Документация Инструкция по настройке и использованию Synergy Customers 3.5

unknown

2023-05-19T04:34:35Z

# Инструкции по настройке Synergy Customers

* [1. Описание Synergy Customers](#guide.xhtml)
  + [1.1. Главная страница](#guide.xhtml#id1)
  + [1.2. Фильтры реестра](#guide.xhtml#id2)
  + [1.3. Расширенный поиск](#guide.xhtml#id3)
  + [1.4. Сохраняемые фильтры](#guide.xhtml#id4)
  + [1.5. Создание контакта](#guide.xhtml#id5)
  + [1.6. Создание организации](#guide.xhtml#id6)
  + [1.7. Создание лида](#guide.xhtml#id7)
  + [1.8. Конвертация лида в сделку](#guide.xhtml#id8)
  + [1.9. Создание сделки](#guide.xhtml#id9)
  + [1.10. Смена стадии сделки](#guide.xhtml#id10)
  + [1.11. Конвертация сделки в договор](#guide.xhtml#id11)
  + [1.12. Массовые действия: назначение менеджера и удаление записи](#guide.xhtml#id12)
  + [1.13. Выгрузка](#guide.xhtml#id13)
  + [1.14. Справочники](#guide.xhtml#id14)
  + [1.15. Календарь](#guide.xhtml#id15)
  + [1.16. Задачи в календаре](#guide.xhtml#id16)
  + [1.17. Уведомления по задачам](#guide.xhtml#id17)
* [2. Описание компонентов Synergy Customers](#description.xhtml)
  + [2.1. Рекомендации по настройке форм](#description.xhtml#id1)
  + [2.2. Cправочник «Стадии сделки»](#description.xhtml#c)
  + [2.3. Cправочник «Стадии договора»](#description.xhtml#id5)
  + [2.4. Cправочник «Стадии лида»](#description.xhtml#id7)
  + [2.5. Импорт данных](#description.xhtml#id8)
* [3. Настройка и кастомизация Synergy Customers](#faq.xhtml)
  + [3.1. Можно ли изменить дизайн продукта?](#faq.xhtml#id1)
  + [3.2. Как изменить URL-адрес приложения?](#faq.xhtml#url)
  + [3.3. Как изменить поля в карточках?](#faq.xhtml#id3)
  + [3.4. Как изменить стадии сделки?](#faq.xhtml#id5)
  + [3.5. Как изменить стадии договора?](#faq.xhtml#id7)
  + [3.6. Как изменить стадии лида?](#faq.xhtml#id9)

# 1. Описание Synergy Customers

## 1.1. Главная страница

На главной странице Synergy Customers расположен одиз из основных элементов продукта - **Канбан-доска**. Канбан-доска позволяет наглядно представить элементы Customers в разбивке по статусам. Элементы доски содержат необходимую информацию - сумму, ФИО ответственного менеджера, ссылки на контакт и организацию.

В заголовке столбца содержится информация о количестве элементов и сумма по столбцу.

На левой панели расположены разделы Synergy Customers:

* Контакты (список)
* Организации (список)
* Лиды (Канбан-доска)
* Сделки (Канбан-доска)
* Активности (список)
* Договоры (список)
* Календарь (календарь задач)

При необходимости боковую панель можно свернуть/развернуть.

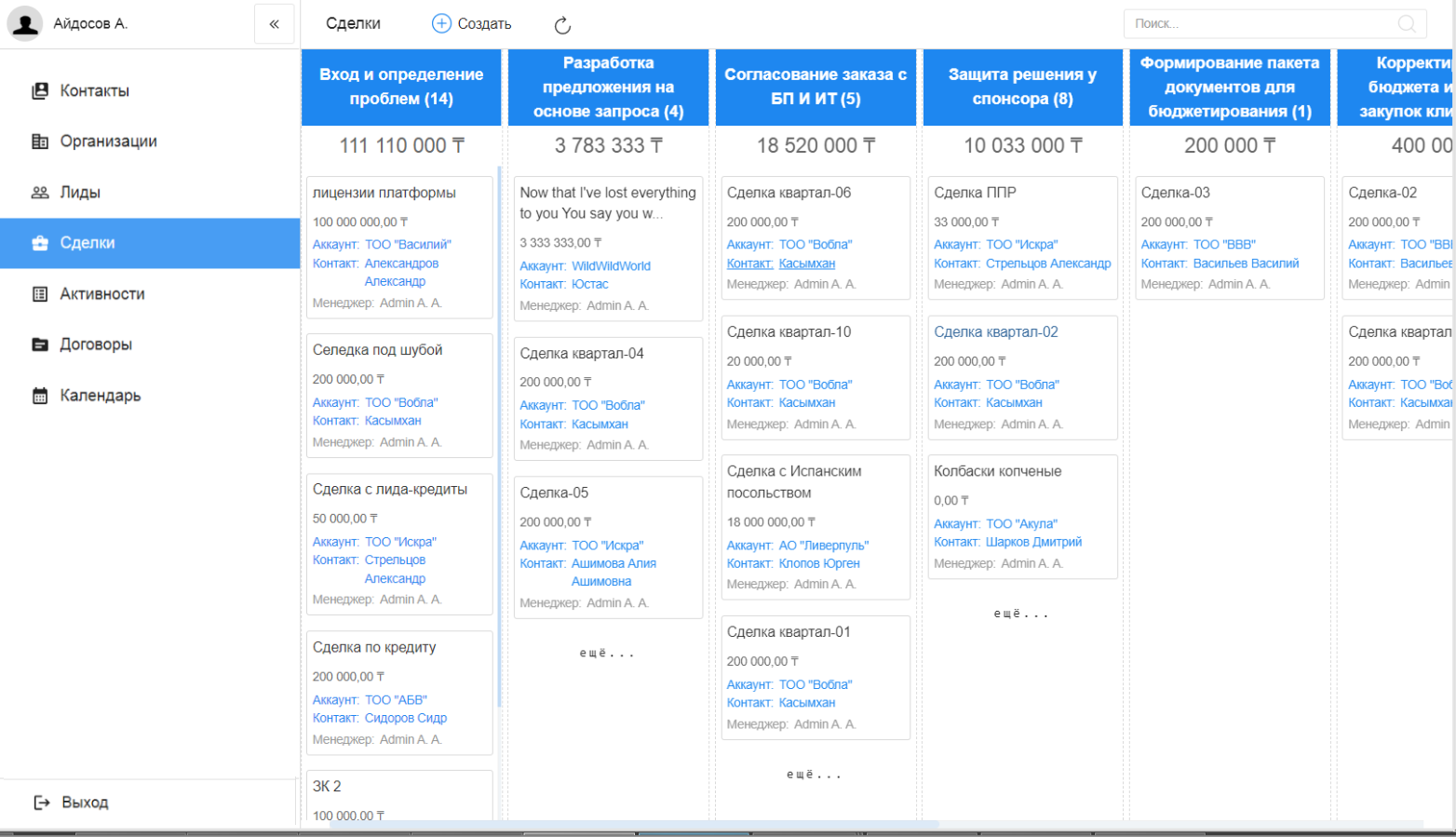


Рис. 1

## 1.2. Фильтры реестра

При наличии в выбранном разделе доступных пользователю фильтров соответствующего реестра - выбор фильтров будет отображаться слева от поисковой строки.

По умолчанию отображается верхний доступный фильтр.

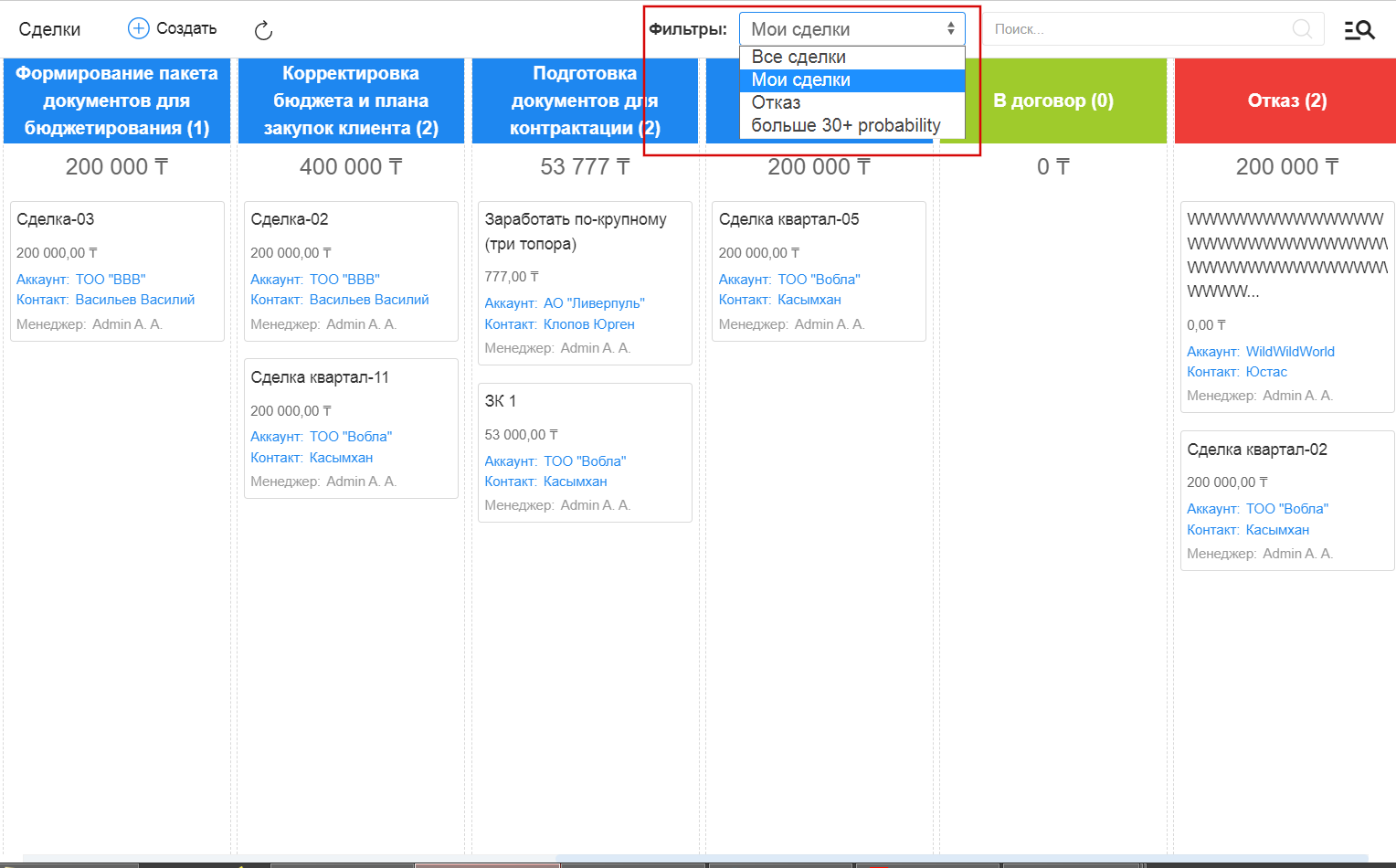


Рис. 2

## 1.3. Расширенный поиск

Расширенный поиск с выбором условий доступен по нажатию на пиктограмму справа от поисковой строки.

На открывшейся панели есть возможность добавить/удалить условия фильтрации по тем полям формы (например, с кодом поля *field*), для которых есть соотвествующее поле с типом неизменяемый текст и с кодом поля *fieldLabel*.

