

Общество с ограниченной ответственностью «ПСБ Лаб»

**Программа для ЭВМ**

**CRM КБ**

**Руководство администратора**

Москва, 2023

## Содержание

<b>1</b>	<b>ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>4</b>
1.1	ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ .....	4
1.2	НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА .....	4
1.3	НЕОБХОДИМАЯ ПОДГОТОВКА.....	4
<b>2</b>	<b>ВХОД И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ.....</b>	<b>5</b>
2.1	АВТОРИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ.....	5
2.2	ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ .....	5
<b>3</b>	<b>АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ .....</b>	<b>5</b>
3.1	СОЗДАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	5
3.2	РЕДАКТИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	5
3.3	БЛОКИРОВКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ .....	6
3.4	УДАЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ.....	6
<b>4</b>	<b>АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СПРАВОЧНИКОВ .....</b>	<b>6</b>
4.1	СПРАВОЧНИК «ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВАЯ ФОРМА» .....	6
4.2	СПРАВОЧНИК «ОТРАСЛЬ».....	6
4.3	СПРАВОЧНИК «КЛИЕНТСКИЙ СЕГМЕНТ» .....	6
4.4	СПРАВОЧНИК «РОЛЬ КОМПАНИИ В ХОЛДИНГЕ» .....	7
4.5	СПРАВОЧНИК «СЕГМЕНТ КРЕДИТНОГО КАЧЕСТВА».....	7
4.6	СПРАВОЧНИК «ПРАВОВОЕ СОСТОЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ» .....	7
4.7	СПРАВОЧНИК «ОКВЭД» .....	7
4.8	СПРАВОЧНИК «РЕГИОН» .....	8
4.9	СПРАВОЧНИК «ОБСЛУЖИВАЮЩИЙ ОФИС» .....	8
4.10	СПРАВОЧНИК «КЛИЕНТСКИЙ СЕГМЕНТ» .....	8

## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Описание
CRM КБ	Прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов
ПО	Программное обеспечение
ЭВМ	Электронная вычислительная машина - набор электронных устройств, выполняющий различного рода информационные операции
КБ	Корпоративный Блок

## ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ТЕРМИНОВ

Термин	Описание
Администратор	Работник, должностные обязанности которого подразумевают обеспечение штатной работы Системы
Кампания	Планируемое взаимодействие с Клиентом, направленное на совершение Клиентом действий в рамках жизненного цикла Клиента
Клиент	юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами, предоставляемыми организацией, использующей программу для ЭВМ «CRM КБ».
Пользователь	Работник, использующий программу для ЭВМ «CRM КБ» в рамках её функционала
Сегмент	Помеченная группа Клиентов, удовлетворяющих определенным правилам Сегментации. Комбинация критериев отбора из различных источников, являющаяся частью модели Сегментации

# **1 ОСНОВНОЙ ФУНКЦИОНАЛ СИСТЕМЫ**

## **1.1 Целевая аудитория**

Настоящее руководство администратора предназначено для пользователей программы для ЭВМ (программного комплекса) «CRM КБ» (далее по тексту «ПрЭВМ», ПрЭВМ «CRM КБ» или «Система»), входящих в группу сотрудников-администраторов системы.

## **1.2 Назначение документа**

Документ содержит описание последовательности действий в основных операциях, которые должны производить администраторы ПрЭВМ «CRM КБ».

## **1.3 Необходимая подготовка**

Базовая компьютерная подготовка:

Автоматизированное рабочее место (АРМ) пользователей ПрЭВМ может быть развернуто на любых станциях, операционная система которых поддерживает работу браузера Google Chrome, Яндекс.Браузер последних версий.

Требования к оперативной памяти: RAM от 4 GB.

Администратор ПрЭВМ «CRM КБ» должен обладать следующими компетенциями:

- навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- изучить руководство администратора ПрЭВМ «CRM КБ».

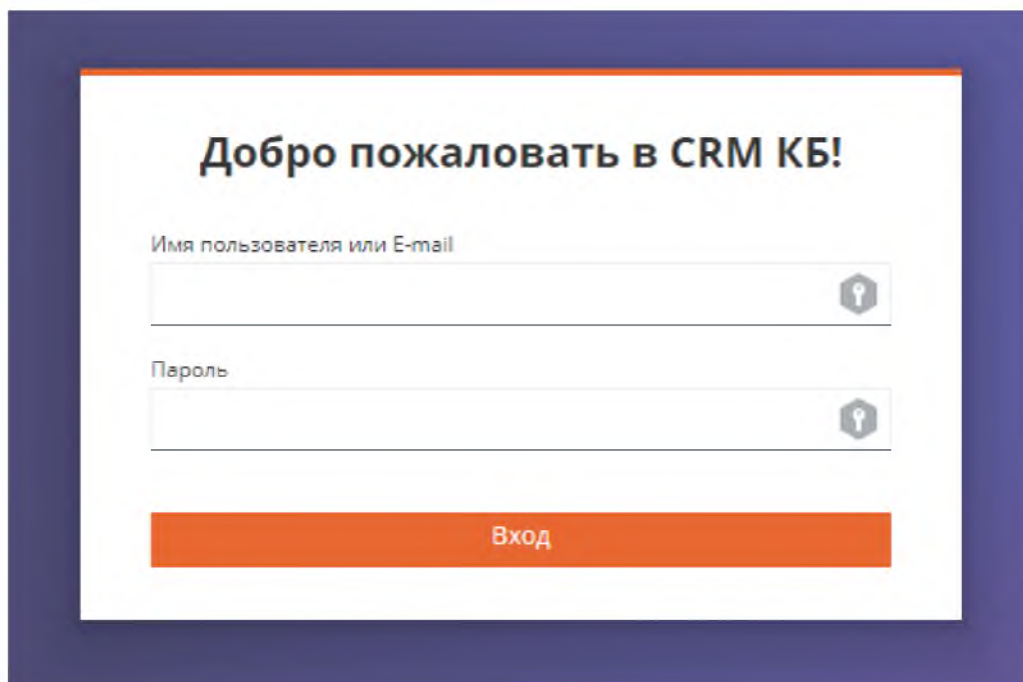
## 2 ВХОД И ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

