

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

1.	ВВЕДЕНИЕ	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.	УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	5
2.1.	Состав и способ хранения данных.....	5
2.2.	Требования к аппаратно-программному обеспечению Системы.....	5
3.	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	6
3.1.	Порядок загрузки ППО	6
3.2.	Порядок проверки работоспособности	7
4.	РАБОТА 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.	ЭКСПОРТ И ИМПОРТ ДАННЫХ В ППО «БАЗА ДАННЫХ 'КЛИЕНТ'»	35
6.	ЗАВЕРШЕНИЕ 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 аппаратно-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:

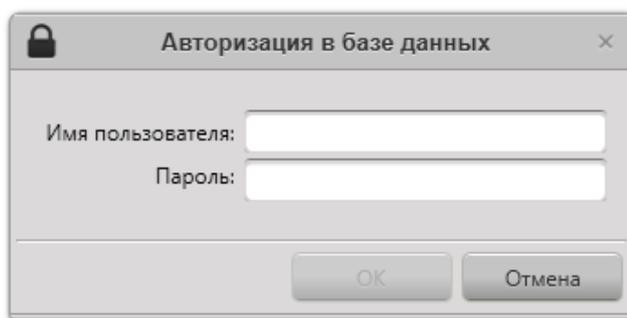


Рис. 3.1

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:

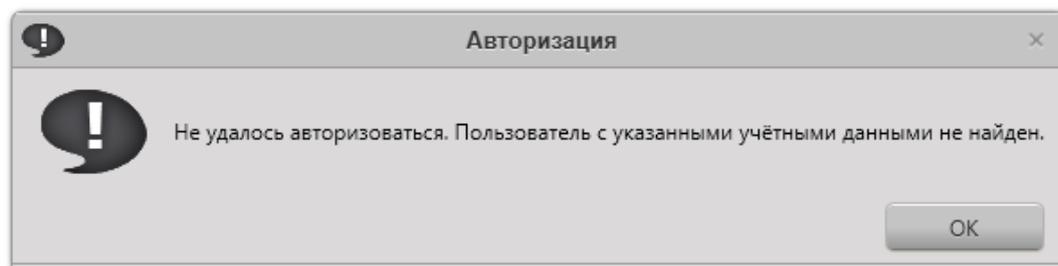


Рис. 3.2

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:

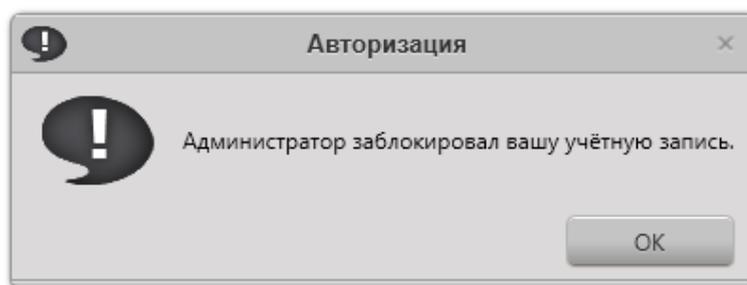


Рис. 3.3

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:

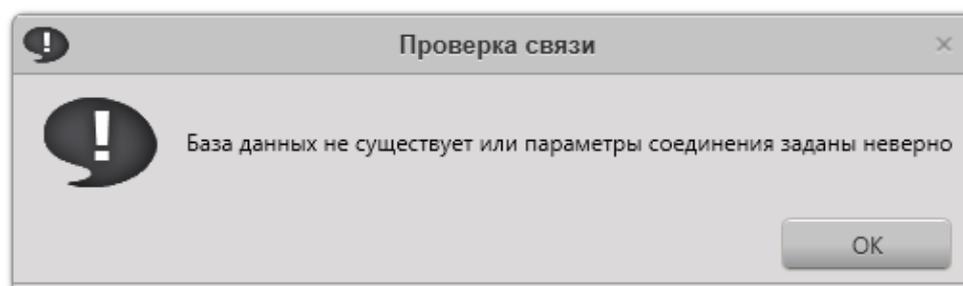


Рис. 3.4

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:

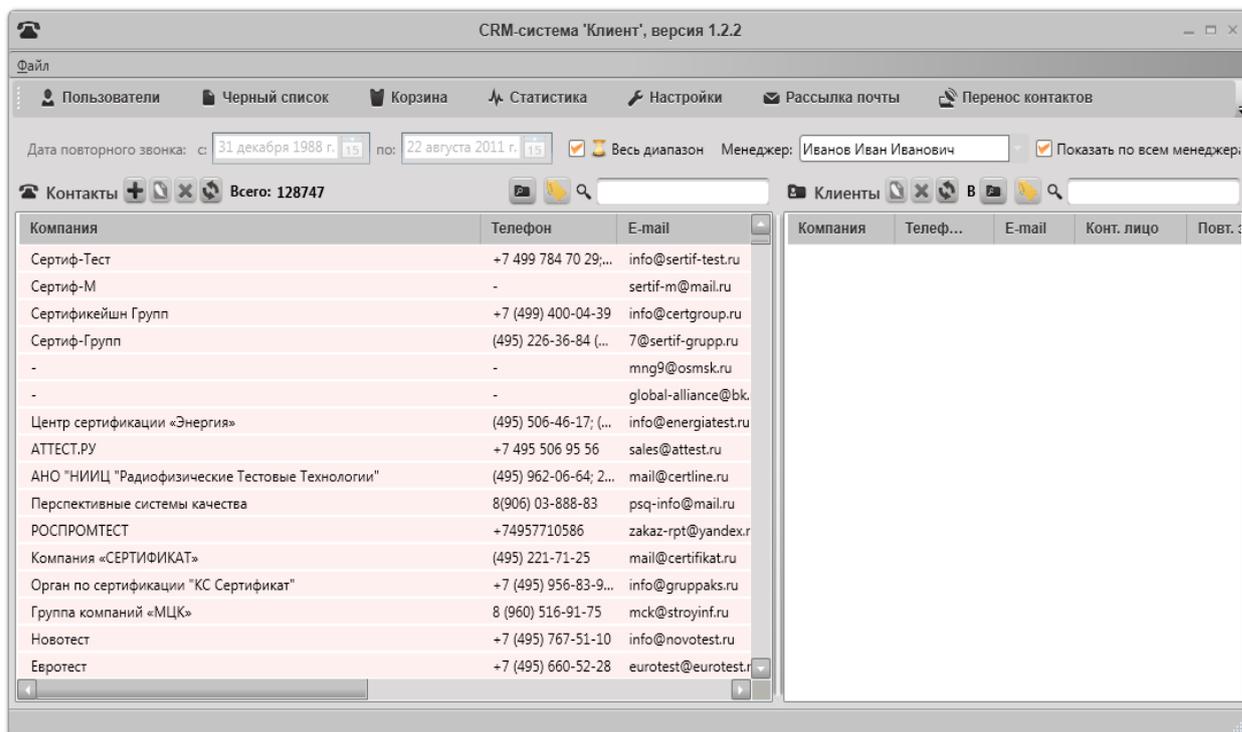


Рис. 4.5

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



Рис. 4.6

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 менеджеру: 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:

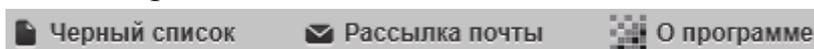


Рис. 4.7

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:



Рис. 4.8

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



Рис. 4.9

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:**

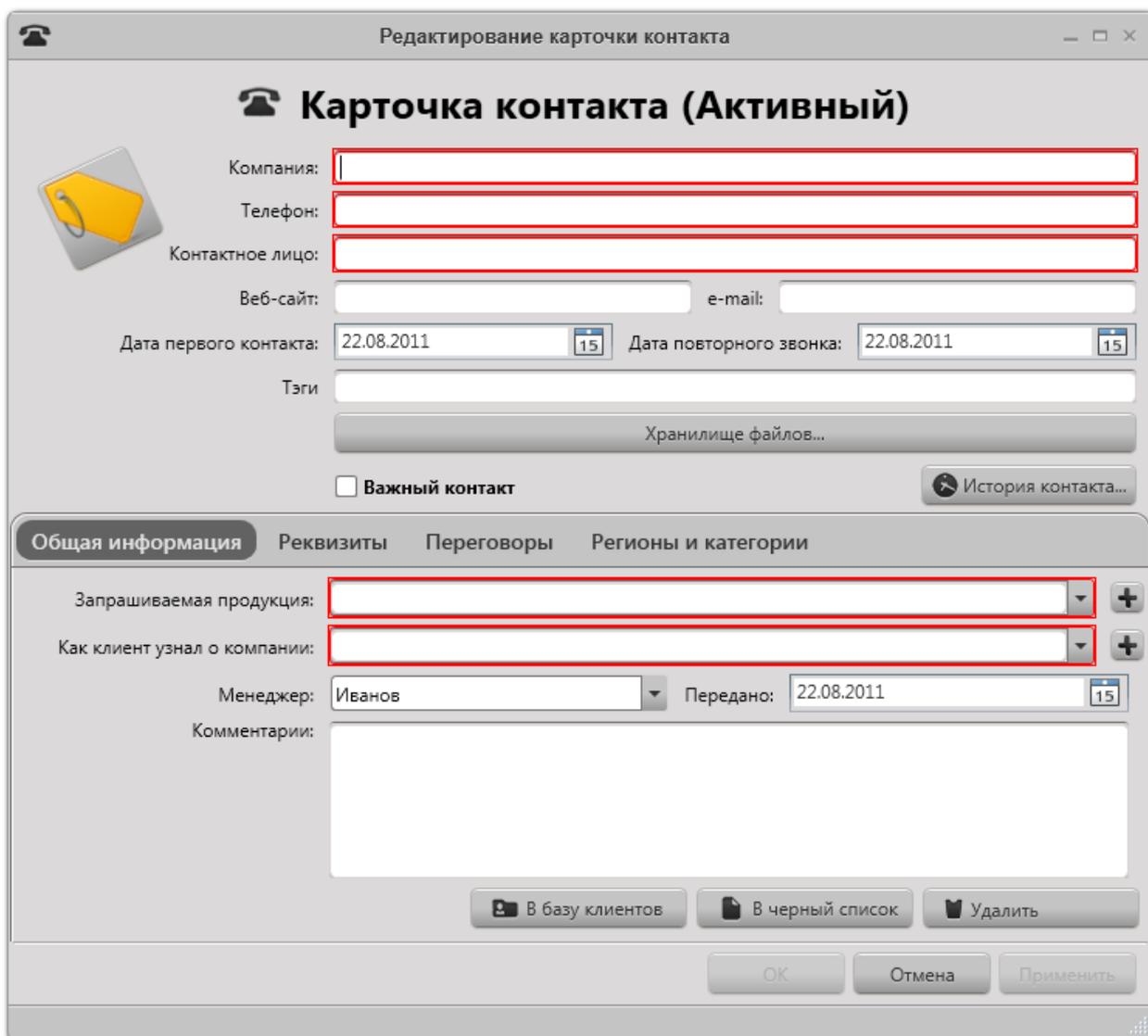


Рис. 4.10

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:**



Редактирование карточки контакта

Карточка контакта (Активный)

