

Инструкция по ведению клиентов

1. Необходимые настройки системы	1
2. Создание клиентов и контрагентов.....	1
2.1. Различия понятий «Клиент» и «Контрагент»	1
2.2. Создание клиентов	2
2.3. Создание контрагентов	3
3. Примеры ведения клиентов.....	6
3.1. Ведение потенциальных клиентов.....	6
3.2. Ведение клиентов с одним юридическим лицом	7
3.3. Ведение клиентов с несколькими юридическими лицами	8
3.4. Ведение клиентов с юридическим лицом в головном предприятии.....	9

1. Необходимые настройки системы

Для ведения клиентов со сложной структурой компаний необходимо, чтобы пользователь с профилем группы доступа **Администратор** разово включил опцию в разделе **НСИ и администрирование - CRM и маркетинг - Настройки CRM - Независимо вести партнеров и контрагентов**.

CRM и маркетинг

Управление настройками взаимоотношений с клиентами (CRM) и параметрами маркетинга.

✓ **Настройки CRM**

Адрес публикации информационной базы в интернете:

Используется для формирования ссылок на объекты информационной базы при отправке электронных писем партнерам.

Независимо вести партнеров и контрагентов.

Независимо вести управленческую и юридическую структуру клиентов, поставщиков и прочих партнеров.

2. Создание клиентов и контрагентов

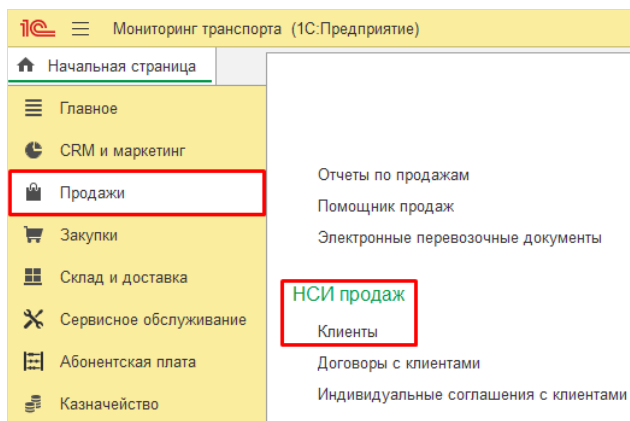
2.1. Различия понятий «Клиент» и «Контрагент»

По сути, при включенной опции **Независимо вести партнеров и контрагентов** справочник **Контрагенты** используется только для ведения взаиморасчетов с клиентами. В нем указывается информация, необходимая для ведения договоров и выставления счетов.

Клиент	Контрагент
Публичное наименование	Юридическое наименование
Менеджер	ИНН
Электронная почта	КПП
Фактический адрес	Юридический адрес
Телефон	Банковские счета
Сайт	
Контактные лица	
Объекты мониторинга	
Учетные записи систем мониторинга	

2.2. Создание клиентов

Для создания нового клиента необходимо перейти в раздел **Продажи – НСИ продаж – Клиенты**.



При создании необходимо указать вид клиента - **Компания**, заполнить поля **Публичное наименование**, **Е-mail**, **Телефон**.

С помощью соответствующей опции можно сразу указать **Контактное лицо**, заполнив поля **Фамилия**, **Имя**, **Е-mail**, **Телефон**.

При нажатии на кнопку **Далее** система предложит указать прочие сведения о клиенте. В поле **Основной менеджер** подставится текущий пользователь. При необходимости можно заполнить поле **Головное предприятие**, если в дальнейшем взаиморасчеты с клиентом будут осуществляться через головного клиента. Необходимо выбрать **Тип отношений – Клиент** и нажать на кнопку **Далее**.

В появившемся окне нужно проверить введенные данные и нажать на **Создать**.

Помощник регистрации нового партнера

Проверьте введенные сведения, и нажмите кнопку "Создать" для регистрации нового партнера.

