
Read the Docs Template Documentation

Выпуск 2.2

Read the Docs

окт. 06, 2020

1	Описание процессов Synergy Customers	1
1.1	Создание контакта	1
1.2	Создание аккаунта	1
1.3	Создание сделки	2
1.4	Смена стадии сделки	2
1.5	Создание маркетингового мероприятия	2
1.6	Создание лида	2
1.7	План продаж	2
1.8	Настройки пользователя	3
2	Описание компонентов Synergy Customers	5
2.1	Рекомендации по настройке форм	5
2.2	Справочник «Стадии сделки»	6
2.3	Справочник «Стадии договора»	7
2.4	Справочник «Стадии лида»	7
2.5	Фильтрация данных	7
2.6	Импорт данных	8
3	Настройка и кастомизация Synergy Customers	11
3.1	Можно ли изменить дизайн продукта?	11
3.2	Как изменить URL-адрес приложения?	11
3.3	Как скрыть неиспользуемый модуль?	12
3.4	Как восстановить скрытый модуль?	13
3.5	Как изменить названия модулей?	13
3.6	Как изменить поля в карточках?	14
3.7	Как изменить стадии сделки?	14
3.8	Как изменить стадии договора?	15
3.9	Как изменить стадии лида?	15
3.10	Почему в фильтрах отображаются не все поля карточки?	15
3.11	Я добавил новое поле в карточку, а оно не отображается в фильтрах. Почему?	15

Описание процессов Synergy Customers

1.1 Создание контакта

Создать новую карточку контакта в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из главной страницы по нажатию на кнопку + **Контакт**;
2. из модуля «Контакты» по нажатию на кнопку + **Создать**;
3. из действующей карточки Сделки по нажатию на кнопку + **Создать** в поле «Контакт».
4. 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.

1.2 Создание аккаунта

Создать новую карточку аккаунта в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из главной страницы по нажатию на кнопку + **Аккаунт**;
2. из модуля «Аккаунты» по нажатию на кнопку + **Создать**;
3. из действующей карточки Контакта по нажатию на кнопку + **Создать** в поле «Компания»;
4. из действующей карточки Сделки по нажатию на кнопку + **Создать** в поле «Аккаунт».
5. из карточки Лид по нажатию на кнопку + **Создать** в поле «Организация».

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

1.3 Создание сделки

Создать новую карточку сделки в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из главной страницы по нажатию на кнопку + Сделка;
2. из витрины и списка продаж модуля «Сделки» по нажатию на кнопку + Создать;
3. из действующей карточки Аккаунта по нажатию на кнопку Создать в блоке «Сделки» - с автоматической привязкой данного аккаунта;
4. из действующей карточки Контакта по нажатию на кнопку Создать в блоке «Сделки» - с автоматической привязкой данного контакта и связанного с ним аккаунта.

1.4 Смена стадии сделки

Сменить стадию сделки в Synergy Customers можно несколькими способами:

1. из карточки Сделки, выбрав нужную стадию в поле «Стадия»;
2. из карточки Сделки, нажав на кнопку нужной стадии из списка справа;
3. из витрины продаж перемещением плашки Сделки из стадии А в стадию Б;
4. из витрины и списка продаж, выделив нужную Сделку и выбрав «Действие» смены стадии.

Если Сделка меняет стадию на успешно завершённую, то потребуется обязательное заполнение поля «Договор» внутри карточки Сделки.

Если Сделка меняет стадию на неуспешно завершённую, то потребуется обязательное заполнение поля «Причина отказа» внутри карточки Сделки.

1.5 Создание маркетингового мероприятия

Создать карточку маркетингового мероприятия можно следующими способами:

1. в подмодуле Календарь (модуль Маркетинг), нажав на кнопку + Создать;
2. в подмодуле Мероприятия (модуль Маркетинг), нажав на кнопку + Создать

1.6 Создание лида

Создать карточку лида можно в подмодуле Лид (модуль Маркетинг), нажав на кнопку + Создать

1.7 План продаж

Планирование показателей продаж происходит в модуле План продаж.

1. Формирование планов продаж:
 - доступно только для руководителей;
 - осуществляется через кнопку + Создать;

- возможный период - год, в разбивке по месяцам;
- возможные цели/KPI - сумма и количество продаж, в разбивке по услугам/продуктам;
- выставление показателей осуществляется только для сотрудников;
- сумма плановых (установленных) показателей должна быть не меньше целевого значения (автоматическое сопоставление данных).

