

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 позволяет найти сотрудника не только по ФИО, но и по должности.

1.2.6 Создание и управление отделами организации.

Меню «Компания» поддерживает создания отделов предприятия. В данном разделе можно создать такие отделы как — бухгалтерия, отдел маркетинга, отдел продаж, ИТ-служба, отдел кадров, то есть описать организационную структуру предприятия. Для каждого отдела добавить закрепить задачи, необходимые документы (регламенты, политики, должностные инструкции).

1.2.7 Настройка ролей, статусов задач и т. д

Меню «Настройки» позволяет изменять статусы для задач, по-умолчанию используются следующие статусы: Открыто, В работе, Подтверждение закрытия, Пауза, Отмена, Закрыто. Вы можете самостоятельно изменить, добавить или удалить нужный статус.

Для определения деятельности задач и других объектов в меню «Настройки» используется следующие: Бизнес, Бухгалтерия, ИТ инфраструктура, Маркетинг, Поддержка, Продажи, Производство, Хозяйственная часть.

В меню «Настройки» можно описать структуру компании, включая её сотрудников и их должностей, добавить контактную информацию — мобильный и рабочий телефон, почта, социальные сети, а также права доступа.

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

The screenshot shows the 'My Tasks' module interface. On the left is a sidebar with various links: Уведомления, Мои задачи (selected), Проекты, CRM, Компания, Настройки, Чат, Почта, Диск, and several social media icons. The main area has tabs: Делаю (32), Утверждаю (3), Поручил (16), Наблюдаю (2), Все задачи, Сейчаш, and Вид: Основной. At the top right are links for Ошибки (26544) and Николай Денисов. The central part displays a list of tasks:

- Задача № 2021-01-28 Запрос кп от сабинтек (ИТ инфраструктура) Исполнитель: Николай Денисов Бурденик: 30.11.2020 19:00 Списки добавлено: 2020 Кандидат Плановая дата завершения: 31.12.2020 18:59 Плановая дата начала: 30.11.2020 19:00 # Николай Денисов: Есть <https://www.nauhmen.ru/products/lam/tour/> # Николай Денисов: <https://www.inframanager.ru/solutions/lam/> # Николай Денисов: <https://www.softinventive.ru/it-asset-management/>
- Задача № 2021-01-28 Выполните OSV_FATAL Сделать модерацию. Обязательно успеть до 3 числа - закрываем сами Статус: Открыто
- Задача № 2021-01-28 Не удалось найти сделку! Вид деятельности: ИТ инфраструктура Исполнитель: Николай Денисов
- Задача № 2021-01-28 Выполните Написать документацию по орепурп Создано # Николай Денисов Исполнитель: Николай Денисов # Николай Денисов Постановщик: Николай Крать

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

The screenshot shows the 'Active 360' application interface. On the left, there is a sidebar with various menu items: Уведомления, Моя задача (selected), Проекты, CRM, Компания, Настройки, Чат, Почта, and Диск. The main area displays a task creation form. At the top, it says 'Создать задачу' and 'Проверить счета на ЛК абонента 1200'. Below this, there is a section for 'test' with 'Кому: —'. A preview of the task is shown on the right, titled 'Проверить счета на ЛК абонента 1200' with a due date of '27.01.2021'. The task description is 'Проверить счета на ЛК абонента 1200'. Below the preview, there is a note 'Добавить описание'.

3.1.2 Параметры задачи

Параметры задачи помогают задать дальнейший план работы по задаче.

Рисунок 3. Параметры задачи

The screenshot shows a task details page. At the top, there is a user icon for 'test@carbonsoft.ru' and the text 'Исполнитель: —'. Below this, the task title is 'Проверить счета на ЛК абонента 1200'. There is a button 'Добавить описание' and three links: 'Добавить вложение', 'Показать инструкцию', and 'Показать Аудит'. A text input field 'Напишите комментарий' is also present. To the right, there is a list of task parameters:

Статус	Открыто
Будильник	27.01.2021
Проект	—
Списки	—
Вид деятельности	Бизнес
Тип	Действие
Важность	—
Ждем ответа	test@carbonsoft.ru
Связи	
План и даты	
Пользовательские	

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 позволять 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

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 создания 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

