

**УТВЕРЖДЕН**  
29512867.62002-01 34 01-ЛУ

# **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ** **Retail Digital CRM**

Руководство оператора

29512867.62002-01 34 01

Листов 33

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

2023

## **АННОТАЦИЯ**

Настоящий документ является руководством оператора (далее – Руководство) программного обеспечения Retail Digital CRM.

Руководство содержит общие сведения о программном обеспечении, его характеристиках, а также порядке выполнения различных операций при эксплуатации программного обеспечения.

Руководство разработано с учетом требований ГОСТ 19.505-79 «Единая система программной документации. Руководство оператора. Требования к содержанию и оформлению».

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения .....	4
1.1. Наименование .....	4
1.2. Назначение .....	4
1.2.1. Функциональное назначение .....	4
1.2.2. Эксплуатационное назначение .....	4
1.3. Функции ПО .....	4
2. Описание характеристик ПО .....	5
2.1. Общее программное обеспечение, необходимое для работы ПО .....	5
2.2. Состав ПО .....	5
2.3. Технические средства, необходимые для работы ПО .....	5
2.4. Уровень квалификации пользователя .....	5
3. Подготовка к работе .....	7
4. Работа с RD CRM .....	8
4.1. Типовые операции .....	8
4.1.1. Вход и выход .....	8
4.2. Общий пользовательский интерфейс для пользователей с ролями «Продавец» и «Управляющий» .....	8
4.2.1. Общие сведения .....	8
4.2.2. Работа с разделом «Профиль» .....	9
4.2.3. Работа с разделом «Рабочий стол» .....	11
4.2.4. Работа с разделом «Задачи» .....	14
4.2.5. Работа с разделом «Сделки» .....	16
4.2.6. Работа с разделом «Клиенты» .....	21
4.2.7. Работа с разделом «Отчеты» .....	22
4.3. Пользовательский интерфейс для пользователя с ролью «Управляющий» .....	23
4.3.1. Общие сведения .....	23
4.3.2. Работа с разделом «Претензии» .....	23
4.3.3. Работа с панелью руководителя .....	25
4.3.4. Настройка графиков работ .....	29
4.4. Решение проблем .....	30
4.4.1. Техническая поддержка .....	30
4.4.2. Типовые проблемы .....	30
Перечень сокращений .....	32

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. Наименование**

Полное наименование: Retail Digital CRM.

Краткое наименование: RD CRM.

В рамках настоящего документа употребляется также обозначение «ПО».

Обозначение: 29512867.62002-01.

RD CRM – это российское программное обеспечение, организация-разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «КИТ» (ООО «КИТ»).

Сайт организации-разработчика: <http://compit.digital/retail-digital-crm.html>.

Организация-правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «КИТ» (ООО «КИТ»).

### **1.2. Назначение**

#### **1.2.1. Функциональное назначение**

ПО предназначено для автоматизации процесса проведения коммерческих сделок.

#### **1.2.2. Эксплуатационное назначение**

ПО предназначено для использования сотрудниками организаций, осуществляющих розничную торговлю в рамках индивидуальных контрактов.

### **1.3. Функции ПО**

Основными функциями ПО при взаимодействии с пользователем являются:

- создание и проведение сделки;
- создание и назначение задач по сделке;
- автоматическое ведение базы клиентов по сделкам;
- формирование макета ценника изделия;
- формирование отчетных документов.

## **2. ОПИСАНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК ПО**

### **2.1. Общее программное обеспечение, необходимое для работы ПО**

Для работы ПО на оборудовании пользователя должно быть установлено общее программное обеспечение.

Общее программное обеспечение включает в себя следующие компоненты:

- ОС Windows (версии 7 и выше);
- средство подключения к удаленному рабочему столу по протоколу RDP.

### **2.2. Состав ПО**

ПО представляет собой отраслевое решение на базе платформы 1С.

Функции ПО сгруппированы по функциональному признаку в следующие подсистемы:

- блок пользовательского интерфейса – реализует функции взаимодействия с пользователем;
- блок интеграции – реализует функции взаимодействия с корпоративной информационной системой;
- блок настроек.

### **2.3. Технические средства, необходимые для работы ПО**

ПЭВМ пользователя, с которой происходит подключение к удаленному рабочему столу по протоколу RDP, должна иметь характеристики не хуже:

- центральный процессор (CPU): Intel Pentium Celeron, 2.7 GHz и выше (или эквивалент);
- объем оперативной памяти (RAM): 4Гб;
- свободное место на жестком диске: 40 Гб;
- видеоадаптер и монитор с минимальным разрешением 1280x768 точек;
- соединение с сетью Интернет со скоростью минимум 5 Мбит/с.

Приведенные выше требования к техническим средствам являются минимально допустимыми. Применение более производительных технических средств улучшает функциональные свойства ПО.

### **2.4. Уровень квалификации пользователя**

Для пользователей предусмотрены следующие роли:

- «Продавец»;

– «Управляющий».

Для работы с ПО пользователи должны обладать следующими знаниями и навыками:

- навыки работы на персональном компьютере;
- навыки работы с платформой 1С:Предприятие 8.

### **3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ**

Взаимодействие пользователя с ПО осуществляется посредством подключения к удаленному рабочему столу по протоколу RDP.

Дополнительной подготовки к работе с ПО не требуется.

## 4. РАБОТА С RD CRM

### 4.1. Типовые операции

#### 4.1.1. Вход и выход

Для входа в ПО необходимо подключиться к удаленному компьютеру по протоколу RDP с использованием файла DMIPort.rdp.

При первом запуске файла в интерфейсе программы подключения к удаленному рабочему столу ввести данные, полученные в рамках индивидуального контракта.

При последующих запусках подключение будет происходить автоматически. В окне ввода логина и пароля выбрать пользователя и ввести пароль (рис. 1).

Окно ввода логина и пароля

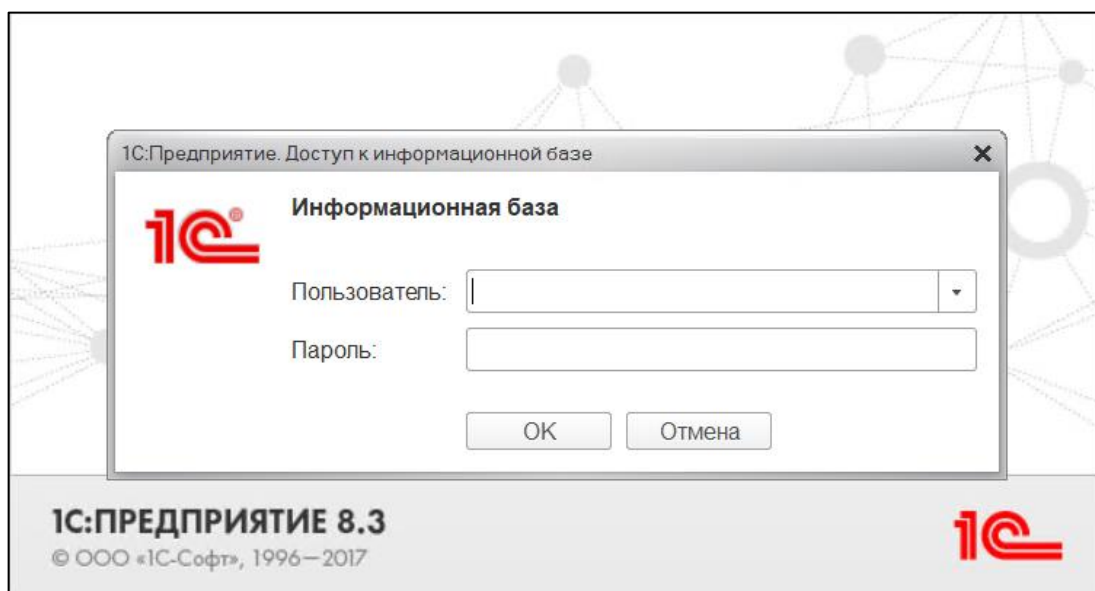


Рис. 1

### 4.2. Общий пользовательский интерфейс для пользователей с ролями «Продавец» и «Управляющий»

#### 4.2.1. Общие сведения

Пользовательский интерфейс имеет 3 основные зоны (рис. 2):

- 1) зона навигации по разделам;
- 2) зона основного рабочего пространства;
- 3) зона быстрой навигации по открытым пунктам.



## Пользовательский интерфейс

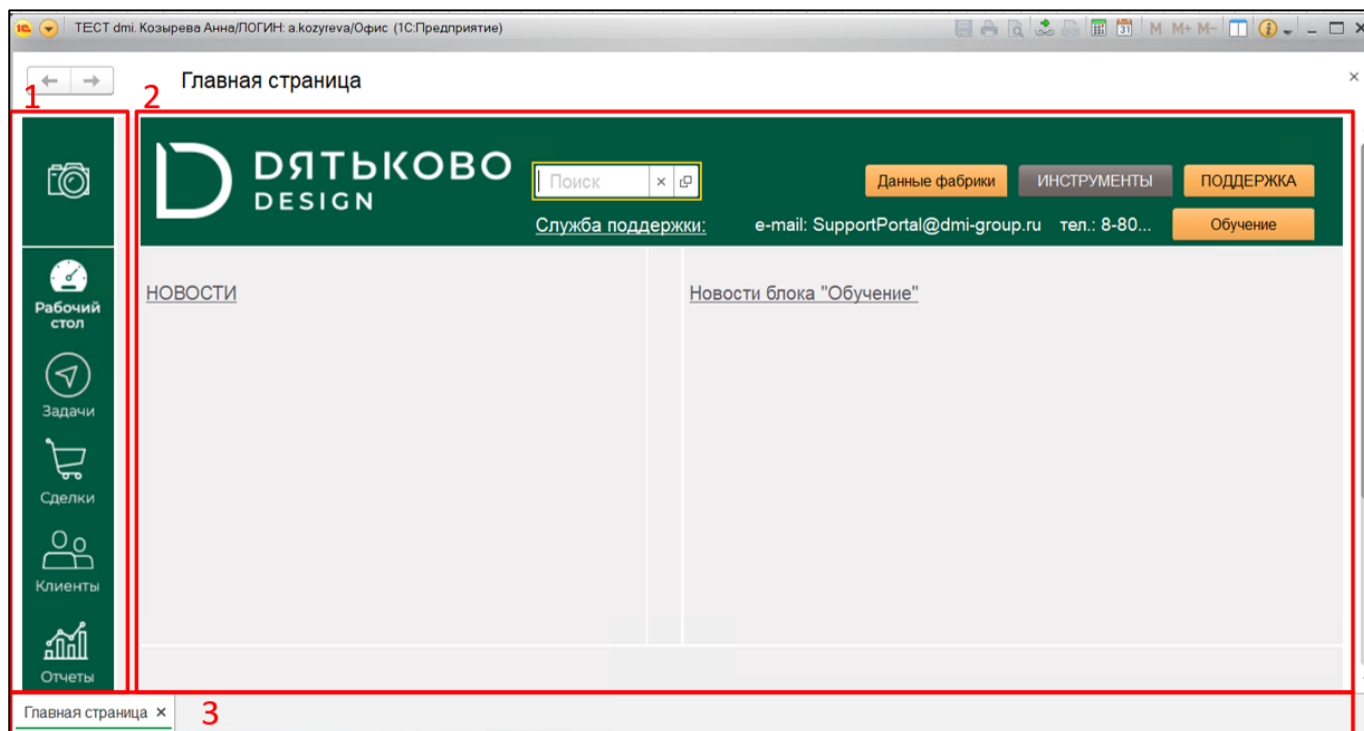



Рис. 2

В зоне быстрой навигации по открытым пунктам будут отображаться ранее открытые пункты в виде вкладок.

Содержание зоны основного рабочего пространства зависит от выбранного раздела. В этой зоне отображаются элементы управления и данные, которые соответствуют выбранному разделу.

### 4.2.2. Работа с разделом «Профиль»

При нажатии кнопки  открывается окно с информацией о пользователе (рис. 3).

