагентом. При необходимости ее можно менять в процессе работы с Заказом, Закупкой и др.

Рис. 48

➤ **«Член ЕАЭС»** – активировать чек-бокс, если Контрагент является членом Евразийского экономического союза (Рис. 47.1).

➤ **«Групповые счета»** – активированное поле (Рис. 47.1) дает возможность выставлять один счет по нескольким заказам в Компоненте «Заказы». При выборе нескольких заказов одного Контрагента, при условии, что для них не сформированы Счета, будет активна команда «Сформировать счёт».

➤ (Рис. 47.2) или заполнить вручную (можно вводить только цифры в формате «ДДММГГГГ», введенные данные автоматически преобразуются в формат «ДД.ММ.ГГГГ»).

➤ **«Деятельность прекращена»** – нужно активировать чек-бокс (Рис. 47.3), если деятельность Контрагента прекращена согласно сведениям ФНС (проверка контрагента).

➤ **«Расчетные счета»** – поле содержит сведения о расчетных счетах Контрагента, счетов может любое количество. Для добавления расчетного счета нужно выбрать команду «Добавить» (Рис. 47.4) и заполнить предложенные поля (Рис. 49). Все поля кроме Расчётный счёт будут заполнены автоматически после начала ввода поля БИК или Банк (если подключён подбор реквизитов при помощи DaData).

Рис. 49

• **«Наименование»** – заполнится автоматически наименованием Банка или можно заполнить вручную.

- **«Банк»** – автоматический подбор по названию банка или значению его БИК по первым трем символам. Заполнится автоматически при заполнении поля «БИК» способом автоподбора.

- **«БИК»** – автоматический подбор по названию банка или значению его БИК по первым трем символам. Заполнится автоматически при заполнении поля «Банк» способом автоподбора (*Рис. 50*).

Рис. 50

- **«Корр. счет»** – заполнится автоматически при заполнении поля «Банк» или «БИК» способом автоподбора. Можно ввести вручную.

- **«Расчетный счет»** – номер расчетного счета, информация вносится вручную, обязательно для заполнения.

- **«Основной»** – при активации чек-бокса «Основной», реквизиты счета будут использоваться по умолчанию при формировании первичных бухгалтерских документов при наличии нескольких расчетных счетов у Контрагента.

Для удаления счета выбрать «X».

➤ **«Головная организация»** (*Рис. 47.5*) – если у создаваемого Контрагента есть головная организация, ее можно выбрать из списка Контрагентов, сохраненных в ERP Fastkore Business, активировав ссылку рядом с полем «Головная организация» (*Рис. 47.5*). Это позволяет вносить в систему несколько организаций с одним и тем же ИНН.

➤ **«Филиалы»** – в данное поле можно добавить (*Рис. 47.6*) Контрагента из сохраненных в ERP Fastkore Business или создать нового, который является Филиалом или Представительством создаваемого Контрагента. Список добавленных Филиалов и Представительств будет расположен ниже (*Рис. 47.7*).

Поиск Головной организации, Филиала или Представительства в Компоненте «Контрагенты» будет происходить по ИНН, он должен совпадать с ИНН создаваемого Контрагента (*Рис. 51*).

Рис. 51

4.1.4 Вкладка «Финансовая информация»

Во вкладку «Финансовая информация» можно добавить информацию о Контрагенте, содержащуюся в открытых источниках (например, сайт checko.ru) для оценки благонадежности Контрагента (Рис. 52).

Рис. 52

Сведения о выручке и прибыли можно добавить в формате изображения (Рис. 52.1, Рис. 53).

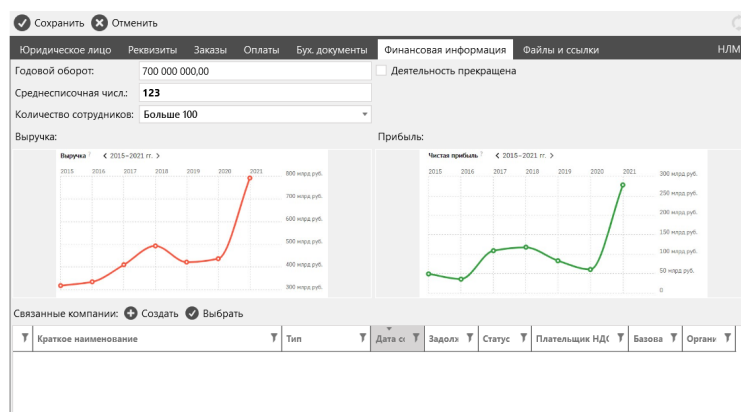


Рис. 53

В поле «Связанные компании» (Рис. 52.2) можно добавить Контрагентов, сохраненных в ERP Fastkore Business или создать новых в Компоненте «Контрагенты», которые, например входят в одну группу компаний с создаваемым Контрагентом. Список связанных Контрагентов будет доступен ниже (Рис. 52.3).

4.1.5 Иные вкладки компонента «Контрагенты»

В объекте Контрагента содержатся также следующие вкладки (Рис. 31.2):

➤ «Заказы» – содержит список Заказов и Закупок, в которых участвует Контрагент (Рис. 54).

№	Дата	Статус заказа	Контакт	Контрагент	Статус	Сумма	Задо	Наименование	Заказы	Адреса (Контра)
1232	02.12.2022...		Олг...	НЛМК		1 650,...	1 65...	Рамка СЕН...		119017, г Мос... 398005, Лиле...

Рис. 54

➤ «Оплаты» – содержит список проводок, в которых участвует Контрагент (Рис. 55).

Имя	Дата	Сумма прои	Название (Д, Наз	Пров	Тип	Стат	Ком	Дол	Заказы счёта (Д, Ф..
Приход 480,00 от 02.12...	02.12.2022		Счёт №НС...	Нет	Пр...	Ф..			

Рис. 55

➤ «Бух. документы» – содержит список всех бухгалтерских первичных документов, в которых Контрагент выступает одной из сторон.

В вышеперечисленных вкладках ссылки на объекты соответствующих Компонентов. Т.е., например, выбрав строку с Заказом, откроется объект Заказа, в котором можно будет посмотреть его свойства (Рис. 56).

№	Наименование	Коли	Един	Цен	Ски	Сум	Сро	Ком
1	Рамка СЕНДРУМ IKEA 2...	2	шт	825...	0,00	1 6...		

Рис. 56

➤ **«Файлы и ссылки»** – в данную вкладку можно добавить любые необходимые файлы и документы в электронном виде или ссылки (Рис. 57). Панель со стандартными инструментами для работы с файлами расположена в левом верхнем углу окна. Файлы будут расположены ниже в виде списка (как работать с файлами подробнее см. «Руководство пользователя по работе с файлами на платформе Fastkore»).

Под областью со списком файлов и документов расположена область для работы со ссылками (Рис. 57).

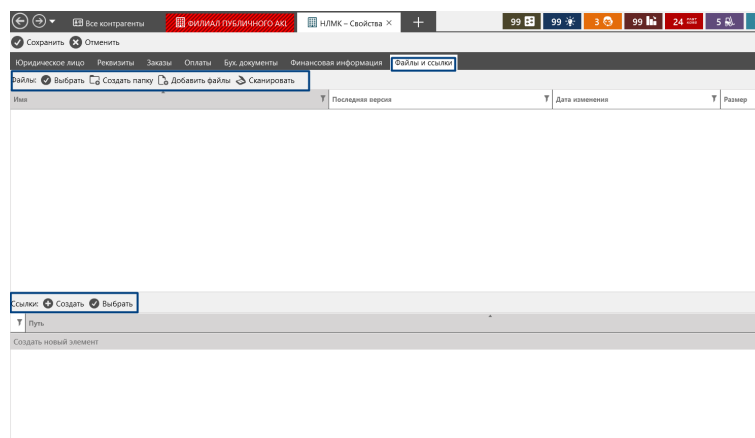


Рис. 57

4.2 Дополнительный функционал

После сохранения карточки Контрагента будет доступен ряд действий:

➤ **Создание исходящих Обращений** типа «Письмо», «Звонок», «Встреча» в первой вкладке окна со свойствами объекта.

Создать Обращения можно используя соответствующие команды на панели инструментов (Рис. 30.1). Перед созданием Обращения нужно выбрать Контактное лицо, которому оно будет адресовано одним нажатием левой клавиши мышки в строке контакта (Рис. 41).

Все коммуникации будут доступны во вкладке «Контактное лицо» выбранного Контакта в компоненте «Контакты» в виде таблицы (Рис. 19) и в Компоненте «Обращения» (см. п. 2. Рабочая область окна Компонента «Обращения»).

➤ **Печать конвертов** – на панели инструментов в верхней левой части рабочей области окна объекта и самого Компонента «Контрагенты» (Рис. 30.1) расположена команда для формирования печатной формы «Конверты». Из выпадающего списка можно выбрать размер (Рис. 58).

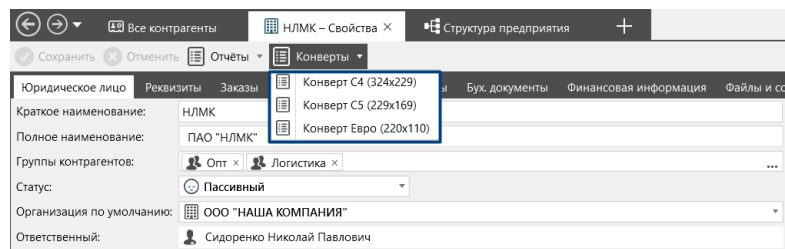


Рис. 58

Автоматически сформируется печатная форма конверта выбранного размера, где:

- получателем указан Контрагент, в карточке которого была выбрана печатная форма;
- организацию-отправителя можно выбрать из выпадающего списка в левом верхнем углу открывшегося окна с печатной формой (Рис. 59);
- адрес Получателя и Отправителя можно выбрать из выпадающих списков в левом верхнем углу открывшегося окна с печатной формой (Рис. 59).

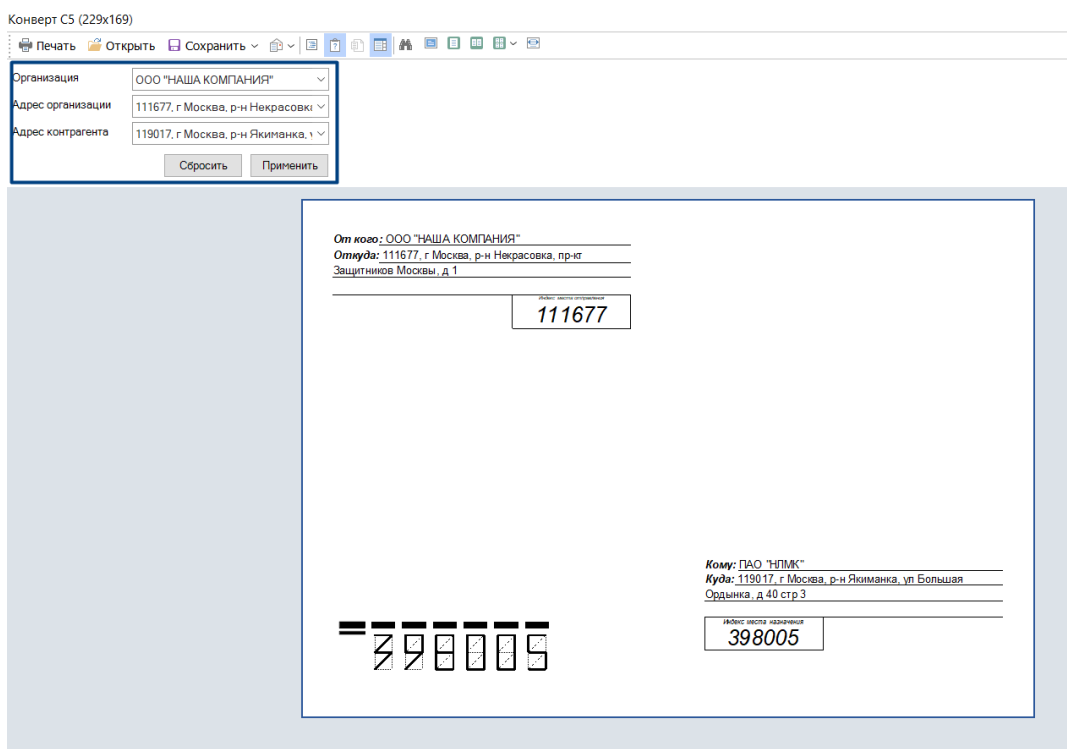


Рис. 59

Чтобы адрес Контрагента был доступен для выбора, он должен быть сохранен в основной вкладке объекта в поле «Адреса фактические» в Компоненте «Контрагенты».

