



Начинаем работать с
Infor CRM для веб

Важные уведомления

Содержание настоящего материала (включая любую дополнительную информацию) является конфиденциальным и содержит важные служебные сведения Infor. Получая доступ к прилагаемому материалу, Вы подтверждаете и соглашаетесь, что материал (включая любые изменения, перевод или переделку материала) и все авторские права, коммерческие тайны, равно как имущественные и неимущественные права, являются исключительной собственностью Infor и что Вы не извлекаете никакой иной выгоды из материалов (включая любую модификацию, перевод или изменение материала) благодаря ознакомлению с таковыми. Неисключительные права пользования материалом предоставляются исключительно в связи с предоставлением Вам лицензии на использование программного обеспечения на основании отдельного соглашения с Infor, условия которого определяют использование данного материала и всех связанных с ним дополнительных материалов («Цель»).

Кроме того, получая доступ к прилагаемому материалу, Вы подтверждаете и соглашаетесь с тем, что обязаны соблюдать строгую конфиденциальность относительно данного материала и, что использование данного материала ограничено вышеназванной Целью. Несмотря на то, что Infor принял надлежащие меры по обеспечению полноты и точности материала, Infor не гарантирует, что информация, содержащаяся в данной публикации является полной, не содержит опечаток или других ошибок, и что включенный материал данного выпуска будет соответствовать специальным требованиям пользователя. Infor не принимает на себя и не несет никакой ответственности, в том числе косвенной или иной другой, за любые убытки или ущерб любого физического или юридического лица, вызванные или связанные с ошибками или упущениями в этом материале (включая любую дополнительную информацию), в независимости от природы такой ошибки или упущения.

Законодательство по контролю над импортом и экспортом, применимое к использованию настоящего материала, в том числе соответствующие нормы законодательства США по экспортному контролю, обуславливают использование данного материала, прямой и косвенный экспорт и реэкспорт данного материала и любых других материалов или дополнительную информацию в нарушение таких норм законодательства, или использование данного материала для целей, нарушающих данное законодательство, запрещены.

Сведения о материале

Релиз: 8.1.0.06

Дата выпуска: 15 марта 2015 г.

Отказ об ответственности

Данный документ отражает направление, которое Infor может принять касательно конкретного продукта или конкретных продуктов, описанных в данном документе, которые могут быть изменены исключительно по усмотрению Infor, с уведомлением пользователя или без. Данный документ не является обязательством по отношению к Вам, не следует полагаться на данный документ или на любое его содержание для принятия любых решений. Infor настоящим не обязывается разработать или предоставить любое конкретное усовершенствование, обновление, продукт или функциональность, даже если это описано в данном документе.

Связь с компанией Infor

Если у вас возникли вопросы по продуктам компании Infor, посетите портал Infor Xtreme Support по адресу: www.infor.com/inforxtreme.

При обновлении этого документа после выпуска продукта, новая версия будет опубликована на этом веб-сайте. Рекомендуется периодически проверять этот веб-сайт для обновленной документации.

Если у вас есть комментарии о документации компании Infor, свяжитесь с компанией Infor по электронной почте: documentation@infor.com.

Содержание

Введение	1
Зачем Использовать Infor CRM?	1
Ключевые Характеристики	1
О Данном Руководстве	2
Сопутствующая документация	2
Глава 1 Понимание Рабочего Пространства Infor CRM веб-клиент	3
Вход в Веб-Клиент	3
Работа в Веб-Клиенте	4
Понятие рабочего пространства	4
Использование Списочных Представлений	6
Использование Детальных Представлений	7
Предназначение доступных кнопок	7
Получение справки	9
Понятие Infor Интеграции рабочего стола	11
Установка Интеграции рабочего стола	11
Настройки интеграции с Outlook	13
Глава 2 Управление Kontakтами и Субъектами	15
Добавление Kontakта и Субъекта	15
Понятие Доступа к Субъекту	15
Добавление Взаимосвязи Субъектов	17
Работа с Библиотекой	19
Запрос инф. материалов для kontakта	19
Планирование последующего дела	20
Добавление заметки	21
Глава 3 Управление Вашей Деятельностью	23
Использование Дел и Событий	23
Оповещения	23
Оповещения на закладке Напоминания	25
Оповещения на закладке Неподтвержденные	26
Завершение незапланированного дела	26
Приглашение других участников на встречу	27
Использование Календаря	28
Использование представления Дела	29
Просмотр истории взаимодействий с субъектом	29
Глава 4 Коммуникация с Kontakтами и Наводками	31
Работа с шаблонами	31

Создание нового шаблона	32
Использование Почтовой Рассылки	32
Использование Интеграции с Outlook	33
Глава 5 Управление Сделками для продаж	35
Добавление новой Сделки	35
Статистика по Сделке	36
Закрытие сделки	37
Глава 6 Управление Наводками и Кампаниями	39
Работа с Наводками	39
Добавление Наводки	39
Импортирование Наводок	40
Квалификация Наводки	42
Работа с маркетинговыми программами	43
Добавление маркетинговой программы	43
Добавление целей в маркетинговую программу	43
Добавление стадий и задач в маркетинговую программу	44
Добавление продуктов в маркетинговую программу	45
Запуск маркетинговой программы	45
Отслеживание откликов на маркетинговую программу	46
Глава 7 Работа со службой сервиса и поддержки	47
Работа с контрактами	47
Понимание типов контрактов	47
Добавление контракта	48
Работа с заявками	49
Добавление заявки	49
Добавление дел по заявке	50
Старт и финиш заявки	50
Закрытие заявки	51
Работа с возвратами	52
Добавление возврата	52
Добавление продуктов и деталей доставки к возврату	52
Закрытие возврата	53
Работа с Дефектами	53
Добавление дефекта к существующей заявке	54
Закрытие Дефекта	54
Глава 8 Использование Веб-отчетности и инструментов анализа	57
Использование представления Отчеты	57
Просмотр, Печать и хранение Отчетов	58
Работа с интерактивными панелями	59

Настройка вашей интерактивной панели	59
Работа с виджетами	60
Использование виджетов	60
Глава 9 Настройка параметров пользователя	63
Общие Параметры	63
Параметры групп	64
Параметры дел	65
Настройка Параметров Календаря	66
Параметры Предупреждений	67
Параметры Сделки	68
Изменение вашего пароля	69
Алфавитный указатель	71



Infor CRM является ведущим решением по управлению взаимоотношениями с клиентами, которое позволяет малым и средним предприятиям приобретать, сохранять и развивать выгодные отношения с клиентами на основе комплексных продаж, маркетинга, обслуживания клиентов и поддержки автоматизации решения.

Зачем Использовать Infor CRM?

Infor CRM веб-клиент помогает вам управлять всеми аспектами цикла продаж и отношений с клиентами по Интернету. Дополнительно к отслеживанию контактов, субъектов, сделок, заявок и дел, у пользователей есть доступ к инструментам для отчетности, автоматизации процессов и создания электронных сообщений, факсов и писем, используя почтовую рассылку.

Ключевые Характеристики

Следующие ключевые характеристики описывают каким образом вы можете использовать Infor CRM веб-клиент:

Представления Kontakта, Субъекта и Сделки - Используйте представления Kontakта, Субъекта и Сделки для управления подробной информацией о Kontakтах, Субъектах и Сделках.

Календарь и Дела - Используйте Календарь для просмотра открытых и выполненных дел и событий. Используйте представление Дела, чтобы управлять такими ежедневными делами, как планирование телефонных звонков, встреч и событий.

Поиски - Используйте поиски, чтобы искать записи или строить группы. Поиск дает вам возможность фильтровать ваш список записей, а затем сохранить результаты в качестве новой группы. Параметры поиска варьируются по типу записей.

Группы - Используйте группы, чтобы организовать ваши контакты, субъекты, сделки, заявки и прочие данные, основываясь на общих характеристиках. Группы могут использоваться для отчетности, соединения почты и т. д.

Кампании и Наводки - Используйте Наводки, чтобы развивать и квалифицировать новые Kontakты и Субъекты. Используйте функции Кампании, чтобы сочетать рекламу, связи с общественностью, продвижение сбыта и деятельностью по сбыту для достижения целей сбыта и маркетинга.

Почтовая рассылка - Используйте почтовую рассылку, когда вам необходимо связаться с группой контактов, субъектов, сделок, или наводок.

Отчеты и Анализ - Используйте Отчеты и фильтры, чтобы суммировать информацию о ваших kontakтах, субъектах, сделках, заявках и контрактах. Представление Аналитика Infor CRM позволяет вам отобразить эффективность и анализ информации в формате аналитики.

Клиентская Служба и Поддержка - Используйте заявки для отслеживания, квалификации и решения вопросов и проблем клиента. Вы можете отследить время, затраченное на работу по заявке с помощью Принять/Выполнить, создать дела по заявке, которые наложены в отношении договора по обслуживанию клиента, и запланировать календарные дела. Функции Службы и Поддержки также предоставляют средство по отслеживанию дефектов в товарах и услугах, и включают процесс возврата.

Запросы инф. материалов - Используйте информационные запросы для планирования отсылки материалов маркетинга или прочих документов контактам. Информационные запросы - это обычно бумажные материалы, которые должны отсылаться по почте.

Библиотека - Используйте Библиотеку в качестве центрального хранилища информации вашей компании. Библиотека часто содержит пункты такие, как информация о товаре, документация по сбыту и презентации.

Процессы - Используйте процессы для выполнения серии задач в определенной последовательности за определенный период времени.

О Данном Руководстве

Цель данного руководства - помочь вам начать пользоваться программой Infor CRM веб-клиент. Данное руководство использует сценарии для демонстрации использования Infor CRM веб-клиент в решении ваших многих насущных проблем и задач.

Если ваша компания самостоятельно изменила программу Infor CRM веб-клиент, то количество, порядок и вид диалоговых окон и экранов может отличаться от описанного. Обратитесь к вашему системному администратору для получения более подробной информации.



Символ Справка предваряет названия тем онлайн Справки, в которой вы можете найти дополнительную информацию.

Сопутствующая документация

- *Краткий справочник Infor* содержит описание часто используемых сочетаний клавиш, параметры конфигурации e-mail, советы по работе с группами и по интеграции Outlook. *Краткий справочник Infor* вызывается из меню Помощь.
- *Помощь Infor CRM веб-клиент* предоставляет подробную информацию обо всех возможностях, доступных через Интернет, в том числе дополнительную информации о функциях Отправить SLX и Почтовая рассылка.
- *Помощь по рассылке Infor* содержит следующую детальную информацию: написание электронных писем контактам, написание электронных сообщений, писем или факсов, используя шаблоны и используя почтовую рассылку для отправки корреспонденции группе контактов, субъектов и т.п. Эта справочная система описывает, как создавать и печатать адреса этикеток или конвертов, а также, как создавать, редактировать и удалять шаблоны.

Справка доступна в каждом приложении Infor CRM. Дополнительные ресурсы и документация доступны для партнеров и клиентов с действующей технической поддержкой с контрактом на поддержку сайтов веб-портал:

- Веб-сайт портала поддержки партнеров Infor CRM: www.infor.com/inforxtreme
- Веб-сайт портала поддержки клиентов Infor CRM: www.infor.com/inforxtreme

Глава 1

Понимание Рабочего Пространства Infor CRM веб-клиент

Посвятите несколько минут изучению некоторых основных элементов Infor CRM веб-клиент. Это поможет вам ознакомиться с функциями рабочего пространства и навигации.

В данной главе вы научитесь:

- Входить в Infor CRM веб-клиент
- Понимать рабочее пространство Infor CRM веб-клиент
- Установить и использовать Интеграцию Рабочего Стола
- Получать больше справочной информации

Вход в Веб-Клиент

Прежде чем вы начнете, найдите ваш ID пользователя и пароль. Если вам неизвестна данная информация, свяжитесь со своим системным администратором.

Для входа

1. Соединитесь с Веб-Клиентом вашей компании. Если вы настроили Проверку Подлинности Windows, тогда вы не должны будете совершать оставшиеся действия, а автоматически войдете в Infor CRM веб-клиент. Данное действие может быть совершенно несколькими способами в зависимости от вашего браузера. Во многих браузерах быстрее настроить первоначальный экран в качестве экрана по умолчанию вашего браузера, или добавить первоначальный экран в список избранных сайтов.
2. Наберите свое **Имя Пользователя** и **Пароль**. Пароли чувствительны к регистру символов. Дополнительно, ваш системный администратор может установить ограничения на использование пустых паролей, ваше имя пользователя в качестве пароля и прочие параметры. При необходимости, встретьтесь с вашим системным администратором, чтобы обсудить параметры вашего пароля.
3. Щелкните **Войти**.

Для Выхода

- В нижней правой части окна браузера нажмите **Выход**.

Работа в Веб-Клиенте

Рабочее пространство - это область, в которой различные представления появляются в Веб-Клиенте.



Некоторые функции требуют разрешение на всплывающие окна. См. в Справке вашего браузера помощь инструкции о том, как разрешить всплывающие окна.

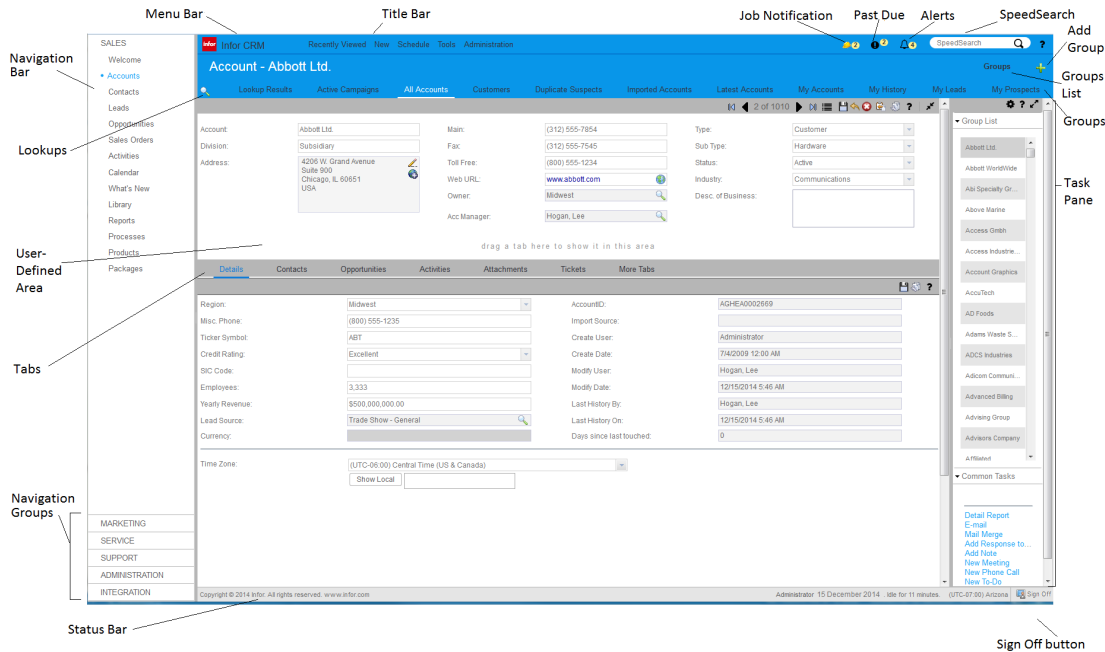


Рисунок 1 Infor CRM веб-клиент Рабочее пространство

Понятие рабочего пространства

Каждое представление в вашем Infor CRM веб-клиент содержит множество перечисленных элементов.



Ваша рабочая область может выглядеть по-разному, в зависимости от прав доступа или использования нестандартных настроек.

Элемент	Описание
Строка Заголовка	Заголовок определяет активное представление. Когда вы находитесь в детальном представлении, в строке заголовка отображается название текущей записи.
Панель Меню	Панель меню содержитInfor CRM веб-клиент команды.Которые включают Недавно просмотренные, Создать, Планировать, Сервис, Написать, Просроченные, Оповещения , Быстрый поиск, и кнопка Справка. Нажмите кнопку меню, чтобы развернуть его.

Элемент	Описание
Панель навигации	<p>Находится на левой стороне рабочего пространства Клиентского Портала Infor CRM веб-клиент, Панель Навигации содержит кнопку, которая открывает основные представления Infor CRM веб-клиент.</p> <p>Ваш администратор может сгруппировать кнопки в подмножестве Групп Навигации, которые фокусируются на особые элементы вашего бизнеса, например, Маркетинг и Поддержка. Например, Поддержка группы содержит Контакты, Заявки, Дефекты, Дела, Календарь и Отчеты.</p>
Поиск	Кнопка Найти, расположенная налево от вкладок группы в большей части списка и представлений детали, позволяет Вам искать, используя одно или несколько условий.
Контекстный поиск	Контекстный поиск поможет вам найти информацию, хранящуюся в базе данных Infor. Например, вы можете искать существующие заявки для решения проблемы клиента, или искать конкретный документ, например, презентацию продаж.
Закладки	Закладки организуют информацию во многих списочных, детальных представлениях и диалоговых окнах.
Справочники	Справочник представляет собой набор значений, которые можно выбрать при вводе данных. Справочники . В зависимости от прав доступа, вы можете добавлять, изменять и удалять значения справочника. Для открытия справочника нажмите стрелку вниз в поле.
Панель задач	Панель Задач отображается справа основной панели окна. Панель Задач состоит из фильтров, общих задач и других функций, предназначенных, чтобы помочь вам завершить вашу работу. Доступные параметры зависят от типа записи, типа представления, в котором вы работаете.
Строка состояния	Строка состояния показывает пользователя, дату, часовой пояс и кнопку Выход

Использование Списочных Представлений

Списочные представления отображают информацию в списке со столбцами и строками информации. Каждая закладка в списочном представлении содержит группу контактов, субъектов, сделок или заявок и т.д.

- Вы можете самостоятельно изменить свои закладки Списочного представления, добавляя или удаляя столбцы, изменяя порядка столбцов и регулируя ширину столбцов



Для более подробной информации см. "Настройка закладок списочного представления" в справке Веб-клиент.

- Нажатие на заголовок столбца сортирует информацию в данном столбце. Стрелочка указывает является ли столбец возрастающим или убывающим.