### Окно с информацией о пользователе

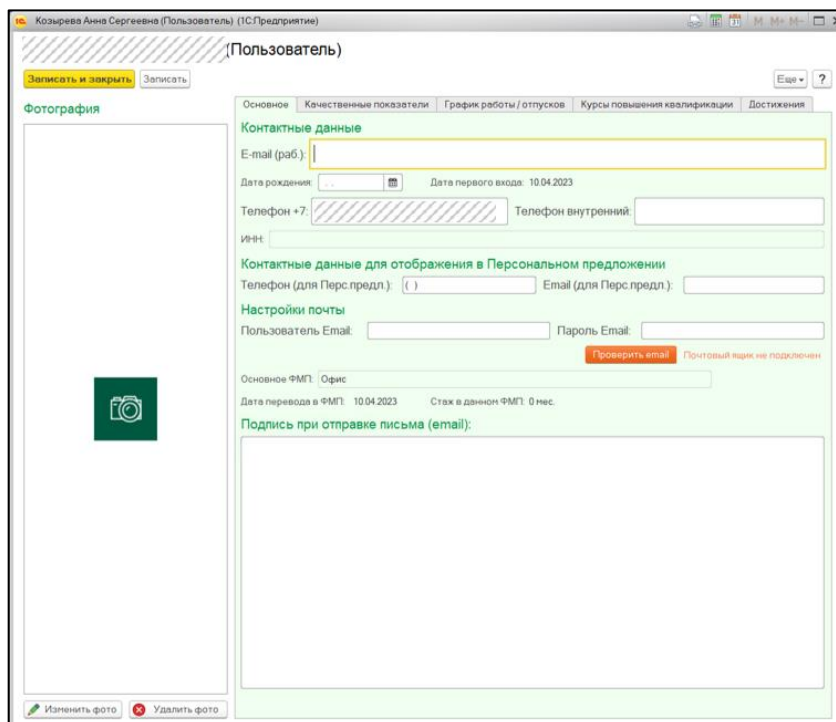



Рис. 3

В окне с информацией о пользователе для просмотра меню дополнительных действий нажать кнопку  (рис. 4).

### Меню дополнительных действий

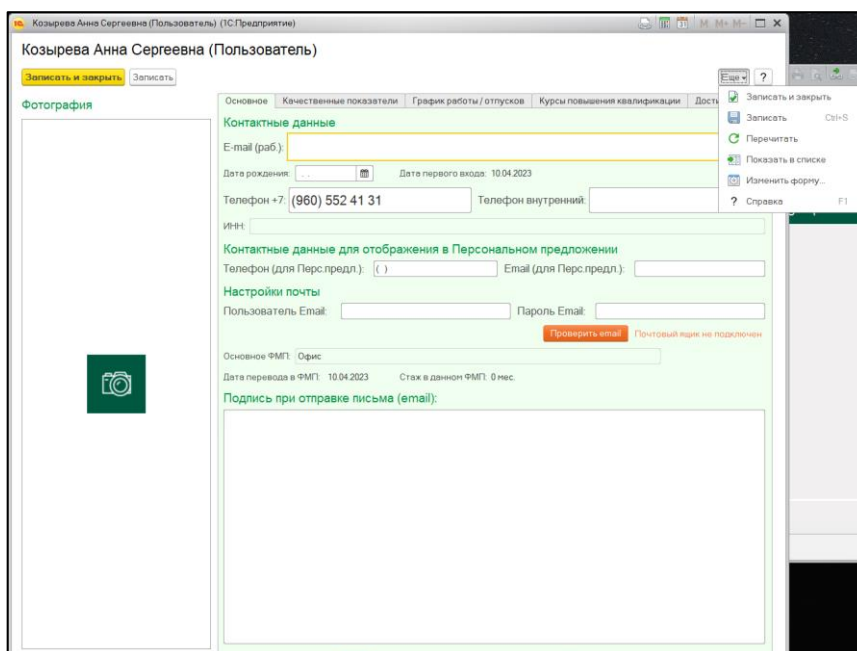



Рис. 4

В окне можно откорректировать имеющуюся информацию, добавить или удалить фотографию. Для закрытия окна нажать  в правом верхнем углу окна.

#### 4.2.3. Работа с разделом «Рабочий стол»

Раздел «Рабочий стол» отображает доступную для пользователя новостную ленту, при нажатии строки на «Новости» и «Новости блока “Обучение”» (рис. 5) откроются отдельные окна для просмотра новостных лент. Для ускоренного поиска по базе клиентов можно воспользоваться полем «Поиск».

Строки на «Новости» и «Новости блока “Обучение”»

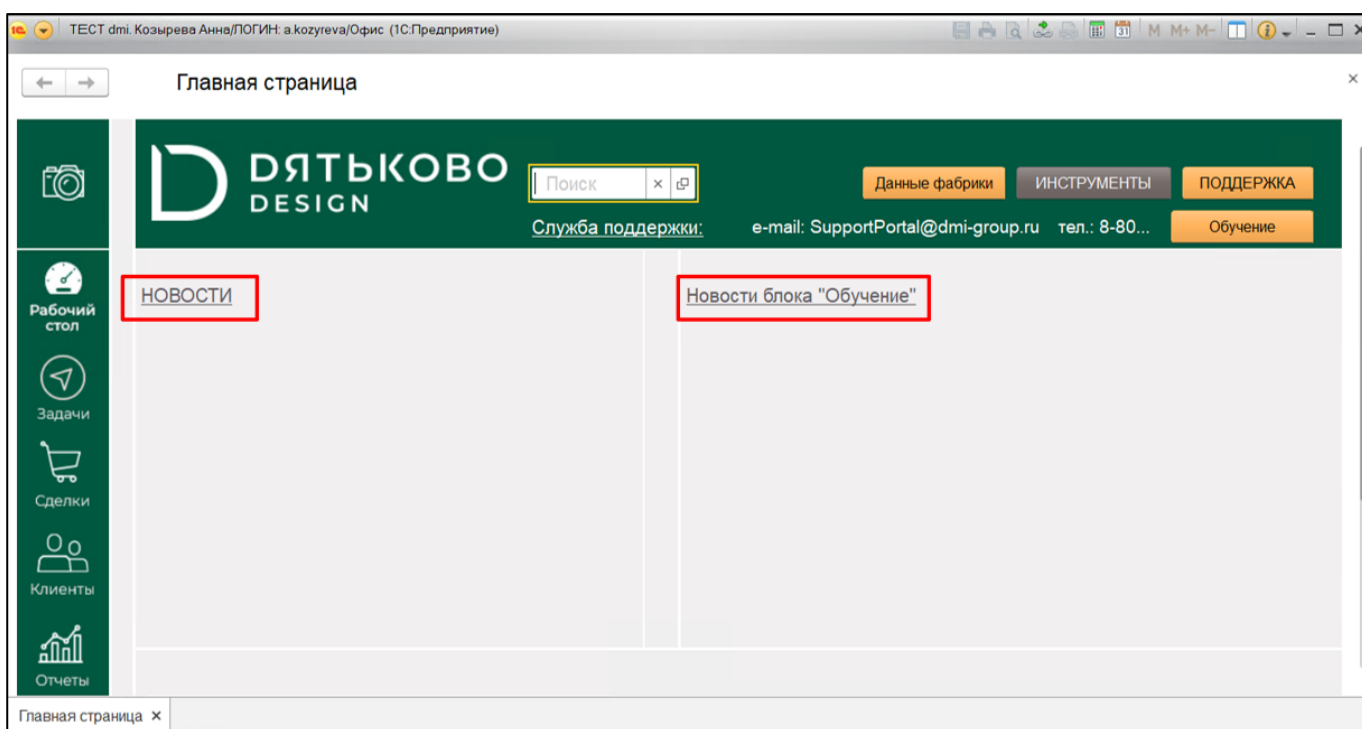


Рис. 5

При нажатии на кнопку «Поддержка» откроется меню, содержащее ссылки на обучающие материалы и рекомендованные программы (рис. 6)

### Меню кнопки «Поддержка»

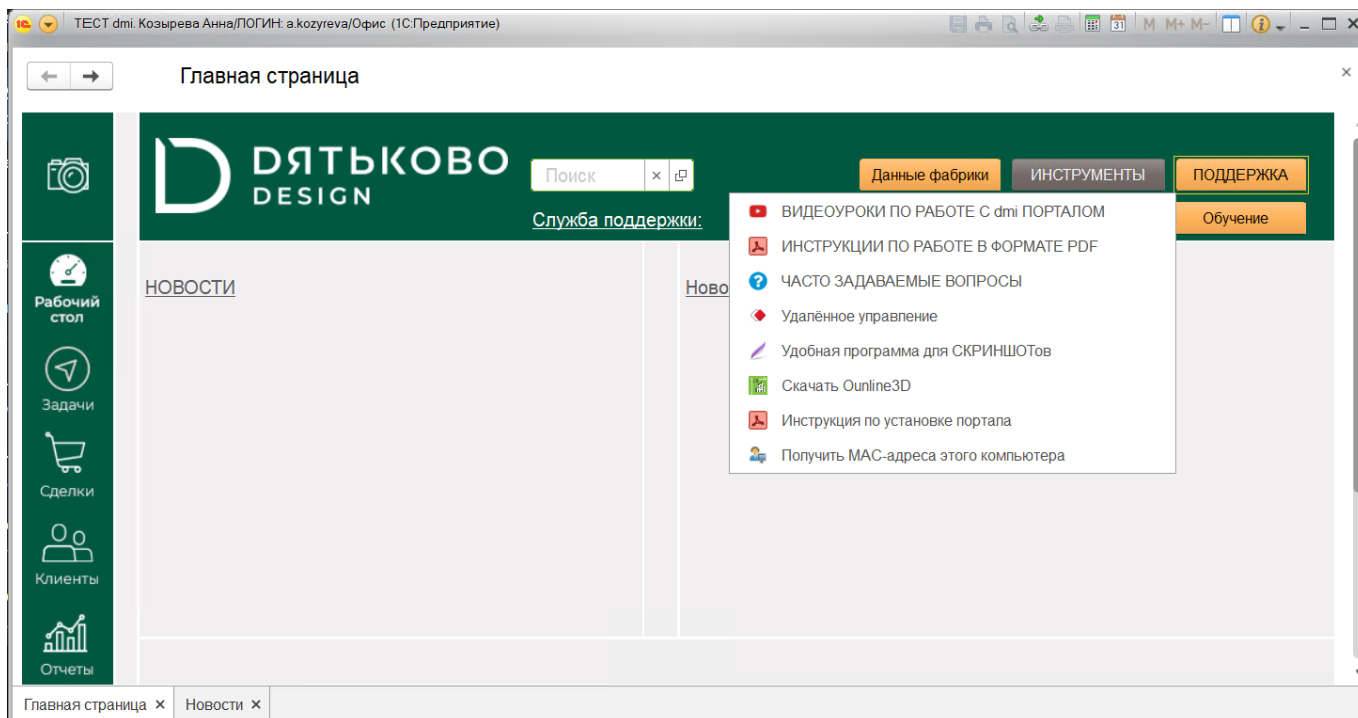


Рис. 6

При нажатии кнопки «Обучение» появится меню для выбора версии портала, по которому пользователь хочет пройти обучение (рис. 7). После выбора версии произойдет переход на страницу веб-браузера, содержащую обучающие материалы по выбранной версии портала.

### Меню кнопки «Обучение»

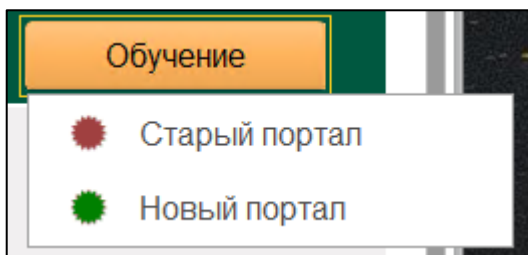


Рис. 7

При нажатии кнопки «Инструменты» появится меню дополнительных инструментов (рис. 8).

### Меню кнопки «Инструменты»

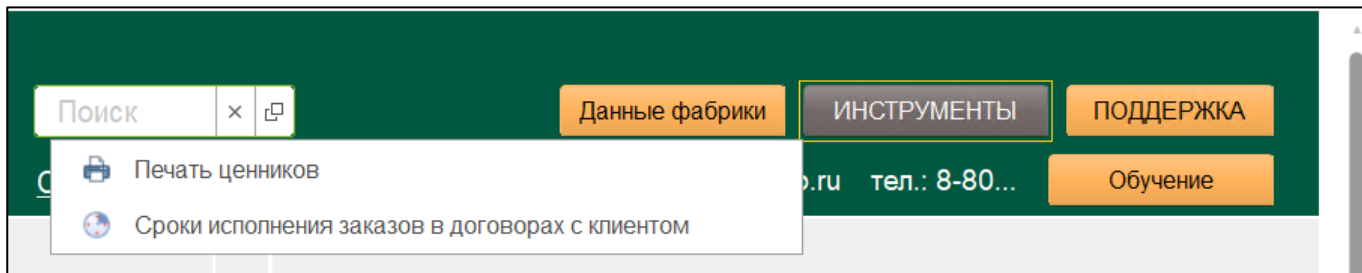


Рис. 8

При нажатии на пункт «Печать ценников» появится всплывающее окно с выбором типа нового ценника (рис. 9).