Чтобы адрес вашей организации был доступен для выбора, он должен быть сохранен в объекте выбранной организации в Компоненте «Контрагенты» в поле «Адреса фактические» с любым видом. Ссылка на Объект должна быть указана в Компоненте «Структура предприятия» во вкладке «Для документов» в поле «Карточка организации». Организация отправителя в Компоненте «Структура предприятия» должна быть действующая (т.е. чек-бокс в поле «Деятельность прекращена» не активирован).

➤ «Отчёты» – на панели инструментов в верхней левой части рабочей области окна объекта и самого Компонента «Контрагенты» (Рис. 30.1) расположена команда для формирования отчетов (Рис. 60):

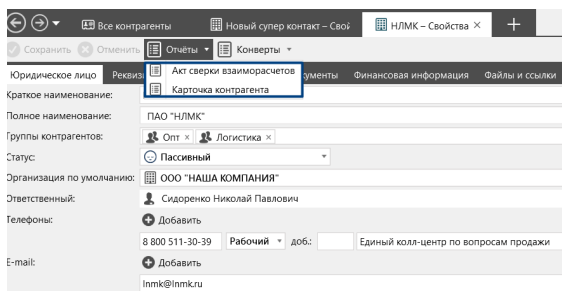


Рис. 60

По умолчанию добавлены следующие виды отчетов:

- «Акт сверки взаиморасчетов» (Рис. 61).

Рис. 61

С печатной формой можно работать как с обычным файлом (соответствующие команды расположены в верхней части печатной формы слева (Рис. 61.1), т.е. сохранять, печатать или сразу отправлять по электронной почте. В печатной форме можно выбрать любую вашу организацию, сохраненную в Компоненте «Структура предприятия» и задать период (Рис. 61.2).

- «Карточка контрагента» (Рис. 62).

Подробнее как работать с печатной формой описано в «Руководстве пользователя по работе с заказами в ERP Fastcore Business» (п. 4.2).

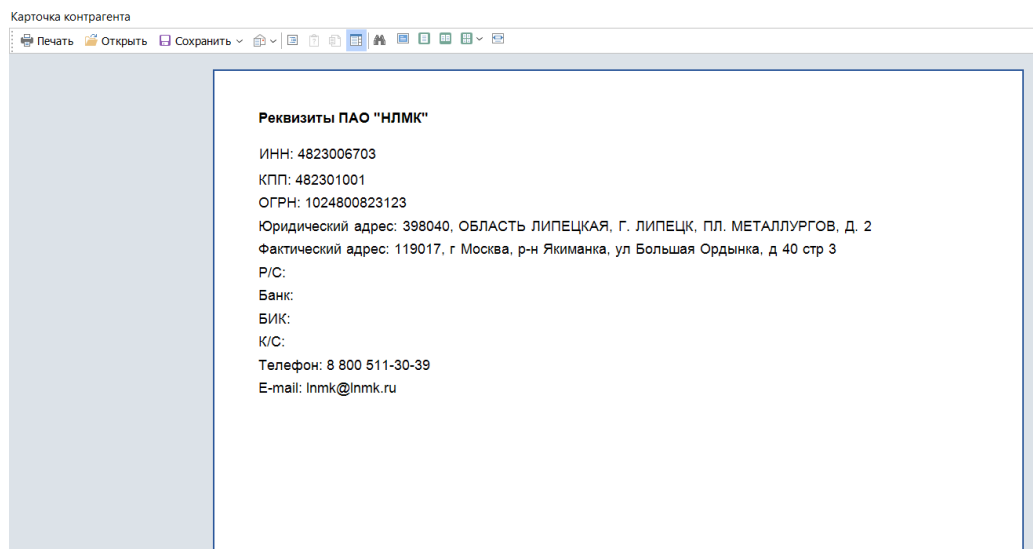


Рис. 62

➤ «Здание на обзвон» – команда расположена на панели инструментов в верхней левой части рабочей области окна Компонента «Контрагенты» (Рис. 30.1, Рис. 63.2).

Создать задания на обзвон можно для одного или нескольких Контрагентов одновременно одним из следующих способов:

- выбрать одним нажатием левой клавиши мышки Контрагента из списка;
- или
- выбрать несколько Контрагентов, зажав клавиши Shift или Ctrl на клавиатуре (Рис. 63.1);

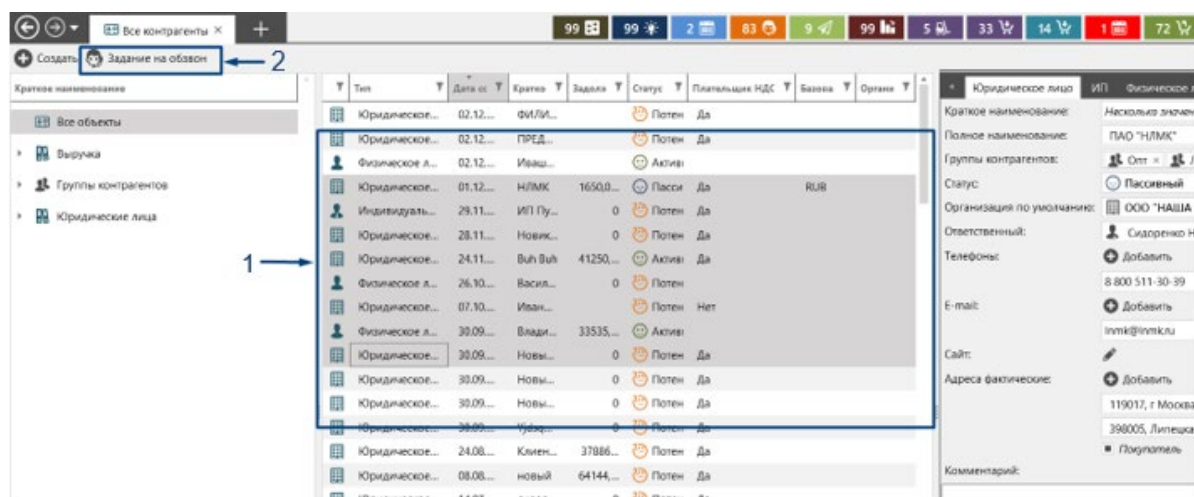


Рис. 63

- активировать команду «Задание на обзвон» (Рис. 63.2);
- откроется окно (Рис. 64), в котором нужно выбрать Ответственного/-ых за обзвон из сохраненных Пользователей или Ролей в Компоненте «Учетные записи», и срок обработки Обращения/-ий;

Задание на обзвон

Ответственный:

Срок:

Рис. 64

- после активации кнопки «Ок» (*Рис. 64*):
 - создадутся Обращения с типом «Исходящий звонок» для выбранных Контрагентов (*Рис. 65.1*), их можно будет посмотреть в Компоненте «Обращения»;
 - у ответственного Пользователя или Пользователей с выбранной ролью появятся уведомления о созданных Обращениях (*Рис. 65.2*).

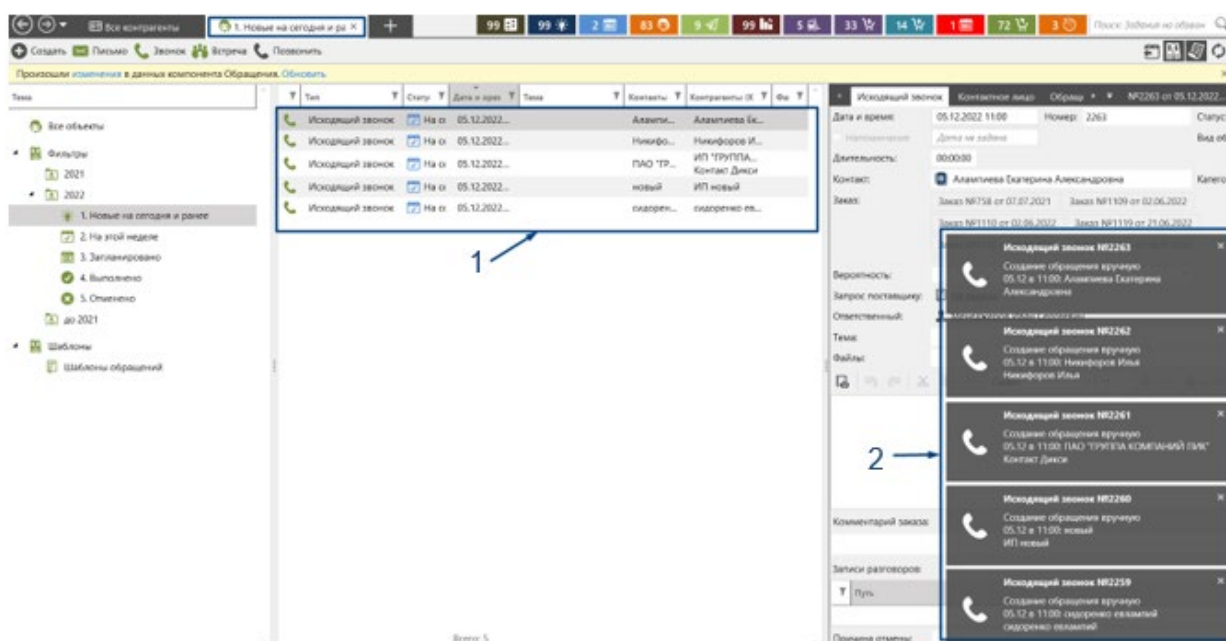


Рис. 65

5. Тип обращения «Письмо»

5.1 Исходящее письмо

Создать Обращение типа «Исходящее письмо» в Компоненте «Обращения» можно выбрав команду «Письмо» на верхней панели инструментов слева (Рис. 1.1).

В открывшемся окне выбрать тип обращения:

➤ Исходящее письмо;

или

➤ один из созданных ранее шаблонов (Рис. 66.1).