Публичное наименование: *Зеленый кактус*
Рабочее наименование: *Зеленый кактус*
Головное предприятие: *Колючки ГК*
Тип отношений: *Клиент*
E-mail: *greenkaktus@mail.ru*
Телефон: *+7983212443*
Фактический адрес:
Ответственный менеджер: *Петров Петр Петрович*
Канал первичного интереса:
Источник первичного интереса:
Включен в сегмент:

Данные контактного лица:
ФИО: *Кактусов Борис*
E-mail: *kaktusovb@mail.ru*
Телефон: *+7983212443*
Мобильный телефон:

Открыть форму вновь созданного партнера для указания дополнительной информации.

<< Назад **Создать** Отмена ?

В дальнейшем введенную информацию можно будет изменить в карточке клиента.

Зеленый кактус (Партнер)

Основное Взаимодействия Договоры Документы Документы обслуживания Контактные лица Контрагенты Менеджеры

Записать и закрыть Записать Начать интервью Отчеты Файлы

Общая информация Адреса, телефоны Прочая информация

Юр/Физлицо: Компания Код: 00-00000010 Дата регистрации: 21.02.2024

Публичное наименование: ООО "Зеленый кактус"

Рабочее наименование: Зеленый кактус

Клиент Поставщик Прочие отношения

Дата рождения: Пол:

Всего объектов: 0 Детализация видов объектов...

Подключено объектов: 0 Электронный чек: Не отправлять

Головное предприятие: Колючки ГК Система расчетов: Авансовая

Основной менеджер: Петров Петр Петрович

2.3. Создание контрагентов

Чтобы создать **Контрагента**, можно было сразу при создании клиента проставить галочку **Указать идентификационные данные партнера** и внести все данные юридического лица.

Помощник регистрации нового партнера

Укажите доступную на данный момент информацию о партнере
или загрузите из файла

Компания Частное лицо Будет создан партнер и контрагент

Указать идентификационные данные партнера (будет создан контрагент)

Юр. лицо Юр. лицо (нерезидент) Инд. предприниматель (ПБОЮЛ) Обособленное подразделение

ИНН: 123456789012 КПП: 123212344

Код по ОКПО: ОГРН: Введите ОГРН 13 цифр

Сокр. юр. наименование: ООО "Большой кактус"

Публичное наименование: ООО "Зеленый кактус"

Иначе перед созданием **Контрагента** необходимо убедиться, что он не был создан ранее. Для этого нужно перейти в раздел **Контрагенты** из самой карточки клиента. Если данный раздел не будет отображаться сверху, тогда необходимо нажать на гиперссылку **Еще - Контрагенты**.

The screenshot shows a browser window with the address bar displaying 'Зеленый кактус ООО (Партнер)'. Below the address bar are navigation tabs: 'Основное', 'Взаимодействия', 'Договоры', 'Документы', 'Документы обслуживания', and 'Еще...'. The 'Еще...' menu is open, showing options: 'Контактные лица', 'Контрагенты', 'Менеджеры', 'Номенклатура партнеров', 'Объекты мониторинга', 'Подписки', and 'Прайс-лист'. The 'Контрагенты' option is highlighted in yellow. Below the menu is a form with fields for 'Юр/Физлицо', 'Компания', 'Код', 'Дата р...', 'Публичное наименование', and 'Рабочее наименование'. There are also checkboxes for 'Клиент', 'Поставщик', and 'Прочие отношения'.

При включенной опции **Включая контрагентов-родителей** можно увидеть не только **Контрагентов** самого клиента, но и **Контрагентов Головного предприятия**. Если нужного **Контрагента** нет в системе, тогда можно перейти к его созданию.

The screenshot shows the 'Контрагенты' section for 'Зеленый кактус (Партнер)'. The page title is 'Контрагенты (юридические или физические лица)'. Below the title are buttons: 'Создать', 'Изменить выделенные', '1СПАРК Риски', 'Печать', and 'ЭДО'. A table lists related entities:

Рабочее наименов...	Сокращенное юр. наименование	Вид контрагента	ИНН	КПП	Код
Большой кактус	ООО "Большой кактус"	Юридическое лицо	123456789...	123212344	
Колючки ГК	ГК "Колючки"	Юридическое лицо	4324678434	342342224	

At the bottom, the checkbox 'Включая контрагентов-родителей' is checked and highlighted with a red box.

