

Настройка базовых интеграций

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

Настроить обработку чатов	5
Добавить очередь чата	6
Настроить действия чата	7
Ограничить количество активных чатов на коммуникационной панели	8
Изменить звук оповещения о новом чате	9
Настроить безопасное подключение к почтовому ящику	9
Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP	10
Способ 1. Добавить провайдер IMAP/SMTP из вкладки [Email] коммуникационной панели	10
Способ 2. Добавить провайдер IMAP/SMTP из профиля пользователя	13
Настроить Microsoft Exchange и Microsoft 365	14
Способ 1. Добавить провайдер из вкладки [Email] коммуникационной панели	15
Способ 2. Добавить провайдер из профиля пользователя	18
Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace	19
Шаг 1. Настроить проект Google Cloud Platform	20
Шаг 2. Получить ключи для интеграции Google с внешними приложениями	26
Шаг 3. Ввести ключи Google в Creatio	27
Настроить интеграцию с Facebook Messenger	30
Шаг 1. Добавить канал Facebook Messenger	31
Шаг 2. Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом (опционально)	34
Настроить персональный почтовый ящик	35
Настроить учетную запись почты преднастроенного провайдера	35
Настроить учетную запись почты на корпоративном домене	36
Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365	37
Настроить импорт контактов в Creatio	38
Настроить экспорт контактов из Creatio	38
Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365	39
Синхронизировать контакты и активности с Google	39
Настроить синхронизацию	39
Синхронизировать контакты Creatio с контактами Google	42
Синхронизировать активности Creatio с календарем Google	42
Настроить интеграцию с Telegram	43
Настроить общий почтовый ящик	44
Синхронизировать расписание Creatio с календарями Microsoft Exchange и Microsoft 365	46
Настроить импорт активностей в Creatio	46
Настроить экспорт активностей из Creatio	47
Синхронизация активностей с Microsoft Exchange и Microsoft 365	47

Удалить аккаунт Google из Creatio	47
Настроить интеграцию с WhatsApp	48
Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)	49
Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса	50
Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio	51
Изменить индивидуальные настройки учетной записи почты	53
Настроить загрузку почты в систему	54
Настроить отправку почты из Creatio	55
Настроить подпись в email-сообщениях	56
Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365	56
Настроить регистрацию лидов из LinkedIn	57
Настроить интеграцию с рекламным аккаунтом LinkedIn	58
Синхронизировать лиды, зарегистрированные до настройки интеграции	62
Отключить лидогенерацию LinkedIn	63
Добавить сервис для подключения к online-встречам	65

Настроить обработку чатов


Для того, чтобы у операторов контакт-центра вашей компании появилась возможность обрабатывать в Creatio сообщения из популярных мессенджеров, необходимо выполнить ряд предварительных настроек. В общем случае порядок настройки чатов выглядит следующим образом:

1. **Добавить и настроить очередь чата.** На этом шаге формируется список операторов, которые будут обрабатывать сообщения чата, настраиваются правила маршрутизации сообщений и таймаут завершения чата.
2. **Настроить действия чата.** На этом шаге настраивается перечень действий, которые оператор может предпринять по итогам общения с клиентом, например, зарегистрировать обращение, создать заказ, отправить информационное письмо.
3. **Ограничить количество активных чатов.** На этом шаге настраивается максимальное количество активных чатов, которые оператор может одновременно видеть на коммуникационной панели.
4. **Изменить звук оповещения** о новом сообщении чата (опционально). На этом шаге вы можете настроить для операторов узнаваемый сигнал о новых сообщениях чата.
5. **Добавить каналы чатов.** Канал чата в Creatio — это источник, из которого в систему будут добавлены сообщения клиентов. Например, публичная страница в Facebook. В Creatio доступны следующие каналы чатов:
 - [Facebook messenger](#);
 - [Telegram](#);
 - [WhatsApp](#).

Каналы, по которым в приложении есть хотя бы один чат, недоступны для удаления. Если данный канал неактуален, деактивируйте его.

Настройки, необходимые для работы с чатами, выполняются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Настройка выполняется администратором системы или пользователем, у которого есть права на системную операцию “Доступ к разделу “Настройка чатов” (код “CanManageChats”).

Рис. 1 — Пример настройки чатов

Чаты


Каналы
+
:

Провайдер	Название	Активен	Очередь
Facebook messenger	Наша компания	<input checked="" type="checkbox"/>	Служба поддержки

Очереди чата
+


Название	Правило маршрутизации	Таймаут для завершения чата, мин.
Все операторы	На всех	2
Служба поддержки	На всех	30

Действия чата
+
:

Название	Процесс	Очередь
Создать обращение	Создание обращения из чата	Все операторы

Добавить очередь чата

Для обработки сообщений в чатах необходимо создать и настроить одну или несколько очередей. Очередь чата определяет, какой группе сотрудников будет направлен в работу чат. Количество очередей не зависит от количества каналов и определяется бизнес-целью. Например, для сообщений со страницы бренда можно настроить очередь чата “Служба поддержки”, а для обработки запросов из интернет-магазина — “Продавцы-консультанты”. Очереди для операторов чата создаются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Чтобы добавить очередь чата:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Очереди чата*] нажмите кнопку **+**.
4. В открывшемся окне заполните параметры новой очереди:
 - a. [*Название*] — отразите в названии очереди ее назначение или целевую роль. Например, “1-я линия поддержки”.
 - b. [*Правило маршрутизации*] — алгоритм, определяющий, на кого из операторов очереди будет назначен новый чат.
 - **“На всех”** — новый чат будет доступен всем операторам, которые назначены в текущей очереди.
 - **“На свободного”** — чаты будут назначаться автоматически на самого свободного оператора в

момент распределения. Самым свободным считается оператор, у которого меньше всего чатов в работе на момент распределения. При равном количестве чат будет направлен на того оператора, который дольше всех не брал новые чаты в работу. Если оператор не берет чат в работу в течение 5 минут, то выполнится перераспределение на следующего оператора, а текущий оператор переходит в статус “Неактивный”. Это время можно изменить в системной настройке **“Таймаут на взятие чата в работу оператором”** (код “OmniChatOperatorAcceptChatTimeout”). Для продолжения работы с чатами оператору необходимо будет поменять статус в коммуникационной панели на “Активный”.

- e. [Таймаут для завершения чата, минут] — максимальное время ожидания с момента последнего исходящего сообщения в чате до его автоматического завершения. По истечению установленного времени данный чат будет автоматически завершен. После завершения чата по таймауту последующие сообщения клиента будут обработаны как новые и распределены на активных операторов. Если значение в поле не установлено, то чаты не будут завершаться автоматически.
- f. На детали [Операторы] нажмите кнопку + . В открывшемся окне укажите пользователей или роли, которые будут обрабатывать сообщения в чатах. Например, вы можете использовать организационную роль “Менеджеры колл-центра”. Вы можете добавить в список операторов несколько пользователей или ролей. Также один и тот же пользователь может быть добавлен в операторы нескольких очередей чатов.

Рис. 2 — Пример настройки очереди чата

Настроить действия чата

Действия чата позволяют упростить и автоматизировать обработку сообщений. В продуктах Service Creatio преднастроено действие “Создать обращение”, по которому запускается бизнес-процесс “Создание обращения из чата” (CreateCaseFromChat). Вы можете настроить список действий, которые

будут доступны оператору при обработке чата, например “Создать заказ”, “Уведомить менеджера об оплате счета” или “Уведомить системного администратора”. Для этого в Creatio должен быть создан процесс, который будет запускаться при работе в чате. Подробнее о создании и настройке процессов читайте в блоке [Настройка процессов \(BPMN\)](#). Когда процесс готов, необходимо сформировать для него действие чата:



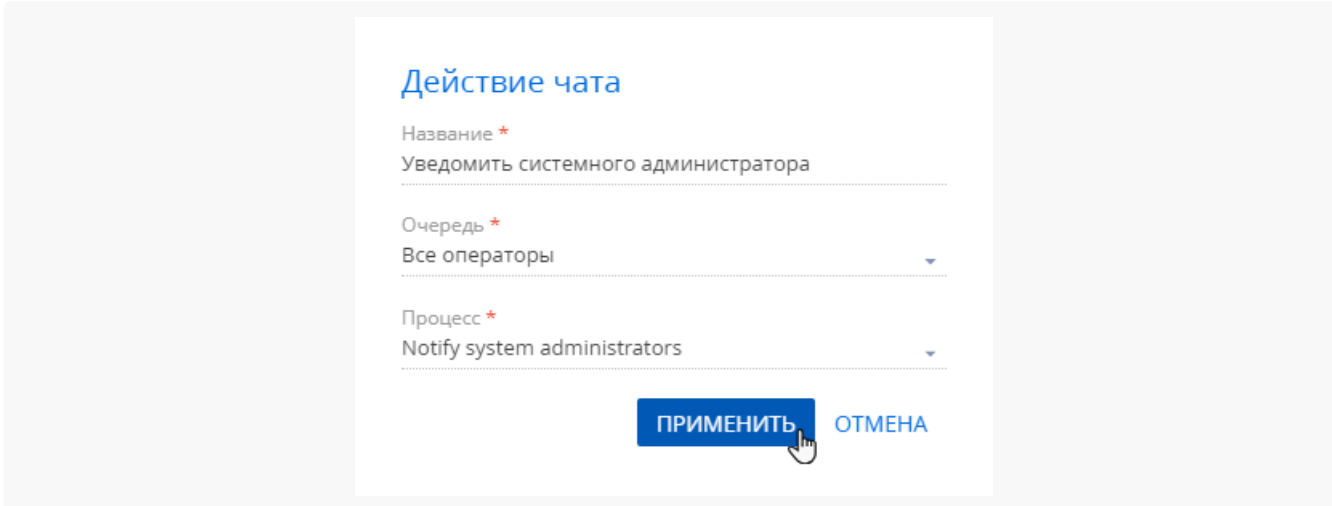
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Действия чата*] нажмите кнопку .
4. В появившейся мини-карточке укажите:
 - a. [*Название*] — заголовок действия, который отобразится для оператора при работе с чатом.
 - b. [*Очередь*] — выберите очередь чата, операторам которой будет доступно данное действие.
 - c. [*Процесс*] — выберите процесс, который будет запускаться по действию чата.
 - d. Нажмите [*Применить*].


Рис. 3 — Пример настройки действия чата



На заметку. В процесс, который запускается по действию чата, передаются входящие параметры “ChatId” и/или “ContactId”, через которые осуществляется привязка процесса к текущему чату. Подробнее читайте в статье [Параметры процесса](#).

Ограничить количество активных чатов на коммуникационной панели


Вы можете настроить для операторов ограничение количества активных чатов, которые они могут обрабатывать одновременно. По умолчанию в системе настроено ограничение до 2 чатов. Чтобы его изменить:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].

3. Перейдите в системную настройку **“Количество одновременных чатов”** (код “SimultaneousChats”).
4. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите необходимое количество чатов, которые оператор сможет обрабатывать одновременно. По умолчанию это 5 чатов. Если у оператора в работе максимально доступное количество чатов, то новые он не увидит, пока не завершит хотя бы один чат. Это ограничение распространяется на все доступные для оператора каналы чатов.
5. Нажмите [*Сохранить*].

Изменить звук оповещения о новом чате

Вы можете заменить стандартный сигнал уведомления о новых сообщениях чата, чтобы операторы легко его идентифицировали. Для этого:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. Перейдите в системную настройку **“Звук уведомления о новом чате”** (код “OmniChatNotificationSound”).
4. Нажмите [*Очистить значение*], чтобы удалить стандартный сигнал.
5. Нажмите [*Выбрать файл*] и загрузите файл с вашего компьютера.
6. Нажмите [*Сохранить*].

Настроить безопасное подключение к почтовому ящику

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Большинство почтовых провайдеров поддерживают двухэтапную аутентификацию и защищенный доступ для внешних приложений по сгенерированному провайдером паролю. Это обеспечивает безопасность вашей учетной записи и хранения персональных данных. При таком способе настройки почтовые провайдеры редко блокируют попытки подключения ящика._

Мы рекомендуем перед добавлением учетной записи в Creatio настроить защищенный доступ для внешних приложений. Настройки выполняются на стороне вашего почтового ящика и различаются в зависимости от используемого провайдера.

Инструкции по настройке пароля для доступа внешних приложений вы найдете в документации вашего почтового провайдера:

- [AOL](#).
- [GMail](#).
- [Yahoo](#).
- [Zoho](#).


После выполнения настроек в вашем почтовом ящике вы получите **пароль для внешних приложений**, который нужно будет ввести в Creatio при добавлении учетной записи почты.

Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP можно несколькими способами.

Способ 1. Добавить провайдер IMAP/SMTP из вкладки [Email] коммуникационной панели

На заметку. Для добавления новой учетной записи вы также можете в меню кнопки  выбрать [*Перейти к настройке почтовых ящиков*] и на открывшейся странице нажать кнопку [*Добавить*].



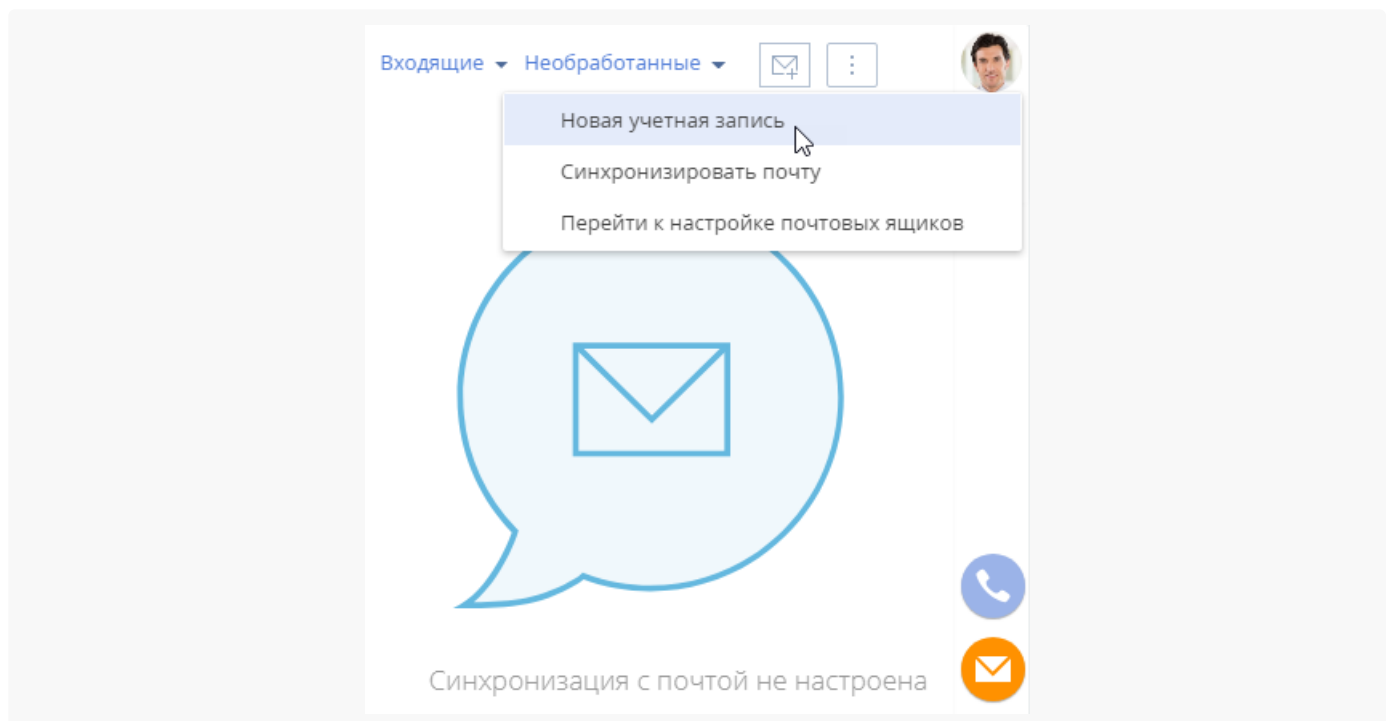
1. Откройте коммуникационную панель и перейдите на вкладку [*Email*] по кнопке .
2. Нажмите  и выберите действие [*Новая учетная запись*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Добавление новой учетной записи

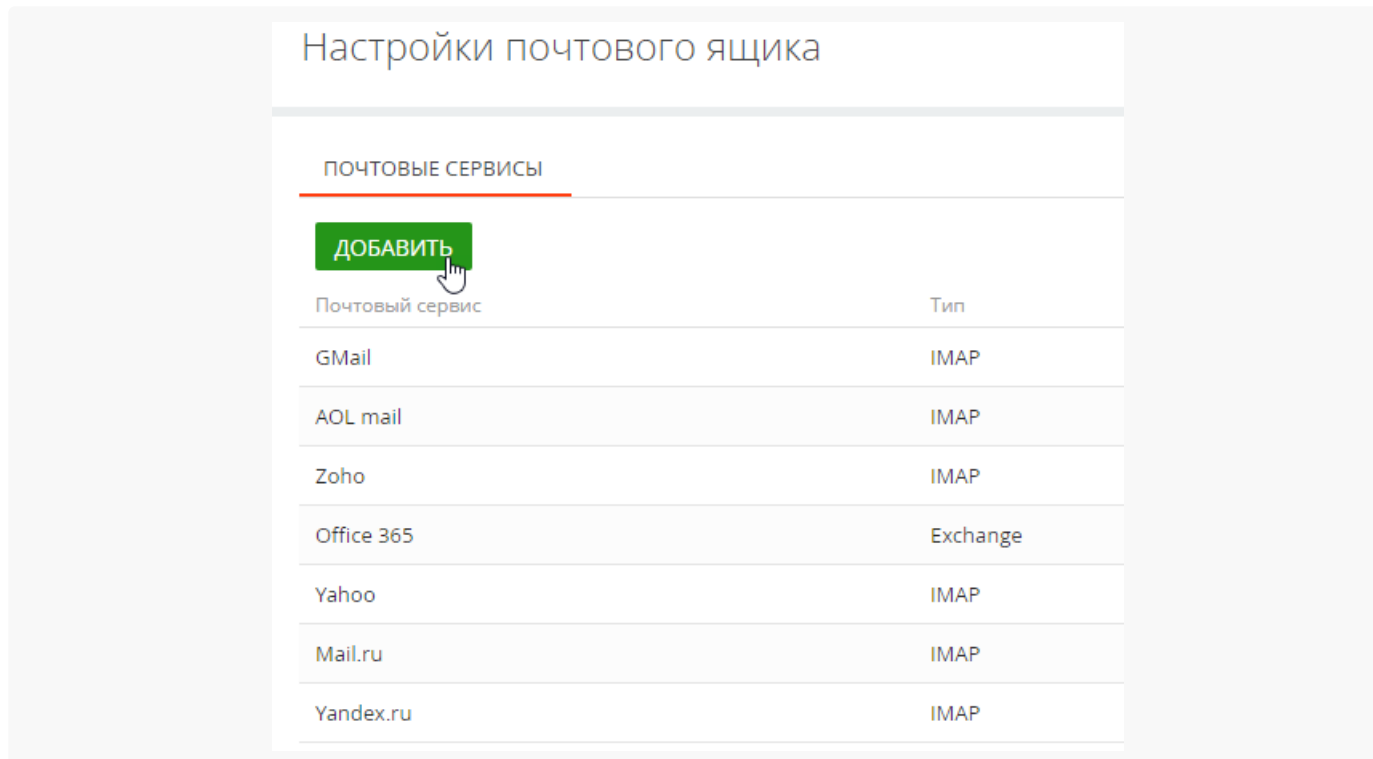


3. В открывшемся окне введите электронный адрес и нажмите кнопку [*Далее*].
4. Нажмите кнопку **Добавить провайдер**.

На заметку. Для автоматического распознавания почтового провайдера по доменному имени добавьте домены нового провайдера в справочник [*Домены почтовых провайдеров*]. В результате при настройке учетной записи почты пользователям не придется указывать почтового провайдера вручную.

5. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2— Добавление почтового провайдера



6. На открывшейся странице выберите тип почтового сервиса — IMAP.
7. Введите два обязательных параметра: адрес сервера входящей почты (IMAP) в формате `imap@domain.com` и адрес сервера исходящей почты (SMTP) в формате `smtp@domain.com` ([Рис. 3](#)).

Рис. 3— Настройки почтового провайдера IMAP/SMTP

Добавить сервис

ПРИМЕНИТЬ

ОТМЕНА

Настройки сервиса

Тип почтового сервиса

IMAP

Сервер входящей почты (IMAP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для получения почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

imap@domain.com

Порт

993

Безопасность

SSL/TLS

Сервер исходящей почты (SMTP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для отправки почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

smtp@domain.com

Порт

465

Безопасность

SSL/TLS

Дополнительные настройки

▼

8. Другие настройки почтового сервиса IMAP/SMTP будут заполнены автоматически. Вы можете их поменять, выбрав в каждом поле нужный вариант из выпадающего списка, чтобы настроить порт почтового сервера, а также параметры безопасности передачи данных.

Для настройки порта сервера входящей почты:

- Выберите “**143**”, если вы хотите использовать порт без шифрования.
- Выберите “**993**”, если вы хотите использовать порт для безопасного соединения.

Для настройки параметров безопасности сервера входящей почты:

- a. Выберите **“SSL/TLS”**, чтобы использовать стандартный протокол защиты данных.
- b. Выберите **“STARTTLS”**, если вы хотите использовать расширение обычного протокола.
- c. Выберите **“Нет”**, если вы хотите отключить настройки защиты данных входящей почты.