The screenshot shows a user interface for managing tasks. At the top, there are navigation links: 'Делаю' (2), 'Утверждаю' (1), 'Поручил' (3), 'Наблюдаю', 'Все задачи', a dropdown menu set to 'Сейчас', and a view mode switch set to 'Основной'. Below this is a sidebar with a 'Создать задачу' button. The main area displays a task card for 'Не отображается страница загрузки продукта на сайте' assigned to 'Николай Денисов'. The task was created by 'Николай Денисов' on 27.01.2021 11:35. It has a status of 'Закрыто' and a note: 'Будильник: Подтверждение закрытия'. A comment from 'Николай Денисов' says: '# Николай Денисов: Закрываем тестовую задачу'. To the right of the task card is a summary: 'Николай Денисов', 'Исполнитель: –', and 'Ждем ответа: Николай Денисов'. Below the task card is a section for adding comments: 'Добавить описание', 'Добавить вложение', 'Показать инструкцию', and 'Показать Аудит'. A text input field is available for writing comments.

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.

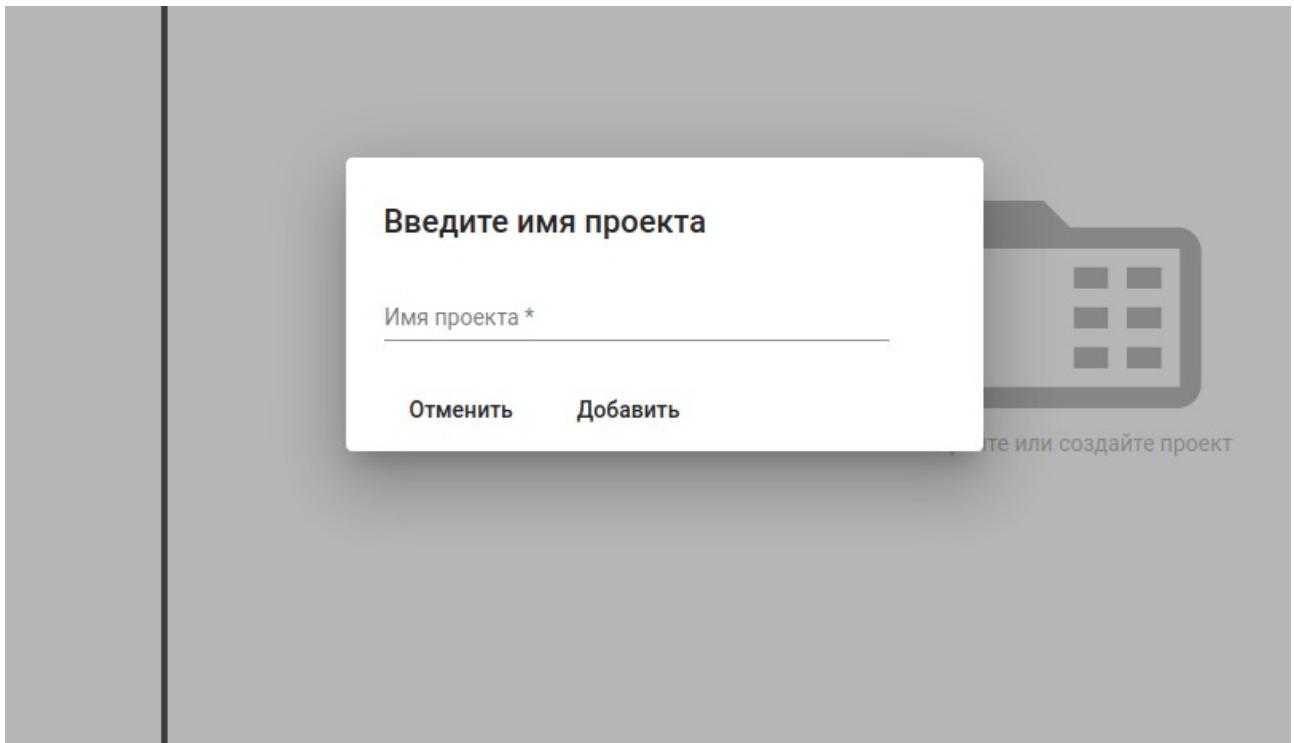
3.2 Модуль Проекты

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



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

Рисунок 7. Основные разделы проекта

The screenshot shows a user interface for creating a new project section. At the top right, there are icons for errors (1505), search, and a user profile named Nikolay Denisov. On the left, a sidebar lists categories like 'Закупки отдела продаж' (Purchasing department), 'Входящие' (Incoming), 'В работе' (In progress), 'Todo', 'Документы' (Documents), 'Диск' (Disk), 'Архив' (Archive), 'Совещания' (Meetings), 'Лента' (Feed), and 'Корзина' (Basket). The main area is titled 'Закупки отдела продаж' and contains a table with columns for 'Вид деятельности' (Type of activity), 'Участники' (Participants), and 'Документы' (Documents). The table includes rows for 'Владелец проекта' (Project owner), 'Код' (Code), 'Имя объекта' (Object name), 'Сортировка' (Sorting), 'Архив' (Archive), 'Чат' (Chat), and 'Диск' (Disk). To the right of the table are checkboxes for 'Лента' (Feed), 'В работе' (In progress), 'Входящие' (Incoming), 'Совещания' (Meetings), 'Todo', 'Корзина' (Basket), and 'Наблюдатели' (Watchers). A 'Текст' (Text) field is at the bottom with a 'Добавить описание' (Add description) button. Below the table is a link 'Ветви дерева' (Tree branches). At the bottom left is a 'НАЗАД' (Back) button.

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 компаний и нужные нам разделы. Например, создание отдела продаж, показано на рисунке 8.

Рисунок 8. Создание нового отдела

Отдел продаж

Отдел продаж

Вид деятельности —

Владелец проекта Николай Денисов

Код отдел-продаж

Участники —

Имя объекта Отдел продаж

Сортировка —

Архив

Чат

Диск

Документы
Лента
В работе
Входящие
Совещания
Todo
Корзина
Наблюдатели —

Текст [Добавить описание](#)

Ветви дерева

[НАЗАД](#)

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

3.4.2 Настройка видов деятельности

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

Рисунок 10. Настройка видов деятельности

Статус	Название					Действия
	Добавить	Код объекта	Имя объекта	Предфикс для кода задач	Текст	
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).

