Описание функциональных характеристик BPM2B

Версия 1.1

Москва, 2022

# Содержание

[Содержание 2](#_Toc97899731)

[Возможности использования электронной почты 4](#_Toc97899732)

[IMAP-аккаунты 4](#_Toc97899733)

[SMTP-аккаунты 4](#_Toc97899734)

[Учетные записи Gmail 4](#_Toc97899735)

[Работа с электронными письмами 5](#_Toc97899736)

[Отправка писем 5](#_Toc97899737)

[Папки электронной почты 5](#_Toc97899738)

[Фильтры электронной почты 6](#_Toc97899739)

[Шаблоны электронной почты 6](#_Toc97899740)

[Лента 7](#_Toc97899741)

[Запись потока 7](#_Toc97899742)

[Пользовательский поток 7](#_Toc97899743)

[Уведомления 7](#_Toc97899744)

[Сообщения 7](#_Toc97899745)

[Посты для пользователей 8](#_Toc97899746)

[Фильтрация 8](#_Toc97899747)

[Управление продажами 9](#_Toc97899748)

[Лид 9](#_Toc97899749)

[Сделки 9](#_Toc97899750)

[Валюта 10](#_Toc97899751)

[Аналитика продаж 10](#_Toc97899752)

[Управление обращениями 11](#_Toc97899753)

[Обзор 11](#_Toc97899754)

[Лента 11](#_Toc97899755)

[Email-to-Case 11](#_Toc97899756)

[База знаний 12](#_Toc97899757)

[Категории 12](#_Toc97899758)

[Портал клиентов 12](#_Toc97899759)

[Мероприятия и календарь 13](#_Toc97899760)

[Встречи и звонки 13](#_Toc97899761)

[Участники 13](#_Toc97899762)

[Напоминания 13](#_Toc97899763)

[Продолжительность по умолчанию 13](#_Toc97899764)

[Задачи 13](#_Toc97899765)

[Напоминания 13](#_Toc97899766)

[Планировщик 13](#_Toc97899767)

[Календарь 14](#_Toc97899768)

[Обновление календаря 14](#_Toc97899769)

[Общий календарь 14](#_Toc97899770)

[Документы 15](#_Toc97899771)

[Папки 15](#_Toc97899772)

[Отправка по электронной почте 15](#_Toc97899773)

[Создание из вложения электронной почты 15](#_Toc97899774)

# Возможности использования электронной почты

BPM2B предоставляет возможность получать электронные письма из ящика IMAP. Это позволяет использовать BPM2B в качестве почтового клиента вместе со специфическими функциями CRM.

## IMAP-аккаунты

Чтобы входящие электронные письма работали, в вашей системе должен быть правильно настроен [cron.](https://docs-espocrm-com.translate.goog/administration/server-configuration/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=ru&_x_tr_hl=en&_x_tr_pto=wapp" \l "setting-up-crontab)

Пользователь может настроить учетную запись IMAP на странице «Личные учетные записи электронной почты» (вкладка «Электронная почта» > меню в правом верхнем углу > «Личные учетные записи электронной почты»).

Укажите, какие папки следует отслеживать в поле Отслеживаемые *папки .*По умолчанию установлено INBOX.

Если вы используете **внешний почтовый клиент** для отправки электронных писем, вы можете добавить папку « *Отправленные » к отслеживаемым.*Электронные письма, отправленные с внешнего клиента, будут импортированы в BPM2B. Обратите внимание, что ваш внешний клиент должен быть настроен для хранения отправленных писем на сервере IMAP.

*Fetch Поскольку* позволяет вам выбрать дату, с которой письма должны быть заархивированы. Установите его на дату до сегодняшнего дня, если вам нужно архивировать старые электронные письма.

В Личном кабинете электронной почты есть возможность указать *папку .*Входящие письма будут помещаться в эту папку.

