

Общество с ограниченной ответственностью "Карбон Софт"
ИНН/КПП 6670395926/ 667001001
620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802
Тел.+7(495) 668-12-00, 668-07-88
e-mail: support@carbonsoft.ru
<https://www.carbonsoft.ru>

**Документация, содержащая описание
функциональных характеристик программного
обеспечения и информацию, необходимую для
установки и эксплуатации программного обеспечения «Carbon CRM»**

Екатеринбург

2021

Содержание

1. Функциональные характеристики	3
1.2 Возможности Carbon CRM	3
1.2.1 Управление аккаунтами	3
1.2.2 Создание задач	4
1.2.3 Общение сотрудников организации с помощью CRM — Модуль «Чат». 4	
1.2.4 Хранения внутренних файлов и документов.....	4
1.2.5 Управление пользователями	5
1.2.6 Создание и управление отделами организации.....	5
1.2.7 Настройка ролей, статусов задач и т.д.....	5
2. Информация необходимая для установки и эксплуатации системы.	6
2.1 Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается эксплуатация АРМ.....	6
2.2 Уровень подготовки пользователей	6
3. Работа в системе	7
3.1 Модуль «Мои задачи»	7
3.1.1 Создание задачи.....	7
3.1.2 Параметры задачи	8
3.1.3 Описание задачи	9
3.1.4 Вложения.....	11
3.1.5 Список задач	11
3.2 Модуль Проекты.....	12
3.2.1 Создание проекта	12
3.3 Модуль Компания	13
3.4 Настройки.....	14
3.4.1 Управление статусами задач	14
3.4.2 Настройка видов деятельности	15
3.4.3 Настройка типов задач.....	15
3.4.3 Создание структуры организации и пользователей.....	16
3.4.3.1 Создание новой должности	16
3.4.4 Создание новой компании	17
3.5 Чат	18
3.6 Модуль Диск	19
3.6.1 Подключение диска к рабочему месту.	20

1. Функциональные характеристики

1.1 Назначение и область применения

Carbon CRM — прикладное программное обеспечение («система») для организаций, предназначенное для автоматизации взаимодействия с клиентами, в частности для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Программное обеспечение используется в ежедневной работе сотрудников организаций для реализации следующих функций:

- постановка и контроль задач;
- хранение файлов предприятия и доступ к ним с любого устройства;
- организация текстового, голосового и видео-общения между сотрудниками;
- ведение проектов;
- организация документооборота;
- работа сотрудников из любой точки мира без привязки к офису.

Область применения — полная организация совместной работы сотрудников предприятий в том числе удалённой.

Примеры компаний, которым подойдёт Carbon CRM: ИТ-компании, проектные компании, маркетинговые агентства, строительные и ремонтные компании, бизнес на оказании услуг и другие.

1.2 Возможности Carbon CRM

1.2.1 Управление аккаунтами

Carbon Account — централизованная система авторизации и аутентификации пользователей.

Аккаунт — это базовый элемент системы разграничения прав доступа к сервису. Каждый аккаунт — это отдельный пользователь, которому принадлежат проекты, задачи и документы.

Для создания аккаунта необходимо указать email-адрес, пароль и номер телефона.

1.2.2 Создание задач

Модуль «Мои задачи» - обеспечивает возможность постановки задач конкретным сотрудникам с возможностью распределения по степени важности и обозначения ответственных за выполнение лиц. Пользователь может создать задачи по каждому клиенту, сделке или сотруднику организации. Поддерживается возможность комментирования и обсуждения каждой отдельной задачи, а также возможность добавления нескольких исполнителей и ответственных за контроль выполнения задач.

1.2.3 Общение сотрудников организации с помощью CRM — Модуль «Чат»

Это система оперативного обмена служебными данными в виде текстовых файлов, файлов изображений, файлов других форматов и текстовых сообщений между авторизованными пользователями (внутри определенных групп пользователей). Позволяет вести переписку внутри компании, не используя сторонние сервисы.

1.2.4 Хранения внутренних файлов и документов

Carbon Диск предоставляет собственное хранилище, внутри которого можно создавать, удалять, редактировать документы. Также каждый сотрудник может

подключить данное хранилище к своему рабочему месту и работать с документами на своём компьютере.

1.2.5 Управление пользователями

Назначение данного модуля заключается в централизации хранения контактной информации Пользователей и создании структуры организации.

Контактная информация формируется на основе данных, предоставленных Пользователями, поддерживает автоматическое обновление информации при изменении Пользователем своей информации в Системе.

Контакты формируются на основании зарегистрированных и активных в системе пользователей.

Каждый Пользователь закрепляется за должностью в структуре. Это позволит найти сотрудника не только по ФИО, но и по должности.

1.2.6 Создание и управление отделами организации.

1.2.7 Настройка ролей, статусов задач и т. д.

2. Информация необходимая для установки и эксплуатации системы.

Эксплуатация системы Carbon CRM происходит посредством автоматизированного рабочего места. Термин «автоматизированное рабочее место» (далее АРМ) в данном случае используется для обозначения программного приложения, доступного в сети интернет по адресу <https://www.<ДоменКомпании>/login/>.

2.1 Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается эксплуатация АРМ

Минимальные требования к оборудованию, на котором предполагается эксплуатация АРМ, должно удовлетворять следующим требованиям:

- скорость интернет-соединения: 1 Мбит/с.
- процессор Intel Pentium Celeron 1.5 ГГц и выше. Количество ядер 2 и выше.
- оперативная память 2048 Мб и выше.
- жесткий диск 40 Гб и выше.
- поддерживаемые браузеры: Google Chrome ≥ 88.0 ; Mozilla Firefox ≥ 84.0 ; Apple Safari ≥ 14.0 и более поздние (для OS X); Microsoft Internet Explorer 11.0; Microsoft Edge ≥ 88.0 и более поздние; Opera ≥ 73.0 .

