آموزش نرم افزار وبنابگ مدیریت ارتباط با مشتری راهنمای مدیریت و کاربری نسخه ۶.x





حميد ربيعي

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

آموزش نرمافزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر

(راهنمای مدیریت و کاربری نسخه x.6)

مولف: حميد ربيعي

انتشارات خورشيدباران

: ربيعی، حميد، ۱۳۶۵ –	سرشناسه
: آموزش نرمافزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر :	عنوان و نام پدیدآور
راهنمای مدیریت و کاربری نسخه X.6/ مولف حمید ربیعی.	
: تهران: خورشید باران، ۱۳۹۶.	مشخصات نشر
: ۲۴۴ ص.: مصور(رنگی)، نمودار.	مشخصات ظاهري
978-600-8511-22-9 :	شابك
: فيپا.	وضعيت فهرستنويسي
: راهنمای مدیریت و کاربری نسخه X.6.	عنوان ديگر
: نرمافزار ویتایگر (Computer software) Vtiger	موضوع
: مشتریشناسی مدیریت دادەپردازی	موضوع
Customer relationsManagementData processing :	موضوع
: مشتریشناسی داده پردازی	موضوع
Customer relations Data processing :	موضوع
HF۵۴۱۵/۵/ ۸۲۲۲ (HF۵۴۱۵/۵	رده بندی کنگره
<i>\$</i> ΔΛ/Λ\Υ :	رده بندي ديويي
F911911 :	شمارہ کتابشناسی ملی

نشر خورشيدباران

تهران- صندوق پستی: ۱۹۹–۱۳۴۶۵ تلفن: ۶۶۹۰۷۲۷۶–۲۱۰ دورنگار: ۸۹۷۷۱۲۱۲ وبگاه: www.khorshidbaran.com پیامنگار: khorshidbaran@gmail.com

آموزش نرمافزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر (راهنمای مدیریت و کاربری نسخه 6.%) مؤلّف: حمید ربیعی طرح جلد: بهروز قاسمی نوبت چاپ: اول / ۱۳۹۵ / شمارگان: ۱۰۰۰ قیمت: ۲۴۰۰۰۰ ریال شابک: ۹-۲۲-۵۵۱۱-۶۰۰-۹۷۸

Isbn: 978-600-8511-22-9

كليه حقوق اين اثر محفوظ است

ای دوست قبولم کن وجانم بستان / مستم کن وز هر دو جهانم بستان با هـر چه دلم قرار گيرد بی تـــو / آتـش به من اندر زن و آنم بستان مولوی

تقدیم به همسرم، که نشانه لطف الهی در زندگی من است...

تقدیم به مهندس رسول حاجی حیدری عزیز بابت همراهی برادرانه در فراز و نشیب هایی که در طول تالیف این کتاب داشتم.

تقدیم به دوستان عزیزم، به آنهایی که بی هیچ چشم داشتی مهربانند.

تقدیم به شما که بهترینید.

پیشگفتار

این کتابچه، راهنمایی جامع و گام به گام برای استفاده از نرم افزار قدرتمند و متن باز مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر است. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر بهترین و از نظر کیفی حرفه ای ترین سیستم میان نرم افزارهای سی آر ام متن باز بوده و در درجه ی اول برای شرکت های B2B که دارای چرخه های فروش طولانی و خدمات و محصولات ثابت می باشند، مناسب است.

نرم افزار ویتایگر به منظور مدیریت روابط با مشتریان، راه حلی آسان و در عین حال جامع و قدرتمند در اختیار سازمان شما قرار خواهد داد. این سیستم به دلیل متن باز بودن و بهره مندی از قابلیت های حرفه ای، در طی این سال ها جمع کثیری از افراد را به خود جذب کرده است.

این کتابچه بر اساس نسخه ی رسمی ۶٫۵ تهیه شده است. توجه داشته باشید در این راهنما صحبتی از تفاوت های موجود میان نسخه ی ۶٫۵ با سایر نسخه ها نشده و تنها ماژول هایی که تحت عنوان ماژول های سیستمی هستند، توضیح داده شده است.

اگر چه این راهنما به عنوان یک کتاب مرجع برای کاربران نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر تالیف شده است، اما شرکت ویتایگر به طور رسمی مسئول تنظیم و نگارش آن نبوده و اهداف توسعه و سفارشی سازی نرم افزار را در بر نمی گیرد. البته امیدواریم این کتابچه ی راهنما به اکثر سوالاتی که ممکن است درخصوص ویژگی ها و ماژول های نرم افزار برای شما پیش آید، پاسخ دهد.

به طور کلی در این کتابچه موضوعات به صورت زیر بخشبندی شده اند:

- سیستم مدیریت ار تباط با مشتری CRM چیست، چرا به CRM نیاز داریم، چگونه
 یک نرم افزار CRM انتخاب کنیم و چرا ویتایگر را انتخاب کنیم.
- رویکرد کلی نرم افزار مدیریت ار تباط با مشتری ویتایگر ممکن است در ابتدا کار با
 تمامی ماژول ها و ارتباط میان آن ها کمی خسته کننده باشد، اما ما شما را با چگونگی
 کار با قسمت های مختلف آشنا و یاری خواهیم نمود.
- نقطه ی آغازین کار با نرم افزار سی آر ام اولین کاری که می بایست انجام دهید، چیست؟
- ۱ اتوماسیون نیروی فروش پس از وارد کردن اطلاعات در سیستم، چگونه این نرم افزار می تواند به صورت خودکار از اقدامات به عمل آمده توسط شما پشتیبانی کند؟

- درک تمامی روابط اکثر اطلاعات وارد شده در نرم افزار سی آر ام به گونه ای با یکدیگر مرتبط می باشند. این روابط به همراه اهداف خود به طور گسترده مستند سازی شده است. شما می توانید در صورت نیاز به مثال های ارائه شده مراجعه فرمایید.
- سفارشی سازی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری به طور کلی ساختار هر شرکت متفاوت است. ما در این راهنما نحوه ی تنظیم نرم افزار بر اساس نیاز های شرکت های مختلف را توضیح می دهیم.
- تنظیمات امنیتی در این قسمت به اصول و پیاده سازی اقدامات امنیتی مبتنی بر نقش ها می پردازیم.
- ابزارها نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری دارای مجموعه ای از ابزارها است که علاوه
 بر گزارش دهی به بخش مدیریت، تیم فروش سازمان را هم پشتیبانی می کند.

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر نسخه ۶.x

علائم تجارى

به طور کلی علائم تجاری اسامی هستند که صنایع و تولید کنندگان به منظور معرفی محصول خود مورد استفاده قرار می دهند. در هر کجای این کتابچه این علائم (در صورت آگاهی مولف از آن ها) به صورت برجسته نوشته شده اند. اگر چه در طول آماده سازی این راهنما تمامی جوانب در نظر گرفته شده است، اما با این وجود مولف هیچگونه مسئولیتی در قبال خطاها، حذفیات و خسارات ناشی از استفاده از اطلاعات این راهنما نخواهد داشت.

تقدیر و تشکر

تهیه ی این کتاب راهنما از زمان انتشار نسخه ی ۵٫۲ نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر تا کنون به طول انجامیده است. لازم به توضیح است تکمیل این راهنما، بدون بازخوردهای فنی و موثر کاربران و مشتریان عزیز پارس ویتایگر، کمک های بی دریغ کارکنان و پرسنل پارس ویتایگر و تشویق بسیاری از افراد ممکن نبود. در این بخش می خواهم از افرادی که به واسطه ی نقدهای غیر رسمی، پیشنهادات و اصلاحات خود من را در گردآوری این راهنما یاری نمودند، سپاسگزاری کنم.

برای کسب اطلاعات بیشتر درخصوص ویتایگر، تیم آن، پروژه های نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری و جامعه ی کاربری ویتایگر فارسی و انگلیسی می توانید به آدرس های زیر مراجعه فرمایید: www.vtiger.com www.parsvt.com www.vtiger.ir این کتابچه ی راهنما توسط تیم پارس ویتایگر (آوب) تالیف شده است. برای کسب اطلاعات بیشتر می توانید به آدرس زیر مراجعه فرمایید:

http://parsvt.com شما می توانید در انجمن ویتایگر فارسی به آدرس زیر، سوالات خود را مطرح و با کاربران دیگر در تعامل باشید:

http://forum.vtiger.ir

نظر خواهی شما می توانید با گزارش نواقص، بی دقتی ها، عیوب، عبارات گمراه کننده و هر غلط املایی من را در ویرایش نسخه های آتی این راهنما یاری کرده و نظرات و پیشنهادات خود را از طریق سامانه my.vtiger.ir با من در میان بگذارید. این کتاب یک کتاب زنده است و هر روز امکان اضافه شدن مطلب جدید به آن وجود دارد، لذا شما می توانید همیشه آخرین نسخه ی این کتاب راهنما را از وب سایت www.vtiger.ir تهیه فرمایید. کلیه حقوق این کتاب برای مولف محفوظ بوده و هر گونه استفاده از تمام یا بخشی از آن به هر صورتی بدون اجازه مولف، مجاز نمی باشد.

شما می توانید:

- این کتاب را به صورت رایگان دریافت کنید.
- به صورت رایگان با دوستانتان به اشتراک بگذارید.

شما اجازه ندارید:

- مطالب این کتاب را بدون اجازه مولف و ذکر منبع منتشر کنید.
 - مطالب این کتاب را به اسم خود کپی و منتشر کنید.
 - از این کتاب استفاده تجاری کنید.
 - در محتوای این کتاب دست ببرید.
 - در داخل صفحات این کتاب آرم یا لوگوی خود را قرار دهید.

نسخه الکترونیکی این کتاب رایگان است اگر احساس کردید این کتاب برای شما مفید بوده و گره از کار شما گشوده است، مبلغ نسخه چاپی کتاب که کمی بیش از ۲۰ هزار تومان است را برای حمایت از معلولین جسمی، ذهنی، حرکتی و یا کودکان شکاف لب و کام به یکی از انجمن های خیریه زیر پرداخت نمایید.

شماره حساب	اطلاعات تماس	انجمن
حساب بانک ملت:	www.asoodemava.org	انجمن خيريه آسوده مأوى
4480424911	info@asoodemava.org	حمایت از توانخواهان
حساب ارزی بانک صادرات:	تلفن دفتر مرکزی:	(معلولین جسمی، ذهنی،
• 7 • 9 ۵ 1 7 ٣ • • • 1 ۴	• ٣ ١ ٣ ۴ ۴ ٧ ٣ ۶ ١ ١	حرکتی)
شماره حساب بانک ملی:	1 1 6 1	
• 1 • 8078181• • 8	www.shekafekam.ir تلفن تماس:	انجمن خيرية أمام حسين
کد USSD :		حمایت از کودگان
*722********	• 1 11 71 73 44 4	شکاف لب و کام

همچنین در صورت تمایل به تهیه نسخه چاپی می توانید از سامانه my.vtiger.ir اقدام . به خرید آنلاین نمایید.

فهرست مطالب

١٢	فصل ۱. مقدمه و آغاز به کار
١٢	۱٫۱ درباره ی این راهنما
14	۲٫۱ مدیریت ارتباط با مشتری
14	۱٫۲٫۱ مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) چیست
14	۲٫۲٫۱ نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)
18	۳٫۲٫۱ آیا کسب و کار شما به نرم افزار CRM احتیاج دارد یا خیر
۱۷	۴٫۲٫۱ وظایف نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری
۱۸	۵٫۲٫۱ ضرورت انتخاب نرم افزار CRM مناسب
۱۹	۶٫۲٫۱ مراحل انتخاب نرم افزار CRM مناسب
22	۷٫۲٫۱ چرا باید ویتایگر را انتخاب کنیم
۲۳	۸٫۲٫۱ قابلیت های کلیدی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر
۲۳	۹٫۲٫۱ مزایای نرم افزار ویتایگر
24	۳٫۱ مراحل اولیه
24	۱٫۳٫۱ چگونه به یک کاربر CRM تبدیل شویم؟
24	۲٫۳٫۱ تنظیمات مربوط به سیستم کامپیوتر و سایر موارد مورد نیاز
20	۳٫۳٫۱ حداقل ملزومات سخت افزاری میزبان (سرور)
20	۴٫۳٫۱ تنظیمات وب سرور
28	۵٫۳٫۱ حداقل ملزومات سخت افزاری کلاینت
28	۶٫۳٫۱ مرورگرهای مورد تایید و تست شده
۲۷	۷٫۳٫۱ نصب ویتایگر فارسی
32	۸٫۳٫۱ ورود به سیستم
34	۴٫۱ نحوه ی آغاز به کار
38	فصل۲. پیکربندی ویتایگر
38	۲٫۱ نوار راهبری
۳۷	۲٫۲ منوها

۳۷	۱٫۲٫۲ صفحه ی نخست نرم افزار ویتایگر
۳۹	۱،۱،۲،۲ ویجت ها
4.	۲٫۱٫۲٫۲ جستجوی عمومی
47	۲٫۲٫۲ نمایه های ویتایگر
47	۱٫۲٫۲٫۲ نمایه فهرست
40	۲٫۲٫۲٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش
fV	۳٫۲٫۲٫۲ نمایه اطلاعات
fV	۴٫۲٫۲٫۲ نمایه فهرست های مرتبط
47	۳٫۲٫۲ قابلیت های نمایه فهرست
49	۱٫۳٫۲٫۲ کارکردهای نمایه فهرست
۵۱	۲٫۳٫۲٫۲ فهرست های سفارشی
۵۳	۳،۳،۲،۲ معیارهای کلیدی
54	۴٬۳٬۲٬۲ جستجو در فهرست ها
۵۵	۳٫۲ منوهای ویژه
۵۵	۱٫۳٫۲ تنظیمات پروفایل من
9 +	۲٫۳٫۲ منوی ایجاد سریع
۶.	۳٬۳٫۲ فید خوان با آر اس اس (RSS)
81	۴٫۳٫۲ سایت های مورد علاقه
۶۲	۵٫۳٫۲ اسناد
۶۴	۶،۳٫۲ سطل بازیابی
۶۵	۷٫۳٫۲ سلسله مراتب سازمانی
99	فصل ۳ . وارد کردن اطلاعات در سیستم ویتایگر
99	۱٫۳ وارد کردن اطلاعات در سیستم و خروجی گرفتن
۶ ۷	۱٫۱٫۳ فرمت داده برای وارد کردن در سیستم ویتایگر
٧.	۲٫۱٫۳ نکاتی درباره ی فرمت های اکسل و CSV
۷۱	۳٫۱٫۳ منو وارد کردن اطلاعات
٧۶	۴٫۱٫۳ خروجی گرفتن از اطلاعات
٧٧	۲٫۳ تقویم و فعالیت ها

٧٨	۱٫۲٫۳ تقویم
٨٣	۲٫۲٫۳ تنظیمات تقویم
٨۴	۳٫۲٫۳ نمایه فهرست تقویم
٨۴	۴٫۲٫۳ عملیات وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از آن ها
۸۵	۳،۳ فرآیند فروش
۸۵	۱٬۳٬۳ ار تباط با مشتری
٨٧	۲٬۳٬۳ سرنخ های فروش
٨٧	۳٬۳٬۳ فرصت های فروش
٨٨	۴٬۳٬۳ پیش فاکتورها
٩٣	۵٬۳٫۳ سفارشات فروش
۹۵	۶٬۳٬۳ سفارشات خرید
٩۶	۷,۳,۳ فاکتورها
٩٧	۴٫۳ کمپین های تبلیغاتی
1++	۵٫۳ اطلاعات مربوط به محصولات
1++	۱٫۵٫۳ محصولات
1+4	۲٫۵٫۳ بسته محصولات
1+0	۳٫۵٫۳ دفترچه های قیمت
1+8	۴٫۵٫۳ تامین کنندگان
۱۰۸	۵٬۵٬۳ وارد کردن محصولات و خروجی گرفتن از آن ها
1+9	۶٫۳ اطلاعات مربوط به سرویس ها
1+9	۱٫۶٫۳ سرویس ها
111	۲٫۶٫۳ قرارداد های خدمات
117	۷٫۳ پرونده های فروش محصول
117	۸٫۳ مدیریت پروژه
117	۱٫۸٫۳ پروژه ها
110	۲٫۸٫۳ فازهای پروژه
117	۳٫۸٫۳ وظایف پروژه
118	فصل۴. کار با نرم افزار ویتایگر

11A	۱٫۴ نکات کلی
11A	۱٫۱٫۴ ابر تگ
١١٩	۲٫۱٫۴ مدیریت موارد تکراری
١٢٢	۳٫۱٫۴ پاپ آپ یادآوری در تقویم
١٢٢	۴٫۱٫۴ ارسال و دریافت ایمیل ها
١٢٣	۱٫۴٫۱٫۴ ارسال ایمیل
178	۲٫۴٫۱٫۴ ارسال ایمیل های انبوه
177	۳٫۴٫۱٫۴ دریافت ایمیل ها
۱۲۸	۴٬۴٬۱٬۴ مدیریت ایمیل
١٣١	۵٫۱٫۴ قالب های ایمیل
180	۲٫۴ مراحل فرآیند فروش
188	۱٫۲٫۴ تبدیل سرنخ فروش
۱۳۸	۲٫۲٫۴ نحوه کار با قسمت پشتیبانی
١٣٩	۱٫۲٫۲٫۴ تیکت ها
141	۲٫۲٫۲٫۴ پرسش و پاسخ متداول
147	۳٫۲٫۴ گزارشات و آنالیز آن ها
144	۴٫۲٫۴ همگام سازی سیستم ویتایگر با محیط کاری
149	فصل ۵. وظایف مدیریتی
149	۱٫۵ مدیریت نرم افزار ویتایگر
149	۲٫۵ کنترل و سطوح دسترسی کاربران
167	۱٫۲٫۵ کاربران
188	۲٫۲٫۵ نقشها
۱۵۸	۳٫۲٫۵ پروفایلها
18.	۴,۲,۵ گروه
188	۵٫۲٫۵ قوانین به اشتراکگذاری
188	۶٫۲٫۵ تاریخچه ورود به سیستم
189	۵,۳ استدیو
189	۱٫۳٫۵ ویرایش فیلدها و ویرایشگر صفحه بندی

14.	۱٫۱٫۳٫۵ بلاکهای تعریف شده توسط مدیر سیستم
171	۲٫۱٫۳٫۵ فیلدهای سفارشی
180	۳٫۱٫۳٫۵ تغییر ویژگی فیلد
178	۲٫۳٫۵ ویرایشگر فهرست انتخابی
178	۳٬۳٫۵ تنظیم روابط موجود میان فهرست انتخابی
۱۸۰	۴٫۳٫۵ مدیریت ماژول
۱۸۱	۱٫۴٫۳٫۵ ویرایش معادل یابی (map) فیلدها در سرنخهای فروش
۱۸۳	۲٫۴٫۳٫۵ نصب ماژول
184	۴٫۵ قالبها
۱۸۴	۱٫۴٫۵ مشخصات شرکت
184	۵٫۵ سایر تنظیمات
۱۸۵	۱٫۵٫۵ اطلاعیه
۱۸۵	۲٫۵٫۵ سرور ارسالی
188	۳٫۵٫۵ فهرست قوانین و مقررات
184	۴٫۵٫۵ واحدهای پولی
۱۸۸	۵٫۵٫۵ شماره گذاری رکوردهای سفارشی
۱۸۹	۶٫۵٫۵ محاسبه مالیات
19+	۷٫۵٫۵ مبدل ایمیل
190	۸٫۵٫۵ گردش کار
۲•۳	۹٫۵٫۵ ویرایشگر تنظیمات
7+4	۱۰٫۵٫۵ زمانبندی
2.0	۱۱٫۵٫۵ پورتال مشترکین
2.2	۱۲.۵.۵ وب فرم
7+9	۶٫۵ ماژول های یکپارچه سازی
21.	۷٫۵ فروشگاه ماژول
212	فصل۶. فهرست تصاویر و جداول کتاب
111	۱٫۶ فهرست تصاویر
212	۲٫۶ فهرست جداول

221	فصل۷. پیوست
221	پیوست الف. سایر منابع
222	پیوست ب. اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها
220	پیوست ب.۱ تعریف کاربران ویتایگر
220	پيوست ب.٢ تعريف نقشها
228	پيوست ب.٣. تعريف پروفايلها
229	پيوست ب.۴ تعريف گروهها
222	پیوست ج. نمونه های تنظیمات امنیتی
222	الف. مثال I: سازماندهی یک سازمان بسیار کوچک
222	پيوست ج.۱. مثال I
226	پیوست ج.۱٫۱. مثال I: انجام تنظیمات برای گروه
220	پیوست ج.۲٫۱. مثال I: تنظیمات قوانین به اشتراک گذاری
238	پیوست ج.۲ مثال II
222	پیوست ج.۱٫۲ مثال Π: تنظیمات اولیه مبتنی بر گروه ها
229	پیوست ج.۲٫۲ مثال II: انجام تنظیم اولیه بر اساس نقش ها
241	پيوست د. پرسش و پاسخ متداول

به طور کلی این راهنما به ۵ فصل و قسمت فهرست تصاویر وجداول و قسمت پیوست تقسیم شده است:

فصل ۱: مقدمه و آغاز به کار

در این بخش مطالبی مفید در ارتباط با مدیریت ارتباط با مشتری، نرم افزار ویتایگر و طریقه نصب آن و همچنین روش مطالعه ی راهنما توضیح داده می شود.

فصل ۲: نحوه ی وارد کردن اطلاعات در نرم افزار ویتایگر

در این بخش با نحوه ی تعریف مخاطبین در سیستم و چگونگی جمع آوری اطلاعات مشتریان از طریق نرم افزار ویتایگر آشنا می شوید. علاوه بر این انواع فعالیت های فروش قابل پشتیبانی توسط سیستم و نحوه ی اجرای آن ها توضیح و اطلاعات لازم برای فهم بهتر فرایندهای فروش، فهرستی از روش های مختلف برای وارد کردن محصول و لیست قیمت نیز ارائه گردیده است.

فصل ۳: چگونگی کار با نرم افزار ویتایگر

در این بخش نحوه ی یکپارچه سازی بخش های مختلف فروش، بازاریابی و خدمات و چگونگی افزایش بهره وری هر کاربر شرح داده شده است. به عبارت دیگر در این بخش عملیاتی که به طور خودکار انجام می پذیرند و در دسترس کاربران می باشند و همچنین نحوه ی تعریف فرایند های فروش و خدمات پس از فروش را مورد بررسی قرار می دهد.

فصل ۴: کار با نرم افزار ویتایگر

این فصل به چگونگی کار با سیستم ویتایگر به شکلی موثر پرداخته و نکاتی درباره ی نحوه استفاده از فرآیند فروش (از مرحله ی سرنخ فروش تا خدمات پس از فروش) بیان می گردد.

فصل ۵: وظايف مديريتي

در این بخش به تفصیل چگونگی مدیریت کاربران و سطوح دسترسی و نحوه ی سفارشی سازی قالب ها و تنظیمات نرم افزار ویتایگر توضیح داده شده است.

پيوست: مثال ها

در این بخش تنظیمات مختلف، پرسش و پاسخ های متداول مربوط به تنظیمات امنیتی و تخصیص سطوح دسترسی بر اساس ساختار سلسله مراتب سازمانی شرح داده شده است.

فصل ۱. مقدمه و آغاز به کار

در این بخش ابتدا به نحوه ی مطالعه و درک هرچه بهتر مطالب این راهنما و پس از آن ارائه مطالبی مفید در ارتباط با مدیریت ارتباط با مشتری و نرم افزار ویتایگر می پردازیم در ادامه به موضوعات مختلفی از پیش نیازهای نصب و مراحل نصب نرم افزار ویتایگر تا تمهیداتی که یک کاربر پیش از آغاز به کار با سیستم می بایست در نظر داشته باشد، می پردازیم.

۱٫۱ درباره ی این راهنما

با استفاده از این راهنما شما به سرعت با نحوه ی کارکرد نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر آشنا می شوید. هدف از تالیف این کتاب گردآوری اطلاعات مربوط به سیستم ویتایگر و فرآیندهای فروش تعریف شده توسط شرکت های استفاده کننده از این نرم افزار می باشد. ما در ادامه به توضیح چگونگی انجام پیکربندی های لازم جهت تطبیق نـرم افـزار با نیازهـای شـما و استفاده ی موثر از آن خواهیم پرداخت.

به خاطر داشته باشید نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری، ابزاری برای تسهیل انجام امور مربوط به بخش فروش، بازاریابی و یا خدمات سازمان شما است. این نرم افزار به طور ویژه برای سازمان هایی با ساختار زیر مناسب است:

- B2C سازمان های دارای ساختار تجاری B2B یا
 - سازمان های دارای چرخه های فروش طولانی
- سازمان هایی که در محصول و خدمات خود تغییرات مکرر نداشته باشند.
- و سازمان هایی که تیم فروش بازاریاب و خدمات آن از نقاط مختلف اقدامات لازم را انجام دهند.

ما بر این باوریم، هر کاربر نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (کاربر استاندارد و کاربر دارای نقش مدیریت) با مطالعه ی کامل این راهنما می تواند از اطلاعات کاربردی بسیاری بهرمند گردد. اما باید در نظر داشت مخاطبین این کتاب به دلیل برنامه ی فشرده کاری، شاید زمان کافی برای مطالعه ی کامل راهنما نداشته و تنها نکات ضروری را مورد مطالعه قرار دهند.

به همین منظور ما تمامی تلاش خود را برای ارائه ی این اطلاعات با بیانی ساده به کار گرفته ایم. ساختار این راهنما به گونه ای است که در باب هر موضوع ابتدا به مبانی و در ادامه به جزئیات آن می پردازد. علاوه بر این مطالب، شما می توانید برای کسب اطلاعات بیشتر به منابع ارائه شده در پایان راهنما نیز مراجعه فرمایید.

توجه: اسامی سازمان ها یا افراد مورد استفاده در مثال های موجود فرضی بوده و هرگونه شباهت با شرکت یا افراد موجود(حقیقی)،کاملا تصادفی است.

استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر (Vtiger CRM) و اطلاعات مربوط به کاربران تنها بر اساس مجوز های دسترسی و شرایط و ضوابط تعیین شده امکان پذیر می باشد. اهداف

این راهنما برای کاربران استاندارد و مدیریت نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر تدوین شده است. در این کتاب هیچگونه راه کار یا دستورالعملی برای توسعه دهندگان نرم افزار ارائه نشده است. انتظار می رود خوانندگان این راهنما تا حدودی با مفاهیم مدیریت ارتباط با مشتری آشنا باشند. اگرچه ما تمامی تلاش خود را برای ارائه توضیح کامل از نحوه ی عملکرد و قابلیت های این نرم افزار به کار گرفته ایم اما توصیه می کنیم به این کتاب به عنوان تنها منبع اطلاعاتی تکیه ننمایید. (برای اطلاع از سایر منابع به قسمت پیوست الف مراجعه فرمایید.)

در این راهنما برای توضیح مراحل و فرآیند های مختلف از قواعد و قوانین زیـر اسـتفاده شـده است:

> **منوهای اصلی** تمامی منوی های اصلی نرم افزار ویتایگر به صورت **برجسته** نوشته شده اند. به عنوان مثال: منوی **تقویم**. **عملیات مبتنی بر منو**

نام منوهایی که از طریق آن ها عملیات مختلفی انجام می پذیرد، در کروشه و به صورت برجسته نوشته می شوند. همچنین در دستورالعمل های چندگانه، فرامین مختلف را با علامت ">" جدا می کنیم.

به عنوان مثال: بر روی [**مخاطبین**] > **[افزودن مخاطب**] کلیک کنید. لازم به ذکر است تمامی تصاویر این راهنما مستقیماً از نرم افزار اصلی گرفته شده است.

۲٫۱ مدیریت ارتباط با مشتری

۱٫۲٫۱ مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) چیست

^۱ CRM در لغت به معنای مدیریت ارتباط با مشتری و در عمل یک استراتژی برای مدیریت است که برای بهبود ارائه خدمت به مشتری استفاده می شود. مشتریان در این تعریف شامل خریداران، تامین کنندگان و دریافت کنندگان خدمات در بخش های مختلف یک شرکت خصوصی، دولتی، سازمان ها و حتی یک فروشگاه کوچک می باشد. منظور از مدیریت ارتباطات در این سیستم، اهمیت دادن به نیازهای شناخته شده هر مشتری است تا انتظارات طرفین یک معامله به خوبی برآورده شده و روابط بلند مدت و منافع آینده مدی م

به بیان دیگر CRM این امکان را برای شما فراهم می کند تا بر روی ارتباطات سازمان خود با افراد مختلف مانند مشتریان، کاربران، همکاران و یا تامین کنندگان متمرکز شوید. برخی از قابلیت های CRM مربوط به فرایندهای فروش، بازاریابی و پیاده سازی ابزارهای این فرایند ها در کسب و کار می باشند. در سایر موارد این قابلیت ها برای فرایندهای پیچیده تری استفاده می شود و شامل ابزار هایی برای مدیریت منابع انسانی، مدیریت زنجیره تامین و خدمات به مشتری می باشند.

۲٫۲٫۱ نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، اطلاعات و اسناد مشتری را درون یک پایگاه داده جمع آوری می کند تا کارمندان یک سازمان بتوانند به آسانی به آنها دسترسی داشته و این اطلاعات را مدیریت کنند. در حقیقت نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری، نرم افزاری یکپارچه برای مدیریت ارتباط با مشتریان توسط کسب و کارها می باشد.

با استفاده از امکانات نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری قادر خواهید بود به سادگی روابط خود را با مشتریان گسترش داده و با تحلیل رفتار آن ها، اقدامات مناسب بعدی را برنامه ریزی کنید. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری با ارائه راهکارهای یکپارچه، به سازمان شما در افزایش فروش، حفظ مشتریان، افزایش وفاداری مشتری، جذب مشتری جدید و ارائه خدمات پس از فروش مناسب، یاری می رساند.

^{&#}x27; Customer Relationship Management

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۵ آمار Google Trends نشان دهنده آن است که در سال های اخیر جستجوی کارشناسان و مدیران ایرانی در حوزه نرم افزار CRM در اینترنت به شدت در حال افزایش می باشد و بسیاری از فعالان کسب و کار در ایران اهمیت این ابزار سودمند را درک کرده اند.

Interest over time : Jap 1 200/ تصویر ۱٫۱ آمار گوگل از جستجوی نرم افزار CRM از سال ۲۰۰۴ تا به امروز برخی از اهداف کلی نرم افزار CRM به شرح زیر می باشد: افزایش درآمد و سود حاصل از فروش افزایش میزان موفقیت و رضایت در روابط با مشتریان صرفه جویی در هزینه های اداری، بازاریابی و فروش بهبود فرآيند ارتباط با مشتريان واقعى ارائه محصولات مناسب به هر مشتری ارائه محصولات مناسب از طريق كانالهاي صحيح به هر مشتري ارائه محصولات مناسب در زمان مناسب به هر مشتری پیگیری ارتباط با مشتری توسط کاربران مختلف بر اساس اطلاعات یکپارچه موجود در سیستم پشتیبانی از فروش و خدمات پس از فروش بهبود کارایی و اثر بخشی نیروی فروش ارسال پیام های بازاریابی متناسب با هر مشتری افزایش بازدهی و اثربخشی مراکز تلفنی تماس با مشتری كاهش هزينههاي تبليغاتي

- افزایش فرصتهای بازاریابی و فروش
- دریافت بازخورد از مشتری و توسعه خدمات و محصولات جاری

۳٫۲٫۱ آیا کسب و کار شما به نرم افزار CRM احتیاج دارد یا خیر

در دنیای امروز ارائه راه حل های نرم افزار CRM برای شرکت های بزرگ و کوچک بسیار گسترده شده و هر شرکت براساس نوع فعالیت ها و نیازهای خود از آن ها استفاده می کند. اما سوال اینجاست که آیا ایا زمان آن فرا نرسیده که نرم افزار CRM در سازمان یا شرکت شما پیاده سازی شود؟ چه قابلیت هایی از نرم افزار CRM برای تجارت شما کارآمد است؟

نرم افزار CRM می تواند در رشد کسب و کار شما نقش بسزایی داشته باشد، در حقیقت با کمک این نرم افزار شما می توانید، پیشینه تعاملات با مشتری را پیگیری کرده و تمام مراحل مورد نیاز برای مدیریت ارتباط با مشتری از قبیل: تماس های برقرار شده، ایمیل های ارسال و دریافت شده، ملاقات های انجام شده، مطالب ارائه شده و حتی مراحل بعدی مورد نیاز برای بسته شدن یک قرارداد یا افزایش وفاداری مشتری که با "پیگیری" به نتیجه خواهد رسید را انجام دهید.

توجه داشته باشید، برای داشتن کسب و کار منظم، شما به داده های دقیق در زمینه ارتباط با مشتری نیاز دارید که بصورت خودکار به روز رسانی شوند و با دسترسی سریع کارمندان به این اطلاعات پیشینه کاملی از تمام ارتباطات، جلسات و اسناد به اشتراک گذاشته شده برای وی نمایش داده شود.

با استفاده از یک نرم افزار CRM، کسب و کار شما به مکانی برای ذخیره اطلاعات مشتریان و سرنخ ها تبدیل شده و درخواست های خدمات، اطلاعات تماس مشتریان، ترجیحات و پیشینه ارتباط با آنها را در خود نگه می دارد. در نتیجه، مکالمات شما با مشتریان همواره مستقل، مرتبط و بروز می باشند. علاوه بر این، تمام این اطلاعات در موبایل یا کامپیوتر شما و از طریق گزارش ها و داشبوردهای مدیریتی پیشرفته در دسترس می باشند.

به عنوان نمونه، بازاریابان می توانند از نرم افزار CRM برای درک بهتر نمودارهای فروش مشتریان بالقوه و پیش بینی ساده تر و دقیق تر روند امور استفاده نمایند. توجه داشته باشید شما باید دید واضح تری نسبت به مراحل مختلف کسب و کار، از شناخت مشتری بالقوه تا

فروش و خدمات پس از فروش، داشته باشید و در هر مکان و زمانی که بخواهید بتوانید از امکانات نرم افزار CRM استفاده کنید.

اگر هنوز متقاعد نشده اید، نشانه های نیاز هر کسب و کار به CRM را مطالعه کنید:

انجام تمام كارها بواسطه نمايندگان فروش است با ترک کارشناسان فروش، مشتریانتان را هم از دست میدهید پروفایل و اطلاعات مشتریان تان بروز نیست عدم پیگیری منجر به از دست دادن سرنخهای فروش می شود شناخت کافی از بازار و مشتری ندارید توانایی مرور سریع مذاکرات قبلی با مشتری را ندارید توانایی شناسایی بهترین مشتریان را ندارید در مجموعه شما شکایات بالا و وفاداری پایین است برنامهریزیهایتان محقق نمی شود و پیش بینی های شما درست از آب در نمی آید در یافتن سرنخهای جدید مشکل دارید یک مکان مشخص برای ذخیره سازی داده ها ندارید داده های خود را از دست می دهید در فعالیت های فروش شفافیت کافی وجود ندارد تیم فروش به اهداف خود نمی رسد کانال های ارتباطی با مشتریان غیر متمرکز است توانایی پیشگویی بازار را ندارید -

البته نشانه های بسیار زیاد دیگری نیز وجود دارد و به همین خاطر شما ممکن است دلایل دیگری نیز برای خود داشته باشید.

۴٫۲٫۱ وظایف نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری

شرکتهای زیادی هستند که نرمافزار CRM خریداری کردهاند ولی به اهداف از پیش تعیین شده خود، دست پیدا نکردهاند. برخی از دلایل این موضوع عبارتند از:

رضایت کارکنان، بویژه کارکنان واحدهای IT، بازاریابی و فروش شرکت از نرم افـزار پـایین
 بوده و شاید بتوان گفت سیستم به آنها تحمیل شده است

- نرم افزار CRM ابزار تیم فروش و بازاریابی است، اما در برخی از سازمان ها بعنوان یک پروژه IT در نظر گرفته میشود و با توجه به ترجیحات تیم نرمافزاری سازمان سفارشیسازی میشود و به نیازمندیهایی واحدهای بازاریابی و فروش کمتر پرداخته می شود.
- در دسترس نبودن نرمافزار CRM در هر زمان و هر مکان لذا اگر کاربران تنها در پشت میز کاری به CRM دسترسی دارند، یعنی این که نرمافزار خوبی انتخاب نشده است.
- نرمافزار CRM در سازمان فراگیر نبوده و با سایر فعالیتهای کسب و کار یکپارچگی ندارد
 و مدیران و کارکنان همه واحدهای مختلف نمی توانند با آن کار کنند.
- نرمافزار CRM ابزارهای ارتباطی محدودی دارد و ابتکار عمل را از شما کاربران سلب
 کرده است.
 - نرمافزار CRM به جای ساده تر کردن کارها آنها را پیچیده تر کرده است.
- نرم افزار CRM جایگزین سیستم دستی یا قبلی نشده است و بار زیادی را به واحد های شرکت تحمیل می کند.
- مدیران نمی توانند به اطلاعات و آمار های دقیقی دسترسی پیدا کنند و هوش تجاری
 واقعی خلق کنند.
 - نرم افزار CRM به جای خلق فرصت های جدید چابکی را از سازمان گرفته است.

۵٫۲٫۱ ضرورت انتخاب نرم افزار CRM مناسب

معمولا کاربران در حوزه نرمافزارهای CRM طبق تجربه شخصی بنده ، به دو دسته تقسیم می شوند. دسته اول، شرکتهایی هستند که به تازگی با مفهوم نرم افزارهای مدیریت ارتباط با مشتری آشنا شدهاند و قصد خرید یک نرم افزار CRM مناسب دارند. دسته دوم، کسب و کارهایی هستند که یک نرم افزار CRM داخلی یا خارجی خریداری کردهاند ولی در استقرار یا عملیاتی کردن آن با مشکل مواجه شدهاند و برای سفارشیسازی آن، نیاز به کمک دارند. جالب توجه است بدانید تعداد مجموعههایی که در دسته دوم قرار دارند، کم نیستند و بخش قابل توجهی از شرکتها بعد از کمی کار کردن با نرم افزار به این نتیجه می سند که بهتر بود قبل از انتخاب نرم افزار، تحقیق بیشتری می کردند و نرم افزار متناسب تری را جهت اسقرار و پیاده

به گزارش موسسههای معتبر نظیر گارنتر، بارتلر و فورستر، به طور متوسط حدود ۶۰ درصد از پروژههای CRM در دنیا با شکست مواجه شوند لذا در دنیای کسب و کارهای امروزی که ما همواره به دنبال روش هایی جهت افزایش راندمان و صرفه جویی در وقت تیم خود می باشیم. نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) یک انتخاب منطقی می باشد. هنگامی که عملکرد تیم فروش ثابت و سیار سازمان خود را به دقت مشاهده کنید، به اهمیت وجود نرم افزاری که نه تنها بتواند از پایگاه داده مشتریان محافظت کند بلکه برای پذیرش و استفاده تیم شما از آن آسان باشد، پی خواهید برد. اگر شناخت کافی در مورد سیستم خود نداشته باشید، هر نرم افزار CRM را که انتخاب کنید تنها به بخشی از نرم افزار غیر قابل استفاده ای تبدیل می شود که هیچ کدام از وعده های آن برای شما تحقق نمی یابد.

۶٫۲٫۱ مراحل انتخاب نرم افزار CRM مناسب

در ادامه به هشت مرحله که در زمان انتخاب ابزار CRM مناسب برای کسب و کار خود بایـد در نظر بگیرید به شرح زیر می پردازیم:

۱. تعیین اهداف

در اولین گام برای تهیه نرم افزار CRM مهم است بدانید چه مشکلی را می خواهید حل کنید و عارضه های موجود در سیستم شما چیست. اهداف زیر برای شناسایی ابزارهای CRM که برای کسب و کار شما بازده زیادی دارند، مهم می باشند:

- پیگیری سرنخ ها و فعالیت سرنخ ها
 - پیگیری مشتریان دائم
- پیگیری فرصت ها و نرخ بسته شدن معاملات
 - ارائه ارتباط بین تیم ها
 - مديريت ارتباطات
 - ایجاد گزارش های سفارشی سازی
 - سازماندهی عملیات کسب و کار
 - افزایش سود دهی
 - افزایش بهره وری
 - افزایش رضایتمندی

۲. پیاده سازی

پیاده سازی یکی از مهمترین مراحل انتخاب نرم افزار CRM می باشد. هر زمان که شما در حال تغییر یا تعویض نرم افزار خود می باشید، وارد دوره پیاده سازی شده اید. برای برخی از نرم افزارها، احتمالاً به یک مشاور خارج از سازمان و یا یک متخصص در زمینه استقرار احتیاج دارید. برای سایر نرم افزار ها، یک دوره آموزش و آزمایش جهت یافتن اشکالات احتمالی سیستم در زمان پیاده سازی، نتیجه خوبی داشته و شاید بهترین شیوه باشد. در نتیجه حتی اگر هزینه پیاده سازی خارج از سازمان نداشته باشید، باز هم هزینه های آموزش به تیم خود و آپلود داده ها در پلت فرم جدید را خواهید داشت. پیاده سازی می تواند هزینه های قابل مرحله را دست کم نگیرید.

۳. پذیرش کاربر

در برخی از کسب و کارها، برای کارمندان مهم نیست که چه نرم افزاری انتخاب می کنید، آنها مخالف تغییر می باشند. در برخی موارد، تیم فروش احتمالاً این نرم افزار را به عنوان تهدیدی برای خود در نظر می گیرند. بسیاری از آنها فکر می کنند با تحویل دادن اطلاعات تماس مشتریان خود موقعیت خود را به خطر می اندازند. شما باید به نیروی فروش این اطمینان را بدهید که با به اشتراک گذاشتن و تحویل مشتریانشان، کار خود را از دست نمی دهند، زیرا آنها باید هم باید مهم باید به نیروی فروش این اطمینان را به مشتریان خود موقعیت خود را به خطر می اندازند. شما باید به نیروی فروش این اطمینان را بدهید که با به اشتراک گذاشتن و تحویل مشتریانشان، کار خود را از دست نمی دهند، زیرا آنها مشارکت دهید تا به اشتراک گذاشتن و تحویل مشتریانشان، کار خود را از دست نمی دهند، زیرا آنها مشارکت دهید تا آنها با آمدن سیستم جدید احساس خطر نکنند. هر چه کارمندان شما احساس مالکیت بیشتری در انتخاب نرم افزار جدید داشته باشند، بهتر می توانند نرم افزار را ببذیرند و با آن کار کنند.

۴. قابلیت استفاده از نرم افزار در دستگاه های مختلف

در دنیای امروز، قابل دسترس بودن یک نرم افزار بدون محدودیت زمانی و مکانی، ویژگی مهمی می باشد. تیم فروش شما به احتمال زیاد سیار می باشند و از دستگاه های مختلفی مانند تلفن، تبلت و لپ تاپ برای دسترسی به نرم افزار CRM جدید استفاده می کنند. در نتیجه شما باید به دنبال نرم افزاری باشید که بتوان در دستگاه های مختلفی که قابلیت اتصال به اینترنت و وب را دارد از آن استفاده کرد. به یاد داشته باشید که بیشتر کارمندان فروش پذیرای این تکنولوژی

می باشند، در نتیجه شما پلت فرمی می خواهید که مرتب با تکنولوژی جدید به روز رسانی شود اما در سیستم کاری شما باقی بماند.

۵. سفارشی سازی

ابزارهای CRM با بسیاری از فرایندهای ذهنی کسب و کار ایجاد می شوند. هر مجموعه ای فرایندهای مختص به خود را دارد. این چیز بدی نیست. در حقیقت این خصوصیت ها، شما را از سایر رقبا متمایز می کند. مهم است که نرم افزار CRM شما به اندازه کافی برای انجام این فرایندها انعطاف پذیر باشد. به همین ترتیب، شما یک نرم افزار CRM می خواهید که با کسب و کار شما رشد کند و بتواند همگام با تغییرات فرایندهای شما، ارتقاء یابد.

۶. سازگاری

سازگاری با سیستم های مختلف مشکل خیلی جدی نمی باشد و بیشتر نرم افزارها از طریق API و وب سرویس به یکدیگر متصل می شوند هرچند در حوزه نرم افزار در کشور هنوز محدودیت هایی وجود دارد لذا لازم است بررسی کنید که نرم افزار CRM که انتخاب کرده اید قابلیت تعامل با سایر اپلیکیشن های موجود در سیستم فعلی شما را دارد. اگر تمام سیستم شما باید از طریق API به یکدیگر متصل شوند، به دنبال یک پلت فرم سومی باشید که بتواند نرم افزارهای شما را برای سازماندهی داده هایتان یکپارچه سازی کند.

۷. دموی نرم افزار انتخابی

مطمئن شوید که به نمایش محصول انتخابی و از آن مهمتر، استفاده از دموی آن دسترسی دارید. سعی کنید دمو را به دقت موشکافی کنید. این شانس شما است که می توانید نرم افزار را تست و نقاط قوت و ضعف آنرا برای نیازهای کسب و کار خود مشاهده نمایید. بیشتر اوقات، افراد تنها به دلیل اینکه نگاه مختصری به نرم افزار داشته باشند درخواست دموی محصول را مطرح می کنند و توجهی به نحوه عملکرد آن ندارند. صرف زمان بیشتر در این مرحله باعث می شود که در آینده وقت کمتری صرف کنید.

۸. ایجاد گزارش

درست است که تمام عملکرد های CRM عالی می باشند؛ اما قابلیت گزارش گیری و ارزیابی عملکرد واقعاً می تواند به شما کمک کند تا از رقبای خود پیشی بگیرید. توانایی سفارشی سازی گزارش ها بر اساس داده های منحصر بفرد نشان دهنده برنده شدن، بازنده شدن و فرصت های شما برای توسعه و ارتقاء می باشد. ممکن است فکر کنید فرایندهای شما بازده خوبی دارند، اما

گزارش های شما خلاف این امر را نشان می دهند. مطمئن شوید که تیم فروش شما از وارد کردن داده های صحیح مشتریان نمی ترسند و در تشخیص محصولات، خدمات، قیمت گذاری و ارائه ملزومات برای کسب و کار شما بسیار قدرتمند شده اند.

انتخاب نرم افزار CRM مناسب برای کسب و کار شما یک فرایند مهم می باشد. دنبال کردن مراحل بالا نقطه شروع کار شما در انتخاب نرم افزار می باشد، اما مطمئن شوید که زمان کافی به تحقیق و پیدا کردن بهترین ابزار CRM برای سازمان خود اختصاص داده اید. شما باید مطمئن شوید که بهترین نرم افزار را برای مدل کسب و کار خود انتخاب کرده اید، زیرا نرم افزار CRM مناسب نقش بسزایی در رشد شرکت شما دارد.

۷٫۲٫۱ چرا باید ویتایگر را انتخاب کنیم

نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر یک نرم افزار منبع باز (اپن سورس) با قابلیت های کامل می باشد که در ۳۱ دسامبر ۲۰۰۴ به عنوان یک نسخه متن باز از SugarCRM تولید شده است. این نرم افزار برای تمام کسب و کار های کوچک، متوسط و بعضا بزرگ بهترین گزینه می باشد و ویژگی های پورتال مشتری، پلاگین Outlook و ارائه گزارش در تمام نسخه های آن رایگان می باشد. در حالیکه این قابلیت ها در سایر نرم افزار ها با پرداخت هزینه برای سیستم شما فعال می شوند. ویتایگر، در میان هزاران کاربر فعال خود در سرتاسر دنیا از محبوبیت زیادی برخوردار می باشد که همواره به توسعه و ارتقای آن می اندیشند. لازم به ذکر است دانستن این نکته خارج از لطف نمی باشد که تا ابتدای ژانویه ۲۰۱۷ این نرم افزار بیش از ویتایگر (SaaS) در حال حاضر بیش از یکصد هزار شرکت در حال استفاده از نسخه کلود آن می باشد.

در ایران نیز همچنین شرکت های فعال بسیاری نظیر تیم پارس ویتایگر (آوب) بر روی توسعه و سفارشی سازی این نرم افزار فعالیت می کنند و شما می توانید بسته زبان فارسی منتشر شده توسط تیم پارس ویتایگر را از فروشگاه ماژول شرکت اصلی دریافت نمایید. برای اطلاعات بیشتر به پیوست الف مراجعه فرمایید.

۸٫۲٫۱ قابلیت های کلیدی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر یکی از مهمترین دلایل پذیرش نرم افزار ویتایگر، قابلیت پیاده سازی در کوتاهترین زمان و پشتیبانی از فرایند های داخلی و کارمندان یک کسب و کار جهت مدیریت بهتر داده ها می باشد. از دلایل دیگر می توان به انعطاف پذیری و کارایی فوق العاده آسان این نرم افزار اشاره کرد. اهمیتی ندارد فعالیت سازمان استفاده کننده در حوزه بازرگانی، فروش، خدمات پس از فروش و سیستم های رضایتمندی مشتری باشد و یا موارد دیگر. در حقیقت ویتایگر به صورت پیش فرض بر پایه بهترین تجربیات (Best Practice) فروش، بازاریابی و خدمات پس از فروش طراحی شده و مدیران سیستم با حداقل دانش فنی، خواهند توانست آن را برای سازمان خود به

پر واضح است که در دنیای پر رقابت کسب و کار امروزی، حفظ رضایت مشتری در سطح بالا برای بسیاری از سازمانها به چالش قابل توجهی تبدیل شده است، لذا در طراحی استاندارد ویتایگر، استقرار آیین نامه های استاندارد (ISO) خانواده ۱۰۰۰۱ تا ۱۰۰۰۴ بر اساس نوع کسب و کار به سادگی میسر می گردد.

وجود ماژول های متفاوت و فراوان ویتایگر یکی دیگر از مهمترین دلایل محبوبیت این نرم افزار در میان کاربران برای استفاده از آن می باشد. ماژول ها به شما این کمک را خواهند کرد تا فرآیندهای پیچیده را به آسانی انجام دهید.

همچنین وجود ابزارهای متعدد جهت توسعه ماژول های جدید و وب سرویس ویتایگر، این امکان را برای توسعه دهندگان و برنامه نویسان وب ایجاد می کند تا هر نوع ماژول و یکپارچه سازی دلخواهی را، با در مدت زمان بسیار کوتاه و با صرف کمترین هزینه بر پایه ی ویتایگر ایجاد یا توسعه دهند.

۹٫۲٫۱ مزایای نرم افزار ویتایگر:

- دسترسی مبتنی بر وب : شما می توانید از هر کجا که می خواهید به نرم افزار دسترسی
 داشته باشید
 - جامع بودن از نظر اتوماسیون بازاریابی و فروش و خدمات پس از فروش
 - وجود افزونه های مختلف و ابزار های ارتباطی متعدد
 - وجود بیش از چند میلیون کاربر در دنیا

- قابلیت یکپارچه سازی با برنامه های کاربردی سازمان شما (وب سایت، سیستم تلفن PBX استریسک و پاناسونیک ، بسترهای نرم افزاری فروشگاهی، آموزشی ، نرم افزار حسابداری و ...)
- CRM اجتماعی، ویتایگر قابلیت یکپارچه شدن با شبکه های اجتماعی نظیر تلگرام، لینکدین ، توییتر و ...
 - توسعه پذیری ویتایگر به طور کامل با کمترین هزینه و کارایی بالا
 - قابلیت بالای سفارشی سازی
 - عدم محدودیت در تعریف کاربران و داده ها
 - قابلیت نصب ابزارهای متعدد و پر کاربرد بر روی نرم افزار
- عدم پرداخت هزینه جهت صدور مجوز استفاده از نرم افزار: تنها هزینه سفارشی سازی و پشتیبانی و ماژول های مازاد برای شما محاسبه می شود
 - کاربری آسان، قابل انعطاف و استفاده راحت، بدون نیاز به آموزش فنی
 - دسترسی به ویتایگر برروی موبایل و تبلت
 - معماری MVC و دارا بودن وب سرویس جهت توسعه توسط برنامه نویسان

۳٫۱ مراحل اوليه

۱٫۳٫۱ چگونه به یک کاربر CRM تبدیل شویم؟

پیش از انجام هر کاری می بایست نرم افزار ویتایگر، شما را به عنوان یک کاربر قانونی و مجاز بشناسد. این امر تنها از طریق ورود به سیستم تحقق می یابد. همانطور که می دانید هر شخص برای ورود به سیستم نیازمند نام کاربری و رمز عبور است و این نام کاربری و رمزعبور می بایست توسط مدیر سیستم ایجاد شود.

۲٫۳٫۱ تنظیمات مربوط به سیستم کامپیوتر و سایر موارد مورد نیاز

نصب ویتایگر بسیار آسان است. اگر تا به حال ویتایگر را نصب نکردهاید و در این زمینه تجربه ندارید جای نگرانی وجود ندارد، چراکه در ادامه مراحل نصب را بصورت قدم به قدم با شما پیش خواهیم برد.

پیش از نصب ویتایگر شما نیاز دارید اطمینان حاصل کنید که میزبان شما حداقل نیازمندی ها را دارد.

با توجه به تحت وب بودن نرم افزار ویتایگر، پس از نصب کاربران برای استفاده از نـرم افـزار دیگر نیازی به نصب نرم افزار های جانبی مختلف نخواهند داشت و مـی تواننـد مرورگـر دلخـواه خود را انتخاب و تنها با استفاده از آن با نرم افزار ویتایگر کار کنند.

در این بین به کاربران توصیه می شود به حداقل امکانات لازم توجه داشته و مطابق با دستورالعمل تنظیمات مرورگر عمل نمایند.

۳,۳٫۱ حداقل ملزومات سخت افزاری میزبان (سرور)

حداقل سخت افزار توصيه شده:

Intel X86 or X64, 2GB RAM and 5 GB free disk space.

سیستم عامل های سرور :

Windows 2K3, Windows 2K8, Windows 2K12, Debian 4.0/5.0, Centos up-to 6.5, Fedora Core 6/9, OS X Server

۴٫۳٫۱ تنظیمات وب سرور

- .۱ php نسخه ۵٫۲ به بالا
- Apache .۲ نسخه ۲ به بالا

۳. تنظیم مقادیر توصیه شده زیر بر روی PHP Configuration) php):

- > allow_call_time_pass_reference on
- > error_reporting E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED
- safe_mode off
- display_errors on
- file_uploads on
- max_execution_time 0
- memory_limit 32M
- log_errors off
- output_buffering on
- register globals off
- short_open_tag on
- ➤ max input vars 1500+
- \blacktriangleright post max size 10M+

- upload_max_filesize 10M+
- magic_quotes_gpc off
- magic_quotes_runtime off
- zlib.output_compression off
- zend.ze1_compatibility_mode off
- session.auto_start off
- magic_quotes_sybase off
- session.gc_maxlifetime 21600+
- ➢ session.gc divisor 500+
- session.gc_probability 1

۴. تنظیمات زیر بر روی (MySQL Requirements):

- > SQL MODE Should not have STRICT TRANS TABLE
- ENGINE=InnoDB Should be available. (Turn off --skip-innodb)

۵. فعال بودن ماژول های زیر را بر روی PHP Extensions) php):

- ➢ Soap
- ≻ GD
- ► IMAP
- ≻ Zlib
- > OpenSSL
- > Curl
- mime_magic or fileinfo

۵٫۳٫۱ حداقل ملزومات سخت افزاری کلاینت

برای کاربران رایانه شخصی یا همراه که دارای مرور گر و حداقل وضوح تصویر ۷۶۸ «۱۰۲۴ پیکسل باشد.

۶,۳,۱ مرورگرهای مورد تایید و تست شده

- Internet Explorer 7 or above
- Firefox 3.5 or above
- Google Chrome 15 or above
- Opera 11 or above
- Safari 3.1 or above

توجه: در صورتی که کاربران مایل به استفاده از سایر مرورگرها هستند، می بایست این مرورگرها از استانداردهای لازم برخوردار باشند. راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۲۷ مرورگر شما می بایست به گونه ای تنظیم شود که پاسخگوی موارد زیر باشد: کوکی ها امکان ثبت کوکی ها می بایست وجود داشته باشد. جاوا شما می بایست گزینه ی جاوا اسکریپت در تنظیمات امنیتی مرورگر خود را فعال نمایید. تذکر: بسته به نوع و نسخه ی مرورگر مورد استفاده ممکن است اشکلات کوچکی به هنگام ذخیره سازی صفحات اتفاق افتد که در بعضی موارد بر نحوه ی عملکرد AJAX نیز تاثیرگذار بوده است.

توجه:

- > كاربران مى توانند در صورت كندى نرم افزار، اطلاعات قسمت cache را حذف كنند.
- برای برقراری ارتباط میان نرم افزارهای موجود در کامپیوتر و نـرم افـزار ویتـایگر کـاربران
 ملزم به نصب افزونه های جدید می باشند.

۷,۳,۱ نصب ویتایگر فارسی

پیش از شروع به نصب شما باید اطمینان حاصل نمایید میزبان شما حداقل نیازمندی های نرم افزاری و سخت افزاری لازم را دارا می باشد.

شما می توانید آخرین نگارش ویتایگر را از سایت رسمی دریافت کنید و پس از نصب ویتایگر نسبت به نصب بسته زبان فارسی وپکیج فارسی ساز اقدام نمایید یا مستقیما ویتایگر فارسی را از سایت پارس ویتایگر دریافت نمایید. برای اطلاعات بیشتر به پیوست الف مراجعه نمایید.

این بخش، برای کاربرانی است که قبلاً تجرب ه نصب یک سیستم روی هاست یا سرور را داشتهاند. اگر کاربر تازه کار هستید, می توانید به مستندات بیشتر در انجمن پشتیبانی ویتایگر فارسی و ویکی فارسی به آدرس های مندرج پیوست الف مراجعه نمایید.

- نخست فایل فشرده نصب ویتایگر در سرور بالاگذاری و سپس از حالت فشرده خارج کنید.
 - پایگاه داده مورد نیاز برای ویتایگر را بر روی میزبان خود بسازید.
- برای شروع مراحل نصب کافی است آدرس مسیر آپلود را در نوار آدرس مرور گر وارد کنید.
 سپس باید تصویر ۲٫۱ را مشاهده کنید در صورتیکه با صفحه سفید مواجه شدید کوکی
 های مرور گر خود را حذف کنید و مجددا تلاش کنید.

با انتخاب زبان دلخواه روی دکمه نصب کلیک نمایید.

پنجرہ نصب		©vtiger [.]
0		خوش آمدید
	به صفحه تنظیمات ویتایگر ور ژن ۶ خوش آمدید این ورارد شما را در شب وننایگر ورزه 6 باری میدهد	
Ŧ	انتخاب زبان بیش فرض برای این نصب و راه اندازی: آمیخاب زبان بیش فرض برای این نصب و راه اندازی:	

تصویر ۲٫۱ پنجره شروع به نصب

 در مرحله بعد شرایط و قوانین استفاده از ویتایگر (تصویر ۳٫۱) را مشاهده خواهید کرد. در صورتیکه شرایط و قوانین را می پذیرید روی دکمه "می پذیرم" کلیک نمایید تا به مرحله بعد بروید.

پىزە ت	©vtiger
0	نوش آمدید
PLEASE READ THE FOLLOWING LICENSE AGREEMENT CAREFULL WITH VTIGER. BY DOWNLOADING THIS SOFTWARE YOU AGRE	Y. ANY USE OF SOFTWARE DOWNLOADED OR ORDERED FROM VTIGER IS PERMITTED ONLY UNDER LICENSE E TO BE BOUND BY THE TERMS OF THIS LICENSE AGREEMENT.
CRM Public Licence	
The vtiger Public License Version 1.2 is based on the Mozilla Public Li http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html CRM Public License Version 1.2	icense Version 1.1 with the additional terms in Exhibit B. The original Mozilia Public License 1.1 can be found at:
1. Definitions.	
1.0 "Commercial Use" means distribution or otherwise making t	the Covered Code available to a third party.
1.1. "Contributor" means each entity that creates or contribute	s to the creation of Modifications.
1.2. "Contributor Version" means the combination of the Origin	al Code, prior Modifications used by a Contributor, and the Modifications made by that particular Contributor.
1.3. "Covered Code" means the Original Code or Modifications	or the combination of the Original Code and Modifications, in each case including portions thereof.
	امه، بلاده مور بلاده

تصویر ۳٫۱ شرایط و قوانین استفاده از ویتایگر

در مرحله بعد پیش نیاز های مورد نیاز برای نصب ویتایگر را (تصویر ۴٫۱) مشاهده خواهید
 کرد. مطمئن شوید سرور شما پیش نیازهای نصب این سیستم را داشته باشد. در صورتی که

تنظیمات توصیه شده نصب رعایت نشده باشد موارد در ستون مقدار فعلی با رنگ قرمز رنگ نمایش داده خواهد شد.

بررسای مجدد		
تنظيمات PHP	مقدار موردنياز	مقدار فعلى
نسخه PHP	5.4.0	5.6.28
پشتیبانی از Imap	بلنى	بلى
پشتیبانی از Zlib	ېلى	ېلى
پشتىيانى MySQLi	ېلى	بلى
باز SSL پشتیبانی	بلن	بلى
cURL پشتیبانی	بلى	بلى
پشتیبانی از GD کتابخانه	بلنى	بلى
تنظيمات توصيه شده PHP		
display_errors	On	Off
max_execution_time	0	900
error_reporting	E_WARNING & ~E_NOTICE & ~E_DEPRECATED & ~E_STRICT	NOT RECOMMENDED

تصویر ۴٫۱ بررسی پیش نیازهای نصب

در مرحله بعد (تصویر ۵٫۱)، اطلاعات بانک اطلاعاتی و اطلاعات کاربری مدیر سیستم را وارد نمایید و با کلیک بر روی گزینه بعدی به مرحله بعد بروید.

0			تنظيمات سيستم
			الالافات جنابيين
	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,		Curries carpe
(پال) Iran, Rials 🔻	ارز*	MySQL	نوع دیتابیس*
	اطلاعات کاربر مدیر		نام هاست*
admin	نام کاربری		نام کاربری*
	کلمه عبور*		كلمه عبور
	کلمه عبور را مجدد وارد کنید *		نامر دیتابیس*
	نامر		ایجاد دینابیس جدید √
	نام خانوادگی *		نام گاربری Root*
	ايميل *		کلمه عبور Root
yyyy-mm-dd *	فرمت تاريخ *		
ا (UTC 03:30) تهران	منطقه زمانی *		
			بارگشت

تصویر ۵٫۱ تنظیمات بانک اطلاعاتی و کاربر مدیر

تاييد تنظيمات

 درادامه تاییدیه تنظیمات وارد شده در مرحله قبل را مشاهده خواهید کرد در صورتیکه اطلاعات مورد تایید باشند به مرحله بعد بروید در غیر این صورت بر روی دکمه بازگشت کلیک نموده و اصلاحات را انجام دهید.

0

اطلاعات دیناییس نوع دیتاییس* ام دیتاییس* امران اینترندی* امران اینترندی نام کاربری اممل* فرمت تاریخ فرمت تاریخ		
نوع دينابيس نام دينابيس آدرس اينترنتى آرس اينترنتى آرم كاربرى المعل معطقة رمانى معطقة رمانى برك	اطلاعات ديتابيس	
نام دينابيس اطلاعات سيستم آدرس اينترندي ارو ايمرا ايمرا منطقه زمادي بري بري بري منطقه زمادي بري	نوع دیتابیس*	MySQL
اطلاعات سیسنم آدرس اینترندی ایرس اینترندی ایملی ایملی منطقه زماندی بروی منطقه زماندی بروی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرفی میرو میرو میرو میرو میرو میرو میرو میر	نام دىتابىس*	itieser
اطلاعات سیستم آدرس اینترندی ۱۰ ایر بی مدیر ایمل پ معلقه زمادی ۲۰ ورمت تاریخ مدیر پریک ۲۰۰۰ میل		
آدرس اینترنتی ۹ ایر * ایم کاربری ایمیل * منطقه زمانی * پریکست پیدی	اطلاعات سيستم	
ارز " اطلاعات کاربر مدیر ایمیل " منطقه زمانی" پیپy-mm-dd پیری	آدرس اینترنتی*	/1946-0/1940-0441-0461-0461-0461-04662
اطلاعات کاربر مدیر نام کاربری منطقه زمانی* فرمن تاریخ* برگست برگ	ارز*	Iran, Rials
نام کاربری ایمیل منطقه زمانی پyyy-mm-dd برگشت یعنی	اطلاعات کاربر مدیر	
ايميل* منطقة رمانى پyyy-mm-dd بركت برگشت يونيخ	نام کاربری	adres
Asia/Tehran مىنطقە زمانى فرمت تاريخ بارگشت يىيچې	ايميل*	itt sätting ben i Elimonittisk i seret i
فرمت تارىخ بىرگىشىت بىدى	• منطقه دمانه	Asia/Tehran
ورست دریج بارگشت بیدی	**. 17 - **	unau-mm-dd
بارگشت بعدی	فرمت تاريخ*	yyyy-mm-aa
	بازگشت بعدی	

تصویر ۶٫۱ بررسی صحت اطلاعات وارد شده برای بانک اطلاعاتی و کاربر مدیر

 در مرحله آخر صنعت خود را انتخاب نمایید. این اطلاعات به جهت بهبود نسخه های بعدی ویتایگر استفاده خواهد شد. همپنین می توانید قالب صفحه ورود سیستم را انتخاب کنید. پس از تکمیل موارد ذکر شده روی دکمه بعدی کلیک کنید.



تصویر ۷٫۱ مرحله پایانی شروع فرآیند نصب

 پس از آن وارد فرآیند نصب مطابق (تصویر ۸٫۱) خواهید شد کمی تامل نمایید تا مراحل نصب کامل گردد.



تصویر ۸٫۱ شروع فرآیند نصب

 درپایان نصب از شما سوالاتی پیرامون فعال سازی ماژولهای موردنیاز خواهد شد. می توانید ماژول های مورد نیاز خود را انتخاب و آنها را فعال کنید.
 شما میتوانید پس از پایان نصب و در طول استفاده از نرم افزار نیز از طریق بخش مدیریت ماژول ها نسبت به فعال یا غیر فعال نمودن ماژول های مورد نظر خود اقدام نمایید. برای اطلاعات بیشتر به بخش ۴,۳٫۵ مراجعه نمایید.



Almost there!

My Preferences (All fields below an	re required)
Iran, Rials(بيال)	- 6	انتخاب واحد ارز 🕥
Persian	*	انتخاب زبان سيستم 🕥
(UTC+03:30) Tehran	*	انتخاب منطقه زماني 🕥
yyyy-mm-dd	•	انتخاب نوع تاريخ 🕥
Shamsi	*	انتخاب تقويم مورد استفاده 🜒
Enable	*	انتخاب وضعيت هشدار دهنده 🕥
		Get Started

تصویر ۱۰,۱ انجام تنظیمات پروفایل برای کاربر در اولین ورود به CRM

در مرحله آخر پیش از ورود به محیط ویتایگر (تصویر ۱۰٫۱) می توانید تنظیمات مربوط به نوع ارز ، زبان انتخابی، منطقه زمانی و فرمت تاریخ را برای کاربر مدیر تنظیم کنید.
 نکته: در صورتی که از بسته های نصبی پارس ویتایگر استفاده نمایید شما علاوه بر موارد بالا می توانید تنظیمات تقویم سیستم (هجری شمسی ، هجری قمری و میلادی) و همچنین هشدار دهنده دسکتاپ جهت دریافت اطلاعیه ها خارج از ویتایگر را برای کاربر مدیر تنظیم را برای کاربر مدیر تنظیم کنید.