Для настройки порта сервера исходящей почты:

- a. Выберите **“587”**, если вы хотите использовать порт без шифрования.
- b. Выберите **“455”**, если вы хотите использовать порт для безопасного соединения.

Для настройки параметров безопасности сервера исходящей почты:

- a. Выберите **“SSL/TLS”**, чтобы использовать стандартный протокол защиты данных.
- b. Выберите **“Нет”**, если вы хотите отключить настройки защиты данных исходящей почты.

9. Заполните дополнительные настройки.

Для настройки формата логина:

- a. Выберите [*Формировать имя вручную*], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
- b. Выберите [*Использовать email*], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
- c. Выберите [*Использовать имя почтового ящика*], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа “@”. Например, для email-адреса “example@google.com” логином будет “example”.

Для настройки метода аутентификации:

- a. Выберите **“Basic”** для базовой аутентификации с использованием имени пользователя и пароля, закодированных с помощью Base64.
- b. Выберите **“OAuth 2.0”**, если хотите предоставить сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля. Заполните обязательные поля [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*]. [*Идентификатор приложения (клиент)*] выдается сервером авторизации почтового сервиса. В документации и API идентификатор приложения может называться Product ID (идентификатор продукта). [*Секрет клиента*] — секретный ключ, предоставленный сервером авторизации. В документации и API секретный ключ может также называться Product key (ключ продукта).

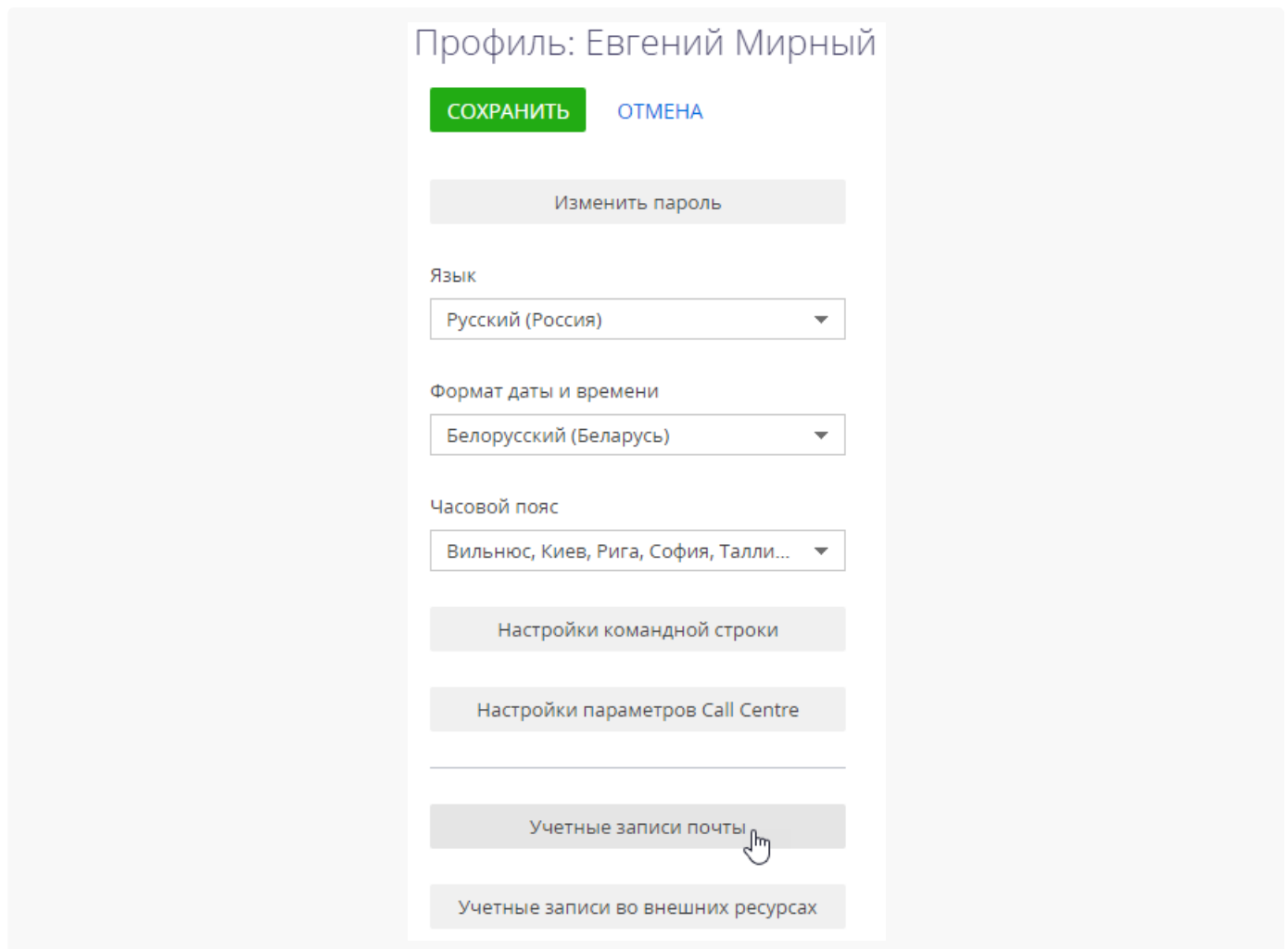
10. Сохраните изменения по кнопке [*Применить*].

В результате пользователи системы смогут использовать почтовые ящики данного провайдера для отправки и получения email-сообщений.

Способ 2. Добавить провайдер IMAP/SMTP из профиля пользователя

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Кликните по полю [*Учетные записи почты*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Учетные записи почты



3. В открывшемся окне нажмите кнопку [*Добавить*].
4. Для завершения настройки **выполните шаги 3-10**, описанные выше в **Способе 1**.

На заметку. Чтобы удалить почтовый сервис, сначала нужно удалить все почтовые ящики, которые с ним работают.

Настроить Microsoft Exchange и Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции “Доступ к рабочему месту “Администрирование”” (код “CanManageAdministration”). Подробно назначение и использование системных операций описаны в статье [Права доступа на системные операции](#).

На заметку. Перед тем, как перейти к настройке почтового провайдера, необходимо настроить сервис синхронизации [Exchange Listener](#).

Добавить почтовый провайдер можно несколькими способами.

Способ 1. Добавить провайдер из вкладки [Email] коммуникационной панели



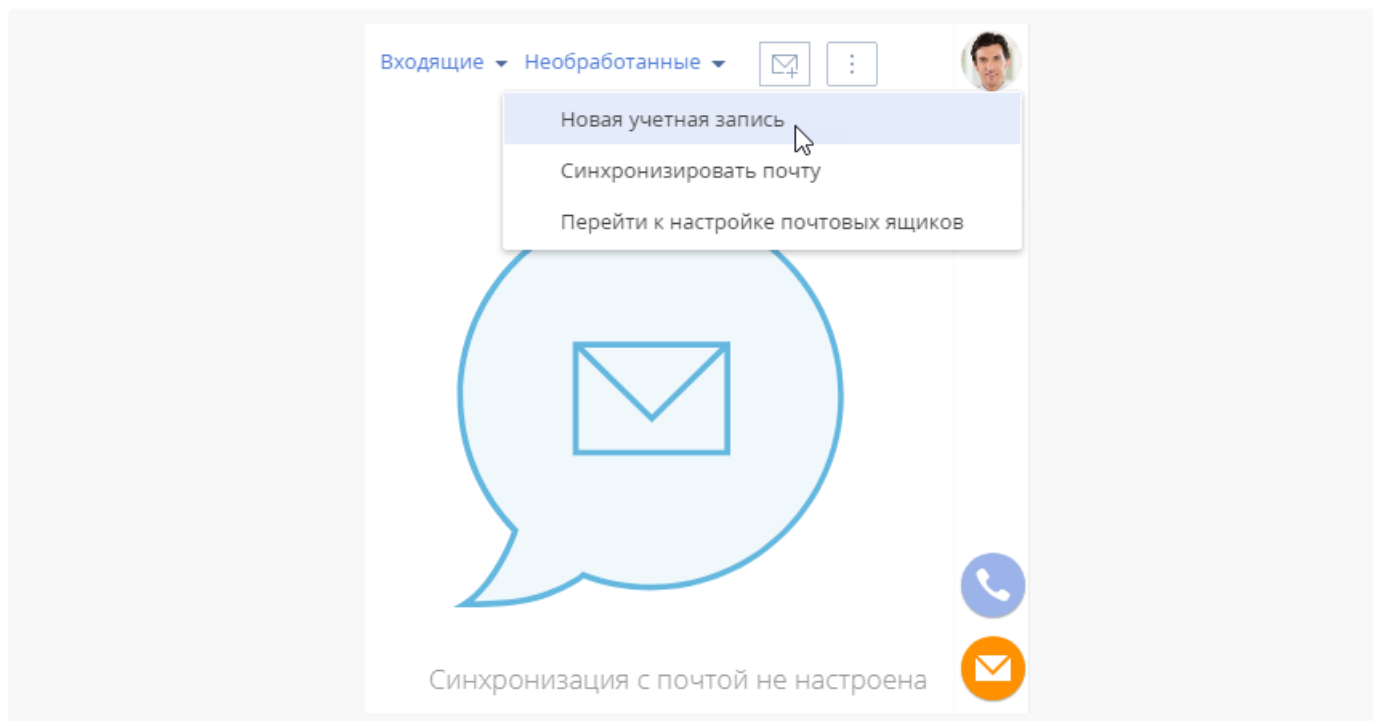
1. Откройте коммуникационную панель и перейдите на вкладку [*Email*] по кнопке .
2. Нажмите  и выберите действие [*Новая учетная запись*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Добавление новой учетной записи



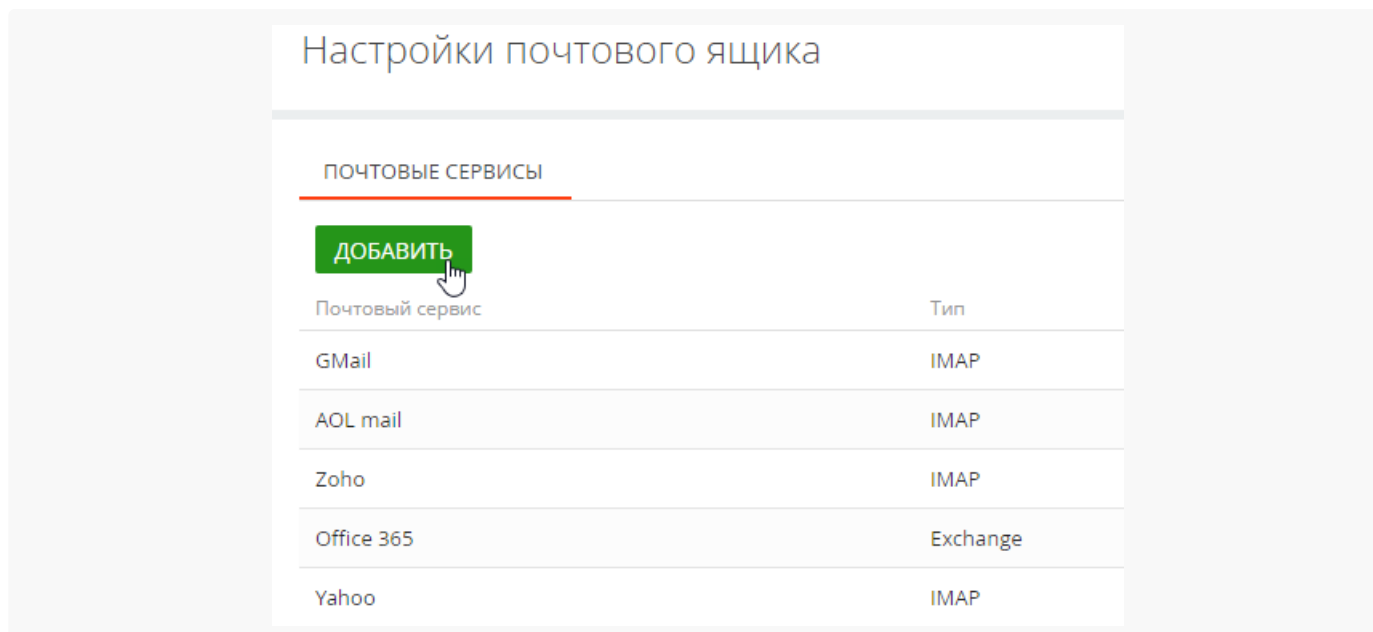
На заметку. Для добавления новой учетной записи вы также можете в меню кнопки выбрать [*Перейти к настройке почтовых ящиков*] и на открывшейся странице нажать кнопку [*Добавить*].

3. В открывшемся окне введите электронный адрес и нажмите кнопку [*Далее*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить провайдер*].

На заметку. Для автоматического распознавания почтового провайдера по доменному имени добавьте домены нового провайдера в справочник [*Домены почтовых провайдеров*]. В результате при настройке учетной записи почты пользователям не придется указывать почтового провайдера вручную.

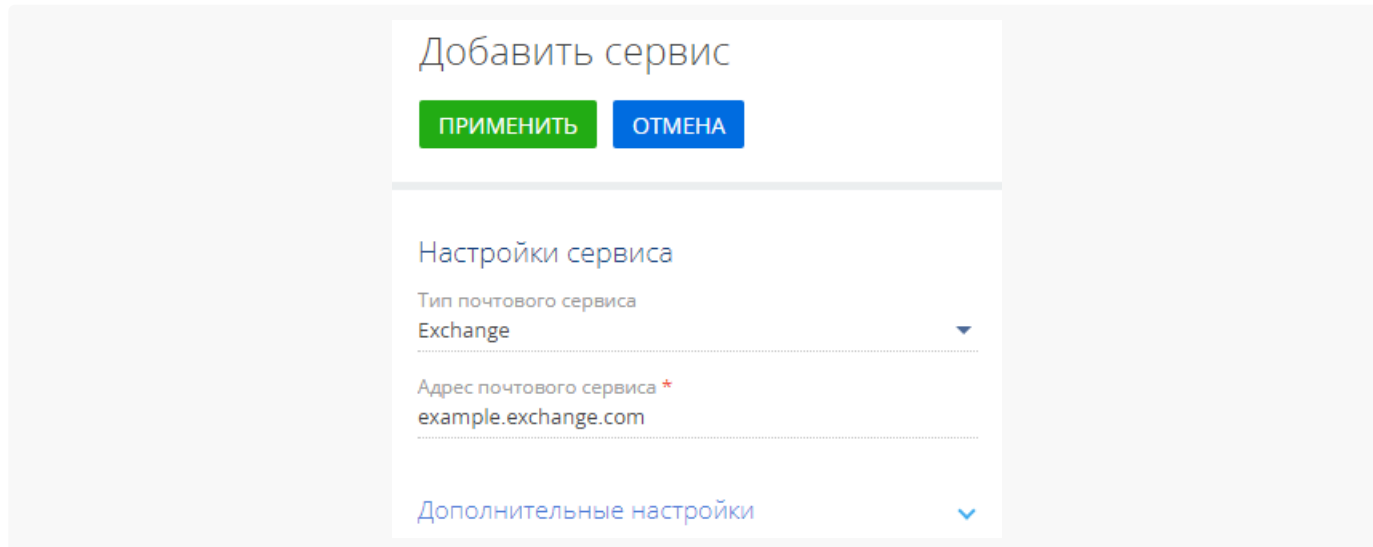
5. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление почтового провайдера



6. На открывшейся странице выберите тип почтового сервиса — Exchange.
7. Заполните обязательное поле [*Адрес почтового сервиса*] в формате example.exchange.com (Рис. 3).

Рис. 3 — Адрес почтового сервиса



8. Также вы можете заполнить дополнительные настройки, чтобы установить опции загрузки и отправки писем, формат логина, метод аутентификации (Рис. 4).

На заметку. Чтобы настроить OAuth-авторизацию без использования пароля для учетных записей почтового сервиса Microsoft 365, предварительно должно быть зарегистрировано OAuth-приложение. Подробнее читайте в статье [Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365](#).

Рис. 4 — Дополнительные настройки почтового сервиса

а. Для настройки загрузки и отправки писем:

Установите признак [*Загружать электронные письма*] и/или [*Отправлять электронные письма*].

Необходимо выбрать минимум один пункт.

б. Для настройки формата логина:

- Выберите [*Формировать имя вручную*], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
- Выберите [*Использовать email*], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
- Выберите [*Использовать имя почтового ящика*], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа “@”. Например, для email-адреса “example@google.com” логином будет “example”.

г. Для настройки метода аутентификации:

- Выберите “Basic” для базовой аутентификации с использованием имени пользователя и пароля,

закодированных с помощью Base64.

- Выберите “OAuth 2.0”, если хотите предоставить сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля. Заполните обязательные поля [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*].

[*Идентификатор приложения (клиент)*] выдается сервером авторизации Microsoft. В документации и API идентификатор приложения может называться Product ID (идентификатор продукта).

[*Секрет клиента*] — секретный ключ, предоставленный сервером авторизации. В документации и API секретный ключ может также называться Product key (ключ продукта).

9. Сохраните изменения по кнопке [*Применить*].

В результате пользователи системы смогут использовать добавленный почтовый провайдер для получения и отправки email-сообщений.

Способ 2. Добавить провайдер из профиля пользователя

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Кликните по полю [*Учетные записи почты*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Учетные записи почты

3. В открывшемся окне нажмите кнопку [*Добавить*].

Для завершения настройки **выполните шаги 3-9**, описанные выше в **Способе 1**.

На заметку. Чтобы удалить почтовый сервис, сначала нужно удалить все почтовые ящики, которые с ним работают.

Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Google Workspace — это набор облачных сервисов, который позволяет администраторам Creatio интегрировать доменное имя вашего приложения с Gmail и предоставить пользователям возможность синхронизировать корпоративную почту и календари Google с Creatio.

Регистрация приложения в Workspace происходит в несколько этапов:

1. Необходимо зарегистрировать и настроить проект Google Cloud Platform, открыть доступ к API, сгенерировать ключи для Creatio (“Client ID” и “Client Secret”).

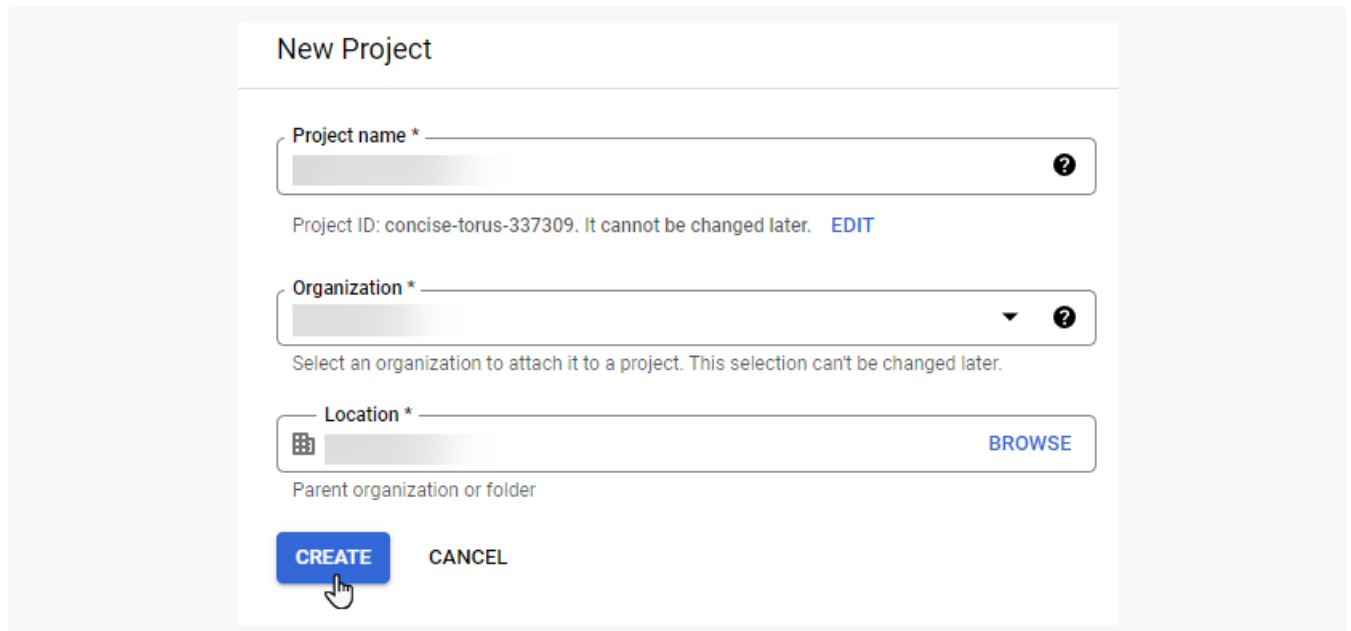
- Полученные ключи “Client ID” и “Client Secret” необходимо ввести в Creatio в настройках синхронизации календарей и настройке почтового сервиса.

Шаг 1. Настроить проект Google Cloud Platform

Чтобы настроить проект Google:

- Откройте страницу <https://console.cloud.google.com/cloud-resource-manager>.
- Авторизуйтесь как администратор Workspace.
- Для регистрации приложения Creatio в Google Workspace необходим проект Google Cloud Platform. Если вы хотите создать новый проект, то переходите к пункту 4. Если вы хотите использовать созданный ранее проект, то пропустите пункты 4-5 и сразу переходите к пункту 6.
- Чтобы создать новый проект, выполните следующие действия:
 - Нажмите кнопку [*Create Project*].
 - Заполните поля:
 - [*Project name*] — укажите произвольное имя проекта. Например, “Creatio OAuth”.
 - [*Organization*] — укажите название предприятия, чтобы проект был закреплен в Google Cloud за вашей компанией, а не за сотрудником, создавшим учетную запись, либо выберите “No organization”. После сохранения проекта значение поля нельзя будет изменить.
 - [*Location*] — укажите папку, в которой будет размещен ваш проект. Данное поле заполнится автоматически, если вы указали организацию в предыдущем поле. Если в предыдущем поле вы выбрали “No organization”, то необходимо выбрать папку, в которой будет расположен новый проект в данной учетной записи.
 - Нажмите кнопку [*Create*] (Рис. 1).