### Окно с выбором типа нового ценника

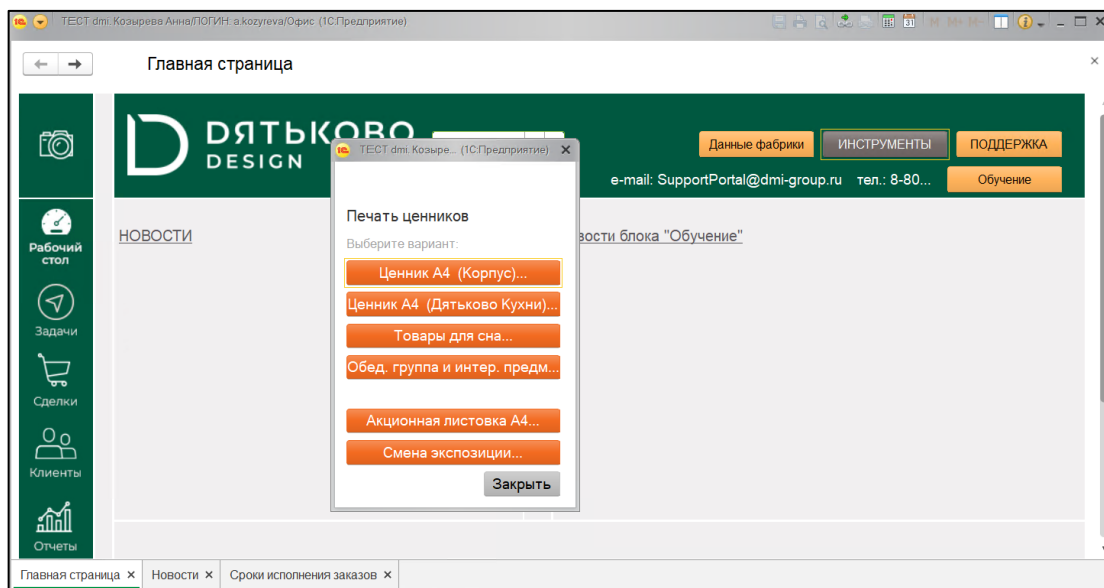


Рис. 9

При нажатии на пункт «Сроки исполнения заказов в договорах с клиентом» произойдет переход в окно с информацией о сроках исполнения заказов (рис. 10).

### Окно с информацией о сроках исполнения заказов

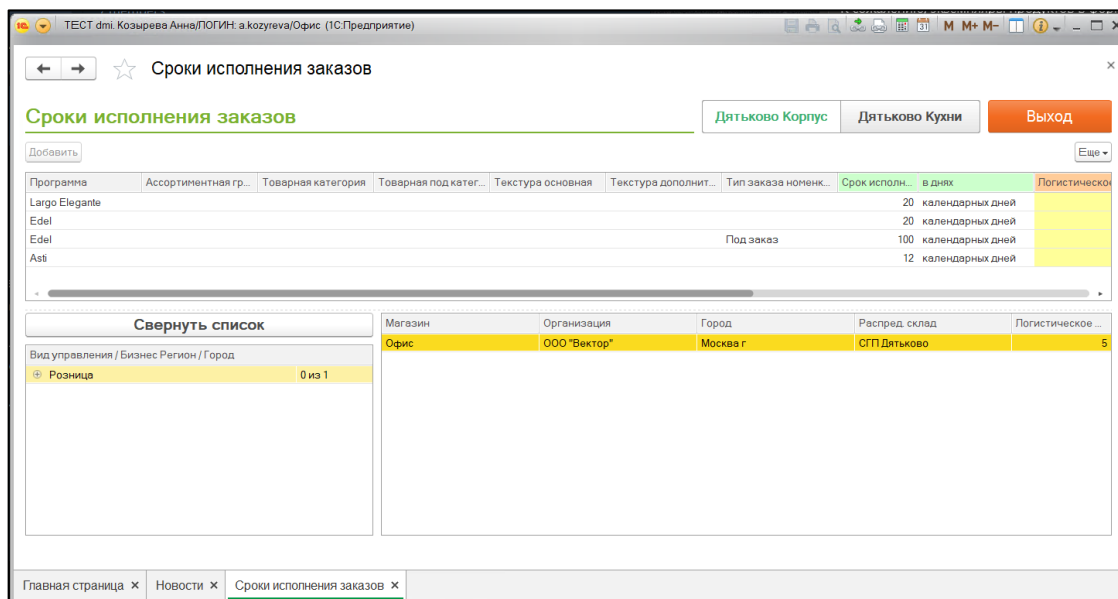


Рис. 10

Для возврата к разделу «Рабочий стол» нажать кнопку



#### 4.2.4. Работа с разделом «Задачи»

В разделе «Задачи» отображен список всех назначенных пользователю задач.

#### Раздел «Задачи»

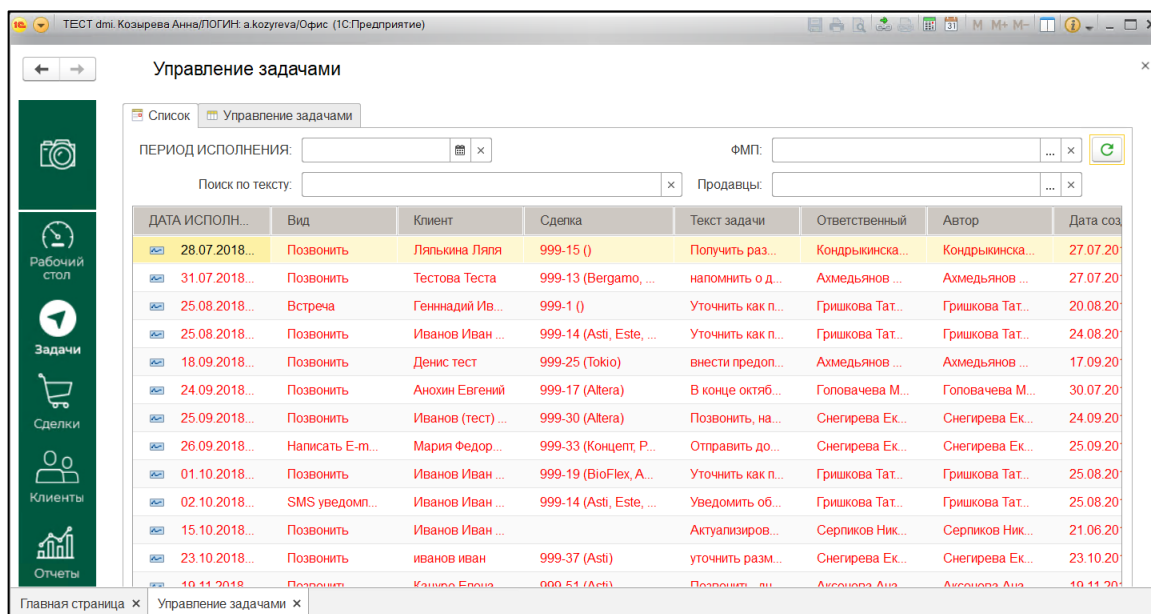


Рис. 11

В верхней части окна расположены фильтры отображения списка задач и поле «Поиск».

Нажатие кнопки  обновит список.

Для просмотра информации о задаче нажать на строку с ней дважды. В открывшемся окне можно просмотреть и скорректировать информацию по задаче, а также добавить примечание (рис. 12)

### Окно с информацией о задаче

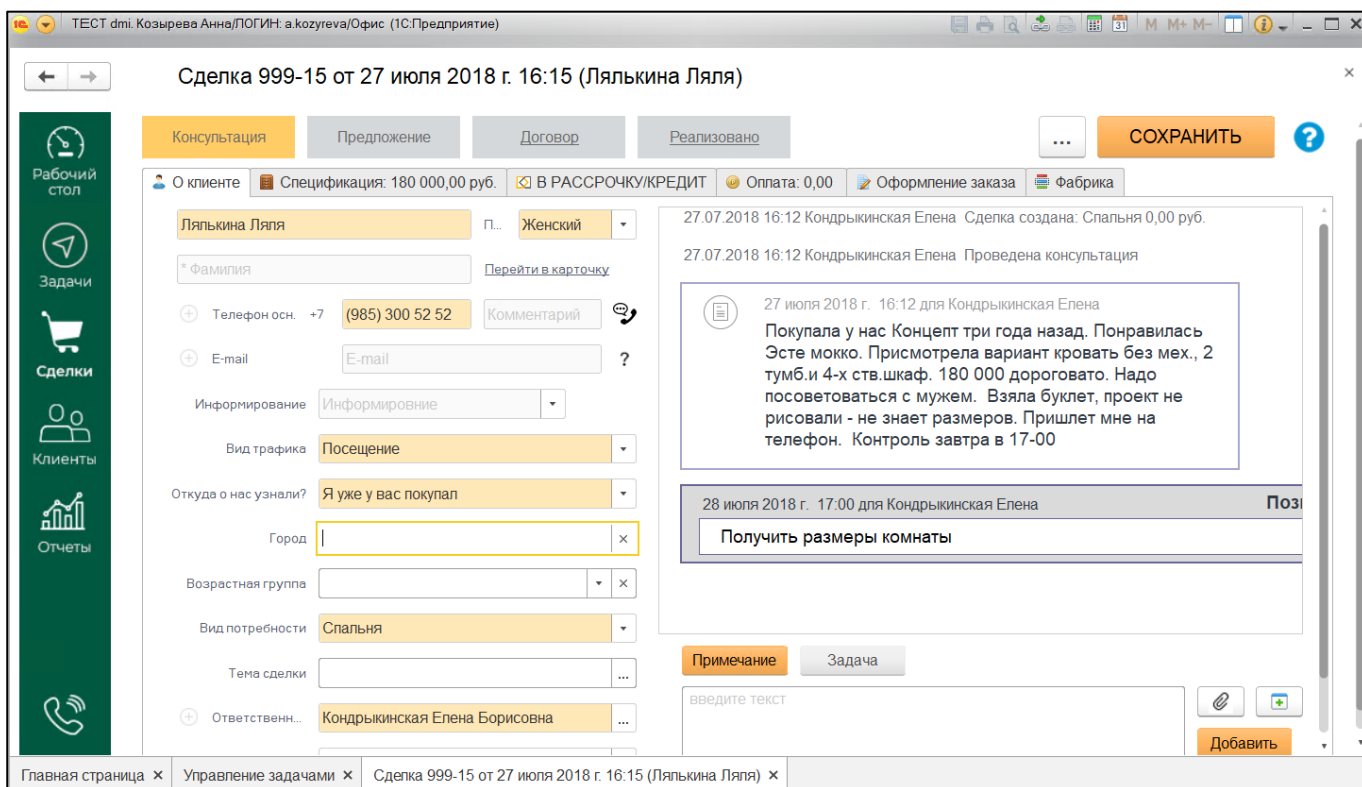



Рис. 12

Для сохранения внесенных изменений нажать кнопку «Сохранить», для возврата к списку задач нажать .

На вкладке «Управление задачами» будут отображаться ближайшие запланированные задачи (рис. 13).