2.2 Уровень подготовки пользователей

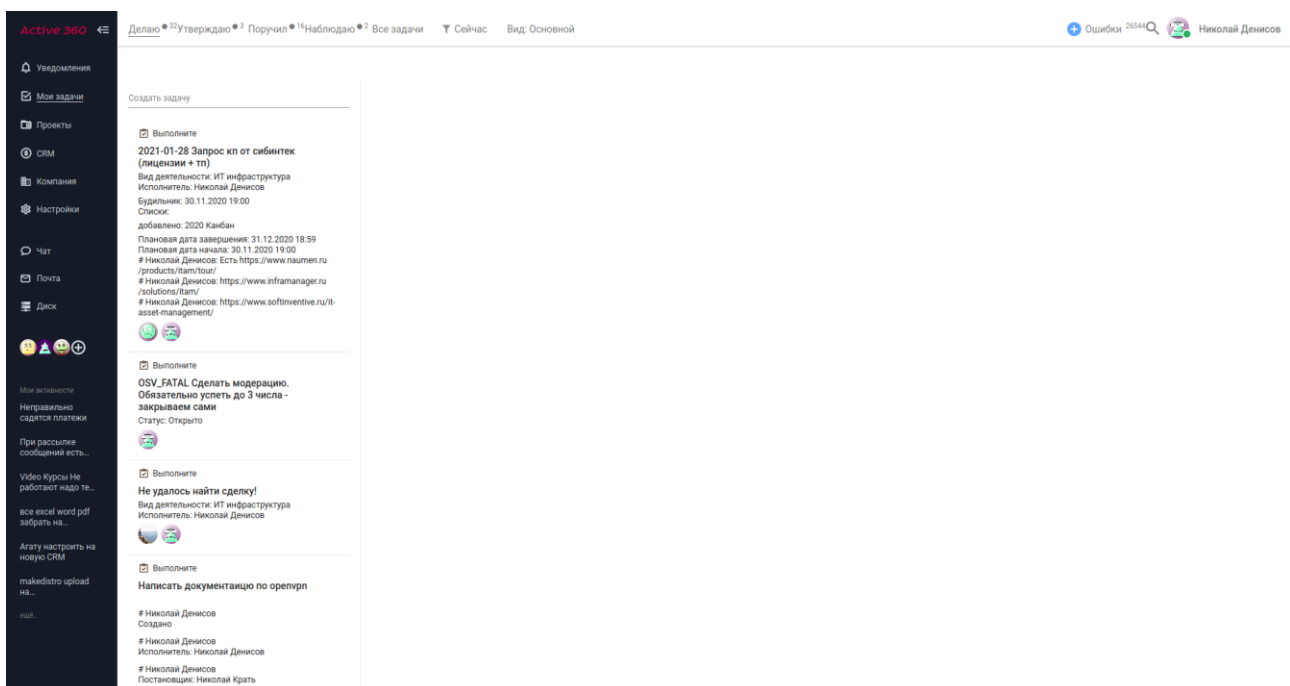
Пользователь «Carbon CRM» должен иметь навык работы с любым из поддерживаемых интернет-браузеров (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge, Microsoft Internet Explorer), а также знать соответствующую предметную область.

3. Работа в системе

3.1 Модуль «Мои задачи»

Предоставляет возможность автоматизировать процесс управления задачами в организации. Пользователь может создать задачи по каждому клиенту, сделке или сотруднику организации. Отображение списка задач показано на рисунке 1.

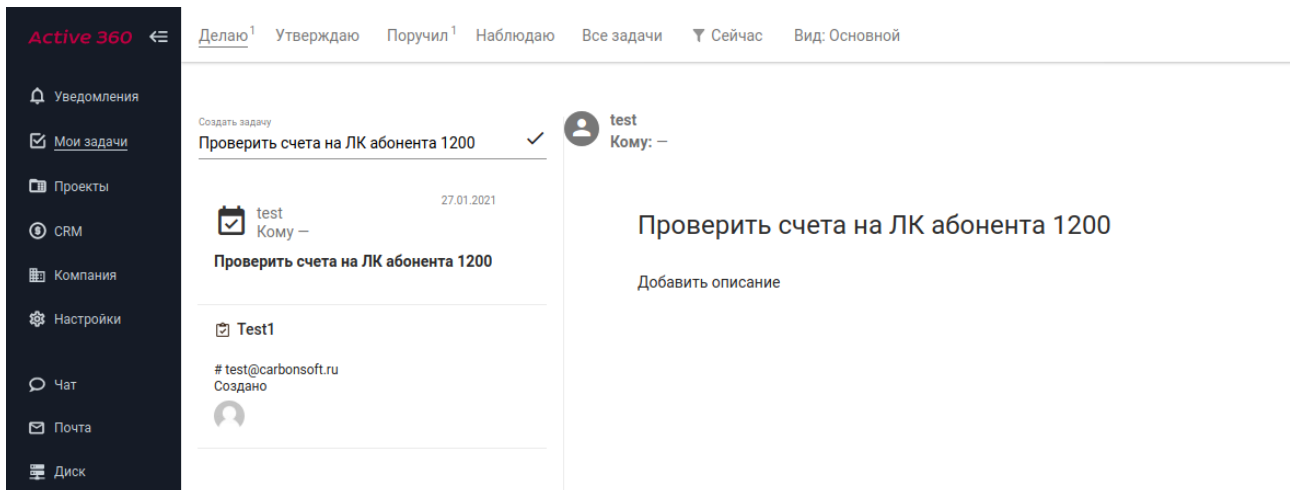
Рисунок 1. Отображения списка задач



3.1.1 Создание задачи

Для создания задачи наводим курсор на поле «Создать задачу» и нажимаем Enter или кнопку рядом с текстом, как показано на рисунке 2.

