**Документация по эксплуатации экземпляра «Моя ЦРМ»**

Оглавление

[**Документация по эксплуатации экземпляра «Моя ЦРМ»** 1](#_Toc195621786)

[**Введение** 3](#_Toc195621787)

[**Требования к программному обеспечению** 4](#_Toc195621788)

[**Серверные требования:** 4](#_Toc195621789)

[**Клиентские требования:** 4](#_Toc195621790)

[**Установка системы** 4](#_Toc195621791)

[**Подготовка к установке** 4](#_Toc195621792)

[**Процесс установки** 5](#_Toc195621793)

[**Проверка установки** 5](#_Toc195621794)

[**Начальная настройка** 5](#_Toc195621795)

[**Настройка основных параметров** 5](#_Toc195621796)

[**Создание пользователей и групп доступа** 5](#_Toc195621797)

[**Настройка Email-сервиса** 6](#_Toc195621798)

[**Интерфейс системы** 6](#_Toc195621799)

[**Структура интерфейса** 6](#_Toc195621800)

[**Настройка дашборда** 6](#_Toc195621801)

[**Персонализация интерфейса** 7](#_Toc195621802)

[**Основные функциональные возможности** 7](#_Toc195621803)

[**Управление лидами и клиентами** 7](#_Toc195621804)

[**Управление проектами и задачами** 7](#_Toc195621805)

[**Финансовые операции** 7](#_Toc195621806)

[**Коммуникации и документы** 8](#_Toc195621807)

[**Управление персоналом** 8](#_Toc195621808)

[**Настройка и администрирование** 8](#_Toc195621809)

[**Настройка функциональных модулей** 8](#_Toc195621810)

[**Интеграции и плагины** 8](#_Toc195621811)

[**Управление безопасностью** 9](#_Toc195621812)

[**Типовые операции** 9](#_Toc195621813)

[**Работа с новым клиентом** 9](#_Toc195621814)

[**Управление задачами** 9](#_Toc195621815)

[**Работа с финансами** 10](#_Toc195621816)

[**Устранение основных неисправностей** 10](#_Toc195621817)

[**Проблемы с авторизацией** 10](#_Toc195621818)

[**Проблемы с отображением данных** 10](#_Toc195621819)

[**Ошибки функциональности** 11](#_Toc195621820)

[**Заключение** 11](#_Toc195621821)

**Введение**

Данная документация предназначена для экспертов, проводящих проверку экземпляра программного обеспечения "Моя ЦРМ". Документ содержит информацию, необходимую для установки, настройки и эксплуатации предоставленного экземпляра CRM-системы с настраиваемым дашбордом.

**О системе Моя ЦРМ**:  
Моя ЦРМ представляет собой комплексную систему управления взаимоотношениями с клиентами с расширенными возможностями управления проектами и бизнес-процессами компании. Система разработана на PHP 8.1 и поддерживает работу с базами данных MySQLi и SQLite3.

**Требования к программному обеспечению**

**Серверные требования:**

* **Веб-сервер**: Apache 2.4+ или Nginx 1.18+
* **PHP**: версия 8.1 или выше
* **Расширения PHP**:
  + PDO
  + PDO\_MySQL (при использовании MySQLi)
  + PDO\_SQLite (при использовании SQLite3)
  + mbstring
  + json
  + xml
  + fileinfo
  + gd
  + zip
  + curl
* **База данных**:
  + MySQL 5.7+ / MariaDB 10.3+
  + или SQLite3 3.33+
* **Дисковое пространство**: минимум 500 МБ для установки системы

**Клиентские требования:**

* **Браузер**:
  + Google Chrome (последние 3 версии)
  + Mozilla Firefox (последние 3 версии)
  + Safari (последние 3 версии)
  + Microsoft Edge (последние 3 версии)
* **JavaScript**: должен быть включен
* **Cookies**: должны быть разрешены

**Установка системы**

**Подготовка к установке**

1. Убедитесь, что ваш сервер соответствует всем требованиям, перечисленным выше.
2. Создайте базу данных MySQLi (при выборе данного типа БД) с поддержкой кодировки UTF-8.
3. Создайте пользователя базы данных с правами на чтение, запись, создание и изменение таблиц.

**Процесс установки**

1. Распакуйте архив с системой в корневую директорию вашего веб-сервера.
2. Настройте веб-сервер на работу с системой:
   * Для Apache: убедитесь, что .htaccess файлы обрабатываются корректно
   * Для Nginx: настройте правила перенаправления согласно примеру в документации
3. Откройте в браузере URL: http://ваш-сервер/install/index.php
4. Следуйте инструкциям мастера установки:
   * Выберите тип базы данных (MySQLi или SQLite3)
   * Введите параметры подключения к базе данных (для MySQLi)
   * Установите параметры администратора системы
   * Выберите начальные модули для установки
5. После завершения установки удалите или переименуйте директорию install/.

**Проверка установки**

После успешной установки система перенаправит вас на страницу входа. Используйте учетные данные администратора, созданные в процессе установки, для входа в систему.