Компания:

Телефон:

Контактное лицо:

Веб-сайт: e-mail:

Дата первого контакта: Дата повторного звонка:

Тэги

Хранилище файлов...

Важный контакт

Общая информация Реквизиты Переговоры Регионы и категории

Запрашиваемая продукция:

Как клиент узнал о компании:

Менеджер: Передано:

Комментарии:

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 **OK** становится активной:

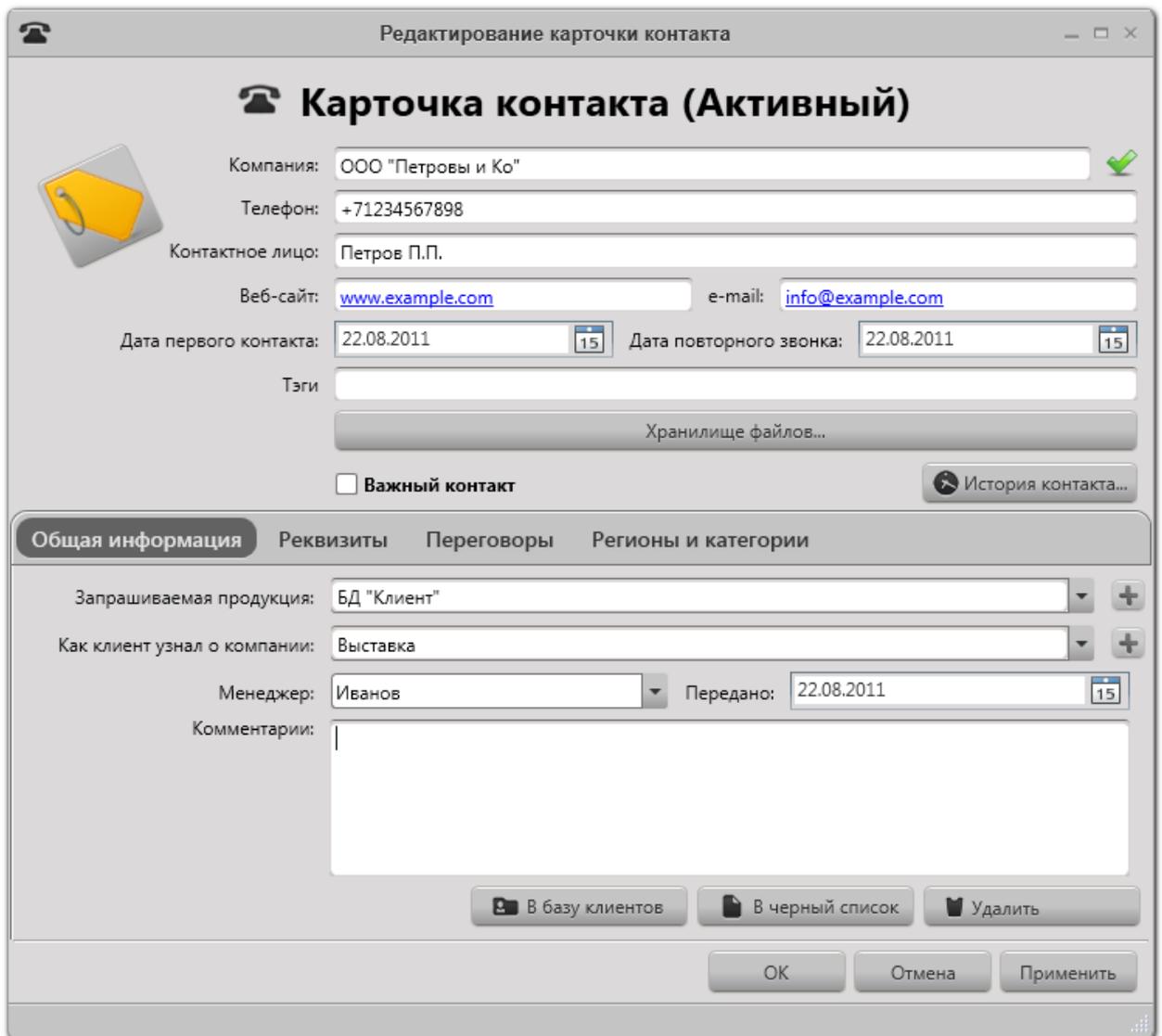


Рис. 4.12

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

4.3. Редактирование контакта (клиента)

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

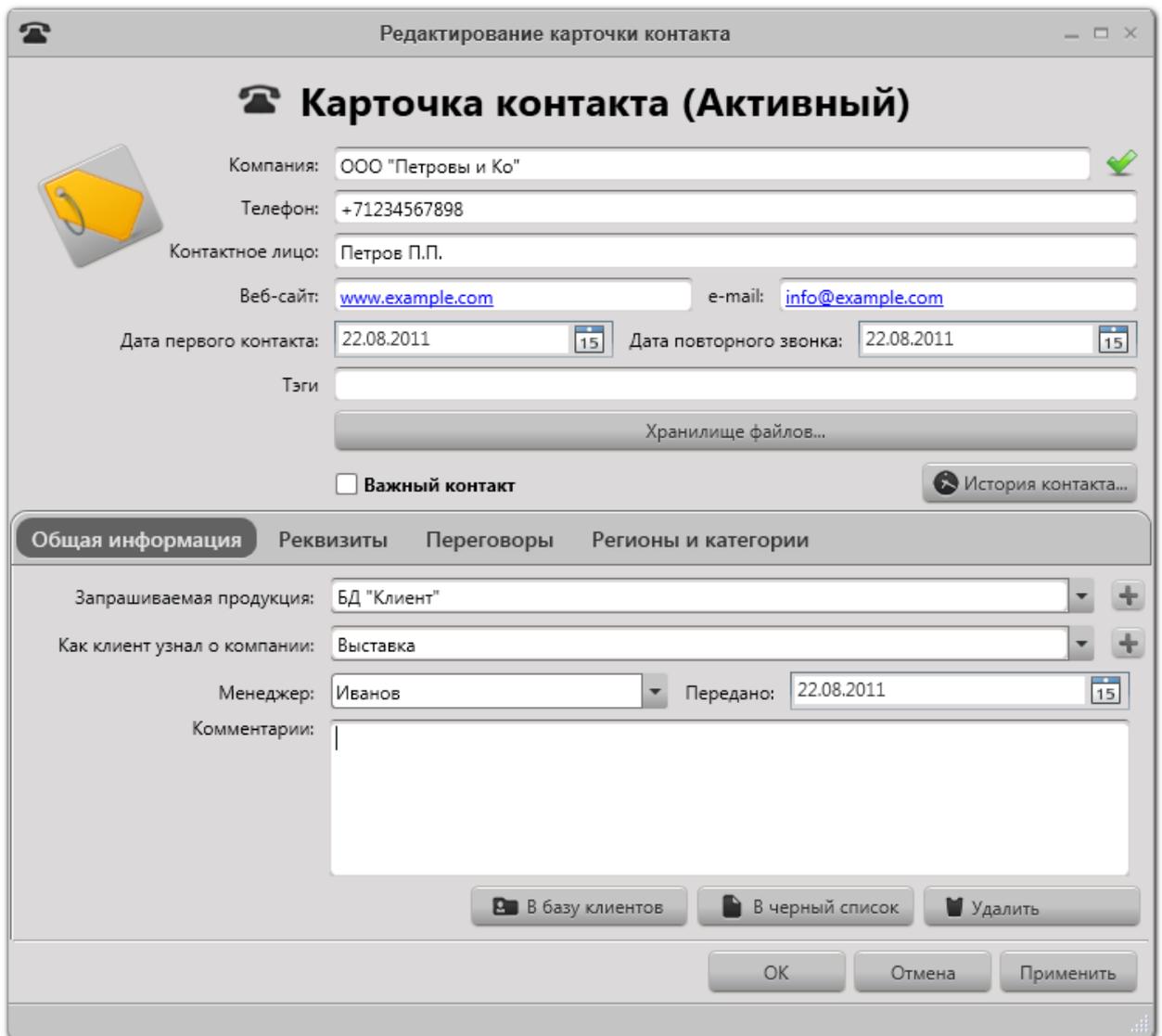


Рис. 4.13

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:

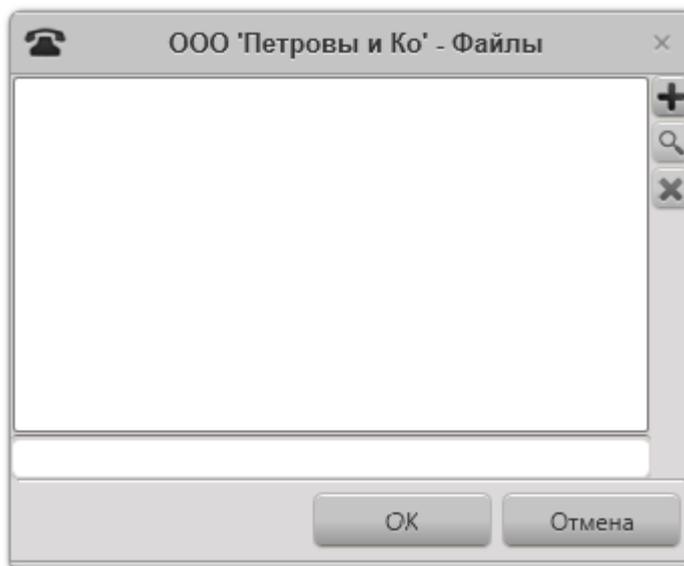


Рис. 4.14

Чтобы добавить новый файл, нажмите на кнопку . Чтобы открыть ранее прикрепленный 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:

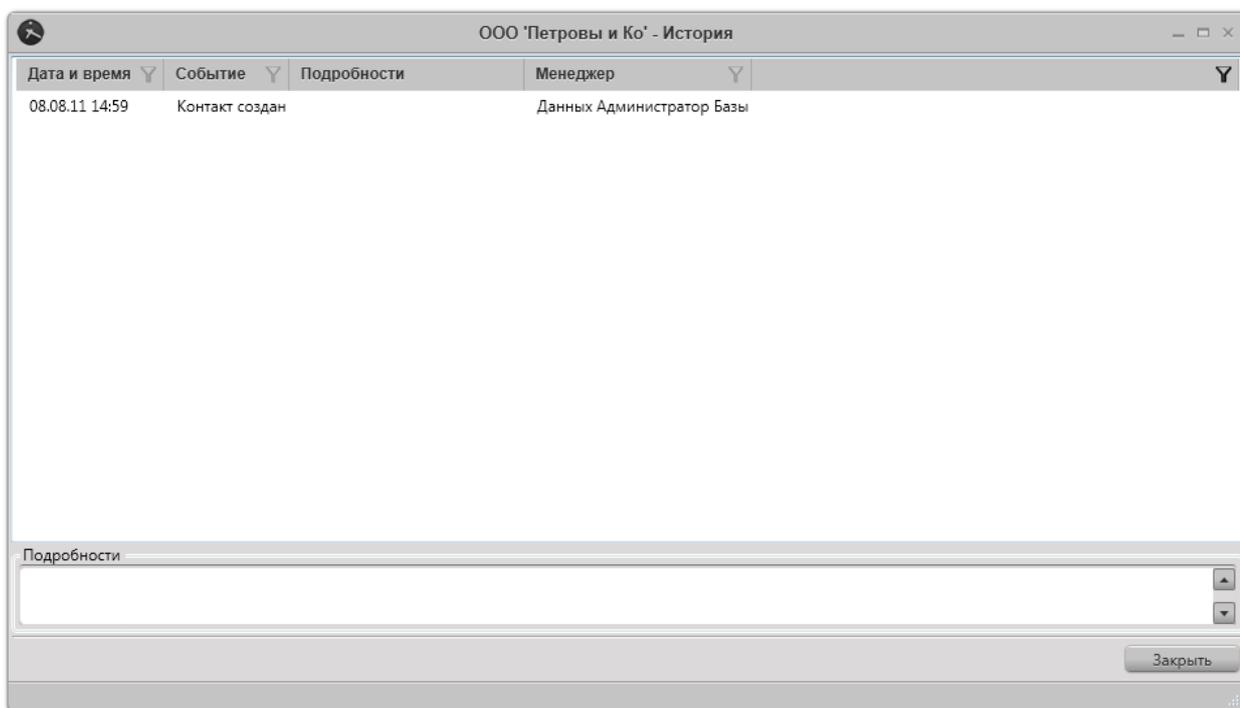


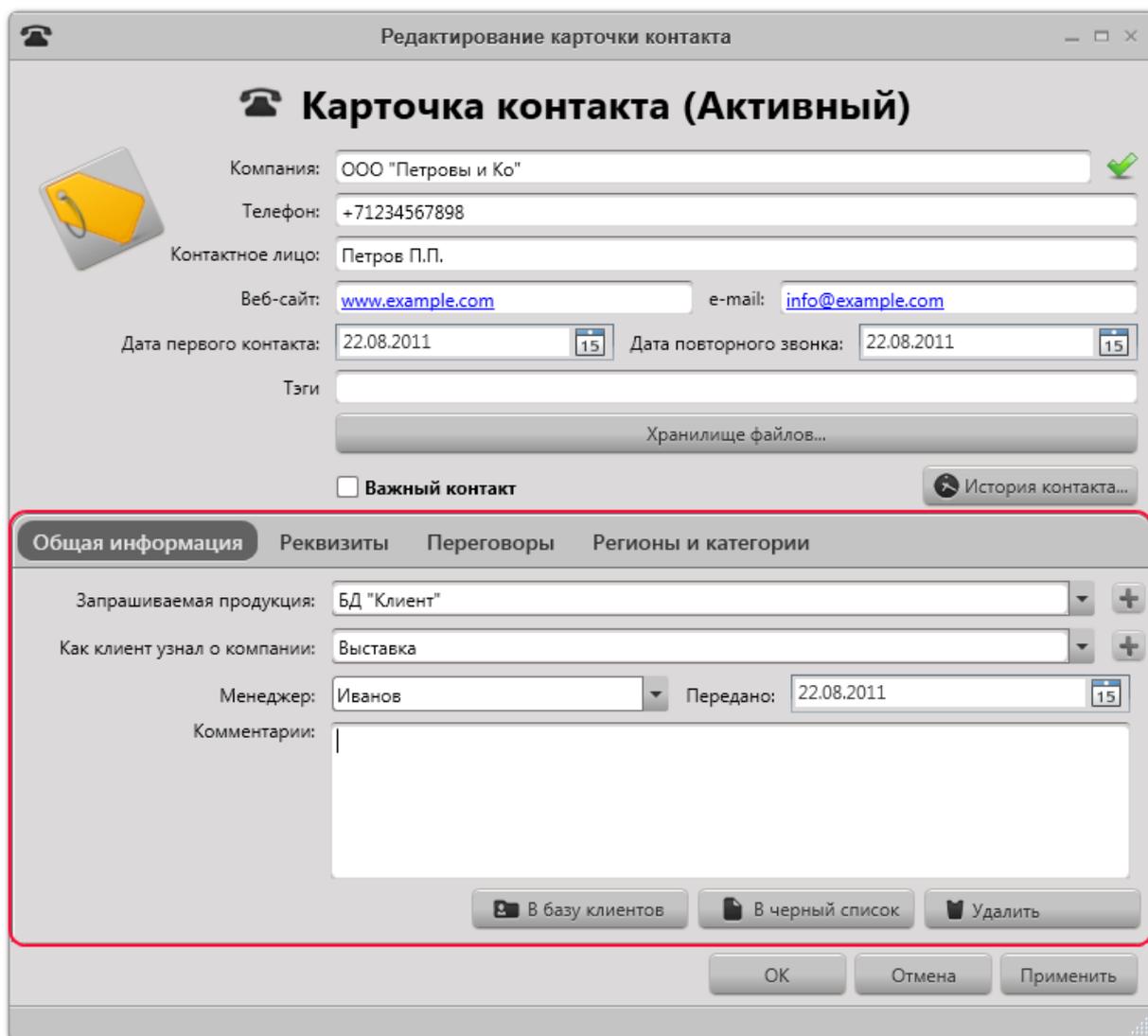
Рис. 4.15

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

Карточка 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 15

Тэги

Хранилище файлов...

Важный контакт История контакта...

Общая информация Реквизиты Переговоры Регионы и категории

Запрашиваемая продукция: БД "Клиент" +

Как клиент узнал о компании: Выставка +

Менеджер: Иванов Передано: 22.08.2011 15

Комментарии:

В базу клиентов В черный список Удалить

OK Отмена Применить

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:

Редактирование карточки контакта

Карточка 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 15
Тэги
Хранилище файлов...
 Важный контакт История контакта...

Общая информация **Реквизиты** Переговоры Регионы и категории

Адрес: _____
ИНН: _____ Банк получателя: _____
КПП: _____ БИК: _____
ОГРН: _____ К/С: _____
ОКВЭД: _____ Счет: _____

OK Отмена Применить

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 карточки контакта

Карточка клиента (Активный)

Компания: ООО 'Налетовы и Ко' ✓

Телефон: +49046661894

Контактное лицо: Елизавета Альфредовна Чаброва

Веб-сайт: www.website.ru e-mail: info@website.ru

Дата первого контакта: 28.07.2011 15 Дата повторного звонка: 28.07.2011 15

Тэги

Хранилище файлов...

Важный контакт История контакта...