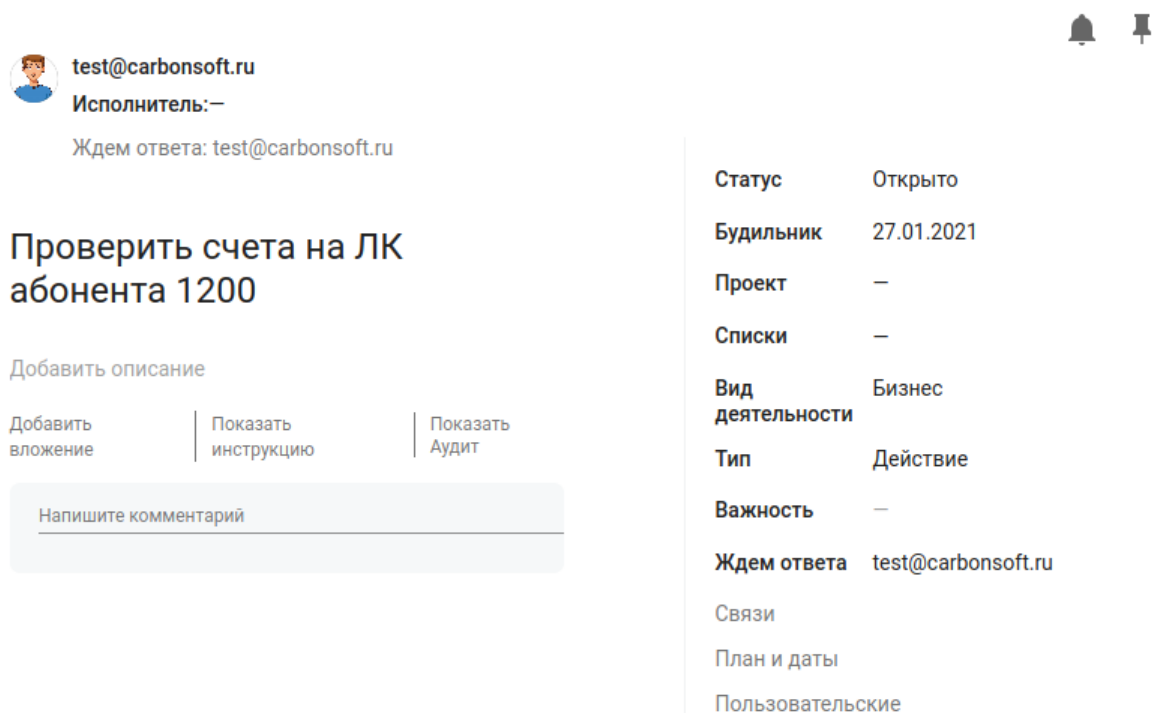
Рисунок 2. Создание новой задачи



3.1.2 Параметры задачи

Параметры задачи помогают задать дальнейший план работы по задаче.

Рисунок 3. Параметры задачи



Описание свойств задачи. Окно содержит следующие поля:

- Статус — текущее состояние задачи.

- Будильник — дата и время исполнения задачи для напоминания. По умолчанию указана текущая дата.
- Проект — выберите проект, которому принадлежит задача. По умолчанию проект не выбран.
- Списки — позволяют группировать задачи в один или несколько списков, которые отображаются в проектах.
- Вид деятельности — классификация задачи. Различают несколько видов: Бизнес, Бухгалтерия, ИТ инфраструктура, Маркетинг, Продажи, Производство и т.д
- Тип — указывает тип задачи, например Действие, Обсудить, Встреча и т. д.
- Важность задачи — исходя из важности формируется приоритет задачи. Например, В срок или Блокирующая. Блокирующая задача выполняется с максимальным приоритетом.
- Ждём ответа — сотрудник или клиент организации, который должен сообщить результат в задачу.

3.1.3 Описание задачи

Описание задачи позволяет добавить дополнительные детали, которые нужны для решения задачи. Чтобы добавить описание задачи нажимаем на поле «Добавить описание». Пример создания описания указан на рисунке 4.

Рисунок 4. Описание задачи

 **Николай Денисов**
Исполнитель:—
Ждем ответа: Елена Иванова

Проверить счета на ЛК абонента 1200

Обычный

B I A

:

:

:

У абонента не отображаются счета за январь и февраль. Скорее всего там может быть

- Не указан тариф
- Неверный ИНН
- Неверная дата платежа

Далее

☐ Найти решение

☐ Выставить счета

☐ Позвонить клиенту

UL » LI

Сохранить Отменить

[Добавить вложение](#) |
 [Показать инструкцию](#) |
 [Показать Аудит](#)

Напишите комментарий

Описание задачи содержит свой текстовый редактор, который позволяет изменить стиль и шрифт текста, а также создавать различные списки в описании. Также описание поддерживает создание таблиц и добавление изображений.

После созданий описания нажимаем на кнопку «Сохранить».

