

Инструкция по эксплуатации программного обеспечения «ITQ CRM»

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью "АЙТИ ХАЙТЭК", ОГРН 1217700097120, ИНН 7743355630, юридический адрес 125315, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Сокол, пр-кт Ленинградский, д. 80Б, к. 3, помещ. 14/Т

Наименование программы для ЭВМ: «ITQ CRM»

Аннотация

Настоящий документ представляет собой инструкцию по эксплуатации программного обеспечения «ITQ CRM» (далее — «Программа», «Система», «ПО «ITQ CRM»») и предназначен для пользователей и администраторов Системы.

Документ содержит сведения о назначении Программы, описание её основных компонентов и экранов, порядок выполнения типовых операций пользователями, а также порядок администрирования Системы. Инструкция составлена применительно к веб-интерфейсу Программы, доступному пользователю через браузер.

ПО «ITQ CRM» представляет собой корпоративную систему управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), предназначенную для автоматизации процессов управления корпоративными клиентами и партнёрами, ведения продаж по воронкам сделок, планирования и учёта задач, а также организации мультиканальных коммуникаций (телефония, электронная почта, мессенджеры). Программа рассчитана на одновременную работу нескольких пользователей с разграничением прав доступа на основе ролевой модели (RBAC). Интерфейс Программы русскоязычный (предусмотрено переключение языка интерфейса «Русский / English»), поддерживает светлую и тёмную темы оформления.

Термины и сокращения, применяемые в документе:

- Система, Программа — программное обеспечение «ITQ CRM».
- Пользователь — лицо, имеющее учётную запись в Системе и работающее с ней через веб-интерфейс.
- Администратор — пользователь, обладающий ролью «Администратор» («ADMIN») или «Суперадминистратор» («SUPER_ADMIN») и правами на настройку Системы.
- Роль — именованный набор прав доступа, назначаемый пользователю.
- Воронка (пайплайн) — последовательность стадий, через которые проходит сделка.
- Сделка — запись о потенциальной или ведущейся продаже.

- Карточка — экранная форма с подробными сведениями об объекте Системы (клиенте, сделке, задаче и т. п.).
- RBAC — ролевая модель управления доступом (Role-Based Access Control).
- SSO — единый вход (Single Sign-On).

1. Описание и назначение программного обеспечения

1.1. Назначение

ПО «ITQ CRM» предназначено для автоматизации деятельности подразделений продаж и клиентского обслуживания организации и решает следующие основные задачи:

- ведение единой базы корпоративных клиентов (юридических лиц), их контактных лиц и связанных сведений;
- ведение реестра партнёров и их связей с клиентами и сделками;
- управление продажами по настраиваемым воронкам сделок с фиксацией истории прохождения стадий;
- планирование, назначение и контроль исполнения задач сотрудников, ведение календаря активностей (звонки, встречи, дела);
- организация мультиканальных коммуникаций с клиентами: телефония, электронная почта, мессенджеры (Telegram, WhatsApp);
- проведение массовых рассылок по электронной почте и в мессенджерах с учётом отписок и отслеживанием открытий;
- ведение договоров и приложений к ним с контролем сроков действия;
- построение аналитической отчётности по продажам и деятельности менеджеров;
- разграничение доступа пользователей к данным и функциям Системы на основе ролевой модели.

1.2. Условия применения

Для работы с Программой пользователю необходимы:

- персональный компьютер, ноутбук или иное устройство с современным веб-браузером (Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari актуальных версий), поддерживающим ES-модули;
- сетевое соединение с сервером Системы по защищённому каналу (HTTPS);
- для использования функций телефонии из браузера (программный телефон на технологии WebRTC) — микрофон и разрешение браузера на доступ к нему;
- действующая учётная запись пользователя в Системе (логин и пароль) Установка на устройство пользователя дополнительного программного обеспечения или подключаемых модулей не требуется — работа ведётся исключительно через браузер.

2. Основные компоненты и экраны Программы

2.1. Общая организация интерфейса

Программа представляет собой веб-приложение с клиентской маршрутизацией: переход между разделами не требует полной перезагрузки страницы. Рабочие экраны доступны только после авторизации; без входа в Систему доступны лишь страница входа, страница обработки результата единого входа (OAuth-callback) и публичные страницы анкет.

Общий каркас интерфейса включает следующие постоянные элементы:

- Боковое меню (навигация) — вертикальная панель со ссылками на разделы Системы. Меню может сворачиваться; порядок пунктов настраивается перетаскиванием и сохраняется индивидуально для пользователя. Состав видимых пунктов зависит от прав роли пользователя (часть разделов доступна только администраторам).
- Верхняя панель — содержит поле глобального поиска, переключатель языка интерфейса (Русский / English), переключатель светлой и тёмной темы, значок уведомлений (с счётчиком непрочитанных) и меню профиля пользователя.
- Окно профиля пользователя — сведения о пользователе (ФИО, телефон, дата рождения, аватар), функция смены пароля (минимальная длина — 8 символов), дополнительные (настраиваемые) поля.
- Плавающий виджет коммуникаций — панель с вкладками «Чат», «Телефон», «WhatsApp» для быстрого доступа к каналам связи.
- Панель уведомлений и всплывающее окно входящего звонка.

2.2. Состав разделов (пунктов меню)

Боковое меню содержит перечисленные ниже разделы. Пометкой «(только для администратора)» отмечены разделы, доступные исключительно пользователям с ролью «Администратор» / «Суперадминистратор».

- Главная — стартовая страница: показатели (KPI), избранные объекты, перечень задач, панель быстрых действий.
- Дашборд — настраиваемая панель с перетаскиваемыми виджетами и метриками продаж.
- Клиенты — реестр корпоративных клиентов (юридических лиц) и карточки клиентов.
- Партнёры — реестр партнёров и карточки партнёров.
- Воронка — управление воронками продаж и сделками (Kanban-представление).
- Задачи — управление задачами сотрудников (Kanban-представление).
- Календарь — планирование и просмотр событий и активностей.
- Бэклог (только для администратора) — Kanban-доска задач и идей развития.
- Чат — внутренний обмен сообщениями между сотрудниками.
- Почта — работа с электронной почтой (подключение ящиков, приём и отправка писем).

- Рассылки — подготовка и проведение массовых рассылок.
- Contact Center (только для администратора) — настройка каналов и открытых линий, распределение обращений.
- Импорт — загрузка данных о клиентах и сделках из файлов Excel/CSV.
- Мониторинг (только для администратора) — системные метрики и журнал ошибок.
- Отчёты (только для администратора) — аналитические отчёты по продажам.
- Методология — справочная страница и публичные анкеты.
- Сотрудники (только для администратора) — управление пользователями и ролями.
- Настройки — системные настройки, справочники и параметры.

2.3. Назначение основных экранов

- Экран входа — авторизация пользователя по логину и паролю либо через корпоративную учётную запись Google (единый вход). Обрабатывает возможные ошибки единого входа (неподтверждённый адрес электронной почты, привязка к другому пользователю, истёкшая сессия) и выполняет возврат на исходную страницу после входа.
- Главная — сводный экран с показателями, блоком избранного (клиенты, сделки, задачи), списком задач и панелью быстрых действий (создание клиента, сделки, задачи, письма, рассылки, открытие чата).
- Клиенты — список клиентов с поиском, фильтрами, сортировкой; создание клиента; экспорт списка.
- Карточка клиента — подробные сведения о клиенте, организованные по вкладкам: «Обзор» (настраиваемый набор полей), «Контакты», «Договоры», «Сделки», «Партнёры», «Задачи», «Звонки», «История» (взаимодействия и вложения), «Письма», «NBA» (рекомендации), «Telegram». На карточке доступна кнопка вызова клиента средствами Системы.
- Партнёры и Карточка партнёра — реестр партнёров и подробные сведения о партнёре, его связанных клиентах и сделках, контактных лицах, статистике.
- Воронка (Сделки) — выбор и создание воронок продаж (со стадиями, их цветами, вероятностями и признаками выигрыша/проигрыша), Kanban-представление сделок с перемещением между стадиями, создание и редактирование сделок, карточка сделки, объединение дублей, настройка дополнительных полей, архив, теги.
- Карточка сделки — подробные сведения о сделке по вкладкам: «Инфо», «Клиент», «Контакты», «Задачи», «Email», «Telegram», «Вакансии», «Опрос».
- Задачи — Kanban-представление задач по статусам, создание задач (с привязкой к клиенту/сделке, назначением исполнителя, сроком, длительностью, вложениями), перемещение и отметка выполнения.
- Календарь — календарное представление событий и активностей с возможностью создания по клику, перетаскивания и изменения длительности (шаг 15 минут), отметки и удаления; предусмотрена синхронизация с внешним календарём (Google Calendar) — опционально.

- Почта — подключение почтовых ящиков, синхронизация писем, просмотр по папкам («Все», «Входящие», «Исходящие»), фильтрация по периоду, написание писем, прикрепление вложений.
- Рассылки — работа с сегментами получателей, шаблонами и кампаниями рассылки (каналы «Электронная почта» / «WhatsApp» / «Авто»), контроль статусов получателей и кампаний.
- Чат и коммуникации — внутренний чат (каналы и личные диалоги), виджет коммуникаций (чат/телефон/WhatsApp со счётчиком непрочитанного), переписка в WhatsApp и Telegram с привязкой диалогов к клиенту.
- Телефония — программный телефон (при подключённой телефонии), журнал звонков, поиск клиента по номеру, всплывающее окно входящего звонка.
- Contact Center — настройка каналов связи и открытых линий, распределение обращений по менеджерам, статистика.
- Импорт — пошаговый мастер загрузки данных из файлов Excel/CSV.
- Дашборд — панель метрик с перетаскиваемыми виджетами и выбором периода (месяц/квартал/год).
- Отчёты — аналитический отчёт по менеджерам продаж с фильтрами и экспортом.
- Мониторинг — системные показатели (загрузка процессора, оперативной памяти, время работы) и журнал ошибок.
- Опросы (Методология) — справочная страница методологии и публичные формы анкет; результаты анкет отражаются в карточке сделки.

3. Порядок работы

Ниже приведён порядок выполнения типовых операций по ключевым экранам Программы. Доступность конкретной операции определяется правами роли пользователя.

3.1. Вход в Систему

1. Открыть в браузере адрес Системы.
 - На странице входа ввести адрес электронной почты и пароль, нажать кнопку входа;
2. После успешной авторизации пользователь перенаправляется на запрошенную ранее страницу либо на Главную.

При ошибке авторизации Система выводит обобщённое сообщение об ошибке без раскрытия причины (в целях безопасности). При многократных неуспешных попытках вход временно ограничивается.

3.2. Работа с клиентами

Создание клиента:

1. Открыть раздел «Клиенты».
2. Нажать кнопку создания клиента.

ITQ CRM

Поиск по системе...

RU EN

Настроить

ПРОДАЖИ

- Дашборд
- Воронка
- Клиенты**
- Партнеры
- Портфель проектов
- Контакт-центр
- Импорт
- Отчеты

РЕКРУТМЕНТ

- Рабочий стол
- Кандидаты
- Вакансии
- Заявки на вакансию

Аналитика найма

Администратор

Выйти

Свернуть

Клиенты

4 017 компаний

Поиск... (Enter)

Фильтр

Экспорт

Экспорт для маркетинга (XLSX)

+ Добавить клиента

КОМПАНИЯ	ОТРАСЛЬ	СТРАНА	СЕКТОР	МЕРОПРИЯТИЕ	СТАТУС	ПРОЕКТОВ	СКОРИНГ	МЕНЕДЖЕР	ОБНОВЛЕН
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
Банк «Пример»					Активный	0	0		02.10.2026
АКБ «Пример»					Активный	0	0		30.09.2026
АО «Пример»					Активный	0	0		30.09.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		29.09.2026
ООО «Пример»					Активный	0	0		29.09.2026

Страница 1 из 201 • 4017 записей

← Назад

Далее →

- Заполнить форму: наименование, ИНН (налоговый идентификатор), правовая форма, отрасль, регион, привязка к мероприятию (при наличии), контактные данные, адрес, сайт.

