ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "М Софт"

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «М Софт»

_____А.М. Пименов

«____» _____ 201__ г



Прикладное программное обеспечение "База данных 'Клиент'"

Руководство пользователя

На 37 листах



СОДЕРЖАНИЕ

1. B	ВЕДЕНИЕ	4
1.1.	Область применения	4
1.2.	Краткое описание возможностей	4
1.3.	Уровень подготовки пользователя	4
1.4.	Перечень эксплуатационной документации	4
2. Y	СЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2.1.	Состав и способ хранения данных	5
2.2.	Требования к аппаратно-программному обеспечению Системы	5
3. П	ОДГОТОВКА К РАБОТЕ	6
3.1.	Порядок загрузки ППО	6
3.2.	Порядок проверки работоспособности	7
4. PA	АБОТА С ППО «БАЗА ДАННЫХ 'КЛИЕНТ'»	8
4.1.	Описание главного окна ППО «База данных 'Клиент'»	8
4.2.	Добавление контакта	9
4.3.	Редактирование контакта (клиента)	11
4.4.	Удаление контакта (клиента)	22
4.5.	Добавление напоминания	22
4.6.	Чёрный список	24
4.7.	Пользователи. (Требуются права администратора)	26
4.8.	Удаленные контакты. (Требуются права администратора)	26
4.9.	Статистика и отчёты. (Требуются права администратора)	27
	4.9.1. Статистика по привлечённым клиентам	27
	4.9.2. Воронка продаж	28
	4.9.3. Отчёт по продажам	30
4.10.	E-mail рассылки	30
4.11.	Настройки. (Требуются права администратора)	34
5. Эl	КСПОРТ И ИМПОРТ ДАННЫХ В ППО «БАЗА ДАННЫХ 'КЛИЕНТ	» 35
6. 3A	АВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ В ППО «БАЗА ДАННЫХ 'КЛИЕНТ'»	37



ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

БД	База данных
ППО "База данных 'Клиент'"	Прикладное программное обеспечение "База данных 'Клиент'", также – Система
СУБД	Система управления базой данных



1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Область применения

ППО "База данных 'Клиент'" предназначено для систематизации учёта клиентов и контактов, а также для организации рабочих мест менеджеров по работе с клиентами.

1.2. Краткое описание возможностей

ППО "База данных 'Клиент'" обеспечивает решение следующих основных функциональных комплексов задач (задач):

- Многопользовательская сетевая работа с базой данных клиентов.
- Централизованный учёт информации по клиентам и контактам компании.
- Ведение истории взаимодействия с клиентами.
- Планирование взаимодействия с клиентами.
- Построение разнообразных отчётов и получение статистических данных.
- Осуществление массовых e-mail рассылок.

1.3. Уровень подготовки пользователя

Настоящее Руководство ориентировано на пользователей, владеющих основными навыками работы в операционной системе MS Windows.

1.4. Перечень эксплуатационной документации

Для корректной работы с ППО "База данных 'Клиент'" пользователю достаточно ознакомиться с материалами, представленными в настоящем Руководстве.

В Руководстве приведены описания последовательности действий пользователя при выполнении основных типовых операций технологического процесса.



2. УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Состав и способ хранения данных

Информация ППО «База данных 'Клиент'» хранится в СУБД реляционного типа Microsoft SQL Server.

2.2. Требования к аппаратно-программному обеспечению Системы

Требования к аппартно-программному обеспечению ППО «База данных 'Клиент'» приведены в Руководстве администратора, входящем в комплект документации на Систему.



3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1. Порядок загрузки ППО

Запустить ППО База данных 'Клиент', дважды щелкнув по его ярлыку, расположенному на рабочем столе Windows или через меню кнопки "Пуск".

После запуска на экране появляется окно аутентификации пользователя:

Автори	зация в базе данных	×
Имя пользователя: Пароль:		
	ОК Отмена	

Рис. 3.1

Для завершения загрузки ППО в полях окна следует ввести имя и пароль текущего пользователя. Затем – нажать кнопку **ОК**.

Примечание. Если нажать кнопку Отмена, то загрузка ППО будет отменена.

В случае неверного ввода параметров регистрации выдается сообщение:



Рис. 3.2

После нажатия кнопки ОК пользователь возвращается к окну регистрации, в котором следует уточнить имя, пароль и название системы.

В случае, если ваша учётная запись была заблокирована администратором Системы, выдаётся следующее сообщение:





Рис. 3.3

После нажатия кнопки **ОК** пользователь возвращается к окну регистрации, в котором следует уточнить имя, пароль и название системы. В данном случае вам следует обратиться к администратору ППО.

Если некорректно настроены параметры связи с сервером, то выводится сообщение следующего вида:



Рис. 3.4

После нажатия кнопки **ОК** откроется окно настроек параметров связи с сервером БД. В данном случае вам следует обратиться к администратору ППО.

3.2. Порядок проверки работоспособности

После корректного ввода имени и пароля открывает главное окно программы.

Успешная регистрация пользователя и открытие главного окна свидетельствуют о том, что:

- клиентская часть ППО установлена правильно;
- корректно настроено соединение клиентской части с сервером базы данных.