## SMTP-аккаунты

Пользователи могут настроить параметры SMTP в своих личных учетных записях электронной почты, а также в настройках. Личные учетные записи электронной почты доступны на вкладке «Электронная почта» > меню в правом верхнем углу > «Личные учетные записи электронной почты».

Администратор также может разрешить использовать основную системную учетную запись SMTP, а также групповые учетные записи электронной почты (отметьте их как общие).

Пользователи могут иметь несколько учетных записей SMTP.

*Важно: Адреса электронной почты* , с которых пользователь может отправлять электронные письма, должны быть определены в поле « Электронные письма» записи *пользователя* . Только администратор может определять адреса электронной почты пользователя (по умолчанию).

## Учетные записи Gmail

Для подключения вашей учетной записи Gmail (IMAP и SMTP) есть два варианта:

Включите доступ для менее защищенного приложения в настройках вашего аккаунта Google.

Используйте [интеграцию с Google](https://translate.google.com/website?sl=en&tl=ru&hl=en&client=webapp&u=https://www.espocrm.com/extensions/google-integration/) , которая обеспечивает безопасную аутентификацию через Oauth2.

## Работа с электронными письмами

Электронные письма загружаются cron (в фоновом режиме) каждые несколько минут (период может быть указан администратором). Вы можете увидеть все свои электронные письма на вкладке Электронные письма. С левой стороны есть стандартные папки «Входящие», «Отправленные», «Черновики».

Поле *состояния :*

*Отправлено* - отправлено через CRM

*Заархивировано* — получено из учетной записи IMAP или заархивировано вручную

*Черновик* — электронное письмо было создано как черновик.

Когда приходит новое электронное письмо, система пытается распознать, какой записи принадлежит это электронное письмо. Он может связать его с учетной записью, интересом, возможностью, обращением (и контактом в режиме B2C) и т. д. Если он не был распознан, пользователь может связать его вручную, заполнив поле *Родитель .*

Если электронное письмо пришло от нового потенциального клиента, пользователь может **преобразовать его в лид** . Откройте запись электронной почты и нажмите «Создать лид» в правом верхнем меню.

Также можно **создать задачу или дело** из записи электронной почты.

Если адреса электронной почты (от, кому, копия) записи электронной почты известны системе, она покажет человека, с которым они связаны (Контакт, Интерес, Пользователь и т. д.). Если какой-то адрес электронной почты новый, вы можете **создать контакт** прямо оттуда.

Все электронные письма, связанные с определенной записью, отображаются на панели «История» этой записи. Если какое-то электронное письмо связано, например, с возможностью, но возможность связана с учетной записью, она будет отображаться как в возможности, так и в учетной записи.

При **удалении** электронного письма оно полностью удаляется из системы, поэтому оно исчезает из их папки « *Входящие* » . Чтобы этого не произошло, используйте *Move to Trash* . Администратор не может предоставлять пользователям доступ на *удаление , чтобы предотвратить потерю сообщений электронной почты.*

## Отправка писем

Вы можете создать новое электронное письмо несколькими способами:

*Кнопка « Написать электронное* письмо» в представлении списка электронных писем;

ответ на другое электронное письмо;

нажатие на адрес электронной почты какой-либо записи;

*Действие « Написать электронное письмо* » на панели «Действия».

Есть возможность **выбрать шаблон** письма.

Вы можете настроить **подпись электронной почты** в настройках.

Можно использовать **внешний почтовый клиент** (по умолчанию на вашем компьютере или устройстве). Для этого установите флажок *Использовать внешний почтовый клиент* в настройках.

## Папки электронной почты

Пользователи могут создавать свои собственные папки электронной почты, чтобы поместить некоторые электронные письма для удобства. Список доступных папок доступен на странице Электронная почта слева. Чтобы создать или отредактировать папки, следуйте «Электронные письма»> раскрывающийся список в правом верхнем углу> «Папки». Skip Notification означает, что вы не будете получать уведомления о входящих письмах, которые попадают в определенную папку. Используя фильтры электронной почты, можно автоматически помещать электронные письма в папки по определенным критериям.