### Вкладка «Управление задачами»

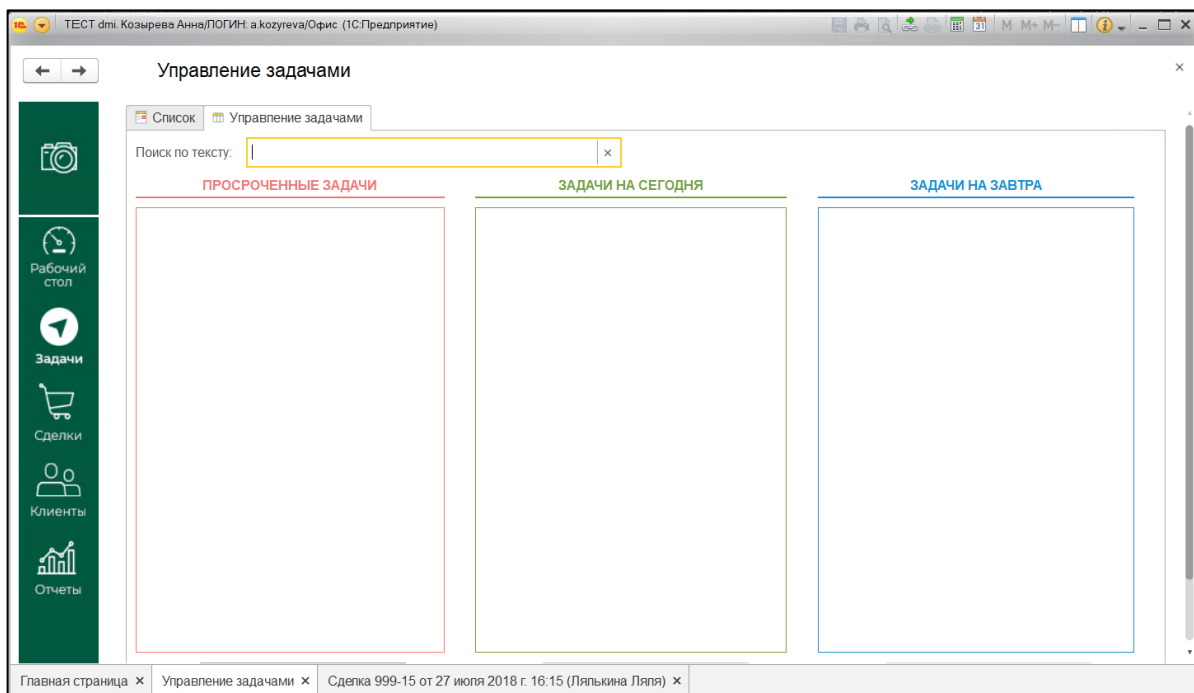


Рис. 13

#### 4.2.5. Работа с разделом «Сделки»

В разделе «Сделки» будет отображаться список всех сделок пользователя (рис. 14).

### Раздел «Сделки»

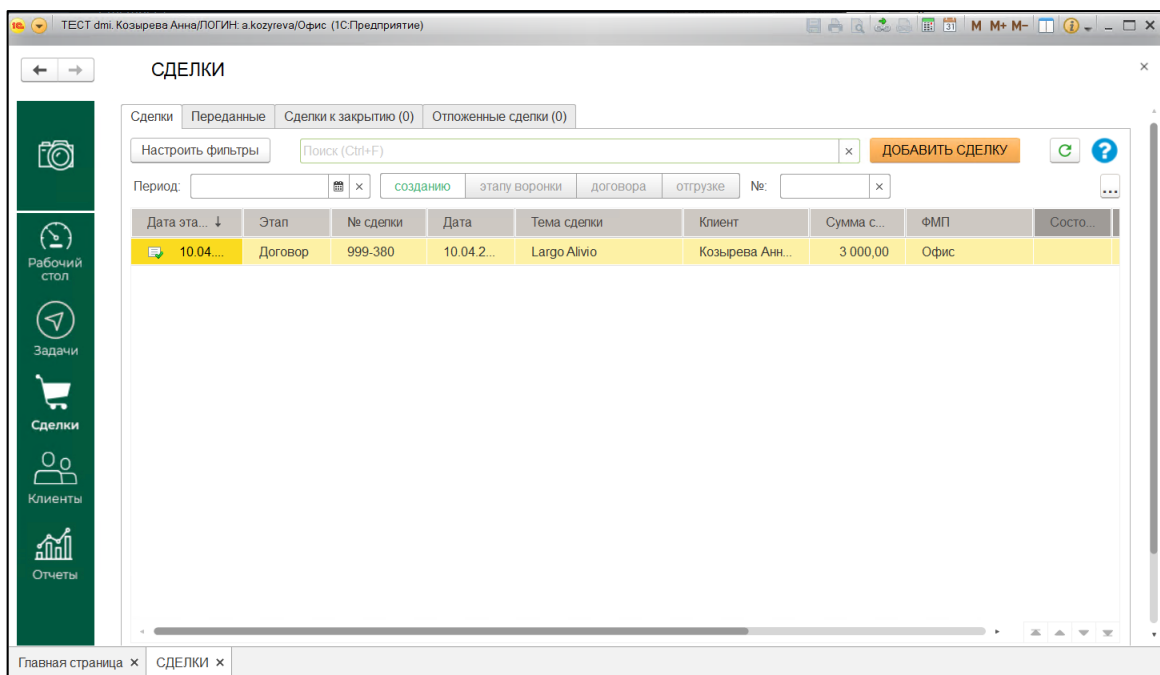


Рис. 14



Для просмотра информации о сделке нажать на строку с ней дважды. В открывшемся окне можно просмотреть и скорректировать информацию по сделке, а также добавить примечание (рис. 15)

### Окно с информацией о сделке

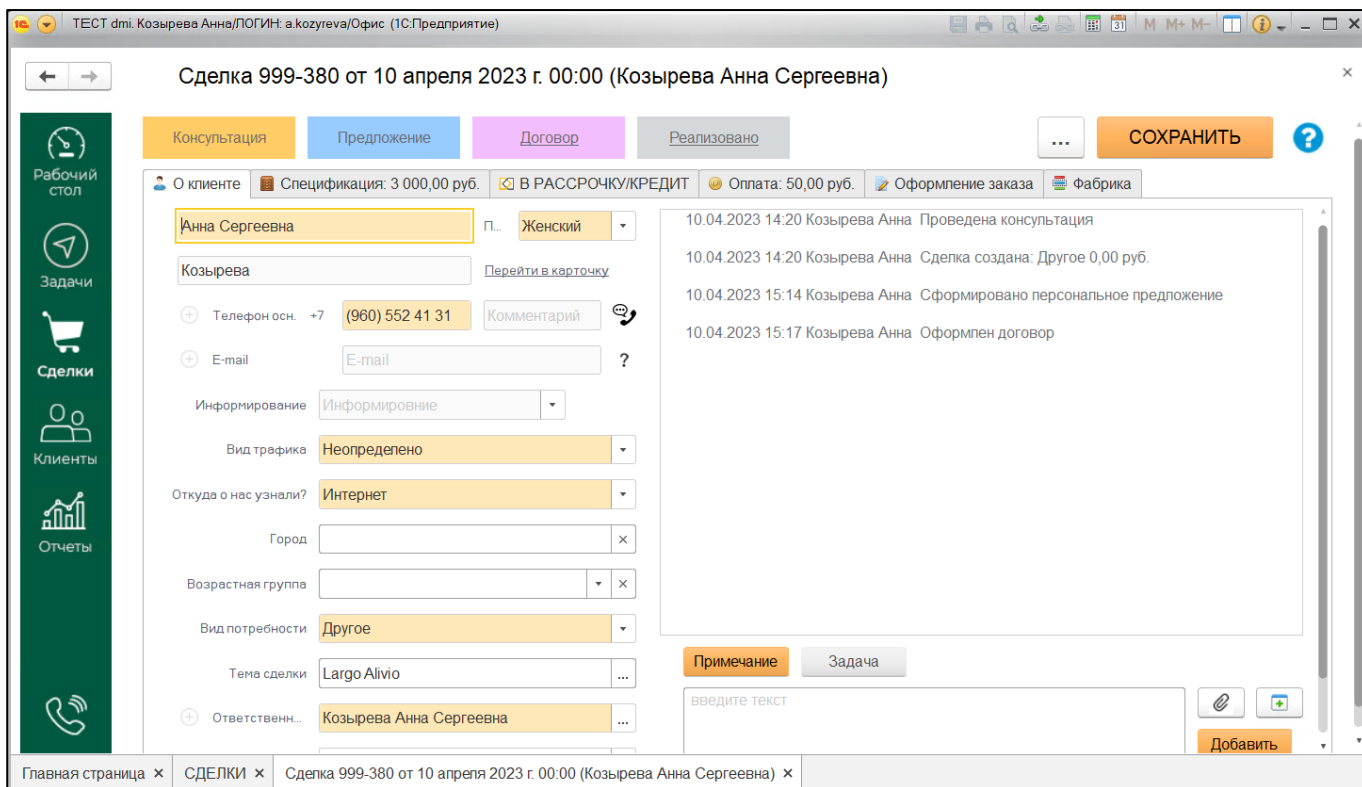


Рис. 15

Для сохранения внесенных изменений нажать кнопку «Сохранить», для создания задачи по сделке нажать кнопку «Задача». В появившейся форме заполнить нужную информацию и нажать кнопку «Поставить» (рис. 16).

Окно с информацией о сделке

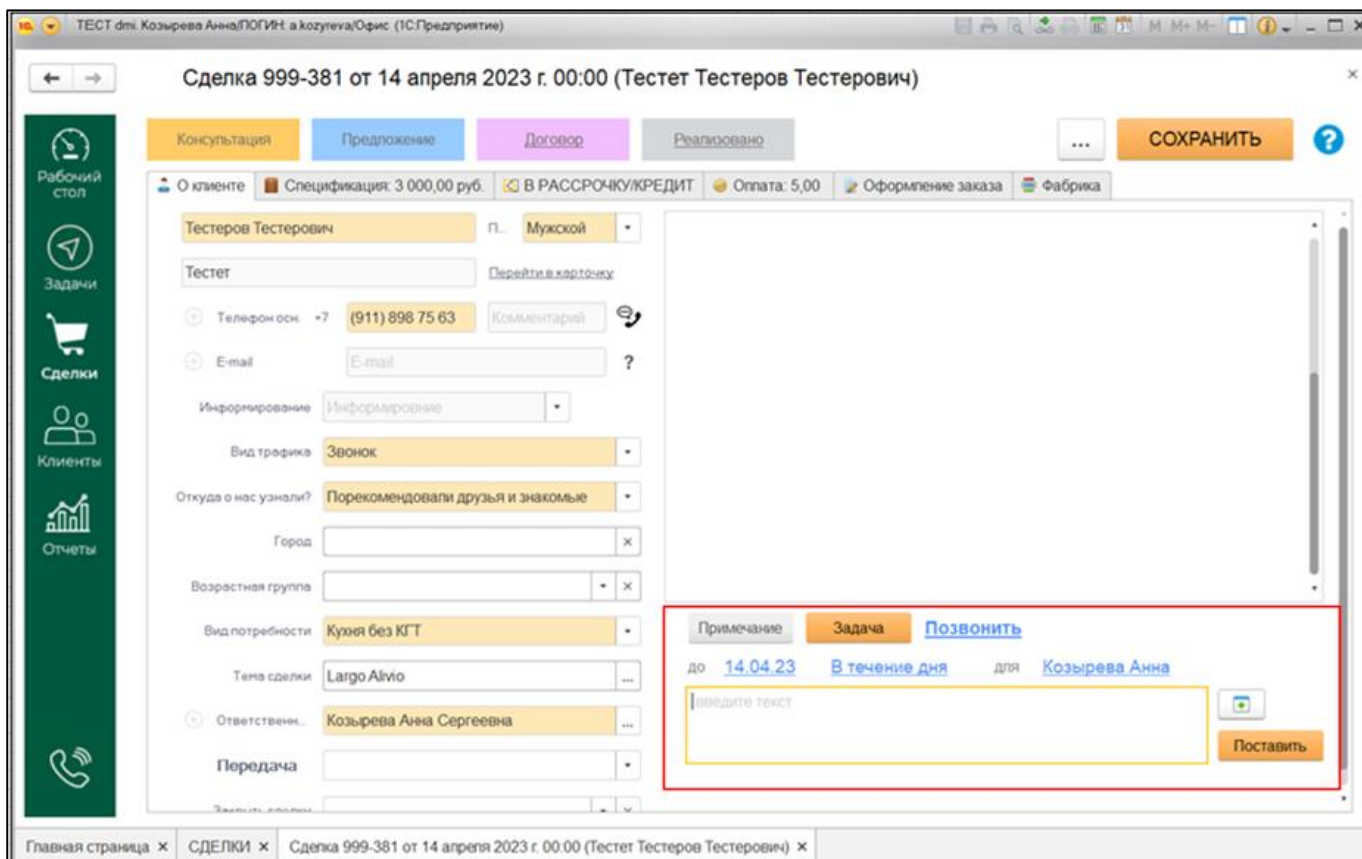




Рис. 16

Для возврата к списку сделок нажать . Справа от вкладки с общим списком сделок расположены вкладки сделок по их статусу «Переданные», «Сделки к закрытию» и «Отложенные сделки» (рис. 14). Нажатие кнопки  обновит список. Для создания новой сделки нажать «Добавить сделку». В открывшемся окне (рис. 17) заполнить всю необходимую информацию и нажать кнопку «Сохранить».