4. РАБОТА С ППО «База данных 'Клиент'»

4.1. Описание главного окна ППО «База данных 'Клиент'»

Главное окно ППО «База данных 'Клиент'» представлено на следующем рисунке:

2	CRM-система 'Кли	ент', версия 1.2.2					_ 🗆 ×
<u>Ф</u> айл							
💄 Пользователи 🕒 Черный список 🎽 Корзина	Л Статистика	🗲 Настройки 🛛 🗳	Рассылка почти	ы 🖄 Пер	енос контак	тов	-
Дата повторного звонка: с: 31 декабря 1988 г. 15 по: 22 августа	2011 r. 15 🖌 🖉 🖉 🖉	есь диапазон Менедже	ер: Иванов Иван	Иванович	П	оказать по всем м	іенеджер;
Компания	Тепефон	E-mail	Компания	Тепеф	E-mail	Конт. пишо	DOBT. 3
Сертиф-Тест	+7 499 784 70 29;	info@sertif-test.ru		ronoquii	2	nonnajo	
Сертиф-М	-	sertif-m@mail.ru					
Сертификейшн Групп	+7 (499) 400-04-39	info@certgroup.ru					
Сертиф-Групп	(495) 226-36-84 (7@sertif-grupp.ru					
-	-	mng9@osmsk.ru					
-	-	global-alliance@bk.					
Центр сертификации «Энергия»	(495) 506-46-17; (info@energiatest.ru					
ATTECT.PY	+7 495 506 95 56	sales@attest.ru					
АНО "НИИЦ "Радиофизические Тестовые Технологии"	(495) 962-06-64; 2	mail@certline.ru					
Перспективные системы качества	8(906) 03-888-83	psq-info@mail.ru					
POCIIPOMTECT	+74957710586	zakaz-rpt@yandex.r					
Компания «СЕРТИФИКАТ»	(495) 221-71-25	mail@certifikat.ru					
Орган по сертификации "КС Сертификат"	+7 (495) 956-83-9	info@gruppaks.ru					
Группа компаний «МЦК»	8 (960) 516-91-75	mck@stroyinf.ru					
Новотест	+7 (495) 767-51-10	info@novotest.ru					
Евротест	+7 (495) 660-52-28	eurotest@eurotest.r 🚽					
			l				

Рис. 4.5

Если в ППО авторизован администратор, то верхняя часть главного окна программы будет выглядеть следующим образом:

Где:

- Пользователи список менеджеров и администраторов в системе. Позволяет создавать пользователя и назначать ему права.
- Черный список список контактов (клиентов), которые не участвуют в текущей работе.
- Корзина список контактов (клиентов), которые были удалены из системы. Пользователь с правами администратора может восстановить удаленный контакт.
- Статистика позволяет просматривать статистическую информацию по менеджерам: сколько было заведено новых контактов, сколько контактов перешло в клиенты, строить воронку продаж и получать отчёты по продажам.



- Настройки настройки подключения к БД и режимов отображения.
- Рассылка почты позволяет осуществлять массовые e-mail рассылки.
- Перенос контактов позволяет переносить контакты от одного менеджера к другому

Если в ППО авторизован менеджер, то верхняя часть программы будет выглядеть следующим образом:



Главное окно ППО представляет собой два списка: список контактов и список клиентов. Контакты и клиенты отсортированы по параметру **Повторный звонок**.

Для добавления, редактирования и удаления контактов необходимо воспользоваться следующим меню над списком:



Для поиска в списке контактов (клиентов) необходимо воспользоваться полем поиска:



1 nc. 4.)

Для добавления напоминания по контакту (клиенту) необходимо воспользоваться кнопкой Добавить напоминание:

Для фильтрации контактов (клиентов) по дате повторного звонка необходимо воспользоваться полями Дата повторного звонка:



Рис. 4.10

Чтобы отфильтровать список клиентов и контактов по региональному признаку и отраслям деятельности, нажмите кнопку 💽 . Откроется окно, в котором из выпадающих списков можно выбрать регион и отрасль деятельности.

4.2. Добавление контакта

Чтобы добавить контакт нажмите кнопку 💼, откроется окно Редактирование карточки контакта:

2	Редактирование карточки контакта 🛛 – 🗆 🗵
🕿 K	арточка контакта (Активный)
Компания:	
Телефон:	
Контактное лицо:	
Веб-сайт:	e-mail:
Дата первого контакта:	22.08.2011 15 Дата повторного звонка: 22.08.2011 15
Тэги	
	Хранилище файлов
	Важный контакт
Общая информация Рекв	изиты Переговоры Регионы и категории
Запрашиваемая продукция:	
Как клиент узнал о компании:	<u> </u>
Менеджер:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Комментарии:	
	В базу клиентов В черный список Удалить
	ОК Отмена Применить

Рис. 4.11

Все поля, отмеченные красным, обязательны для заполнения. Поле запрашиваемая продукция выбирается из списка. В случае если в списке нет необходимого значения, то в поле необходимо ввести новое значение и нажать кнопку . Аналогично работа осуществляется с полем Как клиент узнал о компании.

После заполнения всех обязательных полей кнопка ОК становится активной:

	Редактирование карточки контакта	_ □
🕿 K	арточка контакта (Активный)	
Компания:	ООО "Петровы и Ко"	
Телефон:	+71234567898	
Контактное лицо:	Петров П.П.	
Веб-сайт:	www.example.com e-mail: info@example.com	
Дата первого контакта:	22.08.2011 Дата повторного звонка: 22.08.2011	1
Тэги		
	Хранилище файлов	
	Важный контакт	нтакта
Запрашиваемая продукция:	БД "Клиент"]•
	Выставка	-
Как клиент узнал о компании:		
Как клиент узнал о компании: Менеджер:	Иванов Передано: 22.08.2011	15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011	1
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011	1
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011	1
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011	15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 В базу клиентов В черный список Удалить	1

Рис. 4.12

Адрес веб-сайта необходимо вводить вместе с префиксом «www». Например www.example.com a не example.com.

4.3. Редактирование контакта (клиента)

Для редактирования контакта (клиента) выберите его в списке и нажмите кнопку (), откроется окно **Редактирование карточки контакта**:

	Редактирование карточки контакта — 🗆
🕿 K	арточка контакта (Активный)
Компания:	ООО "Петровы и Ко"
Телефон:	+71234567898
Контактное лицо:	Петров П.П.
Веб-сайт:	www.example.com e-mail: info@example.com
Дата первого контакта:	22.08.2011 15 Дата повторного звонка: 22.08.2011 1
Тэги	
	Хранилище файлов
	Важный контакт
Общая информация Рекви	изиты Переговоры Регионы и категории
запрашиваемая продукция.	
Как клиент узнал о компании:	
Mauanyany	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Комментарии	
Комментарии:	
менеджер. Комментарии:	
Комментарии:	
Комментарии:	В базу клиентов В черный список Удалить

Рис. 4.13

В верхней части окна отображается общая информация о контакте: название компании, фамилия, имя и отчество контактного лица, контактный номер телефона, веб-сайт компании, её электронная почта, дата первого контакта и дата повторного звонка. Кроме того, в поле **Тэги** можно ввести произвольный набор ключевых слов, по которым в дальнейшем будет производиться поиск карточек клиентов.

