










ОБЗОРЫ ПО РАЗДЕЛАМ amoCRM:






	<p>Таким значком помечены функции доступные только администраторам системы и пользователям с расширенными правами</p>
<p>Разделы для всех пользователей</p>	<p>Разделы для администраторов и пользователей с расширенными правами. (администратор имеет доступ к настройкам amoCRM) Почему я не вижу кнопку Настройки?</p>


<p>Что такое amoCRM</p>	
<p>Как войти в amoCRM</p>	
<p>Обзор раздела ПРОФИЛЬ</p>	<p>Обзор содержит: Вход в amoCRM, адрес для входа Переход в раздел профиль Основные функции раздела профиль. Что видим тут (Аватарка, основные данные) Интеграции с доступом в amoCRM через ваш профиль. Настройки уведомлений. (базовые и уведомления приложений) Меняем аватар Меняем Имя и пароль</p> <p>Дополнительные ссылки и материалы: Настройка профиля сотрудника и уведомлений Как загрузить фотографию в профиле?</p> <p>Подраздел Интеграции: Интеграции с доступом в amoCRM через ваш профиль. к чему приведет "Отозвать доступ"</p> <p>Подраздел "Уведомления" Типы уведомлений (основные, e-mail, мобильные, браузер, телеграм - Как подключить уведомления в телеграм (ссылка для настройки) - Основные уведомления и их типы</p> <p>Дополнительные ссылки и материалы: Центр уведомлений</p> <p>Регулярный отчет Регулярный отчет, зачем он нужен, пример создания регулярного отчета. Обзор настройки регулярного отчета Настройка регулярного отчёта</p> <p>Уведомления приложений. Как выйти из amoCRM (разлогиниться)</p>


РАЗДЕЛ СДЕЛКИ	
Ознакомительный обзор раздела “Сделки”	<p>Обзор содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Кнопка "Сделки", переключение между воронками • Табличный вид сделок и режим "Канбан" • 3 принципа ведения сделок в amoCRM: Вся коммуникация с клиентами в СРМ По каждой сделке должна быть назначена задача -Задача менеджера на каждом этапе "Продать следующий шаг" • Этапы воронки продаж (активные и закрытые) • 4 сущности amoCRM. Сделка, Контакт, Компания, задач. Когда нужно создавать сделку (новая история коммуникации) • Ответственный за сущность (на что это влияет) • Как сменить ответственного (сменить в контактах) • Сквозной поиск по сделкам
Обзор основных функций раздела сделки	<p>Обзор содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Раздел “...” (три точки) • Массовое редактирование сделок (Смена этапа, тегирование, удаление, смена ответственного) • тегирование сделок, • Тегирование при массовой замене ответственного, • 3 способа создания сделок • Настройка формы быстрого добавления сделки  • Настройка внешнего вида карточки сделки  • восстановление удаленных сделок, • фильтрация сделок - успешно завершённые сделки, причины отказа, • представление сделок в табличном виде • добавление и удаление столбцов в табличном виде, • поиск дублей в сделках, • объединение сделок в табличном виде • создание шаблонов фильтров - через фильтры или закладки браузера,
<p>Основные функции раздела “Сделки”</p> <p>Текстовые инструкции</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Я хочу видеть только “Мои сделки” 2. Создание новой сделки 3. Создание и удаление воронки сделок  4. Редактирование сделки 5. Поиск и просмотр сделки 6. Создание нового фильтра 7. Удаление и восстановление сделок 8. Поиск дублей и объединение сделок 9. Быстрое добавление сделки