Общая информация Реквизиты **Сделки и счета** Переговоры

Счета по выделенной сделке

Дата	Сумма ▾	Валюта	Скидка ▾	Статус ▾	▾
------	---------	--------	----------	----------	---

OK Отмена Применить

Рис. 4.18

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

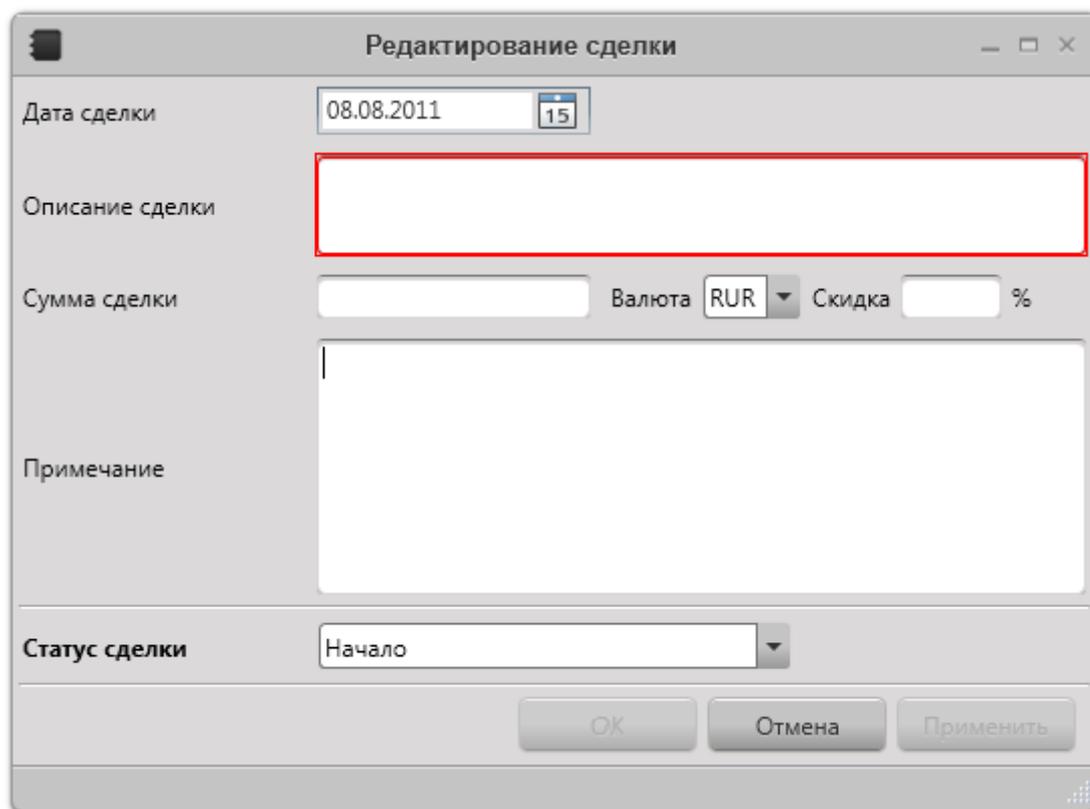


Рис. 4.19

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 кнопка **Счета**:

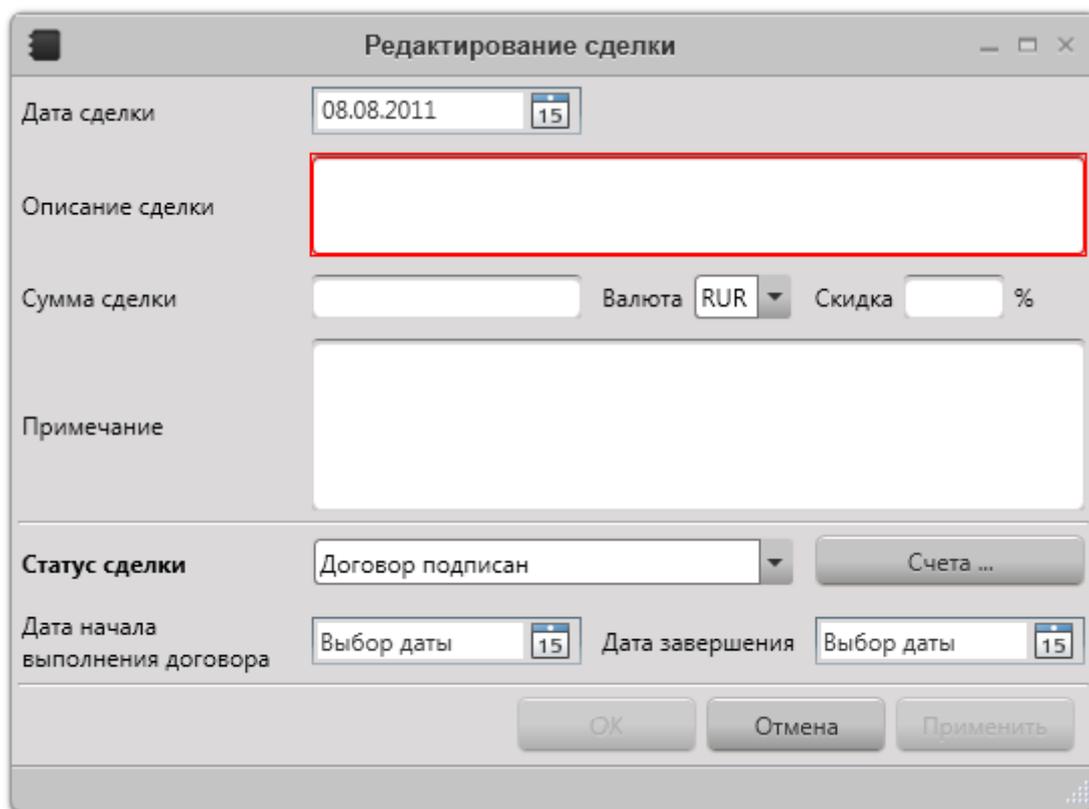


Рис. 4.20

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



Номер	Дата	Сумма	Валюта	Состояние	Дата оплаты	Сумма оплаты
-------	------	-------	--------	-----------	-------------	--------------

Рис. 4.21

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

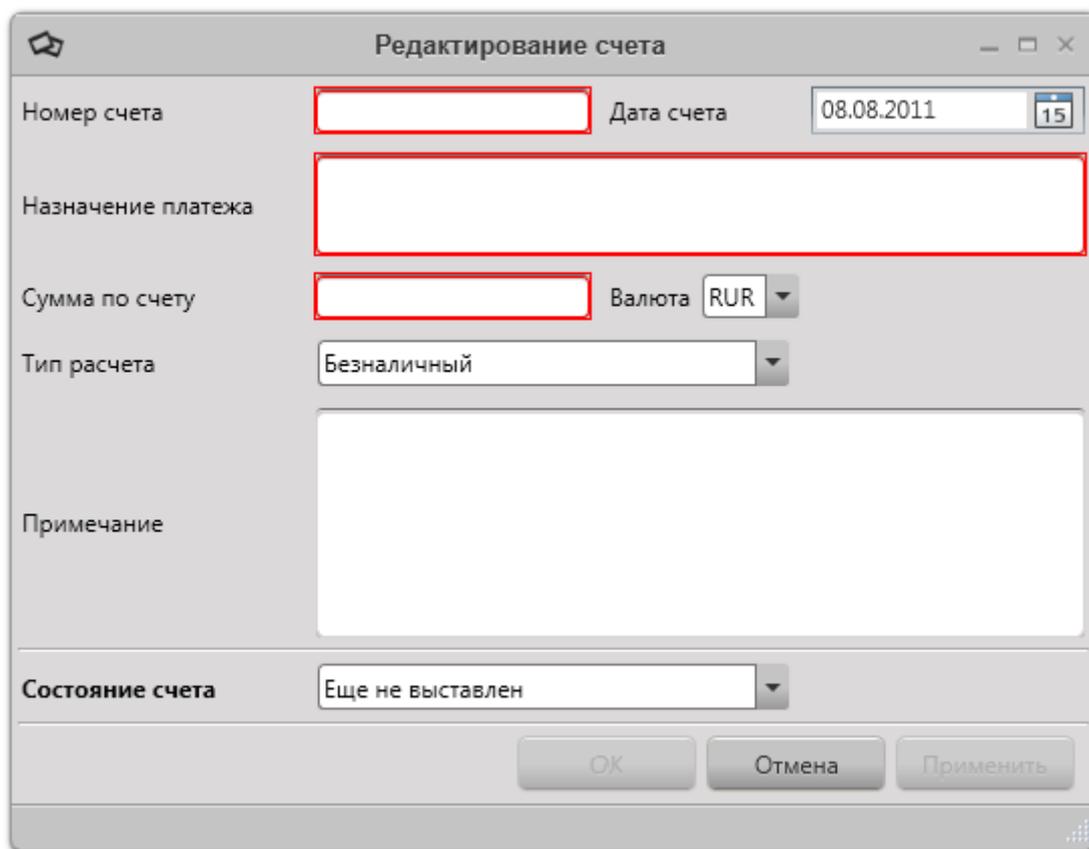


Рис. 4.22

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):

Редактирование карточки контакта

Карточка клиента (Активный)

 Компания: ООО 'Налетовы и Ко' ✓
Телефон: +49046661894
Контактное лицо: Елизавета Альфредовна Чаброва
Веб-сайт: www.website.ru e-mail: info@website.ru
Дата первого контакта: 28.07.2011 15 Дата повторного звонка: 28.07.2011 15
Тэги
Хранилище файлов...
 Важный контакт История контакта...