### Окно создания сделки

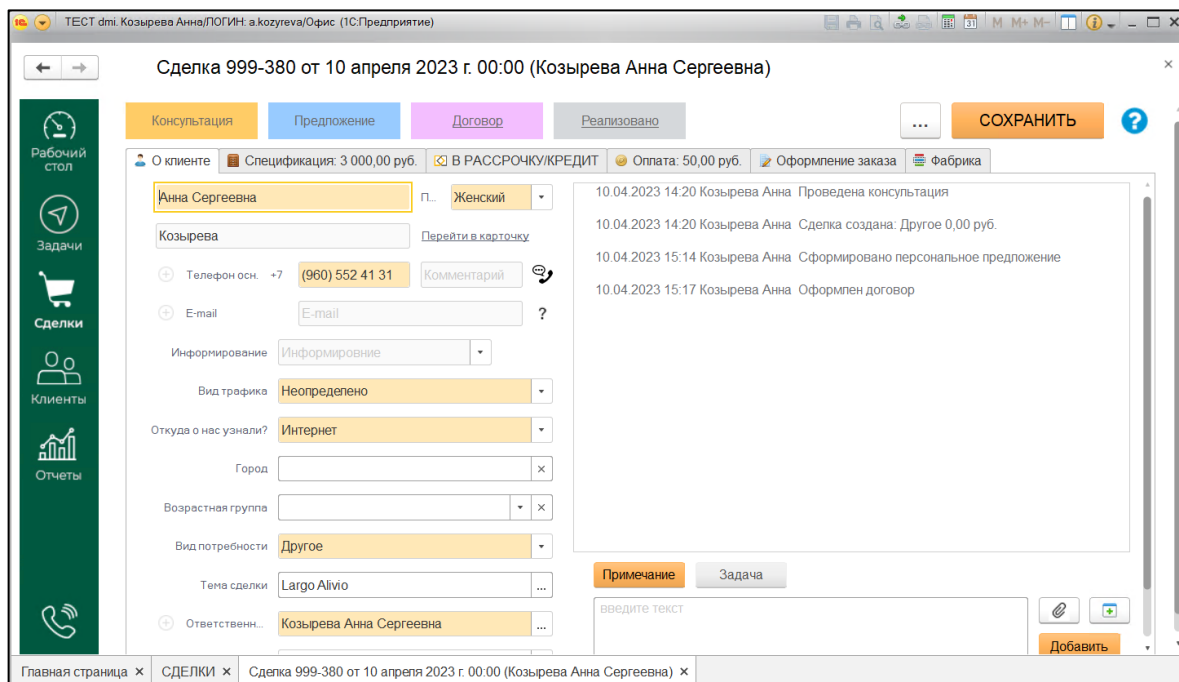


Рис. 17

Сделке будет присвоен номер и по ней станут доступны другие операции.

Для добавления товаров в сделку перейти на вкладку «Спецификация: пустая» (рис. 18).

### Вкладка заполнения спецификации

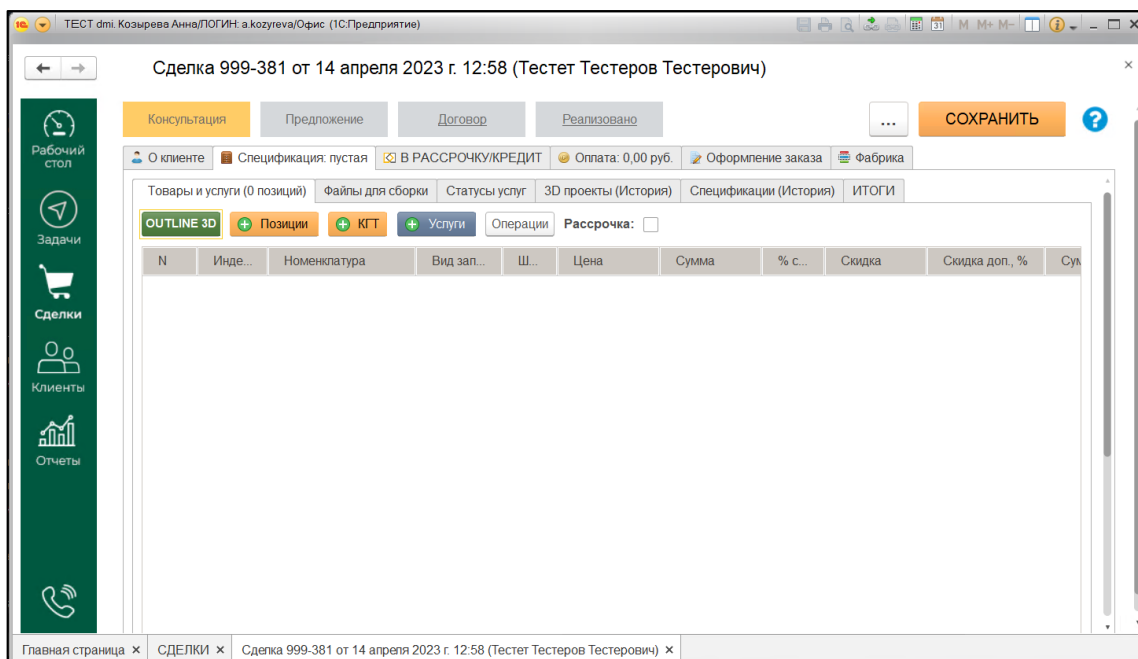


Рис. 18

Нажатие кнопки «Позиции» откроет меню с выбором поиска по спискам изделий в базе данных для добавления в сделку (рис. 19).

### Меню с выбором поиска по спискам изделий

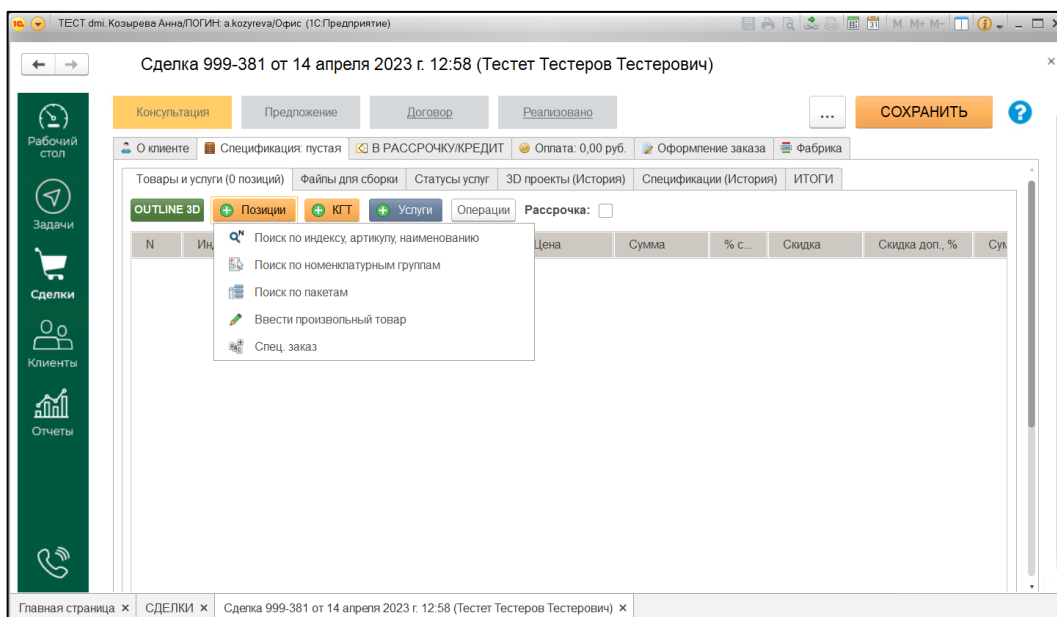


Рис. 19

Найти нужное изделие и добавить его в сделку.

Для оформления договора перейти на вкладку «Оформление заказа» (рис. 20)

### Вкладка «Оформление заказа»

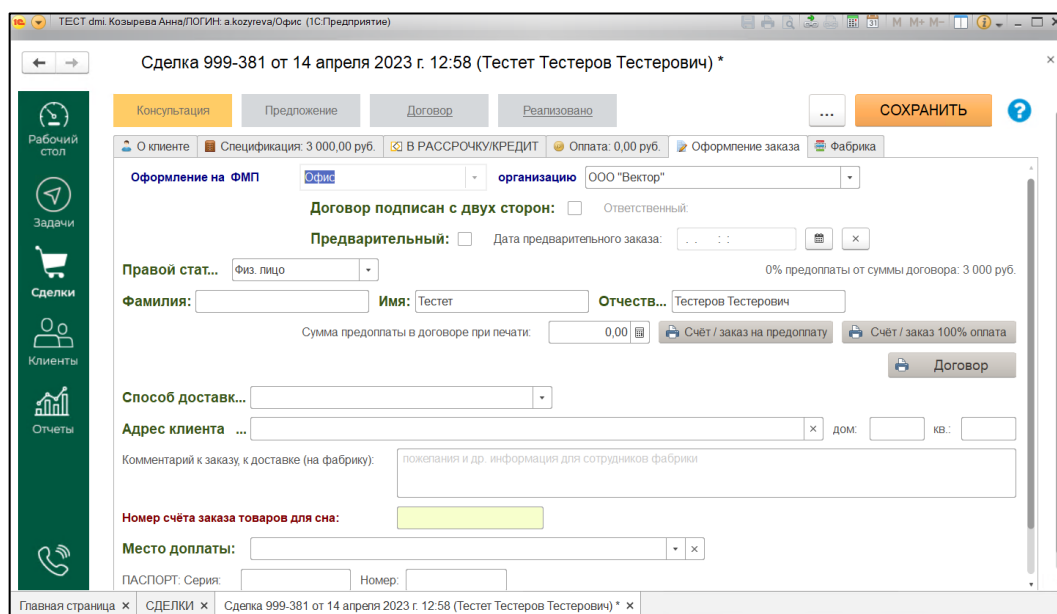


Рис. 20

На вкладке «Оплата» (рис. 21) имеется возможность внесения информации об оплате.

### Вкладка «Оплата»

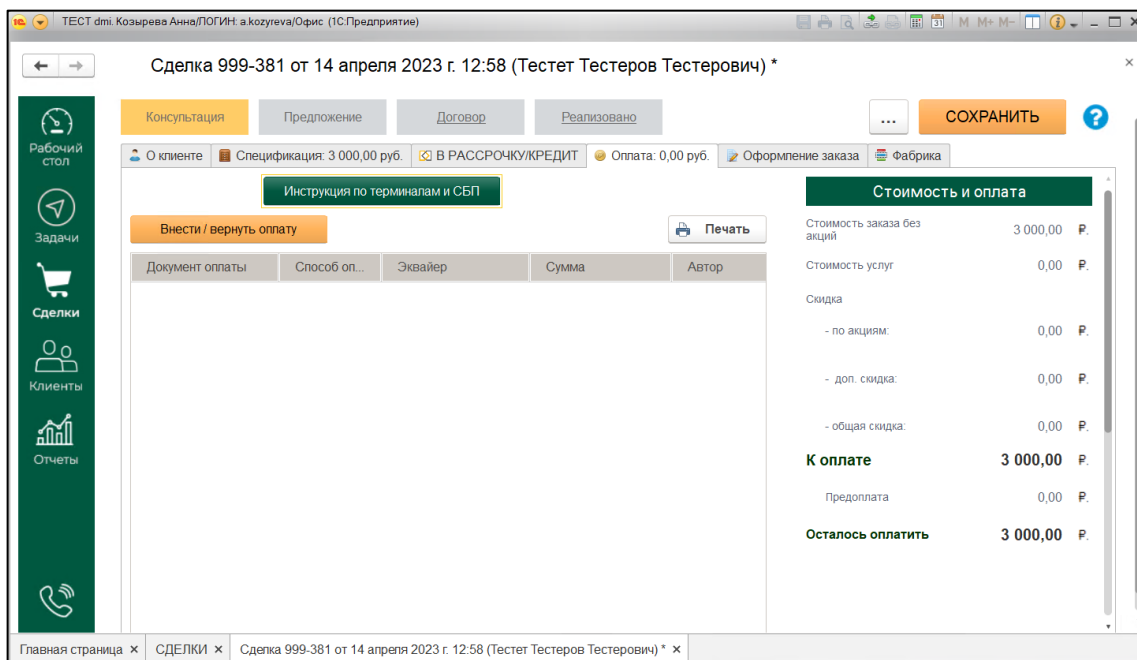


Рис. 21

Для сохранения всех изменений по сделке нажать кнопку «Сохранить».

#### 4.2.6. Работа с разделом «Клиенты»

В разделе «Клиенты» будет отображаться список всех клиентов пользователя (рис. 22).