**Начальная настройка**

**Настройка основных параметров**

1. Войдите в систему с правами администратора.
2. Перейдите в раздел "Настройки" → "Общие настройки".
3. Установите следующие параметры:
   * Название организации
   * Контактная информация
   * Часовой пояс
   * Формат даты и времени
   * Язык интерфейса по умолчанию
4. Сохраните изменения.

**Создание пользователей и групп доступа**

1. Перейдите в раздел "Настройки" → "Пользователи и группы".
2. Создайте группы доступа, соответствующие организационной структуре:
   * Администраторы (полный доступ)
   * Менеджеры (доступ к клиентам, проектам, задачам)
   * Сотрудники (доступ к задачам, мероприятиям, заметкам)
   * Клиенты (ограниченный доступ к своим проектам)
3. Для каждой группы настройте права доступа:
   * Выберите группу из списка
   * Отметьте доступные модули и функции
   * Задайте уровни доступа (чтение, запись, удаление)
4. Создайте учетные записи пользователей:
   * Нажмите "Добавить пользователя"
   * Заполните данные пользователя (имя, email, пароль)
   * Назначьте группы доступа
   * Установите дополнительные ограничения (при необходимости)

**Настройка Email-сервиса**

1. Перейдите в раздел "Настройки" → "Email-сервис".
2. Настройте параметры исходящей почты:
   * SMTP-сервер и порт
   * Учетные данные для аутентификации
   * Email для отправки уведомлений
3. Создайте шаблоны писем для основных уведомлений:
   * Регистрация нового пользователя
   * Уведомление о новой задаче
   * Уведомление о статусе проекта
   * Напоминания о мероприятиях

**Интерфейс системы**

**Структура интерфейса**

Интерфейс Моя ЦРМ состоит из следующих основных элементов:

1. **Верхнее меню**:
   * Логотип (ссылка на главную страницу)
   * Поиск по системе
   * Уведомления
   * Профиль пользователя
2. **Боковое меню**:
   * Основные разделы системы
   * Быстрый доступ к ключевым функциям
3. **Рабочая область**:
   * Отображение содержимого выбранного раздела
   * Инструменты работы с данными
4. **Дашборд**:
   * Настраиваемые виджеты
   * Статистика и графики
   * Списки задач и событий

**Настройка дашборда**

1. На главной странице нажмите кнопку "Настроить дашборд".
2. Используйте функцию drag-and-drop для:
   * Добавления новых виджетов из доступного списка
   * Перемещения виджетов на дашборде
   * Изменения размера виджетов
3. Для каждого виджета настройте:
   * Название
   * Тип данных
   * Период отображения
   * Визуальное представление (график, таблица, карточки)
4. Нажмите "Сохранить" для применения настроек.

**Персонализация интерфейса**

Каждый пользователь может настроить интерфейс под свои потребности:

1. Перейдите в "Профиль" → "Настройки интерфейса".
2. Выберите цветовую схему.
3. Настройте размер шрифта и масштаб интерфейса.
4. Определите элементы быстрого доступа.
5. Настройте уведомления и оповещения.

**Основные функциональные возможности**

**Управление лидами и клиентами**

1. **Работа с лидами**:
   * Создание новых лидов вручную или через формы на сайте
   * Квалификация лидов и конвертация в клиентов
   * Отслеживание источников и кампаний
2. **Управление клиентами**:
   * Создание карточек клиентов с основной информацией
   * Добавление контактных лиц и их данных
   * Ведение истории взаимодействий
   * Добавление кастомных полей (например, "дата рождения")

**Управление проектами и задачами**

1. **Проекты**:
   * Создание проектов с описанием, сроками и бюджетом
   * Привязка к клиенту и ответственным сотрудникам
   * Отслеживание этапов и прогресса
   * Предоставление доступа клиенту для просмотра и общения
2. **Задачи**:
   * Создание задач с привязкой к проектам
   * Назначение исполнителей и сроков
   * Установка приоритетов и статусов
   * Отслеживание времени выполнения

**Финансовые операции**

1. **Услуги и счета**:
   * Ведение каталога услуг
   * Создание счетов на оплату
   * Отслеживание статусов оплаты
   * Формирование договоров
2. **Учет расходов**:
   * Регистрация расходов компании
   * Привязка расходов к проектам
   * Формирование запросов на расходы
   * Анализ затрат

**Коммуникации и документы**

1. **Внутренние коммуникации**:
   * Обмен сообщениями между сотрудниками
   * Создание новостей и объявлений
   * Ведение Wiki для сотрудников
2. **Управление файлами**:
   * Загрузка и хранение файлов
   * Привязка документов к проектам, клиентам, задачам
   * Контроль версий документов

**Управление персоналом**

1. **Учет рабочего времени**:
   * Отслеживание тайминга сотрудников
   * Регистрация отпусков и отсутствий
   * Формирование заявок на отпуск
2. **Отчетность**:
   * Сбор отчетов о выполненной работе
   * Анализ эффективности сотрудников
   * Формирование сводных отчетов