К любой карточке контакта или клиента можно прикреплять любое количество произвольных файлов, которые будут храниться в базе данных. Чтобы прикрепить файл к карточке контакта, нажмите на кнопку **Хранилище файлов**. Откроется окно:





Рис. 4.14

Чтобы добавить новый файл, нажмите на кнопку **•**. Чтобы открыть ранее прикреплённый файл, выделите его в списке и нажмите на кнопку . Чтобы удалить файл из списка, выделите его и нажмите на кнопку .

Чтобы перевести контакт в разряд важных, установите галочку Важный контакт.

Чтобы просмотреть историю действий с контактом, нажмите на кнопку История контакта. Откроется окно, показанное на рисунке ниже:



Рис. 4.15

Протоколируются следующие действия, производимые с контактом:



- Контакт создан.
- Контакт перенесен в клиенты.
- Контакт перенесен в черный список.
- Контакт удален.
- Новая запись в переговорах.
- Добавление договора.
- Изменение статуса договора.
- Добавление счета.
- Изменение состояния счета.
- Контакту отправлено письмо.
- Перенос контакта другому менеджеру.
- Контакт восстановлен.
- Изменена важность контакта.

В нижней части карточки контакта (клиента) расположено несколько вкладок: общая информация, реквизиты, сделки и счета (только для карточки клиента), переговоры (см. рисунок ниже):

~	Редактирование карточки контакта 🛛 – 🗆 🖂
🕿 K	арточка контакта (Активный)
Компания:	ООО "Петровы и Ко"
Телефон:	+71234567898
Контактное лицо:	Петров П.П.
Веб-сайт:	www.example.com e-mail: info@example.com
Дата первого контакта:	22.08.2011 Дата повторного звонка: 22.08.2011 15
Тэги	
	Хранилище файлов
	Важный контакт
Общая информация Рекв	изиты Переговоры Регионы и категории
Запрашиваемая продукция:	БД "Клиент"
	Выставка
Как клиент узнал о компании:	
Как клиент узнал о компании: Менеджер:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15
Как клиент узнал о компании: Менеджер: Комментарии:	Иванов Передано: 22.08.2011 15

Рис. 4.16

На вкладке **Общая информация** находится информация о запрашиваемом клиентом продукте, об источнике, из которого клиент узнал о вашей компании, фамилия менеджера, за которым закреплён этот клиент, дата передачи клиента менеджеру, комментарии.

Изменять менеджера клиента могут только пользователи с правами администратора.

Кроме того, с помощью кнопок, расположенных на этой вкладке, можно удалять клиентов (перемещать в **Корзину**), или переводить их в чёрный список.

Продукт, запрашиваемый клиентом, выбирается из выпадающего списка. Чтобы добавить новый продукт, необходимо ввести его название в соответствующее поле и нажать кнопку . Аналогичным образом производится выбор и добавление элементов поля Как клиент узнал о компании.

На вкладки Реквизиты содержится информация о банковских реквизитах клиента и его адрес:

A K	артоцка кон	такта (Акт		м.	
				,	
Компания:	ООО "Петровы и Ко"				
Телефон:	+71234567898				
Контактное лицо:	Петров П.П.				
Веб-сайт:	www.example.com	e-mail:	info@ex	ample.com	
Дата первого контакта:	22.08.2011	15 Дата повторного	звонка:	22.08.2011	
Тэги					
		Хранилише фа	йлов		
					_
	Важный контакт				рия і
я информация Реке	изиты Переговоры	Регионы и катего	рии		
я информация Реке	изиты Переговоры	Регионы и катего	рии		
информация Реке Адрес:	изиты Переговоры	Регионы и катего	рии		
информация Реке Адрес: ИНН:	изиты Переговоры	Регионы и катего Банк получателя:	рии		
информация Реке Адрес: ИНН: КПП:	Переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК:	рии		
информация Реке Адрес: Инн: КПП: ОГРН:	Переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК: К/С:	рии		
информация Реке Адрес: Инн: КПП: ОГРН:	Переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК: К/С:	рии		
я информация Реке Адрес: ИНН: КПП: ОГРН: ОКВЭД:	переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК: К/С: Счет:	рии		
я информация Реке Адрес: ИНН: КПП: ОГРН: ОКВЭД:	Переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК: К/С: Счет:	рии		
я информация Реке Адрес: ИНН: КПП: ОГРН: ОКВЭД:	переговоры	Регионы и катего Банк получателя: БИК: К/С: Счет:	рии		

Рис. 4.17

На вкладке Сделки и счета содержится информация о сделках, договорах, заключаемых с клиентом, и выставленных клиенту счетах. Обратите внимание, что эта вкладка доступна только для клиентов и недоступна для контактов:

	Редактирование карточ	ки контакта			
🖻 K	арточка клиен	іта (Акти	івный))	
Компания:	ООО 'Налетовы и Ко'				<u> </u>
Телефон:	+49046661894				
Контактное лицо:	Елизавета Альфредовна Чабров	a			
Веб-сайт:	www.website.ru	e-mail:	info@website	.ru	
Дата первого контакта:	28.07.2011	Дата повторного	звонка: 28.0	07.2011	15
Тэги					
		Хранилище фай	йлов		
	Важный контакт			🕟 Истори	я контакта
шая информация Рекв	изиты Сделки и счета	Переговоры			
			U.yeta	по выделеннои	і сделки
Б 💟 🍝 🥸 Дата Сумма 🍸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		7		
Б 🛛 🗶 🥸 Дата Сумма 🍸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		Y		
Б 🛛 🔆 🥸 Дата Сумма 🍸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		7		
🛚 🗙 😒 Дата Сумма 🍸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		Y		
В № № Дата Сумма 🝸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		Y		
В № № Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		7		
дата Сумма 🍸 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		Y		
Дата Сумма 🛛 Валюта	Скидка 🍸 Статус 🍸		Y		

