

ПРАВОКАРД CRM

Руководство пользователя

Правокард CRM

1. Рабочее место юриста	3
1.1. Установка, регистрация, запуск, остановка и удаление	3
1.2. Поиск клиента по разным параметрам	3
1.3. Отображение списка	4
1.4. Работа с картой клиента	5
1.4.1. Добавление Клиента	5
1.5. Сертификат	6
1.6. Создание процесса. Работа с процессом. Закрытие процесса	7
1.7. Продукты, Партнеры и Услуги	9
1.8. База Знаний	12
1.9. Поддержка	13
1.10. Обращения	13
1.11. Отчеты	14
1.11.1. Отчет по процессам	14
1.11.2. Дашборды	15
1.12. Журналы	15
1.12.1. Журнал авторизации	15
1.12.2. Уведомления	16
1.12.3. Корзина	16
1.12.4. Импорт	17
1.12.5. Экспорт	18
1.13. Администрирование	18
1.13.1. Импорт	18
1.13.2. Пользователи	19
1.13.3. Шаблоны процессов	20
1.14. Переключение интерфейса	21
2. Личный кабинет клиента	22
2.1. Установка, регистрация, запуск, остановка и удаление	22
2.2. Мои обращения	24
2.2.1. Создание обращения	24
2.2.2. Получение комментария на обращение	25
2.3. Мои сертификаты	26
2.4. Помощник	27
2.5. Техническая поддержка	27
2.6. Список типовых проблем	27
2.6.1. Как получить консультацию специалиста?	27
2.6.2. Когда ожидать ответ специалиста?	28
2.6.3. Какой срок действия моего сертификата?	28
2.6.4. Что делать, если у меня вопрос технического характера?	28

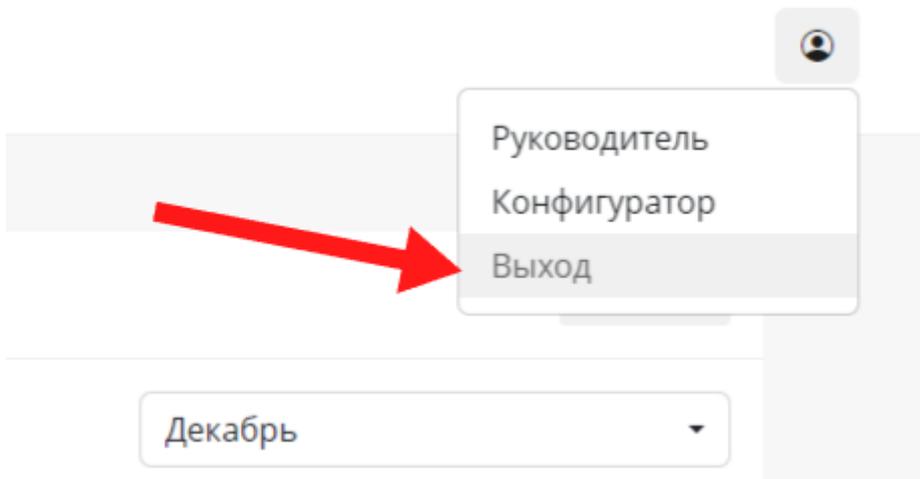
1. Рабочее место юриста

1.1. Установка, регистрация, запуск, остановка и удаление

Запуск рабочего места юриста осуществляется через браузер по адресу <http://crm.test.pravocard.ru>

Все пользователи имеют свои логин и пароль для входа в ПРАВОКАРД CRM. Для добавления пользователя необходимо обратиться к администратору ПРАВОКАРД CRM. Для входа используется email и пароль. Если вы забыли свой пароль, то воспользуйтесь функционалом «напомнить пароль», где при вводе email в поле и нажатии «Отправить» на почту придут данные для авторизации.

Чтобы остановить приложение требуется сделать выход по кнопке “Выход”.

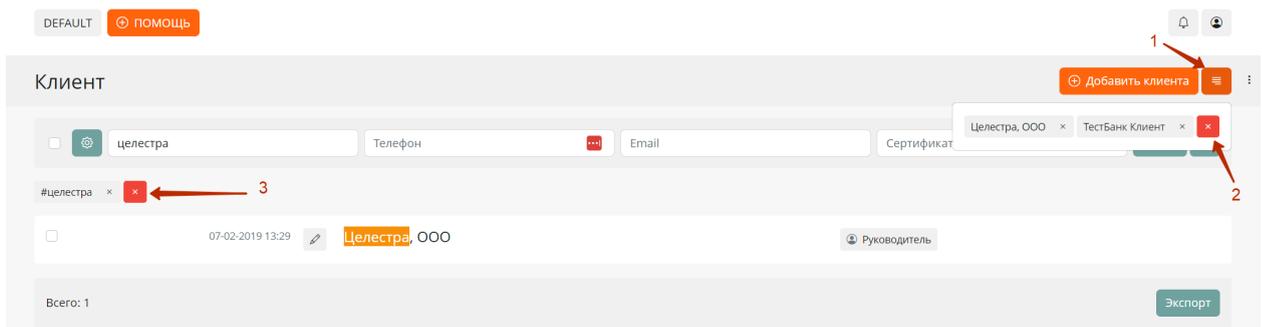


Или перейти по ссылке <http://crm.test.pravocard.ru/logout/>

Чтобы удалить приложение, требуется закрыть его вкладку в браузере.

1.2. Поиск клиента по разным параметрам

Клиента можно искать по ФИО, телефону, email, сертификату. Сертификат можно искать по номеру, по клиенту, по автору, по статусу сертификата. Функционал для быстрой работы с фильтрами и результатами поиска:

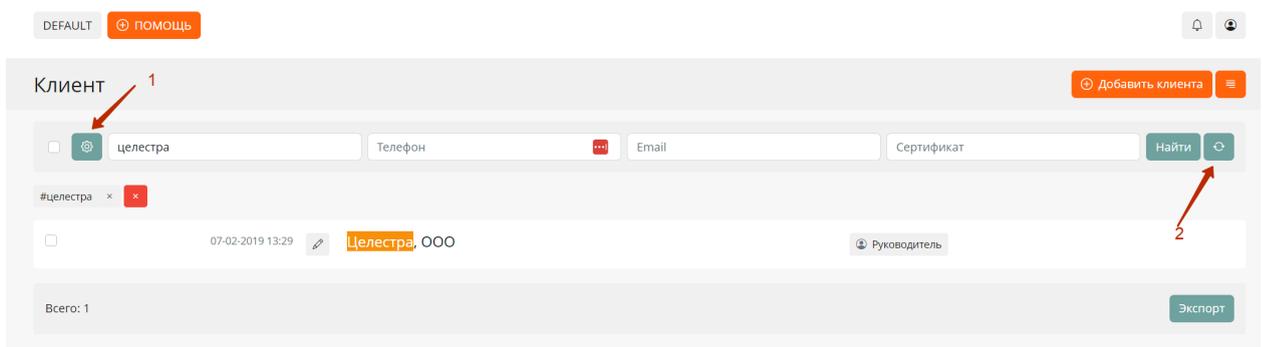


1. Закладки быстрого доступа

Правокард CRM

2. Заккрытие всех закладок одновременно
3. Сохраненные поисковые запросы

1.3. Отображение списка



Описание кнопок:

1. Фильтр отображения (стандарт/табличный)
2. Сброс фильтров

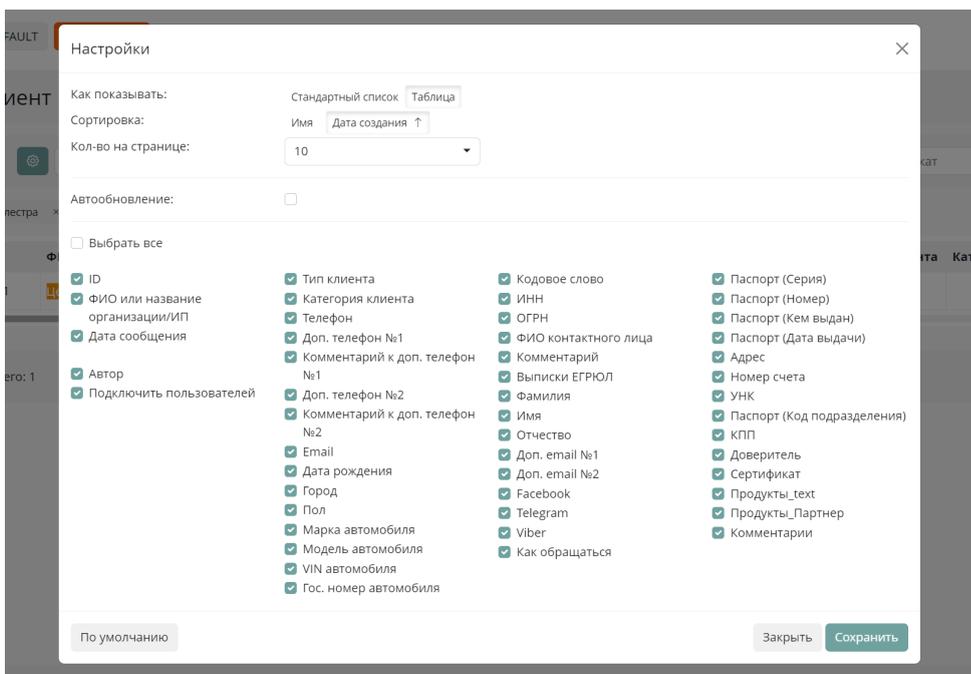
В системе присутствует 2 варианта отображения информации: Стандартный и Табличный.

Стандартный вид: показывает наиболее важные поля по выбору системы. **Изменять видимость и порядок фильтров полей нельзя.**

Табличный вид: можно включить или отключить отображение определенных столбцов, можно перемещать и, таким образом, оптимизировать отображение столбцов по требованию пользователя.

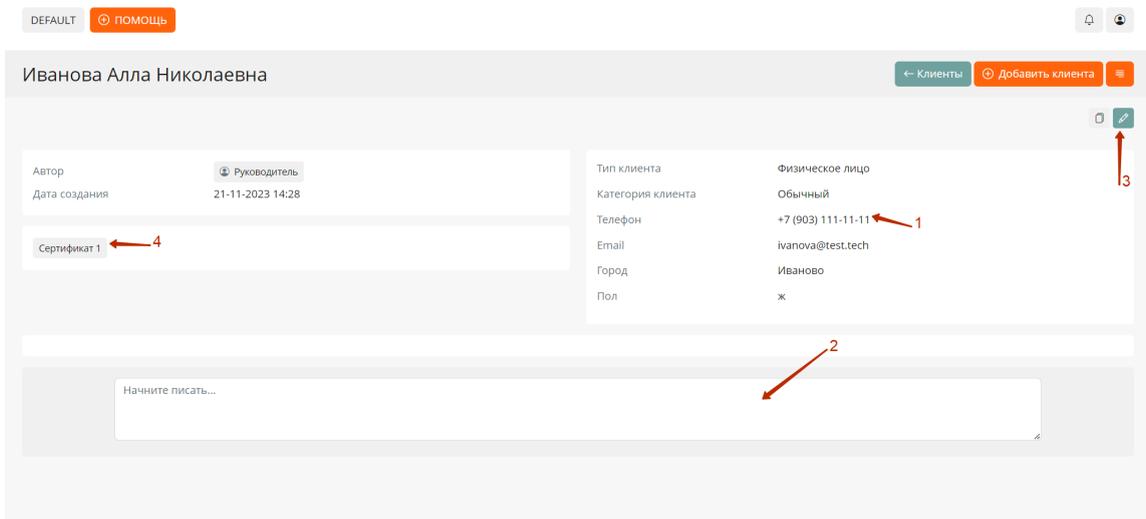
На данном изображении видно, как при нажатии на кнопку 1 (шестеренка), в табличном виде можно включить/отключить отображение определенных столбцов, увеличить или уменьшить количество отображаемых строк в журнале. Можно сделать сортировку по дате создания, ФИО. Для сохранения настроек отображения нужно нажать кнопку «Сохранить».

Правокард CRM



1.4. Работа с картой клиента

У одного клиента может быть несколько сертификатов, приобретенных лично или через партнера. Информация по всем сертификатам клиента аккумулируется в одной его карточке, в поле «Сертификаты».



1. Номер телефона.
2. Комментарий юриста про клиента. Можно оставлять информацию про клиента другим юристам.
3. Редактирование информации о клиенте. При входе в редактирование можно дописать адрес, телефон, email и иную информацию.
4. Сертификаты Клиента.

1.4.1. Добавление Клиента

Правокард CRM

Чтобы добавить клиента, надо из меню «Клиенты» нажать кнопку «Добавить клиента».

The screenshot shows the CRM interface. On the left is a dark sidebar menu with 'Клиенты' highlighted. At the top right, there is a 'Добавить' button with a red arrow pointing to it. Below the menu, there is a table of clients with columns: ID, ФИО или название организации/ИП, Автор, Подключить пользователей, Телефон, Email, Тип клиента, Категория клиента, Доп. тел, and Комментарий. The table contains three rows of data.

ID	ФИО или название организации/ИП	Автор	Подключить пользователей	Телефон	Email	Тип клиента	Категория клиента	Доп. тел	Коммен
313306	Иванова Алла Николаевна	Руководитель		+7 (903) 111-11-11	ivanova@test.tech	Физическое...	Обычный		
313145	ТестБанк Клиент	Руководитель		+7 (800) 555-55-50	test@test.ru	Юридическ...	Обычный		
161	Целестра, ООО	Руководитель		+7 (863) 296-39-02	support@celestra.ru				

Заполнить соответствующие известные поля:

The screenshot shows the 'Добавить клиента' form. It has four numbered annotations: 1 points to the 'ФИО или название организации/ИП' field; 2 points to the 'Автор' dropdown menu; 3 points to the 'Подключить пользователей' dropdown menu; 4 points to the 'Тип клиента' dropdown menu. Below the form is a 'Сохранить' button. A second screenshot shows the 'Тип клиента' dropdown menu open, with options 'Физическое лицо' and 'Юридическое лицо / ИП'.

1. ФИО клиента или наименование ИП, ООО
2. Автор, кто создал клиента. Ставится автоматически.
3. Нужно для того, чтобы не меняя автора, добавить клиента-пользователя и карточка отразиться в его личном кабинете.
4. Тип клиента – физлицо или Юрлицо. После выбора открываются поля, соответствующие типу клиента.

1.5. Сертификат

Правокард CRM

Сертификат – это документ, который дает право Клиенту на получение определенного набора услуг в ПРАВОКАРД CRM. Сертификат имеет свой уникальный номер и закрепляется за Клиентом.

У сертификата есть дата начала действия и дата окончания, по достижению которой сертификат становится недействительным и предоставление услуг по нему прекращается, в ПРАВОКАРД CRM ему ставится статус «Архив». Все эти данные хранятся в карточке сертификата.