۸,۳,۱ ورود به سیستم

پس از تکمیل عملیات نصب شما می توانید آدرس اینترنتی نصب را در اختیار کاربران سیستم قرار می دهید که با وارد کردن آن در مرورگر خود بتوانند وارد نرم افزار شوند. توجه داشته باشید کاربران برای ورود به نرم افزار علاوه بر این آدرس نیازمند نام کاربری و رمزعبور نیز می باشند. با ورود به آدرس مورد نظر صفحه ی ورود به سیستم (تصویر ۱٫۱) را مشاهده خواهید کرد. برای ورود به سیستم می بایست نام کاربری و رمزعبور را در فیلدهای مربوطه وارد نمایید. هر کاربر پس از ورود به سیستم و رفتن به منوی [تنظیمات پروفایل من] می تواند زبان و قالب و در صورت نصب بسته تقویم شمسی، تقویم دلخواه را در پروفایل خود را تغییر دهد. به طور کلی وظیفه ی ایجاد نام کاربری، رمزعبور و انتخاب قالب و زبان نرم افزار برعهده ی مدیر سیستم می باشد.
پس از وارد کردن نام کاربری و رمزعبور بر روی دکمه ی <**ورود به سیستم**> کلیک کنید.



	💄 کاریز
	مز عبور
رمز عبور را فراموش کرده ام؟	
ورود به سیستم	
، ی ورود به سیستم	تصوير ١١,١ صفحه

اغلب مرور گرها برای سهولت بیشتر، از قابلیت ذخیره سازی نام کاربری و رمزعبور برخوردار هستند. در نظر داشته باشید ذخیره سازی نام کاربری و رمز عبور در صورتی که از عدم امکان دسترسی سایرین به سیستم خود مطمئن نباشید یک ریسک امنیتی محسوب شده و بستر رسیدن به اطلاعات محرمانه ی شما را فراهم می سازد. در این میان افرادی که از نوت بوک استفاده می کنند، می بایست توجه ویژه ی به این مسئله داشته باشند، چرا که امکان دزدیده یا مفقود شدن نوت بوک بیش از کامپیوترهای شخصی است. برای امنیت بیشتر می توانید افزونه احراز هویت دو مرحله ای را از فروشگاه ویتایگر فارسی تهیه نمایید.

امتیازات و سطوح دسترسی هر کاربر به هنگام پیکربندی نرم افزار توسط مدیر سیستم تعیین می شود. این امتیازات عبارتند از:

- دسترسی به ماژولی خاص در ویتایگر
- مجوز انجام عملیات های خاص در ویتایگر
- امکان مشاهده ی اطلاعات موجود در ماژولی خاص در ویتایگر
 - امکان تغییر یا ویرایش اطلاعات ماژولی خاص در ویتایگر
 - امکان حذف اطلاعات ماژولی خاص در ویتایگر
- امکان ارسال یا دریافت اطلاعات از طریق ماژولی خاص در ویتایگر

نرم افزار ویتایگر با کنترل سطح دسترسی امکان انجام امور مختلف را برای کاربران فراهم می سازد. کاربران می توانند برای اطلاع از سطوح دسترسی تنظیم شده بر روی نرم افزار خود با مدیر سیستم تماس بگیرند.

۴٫۱ نحوه ی آغاز به کار

به منظور ارتقاء سطح کیفی نرم افزار، لازم است پیکربندی آن بر اساس نیازهای هر شرکت انجام شود. در نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری هر کاربر دارای سطح دسترسی مدیریت از امکان اصلاح تنظیمات پایه برخوردار می باشد. در فصل پنجم این راهنما حالات مختلف را توضیح خواهیم داد.

در این نرم افزار علاوه بر امکان تعیین سطح دسترسی قابلیت های دیگری هم وجود دارد که بدون نیاز به اعمال هیچگونه تغییری در تنظیمات پایه و دسترسی های تعیین شده توسط مدیریت، امکان تنظیم نحوه ی نمایش داده ها را فراهم می سازد. در بخش های بعدی به قابلیت های مذکور خواهیم پرداخت.

همان طور که می دانید اطلاعات مشتریان هسته ی اصلی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری است بنابراین برای شروع می بایست اطلاعات مشتریان در سیستم وارد شود. در نظر داشته باشید نرم افزار ویتایگر چیزی بیش از یک سیستم ساده ی انبارداری است، به همین خاطر توصیه می کنیم سطح اطلاعات خود را درباره ی فرایندهای فروش (فصل ۴) افزایش دهید.

پیشنهاد می کنیم کاربران کار خود را با وارد کردن اطلاعات به عنوان **سرنخ های فروش** شروع کرده و سپس این سرنخ های فروش را به **فرصت های فروش** تبدیل نمایند. در این مرحله برای به ثمر نشاندن فرصت ها، کاربران می بایست اقدامات و پیگیری های لازم را انجام دهند. به این ترتیب کاربران سیستم، خود شاهد چگونگی تبدیل سرنخ های فروش به سازمان، مخاطب و یا فرصت فروش جدید خواهند بود.

لازم به ذکر است برای سرعت بخشیدن به انجام فرایند وارد کردن اطلاعات، کاربران می توانند داده های مربوط به سرنخ های فروش را از طریق برنامه های Office در سیستم ثبت کنند.

توصیه ما به کاربران این است که در **ابتدا**، از ثبت اطلاعات مربوط به مشتریان مهم و فعال خود در ماژول مخاطبین شروع کنند. در نظر داشته باشید هرکاربر می تواند در زمان های آتی

نیز سایراطلاعات را به داده های ثبت شده اضافه نماید. در ادامه نوبت به ثبت اطلاعات شرکت و مشتریان در ماژول سازمان ها و مخاطبین می رسد. لازم به ذکر است به منظور برقراری یک ارتباط موثر میان هر یک از کاربران که خود دارای یک نقش می باشد؛ کامل بودن، صحت و سطح دسترسی کاربران به اطلاعات نقش مهمی ایفا می کند.

قابلیت "وارد کردن و خروجی گرفتن از اطلاعات" امکان تبادل اطلاعات میان برنامه های Office و نرم افزار ویتایگر را فراهم می سازد. به عبارت دیگر شما می توانید داده های ویتایگر را با انواع اپلیکیشن های Office مشاهده کنید.

پس از وارد کردن اطلاعات مخاطبین، به طور خودکار طیف گسترده ای از قابلیت ها در اختیار شما قرار می گیرد.

در **مرحله ی دوم** توصیه می کنیم کاربران اطلاعات مربوط به محصولات و یا خدمات خود را وارد کنند. در بخش ۵٫۳ و ۶٫۳ نحوه ی وارد کردن اطلاعات محصول، خدمات و همچنین دفترچه ی قیمت به طور کامل توضیح داده شده است. در این مرحله کاربران می توانند همانند اطلاعات مخاطبین، از موارد مهم تر شروع کرده و در زمان های آتی سایر اطلاعات را اضافه نمایند.

به یاد داشته باشید نباید استفاده ی هم زمان چندین کاربر از نرم افزار ویتایگر منجر به ثبت اطلاعات تکراری در سیستم شود. به همین منظور مدیر سیستم می بایست سطح دسترسی کاربران به اطلاعات را تعیین و از برقراری ارتباط موثر میان کاربران مطمئن شود.

پیشنهاد می کنیم به هنگام برنامه ریزی برای گذاشتن قرار ملاقات با مشتری از داده های ثبت شده در سیستم ویتایگر استفاده نمایید. همچنین سطح آشنایی خود را درباره ی فعالیت هایی که در بخش ۲٫۳ تقویم توضیح داده شده است، بالا برده و با استفاده از مراحل مختلف فروش، فرآیند فروش خود را تعریف کنید.

به مرور زمان توانایی شما در انجام امور بالا رفته و این فرآیندها ملکه ی ذهن تان خواهد شد.

فصل ۲. پیکربندی ویتایگر

رابط گرافیکی کاربر (GUI) همان صفحه ی اصلی و منوهای سازمان ها، مخاطبین، پیش فاکتور، تقویم و غیره است. توجه داشته باشید تعداد این منوها توسط مدیریت سیستم و با انجام تنظیمات لازم مشخص می شود. این در حالی است که هر کاربر از امکان تغییر محتوای منوی شروع خود نیز برخوردار می باشد.

۱٫۲ نوار راهبری

طراحی هوشمند نرم افزار ویتایگر، امکان دستیابی سریع به اطلاعات را فراهم ساخته است. این سیستم همانند یک مرورگر از قابلیت جست و جوی اطلاعات برخوردار است. توجه داشته باشید در نرم افزار ویتایگر استفاده از دکمه های بازگشت و بعدی توصیه نمی شود. چرا که استفاده از این دکمه ها مشکلاتی را به هنگام جستجو در صفحات دارای محتوای پویا به همراه خواهد داشت.

ما به کاربران پیشنهاد می کنیم برای جستجو در اطلاعات سیستم از آیکون و لینک های موجود استفاده نموده و تنها با چند کلیک ساده صفحه ی مورد نظر خود را باز کنند. توجه داشته باشید کاربران حرفه ای می توانند برای سرعت بخشیدن به امر مدیریت فرآیندها، هر ماژول را در تبی جداگانه باز کنند.

به طور کلی صفحات ویتایگر از یک سلسله مراتب خاص برخوردار هستند. همین امر باعث می شود کاربران بتوانند به راحتی میان صفحاتی که در یک سطح از سلسله مراتب قرار دارند جابه جا و یا تنها با یک کلیک به طور مستقیم به صفحه ی مورد نظر بروند. همانطور که در تصویر ۲٫۱ نشان داده شده است، نوار راهبری بالای صفحه ی نرم افزار ویتایگر امکان مراجعه به قسمت های مختلف و انجام اقدامات مورد نظر را برای کاربران فراهم می سازد.

کاربران می توانند نرم افزار ویتایگر را به گونه ای تنظیم کنند که تنها با یک کلیک به اطلاعات مورد نظر خود دست یابند، اما در صورتی که یک کاربر برای رسیدن به اطلاعات مورد نظر خود ملزم به مراجعه به صفحات مختلف باشد، می تواند به بخش تنظیمات رفته و تنظیمات بهتری را اعمال نماید.

۲٫۲ منوها:

به طور کلی در نرم افزار ویتایگر ساختار و نحوه ی عملکرد و ظاهر تمامی منوهای دربرگیرنده ی اطلاعات، یکسان است. به عبارت دیگر کاربران می توانند به سرعت (در صورت آشنایی با ساختار کلی که در ادامه به آن می پردازیم) نحوه ی استفاده از نرم افزار ویتایگر را فرا گیرند.

۱٫۲٫۲ صفحه ی نخست نرم افزار ویتایگر

همانند تصویر ۱٫۲ با ورود به سیستم، صفحه ی نخست نرم افزار به نمایش در می آید. این صفحه ممکن است بسته به قالب انتخابی کاربر، تنظیمات انجام شده توسط مدیر سیستم و اطلاعات ذخیره شده در نرم افزار با صفحه ی به نمایش در آمده در این راهنما متفاوت باشد. در بخش های بعدی با چگونگی سفارشی سازی این صفحه و نحوه ی استفاده از قابلیت های نرم افزار آشنا خواهید شد. در نظر داشته باشید در نرم افزار ویتایگر، هر کاربر از صفحه ی داشبورد اختصاصی به خود برخوردار است.

مطابق با تصویر ۱٫۲ بخش اصلی صفحه ی نخست به نمایش بلوک هایی (ویجت) که حاوی خلاصه ای از مهم ترین اطلاعات نرم افزار می باشد، اختصاص داده شده است. کاربر می تواند با کشیدن و رها کردن این ویجت ها، نحوه ی قرارگیری و با استفاده از دکمه [ویجت جدید] محتوای صفحه ی نخست را تغییر دهد.

ورود به سیستم				ىترى و وب 🔶	ه راه کاری جامع در زمینه مدیریت ارتباط با مش
	▼ تمام اطلاعات		مستجو	نوار راهبری	⊗vti⊆
ويجت جديد 🕆 🖌					ىلى
▲		مستمو عموه			
🗹 🗹 تنظیمات ویمت	برای من	قيف فروش			معیارهاک هاک کلیدک
				0	مشتریان سازمانی احتمالی
تصمير گېرندگ	2	_		10	تیکت های باز
جايگاه ارزشد	2			0	سرنخ های مشتاق
مەرائايىش		6-		0	فرصت های فروش موفق
فاكتور قيمت	1			10	بیش فاکتورهای باز
الانام ، كفه					
العربية الم					
٥	درآمد بر اساس فروشنا				دل مەقعىت فرەش
		asile			
		يرنده	12		
		مذاكره/بازبينې	10 -	l.	
		پرويوزال/قيمت		4	

تصویر ۱٫۲ صفحه ی نخست ویتایگر

توجه داشته باشید تمامی اطلاعات ذخیره شده در نرم افزار ویتایگر دارای مالک بوده و از طریق فیلد "**ارجاع به**" کاربر مالک مشخص می گردد. توجه داشته باشید با ثبت هر اطلاعات جديد، سيستم به طور خودكار مالكيت آن را به كاربر ثبت كننده واگذار مي كند، مگر آن كه کاربر سازنده تعمداً مالکیت داده را به کاربر دیگری واگذار نماید. توجه داشته باشید در صفحه ی نخست هر کاربر تنها داده های متعلق به وی نمایش داده می شود.

عول ۲٫۱ توابع اصلی ویکایکر

لکر	عما
	_

نوار راهبری

نوار راهبری	عملكرد
	از طریق این قسمت کاربران می توانند تنظیمات شخصی سیستم خود
A. N	را تغییر داده، گزینه ی دریافت پاپ آپ های اطلاع رسانی را فعال و از
بحس ورود به	سیستم خارج شوند. لازم به ذکر است آیکون 🕏 تنها برای مدیر سیستم
سيستم	فعال بوده و او می تواند از این طریق به سایر تنظیمات سیستمی
	دسترسی داشته باشد.
- N 1'	در نوار راهبری امکان جابه جایی میان ماژول ها و فهرست داده های
نوار راهبری	ارائه شده توسط سیستم ویتایگر فراهم می باشد.
	از طریق این بخش، کاربران پس از انتخاب ماژول مورد نظر می توانند
	به سرعت به فرم افزودن سریع دستیابند. این فرم دارای فیلدهای
ايجاد سريع	محدودی است که توسط مدیر سیستم تعریف شده اند. این امکان برای
	مواقعی که هم زمان می بایست اطلاعاتی در سیستم وارد و درصفحه ی
	مورد نظر باقی ماند، بسیار کارآمد می باشد.
	کاربران از طریق این بخش می توانند تمامی اطلاعات موجود در پایگاه
جستجو	داده را جستجو کنند. همچنین می توانند با کلیک بر روی [جستجو
عمومى	پیشرفته] و تعیین شرایط خاص، جستجوی خود را به صورت محدود
	تر ادامه دهند.

۱,۱,۲,۲ ویجت ها

هر کاربر از امکان ویجت گذاری در صفحه ی نخست خود برخوردار می باشد. آن ها می توانند برای انتخاب ویجت های از پیش تعریف شده بر روی دکمه **[ویجت جدید]** کلیک کنند. ما به کاربران خود توصیه می کنیم حداقل یکی از ویجت های زیر را انتخاب کنند: جدول ۲٫۲ ویجت های پیشنهادی صفحه ی نخست

نام ويجت	کارکرد
	فهرست های تعریف شده توسط کاربران یکی از قدرتمندترین ابزارهای
معيارهاي	ویتایگر است که در بخش ۳٬۲٬۲ به آن می پردازیم. این ویجت لیستی از
کلیدی	فهرست های تعریف شده توسط کاربران که برای نمایش در صفحه ی
	نخست انتخاب شده اند را ارائه می کند.
فعالیت های	این ویجت با استفاده از اطلاعات ماژول تقویم، فهرستی از کلیه ی امور
آينده	برنامه ریزی شده مربوط به همان روز را ارائه می سازد.
فعالیت های	این ویجت فهرستی از تمامی فعالیت هایی که در موعد مقرر انجام
با تاخير	نشده اند، به نمایش در می آورد.
	با استفاده از این ویجت کاربران می توانند یادداشت های خود را در
يەدەست	صفحه ی نخست خود مشاهده کنند.
	این ویجت با در اختیار گذاشتن ماژول های مختلف امکان ایجاد
	ویجت جدید با محتوای مورد نظر کاربر را فراهم می سازد. توجه داشته
ليست حرصه	باشید ساخت این ویجت ها پس از وارد کردن داده ها در سیستم معنا

می یابد.

۲,۱,۲,۲ جستجوی عمومی

جستجوی عمومی ابزاری ساده و در عین حال قدرتمند است که به منظور یافتن اطلاعات خاص در سیستم مورد استفاده قرار می گیرد. همانطور که در تصویر ۲٫۲ نشان داده شده است، شما می توانید با استفاده از "فهرست های انتخابی ماژول ها" جستجوی خود را به یک ماژول خاص محدود سازید.

▲ تمام اطلاعات		م جستجو	مستجوى بيشرفته	÷
Q				
تمام اطلاعات	همه مخاطبين	r •	4ب	🕂 افزودن مخاه
فرصت های فروش	غ ف ق ک گ ل م د	ں ش ص ض ط ظ ع	نخد ذرز ژ س	
مخاطبين				
سازمان ها				
سرنخ های فروش	نام سازمان	عنوان	نام خانوادگی	
استاد				
تقويم				
تیکت ها	کشتیرانی برشیا اهرام	مالک	کې مرام	لل
محصولات	مهندستی نفت هوسیت	موسيس	امینی بفروئی	
سوالات متداول	مهندسی بازرگانی تدارک	کارمند اداری	همايون مقدم	صادق
تامین کنندگان	هندسه بارس	مديرعامل	اردلان	
دفترچه های فیمت پیش فاکتور	غزل میلاد کارون	موسیس	كريمي	
سفارش خريد	بازرگانی بایا	مدیر مالی	سعيدي	
سغارش فروش	آریا پدیدہ هستی	کارمند اداری	برزگر	ت
فاكتور	فولاد معر سيهر	موسیس	امىن توتونچيان	رضا
کمپین های تبلیغاتی ای ان	بازرگانی گشتاسبی	مالک	جعفري	

تصویر ۲٫۲ منوی جستجوی عمومی

برای جستجوی هر اطلاعاتی می توان لغت مورد نظر را به طور کامل و یا حتی ناقص در فیلد جستجو وارد نمود. کاربران می بایست در نظر داشته باشند در جستجوی عبارات، هر یک از واژه ها با "و" منطقی به یکدیگر مرتبط می شوند. به بیان دیگر، در این جستجو تنها داده هایی که شامل تمامی لغات این عبارت شده مورد بررسی قرار می گیرند.

همان طور که در تصویر ۳,۲ مشاهده می کنید با استفاده از گزینه ی [جستجوی پیشرفته] امکان انتخاب ماژول و جستجوی انحصاری در آن فراهم می شود. کاربران می بایست در نظر

داشته باشند، با تعیین معیارهای جستجو شرایط قدری پیچیده خواهد شد اما آن ها می توانند این تنظیمات را به عنوان یک نمایه فهرست سفارشی ذخیره نمایند.

	▼ مخاطبین	جستجو در	
		ط باید رعایت شـوند)	تمام شروط (تمام شرایه
â		▼ خالی	▼ انتخاب فیلد
افزودن شرط			
		ں یک شـرط برقرار باشـد) 	هر یک از شرایط (حداقا
ŵ		▼ خالی	▼ انتخاب فیلد
افزودن شرط			
ليلتر حستجو لغو	ذخيره بعنوات ف		

تصویر ۳,۲ منوی جستجو پیشرفته

کاربران می بایست در ابتدا با انتخاب ماژول مورد نظر شروع و پس از آن فیلترگذاری های لازم را انجام دهند. آن ها می بایست توجه داشته باشند که پیش از کلیک بر روی دکمه [جستجو] امکان استفاده ی مجدد از این ساختار فیلترگذاری را مورد بررسی قرار داده باشند و در صورت امکان استفاده ی مجدد از این ساختارفیلترینگ، پیشنهاد می کنیم بر روی دکمه ی [**ذخیره بعنوان فیلتر**] کلیک کنند و یک فیلتر سفارشی ایجاد نمایند. تمامی مزایا و کارکردهای فیلترهای سفارشی در بخش ۳٫۲٫۲ توضیح داده شده است.

محدوديت ها:

لازم به ذکر است نسخه فعلی ابزار جستجوی عمومی موارد زیر را پشتیبانی نمی کند. کاربران سیستم می توانند به جای استفاده از موارد زیر از جستجوی مرتبط با ماژول (فیلترها) استفاده

کنند و یا نسبت به تهیه ماژول جستجوی عمومی از مارکت فارسی به آدرس www.vtiger.ir

- جستجوی اطلاعات مربوط به فیلدها، زمان ایجاد، زمان ویرایش، مالک داده ها، چک
 باکس و دکمه رادیو
 - جستجوی نام فایل اسناد
 - جستجوی اطلاعات فیلدهای یادآور ارسال، تکرار و پیگیری ماژول تقویم
- جستجوی اطلاعات محصول یا خدمات در ماژول سفارشات، پیش فاکتورها و فاکتورها
 - جستجوی زمان و تاریخ رویدادها
 - جستجوی تاریخ با سایر قالب ها مانند روز / ماه / سال
 - جستجوی اطلاعات مربوط به ثبت داده ها در قبل یا بعد از ظهر
 - جستجوی ارزهای مختلف به جز ارز پایه

۲٫۲٫۲ نمایه های ویتایگر

نرم افزار ویتایگر به منظور جمع آوری و نمایش داده ها از ۴ منوی مختلف استفاده می کند:

- نمايه فهرست
- نمایه ایجاد و ویرایش
 - نمایه اطلاعات
- نمایه فهرست مرتبط

هر یک از این نمایه ها دارای قوانین و قابلیت های خاص است اما، صرف نظر از نوع داده ی ثبت شده توسط کاربر از اساس کار یکسان برخوردار می باشند. در ادامه به توضیح این نمایه ها در ماژول سازمان ها می پردازیم.

۱٫۲٫۲٫۲ نمایه فهرست

با کلیک بر روی نوار راهبری مجموعه ای از اطلاعات ذخیره شده در منوی انتخابی را مشاهده خواهید کرد. همان طور که از نام نمایه انتظار می رود، اطلاعات ثبت شده به صورت فهرست به نمایش در می آیند.

برای مثال نمایه فهرست نشان داده شده در تصویر ۴٫۲ دارای چهار سازمان می باشد. تصور کنید این فهرست به جدولی ۱۰۰ یا ۱۰۰۰ سازمانی تبدیل شود. همان طور که انتظار می رود مدیریت و حتی جستجوی یک سازمان خاص امری دشوار خواهد شد.

به همین منظور نرم افزار ویتایگر ابزارهای مختلفی برای تسهیل مدیریت فهرست ها ارائه کرده است. یکی از مهم ترین آن ها فهرست های سفارشی است که در بخش ۳٫۲٫۲ به آن می پردازیم.

+ 🔹	[▼ تمام اطلاعات	مستجو	جستجوی پیشرفته				
🔸 🕂 🖒 🗲 🗲 🕹		سازمان ھا	۲ ۲ همه	+ سازمان جدید	عمليات			
Z Y X W V U T S R Q P O N M L K J I H 6 F E D C B A 6 6 7 8 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0								
ارجاع به	تلغن	وب سايت	شهر	نام سازمان				
جسنجو								
مدير سيستم	44242817		تهران	کشتیرانی پرشیا اهرام				
مدير سيستم			تهران	مهندسی بازرگانی تدارکات صنعت مارون				
مدیر سیستم	88958369		تهران	مهندسنی نفت هوسیت پارس				
مدیر سیستم			تهران	بازرگانی بایا				

تصویر ۴٫۲ نمایه فهرست

ه شده است:	توضيح داد	نمايه فهرست	وار بالايى	جود در نو	ابزارهای مو	هر یک از ا	جدول زير	در
		ه فهرست	ِهای نمای	، ۳٫۲ ابزار	جدول			

عملكرد	نام
کاربران با کلیک بر روی این دکمه می توانند فهرستی از تمامی	
اقدماتی که امکان انجامشان بر روی داده های انتخاب شده از لیست	". o
فراهم است را مشاهده کنند. این اقدامات در بخش ۱٬۳٬۲٬۲ به طور	عمليات
مفصل توضيح داده مي شوند.	
با کلیک بر روی این گزینه نمایه ایجاد برای ثبت اطلاعات کامل یک	
سازمان جدید به نمایش در می آید.	سارمان جدید
کاربران با کلیک بر روی این فیلد می توانند فیلتر سفارشی خود را	
انتخاب و یا ایجاد کرده و با کلیک بر روی دکمه جستجو فهرست مورد	همه سازمان
نظر خود را مشاهده نمایند. باید توجه داشت با انتخاب "همه سازمان	ها
ها" فهرست تمامی سازمان ها به نمایش در می آید. در بخش ۲٫۲٫۳٫۲	

	.0		ميح	رسی جر		ی بیادہ صفحہ کہر سے	,				
مختلف	صفحات	توانند به	می	کاربران	ها	ليتفاده از اين آيكون	با اد				
			U	• • •				1 to 2 🖸	۲.	₽	>
						ے برونی.	ىپرىسە				

نحوه ی ایجاد نمایه فهرست سفارشی توضیح داده شده است.

این آیکون تنها در دسترس مدیر سیستم بوده و برای انجام تنظیمات منوهای کاربران مورد استفاده قرار می گیرد.

همانطور که می بینید در بالای فهرست سازمان ها، ابزار جستجویی است که بر اساس حروف الفبا عمل می کند. علاوه بر این می توان برای هر ستون، شرایط جستجو مختلف تعیین نمود.

کاربر با کلیک بر روی آیکون + ابتدا ماژول مورد نظر خود را انتخاب کرده و سپس مستقیماً به صفحه ی ایجاد منوی سریع هدایت می شود. همانطور که در تصویر ۵٫۲ مشاهده می کنید تعداد فیلدهای این منو محدود است. این فیلدها توسط مدیر سیستم تعیین و تنظیم می گردد. به عبارت دیگر مدیر سیستم می تواند فیلدهای این منو را حذف و یا فیلد جدیدی به آن اضافه نماید. از ویژگی های چشمگیر این منو این است که کاربر بدون نیاز به ترک منوی فعلی از امکان داشتن دسترسی سریع به سایر ماژول ها برخوردار می باشد.

두 🔂 🏠 🕼 🕸 مدير –	ها مخاطبين قرمت.هاىقروش محمولات استاد تيكت.ها همه≃	ی فروش ا سازمان ه	🖒 تقويم سرنځماز
	مدیر سیستم : به ویتایگر فارسی خوش آمدید. پارس ویتایگر ارائه دهنده راه کارک جامع در زمینه مدیریت ارتباط با مشترک و ویب		
+	حسنجوی بیشرفته 🛛 حسنجو 🔹 تمام اطلاعات		vtiger
1 الدى 20 😋 🐐 🖌	ريع سازمان X	افزودن سر	ليست ساز مان ها
ZYXWVUTSRQPC			داشيور د
	تلفن	* نامر سازمان	∢ آفرين تغييرات
حسنجو	متسبب برام 🗴 مردادها م	وب ساید	
ستم	hanning have		
ستم			
ستم	فرم كامل ذخيره لغو		
ستم			

تصویر ۵٫۲ منوی ایجاد سریع

منو راهبری توسعه یافته

همانند تصویر ۶٫۲ در سمت راست نمایه فهرست ، منوی کشویی قرار دارد که سایر گزینه های راهبری را در بر می گیرد. کاربران می توانند نمایش یا عدم نمایش این منو را از طریق **تنظیمات پروفایل من > بلوک اطلاعات بیشتر > مخفی کردن پنل سمت راست** کنترل نمایید (بخش ۱٫۳٫۲).

	~ 6.05	د تیکت ها	محصولات استاذ	قرمت های قروش	مخاطيين	سازمان ها	سرنخ های قروش	تقويم	ጽ
ویتایگر ارائه دهنده راه کاری جامع در	لی خوش آمدید، بارس	ه ویتایگر فارس	مدیر سیستم : به						
▼ تمامر اطلاعات	جو	i	ېې پېشرفته	جستجر			©vt	ige	Г
مان ها	▪ ▼همه ساز			🕇 سازمان جدید	عملیات 👻	>	مان ها	ليست ساز	
ک گ ل م ن و ه ی A B	ط ظ ع غ ف ق ة	ى ش ص ض	د ذ ر ز ژ س	ت ت ع ع غ غ	ψųĨ I			داشيور د	•
وب سايت		شهر		م سازمان	ы 🗌		بيبرات	آخرين تغ	•
		نهران	ن صنعت مارون	هندسی بازرگانی تدارکان	<u>له</u>]			
		نهران	رس ا	ہندستی نغث ھوسیت یا	L0]			
		نهران		شتیرانی برشیا اهرام	ے ک	1			
		نهران		زل میلاد کارون	_ غز]			
		نهران		ندسه يارس					
		نهران		رگانی بایا	ياز				

تصویر ۶٫۲ منوی راهبری توسعه یافته

۲٫۲٫۲٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش

با کلیک بر روی [سازمان جدید] می توان یک رکورد جدید در سیستم ثبت نمود. به اطلاعات وارد شده در فیلدهای این نمایه اصطلاحاً داده های اصلی گفته می شود. کاربران تنها می بایست اطلاعاتی که برای شرکت شان دارای اهمیت می باشد در سیستم وارد کنند. توجه داشته باشید کاربران می توانند فیلدهای غیر مرتبط یا فیلدهایی که از محتوای واضحی برخوردار نبوده را خالی گذاشته و یا مدیر سیستم آن ها را حذف کند. نمونه ای از داده های اصلی برای ایجاد یک سازمان جدید در تصویر ۷٫۲ نشان داده شده است.

افزودن سازمان جديد			دخيره لغو
اطلاعات سازمان			
🕈 نام سازمان	يارس ويتابگر	وب سایت	
تلفن		نام تجاری	
فكس		عضوی از	+ Q
ساير تلفن ها		تعداد برسنل	
ايميل		سایر ایمیل ها	
مالكيت		صنعت	 یک گزینه را انتخاب کنید
مرحله	 یک گزینه را انتخاب کنید 	نوع	▼ یک گزینه را انتخاب کنید
کد اقتصادی		عدم ارسال ایمیل	
درآمد سالانه	وبال	• ارجاع به	▼ مدیر سیستم
مالک را آگاہ کن			

تصویر ۷٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش

در جدول زیر ویژگی های این نمایه توضیح داده شده است: جدول ۴٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش ویژگی ها توضیح

به هنگام ایجاد هر رکورد جدید، سیستم به طور خودکار یک شماره ی منحصر به فرد به آن رکورد اختصاص می دهد. توجه داشته باشید شماره گذاری کاربران استاندارد امکان شماره گذاری رکوردها را ندارند، اما مدیر رکوردها سیستم می تواند یک ساختار برای شماره گذاری داده ها طراحی و در زمان ذخیره سازی از آن استفاده کند. تمامی کاربران می توانند شماره ی رکورد را در نمایه اطلاعات آن مشاهده کنند.

کاربران می توانند فیلدهای الزامی را به واسطه ی * بالای نام فیلد فیلدهای بشناسند. توجه داشته باشید امکان ساخت رکوردهایی که فیلدهای الزامی الزامی آن پر نشده اند وجود ندارد. لازم به ذکر است تنها مدیر سیستم از امکان تعیین فیلدهای الزامی برخوردار است.

در برخی از فیلدها مانند نام سازمان، در زمان تایپ کاراکترها، سیستم جستجو به جستجو در پایگاه داده پرداخته و پس از وارد شدن سومین کاراکتر خودکار موارد منطبق را به نمایش در می آورد. این قابلیت از ایجاد موارد تکراری غیر ضروری جلوگیری می کند.

در تصویر ۷٫۲ فیلد "عضوی از" یک فیلد مرتبط است. یعنی یک کاربر نمی تواند داده را به طور مستقیم در این فیلد وارد نماید و می بایست یکی از رکوردهای ثبت شده را با کلیک بر روی آیکون ^۹ انتخاب و یا از طریق آیکون ایجاد سریع (*) رکورد مورد نظر را ایجاد نماید. به عبارت دیگر این فیلد امکان ارجاع یک رکورد به رکورد دیگر و ایجاد ارتباط میان آن ها را فراهم می سازد.

فیلدهای مرتبط

این فیلد نیز از قابلیت جستجوی خودکار برخوردار می باشد و کاربران می توانند حداکثر با وارد کردن سومین کاراکتر رکورد موردنظر خود را بیابند.

کاربران پس از وارد کردن اطلاعات، برای ثبت اطلاعات در سیستم می بایست بر روی دکمه ی [**ذخیره**] کلیک کنید.

۳,۲,۲,۲ نمایه اطلاعات

همانطور که در تصویر ۸٫۲ نشان داده شده است برای مشاهده ی اطلاعات می بایست در نمایه فهرست بر روی رکورد مورد نظر کلیک کرد. در سمت راست جدولی از خلاصه اطلاعات وجود دارد که به اصطلاح **نمایه اطلاعات به صورت فشرده** نامیده می شود. محتوای این نمایه توسط مدیر سیستم تعیین می شود.

در سمت چپ فهرستی وجود دارد که به اصطلاح **فهرست های مرتبط** نامیده می شود (بخش ۴٫۲٫۲٫۲). این فهرست، لیستی از تمامی ماژول هایی است که به طریقی با داده های اصلی در ارتباط هستند. به عنوان مثال ماژول مخاطبین که با ماژول سازمان ها در ارتباط است. توجه داشته باشید مدیر سیستم از امکان تغییر نحوه ی قرار گیری ماژول ها در این فهرست برخوردار می باشد.

محير ~	• • • • 🖌 🛁 =		استاد تیکت ها همه	ین فرصتهای فروش محصولات	مان ها مخاطب	🏠 تقورم سرنځمای فروش سازه
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	ع در زمینه مدیریت ارتباط با مشترک و ص	ده راه کاری جاه	ر فارسی خوش آمدید. بارس وینایگر ارائه دهد
+	- •	▼ تمام اطلاعات	P şmirçe	جسنجوی بیشرفته		© Vtiger
	الى 20 🏵 🗧 🗧	همه سازمان ها	Y Y	+ שונמוי הגיג	الأ عمليات	ليست سازمان ها
ZY	X W V U T S R Q P O N M L K J I H G F	Ε Ο Ϲ Β Α ၖ ο ο ο ο ο δ δ δ δ	ز س ش ص ض ط ظ ع	پ ت ت ع ع ع غ د ذ <u>ر</u>	ψĨΙ	داشېورد
< >	ويرايش ارسال ايميل بيشتر - 🖌 -		آربا بدیده هستی	نام سازمان		 آفرین تغییرات
خلاصه اطلاعات سازمان						
اطلاعات سارمان	فعاليت ما افزودن	آریا بدیدہ هستی	نامر سازمات	کشتیرانی برشیا اهرام		
بادداشت ها	فعالیت جدیدی در حال انجام نمی باشد		وب سايت	مهندستی بازرگانی تدارکات صنعت م		
مخاطبين(1)			تلفن	مهندستی نفت هوسیت پارس		
فرصت های فروش(0)		www.mysrce.xyz	ایمیل ایجاع به	بازرگانی بایا		
يېش فاکنور(0)	بروزرسانی ها	ندر نیستر ندان	رسی به شعر	غزل میلاد کارون		
سغارش فروش(18)	نوسط عدير سيستم ايجاد شده 20 ساعت قبل	1259575681	کشور	هندسه یارس		
فاكتور(4)				آریا بدیده هستی 🥆		
فعاليت ها(0)		ایجاد شده در دوشنبه، 4 آیان 1394 در 2:33 پ.ط مرابق شده در دوشنبه، 4 آیان 1394 در 2:33 پ.ط	نمایش اطلاقات کامل	بازرگانی گشتاسیی		
ايميل ها(0)		وریش میده در دومیب را		فولاد مهر سيهر		
استاد(0)			یادداشت ها	هریس نجارت		
				بانيگانم، منعجمر خالدي		

تصویر ۸٫۲ نمایه اطلاعات

۴,۲,۲,۲ نمایه فهرست های مرتبط

فهرست های مرتبط، لیستی از ماژول هایی است در سمت چپ نمایه اطلاعات هر رکورد قرار دارد. با کلیک بر روی هریک از ماژول های این فهرست، لیستی از رکورد هایی که اطلاعات اصلی آن با رکورد مورد نظر در ارتباط باشد، به نمایش در می آید. در تصویر ۸٫۲ در سمت چپ

تمامی ماژول هایی که با سازمان در ارتباط می باشد، لیست شده است. شما می توانید برای مشاهده ی فهرست رکوردهای مرتبط با رکورد مورد نظر بر روی نام ماژول کلیک کنید. در تصویر زیر محتوای فهرست فاکتور مرتبط نشان داده شده است.

	آریا بدیده هست				ویرایش ار ا	سال ایمیل ایشتر + 🖌 -
•	افزودن فاكتور					1 الى 4 🕑 🔌 🕄
0	ضوع	سغارش فروش	شمارہ ی فاکتور	مجموع	وضعيت	ارجاع به
فر	ش تجهيزات شبكه	سفارش فروش مارين اسهرت (1394/09/23)	INV22	2,459,050	ایجاد شده	مدير سيستم
				1 000 450		
б	فیگ سرور		INV23	1,880,450	تاييد شده	مدير سيستم
کا	نیگ سرور .بد هاست و داهین		INV23 INV24	2,498,500	تایید شده پرداخت شده	مدیر سیستم مجید ر ضایی

تصویر ۹٫۲ محتوای فهرست مرتبط

فهرست های مرتبط نحوه ی ذخیره سازی داده ها در سیستم ویتایگر را نشان می دهد. کاربران می توانند در نمایه اطلاعات هر رکورد، ارتباط رکورد مورد نظر با رکوردهای سایر ماژول ها را مشاهده کنند.

لازم به ذکر است تنظیم نمایش یا عدم نمایش ستون ها در نمایه فهرست توسط مدیر سیستم انجام می شود.

۳٫۲٫۲ قابلیت های نمایه فهرست

همانطور که می دانید با گذشت زمان نمایه فهرست هر ماژول گسترده تر و مدیریت آن دشوارتر می شود. در این نمایه به دلیل اندازه ی صفحه ی نمایش، تنها تعداد محدودی از ستون های فهرست به طور هم زمان نمایش داده می شود. به همین منظور مدیر سیستم موظف است نمایه فهرست را بگونه ای که پاسخگوی نیازهای کاربرانش باشد، تنظیم کند.

به طورکلی هر کاربر می تواند با تعریف فیلترهای مختلف فهرستی جداگانه با محتوای ویژه ایجاد و در دسترس سایر کاربران قرار دهد. با توجه به این موارد، نمایه فهرست ابزاری است که امکان مدیریت مجموعه بزرگی از داده ها، اطلاع از تغییرات خودکار به وجود آمده و یا انتخاب داده ها برای سایر موارد استفاده را در اختیار کاربران قرار می دهد.

۱,۳,۲,۲ کارکردهای نمایه فهرست فهرست نشان داده شده در تصویر ۱۰٫۲ عملیاتی که امکان انجام آن در نمایه فهرست فراهم می باشد، نشان می دهد. موارد موجود در این لیست مبتنی بر قابلیت های فعال شده در نرم افزار ویتایگر می باشد. در ادامه کارکردهای معمول این نمایه توضیح داده شده است: به طور کلی دو دسته عملیات وجود دارد:

- عملیاتی که بر روی داده ها انجام شده و آن ها را تغییر می دهد.
- اقداماتی که با استفاده از رکوردهای انتخابی می توان انجام داد.

▼ تمام اطلاعات	٩ جستجو	جستجوی بیشرفته		🕲 vtiger
ازمان ها	س همه ۳		عمليات 🔻 🕇 سازمان جد	ليست سازمان ها
ک گ ل م ن و ه ی A B	س ش ص ض ط ظع غ ف ق	5 c c c ĉ c	ويرايش	داشبور د
			حذف	
وب سايت	شهر		افزودن يانوشت	◄ آخرين تغييرات
			ارسال ایمیل	
	تهران	ام.	ارسال پیامک	
	تهران	داركات صنعت مارون	انتقال مالكيت	
	تهران	يت پارس	ورود اطلاعات از فایل	
	تهران		خروجی اطلاعات به فایل	
	تهران		یافتن موارد تگراری	

تصویر ۱۰٫۲ کارکردهای نمایه فهرست

به طور کلی عملیات تغییر دهنده ی رکوردها، رکوردهای به نمایش درآمده در نمایه فهرست و موارد تیک خوردہ را تحت تاثیر قرار می دھد

جدول ۲٫۵ عملیات تغییر دهنده ی ر توردهای التحابی	
کارکرد	عمليات
با کلیک بر روی این گزینه منویی برای ویرایش جمعی اطلاعات باز	
می شود. این بدین معنی است که کاربران می توانند با استفاده از این	ويرايش
منو محتوای چندین رکورد را به طور هم زمان تغییر دهند.	
این مورد رکوردهای انتخاب شده را حذف می نماید. در نظر داشته	
باشید ر کوردهای حذف شده به سطل بازیافت منتقل می شوند.	حتاف

جدول ۲.۸ عملیات تغییر دهنده می کوردهای انتخار

این ابزار امکان افزودن توضیح بیشتر به تمامی رکوردهای انتخابی را	افزودن
فراهم می سازد.	پانوشت
این تابع زمینه ی ارسال ایمیل به تمامی ایمیل های ثبت شده در	
رکوردهای انتخابی را فراهم می سازد.	
توجه داشته باشید نرم افزار ویتایگر وجود یا عدم وجود آدرس ایمیل	1 . 1 11 . 1
در رکورد را بررسی نمی کند. به همین خاطر توصیه می شود از این	ارتسال ایمیل
مورد تنها برای رکوردهایی که بر اساس فیلتر سفارشی رکوردهای دارای	
آدرس ایمیل فهرست شده اند، استفاده شود.	
در نرم افزار ویتایگر هر رکورد دارای مالکی است که از طریق فیلد	
ارجاع به تعیین می گردد. این گزینه نه تنها امکان واگذاری مالکیت	
یک داده به یک گروه یا کاربر دیگر را فراهم می سازد بلکه شما را قادر	التقال مالكيك
به تغییر کاربر مالک رکوردها ی مرتبط می نماید.	

توجه کنید اقداماتی که با استفاده از رکورد ها می توان انجام داد، مستقل از نمایه فهرست عمل کرده و با کلیک بر روی آن ها از نمایه فهرست خارج می شوید.

بدول ۶٫۲ اقداماتی که می توان با استفاده از رکوردها انجام داد	?
کارکرد	عمليات
با انتخاب این گزینه کاربران می توانند با آپلود فایل در سیستم،	
رکوردهای جدید ایجاد نمایند. جزئیات روند وارد کردن اطلاعات در	ورود الطرعات
بخش ١,٣ توضيح داده شده است.	ار فایل
با استفاده از این گزینه کاربران می توانند از داده های خود با فرمت	
CSV خروجی گیرند. قالب کاراکترهای فایل خروجی همانند قالب	
کاراکترهای مورد استفاده در سیستم ویتایگر، UTF-8 می باشد. کاربران	خروجى
می توانند قالب کاراکتر این داده ها را برای استفاده در سایر نرم افزارها	اطلاعات به فایل
تغییر دهند. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش ۴٫۱٫۳مراجعه نمایید.	
توجه داشته باشید نمایه فهرست تمامی اطلاعات اصلی را دربر می گیرد.	

در صورتی که شما ملزم به انتخاب یک ستون یا گرفتن خروجی به صورت اکسل هستید، پیشنهاد می کنیم از خروجی گزارش ها استفاده کنید. یافتن موارد این گزینه امکان یافتن موارد تکراری و حذف آن ها را فراهم می سازد. تکراری جزئیات بیشتر در بخش ۲٫۱٫۴ توضیح داده شده است.

۲٫۳٫۲٫۲ فهرست های سفارشی

کاربران می توانند برای داشتن نمایه فهرستی از داده های مورد نیاز خود، بر اساس پارامترهای زیر یک نمایه فهرست سفارشی ایجاد کنند:

- محتوای ستون ها (آنچه که به نمایش در می آید)
- عملکرد "و" و "یا" منطقی موجود میان داده های ذخیره شده در سیستم ویتایگر

به عنوان مثال برای ایجاد یک نمایه فهرست جدید در سازمان ها لازم است کاربران مطابق با تصویر ۱۱٫۲ بر روی آیکون "قیف" و پس از آن در پاپ آپ باز شده بر روی گزینه ی [ایجاد فیلتر جدید] کلیک نمایند.

+ 🔹		▼ تمام اطلاعات	م جسنجو	جستجوى بيشرقته		🐵 vtiger
< ₽ >	🖌 🕆 الى 20 🕽	ها	▪ ♥همه سازمان	+ سازمان جدید	ک عملیات	ليست سازمان ها
ZYXWVU	TSRQPON	د ▲ ۲ همه سازمان ها	س ش ص ض ط ط ع م ف ق ک گ		ψÎΙ	داشيور د
	ع به		شهر ون	نام سازمان		◄ آفرين تغييرات
حسنجو		در هفته جدید				
	سيستم	مشتریان سازمانی احتمالی	تهران	کشتیرانی برشیا اهرام		
	سيستم	همه سارهان ها	تهران	مهندسني بازرگاني تداركات صنعت مارون		
	سيستم	🛛 انتخاب فيلتر جديد	تهران	مهندسنی نغت هوسیت پارس		

تصوير ۱۱٫۲ ايجاد فيلتر سفارشى نمايه فهرست

نمایه ایجاد فیلتر در تصویر ۱۲٫۲ نشان داده شده است. ما توصیه می کنیم از روش زیر برای ایجاد نمایه فهرست جدید استفاده شود:

- ابتدا نامی کوتاه اما منحصر به فرد برای فهرست خود انتخاب کنید.
- در این مرحله نوبت به انتخاب محتوای ستون ها می رسد. به خاطر داشته باشید هرچه تعداد ستون های انتخابی بیشتر باشد، فضای بیشتری برای نمایش لازم خواهید داشت. سقف تعداد ستون انتخابی شما ۱۲ است.

 برای فیلترینگ بیشتر بر روی گزینه ی "انتخاب فیلتر جدید" کلیک کرده و تنظیمات لازم را اعمال نمایید.

کاربران می توانند با فعال سازی چک باکس [تنظیم به حالت پیش فرض] نمایه فهرست پیش فرض را تغییر دهند. همچنین می توانند با فعال سازی چک باکس [لیست معیارهای کلیدی] فیلتر ایجاده شده را در ویجت "معیار های کلیدی" مشاهده کنند. نحوه ی عمکرد معیارهای کلیدی در بخش های بعدی توضیح داده خواهد شد.

* ۳ همه سازمان ها	
Q,	
سازمات های شهر اصفهات	
همه سازمان ها	سافت تعليد جديد
عمومن	
در هفته جدید [مدیر سیستم]	هتلمات پايه ای :
مشتریات سازمانی احتمالی [مدیر سیستم]	
• التقال قات جدد	
	تنغاب ستون و نوع هرتب سآری (حدائشر ۲۱) :
	تتخاب شرط فيلتر :
	ت مام شروط (نمام شرایط باید رعایت شوند)
	ובעפטי שעלם
	هر یک از شراط (جدای)، یک شرط برقان اشد)
	الازودت تنبرط

تصوير ١٢,٢ نمايه ايجاد فيلتر سفارشي

در صورتی که کاربران در پنجره ی **انتخاب فیلتر جدید** چک باکس [تنظیم بعنوان عمومی] را فعال نمایند، فیلتر ایجاد شده پس از بررسی و تائید توسط مدیر سیستم در اختیار سایر کاربران قرار می گیرد.

تائید فیلتر و فهرست های سفارشی

همانند تصویر ۱۳٫۲ مدیر سیستم، فیلتر ایجاد شده توسط کاربر را در فهرست "در انتظار" مشاهده کرده و پس از بررسی با تائید آن، این فیلتر را در اختیار سایر کاربران قرار می دهد. لازم به ذکر است مدیر سیستم از امکان رد فرایند و ممانعت با قرارگیری در دسترس عموم فیلتر نیز برخوردار می باشد.

توجه: مدیر سیستم می تواند تمامی فیلترهای عمومی، در انتظار و خصوصی سایر کاربران را مشاهده نماید.

🖌	▲ ۲ سازمان های شهر اصفهان		لا عمليات 👻 🕇 سازمان جديد
Z Y X W V U T S R Q P O N M L K J I H G F E	۵,	د ذ ر ز ژ س ش ص ض	 I I
ارجاع به	سازمان های شهر اصفهان 🖌 🗑	وب سايت	نام سازمان
	همه سازمان ها عمومی		
info@pa مريم علامه	در هفته جدید [مدیر سیستم] مشتریان سازمانی احتمالی [مدیر سیستم]	www.parsvt.com	ابارس ويتايگر
	🛛 انتخاب فیلتر جدید]	

تصویر ۱۳٫۲ تائید نمایه سفارشی

اگرچه فهرست های جداگانه کار با نرم افزار ویتایگر را آسان تر می کند اما در بعضی موارد کاربران ملزم به استفاده از فهرست های ترکیبی هستند و همین امر امکان بروز اشتباه خصوصاً هنگام استفاده از "و" یا "یا" منطقی برای فیلترگذاری را بالا برده و پیامد های غیر منتظره ای را برجای می گذارد. به همین خاطر توصیه می کنیم کاربران تازه کار با فهرست ها و فیلترهای ساده شروع کرده و نتایج به دست آمده را به دقت مورد بررسی قرار دهند.

۳,۳,۲,۲ معیارهای کلیدی

با فعال سازی "لیست معیارهای کلیدی" موارد انتخابی برای ساخت نمایه فهرست سفارشی جدید در ویجت "معیارهای کلیدی" به نمایش در خواهد آمد. کاربران باید توجه داشته باشند اطلاعات موجود در ویجت معیارهای کلیدی، خلاصه ای کمی از داده هایی است که بر اساس معیارهایشان انتخاب شده و نرم افزار به طور خودکار آن ها را شمارش کرده و به نمایش در می آورد.

ت نفایه جدید
مات پایه ای :
م نمایه 🗤 ارمان های شهر اصفهان 🚽 تنظیم به حالت پیش فرض 🗌 لیست معیارهای کلیدی 🕑 تنظیم بعنوان عمومی 💟
اب ستون و نوع مرتب ساری (حداکثر ۱۷) :
سارمان * ۲ [شنهر ۲۸] (شماره ک سارمان ۲)
اب شرط فیلتر :
مام شروط (تمام شرایط باید زعایت شوند)
افرودت شبرط
قر بک از شرایط (حداقل یک شرط برقرار باشد)
افرودن شرط

تصویر ۱۴٫۲ تنظیمات معیارهای کلیدی

به طور کلی محتوای ویجت "معیارهای کلیدی" بر اساس نمایه های فهرست سفارشی تعریف شده توسط کاربران، مشخص می شوند.

کاربران می توانند از معیارهای کلیدی برای پاسخ به سوالاتی مانند موارد زیر استفاده کنند:

- چه تعداد پیش فاکتور برای مشتریان بالقوه ارسال شده است؟
 - چه تعداد از تیکت های مشتریان ویژه باز می باشند؟
 - چند مورد از فرصت های فروش در مرحله ی آخر هستند؟

هر کاربر می تواند سوالات و یا معیار های خاص خود را داشته باشد. لازم به ذکر است، تنها قابلیت هایی که یک نرم افزار CRM در ایجاد نمایه فهرست دارد امکان تعیین روش های احتمالی فهرست بندی اطلاعات در نمایه معیارهای کلیدی را برای کاربران فراهم می سازد. کاربران می توانند از معیارهای کلیدی برای انجام فرآیندهای حساسی که امکان تشخیص فوری تغییرات احتمالی به وجود آمده را فراهم می سازد، استفاده نمایند. به عنوان مثال، متصدی فروش می تواند فوراً از این که آیا تیم خدمات در قبال مشتریان وظیفه ای بر عهده دارند یا خیر، مطلع گردد. یا یک مدیر می تواند فرآیند پیشرفت چرخه ی فروش خود را تحت نظر داشته باشد. و غیره...

۴,۳,۲,۲ جستجو در فهرست ها

در صورتی که موارد زیادی در نمایه فهرست سرنخ های فروش، مخاطبین، سازمان ها و غیره وجود داشته باشد ابزار جستجو، کاربران را در یافتن سریع یک مورد خاص کمک خواهد کرد. برای این منظور کاربران می بایست مطابق با تصویر ۱۵٫۲ نام رکورد مورد نظر را در فیلد جستجوی بالای فهرست وارد کرده و بر روی گزینه ی [جستجو] کلیک کنند.

+ 🔹		▼ تمام اطلاعات	٩ جستجو	جستجوی بیشرفته	
< 🗈 🕻 🕄 ۲ 🕄 🕹		جديد	∗ ▼در هفته	+ سازمان جدید	عمليات 🔻
Y X W V U T S R Q P O N M	L K J I H G F E D C	ک گ ل م ن و ه ی A B	س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق	پ ټ ټ ع ع ع غ د ذ ر ز ژ ه	γĨΙ
ارجاع به	شهر	وب سايت	تلغن	نام سازمان	
حسنجو				آو	
تيم فروش	اصفهان			آوب اسپادانا اوب اسپادانا	
مدير سيستم	تهران		44242817	کشتیرانی برشیا اهرام	
مدير سيستم	تهران			مهندستی بازرگانی تدارکات صنعت مارون	
مدیر سیستم	تهران		88958369	مهندسنى نغت هوسيت پارس	

تصویر ۱۵٫۲ جستجو در فهرست

این ابزار جستجو به دنبال موارد مرتبط با داده های اصلی فهرست شده، می گردد. در صورتی که کاربری ملزم به جستجوی محتوای فیلدی که در فهرست وجود ندارد، باشد می بایست از ماژول جستجوی عمومی که در بخش ۲٬۱٬۲٬۲ توضیح داده شد استفاده نماید.

۲٫۳ منوهای ویژه

نرم افزار ویتایگر دارای منوهایی با ساختار و کارکردهایی است که با قوانین کلی توضیح داده شده در بخش پیشین متفاوت می باشد.

۱٫۳٫۲ تنظیمات پروفایل من

با کلیک بر روی گزینه ی **تنظیمات پروفایل من** پنجره ی جدیدی باز می شود که برای کاربران امکان مشاهده، ویرایش اطلاعات شخصی و تنظیم سیستم به حالت دلخواه شان را فراهم می سازد. اکثر فیلدهای این قسمت بدیهی بوده و نیازی به توضیح ندارند اما در ادامه به شرح برخی از آن ها که تامین کننده ی مقاصد خاصی هستند خواهیم پرداخت.

کاربران می بایست برای انجام عملیات تغییر اطلاعات بر روی دکمه **[ویرایش]** کلیک کنند. علاوه بر این روش، آن ها می توانند نشانگر ماوس خود را بر روی هر مورد برده و کلیک کنند. با این کار تابع ویرایش ،مواردی که می توان جایگزین اطلاعات وارد شده در فیلد کرد را در اختیار کاربر قرار می دهد.

رمز عبور CRM

هر کاربر از امکان تعیین و تغییر رمزعبور خود برخوردار است. توصیه می کنیم کاربران رمزعبور خود را به طور دائم تغییر دهند. توجه داشته باشید نام کاربری و رمزعبور می بایست ترکیبی از حروف کوچک و بزرگ و اعداد باشد. حداقل تعداد کاراکتر مجاز برای رمزعبور انتخابی ۸ کاراکتر است. کاربران باید توجه داشته باشند با انتخاب رمزعبوری که از تعداد کاراکتر ماند. که از تعداد کاراکتر ماند ایندان انتخابی ۸ کاراکتر است. کاربران باید توجه داشته باشند با انتخاب رمزعبوری که از تعداد کاراکتر مان مازیران رمزعبور است. کاراکتر ماند با انتخابی ۸ کاربران باید توجه داشته باشند با انتخاب رمزعبوری که از تعداد کاراکترهای بیشتری برخوردار است می توانند امنیت حساب کاربری خود را بالاتر برند. (امکان استفاده از کاراکترهای خاص مانند % ، ایا علائم آوایی مانند % ، آن ایند اماند. به عنوان مانا یک کلمه عبور مناسب می تواند شبیه به Dhe4K39b باشد.)

توجه: با ایجاد یک نام کاربری دیگر امکان تغییر آن وجود نخواهد داشت اما با این حال شما می توانید یک حساب کاربری جدید ایجاد نموده و تمام داده ها را به آن انتقال دهید.

کاربران به منظور تغییر رمزعبور خود می بایست بر روی دکمه [تغییر رمزعبور] کلیک کرده و در پنجره ی باز شده رمزعبور جدید را دو مرتبه وارد کنند و در نهایت برای اعتبار بخشی به رمزعبور خود بر روی دکمه [ذخیره] کلیک کنند.

رمزعبور شما به دلایل امنیتی هرگز در سیستم ذخیره نمی شود: نرم افزار ویتایگر تمام داده های به دست آمده از تابع فشرده سازی اطلاعات (Hash) را برای مقایسه با تمامی رمزهای عبور وارد شده برای ورود به سیستم، ذخیره می کند. این بدین معنی است که اگر کاربر، به هر دلیلی به رمزعبور خود دسترسی نداشته باشد، شخص دیگری امکان بازیابی آن را نخواهد داشت و کاربر نیازمند یک رمزعبور جدید است. در این مرحله مدیر سیستم می تواند بدون آگاهی از رمزعبور قبلی یک رمزعبور جدید برای کاربر ایجاد کند.

ورود کاربر به سیستم و نقش ها

فیلد مشخص شده در تصویر ۱۶٫۲ نقش تخصیص یافته به کاربر را نشان می دهد. به طور کلی این نقش ها هستند که سطح دسترسی کاربران را مشخص می کنند. امکان ویرایش این فیلد برای کاربران استاندارد وجود ندارد. تنها کاربر مدیر قادر به تغییر نقش سایر کاربران است.

			▼ اطلاعات ورود کاربر و نقش
melika_qvi@yahoo.com	ايميل	melika	نامر کاربری
ابن يمين	نام خانوادگی	مليكا	نامر
مدير فروش	نقش	خير	مدير
فعال	وضعيت	امروز	نمايه سرنخ فروش پيش فرض

تصویر ۱۶٫۲ نقش کاربر

اطلاعات بيشتر

		♦ اطلاعات بیشتر	
02189783225	فكس	مدير فناورى اطلاعات	عنوان
info@parsvt.com	ایمیل دیگر	آی تی	ديارتمان
	ايميل دوم	02177167980	تلفن شركت
	گزارش می دهد به	09388019100	شماره موبایل
	تلفن دومر		تلفن منزل
	اسفاد	دید شما به مشتریان آینده ی شماست.	امضا
	قالب	ېلى	ارسال کنندہ داخلی ایمیل
201	شماره داخلی متصل به CRM	فارسى	زيان
خير	مخفی کردن بنل سمت چپ	خلاصه	نمایش اطلاعات ثبتی پیشفرض
		متوسط	فاصله خطوط

تصوير ١٧,٢ بلوك اطلاعات بيشتر

جدول ۷٫۲ بلوک اطلاعات بیشتر	
توضيح	نام فيلد
اطلاعات وارد شده در این قسمت پارافی است که به صورت خودکار در پایان ایمیل های ارسالی درج می شود. کاربران می توانند از تگ های HTML برای طرح بندی خود استفاده نمایند. همچنین باید توجه داشته باشند فضای این قسمت محدود است، اما مدیر سیستم می تواند در صورت نیاز فضای این قسمت را افزایش دهد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ی چگونگی ایجاد امضا به پیوست – سوالات متداول مراجعه فرمایید.	امضا
به کمک این فیلد می توان مشخص نمود هنگام کلیک بر روی آدرس ایمیل از ارسال کننده ی داخلی ایمیل استفاده شود یا خیر. در صورت غیرفعال بودن این بخش، سیستم از نرم افزارهای ارسال ایمیل نصب شده بر روی کامپیوتر کاربر برای ارسال ایمیل استفاده می کند.	ارسال کننده داخلی ایمیل
در این فیلد تنظیمات مربوط به نمایه اطلاعات رکوردها انجام می شود. در این قسمت امکان تعیین نحوه ی نمایش اطلاعات به صورت "خلاصه" و با "جزئیات" برای کاربر فراهم می گردد.	نمایش اطلاعات ثبتی بیشفرض
از طریق این فیلد کاربران می توانند ارتفاع ردیف های موجود در نمایه های مختلف را مشخص سازند.	فاصله خطوط
از این فیلد برای انجام تنظیمات مربوط به پارامترهای رابط کاربری Asterisk استفاده می شود. Asterisk یک نرم افزار مرکز تلفنی (PBX) می باشد. کاربران با استفاده از این نرم افزار می توانند تنها با یک کلیک ساده بر روی شماره تلفن و یا نمایش اطلاعات مربوط به فردی که از طریق PBX با شما تماس گرفته و در سیستم از قبل ذخیره شده است، با مخاطبین خود تماس گیرند. برای استفاده از این ابزار کاربر ملزم به نصب افزونه ی PBX استریسک بر روی نرم افزار خود است.	شماره داخلی متصل به CRM
این فیلد به نمایه اطلاعات رکوردها مربوط می شود. هر کاربر از طریق این فیلد می تواند نمایش و عدم نمایش پنل سمت راست در نمایه اطلاعات را مشخص نماید.	مخفی کردن پنل سمت راست

ست ساز مان ها		آریا بدیدہ هستی 👔	
شېور د	_		
آخرين تغييرات			
		نام سازمان	اریا پدیده هستی
نقشه گوگل		وب سایت	
نگ		تلفن	
		ايميل	www.mysite.xyz
		ارجاع به	مدیر سیستم
		شهر	تهران
		کشور	1259575681

تصویر ۱۸٫۲ نمایه اطلاعات در پنل سمت راست

تنظيمات تقويم

كاربران می توانند از طریق فیلدهای این بلوک تنظیمات ماژول تقویم خود را تغییر دهند.

	▼ تنظیمات تقویم		
AM 12:00	شروع از روز	شنبه	روز اول هفته
12	فرمت ساعت تقويم	yyyy-mm-dd	فرمت تاريخ
هفته جارى	نمايه فعاليت بيشفرض	(UTC 03:30) تهران	منطقه زمانى
5	مدت زمان رویداد ها (دقیقه)	5	بیش فرض مدت زمان مکالمه (دقیقه)
یک گزینه را انتخاب کنید	نوع فعالیت بیشفرض	یک گزینه را انتخاب کنید	وضعيت بيشفرض روبدادها
ىلى	مخفى كردن رخدادهاى يايان يافته	1 دقيقه	فاصله زمانتي بين ينجره يادأوري

تصویر ۱۹٫۲ تنظیمات مورد نظر ما برای تقویم

در ادامه فیلدهای مشخص شده در تصویر ۱۹٫۲ توضیح داده شده است: جدول ۸٫۲ بلوک تنظیمات تقویم

هدف

نام فيلد

فاصله ی در این قسمت فاصله ی زمانی میان نمایش پاپ آپ های یادآوری زمانی بین پنجره یادآوری یادآوری

مخفی کردن در این قسمت می توانید نمایش یا عدم نمایش رویدادهای انجام شده را تعیین نماید. یافته

تنظيمات واحد پول

در این قسمت می توان تنظیمات مربوط به واحدهای پولی و همچنین مطابق با تصویر ۲۰٫۲ تعداد ارقام اعشار را نیز تعیین نمود.

▼ تنظيمات واحد يول						
123,456,789	الگو گروه بندی اعداد	ریال, ایران	واحد يول			
,	جداساز گروه بندی اعداد		جدا کننده اعشار			
2	تعداد اعشار بول	\$1.0	محل قرارگیری نماد واحد پولی			
		ېلى	حذف صفرهای انتهای قیمت			

تنظيمات پيشرفته كاربر

فیلد کلید دسترسی نمایش دهنده ی شماره شناسه ای است که به هنگام اتصال افزونه های ویتایگر توسط وب سرویس نرم افزار به کار گرفته می شود. توجه داشته باشید به هیچ عنوان امکان تغییر این شناسه وجود ندارد. همان طور که در بخش ۱٫۱٫۴ توضیح خواهیم داد، شما در این قسمت می توانید نمایش ابر تگ را نیز فعال نمایید.

تنظيمات پارس ويتايگر

در صورتی که شما بسته ی شمسی ساز پارس ویتایگر یا از پکیج های تجاری وب سایت Parsvt.com استفاده کنید این بخش برای شما نمایش می شود.

فیلد «تقویم سیستم» امکان استفاده از تقویم های هجری شمسی، هجری قمری و میلادی را بسته به انتخاب کاربر سیستم فراهم می سازد.

فیلد «هشدار دهند دسکتاپ» امکان باز شدن پاپ آپ های نرم افزار CRM را خارج از محیط مرورگر به صورت HTML5 فراهم می سازد.

فیلد «**تور آموزشی**» با فعال نمودن فیلد آموزشی در صورتی که اطلاعات جهت آموزش توسط مدیر سیستم در ماژول تور آموزشی وارد شده باشد کاربر با ورود به صفحات مرتبط تور آموزشی را مشاهده خواهد کرد.

فیلد «**نسخه موبایل**» در صورت نصب بودن نسخه موبایل پارس ویتایگر پوسته و رنگبندی انتخابی کاربر را نمایش خواهد داد.

تصویر ۲۰,۲ تنظیمات فرمت واحد پولی

▼ اطلاعات دسترسی بیشرفته کاربر						
		cDLyS1VyU7mtEf0E	کلید دسترسی			
	▼ ئىنلىمات بارس ويتابگر					
ېلى	هشدار دهنده دسکتاپ	ھجری شمسی	تقويم سيستم			
سبز	قالب نسخه موبايل	خير	تور آموزشای			
	تمایش ایر نگ					
		🖌 نمایش داده شده	تگ			

تصوير ۲۱٫۲ تنظيمات پيشرفته

۲,۳,۲ منوی ایجاد سریع

با استفاده از منوی سریع می توان در کمترین زمان ممکن یک رکورد جدید ایجاد نمود. برای انجام این منظور کاربران می توانند بر روی آیکون + که در هر نمایه در سمت چپ، زیر نوار راهبری قرار دارد کلیک کنند. در این مرحله پنجره ای باز می شود که کاربر می بایست ماژولی که مایل به ثبت داده ی جدید در آن می باشد را انتخاب نماید. با کلیک بر روی ماژول مورد نظر نمایه ایجاد سریع باز می شود. همان طور که در بخش ۴٫۳٫۵ توضیح خواهیم داد، مدیر سیستم از طریق بخش مدیریت ماژول می تواند ماژول ها و فیلدهای مرتبط به نمایش در آمده در نمایه ی ایجاد سریع را تنظیم کند.

