

# Базис платформы

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

<b>Запустить бизнес-процесс</b>	8
Запустить процесс из командной строки	8
Запустить процесс из боковой панели	9
Запустить процесс из раздела или со страницы записи	10
Автоматический запуск процесса	11
<b>Обзор интерфейса Creatio</b>	11
Боковая панель (1)	12
Коммуникационная панель (2)	14
Командная строка (3)	14
Область групп и фильтрации (4)	15
Рабочая область (5)	15
<b>Работа с уведомлениями</b>	15
Уведомления во всплывающих окнах	16
Напоминания	16
Уведомления ленты	18
Уведомления по визам	19
Уведомления о знаменательных событиях	20
Системные уведомления	21
Задачи по бизнес-процессам	21
<b>Фильтры</b>	22
Быстрый фильтр	23
Стандартный фильтр	24
Расширенный фильтр	26
<b>Первичная настройка мобильного приложения</b>	39
Системные требования к мобильным устройствам	40
Установить приложение	40
Настроить приложение	42
Режимы работы приложения	44
<b>Выполнить шаги процесса</b>	46
Выполнить активности процесса	47
Заполнить страницы записей	48
Ответить на вопрос	48
Заполнить произвольную страницу	49
<b>Работа с визами</b>	50
Настроить визирование	50
Визировать запись	52

<b>Реестр раздела</b>	53
Настроить колонки	54
Настроить сортировку записей	58
Настроить итоги по колонкам	59
Часто задаваемые вопросы по реестру	62
<b>Группы</b>	63
Статические группы	63
Динамические группы	67
Добавить группу в избранные	68
<b>Основной интерфейс мобильного приложения</b>	69
Найти запись	72
Добавить запись	72
Установить фильтр для записей	73
Редактировать записи	76
Выполнить действия раздела	79
Визировать запись	80
<b>Продолжить работу по процессу</b>	81
Продолжить процесс из раздела Активности	82
Продолжить процесс из связанной записи	82
Продолжить процесс из коммуникационной панели	83
Завершить выполнение процесса	83
<b>Страницы записей</b>	84
Профиль записи (1)	85
Профиль связанной записи (2)	85
Индикатор стадий (3)	85
Панель действий (4)	86
Блок вкладок (5)	87
Панель инструментов (6)	87
Блок итогов (7)	88
<b>Теги</b>	88
Личные, корпоративные и публичные теги	88
Создать тег	88
Тегировать запись	89
Снять тег	90
Настроить расширенный фильтр на записи с тегом	91
Часто задаваемые вопросы по работе с тегами	92
<b>Работа со звонками</b>	93
Выполнить исходящий вызов	93
Принять входящий вызов	95

Идентифицировать абонента	96
Перевести звонок в режим удержания	97
Перевести звонок на другой номер	97
Выполнить и принять видеозвонок	99
Просмотреть историю звонков	99
Запись звонков	102
Изменить состояние оператора	103
<b>Расписание в мобильном приложении</b>	103
Просмотреть расписание другого сотрудника	105
Добавить задачу	106
Действия с задачами	106
<b>Импорт из Excel</b>	107
Подготовить файл импорта	108
Выполнить импорт клиентской базы	110
Выполнить импорт средств связи контакта	114
Выполнить импорт адресов контакта	115
Обновить цены продуктов	116
Обновить данные об остатках продуктов на складах	117
Часто задаваемые вопросы по импорту из Excel	118
<b>Мини-карточки</b>	121
<b>Работа в нескольких часовых поясах</b>	122
Узнать текущее время контакта	123
Определение часового пояса контакта	123
Запланировать активности в разных часовых поясах	124
<b>Аналитика в мобильном приложении</b>	124
<b>Экспорт в Excel</b>	127
<b>Обращения в мобильном приложении</b>	129
Создать новое обращение	131
Обработать обращение	132
Просмотреть историю обработки обращения	133
<b>Командная строка</b>	134
Найти запись	135
Перейти в раздел	136
Добавить записи	137
Запустить бизнес-процесс	137
Настроить пользовательские команды	137
<b>Работа с почтой</b>	138
Отправить письмо	139
Отправить письмо по шаблону	141

Загрузить письма	141
Обработать письмо	142
Запустить бизнес-процесс по письму	144
Создать запись из письма	144
Связать письмо с другими записями вручную	146
Связать письмо с другими записями автоматически	147
Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio	149
<b>Поиск и объединение дублей</b>	150
Найти и обработать дубли	151
Настроить поиск дублей	159
<b>Хронология</b>	161
Отфильтровать данные	163
Найти данные	164
<b>Работа с чатами</b>	164
Изменить статус оператора	165
Обработать сообщения чата	165
Найти похожие контакты	168
Создать обращение из чата	168
Просмотреть завершенные чаты и аналитику	169
Обработать чаты внешним чат-ботом	169
<b>Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением</b>	170
Почему в онлайн-режиме не синхронизируется мобильное приложение (Ошибка "Элемент %24 batch не найден")?	170
Как решить конфликт синхронизации в оффлайн-режиме?	171
Как очистить кэш мобильного приложения?	172
Как настроить отправку push-уведомлений пользователям мобильного приложения?	173
<b>Настроить права доступа на запись</b>	173
Установить права доступа	174
Изменить права доступа	174
Ограничить доступ	175
<b>Файлы и примечания</b>	175
Прикрепить файл	176
Добавить внешнюю ссылку	176
Добавить ссылку на статью базы знаний	176
Сохранить файл	177
Удалить файл	177
Добавить примечание	177
<b>Работа с шаблонами email и чатов</b>	177
Создать шаблон сообщения	177

Настроить мультиязычие для шаблона	179
<b>Валюты и цены</b>	<b>181</b>
Выбрать валюту	182
Настроить используемые валюты	183
Настроить курсы обмена в справочнике Валюты	184
Рассчитать курс валюты с учетом кратности	185
Рассчитать сумму при конвертации валют	185
Рассчитать стоимость продукта в заказе	186
Часто задаваемые вопросы по работе с валютами	187
<b>Удалить записи</b>	<b>187</b>
Удалить запись из раздела	188
Удалить запись, связанную с другими объектами	188
Удалить несколько записей одновременно	189
<b>Горячие клавиши</b>	<b>190</b>
Реестр раздела	191
Мини-карточка	191
Теги	191
Глобальный поиск	192
Расписание	192
Раздел Итоги	192
Вкладка Звонки на коммуникационной панели	192
Дизайнер контента	192

# Запустить бизнес-процесс

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настроенный в Creatio бизнес-процесс вы можете запускать следующими способами:

- Из командной строки. [Подробнее >>>](#)
- Из боковой панели. [Подробнее >>>](#)
- Из любого раздела, для которого настроен запуск процесса. [Подробнее >>>](#)
- Со страницы записи раздела. [Подробнее >>>](#)

О возможностях запуска бизнес-процессов администратором системы читайте в статье [Запустить процесс или его шаг](#).

**На заметку.** Вне зависимости от выбранного способа доступны только те бизнес-процессы, которые можно запустить вручную и на которые у вас настроены права доступа. Подробнее: [Настроить права на запуск процесса](#).

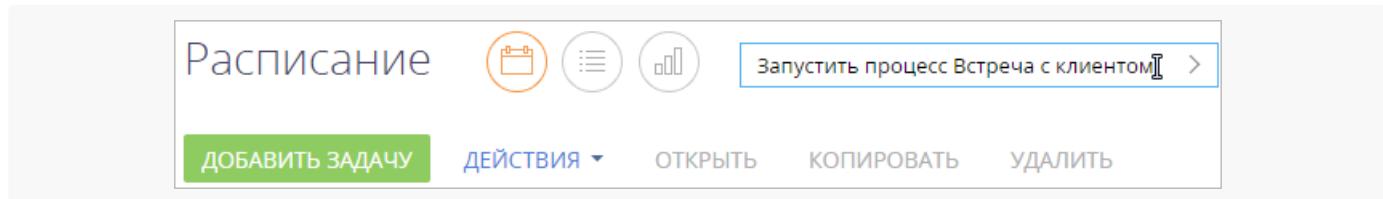
После запуска в системе создается новый **экземпляр процесса** и начинают последовательно выполняться его шаги. При этом могут открываться страницы записей, создаваться активности и т. п. Экземпляр бизнес-процесса завершается, когда срабатывает завершающее событие на диаграмме. Вы можете вручную запустить или отключить выполнение бизнес-процесса либо настроить автоматический запуск.

**Важно.** Вручную запустить можно только активные опубликованные процессы с тегом "Business Process". Процессы других типов недоступны для запуска. При попытке запустить неопубликованный либо неактивный процесс отобразится соответствующее сообщение.

## Запустить процесс из командной строки

1. Введите команду [ Запустить процесс ], а затем название бизнес-процесса (Рис. 1).

Рис. 1 — Запуск бизнес-процесса из командной строки



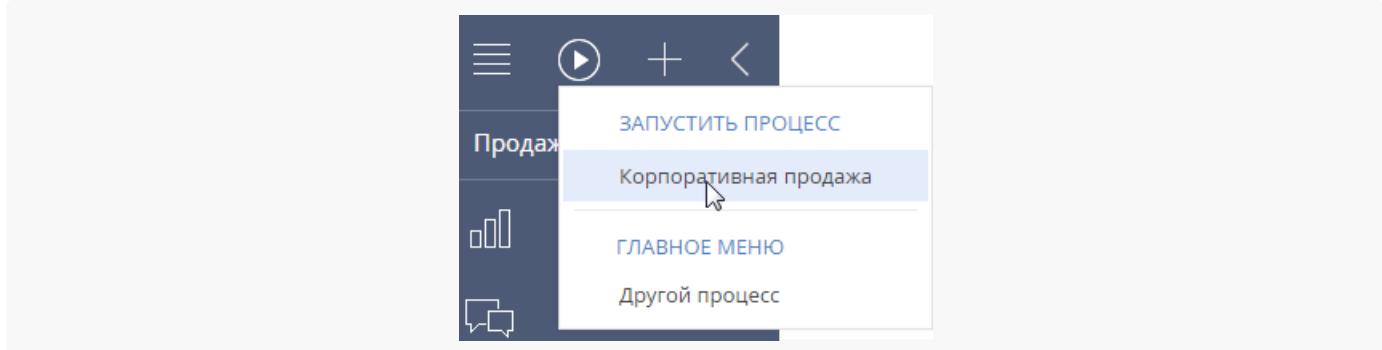
2. Нажмите кнопку выполнения команды .

**На заметку.** Подробнее функциональность командной строки рассмотрена в статье [Командная строка](#).

## Запустить процесс из боковой панели

- Нажмите кнопку запуска процесса  боковой панели системы.
- Выберите из списка название процесса, который необходимо запустить (Рис. 2).

Рис. 2 — Запуск процесса из боковой панели (при помощи кнопки запуска процесса)

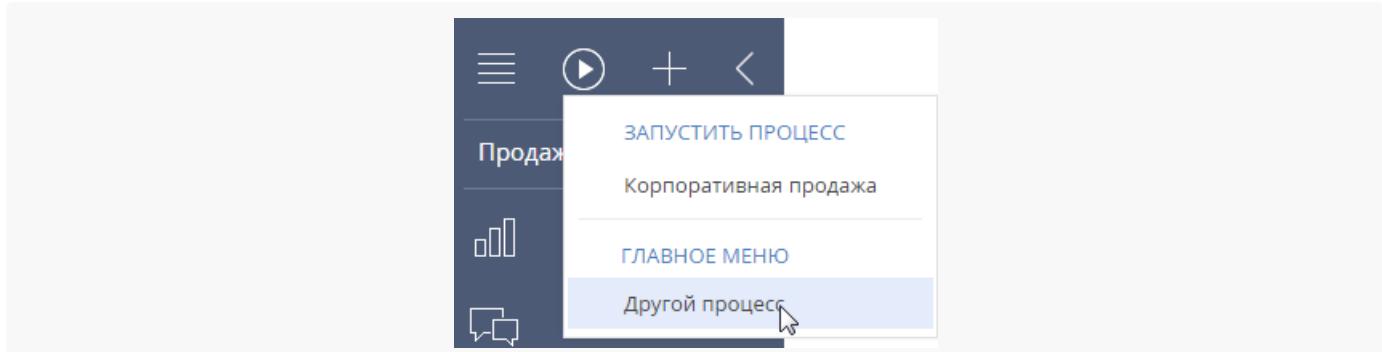


**На заметку.** Возможность запуска процесса по кнопке  определяется на [странице свойств процесса](#) раздела [ Библиотека процессов ].

Для запуска процесса, которого нет в списке кнопки :

- Выберите команду [ Другой процесс ] (Рис. 3).

Рис. 3 — Выбор команды для запуска процесса



- Выберите процесс в открывшемся окне и нажмите кнопку [ Запустить ].

**На заметку.** Так же окно для запуска бизнес-процесса открывается при нажатии кнопки  боковой панели и выборе команды [ Запустить процесс ].

## Запустить процесс из раздела или со страницы записи

Если для раздела системы настроен список процессов, которые могут быть из него запущены, то на панели инструментов в этом разделе отобразится кнопка [ Запустить процесс ].

Чтобы запустить процесс из раздела:

1. Нажмите кнопку [ Запустить процесс ].
2. Выберите из списка название процесса, который необходимо запустить (Рис. 4).

Рис. 4 — Запуск процесса в разделе

The screenshot shows the 'Контрагенты' (Parties) section of a software application. At the top, there are buttons for 'Добавить контрагента' (Add party), 'Действия' (Actions), and 'Запустить процесс' (Start process). Below these are filters for 'Фильтр' (Filter) and 'Тег' (Tag). A table lists parties: 'Аксиома' and 'Магнит'. For 'Аксиома', the details are 'Основной контакт' (Main contact) 'Авдorов Сергей Валентинович', 'Контрагент' (Counterparty) 'Аксиома', and two phones: '+7 495 780 80 82' and '+7 495 277 01 96'. The 'Запустить процесс' button is highlighted, and a dropdown menu is open, showing options: 'Встреча с клиентом' (Meeting with client), 'Презентация' (Presentation), and 'Основной телефон' (Main phone). The 'Встреча с клиентом' option is selected.

Этот же список процессов отображается на странице записи при нажатии на кнопку [ Процесс ] панели инструментов (Рис. 5).

Рис. 5 — Запуск процесса на странице записи

The screenshot shows the 'Контрагенты' (Parties) page for the party 'Аксиома'. The 'Закрыть' (Close) button is highlighted. The 'Действия' (Actions) and 'Процесс' (Process) buttons are also visible. A dropdown menu for 'Процесс' is open, showing 'НАЧАТЬ ПРОЦЕСС' (Start process) and 'Встреча с клиентом' (Meeting with client). The 'Встреча с клиентом' option is selected. On the right, there is a sidebar with tabs for 'Ответственный' (Responsible) and 'Мирный' (Mild).

## Запустить процесс для нескольких записей раздела

Вы можете [запустить бизнес-процесс из раздела](#) сразу для нескольких записей. Для этого:

1. Откройте раздел, в котором необходимо запустить процесс по нескольким записям, например, [ Контакты ].
2. Нажмите [ Действия ] → [ Выбрать несколько записей ].
3. Выделите записи, по которым необходимо запустить процесс.

4. Нажмите кнопку [ Запустить процесс ] на панели инструментов раздела и выберите нужный процесс.

**На заметку** В меню кнопки [ Запустить процесс ] доступны все бизнес-процессы, для которых настроена возможность запуска из данного раздела. Они сгруппированы по типу запуска: из раздела и по записям.

Рис. 6 — Запуск процесса по нескольким записям раздела

Фото	Имя	Контрагент	Должность	Рабочий телефон	Мобильный телефон
	Авдоров Сергей Валентинович	Контрагент Аксиома	Директор	+7 495 780 80 82	+7 905 726 46 29
	Валевский Андрей Георгиевич	Контрагент Вектор	Руководитель отдела	+7 495 780 80 93	
	Баренская Ольга Константиновна	Контрагент Атриус	Директор	+7 495 580 47 47	
	Елисеев Андрей Николаевич	Контрагент Альфабизнес	Директор	+7 495 277 07 70	+7 915 260 01 95
	Жаврук Виталий	Контрагент Астра-оптимум	Руководитель отдела	+7 495 233 55 36	+7 905 893 11 04
	Захарпьев Александр Сергеевич		Должность	Рабочий телефон	

В результате по каждой из выбранных записей будет запущен отдельный экземпляр процесса. В случае если один из запущенных экземпляров процесса завершится с ошибкой, это не повлияет на выполнение остальных.

## Автоматический запуск процесса

Процессы могут запускаться автоматически при наступлении определенных событий. Например, при добавлении нового контакта, изменении типа контрагента или состояния активности. В этом случае процесс нет необходимости запускать вручную, он будет активирован системой.

