

Инструкция по эксплуатации ПО "Витязь"

Аннотация

Настоящий документ содержит информацию, необходимую для эксплуатации ПО "Витязь".

Содержание

Описание и назначение ПО	4
Процесс запуска ПО	5
Основные компоненты ПО	6
1. Верхнее меню	6
2. Раздел "Начало"	6
3. Раздел "Заказы и платежи"	6
4. Раздел "Отдел возвратов"	6
5. Раздел "Сертификаты"	6
6. Раздел "Заявки"	7
7. Разделы "РК" и "РП"	7
8. Раздел "Банк"	7
9. Раздел "Касса"	7
10. Раздел "Курьеры"	7
11. Раздел "Визитки"	7
12. Разделы "Сайты" и "Сайты новый дизайн"	8
13. Раздел "Шпаргалка"	8
14. Раздел "Отчеты"	8
15. Раздел "Для сотрудников"	8
16. Раздел "График работы"	8
17. Раздел "Отсутствие"	8
18. Раздел "Блоки"	8
19. Раздел "Деловая переписка"	9
20. Раздел "Запрос в IT"	9
21. Раздел "Звонки"	9
22. Раздел "Эффективность"	9
23. Раздел "Клиенты"	9
24. Раздел "Корп"	9
25. Раздел "Банк идей"	9
26. Раздел "Доп. разделы"	10
27. Раздел "Другое"	10
Процесс завершения работы ПО	11
Контакты	12

Описание и назначение ПО

ПО "Витязь" – программа, представляющая собой CRM-систему, в которой каждый сотрудник в соответствии со своей ролью может обмениваться сообщениями и выполнять поставленные перед ним задачи, включая обработку заявок, заказов, счетов и прочее, а также решать внутренние организационные вопросы, связанные с графиком работы, отпусками, оформлением курьерских доставок документов и тому подобного.

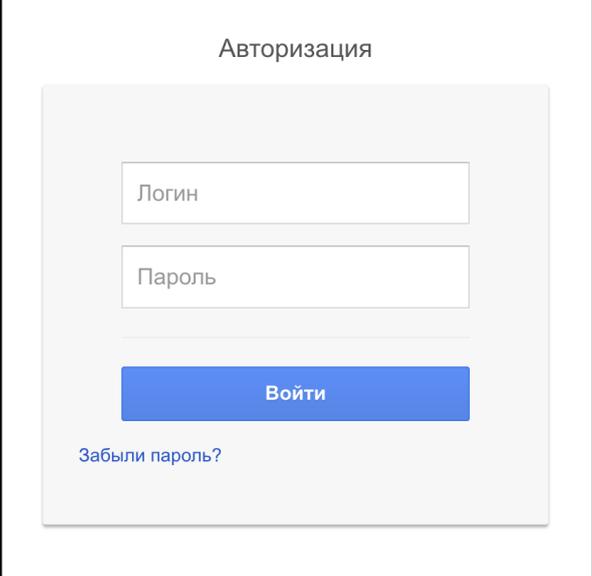
ПО позволяет осуществлять:

- обработку и мониторинг заказов, заявок и платежей;
- обработку и мониторинг возвратов;
- формирование скидочных сертификатов;
- запуск курьерской доставки;
- формирование и отправку визиток по электронной почте или смс;
- ведение карточек сайтов клиента;
- формирование отчетов;
- мониторинг работы сотрудников;
- взаимодействие с другими работниками посредством сообщений;
- мониторинг статистики компании по финансовым параметрам.

Роль пользователя соответствует должности работника в компании и обладает ограниченным функционалом, необходимым исключительно для выполнения профессиональных задач конкретного сотрудника.

Процесс запуска ПО

1. Для получения доступа пользователь должен перейти на сайт <https://crmvi.ru/knight/auth>.
2. Ввести выданный администратором после заключения договора логин и пароль, нажать кнопку "Войти".



The image shows a web form for authorization. At the top, the title "Авторизация" is centered. Below it, there are two input fields: the first is labeled "Логин" and the second is labeled "Пароль". Below these fields is a blue button with the text "Войти". At the bottom left of the form area, there is a link that says "Забыли пароль?".