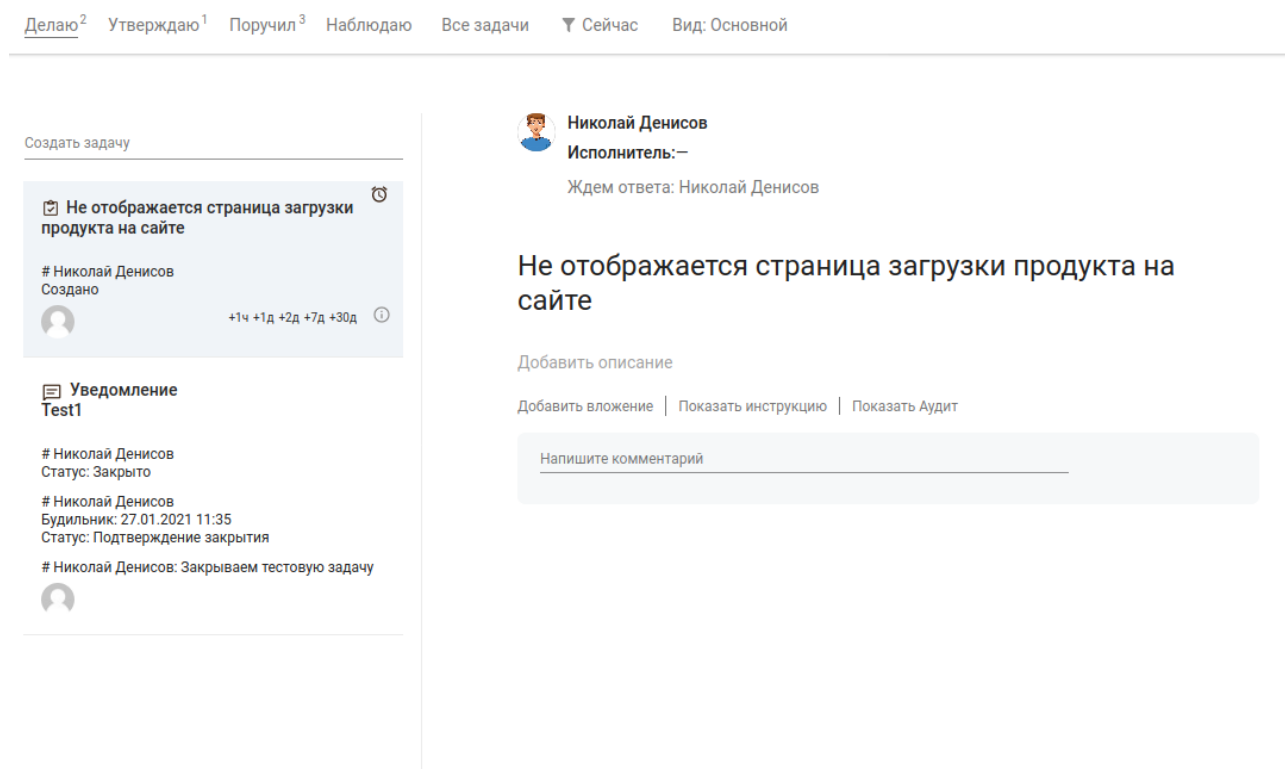
3.1.4 Вложения

Для каждой задачи можно добавить одно или несколько вложений. Для этого внизу заявки нажимаем кнопку «Добавить вложение». Выбираем нужный файл и нажимаем на кнопку «Ок».

3.1.5 Список задач

Список задач, который нужно решить в течение дня будет отображаться в списке слева. Как показано на рисунке 5.

Рисунок 5. Список задач сотрудника



Также в данном меню отображаются уведомления, о том, что в других задачах были добавлены комментарии или изменился их статус.

Список задач позволяет изменить «Будильник» для задачи на +1 час, +1, +2, +7, или +30 дней.

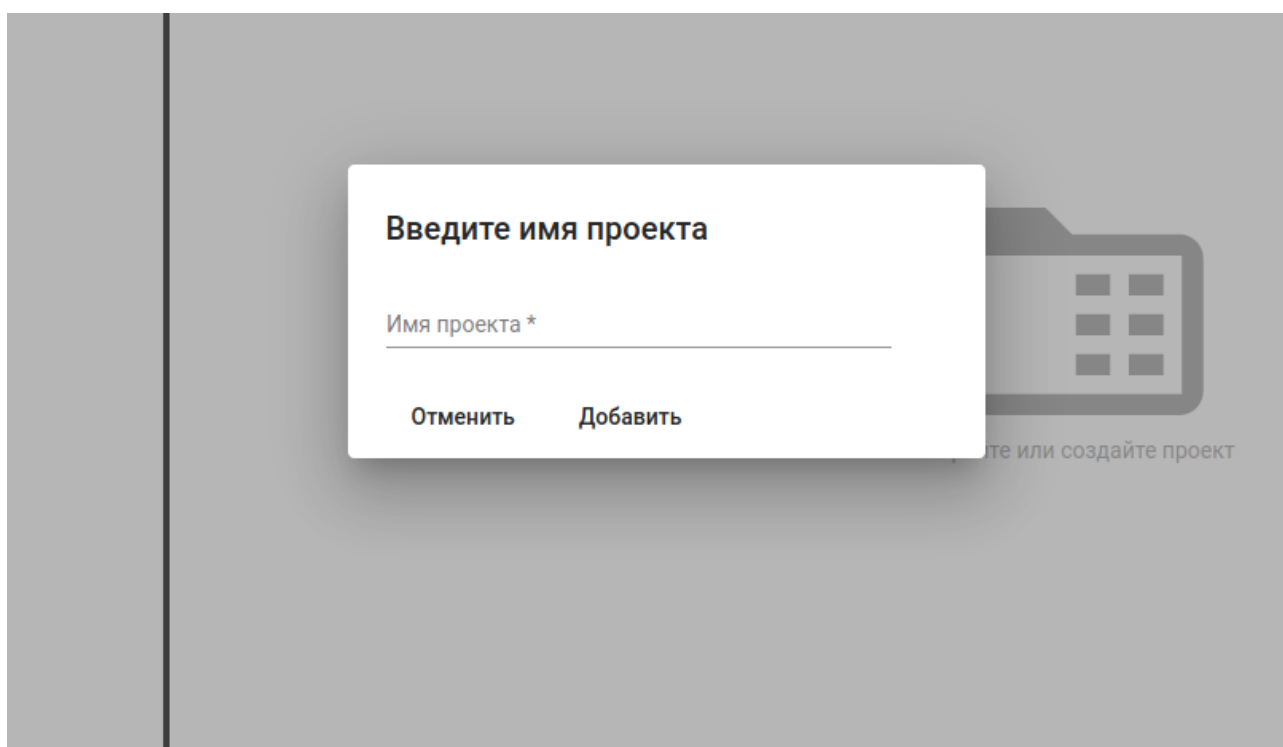
3.2 Модуль Проекты

В данном разделе выполняется создание проектов, которые выполняет компания.

