



# vtiger Customer Portal 4.2

## Руководство пользователя

Версия документа: **vtiger.c\_portal.4\_2.UG.1.20060307**, Март 2006.

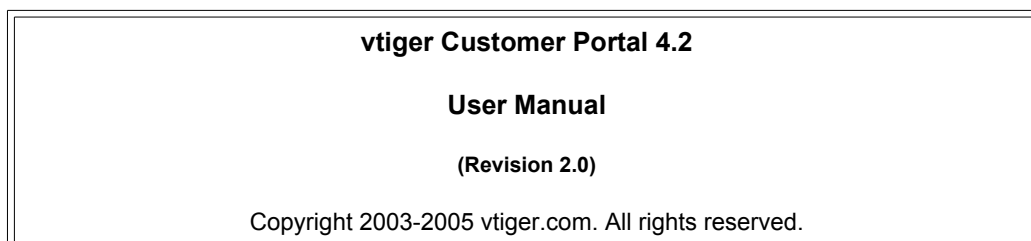
Документ может быть изменен без уведомления.

Руководство на русском языке составлено и распространяется Sergei Kostigoff  
<http://www.kostigoff.net>


Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу: <http://myvtiger.kostigoff.net>.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

Настоящий документ (с некоторыми изменениями и дополнениями) базируется на документе:



Торговые марки **vtiger** и **vtiger CRM** и логотип  принадлежат vtiger.com.

 является просто подписью Sergei Kostigoff.

Все другие марки являются собственностью соответствующих владельцев.

Документ может быть изменен без уведомления.

### Лицензия

Содержание этого документа распространяется на условиях текущей версии GPL Public License Version ("License"); Вы не можете использовать данный документ иначе, как на условиях Лицензии. Вы можете получить копию Лицензии: <http://www.gnu.org>.

### Отказ от гарантий

Программное обеспечение и документация, распространяемые на условиях Лицензии, распространяются в соответствии с принципом «КАК ЕСТЬ», БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, как явных, так и подразумеваемых.

### Credits and acknowledgements

Copyright © 2003-2005 vtiger.com  
<http://www.vtiger.com>

Copyright © 2006 Sergei Kostigoff  
<http://www.kostigoff.net>

---

Copyright 2003-2005 [vtiger.com](http://www.vtiger.com). All rights reserved.

Перевод на русский язык с исправлениями © 2006 Sergei Kostigoff <http://www.kostigoff.net>

**vtiger** и **vtiger CRM** являются торговыми марками vtiger.com. Все остальные торговые марки принадлежат их владельцам.

## Содержание

<a href="#">1. Введение</a>	4
<a href="#">2. Установка vtiger Customer Portal</a>	6
<a href="#">2.1. Системные требования</a>	6
<a href="#">2.2. До начала установки</a>	6
<a href="#">2.3. Процедура установки</a>	6
<a href="#">3. Работа с vtiger Customer Portal</a>	8
<a href="#">3.1. На стороне vtiger CRM</a>	8
<a href="#">3.1.1. Чтобы создать пользователей Customer Portal</a>	8
<a href="#">3.1.2. Для решения изложенных в тикетах проблем</a>	9
<a href="#">3.2. На стороне Клиентского Портала</a>	9
<a href="#">3.2.1. Для входа на Клиентский Портал</a>	10
<a href="#">3.2.2. Для отключения от Клиентского Портала</a>	10
<a href="#">3.2.3. Чтобы отправить тикет с описанием проблемы</a>	10
<a href="#">3.2.4. Для просмотра статуса тикетов</a>	11
<a href="#">3.2.5. Чтобы сменить Пароль</a>	11
<a href="#">4. Поддержка пользователей</a>	12

## 1. Введение

---

**vtiger Customer Portal** (Клиентский Портал)– это дополнительный пакет для **vtiger CRM**, проекта Управления Отношений с Клиентами, построенного на принципах Open Source – системы с открытым исходным кодом, расположенном на Sourceforge. Вы можете установить пакет **vtiger Customer Portal** на Вашем Web – сайте и предоставить Вашим клиентам возможность самообслуживания с целью улучшения отношений с ними <sup>1</sup>.

**Примечание:** пакет **vtiger Customer Portal 4.2** работает только с vtiger CRM 4.2.

### Принципы работы

1. Имена клиентов зарегистрированы в **vtiger CRM** (Контрагенты/Контакты в зависимости от приобретенных продуктов могут быть одним из критериев).
2. Клиентам передается информация для подключения (Login), чтобы они могли помещать тикеты с проблемами в систему через Ваш корпоративный Web сайт.
3. При входе, клиенты сперва попадают в Базу Знаний. Если решение проблемы не описано, они могут послать в систему тикет с сообщением о проблеме.
4. Тикет с сообщением о проблеме передается на сервер **vtiger CRM** через Web сервис и выводится в разделе **Trouble Tickets** модуля **Технической поддержки (HelpDesk)**.
5. В системе **vtiger CRM**, сотрудник Службы технической поддержки или Администратор соответствующей группы обрабатывает посланные клиентами тикеты.
6. Когда тикет передан в обработку специалисту Технической поддержки, клиенту посылается автоматическое письмо, сообщающее статус тикета. Затем специалист Службы

---

<sup>1</sup> Примечание автора русскоязычной версии настоящего документа: Вследствие того, что у версии vtiger CRM 4.2.x существуют большие проблемы с безопасностью, я лично не стал бы рисковать, открывая доступ из интернет к системе. Проблемы безопасности обсуждаются на сайте <http://www.vitiger.com> в разделе «Discussions» - всем заинтересованным советую прочитать.