Журнал сертификатов выглядит следующим образом:

ID	Статус	Дата изменения статуса	№	Автор	Дата добавления	Дата начала	Дата завершения	Продукт	Клиент	PIN код	Комментарий	Партнер
313307	Новый	21-11-2023 14:32	IVTESTSERT	Руководитель	21-11-2023 14:32	01-09-2023	01-09-2024	Тестовый продукт 1	Иванова Алла Николаевна +7 (803) 111-11-11			ТестБанк
313302	Новый	03-11-2023 15:28	TEST00006	Тест Иван Иванович	03-11-2023 15:28	03-11-2023	03-12-2023	Тестовый продукт 1				ТестБанк
313291	Новый	31-10-2023 16:41	TEST00005	Тестов Тим Тестов	31-10-2023 16:41	31-10-2023	30-11-2023	Тестовый продукт 1		666999		ТестБанк
313288	Новый	31-10-2023 15:22	TEST00004	Тестов Тимон Тестов	31-10-2023 15:22	31-10-2023	30-11-2023	Тестовый продукт 1		123456		ТестБанк
313287	Новый	31-10-2023 16:31	123456	Тестов Тимон Тестов	31-10-2023 15:21	31-10-2023	30-11-2023	Тестовый продукт 1		321		ТестБанк
313284	Новый	31-10-2023 13:38	TEST00003	Тестов Тимон Тестов	31-10-2023 13:38	31-10-2023	30-11-2023	Тестовый продукт 1		123456	aaa	ТестБанк
313273	Новый	31-10-2023 11:58	TEST00002	Руководитель	31-10-2023 11:30	31-10-2023	30-11-2023	Тестовый продукт 1	ТестБанк Клиент +7 (800) 555-55-50	1234		ТестБанк
313222	Новый	13-10-2023 13:28	TEST00001	Руководитель	13-10-2023 13:13	13-10-2023	12-11-2023	Тестовый продукт 1	ТестБанк Клиент +7 (800) 555-55-50			ТестБанк
313151	Новый	10-10-2023 17:55	TEST000001	Руководитель	10-10-2023 17:54	10-10-2023	09-11-2023	Тестовый продукт 1	ТестБанк Клиент +7 (800) 555-55-50	1234	самый первый тест	ТестБанк

Сертификаты в этом списке можно фильтровать по статусу, ответственному пользователю, кто его добавил. Можно воспользоваться поиском и найти все сертификаты по определенному Клиенту или по конкретному номеру.

Карточка сертификата:

TEST00001

Архив

← Сертификаты Добавить

Продукт: Тестовый продукт 1

Клиент: ТестБанк Клиент +7 (800) 555-55-50

Автор: Руководитель

Дата создания: 13-10-2023 13:13

Дата начала: 13-10-2023

Завершение: 12-11-2023

Обращения 2

← Действующий

Начните писать...

В карточке указывается Продукт, в который входит определенный набор услуг. Клиент, кто приобрел данный сертификат и его телефон. Дата создания, дата начала и дата завершения.

При нажатии на кнопку «Обращения» мы попадем в раздел обращений, где будут показаны данные обращения именно по этому сертификату.

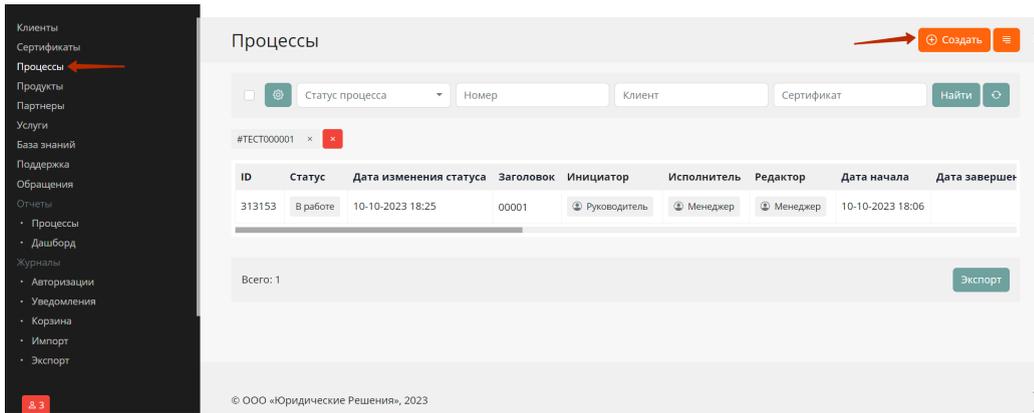
Ниже можно оставить комментарий по этому сертификату, который останется только в рабочем месте юриста, не попадет к клиенту в личный кабинет клиента.

1.6. Создание процесса. Работа с процессом. Закрытие процесса

Правокард CRM

Процессы необходимы для передачи информации между сотрудниками, подразделениями.

Для создания Процесса, надо из меню «Процессы» нажать кнопку «+Создать».



После нажатия попадаете в форму создания процесса:

1 Исполнитель: Ничего не выбрано

2 Редактор: Ничего не выбрано

3 Шаблон процесса: Ничего не выбрано

4 Клиент: Ничего не выбрано

5 Сертификат: Ничего не выбрано

6 Описание: [Empty text area]

7 Комментарий: [Empty text area]

1. Исполнитель: Тот, кто отвечает за исполнение процесса
2. Оставляем пустым. В дальнейшем, кто будет работать над процессом, он будет указан в этом поле.
3. Выбор пути (заранее подготовленного шаблона из списка), по которому должен идти процесс.
4. Клиент, к которому может относиться процесс.
5. Сертификат, к которому может относиться процесс.
6. Описание – Информация к действию по процессу.
7. Дополнительная информация, которая может пригодиться исполнителю.

Правокард CRM

00001

← Процессы Создать

В работе

Шаблон процесса	Перезвонить клиенту	Дата начала	10-10-2023 18:06	редактирование
Клиент	ТестБанк Клиент +7 (800) 555-55-50	Приоритет	Нормальный	
Сертификат	ТЕСТО00001 (Новые)	Готовность	10	
Инициатор	Руководитель	Описание	Нужно срочно тестово перезвонить клиенту, Тестов Тест ждет!	
Исполнитель	Менеджер	Длительность	10	
Редактор	Менеджер	Комментарий	Комментарий	
Дата создания	10-10-2023 18:10			

← Новый Завершен успешно Завершен не успешно

Новые Прочитать все Упоминания Закрытые Открытые Открытые мной С файлами За сегодня

Сообщение...

Исполнитель принимает процесс нажатием на кнопку статуса «В работе», при необходимости в карточке процесса дописывает сообщения, которые относятся к выполнению.

Приоритет Нормальный

Готовность 0

Описание

Длительность

Комментарий

Для простановки процента выполнения (Готовности) необходимо зайти в редактирование процесса и проставить цифру (%) внутри процесса.

← Новый Завершен успешно Завершен не успешно

При установке статуса «Завершен успешно» устанавливается процент готовности 100% и рассчитывается дата завершения текущим временем, а также рассчитывается Длительность – время, затраченное на работу с процессом.

1.7. Продукты, Партнеры и Услуги

Продукты – это пакеты услуг, продаваемые партнерами. Каждый продукт имеет свое наполнение услугами. Услуга – это конкретное действие, которое осуществляется

Правокард CRM

компанией ПРАВОКАРД Клиенту. Например, устная или письменная консультация, составление документов или участие в судебном заседании.

ID	Статус	Дата изменения статуса	Название продукта	Аккаунт менеджер	Артикул	MASKA	MASKA_START	Маски
313147	Опубликовано	10-10-2023 12:58	Тестовый продукт 1	Руководитель	test01	TEST	00001	
313177	Опубликовано	31-10-2023 12:13	Тестовый продукт 2	Руководитель	test02	TECT	200001	TECT200001
313180	Опубликовано	31-10-2023 12:13	Тестовый продукт 3	Руководитель	test03	TECT	30001	TECT30001
313279	Опубликовано	31-10-2023 12:13	Т П 4	Руководитель				

У Продукта есть статус, который показывает, активный сейчас данный продукт (Статус «Опубликован») или уже не продается (Статус «Архив»). Каждый Продукт имеет артикул для быстрого поиска его по базе продукта, также этот артикул используется при различных интеграциях с Партнерами.