3.2.1 Создание проекта

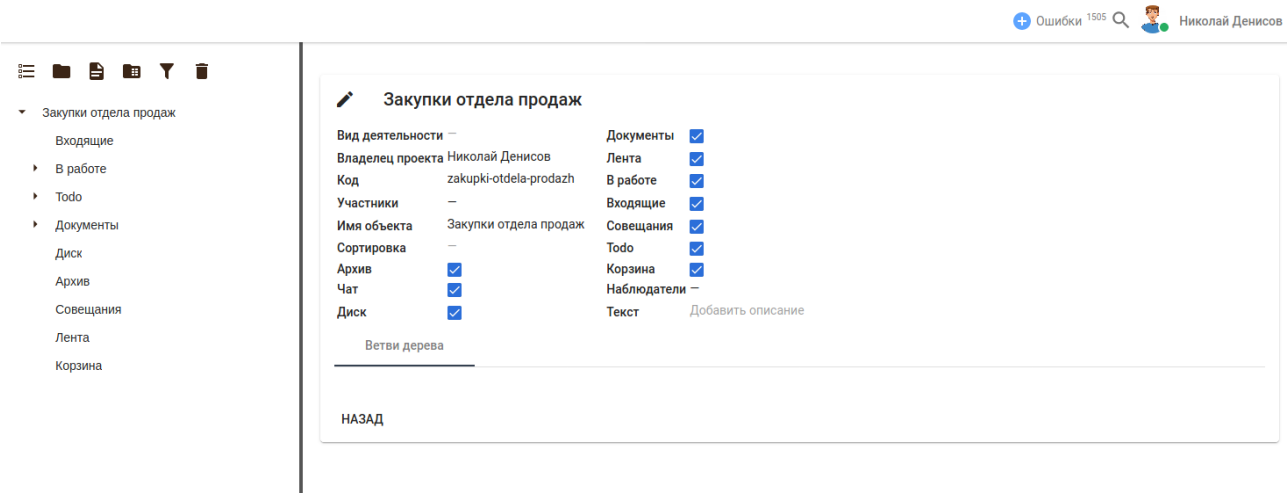
Для создания проекта переходим в меню «Проекты» и нажимаем на кнопку создать проект. После этого у нас появится меню, показанное на рисунке 6, указываем имя проекта и нажимаем «Добавить».

Рисунок 6. Создание проекта

The image shows a modal dialog box for creating a project. The dialog has a white background and is centered on a gray background. At the top, it says "Введите имя проекта" (Enter project name). Below this is a text input field with the placeholder "Имя проекта *". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Отменить" (Cancel) and "Добавить" (Add). In the background, a faint icon of a folder with a grid inside is visible, along with some partially obscured text.

После создания проекта автоматически создаётся структура проекта, которая включает в себя разделы для работы, как показано на рисунке 7.

Рисунок 7. Основные разделы проекта

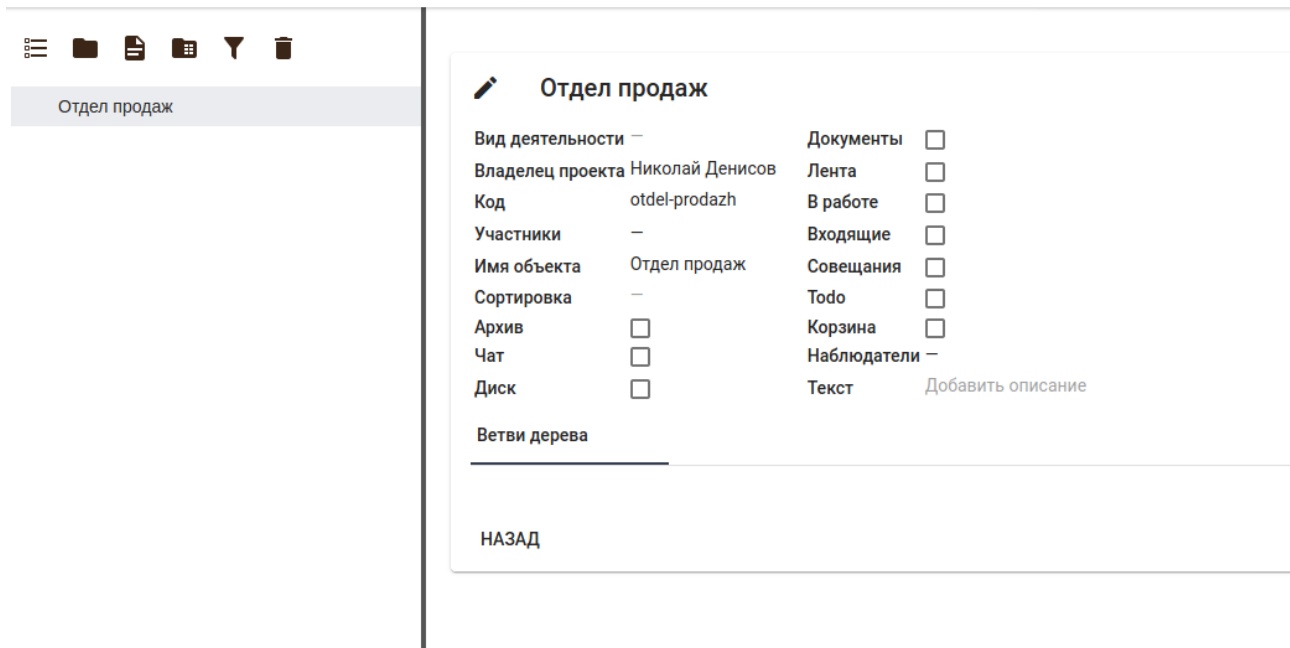


3.3 Модуль Компания

Данный раздел предназначен для создания внутренних процессов в организации, например внутренние проекты, должностные инструкции, политика компании, основные документы.

В нем мы создаем отделы компании и нужные нам разделы. Например, создание отдела продаж, показано на рисунке 8.

Рисунок 8. Создание нового отдела



3.4 Настройки

3.4.1 Управление статусами задач

В меню «Настройки» → «Статус» можно задать свои статусы задач или исправить статусы по-умолчанию (рисунок 9).

Рисунок 9. Статусы задач

[illegible]

3.4.2 Настройка видов деятельности

В меню «Настройки» → «Вид деятельности» можно задать свои виды деятельности (рисунок 10).