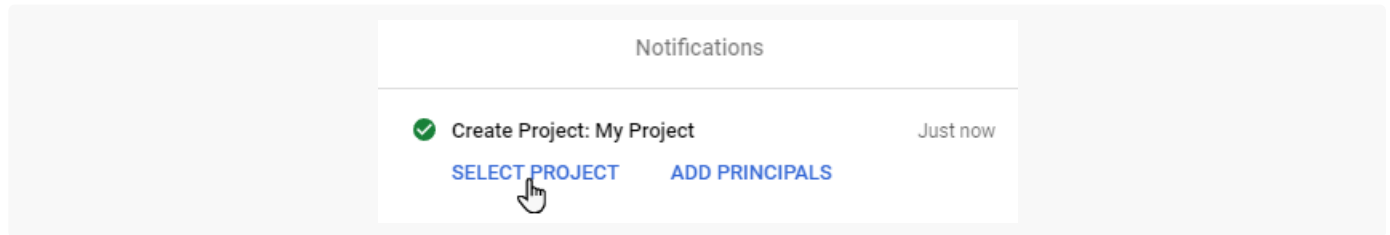
Рис. 1 — Создание проекта



- Чтобы продолжить настройку созданного проекта, во всплывающем окне выберите проект с

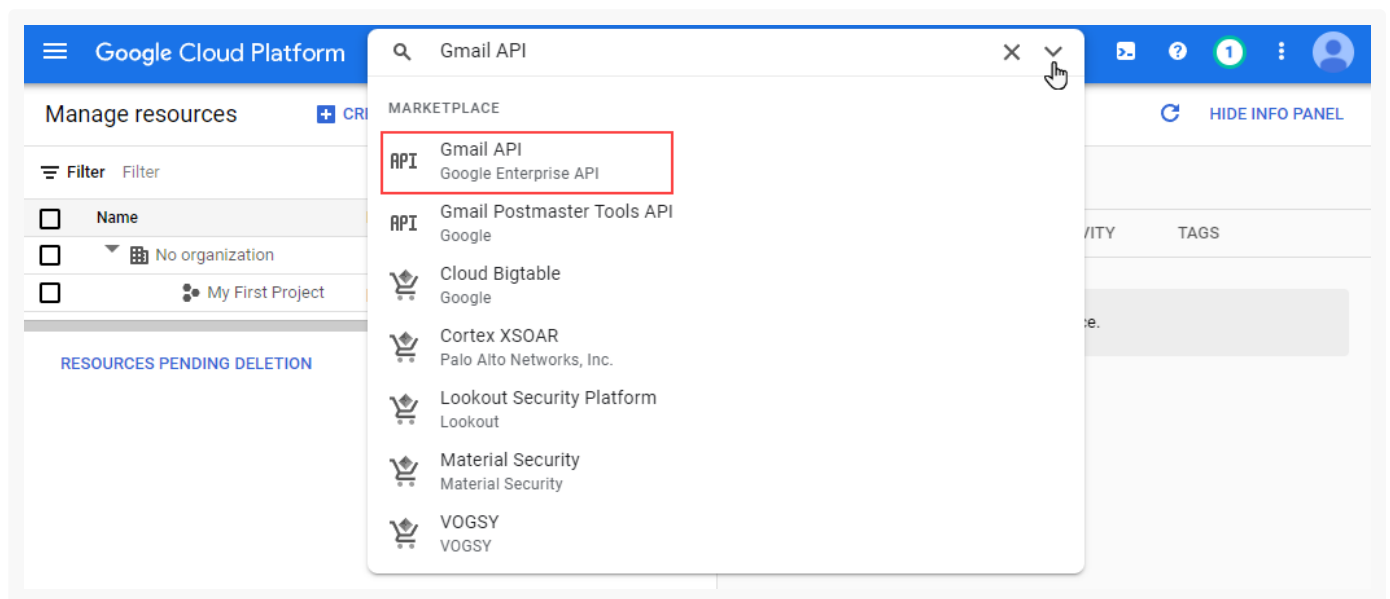
помощью кнопки [*Select Project*](Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор проекта



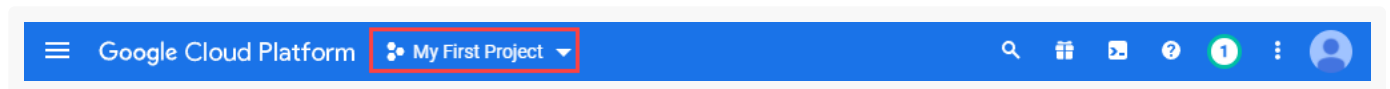
6. В выбранном проекте разрешите использовать те API, которые используются Creatio. При помощи строки поиска найдите Gmail API (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход к Gmail API



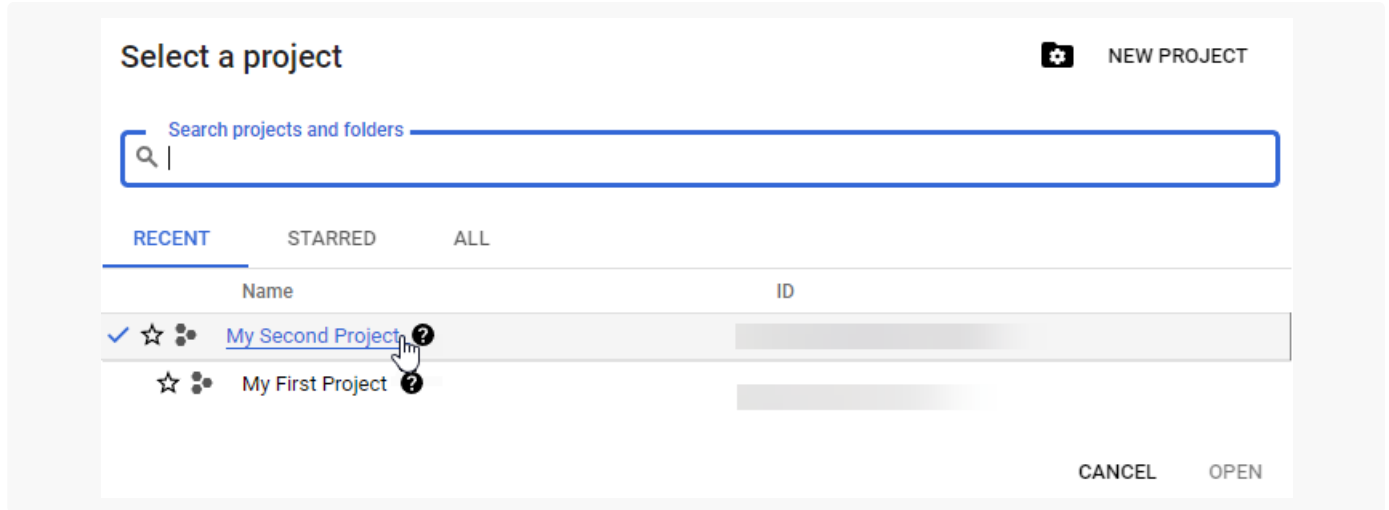
7. Перейдите на страницу Gmail API. Убедитесь, что выбран необходимый вам проект. Название активного проекта отобразится в верхней панели открывшейся страницы (Рис. 4).

Рис. 4 — Отображение активного проекта



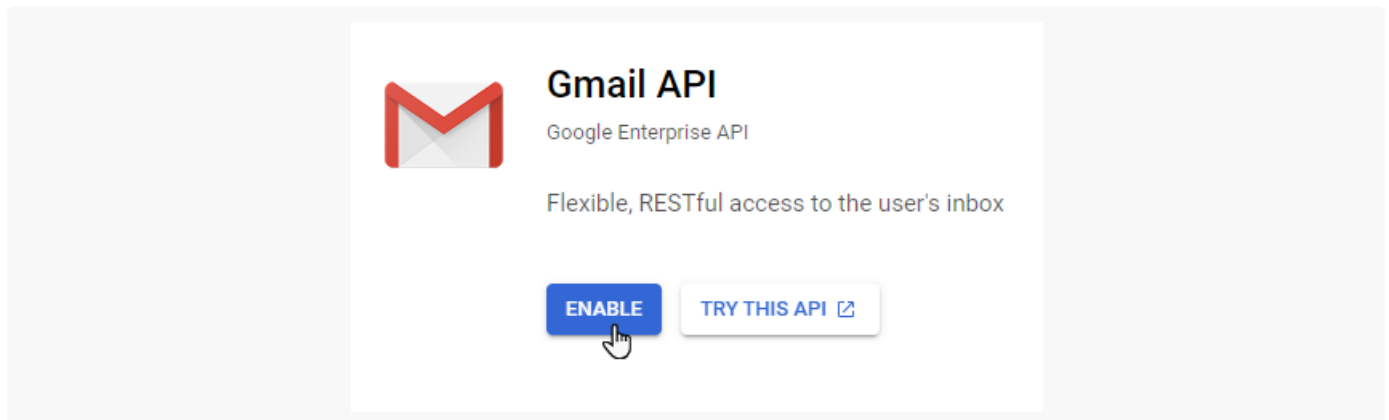
Чтобы изменить активный проект, необходимо нажать на название в верхней панели и во всплывающем окне выбрать необходимый проект (Рис. 5).

Рис. 5 — Выбор активного проекта



8. Для включения Gmail API нажмите кнопку [*Enable*] (Рис. 6).

Рис. 6 — Включение Gmail API



В результате добавленный API отобразится в списке доступных на панели управления (Рис. 7).

Рис. 7 — Список доступных API проекта

Name	↓ Requests	Errors (%)	Latency, median (ms)	Latency, 95% (ms)
Gmail API				

9. Повторите пункты 5–7 инструкции для активации Contacts API и Calendar API.


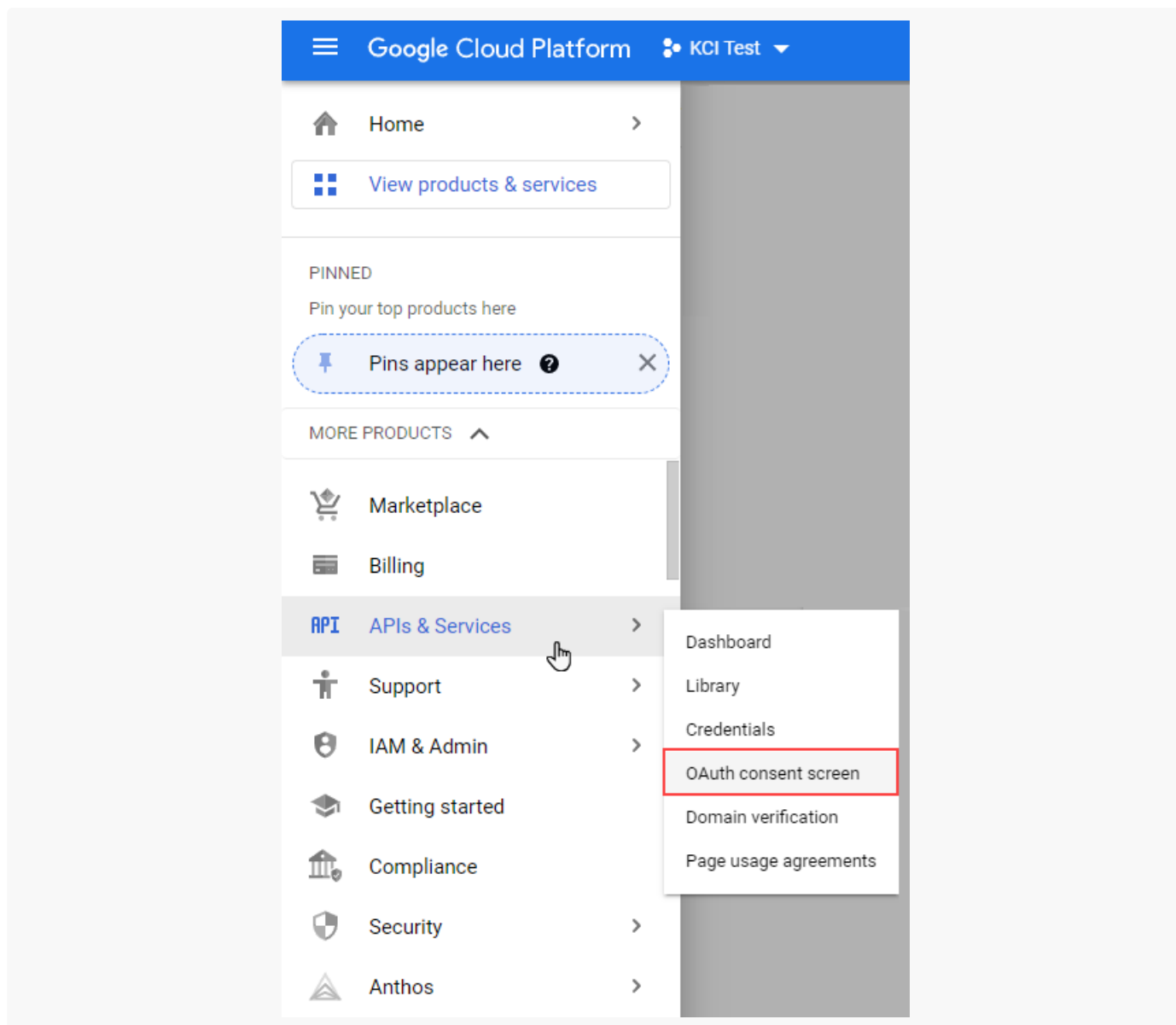
10. Для того, чтобы указать тип, название и параметры приложения, откройте навигационное меню кнопкой  в левом верхнем углу страницы настроек, выберите [*APIs&Services*] → [*OAuth consent screen*] (Рис. 8).

Рис. 8 — Переход на страницу Auth consent screen



11. Для настройки доступа к сервисам Google только для пользователей из вашей компании укажите тип приложения [*Internal*] (Рис. 9).

Рис. 9 — Выбор типа приложения

OAuth consent screen

Choose how you want to configure and register your app, including your target users. You can only associate one app with your project.

User Type

☒ Internal ?

Only available to users within your organization. You will not need to submit your app for verification. [Learn more about user type](#)

☐ External ?

Available to any test user with a Google Account. Your app will start in testing mode and will only be available to users you add to the list of test users. Once your app is ready to push to production, you may need to verify your app. [Learn more about user type](#)

[CREATE](#)

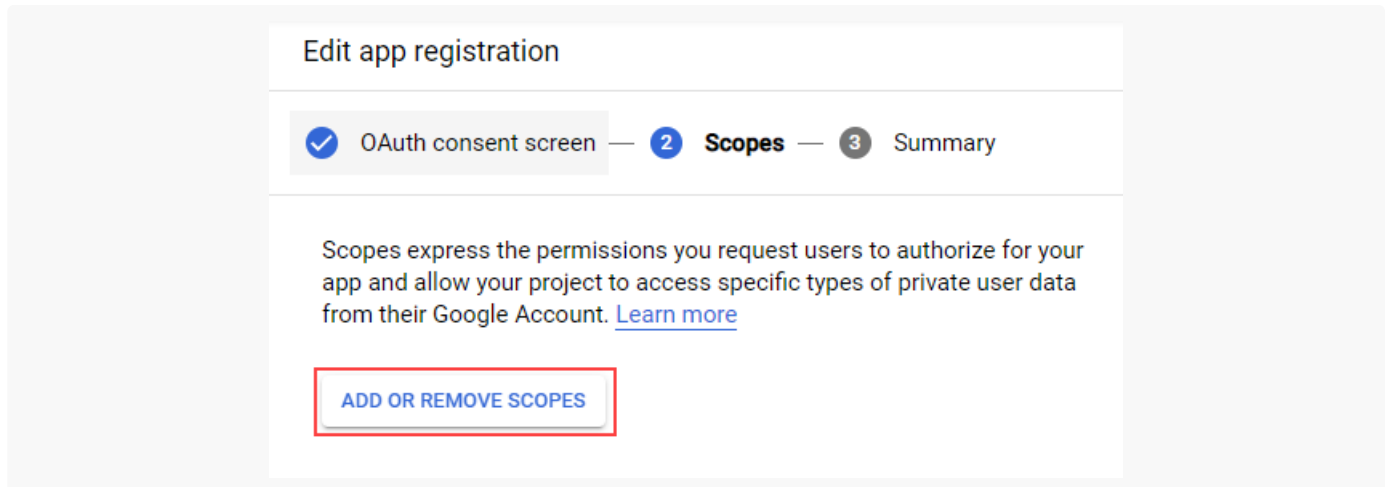
[Let us know what you think](#) about our OAuth experience

12. Заполните параметры доменов:

- a. [*App name*] — название продукта, которое будет показано пользователям при авторизации приложения Creatio для использования учетной записи Google. Например, “Creatio”.
- b. [*User support email*] — email-адрес администратора Workspace или вашей службы поддержки.
- c. [*Authorized domains*] — домен вашего приложения Creatio. Для приложений, развернутых в **Creatio Cloud** укажите “creatio.com”. Для приложений, развернутых **on-site**, укажите ваш индивидуальный домен.
- d. [*Developer contact information*] — почтовый адрес администратора Workspace.

13. Перейдите к настройке прав доступа по кнопке [*Add or remove scopes*] (Рис. 10).

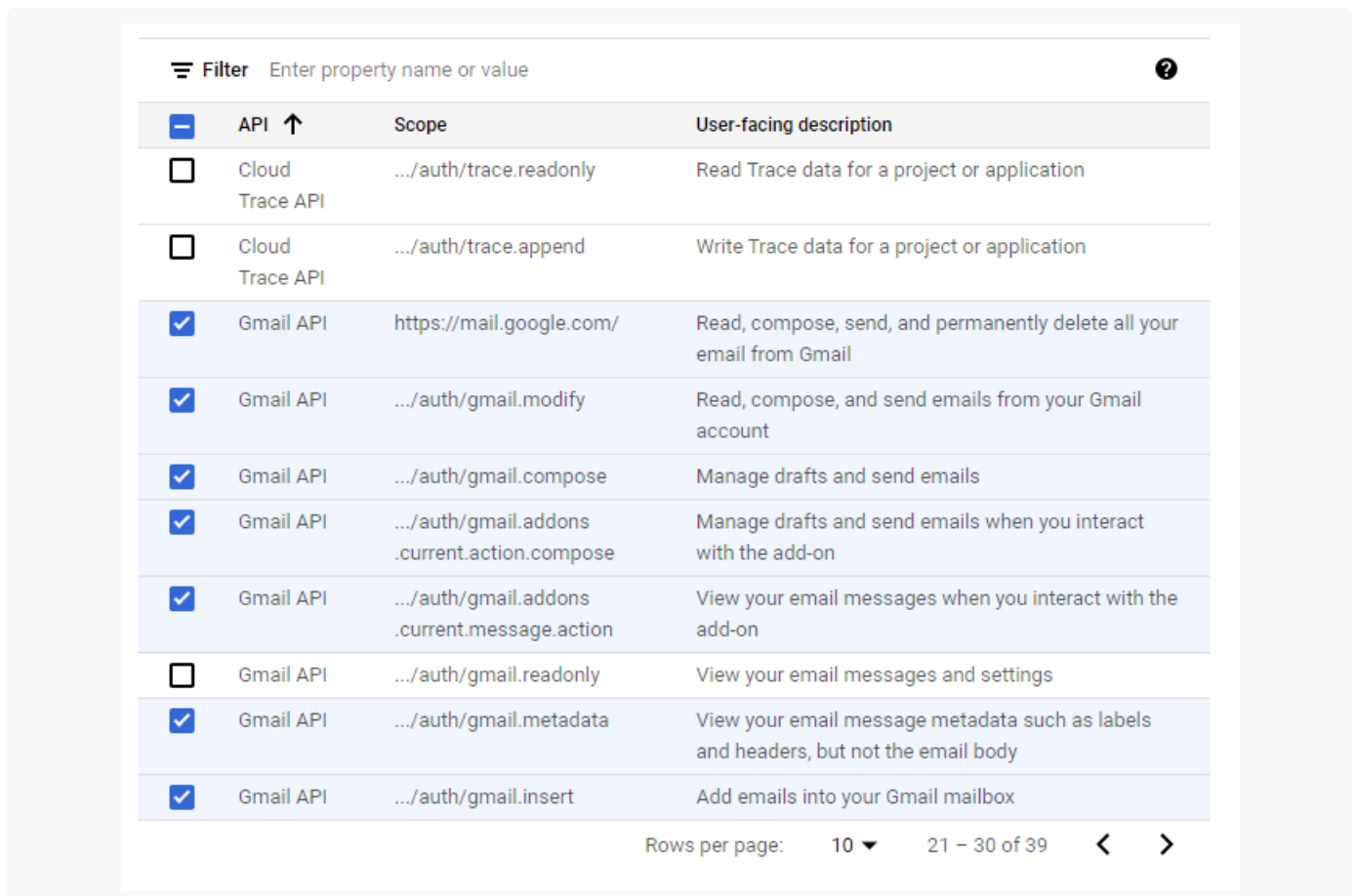
Рис. 10 — Переход к странице управления правами доступа



14. Настройте права доступа для пользователей вашего домена. Для этого отметьте в открывшемся списке все строки, в столбце [*API*] которых указано "Gmail API" (Рис. 11), кроме тех, у которых в столбце [*Scopes*] указаны права только на чтение и вид строки: `.../*.*.readonly`.