технической поддержки готовит решение описанной в тикете проблемы.

7. Решение выводится на домашней странице клиента в Клиентском Портале. После рассмотрения решения, клиент может отправить дополнительную информацию, если проблема не была решена, и процесс продолжается до тех пор, пока тикет с описанием проблемы не закрывается.

## 2. Установка vtiger Customer Portal

---

В настоящем разделе приведена следующая информация:

- [Системные требования](#)
- [До начала установки](#)
- [Процедура установки](#)

### 2.1. Системные требования

- **Аппаратное обеспечение:** x486 с 256 MB RAM или больше с минимум 100 MB доступного дискового пространства
- **Операционная система:** Windows 2000/NT/XP/2003
- **Web сервер:** Apache версии 2.0.40 и более новый или Microsoft IIS версии 5 и более новый
- **PHP:** версии от 4.2.X до 4.3.X.

### 2.2. До начала установки

- На стороне поставщика Продукта или Сервиса в качестве программного обеспечения CRM должен использоваться **vtiger CRM 4.2**.
- На Web странице поставщика Продукта или Сервиса до установки **vtiger Customer Portal** должен быть установлен PHP (версии 4.2.x или 4.3.x.).

### 2.3. Процедура установки

1. Загрузите файл **vtiger\_Customer\_Portal\_4\_2.zip** с URL:

[http://prdownloads.sourceforge.net/vtiger/vtigercrm/vtiger\\_Customer\\_Portal\\_4\\_2.zip?download](http://prdownloads.sourceforge.net/vtiger/vtigercrm/vtiger_Customer_Portal_4_2.zip?download).

2. Распакуйте файл **vtiger\_Customer\_Portal\_4\_2.zip** соответствующее место Вашего Web сайта. После распаковки файла структура должна быть `<Web_Site>/vtigerCRM/customerportal/<Portal related Files>`. Вы также можете изменить структуру директорий в соответствии с соглашениями файловой системы Вашего Web сайта.

3. Измените файл **PortalConfig.php**, расположенный в директории *vtigerCRM/customerportal/*, как показано ниже:

**Server\_Path:** Укажите абсолютный путь (URL) к Вашему серверу **vtiger CRM**. Например, если Ваш сервер **vtiger CRM** расположен по адресу *http://vtigercrm.com/demo*, это означает, что Вам надо указать путь к серверу следующим образом:

```
$Server_Path = "http://vtigercrm.com/demo";
```

**Authenticate\_Path:** Укажите абсолютный путь (URL) к директории **vtiger Customer Portal** на Вашем Web сайте. Например, если Вы распаковали файлы **vtiger Customer Portal** на Ваш Web сайт по адресу *http://vtiger.com/demo/portal*, это означает, что Вы должны указать значение параметра **Authenticate\_Path** следующим образом:

```
$Authenticate_Path = "http://vtiger.com/demo/portal";
```

Сохраните файл **PortalConfig.php**.

4. Измените вид страниц портала в соответствии с требованиями Вашего Web сайта. По умолчанию, в комплект поставки **vtiger Customer Portal** включен файл **customerportal.css**. Вы можете изменить файл CSS в соответствии с требованиями Вашего Web сайта. Если Вам необходимо использовать иной файл CSS, измените ссылки на файл CSS в файлах **index.php**, **cp\_index.php**, и **UserTickets.php**:

```
<link rel="stylesheet" type="text/css" href="customerportal.css">
```

5. Если у Вас есть опыт работы с PHP, HTML, и CSS, Вы можете полностью изменить внешний вид Портала. Также Вы можете изменить термины и условия пользования Клиентским Порталом, правила, и остальные условия в соответствии с Вашей корпоративной политикой. Эта информация не описана в данном Руководстве.

Теперь Клиентский Портал готов к работе с клиентами для обработки их тикетов с сообщениями о проблемах.

### 3. Работа с vtiger Customer Portal

---

**Клиентский Портал** состоит из двух частей. На стороне **vtiger CRM** администратор **vtiger CRM** создает пользователей Портала, а сотрудники службы Технической поддержки работают с тикетами, изменяя их статус. На стороне Портала клиенты заходят на **Customer Portal**, отправляют тикеты с описанием проблем, и видят предлагаемое поставщиком решение.

#### 3.1. На стороне vtiger CRM

Работая в интерфейсе vtiger CRM, Вы можете выполнять следующие действия:

- [Создавать пользователей Портала](#)
- [Решать проблемы, изложенные в тикетах](#)
- Создавать документацию FAQ (ЧаВо – часто задаваемые вопросы) (**Примечание:** см. Руководство Пользователя системы vtiger CRM для дальнейшего описания).

