

**Общество с ограниченной ответственностью «АйТи-Проджектс»  
ОГРН 1210200034593  
ИНН/КПП 0276963150 / 027601001**

**Руководство пользователя программного обеспечения  
it-projects.info**

на 8 листах

2022 г.

## Используемые термины и сокращения

<b>Термин / Сокращение</b>	<b>Определение / Расшифровка</b>
БД	База данных
ЛК	Личный кабинет
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
CRM	Система управления взаимоотношениями с клиентами
HRM	Система управления персоналом
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующую систему для выполнения конкретной функции
PDF	Межплатформенный формат электронных документов, разработанный фирмой Adobe Systems с использованием возможностей языка PostScript
Web-браузер	Программное обеспечение для поиска, просмотра веб-страниц (преимущественно из сети Интернет), для их обработки, вывода и перехода от одной страницы к другой. Например, Google Chrome, Mozilla Firefox и т.п.
HTML	Hypertext Markup Language - язык гипертекстовой разметки

# 1. Введение

## 1.1 Область применения

Настоящий документ содержит руководство, необходимое для эксплуатации программного обеспечения it-projects.info (далее – ПО).

Руководство пользователя содержит инструкции и пояснения по основным операциям, доступных пользователям ПО.

ПО представляет собой автоматизированную систему предоставляющую возможность просмотра информации о сервисах и услугах компании, создания контента с использованием встроенных инструментов кастомизации. Также имеется возможность управления ресурсами предприятия посредством имеющихся в ПО модулей.

В зависимости от уровня доступа, ПО предоставляет пользователям следующие функциональные возможности:

*Внешним пользователям (без прав администратора):*

1. переход по разделам и меню вебсайта;
2. регистрация заявки через форму обратной связи
3. регистрация и аутентификация в системе
4. просмотр и редактирование персональной информации в ЛК
5. отправка и просмотр комментариев

*Внутренним пользователям (с правами администратора):*

1. блокировка, удаление пользователей;
2. разграничение прав доступа к объектам ПО и действиям с ними в соответствии с ролевой моделью;
3. настройка ролей системы;
4. ведение журнала регистрации событий в ПО;
5. отправка писем на электронную почту с подтверждением регистраций;
6. установка дополнительных модулей, расширяющих функциональность ПО;
7. внесение клиентов в БД;
8. настройка интеграции системы со сторонними сервисами
9. доступ к настройкам подсистем:
  - Обсуждения
  - CRM
  - Продажи
  - Проекты
  - Маркетинг
  - HRM
  - Отчеты

## 1.2 Уровень подготовки пользователя

Для работы в интерфейсе ПО пользователь должен иметь базовые навыки работы с персональным компьютером, навыками работы в интернет-браузере (доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса).

## 1.3 Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю

Перед началом работы с ПО пользователю рекомендуется ознакомиться с настоящим документом.

## 1.4 Условия применения

Для получения доступа к ПО пользователь может воспользоваться любым персональным компьютером, планшетом или смартфоном с доступом к сети Интернет.

ПО является веб-приложением с применением архитектуры клиент-сервер. Для взаимодействия пользователя с ПО необходим web-браузер. Вследствие этого на клиентском устройстве должен быть установлен любой из следующих web-браузеров:

- Chrome
- Yandex.Browser;
- Chromium;
- Opera;
- Microsoft Edge;
- Mozilla FireFox;
- Apple Safari.

## 1.5 Подготовка к работе с ПО

Для начала работы с ПО необходимо выполнить следующие шаги:

1. Проверить наличие доступа в сеть Интернет
2. Запустить web-браузер (см. раздел 1.4)
3. В адресную строку web-браузера ввести адрес - [www.it-projects.info](http://www.it-projects.info)
4. После перехода на [www.it-projects.info](http://www.it-projects.info) открывается пользовательский интерфейс ПО (см. раздел 1.6)

## 1.6. Пользовательский интерфейс ПО

В зависимости от прав доступа, пользователям доступны следующие меню и разделы ПО:

### 1. Frontend

- *Главная страница (Home)* - содержит информацию о сфере деятельности компании и клиентах компании
- *Услуги (Services)* - отражает информацию об услугах компании
- *Цены (Pricing)* - содержит информацию о предоставляемых пакетах часов и скидках
- *Контакты (Contact us)* - представлены контакты компании и форма обратной связи
- *Личный кабинет (Website portal)*

Разделы *Главная страница*, *Команда*, *Цены*, *Контакты* доступны всем пользователям, в том числе незарегистрированным.