Новый клиент

Название компании *

ООО «Пример»

Краткое название

Пример

ИНН / Так ID

7700000000

по ИНН

ОКВЭД

62.01

Правовая форма

ООО «Пример»

Регион

Страна

Сектор

— не указан —

Мероприятие

ECOM Мск 2026

Телефон

+7 495 000-00-00

Email

info@company.com

Юридический адрес

г. Москва, ул. ...

Сайт

https://company.com

Статус

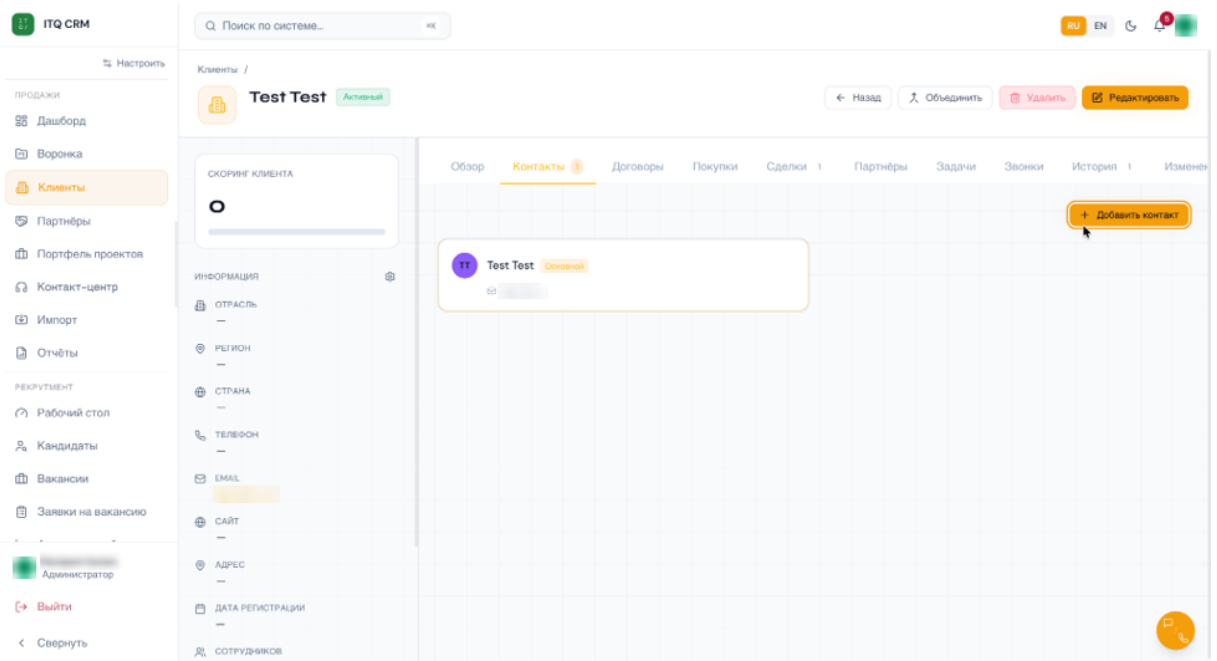
Активный

Ответственный менеджер

Валерия Хазова

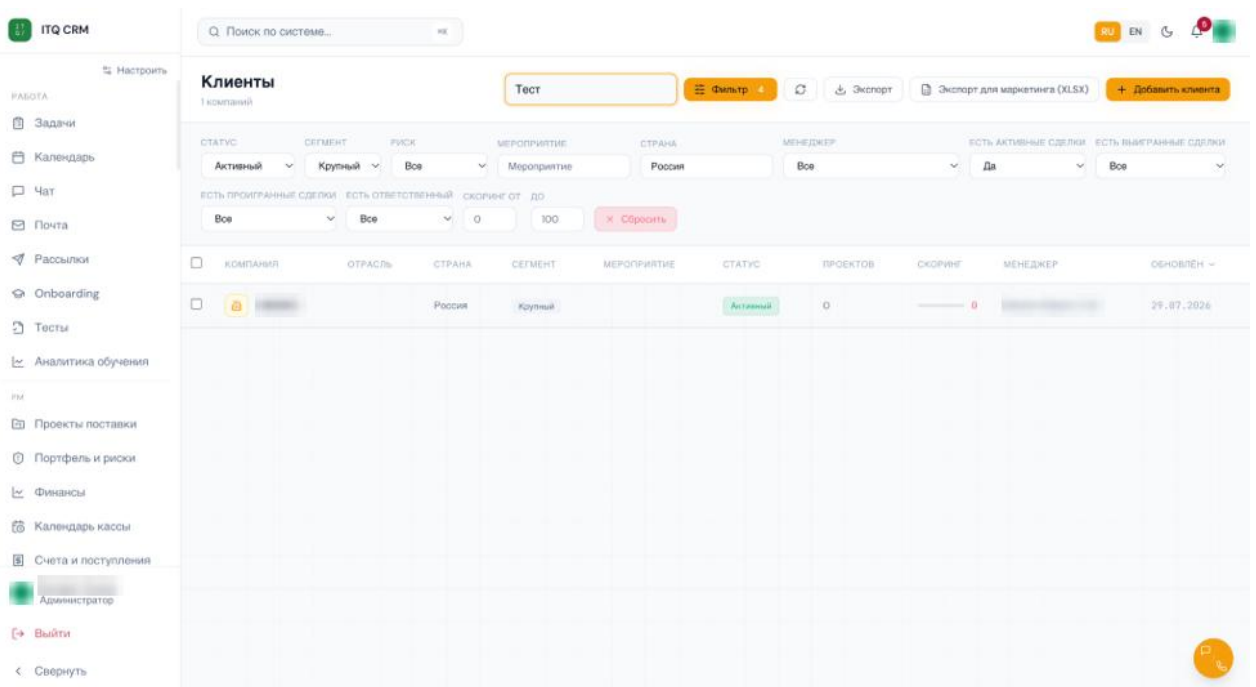
- Сохранить запись. Для добавления контактных лиц перейти на вкладку «Контакты» карточки клиента и добавить контакты (с признаками «основной

контакт» и «лицо, принимающее решение»).



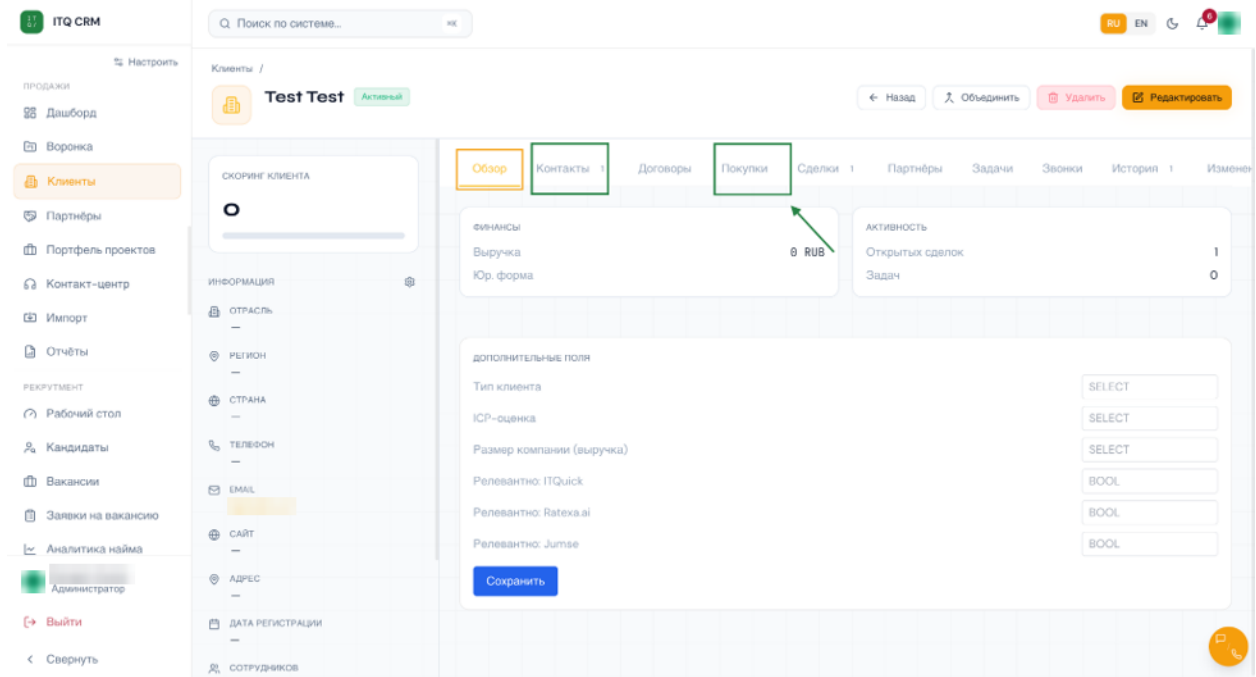
Поиск и фильтрация:

- В списке клиентов ввести поисковый запрос и нажать Enter; применить фильтры и сортировку. Параметры фильтрации сохраняются между сеансами.

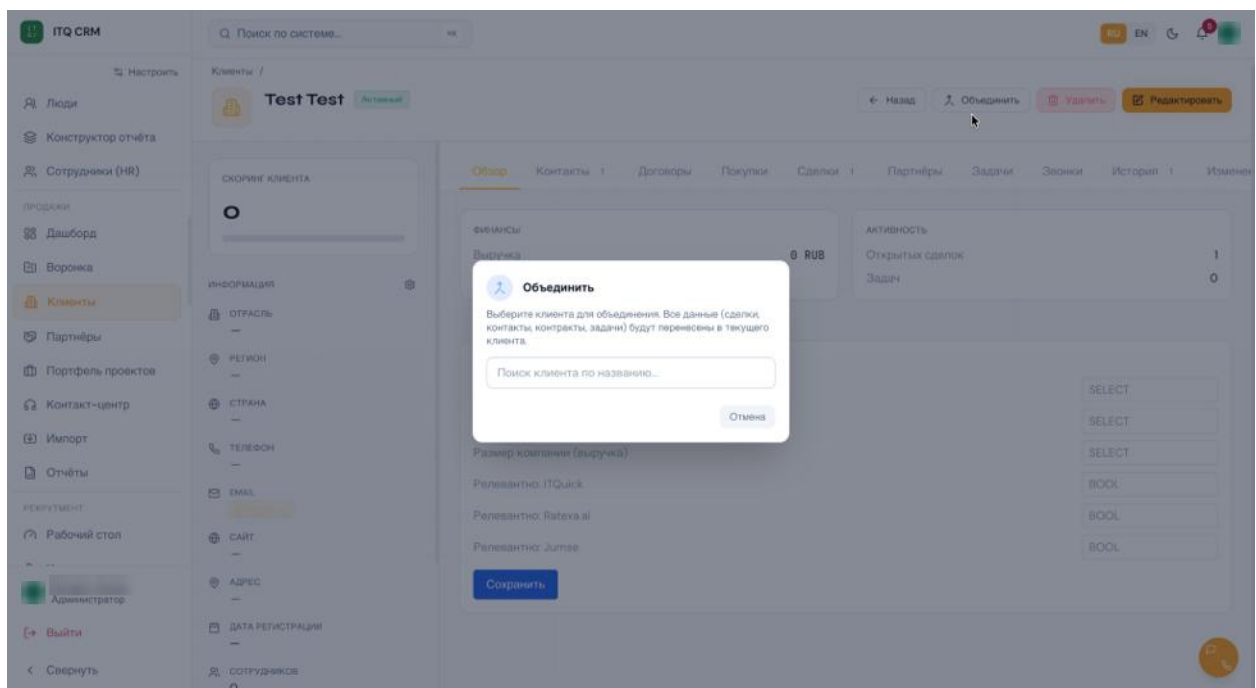


Работа с карточкой клиента:

- Переключаться между вкладками для просмотра и ведения контактов, договоров, сделок, задач, истории взаимодействий, писем и др.