**Настройка и администрирование**

**Настройка функциональных модулей**

1. Перейдите в раздел "Настройки" → "Модули системы".
2. Для каждого модуля доступны параметры:
   * Включение/отключение модуля
   * Настройка доступных полей
   * Связь с другими модулями
3. Добавление кастомных полей:
   * Выберите модуль для настройки
   * Нажмите "Добавить поле"
   * Выберите тип поля (текст, дата, число, список и т.д.)
   * Задайте параметры поля (название, обязательность, видимость)

**Интеграции и плагины**

1. Перейдите в раздел "Настройки" → "Интеграции".
2. Настройте интеграцию с внешними сервисами:
   * reCaptcha (для защиты форм)
   * Google Drive (для хранения файлов)
   * Pusher (для уведомлений в реальном времени)
   * Slack (для оповещений)
   * Bitbucket/GitHub (для синхронизации кода)
3. Управление плагинами:
   * Установка новых плагинов
   * Настройка параметров плагинов
   * Обновление и удаление плагинов

**Управление безопасностью**

1. Перейдите в раздел "Настройки" → "Безопасность".
2. Настройте параметры безопасности:
   * Политика паролей (сложность, срок действия)
   * Двухфакторная аутентификация
   * Ограничение доступа по IP-адресам
   * Журналирование действий пользователей

**Типовые операции**

**Работа с новым клиентом**

1. **Создание лида**:
   * Перейдите в раздел "Лиды" → "Добавить лид"
   * Заполните основную информацию (имя, контакты, источник)
   * Сохраните карточку лида
2. **Конвертация в клиента**:
   * Откройте карточку лида
   * Нажмите "Конвертировать в клиента"
   * Дополните информацию о клиенте
   * Подтвердите конвертацию
3. **Создание проекта**:
   * Перейдите в раздел "Проекты" → "Добавить проект"
   * Выберите клиента из списка
   * Заполните информацию о проекте
   * Назначьте ответственных сотрудников
   * Определите этапы проекта

**Управление задачами**

1. **Создание новой задачи**:
   * Перейдите в раздел "Задачи" → "Добавить задачу"
   * Заполните название и описание
   * Свяжите с проектом (при необходимости)
   * Установите сроки и приоритет
   * Назначьте исполнителей
2. **Отслеживание выполнения**:
   * Откройте задачу
   * Обновите статус задачи
   * Добавьте комментарии о ходе выполнения
   * Прикрепите файлы с результатами
3. **Закрытие задачи**:
   * Измените статус на "Выполнено"
   * Укажите фактические трудозатраты
   * Добавьте комментарий о результатах

**Работа с финансами**

1. **Выставление счета**:
   * Перейдите в раздел "Услуги" → "Счета" → "Создать счет"
   * Выберите клиента
   * Добавьте позиции из каталога услуг
   * Установите сроки оплаты
   * Сформируйте счет и отправьте клиенту
2. **Регистрация платежа**:
   * Откройте счет
   * Нажмите "Регистрировать оплату"
   * Укажите дату, сумму и способ оплаты
   * Подтвердите получение платежа
3. **Учет расходов**:
   * Перейдите в раздел "Расходы" → "Добавить расход"
   * Укажите категорию, сумму и дату
   * Свяжите с проектом (при необходимости)
   * Прикрепите подтверждающие документы

**Устранение основных неисправностей**

**Проблемы с авторизацией**

1. **Невозможно войти в систему**:
   * Проверьте правильность учетных данных
   * Убедитесь, что учетная запись активна
   * Проверьте, не заблокирован ли IP-адрес
   * Сбросьте пароль через функцию восстановления
2. **Ошибка "Сессия истекла"**:
   * Повторно авторизуйтесь в системе
   * Проверьте настройки времени жизни сессии
   * Убедитесь в правильности настройки cookies в браузере

**Проблемы с отображением данных**

1. **Не отображаются элементы интерфейса**:
   * Очистите кеш браузера
   * Проверьте совместимость браузера
   * Убедитесь, что JavaScript включен
2. **Отсутствуют данные в списках**:
   * Проверьте права доступа пользователя
   * Сбросьте настройки фильтрации
   * Проверьте соединение с базой данных

**Ошибки функциональности**

1. **Не работает отправка email**:
   * Проверьте настройки Email-сервиса
   * Убедитесь в доступности SMTP-сервера
   * Проверьте журнал ошибок почты
2. **Проблемы с загрузкой файлов**:
   * Проверьте права на запись в директорию uploads
   * Убедитесь, что размер файла не превышает лимит
   * Проверьте поддерживаемые форматы файлов

**Заключение**

Данная документация содержит основную информацию, необходимую для эксплуатации экземпляра CRM-системы mine-crm, предоставленного для проведения экспертной проверки. Система имеет широкие возможности настройки и кастомизации, позволяя адаптировать её под конкретные бизнес-процессы организации.

При проведении экспертной проверки рекомендуется обратить внимание на следующие аспекты:

* Соответствие функциональных возможностей заявленным требованиям
* Производительность системы при различных сценариях использования
* Удобство пользовательского интерфейса
* Эффективность инструментов администрирования
* Возможности интеграции с внешними системами

В случае возникновения вопросов или необходимости получения дополнительной информации обращайтесь к разработчикам системы по контактным данным, указанным в сопроводительных материалах.