

# БИЛЛИНГ

## СОЗДАНИЕ КЛИЕНТОВ, ФОРМИРОВАНИЕ СЧЕТА, ТИКЕТЫ, КОНТРОЛЬ КЛИЕНТОВ

Главная | Панель клиента | Мои заметки | Мой аккаунт | Выход Tuesday, 26 February 2019, 14:13

3098 Ожидающие заказы | 792 Просроченные счета | 264 Тикета(-ов) ожидают ответа

**WHMCS**

Клиенты | Заказы | Биллинг | Поддержка | Отчеты | Утилиты | Дополнения | Настройки | Справка

### Быстрые ссылки

- Добавить клиента
- Добавить новый заказ
- Добавить новое предложение
- Добавить новое задание
- Открыть тикет
- WHOIS поиск
- Выписать счета к оплате
- Оплатить кредитными картами

### Системная информация

Зарегистрировано на: Nikita Abramenko

### Панель администратора

Добро пожаловать Екатерина Камышина!

#### Calendar

S	M	T	W	T	F	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

Today, 26th February 2019

22 Products/Services Due to Renew  
0 Addons Due to Renew  
0 Domains Due to Renew  
5 To-Do Items Due  
0 Events Scheduled

[Add New Event](#)

#### Системная информация

Зарегистрировано на: Nikita Abramenko      Истекает: Never

Тип лицензии: Owned License No Branding      Версия: 5.3.5 **Доступно обновление!**

Сотрудники онлайн: ETreshlina, SimonovS, VAAbroskina, FAArutunyants, Akiskin@1cbit.ru, DVKucherenko@1cbit.ru, ubestuzheva, aandrusova, akatasonova, avasiliev, rbeboev, VDubikhin, dchaban, APAkkurt, pavvakumova, UMenshih, egurskiy, MAPyatrina@1cbit.ru, AAKiselev, sfedorov, vtinyanov, IMalinin, ekamyshina

# Что такое Биллинг?

- ▶ Биллинг - программа, для учета и контроля взаимодействия с клиентами, а также между сотрудниками отделов офиса Лайв Технологии.
- ▶ Все письма от клиентов, приходящие на почту [ok@bit-live.ru](mailto:ok@bit-live.ru), автоматически становятся заявками – «тикетами».
- ▶ По регламенту обработка тикета составляет не более 2-х часов! Каждый тикет можно перенаправлять в разные отделы и на определенного сотрудника.

# Создание клиента

- ▶ Как правило клиентов заводят менеджеры по продажам, в дальнейшем после оплаты клиента переводят на сопровождение и присваивают персонального менеджера.
- ▶ В разделе КЛИЕНТЫ - Добавить клиента. Каждому клиенту присваивается id (порядковый номер, с помощью которого идентифицируем пользователя). Id клиент может обнаружить на рабочем столе облака, нажав на пуск –имя пользователя, также ярлык для входа подписан.

ВАЖНО – электронная почта является основным контактом, повторяться с эл. адресами других id она не должна! Все изменения: удаление базы, информация о сбросе/создании нового пароля, смена контактов и пр. – принимаются только с эл.почты, указанной в профиле.

Имя

Фамилия

Название компании  (необязательно)

Email адрес

Пароль

Секретный вопрос Нет ▾

Секретный ответ

Штраф за просрочку  Не штрафовать за просрочку

Уведомления о просрочке  Не отправлять уведомлений о просрочке

Без налога  Не облагать счета налогом

Разделять счета  Создавать отдельные счета для разных услуг

Запретить оплату кредитной картой  Запретить автоматическую оплату кредитной картой

Кредитный баланс

ИНН

КПП

Форма собственности лицензий 1С Неизвестно ▾

Код контрагента в Юнион

НЕ ОТКЛЮЧАТЬ автоматическим  
отключателем

Какой офис привел этого клиента

Менеджер приведший клиента

Какой отдел привел этого клиента

Наличие опции "1С Отчетность"

Наличие опции "1С ЗДО" Отсутствует ▾

Казахстан оплачено до

Админ. примечания

Основной адрес

Дополнительный адрес  (необязательно)