	<ol style="list-style-type: none"> 10. Массовые изменения сделок  11. Добавление файла к карточке сделки 12. Как добавить контакт/компанию в сделку? 13. Менеджер не видит сделку 14. Не могу написать письмо из сделки/пропала кнопка написать письмо из amoCRM 15. Менеджер не видит контакт/компанию в сделке 16. Кнопка активности в карточке сделки (добавить задачу, примечание/отправить письмо/написать в чат) 17. Редактирование списка тегов в сделках  18. Внешний вид карточки  19. Кабинет клиента  20. Источники сделок 21. Раздел “статистика”
Настройка табличного вида сделок	<p>Настройка табличного вида сделок для отслеживания статусов документов (метод применим для других целей связанных с массовым отслеживанием содержания полей сделок и контактов.</p> <p>Настройка списка сделок - текстовая инструкция</p>
Функция объединения сделок	<p>Объединение дублей сделок (видео)</p> <p>АmoCRM помогает автоматически находить дубли сделок. Если сделка создана с контактом к которого дублируется номер телефона, то система предложит объединить такие сделки. Теперь при Поиске дублей в Сделках (Сделки-три точки-Поиск дублей) можно склеивать дублирующиеся контакты. При включенном объединении контактов появляется возможность выбрать, какие поля останутся в итоговом контакте, который будет привязан к сделке при сохранении. Объединение можно выключить, в таком случае появится возможность оба контакта оставить в сделке, либо выбрать один из них. Когда у двух сделок несколько дублирующихся контактов, мы предоставляем возможность выбора данных в каждой из групп дублирующихся контактов. Каждую из групп дублей можно склеивать независимо друг от друга. При нажатии на кнопку “объединить” при включенном объединении контактов один из контактов удалится, а второй контакт обновится выбранными данными и привяжется к сделке. При наличии у контактов привязанных соц. сетей при склеивании все соц. сети привяжутся к итоговому контакту. - Также добавили возможность склеивать несколько сделок-дублей. Для этого у нескольких сделок (до пяти) должны быть дублирующиеся контакты. Если же будет три сделки-дубля и у двух из этих сделок будут еще контакты-дубли, то при склейке отобразятся только две эти сделки с возможностью выбора склейки двух групп дублей.</p>
Экспорт сделок (видео)	<p> Экспорт сделок доступен администраторам и пользователям с соответствующими правами.</p>


<h1> КОНТАКТЫ И КОМПАНИИ </h1>	
Обзор раздела "Контакты и компании"	<p>Обзор раздела содержит:</p> <p>Где хранится база контактов и компаний Отличие контактов и компаний Способы создания контакта - Через кнопку - Из сделки - из компании. Способы создания компании Сквозная фильтрация (телефон, параметры) Смена ответственного в контакте/компании Табличный вид (двигать ячейки) Дата последней покупки (робот) Дата изменения Базовый поиск дублей по контактам</p>
Видео обзор основных функций раздела контакты и компании	<p>КОНТАКТЫ и КОМПАНИИ</p> <p>Обзор раздела содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • смена ответственного, массовая смена ответственного, • тегирование при массовой смене ответственного, • прикрепление контактов к компаниям, • прикрепление контакта к компании в сделке, • настройка полей в табличном виде • создание шаблонов фильтров - через фильтры или закладки браузера, • фильтрация контактов по дате создания • фильтрация контактов по дате изменения • Фильтрация контактов по менеджерам • Контакты и компании без сделок • Просмотр удаленных контактов и восстановление <p>Автоматический поиск дублей в контактах и компаниях (видео) Объединение дублей контактов и компаний (видео) Индивидуальная настройка табличного вида списка контактов.</p>
<p>Основные функции раздела “Сделки” Текстовые инструкции</p>	<p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание нового контакта или компании 2. Редактирование контакта и компании 3. Удаление и восстановление контакта и компании 4. Фильтры в Списках 5. Поиск и фильтрация контактов и компаний 6. Настройки таблицы контактов и компаний

	<p>7. Имя и фамилия в контактах</p> <p>8. Частые вопросы по контактам и компаниям</p>
ЗАДАЧИ	
Обзор раздела задачи	<p>Инструкция содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Сущность “задачи” и связка задач с контактами и сделками. • Типы отображения задач (канбан, список) • Корректировка внешнего вида карточки задач  • Создать задачу (тип, текст, срок задачи) • Редактировать задачу • Изменение срока исполнения задачи • Типы задач 
Массовые действия в разделе “Задачи”	<p>Обзор раздела содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • массовая постановка задач на контакты и сделки • массовая смена ответственного в задачах • фильтрация задач по ответственным, • массовое удаление задач • Интеграция с google календарем
Основные функции раздела “Сделки” Текстовые инструкции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка таблицы списка задач 2. Создание новой задачи 3. Редактирование задачи 4. Поиск и просмотр задачи 5. Отображение задач в разделе “Сделки” 6. Настройка напоминаний о задачах 7. Фильтры в Задачах 8. Автоматические действия с задачами  9. Аналитика и статистика по задачам  10. Экспорт задач 11. Как прикрепить или открепить задачу к сделке или контакту
Как запретить менеджерам переносить дату выполнения задачи?	<p> Вы можете запретить сотрудникам редактировать задачи. В этом случае они не смогут изменять дату, а только завершать задачу текущую и создавать новую.</p> <p>https://skrinshoter.ru/sPdIC8QNGjN</p> <p>При этом как видно на примере текст задачи заново писать не нужно.</p>