Выполните аналогичные действия для строк, в столбце [*API*] которых указано "Contacts API" и "Calendar API".

Рис. 11 — Пример настройки прав доступа

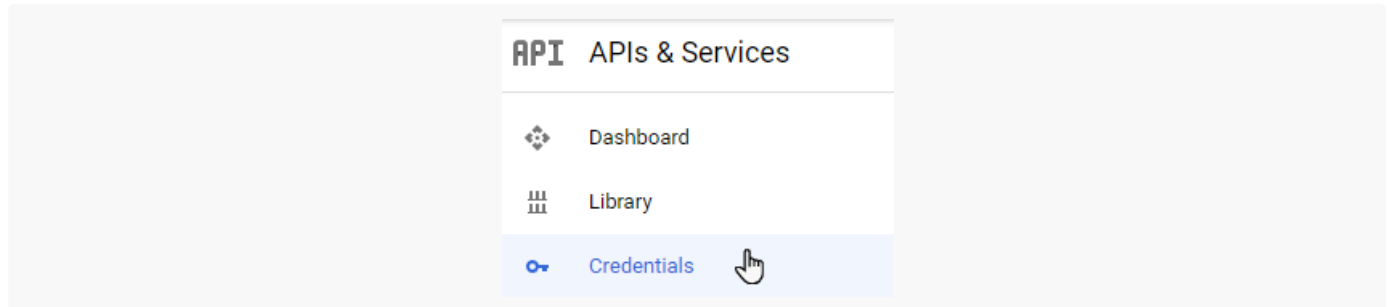


15. Сохраните внесенные изменения по кнопке [*Save and continue*].

Шаг 2. Получить ключи для интеграции Google с внешними приложениями

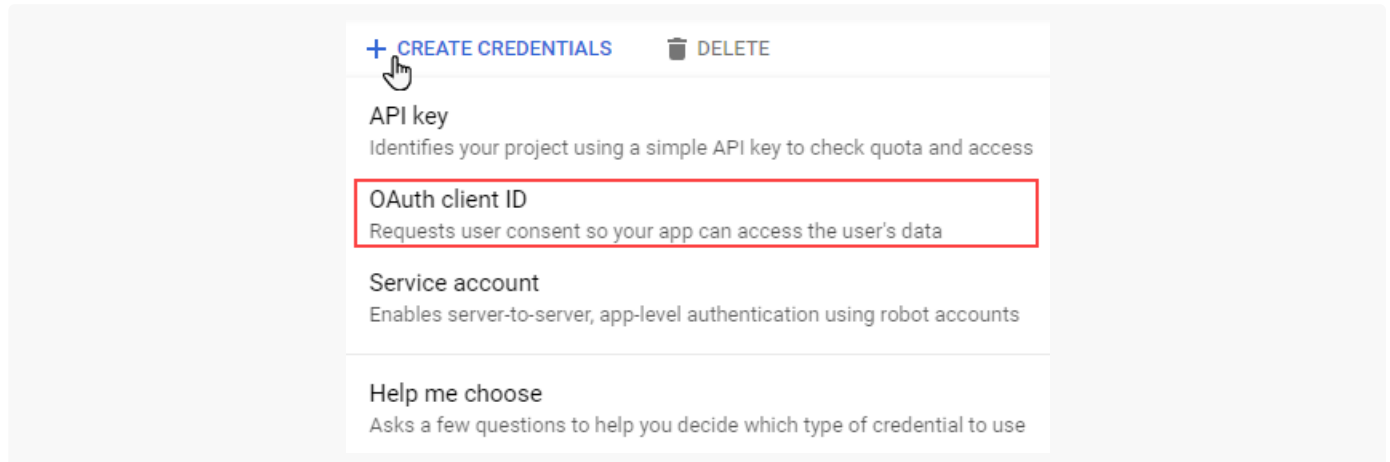
1. Перейдите на страницу учетных данных. Для этого в боковом меню выберите [*Credentials*] (Рис. 12).

Рис. 12 — Переход на страницу [Учетные данные]



2. Чтобы создать идентификатор клиента OAuth 2.0 нажмите кнопку [*Create Credentials*] и выберите в появившемся меню OAuth client ID (Рис. 11).

Рис. 13 — Выбор OAuth client ID



3. Для создания идентификатора клиента OAuth 2.0, заполните обязательные параметры (Рис. 10):
 - a. [*Application type*] — "Web application".
 - b. [*Name*] — произвольное название клиента OAuth 2.0.
 - c. [*Authorized JavaScript origins*] — полный URL-адрес вашего приложения Creatio. Для приложений, развернутых в **Creatio Cloud** укажите адрес с доменом "creatio.com". Например, "https://050651-studio.creatio.com". Для приложений, развернутых **on-site**, укажите адрес с вашим индивидуальным доменом.
 - d. [*Developer contact information*] — ссылки на ваше приложение в следующих форматах:

Для Creatio **версий 7.17.0 и ниже**:

https://адрес_вашего_сайта/0/ViewPage.aspx?Id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

https://адрес_вашего_сайта/0/rest/GoogleOAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode

Для Creatio **версий 7.17.1 и выше**:

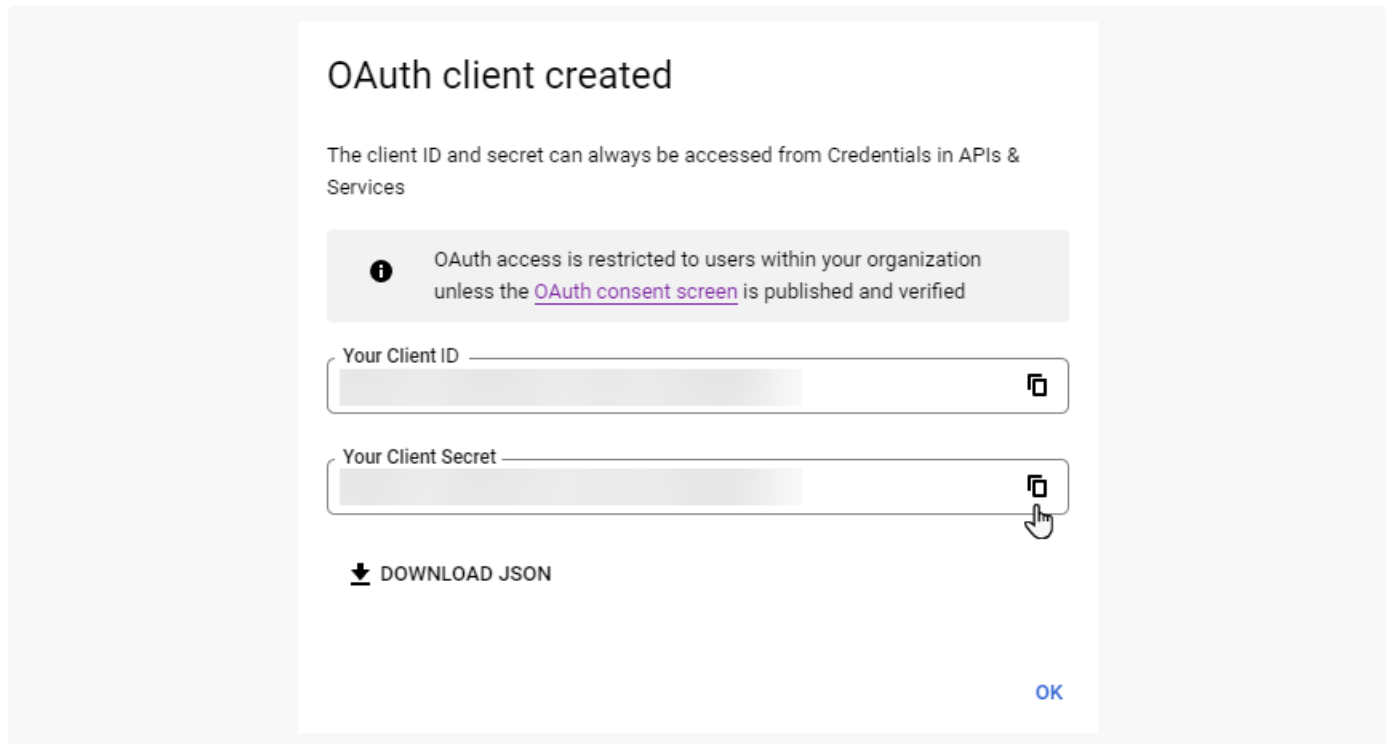
https://адрес_вашего_сайта/0/LegacySocialAccountAuthPage.aspx?Id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

https://адрес_вашего_сайта/0/rest/GoogleOAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode

На заметку. Обратите внимание, что при обновлении до версии Creatio 7.17.1 и выше необходимо указать новые адреса перенаправления [*Authorized redirect URIs*] в существующем идентификаторе клиента OAuth 2.0, либо создать новый идентификатор клиента с новыми адресами и использовать его клиентский и секретный ключи для интеграции с аккаунтом Creatio.

4. Скопируйте и сохраните локально полученные идентификатор клиента (Client ID) и секретный ключ клиента (Client Secret) (Рис. 14).

Рис. 14 — Ключи Google



Шаг 3. Ввести ключи Google в Creatio

Ввести ключи Google для синхронизации с контактами и календарем

Полученные коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) необходимо ввести в Creatio в качестве значений системных настроек “Ключ для доступа к сервисам Google” и “Секретный ключ для доступа к сервисам Google” соответственно. Для этого:


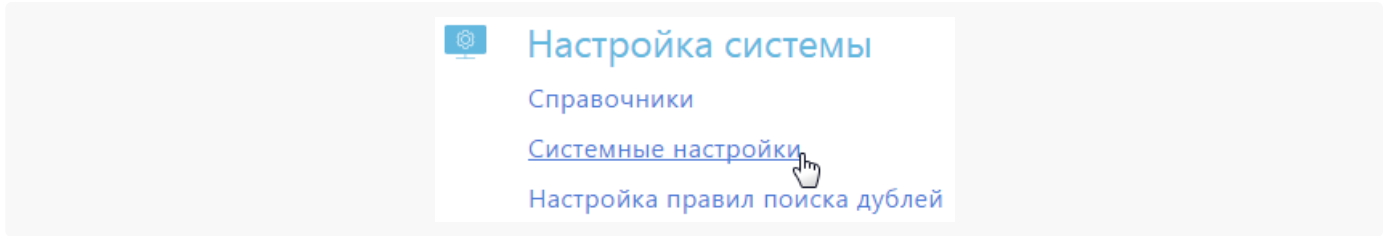
1. Откройте приложение Creatio.
2. Откройте дизайнер системы, например по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Системные настройки*] (Рис. 15).

Рис. 15 — Раздел [*Системные настройки*]



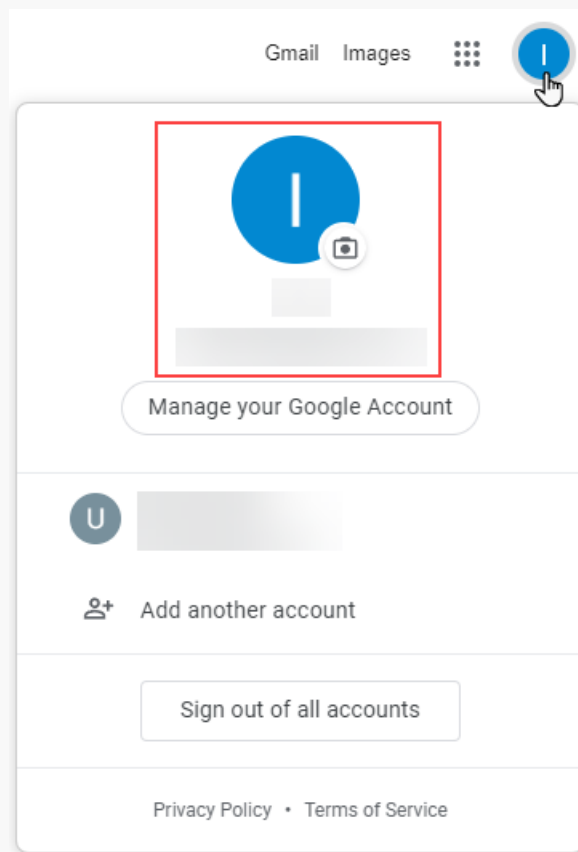
4. В реестре системных настроек выберите настройку “Ключ для доступа к сервисам Google” и нажмите кнопку [*Открыть*].
5. На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] введите код “Ваш идентификатор клиента”, полученный при регистрации Creatio в Google (доступен в поле [*Your Client ID*] сообщения Google API), и сохраните изменения.
6. В реестре системных настроек выберите настройку “Секретный ключ для доступа к сервисам Google” и нажмите кнопку [*Открыть*].
7. На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] введите код “Ваш секретный ключ клиента”, полученный при регистрации Creatio в Google (доступен в поле [*Your Client Secret*] сообщения Google API), и сохраните изменения.
8. В реестре системных настроек выберите настройку [*Использовать общее приложение Google*] и нажмите кнопку [*Открыть*] и убедитесь, что признак [*Значение по умолчанию*] **неактивен**.

В результате вы сможете настроить [синхронизацию задач в системе с календарем Google](#).

Ввести ключи Google для синхронизации с почтой

Поскольку при внесении данных в Google Workspace был выбран внутренний тип приложения (Internal), то при добавлении нового почтового ящика либо настройке синхронизации с почтой в Creatio, необходимо убедиться в том, что вы вошли в учетную запись Google как **пользователь авторизованного домена** и эта учетная запись является приоритетной в данный момент. Для этого перейдите по адресу: <https://www.google.com/> и убедитесь, что учетная запись с авторизованным доменом в адресе почты находится в приоритете (Рис. 16)

Рис. 16 — Приоритет учетной записи в Google



Полученные коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) необходимо ввести в Creatio при настройке для провайдера Gmail защищенного подключения OAuth 2.0. Для этого:


1. Откройте приложение Creatio.
2. Откройте дизайнер системы, например по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Справочники*].
4. Откройте наполнение справочника [*Список почтовых провайдеров*].
5. Перейдите к настройкам провайдера Gmail.
6. В области [*Дополнительные настройки*] укажите метод аутентификации OAuth 2.0, чтобы предоставить почтовому сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля.
7. В обязательных полях [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*] укажите полученные ранее коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) соответственно (Рис. 15).

Рис. 17 — Настройка OAuth 2.0 для Gmail

GMail

ПРИМЕНИТЬ

ОТМЕНА

Адрес сервера *

imap.gmail.com

Порт

993

Безопасность

SSL/TLS

☒ Сервер исходящей почты (SMTP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для отправки почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

smtp.gmail.com

Порт

465

Безопасность

SSL/TLS

Дополнительные настройки

Формат логина

Использовать имя почтового ящика

Название сервиса *

GMail

Метод аутентификации

OAuth 2.0

Идентификатор приложения (клиент) *

Client ID

.....

8. Сохраните настройки почтового провайдера.

После регистрации вашего приложения в Google Workspace пользователи смогут настроить синхронизацию почтовых ящиков и календарей Google со своими учетными записями Creatio.

Настроить интеграцию с Facebook Messenger

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить интеграцию с Facebook Messenger, чтобы операторам контакт-центра была доступна возможность обрабатывать в Creatio сообщения, отправленные клиентами в чат вашей публичной страницы Facebook.

1. Настроить обработку чатов в Creatio. [Подробнее >>>](#)

2. Добавить канал Facebook Messenger. [Подробнее >>>](#)

Перед настройкой канала Facebook messenger убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.


3. Настроить обработку сообщений внешним чат-ботом (опционально). [Подробнее >>>](#)

Шаг 1. Добавить канал Facebook Messenger

Добавление канала позволяет Creatio получать и отправлять сообщения от имени вашей публичной страницы Facebook. Эта настройка выполняется в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .

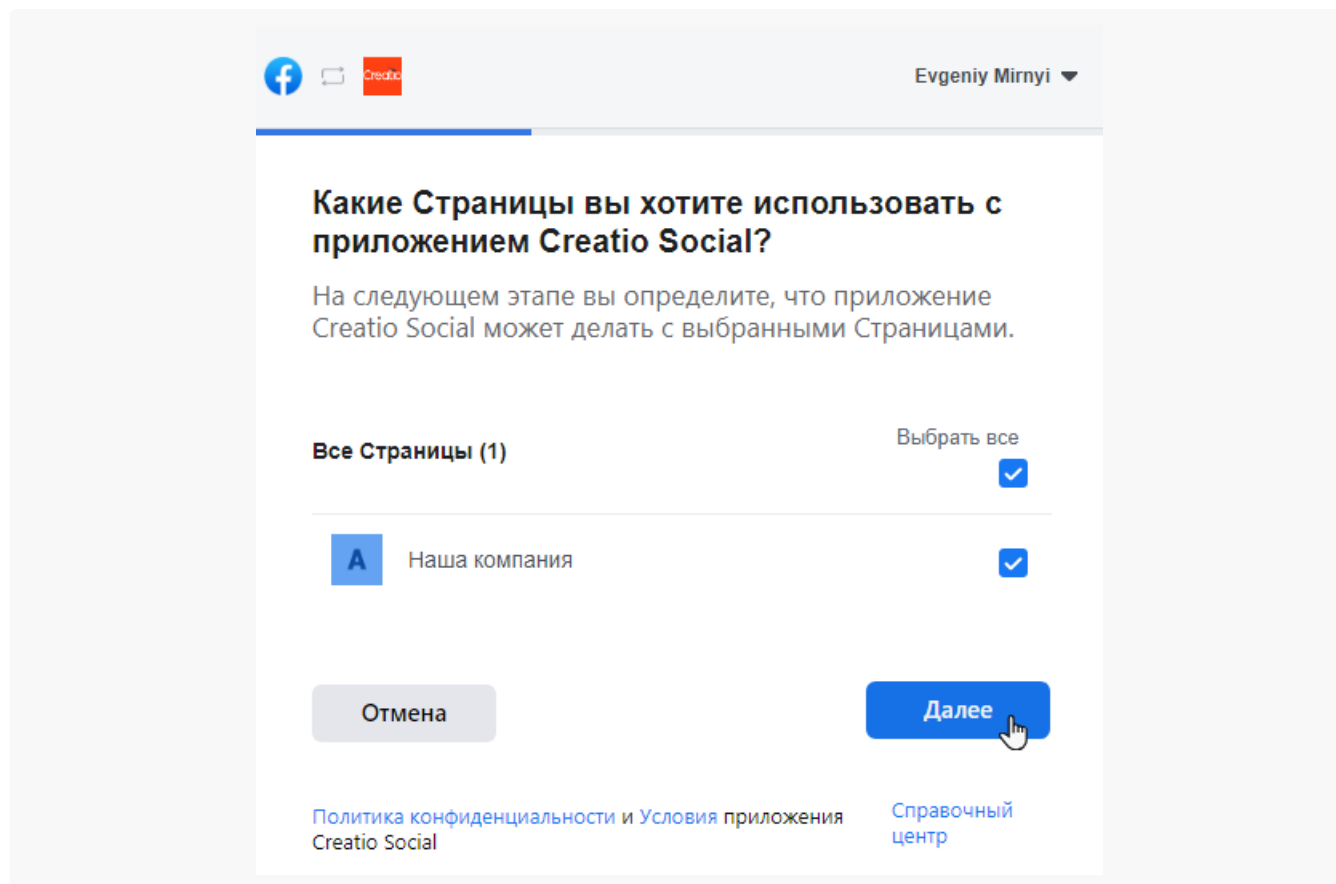
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].

3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “Facebook messenger”.