## Фильтры электронной почты

Администратор может создавать глобальные фильтры электронной почты, чтобы пропускать нежелательные электронные письма. Они доступны в Администрирование > Фильтры электронной почты.

Обычный пользователь может создавать фильтры электронной почты для своих личных учетных записей электронной почты или для всего своего почтового ящика. Они доступны в разделе «Электронные письма» > раскрывающийся список в правом верхнем углу > «Фильтры».

Существует два типа фильтров:

Пропустить — электронная почта будет помещена в *корзину* или не импортирована, если фильтр связан с личной учетной записью электронной почты;

Поместить в папку — импортированные электронные письма будут автоматически помещены в указанную папку пользователя.

## Шаблоны электронной почты

Шаблоны электронных писем доступны в разделе Электронные письма > раскрывающийся список в правом верхнем углу > Шаблоны электронных писем. Их можно использовать как для массовой рассылки писем, так и для обычных писем. One-offфлажок означает, что шаблон электронной почты предполагается использовать только один раз, что обычно для электронного маркетинга.

Можно использовать заполнители в теле и теме шаблона электронной почты, например {Account.name}, {Person.emailAddress}. Они будут заменены значениями связанных записей.

Вы можете использовать дополнительные зарезервированные заполнители в теле шаблона: {optOutUrl}и {optOutLink}.

<a href="{optOutUrl}">Unsubscribe</a>

Это ссылка для отписки от рассылки.

Список доступных дополнительных заполнителей:

{today}- сегодняшняя дата,

{now}- текущая дата и время,

{optOutUrl}- URL-адрес отказа (только для массовой рассылки),

{optOutLink}- ссылка для отказа (только для массовой рассылки),

{optInUrl}- URL-адрес подписки (только для захвата потенциальных клиентов, подтвердите подписку),

{optInLink}- ссылка для подписки (только для захвата потенциальных клиентов, подтвердите подписку).

# Лента

Лента в BPM2B — это канал, в котором вы можете видеть обновления и новые дополнения для записей, на которые вы подписаны. Вы также можете публиковать сообщения в свой поток и в поток других пользователей.

По умолчанию поток имеют следующие типы сущностей: Контрагенты, Контакты, Лиды, Возможности, Обращения, Задачи. Администраторы могут **включить** или **отключить** поток для определенного типа.

В BPM2B есть два типа потока: поток записи и поток пользователя.

## Запись потока

Панель « *Поток* » доступна в представлении сведений о записи внизу. Здесь отображаются сообщения, обновления и новые дополнения, относящиеся к текущей записи.

Можно **переместить панель потока вниз** , чтобы она отображалась под другими панелями. Администратор может сделать это в разделе «Администрирование» > «Диспетчер компоновки» > выбрать тип объекта > «Нижние панели».

## Пользовательский поток

Пользователи могут видеть свой поток в дашлете «Поток», а также на вкладке «Поток». Пользователи также могут видеть поток других пользователей в подробном представлении пользователя, если у них есть доступ, который контролируется полем Полномочия *пользователя* в Ролях.

В ленте пользователя вы можете видеть сообщения и обновления записей, на которые подписан пользователь. Вы также можете видеть сообщения, адресованные пользователю.

## Уведомления

Вы будете получать уведомления об обновлениях в вашей ленте, сделанных другими пользователями.

## Сообщения

Вы можете создать сообщение, связанное с определенной записью. Вы также можете прикрепить к сообщению несколько файлов и изображений. Изображения можно вставлять из буфера обмена.

Упоминания

Если вы хотите упомянуть кого-то в своем посте, вам нужно ввести @символ и начать вводить имя пользователя. Пользователь, которого вы упомянули в своем посте, будет уведомлен об этом.

Примечание. Пользователь, упомянутый в публикации, должен иметь доступ к потоку записи, в которой он упоминается. В противном случае пользователь не получит уведомление о публикации.