Каждый продукт прикрепляется к своему Партнеру, который указывается в карточке продукта. Партнер – это может быть Банк, Страховая компания или сама компания ПРАВОКАРД, которые могут реализовывать такие пакеты услуг (Продукты).

Добавление Продукта в базу.

Для добавления надо нажать кнопку «Добавить», откроется окно:

Добавить

← Продукты

1 Название продукта

2 Аккаунт менеджер: Руководитель

3 Артикул

4 MASKA

5 MASKA_START

6 Маски

7 Партнер: Ничего не выбрано

8 Тип клиента: Физическое лицо Юридическое лицо / ИП

9 Телефон

10 Добавить услугу

11 Срок действия дней: Ничего не выбрано

12 Стоимость, руб.

13 Комментарий

14 Сохранить

Правокард CRM

Где:

1. Название Продукта.
2. Аккаунт менеджер – продавец, который контролирует продажи продукта и контактирует с Партнером.
3. Артикул – код для идентификации Продукта.
4. Начало маски, как правило это буквы.
5. С какой цифры начинается нумерация сертификатов, чаще всего это 000001.
6. Полная Маска Продукта, с которым будут продаваться его сертификаты.
7. Партнер – кто выпускает данный Продукт.
8. Тип Клиента, к которому относится данный Продукт.
9. Телефон, который будет указан в Сертификате, по нему будет производиться обслуживание Клиента.
10. Перечисление услуг, которые входят в Продукт.
11. Срок действия каждого сертификата, который продается под данным Продуктом. Чаще всего это один год.
12. Стоимость сертификата с данным Продуктом.
13. Возможный комментарий, которые может относиться к этому Продукту.
14. Сохранить Продукт.

Пример заполнения Продукта:

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#) 🔔 👤

Тестовый продукт 1 ← Продукты ➕ Добавить ☰ ⋮

Опубликовано 📄 ✎

Партнер	ТестБанк	Артикул	test01
Аккаунт менеджер	👤 Руководитель	Тип клиента	Юридическое лицо / ИП
Дата создания	10-10-2023 12:58	Стоимость, руб.	
		Телефон	+7 (999) 999-99-99
		Комментарий	

Сертификат 9 База знаний 2

Тип клиента Юридическое лицо / ИП

[Архив](#) ☰

Услуга	Включено
Звонок юриста от имени клиента	1
Письменные консультации	1

Добавление Партнера:

Правокард CRM

DEFAULT **ПОМОЩЬ**

Добавить ← Партнеры

Заголовок 1

Аккаунт менеджер Руководитель 2

Периодичность предоставления сверки Ничего не выбрано 3

Сохранить

Где:

1. Наименование Партнера
2. Аккаунт менеджеры, которые работают с данным Партнером
3. Периодичность сверки с Партнером (для информации)

Добавление Услуг:

DEFAULT **ПОМОЩЬ**

Добавить ← Услуги

Заголовок 1

Суффикс 2

Краткий текст 3

Подробное описание 4

Сохранить

Где:

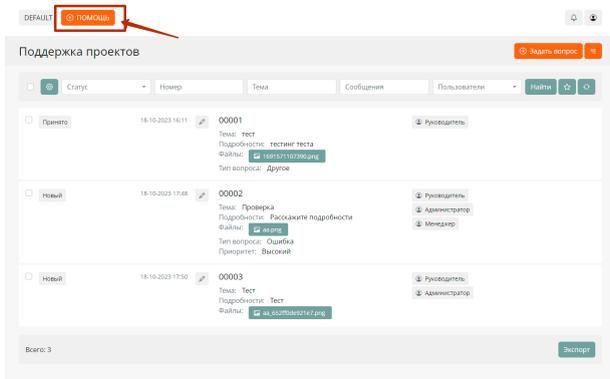
1. Наименование услуги.
2. Код (артикул) услуги.
3. Краткое описание услуги
4. Подробное описание. Используется, если используется сложный текст и детальное описание услуги.

1.8. База Знаний

База Знаний – это внутренний инструмент, который описывает все Продукты, входящие в них услуги, а также работу Юриста с Клиентом по данному Продукту. В Базе Знаний могут быть размещены инструкции пользователей, скрипты по работе с Клиентами, видеоинструкции к различным рабочим инструментам.

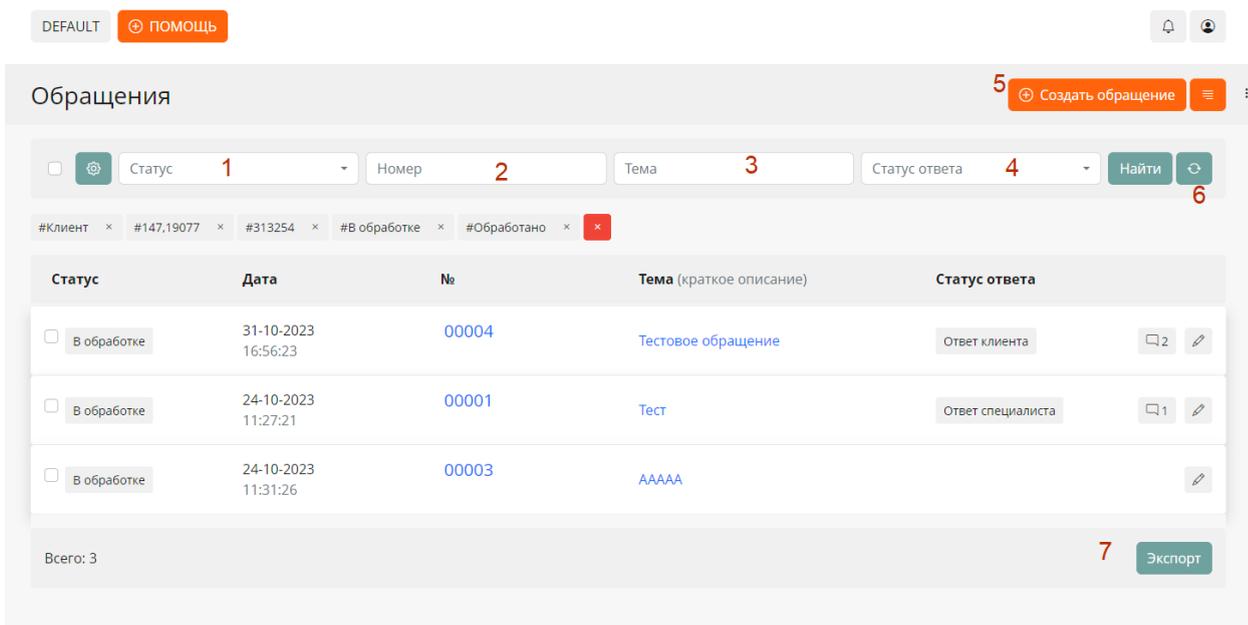
1.9. Поддержка

Данный пункт меню содержит заявки по техническим проблемам как сотрудников, работающих в ПРАВОКАРД CRM, так и Клиентов, которые могут написать о своих технических сложностях в своем Личном кабинете. Из ПРАВОКАРД CRM доступна кнопка «Помощь» на любой странице:



1.10. Обращения

Данный пункт меню отображает обращения, которые Клиент написал в своем Личном кабинете.