## Раздел «Клиенты»

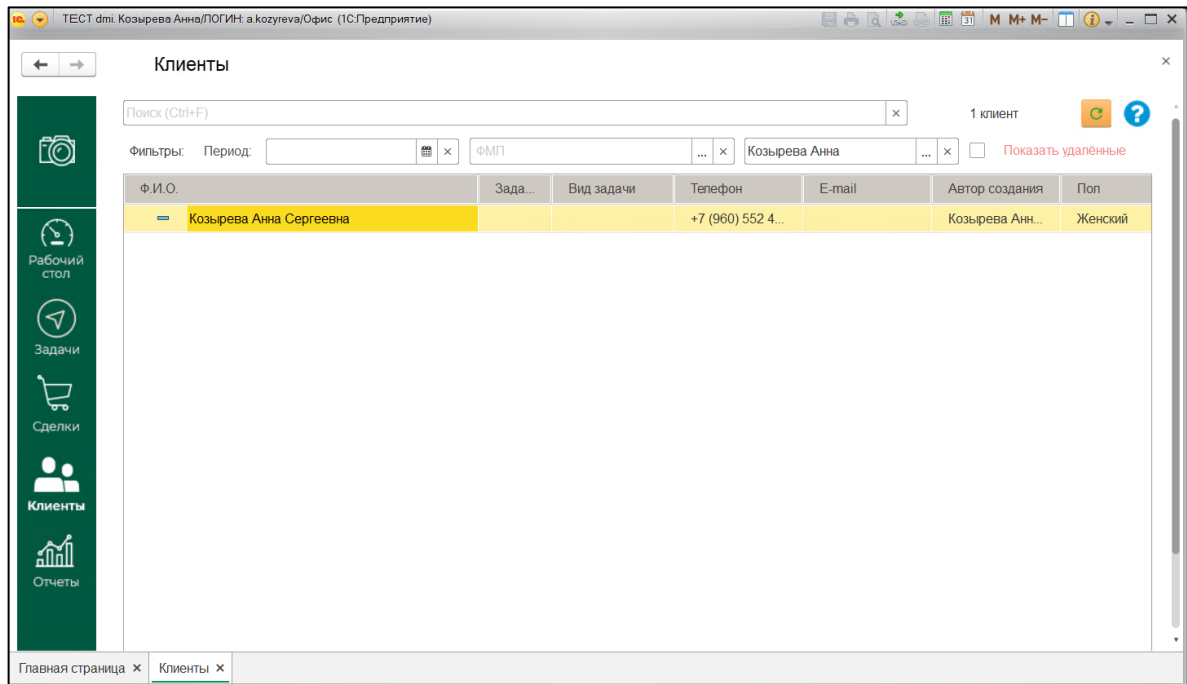


Рис. 22

Для просмотра информации о клиенте дважды нажать на строку с ним. Сверху над списком возможна настройка фильтров отображения. Для ускоренного поиска по списку можно воспользоваться полем «Поиск».

### 4.2.7. Работа с разделом «Отчеты»

В разделе «Отчеты» отображаются пункты, по которым можно получить отчет (рис. 23).

## Раздел «Отчеты»

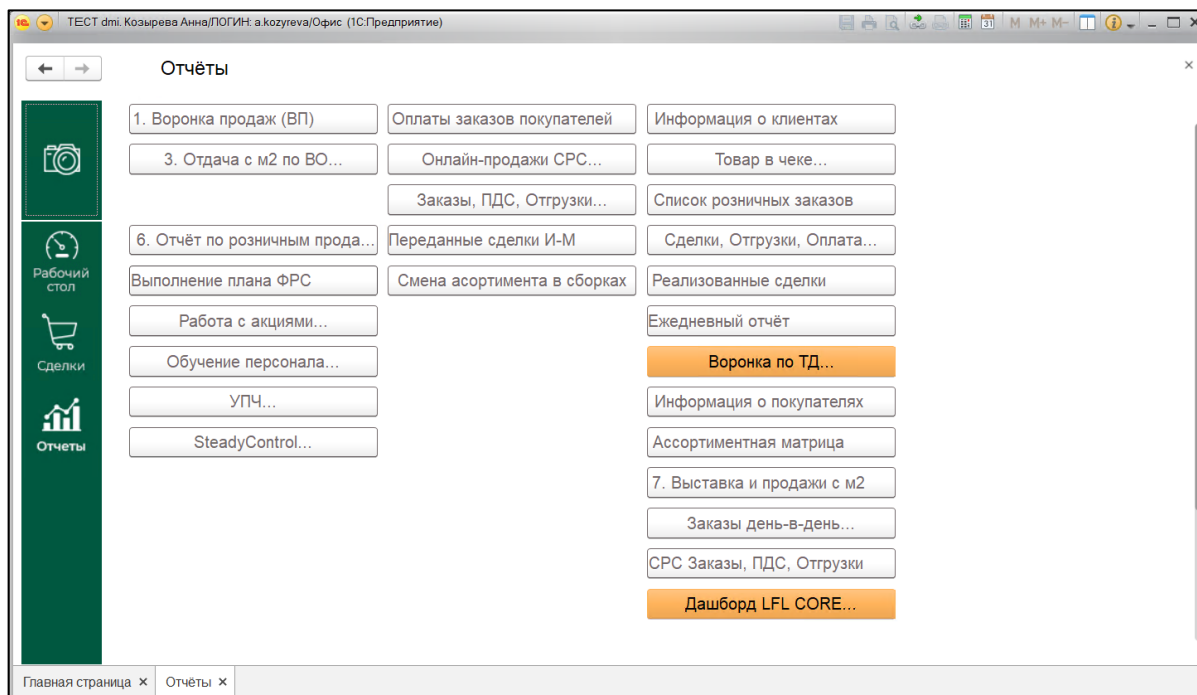


Рис. 23

### 4.3. Пользовательский интерфейс для пользователя с ролью «Управляющий»

#### 4.3.1. Общие сведения

В дополнение к основному интерфейсу пользователю с ролью «Управляющий» доступен раздел «Претензии», панель руководителя, графики работы.

#### 4.3.2. Работа с разделом «Претензии»

В разделе «Претензии» будут отображаться имеющиеся претензии о товаре ненадлежащего

качества (рис. 24). Для перехода в раздел нажать кнопку



## Раздел «Претензии»

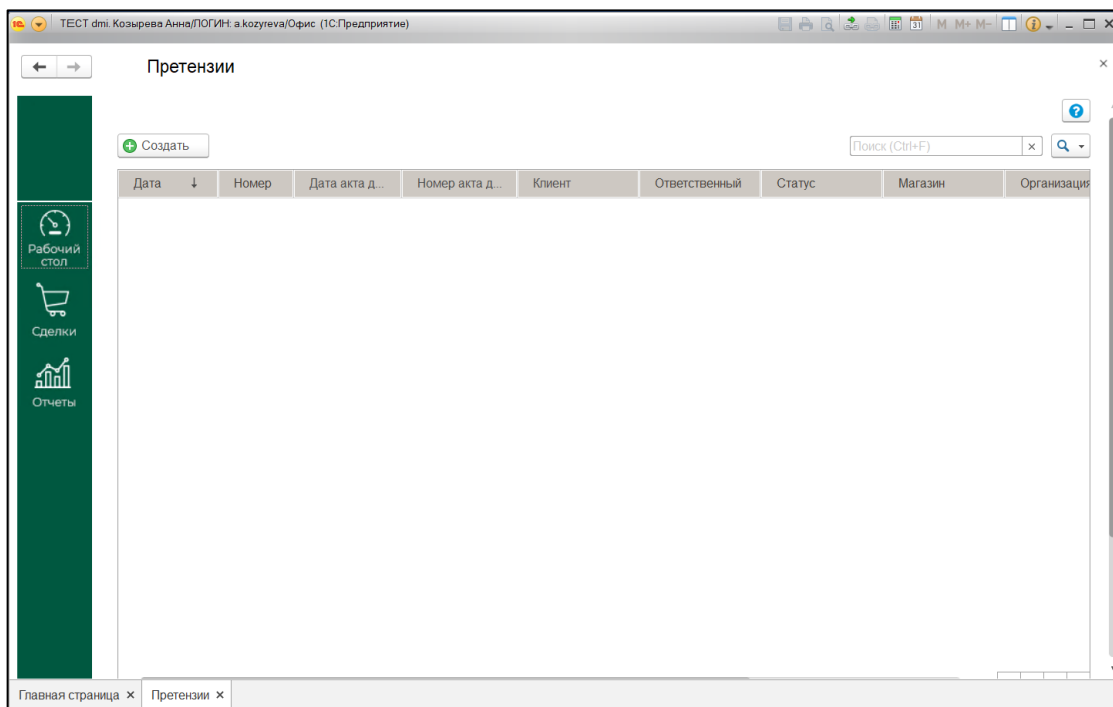


Рис. 24

Для создания новой претензии нажать кнопку «Создать». В открывшемся окне по шагам выполнить создание новой претензии (рис. 25).

## Создание новой претензии

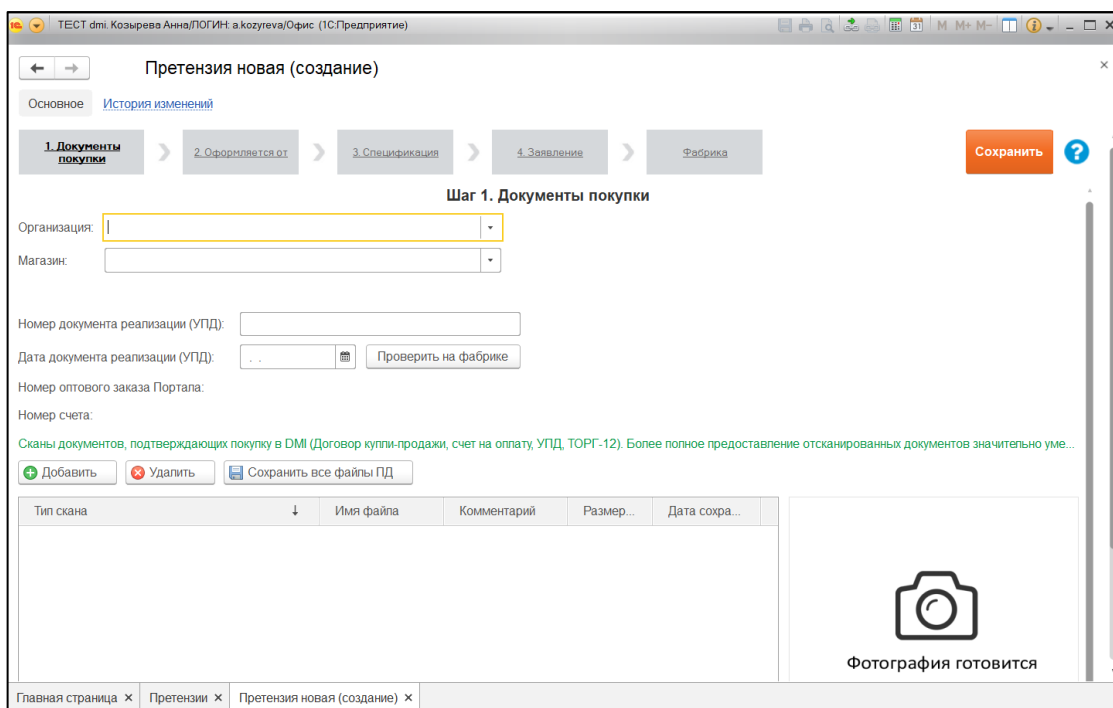



Рис. 25



### 4.3.3. Работа с панелью руководителя

При нажатии кнопки  появляется всплывающее меню дополнительных действий (рис. 26).