2. Фиксирование фактов продаж.

Фиксирование фактов производится в модуле Договора, с помощью функции Транзакции. В учёт идут только проведенные транзакции.

3. Дашборд исполнения плана продаж:

- доступен всем пользователям;
- отображает показатели плана, факта и исполнения, в разбивке по месяцам, подразделениям/сотрудникам, услугам/продуктам;
- отображает показатели: средний чек, среднее время сделки, конверсии, среднее количество сделок на сотрудника;
- есть возможность фильтрации данных по периоду, подразделению, сотрудникам и услугам.

1.8 Настройки пользователя

В модуле «Настройки» пользователям доступны следующие возможности.

1. Делегирование прав на просмотр сделок.

Формат: руководитель делегирует права подчиненному.

Выбранному пользователю будут доступны все сделки руководителя и его подчиненных. Данная настройка касается только режимов «Витрина», «Список» и «Воронка».

2. Отображение в витрине продаж по умолчанию:

- успешные сделки
- неуспешные сделки

Данная настройка касается режима «Витрина». Включенная галочка означает, что соответствующий столбец в витрине будет отрисовываться автоматически, без дополнительных действий со стороны пользователя.

Описание компонентов Synergy Customers

2.1 Рекомендации по настройке форм

Общее описание редактора форм, компонентов и их свойств приведено в [спецификации на платформу](#).

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?](#)

2.2 Справочник «Стадии сделки»

Таблица 1: 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?](#)

2.3 Справочник «Стадии договора»

Таблица 2: 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?](#)

2.4 Справочник «Стадии лида»

Таблица 3: 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 Фильтрация данных

Функция фильтрации доступна на основе полей соответствующих карточек в следующих модулях:

1. «Контакты»
2. «Аккаунты»
3. «Сделки»
4. «Договоры»

5. «План продаж»

6. «Маркетинг» в подмодуле Лиды

Но не все поля карточки попадают в фильтрацию.

Во-первых, имеются ограничения по типам полей. В данный момент в фильтры попадают поля вне динамических таблиц и только следующих типов:

- текстовое однострочное поле;
- текстовое многострочное поле;
- числовое поле;
- дата;
- выпадающий список;
- выбор вариантов;
- переключатель вариантов;
- выбор пользователей.

Во-вторых:

- у поля обязательно должен быть связанный заголовок;
- имя этого заголовка должно содержать в себе имя поля + суффикс `Label` (согласно [рекомендациям](#)).

Таблица 4: Описание фильтров

Тип поля	Фильтр	Тип фильтрации
Текстовое однострочное поле	Текстовое однострочное поле	«Содержит»
Текстовое многострочное поле	Текстовое многострочное поле	«Содержит»
Числовое поле	Два числовых поля «От» и «До»	«Входит в диапазон»
Дата	Два компонента даты «От» и «До»	«Входит в диапазон»
Выпадающий список / выбор вариантов / переключатель вариантов	Список значений с мультिवыбором	«Соответствует выбранному значению»
Выбор пользователей	Список подчиненных с мультिवыбором	«Соответствует выбранному значению»

Возможные вопросы и проблемы:

1. Почему в фильтрах отображаются не все поля карточки?
2. Я добавил новое поле в карточку, а оно не отображается в фильтрах. Почему?

2.6 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.

3. Столбцы, которые **не нужно** импортировать обозначить заголовком **no**.
4. Остальные заголовки должны содержать в себе точный код поля формы (например, `crm_form_account_main_adress`).
5. Для корректного импорта чисел значение поля в файле должно быть в числовом формате.
6. Для корректного импорта дат значение поля в файле должно быть в формате даты.
7. Для корректного импорта справочников значение поля в файле должно точно-в-точно совпадать с его «наименованием» у справочника.
8. Для корректного импорта нескольких значений в компонент выбора вариантов (чекбокс) в файле их нужно прописать в одной ячейке через ; с пробелом.
9. 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 пользователя, 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 присутствуют 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 производиться поиск)
Для каждой ссылки на реестр необходимо через запятую с пробелом необходимо указать подобные пары.
5. При поиске записей для ссылок на реестр может найтись несколько записей реестра. Укажите в соответствующем пункте действия на этот случай. Если не найдена ни одна запись, значение останется пустым.
6. 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.

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`.

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](#).