	<p>можно сделать так, чтобы новая задача создавалась на новый срок с тем же текстом https://skr.sh/vBCR12ZuzYf</p>
E-MAIL	
Обзор раздела e-mail	<p>Инструкция содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Раздел почта, список писем. Ответ на письмо из списка писем - Работа с письмами из сделок и контактов - Отправка письма, выбор шаблона письма - Обязательность темы письма. - Создание сделки из письма, через контакт. - Настройка шаблонов писем  - Редактирование автоподписи <p>Не могу написать письмо из сделки/пропала кнопка написать письмо из amoCRM</p> <p>Отправка e-mail из amoCRM</p> <p>Создание сделок из письма</p>
Добавление и редактирование автоподписи (текстовая инструкция)	Добавление/редактирование автоподписи
Функции раздела e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1. Настройка шаблонов писем (добавление/изменение прикрепленного к шаблону файла) 2. Добавление/редактирование автоподписи 3. Редактирование HTML письма 4. Создание сделок из письма <p>Виды доступа к почте:</p> <p>В amoCRM есть 3 варианта просмотра почты</p> <p>Персональная - когда видит только тот кто закреплен за почтой</p> <p>Персональная с просмотром администратора. Когда видит пользователь почты и администраторы</p> <p>Корпоративная - когда видят все.</p> <p>При этом: Если кто-то из пользователей в корпоративном ящике прочитал письмо, то и для всех остальных письмо станет прочитанным.</p> <p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подключение почты 2. Системные ящики (bcc) 3. Корпоративный почтовый ящик (Общий ящик) 4. Персональный почтовый ящик (Личный ящик) 5. Автоматическое создание контактов 6. Автоматическое создание сделок 7. Заявки на корпоративную почту

	<ul style="list-style-type: none"> 8. Смена Персонального на Корпоративный ящик 9. Список исключений 10. Ошибки при отправке и подключении почты 11. Не приходят письма, перестал обновляться ящик 12. Цепочка писем. Логика группировки 13. Шаблон письма 14. Редактирование автоподписи к письму 15. Письмо в очереди на отправку 16. Удаление писем 17. Двухфакторная аутентификация 18. Файлы и картинки в письме 19. Нет неразобранного по Входящему письму 20. Подключение домена в amoCRM 21. Письмо пришло в нечитаемом формате 22. Удаление почтового ящика
ЗВОНКИ	
Звонки из amoCRM	<p>Инструкция содержит:</p> <p>Как сделать звонок из amoCRM</p> <p>Как прослушать звонок</p> <p>Свойства звонка (кто звонил, кому звонили, дата звонка и тд)</p> <p>Скорость прослушивания звонков</p> <p>Звонки в разделе аналитика</p> <p>Сравнительная характеристика виджетов телефонии</p>
ТЕГИ	
Функции тегов	<p>Создание и добавление нового тега</p> <p>Управление тегами </p> <p>Редактирование тега</p> <p>Поиск по тегам</p>
ФИЛЬТРЫ	
<p>Фильтры - способ отсортировать клиентов, компании и сделки практически по любому критерию.</p> <p>Посмотреть видео инструкцию по фильтрам. (видео)</p>	<p>Обзор содержит:</p> <p>Фильтры в сделках</p> <ul style="list-style-type: none"> - Различия поиска в режиме "Воронка" и в режиме "Список" - Где находится поиск по сделкам/спискам - Предустановленные и настраиваемые фильтры - Способы фильтрации: По названию, дате, Статусу, менеджеру, авто создания/редактирования/, по задачам, по тегам, по свойствам связанных контактов и компаний, по свойствам бесед, - Как создать свой фильтр. - Режим "Все сделки"

