



vtiger Customer Portal 4.2

Руководство пользователя

Версия документа: **vtiger.c_portal.4_2.UG.1.20060307**, Март 2006.

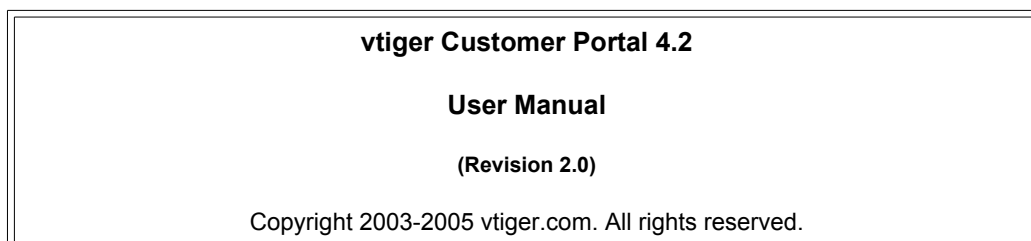
Документ может быть изменен без уведомления.

Руководство на русском языке составлено и распространяется Sergei Kostigoff
<http://www.kostigoff.net>


Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу: <http://myvtiger.kostigoff.net>.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

Настоящий документ (с некоторыми изменениями и дополнениями) базируется на документе:



Торговые марки **vtiger** и **vtiger CRM** и логотип  принадлежат vtiger.com.

 является просто подписью Sergei Kostigoff.

Все другие марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Документ может быть изменен без уведомления.

Лицензия

Содержание этого документа распространяется на условиях текущей версии GPL Public License Version ("License"); Вы не можете использовать данный документ иначе, как на условиях Лицензии. Вы можете получить копию Лицензии: <http://www.gnu.org>.

Отказ от гарантий

Программное обеспечение и документация, распространяемые на условиях Лицензии, распространяются в соответствии с принципом «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, как явных, так и подразумеваемых.

Credits and acknowledgements

Copyright © 2003-2005 vtiger.com
<http://www.vtiger.com>

Copyright © 2006 Sergei Kostigoff
<http://www.kostigoff.net>

Copyright 2003-2005 [vtiger.com](http://www.vtiger.com). All rights reserved.

Перевод на русский язык с исправлениями © 2006 Sergei Kostigoff <http://www.kostigoff.net>

vtiger и **vtiger CRM** являются торговыми марками vtiger.com. Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.

Содержание

1. Введение	4
2. Установка vtiger Customer Portal	6
2.1. Системные требования	6
2.2. До начала установки	6
2.3. Процедура установки	6
3. Работа с vtiger Customer Portal	8
3.1. На стороне vtiger CRM	8
3.1.1. Чтобы создать пользователей Customer Portal	8
3.1.2. Для решения изложенных в тикетах проблем	9
3.2. На стороне Клиентского Портала	9
3.2.1. Для входа на Клиентский Портал	10
3.2.2. Для отключения от Клиентского Портала	10
3.2.3. Чтобы отправить тикет с описанием проблемы	10
3.2.4. Для просмотра статуса тикетов	11
3.2.5. Чтобы сменить Пароль	11
4. Поддержка пользователей	12

1. Введение

vtiger Customer Portal (Клиентский Портал)– это дополнительный пакет для **vtiger CRM**, проекта Управления Отношений с Клиентами, построенного на принципах Open Source – системы с открытым исходным кодом, расположенном на Sourceforge. Вы можете установить пакет **vtiger Customer Portal** на Вашем Web – сайте и предоставить Вашим клиентам возможность самообслуживания с целью улучшения отношений с ними ¹.

Примечание: пакет **vtiger Customer Portal 4.2** работает только с vtiger CRM 4.2.

Принципы работы

1. Имена клиентов зарегистрированы в **vtiger CRM** (Контрагенты/Контакты в зависимости от приобретенных продуктов могут быть одним из критериев).
2. Клиентам передается информация для подключения (Login), чтобы они могли помещать тикеты с проблемами в систему через Ваш корпоративный Web сайт.
3. При входе, клиенты сперва попадают в Базу Знаний. Если решение проблемы не описано, они могут послать в систему тикет с сообщением о проблеме.
4. Тикет с сообщением о проблеме передается на сервер **vtiger CRM** через Web сервис и выводится в разделе **Trouble Tickets** модуля **Технической поддержки (HelpDesk)**.
5. В системе **vtiger CRM**, сотрудник Службы технической поддержки или Администратор соответствующей группы обрабатывает посланные клиентами тикеты.
6. Когда тикет передан в обработку специалисту Технической поддержки, клиенту посылается автоматическое письмо, сообщающее статус тикета. Затем специалист Службы

¹ Примечание автора русскоязычной версии настоящего документа: Вследствие того, что у версии vtiger CRM 4.2.x существуют большие проблемы с безопасностью, я лично не стал бы рисковать, открывая доступ из интернет к системе. Проблемы безопасности обсуждаются на сайте <http://www.vitiger.com> в разделе «Discussions» - всем заинтересованным советую прочитать.