Рис. 4.18

Чтобы добавить новую сделку, нажмите на кнопку 🛨. Откроется окно редактирования информации о сделке:



-	Редактирование сделки – 🗆 🗙	
Дата сделки	08.08.2011	
Описание сделки		
Сумма сделки	Валюта RUR 💌 Скидка 🛛 %	
Примечание		
Статус сделки	Начало	
	ОК Отмена Применить	

Рис. 4.19

В окне редактирования сделки можно ввести следующую информацию:

- дата сделки – дата инициирования сделки;

- описание сделки – произвольное описание сути сделки;

- сумма сделки – ориентировочная сумма сделки;

- примечание – примечания в произвольной форме;

- статус сделки – может принимать значения начало, ожидание решения клиента, коммерческие переговоры, подготовка договора, договор подписан, договор закрыт. На стадии Договор подписан становится доступна кнопку Счета:

Дата сделки 08.08.2011 15 Описание сделки Сумма сделки Валюта RUR Скидка Лримечание	-	Редактирование сделки –
Описание сделки Сумма сделки Валюта RUR Скидка Примечание	Дата сделки	08.08.2011
Сумма сделки Валюта RUR Скидка	Описание сделки	
Примечание	Сумма сделки	Валюта RUR Скидка
	Примечание Статус сделки	Договор подписан

Рис. 4.20

При нажатии на кнопку Счета открывается окно со списком счетов по договору:



Рис. 4.21



Чтобы добавить новый счёт, нажмите на кнопку 🔳. Откроется окно редактирования информации о счёте:

₽	Редактирование счета – – ×
Номер счета	Дата счета 08.08.2011 15
Назначение платежа	
Сумма по счету	Валюта RUR 💌
Тип расчета	Безналичный
Примечание	
Состояние счета	Еще не выставлен
	ОК Отмена Применить

Рис. 4.22

В окне редактирования счёта можно ввести реквизиты счёта, а также состояние счёта. Счёт может принимать следующие состояния:

- ещё не выставлен;
- ожидание оплаты;
- оплачен частично;
- оплачен.

Когда счёт находится в состоянии Оплачен частично, имеется возможность ввести сумму платежа.

Вкладка **Переговоры** предназначена для создания и редактирования записей в протоколе переговоров менеджера с клиентами (см. рисунок ниже):

č	Редактирование карто	чки конт	акта		-
	(арточка клие	нта (Активнь	ій)	
Компания:	ООО 'Налетовы и Ко'				
Телефон:	+49046661894				
Контактное лицо:	Елизавета Альфредовна Чабро	ва			
Веб-сайт:	www.website.ru		e-mail: <u>info@w</u>	ebsite.ru	
Дата первого контакта:	28.07.2011	Дата по	овторного звонка:	28.07.2011	
Тэги					
		Хран	илище файлов		
	Важный контакт			🕟 Истор	рия кон
06		Перего	воры		
COULAS NHOODMALINS PERB			a case of the second		
оощая информация Рекв	сделки и счета	Thepere			
••••••••••••••••••••••••••••••••••••••	изиты сделки и счета	Tiepere			
Сощая информация Рекв Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор	Tepere			
Сощая информация Рекв Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				
Сощая информация Рекв	онт. лицо Разговор				_
Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				_
Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				
Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				
Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				
Дата разговора Менеджер Ко	онт. лицо Разговор				

Рис. 4.23

На вкладке Регионы и категории можно указать, в каких регионах находятся офис и филиалы клиента, а также в каких отраслях ведёт деятельность его компания:

	Редактирование карто	очки контакта			
🕿 K	арточка конта	кта (Акт	ивнь	ій)	
Компания:	ООО "Петровы и Ко"				
Телефон:	+71234567898				
Контактное лицо:	Петров П.П.				
Веб-сайт:	www.example.com	e-mail:	info@exa	mple.com	
Дата первого контакта:	22.08.2011	Дата повторного	звонка:	22.08.2011	[
Тэги					
		Хранилище фа	йлов		
				<u> </u>	
	Важный контакт			🕟 Истор	ия контакт
	Важный контакт			🕲 Истор	ия контакт
Общая информация Рекв	Важный контакт изиты Переговоры Г	егионы и катего	рии	🕑 Истор	ия контакт
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	^ч егионы и катего Категории	рии	🕑 Истор	ия контакт
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	Регионы и катего Категории	рии	В Истор	ия контак
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	Регионы и катего Категории	рии	• Истор	ия контакт
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	Регионы и катего Категории	рии	• Истор	ия контакт
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	Регионы и катего Категории	рии	• Истор	
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры (Регионы и катего Категории	рии	• Истор	ия контакт
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры	Регионы и катего Категории	рии	• Истор	
Общая информация Рекв Регионы	Важный контакт изиты Переговоры (Х	Регионы и катего Категории	рии	• Истор	ия контакт
Общая информация Рекв	Важный контакт изиты Переговоры	Регионы и катего	рии	С	
Регионы	Важный контакт изиты Переговоры Г	Регионы и катего	рии	Истор	

Рис. 4.24

4.4. Удаление контакта (клиента)

Для удаления контакта или клиента необходимо нажать кнопку 🗷 в главном окне ППО.

Внимание! Восстановить контакт сможет только пользователь с правами администратор.