Описание полей:

1. Статус. 2 варианта: «В обработке», когда юристу нужно ответить Клиенту, и «Обработано», когда юрист ответил клиенту и закрыл обращение.
2. Номер обращения – уникальный номер.
3. Тема – краткое описание вопроса Клиента.
4. Статус ответа – или «Ответ юриста» или «Ответ клиента». Это поле показывает кто последний ответил в обращении.
5. Создать обращение. Это необходимо, когда обращения создает Юрист по просьбе Клиента. Оно попадет Клиенту в его личный кабинет.
6. Сброс фильтра.
7. Экспорт в xlsx или csv для дальнейшей работы с выгруженным списком обращений.

1.11. Отчеты

1.11.1. Отчет по процессам

Отчет по процессам показывает выбранный список, который может преобразовываться в график для наглядного показа показателей.

Можно сделать различную выборку по существующим фильтрам полей, которые есть в разделе Процессы.

Графическая информация выглядит по типу дашборда, который наглядно показывает полученную отфильтрованную информацию в понятном виде.

Ниже показан вывод информации при показе в виде списка:

Процессы

DEFAULT **ПОМОЩЬ**

Начальная дата Конечная дата Сертификат Готовность от Готовность до
 Инициатор Исполнитель Редактор Продукт Партнер
 Шаблон процесса

Список Графики Экспорт

Сертификат	Продукт	Партнер	Клиент	Название	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Готовность	Номер	Исполнитель
ТЕСТ000001				Перезвонить клиенту	10-10-2023 18:10	10-10-2023 18:06		10	00001	Менеджер

Всего: 1

А так показывается отчет в виде Графика:

Процессы

DEFAULT **ПОМОЩЬ**

Начальная дата Конечная дата Сертификат Готовность от Готовность до
 Инициатор Исполнитель Редактор Продукт Партнер
 Шаблон процесса

Список **Графики** Экспорт

Всего записей: 1
 Данные за 18:54:46 10.10.23 [Обновить данные](#)

Кол-во процессов по дням

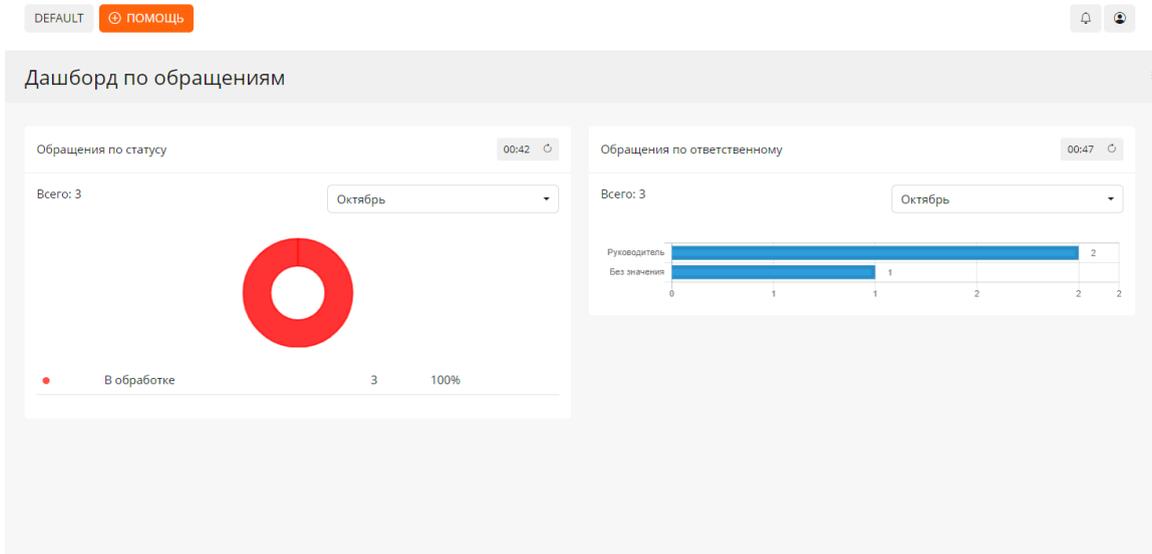
Кол-во процессов по категориям

Категория	Кол-во	Процент
Перезвонить клиенту	1	100%

1.11.2. Дашборды

Дашборды показывают графические отчеты по полученным и обработанным обращениям Клиентов. В дополнение по дашборду можно увидеть загруженность специалистов.

На скриншоте показан пример вывода информации по дашборду:



1.12. Журналы

1.12.1. Журнал авторизации

Данный журнал показывает логи авторизации сотрудников в системе. По журналу можно увидеть:

Кто (пользователь), когда (дата/время), с какого IP, из какого браузера вошел или вышел из ПРАВОКАРД CRM и с каким интерфейсом работал.

Правокард CRM

DEFAULT **ПОМОЩЬ** 🔔 👤

Авторизации

Дата: от Дата: до Группа Пользователь Действие Интерфейс Параметры IP **Найти** ↻

#Менеджер × #Атом 26.0.0.0 ×

Дата	Пользователь	Действие	Интерфейс	IP	ОС/Браузер	Referer
22-11-2023 14:32	Руководитель	Вход	DEFAULT	193.160.2...	Windows 10/Yandex 23.9.5.660	crm.test.pravocard.ru
22-11-2023 12:42	Руководитель	Вход	DEFAULT	85.174.19...	Macintosh/Firefox 119.0	crm.test.pravocard.ru
22-11-2023 10:46	Руководитель	Вход	DEFAULT	194.85.21...	Windows 10/Firefox 119.0	crm.test.pravocard.ru
21-11-2023 20:05	Руководитель	Вход	DEFAULT	193.7.219...	Windows 10/Chrome 119.0.0.0	crm.test.pravocard.ru
21-11-2023 16:17	Руководитель	Вход	DEFAULT	5.59.140.2...	Windows 10/Yandex 23.9.5.660	crm.test.pravocard.ru
21-11-2023 14:16	Руководитель	Вход	DEFAULT	5.228.178...	Windows 10/Chrome 119.0.0.0	crm.test.pravocard.ru
04-11-2023 10:33	Руководитель	Вход	DEFAULT	193.7.219...	Windows 10/Chrome 118.0.0.0	crm.test.pravocard.ru
04-11-2023 10:33	Руководитель	Выход	DEFAULT	193.7.219...	Windows 10/Chrome 118.0.0.0	
04-11-2023 10:25	Руководитель	Вход	DEFAULT	193.7.219...	Windows 10/Chrome 118.0.0.0	crm.test.pravocard.ru
04-11-2023 10:24	Руководитель	Выход	DEFAULT	193.7.219...	Windows 10/Chrome 118.0.0.0	crm.test.pravocard.ru

1-10 **...** **Экспорт**

При необходимости можно экспортировать журнал в таблицу xls и продолжить работать с журналом из другой программы.

1.12.2. Уведомления

В данном разделе собраны все логи отправки email уведомлений клиентам и специалистам. Можно отфильтровать по разделу, типу уведомления (при возможности подключения SMS) и другим полям.

DEFAULT **ПОМОЩЬ** 🔔 👤

Уведомления

Дата: от Дата: до Тип уведомления Уведомление Раздел Материал Адрес Пользователь Группа **Найти** ↻

Информация отсутствует...

1.12.3. Корзина

В этом журнале-разделе содержатся удаленные материалы. Если они удалены ошибочно, то их можно восстановить из корзины.

Правокард CRM

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#) 🔔 👤

Корзина

Раздел Материал [Найти](#) [↻](#)

<input type="checkbox"/>	Дата	Раздел	Материал	Автор действия	IP
<input type="checkbox"/>		Обращения	00002		

Всего: 1 [Очистить корзину](#)

Для восстановления надо выбрать удаленный материал и нажать появившуюся кнопку «восстановить». Или «удалить», если материал точно не потребуется в дальнейшей работе.