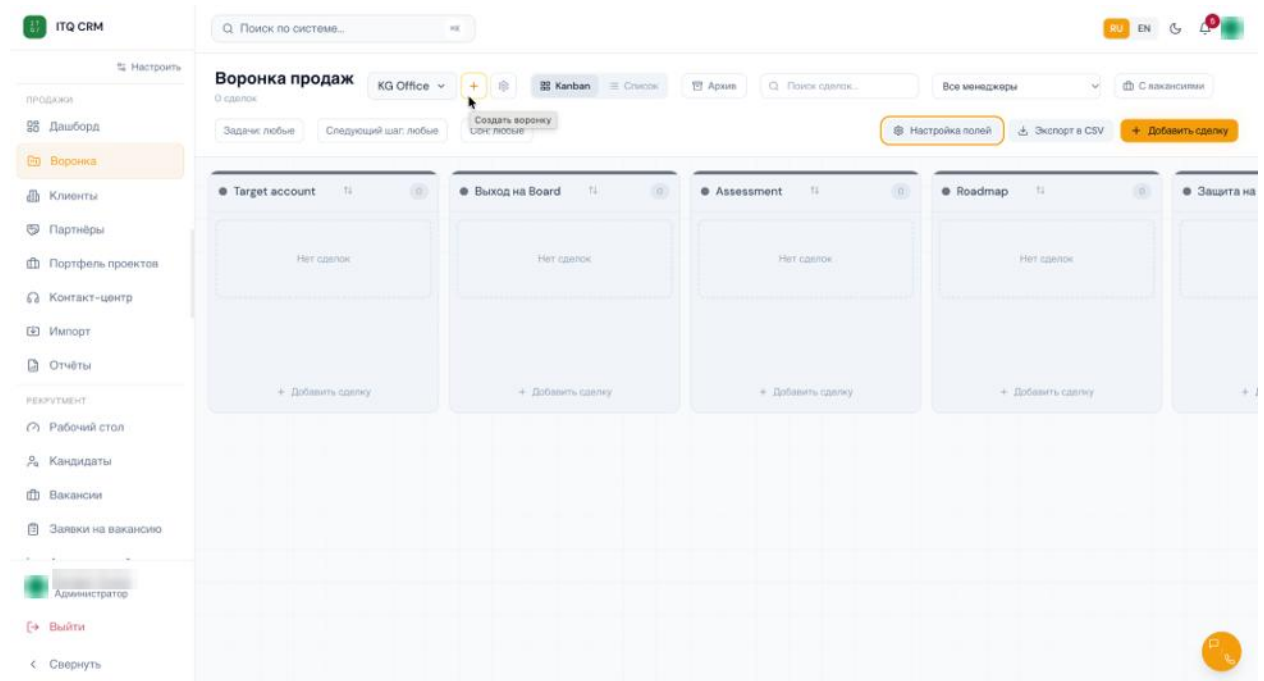


- При необходимости выполнить объединение дублирующих карточек клиента (операция переносит контакты, сделки и взаимодействия в основную карточку).

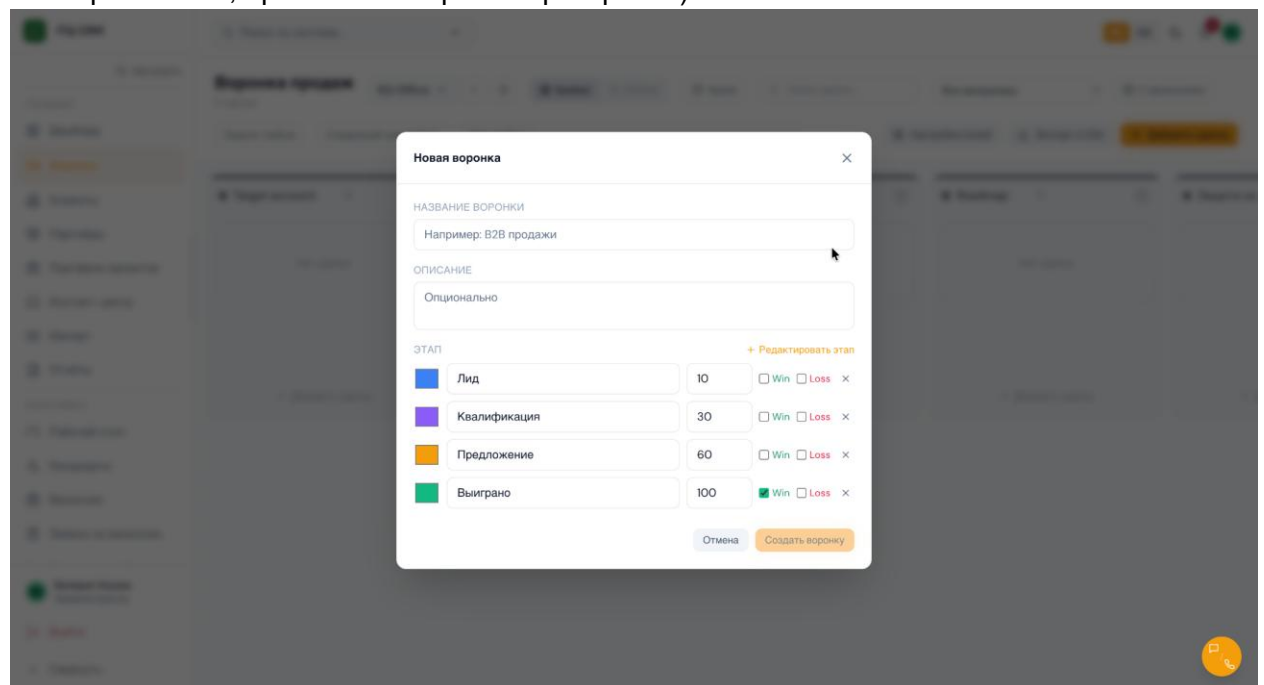


3.3. Ведение сделок в воронке

1. Открыть раздел «Воронка».

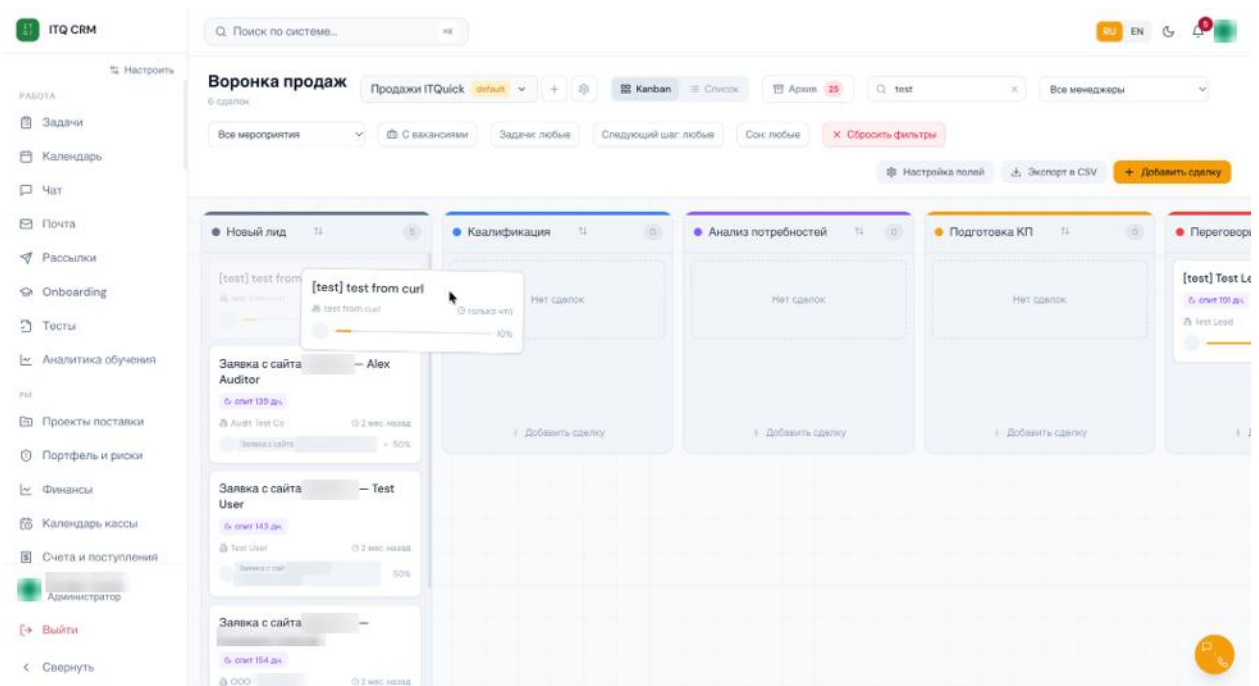


2. Выбрать существующую воронку или создать новую (задать стадии, их цвета, вероятности, признаки выигрыша/проигрыша).

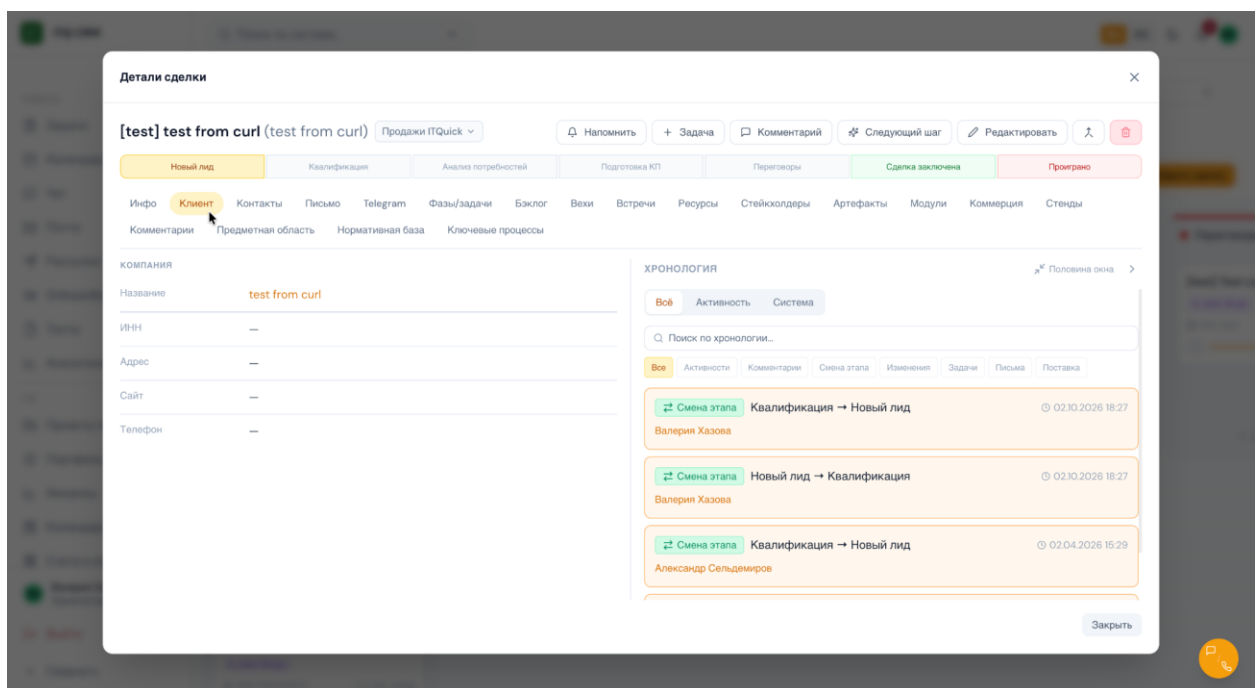


3. Создать сделку, заполнив её параметры и, при необходимости, значения дополнительных полей.