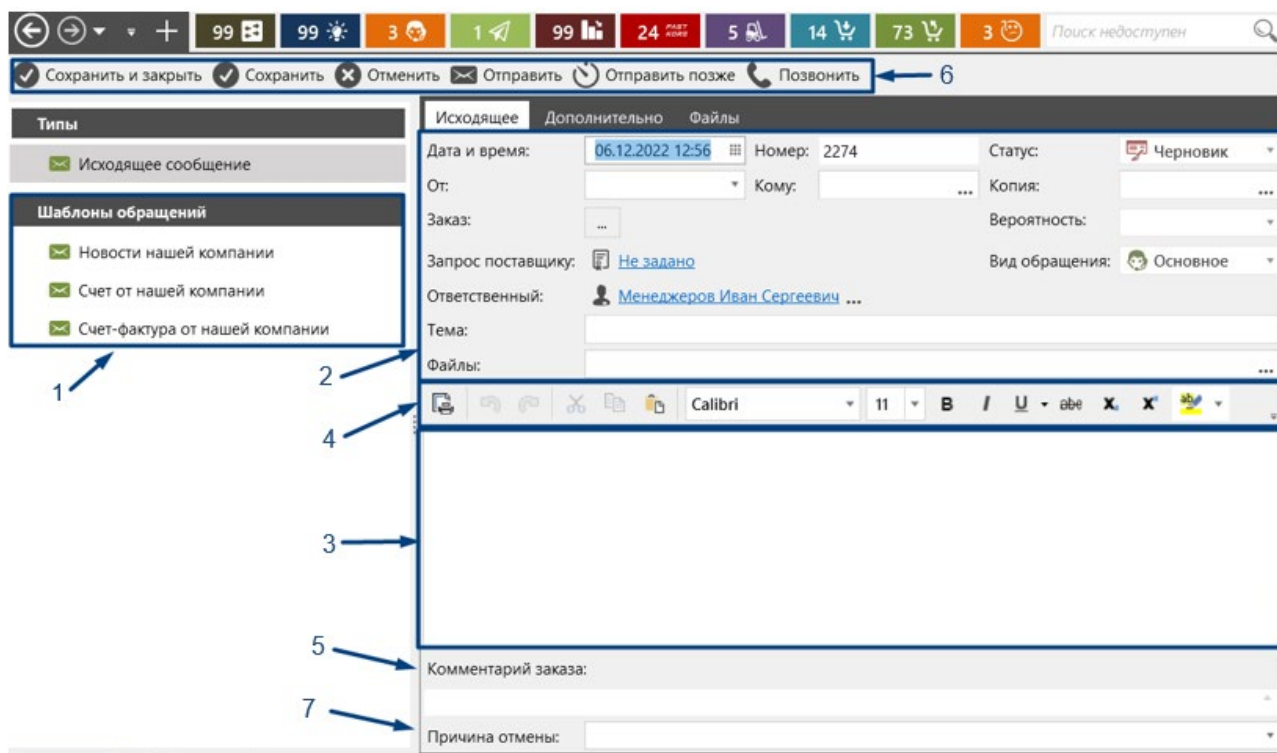


Рис. 66

Заполнить основные поля (Рис. 66.2):

➤ **«Номер»** – заполнится автоматически следующим по порядку номером после предыдущего созданного обращения любым Пользователем вашей организации.

➤ **«От»** – выбрать из выпадающего списка, в котором будут доступны адреса, сохраненные в Компоненте «Учетные записи e—mail», в зависимости от ваших индивидуальных настроек. Например, у отдела продаж может быть выделенный адрес, чтобы не использовать адреса каждого Пользователя отдельно.

➤ «Кому», «Копия» – выбрать Контактное лицо из объектов, сохраненных в компоненте «Контакты» следующими способами:

... e-mail», содержащих e-mail адреса Контакты (Рис. 67). Из списка можно выбрать одну или несколько записей, активировав чек-бокс в начале соответствующей строки (Рис. 67.1). После выбора нужных записей, активировать команду «Выбрать» (Рис. 67.2).

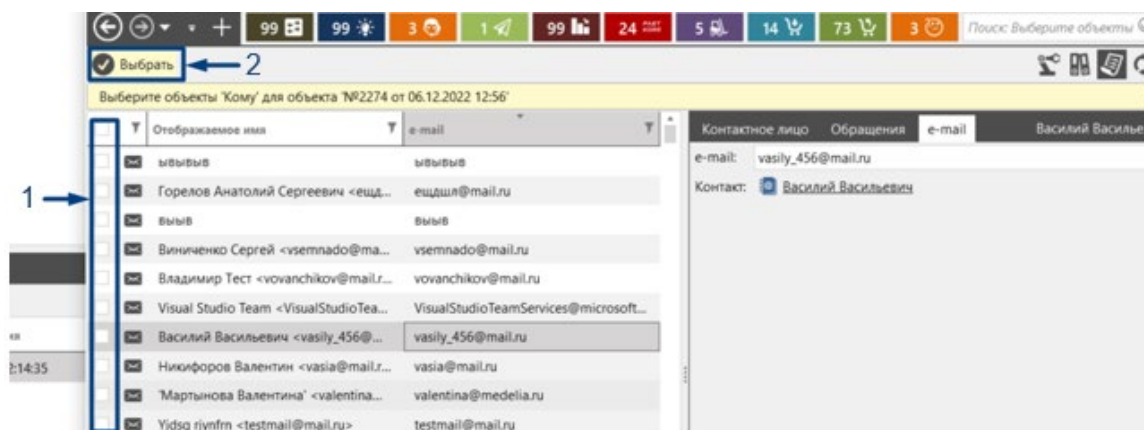


Рис. 67

• выбрать из выпадающего списка при вводе с клавиатуры начальных букв имени Kontakta (Рис. 68). Если вводить наименование Контрагента, то в выпадающем списке кроме самого Контрагента, будут контакты, которые указаны в качестве Контактных лиц у этого Контрагента.

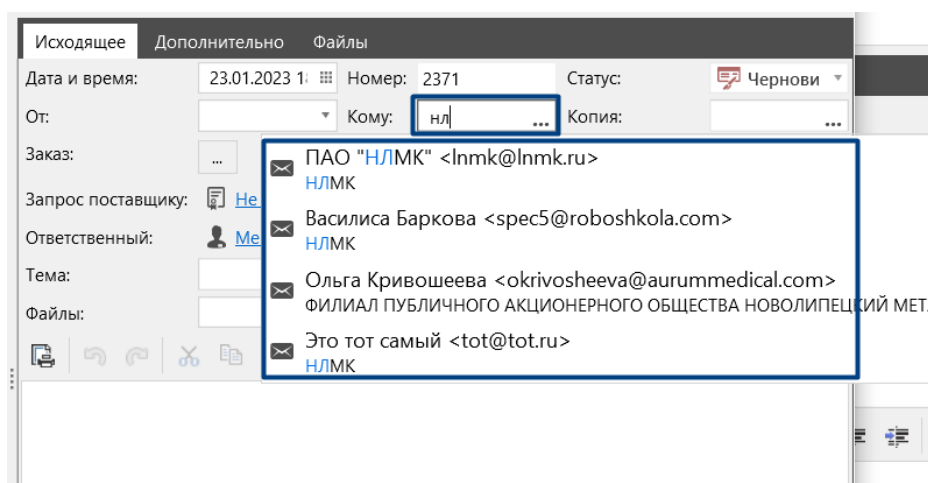


Рис. 68

➤ «Заказ» – в данном поле можно выбрать Заказ или Закупку, в которых у Контрагента (Поставщика или Покупателя) Контактным лицом указан Контакт из поля «Кому» создаваемого Обращения:



Рис. 69);

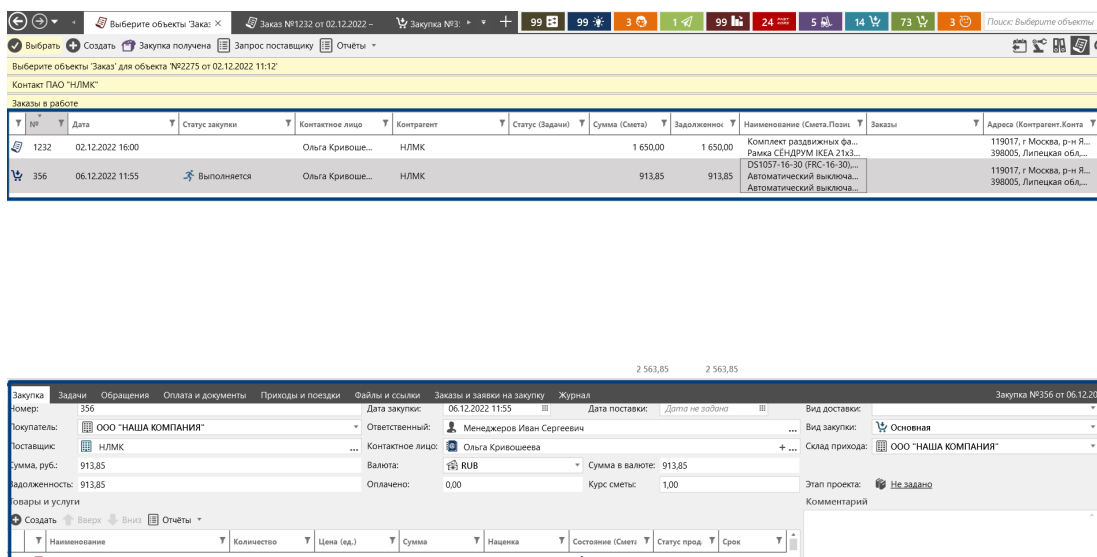


Рис. 69

• выбрать нужный объект одним нажатием левой клавиши мышки. В нижней части можно посмотреть свойства выбранного объекта.

- активировать команду «Выбрать» на верхней панели инструментов.

или

• после сохранения Заказы и Закупки будут доступны рядом с полем «Заказы» (Рис. 70). Чтобы обращение было привязано к какому-либо объекту, нужно выбрать его одним нажатием левой клавиши мышки. При двойном нажатии на объект откроется окно со свойствами выбранного объекта.

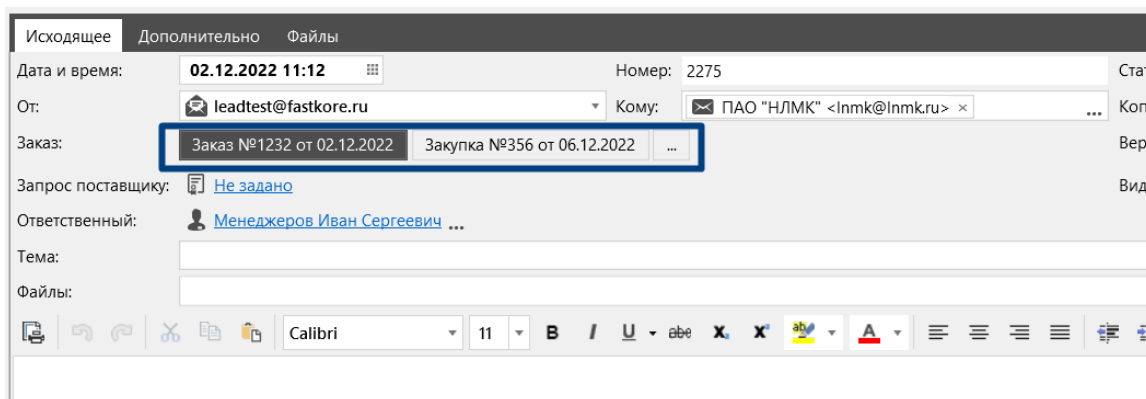


Рис. 70

У создаваемого обращения с выбранным Заказом или Закупкой будет создана связь. Данное обращение можно будет посмотреть во вкладке «Обращения» в объекте Заказа или Закупки (см. «Руководство пользователя по работе с заказами в ERP Fastkore Business»).

➤ «Запрос поставщику» – при активации ссылки рядом с этим полем (по умолчанию ссылка имеет значение «Не задано») откроется окно со списком Запросов поставщику (Рис.