The screenshot shows the Infor CRM web client interface. The top navigation bar includes 'Recently Viewed', 'New', 'Schedule', 'Tools', and 'Administration'. Below this is a search bar labeled 'SpeedSearch'. The main content area is titled 'Accounts' and displays a table of account information. The table has columns for Account, City, State, Main Phone, Type, Sub-Type, Status, Acct. Manager, and Owner. The table lists 14 accounts, with the first few being Abbott Ltd, Abbott WorldWide, Abi Specialty Group, Above Marine, Access Ombh, Access Industries Co., Account Graphics, AccuTech, AD Foods, Adams Waste Systems, ADCS Industries, Adcom Communications, Advanced Billing, and Advising Group. On the right side of the table, there is a 'Filters' panel with a search bar and a list of filters.

Рисунок 2 Списочное Представление Субъекта

Использование Детальных Представлений

Большинство записей в Infor отображают информацию как в Детальном представлении, так и в Списочном представлении. Детальное представление состоит из полей информации, закладок и среднего раздела, определяемого пользователем.

- Верхний раздел показывает основную информацию о выбранной записи. Когда вы добавляете новую запись, диалоговые окна руководят вами входе процесса ввода информации, которая появится в Детальном представлении. Для редактирования информации, щелкните на поле, которое вы хотите изменить.
- Средний раздел называется областью, определяемой пользователем. Вы можете использовать данную область, чтобы сохранить закладку видимой, которой вы пользуетесь очень часто. Для перемещения закладки в средний раздел, нажмите на одну из закладок в нижнем разделе, удерживайте курсор мышки и перетащите закладку в данную область. Закладка останется открытой в области, определяемой пользователем всякий раз, когда вы пользуетесь Infor CRM веб-клиент. Если вы хотите изменить закладку в среднем разделе, то выберите другую закладку и перетащите её для замены текущей закладки.
- Нижний раздел содержит группу закладок. Каждая закладка показывает специфическую информацию, в которой вы нуждаетесь для соответствующей записи. Ваш системный администратор может создавать закладки для вашей компании.

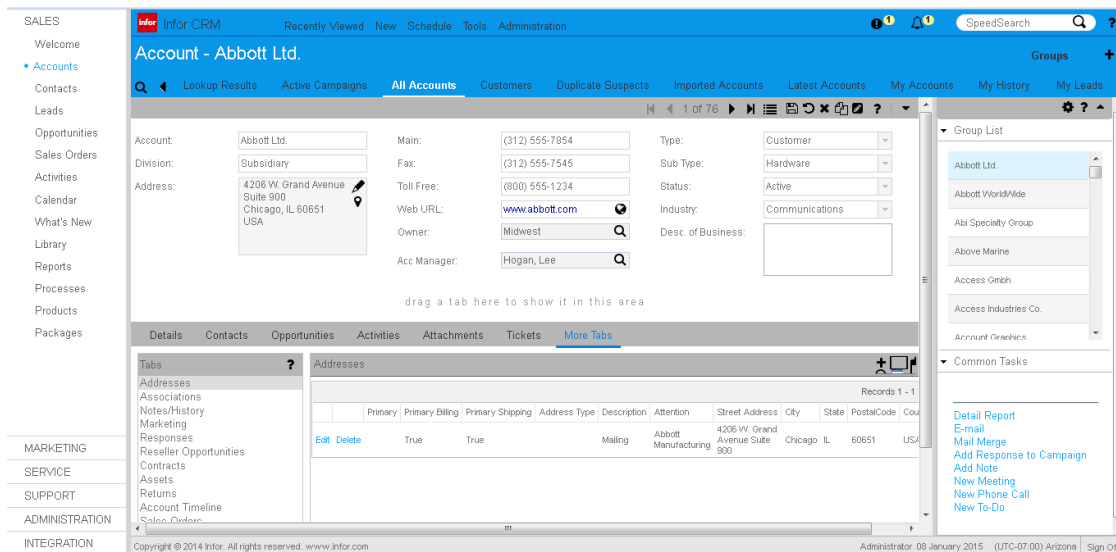


Рисунок 3 Детальное Представление Субъекта

Предназначение доступных кнопок

Многие функции Infor CRM веб-клиент доступны через кнопки. Ниже приведен список доступных кнопок и описание действий, которые можно выполнить через эти кнопки. При наведении курсора мыши на кнопку Infor CRM веб-клиент, появляется всплывающая подсказка, объясняющая функции кнопки.

Кнопка	Подсказка или описание	Действие
	Информация об Обслуживании Субъекта	Нажмите на эту кнопку для того чтобы открыть диалог Служебной Информации о Субъекте.
	Добавить, связать	Нажмите на эту кнопку для того чтобы добавить или связать элементы.

Кнопка	Подсказка или описание	Действие
	Добавить Условие	Нажмите на эту кнопку для того чтобы добавить новое условие поиска в списочном представлении или на лицевой карточке Субъекта, Контакта, Сделки и Заявки.
	Добавить URL	Нажмите эту кнопку для присоединения Веб-адреса URL.
	Связать	Нажмите эту кнопку для установки связи с записью.
	Календарь	Нажмите эту кнопку для выбора даты и времени.
	Свернуть	Нажмите эту кнопку для скрытия дополнительной информации в строке списка.
	Завершить	Нажмите эту кнопку для завершения дела.
	Копирование Информации в Буфер Обмена	Для того чтобы скопировать информацию о контакте в буфер обмена нажмите на эту кнопку.
	Удалить или разъединить	Для того чтобы удалить или разъединить элементы нажмите на эту кнопку.
	Редактировать	Для того чтобы изменить информацию нажмите на эту кнопку.
	Редактировать форму	Нажмите эту кнопку, чтобы открыть конструктор веб-форм. Только пользователи с соответствующей ролью имеют доступ к этой функции.
	Многоточие	Для того чтобы открыть мультивыбор справочника нажмите на эту кнопку.
	E-mail	Для того чтобы создать сообщение электронной почты нажмите на эту кнопку.
	Раскрыть	Для того чтобы просмотреть дополнительную информацию по записи из списка нажмите на эту кнопку.
	Поиск	Для поиска записи нажмите на эту кнопку.
	Перейти к первому	Для того чтобы просмотреть первую запись в группе нажмите на эту кнопку.
	Помощь	Для того чтобы открыть Справку по Веб-клиент нажмите на эту кнопку.
	Перейти к последнему	Для того чтобы просмотреть последнюю запись в группе нажмите на эту кнопку.
	Списочное представление	Для того чтобы переключиться в режим просмотра списка записей нажмите на эту кнопку.
	Запрос карты (просмотр адреса на карте)	Для того чтобы просмотреть выбранный адрес в электронной карте Запрос карты нажмите на эту кнопку
	Отметить элемент как полезный	Нажмите эту кнопку, если вы находите решение полезным, но не включаете его в свою заявку.
	Развернуть окно	Для того чтобы развернуть окно до максимального размера нажмите на эту кнопку.
	Свернуть окно	Для того чтобы свернуть окно нажмите на эту кнопку.
	Переместить	Для того чтобы связать (ассоциировать) контакт с другим субъектом нажмите на эту кнопку .

Кнопка	Подсказка или описание	Действие
▶	Перейти к след.	Для того чтобы просмотреть следующую запись нажмите на эту кнопку.
◀	Перейти к пред.	Для того чтобы просмотреть предыдущую запись нажмите эту кнопку.
↺	Обновить	Нажмите эту кнопку, чтобы обновить список записей в списке.
🔍	Удалить Условие	Нажмите на эту кнопку для того чтобы добавить новое условие поиска в списочном представлении или на лицевой карточке Субъекта, Контакта, Сделки и Заявки.
↶	Отмена	Для того чтобы отменить все изменения, которые вы совершили с момента последнего обновления, нажмите на эту кнопку.
💾	Сохранить	Для того чтобы сохранить внесенные изменения нажмите на эту кнопку.
✏️	Сохранить и Очистить	Для того чтобы сохранить запись по новому Контакту или Субъекту, а также очистить форму для добавления следующей записи нажмите на эту кнопку
⚙️	Сохранить и Создать	Для того чтобы сохранить запись по новому Контакту, после чего создать еще одну запись для Контакта того же Субъекта нажмите на эту кнопку.
🔍	Быстрый Поиск	Для того чтобы открыть модуль Быстрый поиск нажмите на эту кнопку.
🕒	Пользовательская отметка даты	Для того чтобы автоматически добавить имя пользователя и временной штамп в комментарии по заявке нажмите на эту кнопку.
@	WWW	Для того чтобы открыть Веб-сайт Субъекта нажмите на эту кнопку.

Получение справки

Информация о расширенных функциях и областях, не рассмотренная в данном руководстве Infor CRM веб-клиент, доступна в онлайн Справочных темах Веб-Клиента.

Для получения доступа к онлайн Справке

- Нажмите кнопку Справка ? .

Что вы хотите сделать?	Название Темы
Войти в Infor CRM веб-клиент.	Вход в Infor CRM веб-клиент
Выяснить какие новые функции были добавлены в Infor CRM веб-клиент.	Что нового в этой версии?
Найти полезные советы для новичков.	Советы Новому Пользователю
Использовать Предупреждения, чтобы помочь мне управлять моими делами.	Использование Предупреждений
Самостоятельно изменить параметры Infor CRM веб-клиента для своих потребностей.	Изменение параметров пользователя
Запланировать встречу и пригласить других участников	Планирование или Редактирование Дела
Запланировать Событие(например, выставку).	Планирование или Редактирование События
Получить доступ к обзору Процессов Продаж.	Что такое Процессы Продаж?
Добавить отклик на кампанию для цели кампании	Добавление или Редактирование Информации об откликах

Дополнительно к Справке, вы можете найти больше информации из следующих источников:

Системный Администратор Встретьтесь с вашим системным администратором, чтобы получить ответы относительно вашей установки Infor.

Понятие Infor Интеграции рабочего стола

Infor Модуль Интеграция рабочего стола - это набор функций для улучшения и упрощения работы с Infor.

Эти функции включают в себя:

- Интеграция с Outlook - Отправить SLX и Записать в Историю
- Синхронизация контактов и дел
- Адресная книга Microsoft Outlook
- Internet Explorer 8 и 9 поддерживает:
 - Перетаскивание Вложений
 - Перетаскивание E-mail из Microsoft Outlook
 - [Перетаскивание файлов Библиотеки](#) (только для администратора)
- [Почтовая рассылка](#)
- Локализованная реализация, использующая расширенные символы для того, чтобы поддерживать вложения с локализованными именами файлов.



- Почтовая рассылка поддерживается только браузером Internet Explorer 8 и выше.
- Браузеры, которые используют HTML 5, такие как Internet Explorer 10 и 11 и Firefox, не требуют интеграции для поддержки функций перетаскивания. Для получения дополнительной информации см. поддерживаемые браузерами функции.

Установка Интеграции рабочего стола

Прежде чем Вы начнете использовать любую из функций Интеграции рабочего стола необходимо установить модуль Интеграция рабочего стола.



Автономный веб-клиент у пользователей уже может быть установлен модуль Интеграция рабочего стола как часть процесса установки.

Для установки с помощью Internet Explorer

1. На экране входа Infor CRM веб-клиент нажмите **Установить улучшения**.
2. Нажмите **Запуск**.
3. Закройте Microsoft Outlook и любые открытые браузеры. Так как это приведет к закрытию окна справки веб-клиента, вы можете распечатать или сохранить эту тему на вашем рабочем столе.
4. Если вы установили предыдущую версию модуля интеграции рабочего стола, вам будет предложено установить обновление. Нажмите кнопку **Да**
5. Для установки модуля Интеграции рабочего стола нажмите **Да**.
6. Если появляется сообщение, что используется Microsoft Outlook или Internet Explorer, закройте обе программы и нажмите **Повторить**.
7. На экране **Добро пожаловать** нажмите **Далее**.
8. На экране Лицензионное Соглашение прочитайте информацию, примите соглашение и нажмите **Далее**.

9. Для установки интеграции с Office (рассылки писем и перетаскивания), выберите **будут ли эти функции установлены на локальный жесткий диск**, либо **эти функции и все остальные части будут установлены на локальный жесткий диск**. Если вы не хотите устанавливать интеграцию с Office, щелкните на раскрывающемся списке рядом с **Интеграцией Office** и выберите **Эта функция будет недоступна**.
10. Для установки интеграции с Microsoft Outlook (Отправить в SLX / Записать в историю, Синхронизация с Outlook, Адресная книга Outlook), выберите будут ли эти функции установлены на локальный жесткий диск, либо эти функции и все остальные части будут установлены на локальный жесткий диск. Если вы не хотите устанавливать **Интеграцию с Outlook**, щелкните на раскрывающийся список рядом с **Интеграцией Office** и выберите **Эта функция будет недоступна**.
11. Чтобы изменить местоположение установки, нажмите **Изменить** найдите или введите нужное место установки, а затем нажмите кнопку **ОК**.
12. Нажмите **Далее**.
13. Нажмите **Установить**.
14. Нажмите **Готово**.
15. Если вы установили Интеграцию с и синхронизацию с Outlook, при открытии Microsoft Outlook, вам будет предложено использовать Подключение. Нажмите Да и [настройте параметры подключения Infor](#).

Чтобы установить с помощью Firefox

1. На экране входа Infor CRM веб-клиент нажмите **Улучшить Infor**.
2. Нажмите **Сохранить файл**.
3. В диалоговом окне **Загрузка** дважды щелкните **SLXDesktopIntegrationSetup.exe**.
4. Нажмите **Запуск**.
5. Нажмите **Да**.
6. Если вы установили предыдущую версию модуля интеграции рабочего стола, вам будет предложено установить обновление. Нажмите кнопку **Да**.
7. Закройте Microsoft Outlook и любые открытые браузеры. Так как это также приведет к закрытию окна справки веб-клиента Infor, вы можете распечатать или сохранить эту тему на вашем рабочем столе.
8. На экране **Добро пожаловать** нажмите **Далее**.
9. На экране Лицензионное Соглашение прочитайте информацию, примите соглашение и нажмите **Далее**.
10. Оставьте опцию интеграции с Office как есть. Firefox не поддерживает данный вид интеграции
11. Для установки интеграции с Microsoft Outlook (Отправить в SLX / Записать в историю, Синхронизация с Outlook, Адресная книга Outlook), выберите в выпадающем списке **интеграция Outlook будут ли эти функции установлены на локальный жесткий диск** или **эти функции и все остальные части будут установлены на локальный жесткий диск**.
12. Чтобы изменить местоположение установки, нажмите **Изменить** найдите или введите нужное место установки, а затем нажмите кнопку **ОК**.
13. Нажмите **Далее**.
14. Нажмите **Установить**.
15. Нажмите **Готово**.
16. Если вы установили Интеграцию с и синхронизацию с Outlook, при открытии Microsoft Outlook, вам будет предложено использовать Подключение. Нажмите Да и [настройте параметры подключения Infor](#).

Настройки интеграции с Outlook

Настройки Интеграции с Outlook следует производить в Microsoft Outlook.

Перед настройкой Outlook:

- Microsoft Outlook должен быть установлен и запущен на локальной машине.
 - Web - Интеграция рабочего стола не будет установлена, если не установлен Microsoft Office, который включает Outlook.
 - Windows - Если Microsoft Outlook не был установлен прежде чем установлен Infor CRM клиент, Вам необходимо выполнить дополнительные действия по настройке.
- Вы должны знать сервер для подключения, номер порта, имя пользователя и пароль. Свяжитесь со своим системным администратором для получения дополнительной информации.

Настройка Синхронизации с Outlook и Интеграции с Outlook

1. Откройте Microsoft Outlook.
2. Если кнопка **Опции** не отображается, то установка синхронизация Outlook произведена не верно.
3. Воспользуйтесь закладками для настройки следующих опций:
 - Подключение - соединение с сервером Infor. Используется для синхронизации **контактов** и **календаря** и интеграции почты.
 - Отправка в SLX/Запись в Историю - опции для подсказок, вывода на экран информации и поведения вложений при использовании Отправить в SLX или Запись в Историю. Используется для почтовой интеграции.
 - Все Опции - возможность просмотреть опции как пары значений. Рекомендуется для продвинутых пользователей.
Дополнительные сведения см. в разделе справки SLX Outlook синхронизации «Настройка Outlook синхронизации».
4. Нажмите **ОК**.

Глава 2

Управление Kontakтами и Субъектами

2

Данная глава вводит вас в сущность Управления Отношениями с Клиентом (УОК) - работа с kontakтами и субъектами.

- Kontakты - это ключевые люди, связанные с субъектом.
- Субъекты - это ваши потенциальные или действующие клиенты. Субъекты могут содержать один или более kontakтов.

Вы можете использовать Infor для управления информацией о kontakте и субъекте, что включает в себя ежедневные взаимодействия, например, телефонные звонки, встречи, переписка или прочие рассылки.

В данной главе вы научитесь:

- Добавлять kontakт и субъект
- Создавать взаимосвязь субъектов
- Использовать Библиотеку
- Планировать запрос на информационные материалы
- Добавлять комментарий и планировать последующие дела

Добавление Kontakта и Субъекта

Infor фокусируется на связях субъекта. Следовательно, все kontakты должны прикрепляться к субъекту. Информация о kontakте и субъекте доступна любому пользователю Infor, у которого есть соответствующий уровень безопасности. Например, вы можете создать субъект для Beeker Motors. Ваш Продавец может не иметь необходимого уровня безопасности для доступа к субъекту, а ваш Менеджер по Продажам может.

Понятие Доступа к Субъекту

До создания нового субъекта в Infor, важно определить доступ к субъекту.

- *Доступ к Субъекту* определяет доступ к субъекту и к любым делам, связанным с субъектом такие, как планирование дел и ведение отчетов. Доступ субъекту может быть предоставлен индивидуальному пользователю, команде или всем пользователи Infor.
Доступ к данным субъекта может отличаться для каждого пользователя. Например, если настроен доступ к субъекту у команды, то некоторые члены команды могут иметь доступ только на чтение, в то время как другие имеют доступ на чтение и редактирование. Безопасность контролируется вашим системным администратором.
- *Менеджер Субъекта* ответственен за управление связью с субъектом, что включает в себя периодические звонки, встречи, подготовка предложений и работа с kontakтами субъекта. Менеджер субъекта - это один человек.

Если доступ предоставлен индивидуальному пользователю, то обычно устанавливают в качестве менеджера субъекта этого индивидуального пользователя. Если доступ предоставлен команде, то член команды обычно устанавливается в качестве менеджера субъекта. Доступ и менеджеры субъекта должны назначаться в соответствии с руководящими принципами компании.

Существует несколько способов добавления контактов и субъектов в Infor. Данное руководство объяснит самые общие способы.