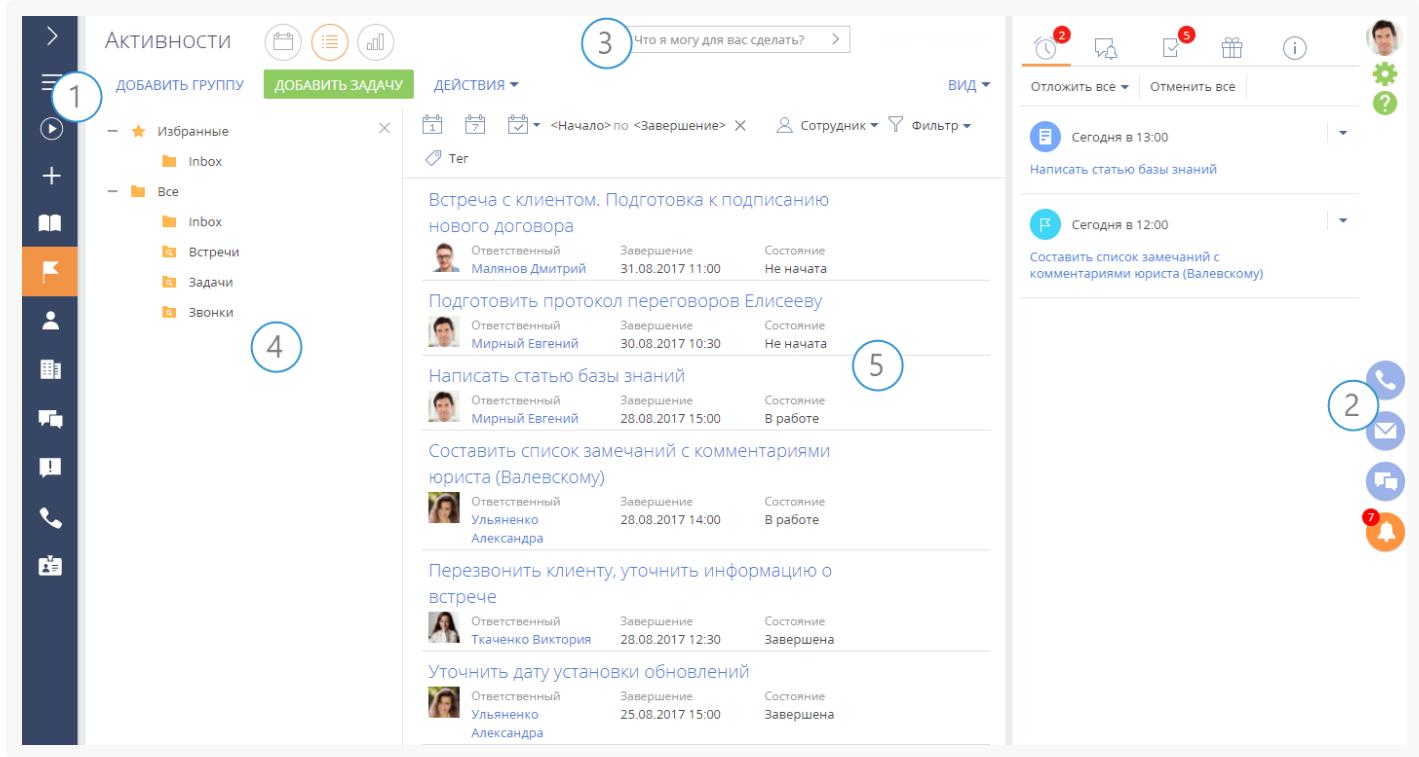
Настройка автоматического запуска процесса по событию выполняется в [дизайнере процессов](#).

# Обзор интерфейса Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Интерфейс Creatio (Рис. 1) состоит из боковой панели, коммуникационной панели, командной строки, области групп и фильтрации, а также содержимого страницы, которая отображается в данный момент.

Рис. 1 — Интерфейс Creatio



## Боковая панель (1)

Боковая панель (или “панель разделов”) расположена в левой части экрана и предназначена для навигации по рабочим местам и разделам. Также на боковой панели расположены кнопки для быстрого доступа к основным операциям в системе.

## Кнопки боковой панели

— основное меню со списком дополнительных команд:

- [ Главное меню ] — перейти на главную страницу приложения. Главная страница содержит список всех разделов приложения, а также ссылки для перехода в дизайнер системы и на страницу профиля пользователя.
- [ Запустить процесс ] — открыть окно запуска процесса.

**На заметку.** Детальнее возможности автоматизации бизнес-процессов рассмотрены в документации по бизнес-процессам Creatio.

- [ Свернуть панель разделов ]/[ Развернуть панель разделов ] — изменить состояние боковой панели на свернутое или развернутое соответственно.
- [ Рабочее место ] — список доступных рабочих мест. При изменении рабочего места изменяется

список разделов, доступных в боковой панели. Перечень рабочих мест, а также список разделов, которые в них входят, вы можете изменить.

- [ Профиль пользователя ] — перейти на страницу профиля пользователя для просмотра и изменения персональных настроек системы.
- [ Выход ] — завершить сеанс работы в системе. При выборе команды выполняется переход на страницу авторизации.

 — глобальная кнопка запуска процесса. Если для данной кнопки не настроен ни один процесс, то откроется окно со списком всех бизнес-процессов Creatio. Если настроен для запуска хотя бы один процесс, то откроется меню с дополнительными командами:

- [ Запустить процесс ] — список основных бизнес-процессов, доступных для запуска.
- [ Другой процесс ] — открыть окно со списком всех бизнес-процессов Creatio.

**На заметку.** Настройка глобальной кнопки запуска процесса выполняется в разделе [ Библиотека процессов ]. Детальнее раздел [ Библиотека процессов ] рассмотрен в документации по бизнес-процессам Creatio.

 — меню быстрого добавления записей. При выборе в меню нужной команды откроется страница для добавления новой записи в соответствующем разделе.

**На заметку.** Структура меню настраивается при помощи справочника [ Настстройка меню быстрого добавления ].

 — свернуть/развернуть боковую панель. Свернутая панель отображает кнопки действий и значки разделов текущего рабочего места пользователя. В развернутом виде в боковой панели отображаются кнопки действий, полные названия разделов, а также название текущего рабочего места.

## Выбор рабочего места

Переключение между рабочими местами пользователей осуществляется при помощи меню на боковой панели. Выбрать нужное рабочее место вы можете в основном меню свернутой боковой панели ([Рис. 2](#)), либо развернув ее ([Рис. 3](#)).

Рис. 2 — Выбор рабочего места в меню свернутой боковой панели

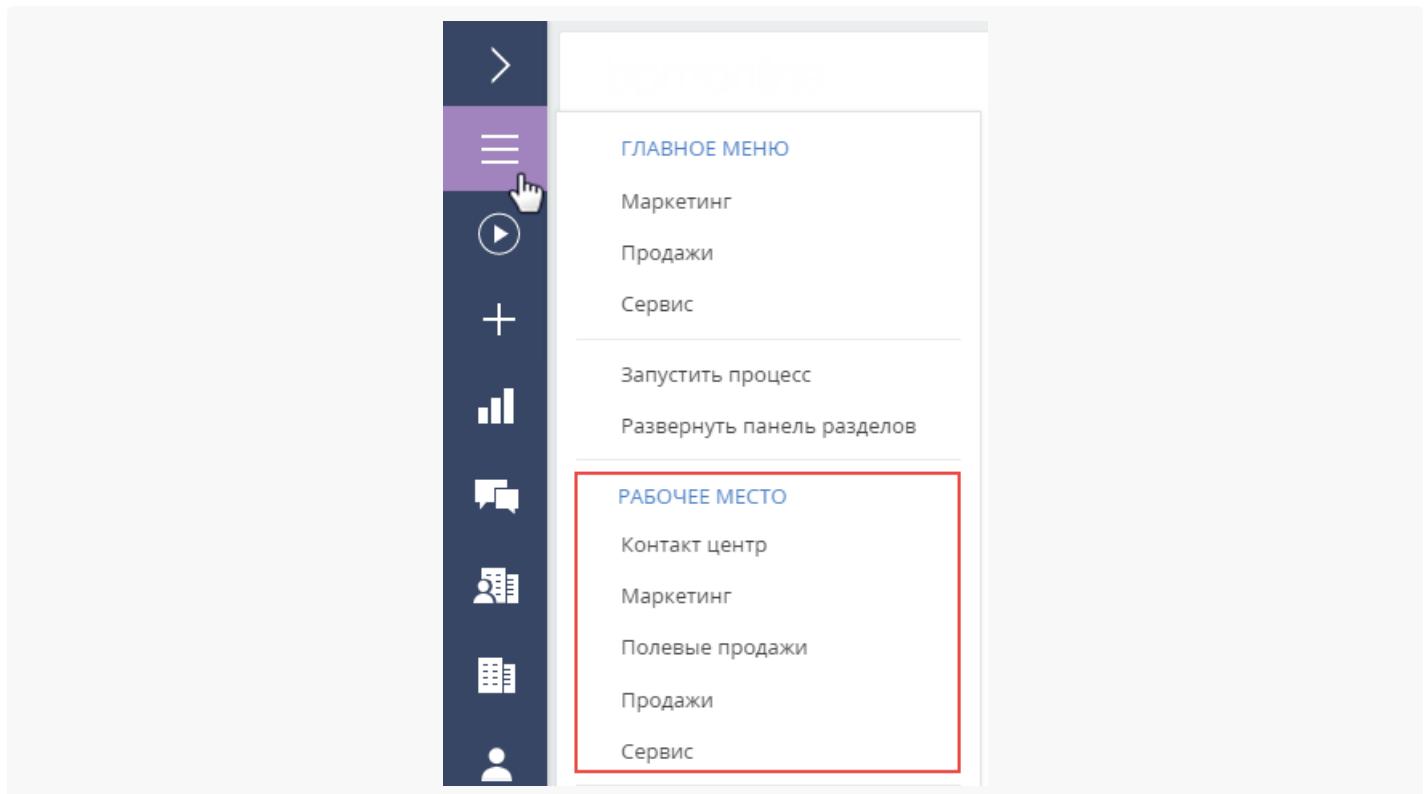
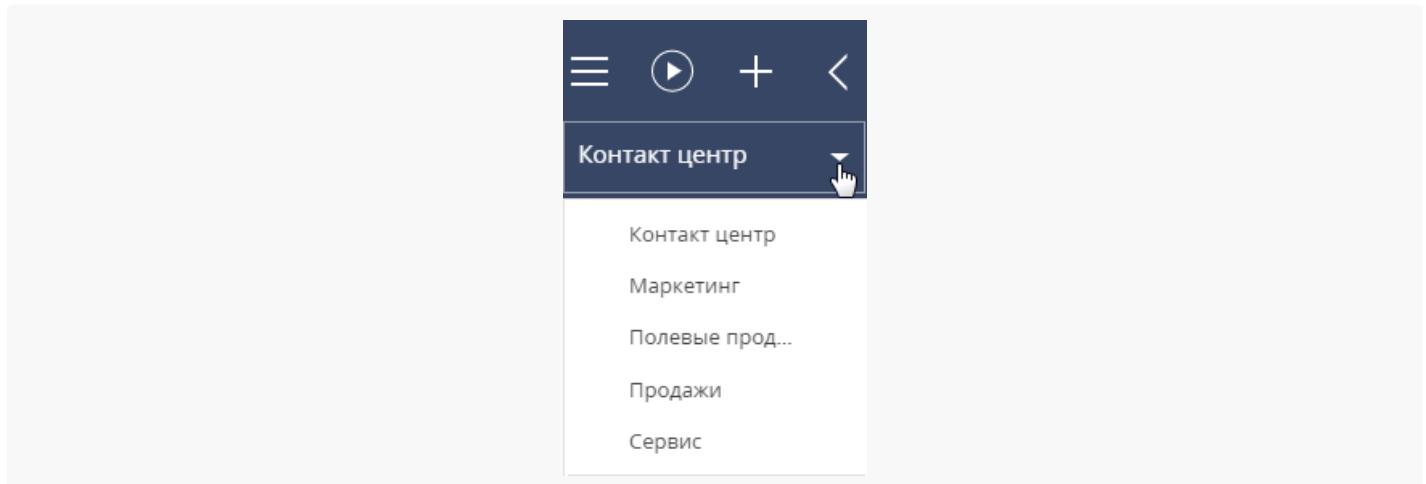


Рис. 3 — Выбор рабочего места на развернутой боковой панели



## Коммуникационная панель (2)

Коммуникационная панель отображается в правой части экрана и предназначена для работы с почтой, приема и осуществления звонков, быстрого доступа к уведомлениям системы, адресованных текущему пользователю, а также ленте сообщений других пользователей.

## Командная строка (3)

Командная строка используется для поиска и добавления записей, а также для выполнения других действий путем ввода текстовых команд.

## Область групп и фильтрации (4)

Область используется для расширенных настроек [фильтров](#), данных, а также для работы с деревом [групп](#) раздела.

## Рабочая область (5)

В зависимости от текущего раздела и выбранного представления отображает следующее:

- [Реестр](#) записей раздела (например, в разделе [ Контакты ] — список контактов).
- [Страницу](#) открытой записи.
- [Инструменты аналитики](#) текущего раздела.
- Особые страницы, например, [расписание](#) в разделе [ Активности ].

При выборе в реестре конкретной записи отобразится панель инструментов ([Рис. 4](#)), с помощью которой выбранную запись можно открыть, скопировать или удалить. По кнопке [ Запустить процесс ] можно стартовать процесс, который отработает только по этой записи.

**На заметку.** Кнопка [ Запустить процесс ] отображается, если настроен запуск бизнес-процесса по записи раздела.

Рис. 4 — Панель инструментов записи реестра

## Работа с уведомлениями

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Центр уведомлений Creatio открывается по кнопке  [коммуникационной панели](#). Здесь отображаются напоминания об активностях или счетах, уведомления обо всех комментариях к вашим записям или упоминаниях вас в корпоративной социальной сети, служебные уведомления системы и т. п. Счетчик

кнопки  отображает общее количество новых сообщений центра уведомлений. Информационные сообщения отображаются на отдельных вкладках:

-  — [напоминания](#), созданные для вас по активностям и счетам.
-  — уведомления о событиях, связанных с вашими [публикациями в корпоративной социальной сети](#). Например, если кто-то упомянул вас в сообщении, прокомментировал вашу запись в ленте или отметил ее как понравившуюся.
-  — список уведомлений о необходимости [визирования](#) данных, например, договоров.
-  — уведомления о приближающихся [зnamенательных событиях](#) контактов и контрагентов.
-  — [служебные сообщения](#) о результатах выполнения каких-либо действий в системе. Например, информация о результатах импорта данных.

Напоминания и уведомления о визировании считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Уведомления ленты, информационные сообщения о зnamенательных событиях и системные уведомления считаются прочитанными при переходе на соответствующую вкладку. История прочитанных уведомлений сохраняется на вкладке в течение месяца после их создания. При этом прочитанные уведомления не учитываются в счетчике вкладки и в общем счетчике центра уведомлений.

**На заметку.** Период, в течение которого будут сохраняться прочитанные уведомления, можно изменить в системной настройке “Период хранения уведомлений (дней)” (код “NotificationsExpirationTerm”). По умолчанию он составляет 30 дней.

## Уведомления во всплывающих окнах

Все информационные сообщения центра уведомлений отображаются во **всплывающих окнах** вашего браузера. Всплывающее окно по уведомлению отображается один раз — при его получении. Уведомления, полученные с момента выхода из Creatio, отобразятся во всплывающих окнах при входе в систему.

**На заметку.** При первом входе в Creatio ваш браузер может запросить разрешение на отображение всплывающих окон с сайта. Если всплывающие окна не отображаются, то проверьте настройки вашего браузера.

Для скрытия уведомления нажмите кнопку [ x ] всплывающего окна. При этом уведомление не будет считаться прочитанным и будет учитываться в счетчике непрочитанных уведомлений на соответствующей вкладке.

Чтобы открыть страницу, по которой получено уведомление, кликните мышью по баннеру уведомления во всплывающем окне.

Чтобы **отключить** отображение уведомлений во всплывающих окнах, нажмите в профиле пользователя кнопку [ *Настройки уведомлений* ] и снимите признак в поле [ *Включить всплывающие уведомления* ].

## Напоминания

Вы не пропустите время приближающейся встречи или конечный срок выполнения задачи с помощью напоминаний. Все созданные для вас напоминания, время которых уже наступило, отображаются на отдельной вкладке центра уведомлений. Для просмотра напоминаний перейдите на вкладку . Счетчик вкладки отображает общее количество ваших активных (необработанных) напоминаний.

Создать напоминание вы можете на странице счета или активности, установив признак в группе полей [ Напоминания ].

В напоминаниях отображаются **активности** любой категории ("Встреча", "Выполнить" и т. п.), отвечающие следующим условиям:

- Вы являетесь ответственным или автором активности.
- Активность находится не в конечном состоянии ("Не начата" или "В работе").
- По данной активности вами или другим пользователем системы создано напоминание для вас.

В напоминаниях также отображаются **счета**, отвечающие условиям:

- Вы являетесь ответственным по счету.
- Счет находится не в конечном состоянии оплаты ("Не выставлен", "Ожидание оплаты" или "Оплачен частично").
- По данному счету вами или другим пользователем системы создано напоминание для вас.

При этом в напоминаниях указывается заголовок задачи или номер счета, дата, а также клиент активности или счета. Кроме того, для активностей отображается значок, который соответствует ее категории, например, встреча или звонок.

Основная информация в напоминании представлена в виде гиперссылок. Например, для просмотра страницы задачи вы можете кликнуть по ее заголовку в напоминании.

## Создать напоминание

Вы можете создать напоминание по счету или активности в группе полей [ Напоминания ] страницы записи. Например, для создания напоминания по активности:

1. Откройте страницу активности, по которой необходимо создать напоминание.
2. В блоке полей [ Напоминания ] установите соответствующий признак:
  - a. В поле [ Ответственному ], чтобы создать напоминание для пользователя, который указан в поле [ Ответственный ] страницы;
  - b. В поле [ Автору ], чтобы создать напоминание для пользователя, который указан в поле [ Автор ].
3. Укажите дату и время отображения напоминания для пользователя.
4. Сохраните запись.

В результате, если активность не будет выполнена, то в указанное время напоминание отобразится в центре уведомлений для пользователя, который указан в поле [ Ответственный ] или [ Автор ].

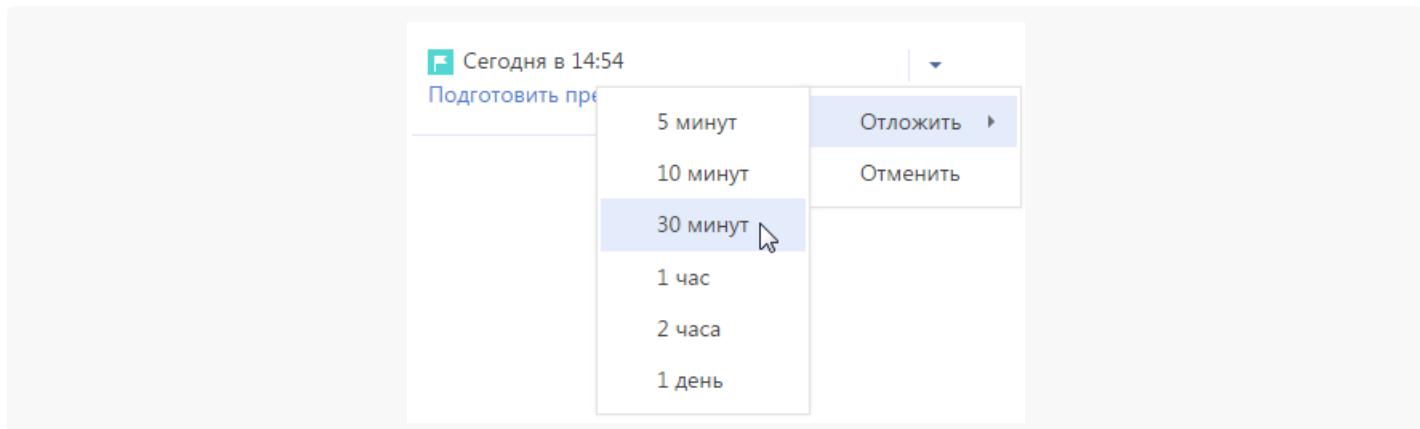
## Обработать напоминание

Все напоминания на вкладке центра уведомлений считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Вы можете отменить напоминание или отложить его на более поздний срок. При этом

можно обработать все напоминания сразу или каждое в отдельности.

