
Fora CRM. Инструкция по эксплуатации

Назначение системы, функциональные возможности и порядок работы пользователей и администраторов

Дата:	20.08.2026
Версия:	1.2
Заказчик:	ООО «ФБ Консалт»
Исполнитель:	ФБ Консалт



Содержание

Содержание.....	2
Fora CRM. Инструкция по эксплуатации	3
Лист изменений.....	3
1. Общие сведения.....	3
2. Начало работы	4
3. Функциональные возможности системы	4
4. Администрирование системы.....	6
5. Резервное копирование и восстановление	6
6. Информационная безопасность	7
7. Техническая поддержка.....	7
8. Состав документации.....	7



Fora CRM. Инструкция по эксплуатации

Параметр	Значение
Наименование системы	Fora CRM
Версия документа	1.2
Дата выпуска	20.08.2026
Разработчик	ООО «ФБ Консалт»

Лист изменений

Версия	Дата	Изменения
1.0	20.08.2026	Первоначальная редакция
1.1	20.08.2026	Расширено описание функциональных возможностей системы
1.2	20.08.2026	Актуализирована структура документа

1. Общие сведения

Fora CRM — система управления взаимодействием с клиентами (CRM), предназначенная для автоматизации продаж и клиентского обслуживания. Система ориентирована на организации финансового сектора и компании, для которых важен единый порядок ведения клиентской базы, контроль процесса продаж и отчётность для руководства.

Fora CRM развёртывается на инфраструктуре заказчика и работает через интернет-браузер, что не требует установки дополнительного программного обеспечения на рабочие места пользователей.

Основные разделы системы:

- Клиенты (юридические и физические лица, private banking, индивидуальные предприниматели);
- Группы компаний;
- Контакты;
- Наводки;
- Сделки;
- Дела и Задачи;
- Календарь;
- Обращения и Заявки на продукт;
- Потребности и Согласования;
- Конкуренты;
- Маркетинговые кампании и Мероприятия;
- Колл-центр (телефония);
- Чат и коммуникации;
- Дашборды и виджеты;
- Отчёты;
- ИИ-ассистент.

2. Начало работы

2.1. Вход в систему

Для входа в систему пользователю необходимы имя пользователя и пароль, которые предоставляет администратор системы.

Порядок входа:

1. Откройте интернет-браузер и перейдите по адресу портала системы (адрес предоставляет администратор).
2. Введите имя пользователя и пароль в соответствующие поля.
3. Нажмите кнопку «Вход».
4. Если в организации настроена двухфакторная аутентификация, введите код подтверждения.

2.2. Рабочее место пользователя

Рабочая область системы включает: навигационную панель, главное меню, область поиска, область уведомлений, ленту новостей и встроенную справку. При переходе между разделами взаимное расположение основных блоков не изменяется.

В области уведомлений отображаются счётчики запланированных и просроченных активностей (звонков, встреч, дел, задач). Лента новостей информирует о событиях системы и действиях коллег в соответствии с правами доступа.

2.3. Поиск информации

Доступны следующие способы поиска:

- быстрый поиск по ключевым словам;
- расширенный поиск с указанием условий отбора;
- поиск в списочных представлениях разделов.

Списочные представления настраиваются пользователем: состав колонок, фильтры, сортировка, группировка записей, совместный доступ к настроенным представлениям. Поддерживается экспорт данных.

3. Функциональные возможности системы

3.1. Клиентская база

Система позволяет вести единую базу клиентов четырёх типов: юридические лица, физические лица, индивидуальные предприниматели и клиенты private banking.

По каждому клиенту ведётся карточка, содержащая:

- основные сведения о клиенте и контактную информацию;
- состав связанных контактов и менеджеров;
- структуру группы компаний, если клиент входит в её состав;
- сделки, дела, задачи, обращения и заявки на продукты клиента;
- счета, финансовые показатели и историю взаимодействий;
- прикрепленные документы и вложения.

Поддерживаются групповые операции: поиск и слияние дубликатов, экспорт данных, массовое изменение записей. По клиентам ведётся история всех взаимодействий — звонков, встреч, переписки, документов.

3.2. Контакты и группы компаний

Ведётся справочник контактов, связанных с клиентами. Контакт содержит данные сотрудника контрагента или частного лица, с которым работает организация. Контакты связываются с клиентами, сделками, делами и задачами.

Группы компаний объединяют связанные юридические лица в единую структуру и позволяют вести по группе совокупную информацию: финансовые показатели, сделки, отчёты.

3.3. Наводки и потребности

Система поддерживает ведение наводок (первичных сигналов о потенциальной сделке), их квалификацию и передачу в работу. По наводке фиксируются источник, предмет интереса клиента и ответственный сотрудник.