Наш сценарий:

Вы встретились с Томом Дейлом и Джоан Смит на выставке. Том и Джоан(контакты) работают на Beeker Motors (субъект). Сначала вы добавите контакт Тома Дейла в новый субъект (Beeker Motors);затем вы добавите Джоан Смит в существующий субъект (Beeker Motors).

Для добавления контактов и субъекта

1. В меню **Создать** щелкните **Субъект/Контакт**.
2. В поле **Контакт** наберите **Том Дейл**.
Чтобы добавить фамилию с дефисом или имена с профессиональными регалиями, нажмите кнопку Редактировать рядом с полем Контакт. Затем используйте диалоговое окно Редактировать Имя, чтобы определить префикс к имени (например, Др.), имя, отчество, фамилию или суффикс (С.Р.А).
3. В поле **Субъект** наберите **Beeker Motors**.
4. В полях **E-mail** и **Веб** добавьте информацию об электронной почте и Веб-адресе.
 - E-mail - **tom.dale@beeker.mail**
 - Веб-сайт: **www.beeker.web**
5. В поле **Рабочий Телефон** наберите **5551234512**.
6. Нажмите кнопку **Найти похожие Записи**.
Ищет в базе данных записи, которые имеют похожий адрес электронной почты, Веб-адрес, телефонный номер и субъект. Важно искать подобные записи до добавления информации. Если вы не проверите существующую информацию, то вы можете создать дублирующий контакт и субъект.
7. Нажмите **Отмена!** для закрытия диалогового окна **Похожие записи** или, если дубликаты записи найдены, нажмите кнопку **Открыть** рядом с записью для просмотра дополнительной информации или **Используйте субъект** для выбора записи.
если вы выбрали Использовать субъект, субъект отобразится рядом со ссылкой Использовать существующий субъект... на экранной форме Создать контакт/субъект.
8. В области **Контактная Информация**, в поле **Должность** нажмите на и выберите **Вице-Президент**.
9. Продолжайте добавлять информацию о Томе в разделе **Контактная Информация**.
10. В разделе **Информация о субъекте**, дважды щелкните по полю **Адрес** для открытия диалогового окна **Адрес** и добавьте следующую информацию об адресе Beeker Motors:
 - Установите в поле **Описание Офис**.
 - Установите флажок **Основной** для идентификации данного адреса как основного адреса субъекта.
 - Нажмите в поле **Тип адреса** и выберите **Доставки**.
 - В поле **Адрес** введите **1234 Gary Parkway**
 - В полях **Город**, **Штат**, **Почтовый индекс** **Офис** введите **Оак Парк, IL 60305**
11. Нажмите **ОК**.
12. В поле **Основной** наберите **5551234500**.
13. (Не обязательно) Используйте иконку **Запрос Карты**, чтобы увидеть карту адреса.
14. Нажмите **Тип** и выберите **Клиент**.
15. Нажмите **Статус** и выберите **Активный**.

16. Нажмите **Отрасль** и выберите **Автомобильная/Аэрокосмическая**.
17. В поле **Менеджер Субъекта** нажмите кнопку **Найти**, а затем выберите менеджера субъекта.
18. В поле **Доступ** нажмите кнопку **Найти**, а затем установите доступ.
19. В поле **Источник Наводки** нажмите кнопку **Найти**, в третьем поле наберите **tr**, нажмите **Поиск**, выберите **Выставка**, а затем нажмите **ОК**.
20. Нажмите кнопку **Сохранить & Новый**.
Данный параметр позволяет вам добавить другой контакт в существующий субъект.
21. В поле **Контакт** наберите **Джоан Смит**.
22. В полях **E-mail** и **Рабочий Телефон** добавьте информацию об электронной почте и Веб-адресе.
 - E-mail - **joan.smith@beeker.mail**
 - Рабочий Телефон - **5551234519**
23. В области **Контактная Информация**, в поле **Должность** нажмите на и выберите **Управляющий Директор**.
24. Нажмите **Сохранить**.



Для более подробной информации см. раздел "Добавление нового контакта и субъекта" в Infor CRM веб-клиент Справке.

Если вам необходимо редактировать информацию о контакте или субъекте, то вы можете щелкнуть на поля детального представления и внести изменения.



Вы должны нажать кнопку Сохранить после совершения любых изменений.

Добавление Взаимосвязи Субъектов

Субъекты могут иметь общую связь, например, одна компания может быть родителем для другой. Вы можете создать связь между субъектами, добавив взаимосвязи. Эта взаимосвязь может быть полезна для таких задач, как запуск отчетов. Вы можете создать отчет для обеих субъектов, а не два отдельных отчета. Взаимосвязи помогут также создать Сделку, чтобы продать материнской компании, а не дочерней компании.

Наш сценарий:

Том Дэйл сказал вам, что Beeker Motors принадлежит International Machines. Вы хотите создать отношение родительская/дочерняя компании между двумя субъектами.

Для того чтобы связать субъекты

1. Откройте детальное представление Субъекта Beeker Motors.
 - a. На Навигационной панели нажмите **Субъекты**.
 - b. Нажмите закладку Поиск (лупа).
 - c. В первом поле выберите **Субъект**, во втором поле выберите **Начинается с**, в третьем поле **Ве**, а затем нажмите **Поиск**.
 - d. В списке выберите **Beeker Motors**.
2. В детальном представлении субъекта Beeker Motors выберите закладку **Взаимосвязи**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. Нажмите на кнопку **Добавить связь**.
4. Нажмите кнопку **Поиск** (лупа).

5. В окне **Поиск субъекта**, убедитесь, что в поле **Поиск Субъектов по:** выбрано **Название**, укажите **Int**, а затем нажмите кнопку **Поиск**.
6. Выберите в списке субъектов **International Machines**, а затем нажмите **OK**.
7. Нажмите под **Beeker Motor** и выберите **Дочерний**.
8. Нажмите под **International Machines** и выберите **Головной**.
9. В поле **Описание** введите описание субъекта.
10. Нажмите **OK**.

Работа с Библиотекой

Библиотека - это основное хранилище информации компании. Файлы хранятся в папках и сортируются по названию. Нажмите заголовки столбцов для сортировки списка файлов библиотеки.

Ваша компания может включать в Библиотеку информацию о продукте, правила и инструкции, презентации, веб-адреса и т. д. Только администратор и пользователь с правами администратора могут добавлять файлы в Библиотеку.

Наш сценарий:

Вы хотите использовать Библиотеку, чтобы найти текущую информацию о продукте.

Для доступа к информации из Библиотеки

1. На навигационной панели нажмите **Библиотека**.
2. В иерархическом представлении, нажмите символ "+" чтобы раскрыть нужную папку.
3. В списке выберите **Файл** имя файла, который вы хотите загрузить.
4. Выполните одно из следующих действий:
 - Откройте файл
 - Сохраните файл



Для более подробной информации см. раздел "[Работа с Библиотекой](#)" в Infor CRM веб-клиент Справке.

Запрос инф. материалов для контакта

Запросы инф. материалов сопряжены с отправкой маркетинговых материалов и других документов компании одному или нескольким контактам. Пользователи Infor или системный администратор управляют доступными инф. материалами. После планирования запроса, сотрудник вашей компании, отвечающий за обеспечение инф. материалами, может удовлетворить и выполнить запрос.

Если вы выполняете запрос для одного контакта, выберите его до того, как приступите к выполнению шагов.

Наш сценарий:

Джоан Смит запросила информацию о конкретном продукте на выставке, но у вас кончились брошюры. Вы хотите запланировать запрос инф. материалов для отправки информации Джоан.

Чтобы запланировать

1. Откройте детальное представление контакта Джоан Смит.
 - a. На навигационной панели нажмите **Контакты**.
 - b. Выберите группу **Последние контакты**.
 - c. На панели задач, в разделе **Фильтры**, нажмите **Имя** и выберите **С**.
 - d. В списке нажмите на **Смит, Джоан**.
2. В меню **Планировать** выберите пункт **Инф.материалы**.
3. В поле **Описание**, введите описание запроса на инф. материалы.
 - Введите **брошюры Lenovo ThinkPad**.

4. Нажмите **Отправлено** кнопку **Календарь** , выберите дату и нажмите **ОК**.
5. В полях **Отправить по** (способ доставки), и **Приоритет** нажмите , выберите **FedEx** и **Средний**, затем нажмите **ОК**.
6. В разделе **Печать инф. материалов**, выберите **сопроводительным письмом**.
7. Нажмите на кнопку **Найти**, раскройте **Общие шаблоны**, раскройте **Письма**, выберите **Информация о компании**, и нажмите **ОК**.



Выбор шаблона доступен только в Internet Explorer, потому что титульный лист требует Mail Merge, который поддерживается только в версиях Internet Explorer 9 и более поздних версий. Для получения дополнительной информации смотрите «Браузеры, поддерживающие Интеграцию рабочего стола».

Чтобы использовать шаблоны, Вы должны загрузить Infor CRM Модуль Интеграции рабочего стола. See ["Понятие Infor Интеграции рабочего стола" на стр.11](#).

8. В разделе **Доступные элементы**, выберите элемент, который хотите включить в запрос.
 - a. При необходимости, нажмите кнопку **Фильтрация доступных элементов** и введите символы содержащиеся в семействе, номере или названии элемента, который вы хотите добавить.
 - b. Выберите **Lenovo ThinkPad Brochure**.
 - c. Дважды щелкните в столбце **Количество** и введите количество копий элемента, которое вы хотите запросить. Введите **2**.
9. Нажмите кнопку **Планировать запрос на инф. материалы**.

Запрос на инф. материалы записывается в закладку инф. материалы в представлении дел и на закладки запросы инф. материалов в детальных представлениях субъекта и контакта.

Лицо, назначенное администратором отслеживать запросы инф. материалов, будет получать запросы и должно будет выполнить их к указанной дате.

Планирование последующего дела

В Infor CRM телефонные звонки, встречи, дела и личные дела объединены под общим названием Дела. Планирование последующего дела поможет вам в организации и напоминании важных событий.

Наш сценарий:

Вы хотите запланировать последующий звонок по документации, которая была отправлена Joan Smith.

Для планирования телефонного звонка

1. Откройте детальное представление Joan Smith.
2. В меню **Планировать** выберите **Звонок**.
3. В поле **Тема** нажмите , и выберите **Подтверждение доставки документации**.
4. Используйте поле **Расположение** для ввода местоположения.
5. В поле **Дата начала** нажмите кнопку **Календарь** для выбора даты и времени, когда будет проходить дело, а затем нажмите **ОК**.

6. Выполните одно из следующих действий:

- Установите флажок **В течение дня** для создания дела, которое происходит на конкретную дату, но ни в определенное время и без конкретной продолжительности. Дела, запланированные в течение дня, будут отображены в представлении календаря на день.
- В поле **Длительность** введите или нажмите на указывающую вниз стрелку и выберите значение из списка.

7. Установите флажок **Оповещение** для установки напоминания, которое будет уведомлять вас о деле. Введите или выберите время.

8. Убедитесь, что в полях **Имя** и **Субъект** установлены **Joan Smith** и **Beeker Motors**. Если информация некорректная, то для изменения информации нажмите кнопку Найти.

9. После выбора контакта или наводки, вы можете навести курсор мыши на имя записи, чтобы увидеть подробную информацию о записи.

10. Убедитесь, что ваше имя указано в поле **Руководитель**.

11. В поле **Заметки** введите **Последующий звонок Joan Smith по высланной документации**.

12. Откройте закладку **Доступность** чтобы убедиться, что на время начала дела выбранные участники и ресурсы доступны.



Добавлять участников и ресурсы по делу вы можете только для телефонного звонка или встречи.

13. Нажмите на закладку **Участники** для исключения дополнительных контактов и наводок.

14. Нажмите **ОК**.

Вы можете посмотреть запланированный телефонный звонок в детальном представлении Kontakта и Субъекта (на закладке Дела), в представлении Дела (на закладках Все открытые и Мои дела) и в представлении Календарь.



Для более подробной информации смотрите тему "Планирование или изменение дела" в Infor CRM веб-клиент Справке.

Добавление заметки

Используйте заметки, чтобы задокументировать результат дела и для записи взаимодействий с субъектом, контактом, наводкой или сделкой. Добавленные вами заметки отображаются в закладке комментарии/история на детальных представлениях субъекта, контакта, наводки и сделки.

Существует несколько способов добавления заметки. Один из них приведен в примере ниже.

Наш сценарий:

Вы нашли визитную карточку Тома Дэйла, во время чистки своего портфеля. На обратной стороне карточки вы сделали заметку о том, что Том заинтересован в контракте на поддержку продуктов, которые приобретает его компания. Вы хотите добавить эту информацию в Infor.

Чтобы добавить заметку

1. Откройте детальное представление контакта Тома Дэйла.
2. В меню **Создать**, нажмите **Заметка**.
3. В поле **Тема**, введите **Заметки о встрече**.
4. В поле **Размещение** введите **Торговая выставка 2012**.
5. Проверьте, что **Имя Tom Dale** и **Субъект Beeker Motors**.

6. При необходимости, измените даты **Запланировано** и **Завершено**. Чтобы изменить даты, нажмите кнопку **Календарь** для выбора даты.
7. Оставьте выставленным флаг **Без времени**, т.к. нет необходимости указывать продолжительность для заметки.
8. В поле **Категория**, нажмите и выберите элемент из списка.
9. В поле **Приоритет**, нажмите и выберите элемент из списка.
10. Убедитесь, что в поле **Руководитель** отображается ваше имя.
11. В поле **Заметки**, введите информацию о контракте на поддержку, который хочет приобрести Том. Например, где состоялся разговор, информация о продуктах в поддержки которых нуждается Том и любую другую, важную, информацию.
12. При необходимости, нажмите на закладку **Вложения**, чтобы добавить документ или URL.
13. В поле **Следующее**, нажмите на и выберите тип следующего дела. Выберите **Дело**. Запланируйте следующее дело.
14. Используйте флаги **Перенести заметки** или **Перенести вложения**, чтобы скопировать заметки или вложения из данной заметки в следующее дело.
15. Нажмите **ОК**.
16. В диалоге **Планировать дело**, запланируйте дело на сегодня.
 - a. В поле **Тема** введите **Исследование**.
 - b. В поле **Заметки** введите, **Исследование договора поддержки Beeker Motors**.
 - c. Нажмите **ОК**, чтобы запланировать дело.

Вы можете просматривать заметки на закладке комментарии/история в детальных представлениях контакта, субъекта, наводки и сделки. Также, закладка комментарии/история позволяет вам просматривать и фильтровать заметки и другие записи истории.



Для более подробной информации, смотрите раздел "Добавление заметки" в справке Infor CRM веб-клиент.

Глава 3

Управление Вашей Деятельностью

3

Infor CRM может помочь вам в управлении вашими ежедневными делами, запланированы они или нет. Запланированные дела включают в себя телефонные звонки, встречи, мероприятия и назначенные встречи. Незапланированные дела, например, перезвон или ответ на электронную почту, могут случаться несколько раз в день.

В данной главе вы научитесь:

- Выполнять незапланированное дело и запланировать встречу
- Использовать Оповещения
- Использовать Календарь и представления Дел
- Просматривать историю субъекта

Использование Дел и Событий

Дела и События предоставляют способ оставаться на вершине ваших обязанностей по работе.

- События обычно длятся несколько дней и могут включать выставки, командировки и конференции.
- Дела - это телефонные звонки, посещение встреч, мероприятия, отправка корреспонденции или подготовка презентаций.
- Дела могут ассоциироваться с контактами, субъектами, наводками, сделками или заявками. Дела обычно планируются на определенное время, однако, они также могут планироваться как "постоянные" дела. Выполненные дела становятся пунктами истории.
- Вы можете запланировать дела в течении события, например, назначение встреч касательно командировки.

Когда вы запланировали дело, оно отображается в Календаре, представлении Дела и в закладках Дела, в представлениях Субъекта, Контакта, Сделки, Наводки и Заявки. Также события отображаются в представлении Дела, закладке События и Календаре.

Некоторые типы дел доступны для размещения ваших требований по работе. Например, вы можете создать общие дела, повторяющиеся дела и т.д. Обычно вы можете редактировать, удалять или выполнять дела и события, которые вы создаете.

Оповещения

Оповещения помогут вам отслеживать дела при срабатывании напоминаний по делам и неподтвержденным делам. [Параметры оповещений](#) помогут определить вам, как вы будете предупреждены о напоминаниях по делам и новых неподтвержденных делах.

Вы можете отложить или отклонить выбранное напоминание по делу, отложить или отклонить все напоминания. Вы также можете просмотреть детальную информацию по делу и принять или отклонить неподтвержденные дела.

Для просмотра оповещений

- Если уведомление оповещения появляется в строке меню, щелкните стрелку вниз для детального отображения **Оповещений**.



Если уведомление оповещения не появляется в строке меню, то либо у вас нет оповещений или [параметры Оповещения](#) придется изменить.

Для того чтобы свернуть оповещения

- Если вы хотите свернуть действующее оповещение, нажмите стрелку вниз в области Оповещения в строке меню.
Оповещения будут оставаться сведенными к минимуму, пока вы не щелкните стрелку еще раз или не получите новое оповещение.

Оповещения на закладке Напоминания

Закладка Напоминание в Оповещениях отображает список дел с активными напоминаниями. Вы можете отложить или отклонить напоминание, завершить или удалить дело из закладки напоминания.

Для того чтобы отложить напоминание

1. Установите флажок в каждом поле с напоминанием дел, которые вы хотите отложить.
2. Выберите в поле **Отложить на** интервал, на который вы хотите отложить напоминание, а затем выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите **Отложить**, чтобы отложить выделенные напоминания по делам.
 - Нажмите **Отложить все** чтобы отложить все напоминания по делам, если среди них нет выбранных.

Для того чтобы отклонить напоминания

- Выполните одно из следующих действий:
 - Установите флажок для каждого напоминания, которое вы хотите удалить, а затем нажмите **Отклонить**.
 - Для отклонения всех напоминаний нажмите **Отклонить все**.

Для перехода в детальное представление дела

- Нажмите тип дела и тему, появляется синий текст рядом с иконкой дела.
Оповещение скроется и откроется детальное представление дела.

Для перехода в детальное представление контакта, субъекта, или наводки

- Нажмите на имя записи для перехода в детальное представление.

Для завершения дел

1. Установите флажок для каждого дела, которое вы хотите завершить.
2. Нажмите кнопку **Завершить выбранные дела** в верхней части представления.

Для удаления дел

1. Установите флажок для каждого дела, которое вы хотите удалить.
2. Нажмите кнопку **Удалить выбранные** в верхней части представления.
3. Нажмите **ОК** для подтверждения удаления.