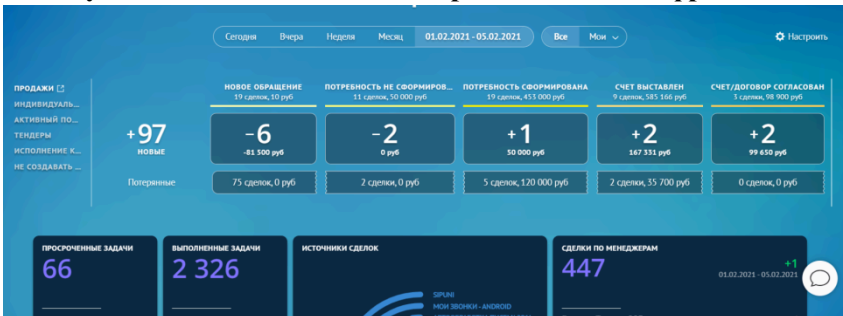
	<p>Фильтры в amoCRM являются взаимоисключающими, в случае указания 2 и более фильтров поиска, в результатах поиска будут отображаться сделки, которые соответствуют всем параметрам поиска.</p> <p>Фильтры в списках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Фильтры в списках: - Контакты, компании, контакты и компании. - Предусмотренные фильтры: Полный список, Контакты по статусам задач, контакт по наличию сделок. - Удаленные контакты - Срок хранения удаленных контактов <p>Пользовательские фильтры:</p> <ul style="list-style-type: none"> - По наименованию - По дате создания/изменения - По статусу сделки - Кем созданы/изменены - По задачам - По тегам - По дополнительным полям
Инструкции по разделу “Фильтры” в текстовом виде	<p>Фильтры в сдел</p> <p>Поиск и просмотр сделки</p> <p>Создание нового фильтра </p> <p>Фильтры в Списках</p> <p>Фильтры в Задачах</p> <p>Фильтры в Аналитике</p>
ЧАТЫ	
Функции чатов Обзор раздела	<p>Что такое “Директ чаты” и “Создание группового чата” ?</p> <p>Директ чаты описание пользования</p> <p>Шаблоны ответов для чатов</p> <p>Что нужно знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Как написать в чат сделки - Как написать и ответить в групповой чат - Уведомления чатов. - Шаблоны ответов в чатах - Настройка шаблонов ответов 
МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ	
Мобильное приложение amoCRM	<p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мобильное приложение 2. Уведомления приложения 3. Звонки из приложения 4. Caller ID (Определение номера телефона при звонках)

	5. Экспорт в адресную книгу  6. Удаление экспорта из адресной книги 7. Сканер визиток
ПОЛЯ	
Обзор функций полей	<p>Видео обзор Поля карточки сделки и контакта</p> <ul style="list-style-type: none"> • Редактирование карточки сделки. Добавление полей • Добавление нового поля, обзор типов полей • установка обязательности на этапе • Ограничения полей - невозможность смены типа поля, невозможность переноса полей между сущностями <p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание поля 2. Редактирование полей 3. Типы полей 4. Остались вопросы по полям?
ИМПОРТ И ЭКСПОРТ	
ИМПОРТ сделок и контактов Импорт контактов и компаний (видео)	<p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поиск дублей при импорте 2. Как массово добавить одновременно и сделки и контакты? 3. Нет кнопки “Импорт” в аккаунте 4. Почему не импортируются данные из файла? 5. Возможно ли импортировать каталоги? 6. Что произойдет, если установлена галочка “не импортировать заголовки”? 7. Сколько времени может импортироваться файл? 8. Ограничения импорта 9. Ошибки импорта
ЭКСПОРТ Экспорт контактов и компаний (видео)	<p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Полный экспорт данных 2. Как мне перенести все данные из одного аккаунта в другой? 3. Экспорт сделок 4. Экспорт контактов или компаний

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Нет кнопки “Экспорт” в аккаунте 6. Не получается сделать экспорт закрытых сделок 7. Ограничения экспорта
DIGITAL - ВОРОНКА	
Настройки автоматических действий в воронке	<p>DIGITAL Воронка (видео обзор раздела)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Создание новой задачи ● Редактирование существующий задачи <p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Триггер генерация анкеты 2. Триггер создания задачи 3. Триггер создания сделки 4. Триггер создания покупателя 5. Триггер отправки письма 6. Реклама Facebook 7. Скоринг 8. Реклама ВКонтакте 9. Триггер смены статуса 10. Триггер завершения задачи 11. Триггер отправить webhook 12. Триггер редактирования тегов 13. Salesbot 14. Триггер Salesbot 15. Триггер изменения поля
SALESBOT	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Инициация общения ● Переменные ● Salesbot отправил несколько сообщений одному контакту ● Отправлять клиенту SMS, если на его номере нет WhatsApp

ТОВАРЫ	
Работа с товарами	Работа с товарами: Добавление, редактирование, удаление
СПИСКИ	
Обзор функций раздела “СПИСКИ”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Создание, удаление и изменение нового списка 2. Настройка списков 3. Добавление нового элемента списка 4. Работа со списками 5. Справочники в мобильном приложении
НЕРАЗОБРАННОЕ И ИСТОЧНИКИ	
Подключение источников	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подключение Неразобранного 2. Логика отображения Неразобранного 3. Почта в Неразобранном 4. Телефония в Неразобранном 5. Автообработка писем (парсинг) и Неразобранное 6. Facebook Leads ADS 7. Чат Facebook 8. VK Leads ADS 9. Директ чат Instagram 10. Форма для сайта и Неразобранное 11. Аналитика по Неразобранному
ФОРМЫ	
	<p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание и редактирование форм 2. Настройка параметров формы в amoCRM 3. Установка формы на сайте или лендинге 4. Подключение Google Analytics 5. Настройка целей в Google Analytics
ПАРСЕР ПОЛЕЙ	
настройка персера на примере 2GIS	Настройка парсера компаний в 2Гис Установить парсер на Google Chrome