технической поддержки готовит решение описанной в тикете проблемы.

7. Решение выводится на домашней странице клиента в Клиентском Портале. После рассмотрения решения, клиент может отправить дополнительную информацию, если проблема не была решена, и процесс продолжается до тех пор, пока тикет с описанием проблемы не закрывается.

2. Установка vtiger Customer Portal

В настоящем разделе приведена следующая информация:

- [Системные требования](#)
- [До начала установки](#)
- [Процедура установки](#)

2.1. Системные требования

- **Аппаратное обеспечение:** x486 с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB доступного дискового пространства
- **Операционная система:** Windows 2000/NT/XP/2003
- **Web сервер:** Apache версии 2.0.40 и более новый или Microsoft IIS версии 5 и более новый
- **PHP:** версии от 4.2.X до 4.3.X.

2.2. До начала установки

- На стороне поставщика Продукта или Сервиса в качестве программного обеспечения CRM должен использоваться **vtiger CRM 4.2**.
- На Web странице поставщика Продукта или Сервиса до установки **vtiger Customer Portal** должен быть установлен PHP (версии 4.2.x или 4.3.x.).

2.3. Процедура установки

1. Загрузите файл **vtiger_Customer_Portal_4_2.zip** с URL:

http://prdownloads.sourceforge.net/vtiger/vtigercrm/vtiger_Customer_Portal_4_2.zip?download.

2. Распакуйте файл **vtiger_Customer_Portal_4_2.zip** соответствующее место Вашего Web сайта. После распаковки файла структура должна быть `<Web_Site>/vtigerCRM/customerportal/<Portal related Files>`. Вы также можете изменить структуру директорий в соответствии с соглашениями файловой системы Вашего Web сайта.

3. Измените файл **PortalConfig.php**, расположенный в директории *vtigerCRM/customerportal/*, как показано ниже:

Server_Path: Укажите абсолютный путь (URL) к Вашему серверу **vtiger CRM**. Например, если Ваш сервер **vtiger CRM** расположен по адресу *http://vtigercrm.com/demo*, это означает, что Вам надо указать путь к серверу следующим образом:

```
$Server_Path = "http://vtigercrm.com/demo";
```

Authenticate_Path: Укажите абсолютный путь (URL) к директории **vtiger Customer Portal** на Вашем Web сайте. Например, если Вы распаковали файлы **vtiger Customer Portal** на Ваш Web сайт по адресу *http://vtiger.com/demo/portal*, это означает, что Вы должны указать значение параметра `Authenticate_Path` следующим образом:

```
$Authenticate_Path = "http://vtiger.com/demo/portal";
```

Сохраните файл **PortalConfig.php**.

4. Измените вид страниц портала в соответствии с требованиями Вашего Web сайта. По умолчанию, в комплект поставки **vtiger Customer Portal** включен файл **customerportal.css**. Вы можете изменить файл CSS в соответствии с требованиями Вашего Web сайта. Если Вам необходимо использовать иной файл CSS, измените ссылки на файл CSS в файлах **index.php**, **cp_index.php**, и **UserTickets.php**:

```
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="customerportal.css">
```

5. Если у Вас есть опыт работы с PHP, HTML, и CSS, Вы можете полностью изменить внешний вид Портала. Также Вы можете изменить термины и условия пользования Клиентским Порталом, правила, и остальные условия в соответствии с Вашей корпоративной политикой. Эта информация не описана в данном Руководстве.

Теперь Клиентский Портал готов к работе с клиентами для обработки их тикетов с сообщениями о проблемах.

3. Работа с vtiger Customer Portal

Клиентский Портал состоит из двух частей. На стороне **vtiger CRM** администратор **vtiger CRM** создает пользователей Портала, а сотрудники службы Технической поддержки работают с тикетами, изменяя их статус. На стороне Портала клиенты заходят на **Customer Portal**, отправляют тикеты с описанием проблем, и видят предлагаемое поставщиком решение.

3.1. На стороне vtiger CRM

Работая в интерфейсе vtiger CRM, Вы можете выполнять следующие действия:

- [Создавать пользователей Портала](#)
- [Решать проблемы, изложенные в тикетах](#)
- Создавать документацию FAQ (ЧаВо – часто задаваемые вопросы) (**Примечание:** см. Руководство Пользователя системы vtiger CRM для дальнейшего описания).