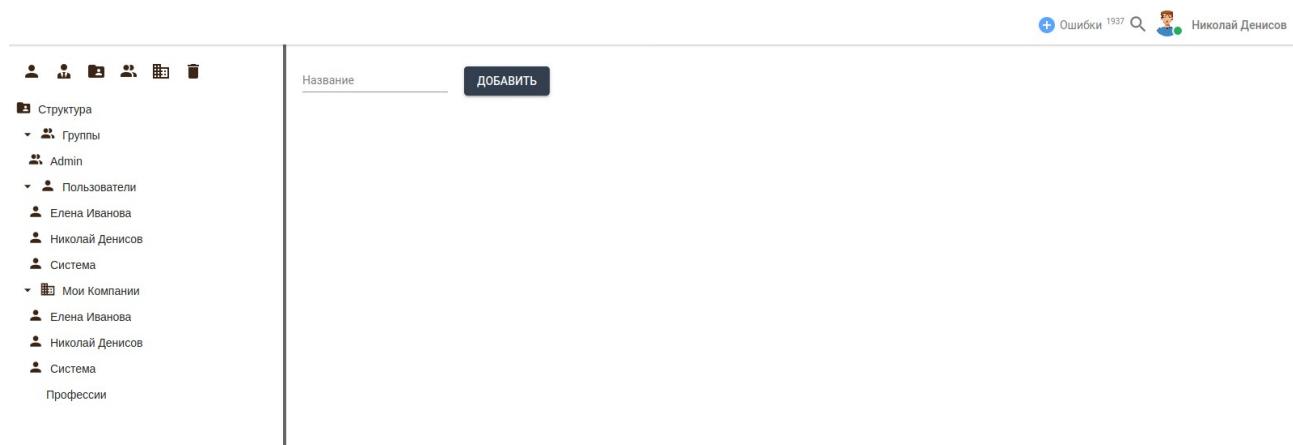
Рисунок 11. Настройка типов задач

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

3.4.3 Создание структуры организации и пользователей

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

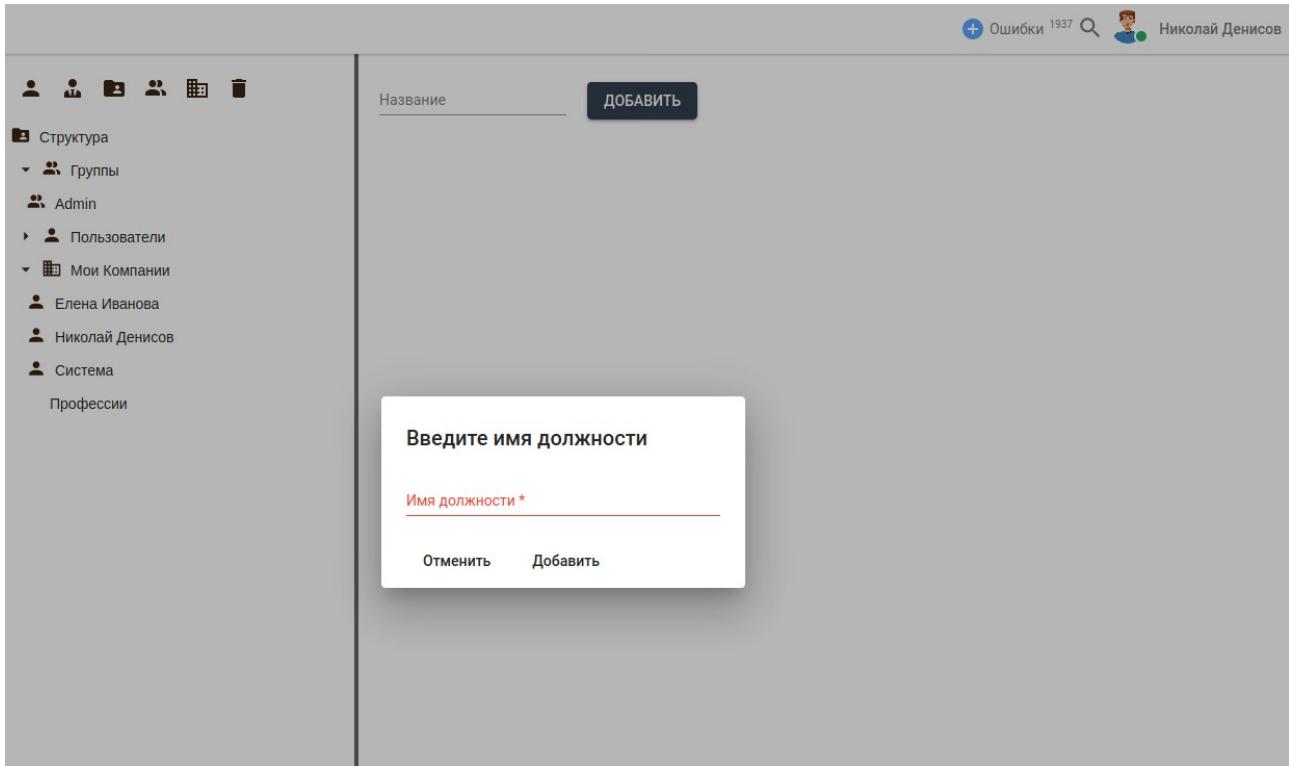
Рисунок 12. Меню структуры организации



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

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