4.5. Добавление напоминания

Для добавления напоминания нажмите кнопку Добавить напоминание в главном окне ППО. Откроется окно создания нового напоминания:



Рис. 4.25

В этом окне содержится информация о контакте, по которому будет создано напоминание, время через которое напоминание появится в главном окне ППО и комментарии. После истечения времени напоминания в главном окне ППО в нижней части появится напоминание:

CRM-сист	ема 'Клиент', верси	ия 1.2.2			_ = ×
<u>Ф</u> айл					
💄 Пользователи 📄 Черный список 🏾 👹 Корзина	🎶 Статистика	🖌 Настройки 🛛 🗳 Р	ассылка почты		_
Дата повторного звонка: с: 31 декабря 1988 г. 15 по: 22 августа 2	2011 r. 15 🗹 🏅 B	есь диапазон Менеджер:	Иванов Иван Ив	анович	🗹 Показа
🕿 Контакты 🛨 🗅 🗶 🕸 Всего: 133262			۹ 🌭 🖻		
Компания	Телефон	E-mail	Конт. лицо	Повт. звонок	
Орган по сертификации "КС Сертификат"	+7 (495) 956-83-9	info@gruppaks.ru	-	25 июля 2011 г.	
Группа компаний «МЦК»	8 (960) 516-91-75	mck@stroyinf.ru	-	25 июля 2011 г.	
Новотест	+7 (495) 767-51-10	info@novotest.ru	-	25 июля 2011 г.	
Евротест	+7 (495) 660-52-28	eurotest@eurotest.ru	-	25 июля 2011 г.	
CERTIFICON	+7 495 506 63 07	certificon@list.ru	-	25 июля 2011 г.	
Центр сертификации "Стандарт-Тест"	+7 (495) 728-22-36	certificatione@mail.ru	-	25 июля 2011 г.	
Роспромсертификация	+7 495 661-21-41	expstandart@mail.ru	-	25 июля 2011 г.	
Эталон-групп	+7 (495) 797-80-9	info@etalon-groupp.ru	-	25 июля 2011 г.	
CRAFTCERT	+74959357303	info@craftcert.ru	-	25 июля 2011 г.	
AFEHTCTBO PCT	+7 (495) 955-55-15	rct@rctest.ru	-	25 июля 2011 г.	
ООО "ГЛОБАЛ-АЛЬЯНС"	+7 (495) 517 74 0	global-alliance@bk.ru	-	25 июля 2011 г.	
Лаборатория сертификации	+7 (495) 989-14-91	info@sertifikaty.com	-	8 августа 2011 г.	
ПромТест	+7 (495) 660-7330	info@promtest.net	-	8 августа 2011 г.	
Sercons	+ 7 (495) 782-1708	online@serconsrus.com	-	8 августа 2011 г.	
Единый центр сертификации	+7(495) 662-20-68	zakaz@itsu.ru	-	8 августа 2011 г.	
Техносервис	+7(495) 955-28-28	technoserti@gmail.com	-	8 августа 2011 г.	
Метроном	(495) 513-11-03, (metronom_aa@mail.ru	-	8 августа 2011 г.	
СЕРТЭКС	+7(495) 799-54-39	mail@serteks.ru		8 августа 2011 г.	
					P
1333 Segret for 1 Segret for					

Рис. 4.26



По двойному щелчку мыши по напоминанию откроется карточка контакта, к которому было привязано напоминание.

Для удаления напоминания нажмите кнопку Закрыть в правом верхнем углу напоминания. Панель с напоминаниями пропадет после удаления последнего напоминания.

Напоминание так же можно добавить в окне редактирования контакта по кнопке добавить напоминание:



Все напоминания хранятся в базе данных, поэтому будут отображены даже если программа перезагружалась.

4.6. Чёрный список

Для помещения контакта (клиента) в черный список выберите контакт в списке, нажмите кнопку редактировать .

🕿 Реда	ктирование карточки контакта —
🕿 Карточ	чка контакта (Активный)
Компания:	ОАО 'Идрисовы и Ко'
Телефон:	+36501767240
Контактное лицо:	Сабина Иларионовна Игновенко
Веб-сайт:	www.website.ru e-mail: info@website.ru
Дата первого контакта:	13.06.2010 Дата повторного звонка: 13.06.2010
	Хранилище файлов
	Важный контакт
Общая информация Переговоры	
Запрашиваемая продукция:	Уигерсы
Как клиент узнал о компании:	Интернет
Менеджер:	Данных Тередано: Select a date
Комментарии:	
	🗈 В базу клиент
	🕒 В черный спи
	🖬 Удалить

Рис. 4.28

Нажмите кнопку в черный список. Контакт попадет в черный список. Для просмотра контактов (клиентов) в черном списке, нажмите кнопку **Черный список** в главном окне ППО.

		<u> </u>	Черный список	V-'		f-@baika.a	_ = :
Дата повторного звонка: с	: 30 декабря 18	99 r. 15 no: 15	июля 2011 г. 📑 🗌 🏅 Весь диа	апазон Менеджер:	Данных Админи	стратор Базы	🔹 🗌 Показать по всег
🕿 Контакты 🗋 🗶 🔕	Bcero: 5					الم 😓	
Компания	Телефон	E-mail	Конт. лицо	Повт. звонок	Продукция $ar{Y}$	Менеджер 🍸	Комментарии 🍸 🍸
ООО 'Заводновы и Ко'	+47714869134	info@website.ru	Болеслав Янович Фатькин	17 июня 2010 г.	Хуёгурты	Данных А. Б.	
ОАО 'Якуткины и Ко'	+46845757533	info@website.ru	Фаина Галактионовна Шалунова	17 июня 2010 г.	Продукт1	Данных А. Б.	
ООО 'Цирульниковы и Ко'	+51048336011	info@website.ru	Ванда Савелийовна Лаговская	15 июня 2010 г.	Вкусняшка	Данных А. Б.	
ООО 'Шалабановы и Ко'	+55742208328	info@website.ru	Геннадий Даниилович Вальнев	9 июня 2010 г.	Хүёгүрты	Данных А. Б.	
ЗАО 'Лабазановы и Ко'	+47980469845	info@website.ru	Валерия Владиславовна Эвельсона	28 марта 2010 г.	Хуяунти	Данных А. Б.	
							Закрыть

Рис. 4.29



В данном окне можно редактировать, фильтровать и удалять контакты аналогично главному окну ППО.

4.7. Пользователи. (Требуются права администратора)

Данное окно описано в руководстве администратора ППО «База данных 'Клиент'».