Оповещения на закладке Неподтвержденные

Неподтвержденные дела представляет собой уведомления по делам, которые нужно подтвердить или отклонить.

Для просмотра деталей неподтвержденного дела

- Нажмите тип дела и тему, появляется синий текст рядом с иконкой дела. Оповещение скроется и откроется детальное представление дела.

Для того чтобы принять или отклонить неподтвержденное дело

1. В гриде выберите неподтвержденное дело, которое вы хотите принять или отклонить.
2. Выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите **Принять** чтобы подтвердить, что вы будете присутствовать на телефонном звонке или встрече.
 - Нажмите **Отклонить** чтобы подтвердить, что вы не будете присутствовать на телефонном звонке или встрече.

Для перехода в представление Календарь

- Нажмите ссылку **Показать календарь** в нижней части представления.

Для перехода на закладку Подтверждения представления Дела

- Нажмите ссылку **Показать подтверждения** в нижней части представления.

Завершение незапланированного дела

Незапланированные дела могут возникнуть неожиданно в течение дня. Хорошо держать Infor открытыми все время, это поможет вам быстро получить доступ к информации по контакту и субъекту. После того, как вы отреагируете на незавершенное дело, вы должны завершить дело в Infor для создания записи о взаимодействии с контактом или субъектом.

После завершения дела, полная информация о нем отобразится на закладке Заметки/История связанного субъекта, контакта, сделки, или наводки.

Наш сценарий:

Вам поступил неожиданный звонок от Тома Дэйла о возможности продажи. Вы должны завершить незапланированный телефонный звонок и запланировать последующее совещание.

Есть несколько способов, чтобы завершить дела в Infor. Следующий метод позволяет завершить дело, планировать последующую встречу и перенести заметки.

Для завершения незапланированного дела

1. Откройте детальное представление контакта Тома Дэйла.
2. В меню **Планировать** выберите **Завершить Дело**.
3. Выберите опцию **Создать новое незапланированное дело для завершения**.
4. Выберите **Звонок**, а затем нажмите **Продолжить**.
5. В поле **Тема** нажмите и выберите из списка **Обсуждение сделки**.
6. В полях **Завершено** и **Запланировано** автоматически отобразится текущее время и дата. Вы можете принять дату и время по умолчанию, или выбрать новую дату и время.
7. В поле **Заметки** введите **Том Дэйл позвонил по вопросу возможной продажи по сделке**.

8. Для планирования последующего дела
 - a. Нажмите **Последующее** и выберите **Встреча**.
 - b. Выберите **Перенести заметки** чтобы перенести ваши заметки в последующее дело.
9. Нажмите **Сейчас** для завершения незапланированного дела.
10. В диалоговом окне **Планировать встречу** убедиться, что поле **Заметки** включает в себя заметки из телефонного звонка.
11. Выберите дату и время встречи и затем нажмите **ОК** для планирования последующей встречи



Для получения дополнительной информации см. тему "Завершение дела" Infor CRM веб-клиент в Помощи.

Приглашение других участников на встречу

Когда вы планируете или изменяете встречу или телефонный звонок в Infor CRM веб-клиент, вы можете включить других Infor CRM пользователей в дело. Эти назначения отображаются на закладке Подтверждения в представлении Дела. Вы можете принять или отклонить дела, перечисленные на закладке Подтверждения. Вы также можете получать уведомления, когда у вас есть неподтвержденные дела.

Наш сценарий:

Вы хотите пригласить коллегу (из вашей компании) на встречу с Томом Дэйлом (контакт Beeker Motors).

Для приглашения других участников на встречу

1. Откройте детальное представление контакта Тома Дэйла.
2. Откройте закладку **Дела**.
3. В списке выберите встречу, которую Вы запланировали по предыдущему сценарию.
4. Откройте закладку **Доступность**.
5. Нажмите кнопку **Добавить участников и ресурсы**.
6. В списке **Доступные участники** выберите пользователя, затем нажмите клавишу **CTRL** и выберите **Конференц зал 3** и нажмите **Добавить**.
7. Используйте закладку **Доступность**, чтобы убедиться, что Сидоров Илья и конференц зал 3 свободны для встречи.
8. Нажмите **ОК**.

Другой пользователь откроет Infor CRM веб-клиент, он или она получит Оповещение уведомление о подтверждении дела. После того, как другой пользователь подтвердит или отклонит встречу, вы получите подтверждение о его ответе.



Для получения более подробной информации смотрите тему "Планировать или изменить дело " в Infor CRM веб-клиент Помощи.

Использование Календаря

Используйте Календаря для управления своим временем и отслеживания запланированных дел и событий. Infor Календарь отображает как открытые, так и завершенные дела и события в зависимости от ваших параметров календаря. Вы можете просмотреть своё расписание по дням, неделям и месяцам. Используйте щёлкнуть правой кнопкой мыши на меню календаря, чтобы запланировать, редактировать, выполнить или удалить дела и события.

Ваш календарь безопасности определяет дела, которые вы можете планировать, просматривать, редактировать, завершать или удалять.

В зависимости от ваших прав доступа, вы можете просматривать календари и дела других пользователей Infor. Каждый пользователь имеет присвоенным цветом, чтобы помочь определить какие дела относятся к пользователю. Если дело запланировано для различных пользователей и вы являетесь руководителем или членом, то оно отобразит ваш цвет. Если вы не являетесь руководителем или членом дела, то проявится цвет руководителя дела.



Некоторые иконы могут не отображаться в представлении недели и месяца, в связи с ограниченным пространством.

Наш сценарий:

Вы хотите проверить ваш календарь, чтобы убедиться, что у вас есть время для встречи со своим коллегой до встречи с Томом Дейл.

Для просмотра календаря

1. На Панели Навигации щелкните на **Календарь**.
2. Выберите тип календаря для просмотра.
 - Просмотр Дня - Показывает временную шкалу дня, перечисляет запланированные дела и события на данный день.
 - Просмотр Рабочей Недели - Показывает только дни в вашей рабочей неделе, как определенные в ваших пользовательских параметрах, перечисляет запланированные дела и события на данный день.
 - Просмотр Недели - Показывает только дни в выбранной неделе. Перечисляет запланированные дела и события на данный день.
 - Просмотр Месяца - Показывает календарь на месяц, перечисляя запланированные дела и события на данный месяц.
3. Каждое запланированное дело является ссылкой на детальное представление дела. Наведите вашу мышь на дело для просмотра его данных. Щелкните на ссылке, чтобы открыть выбранное дело.
4. Для просмотра календаря другого пользователя, выберите имя пользователя из списка **Календари Пользователей**.



Для получения более подробной информации смотрите тему "Использование Календаря" в Справке.









Использование представления Дела

Используйте представление Дела для управления запланированными делами, событиями, инф. материалами и подтверждениями. При наличии прав доступа, Вы также можете просматривать дела остальных пользователей Infor.

Закладки, которые отображаются в представлении Дела:

Мои дела	Все открытые	Прошедшие
Оповещения	События	Подтверждения
Инф. материалы		

Следующие иконы отображают информацию о делах:

Икона	Описание
	Звонок
	Встреча
	Дело
	Личное дело
	Дело не подтверждено. (Доступно не на всех закладках)
	К делу прикреплено вложение
	Повторяющееся дело
	Делу установлено оповещение

Наш сценарий:

Вы хотите просмотреть, как много звонков у Вас запланировано на завтра.

Для просмотра звонков, запланированных на завтра

1. На навигационной панели нажмите **Дела**.
2. Откройте закладку **Мои дела**.
3. Используйте **Фильтры** панели задач, чтобы сузить список:
 - Разверните фильтр **Тип дела** и выберите **Звонок**.
 - Разверните фильтр **Дата** и выберите **Завтра**.
На закладке отобразятся все звонки, запланированные на завтра.
4. (Необязательно) Вы можете нажать на тип дела, чтобы просмотреть подробную информацию и внести необходимые изменения

Просмотр истории взаимодействий с субъектом

Иногда вам может потребоваться просмотреть историю взаимодействий с контактом или субъектом. Например, если вам позвонил prospect, чтобы задать вопрос, который остался у него с вашей последней встречи, вы можете

открыть историю субъекта, чтобы просмотреть заметки по встречи. Закладка комментарии/история содержит все взаимодействия, включая полный текст заметок и предоставляют фильтры для просмотра, отправки электронной почты и распечатки записей истории и заметок.

Наш сценарий:

Вы хотите просмотреть все взаимодействия, которые у вас были с кем-либо из Beeker Motor.

Чтобы просмотреть историю субъекта

1. Перейдите на детальное представление субъекта Beeker Motors.
2. Откройте закладку **Комментарии/История**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. При необходимости, нажмите кнопку, **Фильтр** и воспользуйтесь фильтрами, чтобы уменьшить список записей истории.
4. Нажмите на ссылку **Тип** записи истории, которую хотите просмотреть.



Для более подробной информации, смотрите раздел "Закладка Комментарии/История" справки Infor CRM веб-клиент.

Глава 4

Коммуникация с Kontakтами и Наводками

4

Дополнительно к телефонным звонкам и встречам, вам необходимо отправлять дополнительную информацию вашим kontakтам или наводкам, например, предложения, письма или напоминания. С помощью меню Написать Infor, вы можете создавать или редактировать шаблоны, письма и прочую деловую переписку. Затем вы можете использовать Почтовую рассылку, чтобы соединить ваш шаблон с kontakтами, наводками, субъектами или сделками.

Интеграция Outlook с Infor дает вам возможность делиться информацией между Microsoft Outlook и Infor, когда вы пишете сообщение по электронной почте, добавляете kontakты и планируете встречи.



Если опция Экспортировать в Файл недоступна, Вы должны загрузить Infor CRM Модуль Интеграции рабочего стола. See ["Понятие Infor Интеграции рабочего стола" на стр.11](#).

В этой главе, вы научитесь:

- Создавать шаблон
- Использовать почтовую рассылку для отправки информации kontakтам
- Работать с электронной почтой Microsoft Outlook

Работа с шаблонами

Вы можете использовать шаблоны для создания писем, предложений, факсов или сообщений электронной почты, которые будут использоваться для более чем одного kontakта. Шаблоны содержат стандартный текст, который не будет меняться, в то время как поля почтовой рассылки содержат информацию Infor CRM, которая меняется в зависимости от kontakта, для которого выполняется рассылка. В Infor CRM есть два типа шаблонов:

- **Общие шаблоны** создаются и распространяются системным администратором, и хранятся в папке Общие Шаблоны. Общие шаблоны обычно доступны всем пользователям. Владелец рекомендуется скопировать Личный шаблон, а затем открыть доступ другим пользователям к копии шаблона.
- **Личные шаблоны** создаются пользователем и автоматически сохраняются в папке Личные Шаблоны. Владелец рекомендуется скопировать Личный шаблон, а затем открыть доступ другим пользователям к копии шаблона.

Шаблоны создаются с помощью Microsoft Word, так что для создания шаблона Microsoft Word должен быть установлен на вашем локальном компьютере. Все Слова функции доступны при создании и редактировании шаблона.



Для получения дополнительной информации см. раздел "Управление и выбор шаблонов" тема в Infor CRM веб-клиентсправке.

Создание нового шаблона

Эти инструкции помогут вам создать новые частные шаблоны Microsoft Word.

Наш сценарий:

Том Дейл запросил стоимость предложений на 150 моторов. Вам нужно создать новый шаблон с предложением цены.

Для создания нового шаблона

1. В меню **Написать** выберите **Управление шаблонами**.
2. В окне **Управление шаблонами** нажмите на кнопку **Добавить**.
3. В окне **Свойства для: Новый шаблон Word** выполните следующие действия:
 - a. В разделе **Тип шаблона** выберите **E-mail**.
 - b. В поле **Название** введите **Цена на предложение**.
 - c. В поле **Семейство** выберите **E-mail**.
 - d. В **Главной таблице** выберите **Контакт**.
 - e. В поле **Доступ** должно отобразиться Ваше имя.
 - f. Нажмите **ОК**.
Созданный новый Шаблон отобразится в Microsoft Word.
4. В пустой документ, введите текст, который вы хотите включить в шаблон предложения.
5. Чтобы добавить поля для рассылки Infor CRM в шаблон, установите курсор там, где вы хотите видеть поле, нажмите **Вставить поле SLX** и затем из списка полей выберите поле.
Новое поле появляется в шаблоне.
6. Нажмите **Сохранить и закрыть**.
Цена на предложение появится в личной папке шаблонов в семействе E-mail.
7. В диалоговом окне **Управление шаблонами** нажмите **Заккрыть**.

Использование Почтовой Рассылки

Вы можете использовать возможности Почтовой Рассылки когда вам необходимо отправить сообщение для группы контактов, субъектов, сделок или наводок. Почтовая рассылка поможет вам упростить процесс отправки одной и той же информации огромному количеству людей путем рассылки шаблона. Вы можете делать рассылку файла, отправлять e-mail, факс, распечатывать или рассылать документ.

Наш сценарий:

Вы недавно провели демонстрацию для новых контактов Бикер Motors, и хотите отправить письмо с благодарностью за уделенное время. Вы хотите запустить почтовую рассылку для отправки информации всем контактам сразу.

Для отправки e-mail через почтовую рассылку

1. В меню **Написать** выберите **Почтовая рассылка**.
Откроется диалоговое окно Почтовая рассылка.
2. В поле **Шаблон** нажмите кнопку **Открыть**, расширьте список **Общие шаблоны**, Расширьте список **E-mail**, а затем дважды щелкните по шаблону **Спасибо - Демонстрация**.
3. В области **Рассылка** выберите **Определенный**, выберите **Субъект**, а затем нажмите кнопку **Найти**.

4. Задайте начальные буквы поиска **Be**, а затем нажмите кнопку **Найти**, после чего двойным щелчком мыши в списке выберите **Becker Motors**.
5. В области **Вывод** выберите **E-mail**.
6. В поле **От кого** введите Ваше имя.
7. (Опционально) Нажмите Адресную книгу в полях **СС** и **ВСС** чтобы выбрать других получателей.
8. В поле **Формат** по умолчанию отображается формат выбранного шаблона, если хотите, выберите другой формат.
9. Откройте закладку **Параметры истории**.
10. Убедитесь, что выбран параметр **Добавить запись в историю для каждого контакта**.
11. В поле **Категория** нажмите кнопку многоточие и выберите **Демонстрация**, а затем нажмите **ОК**.
12. Нажмите **Рассылка**.
Рассылаемые сообщения будут отправлены всем получателям и запись в историю об отправке добавится всем контактам.



Для более детальной информации см. раздел "Использование почтовой рассылки" в Infor CRM веб-клиентСправке.

Использование Интеграции с Outlook

Если ваша компания использует Интеграцию с Outlook, то вы можете импортировать хранят Inforсообщения Outlook как элементы истории. Например, вы можете:

- Чтобы написать сообщение электронной почты в Outlook выберите контакты в Адресной Книжке Infor CRM, а затем щелкните на Отправить SLX для записи текста сообщения и любых прикрепленных документов в соответствующую запись. Вы также можете включить прикрепленные документы в сообщение.
- Выбрать сообщение электронной почты в Outlook, а затем нажмите Записать в Историю, чтобы записать текст сообщения и любые прикрепленные документы в соответствующую запись.
- Отправить информацию о контакте Infor CRM в файле формата визитной карточки по электронной почте.
- Прикрепить документы из Библиотеки Infor CRM к сообщению в Outlook.
- Перетащить и поместить сообщения по электронной почте из Outlook в закладку История Infor CRM.
- Нажать кнопку E-mail в детальном представлении Kontakта и Наводки, чтобы открыть новое сообщение, адресованное данной наводке или kontakту. Для получения более подробной информации, смотрите.
- Нажать кнопку E-mail в Детальном представлении Заявки, чтобы копировать информацию о заявке в новое сообщение, а затем нажмите Отправить SLX в Microsoft Outlook, чтобы отправить сообщение и сохранить его в Infor CRM.



Для получения более подробной информации, смотрите следующие темы Infor CRM веб-клиентСправки:

- ["Отправка по Электронной Почте Kontakта или Наводки"](#)
- ["Установка и Использование Интеграции с Рабочего Стола Infor"](#)
- ["Отправка Сообщения по Электронной Почте из Заявки"](#)

Наш сценарий:

Вы хотите отправить по электронной почте Тому Дейлу и Джоан Смит из Beeker Motors, сказав им, что вы будете вне офиса несколько дней. Вы можете использовать Microsoft Outlook и записать сообщение в Infor.

Для отправки письма многим записям, используя Интеграцию Outlook

1. На Панели Навигации щелкните на **Kонтакты**.
2. Используйте поиск для нахождения контактов, которым вы хотите отправить e-mail.
 - a. Щелкните на закладке Поиск (увеличительное стекло).
 - b. В первом поле выберите **Субъект**, Во втором поле выберите **Начинается с**, в третьем поле введите **Be**, а затем нажмите **Найти**.
3. Выберите **Том Дэйл** и **Джоан Смит**.
Чтобы выбрать несколько записей, нажмите и удерживайте [Ctrl] или [Shift] и выделите записи.
4. На Панели задач под разделом **Общие задачи** выберите **E-mail**.
5. Если откроется диалоговое окно **Выбор имени**, выберите оба имени и нажмите кнопку **Кому**, а затем нажмите **OK**.
6. Если e-mail подключен, но вы не вошли, то в поле сообщения щелкните **Да** для входа.
7. В строке **Тема** наберите **Вне Офиса**.
8. В области Основная Часть, наберите **Я буду вне офиса несколько дней. Я свяжусь с вами, когда вернусь**.
Так как вы используете Outlook для отправки данного сообщения, вам нужно будет записать сообщение в Историю Infor.
9. Нажмите кнопку **Отправить в SLX**.

Глава 5

Управление Сделками для продаж

5

Сделки это потенциальные продажи субъектам и контактам. Вы можете отслеживать как сделки прогрессируют, продукты, участвующие в сделки, дни в процессе, конкурентов, уровень обязательств на перспективу, и многое другое.

В этой главе вы научитесь:

- Добавлению Сделки
- Использованию Статистики сделок
- Закрытию сделки

Добавление новой Сделки

Используйте view Создать Сделку для ввода информации по сделке и добавления, редактирования и удаления продуктов, конкурентов или контактов. Вы можете также [обновить валюту сделки](#) и курс при включенной [поддержке нескольких валют](#).



Если вы часто используете одни и те же параметры при добавлении сделок, вы можете установить значения по умолчанию. Для подробной информации смотрите раздел "Настройка Параметров Сделок" в справке Infor CRM веб-клиент.