۳,۳,۲ فیدخوان یا آر اس اس (RSS)

آر اس اس قالبی برای فیدهای (خوراک) وب بوده و به منظور ایجاد پیوند میان وب ها، مورد استفاده قرار می گیرد. آر اس اس (RSS) یا همان Really Simple Syndication به معنای **تشکیل پیوندهای بسیار ساده** می باشد. به طور کلی وظیفه ی فیدهای وب به اشتراک گذاری آخرین عناوین خبری و یا متن کامل خبر و حتی ضمیمه سازی فایل های چند رسانه ای است. توجه داشته باشید سرویس دهندگان از امکان ایجاد بستری برای استفاده ی سایر وب سایت ها از فیدهای عناوین و خلاصه ی کوتاهی از اخبارشان برخوردار هستند. آر اس اس برای مقاصد مختلفی مانند بازاریابی، گزارش اشکالات، ارسال آگهی و یاانجام به روزرسانی های دوره ای به کار گرفته می شود. بسیاری از شرکت ها برای انتشار اخبار خود به جای استفاده از ایمیل

های قدیمی انتشار اخبار از آر اس اس استفاده می کنند. از این طریق کاربران می توانند به جای جستجوی اخبار، از اخباری که به طور مستمر در اختیارشان قرار می گیرد مطلع شوند. نرم افزار ویتایگر دارای مرورگری است که فهرست فیدهای متعلق به کاربر را بررسی کرده و تمامی بروزرسانی های ایجاد شده در عناوین را به نمایش در می آورد (تصویر ۲۲٫۲).

+ 🔹	جستجوی پیشرفته Q حستجوی * تمام اطلاعات	🕲 vtiger			
حذف انتخاب به عنوان بیش فرض	لیست مطالب فیلد : Fars News Agency	🔒 افزودن فید آر اس اس			
فرسننده	عنوان	∢ منابع فید آر اس اس			
Fars News Agency	الگوی جدید قراردادهای نفتی ایران برای مدیران ارشد نفت تشریح می شود				
Fars News Agency	لزوم اصلاح و تعدیل اقتصاد برای ورود به شرایط بسانحریم/ دولت خود را با درآمد نفتی پایینتر تطبیق دهد				
Fars News Agency	خودکفایی محصولات اساسی نباید به بهانه مرفهجویی در آب نادیده گرفته شود/ممرف بهینه آب در کشاورزی به دقت رعایت شود				
Fars News Agency	بیگیری ماجرای واگذاری آلومینیوم المهدی نخستین برونده در دستور گار « داد »				
Fars News Agency	عربستان قيمت انرژىھاى داخلى را افزايش مىدھد				
Fars News Agency	مجوز رشته التصاد مقاومتى در مقطع كارشناسى ارشد اخذ شد				
Fars News Agency	سبکه ۲۵۹ هزار تومان شد/ کاهش فاصله دلار و بورو به ۲۹۵ تومان+ جدول				
Fars News Agency	نبات قیمت طلا در بازارهای جهانی در آستانه تعیین تکلیف نرخ بهره در آمریکا				
Fars News Agency	بلومیرگ مدعی شد: یک ایرانی-آمریکایی در حال لایی جهت جذب میلیاردها دلار سرمایهگذاری برای ایران است				
Fars News Agency	الانتاج رشته التصاد مقاومتنی در ۲ دانشگاه/ دومین همایش نقش بدافند غیرعامل در اقتصاد مقاومتنی				
Fars News Agency	تامین منابع جدید خرید کالا و خودرو از کاهش سیرده قانونی/ یول چاپ نمی کنیم				
Fars News Agency	فيمت نفت كاهش يافت/(هر بشكه 47 دلار				

تصویر ۲٬۲۲ نمایش فیدهای آر اس اس

برای وارد کردن آدرس آر اس اس جدید می بایست بر روی دکمه [افزودن فید آر اس اس] کلیک کنید. کاربران می توانند در وب سایت های مختلف برای یافتن فیدهای مورد علاقه ی خود جستجو کنند. توجه داشته باشید هر فید آر اس اس مانند آدرس سایت ها از URL (آدرس) خاصی برخوردار می باشد.

۴,۳,۲ سایت های مورد علاقه

شما می توانید نرم افزار CRM خود را با سایر سایت های در ارتباط با کسب و کار خود مرتبط سازید. با این کار دیگر کاربران برای داشتن دسترسی به وب سایت مخاطبین و یا سایر وب سایت های اینترنتی یا انترانتی نیازی به خروج از سیستم CRM نخواهند داشت. به عنوان مثال کاربران می توانند از این قابلیت به منظور نظارت بر ورود مشتریان به وب سایت خود و یا همکارانتان استفاده نمایند. علاوه بر ویژگی ذکر شده در بالا، این ابزار برای پیگیری مرسوله ها و یا مدیریت ارتباطات برقرار شده ی مبتنی بر وب با مخاطبین بسیار مفید است.

<	: Đ	الى 2 🗘 🔇	1		+ افزودن سایت مورد علاقه	عمليات 👻	>
ZY	X W V	U T S R Q	PONMKLKJIHGFED	ى ص ض ط ظ ع غ ف ق ک گ ل م ن و ه ک A G	، ت ث ج ج ح خ د ذ ر ز ژ س ش	ا آ ب	
			تاريخ ايجاد	آدرس سایت	ام سایت	u 🗆	
			1394-09-23	http://parsvt.com	رس ویتایگر	4	
			1394-09-23	http://vtiger.com	ېتايگر	в 🗌	

تصویر ۲۳٫۲ سایت های مورد علاقه

کاربران برای ثبت سایت های مورد علاقه ی خود می بایست بر روی دکمه [افزودن سایت مورد علاقه] کلیک کرده و در پنجره ی باز شده نام و آدرس سایت را وارد کنند. پس از ثبت سایت ها، کاربر با کلیک بر روی [لیست سایت ها] می تواند فهرست لیست ها را مشاهده کند.

۵,۳,۲ اسناد

این ماژول به منظور افزودن اطلاعات بیشتر و کاربردی به رکوردهای ثبت شده در سیستم طراحی شده است. توجه داشته باشید در ماژول اسناد امکان آپلود هر فایل با هر فرمتی وجود دارد. کاربران می توانند به طور مستقیم هر سند جدیدی را در ماژول **اسناد** ثبت کنند، اما توصیه می کنیم هر سند را از طریق فهرست ماژول های مرتبط با رکورد مورد نظر وارد نمایند. به طور کلی سند ها می توانند با چندین ماژول مرتبط باشند. به عبارت دیگر کاربر می تواند یک سند را در چندین فهرست مرتبط اضافه کند.

1 الى 2 🕄 🖌	- 4		▼همه اسناد	فزودن بوشه	عملیات 👻 🕇 افزودن سند
Z Y X W V U T S R Q P	ONMLKJIH	FEDCBASeg	ع غ ف ق ک گ ل م ن	ذ ر ز ژ س ش م ض ط ظ	ا ٱ ب ټ ټ څ څ څ ځ ځ د
فعال	نوع دانلود	ارحاع به	زمان ویرایش	نام فايل] عنوان
حسنجو					
ېلى	داخلي	مدير سيستم	11:30 1394-08-06 ق.ظ		🗌 فهرست ماژول ها
ېلى	داخلي	مدير سيستم	11:24 1394-08-06 ق.ظ		🗌 🛛 خریداران نرم افزار سبی آر ام

تصویر ۲۴٫۲ نمایه فهرست اسناد

همانند تصویر ۲۴٫۲ در نرم افزار ویتایگر تنظیمات پیش فرضی برای پوشه اسناد در نظر گرفته شده است. کاربران می توانند در صورت لزوم با کلیک بر روی دکمه [افزودن پوشه] پوشه های دیگری به این بخش اضافه نمایند. لازم به ذکر است پوشه های خالی نمایش داده نمی شوند.

به منظور ایجاد یک سند جدید، مطابق با تصویر ۲۵٫۲ کاربر می بایست بر روی دکمه ی [افزودن سند] کلیک کند. در ادامه باید نامی منحصر به فرد برای سند تعیین کرده و برای

ذخیره سازی نام سند روی آن کلیک نماید. در نمایه ایجاد امکان وارد کردن سه دسته ی مختلف از اسناد برای کاربران فراهم است:

- متن: اطلاعات می بایست در بلوک توضیحات، ویرایشگر متن وارد شود.
- فایل: در فیلد **نوع دانلود** گزینه ی داخلی را انتخاب و پس از یافتن فایل مورد نظر در سیستم و یا شبکه، در سیستم آپلود شود. مادامی که چک باکس [فعال] در حالت بلی قرار داشته باشد امکان دانلود فایل از نرم افزار ویتایگر نیز فراهم است.
- منابع خارجی: در قسمت انتخاب نوع دانلود گزینه ی خارجی انتخاب و آدرس وب
 سایت یا فایل مورد نظر وارد شود.

دخبره لغو	افزودن سندجديد
	اطلاعات اوليه
تام بوشه Default 🔻	* عنوان
يستم	• ارجاع به
	توضيحات
■ ∞ ∞ ≕ Ω ≣ ⊞ ⊒ ・♡ 買 は Q < < > 面 6 X	
ال منبع ال	
سبک ۲ فرمت ۲ فلم ۲ اندازه 🖌 🗛 🖾 ۲	
맹 99 표 표· 표 표 Ξ 프 프 트 I _x x ² x ₂ S U I B	
	یادداشت ها
8	
	لماندمين فبرا
	نوع دائلود
No file selected. بلود دمگابایت	نام فایل حداکثر حجم
دخيره لقو	

تصوير ۲۵٫۲ نمايه ايجاد اسناد

۶,۳,۲ سطل بازیابی

این منو تنها در صورت انتخاب و راه اندازی ماژول سطل بازیابی نرم افزار ویتایگر در دسترس خواهد بود. در اغلب موارد توصیه می شود هیچ اطلاعاتی از سیستم حذف نشود اما در صورتی که کاربری ناخواسته اطلاعات را حذف کند، امکان بازیابی آن اطلاعات از طریق سطل بازیابی وجود دارد.

🔻 سـرنخ های فروش		عملیات 🔻 خانی گردن سطل بازیابی 🔹 سرنخ های		عمليات	>	ت سطل باز یابی
				حذف		
تلغن	شرکت	نام خانوادگی		بازيافت		
	سازمان ثبت اسناد	كاظمى	افسانه	•		
2903645	عمران صنعت الهيه	ابراهیمی	سميه سادات			

تصویر ۲۶٫۲ سطل بازیابی

یک کاربر برای بازیابی اطلاعات خود می بایست همانند تصویر ۲۶٫۲ منوی **سطل بازیابی** را باز کرده و ماژول مورد نظر که مایل به بازیابی اطلاعات آن است، انتخاب کند. با این کار تمامی اطلاعات حذف شده ی مربوط به ماژول انتخابی به نمایش در می آید. توجه داشته باشید، هر کاربر تنها مجاز به بازیابی اطلاعاتی است که مجوز دسترسی به آن را در اختیار داشته باشد. کاربران می توانند داده های حذف شده ی یک ماژول را به صورت جداگانه و یا با انتخاب چندین مورد به طور هم زمان بازیابی کنند. لازم به ذکر است به هنگام بازیابی یک رکورد از ماژولی خاص، در صورت امکان به طور خودکار سایر رکوردهای مرتبط با آن نیز بازیابی خواهند.

توجه: تنها مدیر سیستم از امکان خالی کردن سطل بازیابی و حذف کامل داده ها از نرم افزار CRM برخوردار بوده و در صورت انجام این امر، دیگر به هیچ وجه امکان بازیابی این اطلاعات وجود نخواهد داشت.

۷,۳,۲ سلسله مراتب سازمانی

در صورتی که سازمان های در تعامل با کاربر، شرکت هایی باشند که دارای چندین شعب بوده و یا ساختمان بخش های مختلف آن به طور پراکنده در چندین نقطه قرار داشته باشد، ترسیم سلسله مراتب آن ها در سیستم CRM مفید خواهد بود.

کاربر می تواند با استفاده از فیلد «**عضوی از**» عملیات مربوط به ارجاع به سایر سازمان ها را انجام دهد.

وبرایش ارسال ایمپل بیشتر 🗲 🖌 🗸			اسپادانا سافت 🏦
حذف سازمان ایجاد کپی			▼ اظلاعات سازمان
افزودن سند	شماره ی سازمان	اسهادانا سافت	نام سازمان
نمایش سلسله مراتب سازمانی	تلفن	www.aweb.com	وب سايت
ارسال پیامک	فکس	آوب	نام تجارى
افنودن رويداد	ساير تلغن شا	آوب اسهادانا	عضوی از
افزودن وظيفه	ايميل	18	تعداد پرسنل
	مالكيت		سایر ایمیل ها
فعال	مرحله	ارتباطات	صنعت
	کد اقتصادی	همکار	نوع

تصویر ۲۷٫۲ سلسله مراتب سازمانی

کاربران برای داشتن یک نمای اجمالی از شرکت های وابسته می بایست بر روی دکمه "بیشتر" کلیک و گزینه ی [سلسله مراتب سازمانی] را انتخاب نمایند (تصویر ۲۸٫۲).

x	AV.			نمایش سلسله مر اتب ساز مانی
ارجاع به	تلغن اصلی	وب سايت	شهر	نام سازمان
تيم فروش			اصفهان	آوب اسهادانا
مدير سيستم	03136244751	www.aweb.com		اسپادانا سافت

تصویر ۲۸٫۲ نمایه سلسله مراتب سازمانی

فصل ۳ . وارد کردن اطلاعات در سیستم ویتایگر

نرم افزار ویتایگر از قابلیت های بیشماری برای وارد کردن داده، پردازش و نمایش داده های شما برخوردار می باشد. این قابلیت ها عبارتند از:

- ایجاد گردش کار برای اجرای تمامی فرآیندهای فروش (از اولین تماس با مشتریان بالقوه تا خدمات پس از فروش)
- مدیریت مخاطبین برای مشتریان و تامین کنندگان (مرتبط با اشخاص، شرکت یا گروه های جداگانه)
 - دمان انجام و اولویت بندی امور مربوط به مدیریت فعالیت های کنترل شده
 - کاتالوگ محصولات و خدمات

مدیر سیستم پیش از هر چیز می بایست تعیین کند که کدام یک از موارد بالا در تجارت وی از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و مایل به استفاده از چه ابزاری است. در بخش زیر به طور مفصل نحوه ی وارد کردن اطلاعات در سیستم، نمایش و مدیریت آن ها شرح داده شده است.

۱٫۳ وارد کردن اطلاعات در سیستم و خروجی گرفتن از آن ها

وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از آن ها امکان مبادله ی اطلاعات میان نرم افزار Office و سیستم ویتایگر را فراهم می سازد. کاربران می توانند با استفاده از اغلب اپلیکیشن های Office داده های ویتایگر را باز کرده و اقدامات لازم را انجام دهند.

در اکثر موارد می بایست اطلاعات جمع آوری شده مربوط به ماژول های سیستم را در ویتایگر وارد نمود. وارد کردن این دست اطلاعات زمان بر بوده و نیازمند یک سری آماده سازی می باشد. علاوه بر این کاربر وارد کننده ی اطلاعات می بایست از تجربه ی فنی برخوردار باشد. در ادامه برخی از دستورالعمل ها و چگونگی آماده سازی داده ها توضیح داده شده است.

MS برای وارد کردن اطلاعات مخاطبین و خروجی گرفتن از آن ها می توانید از پلاگین MS برای Outlook برای کامپیوترهای با سیستم عامل ویندوز و یا افزونه ی Thunderbird برای سیستم عامل های لینوکس، مک و ویندوز استفاده کنید. توجه داشته باشید این افزونه ها در نرم افزار ویتایگر نیز موجود می باشد.

۱٫۱٫۳ فرمت داده برای وارد کردن در سیستم ویتایگر

پیش از وارد کردن داده ها می بایست قالب داده را به فرمتی متناسب با نیازهای نرم افزار ویتایگر تبدیل نمود.

نخستین شرط این است که داده ها به فرمت ASCII تبدیل و مقادیر آن با ویرگول یا ISO- (CSV) جدا شوند. در ادامه می بایست کاراکترها به حالت UTF-8 یا ISO-ISO-8859-1 کد شده و یا به فایل VCF تبدیل گردند.

غالباً از فایل CSV به منظور تبادل داده میان اپلیکیشن های مختلف پایگاه داده استفاده می شود. کاربران باید توجه داشته باشند پسوند فایلشان می بایست csv با حروف کوچک باشد.

فایل VCF (vCard) یک فایل متنی است. کاربران می توانند این فایل ها را از اپلیکیشن های دیگر مانند Outlook دریافت کنند. ساختار این فایل ها پیچیده بوده و توضیح آن در این راهنما جای نمی گیرد. برای اطلاعات بیشتر به پیوست الف مراجعه نمایید.

اساساً استانداردی برای فایل های CSV وجود ندارد به همین خاطر کاربران ملزم هستند داده های خود را طبق قوانین زیر قالب بندی کنند:

- تمامی فیلدها می بایست با استفاده از ویرگول و نقطه ویرگول از یکدیگر جدا شده و میان علامت نقل قول (") قرار گیرند. کاربران توجه داشته باشند در مرحله اول وارد کردن داده ها امکان تعریف علائم جدا کننده توسط پارامترهای محدود کننده وجود دارد.
- تمام مجموعه داده ها می بایست از فیلد الزامی برخوردار باشند (نظیر نام خانوادگی و شرکت برای سرنخ های فروش).
- تمام مجموعه داده ها می بایست دارای مقادیری برای قرار گیری در فهرست انتخابی باشند (در صورت نداشتن مقدار از -- هیچکدام-- استفاده شود).
- امکان استفاده از (-) برای رفتن به خط بعدی و یا قرار دادن فضای خالی در فیلدها وجود ندارد.
- در فیلد اعداد امکان استفاده از کاراکترهای "." یا "," برای جداسازی هزارگان وجود ندارد (مانند ۳۸۰۰ به جای ۳٬۸۰۰).
- حتى الامكان از علامت (") استفاده نشود. كاربران توجه داشته باشند در صورت استفاده از اين كاراكتر مى بايست داده خود را ميان علامت (') قرار دهند.

- اصولاً اولین رکورد ثبت شده در هر فایل، هدر است مانند نام ستون ها (فیلد). ما به کاربران توصیه می کنیم به همین شکل عمل کنند و در غیر این صورت در مرحله ی اول وارد کردن داده ها، تیک بررسی هدر را بردارند.
 توجه: در هدر از کاراکترهای خاص یا آواها استفاده نشود.
- تاریخ ها می بایست به صورت میلادی به این شکل وارد شوند (از چپ به راست): ثانیه
 دقیقه ساعت روز ماه سال، مانند "۰۰:۰۰۰ ۰۲ -۱۰-۲۰۱۵".
- داده های کامبو باکس می بایست با |##| از یکدیگر جدا شوند. به عنوان مثال "آمریکا
 |##| اروپا"
 - چک باکس ها باید به شکل زیر وارد شوند: ۱ برای بلی و ۰ برای خیر
- کاربران می توانند به هنگام استفاده از داده ها، آن ها را به سایر ماژول ها ارجاع دهند.

برای وارد کردن پیش فاکتور، فاکتور یا سفارشات شروط متعددی وجود دارد که در ادامه به آن می پردازیم:

- کاربران باید از یکسان بودن نام آیتم وارد شده با محصول و خدمات ثبتی در سیستم مطمئن باشند و توجه کنند پیش از وارد کردن اطلاعات حتماً محصول یا سرویس را در سیستم ثبت کرده باشند.
- لازم به ذکر است در صورت مشتق بودن نام آیتم از محصول یا خدمات آن را قید کنید. این کار با افزودن پیشوند انجام می شود. مانند: محصول ...: نام محصول یا خدمات شما ...: نام خدمات شما
 - فیلدهای مقدار و قیمت فروش الزامی می باشند.
- مالیات آیتم هایی که در فیلد مبلغ کل محاسبه می شود می بایست بر اساس درصد وارد شود.
 - فیلد نوع مالیات الزامی بوده و یا به حالت *گروهی* و یا *موردی* تنظیم می شود.
- وارد کردن اطلاعات به صورت دستی در فیلدهای مجموع، مجموع قبل از مالیات،
 مبلغ دریافتی، باقیمانده حساب و جمع کل امکان پذیر نمی باشد.

لازم به ذکر است ایجاد پیش فاکتور، فاکتور یا سفارشات اشتباه نتایج غیرقابل پیش بینی را در سیستم ویتایگر سبب می شود. توصیه می کنیم که این داده ها تنها در صورتی در سیستم
ثبت شوند که قبلاً در یک سیستم آزمایشی مورد آزمون قرار گرفته باشند. با توجه به این امر امکان استفاده از خدمات وب برای کاربران فراهم شده است.

دومین شرط این است که در صورت سفارشی سازی نرم افزار و ایجاد فیلدهای سفارشی به هنگام وارد کردن داده در سیستم، اطلاعات متعلق به آن فیلدها نیز وارد شوند. در مواردی که کاربر داده ای در اختیار ندارد می بایست ستون اطلاعات مربوط به آن فیلد را ساخته و خالی بگذارد، در غیر این صورت وضعیت این فیلد در پایگاه داده به حالت تعریف نشده در آمده و دیگر نمی تواند از آن به عنوان یک فیلتر استفاده نماید.

مثال:

"شرکت"، "خیابان"، "شهر"، "کد پستی"، "کشور"، "تلفن"، "نام خانوادگی" "پارتاک"،"میر"،"یزد"،"۵۵۵۶۶۵۶۵"،"ایران"،"۶۹۳۶۵۳۶۳۶۳۶،"نصر" "کاریاب"،"آذر"،"تهران"،"۲۵۶۴۶۵۲۱،"ایران"،""،"پورابراهیمی"

زمانی که یک کاربر تمامی اطلاعات را در اختیار ندارد، می بایست به جای اطلاعات مورد نظر دو کاراکتر (") را قرار دهد، مانند اطلاعات مربوط به شماره تلفن در مثال دوم. لازم به ذکر است کاربران می توانند به هنگام وارد کردن اطلاعات از مواردی که در فیلدهای ضروری قرار نمی گیرند، صرف نظر کنند.

به کاربران توصیه می شود در صورت وجود کاراکترهایی از قبیل تعویض خط و یا سر خط رفتن در داده ها، پیش از وارد کردن در برنامه ی اکسل آن ها را حذف کنند. نرم افزار ویتایگر در صورتی که داده ای دارای چندین خط باشد، این کاراکتر ها را ایجاد می کند. برای مثال این موضوع زمانی اتفاق می افتد که کاربر در یک آدرس با یک خط فاصله، نام خیابان و شماره یا پلاک آپارتمان را از هم جدا می کند.

در بخش سرنخ های فروش فیلدهای نام خانوادگی و سازمان الزامی هستند. در این قسمت یک استثنا وجود دارد و کاربر می تواند به هنگام وارد کردن داده ها این فیلد را خالی گذاشته اما ملزم به معادل یابی (Map) آن می باشد. در صورتی که کاربر فیلد نام خانوادگی را پر نکنید، به جای نام خانوادگی در سرنخ فروش مورد نظر '????! قرار می گیرد.

۲٫۱٫۳ نکاتی درباره ی فرمت های اکسل و CSV

فرمت فایل های مورد استفاده در نرم افزار مایکروسافت اکسل به یک شبه استاندارد در نرم افزارها و حتی پلت فرم هایی غیر از مایکروسافت تبدیل شده است. اکسل اپلیکیشنی است که هم از فرمت CSV استفاده کرده و هم از قابلیت ایجاد آن برخوردار می باشد. متاسفانه بسته به نسخه ی اکسل مورد استفاده امکان بروز مشکلاتی در وارد کردن داده های CSV وجود دارد. در بعضی از نسخه های اکسل، نرم افزار به طور خودکار ویرگول (،) را به عنوان جداکننده قبول نمی کند.

برای مثال اگر کاربری پس از باز کردن داده های خروجی گرفته شده از ویتایگر با مشکلات قالبی مانند قرار گرفتن تمامی فیلدها در یک ستون مواجه شود، می تواند برای رفع این مسئله طبق دستورالعمل زیر عمل نماید:

- به جای باز کردن فایل CSV ، آن را در برنامه ی اکسل وارد کنید. برای این امر می بایست به تب "داده ها" رفته و گزینه ی "از متن" (From Text) را انتخاب کنید. در مرحله ی بعدی فایل CSV خروجی گرفته شده از نرم افزار CRM را یافته و باز نمایید. با این کار پنجره ی "ویزارد وارد کردن متن" (Import Text Wizard) به نمایش در می آید:
 - در مرحله اول گزینه ی "محدود" (Delimited) را انتخاب کنید.
- در مرحله ی دوم گزینه ی "ویرگول" (Comma) را فعال نمایید. در پی این کار چگونگی جداسازی اطلاعات از یکدیگر به نمایش در می آید.
- در مرحله ی سوم می توانید به نوبت ستون و فرمت آن را انتخاب نمایید. برای داده های CRM گزینه ی متن (Text) را انتخاب کنید تا در نهایت اطلاعات طبقه بندی شده در قالبی شکیل در اختیار شما قرار گیرد.

کاربران می بایست پیش از وارد کردن اطلاعات مخاطبین خود از طریق اپلیکیشن های Office از درستی فرمت آن ها مطمئن شوند. در فهرست زیر نحوه ی استفاده از اطلاعات مخاطبین از طریق Microsoft Outlook شرح داده شده است:

۱. بررسی فرمت داده

- متاسفانه در اکثر موارد می بایست پیش از وارد کردن داده ها، آن ها را بررسی کرده و
 به طور دستی تغییر داد. این کار امری اجتناب ناپذیر برای اطمینان از قالب بندی
 مناسب داده ها است.
 - از طریق Outlook از داده های مخاطبین با فرمت اکسل خروجی بگیرید.
 - به برنامه ی اکسل رفته و فایل خود را باز کنید.
- کاراکترهای خاص مانند ویرگول (،) نقطه ویرگول (؛) نقل قول (") و نظایر آن ها و همچنین کاراکتر فاصله را بیابید.
- ستون هایی که دارای فیلدهای الزامی می باشند یافته و از این بابت که در هر دسته اطلاعات یک مورد الزامی وجود دارد مطمئن شوید. به خاطر داشته باشید نباید از هیچگونه کاراکتر خاصی استفاده کنید.
 - تمامی ستون هایی که در سیستم ویتایگر به آنها نیاز ندارید را حذف کنید.
- محتوای هر یک از داده های وارد شده را بررسی کرده و از وجود اطلاعات مورد نظر خود مطمئن شوید. توصیه می کنیم اطلاعات اشتباه را در همین مرحله از سیستم ویتایگر حذف کنید چرا که با موکول کردن این امر به زمانی دیگر، کار خود را چندین برابر خواهید کرد.

۲. ایجاد فایل CSV

در صورتی که کاربران از اعتبار و کیفیت داده های خود مطمئن باشند، می توانند آن ها را در قالب یک فایل CSV که سیستم ویتایگر از امکان پشتیبانی آن برخوردار است، وارد سیستم کنند. ابزارهای آنلاینی وجود دارد که کاربران می توانند با استفاده از آن ها داده های خود را به قالب CSV تبدیل نمایند.

۳,۱,۳ منو وارد کردن اطلاعات

در بخش زیر چگونگی وارد کردن اطلاعات سازمان ها و خروجی گرفتن از آن ها توضیح داده شده است. لازم به ذکر است با وجود تفاوت های کوچک، اصول وارد کردن اطلاعات در سایر ماژول ها یا خروجی گرفتن از آن ها یکسان می باشد.

۷۲ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی

ىنجوى بىشرفتە Q	u.ə		🗇 vtiger
[• • اسازمان جدید	ا عمليات	ليست ساز مان ها
ځ د ذ ر ز ژ س ش ص	ى	ويرايط	داشيور د
	ن یانوشت	حذف افزود:	∢ آفرین تغییرات
	ایمیل	ارسال	
	ں پیامک	ارسال	
	مالكيت		
	طلاعات از قابل بی اطلاعات به فابل	ورود ا خروج	
	موارد تکراری	يافتن	

تصویر ۱٫۳ منوی وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن

کاربران می بایست برای وارد کردن اطلاعات یا خروجی گرفتن از آن ها بر روی نام ماژول مورد نظر کلیک کرده و وارد **نمایه فهرست** ماژول شوند. همان طور که در تصویر ۱٫۳ مشاهده می کنید، در قسمت بالای این لیست دکمه **"عملیات"** قرار دارد که کاربر با کلیک بر روی آن می تواند گزینه های ورود اطلاعات از فایل و خروج اطلاعات به فایل را مشاهده نماید.

توجه: این ابزار تنها در صورت فعال سازی توسط مدیر سیستم ویتایگر در دسترس سایر کاربران قرار می گیرد.

با کلیک بر روی گزینه [ورود اطلاعات از فایل] یک پنجره ی جدید باز می شود (تصویر (۳٫۲). در مرحله ی اول کاربر می بایست فایل مورد نظر را در کامپیوتر یا شبکه ی خود بیابد.

_		مرحله 2: تعیین کردن فرمت	ح له 1: انتخاب فایل
~	CSV	نوع فايل	No file selectedBrowse
~	تر UTF-8	نحوه رمزگذاري کاراک	انواع فایل هایی که بشتیبانی می شوند: CSV, .VCF.
~	کاما	حائل:	
	◄	هدر دارد	

تصویر ۲٫۳ مراحل ۱ تا ۳ منوی وارد کردن اطلاعات

در **مرحله ی دوم** کاربر باید فرمت فایل خود را تعیین کند. به طور معمول سیستم ویتایگر از مجموعه کاراکترهای کد شده به حالت UTF-8 (یونی کد سازگار) استفاده می کند. یونی کد، استانداردی است که امکان نمایش و ویرایش متن ها در هر یک از سیستم های نوشتاری UTF-8 کامپیوتری جهانی را فراهم می سازد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ی کدگذاری UTF-8 به پیوست الف مراجعه کنید. بخاطر داشته باشید کاربران تنها مجاز به وارد کردن داده هایی با فرمت ISO-8859-18 یا ISO-8859-1 در سیستم وارد شوند، نرم افزار به طور خودکار این فرمت را به قالب TF-8 تبدیل می کند.

کاربران می بایست درنظر داشته باشند تمامی داده هایی که مایل به ثبت آن ها در سیستم ویتایگر هستند باید دارای فیلد الزامی باشد. این فیلدها با علامت (*) در نمایه ویرایش داده های اصلی و نمایه اطلاعات رکوردها مشخص شده است. برای مشاهده نمونه داده های وارد شده در سیستم به بخش ۱٫۱٫۳ مراجعه کنید. در صورتی که تعداد ستون های موجود در فایل آپلود شده از تعداد فیلدهای موجود در ماژول مورد نظر بیشتر باشد، کاربر می تواند از فیلدهای سفارشی که در بخش ۲٫۱٫۳٫۵ توضیح داده شده اند، استفاده کند.

مرحله ی سوم اختیاری است و موارد تکراری را کنترل می کند. در این مرحله کاربران می توانند معیارهای مورد نظر خود برای شناسایی رکوردهای تکراری و نحوه ی عملکرد سیستم به هنگام رویارویی با اطلاعات تکراری را تعیین نمایند. توجه داشته باشید نرم افزار ویتایگر برای شناخت موارد تکراری با محدودیت مواجه است، زیرا تنها رکوردهای دارای نگارش واملا مشابه را به عنوان موارد تکراری در نظر می گیرد. به همین خاطر در اکثر موارد به کاربران توصیه می شود پیش از وارد کردن داده ها، با استفاده از سایر ابزارها وجود اطلاعات تکراری را مورد بررسی قرار دهند.

در قسمت نحوه ی رسیدگی به اطلاعات ثبت شده تکراری سه گزینه وجود دارد که عبارتند از:

- صرف نظر: با انتخاب این گزینه تمامی عملیات ورود اطلاعات به سیستم لغو می شود.
 - بازنویسی: این گزینه داده های جدید را جایگزین موارد ثبت شده ی قبلی می کند.
- /دغام: این مورد داده های ثبت شده را حفظ و رکوردهای جدید را به آن ها اضافه می
 کند.

همان طور که در تصویر ۳٫۳ نشان داده شده است برای رفتن به **مرحله ی چهارم**، کاربر می بایست بر روی دکمه [**بعدی**] کلیک کند. در این قسمت فهرستی از فیلدهای استاندارد موجود در نرم افزار و فیلدهای سفارشی که پیش از این توسط کاربر ساخته شده است، به نمایش در می آید. حال چنانچه عنوان ستون های فایل csv **دقیقاً** مشابه نام فیلدهای موجود در ماژول مورد نظر باشد، سیستم به طور خودکار اطلاعات را جایگزین می کند، اما در صورتی که عنوان ستون ها با نام فیلدها مطابقت کامل نداشته باشد، کاربر ملزم به انتخاب فیلد موردنظر خواهد شد. کاربران باید توجه داشته باشند که آن ها ملزم به تعیین مقادیر تمام فیلدها نیستند، بلکه تنها می بایست لینک فیلدهای الزامی و فهرست انتخابی را مشخص نمایند.

ورود اطلاعات از قابل سازمان ها							
مده را ا	 	لله 4: معادل ستون ها را در فیلدهای مازول بیابید					
مقدار بیش فرض	فيلدهاي CRM	رديف 1	تيتر				
	* خالی	منصوری	عنوان				
	▼ خالی	1	نام یوشه				
	• خالی	DOC7	شماره سند				
•خالى	▼ ارجاع به (*)	admin	ارجاع به				
	▼ زمان ایجاد	12:16:12 2015-09-22	زمان ایجاد				
	▼ خالی	12:16:12 2015-09-22	زمان ویرایش				
	🔻 خالی	admin	آخرين ويرايش توسط				
	▼ خالی		بادداشت ها				
	• خالی	I	نوع دانلود				
	* خالی	1	فعال				
	* خالی		نام فایل				
	* خالی	0	سايز				
	* خالی		نوع فابل				
	* خالی		نسخه				
	* خالی		تعداد دانلود				
		غارشىي	🗌 ذخيره سازي تحت عنوان معادل ياب س				
			عات لغو	وارد کردت اطلا			

تصوير ٣,٣ مرحله ۴ منوى وارد كردن اطلاعات

توجه: کاربران در این بخش از امکان تعیین مقدار پیش فرض برای فیلدهای فاقد محتوا برخوردار هستند و می بایست به خاطر داشته باشند تنها می توانند این مقادیر را از اطلاعات موجود در **فهرست های انتخابی** و کامبوباکس ها انتخاب نمایند.

به طورکلی حجم فایلی که می توان در سیستم آپلود نمود نامحدود است، ولی به واسطه ی تنظیمات سرور کاربر و یا وجود برنامه ای داخلی برای وارد کردن اطلاعات با حجم زیاد امکان رویارویی با محدودیت هایی وجود خواهد داشت. توجه داشته باشید امکان وارد کردن فایل های دارای بیش از ۱۰۰۰ مجموعه داده در پس زمینه (اطلاعات به طور خودکار وارد شده و کاربر بتوانید به امور دیگر بپردازد) وجود دارد. اما اگر کاربری از نحوه ی عملکرد CRM خود مطمئن نیست، می تواند داده های خود را به چند بخش تقسیم و در سیستم وارد کند. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد افزایش تعداد رکوردهای ورودی از طریق فایل CSV می توانید به آدرس ویتایگر فارسی به آدرس Forum.vtiger.ir مراجعه کنید.

ما به کاربران توصیه می کنیم در صورتی که ملزم به وارد کردن چند دسته اطلاعات مختلف هستند، منبع آن ها را برای استفاده های بعدی ذخیره نمایند. برای این منظور می بایست آن ها چک باکس [ذخیره سازی تحت عنوان معادل یاب سفارشی] را فعال کرده و نام منبع فیلد را وارد نمایند.

توجه: در این فیلد امکان استفاده از اسامی تکراری وجود ندارد.

در آخرین مرحله ی وارد کردن اطلاعات، مطابق با تصویر ۴٫۳ نتیجه ی عملیات وارد کردن اطلاعات به نمایش در می آید.

ورود اطلاعات از فایل سازمان ها - نتیجه		
1/1	:	تعداد اطلاعات ثبتى وارد شده
1	:	تعداد اطلاعات ثبتى ايجاد شده
0	:	تعداد اطلاعات ثبتى رونويسنى شدة
0	:	تعداد اطلاعات ثبتى صرف نظر شده
0	:	تعداد اطلاعات ثبتى ادغام شده
1/0	:	تعداد اطلاعات ثبتي ناموفق
	لاعات وارد شده	وارد کردن اطلاعات بیشتر آخرین اطلاعات ثیناف وارد شده با اثر کردن آخرین اط

تصویر ۴٫۳ نتیجه ی وارد کردن اطلاعات

در این مرحله کاربر می تواند نگاه اجمالی به عملیات انجام شده داشته و در نهایت آن را تائید یا رد کند.

در صورتی که کاربر اطلاعات مربوط به مخاطبین را به همراه اطلاعات سازمان در سیستم وارد نماید، یک مخاطب و سازمان مرتبط ایجاد خواهد شد. در حین انجام عملیات وارد کردن اطلاعات، سیستم به طور خودکار به بررسی نام سازمان و مخاطبین ثبت شده پرداخته و در صورت تشابه، مخاطب وارد شده را به نام سازمان موجود لینک می کند. لذا بهتر است ابتدا اطلاعات سازمان ها را در سیستم وارد کنیم.

۴,۱,۳ خروجی گرفتن از اطلاعات

کاربران می توانند داده های مورد نظر خود را به صورت زیر تفکیک و از آن ها خروجی گیرند:

- تمامی رکوردهای ماژول،
- تنها رکوردهایی که در نمایه فهرست مشخص شده اند،
- تمامی رکوردهایی که از معیار جستجوی وارد شده در نمایه فهرست ماژول انتخاب شده برخوردار باشند،
- تمامی داده های موجود در این صفحه ی نمایه فهرست ماژول انتخاب شده بدون در نظر گرفتن معیارهای تنظیم شده برای جستجو.

کاربران می بایست پیش از اقدام به گرفتن خروجی، در نمایه فهرست، داده های مورد نظر خود را مشخص نمایند (تصویر ۱٫۳). به عنوان مثال اگر کاربر مایل به گرفتن خروجی از اطلاعات مخاطبینی است که نام خانوادگی آن ها با حرف **ب** شروع شده است، می بایست در فیلد جستجو حرف **ب** را وارد کند. پس از آن در صورت فعال بودن گزینه ی [**خروجی اطلاعات به فایل**] در منوی **عملیات** نمایه فهرست، بر روی آن کلیک کند. با انجام این کار منوبی مطابق با تصویر ۵٫۳ به نمایش در خواهد آمد.



تصویر ۵٫۳ نمایه خروجی گرفتن از اطلاعات

در این منو کاربر می تواند معیار انتخاب خود را در صورت تمایل تغییر داده و بر روی گزینه ی **[خروجی اطلاعات به فایل]** کلیک کند. با این کار پنجره ی جدیدی برای آپلود داده ها در کامپیوتر باز می شود. توجه داشته باشید پنجره آپلود باز شده بسته به سیستم عامل کامپیوترها متفاوت می باشد.

با کلیک بر روی دکمه [تائید] تمامی داده ها بر روی کامپیوتر کاربر آپلود خواهد شد. این داده ها یک فایل ASCII است که مقادیر آن با ویرگول از یکدیگر جدا شده اند (قالب CSV). همچنین این داده ها در قالب UTF-8 کدگذاری شده است و کاربر می تواند برای استفاده ی بیشتر از این اطلاعات، قالب آن ها را به فرمت مورد استفاده در اپلکیشن یا کامپیوتر خود تبدیل نمایید. برای کسب اطلاعات بیشتر در باره TF-8 و ابزارهای مبدل به پیوست الف-بخش کدگذاری 8-70 و ابزارهای مبدل به پیوست الف-بخش

۲٫۳ تقویم و فعالیت ها

تقویم موجود در نرم افزار ویتایگر مشابه تقویمی است که به طور معمول در میز کار (Desktop) کامپیوتر ها قرار دارد. این تقوم میان وظایف و رویدادها تمایز قائل شده و به طور کلی آن ها را فعالیت می نامد. رویدادها همان تماس ها و قرار ملاقات ها هستند و مدیر سیستم از امکان افزودن سایر رویدادها مانند تعطیلات و سفرهای استانی به سیستم برخوردار می باشد. لازم است کاربران به هنگام برنامه ریزی فعالیت های خود دقت لازم را به کار گیرند چرا که، به عنوان مثال اگر قرار ملاقاتی را در دسته ی وظایف قرار دهند، سیستم آن را رد خواهد کرد. در ادامه به توضیحات بیشتر درباره ی تفاوت های میان وظایف و رویدادها خواهیم پرداخت.

نرم افزار ویتایگر امکانات متعددی برای ثبت یا برنامه ریزی فعالیت های مرتبط با تقویم در اختیار کاربران قرار می دهد. آن ها می توانند به طور مستقیم از تقویم استفاده کرده و یا منوهای ایجاد سریع را به کار گیرند. مثلاً می توانند وظایف و فعالیت ها را به هنگام ایجاد فرایند فروش در سرنخ ها و فرصت های فروش و یا در حین ارائه ی خدمات در منو **تیکت ها،** تعریف نمایند. لازم به ذکر است رکوردهای ثبت شده در تقویم می بایست به سایر داده های ذخیره شده در سیستم مانند مخاطبین، سرنخ های فروش، سازمان ها لینک شود (تصویر ۶٫۳).

+	()	▼ تمام اطلاعات	جسنجو	جستجوى بيشرقته		💿 vtiger
روز	ماه هفته	رشنیم ۶ آبان. ۱۳۹۴ امروز	reż	رویداد / وظیفه 🔸 🕨	فزودن	تقويم من
		چهارشنبه ۸/۶				تقويم مشترك
مام روز	a					نمایش به صور ت لیست
176.0	9				î	♦ نوع رفداد
						روبدادها
						فرصت های فروش
ال 16.0						ناریخ تولد 🖌 فاکنون
						۲ افرین تغییرات
ى.6 ۲				ط 2 - ق.ط 2:30 🖳 زدید - (برنامه ریزی شده	ω ω	

تصوير ۶٫۳ نمايه ساعت تقويم

۱٫۲٫۳ تقویم

در صورتی که کاربران بخواهند با استفاده از تقویم، وظایف و رویدادهای خود را برنامه ریزی نمایند، می بایست بر روی گزینه ی تقویم در نوار راهبری کلیک کنند. با این کار پنجره ای بازخواهد شد که بسته به تنظیمات سیستم، فهرست تقویم یا نمایه ساعت را نمایش خواهد داد. شما می توانید نمایه ساعت را در تصویر ۶٫۳ مشاهده کنید. در این تصویر زبان تقویم بر اساس زبان مرورگر سیستم تعریف شده است. در صورت به هم ریختگی در زبان تقویم به تنظیمات مرورگر خود مراجعه نمایید.

دراین نمایه تمامی رویدادهای برنامه ریزی شده برای یک روز خاص نمایش داده شده است. کاربران می توانند با کلیک بر روی هر یک از تب های تعبیه شده در قسمت بالای تقویم، نمایش فعالیت ها را به حالت های هفتگی، ماهانه، سالیانه تغییر دهند. این سیستم امکان مشاهده ی تقویم همکاران را برای کاربران فراهم می سازد. کاربران می توانند با انتخاب نمایه هفتگی به عنوان نمایه استاندارد، چشم اندازی کامل از تقویم خود داشته باشند.

افزودن یک رویداد به تقویم

برای برنامه ریزی یک قرار ملاقات، تماس و یا هر رویداد تعریف شده توسط کاربر، می بایست بر روی یکی از سلول های ساعات روز (با در نظر گرفتن نمایه هفتگی به عنوان نمایه استاندارد)

کلیک کرده و نوع رویداد انتخاب شود. با این کار مطابق با تصویر ۷٫۳ پنجره ای به صورت پاپ آپ در صفحه باز می شود.

×		د / وظیفہ	افزودن سريع رويدا
			رويداد وظيفه
▼ مدیر سیستم	* ارجاع به		* موضوع
1394-08-06 O AM 01:46	* تاریخ و ساعت پایان	1394-08-06 S AM 01:41	* تاریخ و زمان شروع
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	* وضعیت	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	* نوع فعاليت
فرم کامل ذخيره لغو			

تصویر ۷٫۳ نمایه ویرایش رویداد

کاربران می توانند در پنجره ی باز شده اطلاعات رویداد را وارد نمایند. در جدول زیر نحوه ی عملکرد هر یک از فیلدهای این پنجره توضیح داده شده است.

جدول ۱٫۳ بررسی اجمالی اطلاعات رویداد	
توضيح	نام فيلد
این یک فلید اجباری بوده و کاربر ملزم به ثبت نام برای فعالیت مورد نظر است.	موضوع
به طور پیش فرض رویداد ایجاد شده متعلق به سازنده ی آن می باشد، اما کاربر می تواند در صورت لزوم آن را تغییر دهد.	ارجاع به
هر رویداد از یک زمان آغاز و پایان برخوردار بوده و کاربر می تواند تاریخ شروع/پایان را مشخص کند. به عنوان مثال سفرهای کاری چند روزه.	تاريخ و زمان شروع/پايان
به طور پیش فرض وضعیت هر رویداد جدید به حالت برنامه ریزی شده تنظیم شده است. در صورت تنظیم وضعیت به این حالت، کاربر	وضعيت

تنها از امکان ایجاد رویداد در آینده برخوردار خواهد بود. اما اگر وی	
مایل به ثبت رویدادی در گذشته باشد، می بایست وضعیت آن را در	
حالت برگزار شده قرار دهد.	
در این فیلد می بایست یک از گزینه های تماس، قرارملاقات و یا هر	ت المغ جمنا
فعالیت سفارشی که توسط مدیر سیستم تعریف شده است انتخاب شود.	لوع فعاليت
این فیلد در فرم کامل قرار دارد. در این قست می توان توضیح کوتاهی	
درباره ی رویدادهای آینده و برای رویدادهای گذشته اهداف، اقدامات	توضيحات
انجام شده یا مدت زمان ملاقات را وارد نمود.	
از این فیلد به منظور لینک کردن تقویم با سایر ماژول ها استفاده می	
شود و با انجام عملیات لینک، این رکورد در فهرست عملیات رکورد	مرتبط با
لینک شده به نمایش در خواهد آمد.	
کاربران می توانند رویدادهای خود را اولویت بندی کرده و رنگ خاصی	
به آن اختصاص دهند.	اوتويت
با فعال سازی این چک باکس اطلاعات رویداد به مالک رویداد ارسال	
می شود. به عنوان مثال کاربر می تواند از این ابزار به هنگام تغییر مالک	ارسال اطلاعيه
رويداد استفاده نمايد.	
کاربران می توانند سایر کاربران CRM را مطابق با دستورالعمل زیر به	
یک رویداد دعوت نمایند. توجه داشته باشید تمامی کاربران دعوت شده	دعوت
	7
به طور خودکار ایمیلی با محتوای اطلاعات رویداد دریافت خواهند کرد.	,
به طور خودکار ایمیلی با محتوای اطلاعات رویداد دریافت خواهند کرد. کاربران می توانند نمایش رویدادهای مربوط به خود را به حالت	
به طور خودکار ایمیلی با محتوای اطلاعات رویداد دریافت خواهند کرد. کاربران می توانند نمایش رویدادهای مربوط به خود را به حالت عمومی یا اختصاصی تنظیم نمایند. در صورت تنظیم رکورد به حالت	قابليت نمايش

همانند تصویر ۸٫۳ کاربران می توانند چک باکس [**ارسال یادآوری**] را فعال کنند تا به طور خودکار ایمیل های یادآوری از طریق نرم افزار ویتایگر برای آن ها ارسال شود.

									بادآورى	اطلاعات ببام
	مغ	• 1 دق	روز 🔻 0 ساعت	0 *		•				ارسال يادآورى
						×			د / وظيفه	افزودن سريع رويداه
										رويداد وظيفه
							* مدير سيستم	" ارجاع به		• موضوع
دبيره البو	l					۲ افزودن رویداد جدید	1394-08-06	• تاريخ و ساعت پايان	Image: 1394-08-06 Image: 1394-08-06	" تاريخ و زمان شروع
						اطلاعات رويداد	 بک گزینه را انتخاب کنی 	• وضعيت	 یک گزینه را انتخاب کنید 	• نوع فعاليت
		* مدير سيستم	مر وليري م			• موضوع				
		1394-08-05 O AM 01:46	الريخ و زمان پايان	-	1394-08-05	• تاريخ و زمان شروع	فرم کامل دمیره			
			ارسال اطلاعيه		 بک گزینه را انتخاب کنید 	• وشعيت				
			محل		 یک گزینه را انتخاب کنید 	• نوع فعاليت				
		* عمومی	فابليت نمايش		 بک گزینه را انتخاب کنید 	اولويت				
						اطلاعات ببام بادأورى				
						ارساك بادأورف				
						اطلاعات دوره تناوب				
						نكرار				
						مرتبط با				
	+ Q	pipinate O	 کمیین های تیلیغانی 	+ 9	•	نام مخاطب				
						ئوھيدات				
						توفيحات				
						دغوت				
						دعوت كاربران				

تصویر ۸٫۳ تنظیم ارسال پیام یادآوری

توجه داشته باشید برای ارسال پیام یادآوری می بایست زمان ارسال تعیین شود. همچنین لازم به ذکر است در نسخه ی فعلی امکان تغییر آدرس ایمیل وجود نداشته و تنها به مالک رویداد ارسال می شود.

علاوه بر این نرم افزار ویتایگر امکان زمانبندی رویدادها به گونه ای که در یک زمان خاص تکرار شوند را فراهم ساخته است. کاربران می توانند با فعال سازی چک باکس [**تکرار**] تنظیمات لازم را اعمال نمایند (تصویر ۹٫۳).

> > تصویر ۹٫۳ تنظیمات تکرار یک رویداد

در پایان به منظور ثبت تنظیمات انجام شده در نرم افزار ویتایگر می بایست بر روی کلید [**ذخیره**] کلیک شود. با انجام این کار رکورد ثبت شده در فهرست رویدادها به نمایش در می آید.

به اشتراک گذاری تقویم

اطلاعات دوره تناوب

در حالت پیش فرض تقویم هر کاربر به حالت خصوصی تنظیم شده است. این بدین معنا است که سایر کاربران می توانند رویدادهای ثبت شده در تقویم شما را مشاهده کنند اما امکان

دسترسی به ریز اطلاعات را نخواهند داشت. کاربران می توانند همانند تصویر ۱۰٫۳ با کلیک بر روی آیکون + تقویم سایر کاربران را به فهرست تقویم های خود اضافه نمایند.

جسنجوی پیشرفته		ovtiger 😳
افزودن رویداد / وظیفه 🖌 🕨	٥	تقويم من
		تقويم مشترك
		نمایش به صور ت لیست
		 تقویم های افزوده شده
		برای من ملیکا ابن یمین
		◄ آخرين تغييرات

تصویر ۱۰٫۳ به اشتراک گذاری تقویم

سایر کاربران در سلسله مراتب مبتنی بر نقش نیز از امکان مشاهده ی رویدادهای ویژه ای که در تقویم کاربر دیگری به حالت عمومی تنظیم شده است، برخوردار هستند. برای تنظیم یک رویداد به حالت عمومی می بایست به هنگام ایجاد آن چک باکس [عمومی] را فعال شود. لازم به ذکر است کاربری که در سلسله مراتب دارای نقش بالاتری می باشد، همواره می تواند تقویم زیردستان خود را کنترل نماید.

وظايف

نرم افزار ویتایگر شما را در ریختن برنامه ای همه جانبه برای انجام وظایف محول شده یاری می نماید. به طور کلی در این سیستم، وظایف به یک کاربر یا یک گروه کاربری واگذار می شود. لازم به ذکر است در نرم افزار ویتایگر وظایف به جای زمان اتمام دارای موعد سررسید می باشند. در این بخش نه امکان دعوت سایر کاربران به یک وظیفه و نه مرتبط ساختن یک وظیفه به بیش از یک مخاطب وجود دارد. اما می توان با تغییر مالکیت وظیفه ، آن را به یک کاربر دیگر انتقال داد.

در نرم افزار ویتایگر قسمت های مختلفی وجود دارد که از آن طریق امکان ایجاد وظیفه فراهم می باشد. به عنوان مثال کاربران می توانند در نمایه اطلاعات هر مرحله از فرایند فروش یا تقویم یک وظیفه ایجاد نمایند. از این طریق مطابق با تصویر ۱۱٫۳ نمایه ویرایش باز شده و کاربر می تواند اطلاعات وظیفه را در آن ثبت نماید.

×		یداد / وظیفہ	افزودن سريع رو
			رويداد وظيفه
▼ مدیر سیستم	* ارجاع به		* موضوع
1394-08-07	* تاريخ سررسيد	I394-08-07 AM 09:47	* تاریخ و زمان شروع
		▼ یک گزینه را انتخاب کنید	* وضعیت
فرم کامل ذخیرہ لغو			

توجه: كاربران مي بايست به فيلدهاي الزامي توجه كنند.

تصوير ١١,٣ منوى وظيفه

پس از اتمام ثبت اطلاعات در منو، کاربر می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کند. ۲٫**۲٫۳ تنظیمات تقویم**

کاربران برای مشاهده ی منوی تنظیمات می بایست به نمایه تقویم رفته و بر روی آیکون کلیک کنند. آن ها از این طریق می توانند تنظیمات مربوط به زمان شروع تقویم، فرمت ساعت و سایر تنظیمات پیش فرض را اعمال نمایند (تصویر ۱۲٫۳).

x		متصولات لم تنظيمات تقويم	مخاطبین فرمت های فروش ترک مهرب	۲۰ تقویم سردخ های فروش سازمان ها محفدد ازد کارگیجامه در نمیزه مدست از اما دا من محفدد از کارگیجامه در نمیزه مدست از اما دا منا محفد ما محف محف مدست از اما دا منا محف محف محف محف مدست از اما دا منا محف محف محف محف محف محف محف محف محف محف
* شنبه	روز اول هفته	جوی بیشرفته	,	© vtiger
AM 12:00 *	ساعت شروع روز	-	وظيفه افزودن رويداد / وظيفه	تقريم من
yyyy-mm-dd 🔻	قالب تاريخ	یک شنبه ۸/۳	شنبه ۲/۸	تقويم مشترك
12 ساعت 🔿 24 ساعت	قالب ساعت			نمایش به میچ ت لیست
خ (UTC 03:30) خوران	منطقه زمانی			۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲۰۰۰ ۲
🔵 امروز 🔘 هفته جاری 🕥 ماه جاری 🔷 سال جاری	نمايه فعاليت ييش فرض			
√ 1 دفيفه	فاصله زمانی بین پنجره یادآوری			
ومعیت 🔹 یک گزینه را انت فع 🔹 یک گزینه را انت	نوع و وضعیت پیشغرض			
نماس + 5 دۇپۇە دېگر رويدادها + 5 دۇپۇە	مدت زمان پیش فرض رویداد			
	مخفی کردن رویدادهای پایان یافته			
خمومتی 🔾 عمومتی 🔘 کاربران منتخب 🔾	اشتراک گذاری تقویم با			
دخيره ^{لغ} ؤ				
ሳ	طيمات تقوي	صوير ۱۲٫۳ تنغ	5	

1 الى 20 🕻	- 4		₹همه تقویم	افزودن رویداد	ت 🔻 افزودت وظيفه	عملياه	تقويم من
V U T S R Q P	ONMLKJIH	G F E D C B A	ظع غ ف ق ک گ ل م ن و ه ی	ذ ر ز ژ س ش ص ض ط	→ ć z <u>s</u> s j y y	Ĩ I	تقويم مشترك
تاريخ اتمام	ناریخ و زمان شروع	مرتبط با	موضوع	نوع فعاليت	وضعيت		نمایش به صورت لیست
							◄ آفرين تغييرات
							▼ تقويم گوگل
2:35 1395-11-26 ب.ظ	2:30 1395-11-26 ب.ظ	-	پارت اول آموزش آنلاین بعد از خرید نرم اف	ملاقات	برنامه ریزک شده		
2:35 1395-11-24 ب.ظ	2:30 1395-11-24 ب.ط	-	آموزش آنلاین بعد از خرید نرم افزار	تماس	انجام شده		تاکنون همگام سازی ای انجام نشده
ه.ب 1:30 1395-11-23	ى.ط 1:00 1395-11-23	على لظفى	تماس	تماس	انجام شده		انجام همگام سازی 🥹
1395-11-21	10:00 1395-11-21 ق.ظ	فولاد آراد	جلسه حضورى	وظيفه	نکمیل شدہ		حذف اطلاعات همگام
09:10 1395-11-17 ق.ط	09:00 1395-11-17 ق.ظ	-	بررسنی نیازمندی ها	تماس	انجام شده		سازک شدہ
10:10 1395-11-12 ق.ط	10:00 1395-11-12 ق.ط	مهندس مهدوی	هماهنگی و جلسه آنلاین	تماس	انجام شده		

تصوير ١٣,٣ نمايه فهرست تقويم

۳٫۲٫۳ نمایه فهرست تقویم

در صورتی که کاربر مایل به مشاهده ی تمامی فعالیت ها در یک فهرست است، می بایست در منوی تقویم بر روی دکمه **[نمایش به صورت لیست**] کلیک کنند (تصویر ۱۳٫۳).

کاربران می توانند با استفاده از فیلترهای مختلف، این لیست را بر اساس معیارهای خود تغییر دهند. به منظور کسب اطلاعات بیشتر درباره ی چگونگی سفارشی سازی نمایه فهرست برای انجام اهداف خاص به بخش ۲٫۳٫۲٫۲ مراجعه نمایید.

۴٫۲٫۳ عملیات وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از فعالیت ها

با استفاده از منو **[عملیات**] تقویم می توان فعالیت ها را با فرمت iCal در سیستم ثبت و یا با همین قالب خروجی گرفت. بسیاری از اپلیکیشن های دفتری این فرمت را پشتیبانی می کنند.

با راه اندازی سیستم ویتایگر مجموعه از افزونه ها برای انجام عملیات وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از آن ها به صورت خودکار بر روی سیستم میزبان نصب خواهد شد. این برنامه ها عبارتند از پلاگین Outlook برای سیستم های ویندوزی یا افزونه های Thunderbird و Mozilla برای ویندوز، مک یا لینوکس. برای اطلاعات بیشتر درباره ی این افزونه ها می توانید به راهنما های ارائه شده در فهرست راهنما های بخش پیوست مراجعه نمایید.

۳,۳ فرآیند فروش

هر کاربر می تواند با استفاده از نرم افزار ویتایگر یک فرآیند فروش تعریف و طبق آن اقدامات مربوط به تماس های اولیه با مشتری بالقوه تا خدمات پس از فروش را انجام دهد. این نرم افزار در طول انجام یک فرایند، داده ها و شرایط مختلف مورد نیاز را در ابعاد متفاوت فراهم آورده و مانند پازل در کنار یکدیگر قرار می دهد. در ادامه فازهای مختلف فرآیند فروش ارائه شده توسط سیستم توضیح داده می شود:

- سرنخ فروش
- فرصت های فروش (که بر اساس مراحل، اولویت ها و معیار های مختلف دستبندی می شوند)
 - پيش فاكتور
 - سفارشات خرید و فروش
 - فاكتورها
 - سیستم پشتیبانی تیکتینگ و پرسش و پاسخ های متداول

توجه داشته باشید مدیریت عملیات و مخاطبین، کاتالوگ محصولات و خدمات و گزارشات قدرتمند در ارتباط نزدیک با مراحل فروش است.

به خاطر بسپارید سیستم ویتایگر به هنگام تبدیل یک سرنخ به فرصت فروش، به طور خودکار اطلاعات لازم را انتقال خواهد داد. با این وجود اگر کاربر به اصطلاح به پریدن سر مرحله ای خاص احساس نیاز نمود، می تواند مسقیماً به فاز مخاطبین، سازمان ها یا فرصت فروش برود.

۱،۳،۳ ارتباط با مشتری

مدیریت و استفاده اثربخش از ارتباطات مشتری مهمترین جزء سیستم مدیریت ارتباط با مشتری محسوب می شود. تمامی فعالیت های یک کسب و کار در نهایت مشتری را هدف قرار می دهند. در نرم افزار ویتایگر سه نوع مخاطب تعریف شده است:

- سرنخ های فروش
- مخاطب به صورت فردی
- مخاطب به شکل یک سازمان مانند نهاد، گروه، آژانس و ... حقوقی

نرم افزار ویتایگر نه تنها امکان وارد و ثبت اطلاعات هر یک از این مخاطبین را فراهم ساخته بلکه به شکلی مناسب کاربران را قادر به لینک کردن یک فرد به سازمان یا یک سازمان به سازمان دیگر می سازد. به هنگام استفاده از نرم افزار ویتایگر، مخاطبین بر اساس مرحله ای از فرآیند فروش که در آن قرار دارند مانند سرنخ فروش (نخستین مرحله)، فرصت فروش (مرحله ی پیش از فروش) یا پشتیبانی (مرحله ی پس از فروش) طبقه بندی می شوند. مثال زیر نمونه ی ساده ای از یک فرآیند فروش می باشد:

- اطلاعات مشتریان بالقوه ای که پیش از انجام هرگونه اقدام و یا برقراری ارتباط جمع آوری می شوند در قسمت **سرنخ های فروش** ثبت می گردند. در این مرحله از فرآیند فروش امکان تبدیل شدن سرنخ فروش (مشتری بالقوه) به فرصت فروش مشخص نمی باشد.
- اطلاعات این سرنخ فروش تا زمان برقراری ارتباط و تبدیل به یک فرصت فروش نگهداری شده و تمامی اقدامات انجام شده بر روی این رکورد از طریق نرم افزار ویتایگر پیگیری می شوند.
- با پدیداری یک فرصت تجاری این سرنخ به یک فرصت فروش تبدیل شده و تمامی اطلاعات مربوط به این رکورد به طور خودکار به دو دسته ی مخاطبین و سازمان ها تقسیم و آن سرنخ فروش حذف می گردد. توجه داشته باشید تمامی اطلاعات جمع آوری شده مربوط به سرنخ فروش همچنان در دسترس می باشد با این تفاوت که میان ماژول های مخاطبین، سازمان ها و فرصت های فروش تقسیم می شوند.

با استفاده از این روش تنها مخاطبین و سازمان هایی که فرصت تجاری برای کاربر می سازند، به طور جداگانه پیگیری می شوند. به منظور جلوگیری از بارگذاری بیش از اندازه ی اطلاعات بلااستفاده در نرم افزار ویتایگر، سرنخ های فروشی که از احتمال کمتری برای تبدیل به فرصت فروش برخوردار هستند، جدا شده و به صورت فشرده تر جمع آوری می شوند.

توجه داشته باشید برای ایجاد هر مخاطب یا سازمان نیازی به پشت سر گذاشتن تمامی مراحل فرآیند تبدیل سرنخ فروش نبوده و کاربران می توانند هر مخاطب یا سازمان جدید را به طور مستقیم در سیستم ثبت کنند. (همچنین این امر می تواند برای کارمندان، مشتریان فعلی، شرکای شرکت و مخاطبین شخصی کاربر نیز صادق باشد.)

۲,۳,۳ سرنخ های فروش

سرنخ های فروش نخستین مرحله ی پی ریزی ارتباط با مشتری و احتمالاً بهترین زمان برای وارد کردن اطلاعات مشتریان در سیستم ویتایگر می باشد. هر سازمانی می تواند از طریق فعالیت های بازاریابی مانند نمایشگاه های تجاری، تبلیغات یا روابط عمومی بالابه سرنخ های فروش خود دست یابید. در این مرحله کاربر نمی داند که آیا این رکورد به فرصت تجاری تبدیل خواهد شد یا خیر.

متاسفانه اغلب اوقات سرنخ های فروش منجر به فرصت تجاری نمی شوند. به همین منظور نرم افزار ویتایگر با بکارگیری عملکردی متفاوت برای سرنخ های فروش در مقایسه با سایر مخاطبین ثبت شده در سیستم، به این مسئله می پردازد. منطقی است که از سرنخ های فروش بی فایده ای که به نوعی سربار سیستم هستند اجتناب شود. پس با در نظر گرفتن این موضوع دیگر نیازی به لینک کردن سرنخ های فروش به سازمان یا مخاطب وجود نخواهد داشت.

با ایجاد یک سرنخ فروش جدید، اطلاعات مرتبط با مشتری که در ادامه آمده است دستگیرتان خواهد شد:

- اطلاعات تماس با شخص یا سازمان
 - توضيحات مربوط به سرنخ فروش
- برآورد ارزش یک سرنخ فروش ویژه برای شرکت کاربر

این داده ها به عنوان اطلاعات مهم در شروع فرآیند بازاریابی و فروش در نرم افزار ویتایگر ذخیره می شوند. توجه داشته باشید مدیر سیستم از امکان اصلاح نوع و حجم اطلاعات اصلی که برای تجارت خود ضروری است، برخوردار می باشد.

حال اگر بر این باورید که یک سرنخ فروش از امکان تبدیل شدن به یک فرصت تجاری برخوردار است، می توانید مطابق با بخش ۱٬۲٬۴ عمل نمایید.

۳,۳,۳ فرصت های فروش

در فرآیند فروش، فرصت های فروش جانشینی منطقی برای سرنخ های فروش هستند. به همین خاطر کاربر می تواند از طریق سرنخ های فروش، فرصت فروش ایجاد نموده و تمامی اطلاعات موجود در رکورد سرنخ فروش را به فرصت فروش جدید انتقال دهد.

همچنین می تواند مستقیماً اقدام به ایجاد فرصت فروش جدید نماید. در واقع هر فرصت فروش یک فرصت تجاری اولیه برای تجارت با مشتریان بالقوه یا فعلی بوده و بخش فروش انتظار دارد که در آینده ای نزدیک با این مشتری بالقوه به مذاکره بپردازد.

به طور کلی فرصت های فروش با داشتن ساختاری متفاوت همانند سرنخ های فروش عمل می کند. کاربران می بایست تمامی داده ها را برای انجام عملیات خود وارد، اسناد مرتبط با معاملات احتمالی را ذخیره، پیش فاکتور را صادر و به انجام ادامه مراحل بپردازند. در واقع هدف این است که داده های موجود در یک فرصت فروش، حاوی تمامی اطلاعات متعلق به یک کسب و کار بخصوص باشد.

توجه: كاربران مى بايست براى هر تجارت جديد يك فرصت جديد ايجاد نمايند.

۴,۳,۳ پیش فاکتورها

نرم افزار ویتایگر کاربران را در صدور پیش فاکتور برای مشتریان بالقوه یاری می نماید. صدور هر پیش فاکتور بر اساس کاتالوگ محصول یا خدمات کاربر و فهرست قیمت آن ها انجام می پذیرد. به عبارت دیگر کاربر پیش از ارائه، ملزم به ثبت محصول و خدمات خود در سیستم ویتایگر است.

