

Инструкция по эксплуатации eCRM

1. Введение	3
2. Описание запуска приложения.	3
3. Описание модулей ПО	4
3.1 Карта клиента, Чат, Чат админка	4
3.2 Админка прав	4
3.3 Админка пользователей	5
3.4 Админка экстр обращений	6
3.5 Админка тематик	8
3.6 Админка очередей	10
3.7 Админка маршрутизации	11
3.8 Список обращений	12

1. Введение

Документ содержит инструкцию по эксплуатации eCRM

2. Описание запуска приложения.

Для запуска и работы экземпляра ПО, развернутого для экспертизы, необходимо в браузере открыть ссылку <https://ecrm.qiwi.tools/login>

При запуске приложения необходимо ввести учетные данные (логин и пароль необходимо запросить письмом на ecrm@qiwi.com)



Авторизуйтесь

Логин

Пароль

Войти

При успешном входе в приложение, на экране будет отображена главная страница с возможностью выбора из меню нужного раздела:

Карта клиента

Чат

Чат админка

Админка прав

Админка пользователей

Админка экстр обращений

Админка тематик

Админка очередей

Админка маршрутизации

Список обращений

Кнопка меню расположена в левом верхнем углу страницы. По умолчанию, при входе в приложение, открывается раздел «Карта клиента».

В правом верхнем углу страницы расположен блок с информацией о пользователе и вспомогательными кнопками

Тестовый п.

По нажатию на кнопку  открывается окно “О программе”



По нажатию кнопки  осуществляется выход из системы

3. Описание модулей ПО

3.1 Карта клиента, Чат, Чат админка

Карта клиента предназначена для отображения информации о клиенте и о совершаемых им операциях.

Модуль Чат позволяет специалисту поддержки обрабатывать обращения клиентов в канале чата.

Чат админка позволяет просматривать сводную информацию с показателями работы в чате а также управлять настройками работы в чате.

Данные модули настраиваются индивидуально для каждой организации и для их подключения необходим ряд действий, выполняемых специалистами тех/поддержки совместно со специалистами организации, использующей систему. Поэтому при выборе этих модулей выходит сообщение “Для подключения модуля обратитесь в поддержку” (адрес эл.почты ecrm@qiwi.com)



Для подключения модуля обратитесь в поддержку

3.2 Админка прав

В данном модуле отображаются профили и настроенный для них набор прав.

Профили		
Название	Кодовое название	▼
Администрирование	admin	▼
b2ccs-ao-developer	b2ccs-ao-developer	▼

По нажатию на значок ▼ в строке с профилем будет выведена информация о правах, которые включены в профиль. Если нажать на тот же значок в шапке - то такая информация будет выведена для всех профилей в таблице.

Для добавления нового права в профиль необходимо выбрать это право и нажать на кнопку “Добавить”.

Для удаления права из профиля необходимо нажать на значок ✕ напротив удаляемого права.

b2ccs-ao-developer		b2ccs-ao-developer	^
Список прав			
Право			
Супервайзер	✕ ▼	Добавить	
Поиск по паспорту	✕		
front-passport-search			

3.3 Админка пользователей

В данном модуле отображается информация по заведенным в системе пользователям.

Пользователи			Орг структура		ФИО пользователя		Q
Пользователь ↑	Статус	Дата и время создания в CRM		ПерсонаQW	Телефония	▼	
Тестовый пользователь	Активен	-		-	-	✎	▼
Test User 2	Активен	14.10.2025 09:11:14		-	-	✎	▼

По нажатию на значок ▼ в строке с пользователем будет выведена информация об адресе почты, правах и профилях пользователя. Если нажать на тот же значок в шапке - то такая информация будет выведена для всех пользователей в таблице.

Для редактирования пользователя необходимо нажать на кнопку ✎ напротив нужного пользователя.

Редактирование пользователя

ФИО
Тестовый пользователь

Дата и время создания в СРМ
1 янв. 1970

☒ Активность

Персона QW

Площадки

Телефония

Идентификтор ТК

Курирует операторов

Почта
test@test.ru

Гранты
cis-b2c-supervisor
cis-b2c-admin
ticket-question-activity-edit
b2b2c-operator-ui-elements
b2b2c-extended-client-search
client-card-set-aon
users-manage
user-admin-page
extra-admin-page
status-admin-page
subject-admin-page
status-bar-menu
queue-admin-page
client-applications-page
download-image
application-editing
routing-admin-page
templates-admin-page
create-application-button
applications-app-type-filter
applications-search-extended
chat-operator-page
chat-supervisor-page
admin

AD группы
b2ccs-ao-developer

Сохранить

Назад

В окне редактирования пользователя можно отредактировать признак активности и другие настройки пользователя (часть из них на данный момент не используется).