Город

Область/регион

Индекс

Страна Russian Federation ▾

Номер телефона

Способ оплаты Выбрать для смены настроек по умолчанию ▾

Платежный контакт По умолчанию ▾

Язык По умолчанию ▾

Статус Активный ▾

Валюта RUB ▾

Клиентская группа Нет ▾

ЛИД

Менеджер продаж ЛАЙВ Нет ▾

ИТС

Почтовый адрес

Рег.номер

Логин на portal.1c.ru

Пароль на portal.1c.ru

Добросовестный плательщик

Наличие опции "1С Контрагент"

Восстановление ▾

utm-метки

- ▶ Не отмеченные пункты также заполняются при получении дополнительной информации (например: использование сервисов Отчетность, Эдо, Контрагент.

Админ. Примечания - графа для передачи дополнительной полезной информации о клиенте между сотрудниками.

- ▶ Код карточки в Юнионе обязательно должен быть верным, чтобы корректно выгружались все счета, а в дальнейшем были выписаны реализации.








# Профиль клиента. Хостинг и добавление продуктов

- ▶ В профиле клиента отображается основная информация, также внизу отображается список всех продуктов, которые приобрел клиент. По ним мы определяем на хостинге клиент или на аренде, приобретал ли дополнительные сервисы в нашем офисе и прочие услуги.

Продукты в списке дублироваться не должны! Если нам необходимо увеличить в кол-ве уже подключенную услугу, то все изменения производятся в хостинге.

В том случае если же продукт отсутствует в перечне, то добавляем новый заказ.

<input type="checkbox"/>	<a href="#">21691</a> Ваш менеджер по облакам: Камышина Екатерина, 8(495)540-5151 доб.2207 - (Без домена)	0.00 руб	Бесплатно	27/03/2018	-	Активный 
<input type="checkbox"/>	<a href="#">21063</a> Час работы администратора - (Без домена)	5900.00 руб	Единожды	26/02/2018	-	Активный 
<input type="checkbox"/>	<a href="#">20806</a> БИТ:Отель 8. ПРОФ - (Без домена)	12711.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный 
<input type="checkbox"/>	<a href="#">20805</a> Пакет лицензий 1С в аренду - (Без домена)	16065.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный 
<input type="checkbox"/>	<a href="#">20804</a> Доступ на пользователя "Стандарт" - (Без домена)	28560.00 руб	Полугодично	12/02/2018	01/08/2019	Активный 

Поступил запрос о добавлении нового пользователя. Перед созданием стираем букву в эл. Почте (также у доп контактов), чтобы клиент не получил не отредактированный. Проваливаемся в «хостинг», выбираем необходимый продукт «Доступ стандарт» - Создать заказ смены пакета. На всплывающем окне выбираем настраиваемые опции и пишем то число пользователей, которое должно быть в итоге в общей сумме.

Активный клиент: Сергей Саркисов (ООО «Фабрика Бизнеса»)

Общее | Профиль | Контакты | **Хостинг** | Домены | Опл. элементы | Счета | Предложения | Транзакции | Письма | Заметки (10) | Лог

Екатерина Камышина	04/03/2019 14
привели id 12460 и 12118	
Диана Кучеренко	05/02/2019 16
Группа компаний ООО "ФАБРИКА БИЗНЕСА" ID7583 ООО "Сеть Отелей" 7725381772 ООО "ФАБРИКА БИЗНЕСА" 7708305901 ООО "ОТЕЛЬ АПЕЛЬСИН" 7708318386	

Products: Доступ на пользователя "Стандарт" ▼

Далее Создать заказ смены пакета Перейти

Принимаем созданный заказ и автоматически создается счет. Как сформируем, выбираем графу в профиле «счета». Крайняя дата в любом дополнительном счете должна соответствовать крайне дате основного счета. Периоды должны совпадать.