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#) 🔔 👤

Корзина

Раздел Материал [Найти](#) [↻](#)

Удалить **Восстановить**

<input type="checkbox"/>	Дата	Раздел	Материал	Автор действия	IP
<input checked="" type="checkbox"/>		Обращения	00002		

Всего: 1 [Очистить корзину](#)

1.12.4. Импорт

В данном журнале отображаются все произведенные импорты в систему.

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#) 🔔 👤

Импорт

Дата начала: от Дата начала: до Пользователь Импорт Количество строк: от [Найти](#) [↻](#)

Статус	Импорт	Информация	Файл	Параметры	Пользователь	Создано объектов
Завершён	Импорт сертификатов	Начат: 25-11-2023 12:29:24 Завершён: 25-11-2023 12:29:24 Затрачено: 00:00:00	Скачать	Начальная строка: 2 Конечная строка: 7 Строк импортировано: 6	👤 Руководитель	6 Удалить
Завершён	Импорт сертификатов	Начат: 25-11-2023 12:28:30 Завершён: 25-11-2023 12:28:30 Затрачено: 00:00:00	Скачать	Начальная строка: 2 Конечная строка: 7 Строк импортировано: 6	👤 Руководитель	
Завершён	Импорт сертификатов	Начат: 25-11-2023 12:24:57 Завершён: 25-11-2023 12:24:57 Затрачено: 00:00:00	Скачать	Начальная строка: 2 Конечная строка: 7 Строк импортировано: 6	👤 Руководитель	

Всего: 3

В журнале можно увидеть, кто, когда и какой импорт запускал. Сколько строк было добавлено в раздел, сколько новых строк добавлено, а сколько пропущено (т.к. такие материалы уже могли быть в системе). При нажатии на количество созданных объектов можно перейти в раздел, где будут показаны только они, а можно нажать «Удалить» и новые импортированные материалы будут удалены в корзину.

12.5. Экспорт

Журнал экспорта показывает, кто когда и из какого раздела делал экспорт, сколько строк при этом выгрузилось и затраченное на это время.

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#) 🔔 👤

Экспорт

Дата начала: от Дата начала: до Пользователь Раздел Количество строк: от [Найти](#) [↻](#)

Статус	Информация	Параметры	Пользователь
Завершён	Повторить экспорт Начат: 10-10-2023 18:54:48 Завершён: 10-10-2023 18:54:48 Количество записей: 1 Затрачено: 00:00:00 Скачать	Раздел: Процессы Формат: xlsx	👤 Руководитель 194.85.210.126

Всего: 1

1.13. Администрирование

1.13.1. Импорт

В этом разделе, который доступен только администраторам, создаются файлы импорта, которые импортируют табличные файлы в требуемые разделы CRM.

Импорт

[➕ Добавить импорт](#) ☰ ⋮

[🔍](#) Ключевые слова [Найти](#) [↻](#)

Дата создания	Название	Файл	Дата выполнения	Комментарий	Строки
24-11-2023 18:19	Импорт сертификатов	2023/11/24/Книга2_6560bf81cba99.xlsx	2023-11-25 12:29:24		7

Всего: 1

Сам импорт выглядит так:

Правокард CRM

Импорт сертификатов

← Импорт Добавить импорт

Дата создания: 24-11-2023 18:19
Куда: Сертификат
Файл: 2023/11/24/Книга2_65560bf81cба99.xlsx
Комментарий

Начальная строка: 2
Конечная строка: 7

Дата: 2023-11-25 12:29:24
Строка: 7

Лог последнего запуска
Чтение и маппинг...
Старт импорта...
Импорт завершён!

Обработка дублей: Обновлять и добавлять (универсальный вариант)
Обработчики

Конфигуратор

Выполнить импорт Выполнить импорт new

Файл импорта может быть в табличном формате **xlsx**. Можно настроить проверку на дубликаты, когда перед импортом каждая строка проверяется на наличие такого же материала. Начальная и конечная строка – те строки из файла, которые надо проимпортировать (можно выбрать кусок из файла импорта). В логах последнего запуска показываются ошибки или удачное прохождение импорта.

Через конфигуратор можно настроить колонки соответствия файла **xlsx** и материалов раздела.

КОНФИГУРАТОР

№	Продукт (Название продукта)	Не выбрано	PIN код	Дата начала	Дата завершения	Клиент (ФИО или название организации/ИП)
A	B	C	D	E	F	G
ТЕСТ300001	Тестовый продукт 3	ТестБанк	3598	07-08-2023	07.08.2024	ТестБанк Клиент
ТЕСТ300002	Тестовый продукт 3	ТестБанк	1754	15-12-2023	15.12.2024	Иванова Алла Николаевна
ТЕСТ300003	Тестовый продукт 3	ТестБанк	1549	07-08-2023	07.08.2024	Петров Петр
ТЕСТ300004	Тестовый продукт 3	ТестБанк	3875	11-03-2023	11.04.2024	ТестБанк Клиент
ТЕСТ300005	Тестовый продукт 3	ТестБанк	4581	07-08-2023	07.08.2024	Петров Петр
ТЕСТ300006	Тестовый продукт 3	ТестБанк	3024	07-08-2023	07.08.2024	ТестБанк Клиент

1.13.2. Пользователи

В этом разделе расположены все пользователи ПРАВОКАРД CRM, которым назначаются группы пользователя, а также происходит отключение, удаление, активация пользователей.

Правокард CRM

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#)

Пользователи [Добавить пользователя](#)

Имя Email Телефон Найти

	Авторизация	Пользователь	Группа	Регистрация
<input type="checkbox"/> Активен	03-11-2023 15:31	Тест Иван Иванович testiw@ttt.ru +7 (990) 009-09-09	Клиент	03-11-2023 15:31
<input type="checkbox"/> Активен	31-10-2023 17:04	Тестов Тим Тестич timtest@yandex.ru +7 (989) 533-62-75	Клиент	31-10-2023 16:44
<input type="checkbox"/> Активен	30-10-2023 19:11	Тестов Тимон Тестович demotest@test.ru	Клиент	30-10-2023 19:11
<input type="checkbox"/> Активен	18-10-2023 18:59	Администратор testa@testa	Менеджеры	18-10-2023 17:10
<input type="checkbox"/> Активен		Петров Петр testp@testp	Руководство	18-10-2023 17:08
<input type="checkbox"/> Активен		Тестовый руководитель testr@testr	Руководство	18-10-2023 17:07
<input type="checkbox"/> Активен		Тестовый менеджер tmen@tmen	Менеджеры	18-10-2023 17:06

Добавление Клиента:

DEFAULT [ПОМОЩЬ](#)

Добавить пользователя [← Пользователи](#)

Группа 1

ФИО 2

Email 3

Пароль 4

[Сохранить](#)

Описание полей:

Группа пользователя:

- Клиент: Доступ в рабочее место юриста отсутствует, только использование личного кабинет клиента.
- Менеджер: Пользователь ПРАВОКАРД CRM с обычными правами.
- Руководство: Пользователь-администратор системы с полными правами.

ФИО пользователя

Email, куда должны приходиться оповещения, восстановление доступа при утере пароля.

Пароль, который указывается при регистрации.

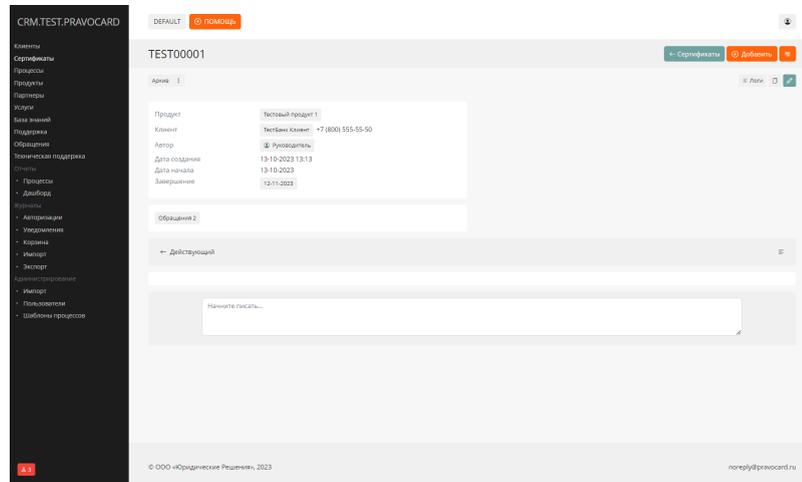
После ввода всей информации надо сохранить пользователя, нажав «Сохранить».