4. В открывшемся окне:

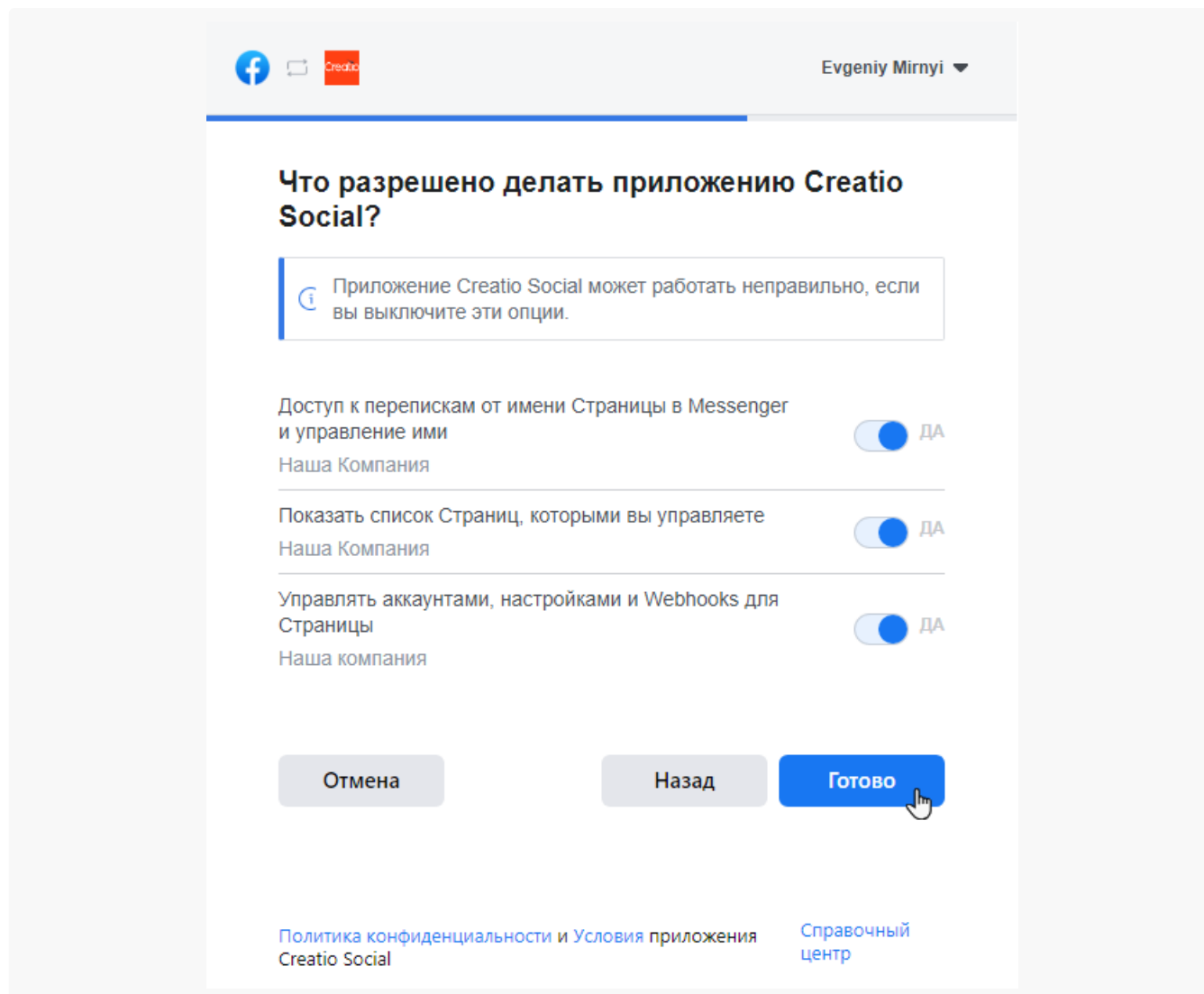
- a. Авторизуйтесь в Facebook.
- b. Укажите одну или несколько страниц, которые вы хотите синхронизировать с Creatio. Обратите внимание, что настроить синхронизацию можно только для публичных страниц, но не для личных профилей.
- c. Нажмите [*Далее*].

Рис. 1 — Выбор публичной страницы в Facebook для синхронизации с Creatio



- d. Разрешите Creatio доступ к управлению вашей публичной страницей. Это позволит приложению получать и отправлять сообщения через канал Facebook Messenger от имени вашего бренда. Ограничение доступа к управлению страницей может привести к проблемам в работе чатов.
- e. Нажмите [*Готово*].
В результате для каждой из выбранных страниц будет создан отдельный канал. Название канала будет соответствовать названию страницы в Facebook, с которой он связан.

Рис. 2 —Настройка доступа к администрированию страницы



5. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди.
 - a. В реестре детали [*Каналы*] кликните по названию созданного канала.
 - b. В открывшейся мини-карточке:
 - Установите индикатор в положение **“Активен”**.
 - Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
 - Нажмите [*Применить*].
6. При необходимости повторите шаг 5 для всех созданных каналов.

На заметку. Обратите внимание, что одна страница Facebook может быть связана только с одним приложением Creatio. Если вы добавите один канал на несколько приложений, например, среду

разработки, тестовый и продуктовый сайты, то сообщения будут приходить только на тот сайт, интеграция с которым была настроена последней.

Шаг 2. Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом (опционально)

Для снижения нагрузки на операторов в Creatio предусмотрена возможность настроить интеграцию с внешним чат-ботом, который обрабатывает типовые запросы пользователей. Данная настройка доступна только для чатов, полученных из канала Facebook Messenger. Процесс настройки чат-бота и его интеграции с Facebook отличается для различных бот-платформ. В общем случае эти инструкции представлены в документации вендоров бот-платформ.

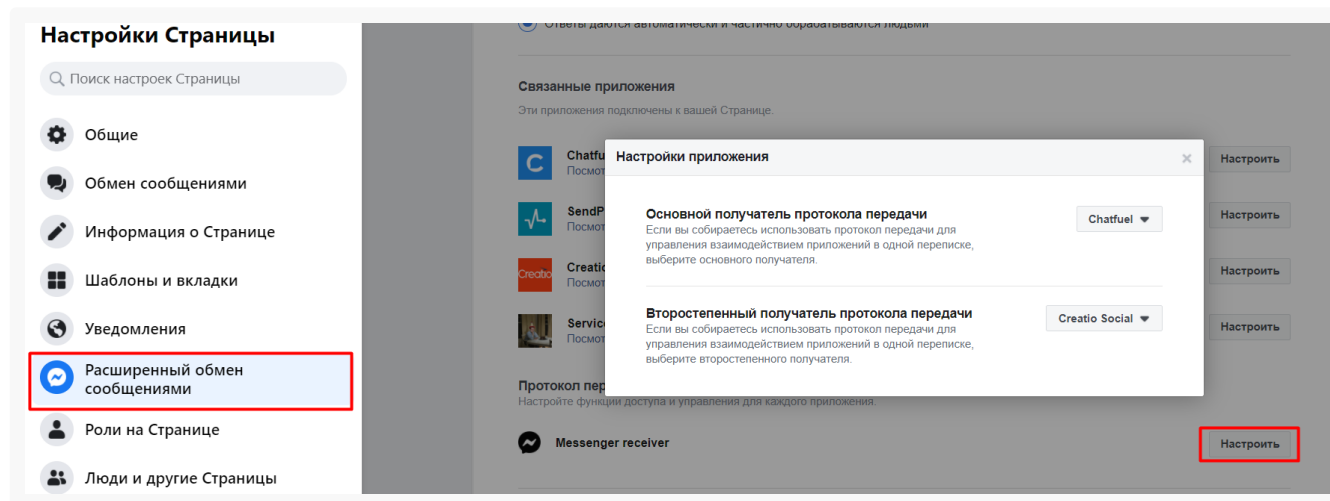
Для работы функциональности вам необходимы:

- Публичная страница на Facebook.
- Настроенный в Creatio [канал Facebook Messenger](#).
- Внешняя бот-платформа, которая поддерживает [протокол передачи](#) (Handover Protocol) и интегрирована с вашей публичной страницей Facebook.

Для настройки интеграции Creatio с чат-ботом:

1. На странице Facebook перейдите в раздел “Настройки” —> “Расширенный обмен сообщениями”.
2. В блоке “Связанные приложения” настройте параметры “Messenger receiver”:
 - Основной получатель протокола передачи — ваша бот-платформа;
 - Второстепенный получатель — приложение Creatio Social.

Рис. 3 — Пример настройки Messenger receiver



В результате сообщения, отправленные клиентами на вашу публичную страницу Facebook, будут обрабатываться чат-ботом, после чего отобразятся в Creatio в разделе [*Чаты*]. У диалогов, обработанных ботом, поле [*Оператор*] остается незаполненным.

Настроить персональный почтовый

ЯЩИК

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Каждый пользователь системы может настроить для себя интеграцию с одним или несколькими почтовыми ящиками и использовать их для загрузки и отправки почты. Письма из этих почтовых ящиков будут использоваться для обогащения данных контактов, а также связываться с объектами системы: контактами, контрагентами и т. д.

Настроить учетную запись почты преднастроенного провайдера

Для добавления учетной записи почты необходимо, чтобы в системе была настроена интеграция с почтовым провайдером. По умолчанию в Creatio настроена интеграция со следующими почтовыми провайдерами, например, AOL, GMail, Yahoo и другими. Для добавления учетной записи в Creatio требуется настроить защищенный доступ для внешних приложений. Настройки выполняются на стороне вашего почтового ящика и различаются в зависимости от используемого провайдера. Подробнее: [Настроить безопасное подключение к почтовому ящику](#).

Если вы пользуетесь услугами другого провайдера, то необходимо настроить синхронизацию по протоколу [IMAP/SMTP](#) или [Exchange](#). Эта настройка выполняется администратором системы.

Для настройки учетной записи почты преднастроенного провайдера:


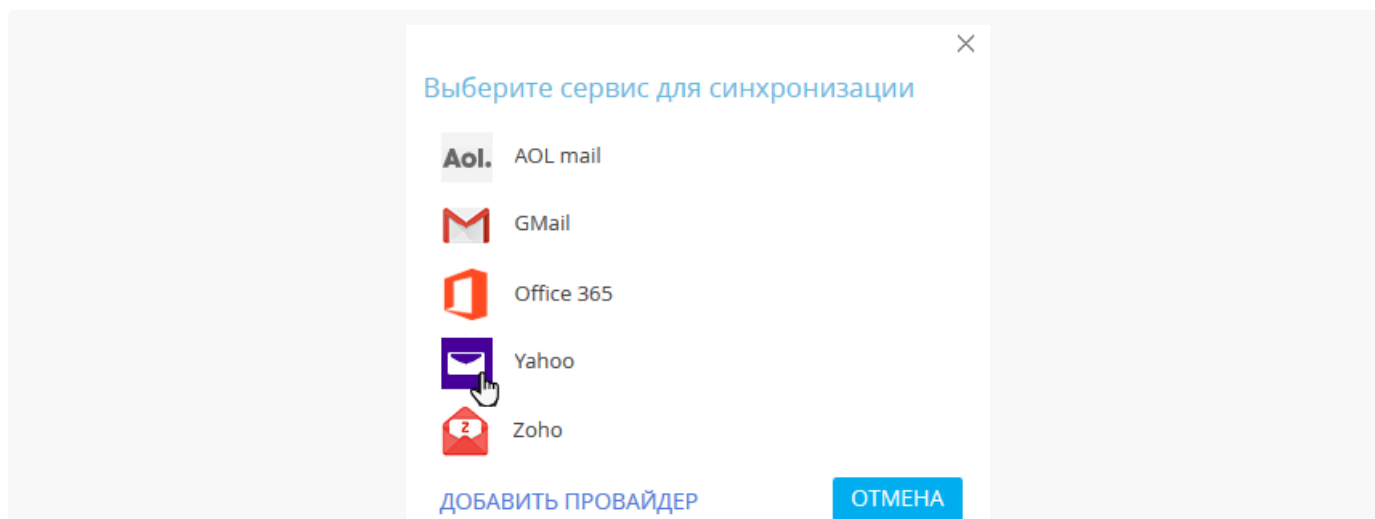
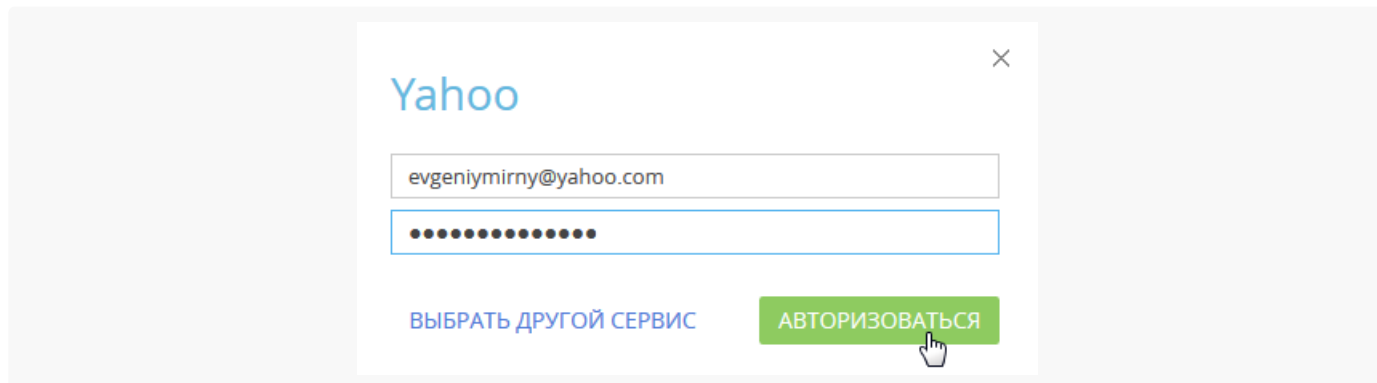
1. Перейдите на вкладку [*Email*] коммуникационной панели и в меню кнопки  выберите пункт [*Новая учетная запись*]. В результате откроется окно аутентификации учетной записи.
2. Введите адрес электронной почты и нажмите кнопку [*Далее*]. На основании доменного имени система определит почтового провайдера.
3. Если почтовый провайдер не был определен автоматически, то откроется окно, в котором вы можете указать нужного провайдера вручную (Рис. 3). В этом случае справочник [*Домены почтовых провайдеров*] автоматически дополнится данными нового почтового провайдера, и при настройке других учетных записей система будет распознавать данного провайдера по доменному имени.

Рис. 3 — Окно выбора почтового провайдера для синхронизации



4. Введите адрес электронной почты и нажмите [*Далее*]. Система предложит ввести пароль для авторизации учетной записи.
5. Введите пароль для доступа внешних приложений, сгенерированный на стороне провайдера, и нажмите кнопку [*Авторизоваться*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Авторизация учетной записи почты




В результате в системе будет создана учетная запись почты с параметрами по умолчанию. Вы получите уведомление, из которого сможете перейти к загрузке в приложение почты или к [дополнительным настройкам](#) учетной записи, например, добавлению подписи или изменению периода загрузки писем.

Настроить учетную запись почты на корпоративном домене

При работе с корпоративным почтовым доменом необходимо, чтобы в системе была настроена интеграция с почтовым провайдером по протоколу [IMAP/SMTP](#) или [Exchange](#) и соответствие доменных имен почтовым провайдерам. Эти настройки выполняются администратором системы.

На заметку. Для электронной почты на домене Gmail можно настроить вход в учетную запись без ввода логина и пароля (OAuth подключение) предварительно необходимо зарегистрировать приложение в Google Workspace. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace](#).

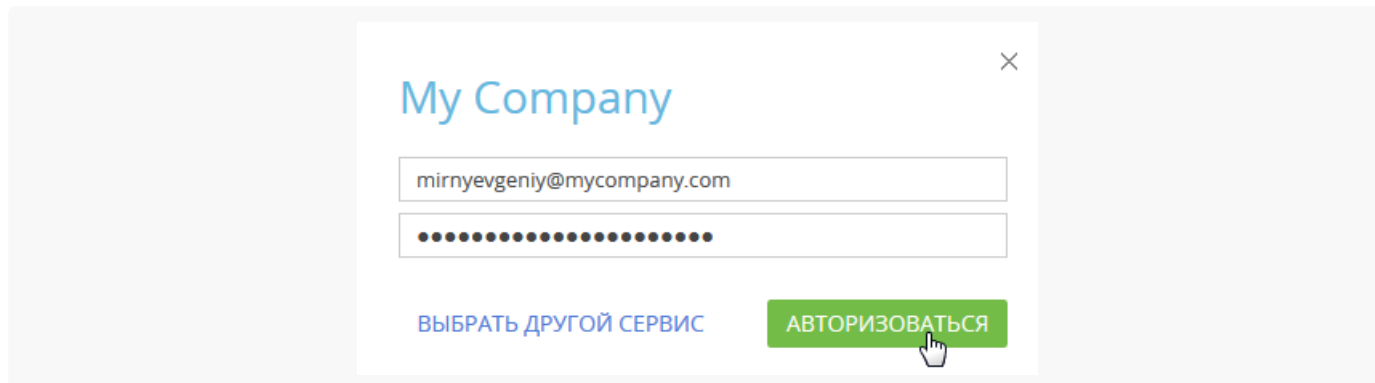
Для настройки учетной записи почты на корпоративном домене:

1. Перейдите на вкладку [*Email*] коммуникационной панели и в меню кнопки  выберите пункт [*Новая учетная запись*]. В результате откроется окно аутентификации учетной записи. Этот способ добавления не зависит от наличия настроенных учетных записей.
2. Введите адрес электронной почты и нажмите [*Далее*]. На основании доменного имени система определит почтового провайдера.
3. Если почтовый провайдер не был определен автоматически, то откроется окно, в котором вы можете указать нужного провайдера вручную. В этом случае справочник [*Домены почтовых провайдеров*] автоматически дополнится данными нового почтового провайдера, и при настройке других учетных записей почты система будет распознавать данного провайдера по доменному имени.

На заметку. Почта с корпоративным доменным адресом, например, mycompany.com, может обслуживаться крупным почтовым провайдером, например, Yahoo или GMail. Если вы не знаете, какой почтовый провайдер выбрать, то уточните эту информацию у системного администратора. Для входа в учетную запись электронной почты на домене Gmail без ввода логина и пароля (OAuth подключение) предварительно необходимо зарегистрировать приложение в Google Workspace. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace](#).

4. В появившемся поле введите пароль почтового ящика и нажмите [*Авторизоваться*] (Рис. 5).

Рис. 5 — Авторизация учетной записи почты корпоративного провайдера




В результате в системе будет создана учетная запись почты с параметрами по умолчанию. Вы получите уведомление, из которого сможете перейти к загрузке в приложение почты или к [дополнительным настройкам](#) учетной записи, например, добавлению подписи или изменению периода загрузки писем.

Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настройка синхронизации контактов Creatio с контактами Microsoft Exchange или Microsoft 365 выполняется на странице настройки учетной записи почты ([Рис. 1](#)). На страницу можно перейти несколькими способами:

- Из коммуникационной панели, нажав  —> [*Редактировать настройки*].
- Из раздела [*Контакты*], выбрав [*Действия*] —> [*Синхронизировать контакты*] —> [*Настроить...*].

Команда содержит в названии имя учетной записи, например [*Настроить example@mail.com*].

Рис. 1 — Пример настройки синхронизации контактов Creatio с контактами Microsoft Exchange

Настройка e.mirny@mycompany.com

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

< ПОЧТА ВСТРЕЧИ И ЗАДАЧИ КОНТАКТЫ

☒ Синхронизировать контакты автоматически

☒ Импортировать контакты

☐ Загружать все контакты

☒ Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange

— e.mirny

<input checked="" type="checkbox"/>	Контакты
-------------------------------------	----------

☒ Экспортировать контакты

☒ Переносить все контакты

☐ Переносить контакты из выбранных категорий и групп

Настроить импорт контактов в Creatio

Чтобы настроить импорт контактов из Microsoft Exchange или Microsoft 365 в Creatio:

1. На вкладке [*Контакты*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Импортировать контакты*].
2. Выберите опцию [*Загружать все контакты*], чтобы импортировать все записи почтового ящика из папок с типом “Контакты”.
Если вы хотите импортировать контакты только из некоторых папок, то выберите опцию [*Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange*]. Нажмите **+** и установите признаки напротив необходимых папок.
3. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Creatio автоматически связывает импортированные контакты с контрагентами. Если в Creatio было найдено более одного контрагента с одинаковым названием, то контакт будет импортирован без привязки к контрагенту. Если сотрудник, выполняющий импорт, имеет доступ только к одному из этих контрагентов, то контакт будет импортирован с привязкой к этому контрагенту.

Настроить экспорт контактов из Creatio

Чтобы настроить экспорт контактов из Creatio в Microsoft Exchange или Microsoft 365:

1. На вкладке [*Контакты*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Экспортировать контакты*].

2. Выберите опцию [*Переносить все контакты*], чтобы экспортировать все контактные лица, к которым у вас есть доступ.
3. Если вы хотите экспортировать только контакты определенных типов либо контакты из указанных групп, то выберите опцию [*Переносить контакты из выбранных категорий и групп Creatio*].
 - a. Установите признак [*Сотрудники*] и/или [*Клиенты*], чтобы при синхронизации экспортировать все контакты соответствующих типов (будут экспортированы только те контакты, к которым у вас есть доступ).
 - b. Установите признак [*Из групп*], чтобы экспортировать контакты, входящие в определенные группы, настроенные в системе, например, “Сотрудники”. Раскройте перечень групп и отметьте необходимые группы.
4. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Создание групп рассмотрено в статье “[Группы](#)”.

Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365

Синхронизация ваших контактов между сервером Exchange и Creatio может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Синхронизировать контакты автоматически*]. Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [*Контакты*], нажмите кнопку [*Действия*] —> [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].