ما به کاربران توصیه می کنیم پیش از صدور پیش فاکتور اطلاعات زیر را در اختیار داشته باشند:

- آدرسی پستی شرکت یا مخاطب مربوطه
- واسطه ای مناسب برای داشتن برخورد اولیه مثبت
 - فرصت های فروش مرتبط
 - داشتن دفترچه ی قیمت با حداقل یک مورد

کاربران می توانند هر یک از روش های زیر را برای صدور پیش فاکتور به کار گیرند:

 کاربران می توانند به نمایه اطلاعات فرصت فروش رفته و از فهرست ماژول های مرتبط، ماژول [پیش فاکتور] انتخاب نمایند. از این روش می توان برای انتقال خودکار اطلاعات اصلی مشتری بالقوه به پیش فاکتور استفاده نمود.

 همچنین می توان مستقیماً با کلیک بر روی آیکون [افزودن پیش فاکتور] در نمایه فهرست پیش فاکتور، یک پیش فاکتور جدید صادر کرد. از این طریق کاربر ملزم به تنظیم دستی تمامی فایل های ارجاعی است (به عنوان مثال مشتری بالقوه).

اکثر فیلدهای موجود برای وارد کردن اطلاعات مربوط به پیش فاکتور گویا بوده و نیازی به توضیح ندارند. به همین منظور در ادامه تنها فیلدهایی که از عملکرد خاص برخوردار بوده و در نگاه اول مبهم نمی باشند، توضیح داده شده اند.

اطلاعات يبش فاكتور

های اصلی پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در پیش فاکتور	جدول ۲٫۳ فیلد
توضيح	نام فيلد
در این فیلد می بایست پیش فاکتور نام گذاری شود. توجه داشته	
باشید ذکر نام مشتری در عنوان پیش فاکتور مانند: l st Quote- خدمت	موضوع
گستر شهر، عملیات جستجو را تسهیل می نماید.	
شماره پیش فاکتور به شکل خودکار توسط سیستم و بر اساس	* . .] . *.
تنظیمات صورت گرفته از سوی مدیر ایجاد می شود. لطفاً برای اطلاعات	سماره پیس فاکت
بیشتر به بخش ۵٫۵٫۵ مراجعه کنید.	ی تیور
این فیلد محل ثبت تاریخ انقضای پیش فاکتور است. این اطلاعات	1 "01 .1
	رمان أعتبار

بخشی از فایل خروجی PDF خواهد بود.

در صورتی که مدیر سیستم از نرم افزار ویتایگر برای کنترل انبار خود استفاده می کند، از این قسمت می تواند مدیر انبار خود را تعیین نماید. مدیر انبار با انتخاب مدیر و به محض کلیک بر روی دکمه ی [**ذخیره**]، سیستم به طور خودکار ایمیلی محتوی اطلاعات پیش فاکتور به مدیر انبار ارسال خواهد کرد.

در این قسمت می بایست پیش فاکتور را به یک سازمان ثبت شده در سیستم ارجاع داده شود. با انتخاب سازمان، نرم افزار به طور خودکار اطلاعات آدرس سازمان را یافته و در فیلدهای فرم مورد نظر معادل یابی (اصطلاحاً مپ) می کند.

اطلاعات آدرس

کاربران می بایست آدرس پستی مشتریان خود را به عنوان بخشی از پیش فاکتور در اختیار داشته باشند.

اطلاعات آيتم ها

نرم افزار ویتایگر در پیش فاکتور ها، تمامی هزینه ها و تخفیف های تعلق گرفته به محصولات و سرویس ها را محاسبه می کند. این هزینه ها تمامی مالیات ها و هزینه های ارسال را نیز در بر می گیرد. توجه داشته باشید کاربران می توانند مالیات ها را به صورت جداگانه و یا جمعی محاسبه نمایند. لازم به ذکر است پیش از انتخاب محصول می بایست نوع مالیات مورد نظر مشخص شود.

کاربران می توانند نوع مالیات خود را به حالت **گروهی** یا موردی تنظیم کنند.

در تصویر ۱۴٫۳ نمونه ای از اطلاعات یک محصول با احتساب مالیات به صورت **گروهی** نشان داده شده است. با این روش کاربران می توانند یک نوع مالیات را بر تمامی آیتم ها وارد شده اعمال نمایند.

گروه	نوع ماليات 🔻		واحد 🔻 ریالہ, ابران (ریال)	ت آيتم	اطلاعات
قيمت خالص	مجموع	ت قیمت	مقدار ليس	"نام آيتم	ابزارها
133.39	133.39 0 133.39	133 نخفيف : كل بعد از تخفيف :	.39 (-) جمع	اسبيکر تسکو TS-2114 💽 💽 د جابگرها و متون بلکه روزنامه و	
				رب جدید 🕈 سرویس جدید	+محصو
		133.39		يتم ها	مجموع آ
		0.00		ى	(-) تخفيف
		0.00		به حمل و نقل و جابجایی	(+) هزينا
		133.39		قبل از مالیات	مجموع ق
		42.02		ن	(+) ماليار
		0.00		ت حمل و نقل	(+) ماليار
		0.00		افزودن تعدیل/تنظیم	🔾 کسر
		175.41			جمع کل
		0			دريافتى
		0		ه حساب	باقيمانده
ذخيره لغو		,			

تصویر ۱۴٫۳ تنظیم نوع مالیات به حالت گروهی در پیش فاکتور

در تصویر ۱۵٫۳ اطلاعات آیتم با قرارگیری نوع مالیات به حالت **موردی** به نمایش در آمده است. در این حالت مالیات هر محصول به صورت جداگانه محاسبه شده است. لازم به ذکر است با انتخاب این حالت کاربران می توانند برای هر آیتم انتخابی، مالیات های مختلفی در نظر بگیرند.

همان طور که مشاهده می کنید با کلیک بر روی دکمه های [محصول جدید] و [سرویس جديد] امكان اضافه نمودن محصول و خدمات بيشتر فراهم شده است.

دى	نوع ماليات 🔻 مور		(JĻ	واحد 🍸 ريال, ايران (ر	آيتم	اطلاعات
مت خالص	مجموع قر	يمت	ليست ق	مقدار	"نام آيتم	ابزارها
204	19 107.34 0 107.34 ♥ 97.15	ف: بعد از تخفیف: ت:	107.34 (-) تخفیر جمع کار (+) مالیا	1	اسىيىكرتسكوفلىش خورىلونون 2322 💽 Varian اسىيكرتسكوفلىش خورىلونون 2322 مى الماي مى الماي مى الماي مى الماي مى ا محامد بالماي ماي ماي الماي مى	
					جديد +سرويس حديد	+محصول
		204.49			م ها	مجموع آيت
		0.00				(-) تخفيف
		0			حمل و نقل و جابجایی	(+) هزينه
		204.49			ل از مالیات	مجموع قب
		0			حمل و نقل	(+) ماليات
		0			افزودن تعديل/تنظيم	🔾 کسر
		204.49				جمع کل
		0				دريافتى
		0			حساب	باقيمانده
ذخبره لغو						

تصویر ۱۵٫۳ تنظیم نوع مالیات به حالت موردی در پیش فاکتور

۳٫۳ فیلد های مربوط به وارد کردن اطلاعات محصول در پیش فاکتور	جدول
توضيح	نام فيلد
پیش از ایجاد هر پیش فاکتوری کاربر ملزم به ثبت کاتالوگ محصول و	
خدمات خود در نرم افزار می باشد. در این قسمت برای انتخاب محصول یا	
خدمات مورد نظر می بایست بر روی آیکون 🔜 کلیک شود. با این کار	نام آيتم
شرح محصول در فیلد توضیحات که در زیر فیلد نام محصول قرار دارد، به	
نمایش در می آید.	

در این قسمت می بایست تعداد محصول یا خدمات ارائه شده را مشخص گردد.	مقدار
در این قسمت می بایست قیمت محصول وارد شود. لطفاً توجه داشته باشید کاربران می توانند با استفاده از آیکون 🛋 از طریق دفترچه ی قیمت، قیمت محصول را نیز انتخاب نمایند. (این امکان به هنگام وجود چندین لیست قیمت متفاوت برای مشتریان مختلف بسیار کارآمد خواهد بود.)	ليست قيمت
در این قسمت کاربران می توانند هم به صورت جداگانه و هم به صورت کلی برای آیتم های انتخاب شده تخفیف قائل شوند. آن ها می توانند این تخفیف را به صورت درصدی (٪) یا یک مقدار مشخص اعمال نمایند.	تخفيف
به طور کلی نرم افزار ویتایگر هزینه های مالیاتی را بر اساس اطلاعات مالیاتی موجود در کاتالوگ محصول و خدمات محاسبه می کند، اما کاربر می تواند بدون نیاز به تغییر اطلاعات کاتالوگ محصول محاسبات انجام شده در پیش فاکتور را اصلاح نماید. در این نرم افزار نوع و مقدار مالیات توسط مدیر سیستم تعیین می گردد.	ماليات
از طریق این فیلد می توان هزینه های حمل و نقل را به سایر هزینه ها اضافه نمود.	هزینه ی حمل و نقل و جابه جایی
از این فیلد نیز می توان هزینه ی مالیات بر جابه جایی را به سایر هزینه ها افزود.	مالیات بر حمل و نقل و جابه جایی
سرانجام کاربر می تواند با افزودن یا کسر یک مقدار ثابت، هزینه ی کل را تعدیل/ تنظیم کند.	تعديل/ تنظيم

واحد پولی

در این سیستم نه تنها تمامی محاسبات قیمت ها بر اساس واحد پولی پیش فرض تنظیم شده توسط خود کاربر انجام می شود، بلکه واحد پولی تخصیص یافته به هر محصول یا خدمات ویژه هم مد نظر قرار گرفته می شود.

کاربران می توانند با انتخاب سایر ارز ها که در بالای فهرست محصولات قرار دارد واحد پولی را تغییر دهند. با تغییر واحد پولی قیمت محصولات و سرویس ها به طور خودکار به نرخ ارز مورد نظر تبدیل خواهند شد. به طور کلی تمامی واحد های پولی موجود و نرخ تبدیل آن ها توسط مدیر سیستم تعیین می شود (بخش ۴٫۵٫۵).

در نهایت نرم افزار ویتایگر تمامی موارد را اضافه کرده و جمع آن ها را محاسبه می کند. کاربران می توانند بر تعداد موارد مالیاتی افزوده و یا قیمت را تعدیل/ تنظیم نمایند. لطفا توجه داشته باشید که مفاد قوانین و ضوابط می تواند توسط مدیر سیستم، آنگونه که در بخش ۳٬۵٬۵ شرح داده شده است، تعیین و تعریف گردد.

کاربران به منظور ثبت تمامی اطلاعات پیش فاکتور در سیستم می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کنند.

خروجی در قالب PDF

کاربران برای ایجاد یک نسخه PDF از پیش فاکتور صادر شده، می بایست در ابتدا اطلاعات شرکت خود را مطابق با آن چه در بخش ۱٫۴٫۵ توضیح داده شده است تنظیم نمایند. آن ها می توانند با رفتن به نمایه اطلاعات پیش فاکتور، کلیک بر روی دکمه [بیشتر] و انتخاب گزینه ی [ارسال ایمیل با فرمت PDF] یک نسخه ی PDF از پیش فاکتور ایجاد و آن را ایمیل کنند.

نکته: در صورتی که در دریافت خروجی PDF صحیح و فارسی و به فرمت رسمی کشور ایران مشکل دارید می توانید ماژول آن را از فروشگاه ویتایگر فارسی به آدرس vtiger.ir تهیه نمایید.

۵,۳,۳ سفارشات فروش

سفارشات فروش، سفارشاتی هستند که کاربران از جانب مشتریان خود دریافت می کنند. چنین سفارشات محصول یا خدمات غالباً از طریق ایمیل یا فکس به دست آن ها می رسد. با در نظر گرفتن قابلیت های نرم افزار ویتایگر، منطقی است که امکان دریافت سفارشات فروش از طریق این سیستم هم برای کاربران فراهم باشد.

توجه: ممکن است میان سفارش فروش و یک پیش فاکتور تفاوت هایی وجود داشته باشد، به همین خاطر هر کاربر ملزم است این اطلاعات را به طور جداگانه در بانک اطلاعاتی CRM خود داشته باشد.

کاربران می توانند با استفاده از پیش فاکتور قبلی خود یک سفارش فروش جدید ایجاد نمایند. برای این کار می بایست به نمایه اطلاعات پیش فاکتور مورد نظر رفته، بر روی دکمه [بیشتر] کلیک و در نهایت گزینه ی مناسب را انتخاب نمایند. با عمل طبق این مراحل، سیستم به طور خودکار تمامی اطلاعات پیش فاکتور را به یک سفارش فروش جدید انتقال خواهد داد.

اکثر فیلدهای فرم سفارش فروش گویا هستند، به همین خاطر در ادامه تنها به توضیح فیلدهای خاص می پردازیم.

جدول ۴٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در سفارشات فروش نام فیلد

در این فیلد کاربران ملزم به نام گذاری سفارش هستند. توصیه می کنیم این نام منحصر به فرد و در بر گیرنده ی نام سازمان باشد.	موضوع
نرم افزار ویتایگر به طور خودکار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط	

شماره سفارش مدیر سیستم سفارشات را شماره گذاری می کند. برای کسب اطلاعات فروش بیشتر به بخش ۵٫۵٫۵ مراجعه کنید.

اطلاعات آدرس

در این قسمت به محض انتخاب یک مخاطب یا سازمان اطلاعات آدرس آن ها به طور خودکار در فیلد آدرس این فرم معادل یابی (به اصطلاح مپ) می شود.

ايجاد فاكتورهاى تكرارى

همان طور که در تصویر ۱۶٫۳ مشاهده می کنید در این بلوک کاربران از امکان تنظیم صدور فاکتورهای دوره ای طبق اطلاعات سفارش فروش در حال ثبت، برخوردار هستند. این بدین معنی است که هر زمان شرایط در نظر گرفته شده در این سفارش فروش برقرار باشد سیستم به طور خودکار در موعد مقرر فاکتور صادر می کند. این امر به واسطه ی یک زمان بندی کننده فعالیت ها که غالباً یک مرتبه در روز در سیستم اجرا می شود، انجام می پذیرد.

اطلاعات فاكتورهاى تكرارى				
فعال کردن تکرار دوره ای	V	تناوب تكرار	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	
زمان شروع	1394-08-07	زمان پایان	1394-08-21	
مدت زمان پرداخت	* حداکثر 30 روز	* وضعيت فاكتور	▼ ارسال شد	

تصویر ۱۶٫۳ اطلاعات فاکتور تکراری در فرم ایجاد سفارش فروش

اطلاعات آيتم

در این قسمت سفارشات محصولات و سرویس ها فهرست می شوند. برای کسب اطلاعات بیشتر به توضیحات اطلاعات آیتم بخش ۴٬۳٬۳ مراجعه فرمایید.

خروجی در قالب PDF

کاربران برای ایجاد یک نسخه PDF از سفارش فروش ثبت شده، می بایست در ابتدا اطلاعات شرکت خود را مطابق با آن چه در بخش ۱٫۴٫۵ توضیح داده شده است تنظیم نمایند. آن ها می توانند با رفتن به نمایه اطلاعات سفارش فروش، کلیک بر روی دکمه [بیشتر] و انتخاب گزینه ی [ارسال ایمیل با فرمت PDF] یک نسخه ی PDF از سفارش فروش ایجاد و آن را ایمیل کنند.

نکته: در صورتی که در دریافت خروجی PDF صحیح و فارسی و به فرمت رسمی کشور ایران مشکل دارید می توانید ماژول آن را از فروشگاه ویتایگر فارسی به آدرس vtiger.ir تهیه نمایید.

۶,۳,۳ سفارشات خرید

نرم افزار ویتایگر علاوه بر قابلیت های ذکر شده امکان ثبت محصولات و سرویس های خریداری شده توسط کاربران را نیز فراهم می سازد. این ماژول به منظور ثبت اطلاعات محصول یا سرویس های خریداری شده به هنگام پاسخ گویی به سفارش فروش یک مشتری و یا انجام ادامه ی عملیاتی که برعهده کاربر است، طراحی شده است. پیش از این که کاربران بتوانند سفارش خریدی ایجاد نمایند می بایست حداقل یک تامین کننده ثبت شده در فهرست تامین کنندگان خود، داشته باشند (بخش ۴٫۵٫۳). همچنین آن ها ملزم هستند اطلاعات محصولات و سرویس های خریداری شده را به صورت مستند در ماژول دفترچه ی قیمت ثبت کنند. اکثر فیلدهای فرم سفارش خرید گویا هستند، به همین خاطر در ادامه تنها به توضیح

فیلدهای خاص می پردازیم.

جدول ۵٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در سفارشات خرید نام فیلد در این فیلد کاربر ملزم به نام گذاری سفارش خرید است. توصیه می

در این قسمت می بایست نام یکی از تامین کننده ها که در سیستم نام تامین CRM ثبت شده اند انتخاب نمایید. با این کار سیستم به طور خودکار کننده اطلاعات آدرس را معادل یابی خواهد کرد.

به طور خودکار سیستم ویتایگر بر اساس تنظیمات انجام شده توسط مدیر سیستم سفارشات را شماره گذاری می کند. برای کسب اطلاعات خرید بیشتر به بخش ۵٬۵٫۵ مراجعه کنید.

خروجی در قالب PDF

کاربران برای ایجاد یک نسخه PDF از سفارش خرید ثبت شده، می بایست در ابتدا اطلاعات شرکت خود را مطابق با آن چه در بخش ۱٫۴٫۵ توضیح داده شده است تنظیم نمایند. آن ها می توانند با رفتن به نمایه اطلاعات سفارش خرید، کلیک بر روی دکمه [**بیشتر**] و انتخاب گزینه ی [**ارسال ایمیل با فرمت PDF**] یک نسخه ی PDF از سفارش خرید ایجاد و آن را ایمیل کنند.

نکته: در صورتی که در دریافت خروجی PDF صحیح و فارسی و به فرمت رسمی کشور ایران مشکل دارید می توانید ماژول آن را از فروشگاه ویتایگر فارسی به آدرس vtiger.ir تهیه نمایید.

۷,۳,۳ فاکتورها

کاربران سیستم ویتایگر می توانند به طور دستی یا خودکار طبق سفارشات فروش دریافتی، برای مشتریان خود فاکتور صادر نمایند.

اکثر فیلدهای فرم فاکتور در بخش ۴٬۳٬۳ این راهنما توضیح داده شده اند. ما در این بخش تنها به توضیح فیلدهای خاص می پردازیم.

اطلاعات فاكتور

جدول ۶٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در فاکتور **نام فیلد توضیح**

در این فیلد کاربر ملزم به نام گذاری فاکتور است. توصیه می کنیم این نام منحصر به فرد و در بر گیرنده ی نام مشتری باشد.	موضوع
هر مرتبه ای که یک کاربر در نرم افزار ویتایگر اقدام به صدور فاکتور نماید، سیستم به طور خودکار فاکتور جدید را با توجه به شماره ی	شماره فاكتور

آخرین فاکتور و به صورت متوالی، شماره گذاری خواهد کرد. به این ترتیب دیگر امکان وجود دو فاکتور با شماره های یکسان وجود نخواهد داشت. توجه داشته باشید مدیر سیستم می تواند یک قالب شماره گذاری استاندارد برای فاکتورهای شرکت تعریف کند (بخش ۵٫۵٫۵).

همان طور که در بخش ۳٫۵٫۵توضیح داده می شود، این اطلاعات بر	قوانين و	
گرفته از تنظیمات اعمال شده توسط مدیر سیستم است.	ضوابط	
هر فاکتور از یک تاریخ برخوردار است. کاربران می توانند تاریخ مورد	تاريخ فاكتور	

رر نظر را از طریق این فیلد مشخص نمایند.

همچنین می توانند با استفاده از سفارشات فروش مانند بخش ۵٬۳٫۳ فاکتورهای تکراری صادر نمایید.

خروجی در قالب PDF

کاربران برای ایجاد یک نسخه PDF از فاکتورهای ثبت شده، می بایست در ابتدا اطلاعات شرکت خود را مطابق با آن چه در بخش ۱٫۴٫۵ توضیح داده شده است تنظیم نمایند. آن ها می توانند با رفتن به نمایه اطلاعات فاکتور، کلیک بر روی دکمه [بیشتر] و انتخاب گزینه ی [ارسال ایمیل با فرمت PDF] یک نسخه ی PDF از فاکتور ایجاد و آن را ایمیل کنند.

توجه داشته باشید نرم افزار ویتایگر امکان استفاده مجدد از یک شماره فاکتور را به کاربران نمی دهد. به همین خاطر در اکثر موارد به جای حذف فاکتر توصیه می شود یا مقدار را ۰٫۰۰ قرار داده و یا با انتخاب گزینه ی "اعتباری" در فیلد **وضعیت،** یک فاکتور اعتباری ایجاد نمود.

نکته: در صورتی که در دریافت خروجی PDF صحیح و فارسی و به فرمت رسمی کشور ایران مشکل دارید می توانید ماژول آن را از فروشگاه ویتایگر فارسی به آدرس vtiger.ir تهیه نمایید.

۴,۳ کمپین های تبلیغاتی

نرم افزار ویتایگر از طریق ماژول **کمپین های تبلیغاتی**، کاربران را در انجام اقدامات بازاریابی حمایت می کند. به عنوان مثال آن ها می توانند از کمپین ها برای ارسال ایمیل یا نامه به چندین نفر به طور هم زمان استفاده کرده و طبق بازخورد اقدامات دریافت کنندگان، مخاطبین کسب و کار خود را بیابند.

کاربران برای رفتن به نمایه ایجاد می بایست مطابق با تصویر ۱۷٫۳ بر روی دکمه [افزودن کمپین تبلیغاتی] در نمایه فهرست کمپین ها کلیک کنند.

ذخيره لغو				افزودن كمپين تبليغاتى جديد
				اطلاعات كمبين تبليغاتى
▼ مدیر سیستم	• ارجاع به		کمپین پائیزیی	• نام کمپین تبلیغاتی
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	نوع كمپين تبليغاتي		 یک گزینه را انتخاب کنید 	وضعيت كمبين تبليغاتى
	جامعه هدف تبليغات	+ 0	• جستجو	محصول
	يشتيبان	i		* تاريخ مورد انتظار بسته شدن
%	تعداد ارسالي			وسعت بازار هدف
				التظليات و والأمين قا
ريال	بهای واقعی		ریال 50.000.000	هزینه در نظر گرفته شده
ريال	درآمد مورد انتظار		🔹 یک گزینه را انتخاب کنید	پاسخ مورد انتظار
	تعداد فروش واقعي			تعداد فروش مورد انتظار
	مقدار دريافتي واقعي			مقدار دريافتي مورد انتظار
ريال	نرخ بازگشت سرمايه ې واقعي		وال	نرخ بازگشت سرمایه ې مورد انتظار
				- 14 - 14 - 14 - 14 - 14 - 14 - 14 - 14
				لوطيعات
				توضيحات
دخيره لغو				

تصوير ۱۷٫۳ نمايه ايجاد كمپين

در جدول زیر به توضیح فیلدهای خاص فرم ایجاد کمپین تبلیغاتی می پردازیم: جدول ۷٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در کمپین ها

نام فیلد
 نام کمپین کاربر می بایست یک نام منحصر به فرد برای کمپین خود انتخاب کند.
 مل کمپین کاربر می بایست یک نام منحصر به فرد برای کمپین خود انتخاب کند.
 هر مرتبه ای که یک کاربر در نرم افزار ویتایگر اقدام به ایجاد یک
 کمپین تبلیغاتی جدید کند، سیستم به طور خودکار کمپین جدید را با
 شماره کمپین توجه به شماره ی آخرین کمپین و به صورت متوالی، شماره گذاری
 خواهد کرد. توجه داشته باشید مدیر سیستم می تواند یک قالب شماره
 گذاری استاندارد برای این کمپین ها تعریف نماید (بخش ۵٫۵٫۵).
 کاربران به منظور ثبت اطلاعات کمپین ایجاد شده در سیستم می بایست بر روی دکمه

[ذخیرہ] کلیک کنند.

کاربران می توانند هر یک از اشخاص حقیقی و یا حقوقی که در ماژول مخاطبین، سرنخ های فروش و فرصت های فروش ثبت شده اند، به طور جداگانه در فهرست دریافت کنندگان کمپین های تبلیغاتی قرار دهند. همچنین می توانند فهرستی از این اشخاص ایجاد و در کمپین مورد نظر بارگذاری کنند، اما لازم است توجه داشته باشند پیش از بارگذاری می بایست فهرست اشخاص مورد نظر خود را در نمایه های سفارشی ثبت نمایند. برای همین منظور توصیه می کنیم پیش از اقدام به ایجاد کمپین، نمایه های فهرست سفارشی خود را در ماژول های مخاطبین و سرنخ های فروش ایجاد نمایند. این لیست ها می بایست شامل داده هایی باشد که

در تصویر ۱۸٫۳ به عنوان مثال فهرست مخاطبین مرتبط نشان داده شده است. کاربران در این فهرست از امکان انجام اقدامات زیر برخوردار هستند:

- انتخاب و افزودن یک مخاطب از مخاطبین موجود در نرم افزار ویتایگر با کلیک بر روی
 دکمه [انتخاب مخاطبین]،
 - افزودن یک مخاطب جدید با کلیک بر روی دکمه [افزودن مخاطب] و
 - افزودن فهرستی از مخاطبین با کلیک بر روی فیلد [انتخاب برای نمایش لیست].

پ نیز ب			وبرایش بیشتر ۲ ۶	< > - F
اطلاعات كمبين تبليغاتو	انې			اطلاعات کمپین تبا
ر گمپین تبلیغاتی	كميين يائيزه	شماره کمیین تیل	CAM1 3	بروررسانی ها
ناع به	مدير سيستم	وضعيت كمبين تبل	ی در حال برنامه ریزې	(1) محاطبين
	جسنجوی بیشرفته Q .	•	بام اطلاعات	سريح های فروش
ببين بانيزه			ویزایش بیشتر * 🗲 *	س المعاليت ها(0)
انتخاب مخاطبين 🕇	افزودن مخاطب ارسال ايميل	▼ انتخاب برای ند	ن لیست 1 الی 1 🕈 🗧 🖌	< ₽
🗌 نام خانو	انوادگی تلفن محل کار	م سازمان عنوان ایمیل	حاع به شهر کشور وضعیت	

علاوه براین کاربران می توانند از طریق فهرست ماژول های مرتبط، فرصت های فروش یا فعالیت ها را به کمپین مورد نظر اضافه نمایند.

آن ها می توانند با تعیین مخاطبین خود در هر کمپین تبلیغاتی، انبوهی از ایمیل ها با فیلدهای جایگزین ارسال نمایند. در بخش ۵٫۱٫۴ چگونگی تنظیم قالب ایمیل های دارای فیلد جایگزین که به طور خودکار با داده های نرم افزار ویتایگر پر می شوند، توضیح داده خواهد شد.

۵٫۳ اطلاعات مربوط به محصولات

در سیستم ویتایگر از کلمه ی **محصولات** به عنوان یک اصطلاح جامع برای تمامی اموری که توسط شرکت کاربر ارائه می شود، استفاده شده است. این نرم افزار همانند هر کاتالوگی، محصولات ثبت شده در خود را بر اساس نحوه ی کارکرد، قیمت، تامین کننده و در برخی موارد فهرست موجودی آن دسته بندی می کند. با این حال امکان دارد بعضی از شرکت ها حتی بخواهند محصولات خود را از خدمات شان تمیز دهند. برای این منظور نرم افزار ویتایگر دارای افزونه ای است که در بخش ۶٫۳ به آن خواهیم پرداخت.

1,0,۳ محصولات

در نرم افزار ویتایگر امکان لینک دادن اطلاعات محصول به فرآیند فروش فراهم شده است. کاربران می توانند برای ثبت اطلاعات یک محصول جدید در فرم کامل اطلاعات محصول، به ماژول [**محصولات**] رفته و بر روی [**افزودن محصول**] کلیک کنند. با کلیک بر روی این دکمه پنجره ای باز می شود که در تصویر ۱۹٫۳ نشان داده شده است.

دخبره لغو			افزودن معمنول جديد
			MIS - JEMIN
	كالا فعال است		• نام محصول
	تاريخ آغاز فروش		کد محصول
▼ یک گرینه را انتخاب کنید	طبقه بندى كالا	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	توليد كننده
m	تاريخ اتمام فروش		تاريخ شروع يشتيبانى
+ Q ===== 0	نام تامین گننده		تاریخ اتمام پشتیبانی
	کد محصول ف تامین کننده		وب سایت
	برگه مشخصات کالا		کد محصول ی تولید کننده
 یک گزینه را انتخاب کنید 	حساب معين		شاماره ساريال
			نحوه قيمت گذارې
%	يورسانت (%)	ویا واحدهای بولی دیگر>>	قيمت واحد
	مالیات بر فروش(%) 🔄		مالیات بر ارزش افزوده(%) 🔄
			مالیات بر خدمات(%) 🔄
		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	اطلاعات موجودی انبار:
	سطح سفليش محدد	 یک درینه را استاب دنید 	بابناد ممجمدي انباد
	تعداد مورد نیاز	♥ مدیر سیستم	• رسیدگی کنندہ
			اطلاعات تصویر کالا
		No file selectedBrowse	تصویر کالا

تصوير ۱۹٫۳ نمايه ايجاد محصول

ر تمامی فیلدهای خاص حاوی داده های اصلی محصول توضیح داده شده	در جدول های زیر	
	است.	
لدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در محصولات	جدول ۸٫۳ في	
توضيح	نام فيلد	
در این فیلد کاربر ملزم به انتخاب نامی منحصر به فرد برای محصول	la con ali	
ست.	الم للمعطول	
سیستم ویتایگر به طور خودکار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط		
بدیر سیستم، محصولات را شماره گذاری می کند. مدیر سیستم می	NIS a la â	
واند یک قالب شماره گذاری استاندارد برای محصولات خود تعریف	تتفاره فالا	
مايد (بخش ۵٫۵٫۵).	i	
در این قسمت کاربر ملزم به تخصیص یک کد سفارشی به هر محصول		
ست. این کد می تواند ترکیبی از حروف و اعداد باشد.	شيل مقطعه	
توجه: مشتریان کاربران می بایست از این کد در سفارش های خود	سمارة فطعه	
ستفاده نمایند.	1	
با انتخاب این چک باکس محصول فعال شده و در منوی انتخاب	كالا فعال است	
حصول پیش فاکتور، سفارشات و فاکتورها در دسترس قرار می گیرد.		
این فیلد تمامی معاملات انجام شده در شرکت را نشان داده و در		
صورتی که کاربر از نرم افزار حسابداری برای ثبت عملیات صادرات/	• •	
اردات خود استفاده می کند، ابزاری کارآمد خواهد بود. هر حساب در	حساب معين	
ین فیلد از یک شماره برای ارجاع برخوردار است.	.1	

در این قمست می بایست برای هر محصول یک قیمت واحد در نظر قیمت واحد گرفته شود. این قیمت می تواند همان هزینه ای باشد که کاربر به هنگام خرید این محصول از شخص ثالث، پرداخت می کند. توجه داشته باشید

قیمت فروش می تواند با قیمت تعیین شده در لیست قیمت (به دفترچه قیمت، بخش ۳٫۵٫۳ مراجعه فرمایید) متفاوت باشد. تمامی قیمت محصولات بر اساس واحد پولی اختصاص یافته به کاربر ثبت کننده ی اطلاعات محصول، در سیستم وارد می شود. لازم به ذکر است در صورت تنظیم سایر واحد های پولی توسط مدیر نرم افزار، کاربر از امکان قیمت گذاری محصولات بر اساس سایر ارز های ثبت شده در سیستم نیز برخوردار خواهد شد.

کاربران می توانند مالیات ها را به صورت درصد وارد و بر روی قیمت محصولات اعمال نمایند. توجه داشته باشید مدیر سیستم می تواند انواع مالیات و نرخ های آن ها را همان طور که در بخش ۶٫۵٫۵ توضیح داده خواهد شد، تنظیم کند. لازم به ذکر است در این بلوک تنها مالیات های تعریف شده به نمایش در می آیند و در صورت لزوم کاربر تنها می تواند مقدار مالیات تعیین شده را تغییر دهید و نه نوع آن را.

اطلاعات مربوط به موجودي انبار

نام فيلد

توضيح

رسیدگی هرکاربر به هنگام ثبت یک محصول می بایست وظیفه ی نگهداری از کننده اطلاعات و مدیریت موجودی آن را به یک فرد مسئول واگذار کند. با این

کار سیستم به طور خودکار به هنگام فروش یک محصول یا رسیدن	
سطح موجودی به نقطه ی بحرانی فرد مسئول را مطلع می سازد.	
در این قسمت کاربر می تواند حداقل تعداد کالا که می خواهد در انبار	
خود داشته باشد را مشخص کند. در صورتی که نرم افزار ویتایگر در	. : t
طول انجام فرآیند فروش تشخیص دهد که مقدار واقعی موجودی به	سطح فروش
حداقل مقدار نزدیک شده است، فرد مسئول را با ارسال ایمیل در جریان	مجدد
موضوع قرار می دهد.	
در فیلد کاربر می تواند تعداد کالاهایی را که معمولا خریداری می	تعداد مورد
کند، یادداشت نماید.	نياز

اطلاعات تصوير محصول

در این قسمت کاربر می تواند ۶ تصویر از محصول خود را وارد کند. این تصاویر می بایست در قالب gif ،jpg یا png بوده و فایل آن ها دارای پسوند (jpg, gif, png) با حروف کوچک باشد. توجه داشته باشید که حجم فایل تصویر تا جای ممکن کم باشد چرا که با هر مرتبه نمایش این صفحه زمان زیادی صرف بارگذاری این تصاویر خواهد شد. در صورتی که کاربر بیش از یک عکس از محصول در سیستم وارد کرده باشد، این تصاویر به صورت اسلاید در نمایه اطلاعات به نمایش در خواهد آمد.

بلوك توضيحات

در این قسمت کاربر می تواند در صورت لزوم اطلاعات بیشتری درباره محصول بدهد. توجه داشته باشید این اطلاعات در فایل خروجی گرفته شده در قالب PDF از پیش فاکتور، فاکتور و سفارشات نیز موجود خواهد بود.

در این مرحله کاربر برای ثبت تمامی اطلاعات وارد شده در سیستم می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کند.

نام فیلد توضیح از طریق این قسمت کاربر تمامی تیکت های مرتبط با محصول را مشاهده خواهد کرد. این تیکت ها دربر دارنده شکایات مشتری، عیوب

جدول ۱۱٫۳ موارد فهرست های مرتبط خاص محصولات

محصول یا دیگر رویدادهای مرتبط با خدمات پس از فروش می باشد. برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ی سیستم تیکتینگ می توانید به بخش ۱٫۲٫۲٫۴ مراجعه نمایید.

به طور کلی بسته ی محصولات مجموعه ای از محصولات مکمل است. بسته های از طریق این فیلد کاربر می تواند محصولات زیر مجموعه را به محصول محصول اصلی افزوده و به هنگام انتخاب محصول در پیش فاکتور، فاکتور و سفارشات دسته محصولات را انتخاب نماید.

در صورتی که محصول انتخابی کاربر جزء یک بسته محصول دیگر محصول پایه باشد نرم افزار به طور خودکار محصول اصلی و فهرست محصولات زیرمجموعه آن را به نمایش در می آورد.

۲٫۵٫۳ بسته محصولات

کاربران تنها می توانند با استفاده از فهرست محصولات موجود بسته بسازند. توجه داشته باشید امکان ایجاد بسته برای "سرویس ها" وجود ندارد. این قابلیت اجازه ایجاد سلسله مراتبی از محصولات، که در آن محصولات زیر مجموعه مرتبط با محصول اصلی هستند را فراهم می سازد. لازم به ذکر است یک محصول زیرمجموعه می تواند در زیر مجموعه هر تعداد محصول اصلی قرار بگیرد اما محصول پایه **هرگز نمی تواند** زیرمجموعه محصول دیگری باشد.

در تنظیم اولیه بسته، ایجاد یک محصول یا سرویس جدید تفاوتی در نحوه کار ایجاد نخواهد کرد. به همین خاطر برای ایجاد یک محصول زیرمجموعه جدید کاربر می بایست به نمایه اطلاعات محصول اصلی رفته و بر روی دکمه **[بسته های محصول]** کلیک کند و پس از آن اطلاعات محصول را وارد و آن ها را در سیستم ذخیره نماید.

کاربران برای داشتن دسترسی به بسته محصولات در پیش فاکتور، فاکتور و سفارشات می بایست منوی انتخاب محصول را باز کنند. در پنجره ی باز شده فهرست محصولات اصلی کاربر به نمایش در می آید. در این مرحله به منظور مشاهده ی فهرست محصولات زیر مجموعه، کاربر باید همانند تصویر ۲۰٫۳ بر روی [محصولات زیر مجموعه] کلیک کند.

در این منو تنها محصولات فعال نمایش داده خواهند شد. در صورتی که کاربر محصول مورد نظر خود را در این منو مشاهده نکند، می توانید به نمایه اطلاعات محصول رفته و چک باکس [کالا فعال است] را مورد بررسی قرار دهد.
اطلاعات	آيتم				واحد 🔻 ريال, ابر	ان (ریال)			نوع ماليات 🍸	گروه
ابزار <mark>ها</mark>	[•] نام آيتم				مقدار	ليد	ت قیمت		جموع	قيمت خالص
=	جسنجو			0	1	0 (-)	خفیف : کل ب عد از تحقیف :			0
+محصون	י בנ ע +	۲Β	le vtige	جسنجو	در ۲ نام محصول	انبار Q		1 الى 20 🕽	< 🔁 3	
		[نام محصول		کد محصول	قيمت واحد	بورسانت (%)	تعداد/واحد	عمليات	
		0	اسهیکرتسکوفلش خوربلو	خوربلوتوث 2322		ريال107.34	0.000	0.00	محصولات فرع	ى
		[فلش			ريال400,000	0.000	0.00	بسته نيست	
		[ایرفون یک دار IO-SONY	VAIO-SC		ريال119.63	0.000	0.00	بسته نيست	
		[برچسب ہشت لپ تاپ ض	، تاپ ضخیم شغاف		ريال159.67	0.000	0.00	بسته نيست	

تصویر ۲۰٫۳ انتخاب محصول از بسته محصولات

۳٫۵٫۳ دفترچه های قیمت

نرم افزار ویتایگر امکان کار با تعداد نامحدودی از فهرست های قیمت که در اصطلاح دفترچه قیمت نامیده می شوند، فراهم ساخته است. به عنوان مثال این ابزار به شرکت های دارای مشتریان متفاوت که متعاقباً به قیمت های مختلف نیز نیاز دارند کمک شایانی خواهد کرد. این شرکت ها می توانند از فهرست های قیمت خرده فروش ها، توزیع کنندگان، مشتریان و یا سایرین استفاده کنند.

ايجاد دفترچه قيمت

برای ایجاد یک دفترچه ی قیمت، کاربر می بایست به ماژول [دفترچه های قیمت] رفته و بر روی [افزودن دفترچه قیمت] کلیک کند. با این کار پنجره ای همانند تصویر ۲۱٫۳ باز خواهد شد.

ذخيره لغو				فزودن دفترچه قيمت جديد
				اطلاعات دفترجه قيمت:
	V	فعال		■ نامر دفترجه قيمت
			▼ ریالہ, ایران	واحد ہول
				توضيحات
in.				توضيحات

تصویر ۲۱٫۳ نمایه ایجاد دفترچه قیمت

در این مرحله نوبت به نام گذاری دفترچه قیمت و تعیین واحد پولی آن می رسد. در فیلد توضیحات، کاربر می تواند اطلاعاتی که در مراجعات بعدی لازم می شود را ثبت کند. توجه

داشته باشید برای استفاده از دفترچه قیمت در پیش فاکتور، فاکتور و سفارشات، کاربر می بایست تیک چک باکس [**فعال**] را زده و در مرحله ی آخر برای ذخیره سازی این دفترچه قیمت در سیستم بر روی دکمه ی [**ذخیره**] کلیک نماید.

ويرايش دفترچه قيمت

برای افزودن یک محصول به دفترچه ی قیمت، کاربر می بایست به نمایه اطلاعات رفته و بسته به نیاز خود بر روی ماژول [**محصولات**] یا [**سرویس ها**] که در فهرست ماژول های مرتبط قرار دارد، کلیک کند. (با فرض افزودن محصول) همانند تصویر ۲۲٫۳ در پنجره ی باز شده کاربر می تواند با کلیک بر روی [انتخاب محصولات] محصول مورد نظر خود را به دفترچه ی قیمت اضافه نماید.

همچنین می تواند با کلیک بر روی آیکون 🥒 فهرستی از قیمت محصولات انتخاب شده در سفارشات، پیش فاکتورها یا فاکتورها تنظیم نماید.

توجه داشته باشید فهرست قیمت وارد شده تنها برای این دفترچه ی قیمت معتبر بوده و قیمت واحد تنظیم شده در کاتالوگ محصول به عنوان قیمت پایه در نظر گرفته می شود.

۲	د 🗈 🕨 🗘 🕻 🖌					
c	ليست قيمن	تعداد/واحد	پورسانت (%)	قيمت واحد	کد محصول	نام محصول
	122.6	0	0.000	122.6		ېرند ېليرتولز 2015
î∕∷	157.2	0	0.000	157.2		برند ويندوز سون 7هوشمند
	26.36	0	0.000	26.36		برند ویندوز اکس پی هوشمند
	151.71	0	0.000	151.71		ہرند آفیس 2013
	62.45	0	0.000	62.45		ېرند فتوشاپ سلې اس 6

تصویر ۲۲٫۳ انتخاب محصولات در دفترچه قیمت

۴,۵,۳ تامین کنندگان

نرم افزار ویتایگر به کاربران اجازه می دهد هر تعداد تامین کننده که ارائه کننده ی محصول و سرویس های مورد نیاز خود و مشتریانشان می باشد را در سیستم ثبت کنند. کاربران باید توجه داشته باشند تامین کنندگان به طور جداگانه در سیستم ذخیره می شوند.

برای ثبت یک تامین کننده جدید در سیستم کاربر می بایست به ماژول [تامین کنندگان] رفته و بر روی دکمه [اضافه کردن تامین کننده] کلیک کند. با این کار همانند تصویر ۲۳٫۳ یک پنجره ی جدید باز خواهد شد.

ذخيره لغو			افزودن تامين كننده جديد
			اطلاعات تامين كننده
	ايميل		* نام تامین کننده
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	حساب معين		تلفن
	دسته بندى		وب سایت
		▼ مدیر سیستم	* ارجاع به
			اطلاعات ادرس
	صندوق پستى	it.	خيابان
	استان		شهر
	کشور		کد پستی
			توضيحات
ž.			توضيحات
ذخيره لغو			

تصوير ٢٣,٣ نمايه ايجاد تامين كننده

جدول ۱۲٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص تامین کنندگان **توضیح**

نام فيلد

در این قسمت کاربر می بایست نامی که دربر دارنده ی نام شرکت	نام تامين	
تامين كننده است، وارد نمايد.	کننده	

در این فیلد تمامی اطلاعات و معاملات انجام شده با تامین کنندگان حساب معین موجود بوده و هر تامین کننده از شماره ارجاع خاص خود برخوردار می باشد.

کاربر برای ثبت تامین کننده ی جدید در سیستم می بایست بر روی دکمه **[ذخیره**] کلیک کند. پس از ذخیره سازی اطلاعات در سیستم، نمایه اطلاعات تامین کننده که شامل تمامی اطلاعات تازه ثبت شده است به نمایش در می آید.

کاربران می توانند با رفتن به نمایه اطلاعات و انتخاب ماژول رکورد مورد نظر از فهرست ماژول های مرتبط تامین کنندگان، یک تامین کننده را به رکورد مورد نظر لینک دهد.

۵٫۵٫۳ وارد کردن اطلاعات محصولات و خروجی گرفتن از آن ها

در نرم افزار ویتایگر امکان ثبت تمامی اطلاعات محصولات در سیستم و خروجی گرفتن از آن ها برای کاربران فراهم شده است.

به طور کلی با استفاده از قابلیت وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از آن ها می توان یک تبادل اطلاعات گسترده میان نرم افزار ویتایگر و اکثر برنامه های کامپیوتری برقرار نمود.

+ 🔹		تمام اطلاعات	·	٩ جستجو	جستجوى بيشرفته	
* 🗈 🕨 🗘 - ۳	F		قمه محصولات	· · ·	+ افزودن محصول	ممليات 🕈
Z Y X W V U T S R Q P O M	N M L K J I H G	FEDCBAS	ف ق ک گ ل م ن و	ز س ش ص ض ط ظ ع غ	5 C C C C C C	ويرايش
قيمت واحد	تعداد/واحد	تعداد موجودي انبار	پورسانت (%)	کد محصول		حذف
جستجو					اعات از فایل	ورود اطلا
ريال107.34	0	147	0.000		اطلاعات به قابل رد تکراری دربلوتوث 2322	حروجی بافتن مو
ريال400,000	0	60	0.000		فلش	
رپال26.36	0	318	0.000		یرند ویندوز اکس یی هوشمند	
ریال159.67	0	256	0.000		برچسب بشت لپ تاپ ضخیم شفاف	
ريال119.63	0	472	0.000		ایرفون یک دار VAIO-SONY	
ريال161.31	0	285	0.000		ام ہی تری پلیر SONY 4G PACK	
وپال87.78	0	73	0.000		اسېيكر فلش خور L-13ادكلنى	

تصویر ۲۴٫۳ انتخاب عملیات وارد کردن اطلاعات محصول یا خروجی گرفتن از آن ها

برای شروع عملیات وارد کردن اطلاعات محصول یا خروجی گرفتن از آن ها، کاربر می بایست به نمایه فهرست رفته و پس از کلیک بر روی گزینه ی [عملیات]، از منوی باز شده عملیات مورد نظر خود را انتخاب نماید (تصویر ۲۴٫۳).

لطفاً برای اطلاع از دستورالعمل چگونگی وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن از آن ها به بخش ۱٫۳ مراجعه و از توضیحات وارد کردن اطلاعات مخاطبین برای وارد کردن اطلاعات محصولات استفاده نمایید. در بخش ۱٫۱٫۳ نمونه ای از وارد کردن اطلاعات در سیستم، توضیح داده شده است.

۶,۳ اطلاعات مربوط به سرویس ها

کاربران می توانند از اصطلاح **سرویس** برای تمامی فعالیت هایی که مرتبط با محصولات شرکت **نمی باشند**، استفاده کنند. این ماژول همانند هر کاتالوگی، سرویس های ثبت شده در خود را بر اساس قیمت های مختلف و تامین کنندگان آن ها دسته بندی می کند. سرویس ها از فهرست دارایی برخوردار نمی باشند اما می توانند با محصولات ترکیب شده و به صورت بسته ارائه شوند.

۱,۶,۳ سرویس ها

کاربران برای ثبت یک سرویس جدید می بایست به منوی [سرویس ها] رفته و بر روی دکمه [افزودن سرویس] کلیک کنند. با این کار همانند تصویر ۲۵٫۳ یک پنجره ی جدید باز خواهد شد.

ذخيره لغو			افزودن سرويس جديد
			اطلاعات سرويس
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	واحد استفاده		* نامر سرویس
	تعداد واحدها		فعال
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	طبقه بندى		وب سايت
	تاريخ آغاز فروش	▼ مدیر سیستم	مالک
	تاريخ شروع بشتيباني		تاريخ اتمامر فروش
			تاریخ اتمام پشتیبانی
			نحوه قيمت گذارى
%	نرخ کمسیون (%)	ریا واحدهای بولی دیگر>>	قيمت
	ماليات بر فروش(%) 🔲		مالیات بر ارزش افزوده(%) 🔲
			مالیات بر خدمات(%) 📋
			توضيحات
<u>i.</u>			توضيحات

تصویر ۲۵٫۳ نمایه ایجاد سرویس

اکثر فیلدهای این فرم گویا می باشند اما برخی از آن ها مقاصد ویژه ای را دنبال می کنند که در ادامه به آن ها خواهیم پرداخت:

اطلاعات سرويس

۱۳٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در سرویس	جدول
توضيح	نام فيلد
کاربر ملزم است به هر سرویس یک نام منحصر بفرد اختصاص دهد.	نام سرويس
نرم افزار به طور خودکار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط مدیر	
سیستم، سرویس ها را شماره گذاری می کند. مدیر سیستم می تواند	1 *
برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش سایر تنظیمات >> سفارشی سازی	سمارة سرويس
شماره گذاری رکورد ها مراجعه نماید.	
در این فیلد کاربر ملزم به انتخاب واحد استفاده است. لطفاً توجه	
داشته باشید مدیر سیستم می تواند محتوای فهرست انتخابی را تغییر	واحد استفاده
دهد.	
از اطلاعات این فیلد می توان درپیش فاکتورها، سفارش ها و فاکتورها	
استفاده نمود.	توصيحات
گذاری	اطلاعات قيمت
ل ۱۴٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص قیمت گذاری در سرویس ها	جدو

کاربران می توانند مالیات ها را بر اساس درصد وارد و بر روی قیمت سرویس اعمال نمایند. توجه داشته باشید مدیر سیستم می تواند انواع نوع مالیات مالیات و نرخ های آن ها را همان طور که در بخش ۶٫۵٫۵ توضیح داده خواهد شد، تنظیم کند. لازم به ذکر است در این بلوک تنها مالیات های تعریف شده به نمایش در می آیند و در صورت لزوم کاربر تنها می تواند

مقدار مالیات تعیین شده را تغییر دهید و نه نوع آن را.

در نهایت کاربر برای ثبت اطلاعات سرویس در نرم افزار می بایست بر روی دکمه **[ذخیره]** کلیک کند.

پس از انجام عملیات ذخیره سازی نمایه اطلاعات سرویس ها باز شده و کاربر می تواند اطلاعات اصلی که تازه در سیستم ثبت گردیده را مشاهده کند.

۲٫۶٫۳ قرارداد های خدمات

کاربر برای ثبت یک قرارداد جدید خدمات می بایست به ماژول [قراردادهای خدمات] رفته و بر روی دکمه [افزودن قرارداد خدمات] کلیک کند. با این کار همانند تصویر ۲۶٫۳ یک پنجره ی جدید باز خواهد شد.

ذخيره لغو			افزودن قرار داد خدمات جديد
			اطلاعات قرارداد خدمات
+ Q = ==== 0	▼ سازمان ها		• موضوع
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	نوع	▼ مدیر سیستم	• ارجاع به
	تاريخ شروع	🔻 یک گزینه را انتخاب کنید	واحد بیگیری
	تاريخ سر رسيد		واحدهای کل
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	وضعيت		واحدهاى استفاده شده
		▼ یک گرینه را انتخاب کنید	اولويت

تصویر ۲۶٫۳ نمایه ایجاد قرارداد خدمات

اکثر فیلدهای این فرم گویا می باشند اما برخی از آن ها مقاصد ویژه ای را دنبال می کنند که در ادامه به آن ها می پردازیم:

اطلاعات قرارداد خدمات

جدول ۱۵٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در قرارداد خدمات

توضيح	نام فيلد
کاربر در این فیلد می بایست یک نام منحصر به فرد برای قرارداد وارد کند.	موضوع
کاربر باید قرار داد را به یک مخاطب و یا یک سازمان که از پیش در سیستم	م. دا م ا
CRM ذخیره شده است، ارجاع دهد.	اربع به
کاربر از طریق این فیلد می تواند واحد مورد نظر برای انجام پیگیری های) a l
لازم را تعیین نماید. توجه داشته باشید مدیر سیستم از امکان تغییر محتوای	واحد
این فهرست انتخابی برخوردار است.	پيديرى

واحدهای این فیلد تعداد کل واحدهای پیگیری که بخشی از قرارداد می باشد را نشان کل می دهد.

در این فیلد کاربر می تواند تعداد واحدهایی که بخشی از سرویس ارائه شده واحدهای استفاده وارد شده در این فیلد درصد تکمیل قرارداد در نمایه فهرست قرارداد خدمات شده محاسبه می شود.

کاربر برای ثبت اطلاعات قراداد خدمات در نرم افزار می بایست بر روی دکمه **[ذخیره]** کلیک کند.پس از انجام عملیات ذخیره سازی، نمایه اطلاعات قرارداد خدمات باز شده و کاربر می تواند اطلاعات اصلی که تازه در سیستم ثبت کرده است را مشاهده کند.

۷٫۳ پرونده های فروش محصول

در صورتی که کالای عرضه شده توسط کاربر نیازمند خدمات ویژه ی پیگیری باشد، ماژول پرونده های فروش محصول امکان پیگیری های لازم بر اساس شماره سریال یا سایر ویژگی های محصول را فراهم می سازد. به طور کلی کاربر برای ثبت یک پرونده فروش محصول جدید می بایست به ماژول [پرونده فروش محصول] رفته و بر روی دکمه [افزودن پرونده] کلیک کند. با کلیک بر روی این دکمه همانند تصویر ۲۷٫۳ یک پنجره جدید باز خواهد شد.

ودن پرونده فروش محصول					ذخيره
طلاعات برونده					
* نام محصول	• جستجو	+ Q	* شماره سريال		
* ارجاع به	▼ مدیر سیستم		* تاريخ فروش		
* تاریخ اتمام سرویس دهی		i	* وضعيت	🔻 یک گزینه را انتخاب کنی	نيد
ئىمارە تگ			نام فاكتور	0 جستجو	Q
طريقه ی حمل و نقل			کد رهگیری حمل و نقل		
* نام پرونده			* نام مشتری	0 جستجو	+ Q
ام مخاطب	0 جستجو	+ 0			

تصوير ۲۷٫۳ نمايه ايجاد پرونده محصول

اکثر فیلدهای این فرم گویا هستند اما برخی از آن ها مقاصد ویژه ای را دنبال می کنند که در ادامه به آن ها می پردازیم:

اطلاعات پرونده

جدول ۱۶٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در پرونده فروش محصول نام فیلد توضیح

در این فیلد کاربر می بایست نامی مرتبط با نام محصول انتخاب کند. از این اطلاعات به هنگام لینک کردن پرونده و آگاهی از داده های مرتبط با محصول استفاده می شود.	نام محصول
نرم افزار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط مدیر سیستم به طور خودکار پرونده های را شماره گذاری می کند. برای کسب اطلاعات	شماره تگ
بیستر می توانید به بخش شرفته مراجعه نمایید. این فیلد شماره سریال ایجاد شده برای پرونده را نشان می دهد.	شماره سريال
کاربر می تواند از این فیلد برای طبقه بندی پرونده ها استفاده کند.	نام پرونده
کاربر در این فیلد می بایست آغاز تاریخ سرویس دهی را مشخص نماید.	تاريخ فروش

کاربر در مرحله ی آخر می بایست برای ثبت اطلاعات پرونده فروش محصولات در نرم افزار بر روی دکمه **[ذخیره]** کلیک کند.

۸٫۳ مدیریت پروژه

نرم افزار ویتایگر می تواند با ارائه تمامی اطلاعات لازم برای برنامه ریزی، سازماندهی و مدیریت منابع، کاربران خود را در رسیدن به همه ی اهداف پروژه ها یاری نماید. به طور کلی ماژول مدیریت پروژه نرم افزار ویتایگر بر جمع آوری داده های خاص تمرکز کرده و از آن ها برای انجام وظایف و پیش برد فازهای مختلف پروژه استفاده می کند. علاوه بر این کاربران می توانند با استفاده از این ماژول روند پروژه و فرآیند فروش را تحت کنترل خود داشته باشند.

۱٫۸٫۳ پروژه ها

کاربران برای ایجاد یک پروژه جدید می بایست به ماژول [پروژه] رفته و بر روی دکمه [افزودن پروژه] کلیک کنند. با این کار همانند تصویر ۲۸٫۳ پنجره ی جدید باز خواهد که اکثر

فیلدهای آن گویا است و ما تنها به توضیح فیلدهایی که هدف خاصی را دنبال می کنند خواهیم پرداخت.

ذخيره لغو			افزودن پروژه جدید
			اطلاعات بروزه
Ħ	تاريخ شروع		• نامر يروژه
Ħ	تاريخ پايان هدف	▼ مدیر سیستم	* ارجاع به
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	وضعيت	=	تاريخ پايان واقعي
+ ۹ جستجو	▼ سازمان ها	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	نوع
			اطلاعات سغارشی
	آدرس وب		بودجه هدف
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	بيشرفت	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	اولويت
			توضيحات
E.			توضيحات

تصویر ۲۸٫۳ نمایه ایجاد پروژه

اطلاعات پروژه

جدول ۱۷٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در پروژه		
توضيح	نام فيلد	
در این فیلد کاربر می بایست نامی منحصر به فرد برای پروژه انتخاب کند.	نام پروژه	
نرم افزار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط مدیر سیستم به طور خودکار پروژه ها را شماره گذاری می کند. برای کسب اطلاعات بیشتر می توانید به بخش ۵٬۵٫۵ مراجعه نمایید.	شماره پروژه	
در این قسمت می بایست دوره زمانی پروژه را تعیین شود. اطلاعات این فیلد به هنگام نمایش گرافیکی مورد استفاده قرار می گیرد.	تاريخ شروع و پايان	
در این فیلد پیشرفت پروژه به درصد نشان داده می شود.	پيشرفت	

کاربران برای ثبت اطلاعات وارد شده در نرم افزار ویتایگر می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کنند. با انجام عملیات ذخیره سازی، نمایه اطلاعات پروژه باز شده و کاربر می تواند

تمامی اطلاعاتی که چند لحظه ی پیش در سیستم وارد کرده است، به همراه فازهای پروژه، وظایف و اسناد مرتبط را مشاهده کند (تصویر ۲۹٫۳).

فازها افزودت				اطاعات ماژول
نام فاز پروژه تاریخ فاز به روز رسانی نرم افزار 1394-08-10	وظايف انجامر	سررسيد وظايف	بيشرفت	وظايف باز
أماده سازک کاتالوگ 1394-08-15	شدہ 1	0	40%	0
وظايف	اولویت دیگر	اولویت پایین	اولویت معمولی	اولویت ہالا
نام وظیفه بروژه پیشرفت به منسبانه میسانت	2	0	0	0
به رور رستانی وب سایت جمع آوری عکس های مرتبط				
		ه	نمایشگا	نام بروژه
وظايف 🔻 انتخاب مرحله افزودن		1394	-08-01	تاريخ شروع
نام وظيفه بروژه پيشرفت		ستم	مدیر س	ارجاع به
به روز رسانی وب سایت جمع آوری عکس های مرتبط		1394	H-08-23	تاريخ پايان هدف
		ه	آغاز شد	وضعيت
استاد افزودن			اجرایی	نوع
عنوان اطلاعات کانالوگ	ن 1394 در 6:13 ب.ط : آبان 1394 در 6:18 ب.ط	ایجاد شده در جمعه, 8 آبا ویرایش شده در جمعه, 3	مل	نمایش اطلاعات کا
بروزر سائي ها				يادداشت ها
اسناد افزوده شده اطلاعات کانالوگ 43 تابیه قیا		بد	در این قسمت وارد کن	یادداشت خود را
وطيفه پروژه افزوده شده ج مع اورک عکس هاک مرتبط 2 دقيقه ق				
وظیفه بروژه افزوده شده به روز رسانی وب سایت 3 دقیقه قب	ارسال			
فاز پروژه افزوده شده آماده ساری کاتالوگ 4 دقیقه قب				
فاز بروزه افزوده شده به روز رسانی نرم افزار 5 دقیقه قبر مشت		ارد نشده است	یادداشتی و	
	افزودن		▼ انتخاب وضعیت	تيكت

تصوير ۲۹٫۳ نمايه اطلاعات پروژه

۲٫۸٫۳ فازهای پروژه

هر پروژه می تواند از فازهای مختلفی برخوردار باشد و ساده ترین حالت یک پروژه، موردی است که فازهای آن دارای تاریخ شروع و اتمام باشد. ما به کاربران نرم افزار توصیه می کنیم در صورت رویارویی با پروژه های بزرگ به منظور پیگری روند توسعه پروژه، منابع مصرف شده و

مقایسه ی روند پروژه با طرح اصلی پروژه، امور را به دسته های کوچکتر تقسیم و تعداد فازهای بیشتری ایجاد نمایند.

هر کاربر برای اضافه نمودن یک فاز به پروژه می بایست به نمایه اطلاعات پروژه رفته و بر روی دکمه [**افزودن فاز**] کلیک کند. با این کار مطابق با تصویر ۳۰٫۳ منوی فازهای پروژه به نمایش در می آید.

ذخيره لغو				افزودن فاز پروژه جدید
				اطلاعات فاز يروزه
+ Q	نمایشگاه	* مرتبط با		🝍 نام فاز بروژه
	▼ مدیر سیستم	• ارجاع به		تاريخ فاز
			🔻 یک گزینه را انتخاب کنید	نوع
				توضيحات
				توضيحات

تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه

جدول ۱۸٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در فازهای پروژه		
توضيح	نام فيلد	
در این فیلد کاربر می بایست نامی منحصر به فرد برای هر فاز انتخاب کند.	نام فاز	
نرم افزار بر اساس تنظیمات انجام شده توسط مدیر سیستم، به طور خودکار فاز های پروژه را شماره گذاری می کند. برای کسب اطلاعات بیشتر می توانید به بخش ۵٫۵٫۵ مراجعه نمایید.	شماره فاز پروژه	
از طریق این فیلد کاربر می تواند یک فاز را به یک پروژه خاص لینک دهد.	مرتبط با	
تاریخ شروع اعتبار فاز در این فیلد وارد می شود.	تاريخ فاز	

کاربر برای ثبت این اطلاعات در نرم افزار ویتایگر می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کند. پس از انجام عملیات ذخیره سازی، نمایه اطلاعات فازهای پروژه باز خواهد شد و کاربر می تواند در صورت لزوم فازهای جدید ایجاد و یا به پروژه بازگردد.

۳٫۸٫۳ وظايف پروژه

هر اقدام لازم در یک پروژه، می بایست به وظیفه پروژه ای جداگانه تبدیل شود. کاربر برای ایجاد یک وظیفه ی جدید، همانند تصویر ۳۱٫۳ می بایست به نمایه اطلاعات پروژه رفته و بر روی دکمه [افزودن وظیفه] کلیک کند. در منوی باز شده تمامی فیلدها گویا می باشد.

ذخيره لغو			افزودن وظيفه پروژه جديد
			اطلاعات وظيفه بروژه
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	اولويت		■ نام وظیفه بروژه
	شماره وظيفه بروژه	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	نوع
▼ مدیر سیستم	* ارجاع به	• جستجو • •	* مرتبط با
		▼ یک گزینه را انتخاب کنید	وضعيت
			اطلاعات سفارشی
	ساعت کار	▼ یک گزینه را انتخاب کنید	در حال انجام
H	تاريخ پايان	=	تاريخ شروع
			توضيحات
<u>5.</u>			توضيحات

تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه

در نهایت کاربر برای ثبت این اطلاعات در نرم افزار ویتایگر می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کند. پس از انجام عملیات ذخیره سازی، نمایه اطلاعات وظایف پروژه باز شده و کاربر می تواند در صورت لزوم وظایف جدید ایجاد و یا به پروژه بازگردد.

فصل ۴. کار با نرم افزار ویتایگر

ما در این فصل به چگونگی کار با سیستم ویتایگر به شکلی موثر پرداخته و به ارائه نکاتی درباره فرآیند فروش (از مرحله ی سرنخ فروش تا خدمات پس از فروش) خواهیم پرداخت.

۱٫۴ نکات کلی

۱,۱,۴ ابر تگ ها

به طور کلی تگ ها برای بهبود قابلیت های استفاده از سیستم ویتایگر طراحی شده اند. این ابزار مستقل از دسته بندی های صورت گرفته توسط سیستم، کاربران را در انجام فرایند طبقه بندی محصولات بر اساس قضاوت و رتبه دهی خودشان یاری می نماید.

تگ ها بر طبق این فرض که کاربران مایلند به طور ذهنی اشیاء و یا هر چیز دیگری را در کنار یکدیگر قرار دهند، عمل می کند. این چیدمان در واقع یک دسته بندی جدید از داده ها است که امکان ذخیره سازی آن در سیستم ویتایگر را فراهم می سازد.

به منظور برقراری شرایط این نحوه ی دسته بندی، ابر تگ امکان ایجاد طبقه بندی هایی که دیگر به یک ماژول محدود نمی باشد را در اختیار کاربران قرار داده است. این دسته بندی مستقل از طبقه بندی داده های اصلی CRM که اصولاً در فهرست های انتخابی به چشم می خورند، عمل می کند.

به عنوان مثال از نظر یک متصدی فروش قرارهای ملاقات، مشتریان و درخواست خدمات در دسته **مهم** قرار می گیرند. کاربران می توانند دسته بندی های مختلفی تعریف کرده و برای نام گذاری آن ها از هر اصطلاحی مانند **مهم، پیشنهاد، برلین، خصوصی** یا **بهار** استفاده نمایند. همچنین می توانند با کلیک بر روی دکمه [تگ گذاری اطلاعات ثبت شده] اطلاعاتی که فکر می کنند در یک سطح هستند را در یک دسته قرار دهند.

کاربران می بایست توجه داشته باشند تگ ها همیشه واژه هایی تکی هستند و نباید از جملات یا عبارات ترکیبی استفاده نمایند.

در تصویر ۱٫۴ ابر تگ نشان داده شده است. هرچه داده های بیشتری از CRM دارای یک تگ خاص باشند، آن تگ با قلم درشت تری در ابر تگ به نمایش در خواهد آمد.

	∢ تگ
ری اطلاعات ثبت شدہ	تگ گذار

تصویر ۱٫۴ ابر تگ

کاربران می توانند به منظور دستیابی به تمامی داده هایی که از یک لیبل برخوردار هستند از فهرست تگ ها در ابر تگ استفاده کنند. همچنین باید توجه داشته باشند تگ های مربوط به یک داده تنها در نمایه اطلاعات آن رکورد و در صورت فعال سازی **ویجت ابر تگ** تمامی **تگ** ها در صفحه ی اصلی شان به نمایش در خواهد آمد. به این ترتیب آن ها می توانند هم از طریق کلیک بر روی ابر تگ در نمایه اطلاعات و هم صفحه ی اصلی داده های تگ شده را مشاهده نمایند. لازم به ذکر است در نرم افزار ویتایگر نه تنها کاربران از امکان حذف تگ از ابر تگ برخوردار هستند، بلکه با حذف داده های تگ شده نیز می توانند تگ مورد نظر را حذف کنند.

هیچکدام کاربران نمی توانند **تگ های** خود را با سایر کاربران به اشتراک بگذارند.

۲٫۱٫۴ مدیریت موارد تکراری

داده های تکراری برای سیستم CRM خطرناک هستند. تصور کنید به عنوان مثال اطلاعات یک مخاطب دو مرتبه در سیستم وارد شود و یکی از پرسنل بخش فروش با داده ها دسته اول و متصدی فروش با داده های دسته دوم کار کند. با توجه به این موضوع که اطلاعات این دو مخاطب همگام سازی نمی شوند، پرسنل بخش فروش اطلاعات معتبری درباره ی تاریخچه ی مخاطب یا سایر برنامه های آتی آن در اختیار نخواهند داشت.