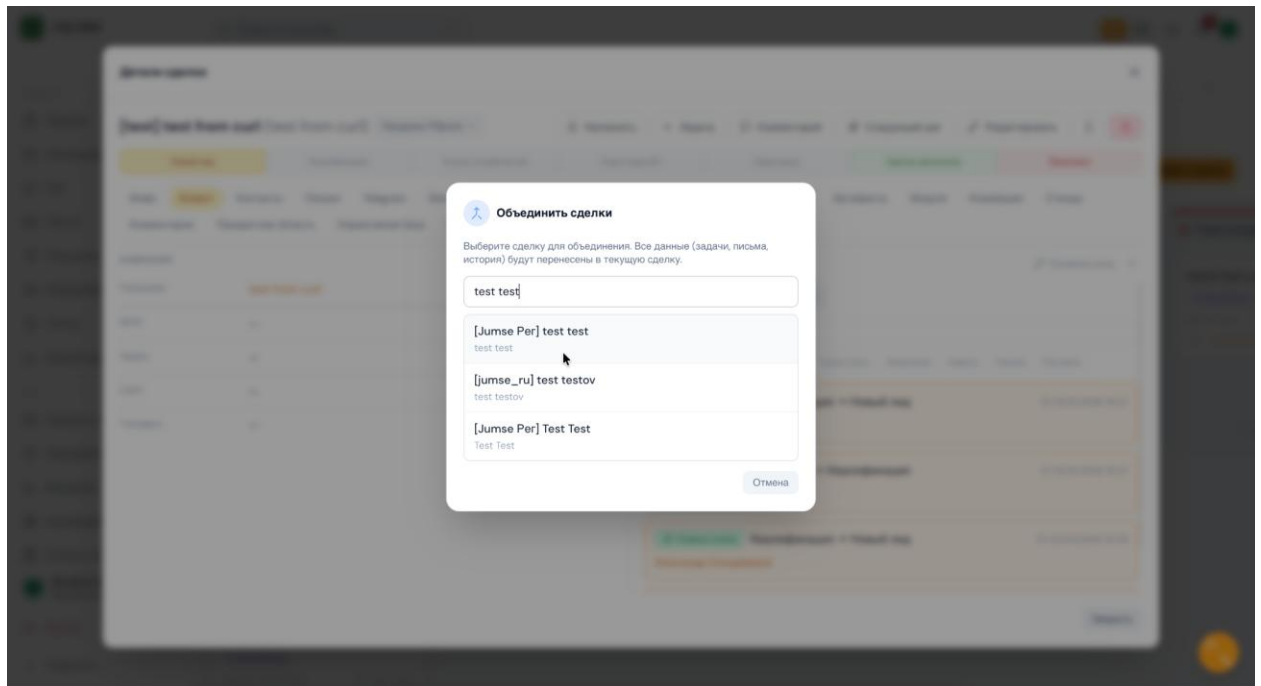
4. Перемещать сделку между стадиями перетаскиванием карточки. При смене стадии Система автоматически фиксирует историю переходов.



5. Для просмотра и ведения сделки открыть её карточку и работать с вкладками («Инфо», «Клиент», «Контакты», «Задачи», «Email», «Telegram» и др.).



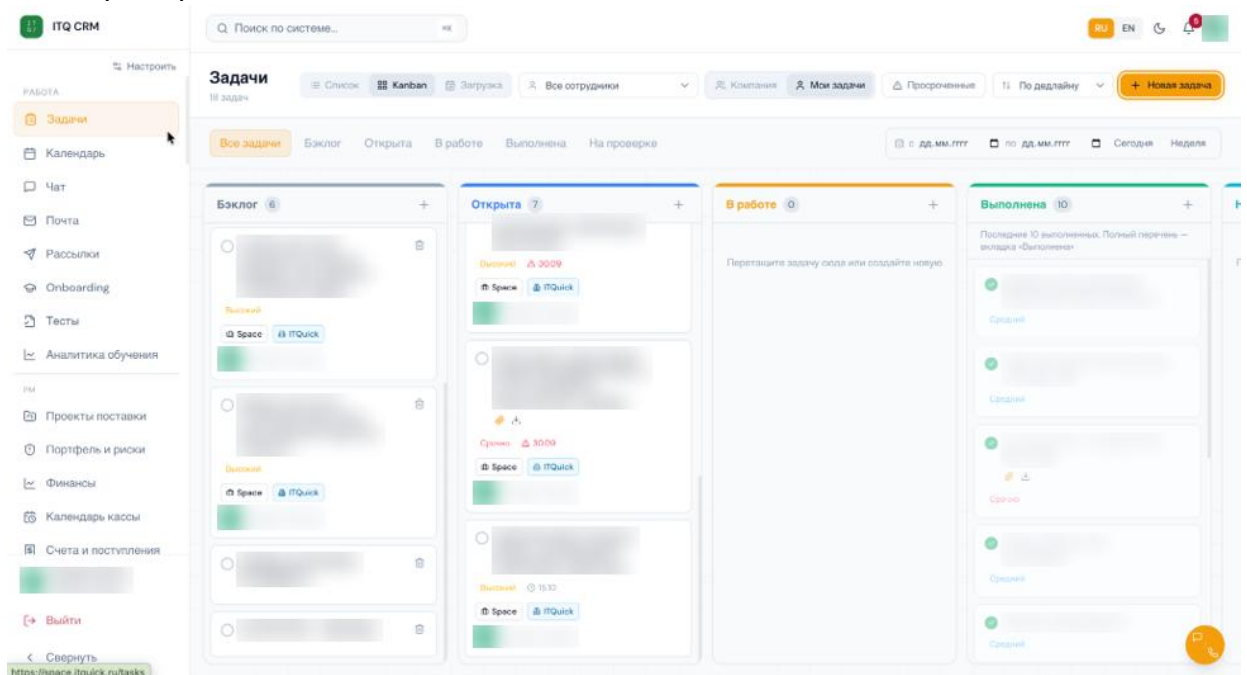
6. При необходимости выполнить объединение дублирующихся сделок, перевод в архив, назначение тегов.



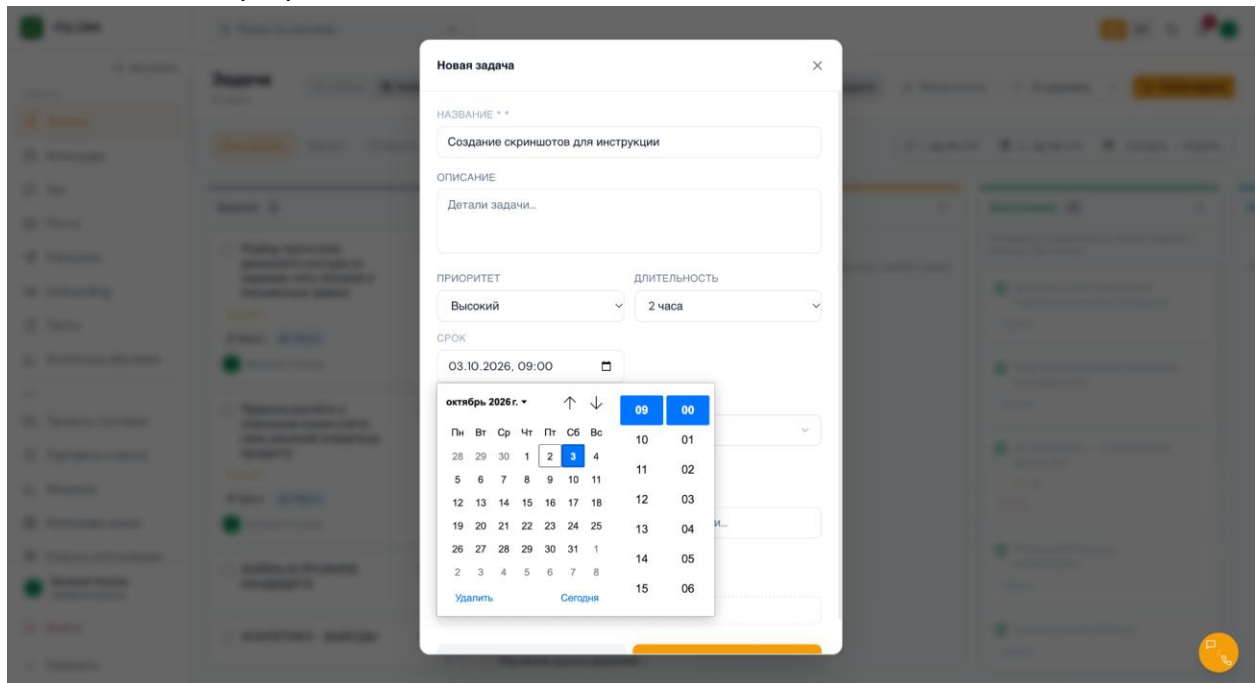
Если пользователю назначен уровень доступа «только свои», в воронке отображаются только сделки, назначенные пользователю или созданные им.

3.4. Управление задачами

1. Открыть раздел «Задачи».