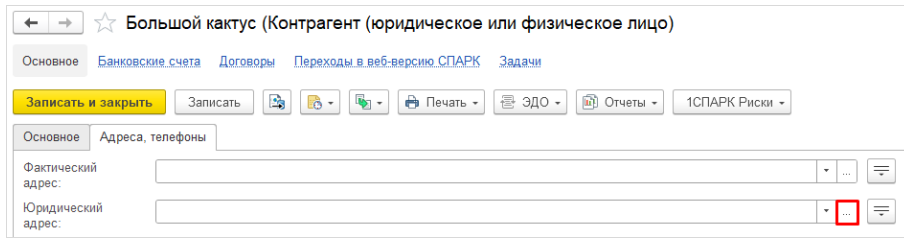
При создании **Контрагента** с подключенным сервисом **1С:Контрагент** вся необходимая информация по **Контрагенту** заполнится автоматически из ЕГРЮЛ (например, КПП, ОГРН, Наименование, Контрактное лицо, Юридический адрес). Достаточно всего лишь заполнить поле **ИНН** и нажать на клавишу **Enter**.

The screenshot shows the 'Контрагент (создание)' form. The page title is 'Контрагент (создание)'. Below the title are navigation tabs: 'Основное', 'Банковские счета', 'Договоры', 'Задачи', and 'Мои заметки'. Below the tabs are buttons: 'Записать и закрыть', 'Записать', 'Печать', 'ЭДО', and 'Отчеты'. The form has fields for 'Вид контрагента', 'ИНН', 'КПП', and 'Код по ОКПО'. The 'ИНН' field is highlighted with a red box and contains the value '5402016514'.

Если сервис **1С:Контрагент** не подключен, тогда необходимая информация по **Контрагенту** заполняется вручную.

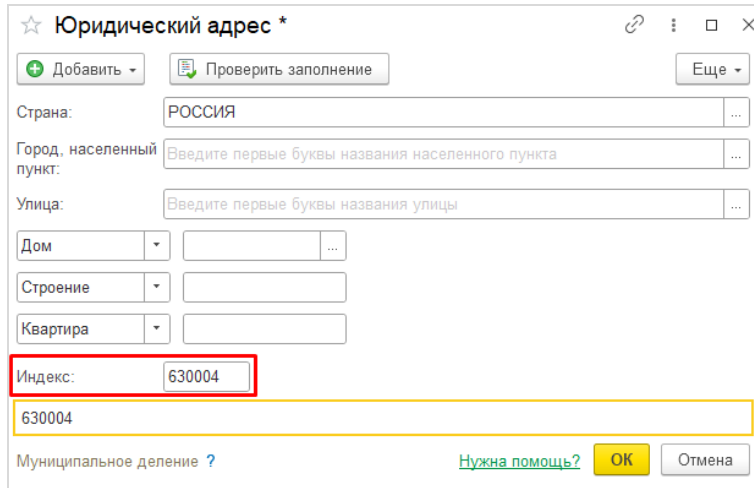
The screenshot shows the 'Большой кактус (Контрагент)' form. The page title is 'Большой кактус (Контрагент (юридическое или физическое лицо))'. Below the title are navigation tabs: 'Основное', 'Банковские счета', 'Договоры', 'Переходы в веб-версию СПАРК', and 'Задачи'. Below the tabs are buttons: 'Записать и закрыть', 'Записать', 'Печать', 'ЭДО', 'Отчеты', and '1СПАРК Риски'. The form has fields for 'Вид контрагента', 'ИНН', 'КПП', 'Код по ОКПО', 'ОГРН', 'Наименования', 'Рабочее', 'Международное', and 'Партнер'. The 'ИНН' field contains '123456789012', the 'КПП' field contains '123212344', and the 'Наименования' section is highlighted with a red box. The 'Наименования' section includes 'Сокр. юридическое:' with the value 'ООО "Большой кактус"' and 'Рабочее:' with the value 'Большой кактус'.