Общая информация Реквизиты Сделки и счета **Переговоры**

Дата разговора	Менеджер	Конт. лицо	Разговор
----------------	----------	------------	----------

OK Отмена Применить

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:

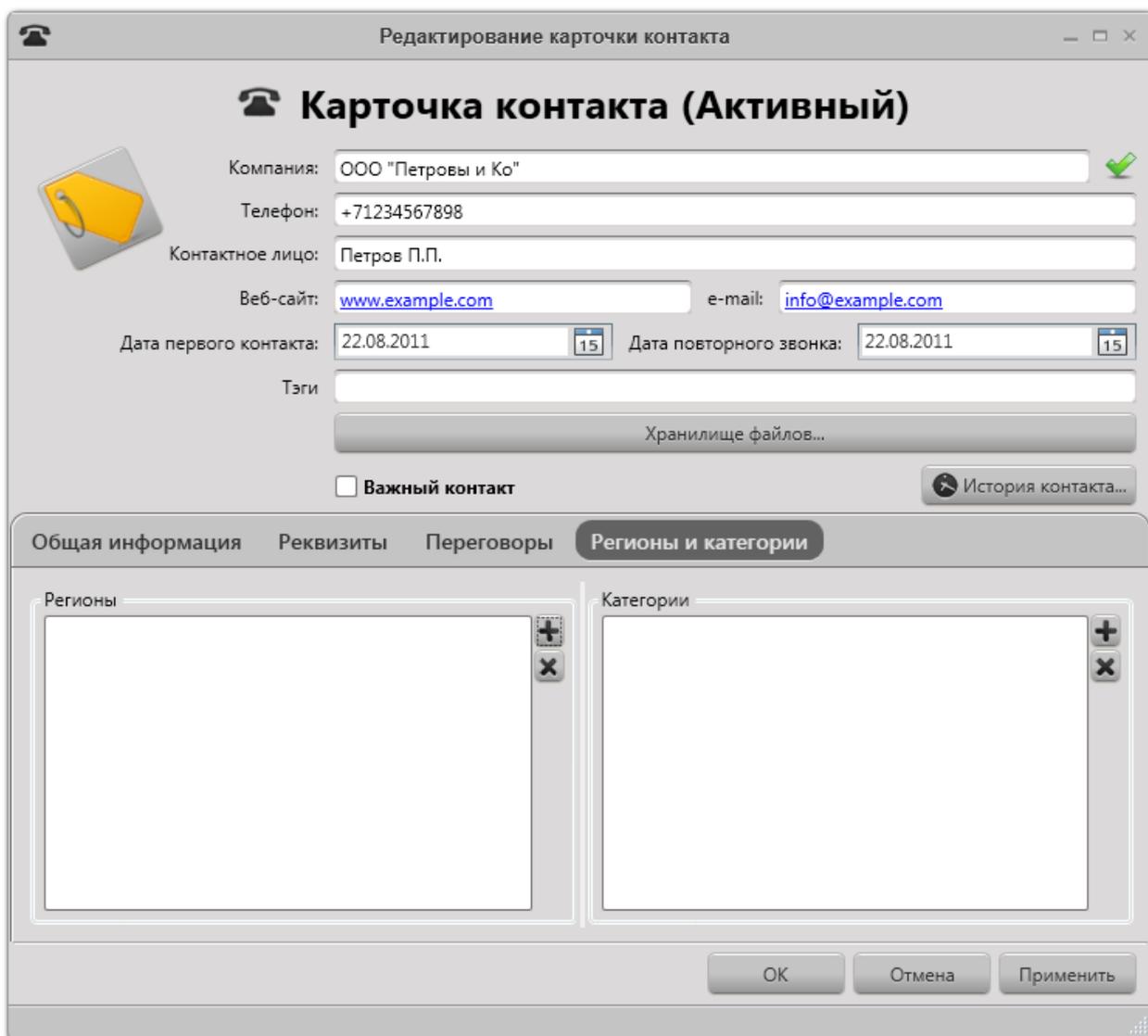


Рис. 4.24

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.

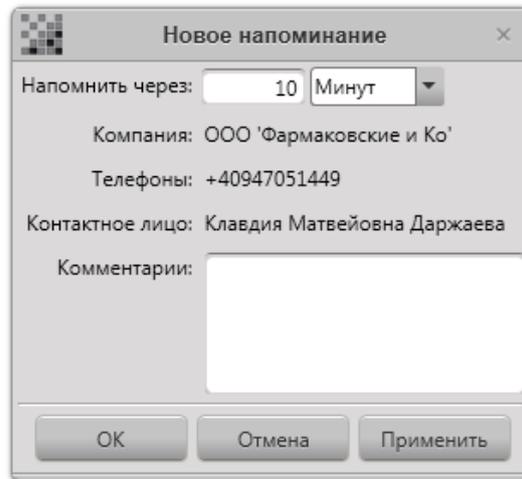


Рис. 4.25

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:

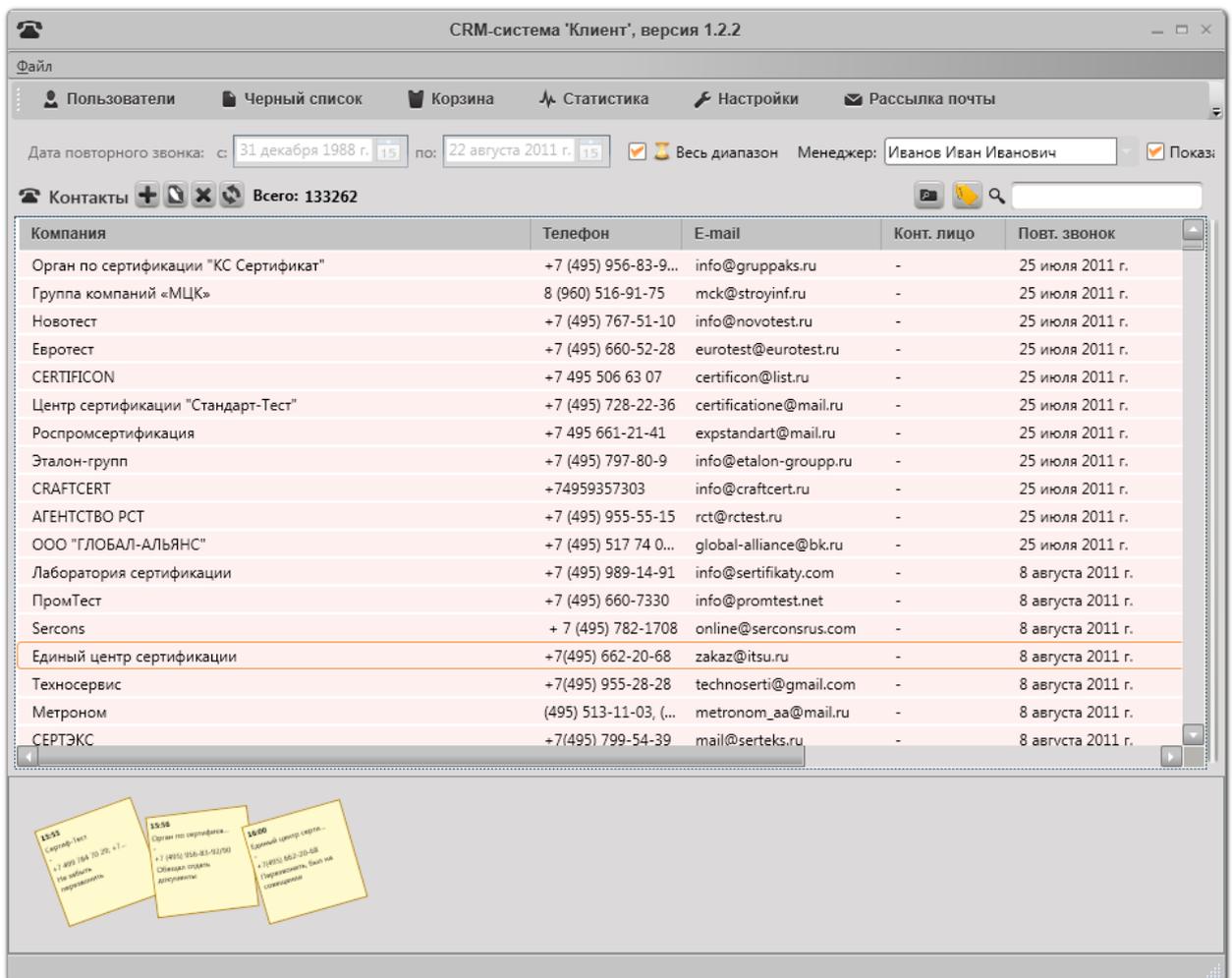


Рис. 4.26

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

Для удаления напоминания нажмите кнопку **Заккрыть** 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:



Рис. 4.27

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 .

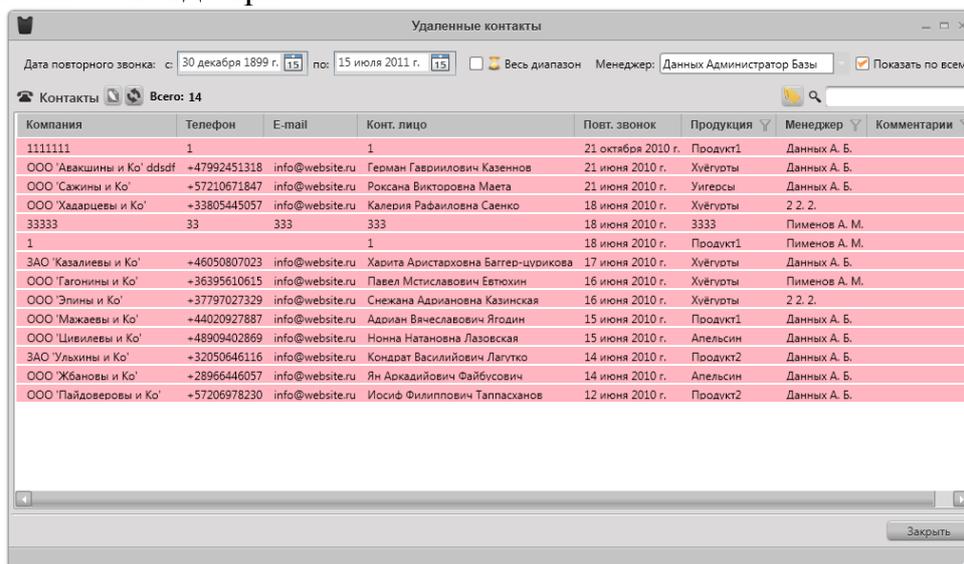
В данном окне можно редактировать, фильтровать и удалять контакты аналогично главному окну ППО.