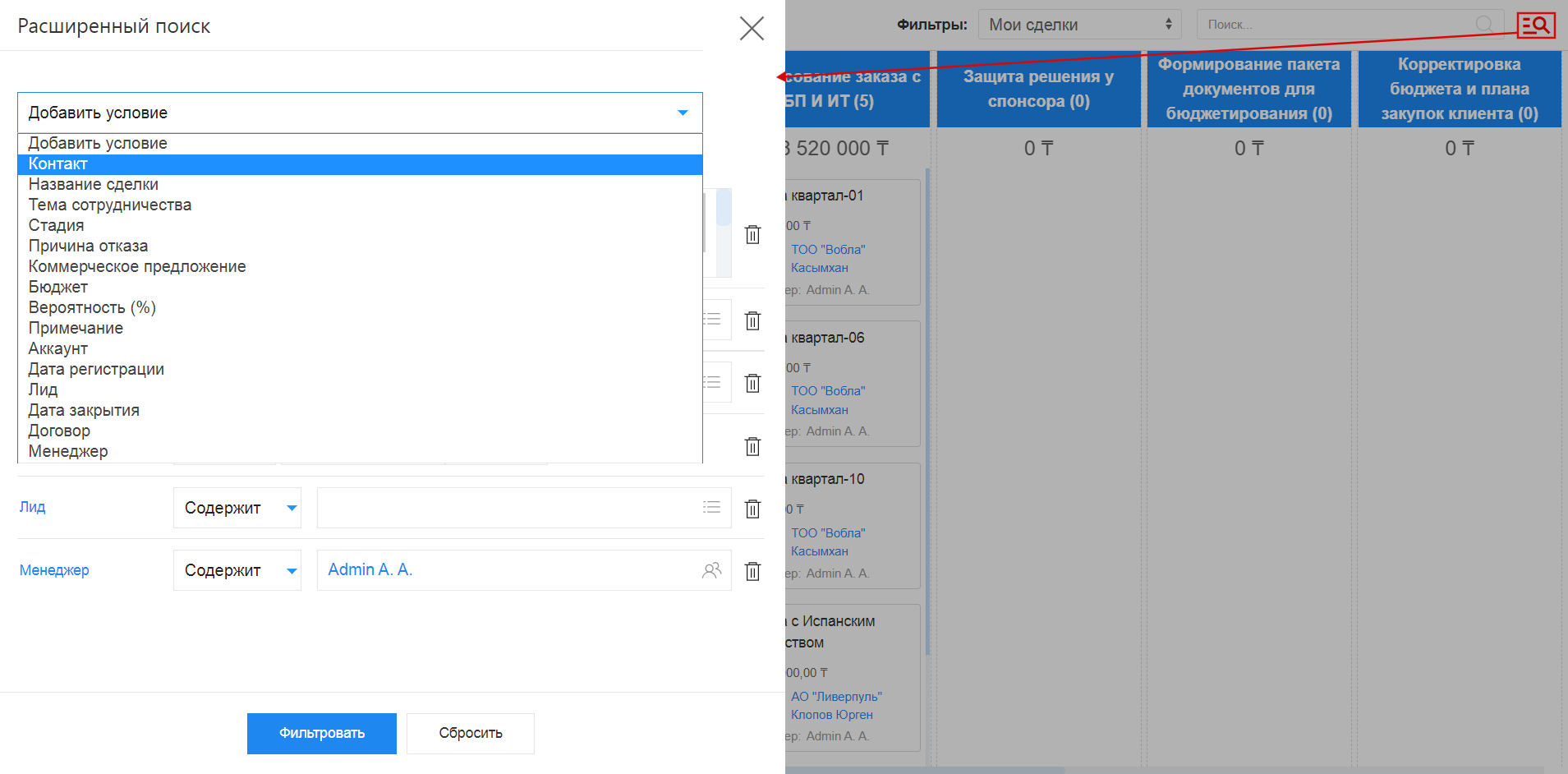


Рис. 3

## 1.4. Сохраняемые фильтры

На панели расширенного поиска доступно создание, сохранение, удаление фильтров по заданным пользователем условиям.

* Для **создания** фильтра нужно выбрать условия, задать название фильтра и нажать пиктограмму сохранения

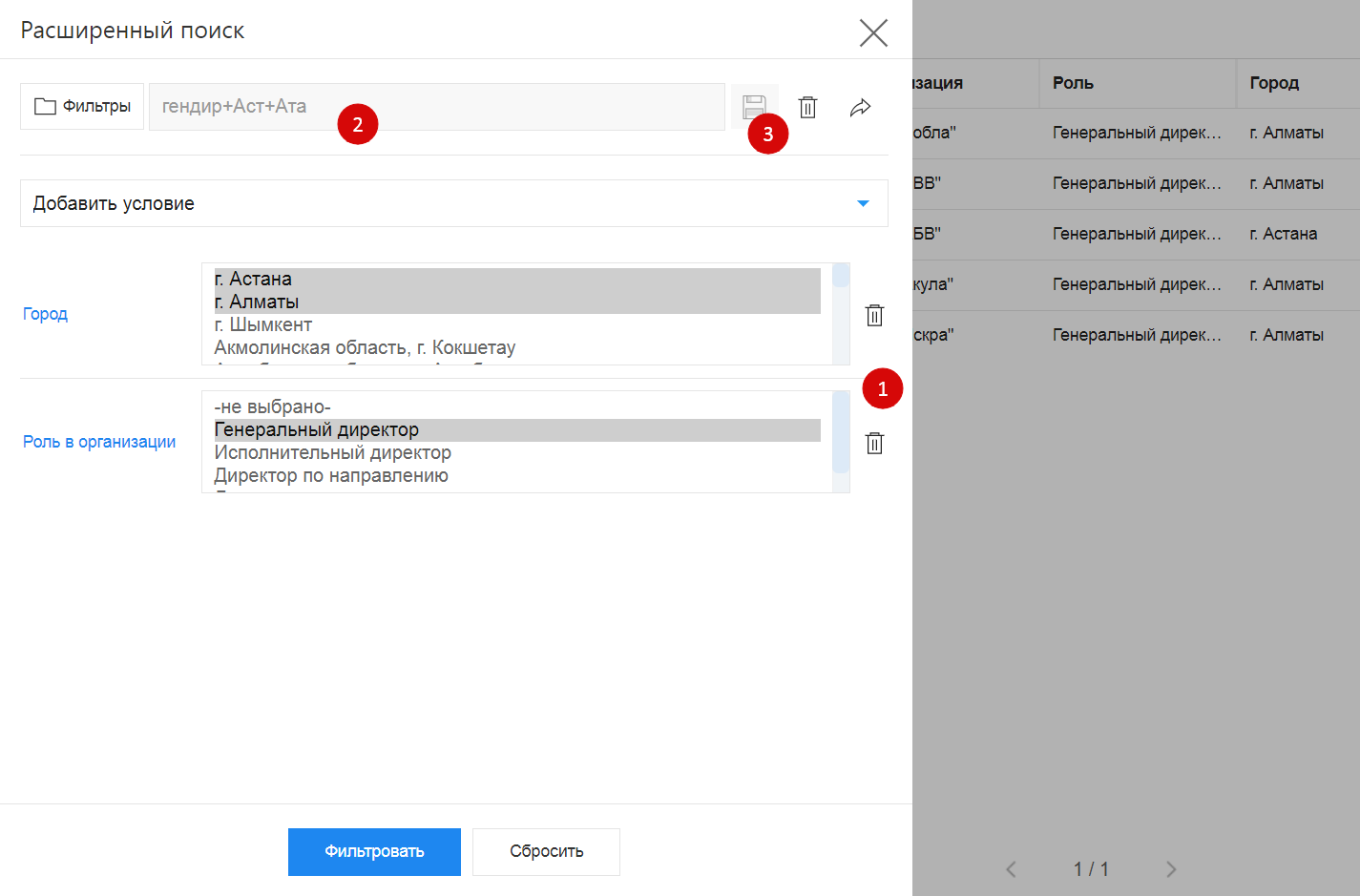


Рис. 4 Создание и редактирование фильтра

* Для **редактирования** фильтра нужно выбрать фильтр (кнопка Фильтры) из списка доступных, добавить/удалить нужные условия и нажать пиктограмму сохранения

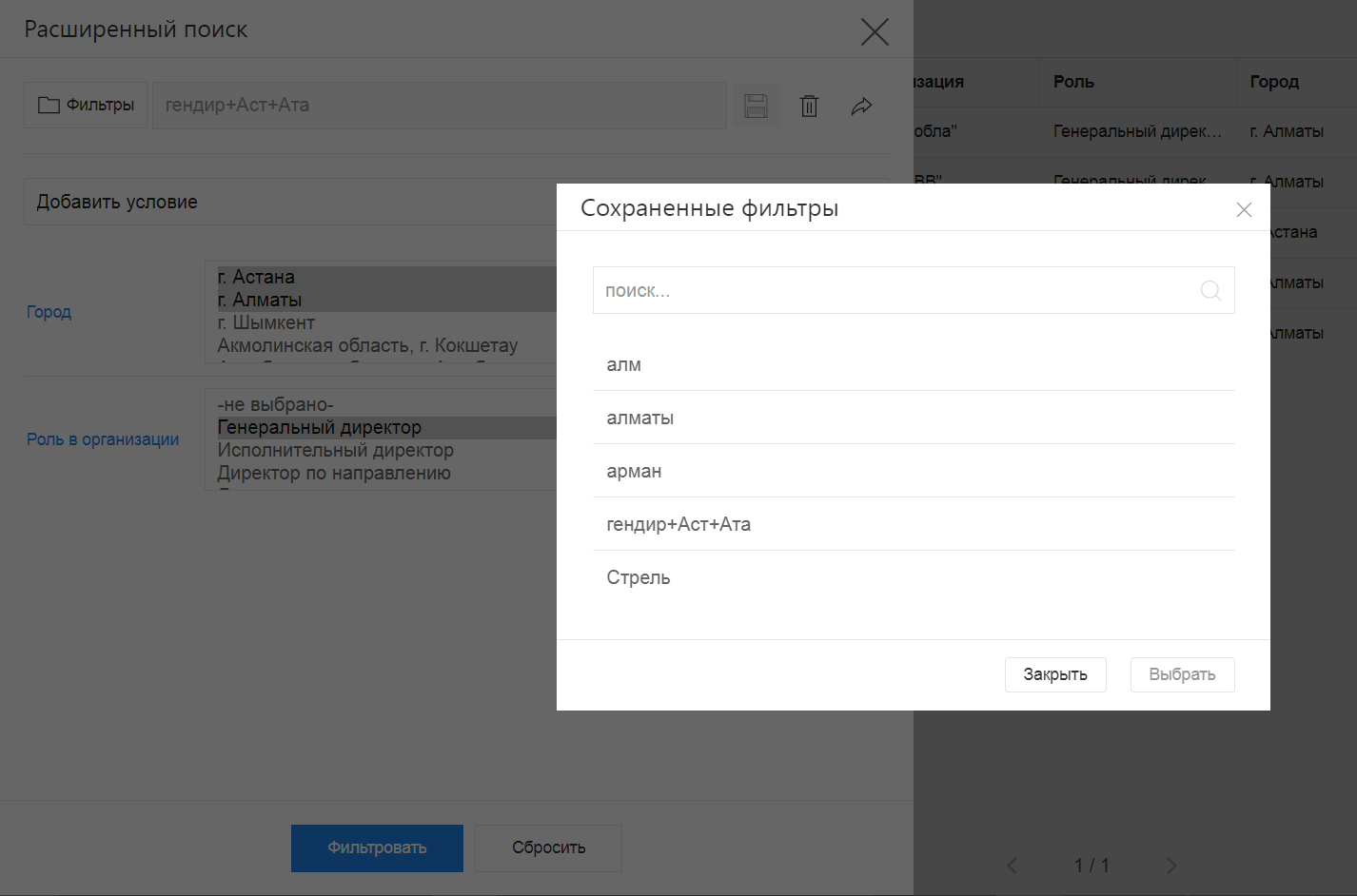


Рис. 5 Выбор/поиск по сохраненным фильтрам

* Для того, чтобы **передать** фильтр нужно выбрать фильтр (кнопка Фильтры) из списка доступных и нажать пиктограмму **Передать** - откроется модальное окно, в котором нужно выбрать пользователя и нажать **Выбрать**.

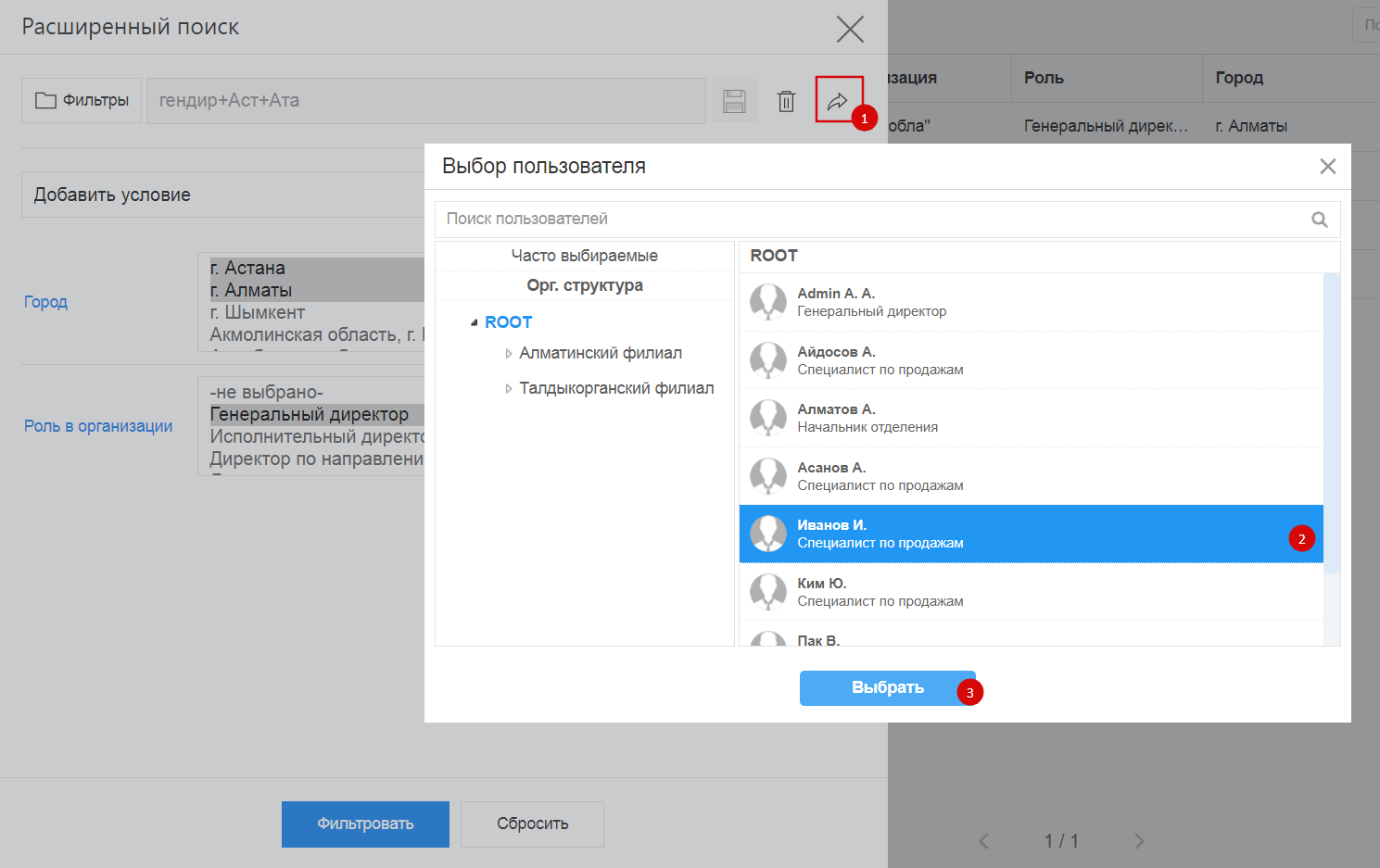


Рис. 6 Передача фильтра

* Для **удаления** фильтра нужно выбрать фильтр (кнопка Фильтры) из списка доступных и нажать пиктограмму удаления - корзину.