На вкладке **Адреса, телефоны** можно заполнить **Юридический адрес**. Для этого необходимо нажать на три точки в соответствующем поле.



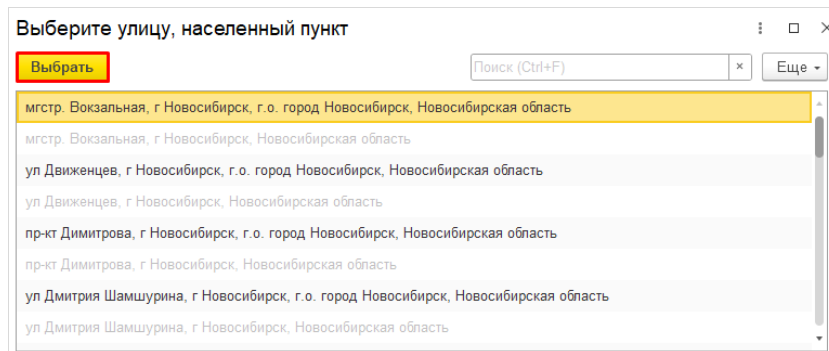
Скриншот интерфейса "Большой кактус" (Контрагент (юридическое или физическое лицо)). Вкладка "Адреса, телефоны". Поле "Юридический адрес" имеет выпадающее меню, которое в данный момент закрыто, но его значок (три точки) выделен красным квадратом.

Во всплывающем окне рекомендуем сначала указать **Индекс** для более быстрого заполнения.



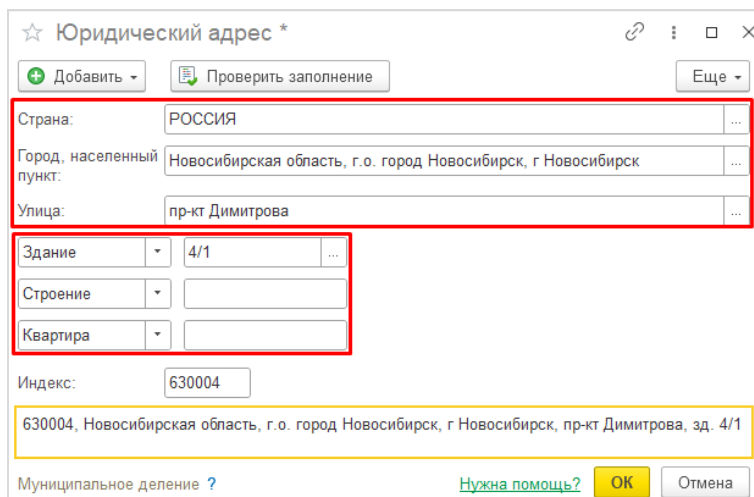
Скриншот всплывающего окна "Юридический адрес". Поле "Индекс" выделено красной рамкой и содержит значение "630004". В поле "Город, населенный пункт" и "Улица" есть подсказки: "Введите первые буквы названия населенного пункта" и "Введите первые буквы названия улицы".

При указании **Индекса** программа предложит выбрать соответствующую улицу и населенный пункт.



Скриншот всплывающего окна "Выберите улицу, населенный пункт". Кнопка "Выбрать" выделена красной рамкой. В списке результатов поиска выделена первая строка: "мгстр. Вокзальная, г Новосибирск, г.о. город Новосибирск, Новосибирская область".

Тогда поля **Страна**, **Город, населенный пункт** и **Улица** будут заполнены. При необходимости нужно заполнить поля **Здание**, **Строение**, **Квартира**.



Скриншот всплывающего окна "Юридический адрес". Поля "Страна" (РОССИЯ), "Город, населенный пункт" (Новосибирская область, г.о. город Новосибирск, г Новосибирск) и "Улица" (пр-кт Димитрова) заполнены. Также заполнены поля "Здание" (4/1), "Строение" и "Квартира". Поле "Индекс" содержит значение "630004". В поле "Муниципальное деление" отображается полный адрес: "630004, Новосибирская область, г.о. город Новосибирск, г Новосибирск, пр-кт Димитрова, зд. 4/1".