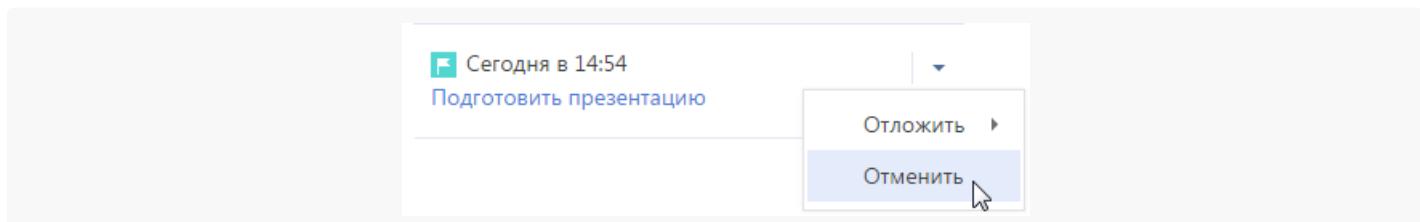
Для **переноса напоминания** на более поздний срок в меню действий выберите [ Отложить ] и укажите время переноса (Рис. 1). В результате напоминание не будет отображаться в списке, и уменьшится значение в счетчике непрочитанных напоминаний. Напоминание повторно возобновится по прошествии указанного времени.

Рис. 1 — Перенос напоминания на более поздний срок



Для **отмены напоминания** в меню действий выберите [ Отменить ] (Рис. 2). Напоминание больше не будет отображаться в центре уведомлений.

Рис. 2 — Отмена напоминания



**На заметку.** Напоминание будет отменено автоматически, если активность будет переведена в конечное состояние, например, “Выполнена”, а счет – в конечное состояние оплаты, например, “Оплачено полностью”.

Для одновременной **обработки всех напоминаний** используйте команду [ Отложить все ] или [ Отменить все ] вкладки напоминаний.

## Уведомления ленты

Если кто-то упомянул вас в сообщении, прокомментировал вашу запись в ленте или отметил ее как понравившуюся, то вы узнаете об этом из уведомлений ленты. Уведомления ленты отображаются на вкладке центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество непросмотренных уведомлений ленты.

Вкладка оповещает о следующих **событиях**:

- Кто-то прокомментировал вашу запись в ленте.
- Кто-то упомянул вас в сообщении либо комментарии к нему.
- Кто-то одобрил ваше сообщение или комментарий.

При открытии вкладки все новые уведомления отмечаются как прочитанные и больше не учитываются в счетчике вкладки. Если новое уведомление было получено при открытой вкладке, то оно подсвечивается серым цветом, а счетчик уведомлений увеличивается. Чтобы отметить такое уведомление как прочитанное, кликните по нему мышью. В результате выделение будет снято.

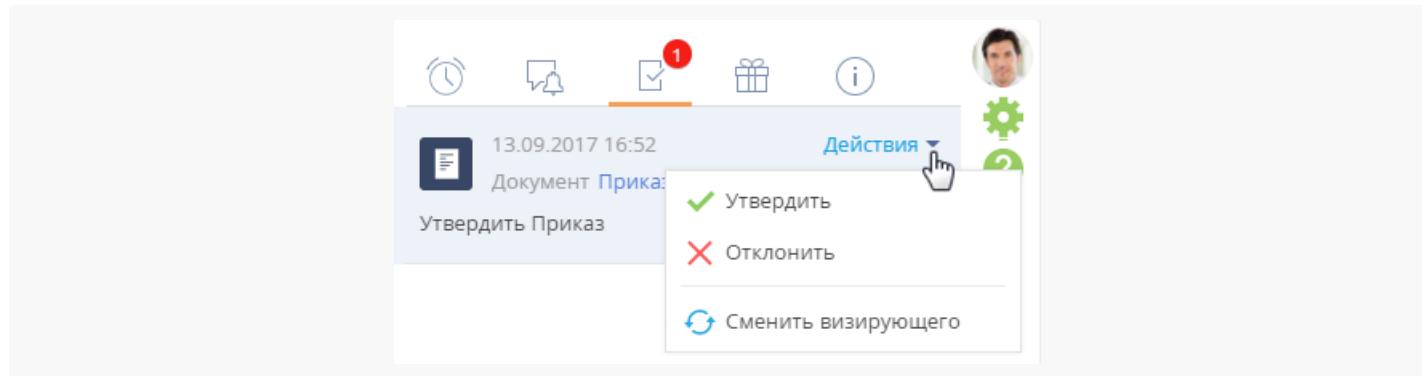
## Уведомления по визам

Информацию о записях, ожидающих вашего визирования, например, о договорах, вы сможете получить на вкладке центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество записей, ожидающих вашего визирования. Заголовок уведомления о визе соответствует заголовку записи, которую необходимо завизировать. В уведомлении также отображается дата и время отправки на визирование. Для просмотра страницы записи кликните по заголовку уведомления.

Все уведомления на вкладке считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Вы можете установить визу, указав положительный или отрицательный результат визирования, либо делегировать визирование другому пользователю. После установки либо делегирования визы уведомление перестанет отображаться на вкладке, обновится и счетчик вкладки.

Установить визу вы можете с помощью меню действий уведомления о визе (Рис. 3).

Рис. 3 — Меню действий уведомления о визе



- [ Утвердить ] — устанавливает положительный результат визирования.

**На заметку.** По умолчанию при утверждении визы не требуется добавлять комментарий по результату визирования. Необходимость заполнения поля [ Комментарий ] задается в системной настройке "Утверждать визу без указания комментария" (код "AcceptApprovalWithoutComment").

- [ Отклонить ] — используйте действие, если запись, например, договор или приказ, необходимо отправить на доработку.

При отклонении визы откроется дополнительное окно, в котором вы можете ввести комментарий к визе, например, указать причину, по которой она была отклонена. Комментарий будет отображен на странице визы.

- [ Сменить визирующего ] — используйте действие, чтобы делегировать обработку визы другому пользователю. В результате выполнения действия откроется окно, в котором вы можете выбрать необходимого пользователя либо группу пользователей. Сменить визирующего можно только в случае, если на странице параметров визирования установлен признак [ Можно делегировать визирование ].

**На заметку.** Вы также можете обработать визу на [вкладке \[ Визы \]](#) либо на [панели действий](#) страницы визируемого документа.

## Уведомления о знаменательных событиях

Creatio напомнит вам о приближающихся знаменательных событиях ваших коллег и клиентов. Вы не пропустите день рождения клиента или день основания компании-партнера, используя вкладку  центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество непросмотренных уведомлений по знаменательным событиям.

Здесь **отображаются знаменательные события контактов и контрагентов** (день рождения или день компании), дата которых наступает сегодня или в ближайшие два рабочих дня.

**На заметку.** Период, за который система будет уведомлять о знаменательных событиях, можно изменить в системной настройке “Период уведомления о знаменательных событиях, дней” (код “NoteworthyEventNotificationPeriod”). По умолчанию он составляет два дня.

История прочитанных уведомлений по знаменательным событиям сохраняется на данной вкладке в течение месяца после создания уведомления.

Вы получите уведомления по таким контактам и контрагентам:

- Контакты или контрагенты, по которым вы являетесь ответственным.
- Контакты с типом “Сотрудник” или те, у которых указан контрагент “Наша компания”.
- Основные контакты контрагентов, по которым вы являетесь ответственным.
- Контакты и контрагенты, указанные в заказах, по которым вы являетесь ответственным. Учитываются только заказы не в конечном состоянии.
- Контакты и контрагенты, указанные в продажах, по которым вы являетесь ответственным (по полю [ Клиент ] и по детали [ Контакты ] продажи). При этом учитываются продажи не на конечной стадии, а также продажи, успешно завершенные в течение последнего полугодия.

**На заметку.** Период, за который будут учитываться успешно закрытые продажи для уведомлений о знаменательных событиях, можно изменить в системной настройке “Период уведомления о знаменательных событиях участников продажи, месяцев” (код “NoteworthyPeriodForOpportunityParticipants”). По умолчанию он составляет шесть месяцев.

- Контакты или контрагенты, указанные в активностях, по которым вы являетесь ответственным (по полю [ Контрагент ] и по детали [ Участники ] активности). При этом учитываются только активности

не в конечном состоянии.

Список уведомлений о знаменательных событиях обновляется раз в сутки. При назначении вас ответственным, например, по контакту, контрагенту или продаже, вы получите уведомление о приближающемся знаменательном событии клиента незамедлительно.

Для **просмотра дополнительной информации** по контакту или контрагенту перейдите по гиперссылке в уведомлении. Откроется страница контакта или контрагента соответственно. Если в связи с приближающимся знаменательным событием вам необходимо выполнить какие-либо действия, например, запланировать поздравление, то вы можете создать для этого активность. Для этого в меню действий уведомления выберите команду [Создать задачу].

## Системные уведомления

Все информационные сообщения Creatio отображаются на вкладке  . Это сообщения, не требующие вашей реакции, например, извещения об успешно выполненном импорте из Excel, о результате поиска дублирующихся контрагентов и контактов или об отправке рассылки. Кроме того, здесь отображаются уведомления системным администраторам о необходимости продления лицензий.

Счетчик вкладки отображает общее количество непрочитанных системных уведомлений. Если вы перешли на вкладку, то все системные уведомления считаются прочитанными, счетчик вкладки обнуляется. История прочитанных уведомлений сохраняется на вкладке в течение месяца после их создания.

## Задачи по бизнес-процессам

Вкладка [Задачи по бизнес-процессам] поможет отслеживать все шаги [бизнес-процесса](#) или кейса, по которому вы назначены ответственным, благодаря уведомлениям в коммуникационной панели.

Уведомления по шагам бизнес-процессов можно просмотреть, нажав кнопку  коммуникационной панели. Счетчик кнопки  отображает общее количество шагов, ожидающих выполнения.

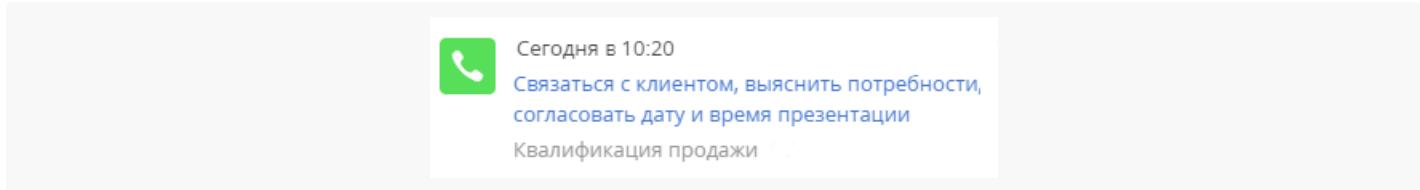
В уведомлениях отображаются шаги бизнес-процессов и кейсов, которые требуют вашего непосредственного участия: активности, отправка писем, редактирование записей, заполнение преднастроенных страниц и т. д. На вкладке отображаются шаги, которые отвечают следующим условиям:

- Вы являетесь ответственным для данного шага.
- Шаг находится в состоянии "Ожидает выполнения".

По умолчанию на вкладке отображаются уведомления о шагах, срок выполнения которых не превышает текущую дату. Чтобы увидеть все уведомления, воспользуйтесь быстрым фильтром "Отображать будущие задачи".

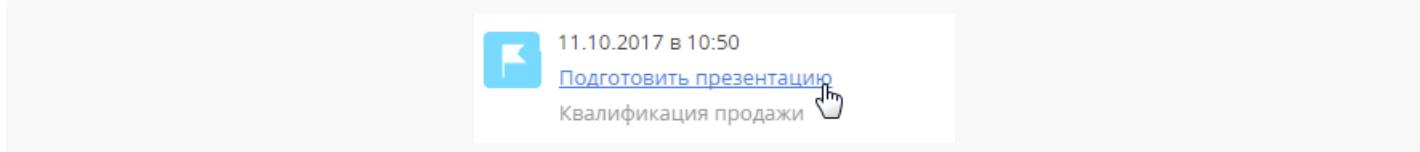
**На заметку.** Заголовок бизнес-процесса, который отображается в уведомлении, можно изменить в поле [Заголовок экземпляра процесса] [панели настроек](#) бизнес-процесса.

Рис. 4 — Пример уведомления по шагу бизнес-процесса



Все уведомления на вкладке считаются активными до тех пор, пока шаг не будет выполнен. Чтобы перейти к выполнению шага, кликните по его заголовку (Рис. 6).

Рис. 5 — Переход из уведомления о задаче к ее выполнению



На открывшейся странице вы можете зафиксировать результаты выполнения шага, например, заполнить требуемые поля. Если отменить шаг или перенести выполнение на более позднее время, то информация в уведомлении обновится автоматически.

После выполнения шага процесса или кейса уведомление о нем исчезнет из коммуникационной панели. Когда все шаги бизнес-процессов и кейсов выполнены, счетчик кнопки обнуляется.

## Фильтры

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

В Creatio реализована возможность фильтровать записи в реестре разделов и деталей. Для поиска и фильтрации записей в разделах предусмотрены следующие инструменты:

- Быстрый фильтр;
- Стандартный фильтр;
- Расширенный фильтр.

Для фильтрации записей на деталях используется только стандартный фильтр.

Элементы управления фильтрами отображаются в верхней части разделов системы ([Рис. 1](#)) или непосредственно на деталях.

Рис. 1 — Область фильтрации



Управление стандартным и расширенным фильтрами в разделах осуществляется в меню [ Фильтр ].

Изменить параметры установленного фильтра в разделе или на детали можно, кликнув по нему и изменив нужные поля в области настройки фильтров.

Настроенные вами фильтры сохраняются при обновлении страницы, переходе между разделами и при повторном входе в систему. Чтобы отменить один из установленных фильтров, нажмите кнопку в его

правой части ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Отмена одного фильтра



**На заметку.** В меню [ Фильтр ] также осуществляется управление группами. Если какие-либо группы были отмечены как избранные, их список будет отображен в меню [ Фильтр ]. Подробнее читайте в статье [«Группы»](#).

## Быстрый фильтр

Быстрый фильтр отображается в некоторых разделах Creatio и используется для фильтрации данных по наиболее часто используемым параметрам ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Пример быстрого фильтра



Например, быстрый фильтр присутствует в разделе [ Активности ], т.к. чаще всего нужно просматривать активности одного сотрудника за указанный период времени. Быстрые фильтры в разделах по умолчанию активны. При этом набор полей для фильтрации в различных разделах может отличаться.

## Быстрый фильтр по периоду

Вы можете использовать фильтры по периоду, например, чтобы отобразить активности за текущую или прошлую неделю.

В системе есть три вида быстрых фильтров по периоду:

- — отображает записи текущего дня.
- — отображает записи текущей недели.
- — отображает записи стандартного периода, например, "Вчера", "Текущая неделя", "Следующая неделя", "Прошлый месяц" и т. п. Вы также можете установить произвольный период, указав даты его начала и завершения при помощи встроенного календаря.

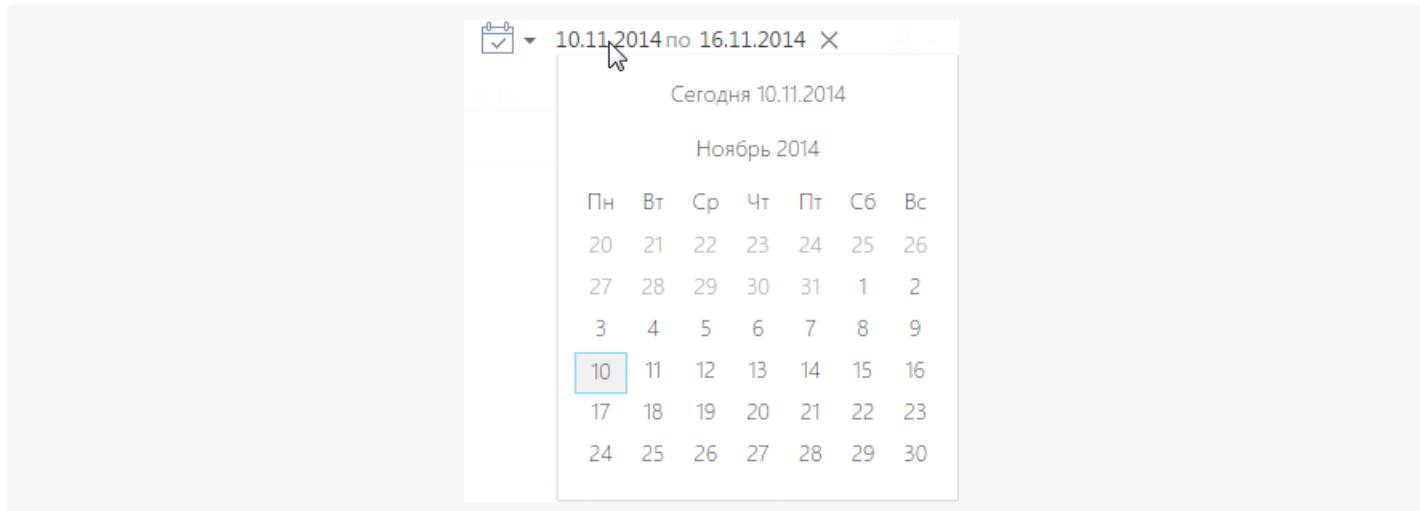
**На заметку.** Прошлой, текущей и следующей неделей или месяцем считается календарный период. Например, если прошлый месяц — декабрь, то в разделе Активности при выборе периода "Прошлый месяц" будут отображены активности за период с 1 по 31 декабря.