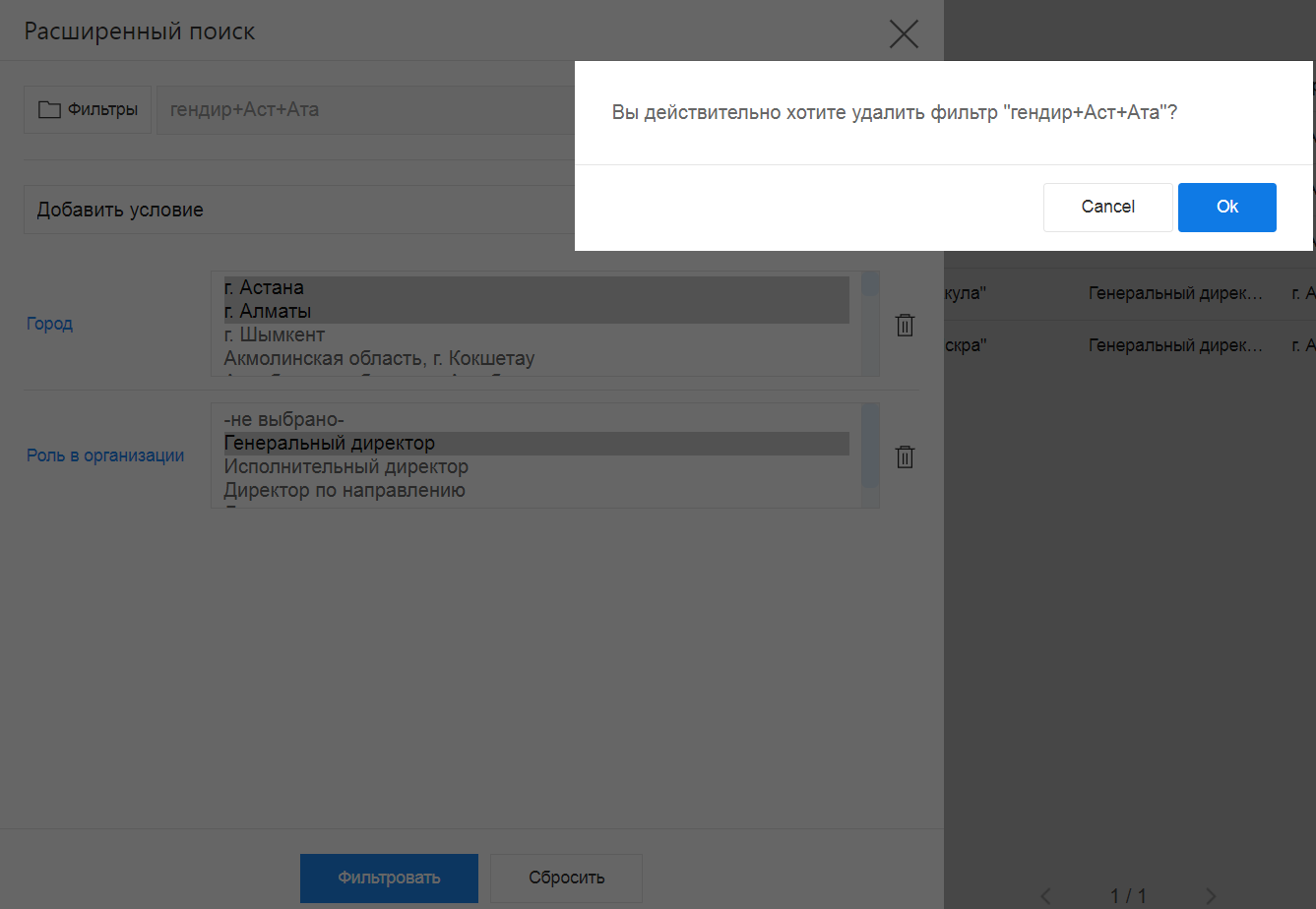


Рис. 7 Удаление фильтра

## 1.5. Создание контакта

Создать новую карточку контакта в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из раздела «Контакты» по нажатию на кнопку + Создать;
2. из действующей карточки Сделки по нажатию на кнопку + Создать в поле «Контакт».
3. из карточки Лид по нажатию на кнопку + Создать в поле «Контакт».

Система отобразит список совпадений по ФИО и/или ИИН контакта, при наличии. Наличие совпадений не ограничивает создание карточки.

## 1.6. Создание организации

Создать новую карточку организации в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из раздела «Организации» по нажатию на кнопку + Создать;
2. из действующей карточки Контакта по нажатию на кнопку + Создать в поле «Организация»;
3. из действующей карточки Сделки по нажатию на кнопку + Создать в поле «Организация».
4. из карточки Лид по нажатию на кнопку + Создать в поле «Организация».

Система отобразит список совпадений по наименованию и/или БИН организации, при наличии. Наличие совпадений не ограничивает создание карточки.

## 1.7. Создание лида

Создать карточку лида можно в разделе Лид, нажав на кнопку + Создать

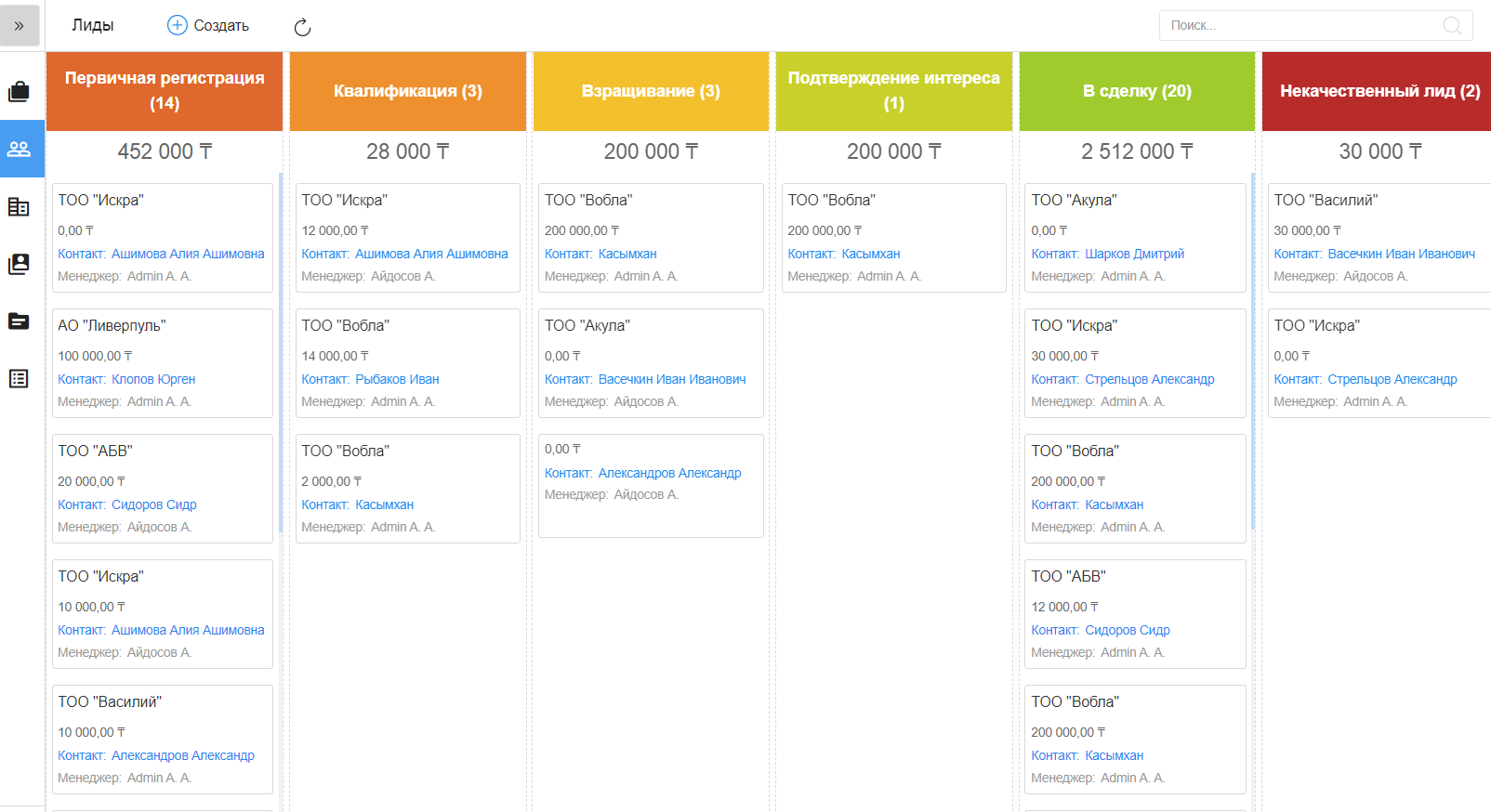


Рис. 8

## 1.8. Конвертация лида в сделку

При смене стадии лида в конечную положительную стадию («В сделку») происходит создание записи сделки с копированием полей:

* ссылка на лид;
* БИН;
* контакт;
* тема сотрудиничества;
* бюджет.

Если в канбане лидов попытаться перетащить лид из конечной стадии (например, из стадии «В сделку» или «Некачественный лид»), то потребуется подтвердить действие.

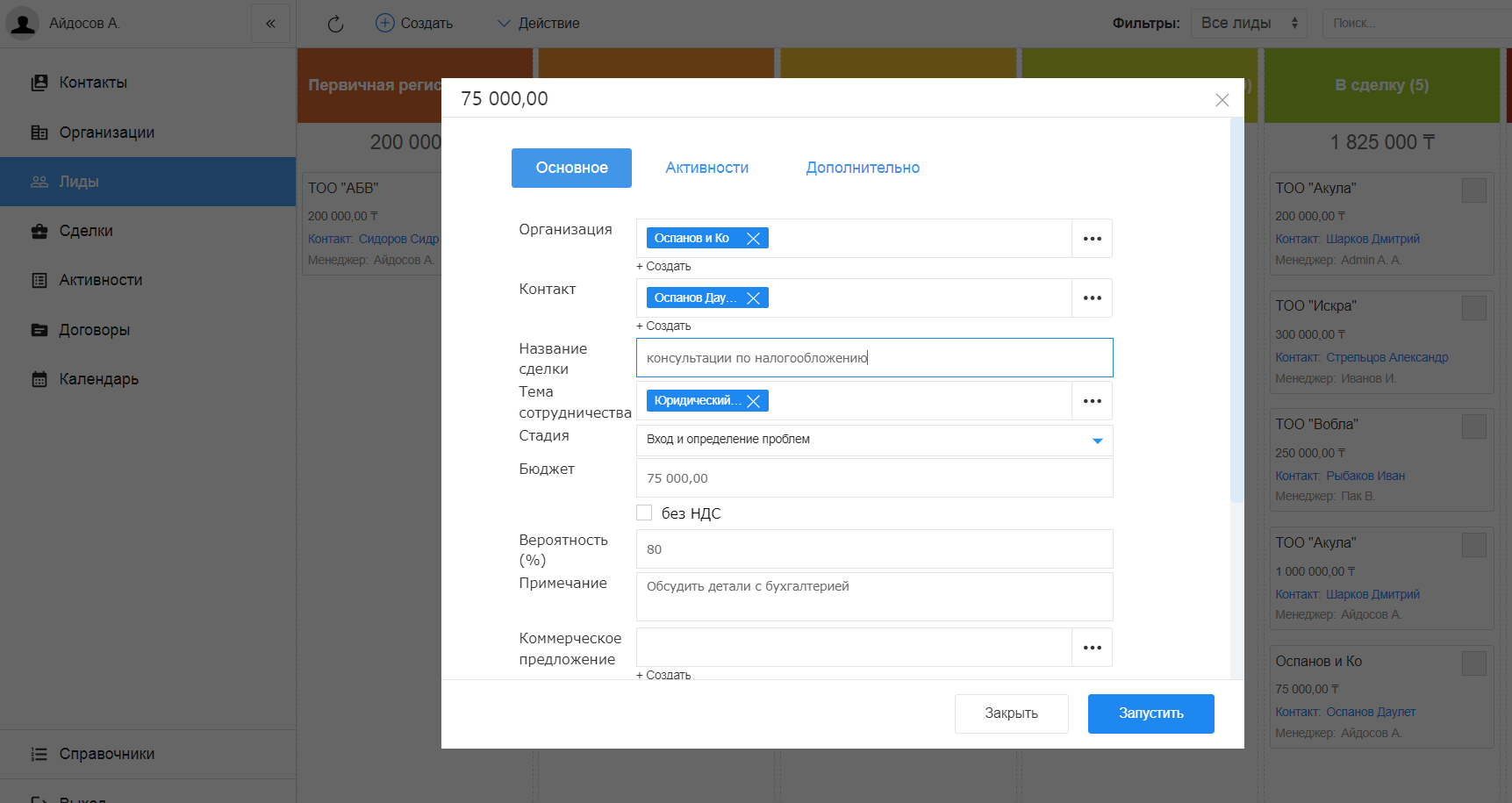


Рис. 9

## 1.9. Создание сделки

Создать новую карточку сделки в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из раздела «Сделки» по нажатию на кнопку + Создать;
2. из действующей карточки Организации по нажатию на кнопку Создать в блоке «Сделки» - с автоматической привязкой данной организации;
3. из действующей карточки Контакта по нажатию на кнопку Создать в блоке «Сделки» - с автоматической привязкой данного контакта и связанной с ним Организации.