Рисунок 10. Настройка видов деятельности

Ошибки 1925

Николай Денисов

Статус	Название	ДОБАВИТЬ			
	Код объекта	Имя объекта	Префикс для кода задач	Текст	Действия
Вид деятельности	business	Бизнес	MNG		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
	finance	Бухгалтерия	BUH		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
Тип задачи	it_infrastructure	ИТ инфраструктура	IT		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
	marketing	Маркетинг	MRK		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
Пользователи и структура	support	Поддержка	SUP		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
	sales	Продажи	SLS		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
Контроль работы	production	Производство	DEV		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
	household_part	Хозяйственная часть	OFC		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ

3.4.3 Настройка типов задач

В меню «Настройки» → «Тип задач» можно задать свои типы задач (рисунок 11).

Рисунок 11. Настройка типов задач

Ошибки 1933

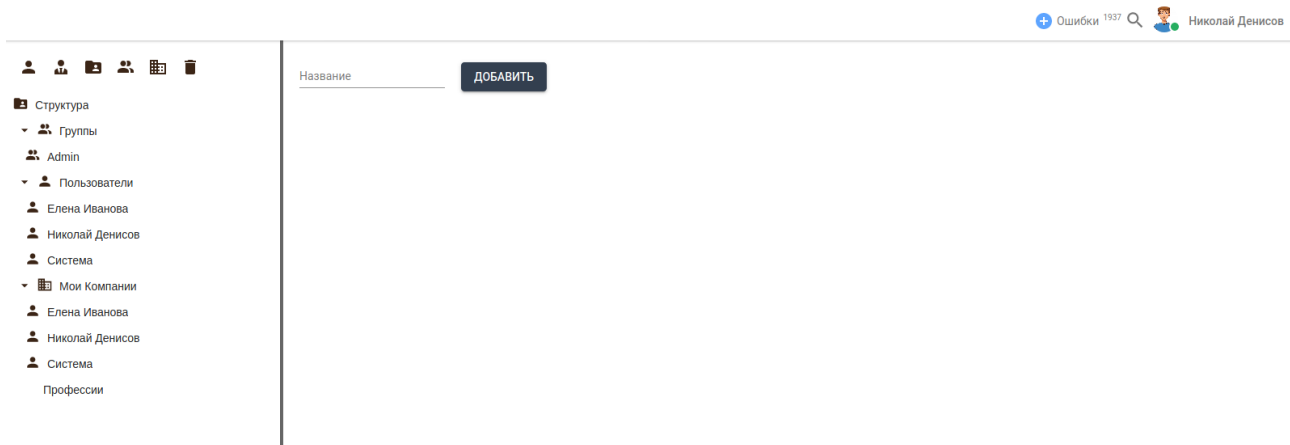
Николай Денисов

Статус	Вид деятельности По умолчанию	Название	ДОБАВИТЬ			
	Вид деятельности Бизнес	Вид деятельности	Имя объекта	Сортировка	Текст	Действия
Вид деятельности	Вид деятельности Бухгалтерия	нет	Действие	0		ИЗМЕНИТЬ УДАЛИТЬ
	Тип задачи	Вид деятельности ИТ инфраструктура	нет	Обсудить	10	
Пользователи и структура		Вид деятельности Маркетинг	нет	Встреча	20	
	Контроль работы	Вид деятельности Поддержка	нет	Звонок	30	
		Вид деятельности Продажи	нет	Письмо	40	
	Вид деятельности Производство					
	Вид деятельности Хозяйственная часть					

3.4.3 Создание структуры организации и пользователей

В данном подменю мы добавляем структуру организации, должности сотрудников, компании и всех сотрудников.

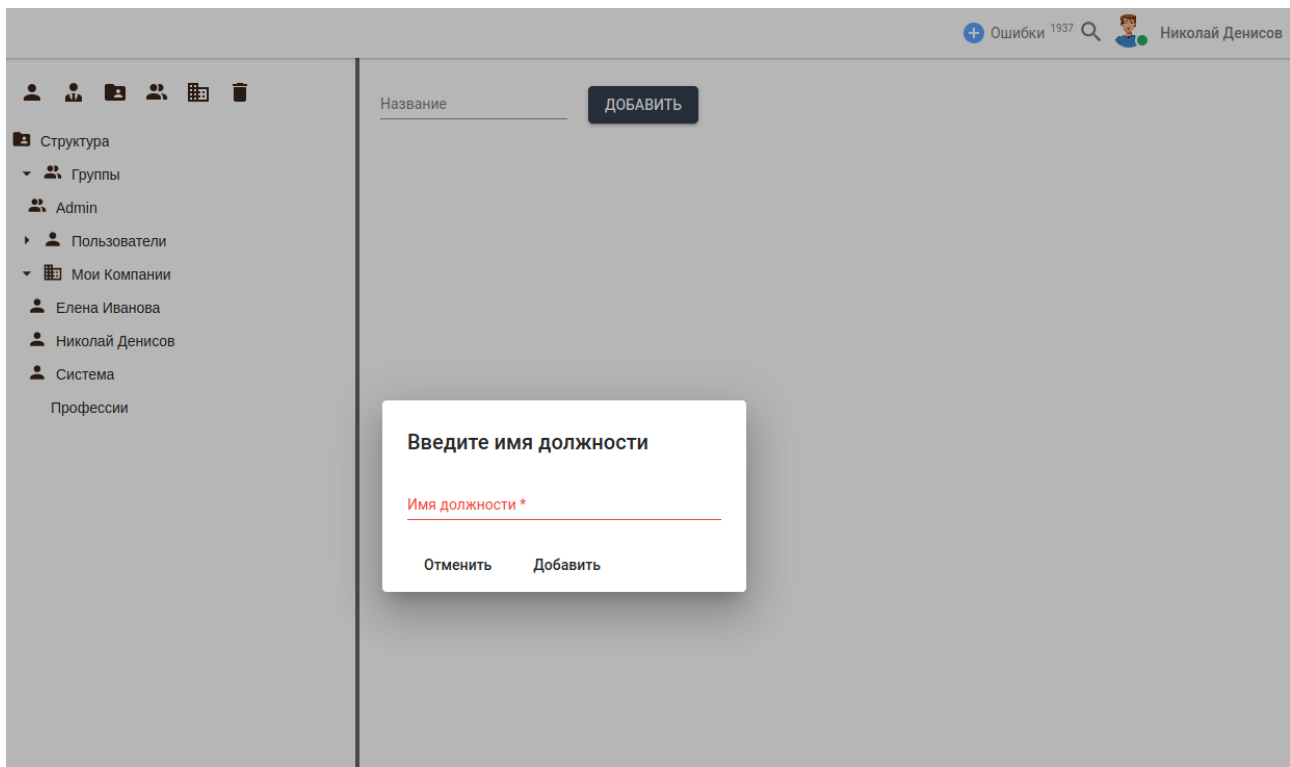
Рисунок 12. Меню структуры организации



3.4.3.1 Создание новой должности

В подменю выбираем иконку «Должность» и нажимаем на неё, в результате получаем окно создания новой должности, рисунок 13.

