

iMobile

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«FORMAT»

Версия 1.6.0

Руководство пользователя

IM.FORMATA.RU.03

Листов 9

2026

АННОТАЦИЯ

Руководство описывает работу пользователя с прикладным решением Formata CRM, входящим в программу Formata версии 1.6.0: вход в программу, устройство рабочего окна, работу со списками и карточками, основные операции с клиентами, лидами, сделками, задачами, документами и складом.

Документ предназначен для сотрудников отделов продаж, склада и руководителей. Названия пунктов меню, полей и кнопок приведены так, как они выводятся при русском языке интерфейса в исходной поставке; администратор заказчика может изменить формы и меню, тогда вид экранов будет отличаться.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Назначение	4
2. Условия работы	4
3. Начало работы	4
3.1. Вход	4
3.2. Рабочее окно	4
3.3. Демонстрационный показ	5
4. Основные операции	5
4.1. Работа со списками	5
4.2. Компании и контакты	5
4.3. Лиды	5
4.4. Сделки	6
4.5. Задачи	6
4.6. Документы	6
4.7. Аналитика и отчёты	6
4.8. Импорт компаний и лидов	7
4.9. Почта и сообщения	7
4.10. Склад	7
4.11. Бюджеты	7
5. Сообщения и типичные затруднения	8
6. Завершение работы	8
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	9

1. НАЗНАЧЕНИЕ

Formata CRM предназначена для ведения базы компаний и контактов, учёта обращений (лидов) и сделок, планирования задач, хранения документов, переписки с клиентами, учёта товаров на складе и платежей.

Состав разделов и доступные действия зависят от ролей, которые назначил администратор: пункты меню и формы, на которые нет прав, не показываются либо открываются только для просмотра.

2. УСЛОВИЯ РАБОТЫ

- Рабочее место: компьютер с браузером Google Chrome или Microsoft Edge и доступ по сети к серверу программы.
- Адрес программы, логин и пароль выдаёт администратор.
- Программа работает во вкладке браузера; установка на компьютер не требуется. Браузер может предложить установить программу как приложение — на состав функций это не влияет.
- Специальной подготовки не требуется; достаточно навыков работы с браузером.

3. НАЧАЛО РАБОТЫ

3.1. Вход

- 1) Открыть адрес программы в браузере.
- 2) В окне входа выбрать язык в поле «Язык», заполнить поля «Логин» и «Пароль».
- 3) Нажать «Войти».

После пяти неудачных попыток подряд вход по этому логину блокируется на время, заданное администратором (в исходной поставке — на 10 минут).

3.2. Рабочее окно

- Слева находится главное меню. В исходной поставке в нём есть пункты «Сообщения», «Почта», «Рабочий стол», «Компании», «Контакты», «Лиды», «Сделки», «Доска», «Документы», «Задачи», «Аналитика», «Отчёты», «Импорт», «Бюджеты», раздел «Склад» и пункты администрирования.
- Каждая форма открывается во вкладке. Одновременно открыто не более шести вкладок: при открытии седьмой закрывается та, к которой дольше всего не обращались; вкладки с несохранёнными изменениями не закрываются. Повторный выбор уже открытой формы возвращает к её вкладке.
- Щелчок правой кнопкой мыши по вкладке открывает команды «Закрыть остальные» и «Закрыть все»; щелчок средней кнопкой закрывает вкладку.
- Кнопка «Уведомления» со значком колокольчика открывает список уведомлений; команда «Прочитать все» снимает отметки о непрочитанных.

- «Рабочий стол» показывает число компаний, открытых лидов и сделок, сумму выигранных сделок и список «Мои открытые задачи».

3.3. Демонстрационный показ

Если в окне входа отметить «Показать демо-тур после входа», после входа откроется окно выбора сценария: «Обзор Formata CRM», «Путь продажи: лид → сделка → аналитика», «Архитектура и требования», «Дизайнер и возможности». Показ сам открывает формы и подсвечивает элементы. Кнопка «Вперёд →» переходит к следующему шагу, «Пауза» останавливает автоматический показ, «Выйти» или клавиша Esc завершает его.