71). Для прикрепления запроса к обращению нужно одним нажатием левой клавиши мышки выбрать нужную строку и активировать команду «Выбрать».

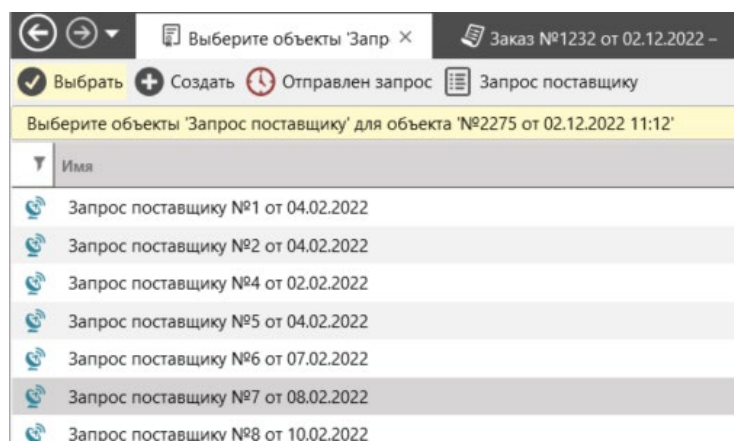





Рис. 71

Изменить или удалить выбранный ранее Запрос поставщику можно вызвав правой клавишей мышки контекстное меню в поле «Запрос поставщику» и выбрать команду «Удалить связь». Значение в поле станет «Не задано».

➤ **«Вероятность»** – в поле показано свойство «Вероятность заказа», привязанного к обращению.

➤ **«Вид обращения»** – по умолчанию, может быть, следующих видов:

-  Основное
-  Задание на обзвон
-  СМС

Для писем используется значение «Основное».

➤ **«Ответственный»** – заполняется так же, как поле *«Ответственный»* для объекта Компонента «Контрагенты». По умолчанию заполняется именем Пользователя, создающего Обращение.

➤ **«Тема»** – тема обращения. Можно выбрать из ранее используемых тем при вводе первых трех символов (Рис. 72).

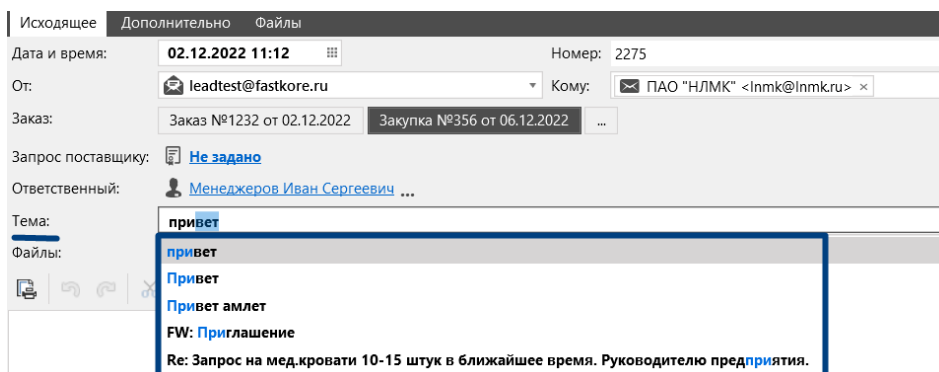


Рис. 72

➤ **«Файлы»** – в данное поле можно прикрепить любые файлы, имеющие отношение к обращению. Ограничение по размеру 25 Мб.

➤ Поле под основной информацией (Рис. 66.3) предназначено для ввода текста письма (т.н. тело письма). В теле письма предусмотрена возможность отображения подписи отправителя по умолчанию. Подпись для общих адресов может настроить Пользователь с ролью Администратора в Компоненте «Учетные записи e-mail», а личную подпись может настроить сам Пользователь.

➤ Над полем тела письма расположена панель инструментов для форматирования текста (Рис. 66.4).

➤ **«Комментарий заказа»** (Рис. 66.5) – информация в поле добавится автоматически из поля «Комментарий» в выбранном объекте Заказа или Закупки.

➤ **«Статус»** – статус присваивается автоматически (Рис. 66.2). В зависимости от действий с обращением могут быть присвоены следующие статусы:

- «Черновик» – до отправки письма;
- «Отправлено» – после отправки письма.

5.1.1 Работа с Обращением

После ввода информации и формирования Исходящего письма, а также его сохранения, на панели инструментов доступны следующие команды (Рис. 66.6):

➤ **«Отправить»** – для отправки письма выбранному адресату.

➤ **«Отправить позже»** – позволяет отложить отправку письма на выбранные дату и время. При активации команды откроется окно для выбора времени и даты, и подтверждения переноса отправки (Рис. 73).

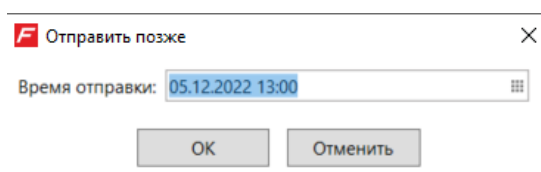


Рис. 73

➤ **«Позвонить»** – функционал команды описан ранее (см. «Позвонить»).

➤ **«Отменить»** – команда позволяет отменить Обращение, может быть не активна. Для ее активации нужно выбрать причину отмены из выпадающего списка в поле «Причина отмены» (Рис. 66.7).

5.1.2 Вкладки

В объекте Обращения типа «Исходящее письмо» кроме вкладки с самим обращением имеются также следующие вкладки:

➤ **«Обращения»** (Рис. 74) – все обращения, связанные с Контактom, указанным первым в поле «Кому».

Данная вкладка содержит следующие поля:

- **«Первый контакт»** – по умолчанию заполняется значением одноименного поля объекта Контакта в Компоненте «Контакты».

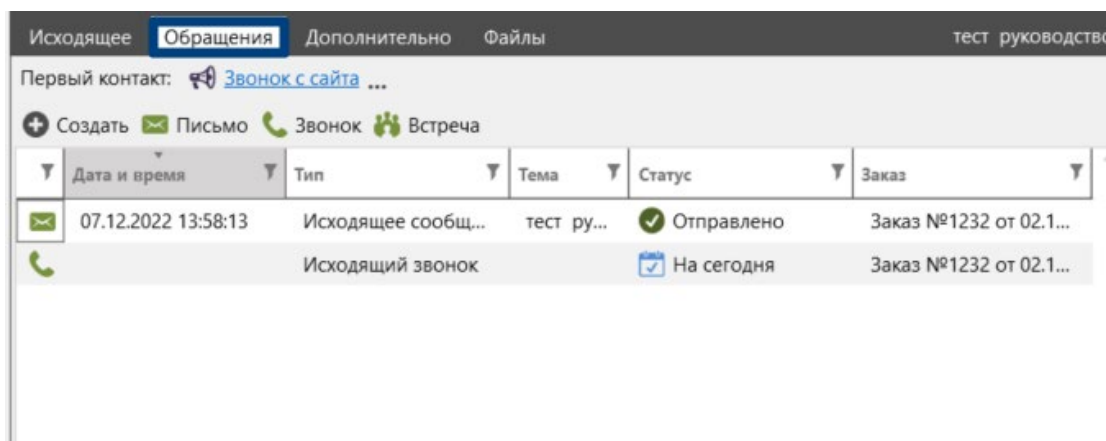


Рис. 74

- **Панель инструментов** для создания обращений.
- **Список обращений**, связанных с Контактom, указанным первым в поле «Кому». Каждая строка активна, т.е. можно открыть объект Обращения двойным нажатием левой клавиши мышки.

➤ **«Контактное лицо»** (Рис. 75), которая содержит:

- **Контактные данные** отправителя из объекта Контакта в Компоненте «Контакты» (Рис. 75.1). Поля можно редактировать (см. п. 3.1.1 Вкладка «Контактное лицо»), при сохранении информация будет содержаться в объекте Контакта в компоненте «Контакты».

- **Список обращений**, связанных с Отправителем письма (Рис. 75.2). Строки с Обращениями активны и с ними можно работать следующими способами:

- открыть объект Обращения двойным нажатием левой клавиши мышки. Откроется окно со свойствами Обращения с панелью инструментов для работы с ним.

или

- выбрать строку с объектом Обращения левой клавишей мышки и работать с панелью инструментов, расположенной над списком Обращений (Рис. 75.3). Для каждого Обращения свой набор команд в зависимости от его статуса.

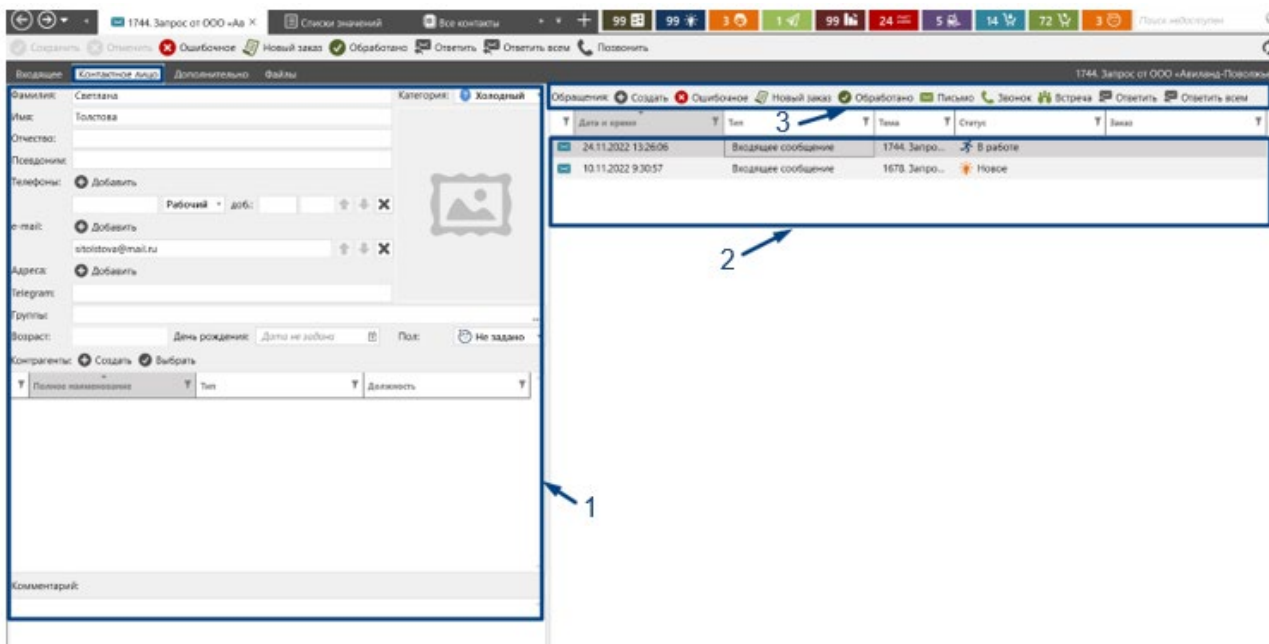


Рис. 75

➤ «Дополнительно» (Рис. 76) – вкладка содержит следующие поля:

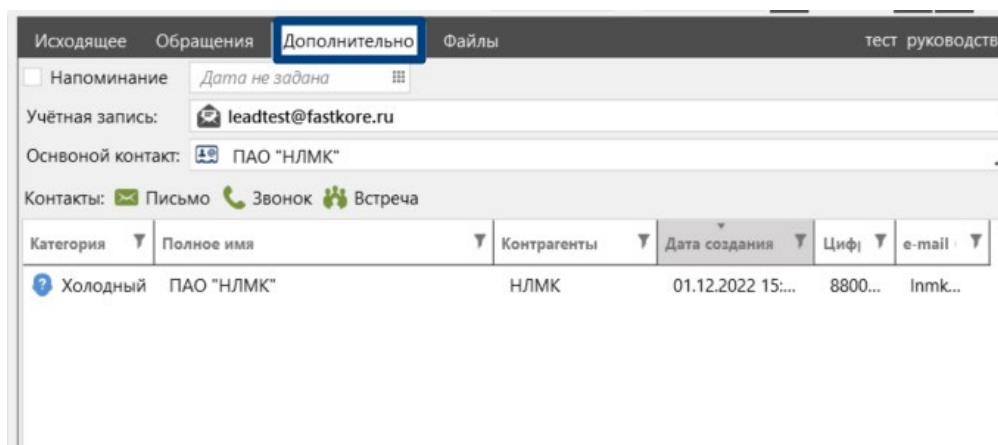


Рис. 76

- «Напоминание» – можно активировать чек-бокс рядом с полем и выбрать дату и время напоминания, которое появится в виде всплывающего окна в правом нижнем углу экрана.
- «Учетная запись» – учетная запись e-mail, от имени которой отправлено исходящее сообщение.
- «Основной контакт» – первый **контакт** из поля «Кому».
- **Панель инструментов** для создания обращений Основному контакту.
- «Контакты» – **список** объектов Контактов в поле «Кому» из обращения.