## 1.10. Смена стадии сделки

Сменить стадию сделки в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из карточки Сделки, выбрав нужную стадию в поле «Стадия»;
2. в разделе Сделки перемещением плашки Сделки из стадии А в стадию Б;

## 1.11. Конвертация сделки в договор

При смене стадии сделки в конечную положительную стадию («В договор») происходит создание записи договора с копированием полей:

* ссылка на сделку;
* БИН;
* тема сотрудиничества;
* бюджет.

Если в канбане сделок попытаться перетащить сделку из конечной стадии (например, из стадии «В договор» или «Отказ»), то потребуется подтвердить действие.

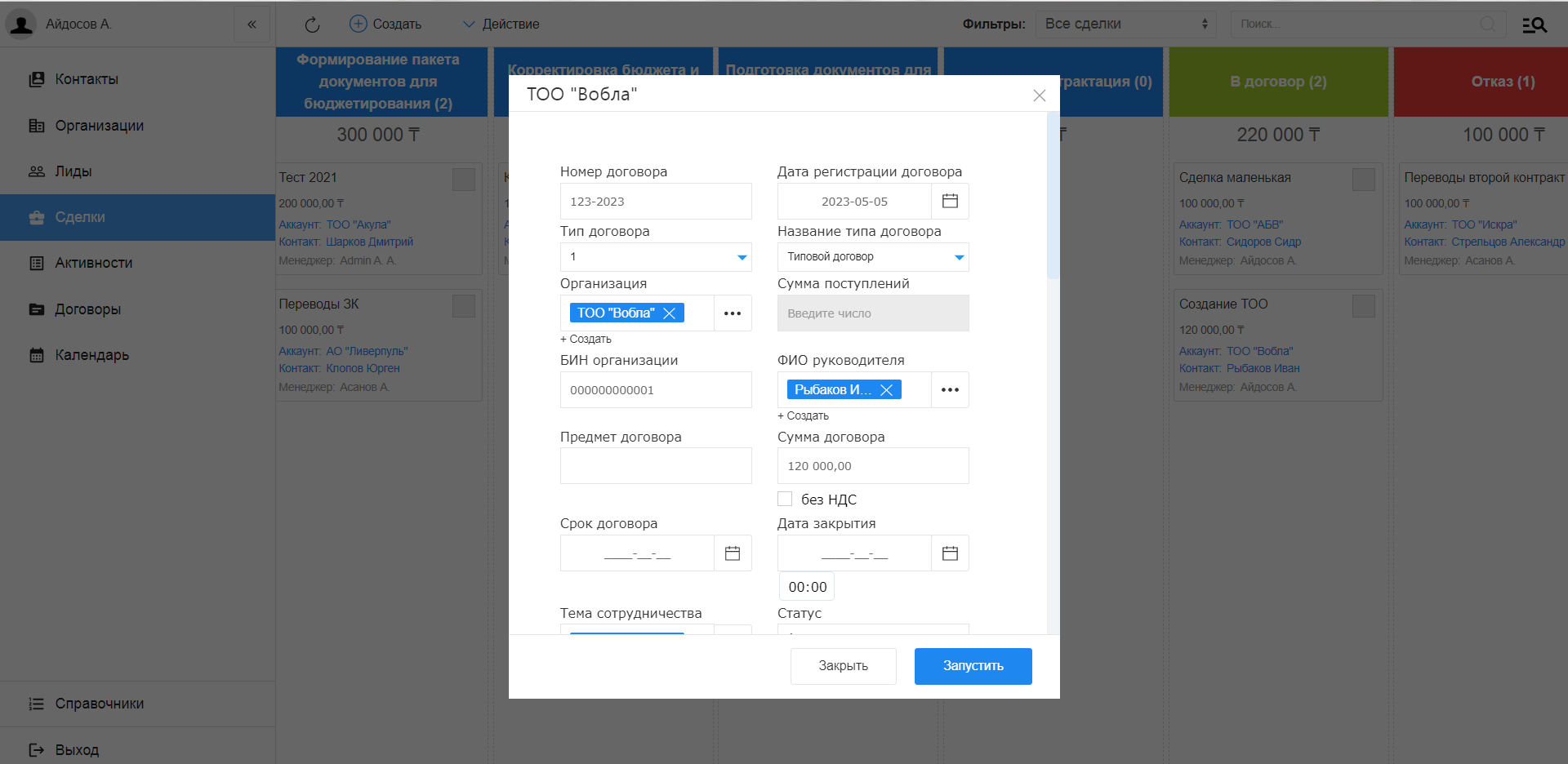


Рис. 10

## 1.12. Массовые действия: назначение менеджера и удаление записи

В разделах Контакты, Организации, Сделки и Лиды доступны массовые действия с выделенными записями: назначение ответственного менеджера и удаление записи.

Для массового действия необходимо галочкой отметить нужные записи, нажать на меню Действия и выбрать Назначить - для выбора ответственного менеджера, или Удалить - для удаления выделенных записей.

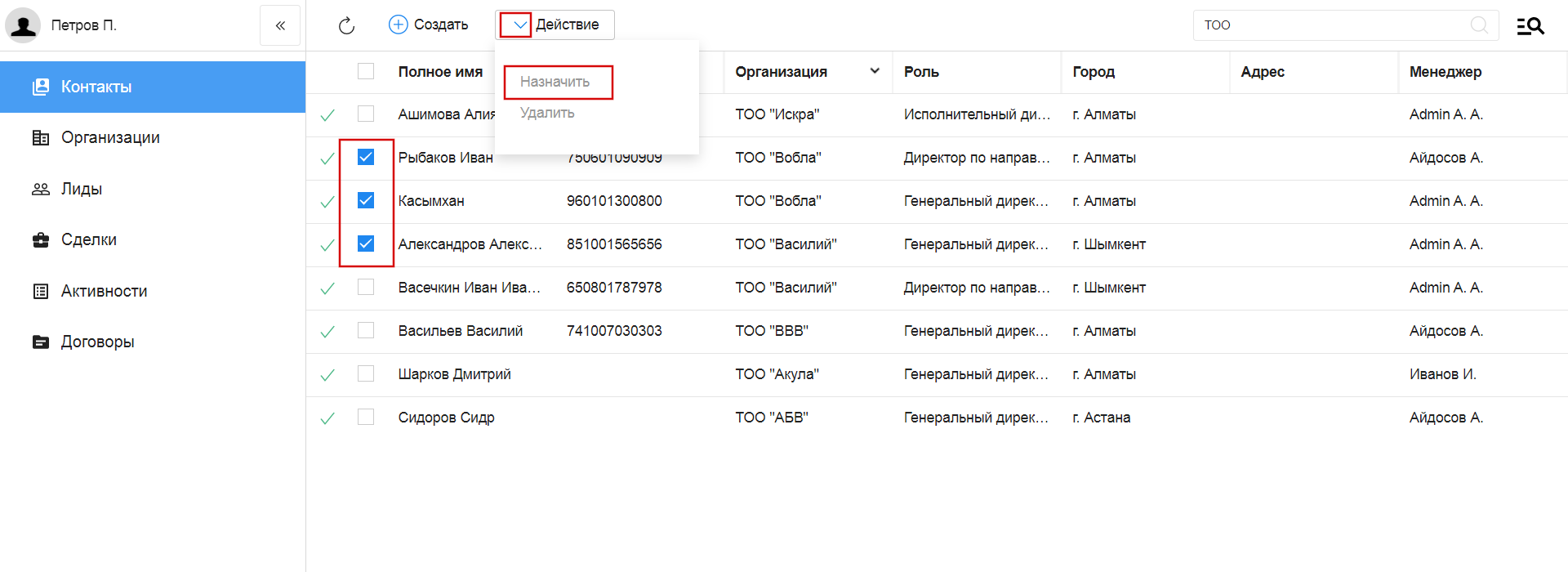


Рис. 11 массовое действие в списочном разделе

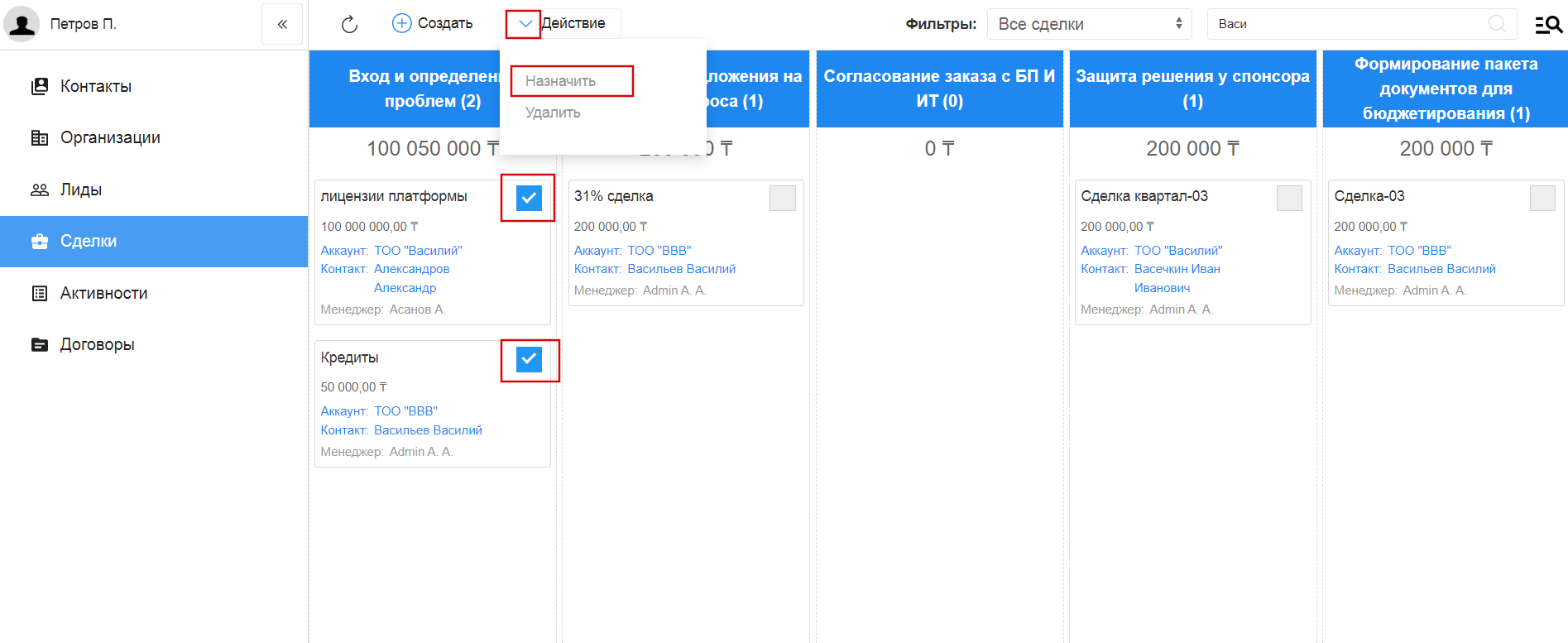


Рис. 12 массовое действие в канбан-разделе

## 1.13. Выгрузка

Выгрузка данных доступна в разделах списках: Контакты, Организации, Договоры, Активности. Для того, чтобы выгрузить данные всего раздела или отфильтрованную выборку, нужно нажать кнопку **Выгрузить** на верхней панели и подтвердить нажатием «Да» в модальном окне.