Синхронизировать контакты и активности с Google

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настроить синхронизацию

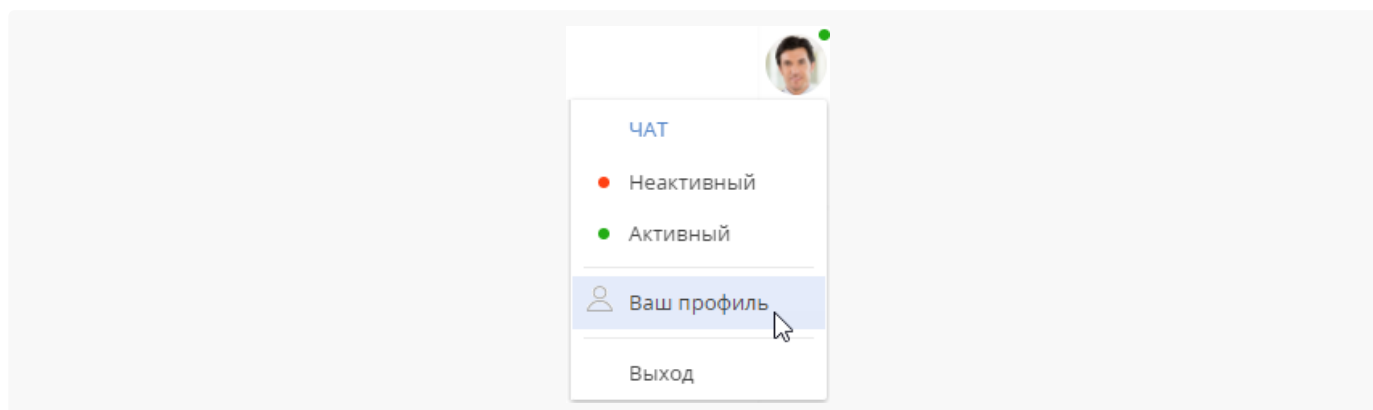
Чтобы вы могли синхронизировать контакты и календари Google с Creatio, необходимо выполнить предварительную настройку:

1. Настроить доступ для вашей учетной записи Creatio к календарям и контактам Google. [Подробнее > > >](#)
2. Настроить автоматическую синхронизацию Creatio с Google. [Подробнее > > >](#)

Шаг 1. Настроить доступ к учетной записи пользователя Google

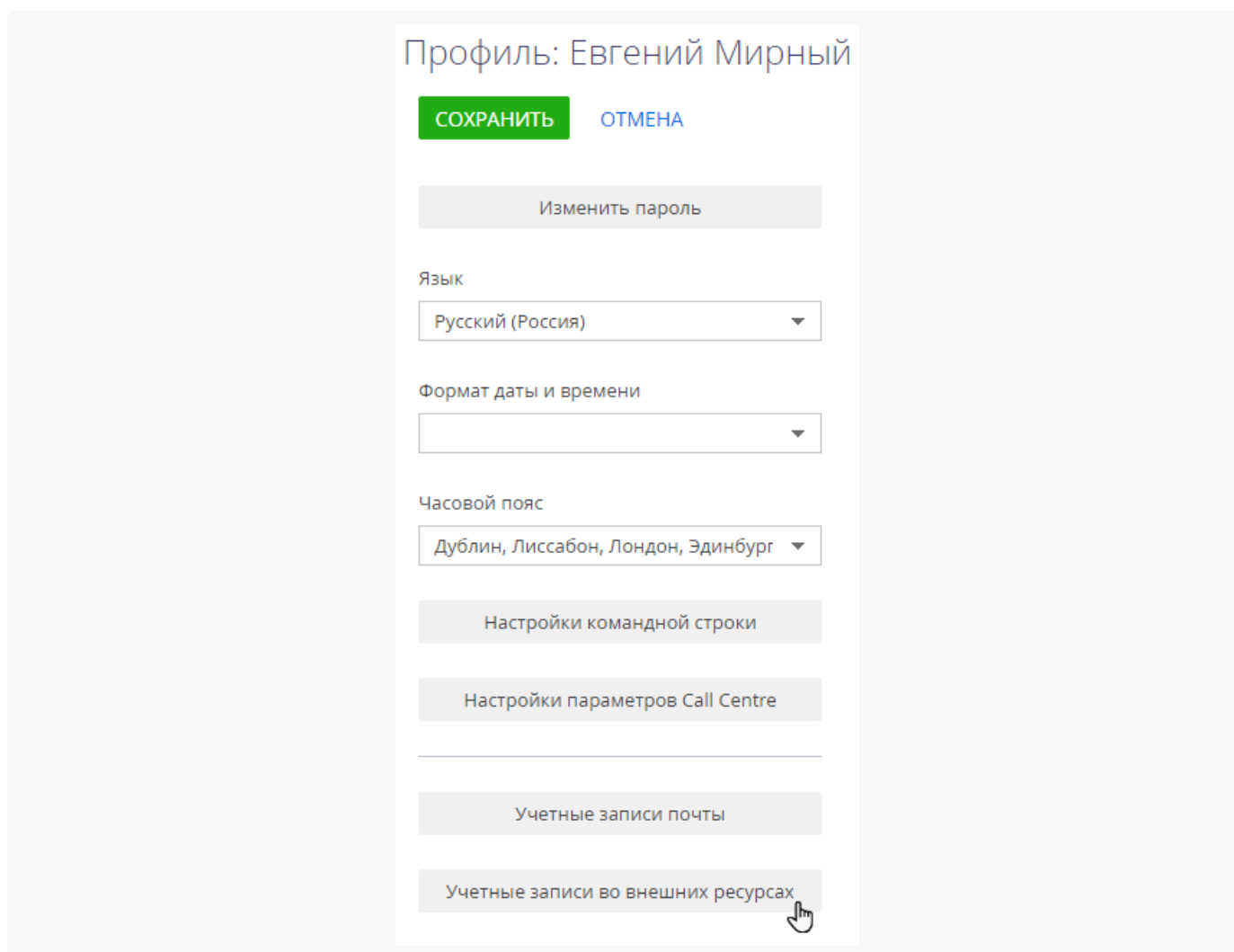
1. Перейдите в ваш профиль, например, нажав на фотографию в правом верхнем углу приложения, и выбрав пункт [*Ваш профиль*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к профилю пользователя



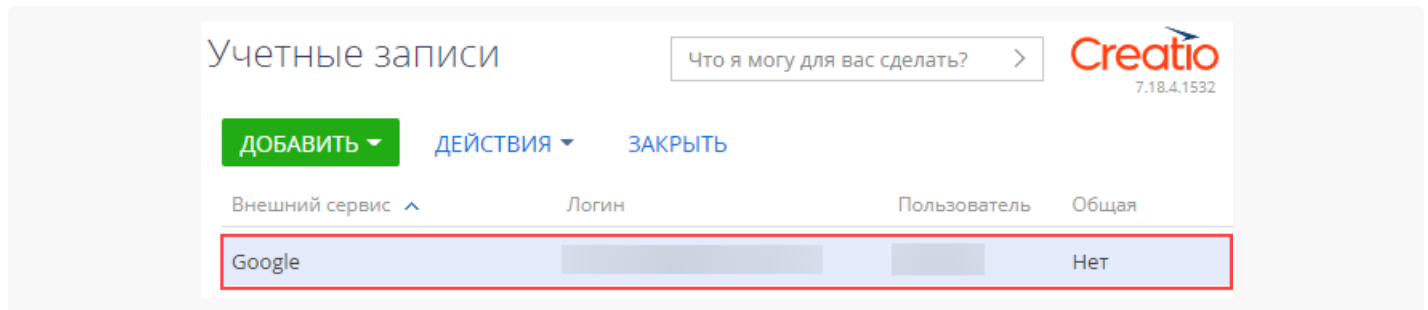
2. На странице профиля нажмите кнопку [*Учетные записи во внешних ресурсах*] (Рис. 2)

Рис. 2 — Учетные записи во внешних ресурсах



3. На открывшейся странице нажмите [*Добавить*] → Google.
4. Выберите в появившемся списке учетную запись Google с корпоративной почтой.
5. Разрешите приложению Creatio доступ к календарям и контактам вашего аккаунта Google

Рис. 3 — Пример настроенной синхронизации с учетной записью Google



Шаг 2. Указать параметры синхронизации в контактах

Рассмотрим пример настройки синхронизации в разделе [*Контакты*]:

1. Перейдите в раздел [*Контакты*].
2. Создайте [личный тег](#), по которому будет проводиться синхронизация, например, “Синхронизация с Google”.

На заметку. Синхронизация проводится только по тем записям, которые отмечены личным тегом. Записи, отмеченные корпоративным или публичным тегом, не синхронизируются.

3. В меню кнопки [*Действия*] выберите команду [*Синхронизировать контакты*] — > [*Настроить...*]. Откроется страница настроек, в которой:
 - a. Для автоматической синхронизации активностей установите признак [*Синхронизировать активности автоматически*] и выберите период синхронизации. Для запуска синхронизации с определенной даты в поле [*Синхронизировать начиная с*] выберите необходимую дату.
 - b. Для автоматической синхронизации контактов установите признак [*Синхронизировать контакты автоматически*] и выберите период синхронизации.
 - c. Для синхронизации контактов с определенным тегом в поле [*Из Creatio в Google передавать все контакты с тегом*] выберите нужный тег.
4. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Дата и время выполнения последней синхронизации отображается на странице настроек.

В результате в системе будет сохранена ваша учетная запись в Google и тег контактов для синхронизации, а в указанном временном интервале будет запускаться автоматическая синхронизация контактов.

На заметку. Аналогично выполняется настройка синхронизации с Google в разделе [*Активности*]. Обратите внимание, что в настройках синхронизации раздела [*Активности*] нет необходимости указывать тег для синхронизации задач.

Синхронизировать контакты Creatio с контактами Google

Используйте возможность синхронизации для добавления в Creatio контактов из Google. Синхронизация контактов из Creatio в Google выполняется только для записей, отмеченных личным тегом, указанным в настройках синхронизации.

Для первичного запуска синхронизации:

1. Перейдите в раздел [*Контакты*].
2. В меню кнопки [*Действия*] выберите команду [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].
Запустится процесс синхронизации, в результате которого у вас в Gmail будет добавлена новая группа контактов “Creatio”.
3. Переместите необходимые вам контакты Gmail в группу контактов “Creatio”.
4. Повторно запустите синхронизацию контактов, выбрав действие [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].

В результате контакты Gmail, которые находились в группе “Creatio”, будут добавлены в Creatio с личным тегом, который был указан при настройке синхронизации с Google.

На заметку. В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

В дальнейшем синхронизация контактов Google и Creatio выполняется в обе стороны. Синхронизация выполняется только с теми записями, которые были изменены или добавлены с момента выполнения предыдущей синхронизации.

Если запись была параллельно изменена в Gmail и Creatio, то при следующем запуске синхронизации останутся те изменения, которые были выполнены позднее.

При удалении записи в Gmail или Creatio при следующей синхронизации эти записи не будут удалены из Creatio или Gmail. В первом случае из таких записей будут удалены теги. Во втором случае записи будут исключены из группы “Creatio”.

Синхронизировать активности Creatio с календарем Google

Если наряду с расписанием Creatio вы используете календарь Google для планирования задач, то рекомендуем синхронизировать эти данные.

Обязательным условием для синхронизации расписания Creatio с календарем Google является предварительная регистрация приложения Creatio в G Suite. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в G Suite](#).

Для запуска синхронизации из раздела [*Активности*] нажмите кнопку [*Действия*] и выберите команду [*Синхронизировать активности*] —> [*Запустить синхронизацию*].

При выполнении действия запускается синхронизация активностей Creatio с календарем учетной записи Google, указанной в настройках синхронизации. Из Creatio синхронизируются все активности с отметкой [*Отображать в расписании*]. Синхронизация происходит по полю [*Организатор*]. При этом, если у

организатора встречи не настроена синхронизация, поле [*Организатор*] заполняется тем участником активности, который провел синхронизацию. Если коллективная задача создана в Google, то при синхронизации с Creatio у автора будет добавлена коллективная задача со списком участников на детали [*Участники*]. В список участников добавляются контакты, у которых в блоке [*Средства связи*] указан e-mail адрес, совпадающий с указанным e-mail адресом коллективного мероприятия в Google. При этом у участников эта коллективная задача отобразится только после выполнения ими синхронизации с Google.

Если организатор коллективной задачи, созданной в Creatio посредством синхронизации с Google, внес в нее изменения, то все изменения отобразятся в Google.

На заметку. Синхронизация также может запускаться автоматически во временном интервале, указанном в настройках синхронизации.

Настроить интеграцию с Telegram


ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить интеграцию с Telegram, чтобы операторам контакт-центра была доступна возможность обрабатывать в Creatio сообщения, отправленные клиентами вашему чат-боту Telegram.

Для настройки канала Telegram в Creatio вам необходим предварительно созданный и настроенный чат-бот в Telegram. Подробнее о создании и настройке ботов читайте в [документации Telegram](#).

На заметку. Перед настройкой интеграции убедитесь, что в [системной настройке](#) “Адрес сайта” (код “SiteUrl”) адрес приложения Creatio, которое будет синхронизироваться с Telegram, указан в формате `https://yoursite.domain.com/0`.

Вы также можете не указывать значение системной настройки, в этом случае оно заполнится автоматически при добавлении канала.

1. Перейдите в **дизайнер системы**, например, по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку **+**. В появившемся меню выберите “Telegram”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. Укажите **токен**, сгенерированный на стороне Telegram для вашего чат-бота.
 - b. Установите индикатор в положение “**Активен**”, чтобы сообщения чата были доступны для обработки в коммуникационной панели.
 - c. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться обращения, полученные по данному каналу.

На заметку. Для корректной работы канала телеграм-бот, с которым вы настраиваете интеграцию, не должен использоваться на других ресурсах. Если вы не уверены, что бот, который вы добавляете, не интегрирован с другими сайтами или приложениями,

рекомендуем перед настройкой канала в Creatio регенерировать токен бота.

- d. Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.

5. Нажмите [*Применить*].

Рис. 1 — Пример настройки канала Telegram

Token *

123456789123:AABBCCDDEEFFGGHHIIJJKKLLMMNNO...

Активен

Очередь *

Служба поддержки

Язык

Русский (Россия)

ПРИМЕНИТЬ ОТМЕНА

Настроить общий почтовый ящик

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Общий почтовый ящик позволяет организовать многопользовательскую работу с почтой: настроить доступ к просмотру писем для различных групп пользователей, дать возможность нескольким пользователям или группам пользователей обрабатывать входящую почту и отправлять письма с одного адреса.

Например, общий почтовый ящик можно использовать:

- Для коммуникации между клиентами и службой поддержки, для регистрации обращений, отправки клиентам уведомлений и переписки по обращению.
- Для обработки запросов информации о продуктах компании. Так, можно создать общий ящик отдела продаж и предоставить к нему доступ сотрудникам рекламного отдела, которые смогут отправлять письма с новостями или специальными предложениями.

На заметку. Все входящие и исходящие письма общего почтового ящика в коммуникационной панели, хронологии и истории доступны для просмотра пользователю, который зарегистрировал в Creatio данный почтовый ящик, и тем, кому он дал доступ для работы с письмами.

Важно. Для настройки общего почтового ящика необходимо обладать правом на выполнение [системных операций](#) [[Доступ к подключению общего почтового ящика](#)] и [[Настройка синхронизации с общими почтовыми ящиками](#)].

Настройка общего почтового ящика аналогична настройке индивидуального почтового ящика, но требует выполнения дополнительных действий:

1. На странице настройки почтового ящика выберите опцию [[Доступ для других пользователей](#)].
2. Чтобы добавить сотрудников, которые смогут пользоваться общим почтовым ящиком, нажмите кнопку **+**. В появившемся поле нажмите **Q** и укажите пользователя системы или название роли, если доступ необходимо дать группе сотрудников. Нажмите кнопку [[Сохранить](#)]. Если вы хотите дать доступ к почтовому ящику нескольким пользователям или группам пользователей, то для каждой из них повторите данный шаг.
3. Настройте для добавленных пользователей права доступа к общему почтовому ящику: на доступ к письмам, отправку писем или настройку ящика. Для этого установите признак в нужной колонке ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Пример настройки прав доступа к общему почтовому ящику

Доступ для других пользователей

Настройте возможность другим пользователям работать с загруженными письмами, отправлять письма с этого адреса, а также изменять настройки этой учетной записи

Какие права доступа добавить? **+**

Пользователь / Роль	Доступ к письмам	Отправка писем	Настройка ящика
Отдел клиентского сервиса	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Для управления доступом к почте в системе предусмотрены следующие опции:


- а. “Доступ к письмам” — позволяет видеть письма, полученные на этот почтовый ящик, в разделах системы, например, на вкладке [[Хронология](#)]. При этом корреспонденция из общего почтового ящика не будет отображаться в коммуникационной панели пользователя, которому предоставлен доступ к письмам. Данная опция используется в тех случаях, когда с почтой из одного ящика работают несколько сотрудников. Например, для обращений в службу поддержки, зарегистрированных на основании писем.
 - б. “Отправка писем” — позволяет отправлять письма с данного почтового ящика. Он будет доступен в поле [[От кого](#)] при отправке писем и настройке бизнес-процессов, а также видеть входящие и исходящие письма в коммуникационной панели.
 - в. “Настройка ящика” — позволяет нескольким администраторам вносить изменения в настройки данного почтового ящика.
4. Сохраните изменения.

Синхронизировать расписание Creatio с

календарями Microsoft Exchange и Microsoft 365

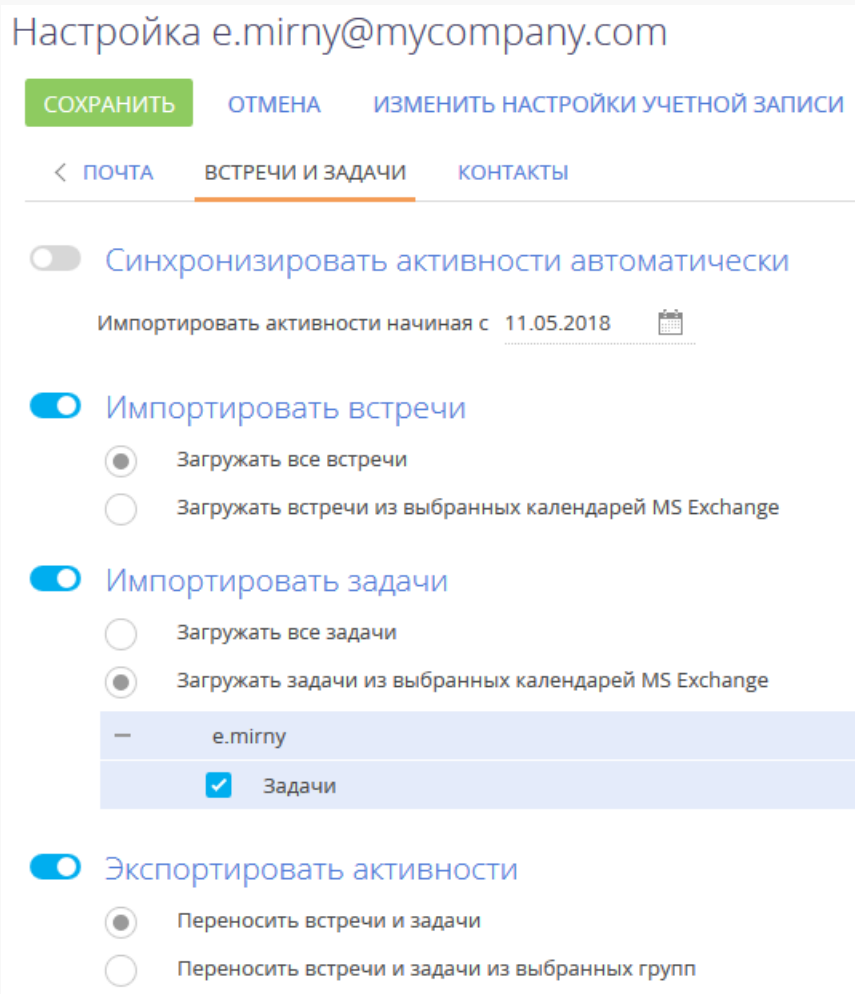
ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настройка синхронизации активностей Creatio с задачами и встречами Microsoft Exchange или Microsoft 365 выполняется на странице настройки учетной записи почты ([Рис. 1](#)). На страницу можно перейти несколькими способами:

- Из коммуникационной панели, нажав  —> [Редактировать настройки].
- Из раздела [Активности], выбрав [Действия] —> [Синхронизировать активности] —> [Настроить...].

Команда содержит в названии имя учетной записи, например [Настроить example@mail.com].

Рис. 1 — Пример настройки синхронизации активностей Creatio с календарем Microsoft Exchange




Настройка e.mirny@mycompany.com

[СОХРАНИТЬ](#) [ОТМЕНА](#) [ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ](#)

[< ПОЧТА](#) [ВСТРЕЧИ И ЗАДАЧИ](#) [КОНТАКТЫ](#)

☐ Синхронизировать активности автоматически

Импортировать активности начиная с 11.05.2018 

☒ Импортировать встречи

☒ Загружать все встречи

☐ Загружать встречи из выбранных календарей MS Exchange

☒ Импортировать задачи

☐ Загружать все задачи

☒ Загружать задачи из выбранных календарей MS Exchange

— e.mirny

☒ Задачи

☒ Экспортировать активности

☒ Переносить встречи и задачи

☐ Переносить встречи и задачи из выбранных групп

Настроить импорт активностей в Creatio

Чтобы настроить импорт **встреч** Microsoft Exchange или Microsoft 365 в Creatio:

1. На вкладке [*Встречи и задачи*] установите признак [*Импортировать встречи*].
2. Выберите опцию [*Загружать все встречи*], чтобы импортировать все записи из календарей Microsoft Exchange или Microsoft 365.

Если вы хотите импортировать записи из выбранных календарей, то выберите опцию [*Загружать встречи из выбранных календарей MS Exchange*]. Раскройте перечень календарей и установите признаки напротив необходимых календарей.

3. Аналогично настройте параметры импорта задач Microsoft Exchange или Microsoft 365: установите признак [*Импортировать задачи*] и, при необходимости, выберите папки, задачи которых должны быть импортированы.
4. Нажмите кнопку [*Сохранить*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате импорта в Creatio будут добавлены задачи из календаря. При этом импортируются только задачи, ответственный которых является текущим пользователем Creatio. Настройка импорта **задач** выполняется аналогично настройке импорта встреч.

Настроить экспорт активностей из Creatio

Чтобы настроить экспорт активностей из Creatio в Microsoft Exchange или Microsoft 365:

1. На вкладке [*Встречи и задачи*] установите признак [*Экспортировать активности*].
2. Выберите опцию [*Переносить встречи и задачи*], чтобы экспортировать все активности, к которым у вас есть доступ.

Если вы хотите экспортировать только активности из указанных групп, то выберите опцию [*Переносить встречи и задачи из выбранных групп*]. Список групп соответствует группам, настроенным в разделе [*Активности*].