➤ «Файлы» – в данную вкладку можно добавить любые необходимые файлы и документы в электронном виде (Рис. 77). Панель со стандартными инструментами расположена в левом верхнем углу окна. Файлы будут расположены ниже в виде списка (как

работать с файлами подробнее см. «Руководство пользователя по работе с файлами на платформе Fastkore»).

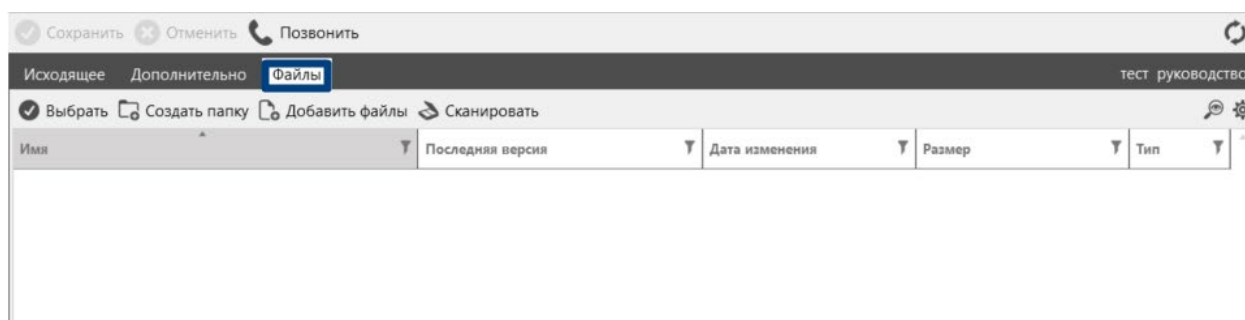


Рис. 77

5.2 Входящее письмо

В ERP Fastkore Business есть возможность интеграции с внешним почтовым сервером по протоколу IMAP. Письма, поступающие на почту, будут отображаться в Компоненте «Обращения» как Обращения типа «Входящее письмо» со статусом «Новое» (Рис. 78).

Свойства объекта Входящего письма (Рис. 78) схожи со свойствами объекта с типом Исходящее письмо.

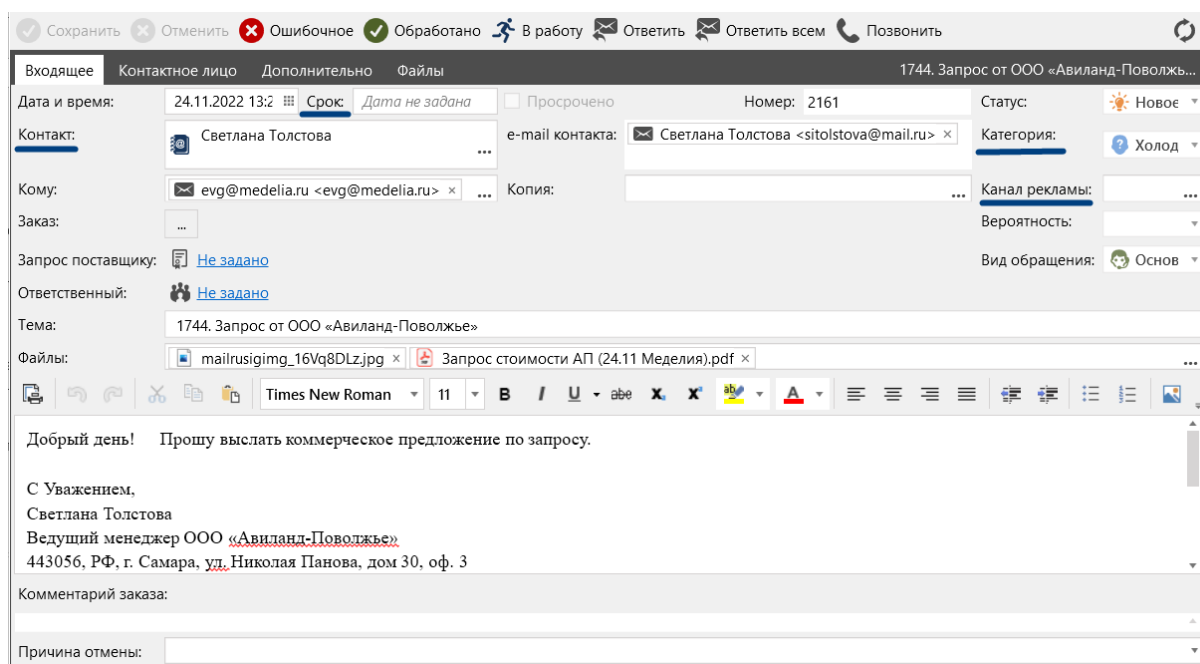


Рис. 78

Дополнительно присутствуют следующие поля (на Рис. 78 подчеркнуты синим):

- **«Срок»** – отображается дата и время до которых входящее обращение должно быть обработано, зависит от настроек получения почты в Компоненте «Получение обращений».
- **«Просрочено»** – если текущее время больше, чем значение в поле «Срок», данное поле автоматически станет «Да».

➤ **«Контакт»** – заполняется автоматически, если контакт с таким же e-mail найден в ERP Fastcore Business в объектах Компонента «Контакты». Если контакт отправителя не найден, автоматически будет создан новый объект в Компоненте «Контакты». Поля Имя, Фамилия и e-mail заполняются на основании информации из полученного обращения.

➤ **«Категория»** – заполняется автоматически значением категории контакта в компоненте «Контакты» (см. п. 3.1.2 Категория Контакта).

➤ **«Канал рекламы»** – по умолчанию заполняется значением поля «Первый контакт» объекта Контакта в Компоненте «Контакты». Если значение не задано, его можно выбрать вручную.

Вкладки объекта Обращения типа Входящее письмо идентичны вкладкам объекта Обращения типа Исходящее письмо (см. п. 5.1.2 Вкладки).

5.2.1 Работа с Обращением

Для Обращения со статусом «Новое» доступны следующие команды (Рис. 79).



Рис. 79

Работать с Входящим обращением могут:

- Пользователь, учетная запись которого выбрана в поле «Ответственный»;
- Пользователь, имеющий роль, указанную в поле «Ответственный»;
- Пользователь с ролью «Руководитель».

Команды «Ответить» и «Ответить всем» (Рис. 79) позволяют сразу сформировать для ответа исходящее письмо адресатам, в зависимости от выбранной команды. После отправки исходящего письма входящему обращению будет присвоен статус «Обработано».

Если для обращения типа «Входящее письмо» требуется более детальная обработка, то можно действовать следующим образом.

Для начала работы с Обращением нужно выбрать команду «В работу» (Рис. 79). Откроется окно для подтверждения действия (Рис. 80).

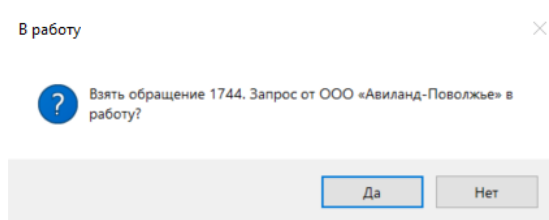


Рис. 80

После активации кнопки «Да» статус Обращения изменится на «В работе» (Рис. 81).

Рис. 81

В статусе «В работе» доступны следующие команды (Рис. 82).

Рис. 82

После обработки Входящего письма выбрать команду, логически подходящую для текущей ситуации процесса работы с отправителем письма (потенциальным клиентом, текущим клиентом и т.д.):

➤ Если обращение ошибочное, выбрать одноименную команду (Рис. 82). Откроется окно для подтверждения действия (Рис. 83), в котором нужно выбрать из выпадающего списка Причину отмены обращения и Категорию контакта (см. п. 3.1.2 Категория Контакта).

Рис. 83

Статус обращения изменится на «Ошибочное» (Рис. 84).

Рис. 84

➤ Если с адресатом нужно будет продолжить работать и еще раз связаться, то выбрать команду «Обработано» (Рис. 82). Откроется окно для подтверждения действия (Рис. 85).

Рис. 85

Также нужно выбрать из выпадающего списка Следующее действие (Рис. 86).

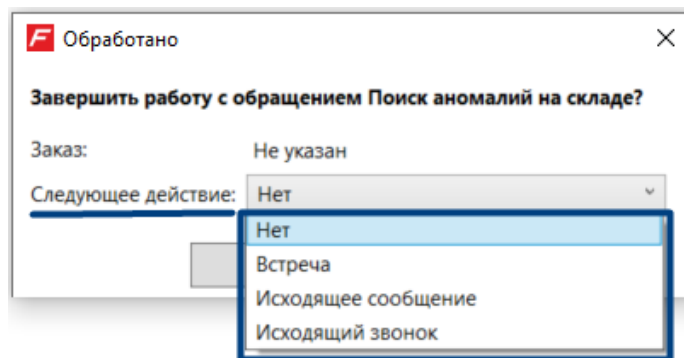


Рис. 86

Статус обращения изменится на «Обработано» (Рис. 87).

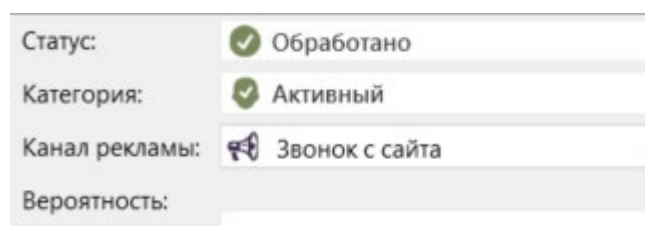


Рис. 87

В зависимости от выбора следующего действия откроется окно ^{для} его планирования:

- «Нет» – обращение закроется.
- «Встреча» – откроется окно для создания обращения типа «Встреча» (см. п. 6. Тип обращения «Встреча»).
- «Исходящее сообщение» – откроется окно для создания обращения типа «Исходящее письмо» (см. п. 5.1 Исходящее письмо).
- «Исходящий звонок» – откроется окно для создания обращения типа «Исходящий звонок» (см. п. 7.1 Исходящий звонок).