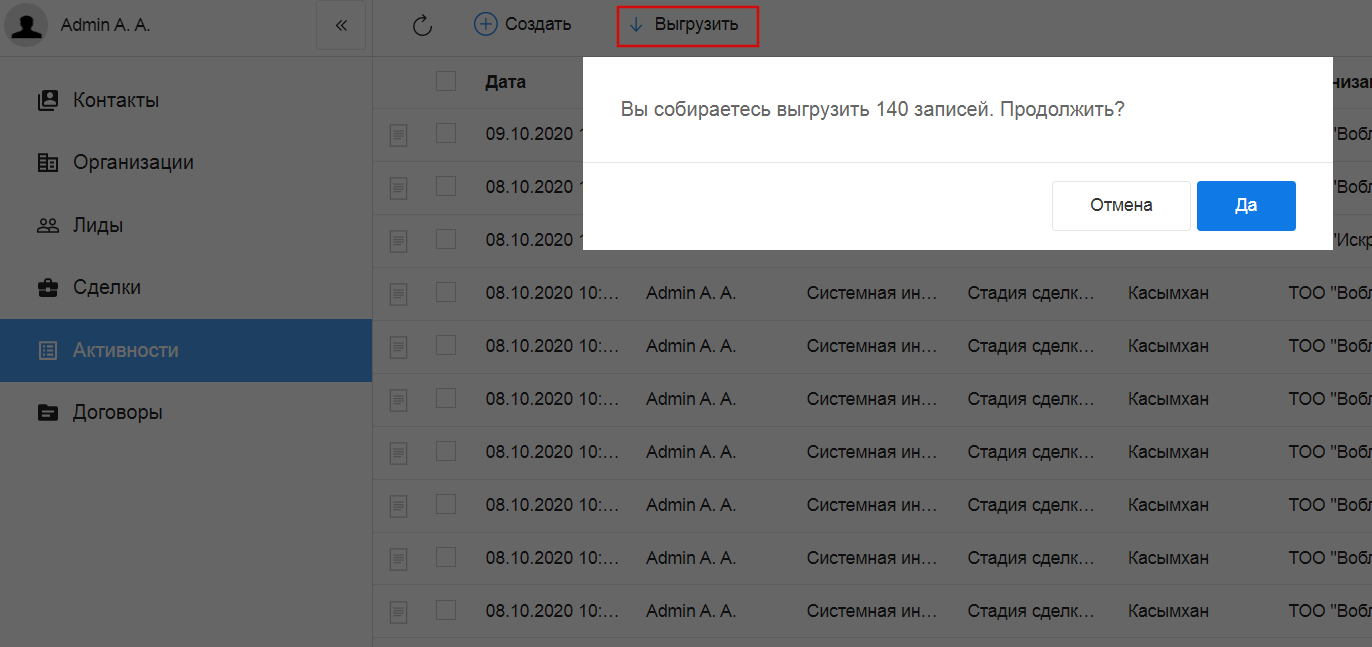


Рис. 13 выгрузка

## 1.14. Справочники

В разделе (доступ ограничен по группе пользователей) есть возможность добавлять/удалять и редактировать записи справочных реестров.

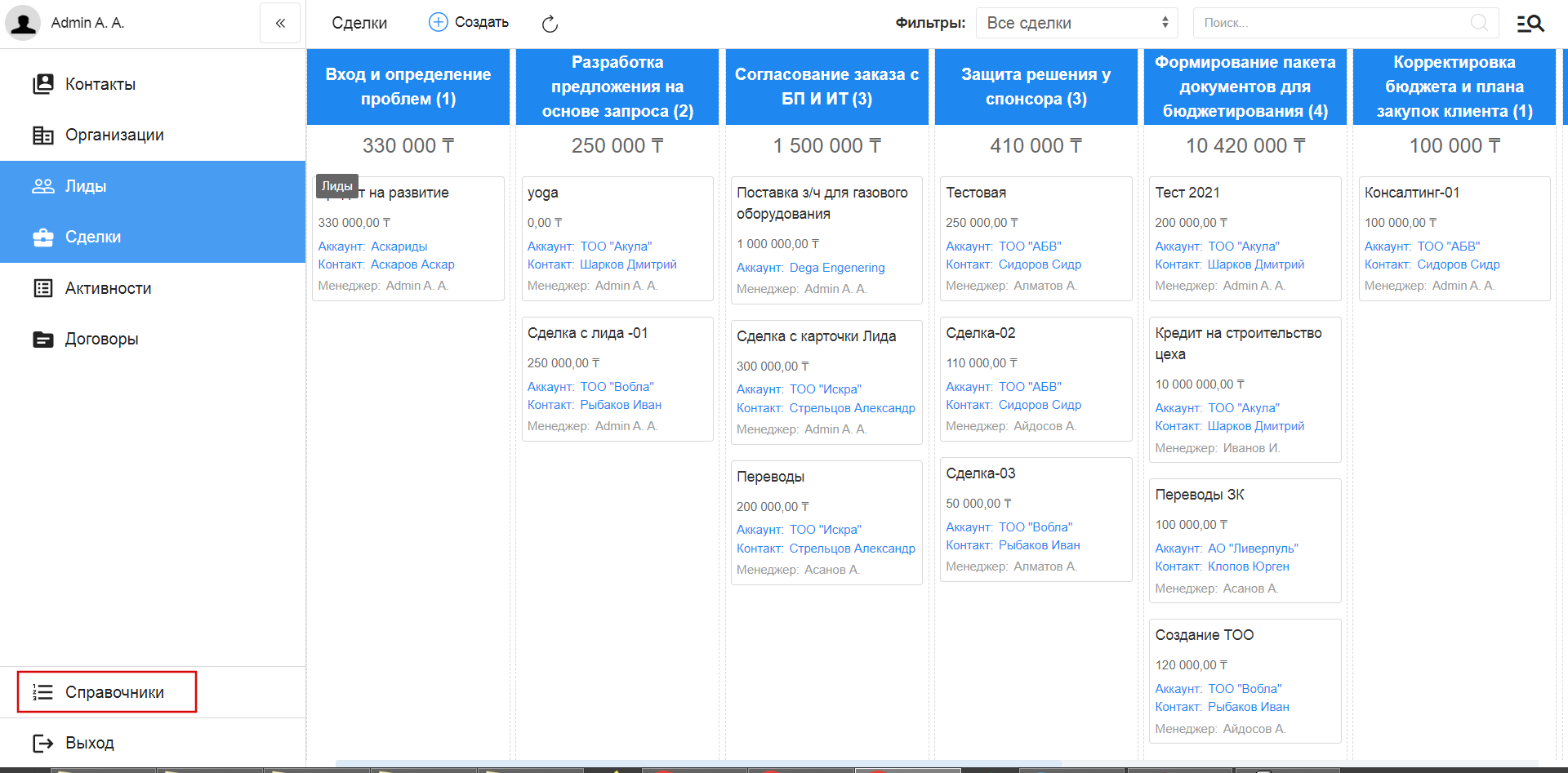


Рис. 14

При переходе в раздел на левой панели отображены справочники, а в основной области - их записи. По клику правой кнопкой на записи открывается контекстное меню с возможностью открытия, просмотра информации и удаления записи (при наличии прав).

На верхней панели расположены кнопки **Назад** - возврат на главную страницу, **Создать** - создание записи в выбранном справочнике и **Обновить** - обновление данных.

По клику запись открывается для просмотра - с возможностью перейти в режим редактирования и сохранить данные.

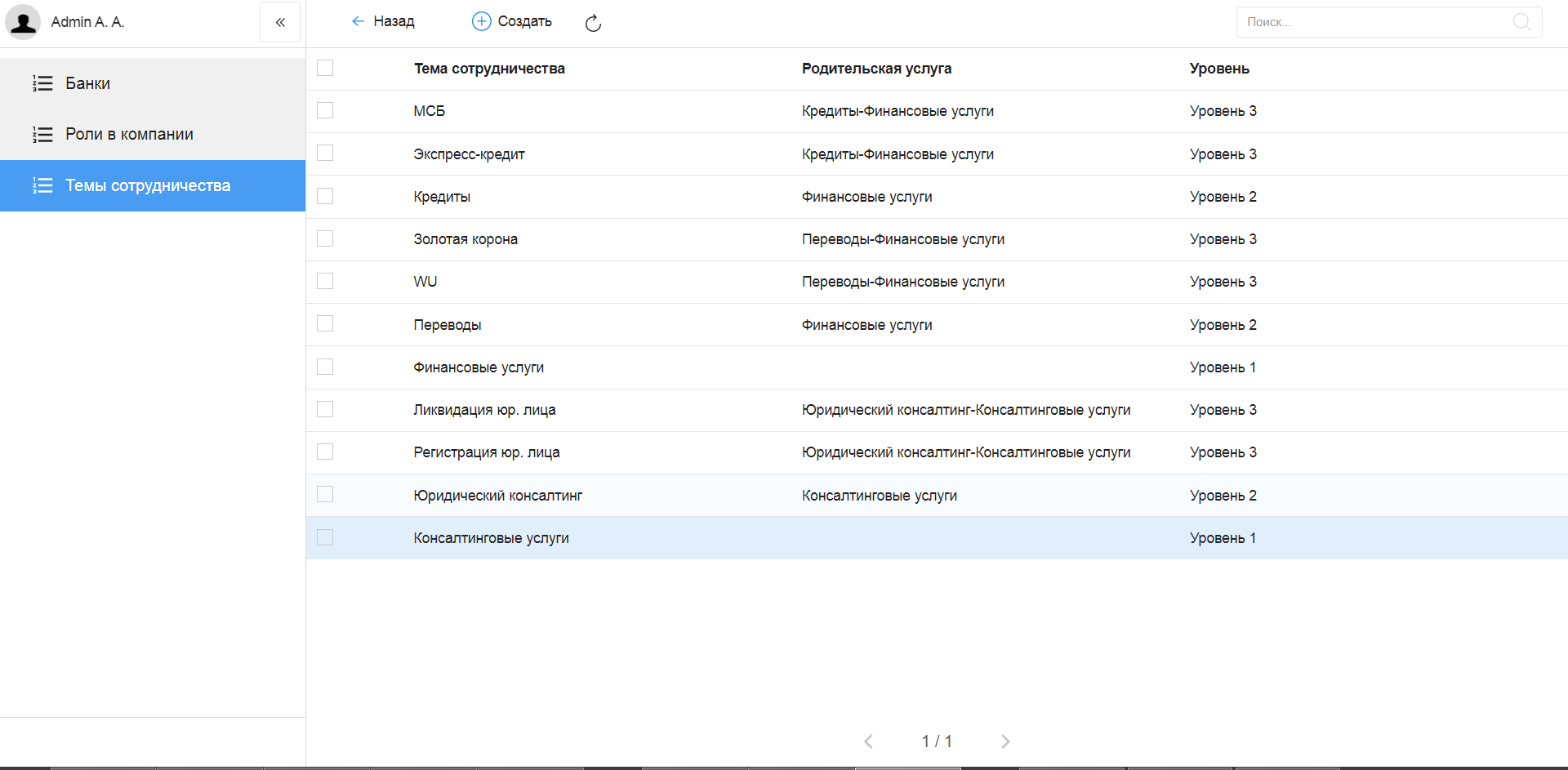


Рис. 15 Раздел Справочники

## 1.15. Календарь

**Календарь** в Customers - это специальный раздел для планирования оперативных дел и поручений.

Раздел **Календарь** состоит из верхней панели, основной области и правой панели. На верхней панели отображается выбранный период, расположены кнопки переключения режима календаря (день, неделя, месяц) и кнопки навигации назад и вперед в выбранном режиме. В основной области отображаются задачи в зависимости от выбранного режима. На правой панели расположен виджет выбора даты и задачи за выбранный период списком.