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



Компания	Телефон	E-mail	Конт. лицо	Повт. звонок	Продукция	Менеджер	Комментарии
1111111	1		1	21 октября 2010 г.	Продукт1	Данных А. Б.	
ООО 'Авакшины и Ко' ddsdf	+47992451318	info@website.ru	Герман Гаврилович Казеннов	21 июня 2010 г.	Хвёгурты	Данных А. Б.	
ООО 'Сажины и Ко'	+57210671847	info@website.ru	Роксана Викторовна Маета	21 июня 2010 г.	Уитгерсы	Данных А. Б.	
ООО 'Хадарцевы и Ко'	+33805445057	info@website.ru	Калерия Рафаиловна Саенко	18 июня 2010 г.	Хвёгурты	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.	Хвёгурты	Данных А. Б.	
ООО 'Гагоины и Ко'	+36395610615	info@website.ru	Павел Мстиславович Ептюхин	16 июня 2010 г.	Хвёгурты	Пименов А. М.	
ООО 'Эпины и Ко'	+37797027329	info@website.ru	Снежана Адриановна Казинская	16 июня 2010 г.	Хвёгурты	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	Исиф Филиппович Талпасканов	12 июня 2010 г.	Продукт2	Данных А. Б.	

Рис. 4.30

Удаленные контакты так же можно редактировать и восстанавливать

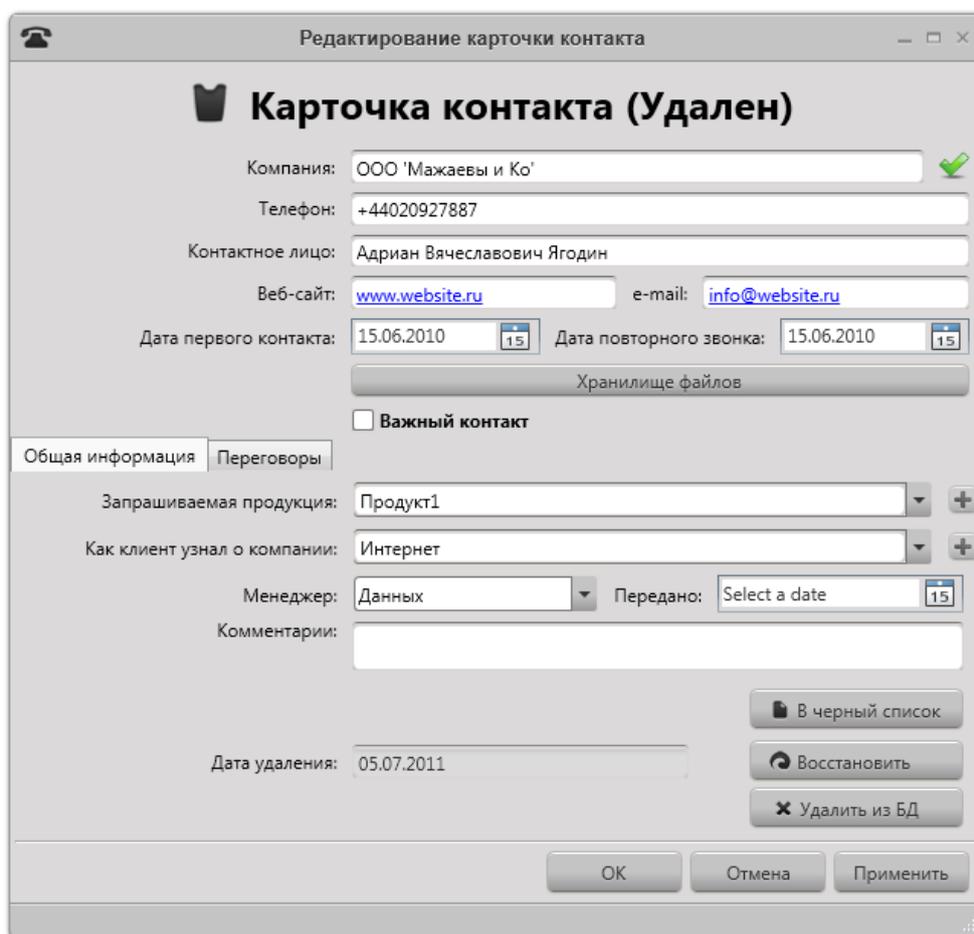


Рис. 4.31

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 **Статистика** в верхней части главного окна программы, после чего нажмите на кнопку **Воронка продаж**. Откроется окно построения воронки продаж:

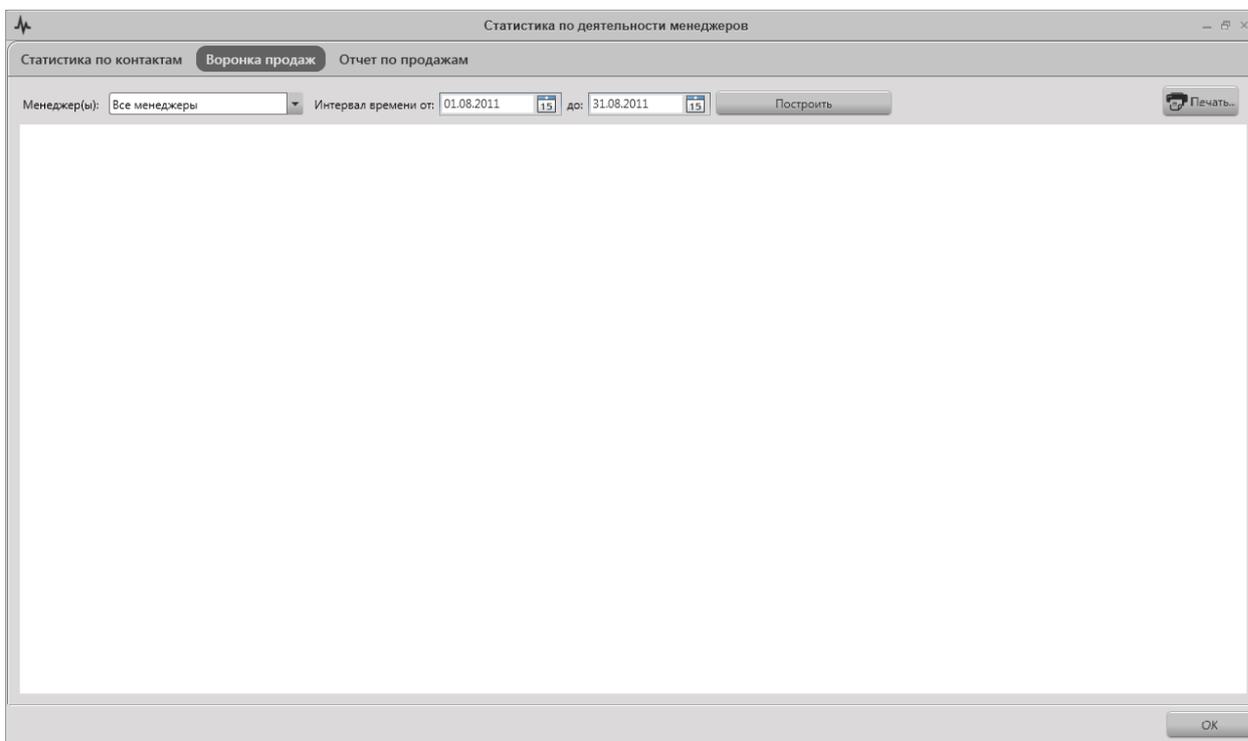


Рис. 4.33

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

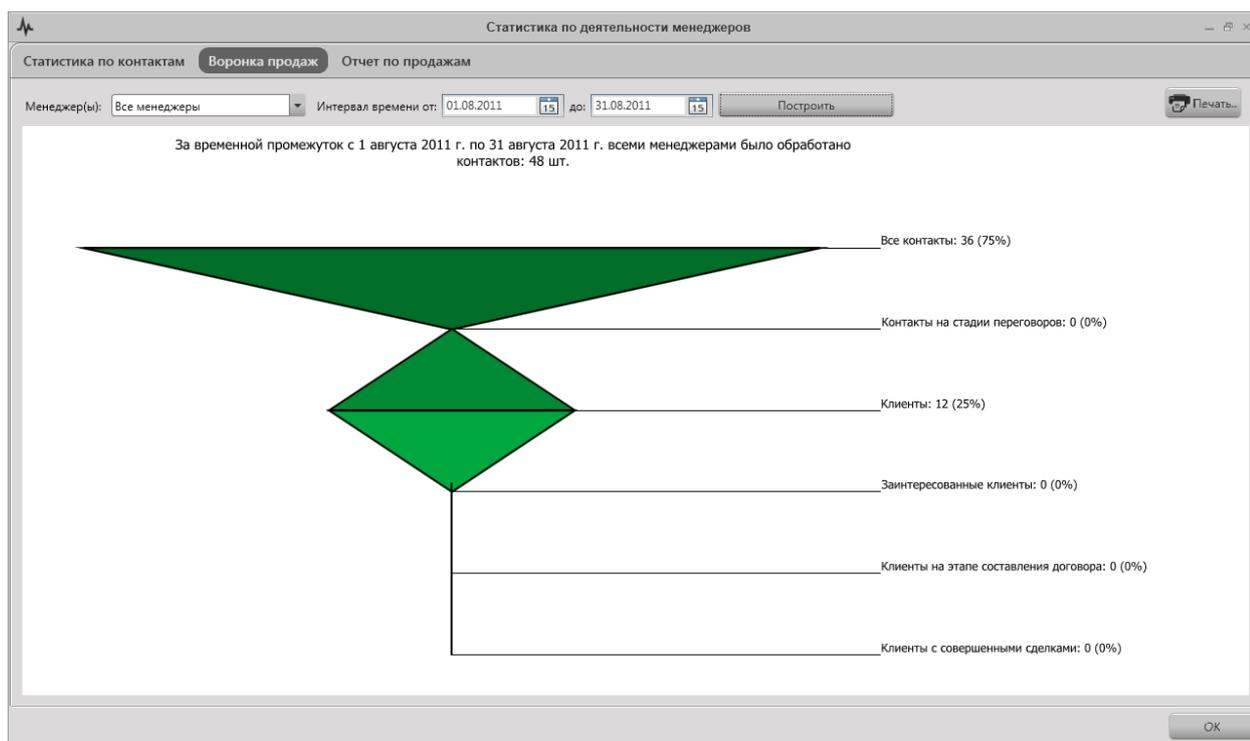


Рис. 4.34

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:

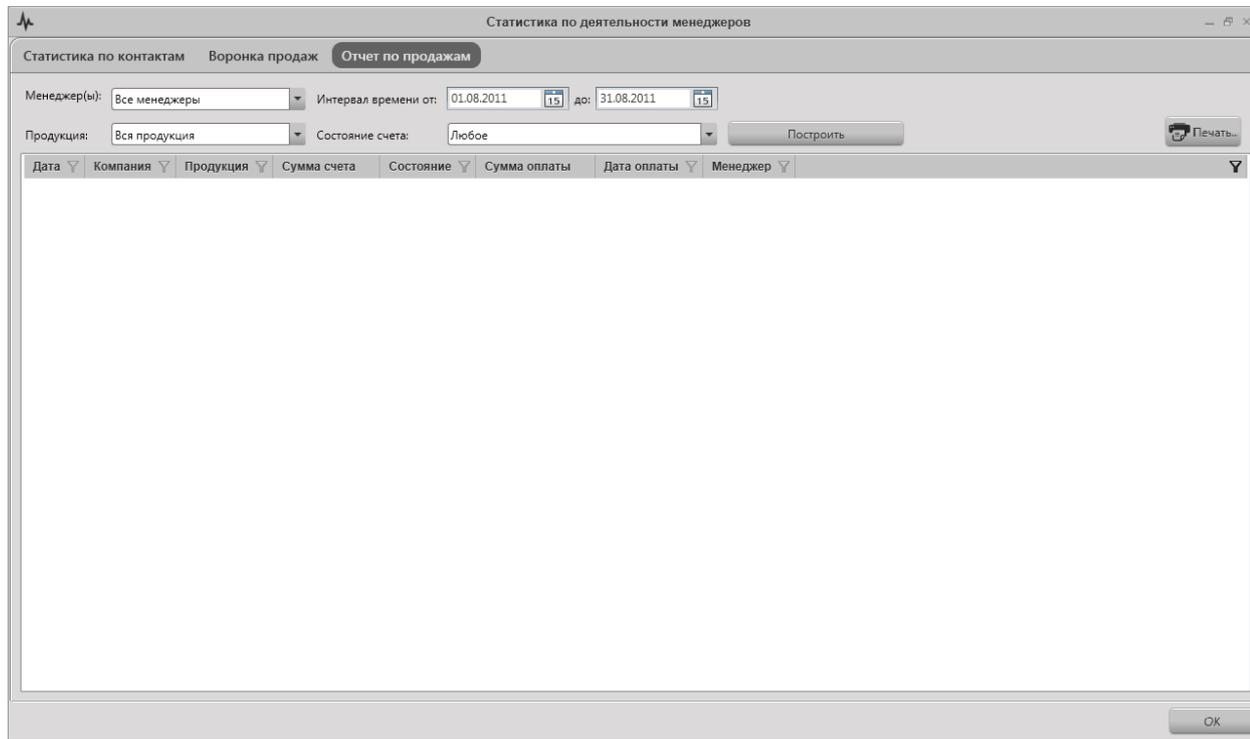


Рис. 4.35

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:



Рис. 4.36

Откроется окно, содержащее список ранее созданных и отправленных писем:

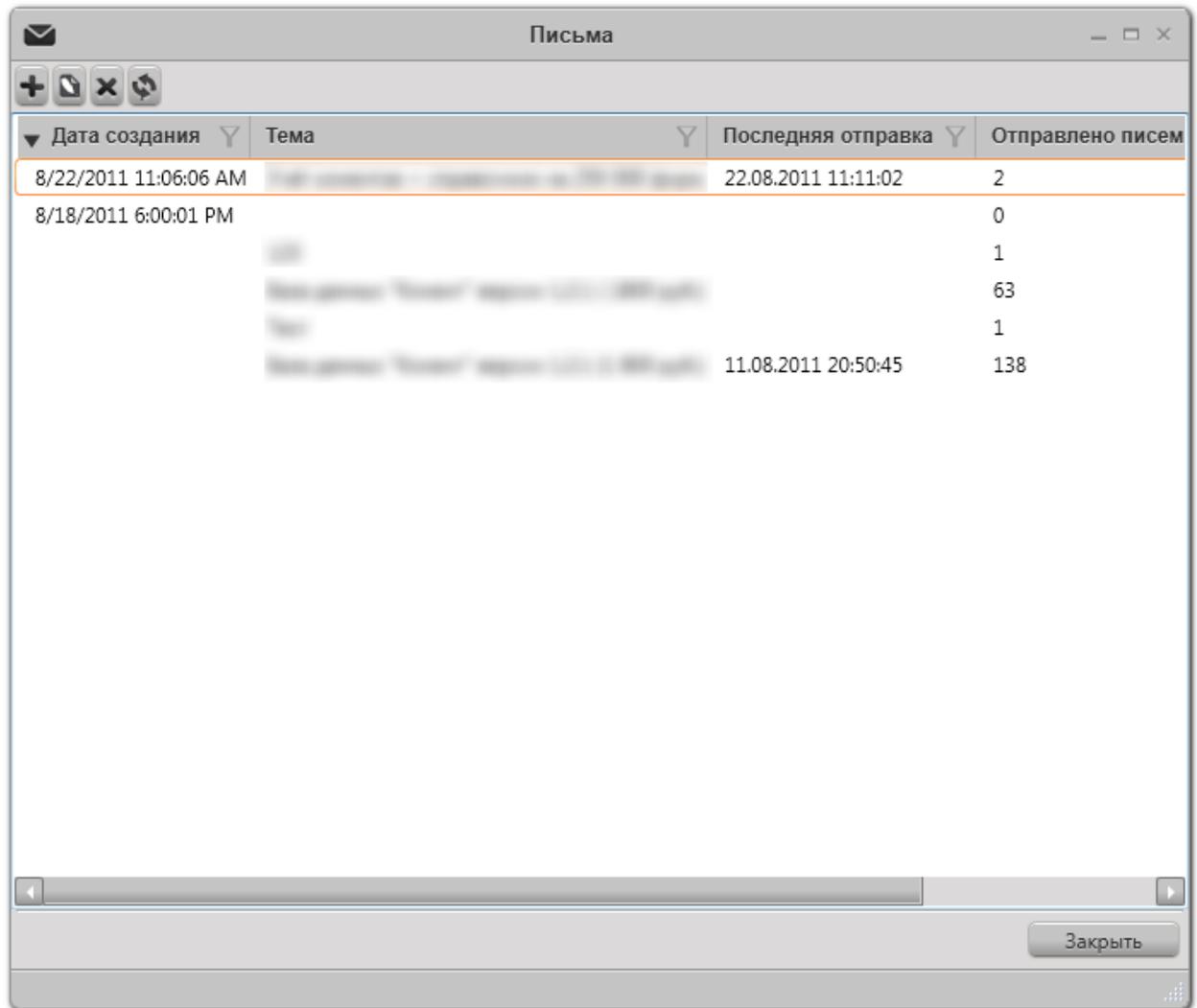


Рис. 4.37

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:

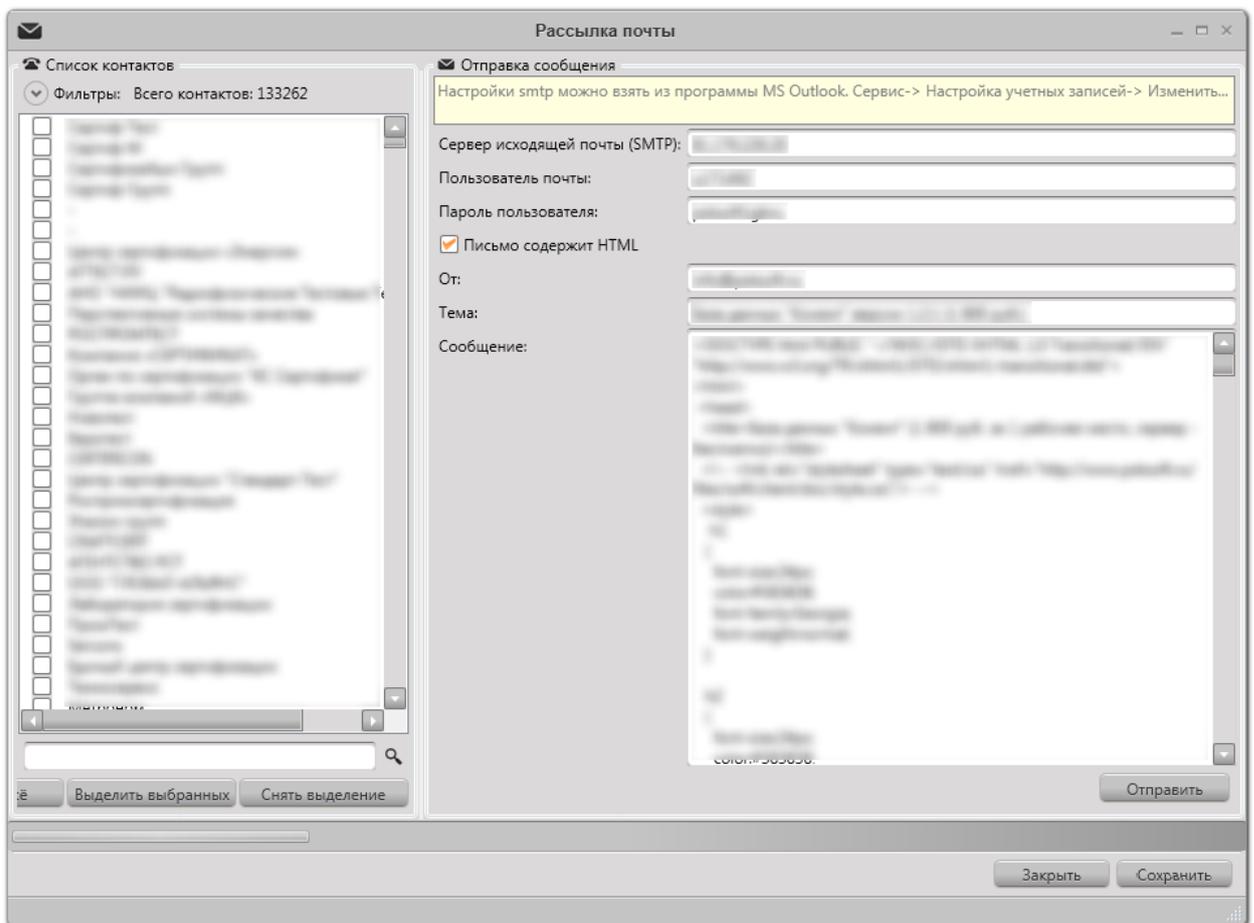


Рис. 4.38

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:

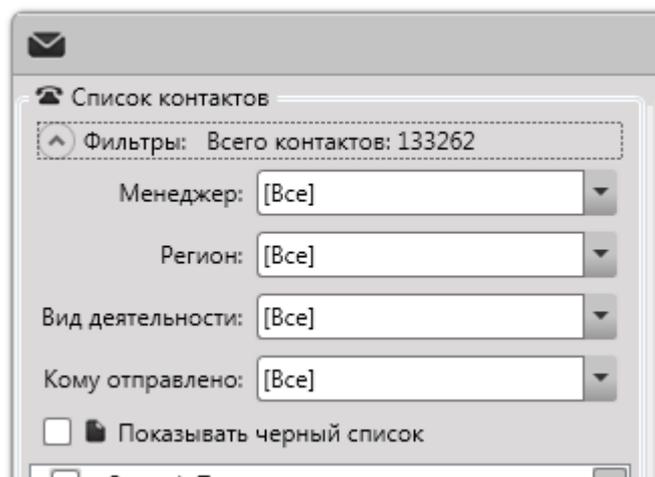


Рис. 4.39

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 predefined переменные, которые перед отправкой будут заменены на их значения. На данный момент доступны следующие переменные:



- {{email}} — e-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:

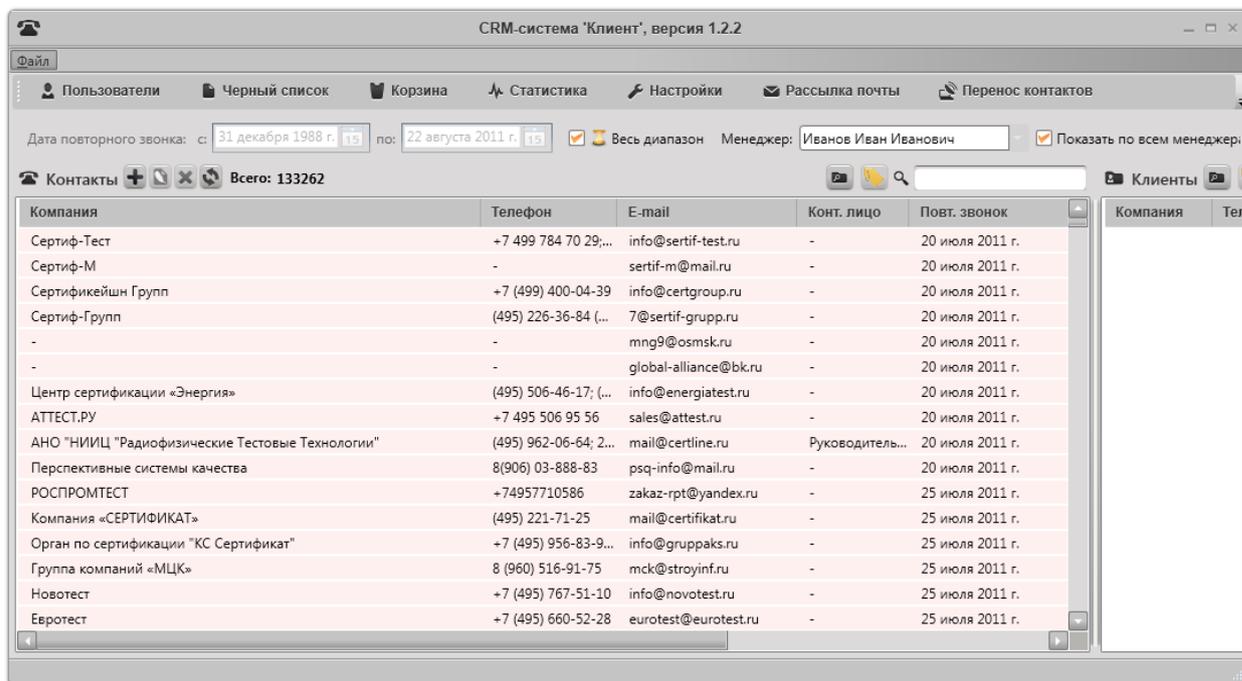


Рис. 4.40

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

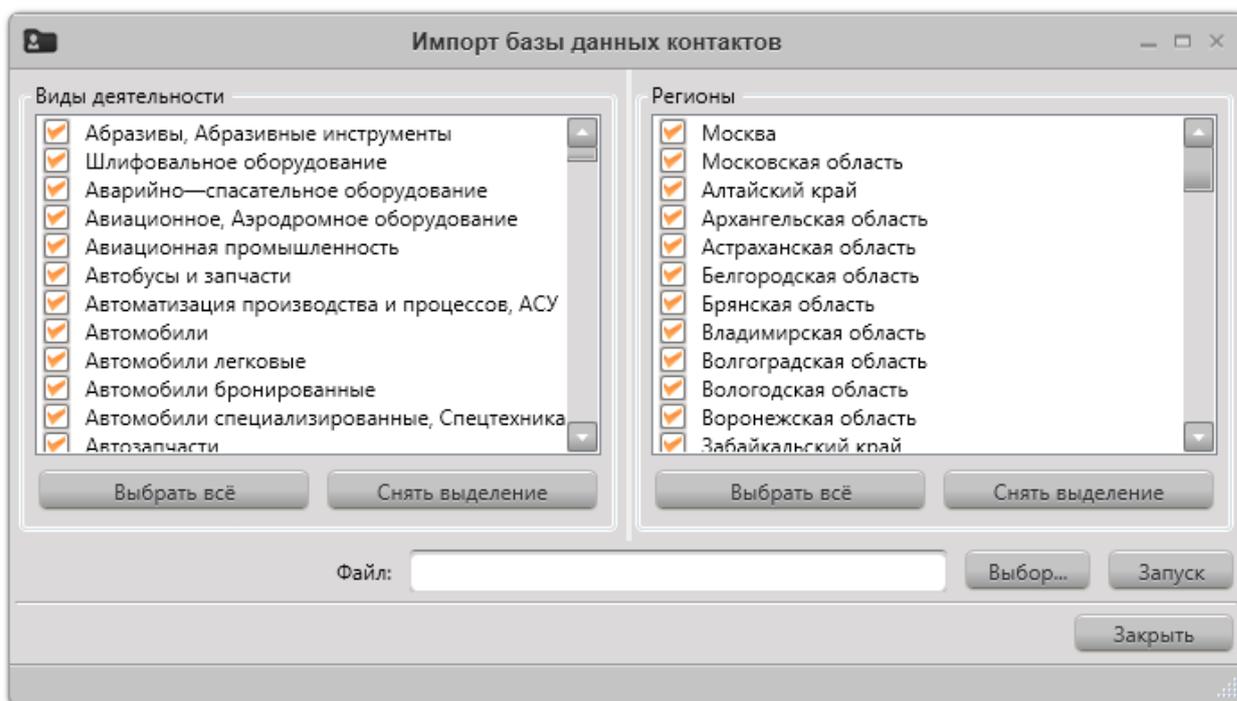


Рис. 4.41

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**:

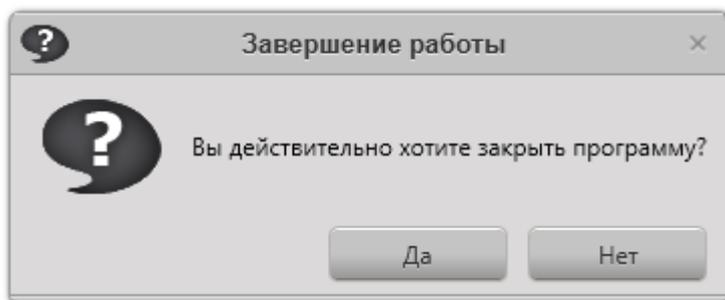


Рис. 5.42