Рис. 1

Основные компоненты ПО

1. Верхнее меню

Представляет собой панель в верхней части экрана со всеми доступными разделами.



Рис. 2

2. Раздел "Начало"

Содержит приветственное сообщение, информацию об СМС-визитках, получателей. количестве отправленных СМС и среднюю длину СМС, отправленной пользователем. А в шаблоне менеджера: дополнительную информацию о показателях менеджера

3. Раздел "Заказы и платежи"

Содержит информацию по заказам с возможностью редактирования карточек и ряд вкладок (рис. 3).

Позволяет создавать запросы на создание платежных поручений (внутри заказа), передать контакты менеджеру на обзвон и так далее.



Рис. 3

4. Раздел "Отдел возвратов"

Позволяет с помощью фильтров найти конкретный возврат. В нижней части отображаются возвраты в табличном виде с информацией о номере возврата, номера партнера, наименовании отеля, туроператоре, покупателе, статусе бронирования, счетах, стоимости, менеджере и прочем.

5. Раздел "Сертификаты"

Вкладка "Список" позволяет осуществлять поиск созданных сертификатов (рис. 4).

Сертификаты			
№ Сертификата:	№ Заказа:	Отель:	Менеджер ОБ:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Не выбрано	Не выбрано
Дата создания сертификата:	Даты сертификата:	Дата передачи заказа в ОБ:	
<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	<input type="text"/> - <input type="text"/>	
<input type="button" value="Поиск"/>			
Не найдено			

Рис. 4

Вкладка "Создать сертификат" позволяет создать сертификат после указания необходимой информации (наименование программы и отеля, дата, количество ночей, ФИО получателя, сумма, телефон, наименование фирмы получателя).

6. Раздел "Заявки"

Позволяет отслеживать заявки и их историю, проводить настройку обзвона, просматривать историю оплат по заявкам и прочее (рис. 5).

Просмотр	Настройки обзвона	История заявки	Детализация заявок	Telegram	Без звонка	Мониторинг обращений	Обращения	Мониторинг оплат
История оплат	Нов. история оплат	Возвращение по WhatsApp	Возвращение по WhatsApp без заказов	Возвращение по WhatsApp - переходы				

Рис. 5

7. Разделы "РК" и "РП"

Раздел "РК" содержит информацию о платежах через "PayKeeper" в табличном виде с возможностью поиска.

Раздел "РП" содержит информацию о платежах через "Rapida" в табличном виде с возможностью поиска.

8. Раздел "Банк"

Содержит информацию о платежах посредством банковских переводов в табличном виде с возможностью поиска.

В отдельных вкладках есть возможность просматривать запросы от менеджеров, искать платежные поручения, запросы на оплату, добавлять контрагентов, проводить выписки из банков и 1С.

Платежи	Фильтр слов	Правила для выгрузки	Правила для ДДС статьи	Запросы от менеджеров	Платежные поручения	Контрагенты	Запросы на оплату
Импорт КБ	Импорт ЗП						

Рис. 6

9. Раздел "Касса"

Позволяет просматривать информацию о приеме кассы, списке закрытых касс, запросы по возврату платежей и прочее (рис. 7).

Прием кассы	Список закрытия кассы	По датам	Выдать зп/авансы	Список зп/авансов	Запросы по возврату платежей	Запросы на наличный расход КОРП	4
Перезачеты (список)	Перезачет	Перенос депозита клиента					

Рис. 7

10. Раздел "Курьеры"

Позволяет осуществлять мониторинг курьерских доставок и создавать их.

11. Раздел "Визитки"

Содержит информацию о визитках, которые рассылаются клиентам посредством смс и эл. почты.

12. Разделы "Сайты" и "Сайты новый дизайн"

Содержат информацию о разработанных сайтах с разбивкой по вкладкам в зависимости от региона.

В разделе "Сайты" представлена информация в табличном виде со столбцами с информацией о названии, регионе, альтернативе, типе, подтипе, ссылке на сайт, официальном сайте.

В разделе "Сайты новый дизайн" представлена та же информация, но в другом дизайне.

13. Раздел "Шпаргалка"

Представляет собой раздел с основной информацией по каждому отелю и условиями проживания в нем, для которого создавался сайт.