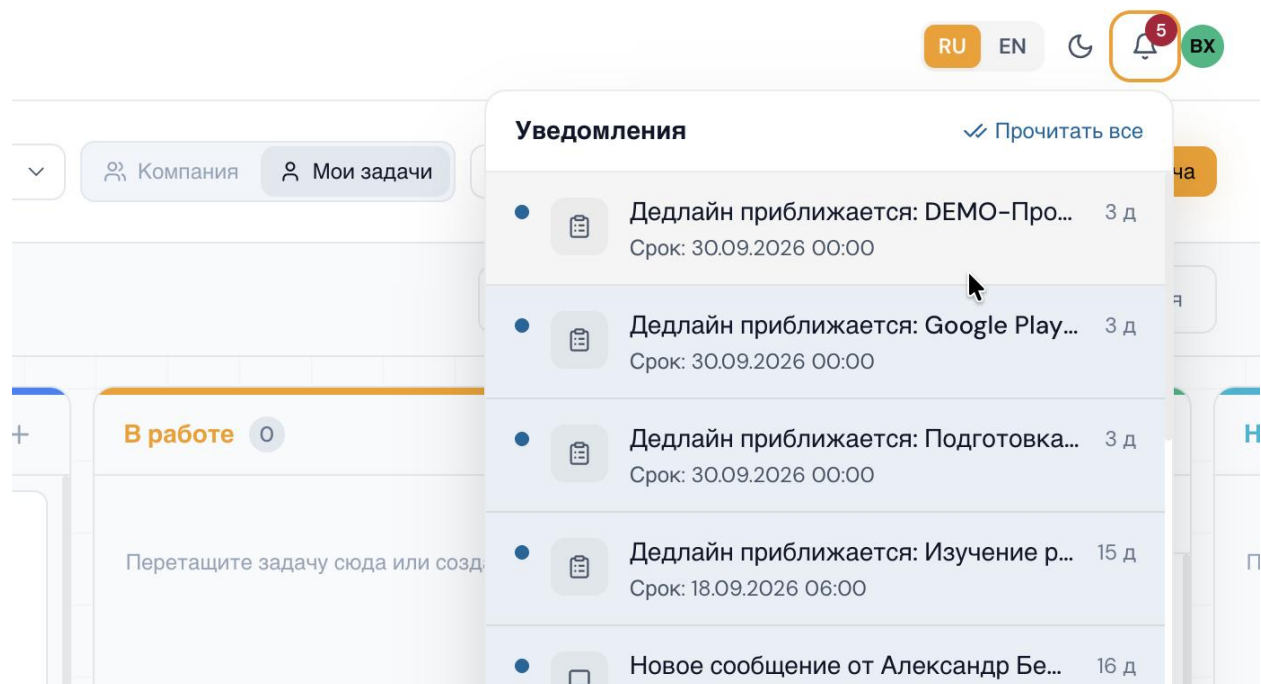


2. Создать задачу: указать наименование, приоритет, статус, срок исполнения, длительность, исполнителя; при необходимости привязать задачу к клиенту или сделке, прикрепить вложения.



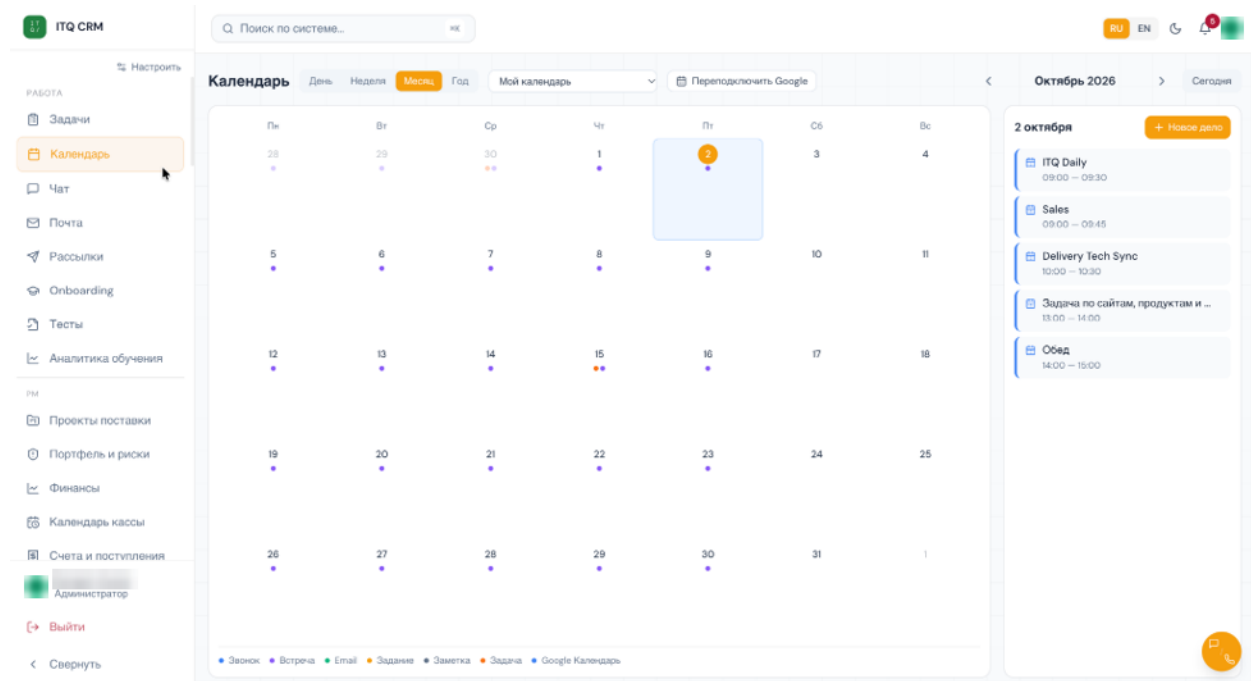
3. Перемещать задачи между статусами перетаскиванием, отмечать выполнение.

По задачам с установленным сроком Система формирует напоминания и уведомления (в том числе с доставкой в Telegram при настроенной привязке).

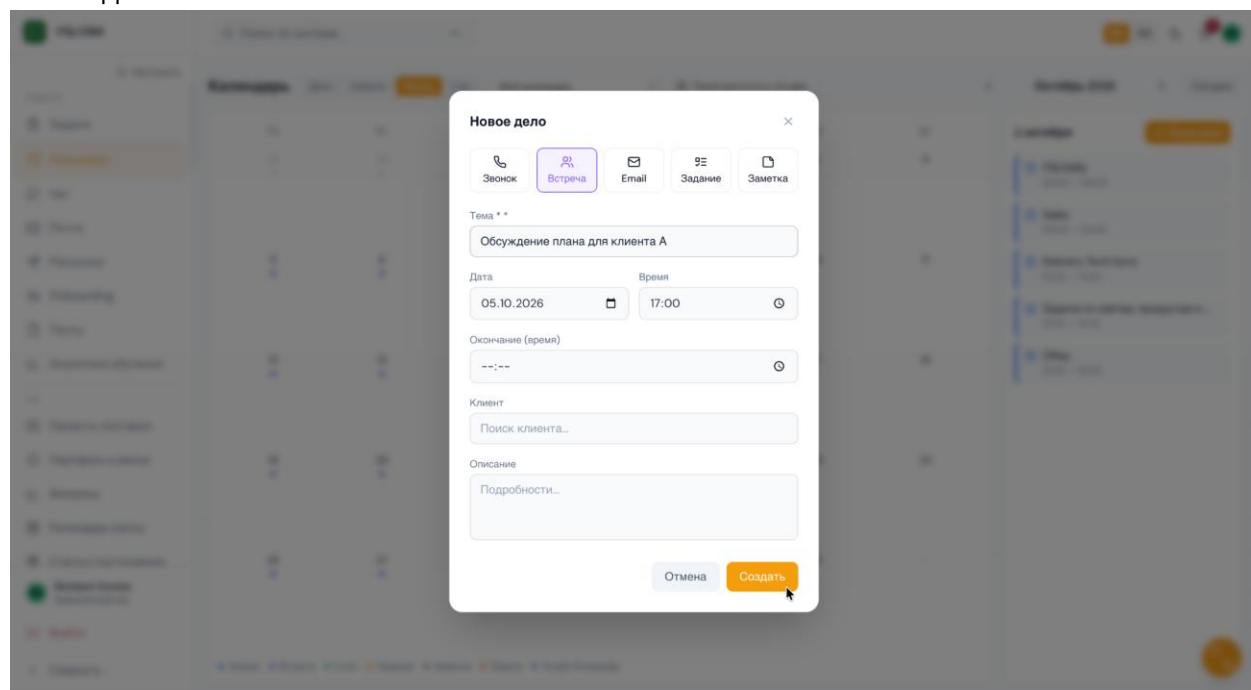


3.5. Работа с календарём

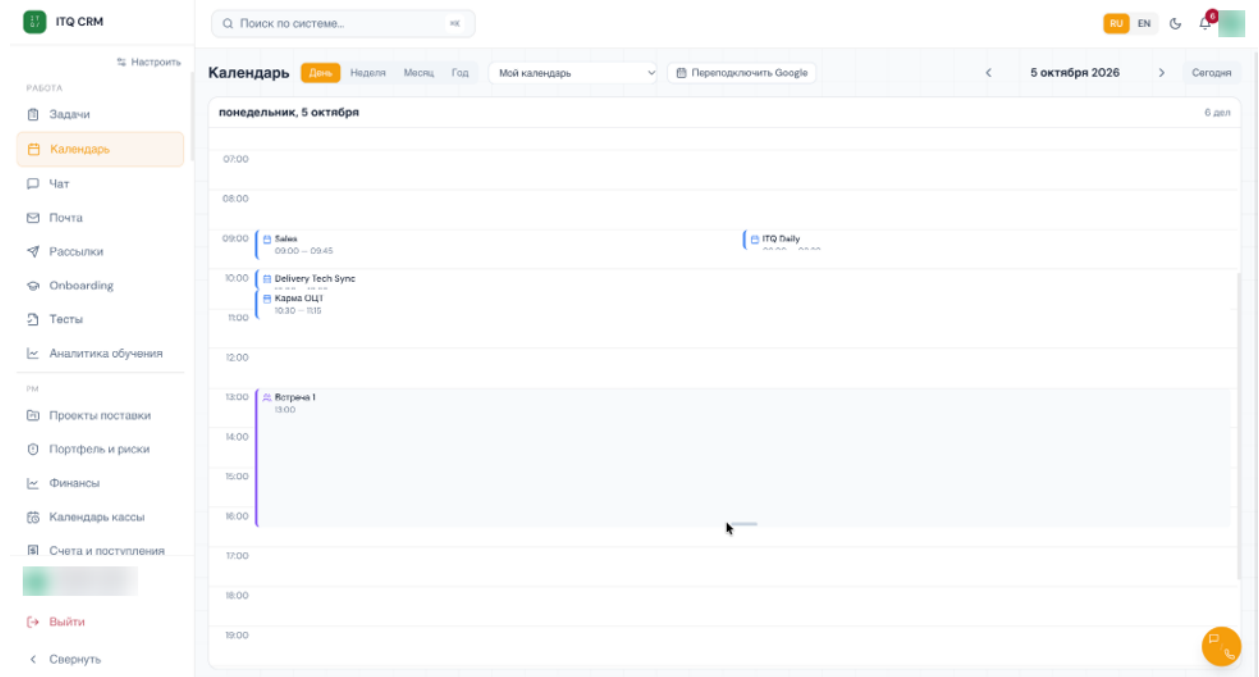
1. Открыть раздел «Календарь».



2. Создать событие (активность) кликом по нужному интервалу либо через форму создания.