در برخی موارد نرم افزار ویتایگر برای جلوگیری از ثبت داده های تکراری، پیش از ذخیره سازی وجود آن ها را مورد بررسی قرار می دهد. برای مثال کاربر به هنگام ذخیره سازی یک سازمان جدید که با سازمان ثبت شده در سیستم تشابه اسمی دارد، یک پیام هشدار دریافت خواهد کرد.

با تمام فیلترگذاری های انجام شده در ساختار سیستم، نرم افزار CRM نمی تواند به طور کامل از ورود داده های تکراری جلوگیری کند. به عنوان مثال از طریق وارد کردن داده ها در

سیستم، همگام سازی های انجام شده (مانند پلاگین Outlook) و یا کاربران دارای سطوح دسترسی مختلف امکان ورود اطلاعات تکراری در نرم افزار وجود دارد.

برای جلوگیری از ورود رکوردهای تکراری در زمان ورود اطلاعات می توانید افزونه مربوطه را از فروشگاه فارسی ویتایگر تهیه نمایید.

نرم افزار ویتایگر امکان یافتن و حذف موارد تکراری را در تمام ماژول های سرنخ فروش، سازمان ها، فرصت های فروش، تیکت ها و تامین کنندگان فراهم کرده است. علاوه بر این ابزار جستجوی موارد تکراری را در نمایه سفارشی سازی قرار داده است.

همانند تصویر ۲٫۴ کاربران برای باز کردن منوی انتخاب معیارهای ادغام می بایست بر روی تب [عملیات] موجود در نمایه فهرست ماژول های ذکر شده کلیک کرده و گزینه ی [یافتن موارد تکراری] را انتخاب نماید.

×	انتخاب شده	ادغام معیارهای
	نام مخاطب × (منبع سرنخ ×	فيلدهاى موجود
	مقادیر خالی	🗹 چشـم بوشـی از
لغو	يافتن موارد تكرارى	

تصوير ۲٫۴ منوى انتخاب معيار براى انجام عمليات ادغام

در فیلد **[فیلدهای موجود**] کاربر می تواند فیلد داده های اصلی که مایل است برای شناسایی اطلاعات تکراری مورد بررسی قرار دهد، انتخاب کند. لازم به ذکر است با غیر فعال ساختن چک باکس **[چشم پوشی از مقادیر خالی]** فیلدهای خالی هم به عنوان موارد تکراری در نظر گرفته خواهند شد. به عنوان مثال کاربر می تواند از این قابلیت برای یافتن بخش های از قلم افتاده استفاده نماید.

کاربر برای انجام عملیات جستجو می بایست بر روی دکمه [یافتن موارد تکراری] کلیک کند.

منوی بازشده تمامی رکوردهایی را که تحت عنوان داده های تکراری شناسایی شده اند، نمایش خواهد داد. همانطور که در تصویر ۳٫۴ نشان داده شده است کاربر از امکان حذف این رکوردها یا ادغام محتوای آن ها برخوردار است.

_					
1 الى 2 🗘 🖈 🗲	مای فروش	ایجاد کپی فرصت ہ		حذف	
عمليات	انتخاب ادغام	منبع سرنخ	Record Id		
		وب سایت	3		
ادغام	_	وب سایت	812		
برای مذف رکورد این قسمت را فعال کنید. قسمت را فعال کنید.					

تصویر ۳٫۴ نتیجه ی جستجوی موارد تکراری

همان طور که مشاهده می کنید کاربران می توانند رکوردهای تکراری را مستقیماً از طریق همین فهرست حذف کنند ولی در بیشتر موارد توصیه می شود به جای حذف داده ها، آن ها را ادغام نمایند. در صورتی که یک کاربر رکوردی را حذف کند تمامی ارتباط موجود میان رکورد مورد نظر و داده های مرتبط با آن از بین خواهد رفت. اما با ادغام رکوردها نه تنها اطلاعات از دست نمی روند بلکه تمامی آن ها به یک رکورد منتقل خواهند شد. توجه: کاربران نهایتاً اطلاعات ۳ رکورد را می توانند ادغام کنند.

به منظور ادغام داده ها، کاربر می بایست رکوردهای مورد نظر خود را انتخاب کرده و بر روی دکمه [**ادغام**] کلیک کند. با این کار همانند تصویر ۴٫۴ پنجره ای باز خواهد شد که محتوا ی رکوردها را به نمایش در می آورد.

		ادغام اطلاعات ثبتی در > مخاطبین			
فیلد اصلی بعد از ادغام نگه داشته می شود. شما با انتخاب ستون می توانید مقادیر را نگه دارید. باقی مانده اطلاعات ثبتی حذف شده اما اطلاعات مرتبط ادغام می شوند.					
اطلاعات ثبتی #2 🔘	اطلاعات ثبتی #1 ۱	فيلدها			
ن مجيد	۰ مجید	نام ا			
🔘 محمد جانبی	۰ محمد جانی	نام خانوادگی			
88806889-8806819-90-9121715331 🔘	66640748-9126709098 💿	تلقن محل کار			
🔵 بهینه پژوهش منعت	، بهينه پژوهش صنعت	نام سازمان			
8806889 🔾	66640748 💿	شماره موبایل			
🔘 خود جوش	 کارمند شرکت 	منبع سرنخ			
0	۲	تلقن منزل			
🔘 مدیر مالی	ا سرپرست	عنوان			
0	۲	ساير تلغن ها			
🕥 بازرگانی	، مالی	ديارتمان			
0	۲	فكس			
mysite@gmail.ir 🔾	mysite@gmail.ir 💿	ايميل			
0	۲	تاريخ تولد			
0	۲	دستيار			
0	۲	گزارش به			
0	۲	تلفن دستيار			
0	۲	ایمیل دوم			
ن خبر	، خير	عدم ارسال ایمیل			
💿 خیر	، خير	تماس گرفته نشود			
🔘 خير	، خير	مرجع			

تصویر ۴٫۴ حذف و ادغام موارد تکراری

در این قسمت ابتدا کاربر می بایست رکورد اصلی خود را انتخاب و پس از آن محتوای فیلدهایی که مایل به افزودن رکوردهای اصلی می باشد، مشخص نماید. در این مرحله باید توجه ویژه ای به فیلد **ارجاع به** داشت، زیرا در صورتی که کاربر داده های خود را با اطلاعات فهرست انتخابی که تنها در دسترس کاربر با سطح دسترسی مدیریت می باشد ادغام نماید، پس از انجام عملیات این داده ها دیگر **در دسترس** کاربران استاندارد **نخواهد بود**.

در پایان کاربر به منظور اتمام عملیات می بایست بر روی دکمه [**ادغام**] کلیک کند. با این کار رکورد اصلی کاربر بروز رسانی و سایر رکورد ها به سطل بازیابی منتقل می شوند.

۳,۱,۴ پاپ آپ یادآوری در تقویم

همان طور که در بخش ۱٫۳٫۲ توضیح داده شد، هرکاربر می تواند با مراجعه به [تنظیمات پروفایل من] و فعال سازی فاصله زمانی بین پنجره یادآوری تابع پاپ آپ یادآوری را فعال کند. در صورت فعال شدن این گزینه، در موعد انجام هر فعالیت یک پاپ آپ یادآوری به نمایش در خواهد آمد. در این پنجره زمان، وضعیت و موضوع فعالیت ذکر شده است. کاربران می توانند این پیام یادآوری را کاملاً بسته و یا به تعویق بیاندازید. در صورت به تعویق انداختن، پس از گذشت مدت مشخص شده در [تنظیمات پروفایل من] این پیام مجدداً نمایش داده خواهد شد. کاربران باید توجه داشته باشند این پاپ آپ تا زمان بستن به طور کامل به نمایش در می آید.

۴٫۱٫۴ ارسال و دریافت ایمیل ها نرم افزار ویتایگر روش های متنوعی از جمله ایمیل را برای کار با مشتریان، همکاران، تامین کنندگان و سایر مخاطبین به ما پیشنهاد می کند. کاربران می توانند: به طور مستقیم از طریق نرم افزار ویتایگر برای مخاطبین، سازمان ها یا سرنخ های فروش خود ایمیل ارسال کنید:

این تابع در قسمت های بعدی تحت عنوان **ارسال ایمیل و ارسال ایمیل های انبوه** توضیح داده خواهد شد.

انتقال ایمیل های ارسال یا دریافت شده از اپلیکیشنی که کاربر با آن کار می کند، به سیستم ویتایگر:

به طور کلی نرم افزار ویتایگر دارای پلاگین Outlook و همچنین افزونه ی ایمیل Thunderbird/Mozilla می باشد. کاربران می توانند بر روی سیستم خود از این برنامه ها استفاده کنند.

دریافت ایمیل در سیستم ویتایگر از حساب ایمیل شخصی:

توابع ارائه شده برای دریافت ایمیل در بخش **دریافت ایمیل** توضیح داده شده است. در ارتباط با ایمیل های ارسالی، مدیر سیستم می بایست آنگونه که در بخش ۵٫۵٫۲ توضیح داده شده است، ابتدا برای هر کاربر یک سرور دسترسی به ایمیل مجزا و سپس یک سرور مشترک تعیین و تنظیم نماید.

۱٫۴٫۱٫۴ ارسال ایمیل

درصورتی که یک کاربر مایل به استفاده از سیستم ویتایگر برای ارسال ایمیل های خود باشد، می تواند طبق یکی از موارد زیر عمل نماید:

- کاربر می تواند از طریق نمایه اطلاعات >> دکمه عملیات >> ارسال ایمیل هر یک از رکوردهای سرنخ های فروش، مخاطبین یا سازمان ها، یک ایمیل ایجاد کنید. با استفاده از اطلاعات گیرندگان که پیش از این در سیستم ذخیره شده است، سیستم مطمئن می شود که ایمیل های ارسال شده در فایل مرجع گیرنده ایمیل ذخیره خواهد شد.
- ۲. کاربر می تواند به طور مستقیم از طریق ماژول مدیریت ایمیل یک ایمیل ایجاد کنید. در این مورد مرجع گیرنده باید به صورت دستی وارد شود. برای اطلاعات بیشتر به بخش ۴٫۴٫۱٫۴ مراجعه کنید.

کاربران پیش از ارسال هر ایمیلی می بایست از تنظیم سرور ایمیل ارسالی مطابق با تنظیمات بخش ۲٫۵٫۵ مطمئن شوند. توجه داشته باشید در این بخش برای تمامی کاربران ویتایگر یک سرور مورد استفاده قرار می گیرد.

نرم افزار ویتایگر اطلاعات فرستنده ایمیل را بر اساس اطلاعات ثبت شده در منوی تنظیمات پروفایل من کاربر نمایش می دهد (بخش ۱٫۳٫۲). کاربران از طریق بخش تنظیمات پروفایل

من می توانند اطلاعات مربوط به نام، آدرس ایمیل و همچنین امضای دیجیتالی خود را که به صورت خودکار ضمیمه ی ایمیل ها می شود را تنظیم کنند.

فرض کنید که کاربری در نمایه اطلاعات یک مخاطب است، او برای ارسال یک ایمیل جدید می بایست بر روی دکمه **عملیات** >> گزینه [**ارسال ایمیل**] کلیک کند. همان طور که در تصویر ۵٫۴ مشاهده می کنید در این پنجره امنوی **ایجاد ایمیل** باز می شود. در مواردی که این پاپ آپ باز نمی شود می بایست تنظیمات مرورگر را بررسی کرده و نمایش پاپ آپ از طریق CRM URL فعال شود.

اطلاعات مورد نیاز برای ایجاد یک ایمیل، همان داده هایی است که در سایر سرویس های ایمیل مورد استفاده قرار می گیرد. با این حال، با توجه به قابلیت های ارسال ایمیل ها ی انبوه در ویتایگر ، فیلد "به" متفاوت از سایر فیلدها عمل می کند.

	ايجاد ايميل
٩ مخاطبين ٩	* :a,
اضافه کردن Bcc اضافه کردن Cc اضافه کردن	
	موضوع:*
مرور استاد سیستم No file selectedBrowse	فايل ضميمه
ର ଜ 📖 ଜ 🛤 📾 🖬 🖬 🖬 🖬 🛸 🔍 🐟 🖈	66%
• فرمت • قلم • اندازه • <u>A</u> • D • B • D • E ≡ ≡	سبک
[맛, 99 페· 페· 프: 프]	

تصویر ۵٫۴ منوی ارسال ایمیل

انند

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۲۵ کنند تا سیستم به طور خودکار عملیات جستجوی سایر اطلاعات را انجام دهد.

در صورتی که کاربر این ایمیل را به چندین نفر ارسال کند، ایمیل به صورت جداگانه برای هر یک ارسال شده و دریافت کنندگان بدون آن که از امکان مشاهده ی آدرس ایمیل یا اسامی سایر دریافت کنندگان برخوردار باشند، می توانند متن ایمیل را مشاهده کنند.

CC مخفف Carbon Copy و به معنای نسخه ی غیر اصل می باشد.	
دریافت کننده ی ثبت شده در این فیلد هم یک نسخه از ایمیل ارسالی را	
دریافت خواهد کرد با این تفاوت که نام دریافت کننده CC برای تمام	افزودن CC
دریافت کنندگان لیست شده در فیلد " به " قابل مشاهده خواهد بود.	

یوده و مانند CC مخفف Blind Carbon Copy بوده و مانند CC عمل می کند افزودن BCC با این تفاوت که دریافت کنندگان ثبت شده در این فیلد برای دیگر دریافت کنندگان ایمیل قابل رویت نمی باشند.

کاربر می تواند موارد دیگری را ضمیمه ایمیل خود کند. توجه داشته فایل ضمیمه باشید حداکثر حجم فایل پیوست قابل تغییر بوده و توسط مدیر سیستم تنظیم می شود.

با انتخاب این گزینه یک پنجره جدید باز خواهد شد که از طریق آن	
کاربر می تواند یک فایل را از میان اسناد ذخیره شده در سیستم CRM	مرور استاد
انتخاب كند.	سيستم

سیستم ویتایگر امکان کار با قالب های ایمیل مختلف برای کاربران فراهم ساخته است. همانطور که در بخش ۵٫۱٫۴ توضیح داده شد، این قالب ها می بایست طراحی و در سیستم ذخیره شوند.	انتخاب قالب ايميل
با کلیک بر روی این دکمه ایمیل ارسال خواهد شد. توجه داشته باشید	
در صورتی که در منوی تنظیمات پروفایل من امضایی تعریف شود، این	ارسال
امضا به طور خودکار به ایمیل اضافه خواهد شد. همچنین این ایمیل به	

۱۲۶ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی کاربر ارسال کننده ارجاع داده شده و سیستم به طور خودکار یک نسخه از ايميل را براي وي ارسال مي كند. کاربر می تواند این ایمیل را بدون ارسال آن، ذخیرہ کند. با این کار ذخيره ایمیل، ذخیره شده و در نمایه اطلاعات دریافت کننده، فهرست خواهد شد.

همانطور که در تصویر ۶٫۴ نشان داده شد پس از ارسال، یک ایمیل به شمارنده **ماژول ایمیل** که در فهرست مرتبط نمایه اطلاعات مخاطب مربوطه قرار دارد، اضافه می شود.

< >	ارسال ایمیل بیشتر ۲	وبرايش			حیم آقایی نا سافت	اقای ر
خلاصه اطلاعات مخاطب اطلاعات مخاطب	د 🗄 🔌 🕄 ۱				بمبل	+ افزودن ا
یادداشت ها	تعداد دفعات دسترسى	ارجاع به	زمان شروع	زمان و تاریخ ارسال	شناسه مرجع	موضوع
بروزرسانی ها	0	مدير سيستم	3:53 ب.ط	1394-08-09	رحیم آقایی	نمونه 1
فرصت های فروش(0)						
فعاليت ها(0)						
ايميل ها(0)						
تيکت ها(0)						

تصویر ۶٫۴ فهرست ایمیل ها در نمایه اطلاعات

به ستون **تعداد دفعات دسترسی** توجه کنید. از این قسمت کاربر می تواند از باز شدن یا نشدن ایمیل توسط گیرنده آگاه شود. نرم افزار ویتایگر برای آگاهی از این امر، همراه با هر ایمیل یک تصویر ۱*۱ پیکسل ارسال می کند. در صورتی که دریافت کننده ایمیل از سرویس های ایمیلی که از امکان نمایش تصاویر برخوردار است، استفاده کند یک **بک لینک** (لینک برگشتی) به سیستم ویتایگر ارسال می شود که با شمارش این لینک ها تعداد دفعات باز شدن ایمیل ارسالی مشخص می شود.

۲,۴,۱,۴ ارسال ایمیل های انبوه

کاربران می توانند از طریق نرم افزار ویتایگر یک ایمیل معمولی را در آن واحد به تعداد زیادی از افراد ارسال کنند. همچنین می توانند از تابع **ارسال ایمیل** برای ارسال ایمیل های انبوه به مشتریان یا دیگر مخاطبین ذخیره شده در سیستم استفاده نمایند. ما به کاربران توصیه می کنیم برای ارسال ایمیل های انبوه یا از طریق نمایه اطلاعات رکورد >> دکمه عملیات >>

ارسال ایمیل، و یا مطابق با آنچه در بخش ۴٫۳ گفته شد از طریق ماژول کمپین های تبلیغاتی اقدام کنند.

برای این منظور کاربران می بایست طبق دستورالعمل زیر عمل کنند:

- یک نمایه سفارشی از سرنخ های فروش، مخاطبین یا سازمان های خود ایجاد کنید.
 برای انتخاب مخاطبین مورد نظر می بایست از عملیات فیلترگذاری استفاده شود.
 پیشنهاد می کنیم فیلتر " تنها داده هایی که دارای آدرس ایمیل هستند، انتخاب شوند" را به فهرست فیلتر ها اضافه کنید.
 - نمایه سفارشی را ذخیره کنید.
- نمایه سفارشی را باز کرده، مخاطبینی که مایل هستید ایمیل شما را دریافت کنند،
 انتخاب نمایید. برای رفتن به این منو همانطور که در تصویر ۵٫۴ هم نشان داده شد
 می بایست بر روی گزینه [عملیات] و سپس [ارسال ایمیل] کلیک کنید.
 - ایمیل را ایجاد و ارسال کنید.

همانطور که در بخش قبل هم ذکر شد هر دریافت کننده یک ایمیل جداگانه دریافت می کند و دریافت کنندگانی که اسامی آن ها در فیلد "**به**" قرار دارد، امکان مشاهده ی اسامی یکدیگر را نخواهند داشت.

به طور کلی در نرم افزار ویتایگر از هر ایمیل ارسال شده یک نسخه به عنوان فایل مرجع در ایمیل های ارسالی هر مخاطب ذخیره شده و در نمایه اطلاعات نمایش داده می شود.

توجه: کاربران می بایست برای ارسال ایمیل انبوه با استفاده از کمپین های تبلیغاتی نیز همانند همین فرایند عمل کنند.

۳٫۴٫۱٫۴ دریافت ایمیل ها

در صورتی که کاربر تمایل داشته باشد ایمیل های خود را از طریق نرم افزار دریافت کند، می تواند برای انتقال ایمیل های مورد نظر به سیستم ویتایگر از افزونه Outlook یا Thunderbird استفاده نماید.

علاوه بر این به واسطه ی بخش **مدیریت ایمیل** که در ادامه توضیح می دهیم، کاربران می توانند به طور مستقیم ایمیل های خود را از طریق سیستم ویتایگر دریافت کنند.

توجه داشته باشید تمامی ایمیل های دریافتی در حالت حفاظت نشده قرار دارند. این بدین معنی است که سیستم ویتایگر ایمیل ها را از نظر وجود ویروس یا دیگر مشکلاتی که سیستم را تهدید می کند، مورد بررسی قرار نمی دهد. اگرچه، چنین تهدیداتی نمی تواند آسیبی به سیستم ویتایگر برساند اما به کاربران توصیه می کنیم اگر قصد دانلود محتوای ایمیل در کامپیوتر خود را دارند، اقدامات حفاظتی لازم را بر روی سرور ایمیل های دریافتی اعمال نمایند.

۴٫۴٫۱٫۴ مدیریت ایمیل

راه اندازی مدیریت ایمیل

پیش از آنکه کاربران بتوانند ایمیلی از طریق نرم افزار ویتایگر دریافت کنند، مدیر سیستم می بایست سطوح دسترسی به سرور ایمیل های دریافتی را تنظیم نماید. هنگامی که کاربری برای نخستین بار به ماژول **مدیریت ایمیل** می روید، منویی باز می شود که می بایست داده های مربوط به سطوح دسترسی به سرور ایمیل را در آن وارد کند. توجه داشته باشید برای انجام این عملیات، کاربر نیاز به سطح دسترسی **مدیریتی** ندارد.

همانطور که در تصویر ۲٫۴ مشاهده می کنید، کاربر می تواند یکی از آدرس های ایمیل از پیش تعریف شده را انتخاب و یا برای مشاهده ی تمامی موارد بر روی گزینه **سایر** کلیک کند. کاربران باید توجه داشته باشند، تمامی داده ها باید طبق توضیحات جدول زیر در منو وارد شوند. (لطفاً اطلاعات مربوط به سطوح دسترسی را از سرویس دهنده سرور ایمیل خود بخواهید.)

جدول ۲٫۴ تنظیمات صندوق پستی

توضيح

نام فيلد

	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
در این قسمت کاربر می بایست آدرس سرور ایمیل را وارد کند. توجه داشته باشید فرقی نمی کند که کاربر از نام یا آدرس IP سرور استفاده کند، تنها نکته ی ضروری امکان پشتیبانی از پروتکل IMAP برای سرور است.	نام یا IP سرویس دهنده ایمیل
کاربر باید نام کاربری و رمز عبوری را که برای دسترسی به سرور -	نام کاربری و
ایمیل از آنها استفاده می کند، وارد نماید.	رمز عبور
در نسخه فعلی ویتایگر تنها پروتکل IMAP بعنوان پروتکل ایمیل،	پروتکل

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۲۹	
پشتبیانی می شود. لازم به ذکر است در آینده پروتکل POP هم به	
فهرست پروتکل ها اضافه می گردد.	
در این فیلد کاربر مشخص می کند که آیا مایل به ارتباط رمزگذاری	گزینه های
شده با سرور ایمیل خود هست یا خیر.	SSL
در صورت استفاده از عملیات رمزگذاری جهت دسترسی به سرور	اعتبار سنجى
ايميل، كاربر ملزم به تعيين اعتبار مجوز خواهد شد.	مجوز
کاربران می توانند دوره ی بار گذاری مجدد سیستم برای جستجوی	زمان بروز
ایمیل های جدید را تغییر دهند.	رسانى

ساد	صندوق بسنى
65 ²	سان را انتخاب کید این انتخاب کید (۱۰ منطق) کی مرز انتخاب کید (۱۰ منطق) کو انتخاب کو انتخاب کو انتخاب کو انتخاب کو انتخاب کو انتخاب کو انتخاب کو کو کو کو کو کو کو کو کو کو کو کو کو
يمات	
باخت صندوق يستى	
وع حساب را انتخاب کنید	ساير 🗸
• ۱۳ یا نام سرور ایمیل	mail.company.com or 192.168.X.X
ا نام کاربری	حساب صندوق يستبى شما
* رمز عبور	ربىز مېرن حساب كارېرى
رتوكل	IMAP2® IMAP4 ()
SSI گزینه های	۳.S⊙ ۳.S® SSL بدون)
لواهي تاييدية	🔾 گواهینامه معتبری گواهی نامعتبر
مان بروزرسانی صفحه	ھیچ کدام
کی از یوشه های موجود را انتخاب کنیا	کپی ایمیل های ارسالی از این حساب کاربری به صورت بیش فرض . در صورتی که مایل می باشید یوئیه ایمیل ارسالی بیش فرض را تغ

تصویر ۷٫۴ منوی تنظیمات سرور مدیریت ایمیل

کاربران برای تنظیم تابع ایمیل در سیستم ویتایگر و برقراری ارتباط با مدیریت ایمیل برای دانلود سرفصل های ایمیل های موجود از **صندوق پستی سرور** خود، می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کنند.

نمایش ایمیل

در این مرحله سیستم به دنبال تمامی پوشه های سرور گشته و پس از یافتن آن ها همان طور که در تصویر ۸٫۴ نشان داده شده است، همه آن ها را برای نمایش به شیوه سرور ایمیل، سازماندهی می کند. در صورتی که کابر مایل به تغییر نام یا تعداد پوشه های نمایش داده شده باشد، می بایست تنظیمات لازم را بر روی سرور ایمیل خود اعمال نماید.

	11	IBOX	•0	صندوق پستی
1 - 5 از 5 - 1	منتقل شود به ۷ دستنوو د عنوان ۷ بیاب	حدف		ایجاد بیش نویس ها
تاريخ	ار موضوع			
1394-08-03	tesssessest Eliza Eftekhari			▼ پوشه ها
1394-08-03	salam Eliza Eftekhari			INBOX
1394-08-03	salam Eliza Eftekhari			INBOX.Archive
1394-08-03	salam admin			INBOX.Drafts
1394-07-27	test Hamid Rabiel			INBOX. Trash
	پوشه ها در سرور شما قرار دارند.	• اين	<u> </u>	INBOX.Sent INBOX.Junk

تصویر ۸٫۴ فهرست ایمیل مدیریت ایمیل

در فهرست مدیریت ایمیل تنها عناوین ایمیل ها نمایش داده می شود. هنگامی که کاربر روی یک ایمیل کلیک می کند سیستم ویتایگر محتوای آن را از سرور دانلود نموده و ایمیل را برای مراجعات بعدی و تسریع در انجام فرآیند در سیستم ذخیره می کند. پس از دانلود ایمیل، نرم افزار ویتایگر در رکوردهای خود به دنبال آدرس ایمیل فرستنده می گردد. در صورتی که سیستم موردی بیابد همانند تصویر ۹٫۴ این رکورد در فیلد «**مرتبط با**» نمایه اطلاعات قرار می گیرد.

							salam
< >	حدف	ياسخ به همه	باسخ	ارسال به	به عنوان خوانده نشده علامت گذاری شود	جاپ	INBOX »
اطلاعات ثبت شدة مربوطه					eliza.eftekhari@g	mail.com	m: از
هیچ اطلاعات ثبت شده منطبقی یافت نشد فعالیت ها					test@a ب.ب 4:54 1394-	aweb.asi -08-03 :	بە: a تارىخ
salaaaaaaaaaaaaaa							
-	Best	Regards					
	<u>Eliza</u>	<u>Eftekhari</u>					

تصوير ٩٫۴ نمايه اطلاعات مديريت ايميل

کاربران می توانند یک ایمیل را به یک یا تعداد بیشتری از رکورد های ثبت شده در سیستم CRM مربوط سازند. همانطور که در تصویر ۱۰٫۴ نشان داده شده، بسته به نتایج جستجو، عملیات موجود در منوی کشویی متفاوت خواهد بود.

اطلاعات ثبت شده مربوطه
هیچ اطلاعات ثبت شده منطبقی یافت نشد
فعالیت ها 🔷
فعالیت ها
افزودن مخاطب
افزودن سازمان
افزودن سارنخ فروش
افزودن تيكت
افزودن وظايف

تصوير ۱۰٫۴ فهرست عمليات مديريت ايميل

اگر فرستنده ایمیل در رکوردهای سیستم نباشد، کاربر می تواند با استفاده از عملیات های موجود در فهرست، یک رکورد جدید در قالب مخاطب، سازمان، سرنخ فروش یا تیکت ایجاد کند. کاربران می بایست توجه داشته باشند در حالی که آن ها مشغول به ایجاد این رکورد جدید هستند، سیستم به طور خودکار این ایمیل را ضمیمه ی اطلاعات رکورد جدید می کند. لازم به ذکر است هر ایمیلی که یک کاربر باز می کند، صرف نظر از اینکه دارای رکورد مرتبط در سیستم باشد یا خیر، در سیستم ویتایگر ذخیره می شود.

تمامی گزینه های موجود در قسمت بالای تصویر ۹٫۴ همانند تابع های سایر سرویس دهنده ایمیل عمل می کند.

۵٫۱٫۴ قالب های ایمیل

برای کاربرانی که از سیستم CRM برای ارسال ایمیل های استاندارد استفاده می کنند، داشتن دسترسی به چنین قالب های ایمیلی یک امتیاز محسوب می شود. کاربران می توانند برای دیدن فهرست قالب هر ایمیل، بر روی منوی [قالب های ایمیل] کلیک کنند.

سیستم ویتایگر به طور پیش فرض دارای قالب هایی است که در تصویر ۱۱٫۴ نشان داده شده است. کاربران می توانند این قالب ها را اصلاح و یا به تعداد نامحدود قالب جدید ایجاد نمایند. به طور کلی قالب ها به دسته ی عمومی و خصوصی تقسیم می شوند و هر کاربر می بایست به نوع قالب ها توجه داشته باشد، چرا که قالب های عمومی در دسترس تمامی کاربران و قالب های خصوصی تنها در دسترس کاربران ویژه قرار می گیرد.

< 🔁 >	1 الى 12 1	* افرودن قالب ایمیل	عمليات
Z Y X W V U T	S R Q P O N M L K J I H G F E D C B A s	، ب ت ث ع ج ع غ د ذ ر ز ژ س ش ص ض ط ظ ع غ ف ق ک گ ل م ن و ه	γĨΙ
	موضوع	نام قالب	
	اطلاعيه انتشار	اطلاعيه انتشار	
	اطلاعیه بشتیبانی	اعلام پایان زمان پشتیبانی یک ماہ بیش از پایان	
	اطلاعيه بشتيباني	اعلام پایان زمان بشتیبانی یک هفته بیش از پایان	
	بذيرش طرح بيشنهادى	بذيرش طرح بيشنهادى	
	بيگيرى	بېگېرى	
	تاليد سغارش	تاليد سفارش	
	تغيير آدرس	تغيير أدرس	
	جزبيات حساب كاربرى مشتركين	جزييات حساب كاربرى مشتركين	
	دریافت تصدیق کالا	دریافت تصدیق کالا	
	دستیابی به هدف!	دستیابی به هدف!	

تصویر ۱۱٫۴ نمایه فهرست قالب های ایمیل

کاربران برای مشاهده ی نمایه اطلاعات قالب های موجود می بایست بر روی نام قالب کلیک کنند (تصویر ۱۲٫۴).



تصوير ١٢,۴ نمايه اطلاعات قالب ايميل

لطفاً به مقادیر ادغامی در فیلد مشخص شده تصویر ۱۲٫۴ توجه کنید. از مقادیر ادغام شده ی این فیلد برای انتقال داده های ویتایگر به ایمیل به صورت پویا استفاده می شود.

در این مثال مقادیر ادغام شده \$contacts-salutation و \$contacts-firstname و \$contacts-firstname هستند که نشان دهنده سلام و نام کوچک مخاطب می باشد.

همانگونه که در تصویر ۱۳٫۴ نشان داده شده است، کاربران می توانند فیلدهای ادغامی پویا خود در نمایه ویرایش را به قالب ایمیل منتقل کنند.

ویرایش قالب ایمیل - اعلام پایان زمان پشتیبانی یک هفته پیش از پایان قالب ايميل اعلام پایان زمان پشتیبانی یک هفته پر نام قالب ارسال ایمیل اطلاع رسانی به مشتری یک هفته قبل از تاریخ پایان پشتیبانی توضيحات قالب ايميل توضيحات اطلاعيه يشتيباني أعنوان ⊤ خالی ▼ انتخاب ماژول انتخاب نوع فبلد سبک ۲ فرمت ۲ قلم ۲ اندازه ۲ 🗛 ۲ 🖾 ۲ 🗛 ۲ 🖉 ۲ 🗛 🖞 ۲ 🗛 🖞 ۲ 🗛 🖞 ۲ 🗛 🖞 ۲ 🗛 🖞 ۳ نام شرکت شما \$logo\$ شعار تبليغاتى شركت شما

۱۳۴ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی

تصویر ۱۳٫۴ نمایه ویرایش قالب های ایمیل

منوی کشویی [**انتخاب نوع فیلد**] کاربران را در تعریف ترکیب فیلدهای ادغامی یاری می رساند. آن ها می توانند هم از فیلدهای استاندارد و هم سفارشی بعنوان فیلدهای ادغامی استفاده کنند. به محض انتخاب فیلدی از داده های اصلی (هنگامی که کاربر یک فیلد از داده های اصلی را انتخاب کند) بلافاصله به همان قسمتی که نشانگر قرار دارد اضافه می شود.

کاربران نباید کُد مرتبط با هر یک از فیلدهای ماژول های مختلف را با یکدیگر ادغام کنند. برای مثال مطابق با تصویر اگر کاربری از **فیلدهای مخاطبین** استفاده می کند نباید **فیلدهای سازمان** را به این قالب اضافه نماید.

تمامی ایمیل ها با فرمت HTML ارسال می شوند. کاربران می توانند برای طراحی صفحه بندی خود، از توابع ویرایشگر HTML استفاده کنند. همچنین می توانند کُد های HTML که توسط ویرایشگر خارجی نوشته شده است را به کار گیرند. البته ما به کاربران نرم افزار توصیه می کنیم پیش از استفاده، آن ها را مورد آزمایش قرار داده و نتایج را بررسی کنند، چرا که سیستم ویتایگر تمامی کدهای HTML را پشتیبانی نمی کند.

کاربران جهت انتقال قالب خود به سیستم ویتایگر می بایست بر روی گزینه [**ذخیره**] کلیک کند.

۲٫۴ مراحل فرآیند فروش

سیستم ویتایگر با ادغام تمامی داده های مرتبط، کاربران را در تمامی مراحل فرآیند فروش (از مرحله سرنخ تا مرحله فروشِ قطعی) پشتیبانی می کند. اگر چه فرایندهای فروش در هر شرکت به شکلی متفاوت تعریف شده است اما اصول مشترکی در گردش های کار وجود دارد که سیستم ویتایگر از آن ها پشتیبانی می کند. عمومی ترین سناریو برای کالاها و خدمات با چرخه های فروش طولانی به شکل زیر است:

- کاربر می بایست در اولین تماس با مشتری بالقوه یک سرنخ فروش ایجاد کند. در این لحظه وی نمی داند که آیا مخاطب علاقه ی جدی به محصولات یا خدمات پیشنهادی شرکت شان دارد یا خیر. بنابراین می بایست تا حد امکان درباره ی این مخاطب اطلاعات جمع آوری کند.
- فعالیت های فروش از همین سرنخ های فروش آغاز می شود. کاربران می توانند تا زمانی که از بابت تبدیل قطعی این سرنخ به فرصت فروش مطمئن نشده اند، همچنان به برنامه ریزی جلسات، برقراری تماس تلفنی و یا ارسال ایمیل ادامه دهند.
- اگر کاربر به این نتیجه برسید که این سرنخ فروش وارد مرحله بعدی نمی شود، می تواند وضعیت آن را به حالت " از دست رفته" تنظیم نموده و آن را کنار بگذارد. اما اگر فکر کند این سرنخ فروش مستعد است، می بایست همچنان به پیگیری های لازم ادامه داده تا آن را به یک فرصت فروش تبدیل نماید.
- با حرکت طبق این روال کاربر می تواند از طریق نرم افزار ویتایگر اطلاعات اشخاص حقیقی و حقوقی که پیش از این به عنوان سرنخ فروش ثبت کرده است را به سازمان، مخاطب یا یک فرصت فروش جدید تبدیل نماید. توجه داشته باشید با تبدیل سرنخ فروش به یکی از موارد ذکر شده، اطلاعات به طور خودکار از ماژول سرنخ های فروش حذف خواهند شد.

اطلاعات تماس و سازمان فرصت های فروش ، اساس کار کاربران در ایجاد رابطه با مشتریان بالقوه است. کاربران می توانند برای برنامه ریزی و کنترل فعالیت ها،تقسیم وظایف،پیش بینی درآمدها،درک فرایند تصمیم خرید یک مشتری و خیلی مسائل دیگر از این اطلاعات استفاده نمایند.

۱٫۲٫۴ تبدیل سرنخ فروش سرنخ فروش، نخستین مرحله از فرایند فروش و نقطه آغازین بسیاری از فعالیت ها است. در فرآیند فروش، فرصت ها جانشین هایی، منطقی برای سرنخ های فروش هستند. از اینرو ما به کاربران توصیه می کنیم با تبدیل سرنخ های فروش به فرصت های فروش تمامی اطلاعات ثبت شده را به رکورد جدید انتقال دهند.

کاربران برای تبدیل یک سرنخ فروش ثبت شده در سیستم، به فرصت فروش می بایست به نمایه اطلاعات سرنخ فروش رفته و طبق تصویر ۱۴٫۴ بر روی گزینه [**تبدیل سرنخ فروش**] که در بالای نمایه اطلاعات سرنخ فروش قرار دارد، کلیک کنند.

بیشتر 👻 🖌 👻	تبديل سرنخ فروش	ارسال ایمیل	ويرايش	مدیر پورشقیعی سرپرست در آراز فراز جهان	ļ

تصوير ۱۴٫۴ تبديل سرنخ فروش

پس از کلیک پنجره جدیدی همانند تصویر ۱۵٫۴ باز خواهد شد. در این منو کاربر از امکان انتخاب میان تبدیل سرنخ فروش به فرصت فروش، مخاطب و سازمان برخوردار است.

×	وش : منیر پورشفیعی	نبديل سرنخ فرو
⊻ ایجاد سازمان**		
]	آراز فراز جهان	* نامر سازمان
	▼ حمل و نقل	صنعت
◄ ايجاد مخاطب	3	
بجاد فرصت فروش♥	1	
	▼ مدیر سیستم	* ارجاع به
	🔾 سازمان 🌒 مخاطب	انتقال رکورد مرتبط به
ذخيره لغو		

تصوير ۱۵٫۴ تنظيمات تبديل سرنخ فروش

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۳۷				
جدول ۳٫۴ فیلدهای تبدیل سرنخ فروش				
توضيح	نام فيلد			
با فعال یا غیرفعال ساختن این چک باکس، کاربر می تواند تبدیل				
سرنخ فروش به سازمان یا مخاطب را مشخص نماید. لازم به ذکر است	ايجاد مخاطب/			
مقادیر فیلدهای مرتبط این فرم به طور خودکار بر اساس اطلاعات سرنخ	سازمان			
فروش مورد نظر پر می شود.				
با فعال نکردن چک باکس ایجاد فرصت فروش، تنها امکان ایجاد رکورد				
جدید در ماژول سازمان ها و مخاطبین وجود خواهد داشت. کاربران باید				
توجه داشته باشند با فعال نکردن این چک باکس، دیگر فرصت فروشی	الحاد فيميت			
مرتبط با رکوردهای جدید وجود نخواهد داشت. آن ها می توانند از این	ايباه فرصل			
قابلیت در مواردی که قصد ذخیره سازی اطلاعات سازمان یا مخاطبی که	كروش			
با هیچ فرصت فروشی مرتبط نبوده اما به قدری مهم است که مایلند در				
سيستم ثبت شود، استفاده كنند.				
در این فیلد کاربران می بایست یک نام منحصر به فرد برای فرصت	نام ف صت			
فروش بالقوه وارد کنند. توصیه می کنیم برای استفاده های آتی نام	ف مشر			
سازمان مرتبط را در اسم انتخابی قید شود.				
در این قسمت می بایست یک تاریخ انقضای احتمالی برای فرصت	تاريخ مورد			
فروش بالقوه انتخاب شود. لازم به ذكر است كاربران مي بايست از امكان	انتظار بسته			
تغيير تاريخ برخوردار باشند.	شدن			
اطلاعات این فیلد برای پیش بینی امور بسیار سودمند است.				
کاربران می توانند میزان احتمالی فروشی که پیش بینی می کنند را				
در این فیلد وارد نمایند. لازم به ذکر است کاربران می توانند این مقدار را	مقدار			
تغيير دهند.				
در این قسمت می بایست مرحله فروش تعیین شود. توجه داشته				
باشید این مراحل توسط مدیر سیستم تعریف شده و از امکان تغییر آن	مرحله فروش			
ها نیز برخوردار می باشد.				
در اینجا کاربر می تواند داده های تبدیل یافته را به یک کاربر واگذار	ارجاع به			

کند.

انتقال در این قسمت کاربران می بایست تعیین کنند که پس از انجام فرایند رکوردهای مرتبط به

همراه با تبدیل سرنخ فروش عملیات زیر نیز به صورت خودکار از سوی سیستم ویتایگر انجام می گیرد:

- ایجاد یک فرصت فروش جدید
- ایجاد یک رکورد جدید در سازمان ها و مخاطبین و لینک دادن آن ها به یکدیگر و فرصت فروش جدید، انتقال تمام داده ها از سرنخ فروش به رکورد جدید
 - تخصيص سازمان، مخاطب يا فرصت فروش ايجاد شده به يک کاربر يا گروه منتخب
 - حذف سرنخ فروش

توجه: پس از تبدیل یک سرنخ فروش، امکان باز گردانی اطلاعات وجود **ندارد**.

۲٫۲٫۴ نحوه ی کار با قسمت پشتیبانی

سیستم ویتایگر از قابلیت های فراوانی برای حفظ ارتباط با مشتریان ارزشمند حتی پس از فرایند فروش، برخوردار است. چرا کاربران ملزم به استفاده از توابع پشتیبانی هستند؟

- پیش از هر چیز ماژول های بخش پشتیبانی، کاربران را در جمع آوری و دسته بندی تقاضاها، سوالات و یا مشکلات مشتری از قبیل مسائل مربوط به کالاها یا خدمات فروخته شده یاری می نماید.
- ماژول های پشتیبانی با توجه به پاسخ های داده شده به پیام های مشترییان، کاربران
 و مشتریان را از وضعیت امور مطلع می سازد.
- بخش پشتیبانی، ابزارهای بسیار موثری برای پیگیری شکایات مشتری یا نیازهای مشتری یا محصولات و یا هر دو آن ها را در اختیار دارد.
- بخش فروش و مدیریت می توانند مروری اجمالی بر اقدامات پشتیبانی انجام شده برای مشتریان، محصولات یا هر دو آن ها داشته باشند.

 کاربران یا مشتریان سیستم ویتایگر به راحتی می توانند به بخش سوالات متداول، دسترسی داشته باشند. این امر به کاربران خود کمک می کند تا درخواست خدمات را در سطح پایینی نگه داشته و رویه های استاندارد را برای پاسخگویی به درخواست های مشتری ایجاد و حفظ کنند.

همان طور که در بخش پورتال مشترکین این راهنما توضیح داده شده است، سیستم ویتایگر با استفاده از قابلیت های پورتال مشترکین بخش سوالات متداول و سیستم تیکتینگ خود را گسترش داده است.

۱٫۲٫۲٫۴ تیکت ها

در واژگان CRM اصطلاح تیکت به هر نوع درخواست سرویس از سوی مشتری پس از فرایند فروش اطلاق می شود. با این حال این ماژول می تواند برای کاربران بعنوان مکانی برای ذخیره سازی وظایفی که تاریخ سر رسید نداشته و یا هنوز برنامه ریزی نشده اند ایفای نقش کند.

کاربران به منظور ایجاد یک تیکت جدید می بایست به ماژول [تیکت ها] رفته و بر روی گزینه [**افزودن تیکت**] کلیک کنند. با کلیک بر روی این گزینه همانند تصویر ۱۶٫۴ نمایه ایجاد نمایش داده می شود.

ذخيره لغو				افزودن تيكت جديد		
				اطلاعات تیکت		
+ Q جستجو	مرتبط با			* عنوات		
▼ مدیر سیستم	* ارجاع به	+ Q	🛛 جستجو	نامر مخاطب		
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	اولويت	+ Q	حستجو	نامر محصول		
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	درجه اهمیت		▼ یک گزینه را انتخاب کنید	* وضعيت		
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	دسته بندى			ساعت		
				روز		
لوميان						
وفيحات						
اطلاعات راه حل						
Ŀ.				راہ حل		

تصوير ۱۶٫۴ نمايه ايجاد تيكت

نظر استفاده می کند.

هر کاربر به هنگام ثبت یک تیکت جدید می بایست تا حد امکان تمامی اطلاعات را در اختیار کاربر مسئول قرار دهد. همچنین لازم است اولویت تیکت خود را با انتخاب گزینه های کم ، معمولی، بالا و اضطراری مشخص نمایید. توجه داشته باشید مدیر سیستم از امکان افزودن فیلدهای سفارشی بیشتر به ماژول تیکت و یا تغییر محتوای لیست های کشویی برخوردار می باشد.

جدول ۴٫۴ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در تیکت ها			
توضيح	نام فيلد		
کاربر می تواند تیکت را به یک کاربر یا گروه کاربری که در سیستم در			
CRM ثبت شده، تخصیص دهد. این فرد یا گروه در قبال پاسخ دهی به	l. la ï. c		
تقاضای مشتری مسئول بوده و از طریق ایمیل از هر گونه تغییر در یک	مرتبط با		
تيكت آگاه خواهد شد.			
کاربر ملزم به انتخاب یک نام منحصر به فرد برای تیکت است.	عنوان		
اگر کاربر یک تیکت را به یک مخاطب یا سازمان لینک داده و ارسال			
ایمیل خودکار به مخاطب یا سازمان را غیر فعال نکند، هر زمان که محتوای	سازمان ها/		
تیکت تغییر کند یک ایمیل به صورت خودکار به مخاطب/ سازمان مربوطه	مخاطبين		
ارسال می شود.			
در صورتی که کاربر تیکت را با قرارداد خدماتی لینک کند، سیستم از این			
اطلاعات برای محاسبه محتوای فیلد مدت زمان کل در قرارداد خدمات مورد	روز / ساعت		

در صورتی که شما مدیر سیستم هستید، توصیه می کنیم گردش های کار مربوط به تیکت ها که در بخش ۸٫۵٫۵ توضیح داده شده، مطالعه کرده و از بابت تنظیم ارسال خودکار ایمیل مربوط به تیکت ها بر مبنای نیازهایتان مطمئن شوید.

سیستم ویتایگر در حالت پیش فرض به گونه ای تنظیم شده است که با ایجاد هر تیکت جدید و یا بروز رسانی تیکت های ثبت شده، یک ایمیل به طور خودکار به مالک تیکت، سازمان و مخاطبین مربوطه ارسال می گردد.
۲,۲,۲,۴ پرسش و پاسخ متداول

سیستم ویتایگر کاربران را در ایجاد فهرستی از پرسش و پاسخ های متداول یاری می رساند. این فهرست به سوال و جواب هایی اشاره دارد که گمان می رود در برخی زمینه ها و در ارتباط با یک موضوع خاص پرسیده می شوند. برای مثال کاربر می تواند از این قابلیت در موارد ذیل استفاده نماید:

- بعنوان یک پایگاه دانش که مشتریان را از محصولات، خدمات یا روش های کاری خود
 اگاه می سازد،
 - برای آگاه کردن کارکنان خود از رویه های داخلی کسب و کار،
- برای کارکنان بخش خدمات جهت توضیح روش ها یا روال کمک به مشتریان و بسیاری از موارد دیگر.

کاربران می توانند از طریق ماژول [**سوالات متداول**] به فهرست سوالات متداول دسترسی داشته باشند. آن ها برای ایجاد یک سوال جدید می بایست بر روی گزینه [اضافه کردن سوالات متداول] که در بالای لیست قرار دارد، کلیک کنند. در تصویر ۱۷٫۴ صفحه ی وارد کردن یک سوال جدید نشان داده شده است.

دعيره الع	افزودن سوال متداول جديد
	اطلاعات سوال متداول
سنجو 🕨 🕇 ومعیت 🔻 یک گرینه را انتخاب کنید	نام محصول 🗧 ج
، گزینه را انتخاب کنید	دسته بندی 🔻 یک
L.	• سوال
L	* جواب

تصوير ۱۷٫۴ نمايه ويرايش سوالات متداول

در این قسمت نه تنها کاربر می تواند یک سوال و پاسخ آن را وارد کند بلکه قادر به انجام موارد زیر نیز می باشد:

- لینک کردن رکورد با محصول و خدمات ارائه شده توسط شرکت خود
 - تخصیص بخشبندی به رکورد
 - تنظيم وضعيت ركورد

سوالات متداولی که به حالت **عمومی** تنظیم شده اند در پورتال مشترکین قابل مشاهده می باشند.

کاربر پس از وارد کردن پرسش و پاسخ آن در ماژول، می بایست بر روی گزینه **(ذخیره**] کلیک کند.

۳٫۲٫۴ گزارشات و آنالیز آن ها

سیستم ویتایگر با توجه به معیارهایی که پیشتر توسط کاربران تعیین شده است، امکانات فراوانی برای سنجش و ارزیابی داده ها در اختیار کاربران خود قرار می دهد. آن ها می توانند با استفاده از گزارش ها، داده های ذخیره شده در سیستم ویتایگر را خلاصه کنند. در اینجا مجموعه ای از گزارش های از پیش تعریف شده وجود دارد که کاربر می تواند با توجه به نیازهای خود، آن ها را سفارشی سازی کند.

همانطور که در تصویر ۱۸٫۴ نشان داده شده است، کاربران می توانند از هر داده ای که در سیستم ویتایگر ذخیره کرده اند، از طریق ماژول [**گزارش**] گزارش بگیرند.

د 🗈 🕻 ک 🕄 1	▼ _ همه گزارش ها	🔻 🕇 افزودن گزارش 👻 🕇 افزودن پوشه	عمليات
نام بوشه	توضيحات	نام گزارش	
گزارش های مخاطبین و سازمان ها	مخاطبين مرتبط با سازمان ها	مخاطبین بر اساس سازمان	
گزارش های مخاطبین و سازمان ها	مخاطين غير مرتبط با سازمان ها	مخاطبين بدون حساب كاربرى	
گزارش های مخاطبین و سازمان ها	مخاطبين مرتبط با عاملين بالقوه	مخاطبين بر اساس عاملين بالقوة	
گزارش های سرنخ	سرنخ ها بر اساس منبع	سرنخ ها بر اساس منبع	
گزارش های سرنخ	گزارش وضعیت سرنخ	گزارش وضعیت سرنخ	
گزارش های فرصت	بايبلاين فرصت	ياييلاين فرصت	
گزارش های قرصت	فرصت هایی که برنده شدند	عامل هاک بالقوہ بسته شدہ	
گزارش فعالیت ها	فعالیت های ماه گذشته	فعالیت های ماه گذشته	
گزارش فعالیت ها	فعاليت هاې ماه جارې	فعاليت هاې ماه جارې	
گزارش های تیکت	تیکت های مربوط به کالاها	تیکت ها بر اساس کالاها	
گزارش های تیکت	تیکت ها بر اساس اولویت	تیکت ها بر اساس اولویت	
گزارش های تیکت	تیکت های باز	تیکت های باز	

تصویر ۱۸٫۴ نمایه فهرست گزارش ها

هر کاربر به منظور مشاهده نتیجه هر عملیات گزارش گیری می بایست بر روی گزارش مورد نظر کلیک کند.

در ادامه نحوه اصلاح گزارش ها را در بخش **گزارش مخاطبین مر تبط با سازمان ها** توضیح می دهیم.

برای این امر کاربر در ابتدا می بایست بر روی نام گزارش کلیک کند. با این کار مطابق با تصویر ۱۹٫۴ نتایج گزارش به نمایش در می آید.

Exce	سال به صورت CSV ارسال به ا	جاب ارد	Contacts by Acco طلاعات ثبت شدہ 21	ounts تعداد ا	ا بجاد کېې	سغارشی سازی
	â			۲ نابرابر	مام شرایط باید رعایت شوند) نام سازمات	تمام شروط (ت ب (مخاطبین) افزودت شرط
			ابىتاد گرارىش خىنىزە	ښد)	بط (حداقل یک شرط برقرار بان	هر یک از شرا افزودت شرط
د						>
مخاطبين	مخاطبين ايميل	سازمان ها صنعت	مخاطبين نام سازمان	مخاطبين منبع سرنخ	مخاطبین نام خانوادگی	مخاطبين نام
مشاهده ،	www.awebict.ir	بانک	فروهرراه ابریشم	تبليغات كلامى	ال طعمه	سيدحسين
مشاهده ،	www.mywebsite.com	حمل و نقل	بازرگانی و حق العملکاري شهبازي فرد	بازاریابی تلفنی	عبدالحسينى كلخوران	عنايت
مشاهده ،	www.vtger.local	مهندسی	رلوفي	کارمند شرکت	صفاليان حقيقني	سعيد
مشاهده ،	www.mysite.ir	محيط زيست	خدمات بازرگانی زاهدی	بازاریابی تلفنی	افراسیایی	على اكبر
مشاهده ،	www.yoursite.abc	سركرمى	رحیم زادگان	کارمند شرکت	كلزار	عبدالرسول
مشاهده ،	www.mysite.ir	ساخت و ساز	خدمات دريايي نيك مهر عمراني	ایمیل مارکتینک	باكراد	احمدرضا
مشاهده ،	www.awebict.local	الكترونيكى	گروه صنعتی اطلس کاسبین	خود جوش	ئاربور	مهناز
مشاهده ،	www.vbger.xyz	الكترونيكى	بازرگانی و خدمات بندرې ایران	بازاریایی تلفنی	تبريزي	محمدتقى
مشاهده ،	www.yourhost.local	مهمانداری	بازرگانی منوجهر خالدی	همکار	مدینه نگاه	نسرين
مشاهده -	www.yoursite.ir	رسانه	گروه صنعتی اطلس کاسیین	کارمند شرکت	ثمري	فرشته
مشاهده ،	www.mysite.abc	شیمیایی	هریس تجارت	خود جوش	سيامك	مريم
مشاهده -	www.yourhost.com	تکنولوزی	بازرگانی گشتاسیی	بازاریابی تلغنی	جعفري	دلارامر
مشاهده ۰	www.mysite.local	اموزشنی	فولاد مهر سيهر	تبليغات كلامى	امین توتونچیان	مجمدرضا
مشاهده ،	www.mysite.xyz	حمل و نقل	آریا بدیده هستی	کارمند شرکت	برزگر	سيعين
مشاهده ،	www.yourdomain.net	توليد	بازرگانی بایا	بازاریابی تلفنی	سعيدي	اعظم
مشاهده ۰	www.vtiger.abc	بهداشت و درمان	غزل میلاد کارون	ایمیل مارکنینگ	كريمىي	بريسا
مشاهده ،	www.yourdomain.ir	شیمیایی	هندسه يارس	خود جوش	اردلات	شهلا
مشاهده ٬	www.vtiger.abc	بانک	مهندسی بازرگانی تدارکات صنعت مارون	كنغرانس	همایون مقدم	محمدصادق
مشاهده ،	www.mysite.ir	توليد	مهندسنی نفت هوسیت بارس	روابط عمومى	امینی بفروئی	وحيد

تصویر ۱۹٬۴ نتیجه و فیلترهای گزارش

در بخش بالای صفحه (کادر قرمز)، فیلترهای مورد استفاده و در بخش پایین، نتایج گزارش به نمایش در آمده است. کاربران می توانند معیار فیلترگذاری را عوض کرده و با در نظر گرفتن موارد ذیل، مجدداً اقدام به گزارش گیری کنند:

اعمال تغییرات دائمی در گزارش ها در صورتی که کاربر بر روی گزینه **[ذخیره**] کلیک کند، تنظیمات فیلترگذاری فعلی ذخیره شده و در مرتبه بعدی که گزارش باز شود به نمایش در می آید.

اعمال تغییرات موقت در گزارش ها در صورتی که کاربر بر روی گزینه **[ایجاد گزارش**] کلیک کند، تنظیمات فعلی بخش فیلتر برای ایجاد یک گزارش جدید مورد استفاده قرار می گیرد اما باید توجه داشت که این تنظیمات ذخیره نشده و در ویرایش های بعدی گزارش، تنظیمات اولیه در نظر گرفته شده در بخش فیلتر مورد استفاده قرار می گیرد.

فیلتر ها بر اساس عملگر های منطقی "و" یا "یا" عمل می کنند. در تصویر ۲۰٫۴ یک نمونه نشان داده شده است.

		تمام شروط (تمام شرایط باید رعایت شوند)
Ê	 مساوى أوب اسبادانا 	▼ (سازمان ها) نام سازمان
î	 مساوى 	▼ (سازمان ها) نام سازمان
		افزودت شرط

تصویر ۲۰٫۴ مثال برای فیلتر گذاری

یک گزارش با چنین فیلترهایی تمامی مخاطبین مرتبط با **آوب اسپادانا** یا **اسپادانا سافت** را فهرست می کند.

ایجاد یک گزارش جدید

تطبیق دهی یک گزارش خصوصاً هنگامی که معیارها و فیلترهای زیادی باید به کار بسته شود، می تواند نسبتاً پیچیده باشد. بنابراین بجا است که در آغاز،کار را با یک گزارش ساده شروع کنیم. معیارهای بیشتر باید به تدریج اضافه شده و به شکل سیستماتیک مورد بازبینی قرار گیرند تا محتوای مطلوب در قالب یک گزارش نمایش داده شود.

کاربران در یک گزارش می توانند برای پارامترهای زیر تصمیم گیری کنید:

- برای یک گزارش،کدام ماژول ها انتخاب شوند،
 - گروه ها مورد ارزیابی قرار گیرند،
- در هر ستون گزارش چه داده هایی قرار گیرد،
 - داده ها چگونه فیلتر شوند،
- کدام کاربر CRM به گزارش دسترسی داشته باشد،
- و آیا گزارش ها را به صورت خودکار از طریق ایمیل دریافت کنند یا خیر.

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۴۵ به منظور ایجاد یک گزارش جدید کاربر، می بایست به نمایه فهرست [گزارش ها] رفته و بر روی گزینه [افزودن گزارش] کلیک کنند. همانطور که در تصویر ۲۱٫۴ نشان داده شده است، کاربر برای ساخت گزارش ملزم به پشت سر گذاشتن این سه مرحله خواهد بود.

در مرحله ی نخست از کاربر یک نام منحصر به فرد برای گزارش درخواست می شود. او پس از نام گذاری می بایست پوشه گزارش را انتخاب نماید.

کاربران می بایست توجه کافی در انتخاب ماژول اصلی داشته باشند، چرا که با انتخاب هر ماژول محتوای فیلد "انتخاب ماژول های مرتبط" تغییر می کند. لازم به ذکر است کاربران می توانند برای مراجعات بعدی خود خلاصه ای از امور را در بلوک توضیحات اضافه نمایند.

همچنین آن ها می توانند با فعال کردن چک باکس برنامه ریزی گزارشات، گزارش گیری به صورت خودکار را برنامه ریزی کنند. این گزارش در قالب یک ایمیل در تاریخ و زمان تعیین شده برای کاربران موجود در سیستم CRM ارسال خواهد شد.

	ایجاد گزارش
ستون ها ۲۰ فیلترها	ا جزئیات گزارش ۲ انتخاب
فروش	نام گزارش*
* گزارش های فاکنور	يوشنه گزارش*
۲ فاکتور	ماژوك اصلى*
سارمان ها ۱۸ [معاطبین ۱۲]	انتخاب ماژول های مرتبط (حداکثر 2)
h.	توضيحات
	🖌 گزارشات زمان بندی شده
۲ (وواله 01:30 ک	اعلام گزارش در زمان*
× گروه پشتیبانی	انتخاب گیرندگان*
	ارسال به ایمیل خاص
سدى لغو	

تصویر ۲۱٫۴ مرحله اول ایجاد گزارش

همانطور که در تصویر ۲۲٫۴ نشان داده شده است، برای رفتن به گام دوم، کاربر می بایست بر روی گزینه [**بعدی**] کلیک کند.

یتایگر فارسی	کاربری و	مديريت و	/ راهنمای	149
--------------	----------	----------	-----------	-----

					ایجاد گزارش
				ب ستون ها 💦 ۴ فیلترها	۱ جزئیات گزارش 🖌 ۲ انتخار
					انتخاب ستون ها(حداکثر 25)
	طب الا	د تعدیل / تنظیم % نام مخا	۲ مجموع درآمدهای جزلی κ	سماره ی فاکنور ⊛ شیماره ی مشتری :	سغارش فروش 🛪 🛛 سغارش خرید 🛪 🗍 ش
		زې	هرتب سا		گروه بندک بر اساس
		شى 🔿 كاھشى	، افزاپ		🔻 سىغارش فروش
		شى 💿 كاھشى	افزاي		Factor
					الموصوح
		شى () كاھشى	۱۹۷۱ (۲)		▼ شماره ی فاکتور
					محاسبات
بیشترین مقدار	كمترين مقدار	میانگین	حمع		ستون ها
					فاكتور-تعديل / تنظيم
					فاخور ماليات عير مستقيم
					فاحتور مجموع درامدهای جربی
					فاكتو يورغانك
					فاكتور-درصد تخفيف
					فاكتور-ميزات تخفيف
					فاکتور-هزینه حمل و نقل و جابجایی
					فاكتور-واحد يول
					فاکتور-نرخ برابری
					فاکتور-قبل از مالیات
					فاكتور-دريافتى
					فاكتور-باقى ماندة حساب
					فاكتور-ليست قيمت
					فاكتور-تخفيف
					فاكتور-واحد
					سازمات ھا-تعداد پرستل -
					سازمات ها-درآمد سالانه
.دند، مورد استفاده قرار گیرند،	یلد های محاسبانی انتخاب نشد	ها می توانند هنگامی که دی در و	ست قیمت، تخفیف و تعداد) تنا	محدودیت: فیلدهای مواردخطی (ل	
بارگشت مدی لغو					

تصویر ۲۲٫۴ مرحله دوم ایجاد گزارش

براساس ماژول اصلی و ماژول های مرتبط انتخاب شده در مرحله ی اول، سیستم ویتایگر فیلدهای موجود برای گزارش را انتخاب کرده و در فیلد **انتخاب ستون** به نمایش در می آورد. در مرحله کاربر می بایست فیلدهایی که مایل است در گزارش خود داشته باشد، انتخاب کند. همچنین در مواردی که یکی از فیلدهای انتخابی شماره یا هزینه ای است، می تواند یک فیلد برای محاسبه مجموع آن ها اضافه نماید.

در مرحله سوم امکان افزودن فیلترهای مختلف به گزارش فراهم شده است. پس از انتخاب فیلتر مورد نظر، کاربر برای اجرا و نمایش گزارش جدید می بایست بر روی گزینه [ایجاد گزارش] کلیک کند.

پس از آن کاربر می تواند:

- گزارش را روی صفحه نمایش خود مشاهده کند.
- از گزارش در قالب یک فایل اکسل یا PDF خروجی بگیرید.
 - گزارش را چاپ کنید.
 - و از گزارش کپی بگیرید.

پوشه ی گزارش های سفارشی شده

هر کاربر برای ایجاد پوشه گزارش مختص به خود می بایست به نمایه فهرست گزارش ها رفته و بر روی گزینه [افزودن پوشه] کلیک کند. در پنجره باز شده ی جدید، کاربر می تواند نام و توضیحات لازم را وارد نماید. همچنین از این پوشه می تواند برای ذخیره گزارش های شخصی یا اصلاح شده ی خود استفاده نماید. توجه داشته باشید پوشه جدید در نمایه اطلاعات گزارش ها ثبت می شود. علاوه براین می توان از مسیر [عملیات] > [انتقال گزارش] گزارشات فعلی را به یک پوشه جدید انتقال داد.

۴٫۲٫۴ همگام سازی سیستم ویتایگر با محیط کاری سیستم ویتایگر دارای مجموعه برنامه هایی است که امکان لینک شدن دسکتاپ کامپیوتر با نرم افزار CRM را فراهم می سازد.

افزونه Thunderbird

سرویس های ایمیل Thunderbird/Mozilla یک برنامه متن باز است که در سیستم عامل های ویندوز، مک و لینوکس اجرا می شود. این افزونه امکان دریافت و ارسال ایمیل را برای کاربر فراهم ساخته و از دفتر تلفن نیز برخوردار می باشد. کاربران می توانند آن را بعنوان یک نسخه رایگان از Outlook در نظر بگیرند.

به کمک **افزونه Thunderbird** کاربران می توانند:

- ایمیل های دریافت شده را به سیستم ویتایگر ارسال و پس از ارجاع به مخاطب
 مناسب آن را ذخیره کنند.
 - اطلاعات مخاطبین را از سرویس ایمیل خود به سیستم ویتایگر ارسال کنند.
 - اطلاعات مخاطبین را از سیستم ویتایگر دریافت کنند.

لطفاً براى اطلاعات بيشتر به راهنماى افزونه Thunderbird مراجعه نماييد.

پلاگین Outlook

Microsoft Outlook در محیط های کاری بسیار مرسوم و متداول می باشد. پلاگین Outlook به واسطه ی قابلیت های خود عملکرد نرم افزار ویتایگر را افزایش داده و کاربران را از امکان همگام سازی داده ها میان پلاگین Outlook و نرم افزار ویتایگر برخوردار ساخته است. به طور دقیق کاربران می توانند:

- هر ایمیلی را به سیستم ویتایگر انتقال داده و پس از آن ضمیمه ی اطلاعات مخاطب مناسب کنند.
 - تقویم را همگام سازی کنند.
 - مخاطبین خود را همگام سازی کنند.
 - یادداشت های خود را همگام سازی کنند.
 - وظایف خود را همگام سازی کنند.

لطفاً برای اطلاعات بیشتر به راهنمای افزونه Outlook در انجمن ویتایگر فارسی به آدرس forum.vtiger.ir مراجعه کنید.

فصل ۵. وظايف مديريتي

در این فصل با چگونگی تنظیمات و مدیریت نرم افزار ویتایگر توسط کاربران دارای امتیازات مدیریتی آشنا می شوید. باید توجه داشت امکان تنظیم نرم افزار طبق اهداف و نیازهای فرایند های تجاری یک شرکت، توسط کاربر مدیر نکته ی حائز اهمیتی است. هر کاربر مدیر ماهر به همان میزان که از اهمیت شناخت و چگونگی ابزارها آگاه است، بر نحوه ی عملکرد آن ها نیز واقف می باشد. در صورتی که شما به عنوان یک کاربر مایل به آشنایی با مبحثی که پارس ویتایگر آن را "برقراری امنیت بر پایه نقش ها" نام گذاری کرده است، هستید لطفاً در ابتدا قسمت بخش پیوست را مطالعه کنید.

۱٫۵ مدیریت نرم افزار ویتایگر

در این بخش امور اجرایی لازم برای مدیریت نرم افزار ویتایگر شرح داده شده است. مواردی مانند:

- مدیریت کاربر و تنظیمات امنیتی بر اساس نقش
- تنظیمات فیلدهای استاندارد و سفارشی وارد کننده اطلاعات
 - قالب ها و تنظیمات سایر ابزارهای تنظیم شده،
 - و تنظیم سیستم پایه.

نرم افزار ویتایگر با تعبیه آیکون • را در نوار راهبری (تصویر ۱٫۵) تنها برای کاربران دارای امتیازات مدیریتی، امکان تنظیم سیستم بر اساس نیازهای هر کسب و کار را در اختیار وی قرار می دهد.

i 🔅 مدير -	5"°-	~ 6.adb	تیکت ها	استاد	محصولات	فرمت های فروش	مخاطيين	سازمان ها	سرنخ های فروش	تقويم	ñ
			ظيمات	ن تنغ	۱: آيکو	تصوير ۵,					

توصیه می کنیم تنها یک یا تعداد محدودی از کاربران از امتیاز مدیریت برخودار باشند.