14. Раздел "Отчеты"

Позволяет сформировать отчеты о расходах, просматривать запросы на расходы.

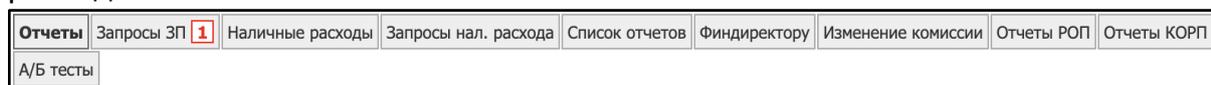


Рис. 8

15. Раздел "Для сотрудников"

Представляет собой страницу с информацией о сотрудниках по отделам, времени работы, графике, отпусках, дежурствах, достижениях и прочем (рис. 9).



Рис. 9

16. Раздел "График работы"

Представляет собой таблицу с информацией о графике работы сотрудников в разделением по регионам и отделам. Позволяет осуществлять поиск информацию посредством фильтров.

17. Раздел "Отсутствие"

Позволяет осуществлять поиск запросов на отсутствие от сотрудников с указанием отдела, ФИО и прочем.

18. Раздел "Блоки"

Содержит информацию о блоках данных с возможность удаления, редактирования и добавления.

19. Раздел "Деловая переписка"

Содержит вкладки со своими и всеми остальными обсуждениями. При переходе в конкретное обсуждение появляется возможность просмотреть историю сообщений и написать свои. Также есть возможность создать новое обсуждение, отключить звук.

20. Раздел "Запрос в IT"

Раздел перенаправляет пользователя на отдельную CRM с возможностью направления запроса в тех. поддержку.

21. Раздел "Звонки"

Позволяет в различных вкладках просматривать статусы, историю, статистику звонков и прочее. Также есть возможность осуществлять СМС рассылку, обзвоны клиентов, формировать календарь обзвонков (рис. 10).

Статусы	История звонков	Статистика пропущенных	Статистика банов	История статусов	История опозданий	График рабочего дня	Статусы звонков
Прослушка номеров	СМС рассылка	Обзвон	Проверка обзвона	Обзвон Бизнес Тревел	Обзвон Корп	Календарь обзвона	

Рис. 10

22. Раздел "Эффективность"

Позволяет просматривать планы по финансовым показателям, информацию о графике занятости, количестве менеджеров по дням, среднему времени статуса, Utm статистике, логировании лидов.

Предполагаемая прибыль по дням и прирост	График занятости	Количество менеджеров по дням	Среднее время статуса	Utm статистика	Логирование лидов
--	------------------	-------------------------------	-----------------------	----------------	-------------------

Рис. 11

23. Раздел "Клиенты"

Содержит информацию о клиентах пользователя и информации о клиенте. Позволяет осуществлять поиск.

24. Раздел "Корп"

Позволяет сотрудникам корпоративного отдела проводить поиск по заявкам, формировать отчеты, отслеживать лиды и анализы.

Поиск заявок	Создание заявки	Отчет по истории статусов	Отчет по текущим статусам	Связать заявки-заказы	Мониторинг обращений
Мониторинг важных обращений	Отчет событий контроля	Отчет по отелям	Лиды по отелям	Лиды по 'первым' отелям	Отчет по отправке КП
Отчет по удаленным заявкам	Солнечный - анализ	Солнечный(2) - анализ	Календарь событий/звонков	Отчет по клиентам	Отчет по обращениям
Отчет по встречам	Контрагенты	Прогнозирование прибыли			

25. Раздел "Банк идей"

Раздел перенаправляет пользователя на отдельную CRM с возможностью направления идеи по развитию компании.

26. Раздел "Доп. разделы"

Раздел перенаправляет пользователя на отдельную CRM с возможностью просмотра доп. разделов.

27. Раздел "Другое"

Раздел перенаправляет пользователя на отдельную CRM с возможностью просмотра и управления системой чатов.

Процесс завершения работы ПО

1. Для завершения работы ПО пользователю нажать на кнопку профиля в верхней правой части экрана.
2. В открывшемся окне нажать кнопку "Выйти".
3. Закрыть вкладку веб-браузера.



Рис. 2

Контакты

e-mail: support@crmvi.ru