WHMCS - Смена пакета - Google Chrome

https://order.bit-live.ru/centr\_upravleniya\_poletami/clientsupgrade.php?id=20804&type=configoptions

Смена пакета

Текущий продукт: ЛАЙВ - Доступ на пользователя "Стандарт"

Тип смены пакета:  Продукт / Платежный цикл  **Настраиваемые опции**

Количество пользователей: 6 x Пользователь 4800.00 руб

Акционный код: Нет

Расчет смены пакета: Дней до конца текущего цикла: 150 / 181

Fatal error: Call to a member function redirect() on a non-object in /www/html/includ/s/upgradefunctions.php on line 0

Создать заказ Закрыть окно

- ▶ Прежде чем возвращать букву в адрес электронной почты и отправлять счет, редактируем счет. Крайняя дата всегда последнее число месяца (за исключением счетов на сервисы, которые подключаются ровно на год). Вручную пересчитываем сумму.

Способ оплаты: - Не важно -  
Статус: - Не важно -

Итого: 344.00 руб  
Кредит: 0.00 руб  
Итого к оплате: 344.00 руб

13 найденных записей, страница 1 из 1

Счет #	Дата выписки счета	К оплате	Оплачено	Сумма	Тип платежа
72557	08/02/2019	15/02/2019	18/02/2019	344.00 руб	безналичный платеж
71475	12/01/2019	01/02/2019	28/01/2019	48336.00 руб	Безналичный платеж

Активный клиент: Сергей Саркисов (ООО «Фабрика Бизнеса»)

Общие | Профиль | Контакты | Хостинг | Домены | Опл. элементы | Счета

Счет # [ ]  
Описание элемента [ ]  
Способ оплаты: - Не важно -  
Статус: - Не важно -

Итого: 48336.00 руб  
Кредит: 0.00 руб  
Итого к оплате: 48336.00 руб

13 найденных записей, страница 1 из 1

Счет #	Дата выписки счета	К оплате	Оплачено	Сумма	Тип платежа
72557	08/02/2019	15/02/2019	18/02/2019	344.00 руб	безналичный платеж
71475	12/01/2019	01/02/2019	28/01/2019	48336.00 руб	безналичный платеж

Счет #72557

Общие | Добавить платеж | Опции | Кредит | Возврат средств | Примечания

**ОПЛАЧЕНО**  
18/02/2019 10:00  
Способ оплаты: **Безналичный платеж**

Invoice Payment Confirmation  
Отправить email-сообщение

Оплатить кредитной картой | Отменить | Отправить уведомлением

Версия для печати | Открыть PDF | Скачать PDF

Выписать счет

Описание	Сумма	С налогом
Пакет дискового пространства 5ГБ (08/02/2019 - 31/07/2019)	344.00	
Пакет дискового пространства 5ГБ: 1 x шт		
<b>Итого:</b>	<b>344.00 руб</b>	
<b>Кредит:</b>	<b>0.00 руб</b>	

После контрольной проверки возвращаем полную запись почты и отправляем счет



Все дополнительные счета фиксируются для контроля, так как после оплаты выставленного счета повторно заходим раздел «Хостинг» для проверки сумм и дат следующих платежей.

Products: **Доступ на пользователя "Стандарт"** Далее Создать заказ смены пакета Передать продукт/услугу другому клиенту

Заказ # 20698 - [Просмотр заказа](#)

Продукт/услуга: **Доступ на пользователя "Стандарт"**

Сервер: Нет

Домен:  [www.whois.intoDNS](#)

Выделенный IP:

Логин:

Пароль: A0g8B16v0w

Статус: Активный

Количество пользователей: 6 x Пользователь 4800.00 руб

Модульные команды: Создать Приостановить Возобновить Удалить

Дата регистрации	Название	Цена	Статус	Дата следующего
Записей не найдено				

Дополнения: [Add New Addon](#)

Комментарий:

Запретить авто-приостановку:  Не приостанавливать до 10/08/2018

Удалить по завершении оплаченного срока:  Причина:

Админ. примечания:

**Сохранить изменения** Отменить изменения

Выбирается продукт, проверяем количество, период на какой срок выписывается и дату следующего платежа. Нажимаем пересчет и сохраняем.

# Добавление продукта

- В профиле находим графу Добавить новый заказ.

