

Удаленный доступ для поддержки

Предоставить удаленный доступ службе поддержки Creatio

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Предоставить удаленный доступ службе поддержки Creatio	4
Настроить безопасный доступ	4
Просмотреть результаты подключения	6

Предоставить удаленный доступ службе поддержки Creatio

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Пользователи развернутых в облаке приложений могут предоставлять сотрудникам службы технической поддержки Creatio безопасный и контролируемый доступ к своим сайтам. При этом нет необходимости сообщать службе поддержки свои логин и пароль для доступа к сайту, что обеспечит безопасность персональных и коммерческих данных клиента.

На заметку. Для предоставления безопасного доступа в системе должны быть заполнены системные настройки: “Идентификатор приложения для предоставления доступа (по умолчанию)” (DefaultExternalAccessClientId), “Секретный ключ для Identity сервера” (IdentityServerClientSecret), “Адрес Identity сервера” (IdentityServerUrl), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (IdentityServerClientId). Указанные настройки заполняются автоматически.

- Чтобы скрыть данные разделов системы от сотрудников службы поддержки, используется **режим изоляции данных**.
- Чтобы ограничить возможность менять настройки конфигурации для сотрудников службы поддержки используется **режим ограничения доступа на конфигурирование системы**. При этом настройки конфигурации, необходимые для решения обращения клиента, доступны для просмотра.

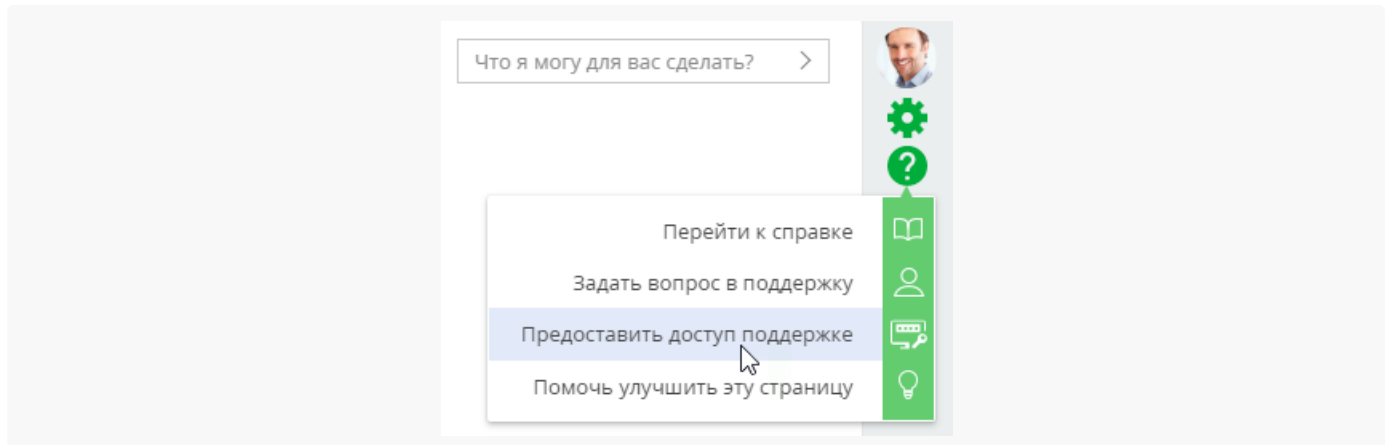
Настройка безопасного доступа выполняется администратором приложения (пользователем с ролью “System administrators”). Сотрудники службы поддержки могут подключаться под ученой записью администратора либо любого другого пользователя приложения. После того, как подключение состоялось, всю необходимую информацию по сеансу доступа можно получить в логах — когда состоялось подключение, а также какие данные были созданы при подключении.

Настроить безопасный доступ

На заметку. Для настройки доступа службы поддержки у вас должно быть право на чтение и добавление записей в объекте “Доступ внешних приложений”. У пользователей с ролью “System administrators” это право есть по умолчанию. Больше информации о правах на выполнение операций в объекте читайте в статье [“Настроить доступ по операциям”](#).

1. В правом верхнем углу приложения кликните  —> “Предоставить доступ поддержке” ([Рис. 1](#))

Рис. 1 — Переход к настройке доступа из справочного меню



2. Заполните поля открывшейся мини-карточки (Рис. 2):

Рис. 2 — Пример заполнения параметров доступа к клиентскому сайту

- a. В поле [**Причина предоставления доступа**] укажите, какая проблема привела к необходимости доступа, номер обращения или перечень работ, которые должен провести сотрудник службы поддержки.
- b. В поле [**Дата закрытия доступа**] укажите дату, до которой предоставляется доступ. В 23:59 указанной даты доступ будет автоматически отключен.
- c. В поле [**Предоставил**] по умолчанию указан пользователь, который настраивает доступ. Вы можете указать в этом поле любого пользователя, под учетной записью которого необходимо предоставить доступ сотрудникам службы поддержки.
- d. Признаки [**Запретить доступ к данным**] и [**Запретить конфигурирование**] позволяют предоставлять доступ к системе в режимах изоляции данных и ограничения доступа на конфигурирование. По умолчанию оба признака включены. Это означает, что при доступе к вашему приложению сотрудник службы поддержки не сможет видеть данные в разделах, а также не сможет выполнять настройку системы.
 - Если необходимо, чтобы у службы поддержки были такие же права доступа, как и у

пользователя, под чьими учетными данными выполняется подключение, то снимите оба признака.