4. ОСНОВНЫЕ ОПЕРАЦИИ

4.1. Работа со списками

- 1) Открыть список из меню, например «Компании».
- 2) Для сортировки щёлкнуть заголовок столбца; повторный щелчок меняет направление.
- 3) Для отбора нажать «Фильтр» над таблицей и ввести значение под заголовком нужного столбца. Кнопка «сброс» снимает все отборы.
- 4) Для перехода по страницам пользоваться кнопками под таблицей; там же показаны номер страницы и общее число строк.
- 5) Двойной щелчок по строке открывает карточку записи.

4.2. Компании и контакты

Добавление компании:

- 1) Открыть «Компании», нажать «+ Компания».
- 2) Заполнить поля «Название», «ИНН», «Отрасль», «Город», «Телефон», «Сайт», выбрать ответственного в поле «Менеджер».
- 3) Нажать «Сохранить».

Контакт добавляется так же: «Контакты» → «+ Контакт», поля «Фамилия», «Имя», «Должность», «Компания», «E-mail», «Телефон». В карточке контакта таблица «Компании и роли» позволяет связать контакт с несколькими компаниями. Кнопка «Написать письмо» открывает форму письма на адрес контакта.

4.3. Лиды

Регистрация обращения:

- 1) Открыть «Лиды», нажать «+ Лид».
- 2) Заполнить «Заявка», «Контакт», «Компания», «Источник», «E-mail», «Телефон», «Бюджет», выбрать «Статус» и «Менеджер».
- 3) Нажать «Сохранить».

Оценка лида: в карточке нажать «Оценить ИИ». Программа запишет оценку от 0 до 100 в поле «AI-скор» и покажет пояснение. В зависимости от настройки сервера оценка рассчитывается по встроенным правилам либо внешним сервисом ИИ.

Преобразование в сделку: в карточке лида нажать «Конвертировать в сделку». Программа найдёт компанию по названию или создаст её, создаст контакт и сделку и сообщит номер сделки. Повторное преобразование того же лида не выполняется.

4.4. Сделки

- 1) Открыть «Сделки», нажать «+ Сделка» либо открыть существующую двойным щелчком.
- 2) Заполнить «Название», выбрать «Воронка» и «Этап», указать сумму, «Ожид. закрытие», «Компания», «Контакт», «Менеджер».
- 3) Нажать «Сохранить».

Особенности:

- список этапов зависит от выбранной воронки;
- при переводе сделки в проигранные обязательно заполняется «Причина проигрыша»;
- закрытую сделку может открыть заново только пользователь с ролью admin или manager;
- кнопка «+ Заметка/Активность» добавляет запись в ленту «Активности»;
- в карточке сделки доступны её документы и вложения.

Раздел «Доска» показывает сделки карточками по этапам воронки. Чтобы сменить этап, карточку перетаскивают мышью в другой столбец.

4.5. Задачи

- 1) Открыть «Задачи», нажать «+ Задача».
- 2) Заполнить «Название», выбрать «Тип» (звонок, встреча, письмо, задача), «Статус», «Приоритет», указать «Срок» и «Исполнитель».
- 3) При необходимости связать задачу с компанией, контактом и сделкой, заполнить «Описание».
- 4) Нажать «Сохранить».

Набор статусов зависит от типа задачи. О просроченных задачах исполнитель получает уведомление.

4.6. Документы

- 1) Открыть «Документы», нажать «+ Документ».
- 2) Выбрать «Тип» и «Статус», указать «Дата», «Компания», «Сделка», «Контакт», «Сумма», «Валюта».
- 3) Нажать «Сохранить». Номер присваивается автоматически.
- 4) В поле «Файлы документа» прикрепить файлы.

4.7. Аналитика и отчёты

- «Аналитика» показывает прогноз, сумму открытых сделок, долю выигранных, средний цикл сделки, воронку по этапам, нагрузку менеджеров и выполнение плана за текущий месяц.

- «Отчёты» открывает отчёт по сделкам. Отборы «Воронка», «Менеджер» и «Период» применяются сразу после выбора.