3.1.1. Чтобы создать пользователей Customer Portal

1. Войдите в систему **vtiger CRM**.
2. В модуле **Контакты**, либо создайте новую запись с контактной информацией, либо откройте для редактирования существующую запись **Контакта**.
3. На странице *Контакт: <Имя контакта>*, в секции *Информация Клиентского Портала*, отметьте поле **Пользователь Портала**. Кроме этого, укажите **Дату Начала сопровождения** и **Дату Окончания Сопровождения**.
4. Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Клиенту будет послано сообщение E-mail с информацией для входа в Портал. **Примечание:** Перед созданием пользователя Портала удостоверьтесь, что Ваш

Администратор системы **vtiger CRM** правильно сконфигурировал сервер для отправки сообщений E-mail, в противном случае сообщение E-mail не будет отправлено Вашему клиенту.

3.1.2. Для решения изложенных в тикетах проблем

1. Войдите в систему vtiger CRM.
2. Нажмите на закладку **[Техническая поддержка]**.
3. На главной странице **Технической поддержки** нажмите на закладку **[Тикеты]**. Выберите в списке назначенный Вам тикет.
4. На странице Тикет отредактируйте информацию тикета, а именно решение проблемы, изложенной в тикете, статус, приоритет, и иную информацию. По окончании редактирования тикета нажмите кнопку **[Сохранить]**. Обновленная информация тикета немедленно будет отображена в Клиентском Портале.

3.2. На стороне Клиентского Портала

Сразу после создания пользователя Портала в системе vtiger CRM, информация для входа в Портал будет отправлена Вашему клиенту на его адрес E-mail. Ваши клиенты могут выполнять следующие действия на Вашем корпоративном Клиентском Портале:

- Входить на Клиентский Портал
- Отсылать тикеты с описанием проблем
- Просматривать статус тикетов
- Просматривать информацию FAQ (ЧаВо – часто задаваемых вопросов)
- Изменять пароль

3.2.1. Для входа на Клиентский Портал

1. Откройте Клиентский Портал Вашего поставщика, набрав URL портала в Вашем Web браузере.
2. На странице Login, укажите информацию подключения (пользовательское имя и пароль), предоставленные Вам поставщиком.
3. Нажмите кнопку **Login**. При успешном входе Вы увидите стартовую страницу Клиентского Портала.

3.2.2. Для отключения от Клиентского Портала

Нажмите кнопку **[Logout]** на главной странице Пользовательского Портала.

3.2.3. Чтобы отправить тикет с описанием проблемы

1. На главной странице Клиентского Портала, нажмите на ссылку **[Создать Новый Тикет]**.
2. На странице *[Создание нового тикета]* укажите следующую информацию:
 - **Название:** Укажите название тикета.
 - **Описание:** Подробно опишите проблему.
 - **Приоритет:** Укажите приоритет тикета (Низкий, Средний, Высокий, или Критический)
 - **Категория:** Укажите категорию тикета (Большая проблема, Маленькая проблема, или Иная проблема). **Примечание:** В настоящее время **vtiger Customer Portal** поддерживает очень ограниченный набор полей.

3. Нажмите кнопку **[Отослать]**. Ваш тикет будет показан на главной странице в секции *Открытые тикеты*.

3.2.4. Для просмотра статуса тикетов

1. На главной странице Клиентского Портала открытые и закрытые тикеты выводятся в секциях *Мои Открытые Тикеты* и *Мои закрытые Тикеты* соответственно.
2. В секции *Мои Открытые Тикеты*, нажмите на названии тикета, чтобы увидеть полную информацию тикета.
3. Вы также можете сообщать дополнительные детали, которые могут потребоваться для решения проблемы, в поле *Комментарии*, с последующим нажатием кнопки **[Отправить]**.

3.2.5. Чтобы сменить Пароль

1. На *Главной странице Клиентского Портала*, нажмите ссылку **[Мой Профиль]**.
2. В секции *Мой Профиль*, измените пароль и нажмите кнопку **[Отправить]**. Вы можете использовать новый пароль при следующем входе на страницу Клиентского Портала.

4. Поддержка пользователей

Просим Вас присылать Ваши комментарии, вопросы по функциональности, и сообщения о проблемах в **vtiger Discussions** (<http://www.vtiger.com/discussions/>), чтобы мы могли оказать Вам техническую помощь и поддержку.

Рабочий язык форума – английский.

От автора настоящего документа:

Спасибо всем, кто дочитал документ до конца.

Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу: <http://myvtiger.kostigoff.net>.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

С уважением,



Sergei Kostigoff