- Если необходимо, чтобы сотрудник службы поддержки мог внести изменения в конфигурацию, но не видел данных в разделах системы, то снимите только признак [*Запретить конфигурирование*]. Так у него будет доступ к функциональности дизайнера системы, необходимой для выполнения настроек (например, к разделам [*Справочники*], [*Системные настройки*], [*Библиотека процессов*] и др.). При этом данные основных разделов будут ему недоступны.
- Если необходимо, чтобы сотрудник службы поддержки мог просматривать данные в разделах, но не мог изменять конфигурацию системы, то снимите только признак [*Запретить доступ к данным*]. При этом у него будет возможность просмотреть настройки конфигурации.

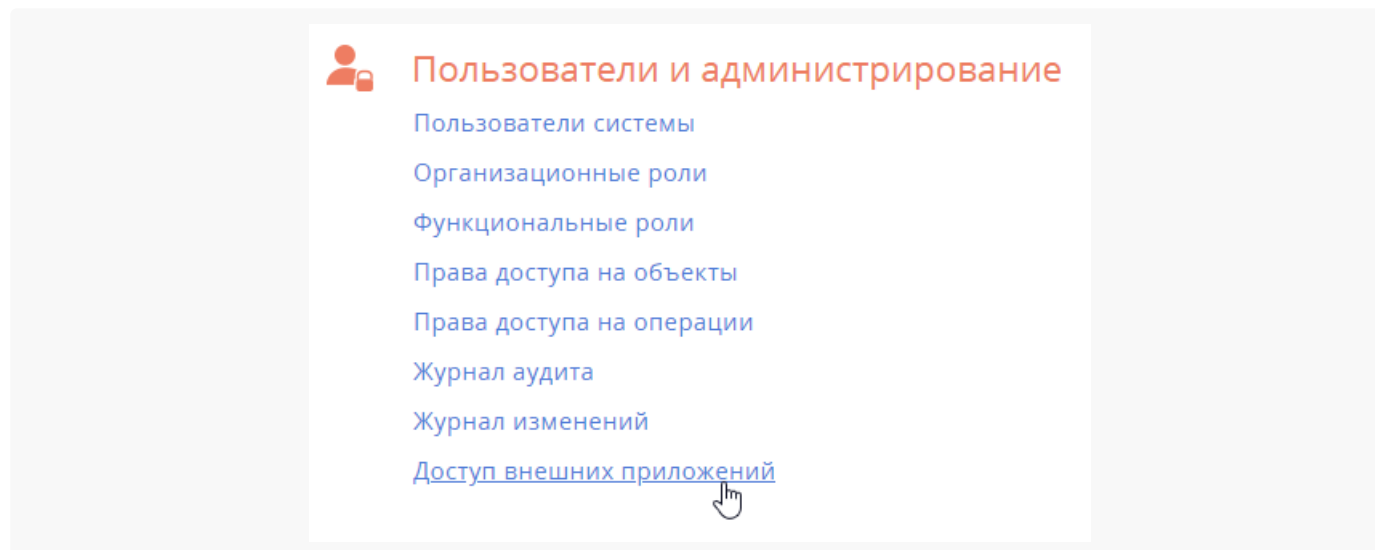
3. Сохраните запись.

В результате в разделе [*Доступ внешних приложений*] вашей системы будет создана новая запись. Сотрудники службы поддержки смогут войти на сайт клиента под учетной записью и с правами пользователя, указанного при настройке доступа, не используя учетных данных клиента. В 23:59 даты, указанной в настройках, доступ будет отключен автоматически.

Просмотреть результаты подключения

1. Перейдите в раздел [*Доступ внешних приложений*] дизайнера системы ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Раздел [*Доступ внешних приложений*]



2. Откройте нужную запись в реестре раздела. На странице записи вы можете просмотреть все параметры доступа ([Рис. 2](#)). После того, как сеанс доступа службы поддержки состоится, на вкладке [*Сессии*] страницы записи автоматически отобразятся все данные, касающиеся этого сеанса — когда он состоялся, а также какие данные были созданы в системе во время сеанса.

Рис. 2 — Пример записи с параметрами доступа в разделе [*Доступ внешних приложений*]

>

≡

>

▶

+

▮

👤

👤

🏠

🚩

Рассмотрение обращения SR00000087

Что я могу для вас сделать? >

Creatio
7.15.3.606
ВИД ▾

⚙️
❓
☎️
✉️
💬
🔔
📄

Причина предоставления доступа*

Рассмотрение обращения SR00000087

Начало*

19.12.2019

Дата закрытия доступа*

22.12.2019

Предоставил

Авдоров Сергей

Активный

☒

Запретить доступ к данным

☒

Запретить конфигурирование

☒

< СЕССИИ

ДАННЫЕ ДОСТУПНЫЕ В РЕЖИМЕ ИЗОЛЯЦИИ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

ЛЕНТА

>

☑ Сеансы

Завершить сеанс

© 2022 Terrasoft. Все права защищены.