4.8. Импорт компаний и лидов

- 1) Открыть «Импорт».
- 2) В поле «Куда импортировать» выбрать компании или лиды.
- 3) Вставить в поле «CSV» текст: первая строка — заголовки. Для лидов: `title, company_name, contact_name, email, phone;` для компаний: `name, city, phone, industry.`
- 4) Нажать «Импортировать».

4.9. Почта и сообщения

- «Почта» показывает письма подключённых почтовых ящиков. Доступны создание письма, ответ и пересылка, вложения. Ящики подключают в форме «Почтовые ящики».
- «Сообщения» — переписка сотрудников в личных и групповых чатах. К сообщению можно приложить файл, сообщение можно изменить или переслать. Голосовые звонки не поддерживаются.

4.10. Склад

Оформление складского документа:

- 1) В разделе «Склад» открыть «Движение товара», нажать «+ Добавить». Для продажи используется пункт «Продажа».
- 2) В шапке выбрать «Операция», «Склад», при перемещении — «Склад-получатель», указать «Дата» и «Контрагент», нажать «Сохранить».
- 3) Добавить строки: «Со склада» — выбор из имеющихся остатков, «Из карточки» — выбор из перечня товаров, «Работа» — работа или услуга.
- 4) Сменить состояние документа: «Резерв» резервирует товар, «Провести» изменяет остатки, «Распроектировать» отменяет проведение.
- 5) Нажать «Печать», в окне «Печать документа» дважды щёлкнуть нужную форму. Показываются формы, применимые в стране документа, и универсальные.

Остатки изменяются только документами. Пункт «Остатки» показывает проведённое количество, резерв и доступное количество по складам, партиям и ячейкам. Пункт «Отрицательные остатки» позволяет оформить приход на позиции, ушедшие в минус.

4.11. Бюджеты

Пункт «Бюджеты» открывает список бюджетов с планом, фактом и остатком. Кнопка «+ Бюджет» создаёт бюджет, «По клиентам» показывает взаиморасчёты по клиентам, «Журнал изменений» — историю правок. Платёж вносится в карточке бюджета в окне «Провести платёж» с указанием счёта и даты.

5. СООБЩЕНИЯ И ТИПИЧНЫЕ ЗАТРУДНЕНИЯ

Сообщение или признак	Причина	Действие
«неверный логин или пароль»	Ошибка в логине или пароле либо учётная запись отключена	Проверить раскладку и регистр, обратиться к администратору
«слишком много неудачных попыток входа — повторите через N мин»	Сработала временная блокировка входа	Повторить вход по истечении указанного времени
«Сессия истекла — войдите заново»	Истёк срок действия входа или служба была перезапущена	Войти заново; несохранённые изменения в открытых формах могут быть потеряны
«Проверьте выделенные поля»	Не заполнены обязательные поля или значение не прошло проверку	Исправить выделенные поля и сохранить снова
«ошибка сохранения», «ошибка скрипта»	Сервер отклонил операцию	Прочитать текст сообщения; если причина неясна, сообщить администратору текст и время
«Офлайн — сохранение поставлено в очередь»	Нет связи с сервером	Продолжать работу; после восстановления связи появится «Синхронизировано офлайн-действий»
Пункт меню отсутствует или поля формы недоступны для изменения	Недостаточно прав	Обратиться к администратору
Вкладка закрылась сама	Превышен предел открытых вкладок	Открыть форму заново из меню
Надписи выведены ключами вида @t:... или выбранный язык не применился	В браузере осталась прежняя версия оболочки	Обновить страницу сочетанием Ctrl+F5; если не помогло, обратиться к администратору

Если два пользователя одновременно изменяют одну запись, сохраняются поля, изменённые тем, кто записал позже. Перед правкой карточки, открытой давно, её следует открыть заново.

Изменения в списках, сделанные другими пользователями, появляются в открытой вкладке без обновления страницы.

6. ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ

- 1) Сохранить изменения в открытых карточках.
- 2) Нажать «Выйти» в рабочем окне.

При закрытии вкладки браузера без выхода вход также прекращается: для продолжения работы потребуется войти заново.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Версия документа	Дата	Версия программы	Содержание изменения
1.0	2026-10-06	1.6.0	Первая редакция документа