3. Нажмите кнопку [*Сохранить*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате при экспорте задач с признаком [*Отображать в расписании*] в Microsoft Exchange или Microsoft 365 будут созданы активности с типом “Встреча”. При экспорте задач без признака [*Отображать в расписании*] в Microsoft Exchange или Microsoft 365 будут созданы активности с типом “Задача”.

Синхронизация активностей с Microsoft Exchange и Microsoft 365

Синхронизация ваших активностей между сервером Exchange и Creatio может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Синхронизировать активности автоматически*] и в поле [*Импортировать активности начиная с*] выберите из календаря дату. Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [*Активности*], нажмите кнопку [*Действия*] —> [*Синхронизировать активности*] —> [*Запустить синхронизацию*].

Удалить аккаунт Google из Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для удаления учетной записи Google из приложения выполните следующее:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя. Нажмите кнопку [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Учетные записи во внешних ресурсах*].
3. Выделите учетную запись Google, нажмите кнопку [*Действия*] и выберите [*Удалить*]. Нажмите кнопку [*Да*].

Настроить интеграцию с WhatsApp

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

WhatsApp является одним из продуктов компании Facebook, поэтому для настройки интеграции с этим мессенджером вам необходимы:

- Учетная запись в **Facebook Business Manager**. Если вы еще не зарегистрированы, воспользуйтесь [инструкцией Facebook](#) (на английском).
- Интеграция с партнерской платформой Facebook, которая предоставляет доступ к WhatsApp Business API. На данный момент такой платформой является **Twilio**.

Для **ознакомления** с возможностями интеграции с WhatsApp вы можете зарегистрировать тестовую учетную запись с ограниченным доступом к функциональности. Чтобы воспользоваться всеми преимуществами интеграции с WhatsApp, необходимо пройти **верификацию ваших учетных записей**. Это поможет обезопасить ваши данные и ваших клиентов. В общем случае настройка интеграции с WhatsApp состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись для ознакомления (опционально). [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Twilio учетную запись для бизнеса. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

Для канала WhatsApp действуют следующие **ограничения** на пересылку файлов:

- **Изображения** форматов *.jpg, *.jpeg, *.png.
- **Аудиофайлы** форматов *.mp3, *.ogg, *.amr.
- **Документы** формата *.pdf.
- **Видео** формата *.mp4.
- **Максимальный размер** файла — 16 Мб.

Подробнее о допустимых форматах файлов читайте в [документации Twilio](#).

На заметку. Список стран, с поставщиками телекоммуникационных услуг которых работает Twilio, ограничен. Ознакомьтесь с их [перечнем](#). (Кроме перечисленных, у Twilio нет ограничений для номеров США). Если Ваш номер не попадает в список допустимых, ознакомьтесь с [инструкцией Twilio](#).

Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)

Настройка тестовой учетной записи в Twilio не требует верификации и подключения платных услуг платформы. Она позволяет протестировать возможности интеграции Creatio с WhatsApp, обмена сообщениями и файлами в чате. Настройка тестовой интеграции состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

Настроить тестовую учетную запись в Twilio

1. Зарегистрируйтесь на <https://www.twilio.com/try-twilio>. После завершения регистрации вы сможете настроить тестовую интеграцию. Также вам будет предоставлен лимит средств для проверки функциональности.

На заметку. Если в дальнейшем вы решите перевести созданную учетную запись в полноценный бизнес-аккаунт, то возможности пробного периода и тестовые средства станут недоступны. Рекомендуем использовать разные аккаунты для тестовой и рабочей учетных записей.

2. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [*WHEN A MESSAGE COMES IN*] введите значение “https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp”.

3. Настройте “песочницу” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging —> Try it out —> Send a WhatsApp message.

4. Отправьте код, сформированный Twilio, через WhatsApp с вашего номера на номер вашей тестовой учетной записи. Если сообщение будет доставлено успешно, вы получите уведомление в Twilio. В результате ваш номер будет добавлен в Sandbox Participants.
5. Если вы хотите использовать для тестирования несколько номеров, повторите шаг 3 для каждого из них. Просмотреть список номеров, которые вы используете для тестовых целей можно в списке Sandbox Participants:


[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Participants.

После этого вы сможете получать на номер вашей тестовой записи сообщения от номеров, добавленных в Sandbox Participants.

Настроить тестовый канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес

Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку **+**. В появившемся меню выберите “WhatsApp”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. [*Номер телефона*] — номер вашей тестовой учетной записи в Twilio.
 - b. [*Номер телефона для подтверждения*] — номер телефона, который входит в Sandbox Participants в Twilio.
 - c. [*Id приложения*] — SID тестовой учетной записи Twilio, который указан в поле [*ACCOUNT SID*] Twilio Console.
 - d. [*Токен*] — токен, сгенерированный Twilio для тестовой учетной записи. Указан в поле [*AUTH TOKEN*] Twilio Console.
5. Нажмите [*Подключить*].
6. Активируйте канал чата. Для этого в открывшейся мини-карточке:
 - a. Установите индикатор в положение [*Активен*].
 - b. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - c. Нажмите [*Применить*].

В результате в Creatio будет подключен тестовый канал WhatsApp, вы сможете проверить возможности получения и обработки сообщений и файлов.

Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса

Чтобы воспользоваться всеми возможностями, которые предоставляет Twilio для бизнеса, вам необходимо зарегистрироваться на платформе и пройти верификацию. Подробнее читайте в [документации Twilio](#) (на английском).

В общем случае порядок настройки выглядит следующим образом:

1. Зарегистрируйтесь в [Facebook Business Manager](#).
 - a. Если у вашей компании **уже зарегистрирована** учетная запись, то перейдите к шагу 2.
 - b. Если **учетной записи еще нет**, то следуйте инструкциям в [документации Facebook](#).
2. Зарегистрируйтесь в [Twilio](#).
3. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [*WHEN A MESSAGE COMES IN*] введите значение “https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp”.

4. Пройдите верификацию WhatsApp.

- a. Отправьте в WhatsApp [запрос на активацию](#) вашего номера Twilio. В поле [*Are you working with an ISV, SI, or third party*] укажите **"No"** (Нет). После отправки запроса вы должны получить на указанный при заполнении формы email-адрес письмо с предварительным подтверждением и описанием дальнейших шагов.

- b. **Добавьте номер телефона:**

Twilio Console —> Programmable Messaging —> Senders —> WhatsApp Senders и нажмите кнопку [*New WhatsApp Sender*].

Вы можете использовать [свой номер телефона](#) или приобрести [номер Twilio](#).


На заметку. При заполнении профиля придерживайтесь [правил для отображаемых имен](#) WhatsApp.

- c. Разрешите Twilio **отправлять сообщения** от вашего имени. Для этого перейдите в Facebook Business Manager и подтвердите запрос Twilio на отправку сообщений от имени вашей компании. Вы можете найти данный запрос:
 - На business.facebook.com —> Настройки —> Настройки компании —> Запросы.
 - Перейти по ссылке из электронного письма с предварительным подтверждением вашего номера телефона
- f. Пройдите **проверку компании** в Facebook Business Manager. Если ваша компания была подтверждена ранее, то переходите на следующий шаг. Для выполнения проверки перейдите: Facebook Business Manager —> Настройки —> Настройки компании —> Центр безопасности и нажмите кнопку [*Начать подтверждение*] или [*Продолжить*] в разделе [*Подтверждение компании*].
 Подробно процесс подтверждения бизнеса описан в [документации Facebook](#).
- g. Подтвердите завершение регистрации, перейдя по ссылке из электронного письма от Twilio.

В результате в течение 24 часов после завершения верификации вам будет подключена возможность общаться с клиентами по WhatsApp с зарегистрированного номера.

Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки "Адрес Identity сервера" (код "IdentityServerUrl"), "Идентификатор приложения для Identity сервера" (код "IdentityServerClientId") и "Секретный ключ для Identity сервера" (код "IdentityServerClientSecret"). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку **+**. В появившемся меню выберите "WhatsApp".
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. [*Номер телефона*] — номер телефона, подключенный и верифицированный в Twilio.

- b. [*Номер телефона для подтверждения*] — номер телефона, на который придет сообщение для подтверждения канала.
- c. [*Id приложения*] — SID учетной записи Twilio, который указан в поле [*ACCOUNT SID*] Twilio Console.
- d. [*Токен*] — токен, сгенерированный Twilio для вашей учетной записи. Указан в поле [*AUTH TOKEN*] Twilio Console.

5. Нажмите [*Подключить*].

Рис. 1 — Пример настройки канала WhatsApp

6. Если верификация канала прошла успешно, то откроется мини-карточка редактирования канала. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди. Для этого:
- a. Установите индикатор в положение [*Активен*].
 - b. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - c. Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
 - d. Нажмите [*Применить*].

В результате в Creatio будет подключен канал WhatsApp, операторы контакт-центра смогут обрабатывать сообщения данного канала на коммуникационной панели Creatio. Вся история переписки будет сохранена в разделе [*Чаты*].

На заметку. Обратите внимание, что один номер WhatsApp может быть связан только с одним приложением Creatio. Если вы добавите один номер на несколько приложений, например, среду разработки, тестовый и продуктовый сайты, то сообщения будут приходить только на тот сайт, интеграция с которым была настроена последней.

Изменить индивидуальные настройки учетной записи почты

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Учетная запись почты добавляется в систему с параметрами по умолчанию. Для каждой добавленной учетной записи вы можете индивидуально настроить параметры:

- загрузки почты;
- отправки почты;
- подписи.

На заметку. Если у вас настроена синхронизация с почтовым ящиком MS Exchange, то на странице настройки учетной записи почты также отобразятся вкладки [*Встречи и задачи*] и [*Контакты*], на которых настраиваются параметры синхронизации с календарем и контактами MS Exchange. Подробнее: [Настройка почты, контактов, расписания Microsoft Exchange / Office 365](#).


Все эти настройки выполняются на странице редактирования учетной записи, перейти на которую вы можете, выбрав учетную запись в меню [*Редактировать настройки*] кнопки .

Рис. 1 — Страница настроек учетной записи почты

Настройка evgeniymirny@gmail.com

Что я могу для вас сделать?

СОХРАНИТЬ
ОТМЕНА
ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

< ПОЧТА
>

Загружать письма в систему

Загружать письма за период 1 неделя

☒ Автоматически загружать новые сообщения

☐ Загружать всю почту

☐ Загружать почту из выбранных папок

Отправлять письма из системы

☐ Задать псевдоним при отправке

☒ Использовать "evgeniymirny@gmail.com" по умолчанию при отправке писем

☐ Использовать подпись при отправке

Доступ для других пользователей

Настройте возможность другим пользователям работать с загруженными письмами, отправлять письма с этого адреса, а также изменять настройки учетной записи в bpm'online

Какие права доступа добавить? +

Пользователь / Роль
Доступ к письмам
Отправка писем
Настройка ящика

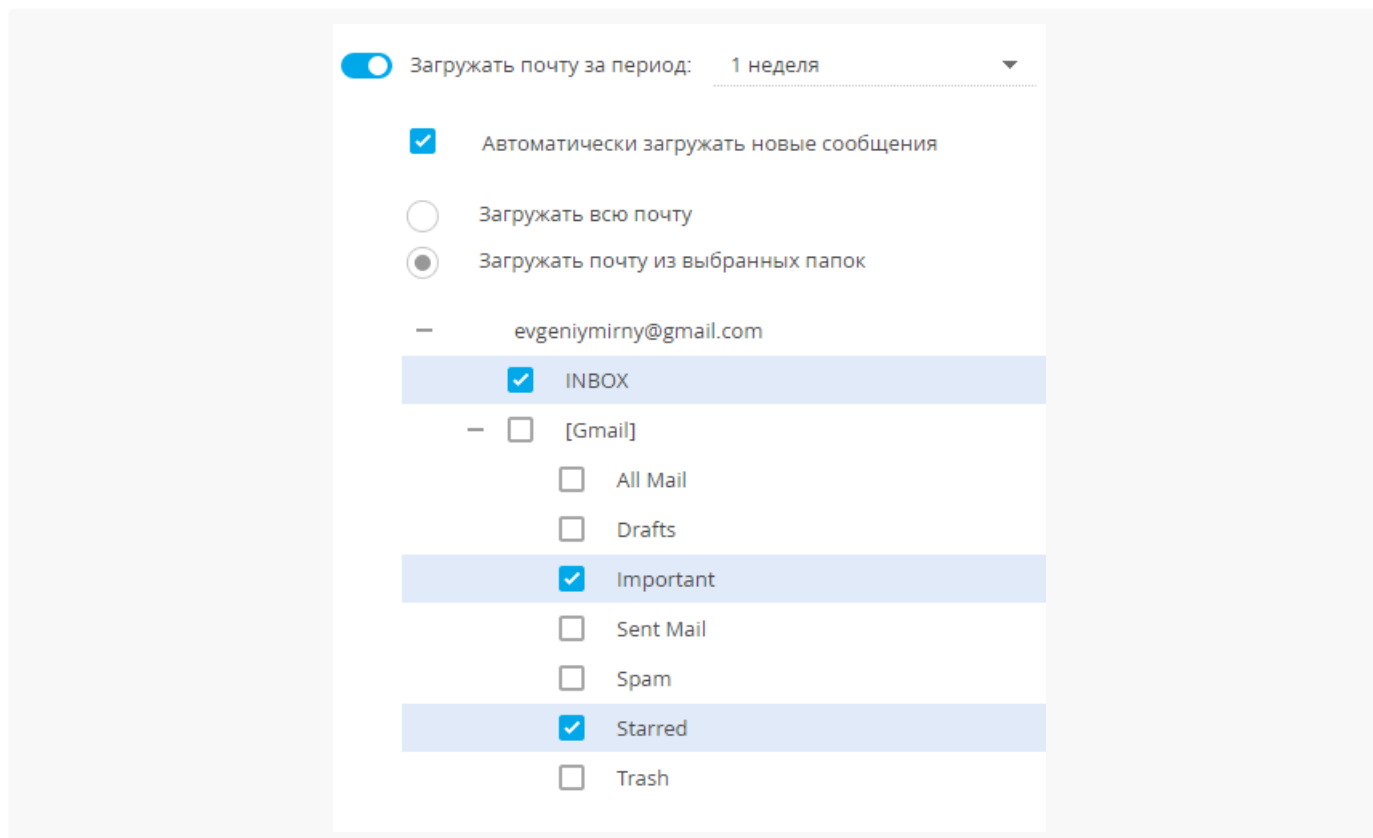
Нет данных

Настроить загрузку почты в систему

- Для загрузки в систему сообщений из почтового ящика активируйте признак [*Загружать почту за период*] и укажите временной интервал (например, день, неделя, месяц), за который будут загружены в систему письма при первой синхронизации.
Периодичность выполнения автоматической синхронизации Creatio с почтовым ящиком устанавливается в [системной настройке](#) "Интервал синхронизации с почтовым ящиком" (код "MailboxSyncInterval").
- Для автоматической загрузки сообщений установите признак [*Автоматически загружать новые сообщения*].

3. Выберите опцию [*Загружать всю почту*] для загрузки всех сообщений из почтового ящика либо опцию [*Загружать почту из выбранных папок*], чтобы в Creatio загружались только сообщения из отдельных папок.
4. Если в Creatio нужно загружать не все письма из внешнего почтового ящика, то выберите опцию [*Загружать почту из выбранных папок*], нажмите кнопку [+], чтобы отобразить список папок указанной учетной записи и выберите папки, из которых необходимо загружать сообщения ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор папок для синхронизации



5. Сохраните изменения.

На заметку. Если для загрузки сообщений вы выберете только родительскую папку, то сообщения из вложенных в нее папок загружаться в Creatio не будут. Чтобы почта из вложенных папок загружалась, отметьте эти папки.

Настроить отправку почты из Creatio

Чтобы отвечать на письма непосредственно из системы, настройте параметры отправки email-сообщений. Для этого на странице настройки учетной записи почты:

1. Активируйте признак [*Отправлять почту*], чтобы использовать данный ящик для отправки сообщений. Если признак выключен, то почтовый ящик не будет доступен для выбора на странице редактирования письма, а также в бизнес-процессах и кейсах.
2. Для использования почтового ящика по умолчанию установите признак [*Установить "email-адрес" адресом отправителя по умолчанию*]. В этом случае адрес почтового ящика будет указан по

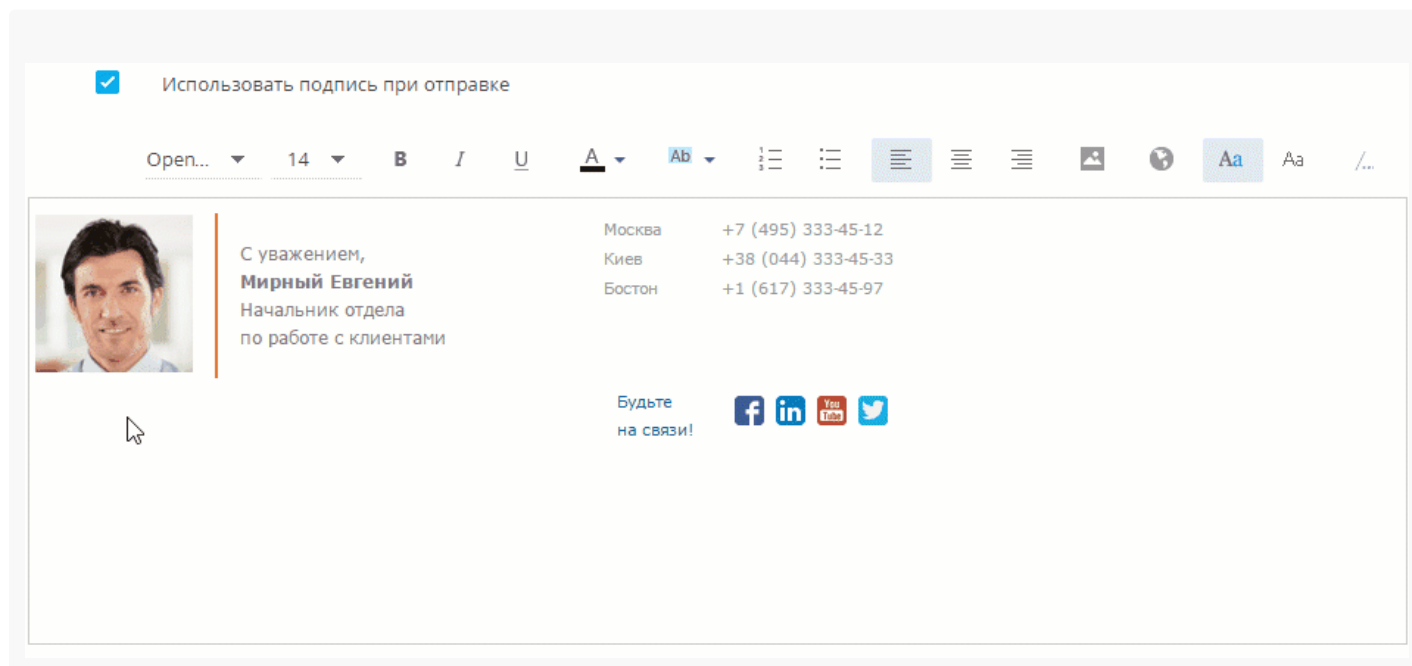
умолчанию в поле [*От кого*] при создании новых email-сообщений.

3. Сохраните изменения.

Настроить подпись в email-сообщениях

Для того чтобы в исходящие письма автоматически добавлялась ваша подпись, на странице настройки учетной записи почты установите признак [*Использовать подпись при отправке*] и в окне ввода текста добавьте желаемую подпись ([Рис. 3](#)). Сохраните изменения.

Рис. 3 — Пример добавления подписи для исходящих писем



На заметку. Вы можете скопировать подпись из своего почтового клиента и вставить ее из буфера обмена.

В некоторых браузерах в шаблон подписи можно одновременно скопировать из буфера обмена только одно изображение. Если ваша подпись содержит несколько изображений, то в этом случае оставшиеся изображения необходимо добавлять по очереди.

Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

OAuth — открытый стандарт аутентификации для делегирования ограниченного доступа. OAuth позволяет предоставить третьей стороне ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости использования логина и пароля. Вы можете настроить OAuth-авторизацию для учетных записей почтового сервиса Microsoft 365, предварительно зарегистрировав OAuth-приложение.

Для этого:

1. Зарегистрируйте приложение в учетной записи администратора службы управления корпоративными удостоверениями Azure Active Directory (Azure AD). Подробно о том, как это сделать, читайте в [документации Microsoft](#).

На заметку. В поле [*Redirect URI*] задайте параметры переадресации, используя следующий шаблон:

`https://<ваш_сайт>.creatio.com/0/rest/Office365OAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode.`

После завершения регистрации Azure AD присвоит приложению уникальный идентификатор. Он будет отображаться в поле [*Идентификатор приложения (клиент)*] на странице обзора приложения в Azure AD. Данный параметр будет запрашивать Creatio как ключ клиента.

2. Добавьте разрешения, чтобы предоставить пользователям доступ для работы с приложением. Подробнее о добавлении разрешений для доступа к веб-API читайте в [документации Microsoft](#).
 - a. Выберите в перечне поддерживаемых APIs “Office 365 Exchange Online”. Укажите тип разрешений “Делегированные разрешения” и установите признак в поле [*EWS.AccessAsUser.All*].
 - b. Выберите в перечне поддерживаемых APIs “Microsoft Graph”. Укажите тип разрешений “Делегированные разрешения” и установите признак в поле [*User.Read*].
3. Предоставьте согласие на разрешения, настроенные для приложения, по кнопке [*Предоставить согласие администратора для клиента*]. Подробнее о кнопке согласия администратора читайте в [документации Microsoft](#).
4. Создайте секрет клиента, который будет использоваться на стороне Creatio. Как это сделать, описано в [документации Microsoft](#).
5. Скопируйте ключ для дальнейшего использования на стороне Creatio.