После того, как все данные **Юридического адреса** будут заполнены, необходимо выполнить его проверку на соответствие с адресным классификатором. Для этого нужно воспользоваться кнопкой **Проверить заполнение**, а затем нажать на **ОК**.

Юридический адрес *

Добавить Проверить заполнение Еще

Страна: РОССИЯ

Город, населенный пункт: Новосибирская область, г.о. город Новосибирск, г Новосибирск

Улица: пр-кт Димитрова

Здание: 4/1

Строение:

Квартира:

Индекс: 630004

630004, Новосибирская область, г.о. город Новосибирск, г Новосибирск, пр-кт Димитрова, зд. 4/1

Муниципальное деление ? Нужна помощь? ОК Отмена

Из карточки **Контрагента** можно создать банковский счет. Для этого нужно перейти в раздел **Банковские счета** и нажать на **Создать**.

Большой кактус (Контрагент (юридическое или физическое лицо))

Основное Банковские счета Договоры Переходы в веб-версию СПАРК Задачи

Банковские счета

Создать Только действующие Реквизиты

Наименование	Номер счета
1111 (RUB)	76532111111

В выпадающем окне нужно заполнить поля **Номер счета** и **Банк**, после чего нажать на **Записать**.

Банковский счет (создание) *

Основное Задачи

Записать и закрыть Записать Создать на основании Реквизиты Еще ?

Наименование: 3445 в Сбербанк (RUB) Счет закрыт

Контрагент: Большой кактус

Номер счета: 43434253445

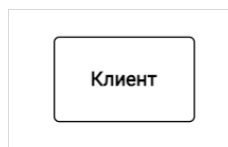
Банк: Сбербанк

БИК: 045004641

3. Примеры ведения клиентов

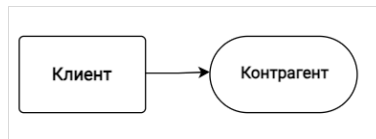
3.1. Ведение потенциальных клиентов

Если взаимоотношения ведутся с потенциальным клиентом, которому еще не выставляются счета, то рекомендуется иерархия ведения клиентов **«Клиент без контрагента»**. Эта иерархия является самой простой и не включает в себя ни головное предприятия, ни контрагентов.



3.2. Ведение клиентов с одним юридическим лицом

Если взаимоотношения ведутся с клиентом, у которого один **Контрагент** для оплаты счетов (счета, выставленные одному клиенту, будут оплачиваться одним юридическим лицом), то рекомендуется иерархия ведения клиентов «Один клиент – один контрагент».



В данном случае для **Контрагента** должен быть указан клиент в поле **Партнер**.

Основное **Большой кактус (Контрагент (юридическое или физическое лицо))**

Основное [Банковские счета](#) [Договоры](#) [Переходы в веб-версию СПАРК](#) [Задачи](#)

Записать и закрыть Записать Печать 1СПАРК Риски

Основное **Адреса, телефоны**

Вид контрагента: Юридическое лицо

ИНН: 123456789012 КПП: 123212344 [установлен изначально](#) Код по ОКПО:

ОГРН:

Наименования:

Сокр. юридическое: ООО "Большой кактус" [установлено изначально](#)

Рабочее: Большой кактус

Международное:

Партнер: Зеленый кактус

Пример отображения данной иерархии в отчете **Ведомость расчетов с клиентами**.