Не обязательно заполнять всю информацию, когда вы добавляете сделку. Вы можете добавить информацию, которая является наиболее важной для вашей компании и заполнить подробную информацию позже на Детальном представлении Сделки. Например, при добавлении сделки, вы можете заполнить, вероятность заключения сделки, сумму, и расчетную дату закрытия. Затем добавить информацию как сделка движется по конвейеру.

- Если вы не хотите, добавлять продукты, добавляя новую сделку, вы можете добавить их позже с помощью закладки Продукты на Детальном представлении Сделки.
- Добавление контактов в сделку позволяет вам сосредоточиться на физических лицах субъекта и назначить их роли и указать их влияние на возможность продажи. Если вы не добавляете контакты, добавляя новую сделку, вы можете добавить их позже, используя закладку Контакты на Детальном представлении Сделки.

Наш сценарий:

Существует возможность продажи от 10 принтеров Beeker Motors. Вы хотите создать новую сделку и добавить продукты и контакты.

Добавить новую сделку

1. Откройте Детальное представление Субъекта Beeker Motors'.
2. В меню **Создать** выберите пункт **Сделку**.
3. Заполните следующую информацию:
В зависимости от ваших настроек сделок, некоторые поля могут быть уже заполнены.
 - **Описание** - Введите название для сделки.
Чтобы отслеживать сделки, используйте имя субъекта в названии сделки
 - **Субъект** - Убедитесь, что выбран **Beeker Motors**.
 - **Менеджер Субъекта** - Нажмите кнопку **Поиск** для нахождения пользователя или команды внутри своей организации, отвечающего за взаимоотношение с субъектом.
 - **Дата закрытия (план)** - Нажмите кнопку **Календарь** , выберите дату ожидаемого закрытия сделки, а затем нажмите **ОК**.
 - **Статус** - Ваша компания определяет список статусов сделки. Нажмите , для выбора значения из списка.
 - **Тип** - Нажмите , и выберите **Новая**.
 - **Источник наводки** - Нажмите кнопку **Поиск** , нажмите **Поиск** , и выберите **Выставка**. Нажмите **ОК**.
 - **Вероятность Закрытия** - Нажмите , и выберите из предлагаемого списка вероятность закрытия сделки.
4. Добавление продуктов в сделку.
 - a. В разделе **Продукты**, нажмите кнопку **Включить продукт**.
 - b. В окне поиска, выберите **NetPrinter Laser Elite**, нажмите **Добавить выбранные**, и нажмите **Заккрыть**.
 - c. В таблице, щелкните столбец **Количество** и измените **1** на **10**.
5. Добавление контактов в сделку.
 - a. В разделе **Контакты**, нажмите кнопку **Включить Контакт**.
 - b. В окне поиска, выберите **Joan Smith** и **Tom Dale**, нажмите **Добавить выбранные**, и нажмите **Заккрыть**.
6. Нажмите **Сохранить**.

Статистика по Сделке

Вы можете воспользоваться Статистикой Сделки для быстрого ознакомления с информацией по сделке. Вы можете просмотреть статистику сделки для группы сделок, или вы можете выбрать отдельные сделки из списка просмотра Сделок. Вы также можете экспортировать сделки в Excel или просмотреть отчеты по сделкам.

Для открытия Статистики Сделки

1. На Панели Навигации нажмите кнопку **Сделки**.
2. В Списочном представлении Сделок, откройте группу сделок, которую вы хотите просмотреть.
Вы можете открыть группу сделок, используя список групп сделок. Вы можете получить статистику для всех записей в группе или выбрать несколько сделок в списочном представлении сделок.
3. Выберите записи, которые вы хотите просмотреть, и выполните одно из следующих действий:
 - Щелкните правой кнопкой мыши и выберите **Статистика Сделок**.
 - В панели задач, под **Общими задачами**, нажмите **Статистика Сделок**.
4. Когда закончите, нажмите кнопку **Заккрыть**.

Для экспорта Сделок в Excel

- Нажмите Кнопку Экспорт группы.

Заккрытие сделки

Когда сделка выиграна или проиграна, вы должны закрыть эту сделку. В целях последующего контроля и отчетности, вы должны указать причину для закрытия сделки.

Наш сценарий:

Beeker Motors согласился на ваши условия и цены, и теперь вы можете закрыть сделку.

Чтобы закрыть

1. Откройте детальное представление сделки с Beeker Motor's.
2. В поле **Статус** нажмите , и выберите **Закрыта и выиграна** из списка. Откроется диалоговое окно Завершение сделки.
3. В поле **Фактическая сумма**, проверьте указанную сумму.
4. Если необходимо, измените дату **Закрыта (факт)**. Чтобы изменить дату, нажмите кнопку **Календарь** , выберите новую дату, а затем нажмите кнопку **ОК**.
5. В поле **Причина выигрыша**, нажмите кнопку с символом **многоточия**, выберите один или несколько элементов из списка, а затем нажмите **ОК**.
6. В поле **Комментарии**, укажите **Доставка должна быть завершена к концу финансового квартала**.
7. Нажмите **ОК**.
Детальное представление сделки с Beeker Motor's появится со статусом **Закрыта и выиграна** и вероятность будет автоматически выставлена в 100%.

Чтобы добавить актив к субъекту

1. Нажмите на ссылку **Beeker Motors**.
2. Откройте закладку **Активы**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. Нажмите кнопку **Добавить Актив**.
4. В диалоге **Добавление актива**, нажмите кнопку **Поиск**.
5. В окне поиска, найдите и выберите **NetPrinter Laser Elite**, а затем нажмите **ОК**.
6. В поле **Количество**, введите **10**.
7. В поле **серийный номер**, введите **BMNPLE001**.
8. Нажмите **ОК**.
Актив появится в списке продуктов субъекта.

Глава 6

Управление Наводками и Кампаниями

6

Данная глава является введением в Маркетинг Infor CRM. С помощью Маркетинга Infor CRM вы сможете развивать и квалифицировать новые наводки сбыта, преобразовывать наводки в клиента в процессе структур, а также создать и управлять кампаниями по сбыту, одновременно отслеживая их эффективность.

В данной главе вы научитесь:

- Добавлять наводки в Infor CRM
- Импортировать наводки в Infor CRM
- Квалифицировать наводку
- Добавлять кампанию
- Добавлять цели в кампанию
- Добавлять стадии и задачи в кампанию
- Добавлять товары в кампанию
- Запускать кампанию
- Отслеживать отклики на кампанию

Работа с Наводками

Наводки представляют собой непроверенных потенциальных клиентов. Для проверки наводок можно использовать квалификационные критерии, чтобы проверить правильность информации по наводке, наличие похожих клиентов в базе данных или возможность конвертирования в сделку. После того, как наводка квалифицирована, она может быть сконвертирована в контакт и субъект или объединена с контактом и субъектом. Также, можно создать новую сделку.

Добавление Наводки

Есть много способов, которыми ваша компания может приобрести потенциальных клиентов. Она может купить списки наводок, привлекать клиентов другой компании или найти наводку при поддержке текущих субъектов. Если у вас несколько наводок, импорт информации в Infor CRM является наиболее эффективным методом. Однако, если вы не можете импортировать информацию по наводкам, необходимо вручную добавить наводку(и) в Infor CRM.

Наш сценарий:

Пока вы говорили с текущим контактом, он отметил его друг Bob Green может быть заинтересован в покупке некоторых программ. Вам нужно добавить Bob Green в Infor в качестве наводки.

Чтобы добавить

1. В меню **Создать** выберите **Наводка**.
2. В поле **Имя** введите **Bob Green**.
3. В поле **Компания** введите **Green Dentistry**.
4. В поле **E-mail** введите **bob.green@greendentist.mail**.
5. В поле **Телефон** введите **5553211234**.
6. Нажмите **Найти похожие записи** для поиска в базе данных наводок, контактов и субъектов, которые имеют совпадающую информацию.
Откроется диалоговое окно Поиск дубликатов. Если совпадающая запись отображается в этом диалоговом окне, вы можете ее открыть, чтобы убедиться, что наводка, контакт или субъект совпадает с наводкой, которую вы добавляете.
7. В диалоговом окне **Поиск дубликатов** нажмите **Отмена**.
8. В поле **Должность** выберите или введите **Управляющий директор**.
9. В поле **Отрасль** нажмите , выберите **Здравоохранение/Медицина/Фармацевтика**, а затем нажмите **ОК**.
10. В поле **Интересы в** введите **программное обеспечение для учета**.
11. В поле **Источник наводки** нажмите кнопку **Найти**.
12. В окне **Поиск Источника наводки** нажмите кнопку **Найти**, выберите **Word of Mouth/Referral**, а затем нажмите **ОК**.
13. Нажмите **Сохранить**.

Импортирование Наводок

Ваша компания может приобрести списки почтовой рассылки или иметь большое количество потенциальных клиентов, которые должны быть отслежены в Infor. Вместо того, чтобы добавлять наводки по очереди, вы можете быстро и просто импортировать большое количество наводок в Infor.

Используйте представление Импортировать Наводки для импорта списков наводок в Infor. Вы можете импортировать наводки только из списка с разделителями (CSV). Допустимые типы файлов: Microsoft Excel, .txt файлы и файлы других баз данных, но файлы должны быть сохранены в виде файла CSV.

Наш сценарий:

Ваш менеджер предоставил вам файл, содержащий 200 наводок. Вы хотите импортировать данные наводки в Infor, чтобы вы могли начать их запрашивать.

Для импортирования наводок

1. Из меню **Сервис** щелкните на **Импорт Наводок**.
2. Рядом с полем **Выбрать файл, содержащий информацию о Наводках, для запуска**, нажмите **Просмотр**, найдите список, который вы хотите импортировать, а затем щелкните на **Открыть**.
3. Нажмите на кнопку **Найти** в поле **Доступ по умолчанию**, чтобы выбрать пользователя или команду внутри вашей организации, который будет владеть импортированными наводками.
4. В поле **Ист. наводки по умолчанию** нажмите кнопку **Найти** и выберите **Список приобретений - Общий**.
5. Убедитесь в том, что установлен флаг **Создать новую специальную группу**.
6. Нажмите **Далее**.
Мастер перейдет на Шаг 2, Определить разделитель.

7. Предварительно просмотрите записи до того, как они будут импортированы. При необходимости выберите другой разделитель, например, запятая, двоеточие, или Квалификатор текста.



Для получения более подробной информации, смотрите тему “Определение Разделителя” в справке Infor CRM веб-клиент.

8. Нажмите **Далее**.
9. Сопоставьте поля списка наводок и поля наводок Infor. Если вы хотите отображать все поля в обоих списках для любого шаблона, то выберите **Показывать Все Поля**.
- Выберите поле внешнего списка и поле Infor для сопоставления.
 - Щелкните на **Сопоставить**.
Сопоставленные поля Infor отображаются в столбце Совпадающие Поля Infor.
10. Повторите предыдущие действие для каждого поля, которое нуждается в сопоставлении.
11. Нажмите **Далее**
Мастер перейдет на Шаг 4, Управление дубликатами.
12. Заполните информацию о Управлении дубликатами .
- Выберите **Проверка на дубликаты наводок**.
 - Рядом с **Тип**, выберите **Контакт** и **Наводка** и убедитесь, что записи не существуют как контакты или наводки.
 - На закладке **Фильтры совпадений**, отметьте флажками фильтры, которые вы хотите применить. Например, Имя, Фамилия, Рабочий телефон, E-mail, Субъект/Компания.
 - Для этого сценария, снимите флаг Автоматического слияния записей дубликатов.



Для получения более подробной информации, смотрите тему “Правила для Автоматического объединения записей во время импорта” в справке Infor CRM веб-клиент.

- Если вы хотите проверить наличие скопированных записей в файле источника импорта, то выберите параметр **Проверить дубликаты, содержащиеся в импортируемом исходном файле**.
- Щелкните на **Выполнить проверку** для запуска Проверки на Нахождение дубликатов в первых 100 записях в импорте или всех записей, если вы выбрали предыдущий параметр.



Для получения более подробной информации, смотрите тему “Управление Записями Дубликатов” в справке Infor CRM веб-клиент.

13. Нажмите **Далее**.
Мастер перейдет на Шаг 5, Выберите действия импорта.
14. Заполните информацию Выбор групповых действия после Импорта.
Используйте групповые действия после импорта, чтобы определить выполняемые действия в отношении наводок, которые вы импортируете в Infor.
- Рядом с действием **Добавить Комментарий** нажмите **Определить**.
 - В диалоге **Добавить Комментарий** выберите **Постоянный**, а затем в поле **Комментарии** введите **Данная запись была импортирована из списка**.
 - Нажмите **Сохранить**.



Для получения более подробной информации, смотрите тему “Выбор Действий для Группового Импорта” в справке Infor CRM веб-клиент.

15. Нажмите **Далее**.
Мастер перейдет на Шаг 6, Просмотр.

16. Просмотрите выбранные настройки для импорта и щелкните **Подтвердить**. Мастер перейдет на Шаг 7, Выполнение запроса.
17. Когда импорт завершится, щелкните на ссылке **Номер импорта**, чтобы увидеть результаты импорта в представлении История Импорта.

Квалификация Наводки

Наводка может содержать несоответствующую информацию. Вы можете использовать критерии квалификации наводки, чтобы проверить информацию и определить является ли наводка сделкой. Как только она квалифицирована, вы можете преобразовать наводку в контакт и субъект, и создать новую сделку.

Наш сценарий:

Вы поговорили с Бобом Грином по телефону и он решил сделать заказ в вашей компании. Вам необходимо добавить информацию относительно покупки Боба и преобразовать его в квалифицированную наводку.



Если ваши критерии Квалификации изменены вашим администратором, то элементы, которые вы видите на вашем рабочем пространстве, могут отличаться.

Для квалификации наводки

1. Нажмите на кнопку **Наводки** на Панели Навигации.
2. Щелкните на закладку Поиск (лупа).
3. Используйте диалоговое окно поиска **Наводки**, чтобы найти Боба Грина:
 - a. В поле Поиск выберите **Имя**.
 - b. В следующем поле выберите **Начинается с**.
 - c. В третьем поле наберите **грин**, а затем нажмите **Поиск**.
4. В списке, выберите **Грин, Боб**.
5. В окне **Квалификация** щелкните на стрелку вниз, и нажмите **Наводка**.
6. Для **Квалификации**:
 - a. Отметьте флажок **Надежный Контакт**.
 - b. Отметьте флажок **Бюджет закупок**, а затем внесите в соответствующее текстовое поле **5,000**.
 - c. Отметьте флажок **Сроки закупок**, а затем внесите в соответствующее текстовое поле **3 месяца**.
 - d. Отметьте флажок **Подтверждение бизнеса**, а затем внесите в соответствующее текстовое поле **программное обеспечение учета**.
 - e. Отметьте флажок **Подтверждение ответственного лица**, а затем внесите в соответствующее текстовое поле **Боб Грин**.
7. Как только наводка квалифицирована и готова к преобразованию в контакт и субъект, нажмите на кнопку **Преобразовать Квалифицированную Наводку**.
8. В диалоговом окне **Преобразовать Наводку**, проверьте, что нет существующих контактов или субъектов, совпадающих с наводкой, которую вы квалифицируете.
9. Нажмите **Преобразовать**.

Работа с маркетинговыми программами

Маркетинговая программа - это сочетание различных действий, связанных с рекламой, связями с общественностью, стимулированием сбыта и продажами за период времени, для достижения заданных продаж или маркетинговых целей. Маркетинговая программа может быть нацелена на специфическую отрасль или группу. Маркетинг Infor дает вам возможность отслеживать информацию такую, как временные рамки маркетинговой программы, продукты, связанные с маркетинговой программой, процент откликов на маркетинговую программу и т.д.

Добавление маркетинговой программы

После того как вы определили какой тип маркетинговой программы ваша компания планирует использовать, вы можете добавить информацию в Infor.

Наш сценарий:

Ваша компания решила запустить маркетинговую программу по ответам на рекламную рассылку всем наводкам и контактам в штате Калифорния. Вам необходимо добавить информацию о маркетинговой программе в Infor, включая цели, стадии и задачи маркетинговой программы, которые вы должны выполнить во время маркетинговой программы.

Чтобы добавить маркетинговую программу

1. В меню **Новая**, нажмите **Маркетинговая программа**.
Появится диалоговое окно Создание маркетинговой программы.
2. В поле **Название маркетинговой программы** наберите **IL ответное письмо Ad Q4 FY 2015**.
3. В поле **Описание** введите **Ответы на рекламную рассылку для IL - Fall 2015**.
4. В поле **Цель** введите **Promote PC v7**.
В данном сценарии целью маркетинговой программы является продвижение новой версии PocketPal.
5. В поле **Рекламный лозунг** введите **Предварительная регистрация сберегает 10%**.
6. В поле **Источник Наводки** нажмите на кнопку **Найти**, и рядом с **Реклама-Общая**, нажмите **Связать**.
7. В поле **Статус** выберите **Установка**.
8. В **Код** введите **RMAQ42015**.
Код является уникальным идентификатором вашей маркетинговой программы.
9. В поле **Дата начала** введите или выберите дату следующего понедельника.
10. В поле **Дата окончания** выберите дату три месяца в будущем.
11. В поле **Менеджер**, нажмите кнопку **Найти**, выберите **Джин Грант**, затем нажмите **ОК**.
12. Нажмите **Сохранить**.

Добавление целей в маркетинговую программу

Когда вы определяете цель, вы выделяете контакты, субъекты и/или наводки, на которых сфокусируются ваши маркетинговые усилия. Эффективное определение целей вашей аудитории позволяет вам создавать большую часть вашей маркетинговой программы, тратя время и деньги на тот сегмент рынка, который скорее приобретет товар вашей компании.

Чтобы добавить цели в маркетинговую программу

1. На навигационной панели, нажмите **Маркетинг**.
2. Откройте маркетинговую программу **IL ответы на рекламную рассылку Ad Q1 FY2015** в детальном представлении.
3. Откройте закладку **Цели**.
4. Нажмите кнопку **Добавить цели**.
5. Используйте фильтры, чтобы сузить список записей.
 - a. Выберите **Субъекты (все Контакты)**.
 - b. Установите флаг **Регон/Обл**, выберите **Начинается с** из выпадающего списка, затем наберите тип **КА** в текстовом поле.
6. Чтобы выяснить сколько целей совпадают с критериями фильтра перед поиском, нажмите кнопку **Сколько?**.
7. Нажмите **Поиск**.
8. Нажмите кнопку **Добавить цели**, чтобы добавить все цели из списка. Появятся в таблице Цели.