### 2. Backend

- *Обсуждения (Discuss)*
- *CRM*
- *Продажи (Sales)*
- *Проекты (Projects)*
- *Маркетинг (Marketing)*
- *Управление персоналом (Human Resources)*
- *Отчеты (Reporting)*
- *Настройки (Settings)*

### Website Portal

Данный раздел доступен только зарегистрированным пользователям и представляет собой ЛК пользователя.

Пользователям доступны следующие функции:

- Просмотр и редактирование персональной информации
- Просмотр заявок
- Выгрузка документов в формате PDF
- Создание и правка комментариев
- Сортировка и группировка данных

## CRM

Данный раздел доступен зарегистрированным пользователям с ролями “*Sales - Manager*”, “*Sales - User*” и предназначена для ведения базы клиентов и их сопровождения по всем этапам воронки - от обращения клиента до выставления коммерческого предложения.

Пользователям доступны следующие функции:

- Внесение клиента в БД
- Модерация персональных данных клиента
- Создание заявки, на базе запроса клиента
- Управление статусами заявки
- Назначение ответственных пользователей по заявке
- Отправка сообщений клиентам, а также внутренних комментариев (видимых только внутренним пользователям)
- Планирование встреч и звонков

## Управление проектами

Раздел доступен зарегистрированным пользователям с ролями “*Project - Manager*”, “*Project - User*” и позволяет управлять проектами и созданными в рамках данных проектов задачами, назначать ответственных пользователей.

Пользователям доступны следующие функции:

- Кастомизация статусов проектов и задач
- Быстрое создание задач и присвоение исполнителей
- Отслеживание времени выполнения задач (запланированное/фактическое)
- Отслеживание прогресса выполнения задач по созданным чеклистам и статусам
- Внутреннее обсуждение задач через встроенный чаттер
- Назначение приоритетов задачам
- Указание дедлайнов и стоплайнов
- Запуск таймера в рамках выполняемой задачи
- Автоматическое переключение задач по статусам по заданному периоду
- Генерация отчетов (диаграмма Ганта, графическое представление, сводные таблицы)

## **Управление процессом продаж**

Раздел доступен зарегистрированным пользователям с ролями “*Sales - Manager*”, “*Sales - User*” и позволяет вести учет продаж и отслеживать проведенные заказы.

Пользователи имеют доступ к следующим функциям:

- Отправка коммерческих предложений клиентам
- Создание заказов на продажу
- Отслеживание статуса выполнения заказа
- Назначение ответственных по заказу
- Создание команды продаж
- Отображение данных о позициях заказа
- Генерация печатной формы заказа в формате PDF
- Фильтрация и группировка заказов по заданным параметрам

## **Управление персоналом (HR)**

Раздел доступен зарегистрированным пользователям с ролями “*HR - Manager*”, “*HR - Employee*” и позволяет вести базу сотрудников компании и управлять наймом новых сотрудников.

Пользователям доступны следующие функции:

- Внесение в систему новых сотрудников компании
- Настройка профиля сотрудников
- Прикрепление сотрудников за соответствующими отделами
- Ведение базы резюме соискателей
- Ведение базы вакансий компании
- Учет статуса найма новых сотрудников
- Назначение собеседований с соискателями
- Генерация отчетов

## **Маркетинг**

Раздел доступен зарегистрированным пользователям с ролями “*Sales - Manager*”, “*Sales - User*” и позволяет управлять маркетинговыми кампаниями и производить массовую рассылку электронных писем.

Пользователям доступны следующие функции:

- Создание E-mail шаблонов

- Создание и ведение списка контактов для рассылки
- Создание маркетинговой кампании
- Создание опросников
- Тестирование кампаний
- Отслеживание статусов рассылок
- Учет откликнувшихся контактов на рассылку (в %)

**Примечание:** Пользователь с ролью Администратор (*Administration - Settings*) имеет полный доступ ко всем вышеуказанным разделам.