В режиме *День* календарь отображает задачи выбранного дня, при этом завершенные задачи отмечены зеленым, просроченные - красным:

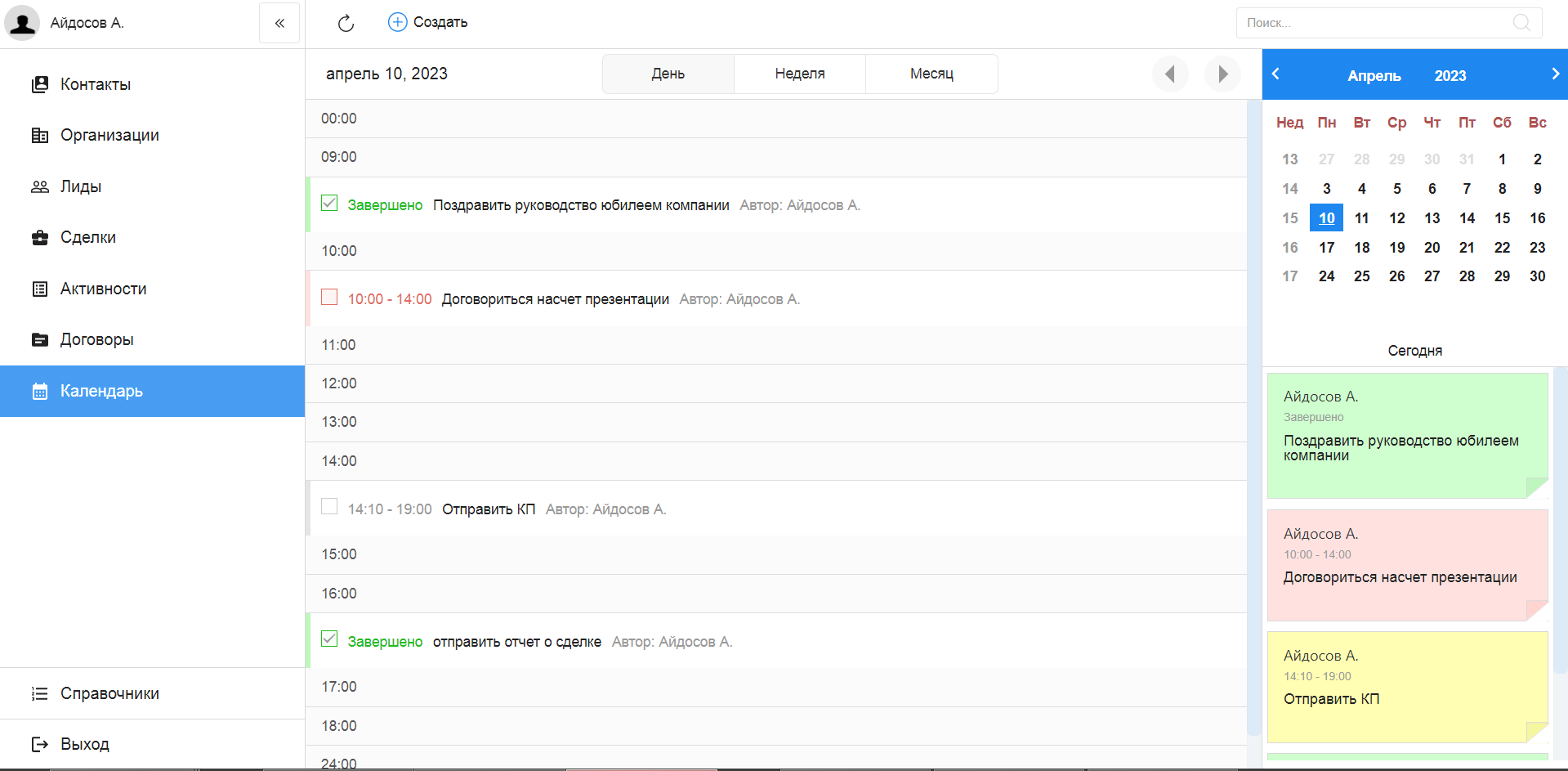


Рис. 16 Раздел Календарь - День

В режиме *Неделя* календарь отображает задачи выбранной недели. Если выбранная неделя содержит текущий день, то его название и дата выделены синим. Число слева от названия дня означает количество задач. В этом режиме день можно свернуть и развернуть для просмотра задач. На правой панели списком отображены все задачи недели:

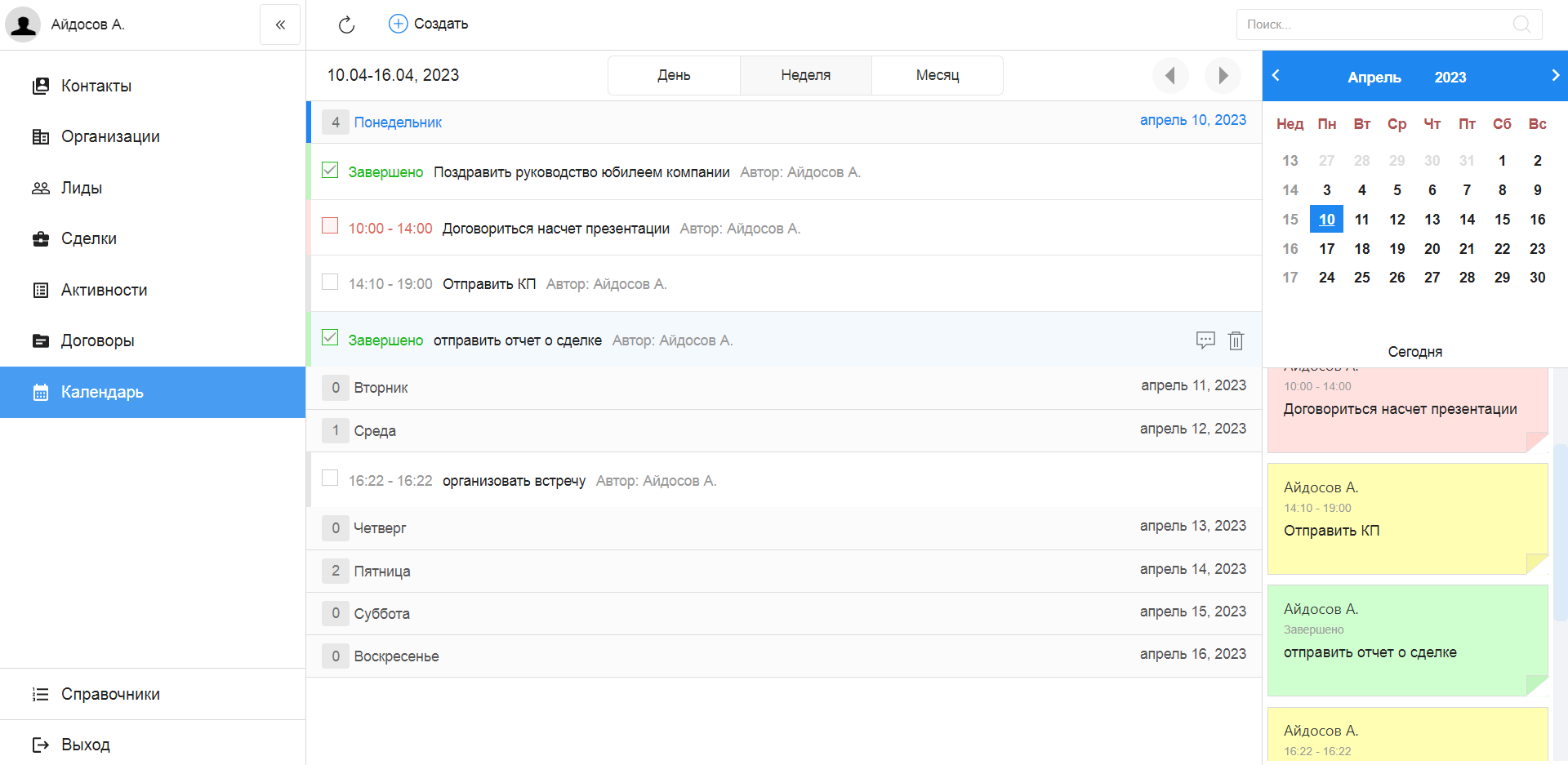


Рис. 17 Раздел Календарь - Неделя

В режиме *Месяц* календарь отображает ячейки выбранного месяца. Если выбранный месяц содержит текущий день, то эта дата выделена синим. Число в углу ячейки обозначает количество задач в этот день. При выборе определенного дня на правой панели отображаются подробности по задачам:

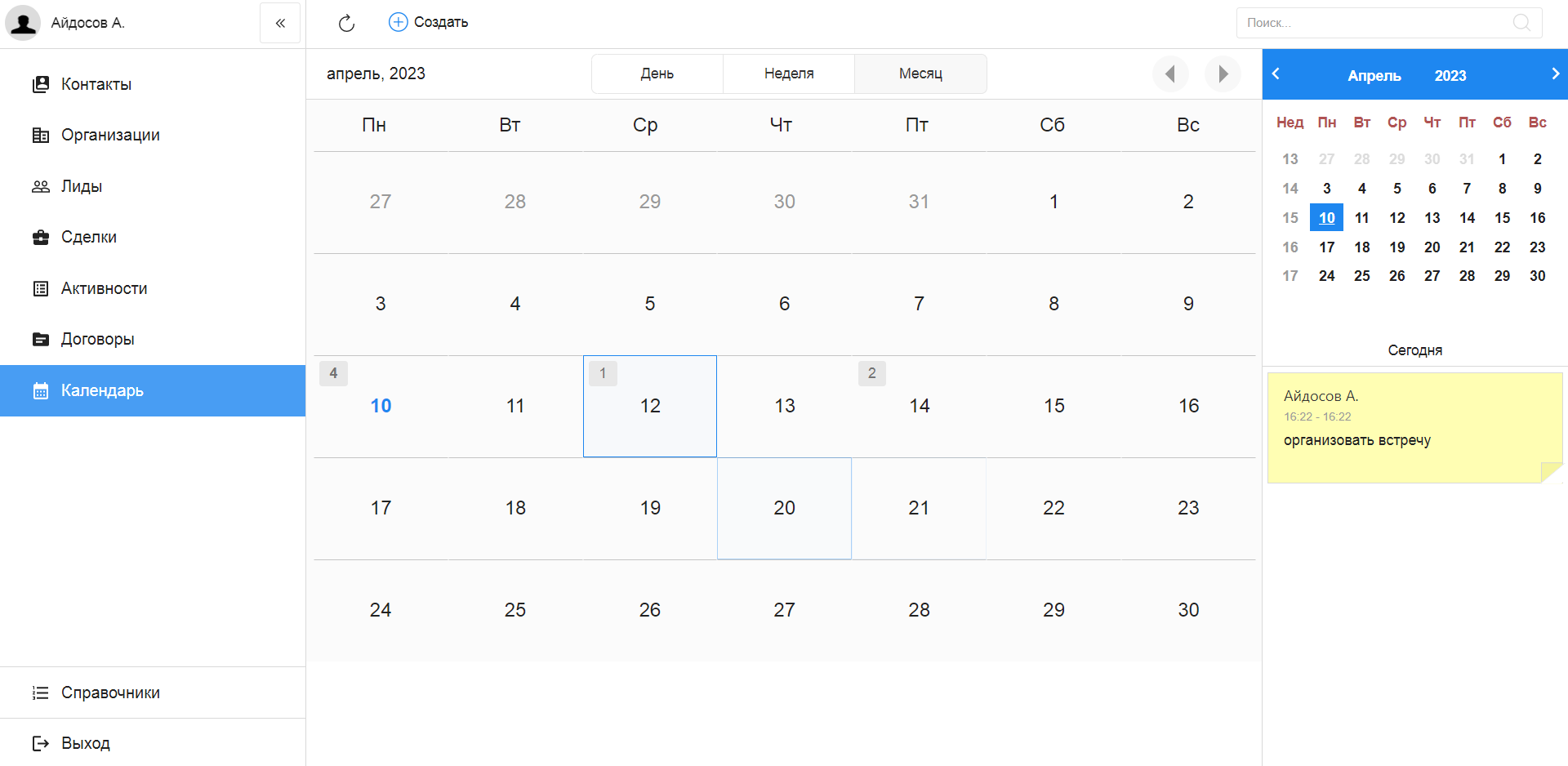


Рис. 18 Раздел Календарь - Месяц

В **Календаре** в правой части строки задачи / плашки задачи на правой панели имеются кнопки просмотра подробностей и удаления задачи.

## 1.16. Задачи в календаре

При нажатии **Создать** открывается окно создания задачи со следующими полями:

* дата и время начала, время завершения задачи,
* комментарий описания,
* действие (звонок, почта, встреча,…) - выпадающий список,
* файл,
* ссылки на контакт и организацию,
* автор (нередактируемое),
* подразделение автора (если состоит в нескольких подразделениях),
* ответственный.

Для завершения задачи нужно отметить галочку в чекбоксе и подтвердить действие в модальном окне.