Ведомость расчетов с клиентами

01.01.2024 - 31.12.2024 Клиент: Зеленый кактус

Сформировать [Настройки...](#) Разворачивать до

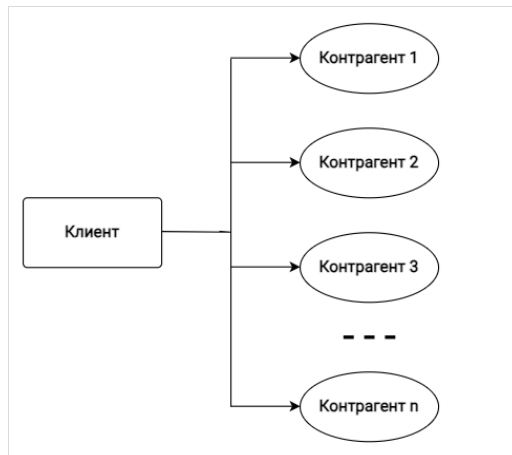
Ведомость расчетов с клиентами

Параметры: Данные отчета: В валюте взаиморасчетов
Отбор: Клиент в списке "Зеленый кактус"

Организация	Валюта	Начальный остаток	Заказано	Отгружено
Клиент	Контрагент	Договор	Долг клиента	Наш долг
Объект расчетов				
Наше Предприятие	RUB			
Зеленый кактус	Большой кактус	Продажи с Большим кактусом	324 451,00	24 310,00
Заказ клиента 0000-000014 от 14.02.2024 12:00:00			177 265,00	
Заказ клиента 0000-000021 от 21.02.2024 0:00:00			147 186,00	24 310,00
Итого			324 451,00	24 310,00

3.3. Ведение клиентов с несколькими юридическими лицами

Если взаимоотношения ведутся с клиентом, у которого несколько **Контрагентов** для оплаты счетов (счета, выставленные одному клиенту, могут оплачиваться одним из нескольких его юридических лиц), то рекомендуется иерархия ведения клиентов «Один клиент – несколько контрагентов».



В данном случае у клиента будет несколько **Контрагентов**.

Рабочее наименов...	Сокращенное юр. наименование	Вид контрагента	ИНН	КПП	Код
Большой кактус	ООО "Большой кактус"	Юридическое лицо	123456789...	123212344	
Маленький кактус	ООО "Маленький кактус"	Юридическое лицо	6534453356	123212343	
Средний кактус	ООО "Средний кактус"	Юридическое лицо	123456789...	123212654	

Особенности данной иерархии:

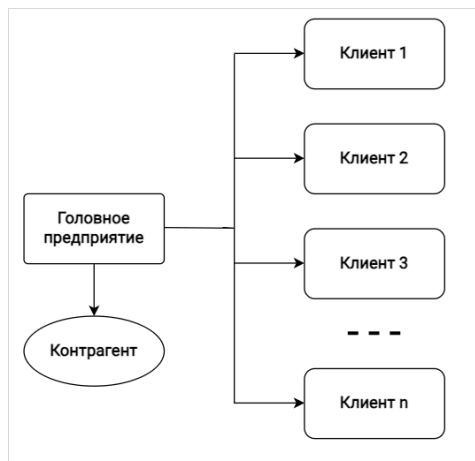
- возможность расчетов с отдельным контрагентом, также возможность отслеживать общую задолженность клиента;
- возможность запрещать отгрузку всем контрагентам, принадлежащим клиенту;
- контактные лица указываются для всего клиента в целом;
- учетные записи систем мониторинга для всех контрагентов единые.

Пример отображения данной иерархии в отчете **Ведомость расчетов с клиентами**.

Наше Предприятие	Валюта	Контрагент	Договор	Начальный остаток	Долг клиента	Наш долг	Заказано	Отгружено
Зеленый кактус	RUB	Большой кактус	Продажи с Большим кактусом				322 300,00	6 446,00
Зеленый кактус	RUB	Маленький кактус	Продажи с Маленьким кактусом				148 258,00	6 446,00
Зеленый кактус	RUB	Средний кактус	Продажи со Средним кактусом				174 042,00	174 042,00
Итого							322 300,00	6 446,00

3.4. Ведение клиентов с юридическим лицом в головном предприятии

Если взаимоотношения ведутся с несколькими клиентами, у которых общий **Контрагент** для оплаты счетов (счета, выставленные любому из подчиненных клиентов, будут оплачиваться одним юридическим лицом), то рекомендуется иерархия ведения клиентов «**Несколько клиентов – головное предприятие – общий контрагент**».



