**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.