Потребности клиента отражаются в его карточке и используются при подборе продуктов и услуг.

3.4. Сделки и заявки на продукт

Поддерживается ведение сделок с фиксацией ключевых параметров: участники, продукты, ожидаемые суммы и сроки. Ведётся история сделки, её состояние и результат завершения.

Заявки на продукт оформляют потребность клиента в конкретном продукте или услуге организации и позволяют отслеживать обработку заявки.

3.5. Дела, задачи и контроль исполнения

Система позволяет планировать дела (звонки, встречи, переписка) и задачи, назначать исполнителей и контролировать сроки исполнения.

Доступны представления «Мои дела», «Все открытые», «Все завершённые», а также списки открытых и закрытых задач. Ход выполнения отражается в списочных представлениях и календаре. Настроены напоминания о запланированных и просроченных активностях.

3.6. Календарь

Календарь обеспечивает наглядное представление дел и задач в различных режимах просмотра, навигацию по датам и настройку отображаемых активностей. Допускается отображение дел других пользователей в соответствии с правами доступа.

3.7. Обращения

Обращения (тикеты) фиксируют запросы клиентов и сотрудников, распределяются по категориям и статусам, контролируются по срокам обработки. Ведётся база стандартных проблем и решений.

3.8. Согласования

Механизм согласований позволяет передавать документы и заявки на утверждение, фиксировать решения согласующих сотрудников и хранить историю согласования.

3.9. Конкуренты

Ведётся справочник конкурентов и предложений конкурентов, что позволяет проводить конкурентный анализ и учитывать его при формировании стратегии продаж.

3.10. Маркетинговые кампании и мероприятия

Маркетинговые кампании позволяют планировать и проводить работу с клиентской базой: определять целевые сегменты, планировать действия, отслеживать результаты.

Мероприятия (семинары, вебинары, встречи) ведутся с регистрацией участников и гостей, фиксацией материалов и результатов.

3.11. Колл-центр (телефония)

Система поддерживает работу контактного (колл-)центра:

- приём входящих телефонных звонков;
- совершение исходящих вызовов;
- запись телефонных разговоров;
- фиксация звонков в карточке клиента и истории взаимодействий;
- планирование и учёт звонков как дел.

3.12. Чат и коммуникации

Встроенный чат обеспечивает оперативное взаимодействие сотрудников, обмен сообщениями и файлами в контексте клиентов и сделок. Лента новостей и уведомления информируют пользователей о событиях системы.

3.13. ИИ-ассистент

ИИ-ассистент помогает пользователю при работе с данными системы, в том числе при формировании списочных представлений и подборе информации о клиенте.

3.14. Дашборды и виджеты

Дашборды и настраиваемые виджеты позволяют контролировать показатели продаж и операционной деятельности в наглядной форме. Поддерживаются библиотека готовых виджетов, экспорт и импорт дашбордов, совместный доступ и настройка дашборда по умолчанию.

3.15. Отчёты

Система включает предустановленные отчёты по коммуникациям, клиентам и продажам (в том числе итоги по менеджерам), историю сгенерированных отчётов и возможность настройки отчётности под задачи организации.

4. Администрирование системы

Администрирование выполняется администратором системы и инженерами вендора:

- управление пользователями, ролями и правами доступа;
- настройка подразделений и структуры организации;
- настройка справочников и каталога продуктов;
- настройка параметров интеграций;
- резервное копирование и восстановление данных;
- мониторинг работоспособности и журналирование;
- установка обновлений.

Действия, требующие доступа к системному уровню (развёртывание, обновление, изменение конфигурации платформы), могут выполняться как силами заказчика, так и инженерами вендора по согласованию.

5. Резервное копирование и восстановление

- Рекомендуется регулярное резервное копирование базы данных и файлового хранилища системы.
- Периодичность и регламент резервирования определяются политиками заказчика и рекомендациями вендора.

- Восстановление данных из резервной копии выполняется администратором или инженерами вендора.

6. Информационная безопасность

- Доступ к системе осуществляется по логину и паролю; поддерживается двухфакторная аутентификация.
- Разграничение прав доступа на основе ролей.
- Передача данных по защищённому каналу (TLS).
- Журналирование действий пользователей.
- Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Вендор не получает доступа к данным заказчика без согласования.

7. Техническая поддержка

Канал	Реквизиты
Телефон	+7 (495) 781-64-00, +7 (495) 259-01-23
Адрес электронной почты	info@fbconsult.ru

Порядок обращения и условия технической поддержки определяются договором на техническое сопровождение.

8. Состав документации

В состав поставки входят:

- полное руководство пользователя с пошаговыми описаниями операций и иллюстрациями;
- инструкция по установке и эксплуатации (полная редакция);
- документация администратора.

Документы передаются заказчику при поставке системы и её обновлений.