#### Меню дополнительных действий

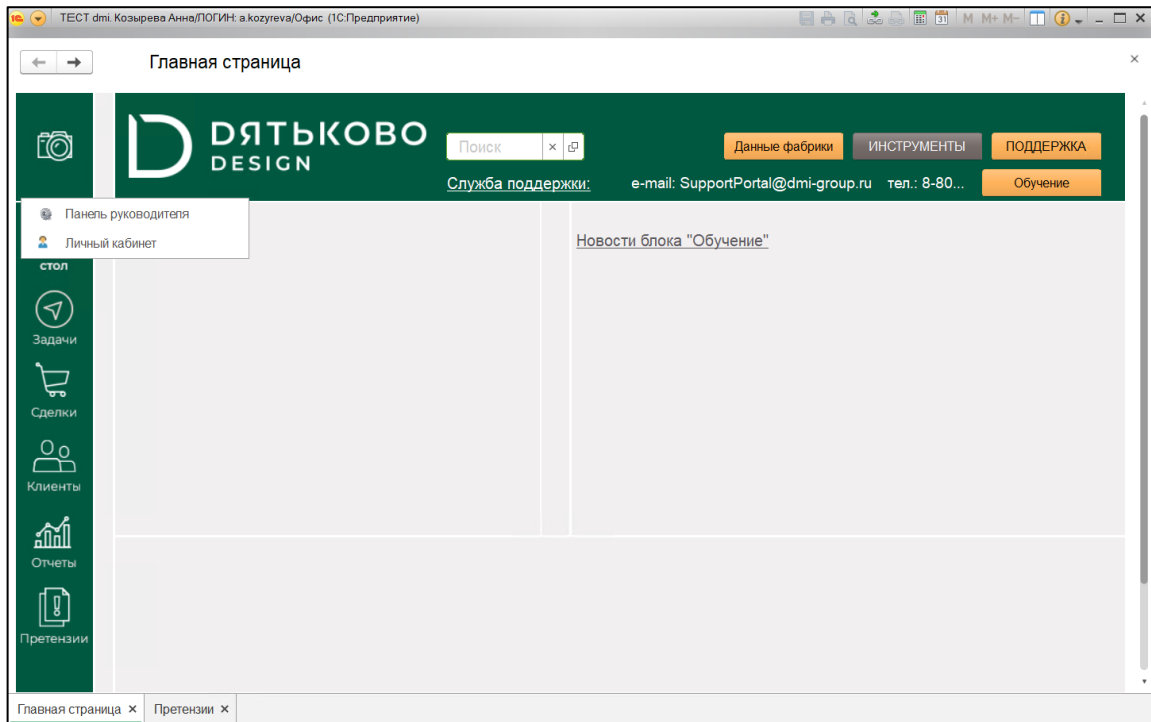


Рис. 26

Нажатие на «Панель руководителя» откроет окно панели руководителя (рис. 27).

## Панель руководителя

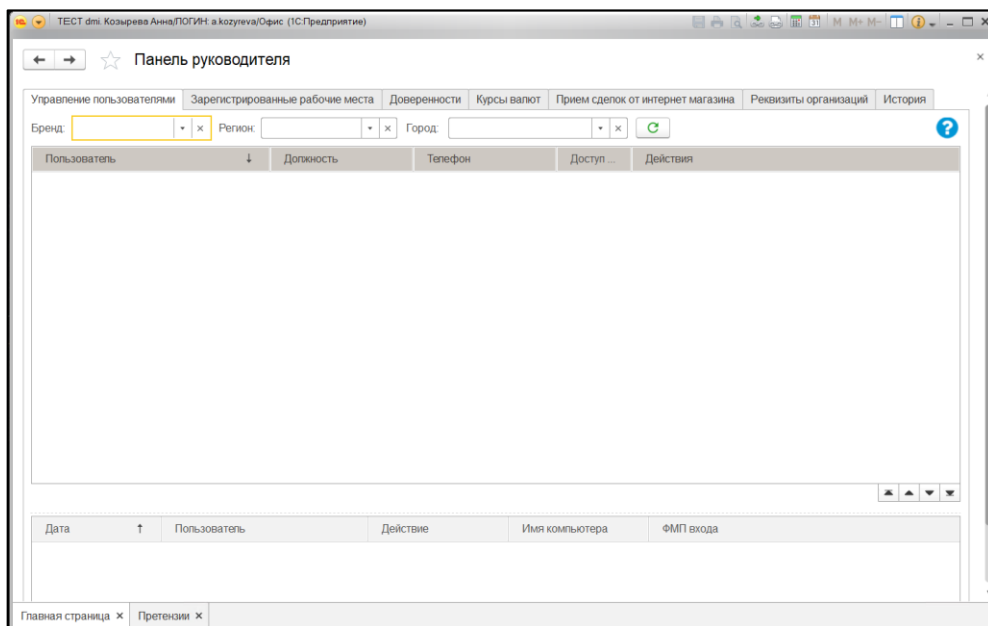


Рис. 27

На вкладке «Управление пользователями» можно добавить новых сотрудников или удалить, а также посмотреть историю входа сотрудников в ПО.

На вкладке «Зарегистрированные рабочие места» можно добавить или удалить рабочие места, имеющие доступ к ПО (рис. 28).

## Вкладка «Зарегистрированные рабочие места»

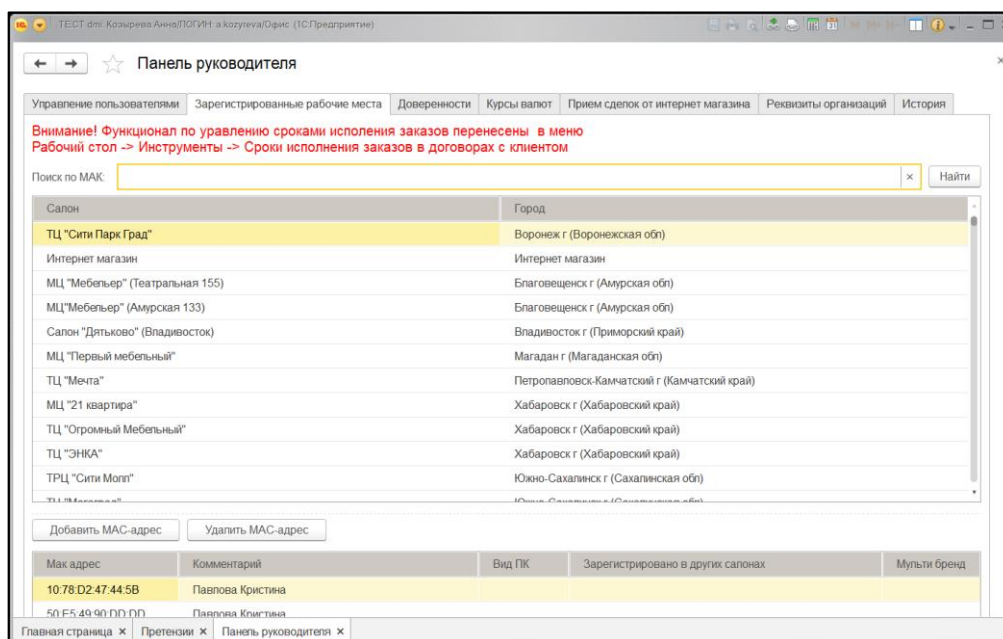


Рис. 28

На вкладке «Доверенности» можно просмотреть список доверенностей организации и добавить новые, при необходимости (рис. 29).

### Вкладка «Доверенности»

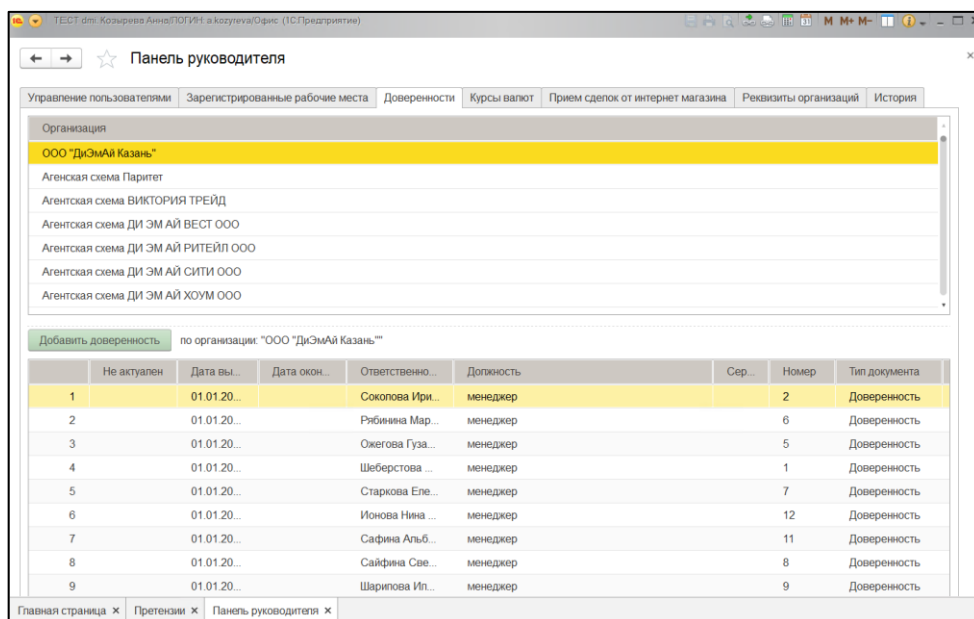


Рис. 29

На вкладке «Курсы валют» можно просмотреть список салонов и используемую ими валюту, а также курс и автоматический перевод по заданному курсу (рис. 30).

### Вкладка «Курсы валют»

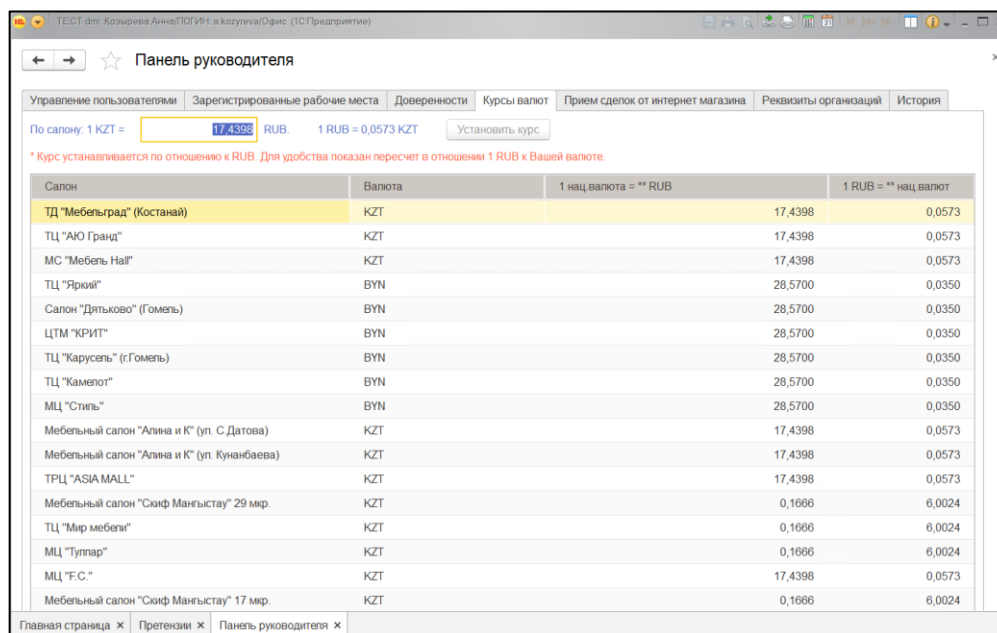


Рис. 30

На вкладке «Прием сделок от интернет-магазина» можно просмотреть список дилеров для приема сделок от интернет-магазина (рис. 31).

### Вкладка «Прием сделок от интернет-магазина»

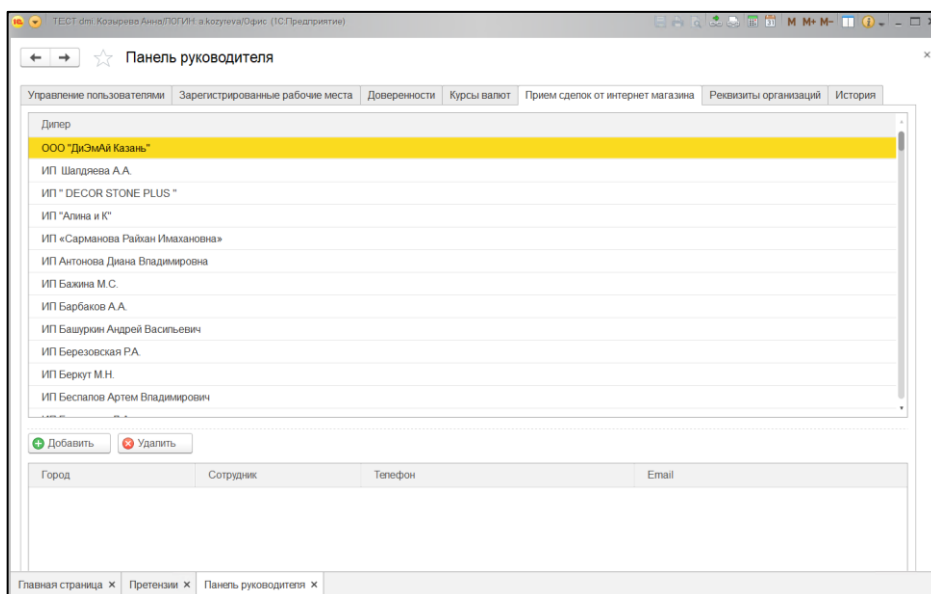


Рис. 31

На вкладке «Реквизиты организаций» можно просмотреть список организаций и их реквизиты. При необходимости, может быть включена возможность печати QR-кода с реквизитами организации (рис. 32).