3.4 Админка экстр обращений

В данном модуле отображается справочник экстра-полей, с помощью которых в модуле работы с обращениями имеется возможность указать значения этих экстра-полей для обращения (через тематику обращения).

🔍 ☰ ▼

🔔 ⓘ 🛑 Тестовый п. 🗑

Админка экстр обращений

Создать экстру

Заголовок	Описание	id	tech_field	type	
extra_1	Доп поле 1	1	-	Str	✎
extra_2	Доп поле 2	2	-	Str	✎
application_is_duplicate	Дубликат	3	-	Str	✎
created_based_on_application	Создано на основе обращения	4	-	Int	✎

При нажатии на кнопку “Создать экстру” появляется окно, в котором необходимо указать тип, наименование, описание и тех.поле для создаваемой экстры и после этого нажать кнопку Создать

×

Создание экстры

Тип
Str

Имя

Описание

tech_field

Создать

При нажатии на кнопку  в конце каждой строки экстры открывается окно редактирования экстры, в котором можно изменить тип, наименование, описание или тех.поле для редактируемой экстры и после этого нажать кнопку “Редактировать экстру”.

×

Редактирование экстры

Тип
Str

Имя
extra_1

Описание
Доп поле 1

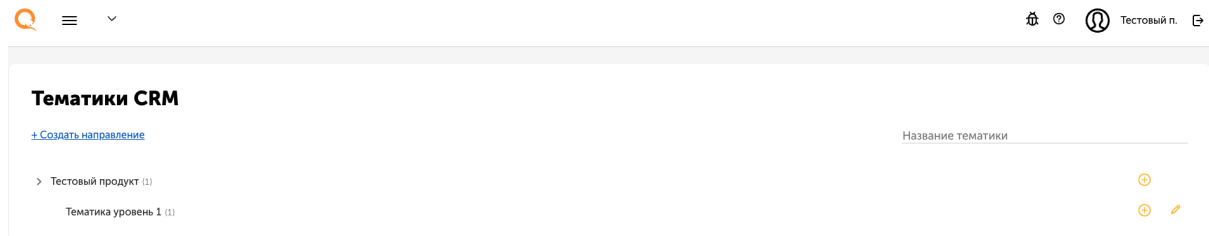
tech_field

Редактировать экстру

3.5 Админка тематик

В данном модуле отображается справочник тематик, с помощью которых в модуле работы с обращениями имеется возможность выбрать нужную тематику для обращения и указать значения тех экстра-полей, которые будут настроены для тематики.

В правой части формы поле “Название тематики” помогает отфильтровать тематики по введенному наименованию.



При нажатии на кнопку  открывается окно редактирования тематики (иерархический справочник), в котором можно изменить название тематики, поле сортировки тематики, вид создаваемого обращения (тикет или заявка на мошенничество - не используется), тип обращения (не используется), продукт, признак активности тематики, и отметить используемые экстры для этой тематики - для этих экстра-полей появится возможность ввести значение при работе с обращением (если установить переключатель “Обязательная экстра” - то заполнение значения будет обязательным). Также по нажатию кнопки “Посмотреть историю” можно посмотреть историю изменения экстры.

Редактирование тематики

Название

Тематика уровень 1

Разместить под

Оператор по этой тематике может создавать:



Тикет



Заявку на мошенничество

Тип обращения



Продукт

Тестовый продукт



Тематика активна



extra_1

Доп поле 1



Обязательная экстра



extra_2

Доп поле 2



Обязательная экстра



application_is_duplicate

Дубликат



Обязательная экстра



created_based_on_application

Создано на основе обращения



Обязательная экстра



test_extra

test extra



Обязательная экстра

Сохранить

Отмена

[Посмотреть историю](#)

Для создания отдельного дерева тематик, необходимо нажать на кнопку “+ Создать направление” и в открывшейся форме указать наименование корневого элемента создаваемого отдельного дерева тематик.

×

Создать направление

Наименование

Отдельное дерево тематик, относящиеся к отдельному продукту или направлению бизнеса

Создать

Отмена

При нажатии на кнопку  напротив существующей тематики или верхнего уровня дерева тематик будет создана новая тематика как дочерняя по отношению к той тематике, рядом с которой была нажата кнопка . В открывшейся форме необходимо указать название тематики, поле сортировки тематики, вид создаваемого обращения по этой тематике (тикет или заявка на мошенничество), тип обращения, и отметить используемые экстры для этой тематики.