Примечание. Пользователь должен иметь надлежащее *разрешение на назначение* (установленное в ролях), чтобы иметь возможность упомянуть конкретного пользователя. Если для разрешения назначения установлено значение no, пользователь не сможет никого упоминать. Если установлено team, то они смогут упоминать только пользователей своей команды (или команд). Если установлено all, то можно будет упомянуть кого угодно.

## Посты для пользователей

Пользователи могут создавать публикации для определенных пользователей, для определенных групп, для всех пользователей и для себя. Доступ к этой возможности контролируется полем *Разрешение на назначение в Ролях.*

## Фильтрация

Вы можете отфильтровать, что показывать в ленте: *все* , *посты* или *обновления* . Фильтры доступны в раскрывающемся списке в правом верхнем углу панели.

# Управление продажами

## Лид

Лид представляет человека или организацию, которые в настоящее время не являются клиентами, но могут ими стать. Создание новой записи лида обычно является первым шагом в процессе продажи. Предполагается, что по мере сбора дополнительной информации о лиде лид будет преобразован в учетную запись, контакт и возможность.

Предполагается, что новые лиды будут создаваться по следующим сценариям:

* Вручную пользователями CRM;
* Через API (например, через веб-форму);
* Автоматически по правилу рабочего процесса.

Используя рабочие процессы , администратор может настроить систему для применения определенного правила назначения к новым лидам, т *.* е . правил циклического перебора и правила *наименьшей занятости*.

Чтобы не упускать из виду новые лиды, пользователи могут добавить тип объекта « *Лид » в список « Глобальное автоматическое отслеживание* » в настройках. Тогда они будут автоматически следовать каждому новому лиду.

Преобразование

Чтобы преобразовать лид, вам нужно нажать кнопку « *Конвертировать* » в подробном представлении лида. Затем вы можете проверить, в какие типы записей вы хотите преобразовать: учетная запись, контакт, возможность.

Конвертированный лид не будет удален из системы. Он будет иметь статус *Конвертирован* , записи, в которые он был конвертирован, будут доступны на панели «*Конвертирован* *в» справа.*

## Сделки

Сделка представляет потенциальную или закрытую сделку. Сделка со стадией *Закрыто Выиграно* учитывается при расчете выручки от продаж (дашлеты и отчеты).

стадия

По умолчанию доступны следующие этапы продажи:

* Привлечение клиента
* Оценка возможности
* Предложение
* Согласование
* Закрыто Выиграно
* Закрыто Потеряно

Возможно определить пользовательские вероятности для каждого этапа.

Вероятность

Вероятность сделки — это оценочная процентная вероятность того, что сделка будет выиграна. *Статус Закрыто Выиграно*  имеет 100% вероятность, *Закрыто Потеряно* – ноль. Другие этапы имеют свои вероятности по умолчанию. Вероятности можно использовать для прогнозирования доходов.

## Валюта

Администратор может определить доступные валюты и их курсы в Администрирование > Валюта.

Возможна конвертация валюты существующих сделок:

* в представлении списка: выберите необходимые записи, а затем нажмите « *Преобразовать валюту* » в раскрывающемся списке « *Действия* »,
* в подробном представлении: щелкните раскрывающийся список рядом с кнопкой « *Изменить* », затем « *Конвертировать валюту* » .

## Аналитика продаж

По умолчанию на дашборде доступны следующие графики:

* Продажи по месяцам
* Сделки по источникам потенциальных клиентов
* Сделки по стадиям
* Воронка продаж

# Управление обращениями

## Обзор

Дела обеспечивают возможность отслеживания проблем. Это основной аспект обслуживания клиентов в BPM2B. Термин «тикет» также может использоваться для кейсов.

Объект «Обращение» может быть связан с одним Пользователем и/или с несколькими Контактами.