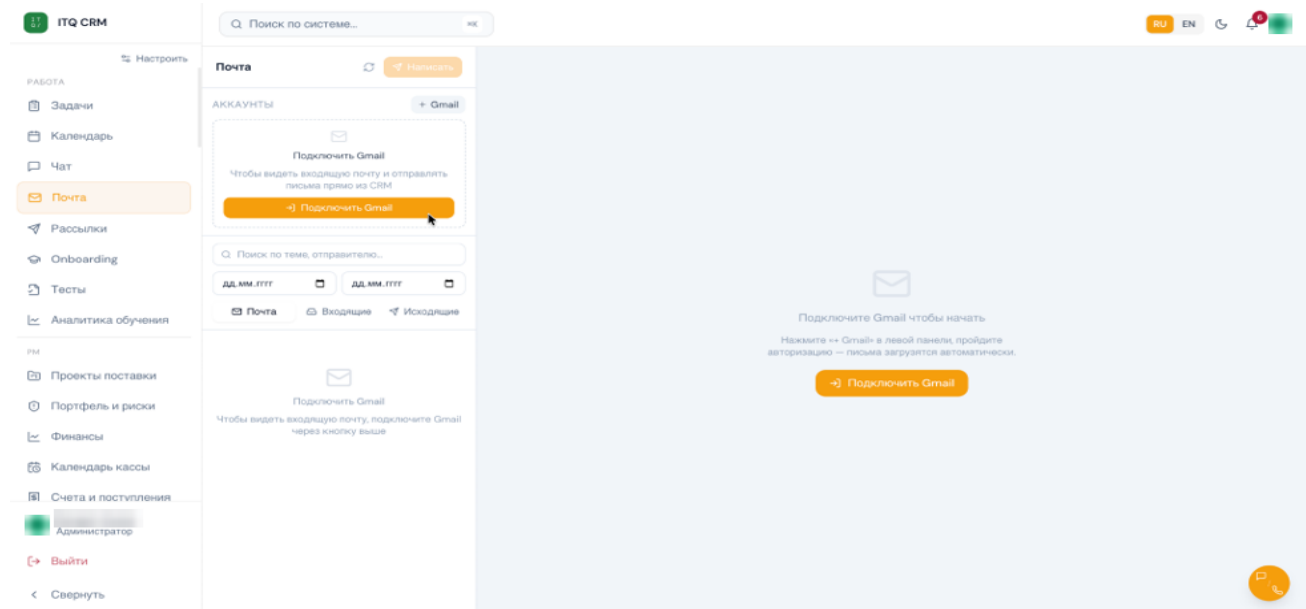
3. Изменять время и длительность событий перетаскиванием и растягиванием (шаг — 15 минут), отмечать выполнение или удалять события.



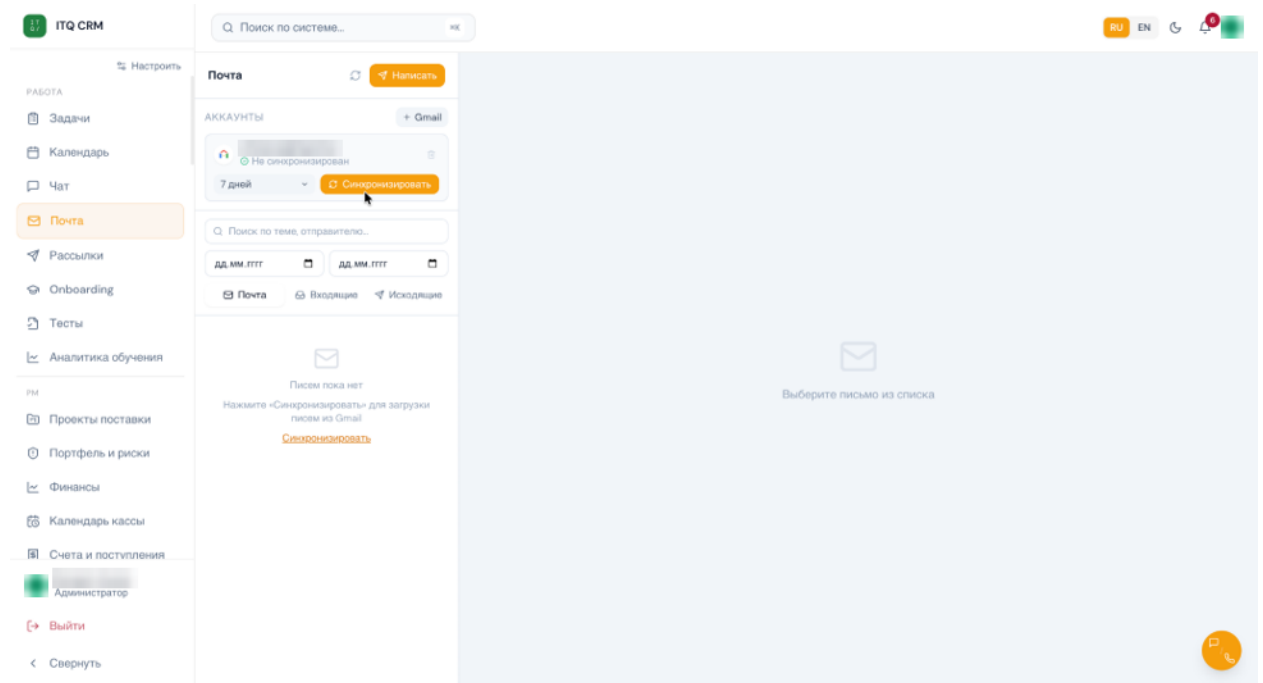
4. При подключённой интеграции события могут синхронизироваться с внешним календарём (Google Calendar).

3.6. Работа с электронной почтой

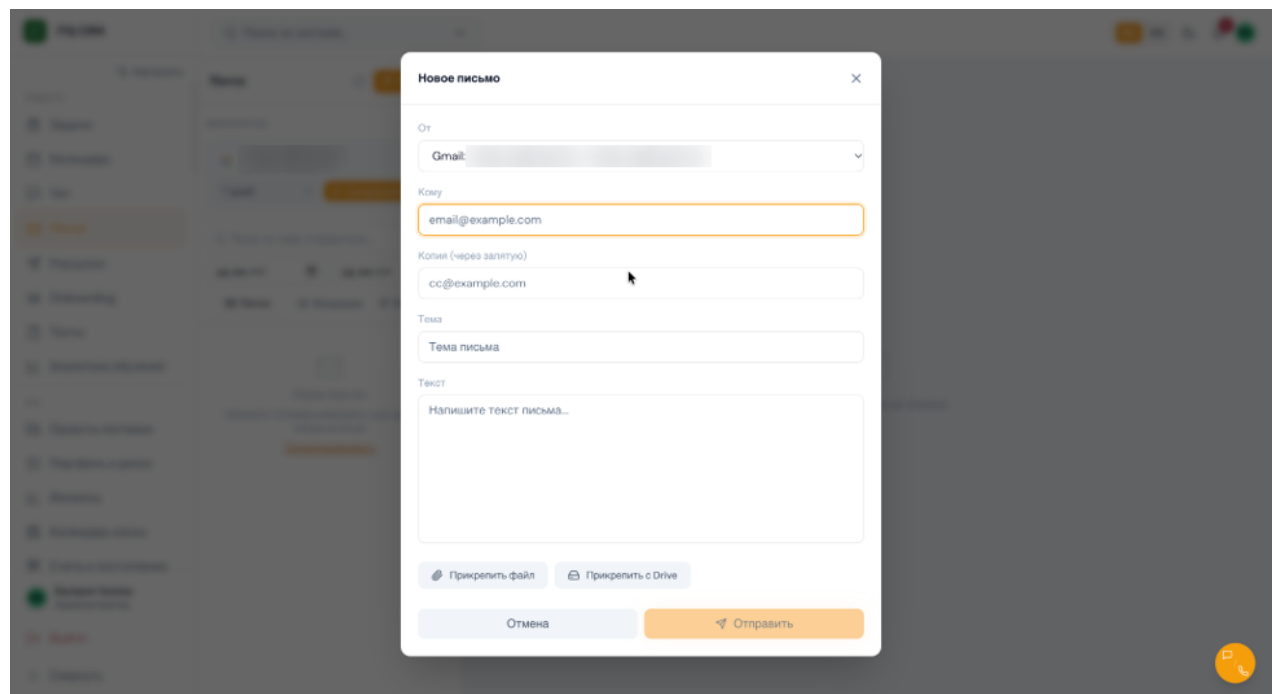
1. Открыть раздел «Почта».
2. При первом использовании подключить почтовый ящик (по протоколам IMAP/SMTP или через авторизацию Google).



3. Выполнить синхронизацию писем; просматривать письма по папкам «Все» / «Входящие» / «Исходящие», применять фильтр по периоду.

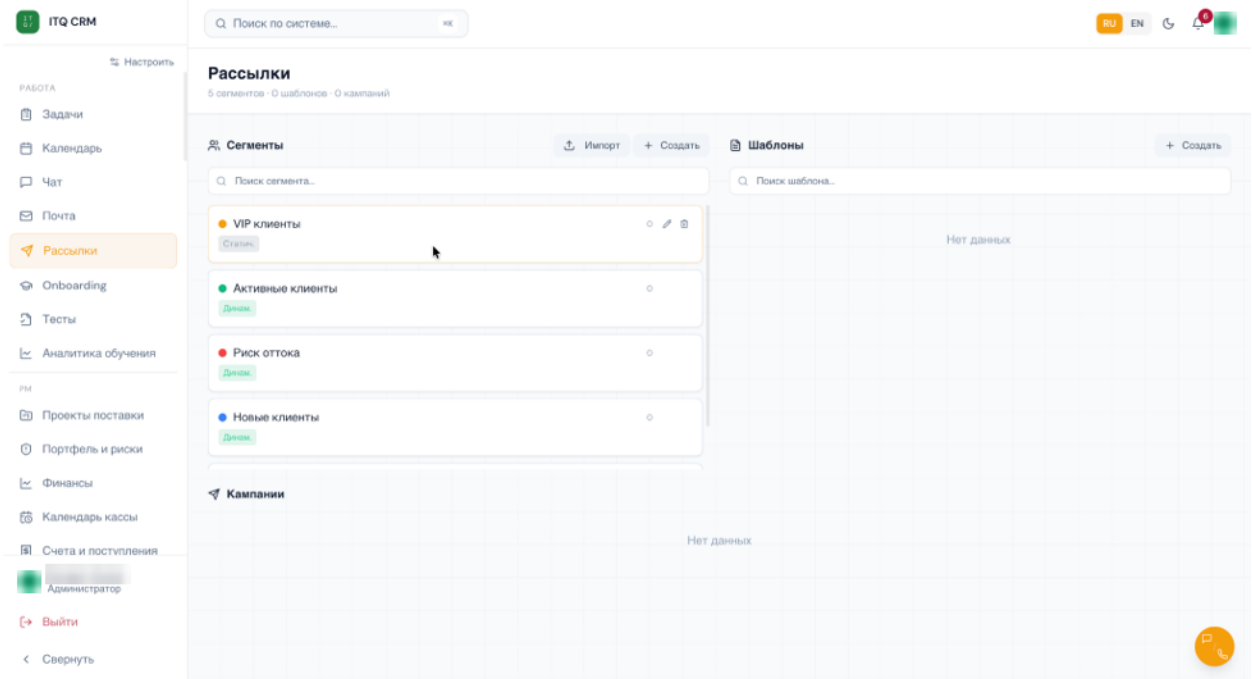


4. Для написания письма открыть окно создания, при необходимости прикрепить вложения.