Рисунок 13. Создание новой должности



Например, менеджер по продажам. Как показано на рисунке 14

Рисунок 14. Итог создания новой должности

+

 Ошибки 1949

🔍

👤

 Николай Денисов

✎

 Менеджер по продажам

Вид деятельности	Продажи	Входит в отдел	—
Код объекта	menedzher-po-prodazham.	Занимает должность	—
Выполняет задачи	—	Входит в Группы	—
Профессия	—	Наблюдает задачи	—
Должностная инструкция	—	Непосредственный руководитель	—
Имя роли	Менеджер по продажам	Текст	Добавить описание

НАЗАД

Далее выбираем сотрудника, который занимает должность, как показано на рисунке 15.

Рисунок 15. Выбор сотрудника для должности

✎

 Менеджер по продажам

Вид деятельности	Продажи	Входит в отдел	—
Код объекта	menedzher-po-prodazham.	Занимает должность	—
Выполняет задачи	—	Входит в Группы	—
Профессия	—	Наблюдает задачи	—
Должностная инструкция	—	Непосредственный руководи	—
Имя роли	Менеджер по продажам	Текст	—

НАЗАД

Елена Иванова Физ. лица

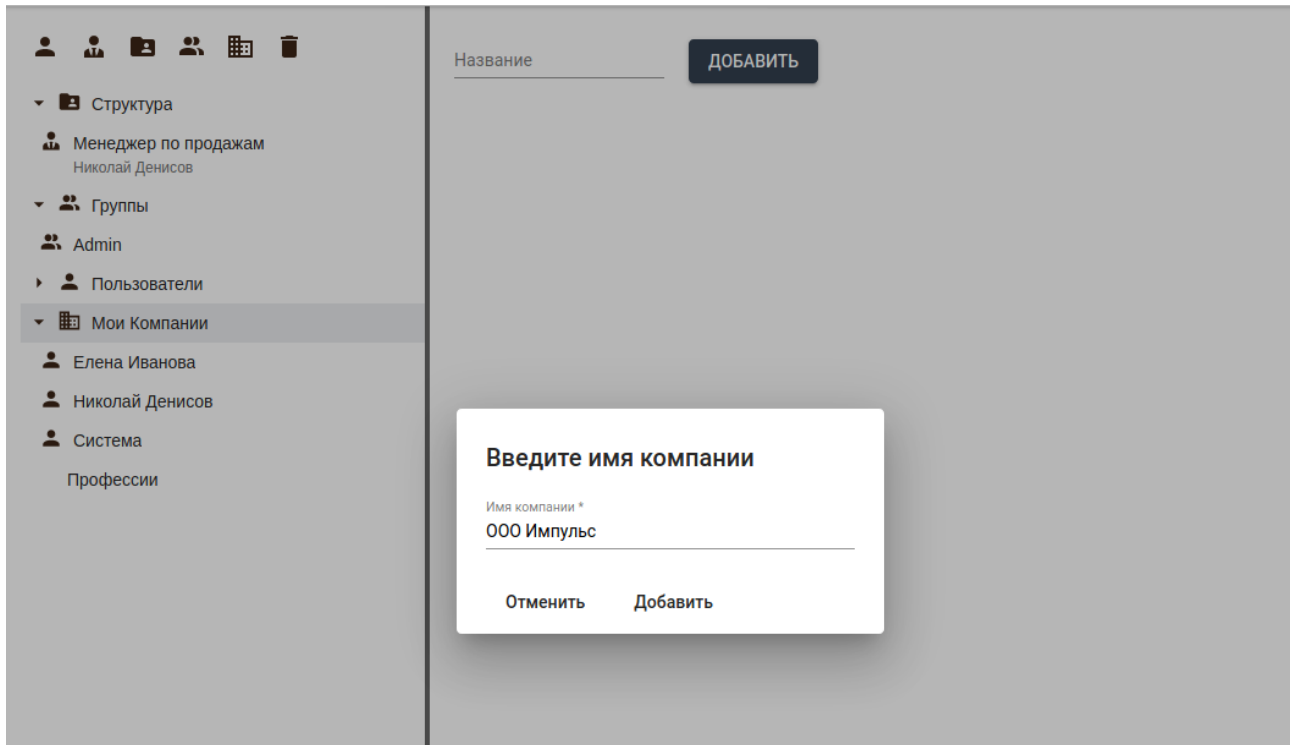
Николай Денисов Физ. лица

Система Физ. лица

3.4.4 Создание новой компании

Для того чтобы создать свою компанию в CRM, переходим «Мои компании» и нажимаем на значок «Компания».