1.13.3. Шаблоны процессов

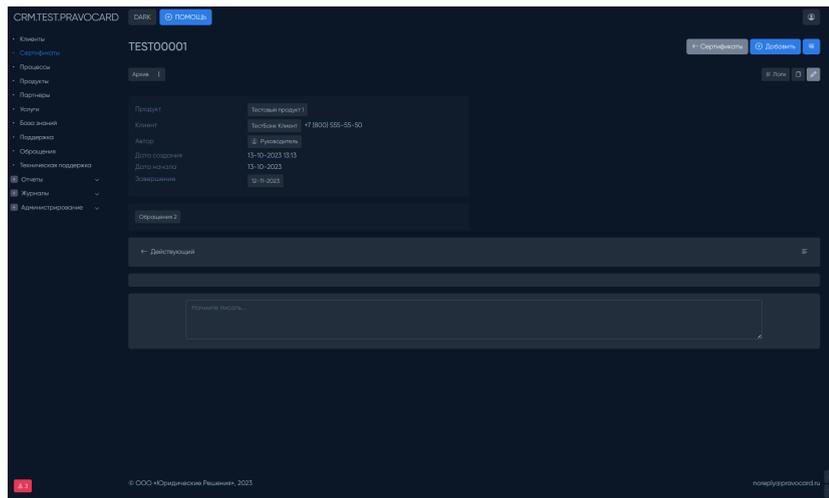
Данный раздел содержит в себе шаблоны процессов, которые используются при создании и обработке процессов (п.6).

1.14. Переключение интерфейса

ПРАВОКАРД CRM имеет несколько цветовых интерфейсов (темы оформления). Это стандартный, по умолчанию:

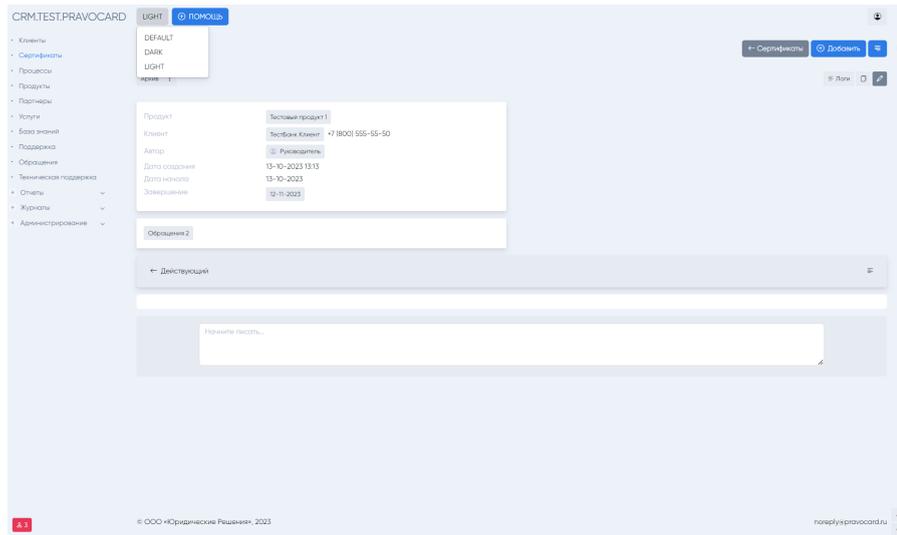


Тёмная тема:



И светлая. Пользователь может лично выбрать подходящую для себя тему оформления через переключатель шаблонов:

Правокард CRM



2. Личный кабинет клиента

2.1. Установка, регистрация, запуск, остановка и удаление

Запуск личного кабинета клиента осуществляется через браузер по адресу <http://cabinet.test.pravocard.ru/>

Для регистрации Клиент должен первоначально ввести свой сертификат:

Регистрация

Уже зарегистрированы? [Войти](#)

После ввода сертификата появляется окно ввода данных Клиента:

Правокард CRM

Регистрация

Уже зарегистрированы? [Войти](#)

Сертификат
TEST00055

ФИО
Тестовый ЛК

Телефон
+7 (999) 999-99-99

Email
test@test.ru

Пароль
•••••

[Согласен на обработку персональных данных.](#)

[ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ](#)

Необходимо заполнить все поля, поставить галочку о согласии и зарегистрироваться. После этого осуществляется переход в Личный кабинет Клиента

The screenshot shows the 'Личный кабинет' (Personal Cabinet) interface. At the top, there is a navigation bar with links: 'Личный кабинет', 'демо-версия', 'Мои обращения', 'Мои сертификаты', 'Помощник', and 'Техническая поддержка'. Below the navigation bar, the user's name 'Тестовый ЛК' is displayed. Underneath, there is a status indicator 'Активен' with an edit icon. The main content area shows a table with user details:

Логин	test@test.ru	Регистрация	24-11-2023 20:41
Телефон	+7 (999) 999-99-99		

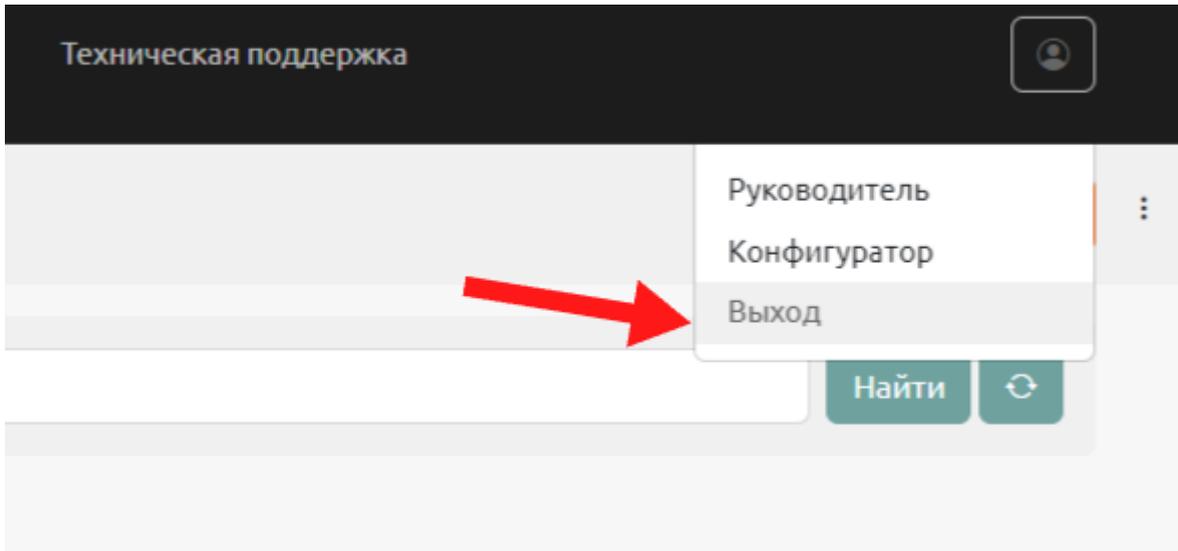
При нажатии в правом верхнем углу на редактирование можно изменить указанные ранее ФИО и изменить пароль.