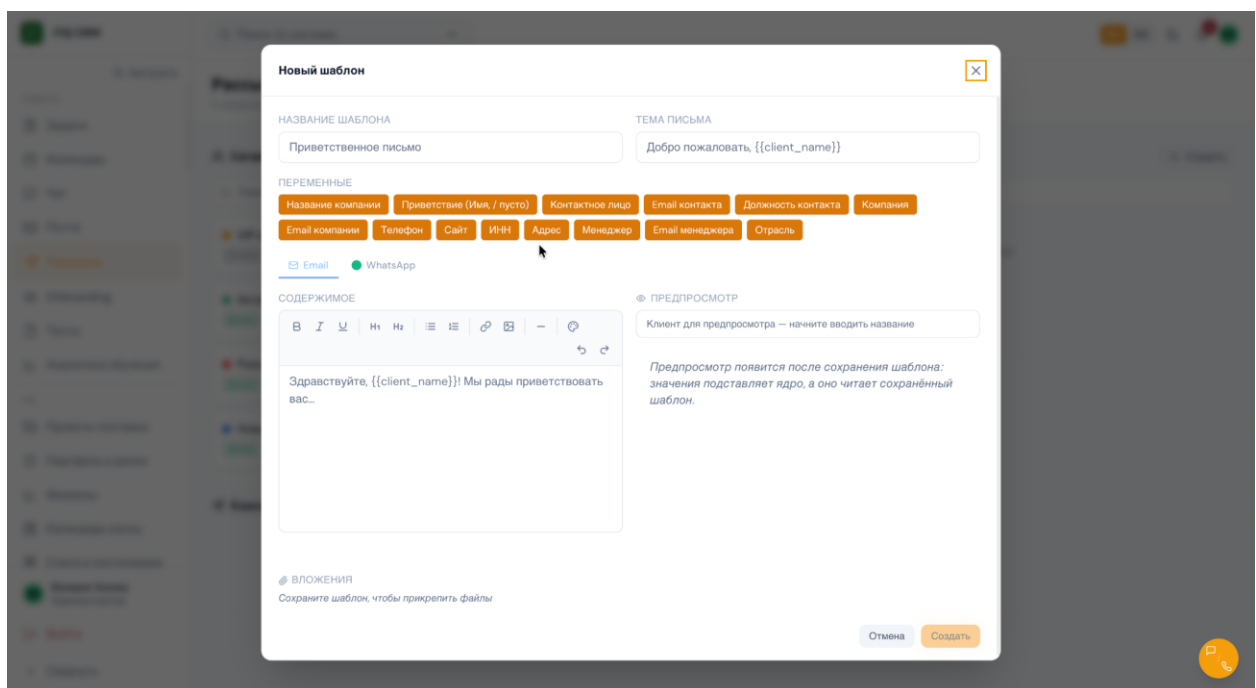


3.7. Массовые рассылки

1. Открыть раздел «Рассылки».
2. Сформировать сегмент получателей по критериям (размер организации, уровень риска, отрасль, регион, статус, выручка, скоринг) либо выбрать готовый пресет.



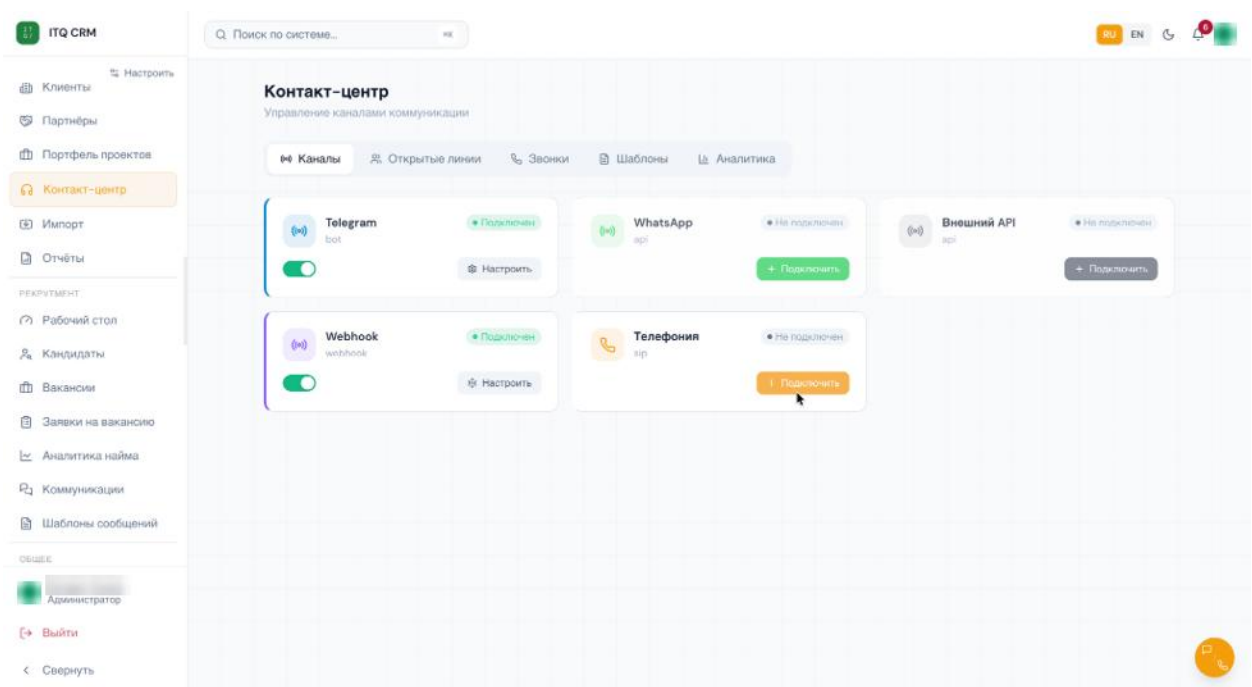
3. Подготовить шаблон сообщения (с предпросмотром и вложениями).



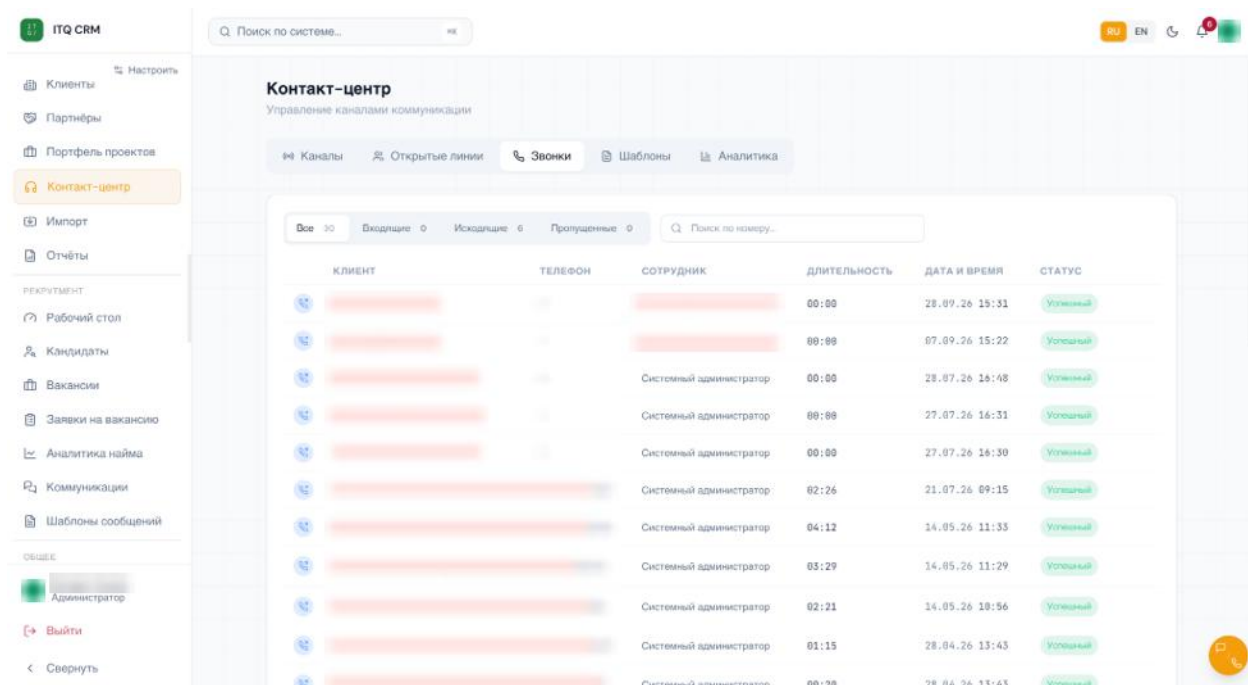
4. Создать кампанию, выбрать канал отправки («Электронная почта» / «WhatsApp» / «Авто»), задать список получателей и исключения.
5. Запустить кампанию. Отправка выполняется партиями с паузами между сообщениями (для снижения риска блокировок). Система отслеживает открытия писем и учитывает отписки; статусы получателей и кампании отображаются в интерфейсе.

3.8. Телефония (звонок из браузера)

1. При подключённой телефонии инициировать звонок клиенту с его карточки (кнопка вызова) либо по номеру телефона в интерфейсе.

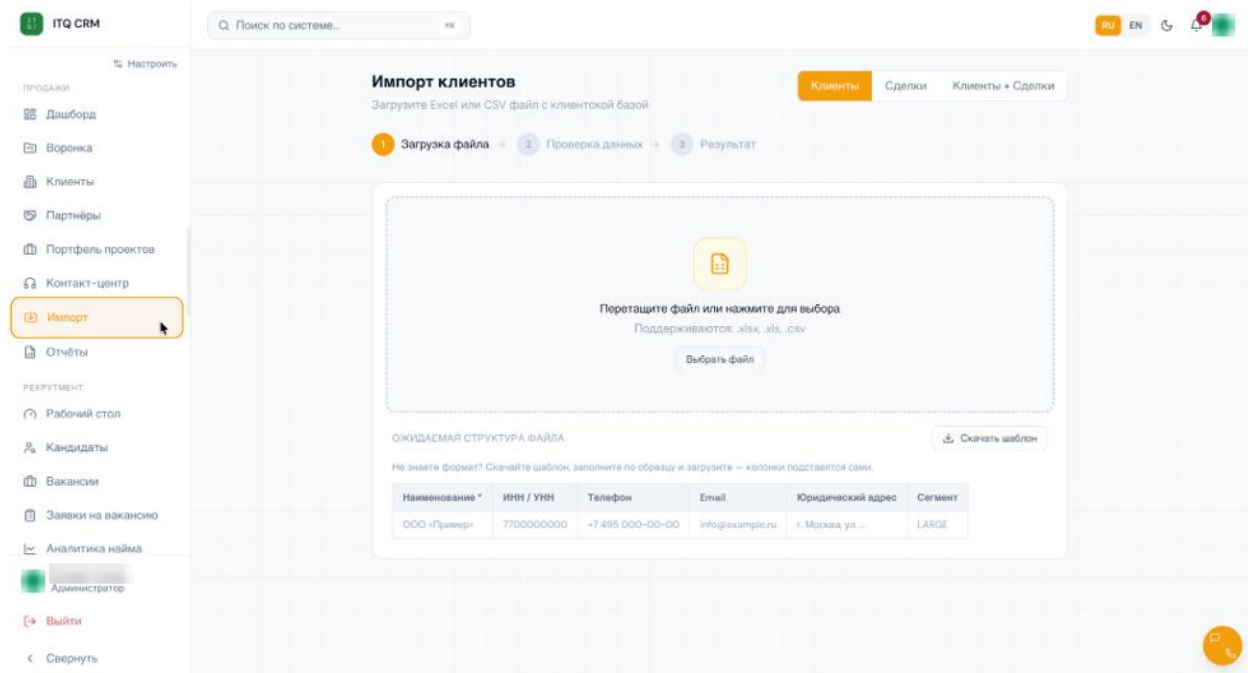


2. Разговор ведётся через программный телефон в браузере (технология WebRTC) либо по механизму обратного вызова оператора связи.
3. Информация о звонках фиксируется в журнале звонков и в истории взаимодействий по клиенту; предусмотрен поиск клиента по номеру телефона.



3.9. Импорт данных

1. Открыть раздел «Импорт».



2. Пройти шаги мастера: «Загрузка» (выбор файла Excel/CSV) → «Сопоставление» (автоматическое и ручное сопоставление колонок) → «Предпросмотр» (проверка данных, ошибки выделяются) → «Готово» (выполнение импорта).

ITQ CRM

Поиск по системе...