4.8. Удаленные контакты. (Требуются права администратора)

В данном окне представлен список всех удаленных контактов и клиентов по всем менеджерам

¥			Удаленные контакты				_ = ×
Дата повторного звонка: с:	30 декабря 1899	9 г. 15 по: 15 и	юля 2011 г. 1 🗌 🏅 Весь диапазон	н Менеджер: Дан	ных Администрато	ор Базы 💎 🗹	Показать по всем
🕿 Контакты 🗋 🔕 Всего	: 14					الم 🖉	
Компания	Телефон	E-mail	Конт. лицо	Повт. звонок	Продукция 🍸	Менеджер γ	Комментарии 🖓
1111111	1		1	21 октября 2010 г.	Продукт1	Данных А. Б.	
ООО 'Авакшины и Ko' ddsdf	+47992451318	info@website.ru	Герман Гавриилович Казеннов	21 июня 2010 г.	Хуёгурты	Данных А. Б.	
ООО 'Сажины и Ко'	+57210671847	info@website.ru	Роксана Викторовна Маета	21 июня 2010 г.	Уигерсы	Данных А. Б.	
ООО 'Хадарцевы и Ко'	+33805445057	info@website.ru	Калерия Рафаиловна Саенко	18 июня 2010 г.	Хуёгурты	2 2. 2.	
33333	33	333	333	18 июня 2010 г.	3333	Пименов А. М.	
1			1	18 июня 2010 г.	Продукт1	Пименов А. М.	
ЗАО 'Казалиевы и Ко'	+46050807023	info@website.ru	Харита Аристарховна Баггер-цурикова	17 июня 2010 г.	Хуёгурты	Данных А. Б.	
ООО 'Гагонины и Ко'	+36395610615	info@website.ru	Павел Мстиславович Евтюхин	16 июня 2010 г.	Хуёгурты	Пименов А. М.	
ООО 'Эпины и Ко'	+37797027329	info@website.ru	Снежана Адриановна Казинская	16 июня 2010 г.	Хуёгурты	2 2. 2.	
ООО 'Мажаевы и Ко'	+44020927887	info@website.ru	Адриан Вячеславович Ягодин	15 июня 2010 г.	Продукт1	Данных А. Б.	
ООО 'Цивилевы и Ко'	+48909402869	info@website.ru	Нонна Натановна Лазовская	15 июня 2010 г.	Апельсин	Данных А. Б.	
ЗАО 'Ульхины и Ко'	+32050646116	info@website.ru	Кондрат Василийович Лагутко	14 июня 2010 г.	Продукт2	Данных А. Б.	
ООО 'Жбановы и Ко'	+28966446057	info@website.ru	Ян Аркадийович Файбусович	14 июня 2010 г.	Апельсин	Данных А. Б.	
ООО 'Пайдоверовы и Ко'	+57206978230	info@website.ru	Иосиф Филиппович Таппасханов	12 июня 2010 г.	Продукт2	Данных А. Б.	
<u> </u>							
							Закрыть

Рис. 4.30

Удаленные контакты так же можно редактировать и восстанавливать



🕿 Реда	актирование карточки контакта	_ 🗆 ×
👹 Карт	очка контакта (Удален)	
Компания:	ООО 'Мажаевы и Ко'	_ ⊻
Телефон:	+44020927887	
Контактное лицо:	Адриан Вячеславович Ягодин	
Веб-сайт:	www.website.ru e-mail: info@website.ru	
Дата первого контакта:	15.06.2010 [15] Дата повторного звонка: 15.06.2010	15
	Хранилище файлов	
	Важный контакт	
Общая информация Переговоры		
Запрашиваемая продукция:	Продукт1	- +
Как клиент узнал о компании:	Интернет	- +
Менеджер:	Данных Передано: Select a date	15
Комментарии:		
	🕒 В черный с	писок
Дата удаления:	05.07.2011 Облотова Восстанова	ить
	🗙 Удалить из	5 БД
	ОК Отмена При	менить

Рис. 4.31

4.9. Статистика и отчёты. (Требуются права администратора)

ПО «Клиент» версии 1.2.1 позволяет получать три вида отчётов:

- отчёт по числу привлечённых менеджерами контактов и клиентов;

- «воронка продаж»;

- отчёт по продажам.

Все отчёты могут быть выведены на печать непосредственно из программы.

4.9.1. Статистика по привлечённым клиентам

Чтобы получить статистику по привлечённым менеджерами клиентам, нажмите на кнопку Статистика в верхней части главного окна программы. Откроется окно статистики:





Рис. 4.32

По умолчанию отображается статистика по всем менеджерам за текущий месяц. В верхней части окна статистики можно уточнить временной диапазон, а также выбрать менеджера, по которому строится статистика.

На диаграмме столбиками показано число новых контактов и клиентов, привлечённых менеджерами по дням. Синим цветом показано количество новых контактов, красным – число новых клиентов.

Чтобы вывести статистику на печать, нажмите кнопку Печать.

4.9.2. Воронка продаж

Чтобы построить воронку продаж, нажмите на кнопку верхней части главного окна программы, после чего нажмите на кнопку Воронка продаж. Откроется окно построения воронки продаж:



4	Статистика по деятельности менеджеров	- 8 ×
Статистика по контактам Воронка продаж Отчет по пр	юдажам	
Менеджер(ы): Все менеджеры 💌 Интервал времени	от: 01.08.2011 15 до: 31.08.2011 15 Построить	😨 Печать
		OK

Рис. 4.33

В верхней части окна настройте параметры отчёта: дата начала и окончания анализируемого периода, список менеджеров, по которым строится отчёт, и нажмите кнопку **Построить**. Воворнка продаж будет построена и выведена на экран:



Рис. 4.34

Чтобы вывести отчёт на печать, нажмите кнопку Печать.