В результате вы получите необходимые значения параметров “Идентификатор приложения (клиент)” (“Client ID”) и “Секрет клиента” (“Client Secret”) для продолжения настройки на стороне Creatio, а само приложение Creatio будет указано в параметрах переадресации.

Настроить регистрацию лидов из LinkedIn

ПРОДУКТЫ: **MARKETING**

Функциональность доступна с версии Creatio 7.18.5 в режиме бета-тестирования. Будем благодарны за обратную связь.

Автоматизируйте создание лидов в Creatio благодаря интеграции с механизмом лидогенерации LinkedIn. Перед настройкой интеграции Creatio с LinkedIn убедитесь, что ваша учетная запись LinkedIn соответствует следующим **требованиям**:

- Вам доступны формы привлечения лидов. У вас настроен рекламный аккаунт в [LinkedIn Campaign Manager](#). Подробнее о настройке рекламного аккаунта читайте в документации LinkedIn: [Создание учетной записи LinkedIn Ads](#), [Создание форм для привлечения лидов](#).
- У вашей личной учетной записи LinkedIn есть доступ к рекламному аккаунту.
- Ваша личная учетная запись входит в роль “Суперадминистратор” или “Менеджер форм для привлечения лидов” на странице организации, связанной с рекламным аккаунтом.

Также убедитесь, что в Creatio заполнены следующие [системные настройки](#):

- “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”);
- “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”);
- “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”).

Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

Настроить интеграцию с рекламным аккаунтом LinkedIn

Вы можете настроить интеграцию с любым количеством личных учетных записей LinkedIn. Каждая из них может быть связана с несколькими рекламными аккаунтами. Интеграция с Creatio настраивается отдельно для каждого рекламного аккаунта LinkedIn.

После подключения аккаунта LinkedIn настройте соответствие полей (маппинг) и проверьте корректность передачи данных из LinkedIn в Creatio. Вы также можете воспользоваться маппингом для полей с константными значениями. Эта возможность доступна для следующих типов колонок: “Строка”, “Дробное число”, “Логическое”, “Дата/Время” и “Справочник”. Это поможет определять и фильтровать импортированные записи. Например, в справочном поле [*Мероприятие*] можно указать “Дни Low-Code”.

В Creatio доступны следующие возможности маппинга:

- **Маппинг по умолчанию** применяется ко всем формам привлечения лидов в вашем рекламном аккаунте. Эта функциональность доступна только для полей, которые входят в блок “Сведения профиля” группы “Сведения о лидах и настраиваемые вопросы” редактора форм LinkedIn. В этих полях содержатся данные типа “Строка” или “Дата”.
- **Пользовательский маппинг** применяется только к определенной форме привлечения лидов. Этот вид маппинга доступен всех полей, которые входят в группы “Сведения о лидах и настраиваемые вопросы” (“Сведения профиля”, “Настраиваемые вопросы”, “Пользовательские флажки”) и “Скрытые поля” редактора форм LinkedIn. В этих полях содержатся данные типа “Строка”, “Дата”, “Логическое”.

Если для формы привлечения лида настроен пользовательский маппинг, то Creatio применит его и проигнорирует настроенный маппинг по умолчанию.

Подробное описание полей формы привлечения лида вы найдете в документации LinkedIn: [Создание форм для привлечения лидов](#), [Поля формы для привлечения лидов](#).

По умолчанию в каждом из вариантов маппинга настроена передача в поле [*Заметки*] макроса “**not_mapped_fields**”, который передает значения всех полей формы в виде строки. Этот макрос является обязательным для формы привлечения лидов. При необходимости вы можете настроить передачу значений данного макроса в любое поле с типом данных “Строка” и неограниченной длиной.

В результате после настройки интеграции и маппинга полей в Creatio будут автоматически создаваться


лиды по уникальным ответам на формы LinkedIn.

В общем случае порядок настройки интеграции Creatio и LinkedIn выглядит следующим образом:

1. Настроить интеграцию с рекламным аккаунтом LinkedIn. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить маппинг полей по умолчанию. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить пользовательский маппинг (опционально). [Подробнее >>>](#)

Шаг 1. Настроить интеграцию с рекламным аккаунтом LinkedIn.

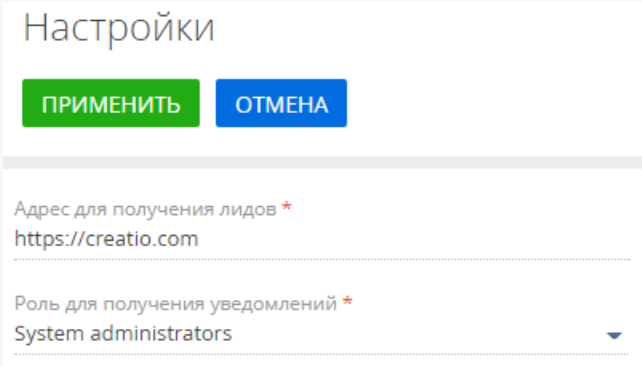
Чтобы настроить интеграцию:

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Импорт и интеграции” кликните по ссылке “Настройка сервиса лидогенерации социальных сетей”. Страница настройки откроется в новом окне.
3. В поле [*Адрес для получения лидов*] введите URL-адрес вашего приложения Creatio (Рис. 1). По умолчанию это поле заполнится значением из адресной строки браузера.

На заметку Для корректной настройки интеграции URL-адрес, указанный в поле [*Адрес для получения лидов*] должен быть открыт для входящих запросов. Если ваше приложение развернуто в закрытой сети, обратитесь в службу поддержки Creatio, чтобы получить список IP-адресов, которым необходимо открыть доступ.

4. В поле [*Роль для получения уведомлений*] укажите роль, пользователи которой будут получать в коммуникационной панели [уведомления](#) о работе лидогенерации.
5. Нажмите кнопку [*Применить*], чтобы сохранить настройки. Откроется реестр раздела [*Лидогенерация социальных сетей*].

Рис.1 — Поле [*Адрес для получения лидов*]



6. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить*]. Откроется окно выбора социальной сети.
7. Кликните по логотипу сети, интеграцию с которой необходимо настроить.
 - a. В нашем примере это LinkedIn. Нажмите [*Далее*].
 - b. Войдите в учетную запись LinkedIn и предоставьте Creatio доступ к управлению вашими рекламными аккаунтами. Нажмите [*Разрешить*].

Эта настройка выполняется только при первом входе в учетную запись.

- c. Выберите все рекламные аккаунты, с которых вы планируете регистрировать лиды, и нажмите [*Далее*].

Эта настройка выполняется только при первом входе в учетную запись.

- d. Выберите в выпадающем списке один из синхронизированных аккаунтов и нажмите [*Далее*].
Откроется страница настройки интеграции с выбранным аккаунтом.

- 8. Укажите в поле [*Название*] имя выбранной интеграции, которое отобразится в реестре раздела (опционально).
- 9. Повторите шаги 6-8 для всех рекламных аккаунтов, с которых вы планируете регистрировать лиды (опционально).

В результате в Creatio будет добавлена новая интеграция с рекламным аккаунтом LinkedIn.

Шаг 2. Настроить маппинг полей по умолчанию.

Настройте маппинг полей по умолчанию, чтобы при создании лида в Creatio заполнялись данные профиля пользователя LinkedIn, который заполнил форму привлечения лида. Для этого:

- 1. Перейдите к детали [*Маппинг по умолчанию*] в левой части страницы. Нажмите [*Добавить*].
- 2. Укажите колонки лида, для которых необходимо настроить передачу данных из LinkedIn. Нажмите [*Выбрать*]. На деталь будут добавлены поля, для каждого из которых необходимо указать соответствие в форме привлечения.
- 3. Наведите курсор мыши на появившееся поле и нажмите кнопку ⚡. Укажите значение поля (Рис. 2). Это можно сделать несколькими способами:

Рис. 2 — Пример настройки маппинга полей по умолчанию

Новая интеграция с социальными сетями Creatio

[ПРИМЕНИТЬ](#)
[ОТМЕНА](#)
[НАСТРОЙКИ](#)
[ЛОГИ](#)
[ЗАГРУЗИТЬ ВСЕ ЛИДЫ](#)

Информация о синхронизации лидов

- Подписка на получение лидов активна для выбранного рекламного аккаунта. Лиды, созданные на стороне LinkedIn будут переданы в Creatio.

Название *
Новая интеграция с социальными сетями

LinkedIn аккаунт
Наша компания. Рекламный аккаунт

Маленький красный крестик **Маппинг по умолчанию** i

Объект
Лид

Заметки
[#Макрос.not_mapped_fields#]

Мобильный телефон

[+ Добавить](#)

[Логги](#)

Формы


Поиск

Вебинары Академии Tech Hours			<input checked="" type="checkbox"/>
Лид	Маппинг по умолчанию	16.07.2021	
Конференция "LOW-CODE DAY"			<input checked="" type="checkbox"/>
Лид	Маппинг по умолчанию	16.07.2021	

Default mapping 123 i

[Загрузить лиды](#) LinkedIn статус: На проверке

☐ Пользовательский маппинг



Для данной формы применяются настройки маппинга по умолчанию.

- Для текстовых полей, которые необходимо заполнить значениями из формы привлечения лида, выберите в выпадающем списке [*Поле формы*]. В появившемся окне выберите поле формы привлечения лида и нажмите [*Установить*].
 - Для текстовых полей, которые необходимо заполнить константой, выберите в выпадающем списке [*Текстовое значение*] и укажите необходимую информацию. Для всех лидов, зарегистрированных при помощи данной интеграции, поле будет заполняться указанным значением.
 - Для логических полей, например, [*Не использовать SMS*], выберите значение “Да” или “Нет”. Для всех лидов, зарегистрированных при помощи данной интеграции, поле будет заполняться указанным значением.
 - Для справочных полей, например, [*Источник*], выберите значение соответствующего справочника. Для всех лидов, зарегистрированных при помощи данной интеграции, поле будет заполняться указанным значением.
 - Если у вас не настроен маппинг для макроса “**not_mapped_fields**”, то добавьте строковую колонку и в меню кнопки ⚡ выберите пункт [*Другое*] → [*Не выбранные поля формы*]. В эту колонку будут переданы все данные, полученные при заполнении формы привлечения лида.
- Повторите действия, описанные в п. 3, для всех полей, где необходимо настроить маппинг. Рекомендуем настроить маппинг всех полей формы с колонками Creatio, чтобы не потерять важные для возвращения лида данные.
 - Нажмите кнопку [*Применить*], чтобы сохранить настройки.

Шаг 3. Настроить пользовательский маппинг (опционально).

Настройте соответствие колонок Creatio и полей, которые входят в группы “Сведения о лидах и настраиваемые вопросы” (“Сведения профиля”, “Настраиваемые вопросы”, “Пользовательские флажки”)

и “Скрытые поля” редактора форм LinkedIn. Пользовательский маппинг позволяет также настроить автозаполнение колонок Creatio определенными значениями. Для этого:

1. Откройте раздел [*Лидогенерация социальных сетей*] и выберите интеграцию, для которой необходимо настроить маппинг. Откроется страница настройки.
2. Установите признак [*Пользовательский маппинг*] в правой части страницы.
3. Нажмите кнопку [*Добавить*].
4. Настройте поля для пользовательского маппинга. Эта настройка выполняется аналогично настройке маппинга по умолчанию.
5. Нажмите кнопку [*Применить*], чтобы сохранить изменения.

В результате все лиды, зарегистрированные в Creatio при заполнении данной формы привлечения лидов LinkedIn, будут иметь уникальный LinkedIn ID.

Настроенные в приложении правила поиска дублей актуальны для всех лидов, полученных в результате интеграции с социальными сетями. Подробнее: [Поиск дублей лидов](#), [Поиск и объединение дублей](#).

На заметку. Если вы добавляете новые поля в форму привлечения лидов LinkedIn, не забудьте обновить маппинг в Creatio. Иначе данные из новых полей формы будут переданы только при помощи макроса “**not_mapped_fields**”.

Синхронизировать лиды, зарегистрированные до настройки интеграции

В Creatio будут создаваться только лиды, полученные после настройки интеграции. Чтобы синхронизировать лиды, которые были получены ранее:


1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Импорт и интеграции” кликните по ссылке “Настройка сервиса лидогенерации социальных сетей”.
3. Откройте страницу интеграции, для которой необходимо выполнить настройку.
4. Нажмите [*Загрузить все лиды*] на панели инструментов, чтобы синхронизировать с Creatio все лиды, полученные вашим рекламным аккаунтом. Вы также можете воспользоваться кнопкой [*Загрузить лиды*] в правой части рабочей области, чтобы загрузить в приложение только те лиды, которые были получены через данную форму (Рис. 3). Откроется диалоговое окно.

Рис. 3 — Кнопки загрузки лидов

5. Укажите период создания лидов, которые необходимо загрузить в приложение. Обратите внимание, что данные лидов хранятся в LinkedIn не более 90 дней. В Creatio будут загружены все уникальные лиды, созданные в указанный период, независимо от того, была ли активна интеграция с LinkedIn в момент заполнения формы.
6. Нажмите [*Загрузить*].

В результате в Creatio будут созданы лиды с уникальными идентификаторами LinkedIn, созданные в указанный период.

Отключить лидогенерацию LinkedIn

Отключить лидогенерацию LinkedIn можно несколькими способами. Выбор способа зависит от бизнес-задачи и требований безопасности вашей сети. Например, можно отключить интеграцию на стороне Creatio, сохранив настройки интеграции с учетной записью и рекламными аккаунтами или только с рекламными аккаунтами.

Отключить регистрацию лидов с формы или с рекламного аккаунта


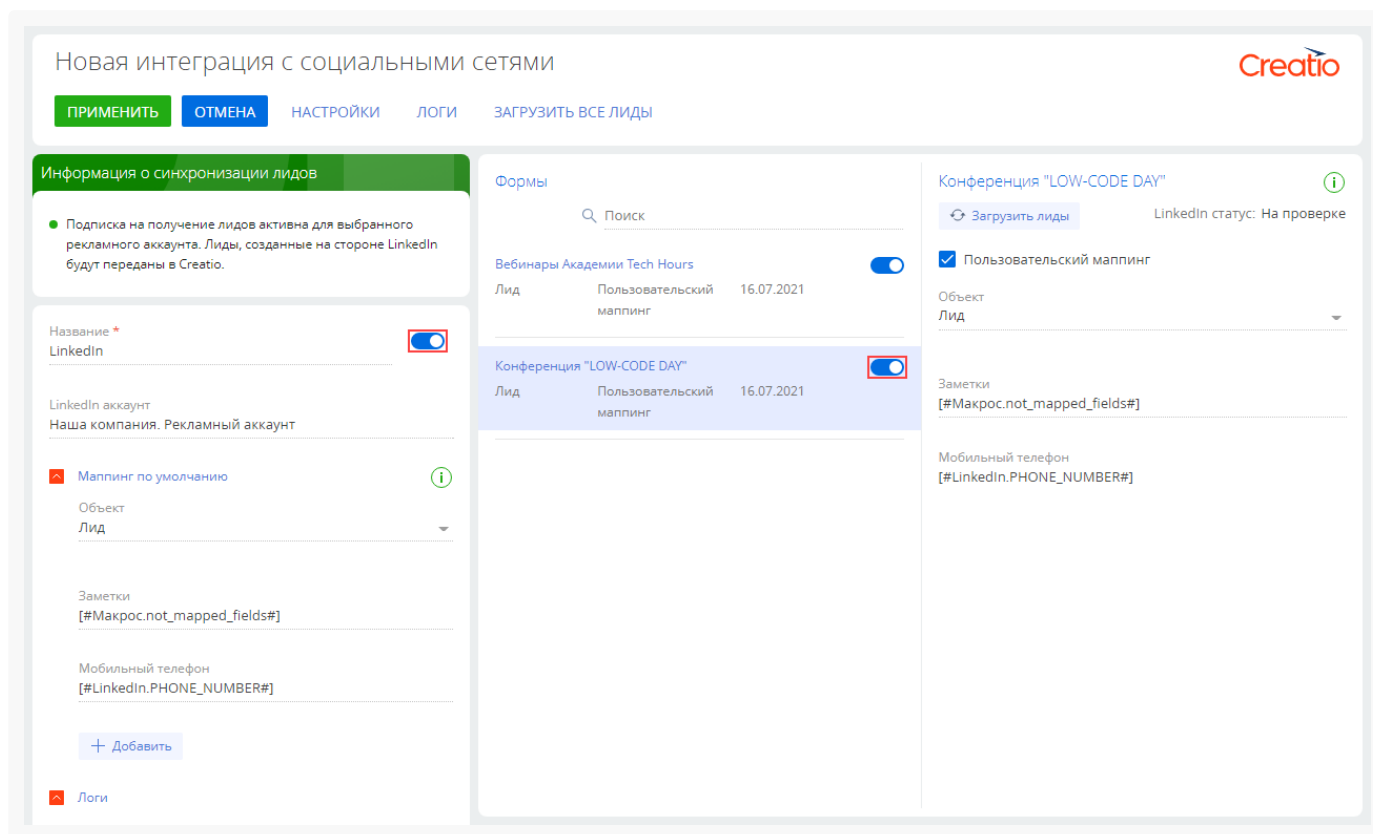
1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Импорт и интеграции” кликните по ссылке “Настройка сервиса лидогенерации социальных сетей”.
3. Откройте страницу интеграции, для которой необходимо выполнить настройку.
4. Установите переключатель рядом с названием необходимой формы в области [*Форма*] или рядом с полем [*Имя*] в левой части страницы в положение “Неактивна”.

Рис. 4 — Переключатели загрузки лидов



5. Нажмите кнопку [*Применить*], чтобы сохранить изменения.

В результате в Creatio не будут создаваться лиды, зарегистрированные через указанную форму или рекламный аккаунт. Вы можете восстановить лидогенерацию, вернув переключатели в положение “Активна”.

Отключить персональную учетную запись LinkedIn







1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Импорт и интеграции” кликните по ссылке “Настройка сервиса лидогенерации социальных сетей”.
3. Нажмите [*Настройки*].
4. Нажмите кнопку  рядом с данными вашей персональной учетной записи на детали [*Рекламные аккаунты LinkedIn*]. В появившемся меню выберите [*Удалить*] и подтвердите действие (Рис. 5).

Рис. 5 — Отключить учетную запись LinkedIn

Рекламные аккаунты LinkedIn				
Имя аккаунта	Ссылка	Статус подключения	Дата окончания доступа	
 <div>Наша компания. Рекламный аккаунт</div>	https://www.linkedin.com/campaignmanager/accounts/123456789	Активен	11.10.2022	⋮
Пользователь сети	Статус токена	Дата окончания доступа	Предоставляет доступ к аккаунту	
Евгений Мирный	Активен	11.10.2022	Да	Удалить

В результате Creatio больше не будет использовать данные этого пользователя для доступа к рекламному аккаунту. Если удаленная учетная запись была единственной, связанной с рекламным аккаунтом, то лидогенерация из LinkedIn будет прекращена.

Отключить рекламный аккаунт LinkedIn

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. В группе “Импорт и интеграции” кликните по ссылке “Настройка сервиса лидогенерации социальных сетей”.
3. Нажмите кнопку  рядом с интеграцией, которая использует аккаунт. В появившемся меню выберите [Удалить] и подтвердите действие.
4. Нажмите [Настройки].
5. Нажмите кнопку  рядом с данными вашего рекламного аккаунта на детали [Рекламные аккаунты LinkedIn]. В появившемся меню выберите [Удалить] и подтвердите действие.

В результате Creatio утратит доступ к вашему рекламному аккаунту, лидогенерация из LinkedIn будет прекращена.

Добавить сервис для подключения к online-встречам

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)



В Creatio пользователи могут переходить к online-встречам из расписания задач, если на страницу активности добавлена ссылка на видеоконференцию. Подробнее: [Подключиться к online-встрече](#). Переход выполняется для ссылок, которые соответствуют маске URL-адреса для выбранного сервиса online-встреч. В справочнике [Ссылки на онлайн сервисы встреч] содержатся маски адресов наиболее популярных сервисов:

- Microsoft Teams,
- Zoom,
- Cisco Webex,
- Join.Me,

- AnyMeeting,
- GoToMeeting,
- Google Meet.

Если в компании используется другой сервис online-встреч или корпоративный аккаунт любого из перечисленных сервисов, то сформированные им URL-адреса будут отличаться от приведенных в справочнике масок. В этом случае необходимо добавить маску адреса в справочник [*Ссылки на онлайн сервисы встреч*].

Пример. Необходимо добавить маску URL-адреса для корпоративной учетной записи Our Company на платформе Zoom.

1. Нажмите  в правом верхнем углу → [*Справочники*].
2. Откройте наполнение справочника [*Ссылки на онлайн сервисы встреч*].
3. Нажмите [*Добавить*].
4. Для новой записи укажите:
 - a. [*Название*] — имя сервиса. Например, “Zoom Our Company”.
 - b. [*Описание*] — краткое описание сервиса. Например, “Корпоративный аккаунт Zoom”.
 - c. [*Маска ссылки*] — универсальная маска, в которой перечислены все обязательные компоненты, содержащиеся в каждой ссылке, сформированной сервисом. Например, (http[s]?:\\V(www\\.)?|www\\.){1}.OurCompany?zoom.us/j/.+?\\b
5. Нажмите .
6. При необходимости повторите шаги 3–5 для всех сервисов, которые необходимо добавить.