Добавление стадий и задач в маркетинговую программу

Для добавления стадии в кампанию

1. Откройте маркетинговую программу **IL Ответы на рекламную рассылку Q4 FY2015** в детальном представлении.
2. В детальном представлении **Маркетинговой программы**, откройте закладку **Стадии/Задачи**, затем нажмите **Добавить стадию**.
3. В поле **Описание** введите **Подготовить рекламный оттиск**.
4. В поле **Статус** нажмите и выберите **В процессе**.
5. В поле **Комментарии** введите **Используется в местном отделе рекламы. Обновленная маркетинговая программа, в прошлом нацеливалась на штат СА**.
6. В поле **Дата начала** выберите сегодняшнюю дату.
7. В поле **Дата окончания** выберите дату одной недели с сегодняшнего числа.
8. Нажмите **ОК**.

Задачи маркетинговой программы могут помочь пользователям-маркетологам Infor CRM управлять их маркетинговыми программами. Вы можете добавлять и редактировать информацию о задачах или завершить задачу как только она закончилась.

Чтобы добавить задачи в маркетинговую программу

1. В **Детальном представлении маркетинговой программы**, на закладке **Стадии/Задачи**, нажмите **Добавить задачу** напротив соответствующей стадии маркетинговой программы.
2. В поле **Описание**, введите **Обновить рекламный оттиск для СА с кампании FY2011 Q4**.
3. В поле **Статус**, нажмите и выберите **Завершена**.
4. В поле **% Завершения**, введите **100**.
5. В поле **Требуемая дата**, выберите вчерашнюю дату.
6. В разделе **Назначить**, выберите **Другой человек**.

7. В поле **Назначить**, введите **Отдел рекламы- Том**.
8. Нажмите **ОК**.
9. Чтобы добавить другую задачу, нажмите **Добавить задачу**.
10. В поле **Описание**, введите **Напечатать новый рекламный оттиск**.
11. В поле **Статус**, нажмите , затем выберите **В процессе**.
12. В поле **Требуемая дата**, выберите дату через 6 дней от сегодняшнего числа.
13. В разделе **Назначить**, выберите **Другой человек**.
14. В поле **Назначить**, введите **Поставщик прессы**.
15. Нажмите **ОК**.

Добавление продуктов в маркетинговую программу

Продукты - это товары и/или услуги, которые вы реализуете входе маркетинговой программы. Вы можете добавить продукты в маркетинговую программу, когда вы добавите информацию о маркетинговой программе в Infor, или вы можете добавить и/или изменить информацию о продукте для существующей маркетинговой программы.

Наш сценарий:

Руководство желает добавить дополнительный стимул для кампании. Вам необходимо добавить дополнительные продукты в маркетинговую программу прямой почтовой рассылки.

Для добавления продуктов в существующую маркетинговую программу

1. Откройте программу **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** в детальном представлении.
2. Откройте закладку **Продукты**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. Нажмите кнопку **Связать продукты**.
4. Выберите **GoStore 200GB** и **Kiva Big Mouth Briefcase**, а затем нажмите **Добавить выбранное**.

Запуск маркетинговой программы

Когда вся информация о маркетинговой программе была добавлена в Infor CRM, вы готовы к запуску маркетинговой программы. Запуск маркетинговой программы позволяет Infor CRM начать отслеживание информации, использованной в отчетах, бюджетах и т.д.

Когда маркетинговая программа запущена, целевые контакты и наводки маркетинговой программы присваиваются первой стадии маркетинговой программы и их статус меняется на "Запущенный".

Наш сценарий:

После проверки всех шагов маркетинговой программы и информации, вы хотите запустить маркетинговую программу.

Чтобы запустить маркетинговую программу

1. Откройте программу **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** в детальном представлении.
2. Проверьте, что вся информация верна.
3. Нажмите **Запуск**.

Отслеживание откликов на маркетинговую программу

После запуска программы, вы можете начать отслеживать отклики связанные с маркетинговой программой. Отклики содержат информацию о том, кто откликнулся, дату, метод отклика, любые заметки и т.д. Вы можете отслеживать отклики на различных стадиях маркетинговой программы. Правильное добавление этой информации поможет вашей компании определить успешные программы и этапы, чтобы запускать успешные маркетинговые программы в будущем.

Отклики могут быть добавлены и просмотрены в Infor CRM веб-клиент клиенте.

Наш сценарий:

Вам нужно добавить отклик для недавней маркетинговой программы. Человек решил совершить покупку в вашей компании.

Для просмотра и добавления откликов на маркетинговую программу

1. Откройте программу **IL Return Mail Ad Q1 FY2015** в детальном представлении.
2. Откройте закладку **Отклики**.
3. Нажмите кнопку **Добавить отклик на маркетинговую программу**.
4. Выберите **Контакт**, **Контакт** нажмите кнопку **Найти**, введите **abb**, нажмите кнопку **Поиск**, выберите первое имя из списка и нажмите **ОК**.
5. **Метод отклика** нажмите и выберите **Телефон**.
6. В поле **Комментарии**, введите **Откликнулся в течении 5 дней, получает право на 10% скидку и бесплатный чехол**.
7. В области **Продукты**, нажмите **Добавить продукт**, нажмите **Найти**, выберите **Kiva Big Mouth Briefcase**, затем нажмите **ОК**.
8. Нажмите **ОК**.

Глава 7

Работа со службой сервиса и поддержки

7

В этой главе вы познакомитесь с возможностью службы сервиса и поддержки Infor. Служба сервиса и поддержки предназначена для отслеживания, получения и решения вопросов и проблем клиентов..

В данной главе вы узнаете:

- Понятие и работа с контрактами
- Добавление, работа и закрытие заявок
- Добавление и закрытие возвратов
- Добавление и закрытие дефектов

Работа с контрактами

Контракты это соглашения между субъектами и вашей компанией на осуществление поддержки проданных продуктов. Infor присутствуют пять стандартных типов контрактов которые охватывают сервисную поддержку. В дополнение, контракт может охватывать определенный набор продуктов или может быть контрактом "одеялом", охватывая все продукты субъекта.

Понимание типов контрактов

Пять стандартных типов контракта:

Тип	Описание
Дни	Контракт учитывается в соответствии с количеством дней, оплаченных субъектом. Значение заносится в поле Количество. При формировании дел для субъекта и типе контракта Дни, значение в поле Остаток не уменьшается.
Часы	Контракт учитывается в соответствии с количеством часов, оплаченных субъектом. Значение заносится в поле Количество. Общее время складывается с учетом всех дел, запланированных по организации, и заносится в поле Прошло часов. По мере формирования дел, значение в поле Остаток уменьшается, отображая количество часов, оставшихся по контакту.
Инциденты	Контракт учитывается в соответствии с количеством запросов, оплаченных субъектом. Значение заносится в поле Количество. Общее количество обращений считается по количеству открытых заявок. По мере введения в систему новых заявок, значение в поле Остаток уменьшается, отображая количество заявок, оставшихся по контракту.

Тип	Описание
Значение	Контракт учитывается в соответствии с суммой, которую оплатил Субъект. Сумма указывается в Списке цен или в поле Сумма контракта. При формировании заявок, указывается сумма заявки, которая вычитается из общей суммы, указанной в контракте. Значение в поле Остаток уменьшается, отображая остаток суммы по контракту.
Безлимитный	Контракт не имеет ограничений. По субъекту может быть открыто сколько угодно заявок и дел без ограничений по времени.

Для того, чтобы убедиться, что время, количество инцидентов или значение валюты по контракту отслеживается точно, необходимо активировать контракт до начала работы с заявкой.

Добавление контракта

Каждый добавляемый контракт должен быть связан с существующим в Infor CRM субъектом. Следующий сценарий описывает как создать контракт для субъекта.

Наш сценарий:
Том Дэйл позвонил и попросил новый контракт. Он хочет контракт на один год, который охватывает 10 инцидентов.

Чтобы добавить контракт

1. Откройте детальное представление субъекта **Beeker Motors** и выберите закладку **Контракты**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
2. Нажмите Создать контракт.
3. Заполните информационные поля контракта.
 - a. В поле **Номер**, введите номер контракта.
 - b. Убедитесь, что **Дэйл, Том** значится в поле **Контакт**. Если нет, нажмите кнопку **Найти** и выберите **Тома Дэйла**.
 - c. Выберите **Активный**.
 - d. В поле **Комментарии**, введите **Новый контракт на 1 год для 10 инцидентов. Имеет право на скидку для новых клиентов**.
 - e. Нажмите **Сервис** и выберите из списка.
 - f. Нажмите **Тип контракта** и выберите **Инциденты** из списка.
 - g. В поле **Дата начала** введите сегодняшнее число.
 - h. В поле **Дата окончания** кнопку **Календарь** введите сегодняшнее число плюс один год.
 - i. В поле **Количество**, введите **10**. Это указывает, что договор охватывает 10 случаев в следующем году.
 - j. Введите номер заказа на поставку в поле **Номер заказа**.
 - k. В поле **Дата покупки** выберите текущую дату.
 - l. В поле **Цена**, введите **500.00**.
 - m. В поле **Скидка**, введите **50.00** т.к. он имеет право на скидку для новых клиентов. Сумма контракта будет посчитана автоматически.
4. Нажмите **Сохранить**.

5. Свяжите активы Beeker Motors с контрактом.

- a. В детальном представлении контракта, откройте закладку **Активы**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
- b. Нажмите кнопку **Добавить актив**.
- c. Выберите **NetPrinter Laser Elite**, затем нажмите **Добавить**.

Работа с заявками

К заявкам относятся клиентские запросы или жалобы. Они могут содержать фактически всю необходимую информацию для открытия, исследования и закрытия запроса или проблемы. Перед созданием заявки убедитесь, что соответствующий субъект или контакт существует в Infor CRM.

Добавление заявки

Наш сценарий:

Звонил Том Дэйл из Beeker Motors. У него проблема с одним из принтеров и ему необходимо, чтобы проблема была решена к концу недели. Вам необходимо создать заявку для работы над проблемой.

Чтобы добавить заявку

1. Откройте детальное представление контакта Тома Дэйла.
2. В меню **Создать**, нажмите **Заявка**.
3. В представлении **Создание заявки**, убедитесь, что **Beeker Motors** отображается в поле **Название субъекта**.
4. При необходимости, в поле **Контакт Имя**, нажмите кнопку **Найти**, затем выберите **Тома Дэйла**.
5. В поле **Контракт**, нажмите кнопку **Найти**, используйте **Поиск контрактов** для выбора контракта, который вы создали в предыдущем сценарии, затем нажмите **ОК**.
6. В поле **Область**, нажмите кнопку **Найти** и из списка **Область** выберите **Аппаратное обеспечение**. Опции доступные для аппаратного обеспечения отобразятся в списке категорий.
7. Из списка **Категория**, выберите **Принтер**.
8. Из списка **Проблема**, выберите **Питание** и нажмите **ОК**.
9. В поле **Источник**, нажмите , и выберите **Телефон**.
10. В поле **Статус**, нажмите и выберите **В процессе**.
11. В поле **Срочность** нажмите стрелочку, затем выберите **Средний-Высокий**.
12. В поле **Срок исполнения**, используя календарь выберите дату в конце недели.
13. Убедитесь, что поле **Поручено** вы. При необходимости, нажмите кнопку **Найти** и выберите ваше имя из списка.
14. В поле **Тема**, введите краткое описание проблемы.
15. В поле **Описание**, нажмите кнопку **Добавить отметку времени проблемы**, затем введите детальную информацию о проблеме.
16. В разделе **Комментарии**, в поле , нажмите кнопку **Отметка времени пользователя**, затем введите дополнительную информацию по заявке.
17. Нажмите **Сохранить**.

Добавление дел по заявке

Дела заявки добавляются из закладки дела заявки в детальном представлении заявки. Дела заявки позволяют вам отслеживать время, типы задач и другие затраты связанные с решением заявки. Дела учитываются по типу дел и тарифу и используются для выставления счета клиенту за их контракты по обслуживанию. Вы можете добавлять собственные дела по заявке в любое время из закладки дела заявки.

Наш сценарий:

Вы сказали Тому Дэйлу, что вы исследуете его проблему и перезвоните ему. Вам нужно добавить дело на время исследования проблемы.

Чтобы добавить дело заявки

1. Откройте заявку Тома Дэйла.
2. Откройте закладку **Дела заявки**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. На закладке **Дела заявки**, нажмите **Расширенное**.
Откроется представление создания дела по заявке.
4. В поле **Тип**, нажмите и выберите **Исследование**.
5. В поле **Общий доступ**, нажмите и выберите **1-Клиент**.
Эта настройка определяет, сможет ли клиент видеть дело, используя клиентский портал.
6. Убедитесь, что в поле **Пользователь** отображается ваше имя. Если нет, нажмите кнопку найти и выберите свое имя или имя того, кто будет ответственен за завершение дела.
7. Убедитесь, что в поле **Дата начала** отображается правильная дата и время. Если нет, нажмите кнопку календарь, чтобы указать правильную дату и время.
8. Так, как вы еще не завершили дело, пропустите поле **Дата окончания**. Когда вы завершите дело, используйте кнопку календарь, для выбора даты и времени завершения работы по делу.
Очень важно, чтобы вы указали точные даты и время в обоих полях дата начала и дата окончания так, как эта информация используется для расчета единиц времени, затраченных часов, курса и трудозатрат.
9. (При необходимости) В поле **Тип ставки**, выберите **Без ставки** и нажмите **ОК**.
Тип ставки - это ставка по которой ваша компания выполняет работу по контракту на поддержку клиента.
10. В поле **Комментарии**, введите **Исследование причины неполадок с питанием принтера**.
11. Нажмите **Сохранить**.



Для более подробной информации, смотрите раздел "Добавление и редактирование дел заявки" справки Infor CRM веб-клиент.

Старт и финиш заявки

Функции Старт и Финиш позволяют вам отслеживать время, затраченное на помощь клиенту по каждой заявке. Когда вы нажимаете кнопку Старт на детальном представлении заявки, Infor CRM начинает отсчет времени для заявки. После окончания работы с заявкой, вы можете нажать Финиш. Infor CRM прекратит отсчет времени для дела и добавит запись дела на закладку заявки Дела по Заявке.



Когда вы нажимаете кнопку Старт/Финиш на заявке, автоматически создается дело.

Наш сценарий:

Том Дэйл позвонил, чтобы дать вам больше информации, касательно своей проблемы с принтером. Вам нужно открыть заявку и отследить время, которое вы затратили на разговор с ним и сбор информации.

Чтобы начать отсчет времени по заявке

1. В детальном представлении субъекта **Beeker Motors**, откройте закладку **Заявки** и нажмите на **Номер заявки**.
2. Нажмите кнопку **Старт**.
Текст кнопку сменится на **Финиш** и Infor CRM начнет отсчет времени по заявке.
3. Откройте закладку **Дела заявки**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
4. В списке дел заявки, нажмите **Изменить** напротив дела, которое необходимо изменить.
5. Введите информацию полученную после разговора с Томом Дэйлов в поле **Комментарии**.
6. Нажмите **Сохранить**.
7. Когда вы закончите работу с заявкой, нажмите кнопку **Финиш**, чтобы остановить отсчет времени.

Закрытие заявки

Стадия на которой закрывается заявка и лицо, ответственное за закрытие заявки зависит от нужд вашей компании.

Наш сценарий:

Вы решили проблему с принтером Тома Дэйла и завершили все дела. Теперь вы хотите закрыть заявку.

Чтобы закрыть заявку

1. Откройте заявку Тома Дэйла.
2. Убедитесь, что вся информация по заявке заполнена и точна.
3. Закройте все открытые дела по заявке.
 - a. Откройте закладку **Дела заявки**.
 - b. Нажмите **Редактировать** напротив дела **Исследование**.
 - c. Нажмите кнопку **Календарь даты окончания**, выберите дату, затем нажмите **ОК**.
 - d. Нажмите **Сохранить**.
4. В поле **Статус**, нажмите и выберите **Закрыта**.
5. Откройте закладку **Детали** и обновите **Решение**.
 - a. Нажмите на кнопку **Отметка даты/времени**.
 - b. Введите **Принтер перегревался и выключался из-за неисправности вентилятора**.
6. Если вы хотите, чтобы информация по решению была занесена в индексы быстрого поиска, установите флаг **Передать для быстрого поиска**.
7. Нажмите **Сохранить**.

Работа с возвратами

Возвраты это соглашения на то, чтобы принять возвращенные продукты от клиента на обслуживание, замену или возврат денег. Это может также быть отнесено к RMA или разрешение на возврат материалов.

Добавление возврата

Каждый возврат должен быть связан с заявкой. Перед добавлением возврата, убедитесь, что относящаяся к нему заявка существует. При необходимости, создайте заявку до добавления возврата.

Наш сценарий:

Том Дэйл сообщил о проблеме с принтером и отправил его на починку. После исследования заявки, вы определили, что принтер перегревается и должен быть заменен.

Чтобы добавить возврат

1. Откройте заявку Тома Дэйла.
2. Откройте закладку **Возвраты**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. Нажмите кнопку **Создать возврат**.
4. Убедитесь, что **ИД Заявки**, **Субъект** и **Контакт** верны.
5. В поле **Причина**, введите **Принтер перегревается**.
6. В поле **Номер заказа клиента**, введите номер заказа, если он известен.
7. В поле **Статус** выберите **Возврат получен**.
8. В поле **Тип** выберите **Отправить замену**.
9. В поле **Приоритет** выберите **Следующий день**.
10. В поле **Ожидается**, нажмите кнопку **Календарь**, выберите эту пятницу, и нажмите **ОК**.
11. Нажмите **Сохранить**.
Откроется детальное представление возврата.
12. Откройте закладку **Детали доставки**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
13. Убедитесь, что информация о контакте и адресе заполнена верно.

Добавление продуктов и деталей доставки к возврату

Вы добавляете продукты к возврату для того, чтобы показать какие продукты субъект возвращает, а какие являются продуктами для замены, которые необходимо доставить клиенту.

Наш сценарий:

Вы добавил возврат по заявке Тома Дэйла и теперь хотите добавить продукт, который возвращает Том.

Для добавления продукта к возврату

1. Откройте детальное представления возврата, который вы создали для принтера Тома Дэйла.
2. Откройте закладку **Детали**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.

3. В области **Активы к возврату**, нажмите кнопку **Привязать актив**.
4. Найдите и выберите **NetPrinter Laser Elite printer** используя поиск.
5. Нажмите **ОК**.