Общие | Профиль | Контакты | Хостинг | Домены | Опл. элементы | Счета | Предложения | Транзакции | Письма | Заметки (10) | Лог

#7583 - Сергей Саркисов

Отмена налога: **Нет** Автоматическая оплата кредитной картой: **Да** Уведомления о просрочке: **Да** Штраф за проср.

Екатерина Камышина 04/03/2019  
привели id 12460 и 12118

Диана Кучеренко 05/02/2019

Группа компаний ООО "ФАБРИКА БИЗНЕСА" ID7583  
ООО "Сеть Отелей" 7725381772  
ООО "ФАБРИКА БИЗНЕСА" 7708305901  
ООО "ОТЕЛЬ АПЕЛЬСИН" 7708318386

### Информация о клиенте

Имя: Сергей Саркисов  
Фамилия: Саркисов  
Название компании: ООО «Фабрика Бизнеса»  
Email адрес: s.sarkisov@oteli-apelsin.ru  
Основной адрес: Уланский пер, дом № 14, корпус А, пом.11  
Дополнительный адрес:  
Город: Москва  
Область/регион:  
Индекс: 101000  
Страна: RU - Russian Federation  
Номер телефона: 9169939985

### Оплата и счета

Оплачено: 10 (134250.50 руб)  
Не оплачено/К оплате: 0 (0.00 руб)  
Отменено: 3 (13275.00 руб)  
Возвращено: 0 (0.00 руб)  
Инкассо: 0 (0.00 руб)  
**Доход: 134250.50 руб**  
Кредитный баланс: 5900.00 руб

### Продукты/услуги

Веб хостинг: 0 (0 Total)  
Реселлер хостинг: 0 (0 Total)  
VPS/Сервер: 0 (0 Total)  
Продукт/услуга: 7 (9 Total)  
Домены: 0 (0 Total)  
Принятых предложений: 0 (0 Total)  
Тickets: 0 (82 Total)  
Партнерских регистраций: 0

### Другие действия

- View Projects
- Выписка по счетам
- Открыть новый тикет
- Все тикеты клиента
- Партнерские данные
- Объединить с другим клиентом
- Закрыть аккаунт клиента
- Удалить аккаунт клиента

Отправить письмо

Новое сообщение

Далее

Создать счет  
Выписать счет на пополнение  
Выписать счет к оплате

Заказы клиента  
Добавить новый заказ

Добавляем новый продукт, если он отсутствует в списке! Не допускаем задвоенность. Также стираем букву в эл. Адресе.

ID	Продукт/услуга	Сумма	Платежн. цикл
30806	Пакет дискового пространства 5Гб - (Без домена)	60.00 руб	Полугодичн
26763	1С-Отчетность (тариф Полный) - (Без домена)	900.00 руб	Ежегодно
26508	Ваш менеджер по облакам: Бестужева Юлия, 8(495)540-61-51 доб.2221 - (Без домена)	0.00 руб	Бесплатно
25356	Пакет дискового пространства 15Гб - (Без домена)	1026.00 руб	Полугодичн
25355	Доступ на пользователя "Стандарт" - (Без домена)	4560.00 руб	Полугодичн

ошибка

Добавить новый заказ

Клиент: 708

Способ оплаты: Безналичный платеж

Аккаунт: нет

Статус заказа: Ожидает

Подтверждение заказа  Создать счет  Отправить email сообщения

Продукт/услуга

Продукт/услуга: Пакет дискового пространства 5ГБ

Период: [input type="text"]

Платежный цикл: Безналично

Количество: 1

Другая цена: 60 (Введите вместо цены продукта по умолчанию)

Настройка оплаты

Пакет дискового пространства 5ГБ: 1 шт.

Добавить продукт

Регистрация домена

Тип регистрации:  нет  регистрация  транзит

Добавить поле

Order Summary

ЛАЙВ - Оплата - Пакет дискового пространства 5ГБ

Важность: 60.00 руб

+ Пакет дискового пространства 5ГБ 1 x от 60.00 руб

Subtotal: 60.00 руб

**Total: 60.00 руб**

Кешбек: 40.00 руб (40%)

**Создать заказ >**

Безналичный платеж стандартные услуги облака. Безналичный платеж (формула ит) – сервисы и работа специалиста.