Создание тематики

Название

Разместить под

Тематика уровень 1

Оператор по этой тематике может создавать:

☒ Тикет

☐ Заявку на мошенничество

Тип обращения

☐ extra_1

Доп поле 1

☐ Обязательная экстра

☐ extra_2

Доп поле 2

☐ Обязательная экстра

☐ application_is_duplicate

Дубликат

☐ Обязательная экстра

☐ created_based_on_application

Создано на основе обращения

☐ Обязательная экстра

☐ test_extra

test extra

☐ Обязательная экстра

Сохранить

Отмена

3.6 Админка очередей

В данном модуле отображается справочник очередей, который предназначен для управления обработкой обращений. Для первоначального отображения списка необходимо нажать на кнопку “Применить”.

Очереди

Фильтры

Название

Продукт

Канал

Признак

Применить

[Очистить](#)

[Добавить очередь](#)

Активность	Название	Продукт	Канал	Признак	Кол-во тематик
☒	Бездна	-	-	-	0
☒	Очередь 1	Тестовый продукт	LETTER/CALL/REST	-	1

В группе полей Фильтры можно указать название очереди и/или продукт и/или канал и/или признак (не используется) и затем нажать кнопку “Применить” - после этого список существующих очередей будет отсортирован по введенным полям.

Чтобы добавить новую очередь необходимо нажать на кнопку “Добавить очередь” и в появившемся окне указать признак активности, наименование очереди, продукт, отметить нужные каналы, добавить тематики, добавить признаки (не используется), и выбрать операторов которые будут обрабатывать обращения с этой очереди.

Очередь

Неактивна

Название

Продукт

Каналы

LETTER

CALL

CHAT

REST

Тематики

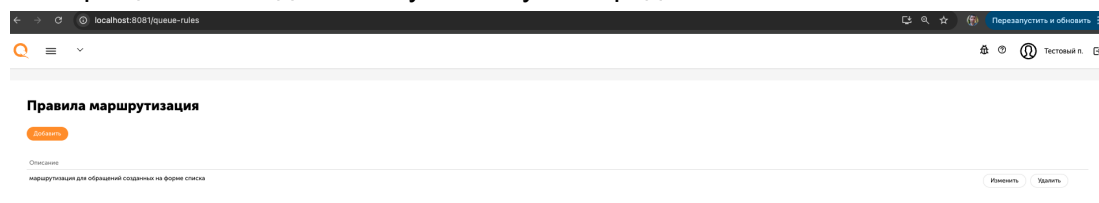
Признаки

Операторы у которых есть очередь

Добавить

3.7 Админка маршрутизации

В данном модуле отображаются правила маршрутизации, в соответствии с которыми новые обращения попадают на ту или иную очередь.



Для добавления нового правила маршрутизации необходимо нажать на кнопку “Добавить” и в появившемся окне выбрать очередь, задать описание правила, выбрать продукт, добавить тематику и/или источник и/или тип в правило включения и/или правило исключения.

Форма «Создать правило маршрутизации» содержит следующие поля:

- Очередь:** поле для ввода.
- Описание:** поле для ввода.
- Продукт:** выпадающий список со значением «Тестовый продукт».
- Тематика (включая):** кнопка «Добавить» и выпадающий список.
- Тематика (исключая):** кнопка «Добавить» и выпадающий список.
- Источник (включая):** выпадающий список.
- Источник (исключая):** выпадающий список.
- Тип (включая):** выпадающий список.
- Тип (исключая):** выпадающий список.
- Добавить:** большая оранжевая кнопка в нижней части формы.

Для изменения существующего правила необходимо нажать на кнопку «Изменить», в строке с изменяемым правилом и в появившейся форме выбрать очередь, задать описание правила, выбрать продукт, добавить тематику и/или источник и/или тип в правило включения и/или правило исключения.

Форма «Редактирование правила маршрутизации» содержит следующие поля:

- Очередь:** выпадающий список со значением «тестовая очередь».
- Описание:** поле со значением «маршрутизация для обращений созданных на форме списка».
- Продукт:** выпадающий список со значением «Тестовый продукт».
- Тематика (включая):** поле со значением «Тематика уровень 1» и кнопка «Добавить».
- Тематика (исключая):** кнопка «Добавить».
- Источник (включая):** поле со значением «Выбрано 1» и кнопка «Добавить».
- Источник (исключая):** выпадающий список.
- Эл.почта (по умолчанию):** поле со значением «Эл.почта (по умолчанию)» и кнопка «X».
- Тип (включая):** поле со значением «Выбрано 1» и кнопка «Добавить».
- Тип (исключая):** выпадающий список.
- Обращение:** поле со значением «Обращение» и кнопка «X».
- Изменить:** большая оранжевая кнопка в нижней части формы.

