

Руководство пользователя (информация, необходимая для эксплуатации) программного обеспечения ProstoCRM

1. Общие сведения

ProstoCRM работает в мессенджере MAX: пользователь управляет системой через кнопки и команды чат-бота, а формы (клиенты, документы, поля, оплаты, настройки банков) открываются в веб-приложениях (WebApp) по кнопкам в боте. Данные между ботом и WebApp синхронизируются в реальном времени. Порядок регистрации описан в документе «Информация, необходимая для установки».

2. Главное меню

После регистрации и подтверждения e-mail бот показывает главное меню:

-  **Счета и документы** — создание, просмотр, редактирование и удаление документов;
-  **Клиенты** — клиентская база: добавление, поиск, карточки;
-  **Мои компании** — ваши организации-поставщики;
-  **Мои товары/услуги** — справочник номенклатуры;
-  **Баланс и тарифы** — баланс, пополнение, тарифы;
-  **Настройки** — профиль, шаблоны документов, настройки банков (для руководителя);
-  **Сотрудники** — управление сотрудниками (для руководителя);
-  **О боте** — версия и сведения о разработчике;
-  **Партнёрская программа** — реферальная система.

Для возврата используйте кнопку « Назад» или отправьте слово «меню». Быстрые команды: «меню», «клиенты», «добавить клиента».

3. Клиенты и компании

Добавление клиента.  Клиенты →  Добавить клиента → выберите «Физ. лицо» или «Юр. лицо» → укажите телефон и e-mail (необязательно) → для физического лица введите ФИО, для юридического — ИНН (реквизиты подставятся автоматически). Клиент появится в списке.

Поиск. Нажмите  «Поиск клиентов» (или «Поиск компании») и введите название, ИНН, телефон или e-mail. Поиск также работает по разделу «Документы», включая номера документов.

Карточка клиента. В списке нажмите  «Перейти». В карточке — реквизиты, пользовательские поля, документы клиента и история оплат. Кнопка  «Изменить» открывает редактирование,  «Оплаты клиента» — таблицу оплат (раздел 8).

Мои компании. Чтобы использовать организацию как поставщика в документах, откройте её карточку →  «Изменить» → « Сделать "Моя"».

4. Документы

Создание.  Счета и документы →  Создать счёт. В форме заполните:

- **Поставщик** — из списка «Мои компании»;
- **Клиент** — из списка клиентов (или создайте нового в форме);
- **Дата** — по умолчанию текущая;
- **Тип документа** — счёт, акт, договор, коммерческое предложение;
- **Шаблон** — системный или загруженный;
- **Комментарий** — необязательно;
- **Товары/услуги** — наименование, количество, цена, единица измерения; для периодических услуг (месяц/год) суммы автоматически распределяются по периодам.

Нажмите «Сохранить и отправить» — документ будет создан, а файл придёт в чат. Документ можно отправить клиенту по e-mail.

Редактирование.  Все документы → нажмите на номер документа → измените позиции, дату или комментарий. Обновлённый файл придёт в чат.

Удаление. В карточке документа нажмите «Удалить» и подтвердите действие.

Статусы. «Создан», «Оплачен», «Изменён» и пользовательские состояния. Статус меняется в карточке документа или кнопкой «Изменить статус» в WebApp.

Автовыставление. При создании документа включите «Авто-выставление» — система будет ежемесячно или ежегодно создавать копию документа и отправлять напоминания. Управление — кнопками в карточке документа.

5. Товары и услуги

 Мои товары/услуги →  Добавить товар/услугу → укажите название, единицу измерения, количество (по умолчанию 1) и цену. Позиция станет доступна при заполнении документов. Позиции можно редактировать и удалять.

6. Пользовательские поля

В режиме редактирования клиента или документа добавьте новое поле, задайте его название и тип: «Текст + файл», «Текст», «Телефон», «Выбор (ИЛИ)» — один вариант из списка, «Выбор нескольких вариантов». Для полей выбора укажите список значений.

Примеры:

- **Воронка продаж** — поле «Выбор (ИЛИ)» со значениями «Первичный контакт», «Переговоры», «Принимают решение», «Наш клиент», «Отказались»;
- **Хранение договоров** — поле «Текст + файл» с прикрепленным файлом договора;
- **Город клиента** — текстовое поле «Город».

Редактировать и удалять поля может руководитель.

7. Шаблоны документов

 Настройки →  Шаблоны документов. Доступно: просмотр системных и собственных шаблонов, скачивание, загрузка нового шаблона (XLS, XLSX, DOCX), назначение шаблона по умолчанию для типа документа, удаление собственных шаблонов.

8. Таблица оплат клиента

В карточке клиента нажмите  «Оплаты клиента». Откроется таблица документов клиента по месяцам со статусами оплаты и суммами.

- Фильтр по компании и период «от — до».
- Флажки «Не отсекают пустые периоды», «Диаграмма оплат», «Без детализации».
- Перетаскивание документа в другой месяц меняет дату начала периодической услуги.
- Клик по номеру документа открывает подробности и кнопки «Оплачен» / «Не оплачен», «Удалить».
- Значок  скрывает или показывает компанию или документ (настройка сохраняется).

9. Сотрудники (для руководителя)



Сотрудники:

- **Пригласить сотрудника** — получите ссылку-приглашение и отправьте её сотруднику;
- **Список сотрудников** — смена роли (руководитель/сотрудник), ограничение доступа к компаниям, включение просмотра всех данных организации, удаление сотрудника;
- **Передать права** — назначение другого пользователя главным руководителем.

10. Банки и платежи (для руководителя)



Настройки →  Настройки банка. Для каждой из «Моих компаний»:

- выберите банк (Т-Банк, Сбербанк, другой);
- введите ключи API (для Т-Банка — ключи терминала);
- для Сбербанка загрузите сертификат (.p12) и укажите пароль;
- при необходимости добавьте дополнительные расчётные счета;
- для Т-Банка нажмите «Зарегистрировать webhook».

После подключения бот присылает уведомление о каждом входящем платеже.

11. Профиль, баланс и тарифы



Настройки →  Редактировать профиль — изменение имени, фамилии, телефона, e-mail.

При смене e-mail на новый адрес придёт письмо для подтверждения; до подтверждения действует прежний адрес.



Баланс и тарифы — текущий баланс, тариф и пополнение. Условия — в «Тарифной политике».

12. Типовые ситуации

Ситуация	Что сделать
Бот не показывает меню	Отправьте «меню» или <code>/start</code> ; проверьте, подтверждён ли e-mail
Не пришло письмо подтверждения	Проверьте папку «Спам», повторите отправку из профиля
Нельзя создать документ	Проверьте, что добавлена хотя бы одна «Моя компания», и баланс в разделе «Баланс и тарифы»
Не приходят уведомления о платежах	Проверьте ключи банка и регистрацию webhook в «Настройках банка»

Ситуация	Что сделать
Сотрудник не видит компании	Проверьте ограничения доступа в разделе «Сотрудники»

13. Техническая поддержка

Е-mail: support@lookmy.info, телефон: +7 (999) 691-65-22, форма заявки на сайте <https://prostocrm.shop/forma-zayavka>. В обращении опишите действия, которые привели к проблеме.

Правообладатель: ИП Анедченко Александр Сергеевич
 Редакция от 17.09.2026