Рисунок 15. Выбор сотрудника для должности

Менеджер по продажам

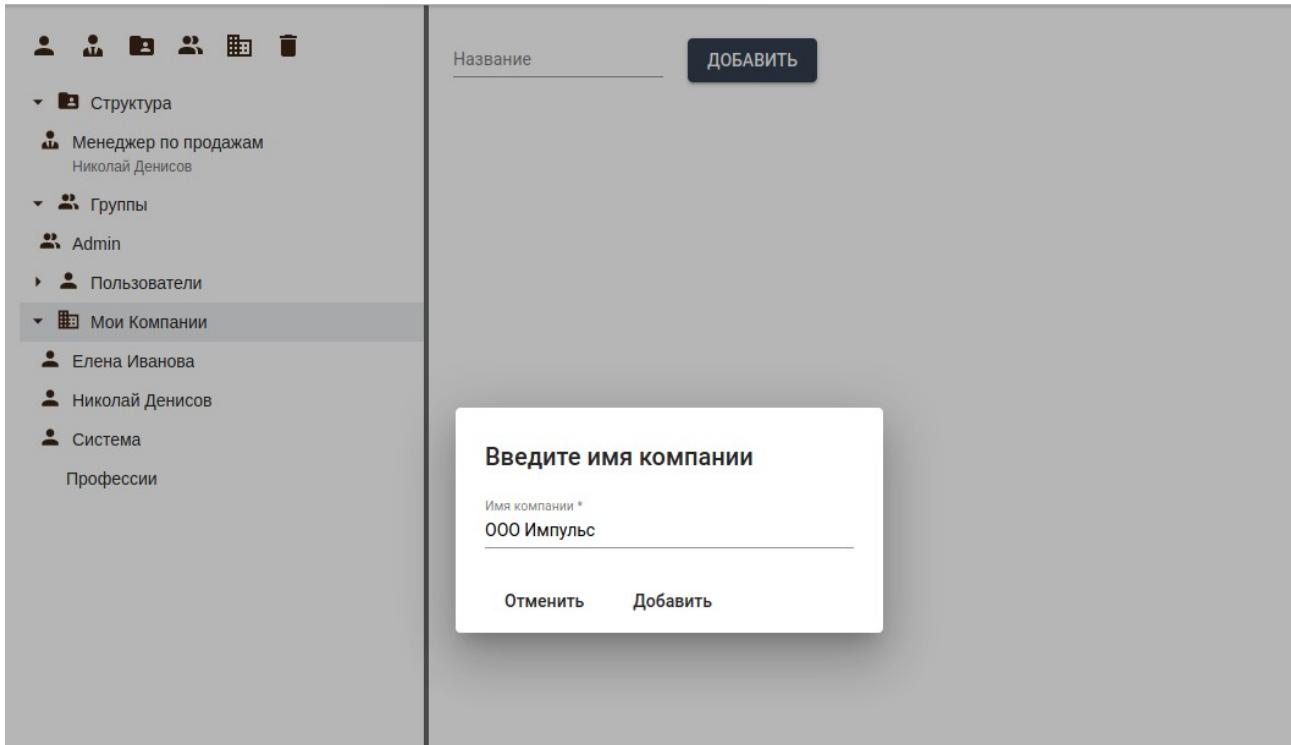
Вид деятельности	Продажи	Входит в отдел	—
Код объекта	menedzher-po-prodazham.	Занимает должность	—
Выполняет задачи	—	Входит в Группы	—
Профессия	—	Наблюдает задачи	Елена Иванова Физ. лица
Должностная инструкция	—	Непосредственный руководитель	Николай Денисов Физ. лица
Имя роли	Менеджер по продажам	Текст	Система Физ. лица