Для удаления существующего правила необходимо нажать на кнопку «Удалить» в строке с удаляемым правилом.

3.8 Список обращений

В данном модуле отображаются зарегистрированные в системе обращения, а также имеется возможность создать новое обращение. В левой части формы списка обращений имеется возможность фильтрации обращений по номеру обращения, почте, номеру телефона, статусу обращения, типу обращения, источнику, очереди, дате обращения, продукту, тематикам, ответственному. После заполнения всех интересующих полей фильтрации необходимо нажать кнопку «Применить». После этого обращения удовлетворяющие введенному фильтру отображаются в таблице списка обращений.

Для очистки полей фильтрации и сброса фильтра необходимо нажать кнопку «Сбросить».

Создание обращения

Продукт Тестовый продукт	▼	Коммуникация	Данные клиента
Источник	▼	B I U   	
Номер телефона/кошелька			
Электронная почта		☐ нет почты	
Поиск по тематикам	▼		
Тематика	▼		
Подтематика 1	▼		
Подтематика 2	▼		
 Добавить вложение			

Создать обращение

Для работы с существующим обращением необходимо открыть его двойным щелчком мыши на строке с обращением.
Пока обращение не взято в работу - оно открывается в режиме просмотра.

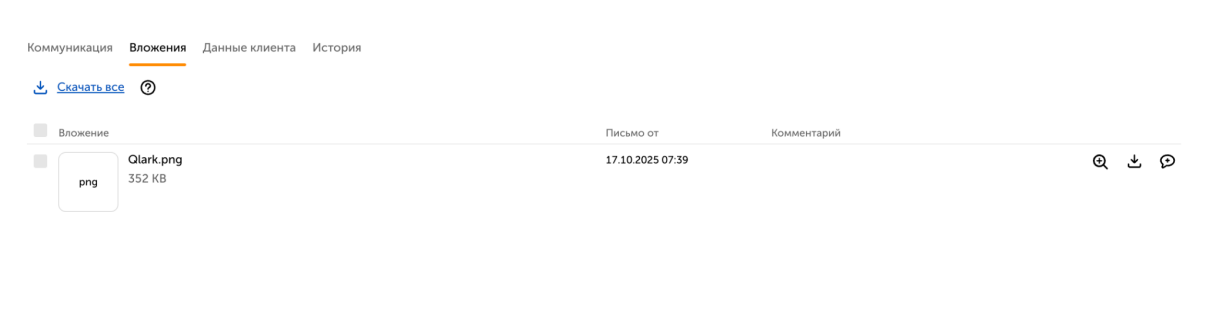
В режиме просмотра имеется возможность поднять приоритет обращения по нажатию кнопки “Повысить приоритет” (в вертикальном блоке формы слева), и появившемся окне указать причину повышения приоритета (необязательно) и нажать кнопку “Повысить приоритет” (или кнопку “Не повышать” для отмены действия).

В центральной части формы есть 4 вкладки: “Коммуникация”, “Вложения”, “Данные клиента” (подключается по запросу в службу поддержки), “История”.

На вкладке “Коммуникация” отображается вся коммуникация по обращению: переписка по эл/почте, комментарии к обращению, и эскалации (передача обращения в другие подразделения). Коммуникацию по обращению можно просматривать в едином списке (переключатель “Все”), а можно на отдельных вкладках “Переписка”, “Комментарии”, “Эскалация”.