Новые дела предполагается создавать по следующим сценариям:

* Вручную пользователями CRM
* Вручную пользователями клиентского портала
* Через API (например, через веб-форму)
* Автоматически, когда новое письмо пришло на определенный почтовый ящик
* Автоматически по правилу рабочего процесса

Когда новое обращение создается пользователем портала, оно не назначается ни одному пользователю. Используя рабочие процессы , администратор может создать правило, которое будет уведомлять определенных пользователей о новом случае в системе. Рабочие процессы также предоставляют возможность применять правила назначения к новым случаям, т . е. правила циклического *перебора* и правила *наименьшей занятости.*

Чтобы предотвратить пропуск новых обращений, пользователи могут добавить тип объекта «Обращение» в список « *Глобальное автоматическое отслеживание* » в настройках. Тогда они будут автоматически следить за каждым новым случаем.

Примечание. Если нет пользователя портала, связанного со связанным контактом, клиент не будет получать уведомления по электронной почте об обновлениях в потоке. Вам нужно использовать электронную почту для связи с клиентом.

## Лента

Запись обращения имеет ленту, которую можно использовать для связи между клиентом и службой.

Пользователи CRM могут создавать *внутренние сообщения* , которые не будут отображаться на клиентском портале. Для этого вам нужно нажать на значок замка рядом с кнопкой *Опубликовать .*

## Email-to-Case

Администратор может настроить групповую учетную запись электронной почты, которая будет создавать новое обращение для каждого нового входящего электронного письма.

Пользователи могут создать дело из электронной почты вручную. В подробном представлении электронной почты щелкните раскрывающийся список в правом верхнем углу, затем *«Создать обращение»* .

Когда пользователь хочет отправить ответ клиенту, он должен убедиться, что обращение выбрано в качестве *родителя* отправляемого электронного письма. Он добавит адрес электронной почты группы в поле « *Ответить на» электронной почты.*Таким образом, ответ клиента будет отправлен на групповой адрес, а не на адрес пользователя.

## База знаний

Пользователи могут связывать статьи базы знаний с историей болезни.

База знаний предоставляет возможность создавать статьи. Статьи должны содержать информацию о продуктах для клиентов или помогать пользователям CRM повышать свою продуктивность.

Чтобы сделать статью доступной на портале, необходимо установить ей статус «Опубликовано» и выбрать портал в поле « *Порталы* » . Убедитесь, что роль портала разрешает доступ к базе знаний, а на портале добавлена ​​вкладка меню навигации.

Если вы укажете *Срок актуальности* , то статья будет автоматически скрыта с портала в эту дату.

Для статьи можно указать язык. Статья будет показана только тем пользователям портала, у которых установлен этот язык.

Порядок, в котором перечислены статьи, можно изменить с помощью действий в раскрывающемся меню конкретной статьи.

Статьи базы знаний могут быть связаны с записями о делах, обеспечивая быстрый доступ к информации из записей о делах.

### Категории

Категории позволяют группировать статьи. Одна категория может содержать несколько подкатегорий. Каждая статья может относиться к одной или нескольким категориям.

Категория базы знаний — это отдельный тип сущности, поэтому доступом можно управлять с помощью ролей ACL.

## Портал клиентов

Администратор может создать портал , на котором клиенты смогут создавать обращения. Разрешение на создание обращений может быть предоставлено в роли портала.

Поскольку пользователи портала автоматически следят за созданными ими обращениями, они будут получать уведомления по электронной почте о новых сообщениях в потоке обращений. Уведомления отправляются с системной учетной записи электронной почты. Поэтому, когда клиент отвечает на уведомление, оно будет отправлено на системный адрес электронной почты. Можно отправлять ответы на групповую учетную запись электронной почты. Для этого вам необходимо использовать инструмент рабочего процесса (или формулу), чтобы все новые дела автоматически связывались с групповой учетной записью электронной почты (используйте действие «Обновить целевую запись», установите поле *«Групповая учетная запись электронной почты» ).*

# Мероприятия и календарь

По умолчанию в BPM2B доступны три типа активностей:

* Встречи
* Звонки
* Задачи

Администратор может создать пользовательскую сущность типа «Событие». Затем в разделе «Администрирование» > «Настройки» > «Действия» можно установить этот тип объекта как «Действие» и сделать его доступным в календаре.