РАБОЧИЙ СТОЛ И АНАЛИТИКА

Рабочий стол	<ol style="list-style-type: none"> Блоки рабочего стола (создание новых виджетов) Фильтры на рабочем столе Изменение элементов на рабочем столе Вывод на рабочий стол среднего чека (для сущности “Покупатели”)
Раздел аналитика	<ol style="list-style-type: none"> Анализ продаж Сводный отчет Отчет по сотрудникам Список событий Звонки Остались вопросы по аналитике? Цели Фильтры в Аналитике <p> - Сводный отчет (видео) - Аналитика по звонкам (видео) - Список событий (видео) </p>
Почему на виджетах мы видим отрицательные цифры?	<p>Почему на виджетах мы видим отрицательные цифры?</p>  <p>Данный виджет показывает не конверсию переходов с этапа на этап.</p> <p>Данный виджет показывает изменение количества сделок на этапе за период.</p> <p>Например</p> <ul style="list-style-type: none"> - если за период на этап пришло 2 сделки и ушло 2 сделки то на виджете будет 0 - На скрине на этап потребность не сформирована пришло 0 сделок, а ушло 2. поэтому значение -2
БЕСПЛАТНЫЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ	
Функции бесплатных пользователей	<ol style="list-style-type: none"> Создание бесплатного пользователя Удаление бесплатного пользователя Ограничение бесплатных пользователей Как авторизоваться бесплатному пользователю? Возможности бесплатного пользователя Может ли бесплатный пользователь работать с мобильным приложением?

	<p>7. Как сделать бесплатного пользователя – платным?</p> <p>8. Уведомления на почту бесплатным пользователям</p>
ПРОФИЛЬ	
основные настройки профиля amoCRM	<p>Видео обзор</p> <p>Обзор содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ID вашего аккаунта <p>Основные настройки аккаунта</p> <ul style="list-style-type: none"> - Название аккаунта, настройка часового пояса
	<p>ПОЛЬЗОВАТЕЛИ</p> <p>Добавьте в аккаунт менеджеров, разделите их по отделам, разграничьте зону ответственности менеджеров по сделкам, контактам, компаниям и задачам.</p> <p>Справка по разделу Пользователи на сайте поддержки amoCRM</p> <p>Видео обзор раздела “Пользователи”</p> <p>Обзор содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавление пользователя • удаление пользователя • Переназначение сделок и контактов после деактивации/удаления • деактивация, • активация ранее деактивированного пользователя • изменение ролей и прав пользователей • Блокировка по IP (Белый список IP адресов) • Лог авторизаций <ul style="list-style-type: none"> • Особенности изменения пароля администратора - если изменить пароль администратора, то будет сброшен API ключ и интеграции с сервисами и виджетами перестанут работать • Бесплатный пользователь - это пользователь с ограниченными правами. Он может видеть только поля карточки сделки и переписываться в чате сделки. (Функция может быть полезна, например, в случае работы выездного специалиста (Например замерщик окон. Менеджер сделки сможет переписываться с замерщиком в чета привязанном к сделке). Подробнее о бесплатном пользователе в специальном разделе базы знаний <p>Справка по разделу на сайте поддержки amoCRM</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание пользователя 2. Редактирование пользователя 3. Удаление пользователя/отключение активности

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Как изменить e-mail пользователя и пароль? 5. Настройка прав пользователя 6. Уровни и взаимосвязь прав пользователей 7. Создание группы пользователей 8. Настроить доступ к отдельным этапам воронки 9. Мониторинг активности 10. Остались вопросы по пользователям? 11. Лог авторизаций и белый список ip-адресов
БЕЗОПАСНОСТЬ	
Безопасность AmoCRM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Где находится Ваш сервер? 2. Безопасность ваших данных 3. Кто имеет доступ к моим данным? 4. Полное резервное копирование данных 5. Физическая безопасность серверов проекта 6. Шифрование канала передачи данных 7. Защита авторизации 8. Изменение API