4.9.3. Отчёт по продажам

Чтобы построить отчёт по продажам, нажмите на кнопку в верхней части главного окна программы, после чего нажмите на кнопку Отчёт по продажам. Откроется окно построения отчёта по продажам:

\mathbf{M}						Стат	по по по	цеятельности	менедже	еров				- 8 ×
Статистика п	ю контакта	и Воронка і	продаж	Отчет	по прода	жам								
Менеджер(ы):	Все менедж	еры	-	Интервал в	ремени от:	01.08.2011	15 до	31.08.2011	15					
Продукция:	Вся продук	ция	Ŧ	Состояние	счета:	Любое			•		Построить			😨 Печать
Дата 🍸 Ко	омпания 🝸	Продукция 🍸	Сумма	а счета	Состояни	ие 🍸 Суми	иа оплаты	Дата оплат	ыγМе	енеджер	Y			Y
														OK

Рис. 4.35

В верхней части окна настройте параметры отчёта: дата начала и окончания анализируемого периода, список менеджеров, по которым строится отчёт, перечень продукции, состояния счетов и нажмите кнопку **Построить**. Отчёт будет построен и выведен на экран. Чтобы вывести отчёт на печать, нажмите кнопку **Печать**.

4.10. E-mail рассылки

База данных «Клиент» позволяет осуществлять массовые e-mail рассылки. Каждое отправленное письмо сохраняется в базе данных. При этом ведётся учёт, кому, когда и какие письма отправлялись. Чтобы создать новое письмо, откройте окно писем, нажав на кнопку **Рассылка почты** в верхней части главного окна:

Рассылка почты Рис. 4.36

Откроется окно, содержащее список ранее созданных и отправленных писем:

- B × Ø				
и Дата создания 🛛	Тема	Ŷ	Последняя отправка 🝸	Отправлено писе
8/22/2011 11:06:06 AM	Table constraints - 1	tamo a la la sur	22.08.2011 11:11:02	2
8/18/2011 6:00:01 PM				0
				1
				63
				1
			11.08.2011 20:50:45	138
1				Закрыть

Рис. 4.37

Чтобы создать новое письмо, нажмите кнопку . Чтобы удалить ранее созданное письмо, выделите его в списке и нажмите кнопку . При этом полностью удалится информация о рассылках этого письма. Чтобы отредактировать ранее созданное письмо, выделите его в списке и нажмите кнопку . либо дважды щёлкните левой кнопкой мыши по этому письму в списке.

При редактировании ранее созданного письма или при создании нового, открывается окно редактирования письма, показанное на рисунке ниже:

В Список контактов: Фильтры: Всего контактов: 133262 Настройки smtp можно взять из программы MS Outlook. Сервис-> Настройка учетных записей > Измен Сервер исходящей почты (SMTP): Пользователя: Пароль пользователя: Пароль пользователя: Пароль пользователя: Пароль пользователя: Посьмо содержит HTML От: Тема: Сообщение: Выделить выбранных Снять выделение Фильтры выбранных Снять выделение		Рассылка почты	-
 Фильтры: Всего контактов: 133262 Настройки smtp можно взять из программы MS Outlook. Сервис-> Настройки учетных записей-> Измен Сервер исходящей почты (SMTP): Пользователя: Пользователя: Письмо содержит HTML От: Тема: Сообщение: 	Список контактов	🗠 Отправка сообщения	
Сертер исходящей почты (SMTP):	ьтры: Всего контактов: 133262	Настройки smtp можно взять из пр	оограммы MS Outlook. Сервис-> Настройка учетных записей-> Измен
Пользователь почты: Пароль пользователя: Пароль пользователя: Пароль пользователя: Польком содержит НТМL От. Тема: Сообщение: Выделить выбранных Снять выделение		Сервер исходящей почты (SMTP):	N. PROMIT
Пароль пользователя: Пароль пользователя: Письмо содержит НТМL От: Тема: Сообщение: Выбранных Снять выделение	Carrolle and Lance	Пользователь почты:	11775480
Письмо содержит НТМL От: Тема: Сообщение: Выделить выбранных Снять выделение		Пароль пользователя:	and the second sec
Слония выбранных Снять выделение	and an electron to an electron and	🗹 Письмо содержит HTML	
Тема: Сообщение: Сообщение:		От:	in departure of
Сообщение:		Тема:	has grown to see agoin 11 1 400 pt.
Выделить выбранных Снять выделение Отправи		Сообщение:	Control of the second s
	Выделить выбранных Снять выделение		Отправит
	выделить выоранных снять выделение		

Рис. 4.38

В левой части окна находится список контактов, которым возможна отправка письма. В правой части окна находятся параметры почтового сервера и непосредственно текст письма.

Чтобы выбрать контакты, которым требуется отправить письма, поставьте напротив них галочки. Для удобства выбора контактов имеется возможность отфильтровать список контактов по менеджерам, которые с ними работают, по географическому признаку и по отраслям деятельности компаний. Кроме того, имеется возможность отфильтровать контакты, которые уже получили (или не получили) выбранное письмо.

Чтобы осуществить фильтрацию контактов, нажмите на кнопку Фильтры в верхней части списка контактов. Откроется окно фильтрации:



🕿 Список контакто	в	
🔿 Фильтры: Всег	о контактов: 133262	
Менеджер:	[Bce]	•
Регион:	[Bce]	-
Вид деятельности:	[Bce]	•
Кому отправлено:	[Bce]	-
🗌 🖺 Показывать	черный список	
C	Рис 439	

Если вы являетесь администратором базы данных, вы сможете просмотреть полный список контактов, а также выбрать в выпадающем списке любого менеджера. Если же вы авторизовались под учётной записью менеджера, этот фильтр вам будет недоступен, и вы сможете просмотреть только свои контакты.

Обратите внимание, что при изменении настроек фильтрации, общее число контактов, удовлетворяющих фильтру, отображается в верхней части окна.

Чтобы отобразить в списке также и контакты, находящиеся в чёрном списке, поставьте галочку Показывать чёрный список.

Чтобы отметить галочками все контакты в отфильтрованном списке, нажмите на кнопку Выделить всё в нижней части списка контактов. Чтобы отметить галочками сразу несколько контактов в списке, выделите их в списке (можно использовать клавиши Shift и Ctrl), после чего нажмите кнопку Выделить выбранных. Чтобы снять выделение со всех контактов, нажмите кнопку Снять выделение.