۲٫۵ کنترل و سطوح دسترسی کاربران

نحوه ی عملکرد کاربر، هسته ی اصلی مدیریت امنیت در نرم افزار ویتایگر است. آن ها بر اساس امتیازات و عنوان شغلی هر کاربر، سطوح دسترسی آن ها را کنترل می کنند. در ادامه، هدف از این کار و قابلیت های آن توضیح داده می شود. علاوه بر این مثالی از تنظیمات یک

سازمان ساده در پیوست ج آورده شده است که شما می توانید برای کسب اطلاعات بیشتر به آن مراجعه کنید.

مبانی مدیریت کاربر

از دیدگاه سازمانی، مدیریت کاربر به معنای مدیریت امتیازات است. اساساً تخصیص امتیازات بر مبنی تعداد کاربران و ساختار شرکت انجام می شود. در سازمان های کوچک تنها تعداد محدودی از کاربران از امتیازات مدیریتی برخوردار هستند، اما با افزایش تعداد کاربران پیچیدگی روابط میان آن ها افزایش یافته و غالباً منجر به تخصیص امتیاز می شود.

نرم افزار ویتایگر سیستم تخصیص دسترسی ارائه کرده است که بر مبنی قوانین ساده ی زیر عمل می کند:

- چه کسی چه دادههایی را میتواند مشاهده کند ؟
 - چه کسی چه دادههایی را می تواند تغییر دهد؟
 - چه کسی چه دادههایی را می تواند حذف کند؟
 - چه کسی چه دادههایی را میتواند ایجاد کند؟

این سیستم تخصیص امتیاز، در درجه ی اول به معنای سلب امتیاز از سایرین است. در کار با این نرم افزار، همان طور که مثال های زیر نشان می دهند این موضوع امری مفید و ضروری است:

- قطعاً همکاران شما در بخش فروش از اعمال تغییرات احتمالی توسط دیگران راضی نخواهند بود.
- تنها در صورتی که امکان مشاهده اطلاعات شخصی برای سایر همکاران وجود نداشته باشد، این اطلاعات به صورت محرمانه باقی می مانند.
 - غالباً مدیران شرکت ها نمی خواهند سایرین از آمار و ارقام درآمد با خبر باشند.
 - تنها یک نفر مجاز به تغییر کاتالوگ محصول یا خدمات باشد.

بنابراین همان طور که در مثال زیر توضیح داده می شود، تخصیص امتیازات به کاربران می بایست بر اساس نیازهای هر کسب و کاری انجام پذیرد:

- تنها کاربران بخش فروش بتوانند اطلاعات مشتریان را تغییر دهند.
 - منشی هیچ دسترسی به حساب های مالی سازمان نداشته باشد.
- تنها مدير توليد قادر به تغيير قيمت محصول يا خدمات ارائه شده ى شركت باشد.

- تنها مدیریت قادر به مشاهده ی تمامی اطلاعات CRM باشد.
- هیچ کس مجاز به گرفتن خروجی از اطلاعات مخاطبین نباشد.

با در نظر گرفتن قابلیتهای نرم افزار ویتایگر و مدیریت تخصیص امتیازات به کاربران، مدیر سیستم می بایست سیستم خود را به روش زیر تنظیم نماید:

تنظيم امتيازات پيش فرض سطوح مختلف سازماني:

مدیر سیستم در ابتدا می بایست امتیازات سطوح مختلف سازمانی را تعریف کند. این امر پایه و اساس تخصیص امتیازات به روشی معتبر به کاربران است.

پروفایل ها مبنای تخصیص امتیازات به کاربران هستند. همان طور که می دانید در هر سازمان کاربران زیادی با وظایف مختلف وجود دارد، مانند: فروشنده، کارشناس خدمات، منشی یا مدیر. مدیر سیستم می تواند با توجه به وظیفه ی کاربر در سازمان و تعریف پروفایل برای کاربران بخش های مختلف، میزان سطح دسترسی به اطلاعات و امکان استفاده از ماژول های نرم افزار را مشخص نماید.

تعريف نقش:

نقش ها بر مبنای پروفایل ها ایجاد شده و با سلسله مراتب سازمانی هماهنگ است. بر همین اساس بخش مدیریت برای هر کاربر مجموعه ای از امتیازات تعریف می کند.

تعريف گروه:

سازمان های بزرگ می توانند به منظور بهبود عملکرد نرم افزار ویتایگر، گروه های جداگانه تعریف کنند.

ایجاد کاربر:

تخصیص امتیازات بر اساس نقش کاربران انجام می پذیرد. به همین منظور مدیر سیستم به هنگام ساخت کاربر جدید ملزم به تعیین نقش برای وی است.

اگر شخصی به صورت تک کاربر از نرم افزار استفاده کند، دیگر نیازی به امتیاز دهی و مدیریت آن نخواهد داشت و می تواند به تمامی اطلاعات ذخیره شده در نرم افزار، دسترسی کامل داشته باشد. با این وجود اطلاع از اصول تخصیص امتیازات خالی از لطف نیست، چرا که در هر زمان امکان اضافه شدن کاربر جدید به سیستم وجود دارد.

کاربرانی که به طور مشترک از نرم افزار ویتایگر استفاده میکنند، می بایست با روش استفاده از راه کارهای ساده تخصیص امتیاز که شامل موارد خاص زیر می باشد، آشنا باشند:

- مخفى سازى اطلاعات محرمانه براى ساير كاربران ويتايگر
 - عدم امکان ویرایش یا حذف داده برای سایر کاربران.

اغلب در سازمان های کوچک، سلسله مراتب به طور رسمی رعایت نشده و متعاقباً نیازی به روش های پیچیده ی تخصیص امتیاز هم وجود ندارد. با این حال درصورتی که مدیر سیستم ملزم به تخصیص امتیاز به کاربران خود باشد، می بایست از پروفایل استفاده نماید. از این طریق هر کاربر پروفایل و امتیازات خود را خواهد داشت.

به منظور تخصیص امتیازات کاربری مختلف به تعداد بیشتری از کاربران یک سازمان، وجود ساختاری مشخص از نحوه ی واگذاری امتیازات ضروری است. همچنین لازم است امتیازات واگذار شده با موقعیت و وظایف کاربر یا گروه هماهنگی داشته باشد. مدیران سیستم CRM توجه داشته باشند این نسخه از ویتایگر مدیریت تخصیص امتیازات را نیز پشتیبانی می کند.

۱,۲,۵ کاربران

همانطور که در تصویر ۲٫۵ مشاهده می کنید مدیر سیستم برای باز کردن فهرست کاربران می بایست به قسمت تنظیمات مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "کاربران و سطح دسترسی" را انتخاب و سپس بر روی تب [کاربران] کلیک کند.

Γ																																										بران	کار،
	<	Ð	2	>	c	الى 2	1																				فعال	زبران	کار	¥							اربر	ېدن ک	- افزو	÷	× 6	مليات	£
z	YX	W	νι	JT	S	RQ	PC	D N	М	L	ĸ	I	H	G	F	EC	C	в	A	ى	٥	ن و	م ا	J	، گ	ق ک	غ ف	3	b I	ض ہ	ں ص	س ش	Ĵ	ر ز	ś	ے د	5	5 5	Ċ	U (ب ر	ĩ	I
		c	شركنا	غن ن	تل		مدير				يگر	میل د	ų١			ŭ	ضعي	9			,	ربرى	م کا	U		ů,	نقد														c	زييان	>
L							بلى										JL	ಣಿ					adm	nin			H2			r	melika	a_dv	ستم i@yal	مىيە hoo.o	مدیر com							ė	
							خير										J	න්					melii	ka			H4			r	melika	a_dv	یمین i@yal	ا این hoo.(ملیک com							ė	

تصویر ۲٫۵: نمایه فهرست کاربران

فهرست کاربران شامل نام کاربری، نقش، آدرس ایمیل و سایر اطلاعات هر کاربر فعال یا غیرفعال می باشد. مدیر سیستم از طریق این نمایه می تواند کاربران را ویرایش یا حذف کنند.

در صورتی که مدیر سیستم مایل به حذف یک کاربر باشد، می بایست بر روی آیکون شکه در فهرست کاربران>> ردیف اطلاعات کاربر قرار دارد، کلیک کند. لازم به ذکر است با این روش حذف، تنها نام کاربر حذف شده و اطلاعات آن باقی می ماند. به همین خاطر نرم افزار از مدیر سیستم برای واگذاری اطلاعات نام یک کاربر جدید را می خواهد.

مدیر سیستم برای مشاهده ی نمایه اطلاعات یک کاربر خاص می بایست بر روی **نام کاربری** او کلیک کند. این نمایه شامل اطلاعات اصلی از قبیل زمان ورود به سیستم، نقش کاربر و سایر اطلاعات او است. لازم به ذکر است اطلاعات کاربر برای سایر کاربرین قابل مشاهده نبوده و به طبع امتیازات او نیز نشان داده نمی شود. این امتیازات بر طبق پروفایل کاربر و تنظیمات گسترده سازمان که در بخش های بعدی به آن می پردازیم، تعیین می شود.

بسیاری از فیلد های این فرم نیازی به توضیح نداشته و به راحتی قابل فهم می باشند. جدول زیر فیلدهای خاص را توضیح می دهد:

جدول ۱٫۵ زمان ورود به سیستم و نقش کاربر – اطلاعات پیش فرض وارد شده در فیلدها نام فیلد توضیح

هر کاربر ملزم به داشتن نام کاربری منحصر به فرد و مطمئن است. این	
نام می بایست حداقل دارای ۸ کاراکتر باشد. هنگامی که نام کاربری	نام کاربری
ساخته شود سایر کاربران قادر به تغییر آن نیستند.	

نظر	در	بدون	تواند	مى	سيستم	مدير	باكس	چک	، این	سازى	با فعال	
				کند	او واگذار	ت به	مديري	نيازات	بر، اما	ش کار	گرفتن نق	ساير

هر کاربر ملزم به داشتن رمز عبوری منحصر به فرد و مطمئن است. بهتر است رمز عبور ترکیبی از حروف کوچک و بزرگ و اعداد باشد. ما به کاربران توصیه می کنیم حداقل از ۸ کاراکتر استفاده کنند اما هر چه تعداد کاراکترها بیشتر باشد نرم افزار ویتایگر از امنیت بیشتری برخوردار خواهد شد. استفاده از کاراکتر های خاص مانند "-","/" یا حروفی مانند ق، ö، ü یا ۵ که در زبان های دیگر مورد استفاده قرار می گیرد یا جای خالی یا استفاده از آپوستروف امکان پذیر نمی باشد. هر کاربر از امتیاز

نام و نام در این فیلدها مدیر سیستم می بایست نام کاربر را وارد کند. از این نام

در پیام خوش آمد گویی استفاده می شود. در صورتی که نام کاربر را	خانوادگی
وارد نشده باشد، از نام خانوادگی در این پیام استفاده می شود.	
نقش ها، امتیازات یک کاربر را تعیین می کند. هر نقش می بایست از	* 3:
پیش ایجاد و تنها به یک کاربر واگذار شود.	لغش
در این قسمت می بایست آدرس ایمیل کاربر وارد شود. از این آدرس	الما
برای ارسال ایمیل ها از طریق ویتایگر استفاده خواهد شد.	العميل
مدیر سیستم می تواند وضعیت کاربر را به حالت فعال یا غیر فعال	
تنظیم کند. لازم به ذکر است کاربران غیر فعال امکان ورود به سیستم را	وضعيت
ندارند.	
مدیر سیستم با استفاده از این فیلد می تواند نحوه ی دسته بندی و	نمايه پيش
نمایش سرنخ های فروش در صفحه ی اصلی هر کاربر را تنظیم نمایند.	فرض سرنخ
	فروش
از طریق این بلوک مدیر سیستم می تواند تنظیمات پیش فرض و نحوه	نمايه پيش
ی نمایش تقویم برای کاربر را تعیین نماید.	فرض تقويم
در این فیلد امکان تعیین واحد پولی کاربر برای مدیر سیستم فراهم	
شده است. توجه داشته باشید واحد پولی مورد استفاده ویتایگر از طریق	واحد پول
منو تنظیمات ارز تنظیم می گردد.	

جدول ۲٫۵ اطلاعات بیشتر درباره ی فیلدهای پیش فرض نام فیلد توضیح

مدیر سیستم می تواند برای هر کاربر یک سرپرست تعیین کند. لطفاً توجه داشته باشید این کاربر تنها شخصی است که گزارشات برای او ارسال می گردد و نمی تواند در تنظیمات امنیتی تغییری ایجاد کند.	گزارش به
هر کاربر می تواند یک امضای دیجیتالی داشته باشد. این امضا به طور خودکار در پایان هر ایمیلی که از طریق ویتایگر ارسال شود اضافه می شود. کاربران می توانند با استفاده از تگ های HTML قالبی خاص به	امضا
امضای دیجیتالی خود دهند.	

۱۵۴ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی

این فیلد وظیفه ی کنترل مسیر ارسال ایمیل به سازمان، مخاطب و ... برعهده دارد. در حالت پیش فرض مقدار این فیلد "بلی" می باشد که به معنای ارسال ایمیل از طریق نرم افزار ویتایگر است. چنان چه مدیر ارسال کننده سیستم آن را به مقدار "خیر" تغییر دهد، ارسال ایمیل از طریق نرم افزارهای ارسال ایمیلی که بر روی سیستم کاربر نصب می باشد، انجام می پذیرد.

جدول ۳٫۵ اطلاعات تنظيمات ساير كاربران	
توضيح	بلوک ها
	اطلاعات
در این بلوک اطلاعات مربوط به ادرس کاربران نبت می سود.	آدرس
در این فرم امکان آپلود عکس کاربران نیز وجود دارد. لازم به ذکر است	الحرير
در حال حاضر عکس کاربران کاربرد دیگری در نرم افزار ندارد.	على تاربر
این کلید دسترسی به صورت خودکار توسط سیستم صادر شده و کاربر	
با استفاده از آن می تواند از طریق سایر اپلیکیشن ها به اطلاعات ثبت	اطلاعات
شده در سیستم دسترسی یابد. توجه داشته باشید این دسترسی به	دسترسی
معنای امکان ویرایش اطلاعات نبوده و تنها امکان مشاهده ی اطلاعات را	پيشرفته كاربر
فراهم می سازد.	
هر کاربر امکان تصمیم گیری برای نمایش یا عدم نمایش ابر تگ در	ر الشيارية ،
صفحه اصلی خود را دارا می باشد.	تمایس ابر تک

در صورتی که مایل به ایجاد کاربر جدید هستید، به خاطر داشته باشید، یک ایمیل حاوی اطلاعات ورود به سیستم به طور خودکار برای او ارسال می شود. پیشنهاد می کنیم پیشاپیش کاربر احتمالی را در جریان هدف از ارسال این ایمیل قرار دهید.

توجه: به طور کلی، ورود به نرم افزار با پروفایل دارای امتیازات مدیریت برای انجام امور روزانه توصیه نمی شود.

۲٫۲٫۵ نقشها

اصطلاح نقش و اصول اولیه نقش های دارای تنظیمات امنیتی، در پیوست ب توضیح داده شده است. مدیر سیستم برای مشاهده ی سلسله مراتب نقش ها می بایست به قسمت تنظیمات مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی **"کاربران و سطح دسترسی"** را انتخاب و بر روی تب [نقش ها] کلیک کند (تصویر ۳٫۵).

سازمات مدیر عامل
معاون مدير عامل
مدير فروش
مسئوں فروش

تصویر ۳٫۵: نمونه ای از سلسله مراتب نقش های یک شرکت

در این منو امکان حذف، اضافه یا تغییر نقش ها فراهم شده است. با بردن نشانگر ماوس بر روی نقش، مجموعه ای از آیکون ها برای انجام این امور به نمایش در می آید. با کلیک بر روی آیکون • نقش جدیدی ایجاد می شود که در سلسله مراتب نقش ها در یک سطح پایین تر از نقش موجود قرار می گیرد.

عمومه: مستول دورش و و و و و () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () () ()
عمومه: ب و کورد : () () عمر قرونی ب و کورد : () عمر قرر این () () () راب با سطح بالسان با بایین ند () () (ربان با سطح بایین ند به نشین سبت () () () () () () () () () () () () ()
برگورد : هی همه گذیران (کبران با سطی یکسان با بایین ند (کبران با سطی بایین ند) گذیران با سطی بایین ند) برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین ند) برگیران با سطی بایین برگیران با سطی باین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین ند) برگیران با سطی باین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی بایین برگیران با سطی برگیران با سطی برگیران با سطی بایین برگیران با سطی برگیران با سطی برگیران با سطی بایین برگیران با سطی برگ ای مید از برگیران با سطی بایین برگیران برگیران با برگیران برگیران با سطی برگیران با سطی برگیران با سطی بایین بر برگیران برگیران بایین برگیران برگیران با برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران بر برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران بر برگیران بر برگیران بر برگیران برگیران برگیران بر برگیران برگیران برگیران بر برگیران بر برگیران بر برگیران برگیران برگیران بر برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران برگیران بر بر برگیران بر برگیران بر بر برگیران بر
• استفریسی:()()او استفریسی:()()()()ایس قوانین دسترسی از()()()()ایس قوانین دسترسی از()()()()استفده هذه الذات منداهند اطلاعات همه مازول ها()()()()استفده هذه الذات منداهند اطلاعات همه مازول ها()()()()استفده هذه الذات منداهند اطلاعات همه مازول ها()()()()()استفده هذه الذات منداهند اطلاعات همه مازول ها()()()()()استفده هذه الذات منداها الذات()()()()()()استفده هذه الذات منداها الذات() </th
نب هوانین مسترسی از به انتخاب برونابل ها وبانش همه هماکان منتاهه هالاهات همه مازول ها او ابنش همه همکان وزایش اطلاعات همه مازول ها ای مز کبر او همت هاه فوش () استان استان او همت هاه فوش () استان استان استان استان استان استان استان استان استان استان استان استان استان
ليس قوانين مسترسب ال مستقدة هذه الذلك ان النقاب بروقابل ها وبابن هذه الذلك منه مازواد ها الأرب عذه الذلك ان وبابن الفات هذه مازواد ها الأما عذ الذ الما علي الفات الفات الما الما الما الما الما الما الما ال
مَنْ المُعْدِ هَذِهِ المُحَانِ مَنْ المُعْدَ المُحَانِ الْعَ مَنْ اللَّهُ اللَ المَا المُحالِقُولُ اللَّهُ اللَ اللَّهُ اللَّهُ اللَّ اللَّهُ اللَّهُ اللَّ
State State <t< th=""></t<>
کی امر کار کی امر کار کار مرد کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار کار مرد کار کار کار کار کار کار کار
الا فردسن علك فردش الا ال ا
کا اعتبانی کا کا کا کا کا استادهان کا کا کا کا کا کا استادهان کا کا کا کا کا کا کا استادهان کا کا کا کا کا کا کا کا استادهان کا کا کا کا کا کا کا کا استادهان کا
استادهان ها الا الا الا الا الاستاد الا الا الا الا الا الاستاد الا الا الا الا الا الا
کا سردہ هایه فرونس ک ک ک ک کا استاد ک ک ک ک ک ک کا استاد ک
Namia North
IS had at
الا مفدرونه های فرمند الا الا الا الا الا الا الا الا الا ال
الله الله الله الله الله الله الله الل
الاستان المراقب المراقب المراقب المراقب
ای فیدوان ای ایندوان
الا سابت فاقد مورد علاقه
الا المالي ا
😒 مازولد سبار
😒 مدیریت ایمیل
الا مراکز نامی وب ا
S dylateatic écalio S S S
ای برونده های فروش محمول ای این این این این این این این این این
∭ج فانت مای ایمیل این چین
الای سطل بازیادی
الا فرم های وب
😒 فروشگاه مازول
الا مالىزىغاك ممحه كليد
الا) میلاندی از بورهد رکوردهای تکرارای ۱۳۵۱ - محمد ا
این بیون های بیان 19 خود می اکسیل 19 خود می اکسیل
Field Auto fill [2]
الا المراكبة المركبة المركبة المراكبة الم
Popup Alet 🛛
Related Module Update 🗹
الاي مستند و حوف عمومين
ji seeda ataba ya kaba
الا بشاند الميل 2) الشاند الميد كان مكان مكان الم
Related Fields [2]
الا المديريت فيليز شمه
ParsbataGen [2]

تصویر ۴٫۵: نمایه ویرایش نقش ها

تصویر ۴٫۵ نمونه ای از نمایه ویرایش نقش های موجود یا جدید است. به طور کلی هر نقش دارای یک نام منحصر به فرد و امتیازات مرتبط است.

در ابتدا مدیر سیستم می بایست راجع به این که چگونه، کاربرانی که برای نقش های خاص در نظر گرفته ایم بتوانند اطلاعات را به سایر کاربران ارجاع دهند، تصمیم گیری کند. پس از آن نوبت به تخصیص امتیازات می رسد. مدیر سیستم می تواند این امتیازات را از طریق پروفایل ها یا به طور مستقیم واگذار کند.

و درنهایت برای اعمال تنظیمات انجام شده می بایست بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند.

۳,۲,۵ پروفایلها

تمامی نقش ها بر مبنای پروفایل ها عمل می کنند . مدیر سیستم می تواند از طریق همین پروفایل ها امتیازات کاربران، که سطح دسترسی، امکان ویرایش یا حذف داده ها را مشخص می کند، واگذار نماید. به طور کلی نرم افزار ویتایگر از پروفایل ها به منظور واگذاری امتیازات دسترسی به ماژول ها و فیلدها استفاده می کند.

توجه: تنظيمات "امتيازات عمومى" بر ساير تنظيمات مربوط به امتيازها ارجعيت دارد.

همانند تصویر ۵٫۵ مدیر سیستم برای باز کردن نمایه فهرست پروفایل ها می بایست به قسمت تنظیمات مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "کاربران و سطح دسترسی" را انتخاب و بر روی تب [پروفایل] کلیک کند. در این بخش فهرستی از تمامی پروفایل ها که در سیستم CRM تعریف شده است، به نمایش در می آید.

پروفایل ها
افرودن بروفابل
نام
مدیر سیستم
ېروفايل فروش
پروفایل پشتیبانی
بروفايل مهمان

تصوير ۵٫۵: نمايه فهرست پروفايل ها

مدیر سیستم برای مشاهده ی اطلاعات هر پروفایل می بایست بر روی پروفایل مورد نظر کلیک کند. او می تواند در نمایه اطلاعات، با کلیک بر روی دکمه [**ویرایش**] اطلاعات پروفایل را راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۵۹ تغییر داده و برای ساخت یک پروفایل جدید بر روی دکمه [افزودن پروفایل] که در نمایه فهرست قرار دارد کلیک کند.

مدیر سیستم برای ایجاد یک پروفایل جدید می بایست مطابق با دستورالعمل صفحه عمل نماید:

قدم اول:

همانند تصویر ۶٫۵ نامی منحصر به فرد برای پروفایل انتخاب و توضیحات لازم را وارد کند.

ذخيره لغو					ایجاد پروفایل
				کارکنان پشتیبانی خارجی	*نام بروفايل:
h				برای پشتیبانی خارجی	ئوضيحات:
				مشاهده اطلاعات همه ماژول ها رایش اطلاعات همه ماژول ها	مشاهده همه€امکان ویرایش همه€امکان وی
				رای این پروفایل:	ویرایش دسترسی ها بر
دسترسی های فیلد و ابزار	√ حدف	√ ایجاد / ویرایش	✔ نمایش		✔ ماژول ها
					✔ میز کار
•	V	•	•		✔ فرصت های فروش
~	•		•		✔ مخاطبين
✓		V	V		🖌 سازمان ها

تصوير ۶٫۵: نمايه ايجاد پروفايل

قدم دوم:

در این مرحله نوبت به تنظیم دسترسی ها به ماژول ها می رسد. مدیر سیستم می تواند با انتخاب گزینه های [ایجاد/ویرایش]، [نمایش] و [حذف] سطوح دسترسی به تمامی فیلدها را تعیین کند. همچنین می تواند با کلیک بر روی [دسترسی های فیلد و ابزار] مطابق با تصویر ۷٫۵ تنظیمات مربوط به مجوزهای هر فیلد را انجام دهد.

وبرایش دسترسی ها برای این بروفایل:						
دسترسی های فیلد و ابزار	🖌 حدف	✔ ایجاد / ویرایش	✔ نمایش	ول ها	🗸 ماژر	
				کار	🖌 میز	
^	v	•		ىت ھاك فروش	🖌 فرص	
			ش	فیلد ها) مخفی 😑 غیر قابل ویرایش 😑 قابل ویراید		
مربوط به		شماره فرصت		🛑 👘 نام فرصت فروش		
نوع		مقدار	•	🛑 نام مخاطب		
مرحله بعدى		🗌 منبع سرنخ	•	• تاریخ مورد انتظار بسته شدن		
منبع كمبين تبليغاتى		📃 🍍 مرحله فروش		🔴 💦 ارجاع به		
زمان ایجاد		📃 زمان وېرايش		درصد موفقیت (%)		
تبدیل شده از سرنخ فروش		بیش بینی مقدار		آخرین ویرایش انجام شده به وسیله		
				وضيحات		

۱۶۰ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی

تصویر ۷٫۵: تنظیمات مجوز فیلدها در پروفایل

فیلدهای مخفی تنها در دسترس کاربران دارای امتیازات مدیریت و فیلدهای غیرقابل ویرایش تنها در تنظیمات نمایه اطلاعات داده قابل مشاهده خواهند بود. در بخش ج پیوست نمونه ای از تنظیمات پروفایل موجود می باشد.

در آخر به منظور ذخیره سازی پروفایل ها در نرم افزار مدیر سیستم می بایست بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند.

۴,۲,۵ گروه

گروه ها، ابزاری بسیار مفید برای خلاصه سازی امتیازات و اطلاعات کاربران است. توجه داشته باشید امکان ایجاد گروه برای هر گونه ارتباطی که میان کاربران برقرار است، وجود دارد، مانند:

- کاربران یکجا باشند.
- کاربران وظایف مشترک داشته باشند.
 - کاربران در بخش یکسان باشند.
- کاربران دارای سابقه کار یکسان باشند.
 - کاربران دارای علایق یکسان باشند.

همان طور که در تصویر ۸٫۵ نشان داده شده است برای باز کردن نمایه فهرست گروه ها مدیر سیستم می بایست به قسمت تنظیمات مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "کاربران و

سطح دسترسی" را انتخاب و بر روی تب [**گروه ها**] کلیک کند. پس از کلیک فهرستی از گروه های ثبت شده در سیستم به نمایش در می آید.

	گروه ها
۱ الى 3 🗘 🖌 🗧	+ گروہ حدید
توضيحات	نام
گروه مربوط به فروش	تيم فروش
گروه مربوط به فعالیت های بازاریایی	گروه بشتیبانی
گروه مربوط به ارائه بشتیبانی به مشتریان	گروه بشتیبانی

تصویر ۸٫۵: نمایه فهرست گروه

همانطور که در تصویر ۹٫۵ نشان داده شده است، مدیر سیستم برای مشاهده ی اطلاعات هر گروه می بایست بر روی نام گروه مورد نظر کلیک کند. در نمایه اطلاعات هر گروه نام، توضیحات و اعضای گروه فهرست شده است. مدیر سیستم میتواند برای تغییر تنظیمات گروه بر روی دکمه [ویرایش] کلیک کند.

تيم فروش		
نامر گروه *	تيم فروش	
توضيحات	گروه مربوط به فرو	
اعضای گروہ	نقش ها	
	مدير فروش	
	نقش و زیردستان	
	مسئول فروش	

تصوير ٩,۵ نمايه اطلاعات گروه

مدیر سیستم به منظور ایجاد یک گروه جدید می بایست در نمایه فهرست گروه ها بر روی دکمه ی [**افزودن گروه**] کلیک کند. طبق تصویر ۱۰٫۵ پنجره جدید امکان تعریف شرط برای هر گروه خاص را فراهم می سازد.

	- تيم فروش	در حال ویر ایش گروه -
	کېږ فرونۍ	* نامر گروه
	گروه مربوط به فروش	توضيحات
كاربران	مدير فروش 🗶 مسئول فروش 🗶	اعضای گروہ
گروه ها		
نقش ها		
نقش و زیرمجموعه ها		
	ذخيره لغو	

تصوير ۵٫۵: نمايه ويرايش گروه

در این قسمت مدیر سیستم می بایست گروه را نام گذاری و توضیح مختصری از آن وارد نماید. پس از آن نوبت به انتخاب اعضای گروه می رسد و در نهایت باید بر روی دکمه "**ذخیره**" برای ثبت گروه جدید در سیستم ویتایگر کلیک کند.

۵٫۲٫۵. قوانین به اشتراکگذاری

نرم افزار ویتایگر امکان تنظیم امتیازات پیش فرض بر اساس وسعت شرکت را فراهم می سازد. هدف از این روش امتیاز دهی ارائه ی ابزارهای مدیریتی است که از قابلیت اعمال تنظیمات کاملاً امن و سریع برخوردار باشد.

امتیازات مربوط به "به اشتراک گذاری دسترسی ها" شامل [امتیازات دسترسی عمومی] و [امتیازات دسترسی سفارشی] است. به طور پیش فرض تنظیمات به اشتراک گذاری دسترسی ها، مادامی که از طریق پروفایل ها محدودیتی ایجاد نشده باشد، امکان استفاده از تمامی قابلیت های نرم افزار CRM را فراهم می سازد. در اکثر موارد نیازی به اعمال تغییرات در این امتیازات نیست. با این وجود مدیر سیستم می تواند در صورت نیاز امکان دسترسی به هر ماژول را محدود سازد.

مدیر سیستم برای دریافت یک نمای کلی از تنظیمات فعلی سیستم خود می بایست به منوی [**قوانین به اشتراکگذاری**] مراجعه کند. به منظور مشاهده ی این بخش می بایست در ابتدا راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۶۳ به قسمت تنظیمات رفته، از منوی سمت راست گزینه ی "کاربران و سطح دسترسی" را انتخاب و در نهایت بر روی تب [قوانین به اشتراکگذاری] کلیک کند. مطابق با تصویر ۱۱٫۵، نرم افزار ویتایگر دارای تنظیمات پیش فرض برای "به اشتراک گذاری سطوح دسترسی عمومی" ماژول های مهم است.

					قوانین به اشتراک گذاری
قوانین بیشرفته اشتراک گذاری	خصوصی	عمومی: خواندن, ایجاد/ویرایش, حذف	عمومی: خواندن, ایجاد/ویرایش	عمومی: فقط خواندنی	مازول
•	۲	0		0	وظيفه
~	0	۲	0	0	فرصت های فروش
•	0	۲	0	0	سازمان ها و مخاطبین
~	0	۲	0	0	سرنخ های فروش
~	0	۲	0	0	تیکت ها
~	0	۲	0	0	بیش فاکتور
~	0	۲	0	0	سغارش خرید
~	0	۲	0	0	سغارش فروش
•	0	۲	0	0	فاكتور
~	0	۲	0	0	کمپین های تبلیغاتی
-	0	۲	0	0	اسناد
~	0	۲	0	0	محصولات
v	۲	0	0	0	مراكز تلفن ويب

تصویر ۱۱٫۵: فهرست قوانین به اشتراک گذاری

تمامی کاربران می توانند رکوردها را مشاهده و ویرایش کنند. اما تنها	عمومى:
صاحب رکورد و کاربران رده های بالاتر امکان حذف رکورد را خواهند	خواندنی/
داشت.	نوشتنى
تمامی کاردان امکان مشاهده، ودایش و حذف داده ها را خواهند	عمومى:

تمامی کاربران امکان مشاهده، ویرایش و حدف داده ها را خواهند داشت. نوشتنی/ حذفی

لطفاً قوانین زیر را در نظر داشته باشید:

- تنظیمات پروفایل، امتیازات سطوح به اشتراک گذاری سازمانی پیش فرض را نقض خواهد کرد.
- امتیاز سطح دسترسی سازمانی پیش فرض برای ماژول فعالیت ها به حالت
 "خصوصی" تنظیم شده و قابل تغییر نمی باشد.
- صرف نظر از اندازه ای که مدیر سیستم برای یک سازمان به طور پیش فرض در نظر می گیرد، کاربران همیشه می توانند تمامی داده های خود و یا به اشتراک گذاشته شده توسط کاربران تابع را، در صورتی که طبق تنظیمات پروفایل ممنوعیتی وجود نداشته باشد، مشاهده و ویرایش کنند.
- هنگامی که حساب کاربری به حالت خصوصی تنظیم شود فرصت های فروش، تیکت ها، پیش فاکتورها، سفارشات خرید و فروش و فاکتورهای مربوط به آن حساب نیز به وضعیت خصوصی در می آید. برای افزودن هر فعالیت یا مرتبط ساختن سایر رکوردها به یک رکورد حداقل دسترسی "فقط خواندن" مورد نیاز است.

از این منو **نمی توان** برای کنترل امتیازات دسترسی به تقویم استفاده نمود. کاربران می توانند تنظیمات مربوط به **به اشتراک گذاری سطوح دسترسی** را از طریق بخش تنظیمات ماژول تقویم اعمال کنند.

به طورخودکار "قوانین به اشتراک گذاری" تعریف شده برای ماژول "سازمان ها"، برای ماژول "مخاطبین" نیز اعمال خواهد شد. قوانین عمومی به اشتراک گذاری زیر را به خاطر داشته باشید:

- قوانین به اشتراک گذاری سفارشی تنها قابلیت امتیاز دهی برای نمایش داده را دارا بوده و از امکان مخفی سازی برخوردار نمی باشد.
- نمی توان از قوانین به اشتراک گذاری برای به اشتراک گذاری داده ها میان دو کاربر استفاده کرد. (در صورتی تمایل به انجام این کار لطفاً به بخش ج پیوست، مثال II مراجعه نمایید.)
- قوانین به اشتراک گذاری برای تمام دادههای موجود و دادههایی که در آینده اضافه خواهند شد، اعمال می شود.
- تعداد قوانین به اشتراک گذاری که می توان برای یک "نقش"، "تابع های آن نقش"
 یا "گروه" تعریف نمود، نامحدود است.

علاوه بر این شما به عنوان مدیر سیستم می توانید با کلیک بر روی دکمه [قوانین پیشرفته اشتراک گذاری] مجموعه ای از قوانین به اشتراک گذاری مختص خود ایجاد کنید. این قابلیت امکان اعطا دسترسی مدیریتی به مجموعه از کاربران را نیز فراهم می سازد.

مدیر سیستم می تواند از قوانین به اشتراک گذاری داده های سفارشی برای به اشتراک گذاری داده های ماژول های مرتبط با موارد زیر استفاده نماید:

- از نقش به نقش
- از نقش به نقش همراه با توابع
 - از نقش به گروه
- از نقش همراه با توابع به نقش
- از نقش با توابع به نقش با توابع
 - از نقش با توابع به گروهها
 - از گروه به نقش
 - از گروه به نقش با توابع
 - از گروه به گروه

تنها در صورتی که قوانین به اشتراک گذاری به حالت عمومی تنظیم نشده باشد تنظیم قوانین سفارشی معنا می یابد.

در صورتی که مدیر سیستم قوانین به اشتراک گذاری برای ماژول "سفارشات فروش" را به حالت "خصوصی" تنظیم کرده و همچنان بخواهد تمامی کاربران دارای نقش فروش بتوانند

سفارشات فروش سایر کاربران بخش فروش را مشاهده و ویرایش کنند، می بایست قوانین سفارشی را همان طور که در تصویر ۱۲٫۵ مشاهده می کنید تنظیم نماید.

📲 🗹 🕜 🧔 مدیر –					
+ •	× • مام اطلاعات	افزودن فیلد سفارشی به فرصت فروش	ری جامع در زمینه مدیریت ارتباط با مشتر جستجوی بیشرفته	ارس وینایگر اراله دهنده راه کا	سیستم : به ونابگر فارسی خوش آمدید. پ Vtiger ©
خصوصی قوانین بیشرفته اشتراک گذارک ه ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا	موری: جوری ایداد (ویابشی دلا ورد معرو معارضی ساختی می تورند بعده است.	فرصت فیروش از > ایم فروش ایل دسترسی به واسطه > تم فروش ام محور خواندن قابل ورایش قابل ورایش	ذاری مارول عمومی: فنط ن گذاری برای فرمت فرونی : ن گذاری برای فرمت فرونی :	قوانین به اعتراک گ وطیفه فرمت های فروش فوانین به اشتراک	تظهیفت یکیران و سطح دستترسی کاربران ایروای ها گروه ها گروه به اشتراک گذاری
· 0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	دخيره لغ	0	سازمان ها و مخاطبیر	♦ اعتیت
• 0	•	0		سرنخ های فروش	 استديو

تصویر ۱۲٫۵: ایجاد قانون به اشتراک گذاری سفارشی

اشتراک گذاری " در ماژول های زیر استفاده نمود:	می توان از "قوانین به
جدول ۵٫۵: قوانین به اشتراکگذاری ماژولها	
شرح	ماژول

می توان سرنخ های فروش که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه	
ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	
زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا	سرنخهای
خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت. لازم به ذکر است ایمیل های	فروش
مرتبط با سرنخ فروش مورد نظر تنها برای کاربرانی که دارای امتیاز تنها	
خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشته می شود.	
می توان سازمان ها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن	
نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	
زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا	المداما ا
خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت. لازم به ذکر است ایمیل های	سارمان
مرتبط با سازمان مورد نظر تنها برای کاربرانی که دارای امتیاز تنها خواندن یا	
خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشته می شود.	
می توان فرصت ها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن	امت م ف
نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	فرضت

زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت. لازم به ذکر است پیش فاکتورها و سفارشات فروش مرتبط با فرصت مورد نظر تنها برای کاربرانی که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشته می شود.

می توان تیکت ها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن	
نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	. 7
زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا	<u></u>
خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت.	
می توان ایمیل ها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن	
نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	1
یمیں زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا	1
خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت.	
می توان پیش فاکتورها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از	
آن نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/	
پیش زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا	
لتورها خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت. لازم به ذکر است سفارشات	فاك

فروش مرتبط با پیش فاکتور مورد نظر تنها برای کاربرانی که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشته می شود. می توان سفارشات خرید که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای

می توان مسارست عرید که منتقل به کاربران دیگری که دارای نقش/ سفارش از آن نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/ خرید زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت.

می توان سفارشات فروش که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای سفارش از آن نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/ فروش زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت. لازم به ذکر است فاکتورهای

مرتبط با سفارش فروش مورد نظر تنها برای کاربرانی که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشته می شود.

می توان فاکتورها که متعلق به کاربران دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه هستند را با کاربران دیگری که دارای نقش/ زیرمجموعه ای از آن نقش/ یا عضوی از گروه که دارای امتیاز تنها خواندن یا خواندن و نوشتن می باشند به اشتراک گذاشت.

۶٫۲٫۵ تاریخچه ورود به سیستم

شما به عنوان مدیر سیستم ویتایگر از حق اطلاع از فهرست اسامی دارندگان دسترسی به سیستم برخوردار هستید. در این فهرست شما می توانید تاریخچه ی ورود به سیستم هر کاربر را مشاهده کنید. برای این منظور شما می بایست به قسمت تنظیمات مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "امنیت" را انتخاب و سپس بر روی تب [تاریخچه ی ورود] کلیک کنید. در منوی باز شده با انتخاب کاربر مورد نظر اطلاعات مربوط به ورود به سیستم وی به نمایش در می آید (تصویر ۱۳٫۵). توجه داشته باشید همیشه تاریخ و زمان ورود به سیستم به نمایش در می آید.

اطلاعات مربوط به خروج از سیستم تنها در صورتی که کاربر از دکمه ی خروج از سیستم استفاده کند ثبت خواهد شد.

💿 vtiger	eş	ستجوی بیشرفته 🔍 جستجو	▼ تمام اطلاعات		+ ⊲ 0
تنظيمات	تاريغچه ورود و خروج به سيست	م			
 کاربران و سطح دسترسی 	• همه				د 🗄 👂 🗘 16 الى 1
▼ امنیت	نام کاربری	آک پی آدرس کاربر	زمان ورود	رمان خروج	وضعيت
تاريخچه ورود	مدير سيستم	127.0.0.1	6:07 1394-08-08 پ.ط	-	ورود به سیستم
ورود امن	مدير سيستم	127.0.0.1	10:55 1394-08-06 ق.ط		ورود به سیستم
سیر امنیتی	مدير سيستم	127.0.0.1	3:27 1394-08-05 ب.ظ		ورود به سیستم
تاریخچه بروزرسانی ها	مليكا ابن يمين	127.0.0.1	3:25 1394-08-05 ب.ط	3:26 1394-08-05 پ.ط	خروج از سیستم
احراز هویت LDAP	مدير سيستم	127.0.0.1	3:24 1394-08-05 ب.ط	3:25 1394-08-05 پ.ط	خروج از سیستم
کاربران برتال مشترکین	مدير سيستم	127.0.0.1	3:19 1394-08-05 پ.ظ		ورود به سیستم
تفيه نسخه بشتيبان	مليكا ابن يمين	127.0.0.1	ي.ن 3:16 1394-08-05	b.پ. 3:24 1394-08-05	خروج از سیستم
- the state of the	ملیکا ابن یمین	127.0.0.1	3:15 1394-08-05 ب.ط		Failed login
◄ استديو	مدير سيستم	127.0.0.1	3:14 1394-08-05 ب.ظ	3:15 1394-08-05 پ.ظ	خروج از سیستم
	ملیکا ابن یمین	127.0.0.1	3:08 1394-08-05 ب.ظ	3:14 1394-08-05 پ.ظ	خروج از سیستم
◄ مديريت زبان	مدير سيستم	127.0.0.1	3:05 1394-08-05 ب.ظ	3:08 1394-08-05 ب.ظ	خروج از سیستم
ه قالب ما	ملیکا ابن ہمین	127.0.0.1	3:00 1394-08-05 ب.ط	3:05 1394-08-05 ب.ط	خروج از سیستم

تصویر ۱۳٫۵: فهرست تاریخچه ی ورود به سیستم

۳٫۵ استوديو

در بخش استدیو «بخش تنظیمات» گزینه ی استدیو در منوی سمت راست) امکان سفارشی سازی داده های اصلی، ویرایش مقادیر فهرست انتخابی هر ماژول و افزودن یا حذف ماژول های CRM فراهم شده است که در ادامه به آن ها می پردازیم:

۱٫۳٫۵ ویرایش فیلدها و ویرایشگر صفحه بندی

بخش ویرایشگر صفحه بندی امکان حذف و افزودن فیلد های سفارشی، جا به جایی فیلد در نمایه، تنظیم و حذف فیلدهای اجباری و چینش مجدد فیلدها به همراه فهرست های مرتبط که در تب "ماژول های وابسته" هر ماژول نشان داده می شود را فراهم ساخته است. (تصویر ۱۴٫۵)

از این قسمت ماژول مورد 🛶 ، فرصت فروش نظر را انتفاب کنید.	ويرايش فيلدها و صفحه بندي آن ها
62	مساعدة فرم صفحة بندى مازول + افزودن بلوک سفارشی
افرودن فبلد سفارشی عملیات ۳	اطلاعات فرصت
!! نام فرصت فروش *	ا ا شماره فرصت
اا مربوط به	ا ا نام مخاطب
ال تاريخ مورد انتظار بسته شدن *	اا نوع
ا مرحله بعدی	ا مقدار فیلد مورد نظر (۱ کسیده و رها کنید.
ا ا مرحله فروش *	ا ا منبع سرنخ
به ا	
ا زمان ایجاد	🕴 منبع کمپین تبلیغانی
مش السرنج فروش	
	🏥 پیش بینی مقدار

تصویر ۱۴٫۵ ویرایشگر صفحه بندی و فیلدها

برای رفتن به قسمت ویرایشگر، مدیر سیستم می بایست بر روی تب [**ویرایش فیلدها**] کلیک و پس از آن ماژول مورد نظر را انتخاب نماید. با کلیک بر روی ماژول، فهرستی از تمامی فیلدهای موجود در آن ماژول نمایش داده می شود.

تغيير ترتيب فيلدها

مدیر سیستم می تواند به کمک ماوس فیلدها را کشیده و در محل مورد نظر رها کند.

۱,۱,۳,۵ بلوکهای تعریف شده توسط مدیر سیستم

در نرم افزار ویتایگر تمامی اطلاعات به نمایش در آمده در بخش بندی هایی که به اصطلاح بلوک نام دارند، سازماندهی شده اند. هر بلوک نشان دهنده ی یک واحد اطلاعاتی است. لازم به ذکر است هدف و مقادیر هر بلوک قابل تنظیم بوده و می توان در صورت نیاز بلوک های دیگری همانند تصویر ۱۵٫۵ به آن ها اضافه نمود.

▼ فرصت فروش		دها و صفحه بندی آن ها	ويرايش فيل
	مازول های وابسته	فرم صفحه بندى مازول	مشاهده
دخيره برئيب فبلدها		ردن بلوک سفارشی	+ افر
افرودت فيند سغارشنى عمليات *		لاعات فرصت	اط
×		شماره فرصت	
~	افرودن بلود سفارسی	نام مخاطب	
		نوع	
		مقدار	
	™تام بلاک	منبع سرنخ	
		*ارجاع به	
	d un división	منبع كميين تبليغانى	
• اطلاعات فرضت	افرودن بغد ار	زمان ویرایش	
ذخيره لغو			

تصویر ۱۵٫۵: افزودن بلوک جدید جدول زیر خلاصه ای از نحوه ی عملکرد بلوک ها در اختیار شما می گذارد. جدول ۶٫۵ نحوه عملکرد بلوک های صفحه بندی

ربری ویتایگر فارسی / ۱۷۱	راهنمای مدیریت و کا		
	سفارشی را حذف نمود.		
ند فیلدها را فعال یا غیر	مدیر سیستم می توا		
يا برداشتن تيک فعال	فعال نماید (گذاشتن		
باختن هر فیلد، امکان	سازی). با غیرفعال س	ثامرية ارمام يشذ	
رگرفته خواهد شد. مدیر	نمایش آن نیز از کار ب	مساهده فيلدهاي محقي	
، ی فهرست فیلدهای	سیستم برای مشاهده	در بنو ت ها	
منوی " عملیات " گزینه	غیرفعال می بایست از		
ﺪ.	ی مناسب را انتخاب کن		
اند ترتيب نمايش بلوک	مدیر سیستم می تو		
، اطلاعات را با کشیدن	های سفارشی در نمایا	ام رحمان بام مرام	
در جای مورد نظر تغییر	بلوک و رها کردن آن	ب به جایی بنو ت ها	
	دهد.		
و مخفی سازی منو	گزینه هایی نمایش		
مایش پیش فرض نمایه	"عملیات " نحوه ی ن		
ظیم خواهد کرد. لازم به	اطلاعات هر بلوک را تن	نمایش و مخفی سازی	
خفی بودن بلوک، عنوان	ذکر است در صورت م	بلوک ها	
و در صورت لزوم امکان	آن نمایش داده شده		
وجود دارد.	نمایش کامل بلوک نیز		

۲٫۱٫۳٫۵ فیلدهای سفارشی

مدیر سیستم می توانید از فیلدهای سفارشی خود در بسیاری از ماژول های ویتایگر استفاده نماید. با کلیک بر روی دکمه **[افزودن فیلد سفارشی]** پنجره جدیدی مانند تصویر ۱۶٫۵ باز

					می شود.
+ 🔹	×		افزودن فيلد سفارشى		🕲 vtiger
 فرصت فروش 		∗ نوشته	انتخاب نوع فيلدها	ويرايش فيلدها و صفحه بد	تنقيعات
			* نام برجسب	مشاهده فرم صفحه بند:	 کاربران و سطح دسترسی
			• طول	n da un Sala una (d) 🕇	♦ اعتیت
				condicativity in	• استديو
	دخيره 💷				وبرایش قیلد ویرایشگر فهرست انتخابی
	۱۱ کار ترتیک تروش				

تصویر ۱۶٫۵ ایجاد فیلد سفارشی جدید

رای ایجاد یک فیلد جدید، مدیر سیستم در ابتدا می بایست نوع داده و همچنین نوع فیلد را انتخاب نماید. در جدول زیر قالب های موجود فهرست شده اند. توجه داشته باشید هر فیلد سفارشی می بایست دارای یک نام منحصر به فرد باشد.

جدول ۲٫۵: تعاريف انواع فيلد سفارشي

محتوا

نوع فيلد

[طول] تعداد کاراکترهای فیلد را نشان می دهد. به عنوان مثال ۱۰ برای	
ده کاراکتر.	متن
حداکثر تعداد کاراکتری که می توان وارد کرد ۲۵۴ می باشد.	
[طول] تعداد ارقام را نشان می دهد. به عنوان مثال ۱۰ برای ده رقم؛	
[رقم اعشار] تعداد ارقام اعشار را نشان می دهد. به عنوان مثال ۰ یعنی	
رقم اعشار نداشته باشد، ۱ یعنی یک رقم اعشار داشته باشد مانند ۵۵٫۴ و به	200
همين ترتيب.	
[طول] تعداد ارقام را نشان می دهد. به عنوان مثال ۳ برای ۳ رقم؛	
[رقم اعشار] تعداد ارقام اعشار را نشان می دهد. به عنوان مثال ۰ یعنی	
رقم اعشار نداشته باشد، ۱ یعنی یک رقم اعشار داشته باشد مانند ۵۵٫۴ و به	درصد
همين ترتيب.	
[طول] تعداد ارقام را نشان می دهد. به عنوان مثال ۶ برای ۶ رقم؛	
[رقم اعشار] تعداد ارقام اعشار را نشان می دهد. به عنوان مثال ۰ یعنی	
رقم اعشار نداشته باشد، ۱ یعنی یک رقم اعشار داشته باشد مانند ۵۵٫۴ و به	
همين ترتيب.	واحد پولی
نکته: اگر شما به عنوان مدیر سیستم قصد کار با واحدهای پولی مختلف	
دارید، می بایست برای جلوگیری از اشتباهاتی که در انجام عملیات گرد	
کردن اتفاق می افتد از ۳ رقم اعشار استفاده نمایید.	
فیلد را نام گذاری می کند.	تاريخ
فیلد را نام گذاری می کند.	ايميل
فیلد را نام گذاری می کند.	تلفن
مدیر سیستم به هنگام ایجاد فهرست انتخابی می پایست مقادیر فهرست را	فهرست

با زدن کلید Enter (بر روی صفحه کلید) از یکدیگر جدا نماید.	انتخابى
پیشنهاد می کنیم در صورت عدم تعریف مقدار پیش فرض، از گزینه ی	
" هیچکدام " برای اولین داده ی وارد شده استفاده شود.	
فارباناه تجذل مرم كند	نشانی
	ينترنتى
در این قسمت مدیر سیستم می تواند یک چک باکس (بله/ خیر) تعریف	چک
کند. تنها می بایست فیلد نام گذاری شود.	باكس
ابن فبلاي است كه مديد سيستم مستواند تقريباً به طور نامجدود دير آن	قسمت
این میسی است که سایر سیستم می تواند طریق به طور مستقوم در ای	رد کردن
میں وارد حمد این محصوفایت از طریق پایتان دادہ صطیح ملی سوف	متن
مدیر سیستم به هنگام ایجاد کامبوباکس می بایست مقادیر فهرست را با	
زدن کلید Enter (بر روی صفحه کلید)، از یکدیگر جدا نماید. در مقایسه با	
فهرست انتخابی، کاربر در فیلدهای کامبو از انتخاب چندین گزینه به طور هم	كامبو
زمان برخوردار است.	باكس
پیشنهاد می کنیم در صورت عدم تعریف مقدار پیش فرض، از گزینه ی	
"هیچکدام " برای اولین داده ی وارد شده استفاده شود.	
مدیر سیستم می تواند از این فیلد سفارشی برای مرتبط ساختن نرم افزار	
ويتايگر با اپليكيشن اسكايپ موجود بر روى سيستم كاربر استفاده نمايد. تنها	
می بایست فیلد نام گذاری شود.	15 1
مدیر سیستم می تواند در نمایه ویرایش ماژول های مرتبط CRM، شناسه	اسكايپ
اسکایپ یا شماره تلفن را وارد کند. برای اطلاعات بیشتر درباره ی نرم افزار	
اسكايپ مي توانيد به آدرس http://www.skype.com مراجعه كنيد.	

فیلدهای سفارشی سرنخ های فروش خاص هستند. مدیر سیستم می تواند به هنگام تبدیل سرنخ های فروش به فرصت های فروش راجع به محتوای ذخیره شده در فیلدها تصمیم گیری

کند. توصیه می کنیم، مدیران سیستم در صورت افزودن فیلد سفارشی به سرنخ فروش، نوع فیلد و قالب آن را یادداشت کنند. برای کسب اطلاعات بیشتر به فصل ۱٫۴٫۳٫۵ مراجعه کنید. به طور کلی امکان انجام عملیات زیر برای فیلدها وجود دارد:

جدول ۸٫۵: نحوه عملکرد فیلدهای صفحه بندی				
شرح	عملكرد			
مدیر سیستم می تواند با کلیک بر روی دکمه مناسب فیلد	ابحاد یک فیلد			
سفارشی جدید ایجاد کند.				
مدیر سیستم می بایست تنظیمات لازم را از طریق دکمه				
ی " عملیات " اعمال نماید.				
مدیر سیستم می تواند وضعیت فیلد را به حالت فعال یا				
غیرفعال تنظیم نماید. اما باید توجه داشت فیلدهای غیر فعال	فیلدهای فعال و غیرفعال			
برای هیچ کاربری نمایش داده نشده و درصورت نیاز به مخفی				
سازی یک فیلد برای کاربران خاص می بایست از طریق				
تنظيمات پروفايل اقدام نمود.				
مدیر سیستم میتواند فیلدهای سفارشی را تنها با یک				
کلیک بر روی آیکون [حذف] حذف کند. این آیکون برای				
فیلدهای استاندارد که قابل حذف نمی باشند، تعبیه نشده	حذف فيلد			
است. شما به عنوان مدیر سیستم می توانید در صورت عدم				
نیاز به یک فیلد استاندارد آن را مخفی نمایید.				
مدیر سیستم می تواند با کشیدن و رها کردن فیلد ها	جا به جایی فیلدها در			
ترتیب نمایش آن ها را تغییر دهید.	بلوک			
با کشیدن و رها کردن فلید مورد نظر می توان آن را میان	جا به جایی فیلدها بین			
بلوک ها جا به جایی نمود.	بلوكها			
هر نمایه اطلاعات دارای ماژول مرتبط است. مدیر سیستم	ت بابه فادمام			
می تواند با کلیک بر روی تب [ماژول های وابسته] ترتیب	مریب ساری د یندهای			
نمایش اطلاعات را تغییر دهد.	مريبط			

۳,۱,۳٫۵ تغییر ویژگی فیلد

هر فیلد دارای ویژگی های متفاوتی است که در منوی "**ویژگی**" آن به نمایش در می آید.

	یش فیلدها و صفحه بندی آن ها						
			ول های وابسته	مشاهده فرم صفحه بندی ماژول ماژ			
		x	ارجاع به	+ افزودن بلوک سفارشی			
		•	فيلد اجبارى	ا اطلاعات فرصت			
		•	فعال				
نام			ايجاد سريع	🏥 شماره فرصت			
مرب		✓	خلاصه مشخصات	🔢 نام مخاطب			
تاري		✓	ویرایش گروهی	ال نوع			
مرء			مقادیر پیش فرض	ال مقدار			
مرء		ذخيره لغو		ال منبع سرنخ			
دره				ارجاع به			
زما				💷 منبع کمپین تبلیغاتی			

تصویر ۱۷٫۵ فهرست ویژگی فیلدها

ین ویژگی ها توضیح داده شده اند.	در جدول زير ا						
جدول ۹٫۵ ویژگیهای فیلد							
شرح	نوع ویژگی						
مدیر سیستم می تواند هر فیلد از یک فرم							

مدیر سیستم می تواند هر فیلد از یک فرم را به حالت اجباری تنظیم کند. بدین معنی که تنها در صورت وارد کردن اطلاعات در این فیلد امکان ذخیره سازی اطلاعات وجود داشته باشد. لطفاً توجه داشته باشید بعضی از فیلدها به طور پیش فرض اجباری هستند زیرا غالباً دارای	فیلد های اجباری
کاربری های خاص هستند.	
فیلد های فعال تنها برای کاربران دارای مجوز به نمایش در می آید. در	
صورتی که شما به عنوان مدیر سیستم به فیلد دیگری نیاز نداشته باشید،	11 .
می توانید آن را به حالت غیر فعال تنظیم نمایید. این کار از مزیت	فعال
بیشتری نسبت به حذف فیلد برخوردار است، چرا که در این روش	

مدیر سیستم می ایجاد سریع کند.	می تواند هر فیلدی را به فهرست "ایجاد سریع" اضافه			
مدیر سیستم می ویرایش کلی فهرست قرار دارد،	می تواند فیلدها را به بخش ویرایش کلی که در نمایه ارد، اضافه و یا از آن حذف نماید.			
مقدار مدیر سیستم می	می تواند برای هر فیلد ایجاد شده ی جدید یک مقدار پیش			
پيشفرض فرض تنظيم كند.	ﯩﺪ.			

اطلاعات باقی مانده و در صورت نیاز قابل بازیابی می باشند.

۲٫۳٫۵ ویرایشگر فهرست انتخابی

فهرست انتخابی یک منوی کشویی است که در نمایه "ویرایش" یا "اطلاعات" اکثر ماژول ها به چشم می خورد. "ویرایشگر فهرست انتخابی" بر اساس نقش های واگذار شده به کاربران، امکان تعیین محتوای فهرست انتخابی را فراهم می سازد.

برای رفتن به منویی که در تصویر ۱۸٫۵ نشان داده شده است، مدیر سیستم می بایست به بخش "تنظیمات" مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "استدیو" را انتخاب و بر روی تب [ویرایشگر فهرست انتخابی] کلیک کند.

+ 🔹	اطلاعات	* تمام	جستجوی بیشرفته 🗛 جستجو	😒 vtiger
			ویرایشگر فهرست انتخابی	تنظيمات
			انتخاب مازول * فرمت فروش	 کاربران و سطح دسترسی
			انتخاب اطلاعات فيلدها در فرصت فروش 🔹 نوع	 امنیت استدیو
			همه مقادیر اطلاعات تعیین شده براک نقش	وبرایش قیلد
				وبرایشگر فهرست انتخابه .
		تعيين مغدار	نوع اطلاعات	
	🗴 برای عوض کردن موقعیت آیتم ها آنها را بکشید	افزودت مغدار	۱۹ کار موجود	روابط موجود میان فهرست های انتخابی
	یک آیتم را برای تغییر نام یا حذف انتخاب کنید	تغيير نام مورد	iii کسب و کار جدید	وہرایشگر منو
		حذف اطلاعات		به روزرسانی مازول های محمد
	برای انتخاب چند ایتم کلید TD را هندام انتخاب ایتم ها بده دارید	نرتيب دخيره		مربط ایجاد کننده ی فیلد مرتبط

تصویر ۱۸٫۵ ویرایشگر فهرست انتخابی

با انتخاب هر ماژول تمامی فهرست های انتخابی آن ماژول در منوی [انتخاب اطلاعات فیلدها] به نمایش در می آید.
راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۱۷۷	
جدول ۱۰٫۵ تنظیمات ویرایشگر فهرست انتخابی	
شرح	قابليت
تمامی فهرست های انتخابی با نقش ها رابطه ی مستقیم دارند. به	
عبارت دیگر محتوای هر فهرست انتخابی برای هر کاربر (به جز مدیریت)	
وابسته به نقش واگذار شده به آن می باشد.	
به عنوان مثال مدیر سیستم می تواند از این ویژگی برای ایجاد	1.5
فهرست های انتخابی به زبان های مختلف یا اعمال محدودیت در	تغيين مقدار
دسترسی واحد های خاص استفاده کند. مدیر سیستم برای انتخاب نقش	
ها و این که کدام مقادیر فهرست انتخابی برای آن ها به نمایش در آید،	
می بایست بر روی این دکمه کلیک کند.	
مدير سيستم مي تواند موارد جديد به فهرست انتخابي اضافه نمايد.	افزودن مقدار
مدیر سیستم برای تغییر نام هر مورد از فهرست انتخابی می تواند بر	s it it
روی این دکمه کلیک کند.	تعيير كام مورك
برای حذف یک یا چندین مورد از فهرست انتخابی، مدیر سیستم می	مذف امالامات
تواند بر روی این دکمه کلیک کند.	
مدیر سیستم می تواند هر مورد از فهرست انتخابی را کشیده و در	· · · · · · · · · ·
جای مورد نظر رها کند.	ترتيب دخيره

در نهایت مدیر سیستم برای اعمال تغییرات انجام شده می بایست بر روی دکمه [**ذخیره**] کلیک کند.

توجه: برخی از موارد فهرست انتخابی از طریق تنظیمات سیستم تعیین شده و امکان تغییر ندارد. در صورتی که موارد ارائه شده در فهرست انتخابی با نیازهای شما مطابقت ندارد لطفاً با واحد پشتیبانی پارس ویتایگر تماس بگیرید و یا با فروشگاه ماژول ویتایگر به آدرس vtiger.ir مراجعه نمایید.

فوست انتخاب (

۳,۳,۵ تنظیم روابط موجود میان فهرست انتخابی

از فهرست های انتخابی موجود یا ایجاد شده از طریق تب **[ویرایشگر فهرست انتخابی]** تنها برای انتخاب یک یا چندین مورد از فهرست به طور هم زمان استفاده می شود. منوی **"روابط موجود میان فهرست های انتخابی**" امکان مرتبط ساختن محتوا یک فهرست انتخابی با فهرست انتخابی دیگر را فراهم می سازد. به عبارت دیگر مدیر سیستم می تواند از طریق موارد انتخاب شده در فهرست انتخابی، سایر مواردی که در فهرست انتخابی دیگر به نمایش در می آید را کنترل نماید.

در ادامه از مثالی برای توضیح عملکرد این بخش استفاده کرده ایم. فرض کنید همانند جدول ۵٫۱۱ دو فهرست انتخابی به منو اضافه کرده ایم.

جدول ۱۱٫۵ نمونه روابط فهرست انتخابي

فهرست انتخابی ۲

			0.
محتوا	نام	محتوا	نام
هیچ کدام	محصولات	هیچ کدام	نوع محصول
سيبزمينى		ميوەھا	
کلم		سبزيجات	
نخودفرنگی		ساير	
سيب			
آلو			
گلابى			

ما می خواهیم محتوا فهرست انتخابی ۲ را کنترل کرده و تنها مواردی که مرتبط با فهرست انتخابی ۱ است را در فهرست انتخابی ۲ نشان دهیم. به عنوان مثال در صورتی که در فهرست انتخابی ۱ مورد سبزیجات را انتخاب کردیم موارد سیب زمینی، کلم و نخودفرنگی را در فهرست انتخابی ۲ مشاهده کنیم.

برای این منظور مدیر سیستم می بایست همانند تصویر ۱۹٫۵ تب [روابط موجود میان فهرست های انتخابی] را باز کند.

		روابط موجود میان فهرست های انتخابی	تنظيمات
ول مورد نظر را انتفاب کنید. — 🗸 سارمان ما	ابتدا مــاژ	+ ایجاد ارتباط میات فهرست های انتخابی	∢ کاربران و سطح دسترسی
فيلد مفصد	فيلد منبع	مازول	∢ اعنیت
			▼ استديو
رد میان فهرست های انتخابی یافت نشد	اطلاعات ثبتى براى روابط موجو		ويرايش فيئد
			ویرایشگر فهرست انتخابی
			روابط موجود میان فمست های انتخابه

تصوير ۱۹٫۵ نمايه فهرست روابط فهرست انتخابي

سپس ماژول مورد نظر را انتخاب کرده و برای دسترسی به نمایه ایجاد که در تصویر ۲۰٫۵ نشان داده شده است بر روی دکمه "**ایجاد ارتباط میان فهرست های انتخابی**" کلیک کند.

ايچاد ارتباط ميان فهرست های انتخابی	تنظيمات
	◄ کاربران و سطح دسترسی
مازول ب سارمان ها	◄ امنيت
فيلد مبدا	▼ استديو
▼ انتخاب فیلد	وبرایش فیلد
	ویرایشگر فهرست انتخابی
	روابط موجود میان فهرست هاک انتخابی

تصوير ۲۰٫۵ نمايه ايجاد روابط فهرست انتخابي

مدیر سیستم با استفاده از این منو می تواند روابط را تنظیم و "فیلد مقصد" را از طریق "فیلد مبدا" کنترل نماید. در این مرحله مدیر سیستم می بایست همانند تصویر، فهرست های انتخابی مناسب را برای هر دو فیلد انتخاب کند.

این منو از امکان تنظیم گزینه های فهرست انتخابی به گونه ای که با یکدیگر نیز مرتبط باشند، برخوردار است. عنوان ستون های این جدول مقادیر "فهرست انتخابی ۱" می باشد. پیشنهاد می کنیم مانند مثال، هر ستونی که مایل به مشاهده ی آن در "فهرست انتخابی ۲" نمی باشید را انتخاب نکنید.

در آخر مدیر سیستم برای ذخیره سازی تنظیمات در نرم افزار ویتایگر می بایست بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند.

۴,۳,۵ مدیریت ماژول

بخش [مدیریت ماژول] امکان تنظیم محتوا و نمایش ساختار ماژول های موجود برای تمامی کاربران و افزودن ماژول های جدید را فراهم می سازد.

همانطور که در تصویر ۱۲٫۵ مشاهده می کنید مدیر سیستم با ورود به این بخش، فهرست ماژول های موجود در CRM خود را مشاهده خواهد کرد.

او می تواند با برداشتن تیک چک باکس ماژول هایی که برای تجارت خود کارآمد نمی باشند، آن ها را غیر فعال کند. در صورتی که مدیر سیستم بخواهد **ماژولی** را برای تعدادی از کاربران خاص غیرفعال کند، می بایست از طریق تنظیمات پروفایل اقدام نماید.

تنظيمات	مديريت ه	اژول					فروشگاه مازول ایجاد مازول حدید نصب از طریق قابل زیب
 کاربران و سطح دسترسی 				فعال یا غیرہ	عال سافتن ا	ماژول	
+ امليت	•	==	صفحه کار		¥	5	فرصت های فروش
▼ استديو	•	4	مخاطبين			<u>00</u>	سارّمان ها
وبرایش قیلد			سرنخ های فروت		•	-	استاد
ویرایشگر فهرست انتخابی رواط موجود میان قماست		20	تقويم				ایمیل ها
مال انتخابی های انتخابی	V	0	تيكت ها	تنظيمات 🔻			محصولات
ویرایشکر منو به روزرسانی مازول هاک		2	سوالات متداو	ويرايش فيلد	V		تامین کنندگان
مرتبط ایجاد کننده ی فیلد مرتبط	•	æ	دفترچه های ة	ویرایش دستور کار ویرایش مقادیر انتخاب شونده		5	پیش فاکترر
یارس وینایگر PareDataGeo			سفارش خريد	ترتيب اولويت مازول		1 0	سفارش فروش
مدبریت مازول	•		فاكترر	راه اندازی وب قرم			فيدفوان
وبرایشگر ایجاد سریع				فبدن ایمیل		-1	

تصوير ۲۱٫۵ نمايه فهرست مديريت ماژول

شما به عنوان مدیر سیستم می توانید با بردن نشانگر ماوس بر روی ماژول مورد نظر گزینه ی "تنظیمات" را مشاهده کنید.