➤ Если в результате работы с Входящим письмом получен Заказ от клиента, то выбрать команду «Новый заказ» (Рис. 82). Откроется окно для заполнения информации по заказу (Рис. 88).

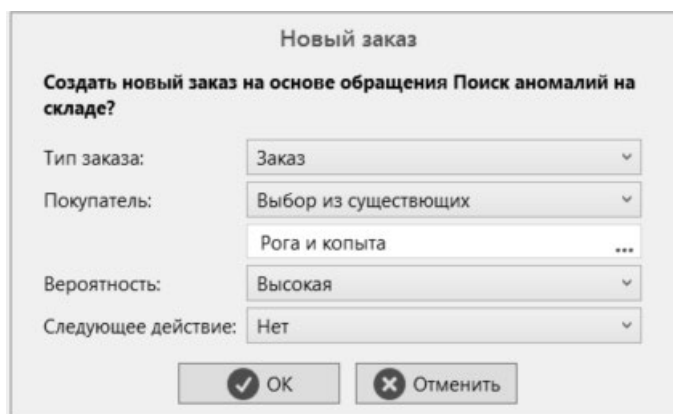


Рис. 88

Из выпадающего списка выбрать Тип заказа (Рис. 89).

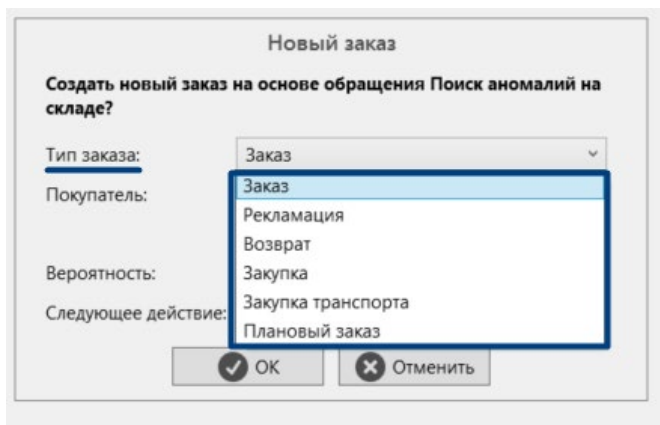


Рис. 89

Выбрать Покупателя или Поставщика (в зависимости от выбранного Типа заказа) из сохраненных в Компоненте «Контрагенты» или создать Нового (Рис. 90).

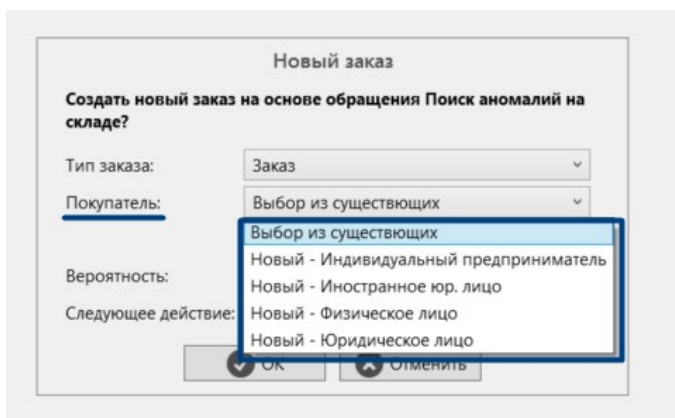


Рис. 90

При выборе создания нового Контрагента в окне (Рис. 91) нужно ввести его наименование и при необходимости выбрать Группу контрагента, к которой вы его отнесете (см. п. 4.1.1 Вкладка «Тип Контрагента»).

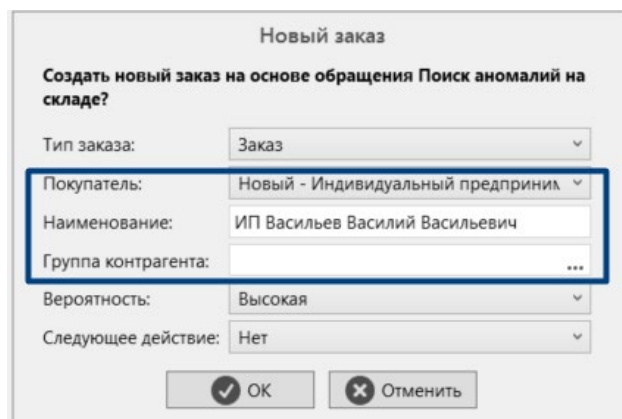


Рис. 91

Если выбран Тип заказа «Заказ», то указать Вероятность заказа на ваше усмотрение из выпадающего списка (Рис. 92).

Рис. 92

Выбрать Следующее действие из выпадающего списка и активировать команду «Ок». После подтверждения статус Обращения изменится на «Сконвертировано в заказ» (Рис. 93).

Рис. 93

Откроется окно для создания объекта Компонента, соответствующего выбранному Типу заказа для его наполнения и продолжения работы с ними.

Если при выборе Покупателя было задано создание нового, то в Компоненте Контрагенты будет создан объект, в котором будет только введенное наименование, в качестве Контактного лица будет указан Отправитель входящего письма.

Для ведения актуальной базы клиентов рекомендуется заполнить максимальное количество информации о новом Контрагенте сразу при его создании. Сделать это можно будет при последующей работе с объектом Заказа.

5.3 Заявка с сайта

В ERP Fastkore Business предусмотрена возможность получения заявки с сайта в виде входящего сообщения. Шаблон такого сообщения настраивается индивидуально.

Как правило в заявке присутствуют поля «Имя», «Телефон», «E-mail», «Комментарий», данные которых приходят в теле входящего письма. Таким образом менеджер, работающий с обращением, видит информацию, которую указал потенциальный клиент.

Поля, Вкладки и порядок работы с Заявкой с сайта идентичны Обращению типа «Входящее письмо» (см. п. 5.2 Входящее письмо).

При поступлении Заявки с сайта поле «**Контакт**» также заполняется автоматически, при этом поиск объекта Контакта происходит в следующем порядке:

- поиск по полному совпадению телефона и e—mail;
- поиск по телефону;
- поиск по e-mail.

Если объект Контакта не найден, будет создан новый с данными из Заявки.

Дополнительно в свойствах объекта Обращения типа «Заявка с сайта» добавлена вкладка «**UTM**», в которой автоматически может заполняться информация из UTM-метки при получении обращения (*Рис. 94*), если эти данные приходят вместе с заявкой и при обработке обращения корректно настроен шаблон. По UTM-метке может определяться Канал рекламы.

Заявка с сайта		Контактное лицо	Обращения	Дополнительно	Файлы	UTM	Заявка от Test - 02.02.2022 19:02:14;	
utm_source :	yandex							
utm_medium:	cpc							
utm_campaign:	Blokirator							
utm_content:	10861627236							
utm_term:	противотаранное							
UTM-метка:	?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=Blokirator&utm_term=нпротивотаранное&utm_content=10861627236							

Рис. 94

6. Тип обращения «Встреча»

В ERP Fastkore Business предусмотрена возможность создания и планирования встреч.

Создать Обращение типа «Встреча» в Компоненте «Обращения» можно выбрав команду «Встреча» на верхней панели инструментов слева (Рис. 1.1).

Откроется окно со свойствами объекта «Встреча» (Рис. 95).

Сохранить и закрыть Сохранить Отменить Позвонить

Встреча Файлы

Дата и время: 08.12.2022 21:26 Номер: 2282 Статус: На сегодня

Длительность: 00:00:00 Окончание: Дата не задана

Напоминание: Дата не задана

Заказ: ...

Вероятность: ... Вид обращения: Основное

Ответственный: Сидоренко Николай Павлович ...

Адрес: ...

Тема: ...

Контакты: Создать Выбрать Письмо Звонок Встреча

Категория	Полное имя	Контрагенты	Дата создания	Цифры номс	e-mail (e-mail)
-----------	------------	-------------	---------------	------------	-----------------

Сотрудники: Создать Выбрать

Полное имя	e-mail	Телефоны
Сидоренко Николай Павлович	info@nosnow.ru	

Комментарий заказа:

Рис. 95

Объект содержит 2 вкладки:

- **«Встреча»** – содержит основную информацию о встрече.
- **«Файлы»** – в данную вкладку можно добавить любые необходимые файлы и документы в электронном виде (Рис. 77). Панель со стандартными инструментами расположена в левом верхнем углу окна. Файлы будут расположены ниже в виде списка (как работать с файлами подробнее см. *«Руководство пользователя по работе с файлами на платформе Fastkore»*).

6.1 Вкладка «Встреча»

Большая часть полей во вкладке «Встреча» идентична полям Обращения типа «Исходящее письмо» (см. п. 5.1 *Исходящее письмо*).


Дополнительно вкладка содержит поля:

➤ «Дата и время» (Рис. 95



➤ «Длительность» (Рис. 95.1) – продолжительность встречи, заполняется вручную в формате ЧЧ:ММ:СС

➤ «Окончание» (Рис. 95.1) – дата и время начала встречи. Вычисляется автоматически после внесения информации в поля «Дата и время» и «Длительность».

➤ «Адрес» –  адрес встречи. Данное поле можно заполнить одним из адресов участников встречи (Контрагента или Контактв встречи Рис. 95.2 и Рис. 95.3), внесенных в Компоненте «Контакты» или «Контрагенты» и сохраненных в Компоненте «Адреса» следующими способами:

- при вводе первых трех символов из предложенного выпадающего списка (Рис. 96);

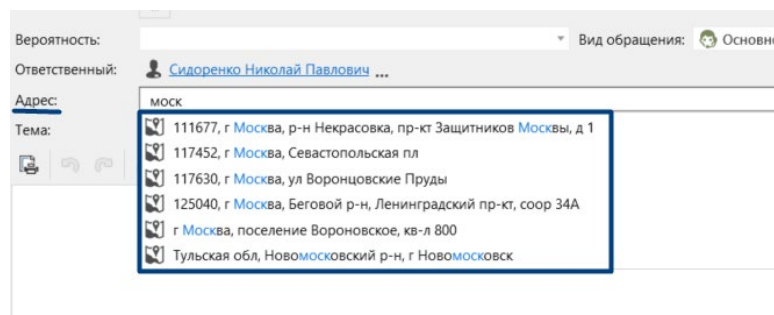



Рис. 96

или



Рис. 97). Одним нажатием левой

клавиши мышки выбрать строку с нужным адресом и активировать команду .

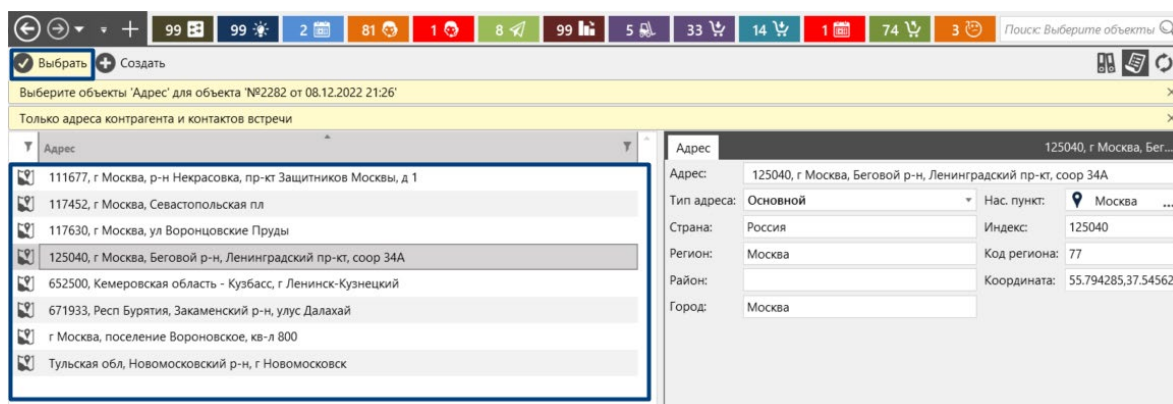


Рис. 97

➤ «Контакты» (Рис. 95.2) – контактные лица из Компонента «Контакты», участники встречи.