[НАЗАД](#)

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



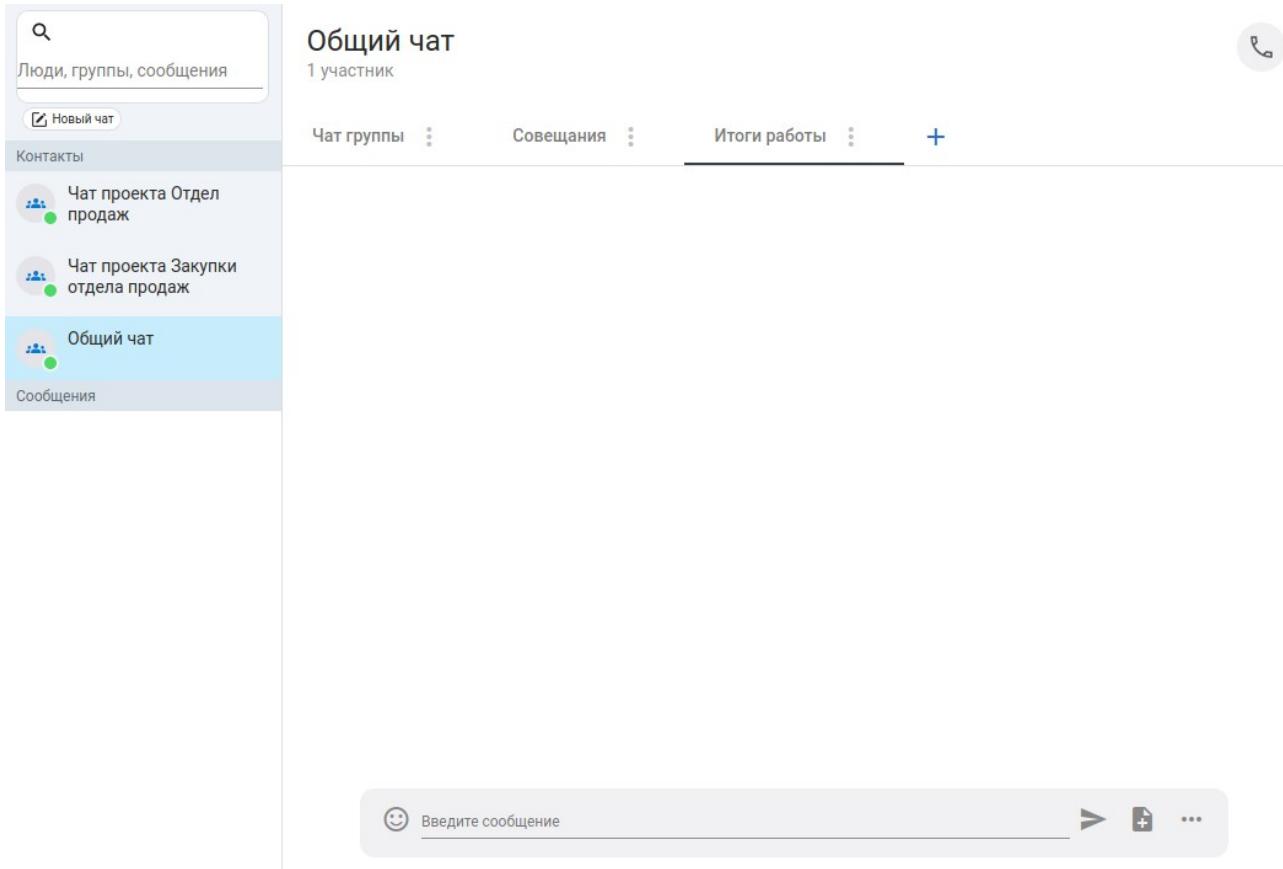
После создания новой компании мы можем добавить описание к нашей компании.