В данном случае у подчиненных клиентов будет указано **Головное предприятие**.

← → ☆ Желтый кактус (Партнер)

Основное [Взаимодействия](#) [Договоры](#) [Документы](#) [Документы обслуживания](#) [Контактные лица](#) [Контрагенты](#) [Менеджеры](#)

Записать и закрыть Записать Начать интервью Отчеты Файлы

Общая информация | Адреса, телефоны | Прочая информация

Юр/Физлицо: Компания Код: 00-00000012 Дата регистрации: 21.02.2024

Публичное наименование: ООО "Желтый кактус"

Рабочее наименование: Желтый кактус

Клиент Поставщик Прочие отношения

Дата рождения: Пол:

Всего объектов: 0 [Детализация видов объектов...](#)

Подключено объектов: 0 Электронный чек: Не отправлять

Головное предприятие: Колючки ГК Система расчетов: [Авансовая](#)

Основной менеджер: Петров Петр Петрович

А для самого **Головного предприятия** необходимо создать **Контрагента**.

← → ☆ Колючки ГК (Партнер)

[Основное](#) [Взаимодействия](#) [Договоры](#) [Документы](#) [Документы обслуживания](#) [Контактные лица](#) **Контрагенты**

Контрагенты (юридические или физические лица)

Создать Изменить выделенные 1СПАРК Риски Печать ЭДО

Рабочее наименование	Сокращенное юр. наименование	Вид контрагента	ИНН	КПП
Колючки ГК	ГК "Колючки"	Юридическое лицо	4324678434	342342224

Чтобы увидеть **Контрагента Головного предприятия** из карточки подчиненных клиентов, необходимо включить галочку **Включая контрагентов-родителей**.

Зеленый кактус (Партнер)

Основное Взаимодействия Договоры Документы Документы обслуживания Контактные лица **Контрагенты**

Контрагенты (юридические или физические лица)

Создать Изменить выделенные 1СПАРК Риски

Рабочее наименов...	Сокращенное юр. наименование	Вид контрагента	ИНН	КПП	Код
Большой кактус	ООО "Большой кактус"	Юридическое лицо	123456789...	123212344	
Колючки ГК	ГК "Колючки"	Юридическое лицо	4324678434	342342224	
Маленький кактус	ООО "Маленький кактус"	Юридическое лицо	6534453356	123212343	
Средний кактус	ООО "Средний кактус"	Юридическое лицо	123456789...	123212654	

Включая контрагентов-родителей

Особенности данной иерархии:

- расчеты ведутся с клиентами через одного контрагента;
- возможность запрещать отгрузку отдельным клиентам;
- контактные лица указываются отдельно для каждого клиента;
- возможность создания учетных записей систем мониторинга для каждого клиента.

Пример отображения данной иерархии в отчете **Ведомость расчетов с клиентами**.

Ведомость расчетов с клиентами

01.01.2024 - 31.12.2024 Клиент: Желтый кактус; Зеленый кактус

Сформировать Разворачивать до

Ведомость расчетов с клиентами

Параметры: Данные отчета: В валюте взаиморасчетов
Отбор: Клиент В списке "Желтый кактус; Зеленый кактус"

Организация	Валюта	Начальный остаток	Заказано	Отгружено
Клиент	Контрагент	Договор	Долг клиента	Наш долг
Объект расчетов				
Наше Предприятие	RUB		973 654,00	169 196,00
Желтый кактус	Колючки ГК	Продажи с Желтым кактусом	225 918,00	27 384,00
Заказ клиента 0000-000019 от 21.02.2024 15:02:28			225 918,00	27 384,00
Зеленый кактус	Колючки ГК	Продажи с Зеленым кактусом	747 736,00	141 812,00
Заказ клиента 0000-000013 от 21.02.2024 15:47:53			747 736,00	141 812,00
Итого			973 654,00	169 196,00