➤ **«Сотрудники»** – сотрудники вашей/-их организации/-ий из Компонента «Сотрудники», участники встречи.

6.2 Работа с Обращением

После сохранения встречи, Обращению будет присвоен один из двух статусов (Рис. 98):

- **«Запланирована»** – если в поле «Дата и время» значение даты больше текущей.
- **«На сегодня»** – если в поле «Дата и время» значение даты равно текущей. Также данный статус будет присвоен автоматически, когда дата станет равна или больше текущей.

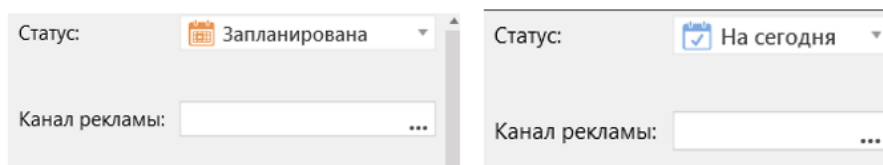


Рис. 98

Для встречи со статусами «Запланирована» или «На сегодня» доступны команды (Рис. 99).

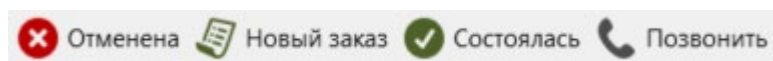


Рис. 99

При работе с Обращением типа «Встреча» нужно выбрать команду, логически подходящую для текущей ситуации процесса работы с Kontakтами встречи (потенциальным клиентом, текущим клиентом и т.д.):

- Если встречу требуется отменить, выберите команду **«Отменена»** (Рис. 99). Откроется окно для подтверждения действия, в котором нужно выбрать причину из выпадающего списка (Рис. 100). Статус встречи изменится на одноименный с командой.

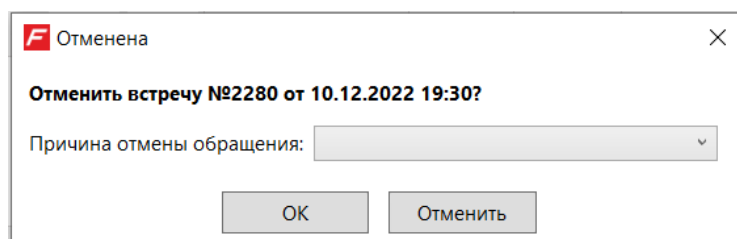


Рис. 100

- Функционал команды **«Состоялась»** схож с командой «Обработано» в обращении типа «Входящее письмо» (см. п. 5.2.1 Работа с Обращением). После подтверждения изменения команды появится окно для внесения изменений длительности встречи (Рис. 101), в котором нужно выбрать один из вариантов:

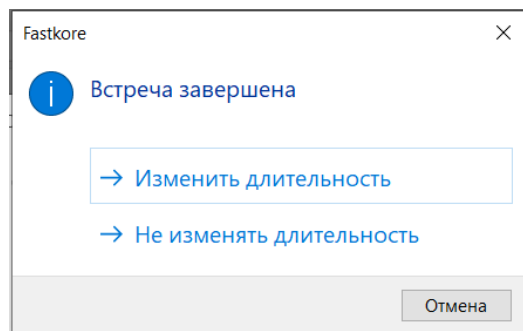


Рис. 101

- «Изменить длительность» – применяется если длительность встречи не соответствует заявленной в Обращении, при выборе – время окончания встречи изменится на текущее. Инструмент рассчитан на работу со встречами в режиме он-лайн.

- «Не изменять длительность» – применяется если длительность встречи соответствует заявленной в Обращении.

После выбора одного из действий (*Рис. 101*) встрече присвоится статус «Состоялась» (*Рис. 102*).

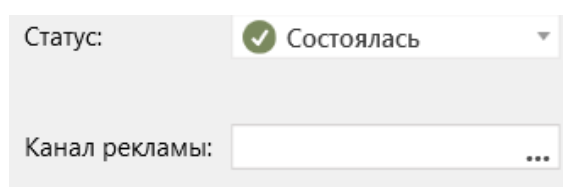


Рис. 102

➤ Функционал команды «Сконвертирована в заказ» (*Рис. 99*) схож с командой «Новый заказ» в обращении типа «Входящее письмо» (*см. п. 5.2.1 Работа с Обращением*). После подтверждения действия встрече будет присвоен статус «Сконвертирована в заказ» (*Рис. 103*).

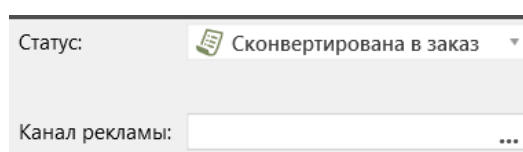


Рис. 103

7. Тип обращения «Звонок»

В ERP Fastkore Business предусмотрена возможность интеграции входящих и исходящих звонков с IP-телефонией следующих телекоммуникационных компаний:

- Zadarma;
- Mango Office;
- Мегафон;
- Дом.ру.

Каждый звонок фиксируется в компоненте «Обращения» в виде объекта Обращения соответствующего типа.

7.1 Исходящий звонок

Обращение типа «Исходящий звонок» может быть создано следующими способами:

➤ выбрать команду «Звонок» на верхней панели инструментов рабочей области окна Компонента «Обращения» (*Рис. 1.1*). Откроется окно для создания обращения (*Рис. 4*).

➤ выбрать команду «Позвонить» на верхней панели инструментов рабочей области окна Компонента «Обращения» (*Рис. 1.1*). После звонка создастся объект Обращения, в который можно будет внести информацию по звонку.

➤ создать задание на обзвон в компоненте Контрагенты (*см. п. 4.2 Дополнительный функционал*).

При работе с объектом Обращения «Исходящий звонок» из рабочей области окна (*Рис. 104.1*) компонента «Обращения» доступны вкладки (*Рис. 104.2*):

➤ **«Исходящий звонок»** – содержит основную информацию о звонке. Поля во вкладке идентичны полям Обращения типа «Исходящее письмо» (*см. п. 5.1 Исходящее письмо*).

Дополнительно поля во вкладке имеют значение:



- **«Длительность»** – продолжительность звонка, заполняется автоматически по факту совершения звонка в формате ЧЧ:ММ:СС.

- **«Записи разговоров»** – в поле будет размещена ссылка на запись звонка после его окончания (*Рис. 104.3*). Если автоматическая передача записи звонка не предусмотрена телекоммуникационной компанией, ссылку можно добавить вручную.

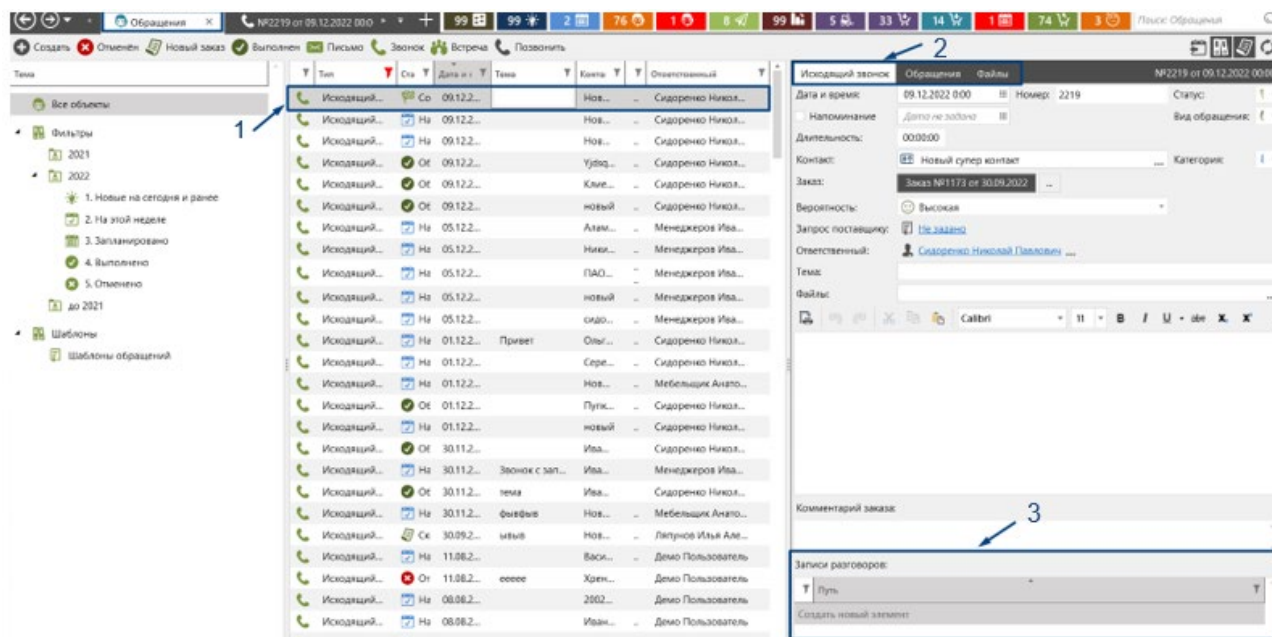


Рис. 104

➤ **«Контактное лицо»** – содержание вкладки (Рис. 105) идентично содержанию одноименной вкладки Обращения типа «Исходящее письмо» (см. п. 5.1.2 Вкладки). Вкладка доступна после начала работы с Обращением.

➤ **«Обращения»** – содержание вкладки (Рис. 105) идентично содержанию одноименной вкладки Обращения типа «Исходящее письмо» (см. п. 5.1.2 Вкладки).

При открытии объекта Обращения типа «Исходящий звонок» вкладка «Обращения» отсутствует. Список обращений можно увидеть во вкладке «Контактное лицо».

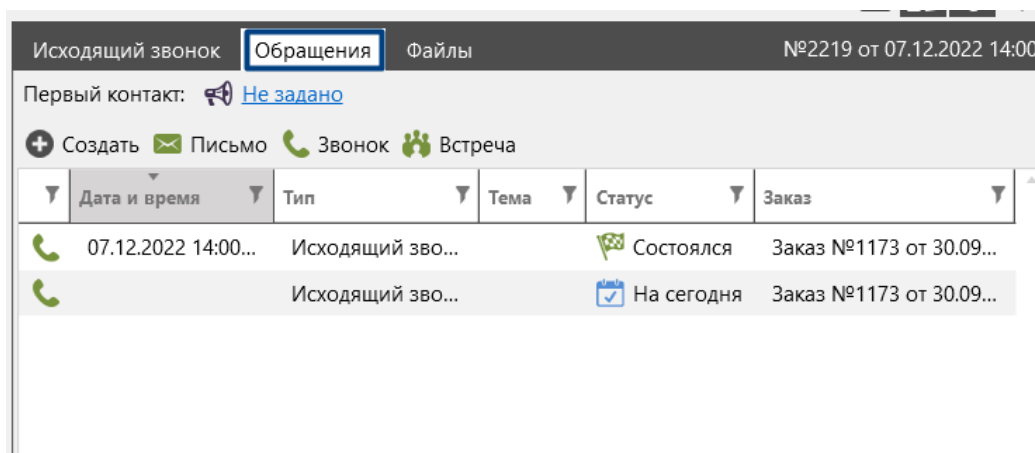


Рис. 105

«Файлы» – в данную вкладку можно добавить любые необходимые файлы и документы в электронном виде (Рис. 77). Панель со стандартными инструментами расположена в левом верхнем углу окна. Файлы будут расположены ниже в виде списка (как работать с файлами подробнее см. «Руководство пользователя по работе с файлами на платформе Fastkore»).