Чтобы изменить информацию о контакте

1. Откройте закладку **Детали доставки**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
2. Убедитесь, что **Том Дэйл** является **Контактом**.
3. В поля **Доставка** и **Сопров. №** введите дополнительную информацию.
4. В поле **Обращение**, введите **Том Дэйл**.
5. Убедитесь, что информация об адресе верна.
6. В поле **Спец. инструкции** введите необходимые инструкции по доставке.
7. Нажмите **Сохранить**.

Чтобы добавить продукт доставленный клиенту

1. В блоке **Продукты к доставке**, нажмите **Добавить доставленный продукт**.
2. В диалоге **Создать доставленный продукт**, в области **Возвращенный продукт**, нажмите кнопку **Найти**, выберите принтер **NetPrinter Laser Elite**, затем нажмите **ОК**.
3. Выберите **Вернуть существующий**.
Автоматически добавится возвращенный продукт.
4. В поле **Дата доставки** нажмите кнопку **Календарь** и выберите сегодняшнее число.
5. Нажмите **ОК**.



Для более подробной информации, смотрите раздел "Использование закладки детали доставки возврата" в справке Infor CRM веб-клиент.

Закрытие возврата

Этап, на котором возврат закрывается и лицо, которое ответственно за закрытие возврата зависят от процессов в вашей компании. В качестве примера, когда продукт был возвращен клиентом и замена была доставлена, это может быть стадией, на которой вы бы закрыли возврат.

Наш сценарий:

Теперь, когда замененный принтер Тома Дэйла был ему доставлен, вы хотите закрыть возврат.

Чтобы закрыть возврат

1. Откройте детальное представления возврата, который вы создали для принтера Тома Дэйла.
2. В поле **Статус** из выпадающего списка выберите **Закрыт**.
3. Нажмите **Сохранить**.

Работа с Дефектами

Дефект представляет собой описание проблемы, которая возникла в процессе работы с продуктами. Сущность дефекта похожа на заявку, но дефекты, как правило, исправляют те, кто занимается разработкой продуктов. Система позволяет отслеживать работу по дефектам, таким образом, руководство будет осведомлено о проблемах, возникших в процессе работы с тем или иным продуктом.

Добавление дефекта к существующей заявке

Когда вы обнаружили проблему в продукте или процессе, вы можете добавить дефект в Infor CRM.

Наш сценарий:

После получения принтера Тома Дэйла вы обнаружили, что в нем имеется дефект охлаждающего вентилятора. Вы должны завести дефект, чтобы отслеживать проблему.

Чтобы добавить дефект к существующей заявке

1. Откройте заявку Тома Дэйла.
2. Откройте закладку **Дефекты**. Если закладка не отображается, то откройте закладку **Все закладки**.
3. Нажмите кнопку **Создать дефект**.
4. В поле **Проект**, нажмите и выберите **Аппаратное обеспечение**.
5. В поле **Найдено в версии**, нажмите и выберите **1**.
6. В поле **Целвая версия**, нажмите и выберите **2**.
7. В поле **Текущий прогресс**, нажмите и выберите **Возврат клиента**.
8. В поле **Область**, нажмите кнопку **Найти** и из списка **Область** выберите **Аппаратное обеспечение**.
9. Из списка **Категория**, выберите **Принтер**.
10. Из списка **Проблема**, выберите **Питание** и нажмите **ОК**.
11. Значение поля **Статус** оставьте **Открыта**.
12. В поле **Источник**, нажмите и выберите **Части**.
13. В поле **Тип**, нажмите и выберите **Питание**.
14. В полях **Приоритет** и **Трудность**, нажмите , выберите важность и трудоемкость проблемы.
15. В поле **Частота**, нажмите и выберите **Еженедельно**.
16. Выставьте флаг **Передать для быстрого поиска**, чтобы проблему можно было найти используя быстрый поиск.
17. В поле **Общий доступ**, выберите **5-внутренний**.
18. В поле **Поручено** нажмите кнопку **Найти** , выберите свое имя из списка, затем нажмите **ОК**.
19. В поле **Тема** введите **Вентилятор принтера остановился и принтер перегрелся**.
20. В поле **Описание**, нажмите кнопку **Отметка пользовательской даты**, затем введите **Охлаждающий вентилятор остановился, что привело к перегреву и отключению принтера во время работы**.
21. Нажмите **Сохранить**.

Закрытие Дефекта

Этап, на котором дефект закрывается, и лицо, ответственное за закрытие дефекта зависят от процессов внутри компании.

Наш сценарий:

Была выявлена проблема с вентилятором NetPrinter Laser Elite. Вы можете добавить разрешение и закрыть дефект.

Для того чтобы закрыть

1. Откройте дефект, созданный для **NetPrinter Laser Elite**.
2. В поле **Исправлено в версии**, нажмите и выберите элемент из списка.
3. В поле **Статус**, нажмите и выберите **Закрыт**.
4. Откройте закладку **Детали**.
5. В поле **Решение**, нажмите кнопку **Пользовательская отметка даты**, а затем напишите **Вентилятор слишком мал. Любые принтеры, столкнувшиеся с этой проблемой, должны быть возвращены для замены вентилятора**.
6. Нажмите **Сохранить**.

Глава 8

Использование Веб-отчетности и инструментов анализа

Infor CRM включает в себя отчетность и инструменты анализа, которые помогут вам выявлять возможные сделки и оценивать эффективность продаж.

Представление Отчеты предоставляет доступ к набору предопределенных запросов к базе данных, которые представляют собой наиболее часто используемые бизнес отчеты. Доступность отчетов определяется вашим системным администратором и, как правило, соотносится с потребностями вашего бизнеса.

Интерактивная панель Infor CRM представляет собой набор инструментов, который позволяет отображать и взаимодействовать с различного рода информацией. Вы можете использовать полученные данные, чтобы получить представление об организованной и индивидуальной производительности, обнаружить основные причины снижения производительности и принять корректирующие меры.

В этой главе вы узнаете, как:

- Использовать представление Отчеты
- Запускать отчеты
- Экспортировать и печатать отчеты
- Работать с интерактивной панелью
- Использовать виджеты

Использование представления Отчеты

Отчеты позволяют вам просмотреть информация о контактах, субъектах, сделках, заявках и другую информацию.

Представление Отчеты позволяет вам выбрать из списка доступных отчетов, необходимый отчет, а также наложить фильтры для сужения результатов. Вы имеете доступ только к тем отчетам, которые были выпущены для вас вашим системным администратором. Отчеты могут быть выпущены для вас персонально или же для команды, членом которой вы являетесь. При просмотре или печати в отчет попадают только те данные, к которым вы имеете доступ.

Наш сценарий:

Вы хотите запустить отчет со списком всех взаимодействий с вашими контактами.

Чтобы запустить отчет

1. На навигационной панели, нажмите **Отчеты**.
2. В **Списочном представлении отчета** на закладке **Отчеты** выберите **Контактная информация - Образец** отчет, нажмите правой кнопкой мыши и выберите пункт **Запуск**.
Это вариант для отчетов, если вы хотите запустить его только один раз и хотите запустить немедленно.
3. В диалоге **Выбор записей** в окне **Отобразить записи, которые совпадают** выберите **Все записи**.
4. Нажмите **Далее**

5. В диалоговом окне **Введите значения** выполните следующее:
 - Оставьте в поле **Просмотр заметок** Да.
 - Выберите из списка **Запускать каждый контакт на новой странице** Нет.
6. Нажмите **Далее**
7. В диалоге **Настройки экспорта** используйте для выбора PDF в качестве формата файла для отчета в списке выбора.
8. Если вы выбрали расписание на шаге 1, можно создать расписание задания для запуска отчета. Выберите одну из доступных функций планирования.
9. Нажмите **Завершить**
10. Когда появится окно с сообщением о ходе выполнения одно из следующих действий:
 - Подождите, пока задание завершится и откройте отчет по ссылке, которая отобразится.
 - Нажмите **Закрыть** чтобы закрыть окно. Отчет продолжит обрабатываться в фоновом режиме. Когда отчет станет доступен, появится предупреждение в строке меню. Вы можете либо просмотреть отчет из поля Уведомления о работах или на закладке История отчетов.

Просмотр, Печать и хранение Отчетов

При запуске отчета, он сохраняется на закладке История отчетов, пока вы не решите удалить его. С помощью этой закладки можно увидеть историю отчетов, открыть, распечатать, сохранить отчет в другом месте.

Чтобы найти закладку История отчетов

1. На навигационной панели нажмите **Отчеты**.
2. В **Списочном представлении** нажмите на закладку **История**.

Чтобы открыть отчет

- На закладке **История отчета** в столбце **Отчет** нажмите на наименование отчета.
Отчет открывается в приложении соответствующем типу файла отчета.

Чтобы распечатать или сохранить отчет

- Воспользуйтесь настройками приложения, в котором открываете отчет.

Чтобы удалить отчет

1. На закладке **История отчета** выберите отчет.
2. Нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Удалить**.

Работа с интерактивными панелями

Интерактивная панель позволяет отображать и взаимодействовать с множеством инструментов для анализа на странице Добро пожаловать Веб-клиента Infor. Можно иметь одну или более персональных интерактивных панелей и, при наличии нужных прав, можно изменять интерактивные панели, предоставленные Infor или настроенные вашим администратором.

Можно форматировать данные на интерактивной панели с помощью виджетов, чтобы получить представление об организационной и индивидуальной производительности. Данные могут быть представлены в виде круговой или столбчатой диаграммы, графика, или можно просмотреть подробные данные в списке. Для более подробной информации, смотрите раздел " See ["Работа с виджетами"](#) на стр.60".

Существует две закладки интерактивной панели: Моя интерактивная панель и Продажи. Каждая закладка имеет несколько виджетов. Можно добавить или редактировать виджеты для отображения различных данных или отображения одних и тех же данных, но разными способами.

Чтобы открыть интерактивную панель

- На навигационной панели, нажмите **Добро пожаловать**.

Настройка вашей интерактивной панели

Используйте контекстное меню на закладке интерактивной панели, чтобы добавить новую закладку, копировать, скрыть/показать и удалить закладки, или поделиться закладками с командой или подразделением. Используйте перетаскивание для перегруппировки виджетов на закладке. Виджеты автоматически изменяют размер, учитывая тип диаграммы и данных, также как и колонки.

Можно также отправить все данные для группы из списочного представления к виджету списка группы на интерактивной панели с помощью ссылки Разместить на интерактивной панели.

Чтобы добавить закладку

1. Щелкните правой кнопкой на любой закладке интерактивной панели и нажмите **Новая закладка**.
2. В поле **Заголовок** введите название закладки.
3. При необходимости, выберите шаблон, описывающий макет, который вы хотите использовать для вашей закладки.
4. Нажмите **ОК**.

Чтобы предоставить доступ к закладке другим пользователям

1. Щелкните правой кнопкой на закладке интерактивной панели и нажмите **Доступ**.
2. Выполните одно из следующих действий:
 - Нажмите **Все**, чтобы предоставить доступ всем пользователям.
 - Нажмите кнопку **Добавить**, найдите пользователей, команды или подразделения, которым вы хотите предоставить доступ к закладке, затем нажмите **ОК**.

Чтобы отправить группу на интерактивную панель

1. В списочном представлении, выберите закладку группы, которую вы хотите отправить на интерактивную панель.
2. На панели задач, нажмите **Отправить на интерактивную панель**.
3. Нажмите на название интерактивной панели, куда вы хотите отправить данные и нажмите **ОК**.

4. Нажмите **ОК**.
5. Нажмите **Добро пожаловать** на панели навигации, и откройте закладку интерактивной панели, которую выбирали на шаге 3.
Данные отобразятся в виджете списка группы на интерактивной панели. Настройка по умолчанию для списка группы - 10 строк, однако вы можете изменить это значение в [редакторе виджета](#) до 50 строк.

Работа с виджетами

Виджеты - дополнительные программные модули, добавляемые к интерактивной панели. Существуют несколько типов виджетов, которые можно использовать для отображения данных. Наведите курсор мышки на диаграмму в виджете для отображения разреза и показателей, выбранных для этого виджета.

Существует несколько типов виджетов:



Список доступных виджетов определяется конкретной реализацией. Вы можете не иметь доступ ко всем видам виджетов.

- Графики - Гистограмма, столбчатая диаграмма, воронка, линейчатая диаграмма и круговая диаграмма
- Списки - Группа, ссылки и недавно просмотренные
- Другие - Дела на сегодня и добро пожаловать

Использование виджетов

Вы можете добавлять, редактировать и удалять виджеты с интерактивной панели, также вы можете перемещать виджеты используя перетаскивание.

Наш сценарий:

Вы хотите продемонстрировать потенциальный доход от сделок для каждого уровня дохода.

Чтобы добавить виджет воронку

1. Щелкните правой кнопкой по закладке интерактивной панели и нажмите **Добавить содержимое**.
2. Нажмите кнопку **Добавить** под **Воронкой**.
3. Введите **Заголовок** для воронки, например **Открытые сделки по плану продаж**.
4. В списке **Сущность** выберите **Сделка**.
5. В списке **Группа** выберите **Все открытые**.
6. В списке **Разрез** выберите **Стадия**.
7. В списке **Параметр** выберите **Суммарный план продаж**.
8. Определите, хотите ли вы **Отображать метки**, **Обрезать метки** и **Длину меток**.
9. Нажмите **ОК**.
Каждый Ряд значений плана продаж отображается различным цветом. Размер каждого уровня представляет собой количество сделок с определенным планом продаж.

Чтобы добавить содержимое на виджет


1. Щелкните правой кнопкой по закладке **Моя интерактивная панель**, затем выберите пункт меню **Добавить содержимое**.

2. В диалоге **Добавить содержимое**, нажмите кнопку **Добавить** на виджете, который хотите добавить.
3. Настройте виджет, затем нажмите **ОК**.


Чтобы изменить виджет

1. На панели инструментов виджета, нажмите кнопку **Настройки**.
2. Произведите необходимые изменения.
3. Нажмите **ОК**.
Виджет отобразится с изменениями.

Чтобы минимизировать виджет

- На панели инструментов виджета, нажмите кнопку .
Содержание виджета будет свернуто. Нажмите кнопку снова, чтобы развернуть виджет.

Чтобы удалить виджет

- На панели инструментов виджета, нажмите кнопку .
Виджет будет удален из интерактивной панели.

Глава 9

Настройка параметров пользователя

9

Infor предоставляет инструменты, позволяющие изменять некоторые компоненты интерфейса для того, чтобы вы могли работать как вам удобнее всего. Пользовательские опции позволяют вам устанавливать определенные персональные настройки для таких возможностей как загрузка веб клиента Infor и напоминания ваших дел. Ваши настройки, которые вы вводите, учитываются только для вас и не видны другим пользователям Infor. Некоторые параметры являются общими для Infor CRM клиент и Infor CRM веб-клиент.

Общие Параметры

Используйте закладку Общие для определения таких настроек, как название карточки, которая будет открываться по умолчанию при вашем первом входе в Infor CRM веб-клиент, и кого использовать как владельца по умолчанию для записей, которые вы создаете. Вы также можете установить параметры для использования рассылок, хотя они не будут видны, если вы установили Интеграцию с рабочим столом. See ["Понятие Infor Интеграции рабочего стола" на стр.11](#)

Для настройки общих параметров

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Выберите закладку **Общее**.
3. В поле **Показывать при Запуске** выберите карточку по умолчанию, которую вы хотите показывать при вашем входе в веб-клиент (например, Что Нового? или Календарь).
4. В поле **Куратор/Команда по Умолчанию** нажмите кнопку **Найти**, выберите пользователя или команду, которого вы хотите назначить по умолчанию куратором новых субъектов, а затем нажмите **ОК**.
5. Если вы хотите быть автоматически выходить из веб-клиента после определенного периода бездействия, выберите пункт **Включить автоматический выход** и затем введите допустимое количество минут бездействия из раскрывающегося списка.
6. Если вы хотите получать уведомление, когда у вас имеются несохраненные изменения на странице, выберите флажок **Напомнить перед уходом со страницы** с не сохраненными данными. Это свойство выбрано по умолчанию. Уберите флажок если не хотите получать уведомления.
7. Если Вам нужно обновить справочник данных, нажмите кнопку **Обновить справочник данных**. Вам необходимо нажать эту кнопку, если справочник был обновлен данными. Например, Был обновлен справочник Статус на Сделках.
8. Только для **Мульти-валюты**: Чтобы выбрать тип валюты, нажмите на кнопку **Моя валюта** **Найти** кнопку, выберите валюту из списка и нажмите **ОК**.
9. Не редактируйте **Группа синхронизации контактов**. Если вы используете синхронизация Outlook см. Настройка группы синхронизации Контакта в справочной системе Infor CRM веб-клиент.
10. Выберите **Вид отображения списка флажков**, если вы хотите, чтобы все ваши списочные представления были отображены в виде столбца флажков.

11. Выберите Базовые шаблоны рассылки, которые вы хотите использовать при создании нового электронного письма контакту, факса или письма.
 - a. В поле **Тип** нажмите стрелку вниз и выберите **Контакт**.
 - b. В поле **Базовый шаблон E-mail** нажмите кнопку **Найти**.
 - c. Выберите шаблон и нажмите **ОК**.
 - d. Повторите шаги b-c для **Базового шаблона письма** и **Базового шаблона факса**.
12. Выберите Базовые шаблоны рассылки, которые вы хотите использовать при создании нового электронного письма контакту, факса или письма.



При выборе шаблонов для наводок, выбирайте лишь те шаблоны, которые оканчиваются на "(Наводка)".

- a. В поле **Тип** нажмите стрелку вниз и выберите **Наводка**.
 - b. В поле **Базовый шаблон E-mail** нажмите кнопку **Найти**.
 - c. Выберите шаблон и нажмите **ОК**.
 - d. Повторите шаги b-c для **Базового шаблона письма** и **Базового шаблона факса**.
13. В поле **Меню Написать - Последние Шаблоны** введите количество шаблонов, которые должны показываться в списке последних использованных шаблонов.
14. В поле **Поставщик Факсов** щелкните указывающую вниз стрелку и выберите поставщика факсов, которого вы хотите использовать для отправки факсов.
15. В поле **Записать в Историю** выберите **Запросить** если вы хотите чтобы диалог **Завершить E-mail** отображался перед тем, как сообщение электронной почты запишется в историю. Если вы хотите чтобы сообщение было записано в историю без вашего подтверждения, выберите **Не Запрашивать**.