جدول ۱۲٫۵ گزینه های تنظیمات مدیریت ماژول

گزینه های تنظیمات

همان طور که در قسمت ۱٫۳٫۵ توضیح داده شد با کلیک بر روی این	
گزینه فهرستی باز می شود که می توان از آن طریق فیلدهای موجود در	ويرايش فيلد
ماژول مورد نظر را تنظیم نمود.	
	. 1
همان طور که در بخش ۸٫۵٫۵ خواهیم خواند این کزینه شما را به	ويرايش
همان طور که در بخش ۸٬۵٬۵ خواهیم خواند این کزینه شما را به ماژول گردش کار هدایت می کند.	ویرایش گردش کار

ماژول ویرایشگر فهرست انتخابی هدایت می کند.	فهرست انتخابي
در فصل ۵٫۵٫۵ خواهیم دید که از این بخش به ماژول شماره گذاری	ترتيب شماره
ر کوردهای سفارشی هدایت خواهیم شد.	گذاری
در فصل ۸٫۵٫۵ خواهیم دید که از این بخش به ماژول گردش کار	تنظيم گردش
هدایت می شویم.	کار
هدایت می شویم.	کار ویرایش معادل
هدایت می شویم. این گزینه تنها برای سرنخ های فروش موجود بوده و در بخش ۲۳۰۰ ۲۰۰۰ باد می د	کار ویرایش معادل یابی (map)

۱٬۴٬۳٫۵ ویرایش معادل یابی (map) فیلدها در سرنخهای فروش

در ماژول سرنخ های فروش، فیلدهای سفارشی از اهمیت خاصی برخوردار هستند. چرا که مدیر سیستم می تواند به هنگام تبدیل سرنخ فروش به فرصت فروش، راجع به اطلاعات ذخیره شده تصمیم گیری کنید. علاوه بر این امکان حذف یا انتقال محتوا فیلد ها به فیلدهای سفارشی ماژول های مخاطبین، سازمان ها یا فرصت ها را نیز برای کاربران فراهم می سازد.

نوع و فرمت فیلدهای سفارشی موجود در سرنخ های فروش و فیلدهای سفارشی مربوطه در ماژول مخاطبین، سازمان ها و فرصت های فروش می بایست دقیقاً یکسان باشند! لطفاً نام و ویژگی های فیلدی که ایجاد کرده اید را یادداشت کنید. زیرا به هنگام ایجاد فیلد سفارشی "**ارجاع به**" به آن نیاز خواهید داشت.

ابجاد مازول حديد تمب از طريق قابل ريپ	فروشگاه مازون					ماژول	مديريت
	فرصت های فروش	6	V		منفحه کار	==	V
	ساژمان ها	Ŵ	•		مخاطبين	2	V
	استاد		•	تنظيمات 👻	سرنخ های فروش		V
	ايميل ها		•	وبرايش قيلد	تقويم	30	V
	محصولات		•	ویرایش دستور کار ویرایش مقادیر انتخاب شونده	تيكت ها	Q	•
	تامين كنندگان		•	ترتيب اولويت مازول	سوالات متداو	2	•
	پيش فاكتور	5	•	راه اندازی وب قرم مرابش معادل بایم ، قبلدها	دفترچه های آ	æ	✓
	سفارش فروش	Bo	•	Old over Only	سفارش خريد	Po	V

تصویر ۲۲٫۵ باز کردن گزینه ی ویرایش معادل یابی (map) فیلدها

مدیران سیستم می بایست به منظور آماده سازی اطلاعات فیلد های سفارشی ماژول سرنخ های فروش، برای استفاده ی بیشتر پس از تبدیل سرنخ، به روش زیر عمل کنند:

۱. برای ارجاع اطلاعات به فیلد های سفارشی ماژول سرنخ فروش، می بایست فیلدهای سفارشی در ماژول فرصت ها، سازمان ها یا مخاطبین ایجاد کنند. به عنوان مثال، در صورتی که فیلد سفارشی با نام "حساب بانکی" برای سرنخ فروشی ساخته شد، باید برای ماژول فرصت ها نیز فیلد سفارشی به نام "شماره حساب" ایجاد شود. پیشنهاد می کنیم از یک نام استفاده نکنید.

۲. مدیر سیستم می بایست منوی " ویرایش معادل یابی (map) فیلدها " (تنها برای سرنخ های فروش نمایش داده می شود) که در مدیریت ماژول قرار دارد، باز کند. (تصویر ۲۲٫۵) سرنخ های فروش نمایش داده می شود) که در مدیریت ماژول قرار دارد، باز کند. (تصویر ۲۲٫۵) می شود.
 ۳. پس از آن پنجره ی جدیدی باز شده و او وارد فهرست "ویرایش" (تصویر ۲۳٫۵) می شود.
 ۴. در این قسمت تمامی فیلدهای موجود در ماژول سرنخ فروش به نمایش در می آید. اکنون مدیر سیستم می بایست می بایست مایل به یافتن معادل برای آن ها در فیلدهای ماژول سرنمان ماژول سرنخ فروش به نمایش در می آید. اکنون مدیر سیستم می بایست اطلاعاتی که مایل به یافتن معادل برای آن ها در فیلدهای ماژول سازمان ها، فرصت ها یا مخاطبین می باشد را انتخاب نماید.

۵. در آخر برای ذخیره سازی اطلاعات در نرم افزار CRM مدیر سیستم می بایست بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند.

هادل یابی فیلد سرنخ فروش						
نوع فیلد معادل بابی با دیگر مازول ها						
نوع سازمان ها مخاطبين	مخاطبين فرصت های فروش					
رشته حرفى نام سازمان	نام فرصت فروش					
ليست قابل انتخاب صنعت						
شماره تماس تلفن محل کار	تلفن محل کار					
شماره نماس فکس	فكس					
ليست قابل انتخاب مرحله						
ايميل ايميل ايميل	ايميل					
آدرس وب وب سایت						
رشته حرفی شهر شهر	شهر					
رشته حرقی کد یستی						
رشته حرفی کشور ک	کشور					
رشته حرقی استان	استان					
ناحیه متنی آدرس تحویل مورت حساب خیابان	خيابان					
at the state of th	at a bate					

تصویر ۲۳٫۵ نمایه ویرایش معادل یابی (map) فیلدها در سرنخ های فروش

پس از اتمام عملیات معادل یابی، فیلدهای سفارشی لینک شده و به هنگام تبدیل سرنخ فروش به فرصت که در بخش ۱٫۲٫۴ توضیح داده شد، مورد استفاده قرار می گیرد.

۲٫۴٫۳٫۵ نصب ماژول

مدیر سیستم می تواند با مراجعه به بخش "مدیریت ماژول" و چند کلیک ساده عملیات نصب و راه اندازی افزونه های نرم افزار ویتایگر را انجام دهد. شرکت ویتایگر افزونه های خود را از طریق فروشگاه اینترنتی به آدرس http://Marketplace.vtiger.com مجموعه پارس ویتایگر (ویتایگر فارسی) افزونه های خود را از طریق فروشگاه اینترنتی به آدرس http://vtiger.ir/shop تهیه نمایید.

لازم به ذکر است برای یافتن ماژولی که با نسخه ی CRM شما سازگار باشد و مدیریت ماژول آن را پشتیبانی کند می بایست اطلاعات هر ماژول را مطالعه کنید.

ما به کاربران خود توصیه می کنیم برای نصب هر ماژول به راهنمای آن مراجعه کنند. آن ها می توانند برای این منظور در اکثر موارد از تب "فروشگاه ماژول" که در فصل ۵٫۷ توضیح خواهیم داد، استفاده کنند.

مدیران سیستم در نظر داشته باشند درصورتی که امکان نصب افزونه ها از طریق فروشگاه ماژول وجود نداشت و تنها فایل زیپ افزونه قابل دانلود بود، می بایست طبق روش استاندارد زیر عمل می کنند:

- قالب استاندارد این فایل ها به شکل zip.
 نام ماژول> است. این فایل ها را از حالت زیپ خارج نکنید.
- مانند تصویر ۲۴٫۵ به بخش [مدیریت ماژول] رفته و بر روی دکمه [نصب از طریق
 فایل زیپ] کلیک کنید.
- برای آپلود افزونه مطابق دستورالعمل پیش بروید. در طول فرایند بروز رسانی، نرم افزار ویتایگر ساختار فایل و سازگاری ماژول را بررسی کرده و هرگونه مشکل احتمالی را گزارش می دهد. توصیه می کنیم پیش از نصب هر افزونه ای از اطلاعات موجود خود در نرم افزار ویتایگر پشتیبان گیری کنید.

فروشگاه مازول ایجاد مازول خدید اسب از طریق قابل زیب				ثول	مديريت ما	تنظيمات
						∢ کاربران و سطح دسترسی
فرمىت ماى فروش	å	◄	صفحه کار	==	V	♦ اعنیت
سازمان ها	<u>10</u>	•	مخاطبين	4	•	▼ استديو
استاد	803. 19	•	سرنخ های فروش			وبرايش فيلد
ایمیل ما		V	تقويم	30	V	ویرایشگر فهرست انتخابی روابط موجود میان فهرست ماه انتخاب

تصویر ۲۴٫۵ نصب ماژول از طریق فایل زیپ

۴٫۵ قالبها

هدف از این قالب ها کمک به شما برای کار به شیوه ای موثر تر با نرم افزار CRM است.

۱٫۴٫۵ مشخصات شرکت

در صورتی که شما برای گرفتن خروجی از پیش فاکتورها، فاکتورها و سفارشات به صورت PDF از نرم افزار ویتایگر خود استفاده می کنید، می بایست اطلاعات شرکت را به صورت ثبت شده در اختیار داشته باشید.

وديابش	مشخصات شركت	تنظيمات
	لەگە شركت	
		 کاربران و سطح نسترسی
		، سیت
	اطلاعات شبركت	• استديو
שרייה בישאיל	نام شىركت	
اصفیان - مجتمع نجاری کوتر	أدرس	 مديريت زبان
امتيان	شبهر	ه الالبوا
امتيان	استان	Clashi da a
0000	کد بستی	
· viui	کشور	 ماژول های یکپارچه سازی
989138086200+	تلفن	 د باره بارس ویتانگر
96217716/960+	فكس	
www.parsvt.com	وب سابت	فروهنگاه مازول
ниши	شناسه مالیانی	

تصوير ۲۵٫۵ تنظيم مشخصات شركت

کاربر مدیر برای وارد کردن اطلاعات شرکت مانند تصویر ۲۵٫۵ می بایست به بخش "تنظیمات" مراجعه، از منوی سمت راست گزینه ی "مشخصات شرکت" را انتخاب و بر روی تب "مشخصات شرکت" کلیک کند. سپس در صفحه ی باز شده گزینه ی "ویرایش" را انتخاب نماید.

مدیران سیستم باید توجه داشته باشند اندازه ی لوگوی شرکت بزرگتر از اندازه ی تعبیه شده jpeg, .png, .png, یا فرمت های ,png, .png پیکسل است. در فایل خروجی x-png. یا sif, .pjpeg. و سایز توصیه شده ۱۷۰*۶۰ پیکسل است.

۵٫۵ سایر تنظیمات

مدیران سیستم به کمک بخش تنظیمات می توانند اطلاعات شرکت را مشخص، سرور ایمیل های ارسالی را تنظیم، به اطلاعات پشتیبان گیری شده دسترسی داشته و واحد پول پیش فرض را تعیین کنند.

1,0,0 اطلاعيه

مدیران سیستم یا کاربران دارای امتیازات مدیریتی از امکان ارسال اطلاعیه به سایر کاربران برخوردار هستند. این اطلاعیه ها مانند تصویر ۲۶٫۵ در بالای صفحه ی نرم افزار ویتایگر به نمایش در می آید.

/ O 🗘 مدير الالال 19 ميل	ازمان ها مناطبین فرمت های فروش محمولات استاد نیکت ها همه » مدر سیستان زند ویکی فرست میکن و است. دون با که دارد و دون آمدند را بر بطاری از این دهنده راه کارک جایع و روسه مدرست (ناط را	🏠 تئويم سرنځمای فرونش 🗕
+ •	مستجوف بيشرفه 🔍 مستجو 🔸 تمام اطلاعات	🕲 vtiger
	اطلبيه وا	تنظيمات
	به وینایگر فارستی خوش آمدید. بارس وینایگر ارائه دهنده راه کارک جامع در زمینه مدیریت ارتباط با مشترک و ویب	 کاربران و سطح نسترسی
		♦ اعتیت
		♦ استديو
		 مديريت زبان
		ه قالب ها
		▼ سایر تنقیمات
		اطلاعيه
		سرور ارسالی
		انباردارک: قوانین و مقررات

تصوير ۲۶٫۵ نمايش اطلاعيه

این اطلاعیه حتی پس از خروج از بخش تنظیمات نیز قابل مشاهده می باشد.

۲,۵,۵ سرور ارسالی مدیران سیستم در صورت تمایل برای ارسال و دریافت ایمیل و یا اطلاعیهها از طریق سیستم ويتايگر به صورت خودكار ملزم به تنظيم سرور ايميل ارسالي مي شوند. مطابق تصویر ۲۷٫۵ برای وارد کردن تنظیمات ایمیل ارسالی، مدیر سیستم می بایست به منوی سرور ارسالی رفته و بر روی دکمه "**ویرایش**" کلیک کند. در مرحله ی بعدی او باید دسترسی به دادههای SMTP را از ارائهدهنده خدمات سرور خود خواسته و مطمئن شود امکان دسترسی از طریق نرم افزار ویتایگر به سرور وجود دارد.

سرور ارسالی	ويرايش
تنظیمات سرور ایمیل (SMTP)	
نامر سارور	tls://smtp.gmail.com:587
نام کاربری	@gmail.com
پسورد	*****
از ایمیل	@gmail.com
نیاز به تائید هویت	بلى

تصویر ۲۷٫۵ تنظیمات سرور ارسالی

همه کاربران پارس ویتایگر از یک سرور ایمیل ارسالی استفاده می کنند. البته شما می توانید از فروشگاه ماژول ویتایگر ابزارهایی جهت رفع این محدودیت بیابید.

اگر کاربری از طریق نرم افزار ویتایگر ایمیلی ارسال کند، آدرس ایمیل کاربر که در بخش "کاربران و سطح دسترسی" وارد شده است به عنوان آدرس ایمیل ارسالی استفاده می شود. با این حال اگر شما در فیلد "از ایمیل" آدرسی وارد کنید، این آدرس به عنوان آدرس ایمیل ارسالی برای "همه" کاربران مورد استفاده قرار گرفته و در قسمت "پاسخ به" متن پیام اضافه خواهد شد.

۳٫۵٫۵ فهرست قوانین و مقررات

شما به عنوان مدیر سیستم می توانید قوانین پیش فرض شرکت خود را در نرم افزار ویتایگر ذخیره نمایید. مطابق با تصویر ۲۸٫۵ مدیر سیستم برای مراجعه به نمایه ویرایش می بایست به فهرست قوانین و مقررات رفته و بر روی دکمه "**ویرایش**" کلیک کند.

+ •	* تمام اطلاعات	جستجو	جستجوی بیشرفته		🕲 vtiger
				ضوابط و مقرر ات	تنظيمات
					 کاربران و سطح دسترسی
باشد.	ته کلا" و چه جزئا" به هیچ وجه امکان یذیر نمی , پاشد.	<i>ر</i> شرکت آوب به ثبت سغارش شما، ج به حساب کامل نماید. رزش افزوده وغیره برعهده مشترک می	، از جانب شما، پس از اقدام خدمات ، مشتری باید تسو ی اعم از بیمه و مالیات بر آ	-عودت مبالغ برداختم - قبل از تحویل کالا یا - کلیه کسورات قانون	♦ اعنيت
4					∢ استديو
					 مديريت زبان
					♦ قالب ھا
					▼ سایر تنظیمات
					اطلاعيه
					سرور ارسالی
					انباردارک: قوانین و مغررات
					واحد هاک یولی

تصویر ۲۸٫۵ نمایه اطلاعات فهرست قوانین و مقررات

و پس از وارد کردن اطلاعات خود می بایست برای ثبت داده ها در سیستم بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند. به خاطر داشته باشید هر زمان که پیش فاکتور، فاکتور یا سفارش جدیدی ایجاد شود این قوانین به طور پیش فرض در آن ها اعمال خواهند شد.

۴,۵,۵ واحدهای پولی

مدیران سیستم برای تنظیم واحد های ارزی نرم افزار خود می بایست بر روی تب [واحدهای پولی] کلیک کنند. همانطور که در تصویر ۲۹٫۵ مشاهده می کنید، آن ها می توانند با کلیک بر روی گزینه "افزودن واحد پولی" تعداد نامحدودی واحد مختلف پولی اضافه نمایند. همچنین با کلیک بر آیکون های مناسب می توانند واحدهای پولی موجود را حذف یا ویرایش کنند.

تنظيمات	واحد پول				
 کاربران و سطح دسترسی 	+ افزودت واحد بولی				
♦ امنیت	نام واحد ہوئی	علامت اختصارى	نماد	نرخ برابری	وضعبت
• استديو	Iran, Rials	IRR	J ₀	1.00000	فعال
ه مديريت زبان					
 قالب ها 					
▼ ساير تنظيمات					
اطلاعيه					
سرور ارسالی					
انباردارک: قوانین و مقررات					
واحد شاک ہولی					

تصوير ۲۹٫۵ تنظيم واحدهاي پولي

جدول ۱۳٫۵ توضيح فيلدهاي واحدهاي پولي	
محتوا	نوع
نام واحد پولی، به عنوان مثال دلار آمریکا.	نام واحد پولی
	علامت
نام اختصاری واحد پولی، به عنوان مثال ۵۵.	اختصارى
در این قسمت می بایست سمبل واحد پولی را وارد شود.	
به خاطر داشته باشید این سمبل در تمامی اطلاعات مالی اعمال می	نماد
شود مانند: \$	
مدیر سیستم با توجه به واحد پولی پایه نرم افزار می بایست نرخ	
تبدیل را تعیین کند.توجه: واحد پولی پایه اولین واحد پولی است که در	نرخ تبديل
فهرست ارزی سیستم ثبت می شود.	

مدیر سیستم میتواند یک واحد پولی را در وضعیت فعال یا غیر فعال قرار دهد. توجه: واحدهای پولی غیر فعال را نمیتوان به هیچ یک از کاربران اختصاص داد.

۵٫۵٫۵ شماره گذاری رکوردهای سفارشی

در حالی که سیستم ویتایگر از روش شماره گذاری خود برای شماره گذاری تمامی داده ها استفاده می کند، مدیر سیستم می تواند در اغلب ماژول ها از روش شماره گذاری که خود تعریف کرده است، استفاده نماید.

کاربر مدیر می تواند با انتخاب ماژول و پس از آن وارد کردن چند حرف به عنوان پیشوند نحوه ی شماره گذاری خود را طراحی کند. این نحوه ی شماره گذاری می بایست با عدد شروع شود تا با افزودن هر رکورد جدید، یک واحد به آن عدد اضافه گردد.

لطفاً توجه داشته باشید نرم افزار ویتایگر نحوه شماره گذاری شما را کنترل می کند. شما نمی توانید یک رکورد را با دو شماره مشابه شماره گذاری نمایید. در صورتی که شما به عنوان مدیر سیستم مایل به ایجاد نحوه ی شماره گذاری جدید هستید، می توانید با قرار دادن یک پیشوند جدید، این کار را انجام دهید.

تصویر ۵, ۳۰ مثالی برای ماژول مخاطبین را نمایش می دهد.

S vtiger	جسنجوی بیشرفته	۹ جسنجو	 تمام اطلاعات 	+ •
تنظيمات	ویر ایش شماره های رکور د			
 کاربران و سطح دسترسی 	وبرایش شماره های رکورد			به روز رسانی ترتیب رکورد از قتم افناده
♦ اعليت	انتخاب مازوك	▼ فرصت های فروش		
ه استخده	استغاده از پیش وند	POT		
Marrie 4	شروع توالی عددی"	12		
◄ مديريت زبان				
∢ قالب ما				
▼ ساير تنظيمات				
اطلاعيه				
سرور ارسالی				
اتیارداری: قواتین و مقررات				
واحد هاک بولی				
سفارشاب ساری شماره گذاری رکورد				

تصویر ۵,۳۰ شماره گذاری سفارشی رکوردها

در آخر مدیر سیستم برای فعال سازی نحوه شماره گذاری طراحی شده می بایست بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کند.

۶٫۵٫۵ محاسبه مالیات

نرم افزار ویتایگر در تمام مراحل فروش انواع مالیات هایی که می توان بر روی هزینه ی محصولات و خدمات فروخته شده اعمال نمود، در نظر می گیرد. مالیات هایی اعم از محلی، استانی، کشوری یا مالیات های ویژه. کاربران می توانند این مالیات ها را به طور جداگانه برای هر محصول یا خدمات فروخته شده یا به طور کلی برای بسته های محصولات و خدمات خود محاسبه کنند.

محاسبا	د مالیات					
• +	زودت ماليات جديد			🕂 افزودن مالبات حديد		
ماليان	کالا و خدمات			مالیات حمل و نقل		
نام ما	يات	مقدار ماليات	وضعيت	نام ماليات	مقدار ماليات	وضعيت
ماليان	بر ارزش افزوده	9.000%		مالیات بر ارزش افزوده	9.000%	•
ماليان	بر فروش	10.000%	•/	ماليات برفروش	10.000%	V
ماليان	بر خدمات	ويرايط		مالیات برخدمات	12.500%	

تصوير ٣١,٥ تنمايه فهرست تنظيمات ماليات

شما می توانید برای کسب اطلاعات بیشتر درباره ی نحوه ی استفاده از تنظیمات مالیات ها به قسمت "اطلاعات محصول" در [پیش فاکتورها] مراجعه کنید. نرم افزار ویتایگر از امکان محاسبه ی مالیات ها به همراه قیمت محصول در پیش فاکتور، فاکتور یا سفارشات برخوردار است. مدیر سیستم می تواند برای تغییر تنظیمات مالیاتی موجود بر روی آیکون / هر یک از مالیات های تعریف شده در فهرست اطلاعات ماژول [محاسبه مالیات] کلیک کند. تصویر ۳۱٫۵

به منظور افزودن مالیات های جدید مدیر سیستم می بایست بر روی دکمه ی " **افزودن** مالیات جدید" کلیک کند. در این بخش شما می توانید به هر تعداد مالیاتی که نیاز دارید، مورد جدید تعریف کنید. ما به کاربران خود توصیه می کنیم این مالیات ها را بر حسب درصد (%)وارد کنند. لطفاً توجه داشته باشید که امکان حذف مالیات های پیش فرض حتی برای کاربر مدیر هم وجود نداشته و این مالیات ها به صورت سیستمی اعمال می گردند. با این حال مدیر سیستم می تواند با برداشتن تیک "وضعیت" مالیات های غیر ضروری را غیر فعال کند.

۷٫۵٫۵ مبدل ایمیل

با استفاده از مبدل ایمیل برای نرم افزار ویتایگر، امکان بررسی خودکار صندوق پستی و اعمال اقدامات لازم در صورت مشاهده ی ارتباط میان مطالب ایمیل دریافتی و اطلاعات بخش های بخصوص فراهم می گردد.

به عنوان مثال شما می توانید یک آدرس ایمیل خاص برای بخش پشتیبانی خود داشته و سیستم را به گونه ای تنظیم نمایید که هر ایمیل دریافتی از طریق این آدرس که دارای عبارت "درخواست پشتیبانی" بود به شکل تیکت در آید. همچنین می توانید به وسیله ی این ابزار از طریق ایمیل های ایجاد شده توسط وب فرم ها با کسانی که مایل به کسب اطلاعات درباره ی محصولات شما می باشند، در تماس باشید.

با بررسی ایمیل ها امکان انجام هر یک از موارد زیر را خواهید داشت:

- ایجاد تیکت: "عنوان" ایمیل، عنوان تیکت و متن ایمیل، توضیح تیکت خواهد شد. پس از آن به صورت خودکار اطلاعات فیلد "از" که آدرس ایمیل فرستنده می باشد را با آدرس ایمیل "مخاطب" و "سازمان" های موجود مقایسه می کند. در صورت وجود تطابق تیکت ایجاد شده مربوط به مخاطب یا سازمان موجود می شود.
- بروز رسانی تیکت: "عنوان" ایمیل، عنوان تیکت و متن ایمیل، توضیح تیکت خواهد شد.
 - افزودن ایمیل به اطلاعات "مخاطب" با توجه به آدرسی که در فیلد "از" وجود دارد.
 - افزودن ایمیل به اطلاعات "مخاطب" با توجه به آدرسی که در فیلد "به" وجود دارد.
 - افزودن ایمیل به اطلاعات "سازمان" با توجه به آدرسی که در فیلد "از" وجود دارد.
 - افزودن ایمیل به اطلاعات "سازمان" با توجه به آدرسی که در فیلد "به" وجود دارد.
 - علامت گذاری ایمیل به حالت "خوانده شده" به محض بررسی ایمیل.

مدیر سیستم برای تنظیم بررسی کننده ایمیل می بایست به منوی اصلی مبدل ایمیل رفته و بر روی "ایجاد صندوق پستی" کلیک کند. با کلیک بر روی این گزینه همانند تصویر ۳۲٫۵ منوی تنظیمات صندوق پستی به نمایش در می آید. لطفاً توجه داشته باشید این قابلیت تنها برای صندوق های پستی ارائه دهنده ی پروتکل IMAP (پروتکل دسترسی به پیام های اینترنتی) فعال است. شما می توانید اطلاعات دسترسی به پروتکل IMAP را از ارائه دهنده خدمات اینترنت خود بخواهید و برای کسب اطلاعات بیشتر به آدرس صفحه بعد مراجعه نمایید:

http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_Message_Access_Protocol

+ •		 تمام اطلاعات 	جستجوی بیشرفته 🔍 جستجو	💿 vtiger
		من مددوق پسلی جدید منابع است کردید محمد است کردید محمد محمد است است کردید محمد محمد ا	ل ایمیل	ننظيمات هيد
	anaur	and from a factor of		∢ کاربران و سطح دسترسی
		- خو استن . - باو سرو		♦ امنیت
	1000 CHORE #	، مر مرر رم مو محک	میدل ایمیل امکان تنظیم صندوق پستی به منظور اسک در این بخش شما می توانید قوانینی را برای تعی	◄ استديو
هال کنید.	1:15 m C3:17 C3 .02 € العارة الإفضافة 1:15 (كالوفند :114 معمر نمن مادم €	(يە 10). 10). 10).	توجه داشته باشید ایمیل ُهای شماً به صورتَ خودکار اسکنَ مَی شود،	العالم المراجع المراجع
	5.6 * 8.6 *	• میل سر از اسا	+ ^	
	ی د سیالم	sawy*	alis to Leads, Create or update Tickets,	
-			Organizations Contacts, Leads, Organizations • Enlities created in Vtiger CPM	◄ ساير تنظيمات اطلاعيه
			Service and	سرور ارسالی
		مستوق بستان	سم التون يت	انبارداری: قوانین و مقررات
				واحد های بونی سفارشی سازی شماره
				گذاری رکورد مجانب ۵ مال ات
				مبدل ایمیل
				گردش کارها
	1	1 1		

تصوير ٣٢,٥ نمايه ايجاد مبدل ايميل

در صفحه باز شده مدیر سیستم می بایست اطلاعات لازم را وارد کند. توجه: در حالت پیش فرض بررسی کننده ی ایمیل غیر فعال است، پس به خاطر داشته باشید پیش از ذخیره سازی از فعال بودن آن مطمئن شوید.

هنگامی که مدیر سیستم بر روی دکمه "**بعدی**" کلیک می کند، نرم افزار سعی در اتصال به صندوق پستی و تائید عملیات دارد. در صورتی که شما به عنوان مدیر سیستم با پیام خطای "اتصال به صندوق پستی با شکست مواجه شد!" روبرو شدید، مشکل از عدم ذخیره سازی اطلاعات وارد شده در صفحه ی ایجاد صندوق پستی جدید است. به همین خاطر شما می بایست تنظیمات صندوق پستی را بررسی کرده و مجدداً تلاش کنید. در صورتی که نرم افزار ویتایگر به صندوق پستی متصل شود مطابق با تصویر ۳۳٫۵ سایر تنظیمات به نمایش در می آید.

در این منو صندوق های پستی موجود در سرور ایمیل شما قرار دارد. شما می توانید نهایتاً دو صندوق پستی را برای بررسی انتخاب کنید. در صورتی که قادر به مشاهده ی صندوق پستی خاصی نبودید با ارائه دهنده ی خدمات صندوق پستی خود تماس گرفته و راجع به صندوق پستی های دارای پروتکل IMAP کسب اطلاعات کنید. (این مسئله مربوط به نرم افزار ویتایگر نمی شود.)

افزودن صندوق پستی جدید	
مشخصات صندوق پستی 1	افزودن قوانين 3 انتخاب بوشهها
انتخاب يوشهها	
مده را از حالت انتخاب خارج کنید 0	یرای تقییر انتخاب پوشه، هر یک از پوشههای انتخاب
مندوق ورودی اسیم ییش نویس ها ذخیره شده ایمیل های ناخواسته ک	زیالهها ارسال شده نوتیوک آیتمهای حذف شده
	لفو 👥 فلی

تصوير ٣٣,۵ انتخاب پوشه مبدل ايميل

با کلیک بر روی دکمه "بعدی" نرم افزار CRM امکان تنظیم یک یا چندین شرط برای ایمیل های دریافتی را فراهم می سازد. در تصویر ۳۴٫۵ تنظیمات ممکن را مشاهده می کنید. در این مثال اگر عنوان ایمیل دارای عبارت "درخواست خدمات" و متن ایمیل دارای عبارت "شناسه تیکت" باشد به تیکت تبدیل می گردد.

توجه: در صورتی که می خواهید بر روی تمامی ایمیل های دریافتی از صندوق پستی خاص یک عملیات انجام شود، در قسمت شرایط، موردی وارد نکنید.

s از	upport@mycrm.com			
42 0	rmsupport@mycrm.com			
Cc				
Bcc				
موضوع	شامل میشود	Ŧ	درخواست سرويس	
متن	شامل میشود	Ŧ		
	شناسه تیکت			
				.d
، تطييق) همه شرا <u>ب</u> ط (هر شرطی		
اقدام	ایجاد نیکت	*		
در ارتياط يا	گروہ پشتییانی	*		

تصوير ۳۴٫۵ تنظيم شروط مبدل ايميل

این قوانین می تواند تنها کلمات یا بر حسب "عناوین" و یا "عبارات معین" یا قابل انتخاب وضع شوند. از "عبارات معین" به منظور شناسایی قسمت های خاصی از متن مثل کاراکترهای خاص، لغات یا الگوی کاراکترها استفاده می شود.

"عبارات معین" بسیار کارآمد بوده اما استفاده از آن ساده نیست. نحوه ی یادگیری استفاده از این عبارات نیازمند زمان بوده و از حیطه ی موضوعات این دفترچه ی راهنما خارج است. به عنوان مثال عبارت" \/bweb\b/i "، لغت "وب" را در عناوین ایمیل های جستجو خواهد کرد. برای معرفی کامل "عبارات معین" می توانید به سایت ویکی پدیا

http://en.wikipedia.org/wiki/Regular_expression

یا وب سایت های دیگر مانندhttp://www.regular-expressions.info مراجعه کنید. مدیر سیستم برای ذخیره سازی این قوانین در نرم افزار می بایست بر روی دکمه "پایان" کلیک کند. توجه داشته باشید مدیر سیستم می تواند یک یا به طور هم زمان چندین شرط تنظیم نماید. در صورتی که کاربر مدیر شروط متعددی تنظیم کرده باشد، در بعضی موارد ملزم به تنظیم ترتیب انجام عملیات بررسی می گردد. این کار تنها با تغییر در ترتیب فهرست انجام می پذیرد. (تصویر کاربری های مبدل ایمیل)

پس از انجام این عملیات نرم افزار CRM در هر زمان با کلیک بر روی دکمه ی "بررسی" در منو [مبدل ایمیل] آماده ی بررسی صندوق پستی کاربر است.

توجه: اولین عملیات بررسی شما بسته به محتوای ایمیل های دریافت شده و سرعت دسترسی، کمی زمان بر خواهد بود.

لازم به ذکر است در نرم افزار ویتایگر امکان بررسی صندوق پستی به صورت خودکار فراهم شده است. برای این کار می بایست به هنگام نصب نرم افزار ویتایگر، تنظیمات لازم اعمال شود چرا که مدیریت یا کاربران نرم افزار دیگر امکان دسترسی به این تنظیمات را نخواهند داشت.

به عنوان مثال در تصویر ۳۵٫۵ چگونگی تنظیم قوانین بررسی صندوق پستی برای ایجاد یا بروز رسانی تیکت ها نشان داده شده است. این تنظیمات با فرض این که شما صندوق پستی را به گونه ای تنظیم نموده اید که از هر ایمیل دریافتی تیکتی جدید ایجاد یا تیکت های موجود بروز رسانی شوند، تنظیمات مناسبی است.

ن 1: به روز رسانی تیکت 💠	قانو		Z #
شرايط	نیکت موجود	قانون يه روز رسانی	
ان	support@mycrm.com	crmsupport@mycrm.com	
Cc		Bcc	
موضوع	Regex Ticket ID : ([0,9]+)		
متن			
تطييق	هر شرطی		
اقدام			
اقدام	یه روز رسانی نیکت		
قانون ۲: ایجاد تیکت 💠			× #
شرايط	د نیکت موجود	قانون ايجاء	
از	support@mycrm.com	ermsupport@mycrm.com به	
Cc		Bcc	
موضوع			
متن			
تطييق	همه شرايط		
در ارتیاط یا	مدير		
alsal			
proces.			

تصویر ۳۵٫۵ کاربری های مبدل ایمیل

به منظور ایجاد تیکت جدید از تمامی ایمیل های دریافتی می بایست از قوانین بررسی اعمال شده در بخش دوم تصویر استفاده کنید؛ تمامی فیلدهای مربوط به قوانین را خالی گذاشته و تنها قوانین "تطابق یابی" و "عملیاتی" را تنظیم نمایید. با این تنظیمات هر زمان که ایمیل جدیدی دریافت شود یک تیکت جدید ایجاد می گردد.

در نرم افزار ویتایگر هر تیکت دارای شماره است. این شماره ها بایستی قسمتی از عنوان پاسخ پیام باشد تا آن ایمیل به تیکت مورد نظر مرتبط گردد.

این روند در در قسمت سمت چپ تصویر ۳۶٫۵ نشان داده شده است.

ایجاد تیکت	به روز رسانی تیکت
ايميل درياقتي يا موضوع: نيازيه كمك	RE: Ticket ID : [1148]need help : أيميل درياقتي يا موضوع
اسکنر ایمیل هر شرطی ایجاد تیکت مازول تیکت ارائه شتاب تیکت: شتاب تیکت: ۱۱۴۸ یا موضوع نیاز به کمک	اسکنر ایمیل اسکنر ایمیل همه شرایط همه شرایط همه شرایط (۵-۹] : RegEx: Ticket ID : ([0-9]) یه روز رسانی تیکت ماژول تیکت ا۱۴۸ : ماناسه: ۱۱۴۸
ایمیا . ارسالی یا موقیقو: شناسه تیکت: ۱۱۴۸ - نیاز به کمک	

تصویر ۳۶٫۵ گردش کار بررسی ایمیل ها برای تیکت ها

برای بروز رساتی تیکت های موجود می بایست قوانین دیگری که در بخش اول تصویر ۳۶٫۵ نشان داده شده است تنظیم شود. در این بخش شما ملزم به تعریف "عبارات معین" برای

بررسی شماره تیکت و تنظیم قوانین **"تطابق یابی"** و **"عملیات"** هستید (تصویر ۳۶٫۵). این گردش کار در بخش راست تصویر به نمایش در آمده است.

در آخرین مرحله می بایست از تنظیم مناسب ترتیب قوانین مطمئن شوید. جستجوگر شما ابتدا وجود تیکت را بررسی کرده و سپس آن را بروز رسانی می کند. در صورتی که تیکتی وجود نداشته باشد به سراغ شرط دوم رفته و تیکتی جدید ایجاد می کند.

۸,۵,۵ گردش کار

هر گردش کار مجموعه ای از عملیات متوالی است که در نرم افزار ویتایگر تحت عنوان **کار** تعریف می شود. مدیر سیستم می تواند از گردش های کار برای اعمال خودکار بخشی از امور استفاده نماید. به طور کلی گردش های کار با توجه به شروط تنظیم شده توسط مدیر سیستم، در زمان های زیر کارهای مورد نظر را عملی می کنند:

- تنها در اولین ذخیره سازی رکورد در نرم افزار
 - هنگامی که اولین بار شرط برقرار شود
 - هر زمان که رکوردی تغییر می کند.
 - هر زمان که رکوردی ذخیره شود.
 - و طبق زمانبندی

شما می توانید از گردش کارهای استاندارد ارائه شده، استفاده کرده و آن ها را بر حسب نیاز های خود تغییر داده و یا حتی گردش کار جدید ایجاد کنید.

در ادامه به عنوان مثال تنظیمات گردش کار برای ماژول مخاطبین توضیح داده شده است. شما می توانید از همین روش برای ایجاد گردش کار برای سایر ماژول ها استفاده نمایید. نکته: برای ایجاد گردش کار به صورت Macro نیز ماژول هایی وجود دارد که در فروشگاه پارس ویتایگر به آدرس vtiger.ir قابل تهیه می باشد.

ایجاد یک گردش کار مستلزم سه مرحله است: گام اول: زمانبندی گردش کار مدیر سیستم به منظور ایجاد یک گردش کار جدید می بایست بر روی دکمه "گردش کار جدید" در [نمایه فهرست] کلیک کند. همانطور که در تصویر ۳۷٫۵ مشاهده می کنید، کاربر

مدیر باید ماژولی که می خواهد برای آن گردش کار ایجاد کند را در **[نمایه ایجاد]** انتخاب کرده و نامی منحصر به فرد برای آن انتخاب کند.

ایجاد خردش خار
۱ زمانبندی گردش کار ۲ افزودن شرط ۳ افزودن وظیفه
مرحله 1: اطلاعات ابتدایی گردش کار را وارد کنید.
انتخاب مازول ▼ مخاطبين
توهیجات* امونه گردش کار 1
زمان اجرای گردش کار را مشخص کنید: O قنط در اولین مرتبه دخیره سازی
⊖ تا زمانی که برای اولین بار شرط مورد نظر برقرار شود ● هد می تبه ای که موردی دخت و شود
) هر مرتبه ای که موردی تغییر کرد () هر مرتبه ای که موردی تغییر کرد
() برنامه
يىزى لغۇ

تصویر ۳۷٫۵ زمانبندی گردش کار

علاوه بر این می بایست زمان اجرای گردش کار را مشخص کرد. سپس برای رفتن به فهرست شروط می بایست بر روی دکمه "**بعدی**" کلیک کند.

گام دوم: افزودن شرط

پس از اتمام مرحله زمان بندی گردش کار، می بایست برای اجرای گردش کار یک یا چندین شرط تنظیم شود. در واقع این شروط فیلترهایی هستند که باعث می شود نمایه فهرست تعریف شده توسط کاربران نشان داده شود. علاوه براین نه تنها امکان مقایسه ی شروط "هست" یا " شامل" را با محتوای فیلدها فراهم ساخته بلکه امکان:

- مقایسه محتوای یک فیلد با فیلد دیگر یا
- مقایسه ی محتوای یک فیلد با نتیجه ی محاسبات انجام شده بر روی سایر فیلدها را فراهم می سازد.

مدیر سیستم برای ایجاد یک شرط جدید مطابق تصویر ۳۸٫۵ می بایست بر روی دکمه ی " افزودن شرط" کلیک کند.

ایجاد گردش کار
۱ زمانبندی گردش کار ۲۰ افزودن شرط ۲۰ افزودن وظیفه
انتخاب شرط فيلتر
تمام شروط (تمام شرابط باید رعایت شوند)
افرودن شرط
هر یک از <i>سرابط (حدایل یک سرط برداز باسد)</i> افرودن شرط
بارگشت يود لغو

تصویر ۳۸٫۵ افزودن شرط به گردش کار

در این مرحله کاربر مدیر می تواند مطابق فهرست های تعریف شده توسط کاربران، منوی داده های اصلی را در ستون اول بلوک شروط فیلترگذاری ماژول مربوطه یافته و پس از آن گزینه های مورد نظر را انتخاب و شروط فیلترگذاری خود را در ستون دوم اضافه نماید. در صورتی که بر روی فیلد ستون سوم کلیک شود مطابق با تصویر ۳۹٫۵ یک منوی جدید باز می گردد که محتوای آن وابسته به فیلد انتخابی مدیر سیستم در ستون اول و نوع شرطی که برای انجام مقایسه در ستون دوم انتخاب کرده است، می باشد. در جدول ۱۴٫۵ به توضيح موارد احتمالي در ستون سوم مي يردازيم. جدول ۱۴٫۵ مقایسه ی انواع گردش کار توضيح نوع این ساده ترین نوع محتوا برای فیلترها می باشد. کاربر مدیر می تواند هر نوع متنی وارد کرده و همچنین از آن برای فیلتر گذاری هایی مانند "شهر ارسال كننده" برابر با "برلين" استفاده نمايد. متن خام در این منو برای فیلدهای خاص مانند چک باکس، مقادیر جایگزین ارائه می شود. با انتخاب این گزینه کاربر مدیر می تواند مقادیر را به گونه ای تنظیم فيلد

عبارت

نماید که به فیلد دیگری ارجاع داده شود. به عبارت دیگر فهرستی از فیلدهایی که در نرم افزار ویتایگر مورد استفاده قرار می گیرد را در اختیار کاربر مدیر قرار می دهد. او می تواند از آن برای فیلترگذاری هایی مانند "شهر ارسال کننده" برابر با "سایر شهرها" استفاده کند.

با استفاده از این گزینه امکان ترکیب فیلتر با فرمول ها فراهم می شود. در این قسمت کاربر مدیر می بایست ابتدا فیلد را انتخاب کند تا در منو، فرمول های عملیاتی ممکن به نمایش در آید. همانطور که در جدول ۱۵٫۵ توضیح داده شده است، شما همیشه می توانید از عملیات های منطقی استاندارد به همراه انواع فیلدهای خاص مرتبط با عملیات استفاده کنید.

	× تعیین مقدار
	▼ متن خام
ji.	1
	متن خام 2000
	ویتایگر سای آر ام
دخبرہ لغو	

در صورتی که نرم افزار شما به زبان انگلیسی باشد، می بایست به هنگام شرط گذاری از املای صحیح شروط به خصوص بزرگ و کوچکی حروف مطمئن شوید.

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۹	
جدول ۱۵٫۵ عملیات گردش کار	
توضيح	فرمول
شما میتوانید از عملیات زیر استفاده کنید:	
/ : تقسيم	مارام
* : ضرب	محاسبات
+ : جمع	محاسبانی
- : تفريق	
شما می توانید به صورت زیر از دستورالعمل "اگر" و "یا" استفاده	
کنید:	عمليات
if <condition> then <function> else <function> end</function></function></condition>	شرطى
(اگر <شرط> انگاه <تابع> یا <تابع> پایان)	
concat به معنای چسباندن کوتاه شده ی کلمه ی Concatenate به	
معنای الحاق می باشد. با استفاده از این عملیات می توان متون یا	
محتوای فیلدها را ترکیب کرده و در کنار هم قرار داد. به عنوان مثال با 	
الحاق (نام،" "،نام خانوادگی) محتوای فیلدهای نام و نام خانوادگی	
ترکیب شده و به صورت یک رشته در کنار هم قرار می گیرند.	عمليات الحاق
تابع الحاق، عملیاتی است که مستقیماً طبق اطلاعات پایگاه داده عمل	
کرده و در صورتی که یکی از مقادیر تعریف نشده باشد بی اثر می گردد.	
برای اطلاعات بیشتر لطفاً به راهنمای پایگاه داده که در	
http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/string-	
ابنتابه تناباه فادهام تابخ بددارتفار گفته بفاهاه	
این تابع تنها برای فیلدهای تاریخ مورد استفاده قرار کرفته و فاصله	المراجع
رمانی دو قیلد را بر حسب روز محاسبه می کند. سما می توانید از یک یا	محاسبه در
دو قیلد تاریخ استفاده کنید. به عنوان مثال تابع قاصله زمانی بر حسب	قاصله رمانی بر
روز در (ناریخ انمام پشتیبانی، ناریخ آغار پستیبانی) اختلاف روزهای	حسب رور
الریخ سروع تا تاریخ روز جاری را محاسبه می تند. 	E , 1
این تابع بنها برای فیلدهای ناریخ مورد استفاده قرار ترقیه و همانند	محاسبه تر ۱۰۰۰ نا
محاسبه گر فاصله زمانی بر حسب روز عمل می کند، تنها با این تفاوت	قاصله زمانی بر

حسب ثانیه ... که در این تابع فاصله ی زمانی بر حسب ثانیه محاسبه می شود.

این تابع تنها برای فیلدهای تاریخ مورد استفاده قرار می گیرد. به منوان مثال افزودن تعداد روزها به (تاریخ شروع، ۲). یعنی با استفاده از ین تابع پارامتر دوم که تعداد روزهای مورد نظر می باشد را به پارامتر ول که فیلد تاریخ انتخاب شده می باشد، اضافه می کند. افزودن روز (۲) عداد روزهای مشخص شده در پارامتر دوم را به تاریخ جاری اضافه کرده بتاریخ جدیدی ایجاد می کند.	افزودن روز ا
این تابع تنها برای فیلدهای تاریخ مورد استفاده قرار گرفته و همانند	
نابع افزودن روز عمل می کند. با این تفاوت که به جای افزودن، روزها را	کم کردن روز
کم می کند.	
این تابع تنها برای فیلدهای تاریخ مورد استفاده قرار می گیرد. با ستفاده از این تابع امکان دریافت تاریخ ("امروز") و نمایش آن فراهم بی گردد.	امروز، فردا یا دیروز
این تابع تنها برای فیلدهای زمانی مورد استفاده قرار می گیرد. شما می توانید با استفاده از آن مدت زمان معینی (به دقیقه) به زمان موجود ضافه کنید. به عنوان مثال افزودن زمان به (cf_989, 60) به معنای فزودن ۶۰ دقیقه به فیلد سفارشی cf_989.	افزودن زمان ا
این تابع تنها برای فیلدهای زمانی مورد استفاده قرار گرفته و همانند نابع افزودن زمان عمل می کند فقط با این تفاوت که به جای افزودن مان از آن کم می کند.	کاهش زمان ن

در مثال زیر چگونگی تنظیم تابع الحاق برای فیلدهای فرصت فروش نشان داده شده است.

If mailingcounty = "IRAN" then **concat** lastname "," ,firstname else **concat** firstname ",", lastname

اگر کشور ارسال کننده = "آمریکا" آنگاه الحاق کند نام خانوادگی"،"، نام یا الحاق کند نام"،"، نام خانوادگی این مورد مثالی برای عملیات ریاضی می باشد: مقدار/ احتمال به منظور ذخیره سازی شروط تنظیم شده در نرم افزار ویتایگر مدیر سیستم می بایست بر روی دکمه "**بعدی**" کلیک کنید.

گام سوم: افزودن وظيفه

آخرین مرحله ی انجام تنظیمات گردش کار، تعریف وظایفی است که به هنگام اجرای گردش کار انجام می شوند. در ادامه فهرستی از امور قابل اجرا ارائه شده است:

- ارسال ایمیل: در صورتی که تمامی شروط برقرار باشند ایمیل ها به صورت خودکار از طریق نرم افزار ویتایگر ارسال می گردد.
- ایجاد وظیفه: وظیفه ها به صورت خودکار در نرم افزار ویتایگر ایجاد و ذخیره می شود.
- ایجاد رویداده ایی مانند تماس، قرار ملاقات یا رویداد هایی که توسط خود شما تعریف می گردد، در نرم افزار ویتایگر ایجاد و ذخیره می شود.
 - بروز رسانی فیلدها: هر فیلد اطلاعات جدیدی به عنوان محتوا دریافت می کند.
 - ا ایجاد واحد جدید: واحد جدیدی در نرم افزار ویتایگر ایجاد می شود.
- فراخوانی توابع سفارشی: تابع های سفارشی گردش کار توابع پیچیده ای می باشند که برای انجام امور خاص طراحی شده اند. در نرم افزار اولیه ویتایگر تنها توابع سفارشی موجود تابع "ارسال اطلاعات ورود به بخش پورتال و "بروزرسانی موجودی انبار" در ماژولهای مرتبط با انبار نظیر فاکتور می باشد که به منظور ارسال ایمیلی با محتوای اطلاعات مربوط به دسترسی های بخش پورتال و بروزرسانی تعداد موجودی محصولات پس از انتخاب محصول در فاکتور، سفارش خرید و فروش طراحی شده است. لازم به ذکر است شما نمی توانید با استفاده از رابط گرافیکی کاربر (GUI) نرم افزار ویتایگر تابع سفارشی دیگری ایجاد کنید و می بایست در صورت فعال بودن توابع سفارشی بیشتر با مدیریت نرم افزار هماهنگ شوید.

نکته: برای کسب اطلاعات بیشتر در این حوزه به انجمن ویتایگر فارسی به آدرس forum.vtiger.ir مراجعه کنید.

در این مرحله شما به عنوان مدیر سیستم می بایست بر روی دکمه "افزودن وظیفه" کلیک کرده و نوع وظیفه را انتخاب نمایید. به عنوان مثال در تصویر ۴۰٫۵ منوی یک وظیفه نشان داده شده است. در این منو می بایست برای وظیفه ی مورد نظر عنوان و نام انتخاب کرده و وضعیت و نوع آن را مشخص نمایید. همچنین می توانید شرایطی برای زمان اجرا و محتوای آن که در این تصویر نشان داده شده است، تعریف کنید.

_> ایجادرویداد	افزودن وظیفه بر ای گردش کار
وضعیت ، فعال) غیر فعال	عنوان وظيفه*
	🗌 اجراک وظیفه
	نام رویداد*
	توضيحات
<u>h.</u>	
▼ برنامه ریزی شده	وضعيت
▼ تماس	نوع
▼ یک گزینه را انتخاب کنید	متعلق به
0 10	زمان شروع ₀₁
Birthdate v Jey	تاريخ شروع
☑ 10:	زمان اتمام ₀₁
وور ت يعد ا	تاريخ اتمام
	فعال كردن تكرار
دخبره لغو	

تصویر ۴۰٫۵ نمونه وظیفه در گردش کار

لطفاً توجه داشته باشید که هر کدام از وظایف این منو متفاوت است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد فیلدهای موجود در یک منوی خاص به بخش مربوطه در همین کتاب ی راهنما مراجعه کنید. برای ذخیره سازی این اطلاعات بر روی نرم افزار CRM خود و بازگشت به منوی کلی که تمامی شرایط تنظیم شده برای گردش کار در آن نشان داده شده است، بر روی دکمه "**ذخیره**" کلیک کنید.

۹٫۵٫۵ ویرایشگر تنظیمات

هر نرم افزار ویتایگر دارای یک سری تنظیمات پایه می باشد که در فایل " config.inc.php" ذخیره شده است. همانطور که در تصویر ۴۱٫۵ مشاهده می کنید، در منوی "ویرایشگر تنظیمات" امکان تغییر محتوای این فایل وجود دارد. توجه داشته باشید هر نوع تغییر ایجاد شده در این فایل برای تمامی کاربران نرم افزار اعمال خواهد شد، اما در بعضی موارد این تغییرات تنها برای یک مرتبه فعال بوده و پس از ورود مجدد به سیستم، تنظیمات به حالت اولیه باز می گردد. لطفاً توجه داشته باشید که ظرفیت سرور شما با محدودیت روبه رو است و شما نباید با استفاده از تنظیمات نامناسب این محدودیت ها را بیشتر کنید. به عنوان مثال، حداکثر حجم آپلود وابسته به تنظیمات PHP سرور است.

یر ایشگر تنظیمات	وبرايش
وبرايش فايل بيكريندك بارس وينايكر	
ايميل يشتبياني	melika_qvi@yahoo.com
نام تیم بشتیبانی	your-support name
حداكثر حجم أيلود (حداكثر 5 مگابايت)	ت مكانات
مازول بيش فرض	صفحه اصلبي
حداکثر تعداد حروف در نمایش لیستی	40
حداگثر اطلاعات در صفحه برای نمایش لیستی	20
يوسته يبشفرض	بيش فرض

تصویر ۴۱٫۵ منو ویرایشگر تنظیمات

بن تنظيمات توضيح داده شده اند:	در جدول بعدی ای
جدول ۱۶٫۵ فیلدهای ویرایشگر تنظیمات	
توضيح	فيلد
	شناسه ايميل
آدرس ایمیل فرستنده برای پیام های خودکار ویتایگر	پشتیبانی مرکز
	پشتيبانى
ناه ادمیا فیستنده درای دراه های خودکار میتادگر	نام پشتیبانی
کم ایمیں ترسیبیاہ برای پیم تھی خود در ویت یمر	مركز پشتيباني
این حداکثر حجم فایلی است که می توان در نرم افزار آپلود نمود. این	حجم فايل قابل
مقدار به عنوان مثال برای آپلود اسناد و ضمایم محدودیت ایجاد می	آپلود

	کند.	
لی که پس از ورود به سیستم برای تمامی	این قسمت صفحه ی اص	
ید را تعیین می کند. به دلیل امکان تغییر	کاربران به نمایش در می آ	ماژول
اربر، این ماژول در اغلب موارد مناسب ترین	صفحه ی اصلی توسط هر ک	پيشفرض
	صفحه ی اصلی خواهد بود.	
کترهایی که در نمایه فهرست تمامی فیلدها	در این قسمت تعداد کارا	حداکثر طول
ں می شود.	به نمایش در می آید مشخص	متن
، هایی که در نمایه فهرست به نمایش در	در این بخش تعداد ردیف می آید مشخص می شود.	حداکثر اطلاعات مجاز در هر صفحه
، نصب شده روی نرم افزار نمایش داده می	در این بخش پوسته های	قالب پيش
، نرم افزار را تغییر دهد	شود و کاربر می تواند پوسته	فرض

شایان ذکر است در صورتی که مدیران سیستم از پکیچ های پارس ویت ایگر استفاده کنند می توانند علاوه بر موارد بالا قابلیت هایی نظیر تنظیمات پیشرفته برای مدیریت کاراکتر وحروف عربی و فارسی نظیر ی و ک عربی و اعداد فارسی، تقویم پیش فرض سیستم در گردش کارها و فشرده ساز سیستم را مشاهده نمایند. برای دریافت پوسته های بیشتر از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویت ایگر به فروشگاه به آدرس vtiger.ir مراجعه نمایید.

۱۰٫۵٫۵ زمانبندی

با فرض این که برنامه ی کرون جاب (cron job) به همراه نرم افزار ویتایگر نصب شده باشد، منوی زمانبندی که در تصویر ۴۲٫۵ نشان داده شده است امکان فعال یا غیرفعال ساختن برخی از اقدامات خودکار ویتایگر را فراهم می سازد.

2+0/	فارسى	ويتايگر	کاربری	مديريت و	راهنمای
------	-------	---------	--------	----------	---------

_مانب	ندی خودکار وظایف					
	ترتيب	عملیات زمانبندی شدہ	تناوب (H:M)	وضعيت	زمان شروع آخرين اسكن	زمان اتمام آخرین اسکن
	1	گردش کار	00:15	فعال		
	2	فاکتور دوره ای	12:00	فعال		
	3	ارسال یاد آور	00:15	فعال		
	5	اسکتر ایمیل	00:15	فعال		
	6	وارد کردن برنامه ریزی شده [Scheduled Import]	00:15	غيرفعال		
::	7	گزارشات برنامه ریزی شده	00:15	فعال		

تصویر ۴۲٫۵ منوی زمانبندی

اطلاعات موجود در این فهرست به تنظیمات سایر ماژول های نرم افزار برمی گردد. به عنوان مثال تنظیمات ماژول گردش کار اقداماتی که می بایست توسط کرون جاب گردش کار انجام شود را مشخص می کند.

در این قسمت شما به عنوان کاربر مدیر می توانید ماوس خود را بر روی ماژول مورد نظر برده و برای "ویرایش" آن بر روی آیکون 🖍 کلیک کنید.

همچنین می توانید با کلیک بر روی آیکون + فعالیت های زمانبندی شده ی دیگری اضافه نمایید.

۱۱٫۵٫۵ پورتال مشترکین

مدیر سیستم می تواند منوی "پور تال مشتر کین" را در قسمت "سایر تنظیمات" مشاهده کند اما نکته ی قابل توجه این است که برای استفاده از آن منو، ملزم به خریداری و نصب ماژول پور تال مشتر کین است. با استفاده از این ماژول، نرم افزار ویتایگر با دادن سطح دسترسی محدود به مشتریان شما امکان برقراری ارتباط مستقیم با شرکت و دسترسی به اطلاعات مربوط به مشتری را فراهم می سازد. برخی از این دسترسی ها عبارتند از:

دسترسی به بخش پرسش و پاسخ متداول نرم افزار ویتایگر به عنوان یک "پایگاه
 اطلاعاتی": مدیر سیستم میتواند از این مورد برای ارائه اطلاعات یا پاسخ به سوالات متداول در مورد کالا یا خدماتی که شرکت خود ارائه می کند، استفاده نماید. لطفا توجه داشته باشید که تنها اطلاعاتی که دارای وضعیت "منتشر شده" می باشند در "پور تال مشتر کین" به نمایش در می آیند.

- امکان ایجاد تیکت و پیگیری آن.
- امکان دسترسی به اطلاعات بیشتر مانند "پیش فاکتورها"، "فاکتورها"،
 امخاطبین"، اطلاعات "سازمان" و فهرست "محصولات" که در نرم افزار ویتایگر ذخیره شده است.

مطابق با تصویر ۴۳٫۵ مدیر سیستم می تواند راجع به این که کدام اطلاعات در پورتال مشترکین به نمایش در آیند تصمیم گیری کند:

ورتال مش	تركين		
امکانات	• مدیر سیستم	 این فوانین برای پورتال مشترکین در نظر گرفته شد. 	
عامل ہیش	فرض 🔹 مدیر سیستم	🗴 نیکت ها برای عامل تعیین شده در نظر گرفته شد.	
أدرس صغ	ده وب http://portal.parsvtiger.com/ € آدرس وب مفحه بورتال مشترکین		
ک نحوہ ی	جیدمان مازول ها را تنظیم تمایید.		
نام ماژول		فعال نمودن ماژول	مشاهده کل رکوردها
	نيکت ها		بلی 🖲 خیر 🔾
	سوالات متداول	v	بلی 🖲 خیر 🔾
	فاكتور	V	بلی ، خیر 🔿
	بيش فاكتور	V	بلی 🖲 خبر 🔿
	محصولات		بلی ۵ خبر 🔿
	سرویس ها		بلی 🖲 خیر 🔿
	استاد		بلی 🖲 خبر 🔿
	مخاطبين		بلی 🖲 خیر 🔿
	سازمان ها		بلی) خیر ()
	برونده های فروش محصول		بلی ۵ خبر 🔿
	قار بروزه	V	بلی 🖲 خیر 🔾
	وظيفه بروژه	V	بلی 🖲 خیر 🔿
	بروژه ها		

تصوير ۴۳٫۵ تنظيمات پورتال مشتركين

ما به کاربران مدیریت توصیه می کنیم برای انجام تنظیمات هر چه بهتر یک کاربر خاص که با نقش و پروفایل خاصی در "پورتال مشترکین" در ارتباط می باشد، ایجاد نمایند. از این طریق آن ها می توانند فیلدهایی که در "پورتال مشترکین" به نمایش در می آیند را انتخاب و "سطح دسترسی" مشترکین به آن ها را مشخص کنند.

همچنین با استفاده از روشی خاص می توانند ورود به سیستم و آدرس ویژه کسانی که از امکان دسترسی به این بخش برخوردار هستند را مشخص نمایند. این آدرس اینترنتی را از مدیر ویتایگر خود بخواهید.

۱۲٫۵٫۵ وب فرم

"وب فرم ها" قالب های HTML هستند که برای انتقال داده ها به نرم افزار ویتایگر بر روی وب سایت سوار می شوند. برای این کار روندی مشابه با مراحل زیر طی می شود:

- طراح وب سایت یک "وب فرم" را به عنوان فرم مخاطبین در سایت شرکت قرار می دهد.
 - بازدیدکنندگان سایت فرم مخاطبین را پر می کنند.
- اطلاعات بازدیدکننده تحت عنوان "سرنخ فروش" در نرم افزار CRM ذخیره شده و به یک کاربر CRM مشخص واگذار می شود.

به طور کلی وب فرم ها مبتنی بر رابط های ویژه به نام "وب سرویس" عمل کرده و به منظور تبادل اطلاعات با سایر اپلیکیشن ها طراحی شده اند. منو "وب فرم" کاربران مدیریت را در ایجاد کدهایی که بر روی وب سایت سوار می شوند، کمک می کند اما باید توجه داشت این کار مستلزم داشتن دانش HTML و طراحی وب سایت است.

برای ایجاد یک "**وب فرم**" جدید کاربر مدیر می بایست بر روی دکمه "افزودن رکورد" در منو "وب فرم" کلیک کند. همانند تصویر ۴۴٫۵ او می تواند در منوی باز شده تنظیمات پایه مورد نظر خود را وارد نماید.

فزودن وب فرم جدید				دخيره لغو
اطلاعات وب فرم				
* نام فرم وب سایت			ماژول	▼ مخاطبين
آدرس بازگشت			* ارجاع به	▼ مدیر سیستم
فعال	•		کد امنیتی	
توضيحات				h.
تخصيص گروه کاربری				
اختصاص فرم به کاربر			ليست كاربران وب فرم	چند گزینه را انتخاب کنید
مخاطبین اطلاعات فیلد افزودن نام خانوادگی* فیلد ها				ذخيره ترتيب فيلدها
الزامی مخفی نام فیلد		مقدار بیشغرض		فيلد مرجع وب فرم ها

تصویر ۴۴٫۵ نمایه ایجاد وب فرم

۲۰۸ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی		
ی قسمت بالایی منو را توضیح می دهد:	جدول زير فيلدهاء	
جدول ۱۷٫۵ فیلدهای بخش الف وب فرم		
توضيح	فيلد	
نامی منحصر به فرد برای این فرم انتخاب کنید.	نام وب فرم	
در این قسمت می بایست ماژولی که می خواهید برای آن، این فرم را	t al	
ساخته شود انتخاب کنید.	مازول	
این فیلد در برگیرنده ی آدرس سایتی است که پس از انتقال داده		
های وب فرم به نرم افزار ویتایگر آدرس مقصد می باشد.	ادرس بار تستی	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	فعال سازى	
افرودن تصویر امنینی به وب قرم	تصوير امنيتى	
در این قسمت نام فردی که این داده های تازه ایجاد شده متعلق به		
وی می باشد را وارد کنید.	ارجاع به	
فرم را در حالت فعال یا غیر فعال قرار دهید.	وضعيت	
استفاده ی ما از آن وب فرم	توضيحات	

در صورتی که کاربر مدیر مایل به انتخاب چندین کاربر یا گروهی از کاربران به عنوان صاحب رکوردهای ایجاد شده در CRM باشد، می بایست از فیلدهای موجود در بلوک تخصیص کاربران استفاده نماید. اگر او ماژول راندروبین (Round Robin) را فعال ساخته باشد، رکوردهای جدید به ترتیب به کاربران یا گروه های کاربری موجود در فهرست راندروبین واگذار می گردد. در صورتی که به آخرین کاربر موجود در فهرست راندروبین هم رکوردی محول گردد، این چرخه مجدداً از ابتدا شروع به کار می کند.

مدیر سیستم می تواند در بلوک **"اطلاعات فیلد"**، اطلاعات فیلدی که می خواهد در فرم نشان داده شود را وارد نماید. در جدول زیر محتوای هر ستون توضیح داده شده است. جدول ۱۸٫۵ فیلدهای بخش ب وب فرم ها

توضيح	ستون	
این فیلدها به حالت الزامی در آمده و تا پر شدن تمامی این فیلدها		
امکان ارسال فرم وجود نخواهد داشت. شما می بایست تمامی فیلدهای	الزامي	
که بین CRM و فرم مشترک بوده و در نرم افزار الزامی می باشد، در		

فرم هم به حالت اجباری تنظیم کنید. این فیلدها در فرم نشان داده نشده و می بایست اطلاعات این فیلد را از پیش تنظیم کنید. نام فیلد نام فیلدهای منوی های نرم افزار CRM. اطلاعات از پیش شما می توانید یک مقدار پیش فرض برای فیلدهای مخفی خود تعیین شده تنظیم کنید.

در آخر به منظور ذخیره سازی فرم ایجاد شده در نرم افزار ویتایگر کاربر مدیر می بایست بر روی دکمه **"ذخیره**" کلیک کند.

همانطور که در تصویر ۴۵٫۵ مشاهده می کنید، در نمایه اطلاعات فرم دو فیلد "**آدرس ارسال فرم**" و "شناسه عمومی" وجود دارد.

م في م فر			
نام فرم وب سایت نمونه1	أمونه ا	مازول	مخاطبين
آدرس بازگشت		ارجاع به	مدير سيستم
ارسال آدرس صفحه ارسال	http://127.0.0.1/modules/Webforms/capture.php	ردیف عمومی	00b67aac8e594a9399bc1076bd6f69df
فعال فعال	فعال	کد امنیتی	خبر
توضيحات			

تصوير ۴۵٫۵ اطلاعات وب فرم

در فیلد "**آدرس ارسال فرم**" آدرس وب سایتی قرار دارد که پس از ارسال فرم، اطلاعات فرم از آن آدرس بازیابی می شود. "**شناسه عمومی**" هم یک کلید منحصر به فرد برای فرم ساخته شده است.

شما به عنوان مدیر سیستم برای باز شدن "پاپ آپ" کد HTML فرم خود می بایست بر روی "نمایش فرم" کلیک کنید. شما می توانید از این کد در وب سایت خود نیز استفاده کنید.

۶٫۵ ماژول های یکپارچه سازی

مديريت مركز تلفن

نرم افزار CRM ویتایگر از امکان برقراری ارتباط با سرور استریسک (Asterisk[™]) برخوردار می باشد. سرور استریسک پلت فرم برقراری ارتباط متن بازی است که همانند یک مرکز تلفن

تماس های دریافتی و خروجی CRM را مدیریت می کند. ماژول مرکز تلفن جزء نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر نمی باشد. شما می توانید برای اطلاعات بیشتر راجع به این پلت فرم به آدرس http://www.asterisk.org مراجعه کنید.