RU EN

Настроить

ПРОДАЖИ

- Дашборд
- Воронка
- Клиенты
- Партнёры
- Портфель проектов
- Контакт-центр
- Импорт**
- Отчёты

РЕКРУТМЕНТ

- Рабочий стол
- Кандидаты
- Вакансии
- Заявки на вакансию
- Аналитика найма
- Администратор

Выйти

Свернуть

Импорт клиентов

Загрузите Excel или CSV файл с клиентской базой

1 Загрузка файла → 2 Проверка данных → 3 Результат

7 Строк в файле

0 Готовы к импорту

7 С ошибками

Выгрузка.csv 1.5 KB

Целевая воронка

Назначьте импортируемых клиентов в воронку (по умолчанию)

Воронка продаж → — не назначать —

Малпинг колонок

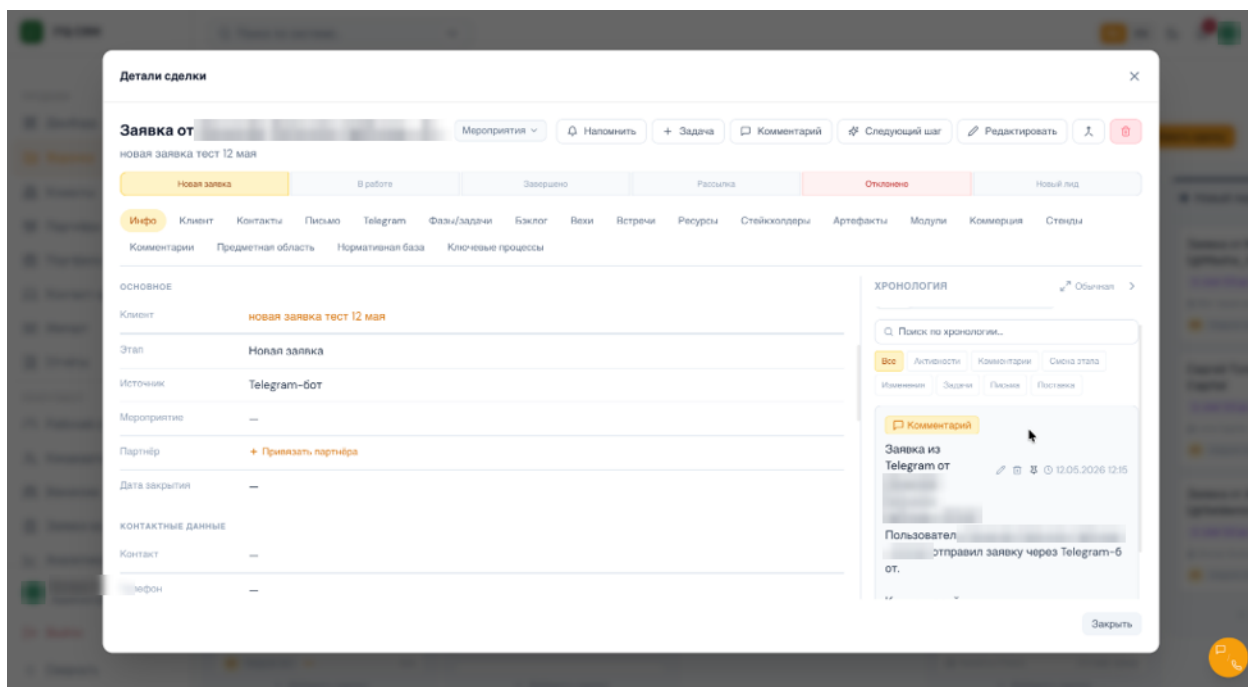
Сопоставьте колонки файла с полями CRM

Наименование *	→ — не импортировать —
Краткое название	→ — не импортировать —
ИНН / УИН	→ — не импортировать —
Орг.-правовая форма	→ — не импортировать —

3. Поддерживается комбинированный импорт (организация, до трёх контактных лиц и сделка в одной строке). Действуют ограничения на размер файла и допустимые форматы (xlsx, xls, csv).

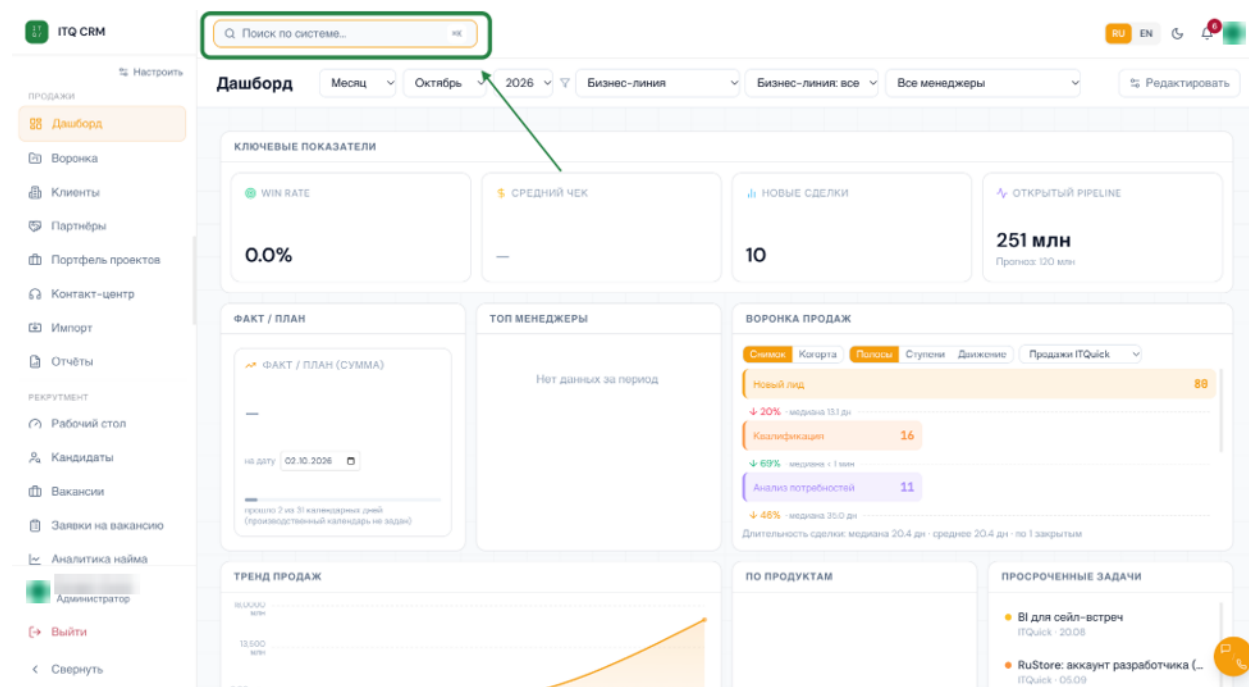
3.10. Приём внешних заявок через публичные анкеты

1. Публичная анкета доступна по внешней ссылке без авторизации.
2. После заполнения и отправки анкеты Система автоматически создаёт клиента, контактное лицо и сделку в соответствующей воронке и формирует уведомление ответственному сотруднику. Результаты анкеты доступны на вкладке «Опрос» карточки сделки.



3.11. Глобальный поиск

Для сквозного поиска по всем сущностям Системы (клиенты, сделки, задачи, контакты и др.) использовать поле глобального поиска в верхней панели: ввести запрос и просмотреть сводную выдачу с переходом к найденным объектам.



4. Администрирование

Раздел предназначен для пользователей с ролью «Администратор» / «Суперадминистратор».

4.1. Системные настройки

Экран «Настройки» содержит вкладки:

- «Товары» — справочник товаров;
- «Валюты» — справочник валют;
- «Планы» — планы продаж;
- «NBA» (для администратора) — правила рекомендаций «следующего лучшего действия»;
- «Воронки» (для администратора) — управление воронками и стадиями;
- «Телефония» (для администратора) — параметры телефонии и управление добавочными;
- «ИИ» (для администратора) — параметры функций искусственного интеллекта (включение функций, выбор модели). Функции ИИ являются опциональными и по умолчанию отключены;
- «Уведомления» — параметры уведомлений;
- «Оформление» — параметры внешнего вида;
- «Почта» — параметры почтовой подсистемы.

4.2. Управление пользователями и ролями

Экран «Сотрудники» содержит три вкладки.

Вкладка «Сотрудники»:

- поиск (с задержкой ввода), фильтрация по роли и активности;
- создание и редактирование учётных записей сотрудников;
- массовое удаление учётных записей с переназначением связанных данных другому сотруднику;
- настройка персональной области видимости (score) по воронкам и мероприятиям;
- привязка внешнего партнёра к учётной записи (для ограниченного доступа партнёров).

Серверные операции управления пользователями доступны только администраторам.

Вкладка «Роли»:

- редактор гранулярных прав доступа (в формате «раздел → действие → уровень»);
- создание новой роли, в том числе путём копирования прав существующей роли;
- редактирование и удаление ролей.

Системные роли «Суперадминистратор» («SUPER_ADMIN») и «Администратор» («ADMIN») защищены от удаления. Нельзя удалить роль, к которой привязаны активные пользователи.

Вкладка «Кастомные поля»:

- определение дополнительных полей сотрудника (текст, число, дата, логическое значение) для расширения карточки сотрудника.

4.3. Ролевая модель и разграничение доступа

Доступ к данным и функциям Системы регулируется ролевой моделью (RBAC). Права хранятся на уровне роли (а не отдельного пользователя) в виде набора «раздел → действие → уровень доступа»:

- для действий просмотра, изменения и удаления предусмотрены уровни «все записи» («all»), «только свои» («own») и «нет доступа» («none»);
- для действий создания, экспорта, импорта и ряда других — признак «разрешено / запрещено».

Уровень «только свои» ограничивает видимость записей теми, которыми пользователь владеет (назначенные ему или созданные им). Роли «Администратор» и «Суперадминистратор» имеют полный доступ ко всем разделам.

Предусмотренные роли: «Суперадминистратор», «Администратор», «Руководитель продаж», «Старший менеджер», «Менеджер», «Аналитик», «Наблюдатель», «Внешний партнёр». Возможно создание собственных (кастомных) ролей с произвольным набором прав.

Для сделок дополнительно поддерживается матрица прав по конкретным воронкам: базовый уровень доступа к сделкам может переопределяться отдельно для каждой воронки.

Внешние (ограниченные) пользователи — партнёры — работают в изолированном режиме: им доступны только разрешённые разделы (как правило, просмотр клиентов, сделок и воронок), а фактическая изоляция данных обеспечивается на стороне сервера.

4.4. Уведомления

Администраторам и пользователям доступна настройка предпочтений уведомлений, привязка и отвязка Telegram для получения уведомлений, создание напоминаний и отметка уведомлений прочитанными.

4.5. Мониторинг

Экран «Мониторинг» (для администратора) содержит вкладки:

- «Система» — загрузка процессора, оперативной памяти, время непрерывной работы;
- «Ошибки» — журнал ошибок Системы с возможностью отметки об устранении инцидента.

Дополнительно доступна проверка работоспособности Системы (health-check), контролирующая доступность базы данных и служебного хранилища.

4.6. Разделы, доступные только администраторам

К разделам, доступным исключительно пользователям с ролью «Администратор» / «Суперадминистратор», относятся: «Бэклог», «Сотрудники», «Contact Center», «Мониторинг», «Отчёты».

5. Информация для контактов

Правообладатель и разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «АЙТИ ХАЙТЭК».

ИНН 7743355630, КПП 774301001, ОГРН 1217700097120.

Адрес: 125315, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Сокол, пр-кт Ленинградский, д. 80Б, к. 3, помещ. 14/Т.

Телефон: +7 (495) 147-37-06.

Адрес электронной почты: i@itquick.ru.