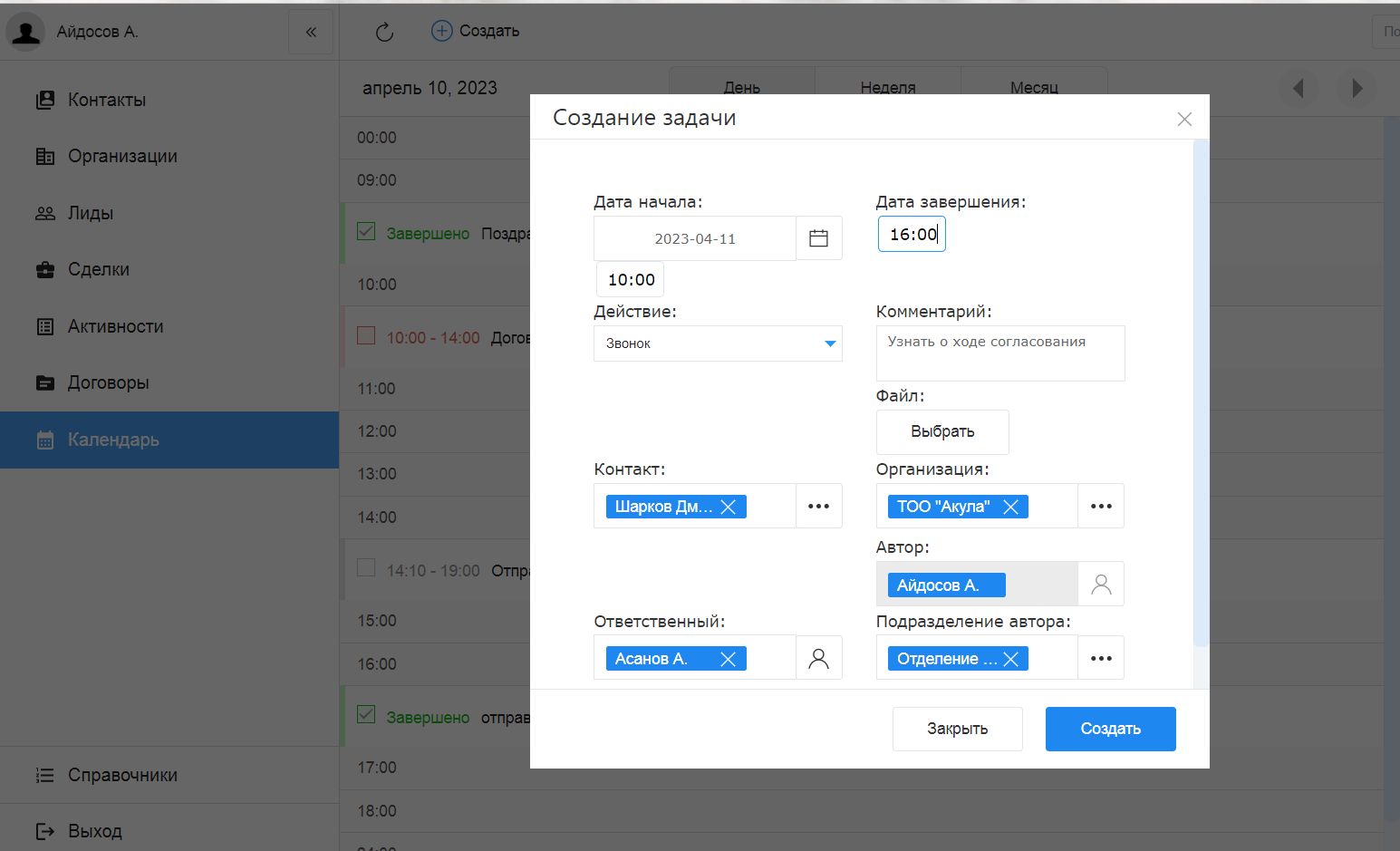


Рис. 19 Создание задачи

Если ответственным по задаче/поручению указать подчиненного - задача отобразится в его календаре. Для просмотра таких поручений, нужно выбрать подчиненного (или нескольких) в поле выбора пользователя на верхней панели.

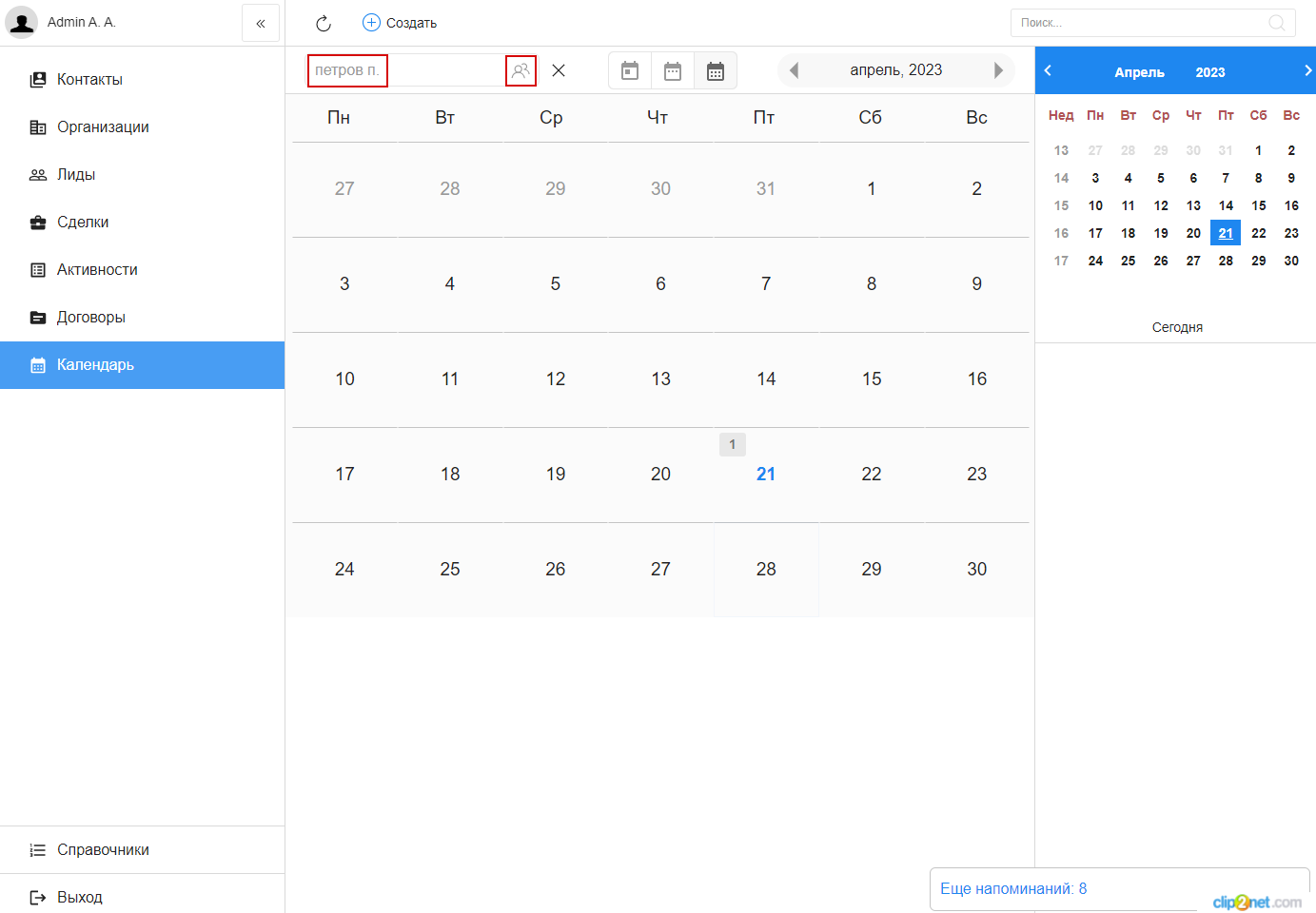


Рис. 20 Просмотр задач подчиненного

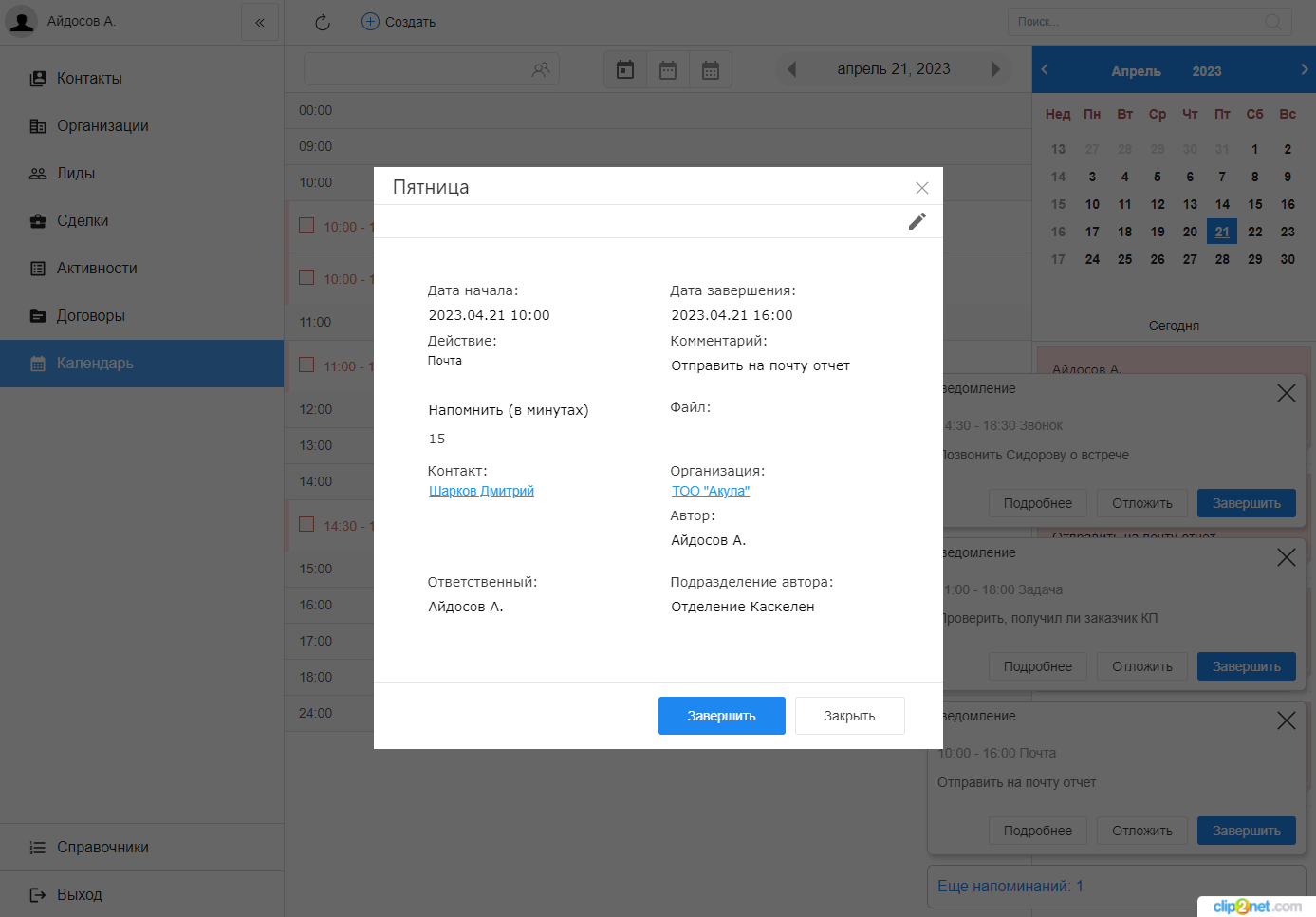


Рис. 21 Просмотр задачи

В окне просмотра подробностей задачи есть возможность завершить задачу, или перейти в режим редактирования и сделать изменения в задаче.

## 1.17. Уведомления по задачам

Если при создании задачи отметить галочкой поле *Напомнить (в минутах)*, то при наступлении нужного времени в браузере во вкладке customers будет показано уведомление о приближайщейся задаче. Также первое появление уведомления по задаче будет сопровождено звуковым сигналом. Нажатие крестика временно скроет уведомление (по умолчанию обновление уведомлений происходит раз в минуту). При нажатии кнопки **Отложить** уведомление пропадет и появится через 15 минут от текущего момента - и соответственно будет изменено время начала и завершения задачи.

Если уведомлений больше трех, то оставшееся количество будет показано ниже - на появившейся панели уведомлений.

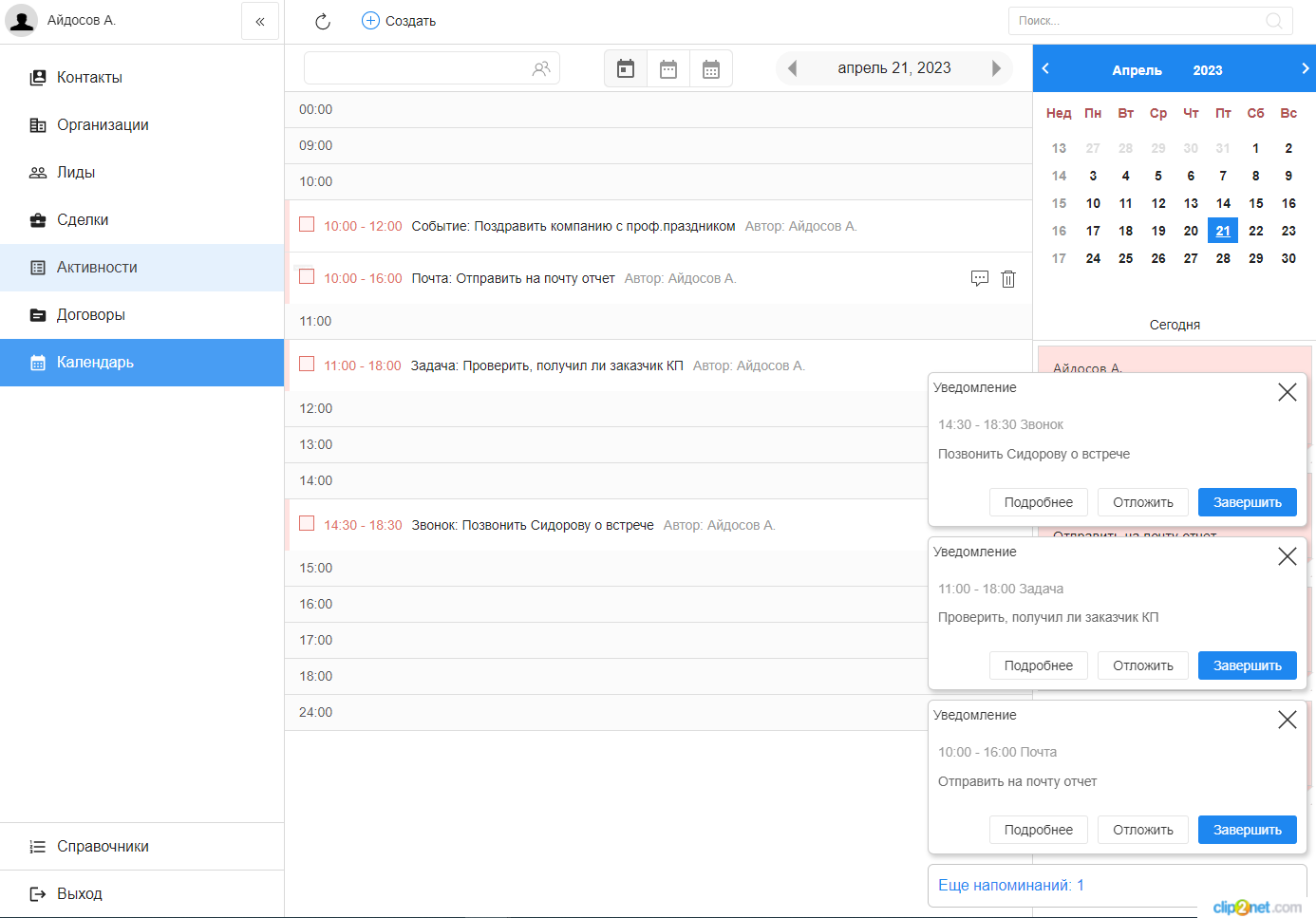


Рис. 22 Уведомления

# 2. Описание компонентов Synergy Customers

## 2.1. Рекомендации по настройке форм

Общее описание редактора форм, компонентов и их свойств приведено в [спецификации на платформу](http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/minsky/spec/html/sec.conf_forms.html) [http://tdd.lan.arta.kz/docs/synergy/tags/minsky/spec/html/sec.conf\_forms.html].