Чтобы отобразить в реестре записи за квартал, полугодие или другие стандартные периоды, используйте [фильтрацию по периоду](#) расширенного фильтра.

Для установки произвольного периода фильтрации выберите дату начала и дату завершения периода во встроенном календаре фильтра. Календарь открывается при нажатии на дату начала или завершения

периода ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Открытие календаря фильтра



## Быстрый фильтр по ответственному

Фильтр по ответственному используется, чтобы отобразить записи по одному или нескольким ответственным по записям, а в разделе [ Активности ] — по участникам. В разделе [ Активности ] фильтр называется [ По сотруднику ].

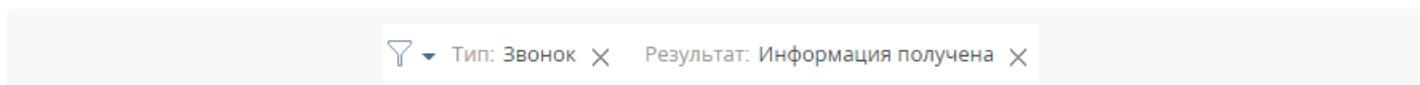
Для просмотра данных по конкретному пользователю выберите его имя в меню фильтра . Для просмотра данных по нескольким ответственным выберите в меню команду [ Добавить ответственного ] или [ Добавить сотрудника ] и в открывшемся окне укажите необходимого пользователя.

Для отмены фильтрации по ответственным в меню фильтра выберите команду [ Очистить ].

## Стандартный фильтр

Стандартный фильтр используется для поиска записей в разделах системы или на деталях по указанным значениям одной или нескольких колонок. Например, если необходимо найти всех контрагентов заданного типа или отобрать активности в заданном состоянии и определенного приоритета.

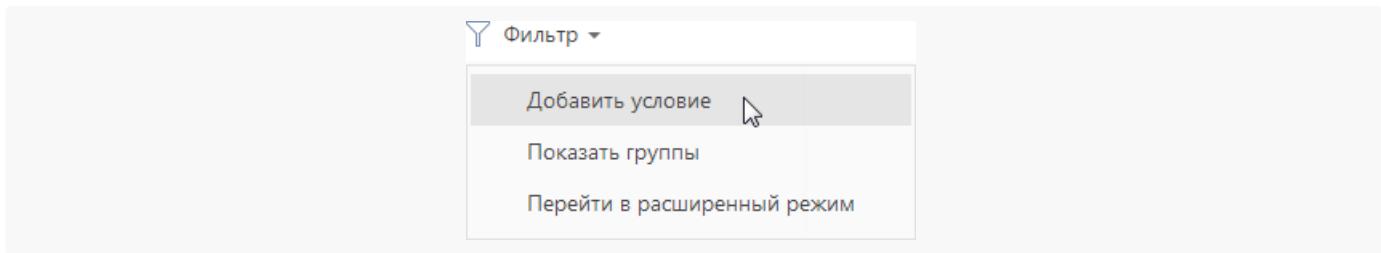
Рис. 5 — Пример стандартного фильтра, установленного в разделе [ Активности ]



## Установить стандартный фильтр в разделе

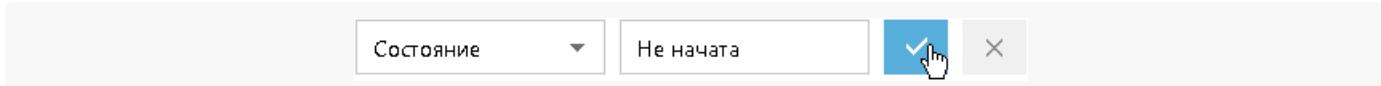
1. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Добавить условие ] ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Добавление условия стандартной фильтрации в разделе



2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите кнопку (Рис. 7).

Рис. 7 — Применение условия стандартной фильтрации в разделе



В результате в разделе будут отображены только те записи, которые соответствуют примененному фильтру.

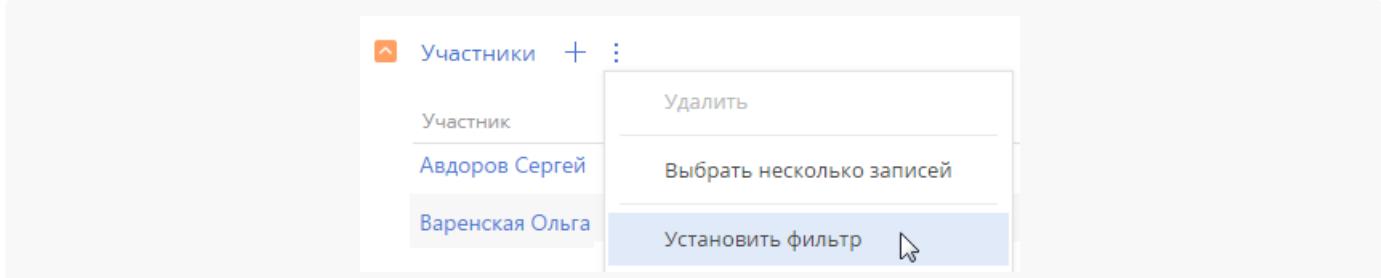
## Установить несколько стандартных фильтров в разделе

В одном разделе могут быть применены сразу несколько стандартных фильтров. Для этого после установки первого фильтра еще раз выберите команду [Добавить условие] в меню [Фильтр] и укажите новое условие фильтрации. После установки нескольких стандартных фильтров в разделе будут отображены только те записи, которые соответствуют всем указанным условиям.

## Установить стандартный фильтр на детали

1. В меню кнопки выберите команду [Установить фильтр] (Рис. 8).

Рис. 8 — Добавление условия стандартной фильтрации на детали



2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите кнопку (Рис. 9).

Рис. 9 — Применение условия стандартной фильтрации на детали



В результате на детали будут отображены только те записи, которые соответствуют указанному фильтру.

**На заметку.** Установка фильтрации возможна только на деталях с [реестром](#).

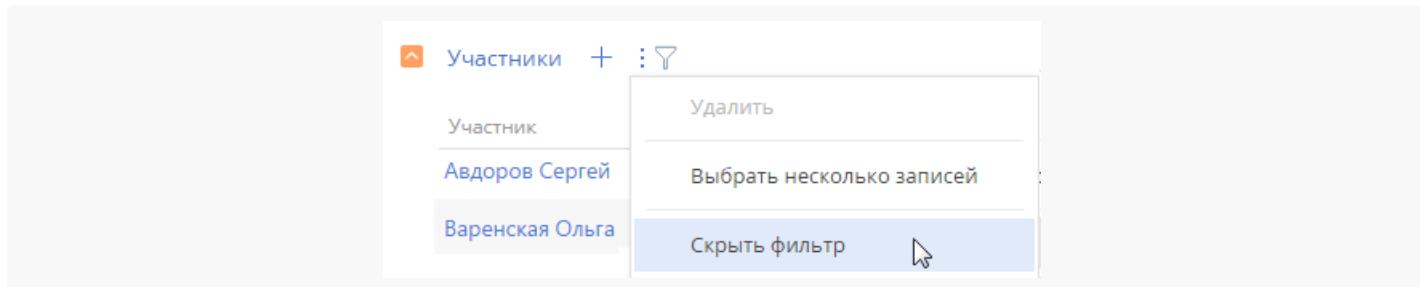
## Установить несколько стандартных фильтров на детали

На одной детали могут быть применены сразу несколько стандартных фильтров. Для этого после установки первого фильтра нажмите кнопку и укажите новое условие фильтрации. После установки нескольких стандартных фильтров на детали будут отображены только те записи, которые соответствуют всем указанным условиям.

## Скрыть панель фильтрации на детали

Панель фильтрации на детали скрывается автоматически после обновления страницы. Чтобы скрыть панель вручную, в меню кнопки выберите действие [ Скрыть фильтр ] ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Скрытие области фильтрации на детали



**Важно.** Действие доступно, когда на детали не установлены условия фильтрации.

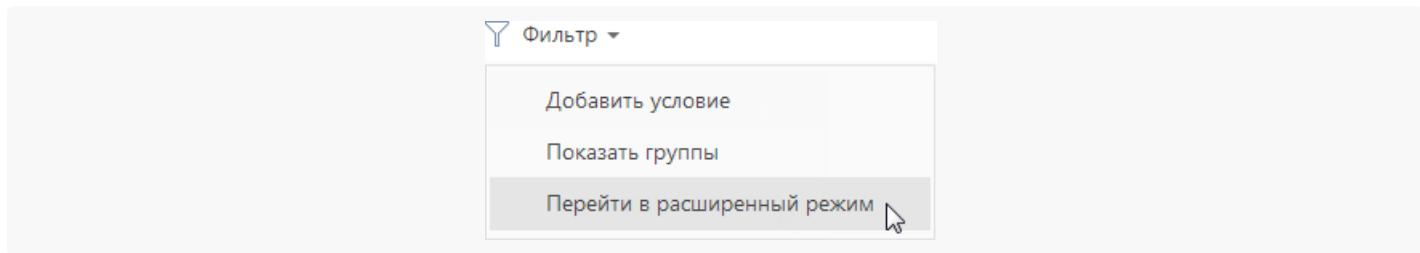
**На заметку.** Вы можете сворачивать и разворачивать деталь по кнопке без потери настроенных условий фильтрации.

## Расширенный фильтр

Если к записям необходимо применить более сложный фильтр, состоящий из нескольких параметров и условий поиска, то используйте расширенный фильтр. Например, при помощи расширенной фильтрации вы можете отобразить в разделе [ Активности ] все встречи по новым клиентам.

Для установки расширенного фильтра используется команда [ Перейти в расширенный режим ] меню [ Фильтр ] ([Рис. 11](#)).

Рис. 11 — Переход в расширенный режим фильтрации



Если данные, полученные в результате фильтрации, вы используете регулярно, то создайте по настроенному фильтру динамическую группу, нажав кнопку [ Сохранить как ].

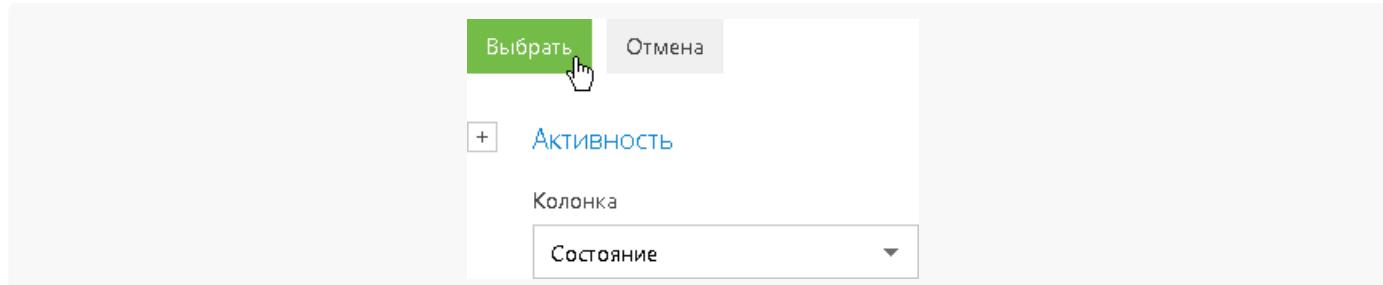
## Установить фильтр по колонкам объекта

Вы можете настроить фильтр по колонкам текущего объекта (например, колонка [ Дата завершения ] объекта “Активность” или колонка [ Должность ] объекта “Контакт”).

Например, чтобы в разделе [ Активности ] отобрать незавершенные активности, которые были изменены за последние две недели:

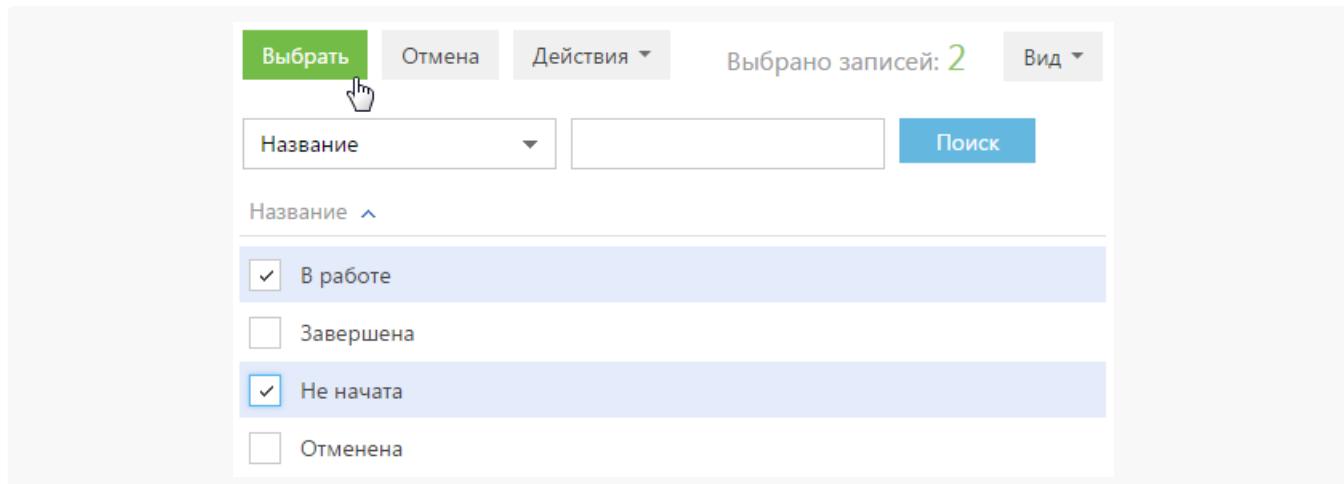
1. Откройте раздел [ Активности ]. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Перейти в расширенный режим ].
2. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. В открывшемся окне в поле [ Колонка ] выберите интересующую колонку, например, [ Состояние ], и нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 12](#)).

Рис. 12 — Выбор колонки для расширенного фильтра



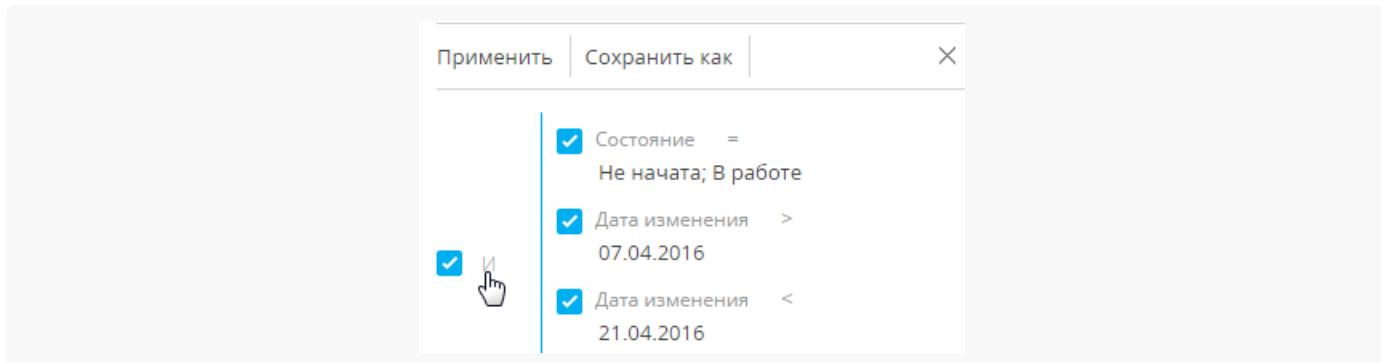
4. На странице настройки фильтров установите необходимые параметры условия:
  - a. Выберите тип условия, кликнув по его символу, например, “=”.
  - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимые значения для выбранной колонки, например, “Не начата” и “В работе”. Нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 13](#)).

Рис. 13 — Выбор значения для колонки



- Повторите предыдущие пункты, чтобы добавить другие необходимые условия. Например, установите пороговые значения для даты изменения записей.
- Установите логический оператор для заданных условий, например, "И", кликнув по нему ([Рис. 14](#)).

Рис. 14 — Выбор логического оператора



**На заметку.** По умолчанию область условий фильтра содержит одну пустую корневую группу с логическим оператором "И". Логический оператор "И" используется, если необходимо, чтобы искомая запись соответствовала всем условиям группы. Если запись должна соответствовать хотя бы одному из условий группы, выберите логический оператор "ИЛИ".

При использовании условия "≠" учитываются записи, у которых выбранное поле не заполнено.

- Нажмите кнопку [ Применить ].

В результате в разделе [ Активности ] будут отображены только незавершенные активности, которые были изменены в течение указанного периода.

## Установить фильтр по колонкам связанных объектов

Вы можете отфильтровать записи не только по колонкам текущего объекта, но и по колонкам связанных с ним объектов. Например, для объекта "Активность" можно отфильтровать записи по колонке [ Тип ] связанного объекта "Контрагент". Например, чтобы в разделе [ Активности ] отобразить активности только по компаниям определенного типа:

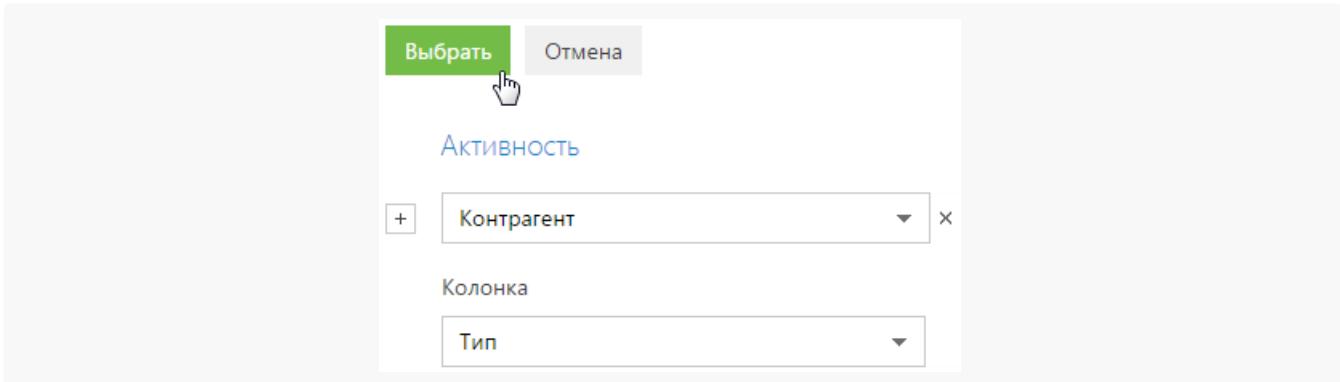
- Откройте раздел [ Активности ]. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Перейти в расширенный

режим ].

2. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. На открывшейся странице выбора колонки:

- a. Нажмите кнопку  возле наименования объекта.
- b. В добавившемся поле выберите связанный объект, например, “Контрагент”.
- c. В поле [ Колонка ] укажите колонку связанного объекта, например, “Тип”.
- d. Нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 15](#)).

Рис. 15 — Выбор колонки связанного объекта

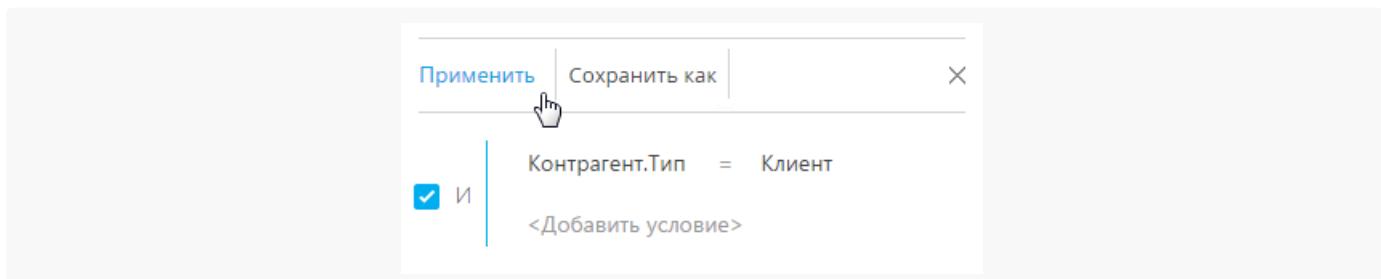


1. В области настройки фильтров установите необходимые параметры условия:

  - a. Выберите тип условия, кликнув по его символу. По умолчанию указано условие “=”.
  - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, “Клиент”. Нажмите кнопку [ Выбрать ].

2. Нажмите кнопку [ Применить ] ([Рис. 16](#)).

Рис. 16 — Применение условий фильтрации



В результате в разделе будут отображены только активности по контрагентам, которые относятся к типу “Клиент”.

**На заметку.** В данном примере при установке фильтра <Контрагент.Тип ≠ Клиент> в разделе будут отображены как активности по тем контрагентам, которые не являются клиентами, так и по тем, у которых тип не указан.

Если данные, полученные в результате фильтрации, вы используете регулярно, то создайте по

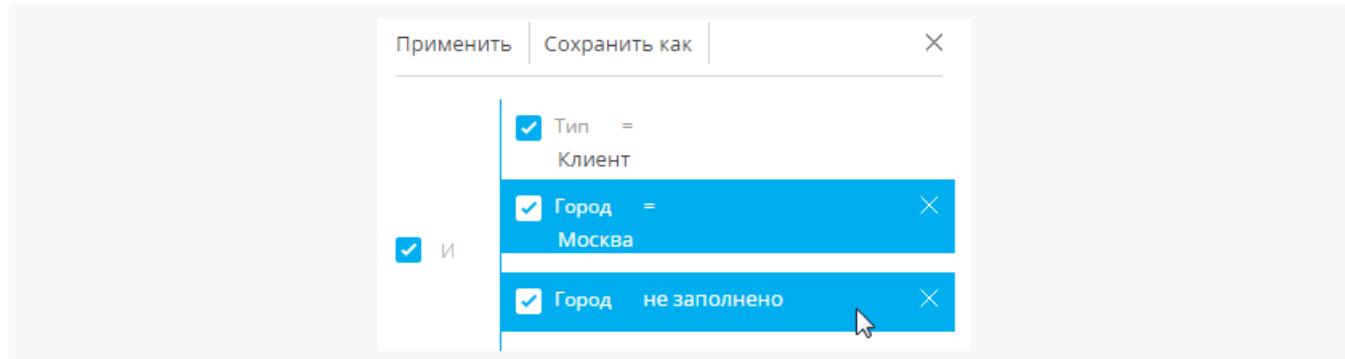
настроенному фильтру динамическую группу, нажав кнопку [ Сохранить как ].

## Установить фильтр с группировкой условий фильтрации

Рассмотрим последовательность построения расширенного фильтра, для которого необходимо использовать несколько логических операторов. Например, чтобы в разделе [ Контрагенты ] отобразить всех клиентов, для которых или указан город “Москва”, или город не указан:

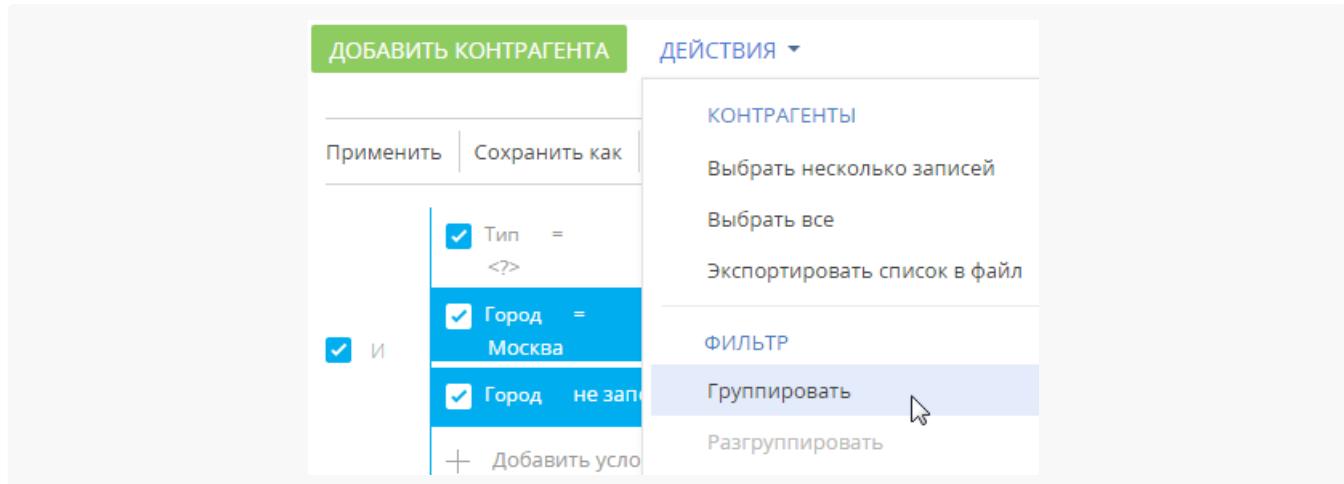
1. Откройте раздел [ Контрагенты ]. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Перейти в расширенный режим ].
2. Для установки условия “Тип = Клиент”:
  - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
  - b. В открывшемся окне выберите колонку контрагента, например, “Тип”. Нажмите кнопку [ Выбрать ].
  - c. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, “Клиент”. Нажмите кнопку [ Выбрать ].
3. Аналогичным образом добавьте условие “Город = Москва”.
4. Для установки условия “Город не заполнено”:
  - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
  - b. В открывшемся окне выберите колонку “Город”. Нажмите кнопку [ Выбрать ].
  - c. В области настройки фильтров кликните по типу условия и в открывшемся списке выберите “Не заполнено”.
5. Сгруппируйте необходимые условия и установите для них логический оператор:
  - a. Удерживая клавишу [ Ctrl ], выделите мышью те условия, которые необходимо сгруппировать для установки другого логического оператора ([Рис. 17](#)).

Рис. 17 — Выделение условий фильтрации для группировки



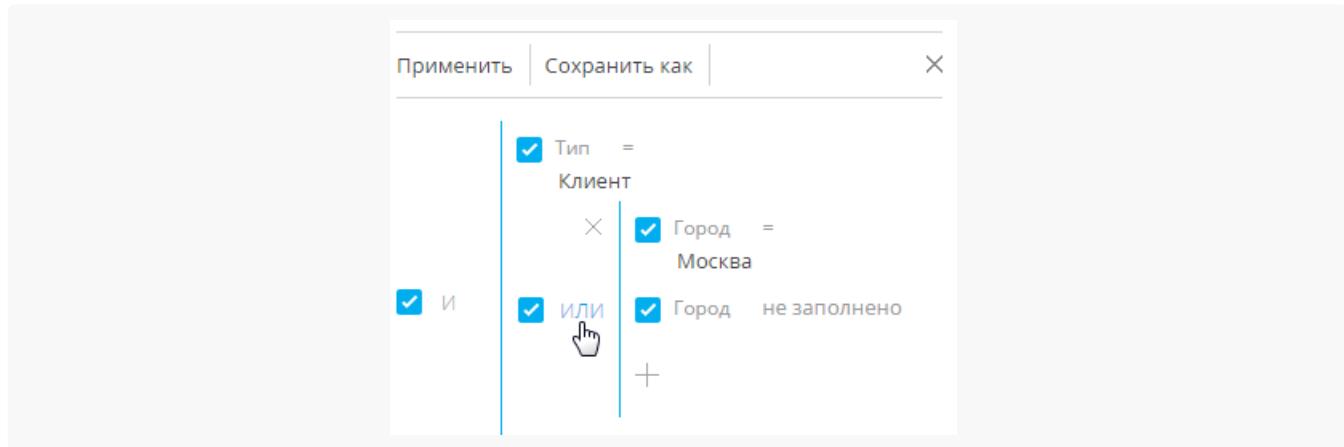
- b. В меню кнопки [ Действия ] выберите команду [ Группировать ] ([Рис. 18](#)).

Рис. 18 — Группировка условий фильтрации



- c. Кликнув по заголовку логического оператора, установите основной оператор “И” и оператор для созданной группы — “ИЛИ” ([Рис. 19](#)).

Рис. 19 — Установка логического оператора для группы условий фильтров



6. Нажмите кнопку [ Применить ].

В результате в разделе будут отображены контрагенты с типом “Клиент”, для которых в поле [ Город ] либо указано “Москва”, либо нет значения.

## Установить агрегирующий фильтр

Агрегирующий фильтр позволяет отфильтровать записи одного объекта по связанным с ними записям в объекте с обратной связью. Существует несколько доступных условий фильтрации с использованием агрегирующего фильтра.

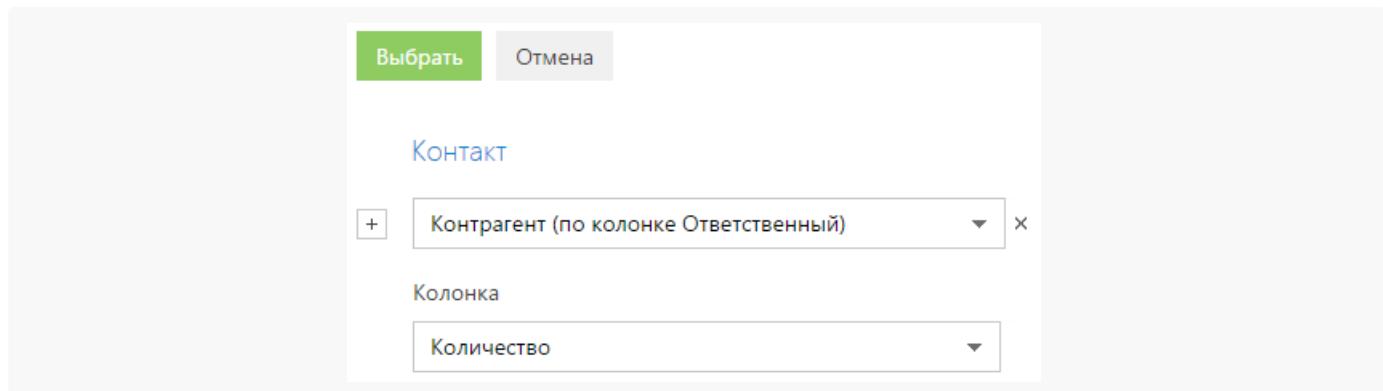
- Количество — для фильтруемых записей существует определенное количество связанных записей в объекте с обратной связью. Например, можно отфильтровать сотрудников, являющихся ответственными по пяти и более контрагентам.
- Максимум / Минимум — для фильтруемых записей в объекте с обратной связью есть связанные записи с определенным максимальным (минимальным) значением в числовой колонке или в колонке даты. Например, вы можете выбрать сотрудников, последняя задача которых была выполнена на прошлой неделе.
- Сумма, Среднее — для фильтруемых записей в объекте с обратной связью есть связанные записи с

определенной суммой значений или средним значением в числовой колонке. Например, можно отфильтровать сотрудников, у которых средняя продолжительность задач превышает 2 часа.

Процесс построения агрегирующего фильтра аналогичен процессу построения фильтра по колонкам связанных объектов. Например, необходимо получить список пользователей, которые являются ответственными по контрагентам с типом “Клиент”. Такой список можно получить при помощи агрегирующего фильтра:

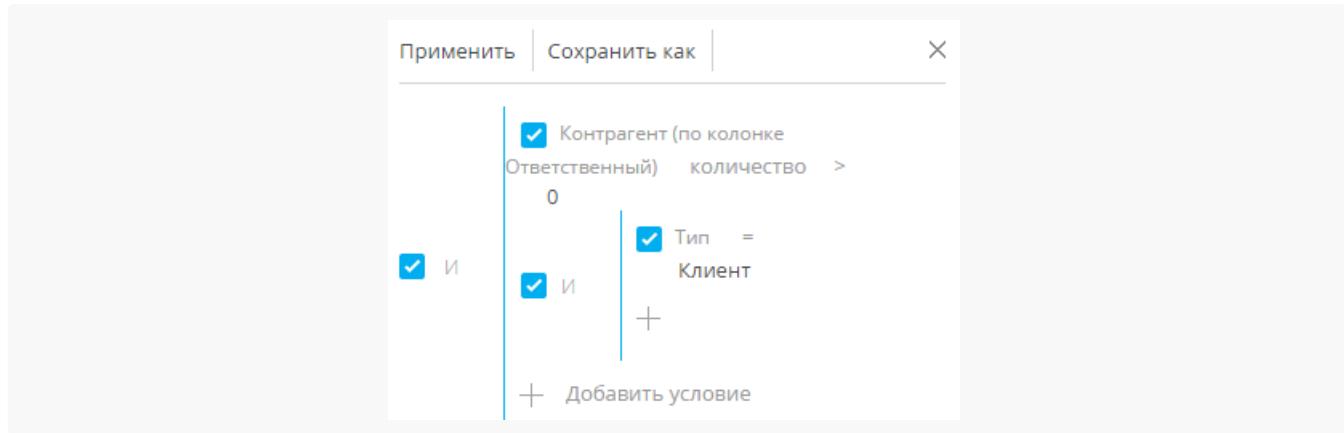
1. Откройте раздел, записи которого необходимо отфильтровать, например, [ Контакты ]. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Перейти в расширенный режим ].
2. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. В открывшемся окне выбора колонки ([Рис. 20](#)):

Рис. 20 — Настройка колонки объекта с обратной связью в агрегирующем фильтре



- a. Нажмите кнопку  возле наименования объекта.
  - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью. Например, чтобы построить агрегирующий фильтр по колонке [ Ответственный ] раздела [ Контрагенты ], выберите “Контрагент (по колонке Ответственный)”.
  - c. В поле [ Колонка ] укажите колонку объекта с обратной связью, например, “Количество”.
  - d. Нажмите кнопку [ Выбрать ].
4. В области настройки фильтров ([Рис. 21](#)):
- a. Укажите условие фильтра, в данном случае, “Количество > 0”.
  - b. Установите дополнительные параметры фильтра. Например, если необходимо, чтобы отображались только ответственные по контрагентам с типом “Клиент”, добавьте это условие в фильтр.

Рис. 21 — Применение условий фильтрации агрегирующего фильтра



##### 5. Нажмите кнопку [ Применить ].

В результате запись будет отображена в разделе [ Контакты ] только в том случае, если существует контрагент, у которого данный пользователь указан в поле [ Ответственный ].

## Установить фильтр по периоду

Вы можете настроить фильтрацию записей по определенному периоду или точной дате. Например, отобразить все данные, добавленные в раздел за прошедшую неделю.

В Creatio доступны следующие виды фильтров по периоду:

- [фильтр по точной дате](#);
- [фильтр по стандартному периоду](#);
- [фильтр по ежегодным событиям](#).

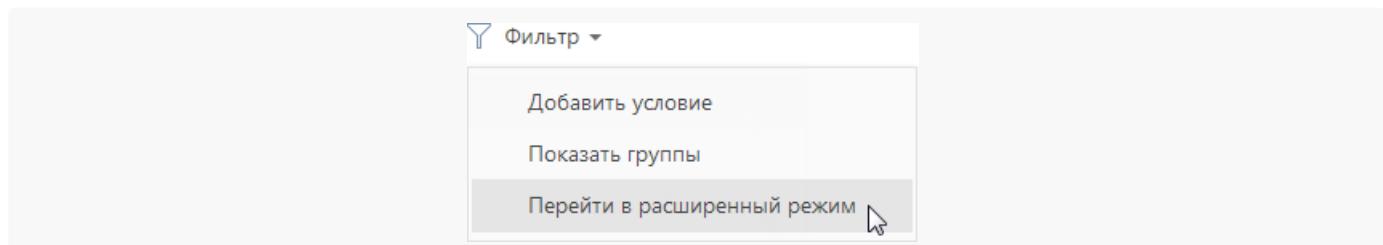
## Настроить фильтр по точной дате

Для отображения данных, относящихся в определенному периоду, укажите интересующий период в условиях фильтра. Например, если необходимо просмотреть активности за период командировки, в которой вы были три недели назад.