Рисунок 16. Создание новой компании



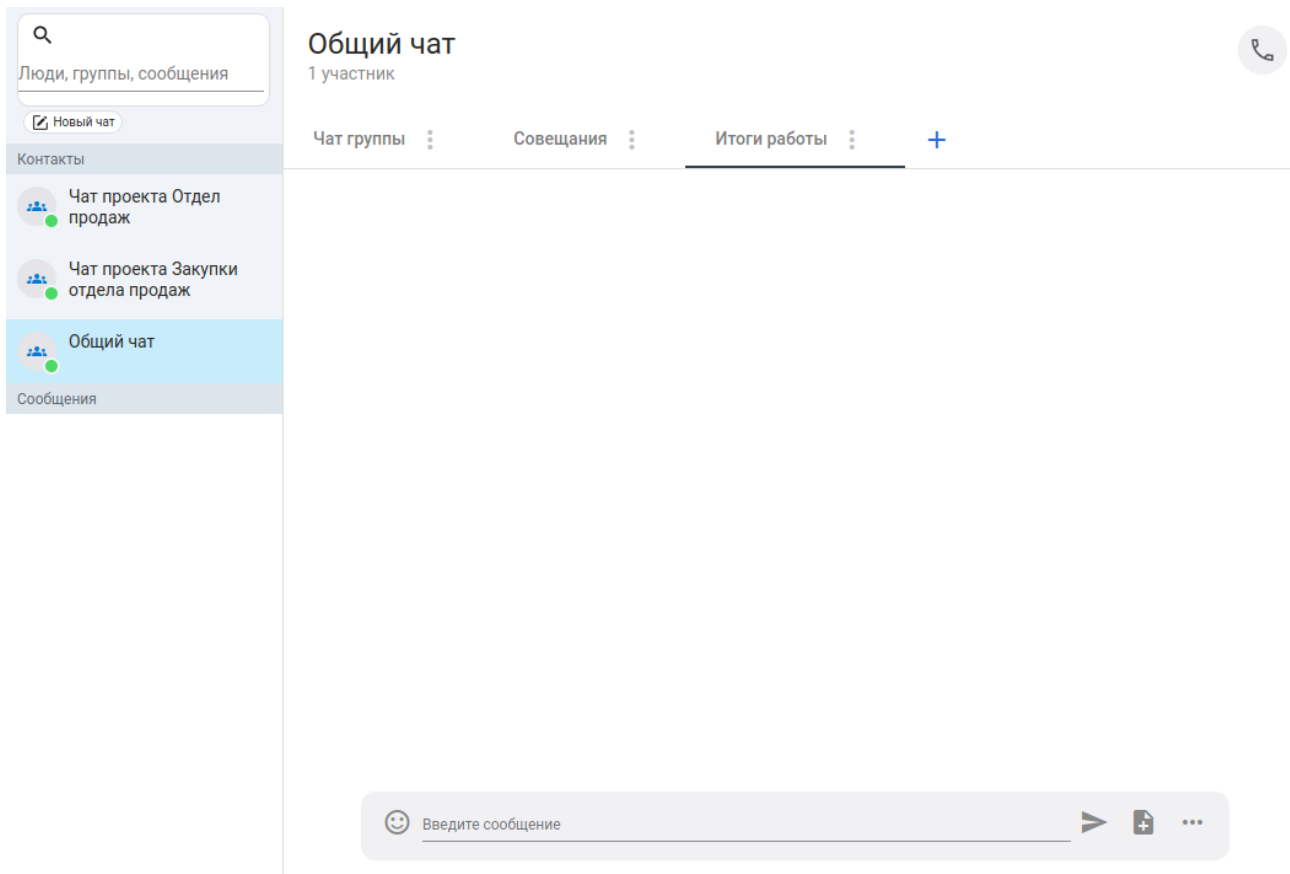
После созданий новой компании мы можем добавить описание к нашей компании.

3.5 Чат

Позволяет вести переписку внутри компании, не используя сторонние сервисы.

Сотрудники могут общаться как другом с другом, так и вести обсуждения в группах. Пример чата

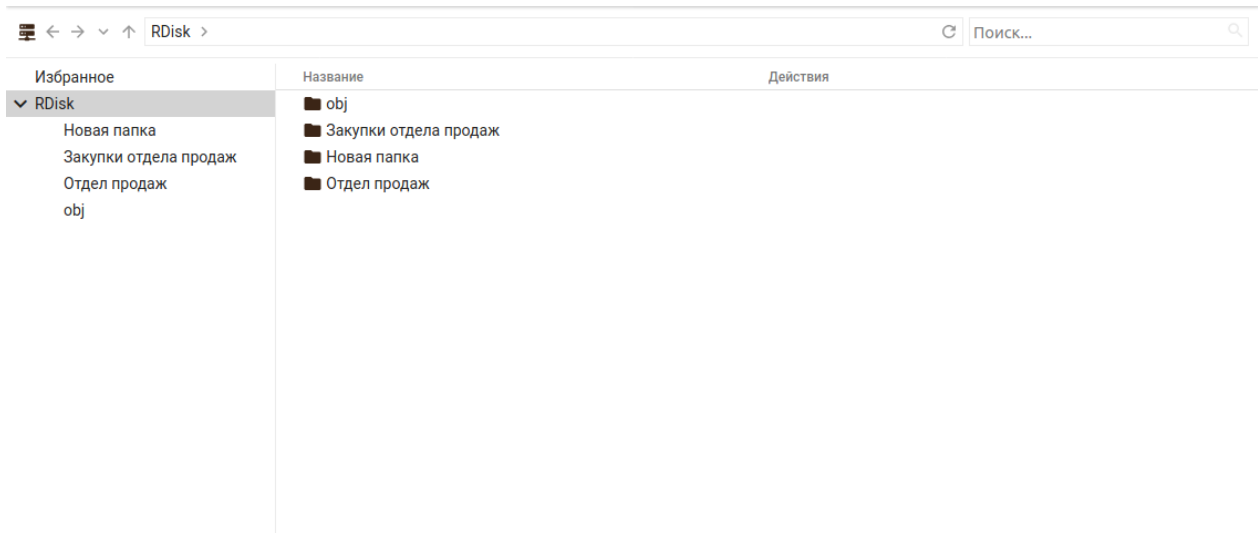
Рисунок 17. Общий чат



3.6 Модуль Диск

Для хранения внутренних файлов и документов CRM предоставляет собственное хранилище, внутри которого можно создавать, удалять, редактировать документы. Также каждый сотрудник может подключить данное хранилище к своему рабочему месту и работать с документами на своём компьютере.

Рисунок 18. Хранение документов и файлов организации



3.6.1 Подключение диска к рабочему месту.

Для подключения необходимо выполнить инструкцию, показанную на рисунке 19.

Рисунок 19. Подключение диска Windows