Ниже приведены правила и рекомендации к настройке формы для того, чтобы у пользователей был одинаковый опыт их использования как с экранов мониторов, так и с мобильных устройств.

* Создавайте вертикально-ориентированные формы:
  + группируйте поля в таблицы;
  + добавляйте не более 2 компонентов на одну строку;
  + добавляйте заголовок (подпись) над компонентом.
* Настройте единый вид всей формы, используя:
  + единый шрифт и размер текста;
  + отступы как от края формы, так и между компонентами:
    - относительные (в %) горизонтальные отступы;
    - абсолютные (в пикселях) вертикальные отступы;
* Ответственно подойдите к именованию компонентов:
  + имя компонента должно явно описывать его суть;
  + имя заголовка (подписи) должно содержать в себе имя связанного с ним компонента + суффикс Label.

Подсказка

Компонент для ввода БИН организации лучше назвать crm\_form\_account\_main\_bin, а подпись к такому компоненту - crm\_form\_account\_main\_binLabel.

* **Скройте** ненужные и неиспользуемые компоненты (**не удаляйте** и перенесите в самый низ формы). Эти компоненты могут использоваться в различных функциях / скриптах. Таким образом вы избавитесь от потенциальных проблем и ошибок в дальнейшем использовании продукта.

Все формы в продукте настроены с учетом приведенных рекомендаций. Посмотрите, как они сделаны, и изменяйте их в том же ключе.

Возможные вопросы и проблемы:

1. [Как изменить поля в карточках?](faq.html#id3)

## 2.2. Cправочник «Стадии сделки»

Описание справочника «Стадии сделки»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Столбец | Описание | Доп.свойства |
| Название | Название стадии | Переводимое поле |
| Порядковый номер | Определяет порядок следования стадий |  |
| Качество | Определяет, является ли стадия успешной или неуспешной | Неуспешная должна быть только одна |
| Законченность | Определяет, является ли стадия конечной или неконечной | Конечная стадия должна быть только одна; для неуспешной стадии можно не указывать |
| Название кнопки | В данный момент нигде не используется |  |
| Цвет | Цвет стадии, который будет использоваться в заголовке витрины, а также в воронке продаж | Формат HTML #123ABC |
| Описание | Описание стадии, которое будет использоваться в заголовке витрины продаж, а также в карточке сделки | Переводимое поле |

Возможные вопросы и проблемы:

1. [Как изменить стадии сделки?](faq.html#id5)

## 2.3. Cправочник «Стадии договора»

Описание справочника «Стадии договора»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Столбец | Описание | Доп.свойства |
| Название | Название стадии | Переводимое поле |
| Порядковый номер | Определяет порядок следования стадий |  |
| Качество | Определяет, является ли стадия успешной или неуспешной | Неуспешная должна быть только одна |
| Законченность | Определяет, является ли стадия конечной или неконечной | Конечная стадия должна быть только одна; для неуспешной стадии можно не указывать |
| Цвет | В данный момент нигде не используется | Формат HTML #123ABC |
| Описание | Описание стадии, которое будет использоваться в карточке договора | Переводимое поле |

Возможные вопросы и проблемы:

1. [Как изменить стадии договора?](faq.html#id7)

## 2.4. Cправочник «Стадии лида»

Описание справочника «Стадии сделки»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Столбец | Описание | Доп.свойства |
| Название | Название стадии | Переводимое поле |
| Порядковый номер | Определяет порядок следования стадий |  |
| Качество | Определяет, является ли стадия успешной или неуспешной | Неуспешная должна быть только одна |
| Законченность | Определяет, является ли стадия конечной или неконечной | Конечная стадия должна быть только одна; для неуспешной стадии можно не указывать |
| Название кнопки | В данный момент нигде не используется |  |
| Цвет | Цвет стадии, который будет использоваться в заголовке витрины, а также в воронке продаж | Формат HTML #123ABC |

## 2.5. Импорт данных

Функция импорта, реализованная в продукте, универсальная и позволяет загружать данные из Excel в любой реестр Synergy.

Импорт работает со следующими компонентами формы:

* текстовые однострочные и многострочные поля;
* числовые поля;
* дата/время;
* справочники (выпадающий список, выбор вариантов, переключатель вариантов);
* ссылка на реестр.

Требования к файлу Excel:

1. Формат файла: \*.xls.
2. Первая строка файла - заголовки; далее - строки для импорта в записи реестра.

* Примечание
* 1 строка в Excel = 1 запись реестра.

1. Столбцы, которые **не нужно** импортировать обозначить заголовком no.
2. Остальные заголовки должны содержать в себе точный код поля формы (например, crm\_form\_account\_main\_adress).
3. Для корректного импорта чисел значение поля в файле должно быть в числовом формате.
4. Для корректного импорта дат значение поля в файле должно быть в формате даты.
5. Для корректного импорта справочников значение поля в файле должно точь-в-точь совпадать с его «наименованием» у справочника.
6. Для корректного импорта нескольких значений в компонент выбора вариантов (чекбокс) в файле их нужно прописать в одной ячейке через ; с пробелом.
7. Желательно избегать содержания в файле спец.символов json: ", \, \b, \t и т.д.

Использование:

1. Заполнить код формы и код реестра, в который будет проводиться импорт. Коды можно взять в конфигураторе.
2. Заполнить логин и пароль пользоваться, от имени которого будут выполняться все запросы. Пользователь должен иметь права на все реестры (куда происходит импорт и если в файле имеются ссылки на прочие реестры).
3. Если импортируемые записи необходимо запустить по маршруту, требуется поставить галочку «Активировать импортированные записи».
4. Если присутсвуют ссылки на реестр **обязательно** нужно заполнить поле для поиска в формате:

* (код компонента на форме, куда производится импорт):(код компонента на форме, на которую указывает компонент ссылки на реестр, по которому должен производится поиск)
* Для каждой ссылки на реестр необходимо через запятую с пробелом необходимо указать подобные пары.

1. При поиске записей для ссылок на реестр может найтись несколько записей реестра. Укажите в соотвествующем пункте действия на этот случай. Если не найдена ни одна запись, значение останется пустым.
2. Выберите заранее подготовленный файл \*.xls и нажмите на кнопку «Импортировать». Импорт начнет в нескольких потоках обрабатывать переданные записи. Следить за процессом можно через логи системы Synergy.

# 3. Настройка и кастомизация Synergy Customers

## 3.1. Можно ли изменить дизайн продукта?

*Теги: изменить дизайн, изменить интерфейс.*

*Уровень: разработчик.*

Продукт реализован на платформе Arta Synergy и конструкторе приложений в частности. Данный конструктор приложений обеспечивает дизайн «по умолчанию», используется встроенный framework [UIKit](https://getuikit.com/docs/introduction) [https://getuikit.com/docs/introduction].

При этом конструктор приложений позволяет менять дизайн продукта. Для этого необходимо:

* подключить разработчика со знаниями HTML/CSS и JavaScript;
* в приложении конструктора Customers переопределить стили в ресурсах и свойствах всех используемых компонентов:
  + «CSS Класс» и «Стили» - у стандартных компонентов;
  + «HTML» и «Стили» - у пользовательских компонентов.

Совет

Изменить цвета витрины продаж можно без разработчика штатными средствами, см. подробнее [здесь](#faq.xhtml#id5).

## 3.2. Как изменить URL-адрес приложения?

*Теги: адрес приложения, URL, /customers.*

*Уровень: системный администратор.*

В качестве примера изменим URL с customers на sales.

1. Авторизоваться в Конструкторе приложений и перейти в актуальную версию приложения «Customers 3.0» (с кодом customers).
2. Открыть свойства приложения и поменять значение поля URL с дефолтного customers на новое sales.
3. Передеплоить приложение.

* *Вариант 1.* В Конструкторе приложений использовать меню Клиент -> Деплой.
* *Вариант 2.* Передеплоить приложение со стороны сервера:
  + Перейти в папку deployments:
  + # cd /opt/synergy/jboss/standalone/deployments
  + Выполнить команду:
  + # touch sales.war.dodeploy

1. Со стороны сервера перейти в конфигурационный файл nginx:

* # nano /etc/nginx/sites-enabled/synergy-base
* и поменять дефолтный контекст /customers на новый /sales.
* *Было customers:*
* location /customers {  
   proxy\_pass http://127.0.0.1:8080/customers;  
  }
* *Стало sales:*
* location /sales {  
   proxy\_pass http://127.0.0.1:8080/sales;  
  }

1. Проверить корректность настроек nginx:

* # nginx -t
* При необходимости исправить ошибки.

1. Если проверка прошла успешно, перезагрузить настройки nginx:

* # nginx -s reload

## 3.3. Как изменить поля в карточках?

*Теги: добавить новое поле, изменить заголовок поля, изменить порядок следования полей.*

*Уровень: аналитик.*

Продукт реализован на платформе Arta Synergy и редактора форм в частности. Данный редактор форм обеспечивает гибкую настройку состава полей любых карточек.

1. Авторизоваться в Конфигураторе приложений и перейти в приложение «Customers» (с кодом customers).
2. Найти и открыть нужную форму.
3. Изменить состав полей и их свойства согласно [рекомендаций](description.html#id1).

## 3.4. Как изменить стадии сделки?

*Теги: сделка, изменить название стадии, переименовать стадию, изменить порядок следования стадий, изменить описание стадии, добавить новую стадию, удалить стадию.*

*Уровень: аналитик.*

**Решение:** отредактировать элементы справочника «Стадии сделки».

1. Авторизоваться в Конфигураторе приложений и перейти в приложение «Customers» (с кодом customers).
2. Найти и открыть справочник «Стадии сделки» (с кодом customers\_dict\_dealStatus).
3. Нажать на кнопку «Элементы». Откроется таблица со списком стадий сделок. Для удобства отсортируйте таблицу по столбцу «Порядковый номер».
4. Изменить элементы согласно описания справочника [стадий сделок](description.html#c).

## 3.5. Как изменить стадии договора?

*Теги: договор, изменить название стадии, переименовать стадию, изменить порядок следования стадий, изменить описание стадии, изменить цвет стадии, добавить новую стадию, удалить стадию.*

*Уровень: аналитик.*

**Решение:** отредактировать элементы справочника «Стадии договора».

1. Авторизоваться в Конфигураторе приложений и перейти в приложение «Customers» (с кодом customers).
2. Найти и открыть справочник «Стадии договора» (с кодом customers\_dict\_contractStatus).
3. Нажать на кнопку «Элементы». Откроется таблица со списком стадий договора. Для удобства отсортируйте таблицу по столбцу «Порядковый номер».
4. Изменить элементы согласно описания справочника [стадий договора](description.html#id5).

## 3.6. Как изменить стадии лида?

*Теги: лид, изменить название стадии, переименовать стадию, изменить порядок следования стадий, добавить новую стадию, удалить стадию.*

*Уровень: аналитик.*

**Решение:** отредактировать элементы справочника «Стадии лида».

1. Авторизоваться в Конфигураторе приложений и перейти в приложение «Customers» (с кодом customers).
2. Найти и открыть справочник «Стадии лида» (с кодом customers\_dict\_leadStatus).
3. Нажать на кнопку «Элементы». Откроется таблица со списком стадий лида. Для удобства отсортируйте таблицу по столбцу «Порядковый номер».
4. Изменить элементы согласно описания справочника стадий лида.

# Алфавитный указатель