Галочку Отправить email убираем.

Продукт ищем в списке, указываем период оплаты и стоимость. Количество всегда будет 1, а вот пакет зависит на сколько нам нужно будет увеличить сам продукт.

Создаем заказ – также формируется счет –принимаем – стандартное редактирование счета. После создания счета в Биллинг, создаем счет в Юнионе с тем же номером.



- ▶ Пакет дискового пространства всегда добавляется в кол-ве 5Гб, а сам продукт мы уже редактируем в зависимости от запрашиваемого количества. То есть если требуется 15, то это 5Гб 3 пакета. После создания и отправки счета открываем тикет на техническую поддержку для расширения.

▶ Формат передачи информации такой: пишем сколько было и сколько должно стать. Например: в теме пишем дисковое пространство и в описании  $\Delta$  5-10

Общее | Профиль | Контакты | Хостинг | Домены | Опл. элементы | Счета | Предложения | Транзакции | Письма | Заметки (4) | Лог

#4314 - Вадим    Отмена налога: **Нет**    Автоматическая оплата кредитной картой: **Да**    Уведомления о просрочке: **Да**    Штраф за проср

Екатерина Камышина    26/09/2018  
бухгалтер сдает отчетность через прогу

Светлана Нуждинова    12/01/2017  
1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (аренда) 200001562244

Информация о клиенте		Оплата и счета		Продукты/услуги		Другие действия	
Имя	Вадим	Оплачено	15 (42728.71 руб)	Веб хостинг	0 (0 Total)	<a href="#">View Projects</a>	
Фамилия		Не оплачено/К оплате	0 (0.00 руб)	Реселлер хостинг	0 (0 Total)	<a href="#">Выписка по счетам</a>	
Название компании	ООО "ВМС-ГРУПП"	Отменено	1 (800.00 руб)	VPS/Сервер	0 (0 Total)	<a href="#">Открыть новый тикет</a>	
Email адрес	asm-12@bk.ru	Возвращено	0 (0.00 руб)	Продукт/услуга	4 (4 Total)	<a href="#">Все тикеты клиента</a>	
	141421, Московская обл, Химки г, Сходня мкр,	Инкассо	0 (0.00 руб)	Домены	0 (0 Total)	<a href="#">Сделать партнером</a>	
		<b>Доход</b>	<b>42728.71 руб</b>	Принятых	0 (0 Total)	<a href="#">Объединить с другим клиентом</a>	
		Кредитный баланс	0.00 руб			<a href="#">Закрывать аккаунт клиента</a>	
						<a href="#">Удалить аккаунт клиента</a>	

#### Открыть тикет

Кому: Вадим (ООО "ВМС-ГРУПП")    Поиск клиентов:

Email адрес: asm-12@bk.ru     Отправить email-сообщение

Адреса получателей:  (Через запятую)

Отдел: **Техническая Поддержка** ▼

Тема: **дисковое пространство + 5 гб**

Срочность: **Средняя** ▼

$\Delta$  5-10



- ▶ Первое письмо передача информации. В дальнейшем дополнительные письма будут приходить клиенту в ответ. Для общения с коллегами лучше использовать примечания. После отработки заявки тикет нужно закрыть.

Если клиент в будущем ответит на письмо о закрытии тикета, то данная заявка вновь приобретет статус **open** и требует новой отработки. Также со всей историей обращений клиента ознакомиться можно, перейдя в раздел «все тикеты» в профиле.

Если в тикетах поступила информация о смене контактов, адреса и тд. То дублируем в заметки. В id в профиле копируем старую информацию и переносим в заметки (обязательно отмечаем как важное), а затем вносим новые данные.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a header "Эдо - пробуют". Below it is a table of tickets:

Дата и время	Текст тикета	Имя сотрудника	Дата и время	Иконки
30/05/2017 13:55	1С:Бухгалтерия 8 ПРОФ (аренда) 200001567154	Ксения Подзерко	30/05/2017 13:55	📧 📄 🗑️
23/05/2017 16:41	Клиент теперь арендник	Маргарита Плохова	23/05/2017 16:41	📧 📄 🗑️
18/12/2014 14:18	На сопровождении	Ика Ратникова	18/12/2014 14:18	📧 📄 🗑️

Below the table are navigation links: « Предыдущая страница Следующая страница ».