در صورتی که شما از سرور استریسک یا مرکز تلفن پاناسونیک استفاده می کنید می توانید از منو **توید از** منور من توانید از منور تعفی از مرکز تلفن بانا مرکز تلفن باناسونیک استفاده می کنید می توانید از مرکز مرکز تلفن از مرکز مرک

برای اطلاع از روند نصب و راه اندازی این ماژول لطفاً مطابق با دستورالعمل آمده در Wiki.parsvt.com عمل کنید و یا با واحد پشتیبانی پارس ویتایگر حاصل نمایید.

۷٫۵ فروشگاه ماژول

شرکت ویتایگر دارای وب سایتی است که سایر افزونه ها و ماژول های مدیریت ارتباط با مشتری را با ارائه مجوز در اختیار شما قرار می دهد. شما می توانید از طریق آدرس زیر به این صفحه بروید:

https://marketplace.vtiger.com

مطابق با تصویر ۴۶٫۵ محتوای این فروشگاه اینترنتی در منوی "فروشگاه ماژول" نیز موجود می باشد.



تصویر ۴۶٫۵ منوی فروشگاه ماژول

در این منو تمامی ماژول های مناسب با نسخه ی ویتایگر شما به نمایش در می آید. برای توضیحات بیشتر درباره ی نحوه ی نصب و راه اندازی مطابق با دستورالعمل موجود در https://wiki.vtiger.com/vtiger6 عمل کنید. همچنین برای مشاهده بیش از یکصد افزونه موجود به زبان فارسی می توانید به آدرس فروشگاه اینترنتی پارس ویتایگر به آدرس https://vtiger.ir/shop مراجعه کنید و افزونه فروشگاه برای نصب در ویتایگر از آنجا دریافت نمایید.

	۲۱۲ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی
	فصل ۶. فهرست تصاویر و جداول کتاب
	۱٫۶ فهرست تصاویر
۱۵	تصویر ۱٫۱ آمار گوگل از جستجوی نرم افزار CRM از سال ۲۰۰۴ تا به
	امروز
۲۸	تصویر ۲٫۱ پنجره شروع به نصب
۲۸	تصویر ۳٫۱شرایط و قوانین استفاده از ویتایگر
29	تصویر ۴٫۱ بررسی پیش نیازهای ن <mark>صب</mark>
29	تصویر ۵٫۱ تنظیمات بانک اطلاعاتی و کاربر مدیر
٣٠	تصویر ۶٫۱ بررسی صحت اطلاعات وارد شده برای بانک اطلاعاتی و کاربر
	مدير
٣٠	تصویر ۷٫۱ مرحله پایانی شروع فرآیند نصب
۳۱	تصویر ۸٫۱ شروع فرآیند نصب
۳۱	تصویر ۹٫۱ فعال سازی ماژول های سیستم
٣٢	تصویر ۱۰٫۱ انجام تنظیمات پروفایل برای کاربر در اولین ورود به CRM
٣٣	تصویر ۱۱٫۱ صفحه ی ورود به سیستم
۳۷	تصویر ۱٫۲ صفحه ی نخست ویتایگر
۴.	تصویر ۲٫۲ منوی جستجوی عمومی
41	تصویر ۳٫۲ منوی جستجوی پیشرفته
۴۳	تصویر ۴٫۲ نمایه فهرست
44	تصویر ۵٫۲ منوی ایجاد سریع
40	تصویر ۶٫۲ منوی راهبری توسعه یافته
40	تصویر ۷٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش
۴۷	تصویر ۸٫۲ نمایه اطلاعات
۴۸	تصویر ۹٫۲ محتوای فهرست مرتبط
49	تصویر ۱۰٫۲ کارکردهای نمایه فهرست
۵١	تصویر ۱۱٫۲ ایجاد فیلتر سفارشی نمایه فهرست
۵۲	تصویر ۱۲٫۲ نمایه ایجاد فیلتر سفارشی
یتایگر فارسی / ۲۱۳	راهنمای مدیریت و کاربری و
--------------------	--
۵۳	تصویر ۱۳٫۲ تائید نمایه سفارشی
۵۳	تصویر ۱۴٫۲ تنظیمات معیارهای کلیدی
۵۴	تصویر ۱۵٫۲ جستجو در فهرست
۵۶	تصویر ۱۶٫۲ نقش کاربر
۵۶	تصویر ۱۷٫۲ بلوک اطلاعات بیشتر
۵۸	تصویر ۱۸٫۲ نمایه اطلاعات در پنل سمت راست
۵۸	تصویر ۱۹٫۲ تنظیمات مورد نظر ما برای تقویم
۵۹	تصوير ۲۰٫۲ تنظيمات فرمت واحد پولی
۶.	تصوير ٢١,٢ تنظيمات پيشرفته
81	تصویر ۲۲٫۲ نمایش فیدهای آر اس اس
۶۱	تصویر ۲۳٫۲ سایت های مورد علاقه
87	تصوير ۲۴٫۲ نمايه فهرست اسناد
۶۳	تصوير ۲۵٫۲ نمايه ايجاد اسناد
84	تصویر ۲۶٫۲ سطل بازیابی
۶۵	تصوير ۲۷٫۲ سلسله مراتب سازمانی
۶۵	تصویر ۲۸٫۲ نمایه سلسله مراتب سازمانی
٧٢	تصویر ۱٫۳ منوی وارد کردن اطلاعات و خروجی گرفتن
٧٢	تصویر ۲٫۳ مراحل ۱ تا ۳ منوی وارد کردن اطلاعات
٧۴	تصویر ۳٫۳ مرحله ۴ منوی وارد کردن اطلاعات
۷۵	تصویر ۴٫۳نتیجه ی وارد کردن اطلاعات
٧۶	تصویر ۵٫۳ نمایه خروجی گرفتن از اطلاعات
۷۸	تصوير ۶٫۳ نمايه ساعت تقويم
٧٩	تصویر ۷٫۳ نمایه ویرایش رویداد
٨١	تصویر ۸٫۳ تنظیم ارسال پیام یادآوری
٨١	تصویر ۹٫۳ تنظیمات تکرار یک رویداد
٨٢	تصویر ۱۰٫۳ به اشتراک گذاری تقویم
٨٣	تصویر ۱۱٫۳ منوی وظیفه

	۲۱۴ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی
۸۳	تصویر ۱۲٫۳ تنظیمات تقویم
٨۴	تصویر ۱۳٫۳ نمایه فهرست تقویم
٩٠	تصویر ۱۴٫۳ تنظیم نوع مالیات به حالت گروهی در پیش فاکتور
۹١	تصویر ۱۵٫۳ تنظیم نوع مالیات به حالت موردی در پیش فاکتور
94	تصویر ۱۶٫۳ اطلاعات فاکتور تکراری در فرم ایجاد سفارش فروش
٩٨	تصویر ۱۷٫۳ نمایه ایجاد کمپین
٩٩	تصویر ۱۸٫۳ فهرست مخاطبین مرتبط با کمپین تبلیغاتی
۱۰۰	تصوير ١٩,٣ نمايه ايجاد محصول
۱۰۵	تصویر ۲۰٫۳ انتخاب محصول از بسته محصولات
۱۰۵	تصوير ٢١,٣ نمايه ايجاد دفترچه قيمت
1.8	تصویر ۲۲٫۳ انتخاب محصولات در دفترچه قیمت
١٠٧	تصوير ٢٣,٣ نمايه ايجاد تامين كننده
۱۰۸	تصویر ۲۴٫۳ انتخاب عملیات وارد کردن اطلاعات محصول یا خروجی گرفتن
	از آن ها
١٠٩	تصویر ۲۵٫۳ نمایه ایجاد سرویس
111	تصویر ۲۶٫۳ نمایه ایجاد قرارداد خدمات
111	تصوير ۲۷٫۳ نمايه ايجاد پرونده محصول
114	تصویر ۲۸٫۳ نمایه ایجاد پروژه
110	
	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه
118	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه
118 117	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه
118 117 119	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه تصویر ۱٫۴ ابر تگ
118 117 119 170	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه تصویر ۱٫۴ ابر تگ تصویر ۲٫۴ منوی انتخاب معیار برای انجام عملیات ادغام
118 117 119 170	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه تصویر ۱٫۴ ابر تگ تصویر ۲٫۴ نتیجه ی جستجوی موارد تکراری
119 117 119 170 171	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۳۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه تصویر ۱٫۴ ابر تگ تصویر ۲٫۴ منوی انتخاب معیار برای انجام عملیات ادغام تصویر ۴٫۴ حذف و ادغام موارد تکراری
119 117 119 170 171 171	تصویر ۲۹٫۳ نمایه اطلاعات پروژه تصویر ۳۰٫۳ نمایه ایجاد فاز پروژه تصویر ۱٫۳ نمایه ایجاد وظیفه در پروژه تصویر ۱٫۴ منوی انتخاب معیار برای انجام عملیات ادغام تصویر ۲٫۴ منوی انتخاب موارد تکراری تصویر ۴٫۴ منوی ارسال ایمیل

ایگر فارسی / ۲۱۵	راهنمای مدیریت و کاربری ویت
١٢٩	تصویر ۷٫۴ منوی تنظیمات سرور مدیریت ایمیل
۱۳۰	تصویر ۸٫۴ فهرست ایمیل مدیریت ایمیل
١٣٠	تصویر ۹٫۴ نمایه اطلاعات مدیریت ایمیل
١٣١	تصویر ۱۰٫۴ فهرست عملیات مدیریت ایمیل
١٣٢	تصویر ۱۱٫۴ نمایه فهرست قالب های ایمیل
۱۳۳	تصوير ۱۲٫۴ نمايه اطلاعات قالب ايميل
184	تصویر ۱۳٫۴ نمایه ویرایش قالب های ایمیل
188	تصوير ۱۴٫۴ تبديل سرنخ فروش
138	تصویر ۱۵٬۴ تنظیمات تبدیل سرنخ فروش
١٣٩	تصوير ۱۶٫۴ نمايه ايجاد تيكت
141	تصوير ۱۷٫۴ نمايه ويرايش سوالات متداول
147	تصویر ۱۸٫۴نمایه فهرست گزارش ها
144	تصویر ۱۹٫۴ نتیجه و فیلترهای گزارش
144	تصویر ۲۰٫۴ مثال برای فیلتر گذاری
140	تصویر ۲۱٫۴ مرحله اول ایجاد گزارش
149	تصویر ۲۲٫۴ مرحله دوم ایجاد گزارش
149	تصوير ۱٫۵ آيكون تنظيمات
101	تصویر ۲٫۵ نمایه فهرست کاربران
108	تصویر ۳٫۵ نمونه ای از سلسله مراتب نقش های یک شرکت
104	تصویر ۴٫۵ نمایه ویرایش نقش ها
۱۵۸	تصویر ۵٫۵ نمایه فهرست پروفایل ها
١۵٩	تصویر ۶٫۵ نمایه ایجاد پروفایل
18.	تصویر ۷٫۵ تنظیمات مجوز فیلدها در پروفایل
181	تصویر ۸٫۵ نمایه فهرست گروه
181	تصویر ۹٫۵ نمایه اطلاعات گروه
187	تصویر ۱۰٫۵ نمایه ویرایش گروه
1877	تصویر ۱۱٫۵ فهرست قوانین به اشتراک گذاری

	۲۱۶ / راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی
188	تصویر ۱۲٫۵ ایجاد قانون به اشتراک گذاری سفارشی
188	تصویر ۱۳٫۵ فهرست تاریخچه ورود به سیستم
189	تصویر ۱۴٫۵ ویرایشگر صفحه بندی و فیلدها
17.	تصویر ۱۵٫۵ افزودن بلوک جدید
171	تصویر ۱۶٫۵ ایجاد فیلد سفارشی جدید
۱۷۵	تصویر ۱۷٫۵فهرست ویژگی فیلدها
178	تصویر ۱۸٫۵ ویرایشگر فهرست انتخابی
١٧٩	تصوير ۱۹٫۵ نمايه فهرست روابط فهرست انتخابي
١٧٩	تصویر ۲۰٫۵ نمایه ایجاد روابط فهرست انتخابی
١٨٠	تصوير ۲۱٫۵ نمايه فهرست مديريت ماژول
١٨١	تصویر ۲۲٫۵ باز کردن گزینه ی ویرایش معادل یابی (map) فیلدها
١٨٢	تصویر ۲۳٫۵نمایه ویرایش معادل یابی (map) فیلدها در سرنخ های فروش
١٨٣	تصویر ۲۴٫۵ نصب ماژول از طریق فایل زیپ
184	تصوير ۲۵٫۵ تنظيم مشخصات شرکت
۱۸۵	تصوير ۲۶٫۵ نمايش اطلاعيه
١٨۵	تصویر ۲۷٫۵ تنظیمات سرور ارسالی
118	تصویر ۲۸٫۵ نمایه اطلاعات فهرست قوانین و مقررات
184	تصویر ۲۹٫۵ تنظیم واحدهای پولی
١٨٨	تصویر ۳۰٫۵ شماره گذاری سفارشی رکوردها
١٨٩	تصوير ۳۱٫۵ نمايه فهرست تنظيمات ماليات
۱۹۱	تصوير ۳۲٫۵ نمايه ايجاد مبدل ايميل
197	تصویر ۳۳٫۵ انتخاب پوشه مبدل ایمیل
197	تصوير ۳۴٫۵ تنظيم شروط مبدل ايميل
194	تصویر ۳۵٫۵ کاربری های مبدل ایمیل
194	تصویر ۳۶٫۵ گردش کار بررسی ایمیل ها برای تیکت ها
198	تصویر ۳۷٫۵ زمانبندی گردش کار
۱۹۷	تصویر ۳۸٫۵ افزودن شرط به گردش کار

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایکر فارسی / ۲۱۷	
۱۹۸	تصویر ۳۹٫۵ فهرست مقادیر گردش کار
۲۰۲	تصوير ۴۰٫۵ نمونه وظيفه در گردش كار
۲۰۳	تصوير ۴۱٫۵ منو ويرايشگر تنظيمات
۲۰۵	تصویر ۴۲٫۵ منوی زمانبندی
7.8	تصوير ۴۳٫۵ تنظيمات پورتال مشتركين
۲۰۷	تصویر ۴۴٫۵ نمایه ایجاد وب فرم
۲۰۹	تصوير ۴۵٫۵ اطلاعات وب فرم
71.	تصویر ۴۶٫۵ منوی فروشگاه ماژول

	۲٫۶ فهرست جداول
۳۸	جدول ۱٫۲ توابع اصلی ویتایگر
۳٩	جدول ۲٫۲ ویجت های پیشنهادی صفحه ی نخست
43	جدول ۳٫۲ ابزارهای نمایه فهرست
49	جدول ۴٫۲ نمایه ایجاد و ویرایش
49	جدول ۵٫۲ عملیات تغییر دهنده ی رکوردهای انتخابی
۵۰	جدول ۶٫۲ اقداماتی که می توان با استفاده از رکوردها انجام داد
۵۷	جدول ۷٫۲ بلوک اطلاعات بیشتر
۵۸	جدول ۸٫۲ بلوک تنظیمات تقویم
٧٩	جدول ۱٫۳ بررسی اجمالی اطلاعات رویداد
	جدول ۲٫۳ فیلدهای اصلی پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در
٨٩	پيش فاكتور
۹١	جدول ۳٫۳ فیلد های مربوط به وارد کردن اطلاعات محصول در پیش فاکتور
a x c	جدول ۴٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در
٦٢	سفارشات فروش
9.	جدول ۵٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در
ιω	سفارشات خريد
٩۶	جدول ۶٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در فاکتور
9.4	جدول ۷٬۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در
٦٨	کمپین ها
	جدول ۸٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص برای وارد کردن اطلاعات اصلی در
1•1	محصولات
۱۰۱	جدول ۹٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص قیمت گذاری در محصولات
1 • ۲	جدول ۱۰٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص اطلاعات موجودی انبار در محصولات
۱۰۳	جدول ۱۱٫۳ موارد فهرست های مرتبط خاص محصولات
١٠٧	جدول ۱۲٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص تامین کنندگان
۱۱۰	جدول ۱۳٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در سرویس

11.	جدول ۱۴٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص قیمت گذاری در سرویس ها
)))	جدول ۱۵٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در قرارداد خدمات
114	جدول ۱۶٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در پرونده فروش
	محصول
114	جدول ۱۷٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در پروژه
118	جدول ۱۸٫۳ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در فازهای پروژه
174	جدول ۱٫۴ فیلدهای خاص منوی ارسال ایمیل
۱۲۸	جدول ۲٫۴ تنظیمات صندوق پستی
۱۳۷	جدول ۳٫۴ فیلدهای تبدیل سرنخ فروش
14.	جدول ۴٫۴ فیلدهای پیش فرض خاص وارد کردن اطلاعات در تیکت ها
۱۸۳	جدول ۱٫۵ زمان ورود به سیستم و نقش کاربر - اطلاعات پیش فرض وارد شده
ιωι	در فیلدها
104	جدول ۲٫۵ اطلاعات بیشتر درباره ی فیلدهای پیش فرض
100	جدول ۳٫۵ اطلاعات تنظیمات سایر کاربران
188	جدول ۴٫۵: انواع سطوح دسترسی به اشتراک گذاری
199	جدول ۵٫۵: قوانین به اشتراک گذاری ماژولها
14.	جدول ۶٫۵ نحوه عملکرد بلوک های صفحه بندی
171	جدول ۷٫۵: تعاريف انواع فيلد سفارشي
176	جدول ۸٫۵: نحوه عملکرد فیلدهای صفحه بندی
۱۷۵	جدول ۹٫۵ ویژگیهای فیلد
177	جدول ۱۰٫۵ تنظیمات ویرایشگر فهرست انتخابی
١٧٨	جدول ۱۱٫۵ نمونه روابط فهرست انتخابى
۱۸۰	جدول ۱۲٫۵ گزینه های تنظیمات مدیریت ماژول
١٨٧	جدول ۱۳٫۵ توضیح فیلدهای واحدهای پولی
۱۹۷	جدول ۱۴٫۵ مقایسه ی انواع گردش کار
١٩٩	جدول ۱۵٫۵ عملیات گردش کار
۲۰۳	جدول ۱۶٫۵ فیلدهای ویرایشگر تنظیمات

τ·λ	جدول ۱۷٫۵ فیلدهای بخش الف وب فرم
۲•٨	جدول ۱۸٫۵ فیلدهای بخش ب وب فرم ها



فصل ۷. پيوست

پيوست الف. ساير منابع

روزانه اطلاعات فراوانی درباره ی نرم افزار CRM در فضای مجازی به اشتراک گذاشته می شود. در این قسمت تلاش شده است فهرست کاملی از منابع مرتبط با نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر ارائه گردد. لازم به ذکر است تمامی منابع این کتاب دارای اطلاعات مفیدی هستند که کاربران ویتایگر را در کار با این نرم افزار یاری می رسانند اما با این وجود شما می توانید با مراجعه به آدرس زیر، آخرین نسخه ی این کتاب راهنما را دریافت نمایید:

http://vtiger.ir

شما می توانید بروزترین فهرست منابع را در وب سایت زیر بیابید:

http://www.vtiger.com

و یا می توانید افزونه های مورد نیاز خود ،که از طریق مدیریت ماژول نصب و راه اندازی می شود را در فروشگاه ویتایگر بیابید:

http://marketplace.vtiger.com

برای دانلود و نصب افزونه های فارسی می توانید به آدرس http://vtiger.ir/shop مراجعه نمایید.

نرم افزار پارس ویتایگر دارای ویکی به زبان شیرین فارسی به آدرس انرم افزار پارس ویتایگر دارای ویکی به زبان شیرین فارسی به آدرس http://wiki.parsvt.com می باشد که تمامی اطلاعات مربوط به نصب، راه اندازی و نحوه ی عملکرد افزونه های نرم افزار در آن گرد آوری شده است. در آدرس زیر راهنمای دیگری مضاف بر این دفترچه برای نصب و راه اندازی افزونه ها و مستندات آن موجود می باشد: https://wiki.vtiger.com

شما می توانید با عضویت در انجمن ویتایگر فارسی به آدرس زیر و طرح سوالات خود با کاربران دیگر در تعامل باشید.

http://forum.vtiger.ir

دریافت ویتایگر فارسی:

برای دریافت بسته نصبی ویتایگر می توانید به آدرس زیر مراجعه نمایید. http://vtiger.com/download بسته زبان فارسی ویتایگر منتشر شده توسط تیم پارس ویتایگر را می توانید از فروشگاه رسمی شرکت ویتایگر به آدرس زیر دریافت نمایید.

https://marketplace.vtiger.com/app/listings?id=333

و یا آن را از سایت ویتایگر فارسی به آدرس vtiger.ir به همراه افزونه های بیشتر شامل قالب فارسی دریافت نمایید.

کدگذاری به روش UTF-8

نرم افزار ویتایگر از قالب UTF-8 برای ذخیره سازی داده ها استفاده می کند. لینک های زیر شما را در فهم بهتر نحوه ی استفاده از این قالب به هنگام وارد کردن اطلاعات یا خروجی گرفتن از آن ها یاری می نماید:

- وب سایت ویکی پدیا تمامی اطلاعات مورد نیاز درباره ی UTF-8 را در اختیار شما قرار http://en.wikipedia.org/wiki/UTF-8
- برنامی ++Notepad یک ویرایشگر عمومی است که با استفاده از آن می توانید داده ها
 را به قالب UTF-8 تبدیل و یا از آن قالب خارج کنید:

/http://sourceforge.net/projects/notepad-plus

- معرفی ابزارهای پارس ویتایگر برای تبدیل CSV به قالب UTF-8 برای زبان فارسی:
 wiki.parsvt.com / forum.vtiger.ir
 - مجموعه ای از سایر ابزار ها برای تبدیل به قالب UTF-8:

http://dataconv.org/apps_unicode_utf8.html

کدگذاری به روش vCard شما می توانید داده ها را در قالب vCard وارد کنید. برای اطلاعات بیشتر به آدرس زیر مراجعه کنید:

http://en.wikipedia.org/wiki/VCard

همچنین در وب سایت بالا می توانید اطلاعات مرتبط با vCard را که در برنامه های مدیریتی مانند OutlookTM ارائه شده است، بیابید.

پیوست ب. اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها برای به حداکثر رساندن کارایی نرم افزار ویتایگر به عنوان یک نرم افزار تجاری می بایست مکانیزم کنترل دسترسی ها را به گونه ای تنظیم نمود که کاربر بتواند به اطلاعات مورد نیاز خود، دسترسی داشته باشد. به طور کلی اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها به منظور کنترل سطوح دسترسی کاربران مختلف برای جستجو در اطلاعات ذخیره شده در نرم افزار، حذف یا بروز رسانی آن ها طراحی شده است. در این بخش به مفهوم اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها

اندازی نرم افزار ویتایگر که دارای کاربران متعدد می باشد به آن توجه کند.

نرم افزار ویتایگر دارای یک سیستم امنیتی به روز و پیشرفته است که با بهره گیری از مفهوم نقش، مشابه با سیستم امنیتی سایر سیستم عامل های کامپیوتری عمل می کند. اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها (که کنترل سطوح دسترسی بر اساس نقش نیز نامیده می شود) سیاست های امنیتی خاص و ویژه را به روشی که در ساختار سازمان نیز منعکس می کند، مشخص و اجرا می نماید. این سیستم به دلیل کاهش پیچیدگی و هزینه های لازم برای مدیریت امنیت و پایه گذاری بر مبنای این که کاربران احراز هویت شده اند (فرآیند شناسایی کاربر) به عنوان روش غالب انتخاب شده است. یعنی به محض ورود کاربر و شناسایی وی، نقش و امتیازات به فرد مورد نظر واگذار می گردد.

برقراری امنیت بر اساس نقش ها امکان مشخص سازی و اجرای سیاست های حفاظتی که بسته به ساختار هرشرکت نیز متفاوت می باشد را فراهم ساخته است. یکی از بزرگترین مزایای استفاده از اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها قابلیت انجام امور مدیریتی است. شما به راحتی می توانید به هر کاربر یک نقش واگذار یا نقش وی را لغو نمایید همچنین می توانید یک کاربر جدید ایجاد و نقشی برای او تعیین نمایید. در این روش امتیازات بر اساس نقش کاربر واگذار می گردد، نه شخص کاربر. شما می توانید در حین ایجاد عملیات جدید، عملیات قبلی را حذف و یا تغییر دهید. در مفهوم ساده تر این روش شناخت امتیازات و مدیریت آن می باشد. شما می توانید بدون نیاز به بروز رسانی تک تک امتیازات کاربران هر نقش را بروز رسانی کنید.

علاوه بر این ممکن است بر اساس قابلیت ها و وظایف هر کاربر (مانند علی، احمد و ...) یک یا چند نقش به او واگذار شود. در نرم افزار ویتایگر تعدادی از کاربران به دلیل داشتن مسئولیت های مختلف ملزم به برقراری ارتباط با بخش های مختلف سیستم می باشند، به همین خاطر

می بایست به آن ها چند نقش واگذار نمود. به عنوان مثال به کاربری مانند علی که در شرکت مدیر فروش است، نقش مدیر فروش به او واگذار می شود، علاوه بر این به خاطر مدیریت نرم افزار نقش مدیریت هم به او اختصاص می یابد. در صورتی که علی بخواهد به عنوان کاربر مدیر عمل کند با حساب کاربری مدیریتی و در صورتی که مایل باشد به عنوان مدیر فروش عمل کند با حساب کاربری مدیر فروش وارد سیستم می شود. توجه داشته باشید علی می تواند با رمزعبور یکسان برای هر دو حساب کاربری خود وارد سیستم شود.

اگرچه اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها برای تنظیمات ساده (مانند کسب و کارهای کوچک که دارای دو کاربر بوده و هر دو آن ها از امکان جستجو، بروز رسانی یا حذف داده ها برخوردار هستند) چندان کارآمد نمی باشد اما ابزار بسیار قدرتمندی برای مدیریت سازمان های پیچیده است. مانند سازمان هایی که تیم فروش یا خدمات آن ملزم به جستجو، حذف یا بروز رسانی اطلاعات بوده و در عین حال سطح دسترسی هر کاربر هم برای انجام این امور کاملاً وابسته به نقش وی در سازمان باشد. این ابزار برای شرکت هایی مناسب است که:

- بخواهند افراد زیادی به طور هم زمان با نرم افزار CRM کار کنند.
- بخواهند از امکان ایجاد محدودیت در جستجو، حذف و بروز رسانی اطلاعات برای
 کاربران برخوردار باشند.
 - بخواهند سلسله مراتب در سطوح دسترسی اجرا شود.

اگرچه اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها یک سیاست حفاظتی نیست اما با نحوه ی عملکرد خود نشان داده است از اصول امنیتی شناخته شده و سیاست هایی که به هنگام پردازش اطلاعات طبقه بندی نشده و حساس که برای کسب و کارهای تجاری و دولتی حائز اهمیت می باشد، پشتیبانی می کند.

این سیاست ها زمانی قابل اجرا می باشند که هنگام فعال سازی نقش (به عنوان مثال نقشی که قسمتی از فعالیت های کاربر می باشد) یا زمانی که کاربر می بایست کاری را در تاریخ خاصی انجام دهد، پروفایل ها یا کاربران مورد نظر را برای اجرای نقش تعیین نمایید.

پیوست ب.۱ تعریف کاربران ویتایگر در نرم افزار ویتایگر دو نوع کاربر وجود دارد:

- کاربر استاندارد
 - کاربر مدیریتی

به طور کلی کاربران استاندارد در انجام اموری مانند ایجاد، بازیابی، بروز رسانی، حذف و اقدامات کوچک سفارشی سازی که ویژه ی هر کاربر می باشد با محدودیت مواجه اند. در مقابل کاربران مدیریت محدودیتی نداشته و می توانند نرم افزار را مدیریت کنند:

- مدیریت گروه ها و کاربران و سطوح دسترسی آن ها
 - سفارشی سازی رابط کاربری
 - پیکربندی تنظیمات گسترده سازمان ها
- تغییر رمزعبور، غیرفعال ساختن کاربر و مشاهده ی تاریخچه ی ورود به سیستم
 - اعمال عملیات ایجاد، بازیابی، بروز رسانی و حذف داده ها
 نکته :در نرم افزار ویتایگر هر کاربر می بایست نقشی داشته باشد.

پيوست ب.٢ تعريف نقشها

به طور کلی اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها بر اساس مجوزهایی که هر نقش داشته و به کاربران واگذار شده است عمل می کند. ساختار این نقش ها غالباً به صورت سلسله مراتب سازمانی هر شرکت طراحی می شود. هر یک از این نقش ها موقعیت کاربر CRM در سلسله مراتب سازمانی و وظایفی که می بایست انجام دهد را مشخص می کند.

نکته ی قابل توجه این است که شما علاوه بر ایجاد نقش های مختلف به صورت دستی، از امکان ایجاد نقش هایی با وظایف و امتیازات یکسان نیز برخوردار می باشید.

هر نقش به یک یا چند پروفایل واگذار می شود. و در کل این سمت فرد انتخاب شده برای آن نقش است که سطح دسترسی واگذار شده به او را مشخص می کند.

توجه داشته باشید هر کاربر با هر نقشی می تواند اطلاعات متعلق به خود و کاربرانی که در سلسله مراتب نقش ها از او پایین تر می باشند را مشاهده، ویرایش و یا حذف کنند.

پيوست ب.٣. تعريف پروفايلها

شما می توانید از پروفایل ها برای تعیین امتیازاتی که مرتبط با اجرای امور در نرم افزار CRM می باشد، استفاده نمایید. همچنین از نظر کارکرد، پروفایل هایی که فعالیت های هر کاربر یا نقش (که متناسب با سمت فرد در سازمان ایجاد شده است) را به نمایش در می آورد، مفهوم اصلی اصول امنیتی مبتنی بر نقش ها را نشان می دهد.

در تصویر زیر روابط چندگانه و در عین حال هم زمان که میان کاربران، نقش ها و پروفایل ها موجود می باشد، نشان داده شده است. به عنوان مثال یک کاربر استاندارد با یک یا چندین نقش می تواند با نام های کاربری مختلف در ارتباط باشد و یا یک یا چندین کاربر از امکان داشتن یک نقش برخوردار می باشند. شما می توانید برای موقعیت های شغلی مختلف در هر سازمان نقش بسازید. مثلاً یک نقش هم می تواند نمایندگان فروش و هم دستیاران فروش را شامل شود.

با واگذار شدن نقشی به یک پروفایل، اعضای مرتبط با آن پروفایل ملزم به انجام یک سری امور خاص می شوند. برای مثال در یک سازمان فروش، با تخصیص نقش نماینده فروش انجام اموری مانند ایجاد، ویرایش و حذف سازمان هم واگذار می شود. این در حالی است که نقش دستیار فروش برای مشاهده ی اطلاعات مربوط به یک گزارش خاص دارای محدودیت بوده اما نقش سرپرست فروش امکان مشاهده ی تمامی اطلاعات مربوط به فروش را دارد.



تصویر ۷٫۱ روابط میان کاربران، نقشها و پروفایلها

به طور کلی پروفایل های دارای نقش می توانند با قوانین داخلی شرکت هماهنگ شوند. شما می توانید پروفایل ها را به گونه ای تنظیم کنید که امکان نمایش و اجرای قوانین را فراهم

سازند. به عنوان مثال می توان برای وارد کردن مورد جدید به اطلاعات مشتری توسط یک دستیار، به جای واگذاری سطح دسترسی کامل برای ویرایش اطلاعات، این کار را به عنوان وظیفه به وی محول نمود.

امتیازات دسترسی مبنی بر پروفایل ها توسط مدیر سیستم CRM تنظیم می شود. این تنظیمات به هنگام پیکربندی نرم افزار ویتایگر انجام می شود. انواع امتیازات دسترسی عبارتند از:

- مجوز استفاده از بعضی ماژول های ویتایگر
- مجوز مشاهده ی داده های بعضی از ماژول های ویتایگر
- مجوز ویرایش یا تغییر داده های بعضی از ماژول های ویتایگر
 - مجوز حذف داده ها از بعضی ماژول های ویتایگر
- مجوز گرفتن خروجی از داده های بعضی از ماژول های ویتایگر
 - مجوز وارد کردن داده در بعضی از ماژول های ویتایگر
 - مجوز دریافت تماس های ورودی
 - مجوز انجام تماس های خروجی

خاطر نشان می شویم نرم افزار ویتایگر هر لحظه کنترل می کند که کاربر تنها در صورتی بتواند یک عملیات خاص انجام دهد که امتیازات مناسب آن را در اختیار داشته باشد.

لطفاً به قوانین امنیتی عمومی زیر توجه کنید:

- همیشه امتیازات ویژه به امتیازات معمولی، اولویت دارد.
- امتیازات باطل شده همیشه به امتیازات اعطایی ارجحیت دارد.
- همیشه هر کاربر با هر نقشی می تواند تمامی اطلاعات مربوط به خود و کاربران زیر
 دست خود در سلسله مراتب را مشاهده، ویرایش و حذف کنند.
- علاوه بر این موارد، نرم افزار ویتایگر دارای مقررات ویژه ای است که در ادامه به آن می پردازد:

جدول ۷٫۱ انواع امتیازات

توضيحات	انواع امتيازات
در صورت ایجاد پروفایل جدید، امتیازات عمومی با ارائه ی امتیازات	امتيازات
معمولی امکان دادن سطح دسترسی به پروفایل برای مشاهده یا ویرایش	عمومى

تمام اطلاعات/ ماژول های نرم افزار را فراهم می سازد.

- مشاهده ی تمامی موارد: کاربری که از امتیاز مشاهده ی تمامی اطلاعات برخوردار باشد، امکان مشاهده ی تمامی اطلاعات نرم افزار را خواهد داشت. لازم به ذکر است اگر می خواهید محدودیت هایی در این دسترسی ایجاد کنید نباید از این امتیاز استفاده نمایید.
- ویرایش تمامی موارد: کاربری که از امتیاز ویرایش تمامی اطلاعات نیز برخوردار باشد، امکان ویرایش تمامی اطلاعات نرم افزار را خواهد داشت. لازم به ذکر است اگر می خواهید محدودیت هایی در این دسترسی ایجاد کنید نباید از این امتیاز استفاده نمایید.

نکته ی مهم: با واگذاری امتیازات عمومی تمامی سطوح دسترسی تعریف شده در امتیازات تب، استاندارد، فیلد و کاربردی که در ادامه به آن می پردازیم، لغو خواهد شد.

با تنظیم امتیازات تب می توانید راجع به نمایش تب ها و ماژول ها تصمیم گیری کنید. به طور کلی نرم افزار ویتایگر تمامی ماژول های در دسترس را به نمایش گذاشته و شما می توانید برای حذف یک منو تمامی ماژول های آن تب خاص را غیر فعال نمایید.

با تنظیم امتیازات فیلد می توانید درباره سطوح دسترسی مربوط به ایجاد، ویرایش، حذف و مشاهده اطلاعات که برای فیلدهای خاصی از امتیازات فیلد ماژول های نرم افزار ارائه شده است، تصمیم گیری کنید. به همین خاطر در منو پروفایل تمامی فیلدهای در دسترس که شامل فیلدهای سفارشی نیز می باشد، به نمایش در آمده است.

اغلب ماژول های نرم افزار ویتایگر از قابلیت وارد کردن اطلاعات، امتیازات خروجی گرفتن، ادغام و تبدیل سرنخ های فروش برخوردار می باشند. با کاربردی تنظیم امتیازات کاربردی می توانید راجع به واگذاری این دسترسی ها به نقش های مربوط به پروفایل مورد نظر تصمیم گیری کنید.

نکته: امتیازات تعریف شده برای پروفایل های تمامی قوانین به اشتراک گذاری سازمانی پیش فرض و قوانین به اشتراک گذاری تعریف شده توسط کاربر را لغو می کند. به عنوان مثال، فرض می کنیم در قوانین به اشتراک گذاری یک سازمان کاربر اجازه ی مشاهده ی فرصت های فروش سایرین را داشته باشد. با این حال اگر پروفایل مورد نظر امکان دسترسی به ماژول فرصت های فروش را نداشته باشد، این امکان دسترسی برای کاربر لغو می گردد.

پيوست ب.۴ تعريف گروهها

نرم افزار ویتایگر برای اعمال مدیریت بهتر از امکان گردآوری چندین کاربر، نقش، نقش و زیرمجموعه ها و گروه های کاربری دیگر را در یک گروه برخوردار می باشد. باید توجه داشت که گروه ها ابزاری برای تعریف تنظیمات امنیتی نمی باشند، اما می توان از گروه های کاربری برای مدیریت سطوح دسترسی به داده ها استفاده نمود.

نکته: به خاطر داشته باشید تنظیماتی که برای گروه ها تعریف می شود، تنظیمات پروفایل ها را لغو می کند و به آنها ارجحیت دارد. همچنین شما می توانید با استفاده از قوانین به اشتراک گذاری سازمانی سفارشی، امتیازات گروه را محدود سازید.

گروه کاربری

در نرم افزار ویتایگر امکان تعریف گروه های کاربری وجود دارد. این گروه ها در برخی موارد تیم نامیده می شوند. شما می توانید به این گروه ها نام دلخواه خود و به تعداد نامحدود کاربر اختصاص دهید. به عنوان مثال مطابق تصویر زیر یک گروه را به نام تیم الف نامگذاری کنید.

گروه کاربری: تیم A
کاربر:شخص1
کاربر:شخص2

تصویر ۷٫۲ مثالی برای گروه های کاربری

گروه نقشها

شما می توانید بر اساس نقش های مختلف گروه بسازید. لازم به ذکر است در صورتی که شما کاربری را نشناسید و ندانید در شرکت دارای چه وظیفه ای است، ابزار مفیدی خواهد بود.

گروه کاربری: PR
نقش: فروش
نقش: بازاریابی

تصویر ۷٫۳ مثالی برای گروه نقش ها

در این گروه تمامی کاربران عضو دارای نقش فروش یا بازاریاب می باشند. اگر در این گروه اطلاعاتی وارد شود تمامی اعضای گروه به این اطلاعات دسترسی خواهند داشت.

گروه نقش ها و توابع آن ها شما می توانید علاوه بر گروه های مبتنی بر نقش های ساده، گروه هایی که شامل نقش و زیرمجموعه ها هم می باشند، بسازید. به عبارت دیگر می توانید گروه هایی که اعضای آن کاربرانی با نقشی پایین تر از نقش مورد نظر باشند ایجاد کنید (تصویر ۷٫۴). فرض می کنیم شرکت مورد نظر دارای سلسله مراتبی مانند تصویر زیر می باشد.



تصویر ۷٫۴ مثالی از سلسله مراتب نقش ها

در تصویر بالا هر یک از نقش های "فروش" و "بازاریابی" به ترتیب دارای زیر مجموعه های "دستیار فروش" و "دستیار بازاریابی" می باشند. مطابق با تصویر بعدی، اگر یک گروه کاربری ایجاد کنید، تمام کاربران دارای نقش مرتبط با فروش و بازاریابی مانند دستیاران فروش و بازاریابی عضوی از آن گروه خواهند شد.



تصویر ۷٫۵ مثالی برای گروه نقش ها و توابع آن

گروه گروه ها

شما می توانید گروهی بسازید که اعضای آن هم گروه باشد. در این شیوه ی گروه بندی تمامی کاربران، گروه های انتخاب شده عضوی از یک گروه جدید خواهند شد.



تصویر ۷٫۶ مثالی از سلسله مراتب گروه ها

فرض می کنیم شما می خواهید مطابق به ساختار نشان داده شده در تصویر گروه جدیدی به نام فروش ایجاد کنید که اعضای آن گروه های تیم الف و ب می باشند. در این حالت اعضای تیم الف و ب اعضای گروه ایجاد شده هستند.

در صورتی که اطلاعاتی مرتبط با گروه فروش باشد، تمامی اعضا (۱ تا ۴) می توانند به آن داده ها دسترسی داشته باشند.

پیوست ج. نمونه های تنظیمات امنیتی

در این بخش به عنوان مثال به تنظیمات سازمان ها پرداخته و چگونگی انجام وظیفه ی کاربران در نرم افزار، تحت یک سری شرایط خاص را توضیح می دهیم. با وجود این که در تنظیمات این مثال ها تمامی احتمالات ممکن که برای رفع نیازهای یک شرکت لازم می باشد، لحاظ نشده است اما قابلیت های کلیدی تنظیمات امنیتی نشان داده شده است و کاربر مدیر خیلی سریع می تواند تنظیمات مورد نظر خود را اعمال کند.

الف. مثال I: سازماندهی یک سازمان بسیار کوچک

تنظیمات زیر بر اساس تیم فروشی است که در تصویر بعدی نشان داده شده است.



تصویر ۷٫۷ تیم فروش

پيوست ج.۱. مثال I

در این مثال می خواهیم قوانین زیر بر روی سرنخ های فروش اعمال شود:

 کاربری ۱ و کاربر ۲ امکان ایجاد سرنخ های فروشی که متعلق به کاربر ۱ و کاربر ۲ می باشد را داشته باشند.

- کاربر ۱ هیچ گونه دسترسی به سرنخ فروش ایجاد شده توسط کاربر ۲ نداشته باشد و بالعکس.
 - مدیر فروش امکان دسترسی به تمام سرنخ های فروش را داشته باشد.
 - منشی هیچ گونه دسترسی به سرنخ های فروش نداشته باشد.

تنظیمات زیر ضروری می باشند:

ایجاد یک پروفایل مشترک برای کاربر ۱، کاربر ۲ و مدیر فروش

ما به یک پروفایل با تمام امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف برای سرنخ های فروش نیاز داریم. این پروفایل را "فروش" نام گذاری می کنیم. توجه داشته باشید که امتیازات عمومی غیر فعال باشند.

ایجاد پروفایل برای منشی

بر مبنای پروفایل فروش پروفایل دیگری که دسترسی آن به ماژول سرنخ های فروش غیرفعال می باشد، ساخته و آن را پروفایل منشی نام گذاری کنید. /یجاد سه نقش

ما به ترتیب یک نقش برای مدیر فروش و یک نقش تابع برای کاربران ۱ و ۲ ساخته و آن ها را "مدیر فروش" و "فروشنده" نامگذاری می کنیم. تمامی این نقش ها بر اساس پروفایل فروش عمل می کنند.

علاوه بر این یک نقش تابعی دیگر به نام منشی ایجاد می کنیم. این نقش بر اساس پروفایل منشی عمل کرده و وظیفه ی آن گزارش دهی به مدیر فروش است.

تنظیم قوانین به اشتراک گذاری در منوی قوانین به اشتراک گذاری سطوح مختلف سازمانی، تنظیمات لازم برای خصوصی سازی سرنخ های فروش را اعمال نمایید.

به دلیل ارجحیت نقش مدیر فروش نسبت به نقش کاربر ۱ و ۲، مدیر فروش از امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف اطلاعات کاربران ۱ و ۲ برخوردار می باشد. در صورتی که کاربر ۱ یا ۲ سرنخ فروشی ایجاد نمایند، مالک سرنخ کاربر سازنده ی آن می شود. اگر کاربر ۱ سازنده ی سرنخ فروش باشد تنها مدیر فروش و کاربر ۱ به سرنخ مورد نظر دسترسی داشته و می توانند اطلاعات آن را ویرایش کنند.

اگر مالکیت سرنخ فروش به عضو دیگری داده شود (مثلاً کاربر ۱ یا ۲) تنها همان کاربر و مدیریت فروش امکان دسترسی به آن سرنخ را خواهند داشت. در هر صورتی منشی امکان مشاهده ی اطلاعات سرنخ فروش را نخواهد داشت.

پیوست ج.۱,۱. مثال I: انجام تنظیمات برای گروه

در این مثال می خواهیم قوانین زیر بر روی سرنخ های فروش اعمال شود:

- کاربر ۱ و کاربر ۲ از امکان ایجاد سرنخ فروش و واگذاری مالکیت آن به کاربر ۱، ۲ و یا تیم برخوردار باشند.
- اگر سرنخ فروش تنها متعلق به یک شخص بود، عضو تیم دیگری امکان دسترسی به
 آن سرنخ فروش را نداشته باشد.
 - مدیر فروش از تمامی امتیازات دسترسی به سرنخ های فروش برخوردار باشد.
- کاربر منشی از تمامی امتیازات دسترسی به سرنخ های فروشی که متعلق به تیم است برخوردار باشند.

ایجاد یک پروفایل مشترک برای کاربر ۱، کاربر ۲ و مدیر فروش

ما به یک پروفایل با تمام امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف برای سرنخ های فروش نیاز داریم. این پروفایل را "فروش" نام گذاری می کنیم. توجه داشته باشید که امتیازات عمومی غیر فعال باشند.

ایجاد دو نقش

ما به ترتیب یک نقش برای مدیر فروش و یک نقش تابع برای کاربران ۱ و ۲ و منشی ساخته و آن ها را "مدیر فروش" و "فروشنده" نامگذاری می کنیم. تمامی این نقش ها بر اساس پروفایل فروش عمل کرده و به این خاطر که نقش مدیر فروش ارجح تر از سایر کاربران است از تمامی امتیازات مشاهده، ایجاد، ویر ایش و حذف اطلاعات برخوردار می باشد.

ايجاد يک گروه

روش اول:

یک گروه از کاربران ساخته و به نام تیم الف نام گذاری کنید. در این گروه کاربر ۱، کاربر ۲ و منشی عضو می باشند. توجه داشته باشید به دلیل وابستگی گروه کاربری به سلسله مراتب

مبتنی بر نقش و لزوم داشتن دسترس به سرنخ های فروش واگذار شده به تیم الف، عضویت مدیر فروش در این گروه الزامی است.

روش دوم:

گروهی از نقش و توابع آن و نقش مدیر فروش را ساخته و تیم الف بنامید.

روش سوم:

گروهی از نقش ها که شامل نقش مدیر فروش و فروشنده می باشد را ساخته و تیم الف نام گذاری کنید.

تنظیم قوانین به اشتراک گذاری

در منوی قوانین به اشتراک گذاری سطوح مختلف سازمانی، تنظیمات لازم برای خصوصی سازی سرنخ های فروش را اعمال نمایید.

اگر کاربر ۱ یا ۲ سرنخ فروشی ساخته و مالکیت آن را به تیم الف واگذار کند متعاقباً کاربر ۱، کاربر ۲، مدیر فروش و منشی امکان دسترسی به سرنخ فروش را خواهند داشت. در صورتی که مالکیت سرنخ به هر یک از اعضای گروه (کاربر۱ یا کاربر۲) واگذار شود تنها آن کاربر و مدیر فروش به آن سرنخ فروش دسترسی خواهند داشت.

پیوست ج.۲,۱. مثال I: تنظیمات قوانین به اشتراک گذاری

در این مثال می خواهیم قوانین زیر بر روی سرنخ های فروش اعمال شود:

- کاربر ۱ و کاربر ۲ دارای امتیاز ایجاد سرنخ فروش با مالکیت کاربر ۱ یا کاربر ۲ باشند.
- اگر سرنخ فروشی تنها متعلق به یک کاربر باشد، اعضای تیم دیگر تنها امکان مشاهده
 ی آن سرنخ فروش را خواهند داشت.
 - مدیر فروش از تمامی امتیازات دسترسی به سرنخ های فروش برخوردار باشد.
 - منشى تنها از امتياز مشاهده ى سرنخ هاى فروش برخوردار باشد.

ایجاد یک پروفایل مشترک برای کاربر ۱، کاربر ۲ و مدیر فروش

ما به یک پروفایل با تمام امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف برای سرنخ های فروش نیاز داریم. این پروفایل را "فروش" نام گذاری می کنیم. توجه داشته باشید که امتیازات عمومی غیر فعال باشند.

ایجاد پروفایل برای منشی بر مبنای پروفایل فروش پروفایل دیگری ساخته که تنها از دسترسی مشاهده ی سرنخ های فروش برخوردار باشد و آن را پروفایل منشی نام گذاری کنید. *ایجاد سه نقش*

ما به ترتیب یک نقش برای مدیر فروش و یک نقش تابع برای کاربران ۱ و ۲ ساخته و آن ها را "مدیر فروش" و "فروشنده" نامگذاری می کنیم. تمامی این نقش ها بر اساس پروفایل فروش عمل می کنند.

علاوه بر این یک نقش زیر مجموعه دیگر برای منشی ایجاد می کنیم و آن را منشی فروش می نامیم. این نقش بر اساس پروفایل منشی عمل کرده و به مدیر فروش گزارش می دهد. *امتیازات دسترسی عمومی*

در این مرحله می بایست سطح دسترسی عمومی سرنخ های فروش را به حالت فقط خواندنی تنظیم کنید.

به دلیل ارجحیت نقش مدیر فروش نسبت به نقش کاربر ۱ و ۲، مدیر فروش از امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف اطلاعات کاربران ۱ و ۲ برخوردار می باشد. در صورتی که کاربر ۱ یا ۲ سرنخ فروشی ایجاد نمایند، مالک سرنخ کاربر سازنده ی آن می شود. اگر کاربر ۱ سازنده ی سرنخ فروش باشد تنها مدیر فروش و کاربر ۱ به سرنخ مورد نظر دسترسی داشته و می توانند اطلاعات آن را ویرایش کنند.

اگر مالکیت سرنخ فروش به عضو دیگری داده شود (مثلاً کاربر ۱ یا ۲) تنها همان کاربر و مدیریت فروش امکان دسترسی به آن سرنخ را خواهند داشت. در این حالت منشی تنها از امتیاز فقط خواندن داده های سرنخ های فروش برخوردار می باشد.

پیوست ج.۲ مثال II:

در این مثال به چگونگی کنترل سطوح دسترسی به داده های خاص از طریق ترکیب گروه ها با قوانین به اشتراک گذاری می پردازیم.

فرض می کنیم مطابق با چارت سازمانی نشان داده شده در تصویر زیر یک تیم فروش داریم و مدیر فروش می مدیر فروش می الف و ب و دستیار فروش می باشد. در این مثال دستیار فروش تیم فروش را پشتیبانی می کند.



تصویر ۷٫۸ مثال تیم فروش

ییوست ج.۱٫۲ مثال II: تنظیمات اولیه مبتنی بر گروه ها فرض کنید می خواهیم قوانین زیر را بر روی سرنخ های فروش اعمال شوند:

- کاربران ۱-۴ از امکان ایجاد سرنخ های فروشی که دارای قابلیت واگذاری مالکیت آن به هر یک از کاربران یا تیم های الف یا ب است، برخوردار باشند.
- بدون در نظر گرفتن مالک سرنخ فروش، کاربر ۱-۴ از امتیاز خواندن و نوشتن برای اطلاعات سرنخ های فروش برخوردار باشند.
- دستيار فروش تنها براى سرنخ هاى فروش تحت مالكيت گروه الف از امتياز خواندن و نوشتن برخوردار بوده و هیچگونه دسترسی به سرنخ های فروش متعلق به تیم ب را نداشته باشد.
 - مدیر فروش از تمامی امتیازات دسترسی به اطلاعات سرنخ های فروش برخوردار باشد. به منظور اجرای این قوانین امتیازات زیر را تنظیم می کنیم: ايجاد دو يروفايل

ما برای کاربران ۱-۴ و مدیر فروش یک پروفایل که از امتیازات مشاهده، ایجاد، ویرایش و حذف برخوردار مي باشد، ساخته و آن را "فروش" نامگذاري مي كنيم. علاوه بر اين مي بايست

راهنمای مدیریت و کاربری ویتایگر فارسی / ۲۳۷

پروفایلی با داشتن سطح دسترسی مناسب برای ویرایش تمام چک باکس ها برای دستیار فروش ساخته و آن را "دستیار" بنامید. توجه داشته باشید امتیازات عمومی و امکان حذف اطلاعات سرنخ های فروش می بایست غیرفعال باشند.

ایجاد سه نقش

ما به ترتیب یک نقش برای مدیر فروش و یک نقش تابع برای دستیار فروش و یک نقش تابع دیگر برای کاربران ۱-۴ ساخته و "مدیر فروش"، "دستیار فروش" و "فروش همه" نام گذاری می کنیم.

لازم به ذکر است نقش های "مدیر" و "فروش همه" بر مبنی پروفایل فروش و نقش "دستیار" بر اساس پروفایل دستیار عمل می کند.

به دلیل تنطیم امتیازات دسترسی عمومی ماژول سرنخ های فروش به حالت خصوصی، به منظور فراهم سازی امکان مشاهده ی سرنخ های فروش برای اعضای گروه الف و ب می بایست قوانین ۴ و ۵ را به کار گیریم.

ایجاد سه گروه کاربری

ما یک گروه به نام تیم الف با اعضای کاربر ۱ و کاربر ۲ و یک گروه به نام تیم ب با اعضای کاربر ۳ و کاربر ۴ ایجاد می کنیم.

شما نمی توانید از قوانین به اشتراک گذاری برای مشخص سازی اطلاعات به اشتراک گذاشته شده میان کاربران استفاده نمایید. بنابراین برای استفاده ی دستیار فروش از قوانین به اشتراک گذاری می بایست یک گروه دیگر که تنها دارای یک عضو می باشد، ایجاد نمایید. این گروه را که تنها کاربر عضو در آن دستیار فروش است، به نام "دستیار" نامگذاری می کنیم.

در حالت پیش فرض قوانین به اشتراک گذاری، امتیازات دسترسی عمومی ماژول "سرنخ های فروش" را به حالت خصوصی تنظیم شده است. با اعمال این تنظیمات یک کاربر نمی تواند به سرنخ های فروش سایر کاربران دسترسی داشته باشد.

تنظیم قوانین به اشتراک گذاری سفارشی برای سرنخهای فروش

- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت خواندن و نوشتن کاربران تیم ب می توانند به سرنخ های فروش تیم الف دسترسی داشته باشند.
- ۲. با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت خواندن و نوشتن کاربران تیم الف می توانند به سرنخ های فروش تیم ب دسترسی داشته باشند.

- ۳. با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت خواندن و نوشتن کاربران گروه دستیار می توانند به سرنخ های فروش تیم الف دسترسی داشته باشند.
- ۴. با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت خواندن و نوشتن کاربران تیم الف می توانند به سرنخ های فروش سایر کاربران تیم الف دسترسی داشته باشند.
- ۵. با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت خواندن و نوشتن کاربران تیم ب می توانند به سرنخ های فروش سایر کاربران تیم ب دسترسی داشته باشند.

پیوست ج.۲٫۲ مثال II: انجام تنظیم اولیه بر اساس نقش ها

در این مثال می خواهیم قوانین زیر بر روی سرنخ های فروش اعمال گردد:

- کاربران ۱-۴ از امکان ایجاد سرنخ فروش و واگذاری مالکیت آن به هر کاربر یا تیمی برخوردار باشد.
- کاربران ۱–۲ از امتیازات خواندن و نوشتن برای تمامی سرنخ های فروش متعلق به کاربران ۱–۲ و تیم الف و از امتیاز فقط خواندن برای سرنخ های فروش متعلق به کاربران ۳–۴ و تیم ب برخوردار باشند.
- کاربران ۳–۴ از امتیازات خواندن و نوشتن برای تمامی سرنخ های فروش متعلق به کاربران ۳–۴ و تیم ب و از امتیاز فقط خواندن برای سرنخ های فروش متعلق به کاربران ۱–۲ و تیم الف برخوردار باشند.
 - دستیار فروش تنها از امتیاز فقط خواندن سرنخ های فروش برخوردار باشد.
- مدیر فروش از تمامی امتیازات دسترسی به سرنخ های فروش برخوردار باشد. برای اعمال این قوانین می بایست سطوح دسترسی زیر را تنظیم نمایید:
 ایجاد یک پروفایل مشترک برای تمامی کاربران، دستیار فروش و مدیر فروش برای ویرایش تمامی چک باکس های غیرفعال متاثر از سطوح دسترسی عمومی یک پروفایل ایجاد کرده و آن را فروش نام گذاری می کنیم.
 - در پروفایل فروش ما به یک نقشی به نام مدیریت برای مدیر فروش نیازمندیم.
- ۲. در پروفایل فروش ما به یک نقش تابعی به نام دستیار فروش برای دستیار فروش نیازمندیم.

۳. در پروفایل فروش ما به یک نقش تابعی به نام تیم الف برای کاربران ۱ و ۲ نیازمندیم.

۴. در پروفایل فروش ما به یک نقش تابعی به نام تیم ب برای کاربران ۳ و ۴ نیازمندیم. در این حالت در سلسله مراتب نقش ها دستیار فروش، تیم الف و تیم ب در یک سطح و تابعی از نقش مدیریت خواهند بود.

ایجاد سه گروه کاربری

ما یک گروه به نام تیم الف با عضویت کاربران ۱ و ۲ و گروه دیگری به نام تیم ب با عضویت کاربران ۳ و ۴ ایجاد می کنیم. توجه داشته باشید کاربر مدیر فروش می بایست در هر دو گروه عضو باشد، چرا که گروه های کاربری از سلسله مراتب نقش ها مستقل بوده و برای داشتن دسترسی به سرنخ های فروش واگذار شده به تیم های الف و ب این امر ضروری می باشد.

شما نمی توانید از قوانین به اشتراک گذاری برای مشخص سازی اطلاعات به اشتراک گذاشته شده میان کاربران استفاده نمایید. بنابراین برای استفاده ی دستیار فروش از قوانین به اشتراک گذاری می بایست یک گروه دیگر که تنها دارای یک عضو می باشد، ایجاد نمایید. این گروه را که تنها کاربر عضو در آن دستیار فروش است، به نام "دستیار" نامگذاری می کنیم.

در حالت پیش فرض قوانین به اشتراک گذاری، امتیازات سطوح دسترسی ماژول "سرنخ های فروش" را به حالت خصوصی تنظیم شده است:

با این تنظیمات دیگر کاربران نمی توانند به سرنخ های فروش سایر کاربران دسترسی داشته باشند.

تنظیم قوانین به اشتراک گذاری برای سرنخ های فروش

- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن نقش تیم ب می توانند به سرنخ های فروش نقش تیم الف دسترسی داشته باشند.
- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن نقش تیم الف می توانند به سرنخ های فروش نقش تیم ب دسترسی داشته باشند.
- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن نقش دستیار فروش می تواند به سرنخ های فروش نقش تیم الف دسترسی داشته باشد.
- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن نقش دستیار فروش می تواند به سرنخ های فروش نقش تیم ب دسترسی داشته باشد.

- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن نقش دستیار فروش می تواند به سرنخ های فروش نقش مدیریت دسترسی داشته باشد.
- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن و نوشتن نقش تیم الف می تواند به سرنخ های فروش سایر کاربران تیم الف دسترسی داشته باشد.
- با تنظیم امتیازات دسترسی به حالت فقط خواندن و نوشتن نقش تیم ب می تواند به سرنخ های فروش سایر کاربران تیم ب دسترسی داشته باشد.

پیوست د. پرسش و پاسخ متداول *چگونگی حذف ماژول های غیر ضروری:*

به هنگام حذف ماژول دو حالت پیش می آید. در صورتی که دیگر نیازی به ماژول مورد نظر نداشته باشیم می توانیم از طریق مدیریت ماژول آن را غیر فعال ودر صورت وجود قابلیت پاکسازی آن را حذف کنیم. حالت دیگر زمانی است که می خواهیم ماژول مورد نظر تنها در دسترس تعدادی از کاربران قرار داشته باشد. برای این منظور می بایست تنظیمات لازم را در پروفایل هایی که کاربران مورد نظر در آن عضو می باشند، انجام دهیم.

کاربران مدیریتی همیشه از امکان مشاهده ی داده ها برخوردار بوده و نمی توان ماژول ها را برای آن ها غیرفعال نمود.

چگونگی حذف کاربران، گروه ها، پروفایل ها و نقش ها:

به طور کلی در نرم افزار ویتایگر اگر کاربر، گروه، پروفایل یا نقشی حذف گردد سیستم از شما می خواهد کاربر جدیدی انتخاب و معرفی نمایید تا مالکیت داده ها به وی واگذار گردد. با این کار اطلاعات منتقل و از حذف شدن آن ها جلوگیری می شود.

چگونگی تغییر نام کاربری:

شما نمی توانید مستقیماً نام کاربری را تغییر دهید، اما می توانید یک کاربر تازه با نام کاربری جدید ساخته و کاربر قدیمی را حذف نمایید. لازم به ذکر است انتقال تمامی داده ها در طول انجام عملیات حذف صورت می گیرد. چگونگی بازیابی رمزعبور کاربر مدیر:

توجه داشته باشید رمزعبور کاربر مدیر را نمی توان بازیابی نمود، چرا که نرم افزار ویتایگر هیچ رمزعبوری را ذخیره نمی کند. در این حالت می بایست به پایگاه داده رفته و از آن طریق تنظیمات لازم را مجدداً انجام دهید.

چگونگی محدود سازی دسترسی های به اشتراک گذاشته شده:

در صورتی که شما تمامی موارد را بر اساس قوانین و راهنمایی های انجام شده تنظیم کرده اید و همچنان به نتیجه ی دلخواه نرسیده اید، موارد زیر را بررسی کنید:

- آیا تنظیمات پیش فرض سطوح دسترسی به اشتراک گذاشته شده را در حالت خصوصی قرار داده اید؟
- آیا گزینه های "مشاهده تمامی موارد" و "ویرایش تمامی موارد" را در امتیازات عمومی مورد استفاده در پروفایل ها، غیر فعال کردهاید؟
 - آیا گزینه ی "کاربر مدیر" را در تنظیمات اطلاعات کاربران غیرفعال کرده اید؟

به طور کلی نرم افزار ویتایگر سیستم امنیتی را به ترتیب زیر بررسی می کند:

در ابتدا امتیازات عمومی بررسی می شود. در صورتی که امتیازات عمومی فعال باشد سایر تنظیمات امنیتی بررسی نخواهد شد. توجه داشته باشید هر یک از کاربران بسته به تنظیمات انجام شده می توانند تمامی داده های سیستم ویتایگر به جز ماژول تنظیمات را مشاهده و ویرایش نمایند. نکته ی قابل توجه این است که در نرم افزار ویتایگر سطح دسترسی هر پروفایل نسبت به قوانین به اشتراک گذاری در اولویت بوده و آن ها را لغو می نماید.

در صورت غیرفعال بودن امتیازات عمومی، امتیازهای تب هر پروفایل مورد بررسی قرار می گیرد. اگر این امتیازات هم غیرفعال باشد، کاربر امکان مشاهده ی ماژول های خاص را نخواهد داشت. توجه داشته باشید امتیازات تعریف شده برای پروفایل ها، قوانین به اشتراک گذاری را لغو خواهد کرد. زیرا زمانی که شما به یک ماژول خاص دسترسی نداشته باشید امتیازات تعریف شده در قوانین به اشتراک گذاری هم کاری از پیش نخواهد برد.

فعال بودن امتیازات تب به معنای فراهم بودن امکان مشاهده ی یک ماژول خاص برای کاربر است. در این حالت نرم افزار ویتایگر تنظیمات قوانین به اشتراک گذاری را مورد بررسی قرار می دهد.

چگونگی گنجانیدن مخاطبین در کمپین ها: برای مرتبط ساختن فهرست مخاطبین به یک کمپین خاص مراحل زیر را دنبال کنید:

۱. در نمایه فهرست مخاطبین

- اگر شما از پیش ماژول مخاطبین را بر روی نرم افزار خود دارید، اطلاعات مخاطبین را در آن وارد کنید (به بخش وارد کردن و خروجی گرفتن از اطلاعات مراجعه نمایید).
- یک نمایه سفارشی برای مخاطبین وارد شده ایجاد نمایید (به بخش فهرست های سفارشی مراجعه کنید).
 - ۲. در **نمایه فهرست کمپین**:
 - یک کمپین ایجاد کنید.
- در نمایه اطلاعات کمپین، اسکرول را پایین آورده و به قسمت فهرست مرتبط با مخاطبین می روید (یا بر روی تب اطلاعات بیشتر کلیک می کنید).
- در فهرست مرتبط با مخاطبین سه گزینه ی : بارگذاری فهرست، انتخاب مخاطب و
 افزودن مخاطب وجود دارد.
- بارگذاری فهرست: با استفاده از این گزینه می توانید مخاطبین بسیاری را از طریق
 نمایه سفارشی مرتبط بسازید . برای بارگذاری فهرست مخاطبین خود نمایه سفارشی
 مورد نظر را انتخاب کنید.
- انتخاب مخاطب: از این گزینه می توانید برای انتخاب تعداد محدودی از مخاطبین موجود در فهرست مخاطبین استفاده نمایید.
 - افزودن مخاطب: از این گزینه می توان برای افزودن مخاطبین جدید استفاده نمود.
 - مخاطبینی که می خواهید عضوی از کمپین باشند را انتخاب کنید.
 چگونگی ایجاد انواع رویدادهای دیگر:

شما به عنوان کاربر مدیر برای افزودن رویدادهای مختلف دیگر مانند افزودن یک نوع جدید به فهرست انتخابی می بایست به قسمت ویرایشگر فهرست انتخابی رفته و ماژول رویداد را انتخاب و نوع آن را در فهرست انتخابی اضافه نمایید.

چگونگی اتصال به وب سایت یا برنامه ی حسابداری:

برای انتقال داده از وب سایت به نرم افزار ویتایگر می بایست از وب فرم استفاده شود.

توجه داشته باشید نرم افزار ویتایگر از قابلیت های بیشتری برخوردار است. یکی از این قابلیت ها رابط خدمات وب سرویس است که برای تبادل اطلاعات میان ویتایگر و هر اپلیکیشن سومی مورد استفاده قرار می گیرد. این به معنای وجود امکان خواندن و نوشتن اطلاعات در ویتایگر

می باشد. به عنوان مثال از این ابزار می توان برای مرتبط ساختن نرم افزار ویتایگر با برنامه ی حسابداری یا سایر سیستم های ERP استفاده نمود. برای اجرای خدمات وب نیازمند دانش برنامه نویسی می باشید. برای توضیحات بیشتر می توانید به آدرس انجمن فارسی ویتایگر به آدرس forum.vtiger.ir مراجعه نمایید.

برای کسب اطلاعات بیشتر به آدرس زیر مراجعه نمایید:

https://wiki.vtiger.com/index.php/Webservices_tutorials https://wiki.vtiger.com/index.php/Webservice_reference_manual http://forge.vtiger.com/projects/vtwsclib



به طور کلی در این کتاب خواهید آموخت: التابی در مورد مفاهیم سیستم مدیریت ارتباط با مشتری 🍫 الزوم استفاده از نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری 🋠 ۸۰ مناسب CRM مناسب مراحل انتخاب یک نرم افزار CRM مناسب التحاب نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر 🛠 اویکرد کلی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر الحل نصب و راه اندازی ویتایگر اتوماسیون فروش و بازاریابی در ویتایگر ای درک تمامی روابط ماژول ها در ویتایگر الشارشی سازی نرم افزار مدیریت ارتباط با مشتری ویتایگر اینظیمات امنیتی در ویتایگر ای معرفی ابزارها ی سودمند دیگر در ویتایگر