##### 1. Перейдите в раздел [ Активности ].

##### 2. В меню [ Фильтр ] выберите команду [ Перейти в расширенный режим ] ([Рис. 22](#)).

Рис. 22 — Переход в расширенный режим фильтрации

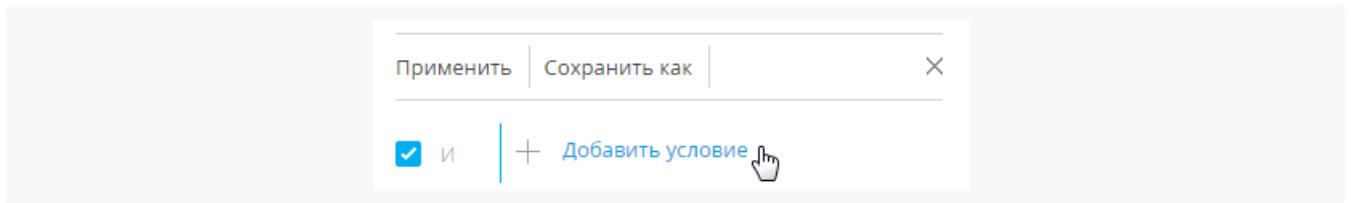


В появившейся области фильтрации укажите начало периода, за который вы хотите отобразить записи в разделе. Для этого:

- Нажмите на ссылку <Добавить условие> ([Рис. 23](#)) и в открывшемся окне выберите необходимую

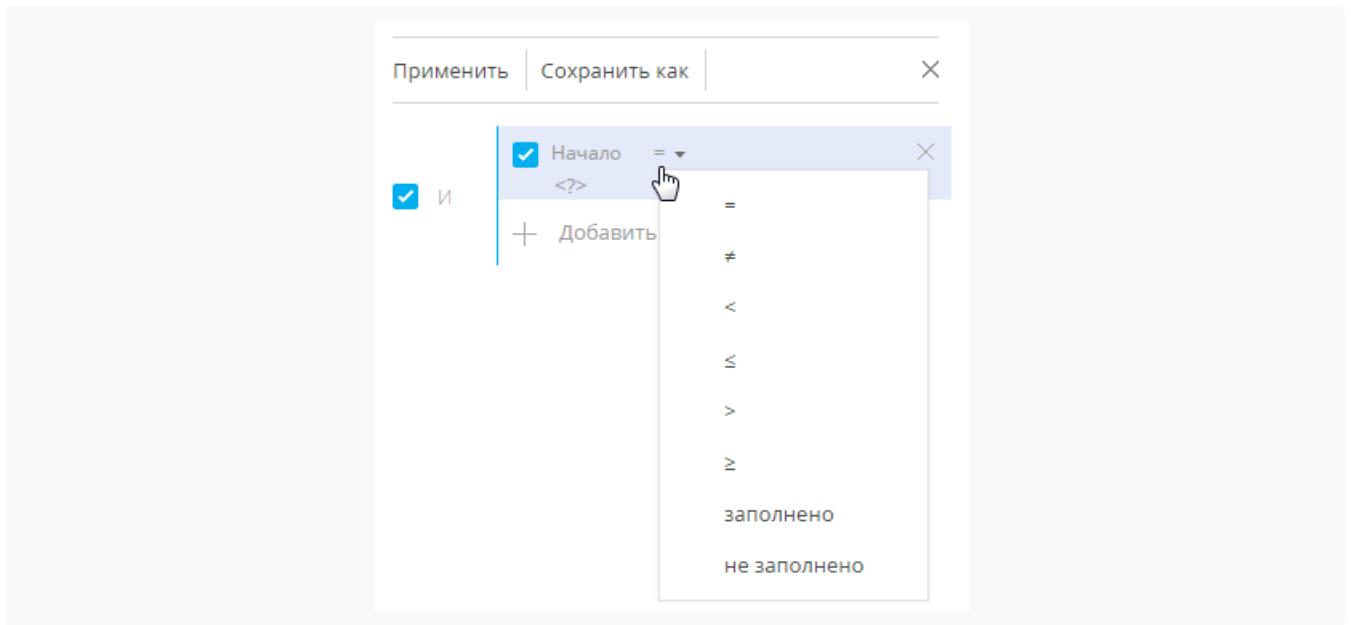
колонку даты, например, “Начало”, чтобы отфильтровать активности по дате их начала.

Рис. 23 — Добавление колонки в условие фильтра



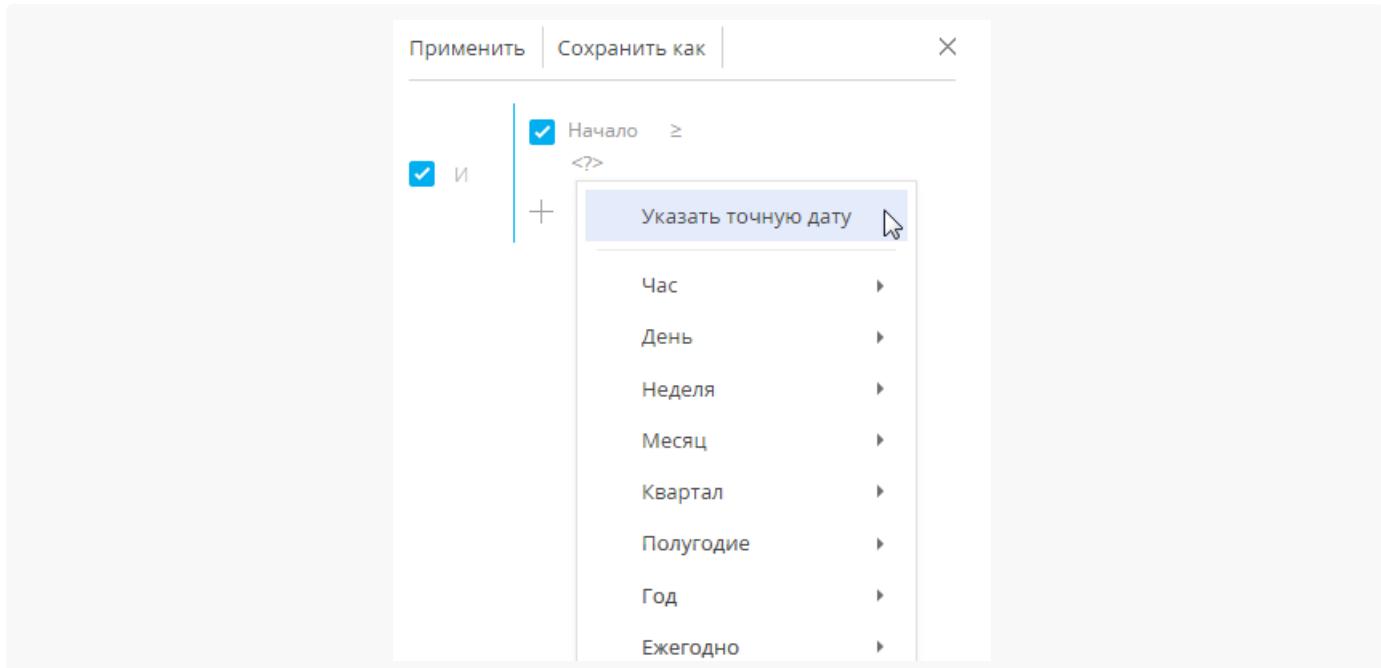
- б. Выберите тип условия напротив добавленной колонки ([Рис. 24](#)), например, “ $\geq$ ” (больше или равно), чтобы дата начала периода фильтрации включала этот период.

Рис. 24 — Выбор типа условия фильтра



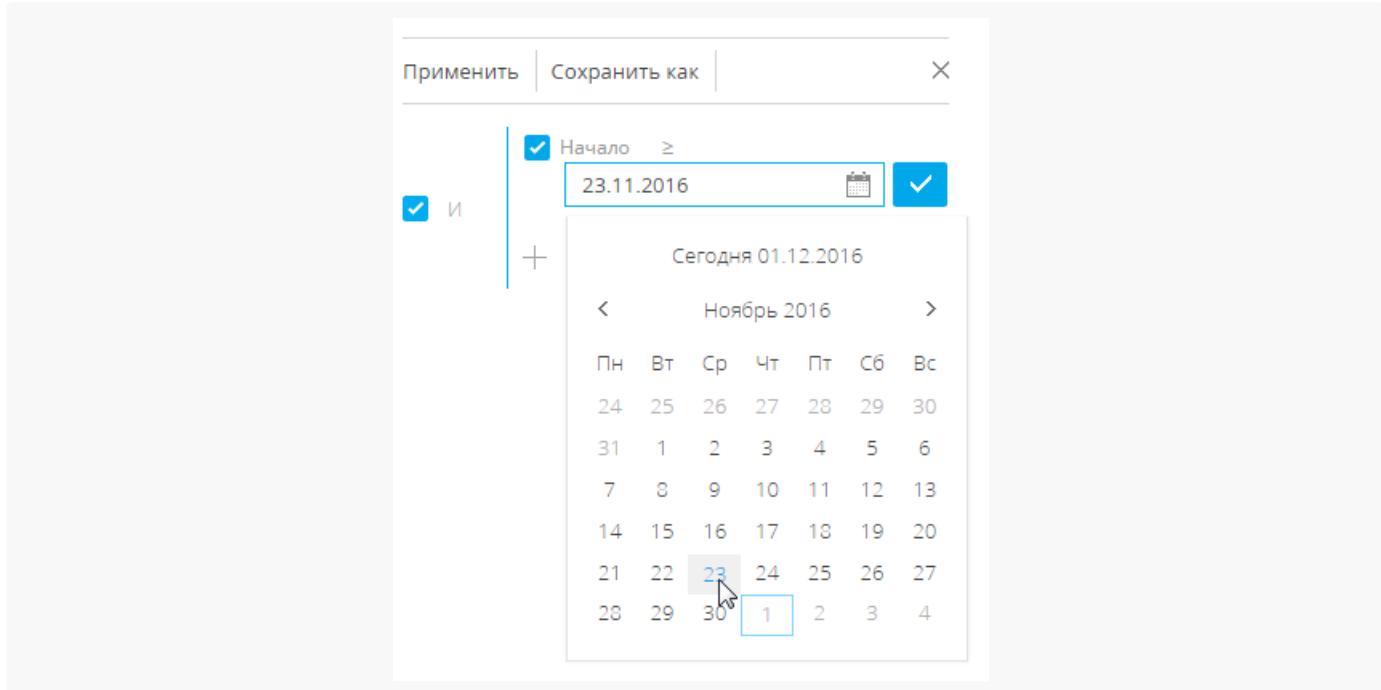
3. В меню ссылки <?> выберите команду [ Указать точную дату ] ([Рис. 25](#)).

Рис. 25 — Переход к выбору точной даты периода фильтрации



4. В появившемся поле отобразите при помощи кнопки встроенный календарь фильтра и выберите в нем необходимую дату ([Рис. 26](#)).

Рис. 26 — Встроенный календарь фильтра

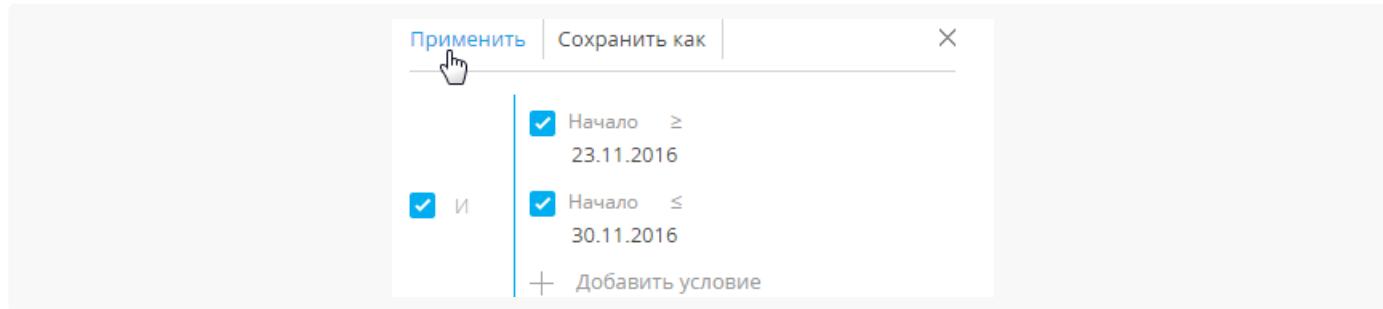


5. Аналогично укажите конечную дату периода фильтрации:

- Добавьте в условие фильтрации колонку “Начало”, чтобы отфильтровать активности по дате их начала.
  - Выберите для нее тип условия “≤” (меньше или равно).
  - Выберите дату во встроенном календаре.
6. Убедитесь, что для добавленных условий фильтрации установлен логический оператор “И”.

7. Примените установленный фильтр, используя кнопку [ Применить ] фильтра.

Рис. 27 — Применение установленного фильтра



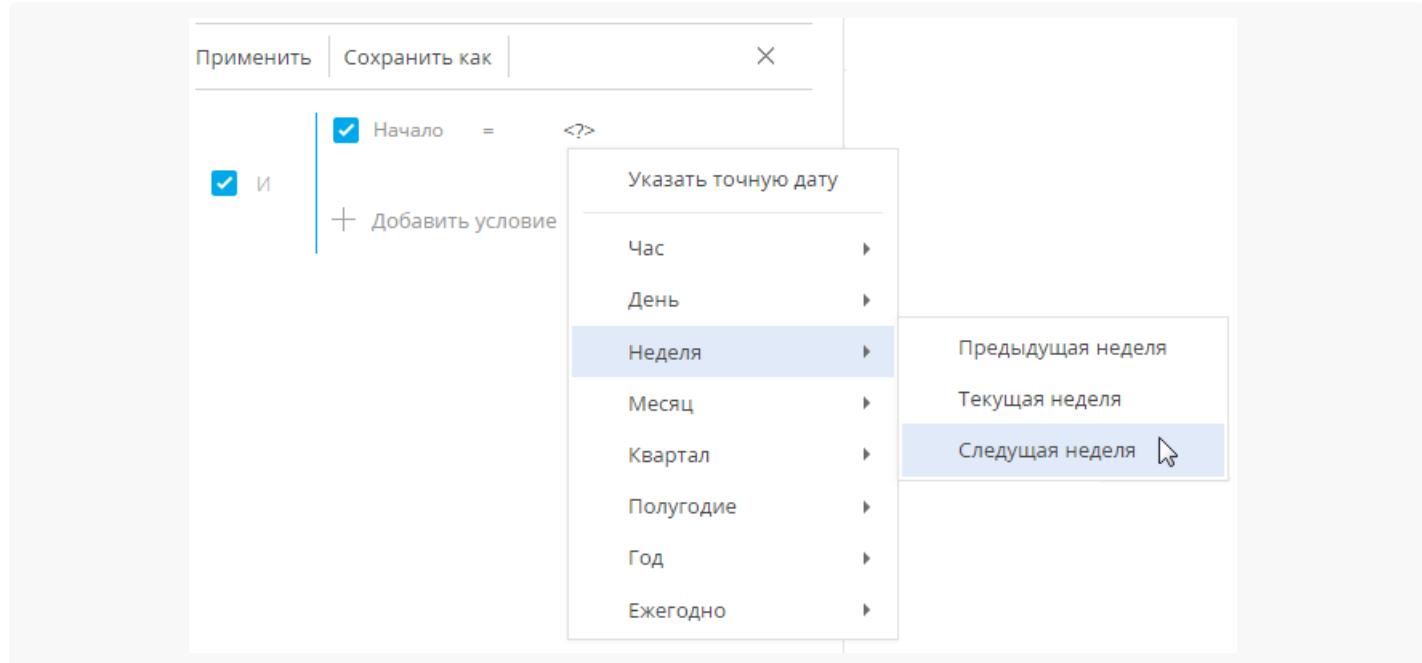
В результате в разделе [ Активности ] будут отображены активности, начало которых входит в установленный в фильтре период.

### Настроить стандартные периоды фильтрации

Для удобства работы с фильтром используйте стандартные периоды фильтрации. Например, вы можете быстро отобразить записи за предыдущую, текущую или следующую неделю.

Стандартные периоды доступны в меню ссылки <?> условия фильтра ([Рис. 28](#)).

Рис. 28 — Выбор стандартного периода фильтрации



### Час

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий или следующий час, а также за определенное количество предыдущих или следующих часов. Вы также можете указать в качестве значения фильтра точное время до минуты.

Чтобы указать точное время, выберите команду [ Точное время ] и в появившемся поле введите необходимое значение времени в формате Ч:ММ, например, "14:43". Используйте стандартные значения

времени, доступные для выбора в поле.

Чтобы указать количество предыдущих или следующих часов, выберите команду [ Предыдущих часов ] или [ Следующих часов ] соответственно и в появившемся поле введите необходимое значение. Вы можете ввести только целое число.

Обратите внимание, что предыдущим, текущим или следующим часом считается полный час с первой по 60-ю минуту, например, с 13:00 по 13:59 включительно, а не час относительно текущего момента времени. Например, если текущее время 14:34, то следующим часом будет считаться период с 15:00 по 15:59 включительно, а не с 14:34 по 15:33.

#### День

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за вчерашний, сегодняшний или завтрашний день, а также за определенное количество предыдущих или следующих дней. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный день месяца или день недели.

Чтобы указать в качестве значения фильтра определенный день месяца, выберите команду [ День месяца ] и в появившейся строке введите число месяца.

Чтобы указать определенный день недели, выберите в меню [ День ] —> [ День недели ] —> необходимый день недели, например, “Пн”, “Вт”.

#### Неделя

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущую, текущую и следующую неделю.

Предыдущей, текущей или следующей неделей считается календарный период с понедельника по воскресенье, а не семидневный период относительно текущего момента времени. Например, если сегодня среда, то следующей неделей будет считаться период с ближайшего понедельника по воскресенье, а не следующие семь дней начиная с текущей даты.

#### Месяц

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий месяц. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный месяц.

Чтобы указать определенный месяц, выберите его в меню [ Месяц ] —> [ Месяц ], например, “Декабрь”.

Обратите внимание, что предыдущим, текущим или следующим месяцем считается календарный период. Например, если прошлый месяц — декабрь, то в разделе при применении периода фильтрации “Прошлый месяц” будут отображены записи за период с 1 по 31 декабря.