### Вкладка «Реквизиты организаций»

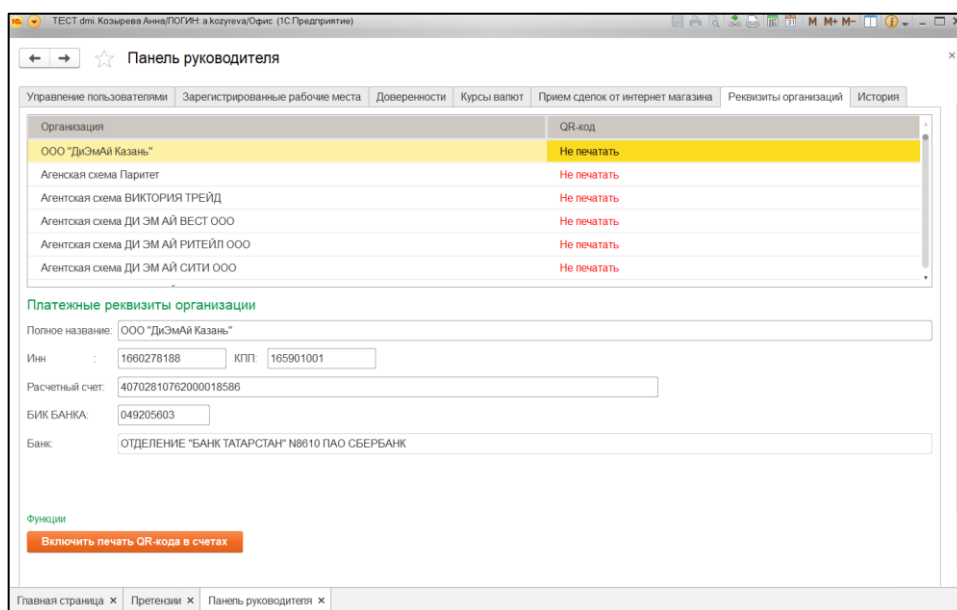
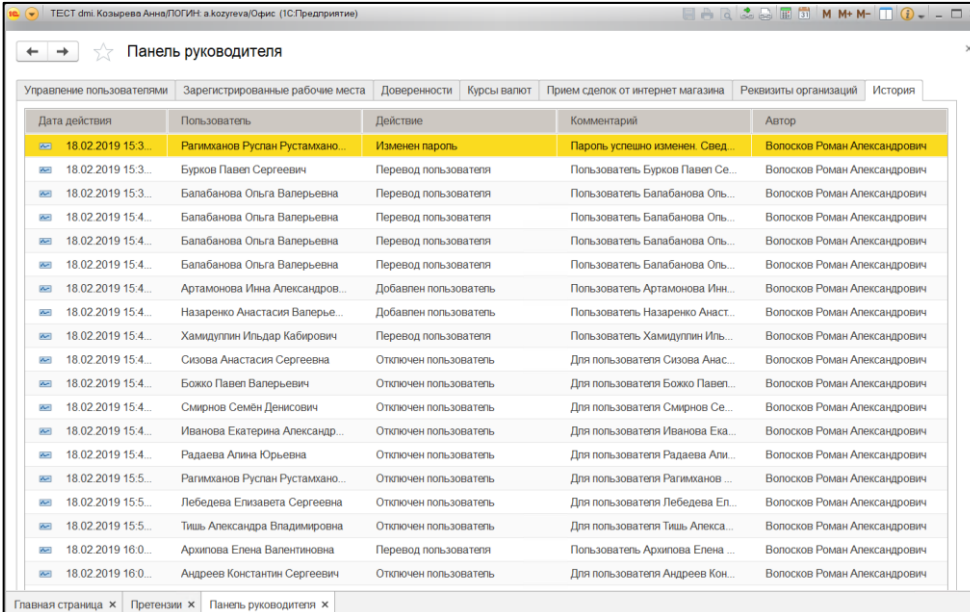


Рис. 32

На вкладке «История» можно просмотреть историю действий пользователя с ролью «Управляющий» по управлению пользователями (рис. 33).

### Вкладка «История»



Дата действия	Пользователь	Действие	Комментарий	Автор
18.02.2019 15.3...	Рагимханов Руслан Рустамхано...	Изменен пароль	Пароль успешно изменен. Свед...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.3...	Бурков Павел Сергеевич	Перевод пользователя	Пользователь Бурков Павел Се...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.3...	Балабанова Ольга Валерьевна	Перевод пользователя	Пользователь Балабанова Оль...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Балабанова Ольга Валерьевна	Перевод пользователя	Пользователь Балабанова Оль...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Балабанова Ольга Валерьевна	Перевод пользователя	Пользователь Балабанова Оль...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Артамонова Инна Александров...	Добавлен пользователь	Пользователь Артамонова Инн...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Назаренко Анастасия Валерье...	Добавлен пользователь	Пользователь Назаренко Анаст...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Хамидуллин Ильдар Кабирович	Перевод пользователя	Пользователь Хамидуллин Иль...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Сизова Анастасия Сергеевна	Отключен пользователь	Для пользователя Сизова Ана...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Божко Павел Валерьевич	Отключен пользователь	Для пользователя Божко Павел...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Смирнов Семен Денисович	Отключен пользователь	Для пользователя Смирнов Се...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Иванова Екатерина Александр...	Отключен пользователь	Для пользователя Иванова Ека...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.4...	Радаева Алия Юрьевна	Отключен пользователь	Для пользователя Радаева Аля...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.5...	Рагимханов Руслан Рустамхано...	Отключен пользователь	Для пользователя Рагимханов ...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.5...	Лебедева Елизавета Сергеевна	Отключен пользователь	Для пользователя Лебедева Ел...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 15.5...	Тишь Александра Владимировна	Отключен пользователь	Для пользователя Тишь Алекса...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 16.0...	Арилова Елена Валентиновна	Перевод пользователя	Пользователь Арилова Елена ...	Волосков Роман Александрович
18.02.2019 16.0...	Андреев Константин Сергеевич	Отключен пользователь	Для пользователя Андреев Кон...	Волосков Роман Александрович

Рис. 33

### 4.3.4. Настройка графиков работ

При нажатии кнопки «Инструменты» появится меню дополнительных инструментов (рис. 34).

### Меню кнопки «Инструменты»

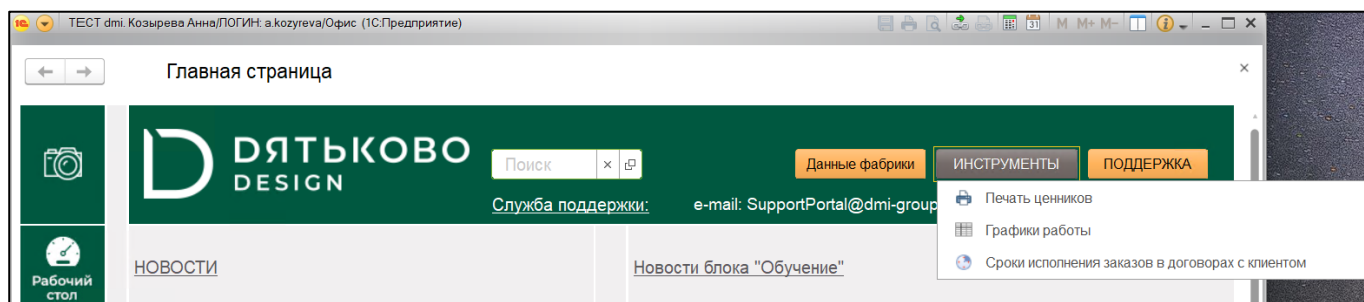


Рис. 34

При нажатии на пункт «Графики работы» откроется окно для просмотра графиков работы магазинов (рис. 35). Для удобства просмотра доступна возможность настройки отображения по фильтрам, а также возможность экспорта списка в различных форматах.

### Окно «Графики работы»

Период: 01.08.2019 - 31.08.2019

Фильтры: Бренд, Территории, Локации, Города

Настройки: Скрыть колонку: Зафиксирова..., Бренд, Регион, Город

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Бренд	Регион	Город	ФМП	Август 2019				
3		ТД ЦФО	Воронеж г (Воронежская обл)	ТЦ "Сити Парк Град"					
4	Дятьково Корпус	Интернет Магази	Интернет магазин	Интернет магазин					
5	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Благовещенск г (Амурская обл)	МЦ "Мебельер" (Театральная 155)					
6	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Благовещенск г (Амурская обл)	МЦ "Мебельер" (Амурская 133)					
7	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Владивосток г (Приморский край)	Салон "Дятьково" (Владивосток)					
8	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Магадан г (Магаданская обл)	МЦ "Первый мебельный"					
9	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Петропавловск-Камчатский г (Камчатск)	ТЦ "Мега"					
10	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Хабаровск г (Хабаровский край)	ТЦ "Огромный Мебельный"					
11	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Хабаровск г (Хабаровский край)	МЦ "21 квартира"					
12	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Хабаровск г (Хабаровский край)	МЦ "ЭНКА"					
13	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Южно-Сахалинск г (Сахалинская обл)	ТЦ "Мегаград"					
14	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Южно-Сахалинск г (Сахалинская обл)	ТЦ "Сити Молл"					
15	Дятьково Корпус	ТД ДВФО	Якутск г (Саха Якутия) Респ)	ЦМ "Виктория"					
16	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Балашиха г (Московская обл)	ТЦ "Талмон"					
17	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Деревинский г (Московская обл)	ТЦ "Интерер Плаза"					
18	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Дмитров г (Московская обл)	"Центр Мебель"					
19	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Домодедово г (Московская обл)	ТЦ "Дом"					
20	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Дубна г (Московская обл)	МЦ "Арго"					
21	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Железнодорожный г (Московская обл)	ТЦ "Сделайте"					
22	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Зеленоград г (Москва г)	ТЦ "Зеленопарк"					
23	Дятьково Корпус	ТД М и МО	Ивантеевка г (Московская обл)	ТЦ "Мебель POINT"					

Рис. 35

## 4.4. Решение проблем

### 4.4.1. Техническая поддержка

В случае возникновения проблем пользователь может обратиться в службу технической поддержки телефону 8 (48333) 4-95-95.

Режим работы (по московскому времени): пн.-пт. 9:00-20:00.

### 4.4.2. Типовые проблемы

#### 4.4.2.1. Не удается настроить подключение к удаленному рабочему столу

Убедитесь в наличии сети Интернет на ПЭВМ. Убедитесь в правильности ввода данных, полученных в рамках индивидуального контракта.

При получении сообщения о невозможности проверки подлинности удаленного компьютера, нажмите кнопку «Да» для установления подключения в любом случае (рис. 36).

Окно предупреждения о невозможности проверки подлинности удаленного компьютера

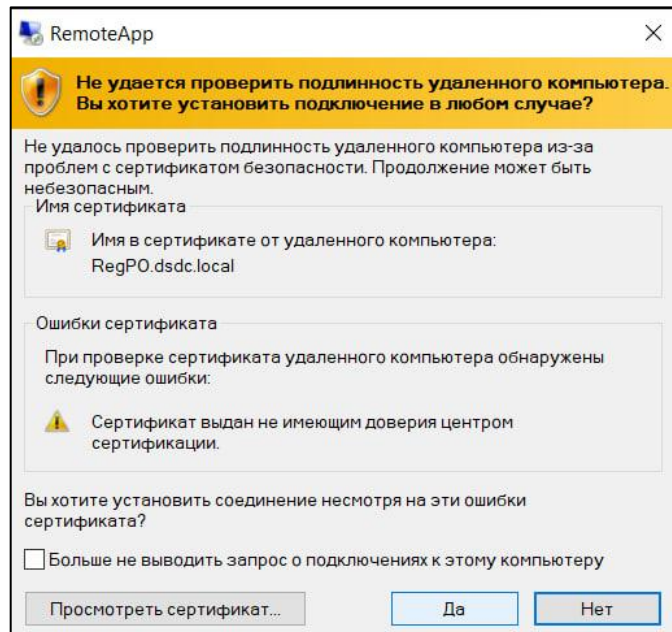


Рис. 36

Если проблема сохраняется, обратитесь в техническую поддержку.

## **ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ**

ОС	– операционная система
ПО	– программное обеспечение
ПЭВМ	– персональная электронно-вычислительная машина
ТСД	– терминал сбора данных
СРУ	– от англ. Central Processing Unit – центральное обрабатывающее устройство
RAM	– от англ. Random Access Memory – оперативное запоминающее устройство