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

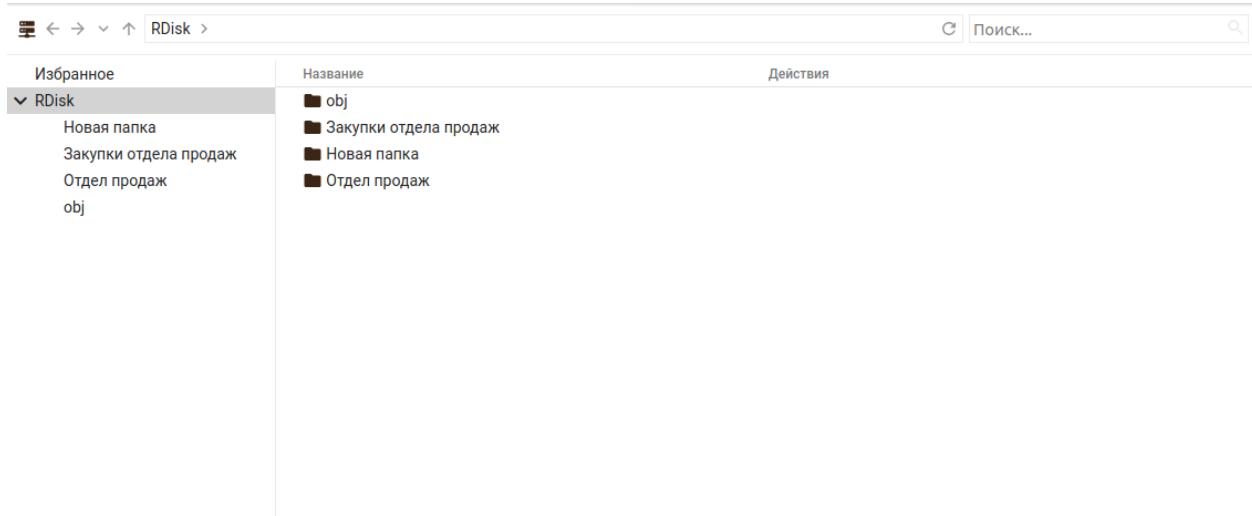
Рисунок 17. Общий чат



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

Настройка подключения диска

Для подключения необходимо знать

Адрес WebDAV-сервера:

<https://crm.denisov.fake/webdav/>

Логин и пароль, используемые для подключения — это логин и пароль от Вашего аккаунта CRM.

Иструкция для Windows

1. Нажмите комбинацию клавиш "Win" + "R"
2. В появившемся окошке введите: cmd и нажмите "Enter" или кнопку OK
3. Далее в появившееся окно скопируйте:
`cmdkey /generic:https://crm.denisov.fake/webdav/ /USER:test@carbonsoft.ru & net use r:
https://crm.denisov.fake/webdav/ /USER:test@carbonsoft.ru /PERSISTENT:YES` и нажмите "Enter"
4. Введите пароль от Вашего аккаунта (был высыпался на почту) и нажмите Enter
5. Откройте проводник. Папка с диском появится в разделе "Этот компьютер" - диск "R".

Для увеличения максимального размера файла в Windows необходимо создать и выполнить файл webdav.reg со следующим содержимым:

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\WebClientParameters]
"FileSizeLimitInBytes"=dword:40000000
```

Инструкция для macOS

OK