#### Квартал

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий квартал.

Предыдущим, текущим или следующим кварталом считается период в три месяца: I квартал включает в себя первый, второй и третий месяцы года (январь, февраль, март), II квартал — следующие три месяца (апрель, май, июнь) и т. д. Например, если сейчас август, то следующим кварталом будет считаться период, включающий в себя октябрь, ноябрь и декабрь (IV квартал).

#### Полугодие

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущее, текущее и следующее полугодие.

Предыдущим, текущим или следующим полугодием считается период в шесть месяцев: I полугодие включает в себя месяцы с января по июнь, II полугодие — с июля по декабрь. Например, если сейчас август (входит во II полугодие), то следующим полугодием будет считаться период с января по июнь следующего года.

#### Год

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий год. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный год.

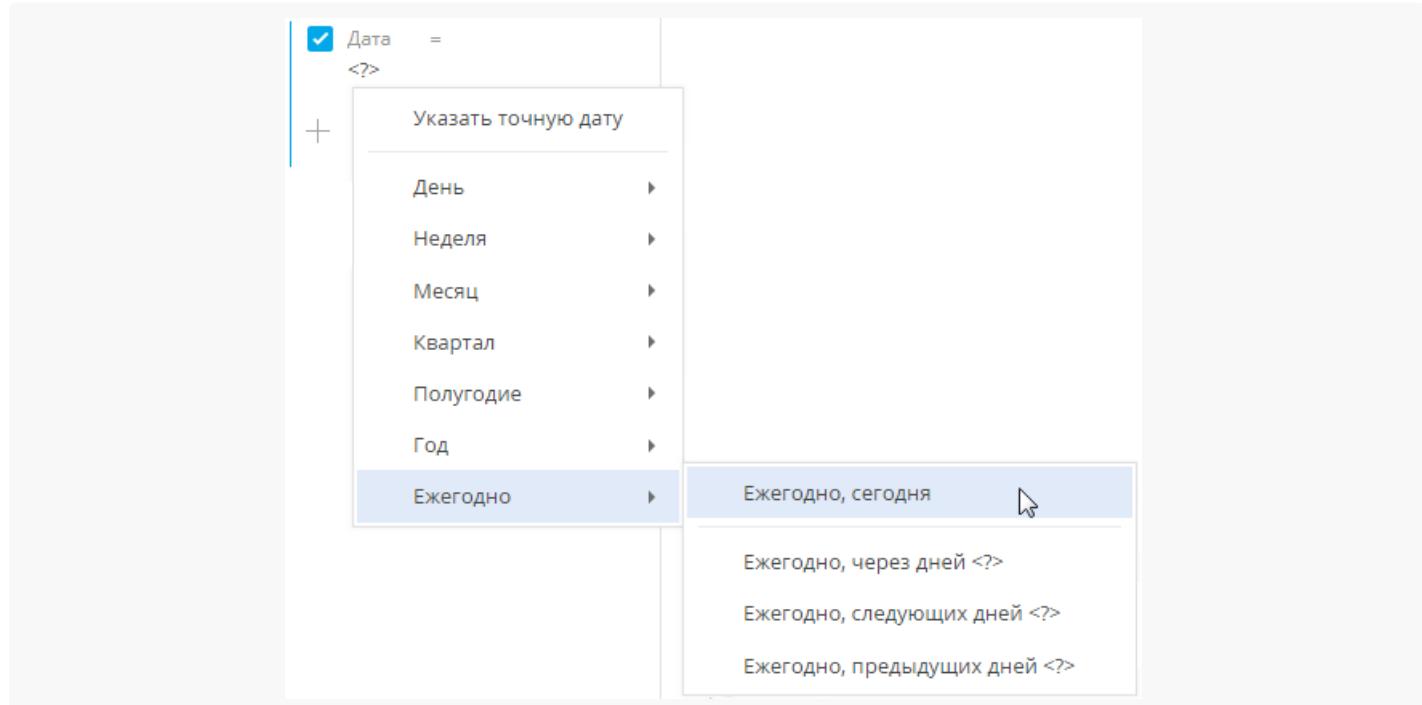
Предыдущим, текущим или следующим годом считается календарный период. Например, если сейчас август 2020 года, то следующим годом будет считаться период с января по декабрь 2021 года включительно, а не следующие двенадцать месяцев начиная с августа 2020 года.

### Настроить фильтр по ежегодным событиям

В отличие от стандартных периодов фильтрации, фильтр по ежегодным событиям учитывает только день и месяц дат, по которым производится отбор. Такой фильтр удобно использовать, например, для отслеживания знаменательных событий контактов.

Фильтр по ежегодным событиям доступен в меню ссылки <?> условия фильтра ([Рис. 29](#)).

Рис. 29 — Выбор фильтра по ежегодным событиям



Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за день, а также за определенное количество предыдущих или следующих дней.

- Ежегодно, сегодня. Условие позволяет отобразить список записей, дата которых совпадает с текущей, без учета года.

- Ежегодно, через дней <?>. Условие позволяет отобразить список записей, дата которых, без учета года, наступит через указанное количество дней.
- Ежегодно, следующих дней <?>. Условие позволяет отобразить список записей, дата которых, без учета года, попадает в один из нескольких следующих дней.
- Ежегодно, предыдущих дней <?>. Условие позволяет отобразить список записей, дата которых, без учета года, попадает в один из нескольких предыдущих дней.

# Первичная настройка мобильного приложения

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Мобильное приложение используется для работы с Creatio на переносных устройствах и является вспомогательным инструментом к основному приложению Creatio.

Настроенное мобильное приложение доступно:

- Пользователям основного приложения для использования на встречах, выставках, презентациях и т. д.
- Пользователям портала для быстрого создания обращений и переписки со службой поддержки с мобильного устройства.

**На заметку.** Работа с мобильным приложением доступна пользователям портала Creatio версии 7.18.5 и выше.

Вы можете быстро создавать обращения и вести переписку со службой поддержки с мобильного устройства. При изменении статуса или поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление. Подробнее: [Работа с порталом в мобильном приложении](#).

Для использования функциональности мобильного приложения необходимо выполнить несколько [предварительных настроек](#).

Перечень разделов, доступных в мобильном приложении, настраивается при помощи [мастера мобильного приложения](#). Для сокращения времени синхронизации между мобильным и основным приложениями рекомендуем настраивать в мобильном приложении только те разделы, которые вы будете использовать.

**Важно.** Для корректной работы в мобильном приложении его версия должна быть не меньше версии основного приложения Creatio.

После [установки и первого входа](#) в мобильное приложение будет выполнена синхронизация с основным приложением Creatio. В зависимости от того, в режиме online или offline вы планируете использовать приложение, [специфика работы](#) и выполнения дальнейшей синхронизации различается.

Настроить автоматическую синхронизацию, изменить рабочее место или просмотреть информацию о последней синхронизации можно на [странице настроек](#) мобильного приложения.

## Системные требования к мобильным устройствам

Чтобы установить и использовать мобильное приложение Creatio, телефон/планшет пользователя должен соответствовать системным требованиям, приведенным в таблице:

Характеристика	iOS	Android
Минимальная поддерживаемая версия	11.0	7.0
Рекомендуемая версия	Последняя доступная для установки	9.0
Минимально поддерживающие устройства	iPhone 6s	Nexus 7
Рекомендуемые устройства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iPhone 8 и выше;</li> <li>• iPad 3 и выше.</li> </ul>	Google Pixel и выше.

## Установить приложение

Мобильное приложение Creatio доступно для загрузки из магазинов приложений:

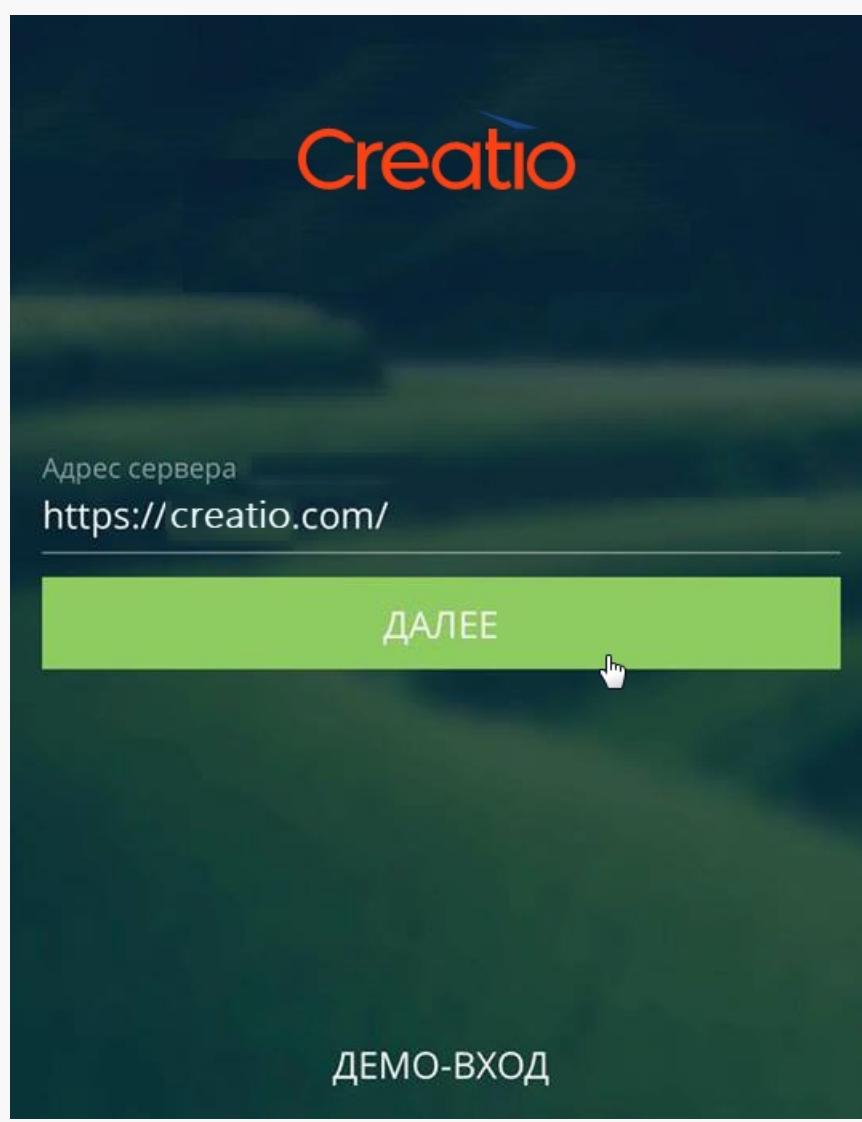
- [App Store](#) — для устройств с операционной системой iOS.
- [Google Play](#) — для устройств с операционной системой Android.

После загрузки приложения необходимо выполнить первый вход, после которого осуществляется синхронизация с основным приложением Creatio.

**Важно.** Для подключения к Creatio, развернутому on-site, требуется сертификат, подписанный центром сертификации. Политики безопасности мобильных приложений не поддерживают подключение к сайтам, использующим самоподписанные сертификаты.

Для входа в мобильное приложение введите адрес сервера Creatio, укажите рабочее место и нажмите кнопку [ Далее ] (Рис. 1) Если в системе настроен SSO, то далее откроется страница провайдера с формой ввода логина и пароля. Если SSO не настроен, то на открывшейся странице входа в мобильное приложение введите свой логин и пароль и нажмите кнопку [ Войти ].

Рис. 1 — Вход в мобильное приложение



**На заметку.** Протоколы соединения (`http://`, `https://`) мобильного приложения с сервером Creatio определяются автоматически. Вручную протокол соединения прописывается в случае, если при соединении протокол не определился.

После этого мобильное приложение начнет процесс синхронизации с основным приложением Creatio. По завершении процесса синхронизации вы можете приступить к работе в мобильном приложении.

Для просмотра демонстрационной версии продукта нажмите кнопку [ Демо-вход ]. После этого мобильное приложение синхронизируется с демоверсией.

**На заметку.** Для демо-входа логин и пароль не вводятся. Переход к приложению осуществляется автоматически после синхронизации.

**На заметку.** Кнопка [ Демо-вход ] отображается в случае, если не проводилась первичная синхронизация с сервером Creatio. Если синхронизация выполнялась, то для просмотра

демоверсии необходимо [очистить кэш](#).

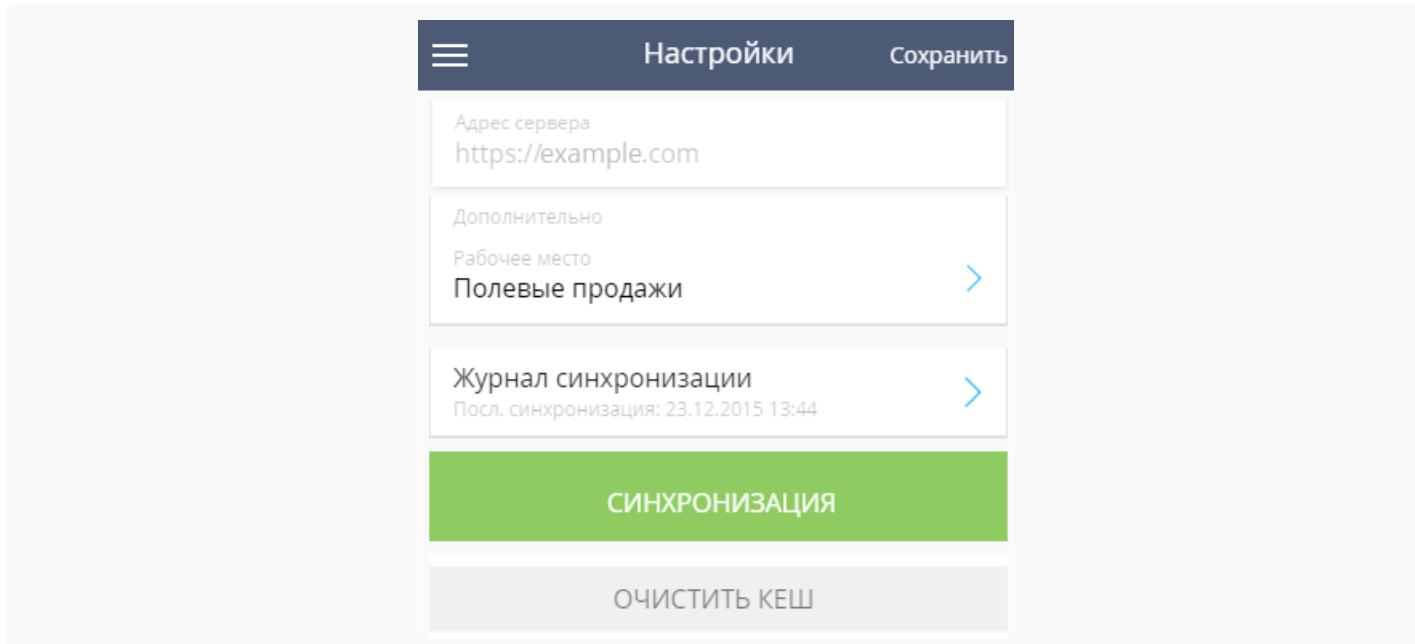
## Настроить приложение

На странице настроек мобильного приложения вы можете:

- Ввести параметры соединения с основным сервером Creatio.
- Выбрать рабочее место, провести синхронизацию мобильного приложения.
- Выйти из мобильного приложения.
- Очистить кэш приложения (Рис. 2).

Для перехода к странице настроек выберите в главном меню приложения [ *Настройки* ].

Рис. 2 — Страница настроек мобильного приложения

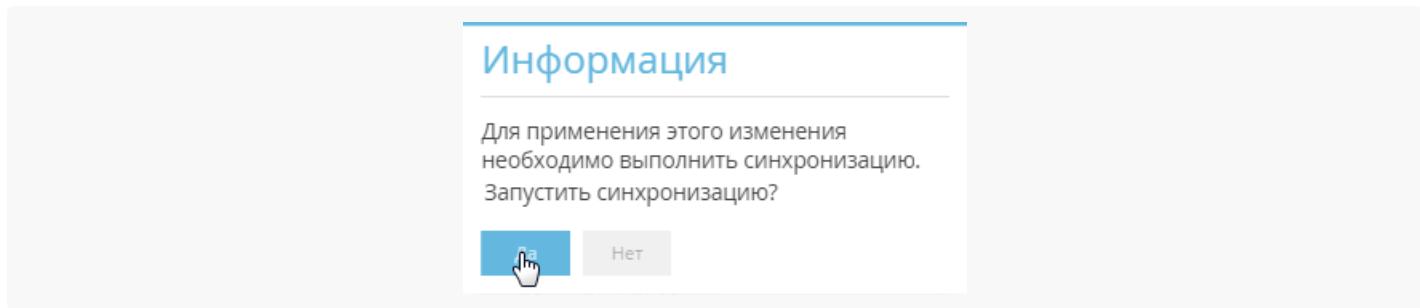


**На заметку.** Если основное приложение Creatio было перенесено на другой сервер, то необходимо выполнить выход из мобильного приложения, затем внести адрес данного сервера в поле [ *Адрес сервера Creatio* ], указав логин и пароль. Затем выполните синхронизацию с основным приложением по кнопке [ *Синхронизация* ].

## Выбрать рабочее место

Для смены рабочего места мобильного приложения нажмите на поле [ *Рабочее место* ] и выберите одно из предварительно настроенных [рабочих мест](#). После смены рабочего места необходимо выполнить синхронизацию (Рис. 3).