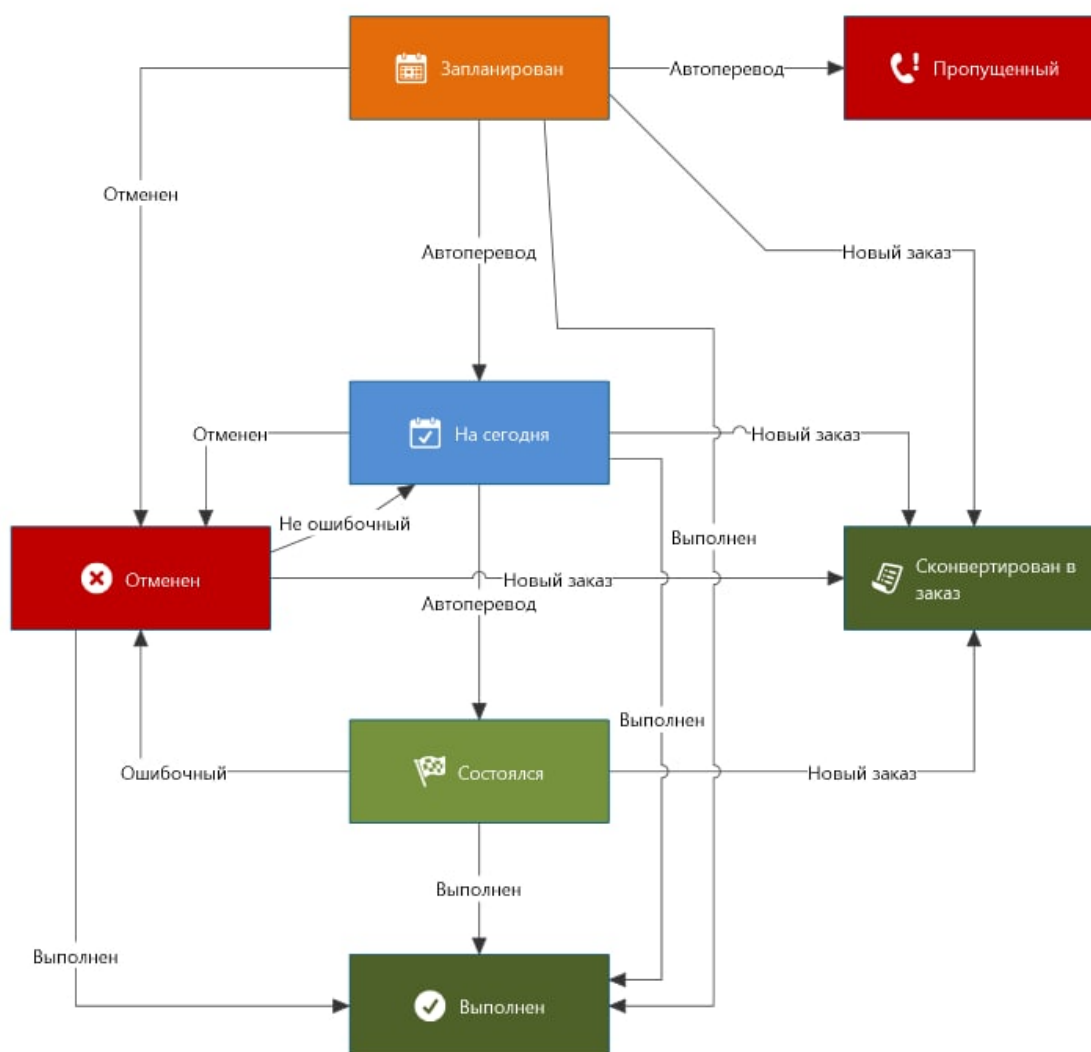
7.1.1 Работа с Обращением

Работать с Обращением могут:

- Пользователь, учетная запись которого выбрана в поле «Ответственный»;
- Пользователь, имеющий роль, указанную в поле «Ответственный»;
- Пользователь с ролью «Руководитель».

Для Обращения типа «Исходящий звонок» предусмотрен свой бизнес-процесс (*Схема 2*).

Схема 2



После сохранения звонка, обращению будет присвоен один из двух статусов:

- **«Запланирован»** – если в поле «Дата и время» значение даты больше текущей.
- **«На сегодня»** – если в поле «Дата и время» значение даты равно текущей. Также данный статус будет присвоен автоматически, когда дата станет равна или больше текущей.

Для звонка со статусом «На сегодня» доступны команды (*Рис. 106*).



Рис. 106

При настроенной интеграции с IP-телефонией, после завершения разговора, статус обращения автоматически изменится на «Состоялся». Если IP-телефония не настроена, статусы звонка можно менять вручную.

Для звонка со статусом «Состоялся» доступны команды (Рис. 107).



Рис. 107

По результатам разговора нужно выбрать команду, логически подходящую для результатов разговора с Контактom. Функционал команд схож с командами обращения типа «Входящее письмо» (см. п. 5.2.1 Работа с Обращением).

После выполнения команд Обращению будут присвоены соответствующие статусы (Табл. 2).

Табл. 2

Команда:	Статус:
Отменён	Отменён
Новый заказ	Сконвертирован в заказ
Выполнен	Обработан

7.2 Входящий звонок

Обращение типа «Входящий звонок» может быть создано одним из следующих способов:

- автоматически – при поступлении входящего звонка в Компоненте «Обращения» создается Обращение типа «Входящий звонок» со статусом «Новый».
- вручную – при выборе команды «Создать» на верхней панели инструментов рабочей области окна Компонента «Обращения» (Рис. 1.1).

Для объекта Обращения «Входящий звонок» доступны те же вкладки, что и для Обращения типа «Исходящий звонок» (см. п. 7.1 Исходящий звонок).

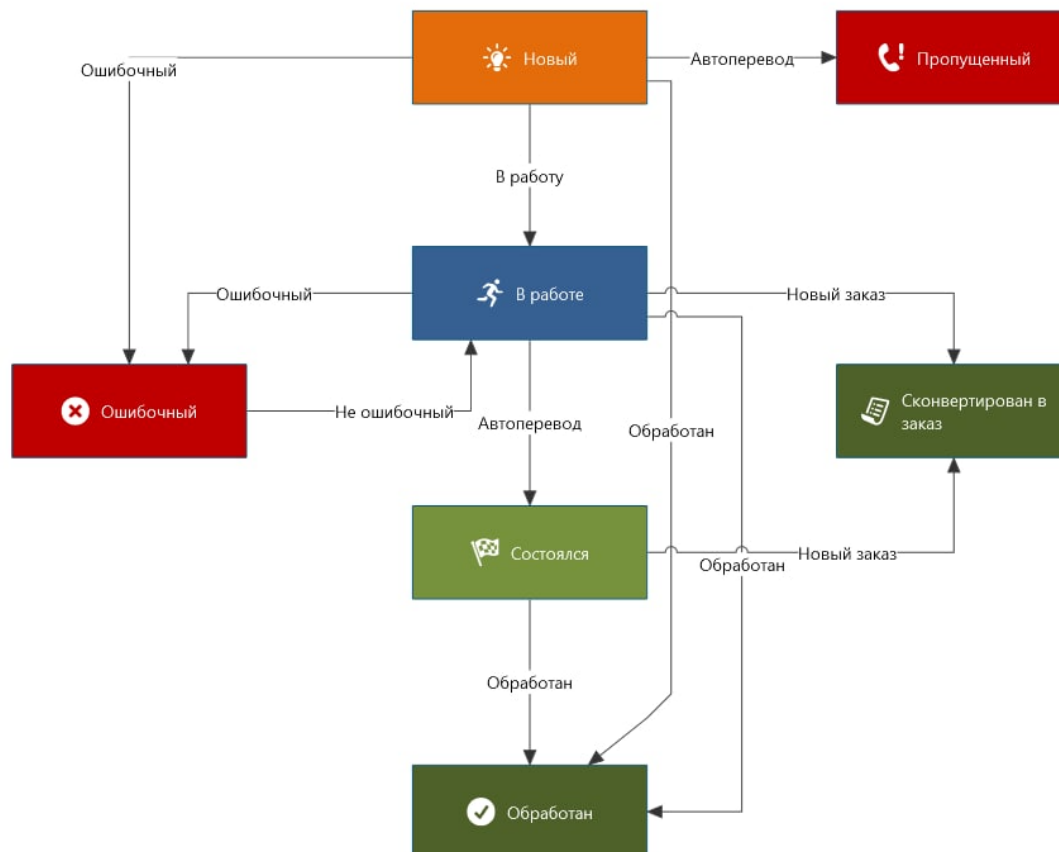
Дополнительно присутствует вкладка «УТМ». Функционал вкладки такой же как у Обращения типа Заявка с сайта (см. п. 5.3 Заявка с сайта).

Во вкладке с информацией присутствует поле «Срок», в котором отображается дата и время до которых входящее обращение должно быть обработано, зависит от индивидуальных настроек Конфигурации.

7.2.1 Работа с Обращением

Для Обращения типа «Входящий звонок» предусмотрен свой бизнес-процесс (*Схема 3*).

Схема 3



При настроенной интеграции с IP-телефонией процесс изменения статусов следующий:

➤ При поступлении входящего звонка в Компоненте «Обращения» создается Обращение типа «Входящий звонок» со статусом «Новый». В данном статусе доступны команды (*Рис. 108*).



Рис. 108

➤ Если на звонок не успели ответить, статус автоматически изменится на «Пропущенный».

➤ Когда Пользователь ответит на звонок, статус автоматически изменится на «В работе». Поле «Ответственный» заполнится Учетной записью Пользователя, ответившего на звонок.

В данном статусе доступны команды (*Рис. 109*).

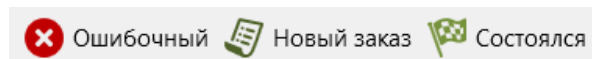


Рис. 109

➤ После завершения разговора, статус обращения автоматически изменится на «Состоялся». В данном статусе доступны команды (Рис. 110).

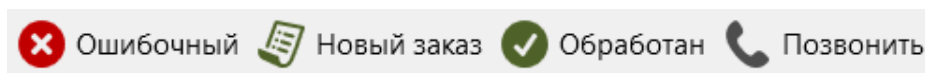








Рис. 110

Если IP-телефония не настроена или есть необходимость внести информацию о звонке, например, не на рабочий номер телефона, статусы звонка можно менять вручную, используя соответствующие команды (Рис. 108, Рис. 109, Рис. 110).

По результатам разговора нужно выбрать команду, логически подходящую для результатов разговора с Контактom. Функционал команд схож с командами обращения типа «Входящее письмо» (см. п. 5.2.1 Работа с Обращением).

После выполнения команд Обращению будут присвоены соответствующие статусы (Табл. 3).

Табл. 3

Команда:	Статус:
 Ошибочный	 Отменён
 Новый заказ	 Сконвертирован в заказ
 Обработан	 Обработан