Этот параметр применим только к e-mail. Необходимо установить параметры для Отправить SLX и записать в историю в Менеджер рабочего стола..["Конфигурация параметров Интеграции рабочего стола E-mail" на стр.1.](#)

16. Для пользователей Автономный веб-клиент: Чтобы управлять отчетами автономно, убедитесь, что проставлен флажок **Использовать Активные Отчеты**.
17. Нажмите **Сохранить**.
Необходимо нажать кнопку Сохранить на каждой закладке или выбранные опции не будут сохранены

Параметры групп

Используйте закладку параметры Группы, чтобы определить как будут отображаться и вести себя ваши группы. Данные параметры применяются только тогда, когда текущий пользователь выполнил вход в Infor CRM веб-клиент.

Чтобы установить параметры группы

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Откройте закладку **Группа**.

3. Установите **Параметры группы**.

- a. Откройте выпадающий список **Основные представления** и выберите представление из списка.
- b. Откройте выпадающий список **Группа по умолчанию** и выберите группу по умолчанию из списка (например, последние контакты).



Макет по умолчанию определяется группой, которую вы выбрали
Группой по умолчанию в настройках Групп.

- c. Откройте выпадающий список **Макет поиска по умолчанию** и выберите название группы с макетом, который вы хотите видеть при поиске в данном представлении. Например, в представлении контактов, все поиски должны использовать макет группы последние контакты.
Группа, которую вы выбрали, также определяет какие элементы доступны при поиске. Поиск по параметрам зависит от столбцов, включенных в макет поиска. Вы должны выбрать такую группу, которая включает в себя все столбцы, по которым вам может потребоваться поиск.
 - d. Повторите шаги a-c для каждого представления.
4. В разделе **Общие параметры поиска**, нажмите в поле **Условие поиска по умолчанию** и выберите условие поиска, которое вы хотели бы использовать на всех списочных представлениях поиска. Доступные варианты: Начинается с, Содержит, Равно и Не равно.
 5. Установите флаг **Автоматически изменять ширину колонок**, чтобы колонки занимали всю ширину таблицы или снимите флаг, для сохранения размера столбцов и возможности прокрутки представления, если столбцы не поместились на экране.
 6. Нажмите **Сохранить**.
Вы должны нажать Сохранить на каждой закладке, иначе выбранные вами параметры не сохранятся

Параметры дел

Используйте закладку Дела для установки параметров по умолчанию, таких как тип дела

Для установки параметров дел

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Нажмите на закладку **Дела**.
3. Из **Вид по умолчанию** в раскрывающемся списке выберите название закладки по тому типу дел, которые вы хотите чтобы отражались в главном представлении дел (например, Все открытые).
4. В раскрывающемся списке **Следующее дело по умолчанию** выберите тип дела, которое будет запланировано в качестве последующего дела после завершения текущего дела.
5. В раскрывающемся списке **Перенести заметки** установите **Да** если вы хотите перенести любые существующие заметки при планировании последующего дела.
6. В раскрывающемся списке **Перенести вложения** установите **Да** если вы хотите перенести любые существующие заметки при планировании последующего дела.
7. Выберите **Отображение последнего представления в панели инструментов**, если вы хотите получать уведомления о просроченных делах.

8. Под секцией **Тип дел по умолчанию** установите сигнал по умолчанию и продолжительность по умолчанию для каждого типа дел:
- Выберите **Сигнал по умолчанию** на указывающую вниз стрелку и выберите значение из списка для установки напоминания по умолчанию при планировании новой встречи.
 - Выберите **Продолжительность по умолчанию** на указывающую вниз стрелку и выберите значение из списка для установки продолжительности по умолчанию при планировании новой встречи.
 - Выберите опцию **По умолчанию в течение дня**, если вы хотите, чтобы дело по умолчанию было запланировано в течение дня.
 - Если вы выбрали опцию **По умолчанию в течение дня** и вы хотите, чтобы дело автоматически переносилось на следующий день, если оно не было завершено на запланированную дату, то выберите опцию **Автоматическое переключение**.



Вы можете переносить только дела, запланированные в течение дня.

- Повторите шаги а - d для Звонка, Дела и Личного дела.
9. Нажмите **Сохранить**.
Необходимо нажать кнопку Сохранить на каждой закладке или выбранные опции не будут сохранены.

Настройка Параметров Календаря

Параметры Календаря дают вам возможность настраивать содержание и вид вашего календаря для адаптации их к способу вашего ведения дел. Вы можете настроить тип информации, которая отображается в делах, в начале и конце рабочего дня, в автоматическом представлении Календарь, в автоматическом интервале календаря и отображении выполненных дел (истории). Пункты истории отображаются лишь в дневных и недельных календарях по умолчанию.

Для настройки параметров календаря

- В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
- Щелкните на закладку **Календарь**.
- В поле **Представление Календарь по Умолчанию** щелкните на стрелочку и выберите представление календаря по умолчанию, который вы хотите отобразить, когда вы открываете представление Календарь.
- В поле **Количество Событий в День/Неделю** щелкните на стрелочку и выберите максимальное количество событий, которые вы хотите отобразить в верхней части представлений Календарный День и Неделя.
- В поле **Показать Историю в Календаре** щелкните на стрелочку и выберите **Да**, чтобы отобразить пункты истории, или **Нет**, чтобы не отображать пункты истории в представлении Календарного Дня.
- В поле **Запомнить Выбранных Пользователей**, щелкните на стрелочку и выберите **Да**, если вы отображаете различных пользователей в вашей календарном представлении и хотите сохранить список пользователей между сеансами.

7. Настройте параметры **Показать в Делах** чтобы определить каким образом дела отображаются во временной шкале Календаря для представлений дня и недели. Данные параметры не применяются к представлениям месяца
 - **Сделка** - Отображает информацию о сделке дела, при необходимости, в календарных представлениях дней и недель.
 - **Телефонный Номер** - Отображает информацию о телефонном номере дела в календарных представлениях дней и недель.
 - **Относительно** - Отображает информацию относительно дела в календарных представлениях дней и недель.
 - **Время** - Отображает время начала и конца дела в календарных представлениях дней и недель.
8. В поле **Рабочая Неделя**, выберите дни недели, которые включаются в вашу рабочую неделю.
9. В поле **Первый День Недели** щелкните на ниспадающую стрелочку и выберите день, в который начинается ваша рабочая неделя.
10. Настройте следующие параметры для самостоятельной настройки вашего календаря:
 - a. **Контакт/Субъект** - Выберите, как Контакт или Субъект будет отображен на календаре. Данный параметр не применяется к представлению месяца.
 - b. **Начало Дня** - Выберите время, в которое начинается ваш рабочий день.
 - c. **Конец Дня** - Выберите время, в которое заканчивается ваш рабочий день.
 - d. **Интервал по Умолчанию** - Выберите календарь показывает ли информацию в 15, 30 или 60 минутных интервалах.
 - e. **Тип Дела по Умолчанию** - Выберите тип дела по умолчанию. Данный тип дела будет создаваться, когда вы дважды щелкните на любое из представлений Календаря.
11. Нажмите **Сохранить**.
Необходимо нажать кнопку Сохранить на каждой закладке или выбранные опции не будут сохранены

Параметры Предупреждений

Используйте закладку [Предупреждения](#), чтобы настроить параметры по умолчанию для определения каким образом вы будете предупреждены о сбоях и новых неподтвержденных делах.

Для настройки параметров предупреждений

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Нажмите на закладку **Предупреждения**.
3. Выберите **Отображение в панели инструментов** если вы хотите, чтобы предупреждения появлялись в панели инструментов



Если вы не выберите никакой из параметров, тогда оставшиеся флажки будут отключены и вас не будут уведомлять о ваших Предупреждениях.

4. Выберите **Подсказка**, если вы хотите, чтобы диалоговое окно Предупреждения отображалась, когда у вас будут новые предупреждения.

5. Рядом с **Включить**, выберите информацию, которую вы хотите включить в ваши Предупреждения. Если вы выбрали Подсказка, то эта информация заставит открыться диалоговое окно Предупреждения:



Если вы не выберите никакой из параметров, а выберите отображение подсказки для Предупреждений, тогда ваши Предупреждения опустеют и не подскажут.

- Выберите **Сбои**, если вы хотите, чтобы сбои отображались в ваших Предупреждениях.
 - Выберите **Неподтвержденные Дела**, если вы хотите, чтобы ваши неподтвержденные дела отображались в ваших Предупреждениях.
6. Рядом с полем **Включение по Умолчанию** щелкните на указывающую вниз стрелку и выберите значение из списка для настройки автоматического количества времени, чтобы отложить предупреждение о деле. Вы до сих пор можете изменять время включения из списка Включение, до того как вы включите уведомления.
 7. Нажмите **Сохранить**.

Параметры Сделки

Используйте закладку Сделки для задания значений по умолчанию для новых сделок, которые вы создаете в Infor CRM веб-клиент. Данные параметры применяются только тогда, когда текущий пользователь выполнил вход в Infor CRM веб-клиент.

Для установки параметров Сделки

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Выберите закладку **Сделки**.
3. В области **Описание Сделки**, выберите **Использовать обозначения по умолчанию**, если имена по умолчанию будут управляться сценарием. Образец названия сделки появится в пространстве под флажком. Обратитесь к администратору, если вы не уверены, действительно ли вы должны выбрать этот пункт.
4. В поле **Статус Сделки** нажмите на указывающую вниз стрелку и выберите параметр из списка. (По умолчанию статус установлен в Открытая.)
5. В поле **Тип Сделки** нажмите на указывающую вниз стрелку и выберите параметр из списка. (Эта настройка по умолчанию пуста.)
6. В выпадающем списке **Вероятность** выберите вероятность того, что сделка будет закрыта, для новых сделок. Этот параметр игнорируется, если вы выбрали Процесс Продаж в шаге 9.
7. Для установки ожидаемой даты закрытия для новых сделок, выберите количество месяцев в выпадающем списке **Установить планируемое закрытие на x месяцев после открытия**. Вы можете выбрать от 0 до 36.
8. Если вы хотите чтобы сделки закрывались в конце выбранного на предыдущем шаге месяца, установите флажок **Установить последним днем месяца**.
9. Выберите процесс из списка **Процесс Продаж**. Этот список содержит все доступные процессы продаж. По умолчанию это поле пусто.



Поле Процесс Продаж по Умолчанию будет недоступно, если не установлен Расширенный комплект Infor.

10. В поле **Контакт(ы) по Умолчанию** вы можете настроить контакты, которые должны добавляться в новые сделки по умолчанию. Для Kontakta по Умолчанию доступны опции:
 - Добавить все контакты, связанные с субъектом
 - Добавить только основной контакт субъекта
 - Не добавлять контакты

11. Только для режима [поддержки Нескольких Валют](#): В поле **Валюта по умолчанию** нажмите кнопку **Поиск** для выбора значения из списка.
12. Для добавления по умолчанию продуктов для всех новых сделок нажмите кнопку **Продукты** для открытия диалога Добавить Продукт.



Эта опция недоступна, если настроена интеграция учета.

13. Нажмите **Сохранить**.
Необходимо нажать кнопку Сохранить на каждой вкладке или выбранные опции не будут сохранены

Изменение вашего пароля

У вас есть возможность изменить свой пароль с помощью Параметров Пользователя в Infor CRM веб-клиент.

Для смены своего пароля

1. В меню **Сервис**, выберите **Параметры**.
2. Откройте закладку **Пароль**, и введите ваш пароль в поле **Текущий пароль**.
3. В поле **Новый пароль**, введите ваш новый пароль.
4. Введите снова ваш новый пароль в поле **Подтверждение Пароля**.
5. Нажмите **Сохранить**.

Алфавитный указатель

Е

E-mail [33](#)

отправка с помощью интеграции с Outlook [34](#)

отправка через почтовую рассылку [32](#)

М

Microsoft Outlook [33](#)

отправка e-mail [34](#)

А

Активы

добавление к субъекту [37](#)

Б

Библиотека [19](#)

доступ [19](#)

обзор [19](#)

Быстрый поиск [51](#)

В

Возвраты [52](#)

детали доставки [53](#)

добавление активов [52](#)

добавление в заявку [52](#)

доставленный продукт [53](#)

закрытие [53](#)

Встреча

планирование [27](#)

приглашение участников [27](#)

Вход [3](#)

Г

Группы [1, 6](#)

Д

Дела [29](#)

добавление в заявку [50](#)

добавление участников [27](#)

завершение [26](#)

завершение незапланированных дел [26](#)

закладка [21](#)

незапланированные [26](#)

обзор [21, 29](#)

определение [20](#)

параметры [65](#)

планирование [20](#)

планировать [28](#)

приглашение других [27](#)

Дела заявки

дата окончания [50](#)

использование старта и финиша [50](#)

определенные [50](#)

тип ставки [50](#)

Дела и оповещения

параметры [65](#)

Детальное представление [7](#)

закладки [7](#)

определяемые пользователем области [7](#)

Дефекты

добавление в заявку [54](#)

закрытие [54](#)

назначение [54](#)

определение [53](#)

Добавление

активы субъекта [37](#)

виджеты [60](#)

возвраты [52](#)

дел к заявкам [50](#)

дела заявки [50](#)

дефекты [54](#)

закладок интерактивной панели [59](#)

заметки [21](#)

заявки [49](#)

контакт и субъект [16](#)

маркетинг [43](#)

наводки [39](#)

участники дела [27](#)

Добро пожаловать

интерактивные панели [59](#)

Доступ к субъектам [15](#)

Доступ к субъекту [15](#)

3

Завершение

дела [26](#)

Задачи [44](#)

Закладка дела заявки [50](#)

Закладка Заметки [22](#)

Закладка комментарии/история [22](#)

Закладки [5](#)

детальное представление [7](#)

Закрытие

возвраты [53](#)

дефекты [54](#)

заявки [51](#)

сделки [37](#)

Заметки

добавление [21](#)

Запросы на инф. материалы [19](#)

планирование запросов [19](#)

Запуск

маркетинговых программ [45](#)

Заявки [49](#)

добавление [49](#)

добавление возврата [52](#)

закладка дела заявки [50](#)

закладка дефекты [54](#)

закрытие [51](#)

Область-Категория-Проблема [49](#)

общий доступ [50](#)

описание [49](#)

отслеживание времени [50](#)

передать для быстрого поиска [51](#)

решение [51](#)

создание дела [50](#)

старт и финиш [50](#)

Звонки

планирование [20](#)

Звонок

планировать [28](#)

И

Импорт

наводки из списка [40](#)

Интеграция с Outlook [33](#)

Интерактивные панели [59](#)

История по субъекту [29](#)

К

Календарь [28](#)

просмотр дня [28](#)

просмотр месяца [28](#)

просмотр недели [28](#)

Квалификации

наводки [42](#)

Контакты

добавление [16](#)

искать совпадающие записи [16](#)

определенные [15](#)

отправка инф. материалов [19](#)

Контракты [47](#)

обзор [47](#)

одеяло [47](#)

Копии

искать совпадающие записи [16](#)

Л

Личные шаблоны [31](#)

М

Маркетинг [43](#)

добавление [43](#)

добавление задач [44](#)

добавление продуктов [45](#)

добавления

стадии [44](#)

запуск [45](#)

обзор [43](#)

Маркетинговые программы

добавление целей [43](#)

отслеживание откликов [46](#)

Менеджер субъекта [15](#)

Н

Навигационная панель [5](#)

Наводки [40](#)

добавление [39](#)

импорт из списка [40](#)

квалификация [42](#)

определение [39](#)

преобразование [42](#)

Напоминания

отклонить [25](#)

Незапланированные дела [26](#)

О

Область-Категория-Проблема [49, 54](#)

Общие шаблоны [31](#)

Отклики на маркетинговую программу [46](#)

Отклонить напоминание [25](#)

Отметка времени [49, 51, 54-55](#)

Отметка даты [49, 51, 54-55](#)

Отметка имени [49, 51, 54-55](#)

Отправить [59](#)

Отправить SLX [33](#)

Отслеживание

времени для заявки [50](#)

отклики на маркетинговую программу [46](#)

Отчеты

запуск [57](#)

использование [57](#)

обзор [57](#)

П

Панель меню [4](#)

Параметры

дела и оповещения [65](#)

Пароль [3](#)

Перетаскивание

e-mail из Outlook [11](#)

вложения [11](#)

Планирование встречи [27](#)

Планирование последующего дела [20](#)

Планировать последующие дела [28](#)

Поиск [1, 34, 42](#)

пример [17](#)

Показатели [60](#)

Последующее дело [27](#)

Почтовая рассылка [11](#)

использование при отправке e-mail [32](#)

личные шаблоны [31](#)

обзор [1, 32](#)

общие шаблоны [31](#)

создание шаблонов [32](#)

шаблоны [31](#)

Предоставление доступа

интерактивные панели [59](#)

Представление Отчеты [57](#)

Продукты

добавление в маркетинговую программу [45](#)

Просмотр

запланированные дела и события [28](#)

Р

Рабочее пространство [4](#)

кнопки [7](#)

Редактирование

виджеты [61](#)

Решение

закрытие дефекта [54](#)

закрытие заявки [51](#)

С

Связывание

субъектов [17](#)

Сделки

добавление [35](#)

добавление контактов [35](#)

добавление продуктов [35](#)

закрытие [37](#)

обзор [35](#)

статистика [36](#)

Служба сервиса и поддержки [47](#)

Сопутствующая документация [2](#)

Списочное представление [6](#)

Справка [9](#)

Справочники [5](#)

Стадии [44](#)

Старт и финиш в заявке [50](#)

Статистика

сделка [36](#)

Статус

закрытие возврата [53](#)

закрытие дефекта [54](#)

закрытие заявки [51](#)

закрытие сделки [37](#)

Строка Заголовка [4](#)

Строка состояния [5](#)

Субъекты

добавление [16](#)

добавление актива [37](#)

доступ [15](#)

закладка контракты [48](#)

менеджер [15](#)

определенные [15](#)

просмотр истории [29](#)

связывание [17](#)

Т

Тип контракта

безлимитный [48](#)

дни [47](#)

значение [48](#)

инциденты [47](#)

часы [47](#)

У

Удаление

виджеты [61](#)

Управление Отношениями с Клиентом [15](#)

Установка и Использование Saleslogix Desktop
Integration [11](#)

Ц

Цели

добавление в маркетинговую программу [43](#)

Ш

Шаблоны

краткий обзор [31](#)

личные [31](#)

общие [31](#)

создание [32](#)

Шаблоны Microsoft Word [31](#)

Шаблоны рассылки [31](#)