Существует дашлет «Мои действия», показывающий текущие и предстоящие записи действий, связанных с текущим пользователем.

Учетные записи, контакты, интересы, возможности, обращения имеют панель «Действия» в подробном представлении. Пользовательские объекты типа Base Plus также имеют панель «Действия».

## Встречи и звонки

### Участники

Поддерживается 3 типа участников: Пользователи, Контакты, Лиды. Для каждого участника можно указать статус приема: Принят, Под вопросом, Отклонен.

Существует возможность отправлять **приглашения по электронной почте** участникам, нажав кнопку в правом верхнем углу. Участники смогут установить свой статус принятия, щелкнув соответствующую ссылку в электронном письме. Шаблон для электронных писем с приглашением можно изменить в Администрирование > Менеджер шаблонов > Приглашение.

### Напоминания

Существует два типа напоминаний: всплывающее окно (сообщение в приложении) и электронная почта. Напоминания будут применяться к *назначенному пользователю* и пользователям, указанным в поле « *Пользователи ».*

### Продолжительность по умолчанию

Продолжительность по умолчанию может быть изменена администратором в разделе «Администрирование» > «Диспетчер объектов» > «Встречи/звонки» > «Поля» > «Длительность» > «По умолчанию». Он должен быть указан в секундах.

## Задачи

Поля «Дата начала» и «Дата выполнения» не обязательны для заполнения. Даты могут быть указаны с частями времени или без них.

### Напоминания

*Поле «Напоминания»* скрыто, если поле « *Дата* выполнения» пусто. Он появится после заполнения.

### Планировщик

Предоставляет возможность просмотра диапазонов свободного и занятого времени для посетителей (пользователей) при планировании события. Доступно для собраний, звонков и пользовательских объектов типа «Событие».

Панель планировщика можно добавить или удалить в разделе «Администрирование» > «Диспетчер компоновки» > выберите нужный тип объекта > «Нижние панели».

Какие типы объектов будут учитываться при отображении диапазонов времени занятости, можно настроить в разделе «Администрирование» > «Настройки» > «Список свободных/занятых объектов».

## Календарь

Календарь отображает встречи, звонки, задачи.

Поддерживаемые представления:

* Месяц
* Неделю
* День
* Лента новостей

Пользователи могут добавить Календарь на свою панель инструментов.

Возможен просмотр календаря другого пользователя (если у вас есть доступ, определенный ролями). Кнопка календаря доступна в подробном представлении пользователя.

### Обновление календаря

Чтобы обновить элементы календаря, вы можете щелкнуть заголовок диапазона дат вверху в центре.

### Общий календарь

Пользователи могут создавать настраиваемые общие представления, в которых будут отображаться события определенных команд.

Общий вид также доступен для просмотра *временной шкалы* . Это позволяет просматривать события нескольких пользователей.

# Документы

BPM2B предоставляет возможность хранения документов. По умолчанию тип объекта «Документ» имеет отношения «многие ко многим» с «Организация», «Возможность», «Контакт», «Интерес». Администратор может создавать отношения с другими типами сущностей.

## Папки

Папки позволяют группировать документы. Папки документов представлены в виде иерархической древовидной структуры. Каждая папка может содержать вложенные папки.

Папка документов — это отдельный тип объекта, поэтому доступ может контролироваться ролями ACL.

## Отправка по электронной почте

При составлении электронного письма есть возможность добавить определенный документ в качестве вложения.

## Создание из вложения электронной почты

Можно создать документ из вложения электронной почты. В подробном представлении электронной почты в раскрывающемся списке в правом верхнем углу нажмите « *Создать документ»* . Электронное письмо должно иметь хотя бы одно вложение.