### 2.1 Авторизация в Системе

Для входа в ПрЭВМ «CRM КБ» необходимо:

Пройти авторизацию на странице входа. В качестве учетного имени пользователя используются логин и пароль администратор системы. Пользователь вводит свои учетные данные в форму авторизации (рис. 2.1).

(Рис. 2.1)



### 2.2 Выход из Системы

Для выхода из системы необходимо нажать кнопку «Выйти» в шапке интерфейса системы.

## 3 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

### 3.1 Создание пользователя

Для создания пользователя необходимо перейти на страницу «Пользователи» (Users), нажав в меню интерфейса. На странице пользователей нажать на кнопку «Добавить пользователя» (Add user). После этого откроется форма с полями для заполнения:

- Логин пользователя (Username);
- Имя (First Name);
- Фамилия (Last Name);
- Полное ФИО (fullName);
- E-mail;
- Пароль (Password);
- Доступен (User Enabled) - чекбокс;

### 3.2 Редактирование пользователя

Для редактирования пользователя необходимо нажать кнопку – «Редактировать». После откроется форма редактирования пользователя.

### 3.3 Блокировка пользователя

Для блокировки пользователя необходимо перейти на форму редактирования пользователя и снять «галку» с поля «Пользователь включен» (User Enabled). После необходимо сохранить изменения.

### 3.4 Удаление пользователя

Для удаления пользователя необходимо в столбце «Действия» напротив необходимого имени пользователя нажать кнопку – «Удалить» (Delete).

## 4 АДМИНИСТРИРОВАНИЕ СПРАВОЧНИКОВ

Администратору доступны все действия со справочниками, для этого требуется соответствующее подключение к БД. Дополнительные возможности описаны ниже.

### 4.1 Справочник «Организационно-правовая форма»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_business\_entity\_type*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_business_entity_type (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Полное товарищество', '11051', false);
```

### 4.2 Справочник «Отрасль»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_industry*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;
- created\_by – идентификатор пользователя, который создавал запись;
- created\_date – дата создания;
- last\_modified\_by – идентификатор пользователя, который создавал/вносил изменения;
- last\_modified\_date – дата обновления;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_industry (id, "name", code, is_deleted, created_by, created_date, last_modified_by, last_modified_date)
values (uuid_generate_v4(), 'Сельское хозяйство.', '211000', false, '{"username": "логин автогра"}', current_timestamp,
'{"username": "логин автогра"}', current_timestamp);
```

### 4.3 Справочник «Клиентский сегмент»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_client\_segment*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_client_segment (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Средний 1 (360-540)', '7', false);
```

#### 4.4 Справочник «Роль компании в холдинге»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_company\_role\_in\_holding*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_company_role_in_holding (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Вывод активов', '4', false);
```

#### 4.5 Справочник «Сегмент кредитного качества»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_credit\_rating*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_credit_rating (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Обязательства наивысшего качества', 'AAA', false);
```

#### 4.6 Справочник «Правовое состояние организации»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_legal\_status\_organization*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_legal_status_organization (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Клиент в стадии банкротство', '2', false);
```

#### 4.7 Справочник «ОКВЭД»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_okved*. Данные таблицы:

- id – идентификатор записи;
- name – наименование в системе;
- code – код;
- is\_deleted – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_okved (id, "name", code, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Добыча угля', '05', false);
```

## 4.8 Справочник «Регион»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_client\_segment*. Данные таблицы:

- *id* – идентификатор записи;
- *name* – наименование в системе;
- *is\_deleted* – статус активности;
- *created\_by* – идентификатор пользователя, который создавал запись;
- *created\_date* – дата создания;
- *last\_modified\_by* – идентификатор пользователя, который создавал/вносил изменения;
- *last\_modified\_date* – дата обновления;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_region (id, "name", is_deleted, created_by, created_date, last_modified_by, last_modified_date)
values (uuid_generate_v4(), 'Алтайский Край', false, '{"username": "логин автопа"}', current_timestamp, '{"username":
"логин автопа"}', current_timestamp);
```

## 4.9 Справочник «Обслуживающий офис»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_service\_office*. Данные таблицы:

- *id* – идентификатор записи;
- *name* – наименование в системе;
- *office\_number* – номер;
- *is\_deleted* – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_service_office (id, "name", office_number, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'АО Долгофуковский', 'Dep12743919419', false);
```

## 4.10 Справочник «Клиентский сегмент»

Для создания новой записи в справочнике необходимо внести информацию в БД ПрЭВМ в таблицу *dir\_taxation\_form*. Данные таблицы:

- *id* – идентификатор записи;
- *full\_name* – полное наименование;
- *abbreviation\_name* – сокращенное наименование;
- *is\_deleted* – статус активности;

Пример запроса, который необходимо выполнить для создания параметра:

```
insert into dir_taxation_form (id, "full_name", abbreviation_name, is_deleted)
values (uuid_generate_v4(), 'Патентная система налогообложения', 'ПСН', false);
```