The screenshot shows the 'Тестовый ЛК' profile editing form. It contains three input fields:

- ФИО: Тестовый ЛК
- Email: test@test.ru
- Пароль: 123456

At the bottom of the form, there is a green button labeled 'Сохранить' (Save).

Чтобы остановить приложение требуется сделать выход по кнопке "Выход".

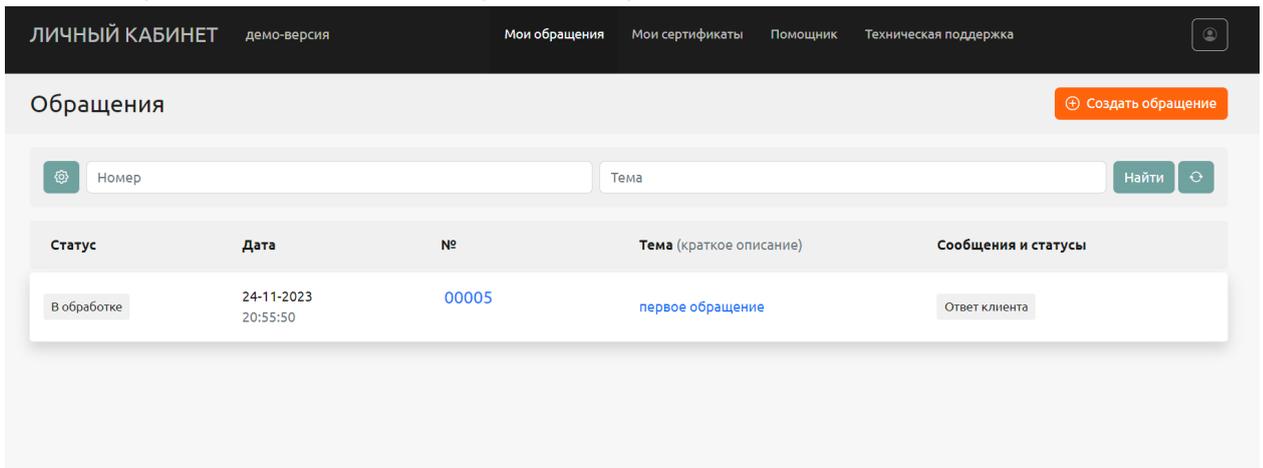


Или перейти по ссылке <http://cabinet.test.pravocard.ru/logout/>

Чтобы удалить приложение, требуется закрыть его вкладку в браузере.

2.2. Мои обращения

Список обращений выглядит следующим образом:



Статус. Может быть «В обработке» - когда обращение находится в работе и «Обработано», что означает, что обращение обработано на стороне специалистов.

Дата. Это дата создания обращения

Сообщения и статусы – в этой колонке только два варианта: «Ответ клиента», когда последний, кто написал в обращении комментарий, это клиент, и «Ответ юриста», когда последний, написавший в обращении комментарий, был юрист.

2. 2.1. Создание обращения

Для создания обращения надо нажать на кнопку «Создать обращение», после чего в поля внести необходимую информацию.

Правокард CRM

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Создать обращение ← Мои обращения

№ 00005

Сертификат TEST00055

Тема (кратко) первое обращение

Сообщение Тут пишется текст первого обращения по юридическому вопросу

Файлы Загрузить

Отправить

После нажатия «Отправить» обращение появится в общем списке обращений.

2.2.2. Получение комментария на обращение

Когда Специалист ответит на обращение, то в журнале появится иконка сообщения

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Обращения Создать обращение

Номер Тема По левому краю Найти

Статус	Дата	№	Тема (краткое описание)	Сообщения и статусы
В обработке	24-11-2023 20:55:50	00005	первое обращение	Ответ специалиста 1

Также сменится статус обращения на «Ответ специалиста». При входе в обращение, можно увидеть комментарий Специалиста.

Правокард CRM

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

00005 ← Мои обращения Создать обращение

В обработке

первое обращение
Тут пишется текст первого обращения по юридическому вопросу

Сертификат TEST00055 (Новый)
Клиент Тестовый ЛК
Дата создания 24-11-2023 20:55

Специалист 24.11.2023 21:16
Тут пишется текст первого сообщения.
...

Сообщение...

2.3. Мои сертификаты

Если у Клиента есть несколько сертификатов, то их можно добавить в Личный Кабинет, чтобы получать по ним услуги.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Сертификат Добавить

Номер сертификата Найти ↻

Статус	Дата	№	Продукт	PIN код
Новый	24-11-2023 20:39:00	TEST00055	Тестовый продукт 1	123321

Для добавления надо нажать на «Добавить» и внести данные сертификата

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Добавить ← Мои сертификаты

Номер

Дата начала 24-11-2023

Дата завершения 24-12-2023

Клиент Тестовый ЛК

PIN код

Сохранить

Правокард CRM

После чего нажать на «Сохранить» и сертификат появится в общем списке сертификатов.

2.4. Помощник

Данный раздел содержит краткую справку для Клиента по работе в Личном кабинете.

2.5. Техническая поддержка

Если у Клиента возникнут дополнительные вопросы по технической части работы личного кабинета, то можно перейти в раздел «Техническая поддержка» и нажать кнопку «Задать вопрос».

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Техническая поддержка

Задать вопрос

Номер

Найти

У вас возникли технические проблемы? Наши IT-специалисты помогут Вам.

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ демо-версия Мои обращения Мои сертификаты Помощник Техническая поддержка

Задать вопрос

← Техническая поддержка

№ 2-00006

Тема вопроса Тестовый вопрос

Какой у Вас вопрос Тестовый текст

Файлы

ссылка

Загрузить

Отправить

После нажатия на «Отправить» сообщение отправляется в техническую поддержку. Обязательными к заполнению являются поля:

- Тема вопроса
- Какой у Вас вопрос

2.6. Список типовых проблем

2.6.1. Как получить консультацию специалиста?

В разделе «Мои обращения» при нажатии кнопки «Создать обращение» откроется форма для создания нового обращения, где необходимо:

Правокард CRM

- выбрать тариф (если тариф один, то он проставится автоматически)
- указать тему обращения (например, "Вопрос о патенте и лицензировании");
- написать текст обращения;
- при необходимости приложить файлы с документами. Для этого нажмите кнопку со стрелкой, выберите нужный файл и нажмите «Загрузить». Прикреплять можно несколько файлов в одно обращение.

Отправка Вашего обращения происходит после нажатия кнопки «Отправить».

В разделе «Мои обращения» будут отражены все Ваши обращения. Для просмотра истории общения с юристом необходимо нажать на номер обращения.

2.6.2. Когда ожидать ответ специалиста?

После отправки запроса он будет обработан юристом. Юрист свяжется с Вами по телефону либо ответит Вам в личном кабинете в установленные сроки.

При получении ответа юриста в личном кабинете, Вы получите уведомление на электронную почту, указанную при регистрации.

Для продолжения общения с юристом по заданному вопросу новые сообщения создавайте внутри уже созданного обращения.

Новые сообщения будут помещаться в конец ленты диалогового окна в соответствии с хронологией поступления запросов и публикации ответов на них.

2.6.3. Какой срок действия моего сертификата?

В разделе «Мой сертификат» Вы можете посмотреть срок действия имеющихся сертификатов. Нажав на номер сертификата, Вы сможете посмотреть, какие услуги входят в сертификат, их количество, сколько услуг было использовано и сколько осталось услуг, которыми можно воспользоваться.

2.6.4. Что делать, если у меня вопрос технического характера?

Если у Вас остались вопросы по использованию личного кабинета, Вы можете задать их в техподдержку по ссылке http://cabinet.test.pravocard.ru/tehlicheskaja_podderzhka/add/. График работы технической поддержки 24/7.