Перед тем, как отправлять письмо, необходимо ввести настройки SMTP сервера. В поле Сервер исходящей почты необходимо ввести имя или IP-адрес SMTP сервера. В поле Пользователь почты необходимо ввести имя учётной записи пользователя почты. В поле Пароль пользователя необходимо ввести пароль пользователя SMTP сервера.

Если вы собираетесь отправить письмо в формате HTML, поставьте соответствующую галочку.

В поле **От** необходимо ввести e-mail адрес, на который вы хотите получить ответ.

В поле Тема необходимо ввести тему письма.

В поле **Сообщение** вводится непосредственно тело письма в виде простого текста, либо в виде разметки HTML. В тело письма можно в произвольном месте вставлять предопределённые переменные, которые перед отправкой будут заменены на их значения. На данный момент доступны следующие переменные:



- {{email}} — е-mail получателя.

После того как все настройки введены, можно или сохранить письмо, нажав кнопку Сохранить, либо сразу отправить его выбранным адресатам, нажав кнопку Отправить.

Если в процессе отправки писем произойдут ошибки, то после окончания процесса рассылки откроется окно с перечнем контактов и e-mail, на которые не удалось отправить письма.

4.11. Настройки. (Требуются права администратора)

Данное окно описано в руководстве администратора ППО «База данных 'Клиент'».



5. ЭКСПОРТ И ИМПОРТ ДАННЫХ В ППО «База данных 'Клиент'»

База данных «Клиент» позволяет импортировать и экспортировать данные контактов, находящихся в БД.

Чтобы импортировать данные, запустите программу и в главном окне нажмите на клавиатуре клавишу Alt. В верхней части главного окна программы появится меню:

2	CRM-система 'Кли	ент', версия 1.2.2			_ 🗆 ×
Файл					
💄 Пользователи 🕒 Черный список 🎽 Корзина	<i>Л</i> . Статистика	🖌 Настройки 🛛 🗠 Ра	ассылка почты	🔮 Перенос контактов	-
Дата повторного звонка: с 31 декабря 1988 г. 15 по: 22 августа	2011 r. 15 🕑 🗮 🖉	Весь диапазон Менеджер:	Иванов Иван Ива	анович 🛛 🖓 Показ	ать по всем менеджер;
Контакты Т С К Сею: 133202			~ 🗠 🖻		🖴 клиенты 📇
Компания	Телефон	E-mail	Конт. лицо	Повт. звонок	Компания Тел
Сертиф-Тест	+7 499 784 70 29;	info@sertif-test.ru	-	20 июля 2011 г.	
Сертиф-М	-	sertif-m@mail.ru	-	20 июля 2011 г.	
Сертификейшн Групп	+7 (499) 400-04-39	info@certgroup.ru	-	20 июля 2011 г.	
Сертиф-Групп	(495) 226-36-84 (7@sertif-grupp.ru	-	20 июля 2011 г.	
	-	mng9@osmsk.ru	-	20 июля 2011 г.	
	-	global-alliance@bk.ru	-	20 июля 2011 г.	
Центр сертификации «Энергия»	(495) 506-46-17; (info@energiatest.ru	-	20 июля 2011 г.	
АТТЕСТ.РУ	+7 495 506 95 56	sales@attest.ru	-	20 июля 2011 г.	
АНО "НИИЦ "Радиофизические Тестовые Технологии"	(495) 962-06-64; 2	mail@certline.ru	Руководитель	20 июля 2011 г.	
Перспективные системы качества	8(906) 03-888-83	psq-info@mail.ru	-	20 июля 2011 г.	
POCIIPOMTECT	+74957710586	zakaz-rpt@yandex.ru		25 июля 2011 г.	
Компания «СЕРТИФИКАТ»	(495) 221-71-25	mail@certifikat.ru	-	25 июля 2011 г.	
Орган по сертификации "КС Сертификат"	+7 (495) 956-83-9	info@gruppaks.ru	-	25 июля 2011 г.	
Группа компаний «МЦК»	8 (960) 516-91-75	mck@stroyinf.ru		25 июля 2011 г.	
Новотест	+7 (495) 767-51-10	info@novotest.ru		25 июля 2011 г.	
Евротест	+7 (495) 660-52-28	eurotest@eurotest.ru		25 июля 2011 г. 🔍	

Рис. 4.40

Выберите меню **Фай**л. В открывшемся меню выберите команду **Импорт**. Откроется окно импорта данных:

	Импорт базы дан	іных контактов	_ =
Виды деятельности Абразивы, Абразивны Шлифовальное обору, Аварийно—спасателы Авиационное, Аэродр Авиационная промыш Автобусы и запчасти Автомобили запчасти Автомобили легковые Автомобили брониров Автомобили специали Автомобили специали Выбрать всё	е инструменты дование ное оборудование омное оборудование ленность водства и процессов, АСУ ванные зированные, Спецтехника Снять выделение	Регионы Москва Московская область Алтайский край Архангельская область Астраханская область Белгородская область Брянская область Владимирская область Волгоградская область Вологодская область Вологодская область Воронежская область Воронежская область Выбрать всё	Снять выделение
	Файл:		Выбор Запус
			Закрыт

Рис. 4.41

В этом окне выберите файл, из которого будет производиться импорт, а также регионы и категории контактов, которые требуется получить из файла. Если вы хотите импортировать все данные из файла, оставьте галочки установленными на всех регионах и видах деятельности.

После того, как настройки произведены, нажмите кнопку Запуск. Если вы указали корректный файл, содержащий данные контактов, будет произведён импорт данных. Новые контакты добавятся к тем, что у вас уже находились в базе данных.

Экспорт данных из БД производится аналогично, но с использованием команды меню Файл->Экспорт.



6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ В ППО «База данных 'Клиент'»

Чтобы завершить работу с ППО «База данных 'Клиент'», нажмите кнопку . После этого откроется окно, в котором необходимо нажать кнопку Да:



Рис. 5.42