



# vtiger Customer Portal 5.0.2

## Руководство пользователя

### Document History

Revision (eng): 5.0.2  
Date: October 31, 2006

Revision (ru): draft 1  
Date: November 23, 2006

Версия документа: vtiger.customer.portal.5.0.2.UM.RU.d1.20061123, **Ноябрь 2006.**

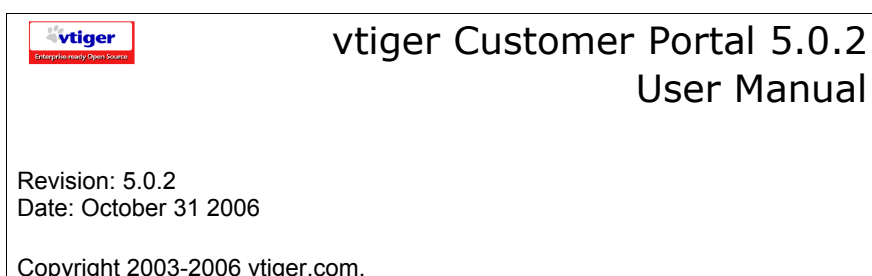
A small, handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

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

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


Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei@kostigoff.net](mailto:sergei@kostigoff.net).

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



## Copyrights & trademarks

Торговые марки vtiger и логотип  принадлежат [vtiger.com](http://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 GNU Public License Version 2 ("License") или более свежей версии, опубликованной GNU; 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 acknowledgments

При подготовке настоящего документа использована система [OpenOffice.org](http://OpenOffice.org) версии 2.0.4

Copyright © 2004-2006 vtiger.com: <http://www.vtiger.com>

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

## Содержание

<a href="#">1. Введение</a>	4
<a href="#">2. Установка vtiger Customer Portal</a>	5
<a href="#">2.1. Системные требования</a>	5
<a href="#">2.2. До начала установки</a>	5
<a href="#">2.3. Процедура установки</a>	5
<a href="#">3. Работа с vtiger Customer Portal</a>	7
<a href="#">3.1. На стороне vtiger CRM</a>	7
<a href="#">3.2. На стороне Клиентского Портала</a>	8
<a href="#">4. Поддержка пользователей</a>	10

## 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. Вы можете установить пакет vtiger Customer Portal на вашем Web сайте и предоставить вашим клиентам возможность самообслуживания с целью улучшения отношений с ними<sup>1</sup>.

**Примечание:** пакет vtiger Customer Portal 5.0.2 работает только с vtiger CRM 5.0.2.

### Принципы работы

1. Имена клиентов (Contacts в vtiger CRM) занесены в vtiger CRM.
2. Администратор Поддержки vtiger CRM открывает для клиентов доступ к Portal.
3. При входе на Portal клиенты сперва попадают в Базу Знаний. Если решение проблемы не описано, они могут послать в систему заявку с сообщением о проблеме.
4. Заявка с сообщением о проблеме передается на сервер vtiger CRM и выводится в модуле разделе Заявки (Trouble Tickets).
5. В системе vtiger CRM, Менеджер Службы технической поддержки назначает заявки на выполнение соответствующим сотрудникам.
6. Сотрудник Службы технической поддержки получает автоматическое уведомление по электронной почте, с указанием статуса заявки.
7. Когда сотрудник Службы технической поддержки отвечает в заявке на описание проблемы, это Решение выводится на домашней странице клиента в Клиентском Портале. После рассмотрения решения, клиент может отправить дополнительную информацию, если проблема не была решена.
8. Процесс продолжается до тех пор, пока заявка не закрывается.

---

1 Примечание автора русскоязычной версии настоящего документа: Вследствие того, что и у версии vtiger CRM 5.0.2 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.

## 2. Установка vtiger Customer Portal

### 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<sup>2</sup>
- **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 5.1.x.

### 2.2. До начала установки

---

- На стороне поставщика Продукта или Сервиса в качестве программного обеспечения CRM должен использоваться vtiger CRM 5.0.2.
- На Web странице поставщика Продукта или Сервиса до установки vtiger Customer Portal должен быть установлен PHP (версии 4.2.x или 5.1.x.).

### 2.3. Процедура установки

---

1. Загрузите файл [vtigercrm-customerportal-5.0.2.zip](#) с Sourceforge.net.
2. Распакуйте файл **vtigercrm-customerportal-5.0.2.zip** в 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://en.vtiger.com";
```

**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://en.vtiger.com/portal>, это означает, что Вы должны указать значение параметра «Authenticate\_Path» следующим образом:

---

<sup>2</sup> Или Linux.

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

**\$upload\_dir:** Укажите директорию, где пользователи смогут временно сохранять присоединенные файлы на вашем Web сайте:

```
$upload_dir = '/tmp';
```

**Proxy Server Settings:** Настройте конфигурацию прокси сервера, если ваш сервер находится за прокси сервером:

```
$proxy_host = ''; //Имя хоста прокси сервера
```

```
$proxy_port = ''; //Номер порта прокси сервера
```

```
$proxy_username = ''; //Пользовательское имя на прокси сервере
```

```
$proxy_password = ''; //Пользовательский пароль для доступа к прокси серверу
```

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 Customer Portal (Клиентским Порталом), правила, и остальные условия в соответствии с вашей корпоративной политикой. Эта информация в данном Руководстве не описана.

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

## 3. Работа с vtiger Customer Portal

---

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

### 3.1. На стороне vtiger CRM

---

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

- Управлять пользователями Портала
- Решать и отслеживать изложенные в заявках проблемы
- Управлять документацией FAQ (ЧаВо – часто задаваемые вопросы)

#### Чтобы создать пользователей Customer Portal

1. Войдите в систему vtiger CRM.
2. В модуле **Support ► Contacts**, 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 **Portal User** (Пользователь Портала). Кроме этого, укажите Дату Начала сопровождения и Дату Окончания Сопровождения.
4. Нажмите кнопку **Save**. Клиенту будет послано сообщение электронной почты с информацией для входа в Портал.

**Примечание:** Перед созданием пользователя Портала удостоверьтесь, что ваш Администратор системы vtiger CRM правильно настроил сервер для отправки сообщений E-mail, в противном случае сообщение E-mail не будет отправлено клиенту.

#### Для обработки описанных в заявках проблем

1. Зарегистрируйтесь в системе vtiger CRM.
2. Нажмите на **Support ► Trouble Tickets**.
3. На главной странице *Trouble Tickets (Заявки)* выберите в списке назначенную вам заявку.
4. На странице *Trouble Ticket (Заявка)* обновите информацию заявки, такую, как описание решения проблемы, изложенной в заявке, статус, приоритет, и иную информацию. По окончании редактирования заявки нажмите кнопку **Save**.

Обновленная информация заявки немедленно будет отображена в Клиентском Портале. Также клиенту будет послано уведомление по электронной почте. После получения уведомления, клиент может проверить состояние заявки в Портале.

### Для управления базой знаний FAQ (ЧаВо)

1. Зарегистрируйтесь в системе vtiger CRM.
2. Нажмите на **Support ► FAQ**.
3. На главной странице FAQ нажмите кнопку **Create FAQ**.
4. На странице FAQ создайте новое описание вопроса - ответа. После проверки статьи, измените ее статус на Publish, чтобы она стала доступна на Portal Home page.

## 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 заявки с описанием проблем
- Просматривать статус заявок
- Просматривать информацию FAQ (ЧаВо – часто задаваемых вопросов)
- Изменять пароль

### Для входа на Клиентский Портал

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

### Для отключения от Клиентского Портала

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



### Чтобы отправить заявку с описанием проблемы

1. На *Customer Portal home page* (главной странице Клиентского Портала) нажмите на ссылку **Submit New Ticket** (Подать Новую Заявку).
2. На странице *Create New Ticket* (Создание новой заявки) укажите следующую информацию:
  - a) **Title** (Название): Укажите название заявки.
  - b) **Description** (Описание): Подробно опишите проблему.
  - c) **Priority** (Приоритет): Укажите приоритет заявки (Low, Medium, High, или Critical).
  - d) **Category** (Категория): Укажите категорию заявки (Big Problem, Small Problem, или Other Problem).

**Примечание:** В настоящее время vtiger Customer Portal поддерживает очень ограниченный набор полей.

3. Нажмите кнопку **Submit**. Ваша заявка будет выведена на Home page (стартовой странице) в секции Open Tickets (Открытые заявки).

### Для просмотра статуса заявки

1. На главной странице *Customer Portal* (Клиентского Портала) открытые и закрытые заявки выводятся в секциях *My Open Tickets* (Мои открытые заявки) и *My Closed Tickets* (Мои закрытые заявки) соответственно.
2. В секции *My Open Tickets* (Мои открытые заявки), нажмите на названии заявки, чтобы увидеть полную информацию заявки.
3. Вы также можете добавлять дополнительную информацию, которая может потребоваться для решения проблемы, в поле *Comments* (Комментарии), с последующим нажатием кнопки **Submit**.

### Чтобы сменить Пароль

1. На *Customer Portal Home page* (Главной странице Клиентского Портала) нажмите ссылку *My Profile* (Мои настройки).
2. В секции *My Profile* (Мои настройки) измените пароль и нажмите кнопку **Submit**. Вы можете использовать новый пароль при следующем входе на страницу Клиентского Портала.

## 4. Поддержка пользователей<sup>3</sup>

---

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.

### Контактная информация:

vtiger Systems India Pvt. Ltd.  
40-41-42, Flat D-II, Sivasundar Apartments,  
Shastri Street, Velachery,  
Chennai – 600 042,  
INDIA  
Phone No: **+91-44-4202-1990**  
Toll Free (USA & Canada): **+1-877-788-4437**

Открытая поддержка: <http://discussions.vtiger.com>

### От автора русскоязычной версии документа:

Спасибо всем, кто дочитал документ до конца.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei@kostigoff.net](mailto:sergei@kostigoff.net)

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

С уважением,



Sergei Kostigoff

---

<sup>3</sup> В оригинале документа после раздела 3 следует раздел 5. В данном документе нумерация изменена.