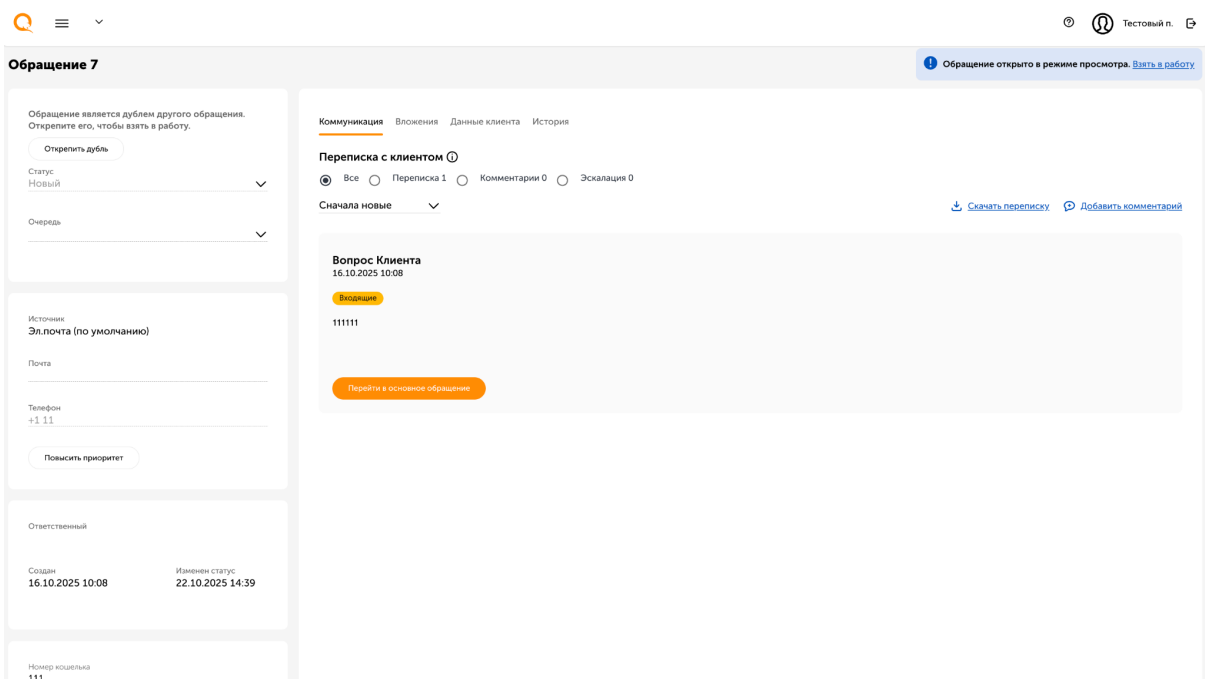
Также можно оставить какую-то информацию в обращении по нажатию кнопки “Добавить комментарий”, и в появившейся форме указать комментарий и нажать кнопку “Добавить”.

На вкладке “Вложения” отображаются все вложения из переписки. На этой вкладке можно скачать все вложения сразу (кнопка “Скачать все”), а можно по нажатию кнопки в строке конкретного вложения скачать его (кнопка ) , просмотреть (кнопка ) или оставить комментарий к вложению (кнопка ) .



На вкладке “История” отражается история работы с обращением, за более ранний период информация подгружается по нажатию кнопки “Показать ещё”.

Коммуникация Вложения Данные клиента История			
Дата	Пользователь	Событие	Описание
21.10.2025 22:49	Тестовый пользователь	Просмотр данных обращения	-
21.10.2025 22:48	Тестовый пользователь	Просмотр данных обращения	-
21.10.2025 22:11	Тестовый пользователь	Изменение статуса	Изменение статуса с " на 'В работе' с причиной 'По умолчанию'"
21.10.2025 22:11		Обращение является дублем	Данное обращение является дублем обращения с номером 6
21.10.2025 22:11		Установка очереди	Маршрутизация по правилу None, None
Показать ещё			



Если обращение определено как дубль, то на вкладке “Коммуникация” можно перейти в основное сообщение по нажатию соответствующей кнопки.

Если обращение дублем не является - то снять признак дубля можно по нажатию кнопки “Открепить дубль” в левом верхнем углу формы и на форме подтверждения нажать кнопку “Да, открепить” или “Отменить”. И в этом случае обращение сразу переводится в статус “В работе”.

Также обращение можно взять в работу по нажатию кнопки “Взять в работу” в правом верхнем углу.

После взятия в работу обращения в левом верхнем вертикальном блоке формы появляется возможность изменить статус обращения, очередь, адрес эл.почты, номер телефона.

Обращение 7

Обращение является дублем другого обращения.
Открепите его, чтобы взять в работу.

Открепить дубль

Статус
В работе ✓

Очередь
✓

Источник
Эл.почта (по умолчанию)

Почта

Телефон
+1 11 _____

Повысить приоритет

В левом нижнем вертикальном блоке формы после взятия обращения в работу появляется возможность нажать на значок  и отредактировать добавленную в обращение тематику и номер кошелька. После редактирования необходимо нажать кнопку “Изменить тематику” для подтверждения изменений или “Отменить” для отмены.

Номер кошелька
111

Тематика уровень 1  
[Подробная информация](#)

Поиск по тематикам 

Тематика
Тематика уровень 1  

Подтематика 1 

Подтематика 2 

Дополнительные параметры
Доп поле 1

Номер кошелька по которому возникла проблема
111

Комментарий

Изменить тематику

Отменить

К обращению можно добавить тематику - для этого необходимо нажать кнопку “Добавить тематику” в левой нижней части экрана.