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 2.0» (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
```

4. 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;  
}
```

5. Проверить корректность настроек `nginx`:

```
# nginx -t
```

При необходимости исправить ошибки.

6. Если проверка прошла успешно, перезагрузить настройки `nginx`:

```
# nginx -s reload
```

3.3 Как скрыть неиспользуемый модуль?

Теги: модуль, скрыть модуль.

Уровень: аналитик, разработчик.

В качестве примера скроем модуль Договоры.

1. Авторизоваться в Конструкторе приложений и перейти в актуальную версию приложения «Customers 2.0» (с кодом `customers`).

2. Открыть пользовательский компонент «Меню для ПК» (с кодом `sales_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти блок `...`, который содержит слово **Договоры**;
 - закомментировать весь блок;
 - нажать на кнопку «Применить».
3. Открыть пользовательский компонент «Бургер меню» (с кодом `sales_burger_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти блок `...`, который содержит слово **Договоры**;
 - закомментировать весь блок;
 - нажать на кнопку «Применить».
4. В правом верхнем углу нажать кнопку «Сохранить» (в виде дискеты).

3.4 Как восстановить скрытый модуль?

Теги: модуль, восстановить скрытый модуль.

Уровень: аналитик, разработчик.

В качестве примера восстановим скрытый по умолчанию модуль **Лиды**.

1. Авторизоваться в Конструкторе приложений и перейти в актуальную версию приложения «Customers 2.0» (с кодом `customers`).
2. Открыть пользовательский компонент «Меню для ПК» (с кодом `sales_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти блок `...`, который содержит слово **Лиды**;
 - раскомментировать весь блок;
 - нажать на кнопку «Применить».
3. Открыть пользовательский компонент «Бургер меню» (с кодом `sales_burger_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти блок `...`, который содержит слово **Лиды**;
 - раскомментировать весь блок;
 - нажать на кнопку «Применить».
4. В правом верхнем углу нажать кнопку «Сохранить» (в виде дискеты).

3.5 Как изменить названия модулей?

Теги: модуль, изменить название модуля.

Уровень: аналитик, разработчик.

В качестве примера изменим название модуля **Аккаунты** на **Организации**.

1. Авторизоваться в Конструкторе приложений и перейти в актуальную версию приложения «Customers 2.0» (с кодом `customers`).

2. Открыть пользовательский компонент «Меню для ПК» (с кодом `sales_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти все вхождения слова **Аккаунты** (внутри вкладки совпадений должно быть 2);
 - изменить **Аккаунты** на **Организации**;
 - нажать на кнопку «Применить».
3. Открыть пользовательский компонент «Бургер меню» (с кодом `sales_burger_menu`), перейти во вкладку HTML и в ней:
 - браузерным поиском `Ctrl + F5` найти слово **Аккаунты** (внутри вкладки совпадение должно быть единственным);
 - изменить **Аккаунты** на **Организации**;
 - нажать на кнопку «Применить».
4. Открыть модуль «Аккаунты» (в папке «modules») и в нем:
 - выделить компонент на странице, содержащий заголовок модуля со словом **Аккаунты**;
 - заменить **Аккаунты** на **Организации**;
 - в правой колонке свойств изменить **Аккаунты** на **Организации**, учесть переводы.
5. В правом верхнем углу нажать кнопку «Сохранить» (в виде дискеты).

3.6 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](#).

3.7 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](#).

3.8 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](#).

3.9 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](#).

3.10 Почему в фильтрах отображаются не все поля карточки?

Теги: фильтры, фильтрация, сегментация.

Уровень: аналитик.

Функция фильтрации имеет ограничения, из-за которых некоторые поля могут отсутствовать в фильтрах. [Подробнее про ограничения.](#)

3.11 Я добавил новое поле в карточку, а оно не отображается в фильтрах. Почему?

Теги: новое поле карточки, фильтры, фильтрация, сегментация.

Уровень: аналитик.

Возможные причины отсутствия поля в фильтрах:

1. некорректный тип поля;
2. отсутствие заголовка поля либо его некорректная настройка.

Готовое решение для проблемы №1 в данный момент отсутствует.

Решение для проблемы №2:

1. Авторизоваться в Конфигураторе приложений и перейти в приложение «Customers» (с кодом customers).
2. Найти и открыть нужную форму.
3. Добавить заголовок к полю либо задать ему корректное имя согласно [требований](#).