##### 3.1.1. Чтобы создать пользователей Customer Portal

1. Войдите в систему **vtiger CRM**.
2. В модуле **Контакты**, либо создайте новую запись с контактной информацией, либо откройте для редактирования существующую запись **Контакта**.
3. На странице *Контакт: <Имя контакта>*, в секции *Информация Клиентского Портала*, отметьте поле **Пользователь Портала**. Кроме этого, укажите **Дату Начала сопровождения** и **Дату Окончания Сопровождения**.
4. Нажмите кнопку **[Сохранить]**. Клиенту будет послано сообщение E-mail с информацией для входа в Портал. **Примечание:** Перед созданием пользователя Портала удостоверьтесь, что Ваш

Администратор системы **vtiger CRM** правильно сконфигурировал сервер для отправки сообщений E-mail, в противном случае сообщение E-mail не будет отправлено Вашему клиенту.

### 3.1.2. Для решения изложенных в тикетах проблем

1. Войдите в систему vtiger CRM.
2. Нажмите на закладку **[Техническая поддержка]**.
3. На главной странице **Технической поддержки** нажмите на закладку **[Тикеты]**. Выберите в списке назначенный Вам тикет.
4. На странице Тикет отредактируйте информацию тикета, а именно решение проблемы, изложенной в тикете, статус, приоритет, и иную информацию. По окончании редактирования тикета нажмите кнопку **[Сохранить]**. Обновленная информация тикета немедленно будет отображена в Клиентском Портале.

### 3.2. На стороне Клиентского Портала

Сразу после создания пользователя Портала в системе vtiger CRM, информация для входа в Портал будет отправлена Вашему клиенту на его адрес E-mail. Ваши клиенты могут выполнять следующие действия на Вашем корпоративном Клиентском Портале:

- Входить на Клиентский Портал
- Отсылать тикеты с описанием проблем
- Просматривать статус тикетов
- Просматривать информацию FAQ (ЧаВо – часто задаваемых вопросов)
- Изменять пароль

### 3.2.1. Для входа на Клиентский Портал

1. Откройте Клиентский Портал Вашего поставщика, набрав URL портала в Вашем Web браузере.
2. На странице Login, укажите информацию подключения (пользовательское имя и пароль), предоставленные Вам поставщиком.
3. Нажмите кнопку **Login**. При успешном входе Вы увидите стартовую страницу Клиентского Портала.

### 3.2.2. Для отключения от Клиентского Портала

Нажмите кнопку **[Logout]** на главной странице Пользовательского Портала.

### 3.2.3. Чтобы отправить тикет с описанием проблемы

1. На главной странице Клиентского Портала, нажмите на ссылку **[Создать Новый Тикет]**.
2. На странице *[Создание нового тикета]* укажите следующую информацию:
  - **Название:** Укажите название тикета.
  - **Описание:** Подробно опишите проблему.
  - **Приоритет:** Укажите приоритет тикета (Низкий, Средний, Высокий, или Критический)
  - **Категория:** Укажите категорию тикета (Большая проблема, Маленькая проблема, или Иная проблема). **Примечание:** В настоящее время **vtiger Customer Portal** поддерживает очень ограниченный набор полей.

3. Нажмите кнопку **[Отослать]**. Ваш тикет будет показан на главной странице в секции *Открытые тикеты*.

#### 3.2.4. Для просмотра статуса тикетов

1. На главной странице Клиентского Портала открытые и закрытые тикеты выводятся в секциях *Мои Открытые Тикеты* и *Мои закрытые Тикеты* соответственно.
2. В секции *Мои Открытые Тикеты*, нажмите на названии тикета, чтобы увидеть полную информацию тикета.
3. Вы также можете сообщать дополнительные детали, которые могут потребоваться для решения проблемы, в поле *Комментарии*, с последующим нажатием кнопки **[Отправить]**.

#### 3.2.5. Чтобы сменить Пароль

1. На *Главной странице Клиентского Портала*, нажмите ссылку **[Мой Профиль]**.
2. В секции *Мой Профиль*, измените пароль и нажмите кнопку **[Отправить]**. Вы можете использовать новый пароль при следующем входе на страницу Клиентского Портала.

## 4. Поддержка пользователей

---

Просим Вас присылать Ваши комментарии, вопросы по функциональности, и сообщения о проблемах в **vtiger Discussions** (<http://www.vtiger.com/discussions/>), чтобы мы могли оказать Вам техническую помощь и поддержку.

Рабочий язык форума – английский.

От автора настоящего документа:

Спасибо всем, кто дочитал документ до конца.

Самая свежая версия настоящего документа расположена по адресу: <http://myvtiger.kostigoff.net>.

Относящиеся к данному документу вопросы, замечания, пожелания и комментарии прошу присылать сюда: [sergei at kostigoff dot net].

С уважением,



Sergei Kostigoff