Below the navigation links is a text input field containing "старый КПП 772101001".

At the bottom right of the interface, there is a button "Добавить новый" and a checkbox "Отметить как важное" which is checked. This area is circled in red.

# Контроль клиентов

- ▶ Каждому менеджеру присвоен ряд клиентов. Для контроля их оплат на продление формируется отчет. Списанием выводится перечень должников, либо все клиенты, либо выставленные счета в определенный месяц.

Для формирования списка в шапке Биллинга проваливаемся в «Отчеты» - More

The screenshot displays the WHMOS software interface. At the top, there is a navigation bar with the WHMOS logo and a status bar showing statistics: 3112 Ожидающие заказы | 1034 Просроченные счета | 277 Тикета(-ов) ожидают ответа. Below the navigation bar are tabs for Клиенты, Заказы, Биллинг, Поддержка, Отчеты, Утилиты, Дополнения, Настройки, and Справка. The 'Отчеты' tab is selected, and a dropdown menu is open, listing options: Daily Performance, Income Forecast, Annual Income Report, New Customers, Ticket Feedback Scores, Batch Invoice PDF Export, and More... (highlighted with a red arrow). On the left side, there is a sidebar with a 'Клиенты' section containing a list of categories: General, Billing, Income, Clients, Support, and Exports. The 'Invoices' button under the 'Exports' category is circled in red. At the bottom of the page, there is a row of buttons including 'Managers Work' (circled in red) and 'X' (circled in red).

Каждый день платежи поступают и привязываются к счетам, которые отмечаются как оплаченные. Проверить поступление денежных средств можно в Юнионе.

В случае, если клиент прислал платежное поручение с отметкой банка, а она не обнаружена – отправляем платежку с указанием ИНН и кода карточки на bankclient (Критерии проверки платежки указаны на рисунке).

Как только в казначействе обнаружат платеж, его привяжут и соответственно счет будет отмечен оплаченным.

25.02.2019 Поступ. в банк плат. 26.02.2019 Списание со сч. плат. 0401060

ПЛАТЕЖНОЕ ПОРУЧЕНИЕ N 27 25.02.2019 Дата Вид платежа

Сумма прописью Восемьсот шестьдесят рублей

ИНН 7814695160	КПП 781401001	Сумма	860=
ООО "Тех.промышлен"		Сч. N	40702810200470918965
Плательщик		БИК	044030832
ФИЛИАЛ "СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО) с Санкт-Петербург		Сч. N	30101810940300000832
Банк плательщика		БИК	044525933
АО "АЛЬФА-БАНК" с Москва		Сч. N	30101810200000000593
Банк получателя		Сч. N	40702810502080001823
ИНН 7709983032	КПП 770901001	Вид оп.	01
ООО "Тайф-технологии"		Над. пл.	
		Срок плат.	
		Очгр. плат.	5
		Код	
		Рез. поле	

Получатель

Оплата по счету 88#72815 от 09.02.19; Паяж диск. простр-на 5 гб + Доступ на 1 польз. "Стандарт" с 01.03.19 по 31.03.19 Сумма: 860р. 00к. НДС не облагается.

Назначение платежа

Подпись

Отметка банка

М.П.

ФИЛИАЛ "СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ" БАНКА ВТБ (ПАО) с Санкт-Петербург  
ИСПОЛНЕНО  
26.02.2019  
БИК 044030832  
К/с 30101810940300000832  
ЭЛ ПОДПИСИНА

Доставлен по системе "Bank 2" 25.02.2019 20:57 GMT+03:00 ЭЛ ПОДПИСИНА  
ID документа: 9004417610E23  
Решение Катерины Николаевны ID описи проверки ЭЛ 1: 1300280900001018  
Распечатано 04.03.2019 16:15 GMT+03:00