Рис. 3 — Синхронизация после перехода на новое рабочее место



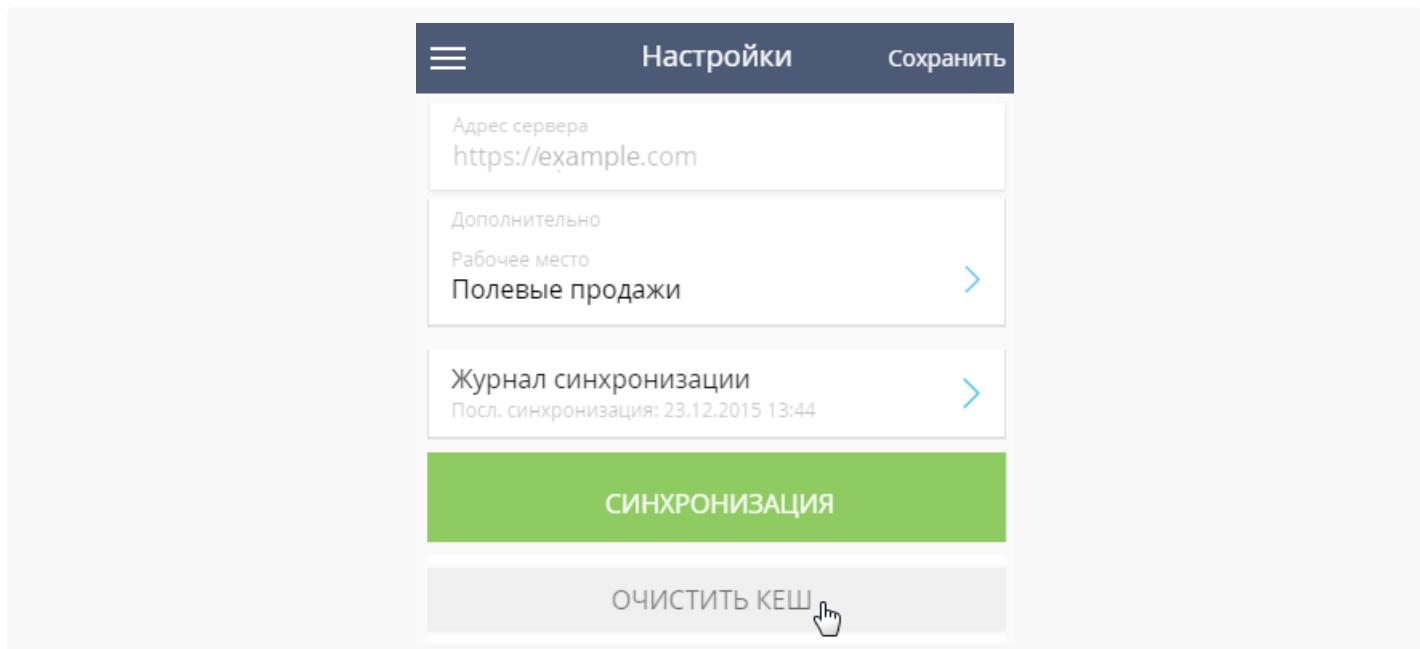
**На заметку.** Настройка рабочих мест мобильного приложения осуществляется в основном приложении.

## ОЧИСТИТЬ КЭШ И ВЫПОЛНИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ

Во время синхронизации с основным приложением Creatio в мобильное приложение загружается структура базы данных и другая информация из основного приложения Creatio.

При изменении структуры (например, если были добавлены разделы мобильного приложения или детали на странице раздела) происходит обновление структуры в мобильном приложении. Для корректной синхронизации измененной структуры необходимо удалить предыдущую структуру базы данных и сами данные, хранящиеся в кэше мобильного приложения. Для этого нажмите на кнопку [ Очистить кэш ] (Рис. 4).

Рис. 4 — Очистка кэша мобильного приложения



**На заметку.** При очищении кэша мобильного приложения данные, не синхронизированные с основным приложением Creatio, будут удалены. Чтобы сохранить такие данные, выполните синхронизацию перед очисткой кэша.

## Режимы работы приложения

В мобильном приложении Creatio вы можете работать в режимах online или offline. Используемый режим необходимо указать в системной настройке “Режим работы мобильного приложения” (код “MobileApplicationMode”) основного приложения Creatio.

**На заметку.** Во всех режимах работы на мобильном устройстве будут отображаться только те данные, на которые у вас есть права доступа.

### Режим online

Если вы выбрали режим работы online, то нет необходимости периодически выполнять синхронизацию. Обмен информацией происходит напрямую с сервером Creatio благодаря автоматической синхронизации. Например, если вы создали задачу в мобильном приложении, то она сразу же отобразится в основном приложении, и наоборот. Во время работы в online-режиме при стабильном соединении в правом верхнем углу приложения отображается значок .

### Гибридный режим

**Гибридный режим** является частным случаем online режима. Он позволяет работать с данными в отсутствие стабильного соединения с сервером. Гибридный режим **включается автоматически**, когда у пользователя пропадает доступ к сети Интернет. В гибридном режиме есть возможность:

- Работать с недавними записями во всех разделах. Недавними считаются последние 10 записей, с которыми работал пользователь.
- Создавать новые записи.
- Работать с расписанием.

Во время работы в гибридном режиме без доступа к интернету в правом верхнем углу приложения отображается значок .

После восстановления доступа к сети выполняется автоматическая синхронизация с основным приложением.

**На заметку.** Гибридный режим недоступен при использовании приложений Marketplace Creatio [Field sales for Creatio](#) и [Pharma Creatio](#).

**Важно.** Если в одну и ту же запись вносились изменения (например, изменилась длительность активности) и в основном, и в мобильном приложении, то условия сохранения таких изменений после синхронизации зависят от очередности их внесения. В системе останутся те данные, которые были сохранены последними.

### Режим offline

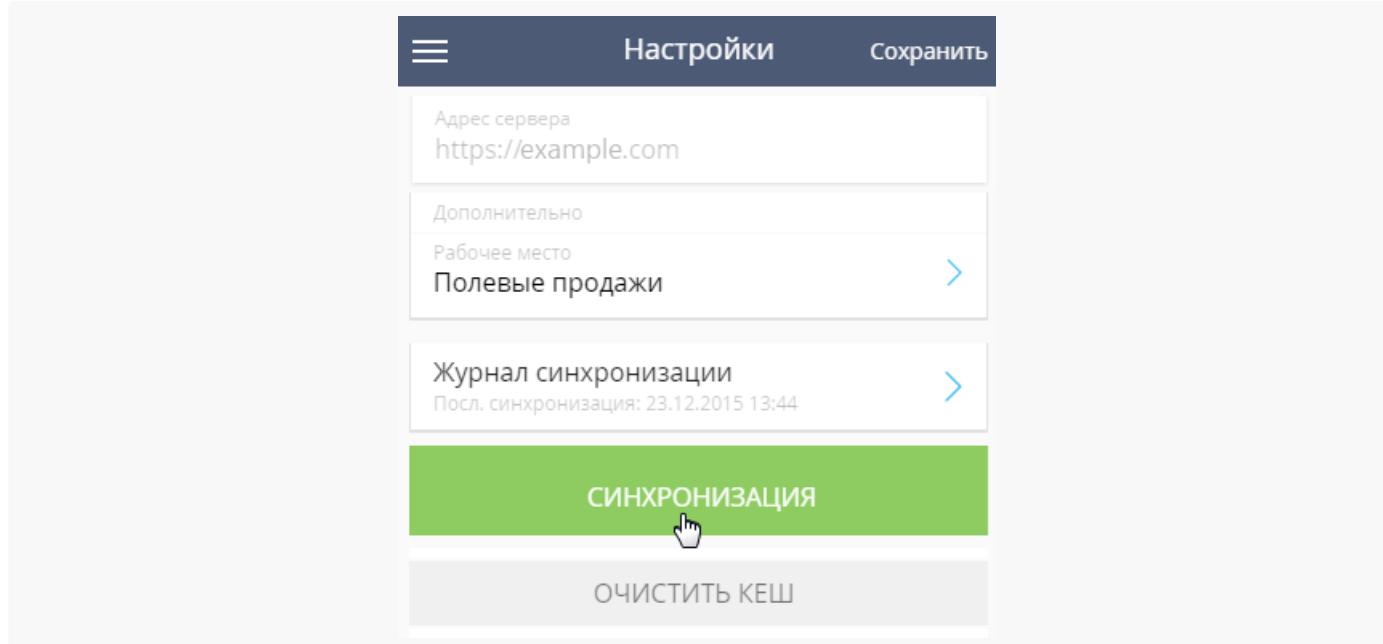
При использовании режима работы **offline** необходимо периодически вручную выполнять синхронизацию с основным приложением Creatio. Синхронизация с основным приложением выполняется с помощью веб-сервиса DataService.

Изменения, внесенные в мобильном приложении, сохраняются на сервере Creatio только после выполнения синхронизации с основным приложением и наоборот. Если при синхронизации возникли конфликты, то информация о них отобразится в журнале синхронизации.

Для выполнения синхронизации в режиме offline:

1. Нажмите кнопку меню  и выберите [Настройки].
2. На открывшейся странице нажмите кнопку [Синхронизация] (Рис. 5)

Рис. 5 — Запуск синхронизации мобильного приложения



В результате в мобильном приложении отобразятся данные из основного приложения, а в основном приложении появятся данные, которые были созданы в мобильном приложении.

**Важно.** Если в одну и ту же запись вносились изменения (например, изменялась длительность активности) и в основном, и в мобильном приложении, то условия сохранения таких изменений после синхронизации зависят от очередности их внесения. В системе останутся те данные, которые были сохранены последними.

Например, в основном приложении настроен бизнес-процесс, согласно которому при переводе продажи на следующую стадию в системе создается активность. При переводе продажи на такую стадию в мобильном приложении выполнится синхронизация с основным приложением. В основном приложении отработает логика создания активности, после чего активность отобразится в мобильном приложении пользователя.

Пользователь, работающий в режиме **online**, не заметит данной специфики, поскольку работа проходит напрямую с сервером. Новая активность в мобильном приложении появится сразу же после отработки бизнес-процесса, без запуска синхронизации. Пользователю, который работает **offline**, для получения

активности необходимо выполнить синхронизацию.

## Журнал синхронизации

Журнал синхронизации доступен только в offline режиме. Он отображает дату последней синхронизации и фиксирует записи, по которым возникли конфликты при синхронизации с основным приложением.

На вкладке [ Лог ] содержится список записей, по которым возник конфликт при последней синхронизации. Для каждой записи указывается причина конфликта.

На вкладке [ Данные для экспорта ] содержатся данные, которые не были экспортированы в основное приложение при синхронизации.

В зависимости от причины конфликта синхронизации при нажатии на запись в логе могут быть доступны следующие действия:

- [ Отменить изменение ] — отменяет все внесенные в запись изменения и удаляет запись из журнала синхронизации. При этом локальная запись перезаписывается записью с сервера. Например, администратор забрал у вас права на редактирование типа контрагента. Вы вносите изменения в поле [ Тип контрагента ], и при синхронизации возникает конфликт. Чтобы решить его, вы можете отменить внесенные изменения, а затем запустить синхронизацию. Детально пример с конфликтом синхронизации по причине недостатка прав рассмотрен в статье [Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением](#).
- [ Перейти к записи ] — открывает запись, в которую вы можете внести изменения. Например, администратор сделал обязательным для заполнения поле, которое прежде можно было оставить пустым. Вы добавили нового контрагента, не заполнив это поле, и при синхронизации возник конфликт. Чтобы решить его, вы можете перейти к записи и заполнить это обязательное поле, а затем запустить синхронизацию.
- [ Запросить права доступа ] — открывает мобильный почтовый клиент с шаблоном нового email-сообщения — запросом на предоставление нужных прав доступа для завершения синхронизации.

**На заметку.** Чтобы запросы отправлялись администратору, который настраивает права доступа, его email-адрес должен быть указан в системной настройке “Email для запросов на права доступа” (код “MobileEmailForPermissionRequests”).

## Выполнить шаги процесса

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

После запуска бизнес-процесса в системе выполняется последовательность шагов (действий). В ходе выполнения бизнес-процесса Creatio предлагает ввести недостающие данные (например, указать результат действий, выполненных вне системы) либо принять решение, выбрав один из вариантов дальнейшего выполнения процесса.

Шаги процесса могут выполняться:

- Автоматически, например, если необходимо удалить записи, которые соответствуют заданным условиям.

- С участием пользователя, например, когда в ходе процесса открывается страница записи, которую пользователю необходимо заполнить. В этом случае процесс продолжит выполнение после завершения пользователем необходимых действий — заполнения и сохранения страницы записи.

Если для шага процесса, предусматривающего действия пользователя, включено выполнение в фоновом режиме, то такой шаг не начнет выполняться, пока вы не кликните на соответствующую задачу на вкладке [Задачи по бизнес-процессам] коммуникационной панели. При этом все шаги процесса — действия системы — будут выполняться в фоновом режиме без отображения маски загрузки.

Если для шага процесса, предусматривающего участие пользователя, не включено выполнение в фоновом режиме, то в момент перехода к такому шагу будет открываться страница этого шага, прерывая любые действия, которые в этот момент вы выполняете в Creatio.

Если вы являетесь ответственным за выполнение какого-либо шага бизнес-процесса, то соответствующая задача отобразится для вас на вкладке [Задачи по бизнес-процессам] коммуникационной панели. Создание задачи по бизнес-процессу на коммуникационной панели зависит от того, настроено ли выполнение шага в фоновом режиме.

**На заметку.** Настроить выполнение элементов в фоновом режиме можно, перейдя в расширенный режим [панели настройки элемента](#) в дизайнере процессов.

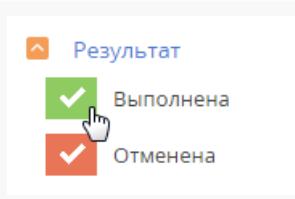
Для получения детальной информации по каждому шагу процесса используйте подсказки, которые могут быть добавлены автором процесса. Подсказки доступны на странице выполнения шага при нажатии кнопки ⓘ.

Рассмотрим различные типы пользовательских действий подробнее.

## Выполнить активности процесса

Если процессу необходимо выполнить задачу, то по процессу создается активность. Процесс перейдет к следующему шагу только после завершения активности и указания ее результата (Рис. 1). При этом перечень возможных результатов может быть ограничен только теми значениями, которые предусмотрены в данном элементе процесса.

Рис. 1 — Выбор результата активности, выполняемой по процессу



Если вы не можете завершить активность сразу же при ее активации, то укажите новые дату и время в полях [Начало] и [Завершение] страницы активности, а затем сохраните запись. К этому шагу вы сможете вернуться позже.

**На заметку.** Активности, созданные по процессу, доступны в разделе [Активности] наряду с обычными записями, добавленными вручную.

## Заполнить страницы записей

В ходе выполнения бизнес-процесса система может предложить заполнить страницу новой или ранее созданной записи. Например, ввести информацию по новому контакту или указать состояние существующего документа (Рис. 2).

Рис. 2 — Заполнение страницы записи по процессу

The screenshot shows a contact record for Kirdin Anatolij Aleksandrovich. At the top, there's a green 'СОХРАНИТЬ' (Save) button with a cursor icon, and a blue 'ВЫПОЛНИТЬ ПОЗЖЕ' (Execute Later) button. Below the buttons, a message says 'Собрать информацию о клиенте в открытых источниках'. The contact details include a photo, a progress bar at 100%, and fields for 'ФИО' (Kirdin Anatolij Aleksandrovich), 'Контрагент' (Rondo), 'Тип' (Контактное лицо), 'Ответственный' (Mirnyj Evgenij), and 'Мирный Евгений'.

Процесс перейдет к следующему шагу после сохранения записи. При этом в процессе могут быть установлены дополнительные условия, чтобы действие считалось выполненным. Например, определенные поля должны быть заполнены.

Если невозможно завершить шаг сразу же после активации, то его можно отложить. Для этого нажмите кнопку [ Выполнить позже ]. Откроется дополнительная область, в которой необходимо указать новые дату и время выполнения шага (Рис. 3).

Рис. 3 — Перенос шага процесса

The screenshot shows a contact record with a scheduled step. The 'Начало' field is set to '26.11.2015 10:25'. The 'Ответственный' field is 'Мирный Евгений'. A note in the 'Заголовок' field reads 'Собрать информацию о клиенте в открытых источниках'. At the bottom, there are 'ПЕРЧНЕСТИ' (Next) and 'ОТМЕНА' (Cancel) buttons, with 'ПЕРЧНЕСТИ' having a cursor icon over it.

## Ответить на вопрос

Процесс может отображать страницу с вопросом. Вы можете выбрать один или несколько вариантов ответа (Рис. 4) в зависимости от настроек процесса. Ваш выбор, в свою очередь, определяет дальнейший ход выполнения процесса.

Рис. 4 — Пример вопроса, отображаемого в ходе выполнения процесса

Вопрос

Что я могу для вас сделать? GO

**СОХРАНИТЬ**   ВЫПОЛНИТЬ ПОЗЖЕ   ЗАКРЫТЬ

Нужно провести еще одну встречу?

Да  
 Нет

Процесс перейдет к следующему шагу после выбора варианта и сохранения страницы.

Если вы не можете ответить на вопрос сразу при активации шага, то отложите его, нажав кнопку [Выполнить позже].

## Заполнить произвольную страницу

При выполнении бизнес-процесса может открыться специальная страница для заполнения. На произвольной странице можно заполнить определенные поля или нажать кнопки, недоступные при обычной работе с системой вне бизнес-процесса. Например, процесс может отобразить страницы для пошагового заполнения анкеты с произвольными кнопками, возможностью ввода комментариев, выбора значений из справочников и т. д. (Рис. 5).

Рис. 5 — Пример произвольной страницы, открываемой по процессу

Результат встречи

Укажите детальный результат встречи i

ДАЛЕЕ   ОТМЕНА   ЗАКРЫТЬ

Результат   Нужна еще одна встреча

Процесс перейдет к следующему шагу только после выполнения всех необходимых действий на этой странице.

Если вы не можете завершить шаг сразу при его активации, то отложите его, нажав кнопку [Закрыть].

**На заметку.** В виде произвольных страниц, отображаются элементы [\[Преднастроенная страница\]](#)

и [\[Автогенерируемая страница\]](#).

# Работа с визами

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Используйте функциональность визирования, если необходимо согласовать и утвердить любую запись в системе, например, согласовать у руководителя приказ, служебную записку и т. д. Виза может быть установлена (утверждена или отклонена):

- Определенным сотрудником, например, руководителем отдела.
- Одним из сотрудников, входящих в выбранную роль, например, "Администрация", "Финансовый отдел" и др.

**На заметку.** Если необходимо, чтобы один и тот же документ был завизирован двумя разными сотрудниками, например, ответственным за документ и его руководителем, то необходимо создать в системе две визы.

По умолчанию функциональность визирования доступна в разделах [\[Документы\]](#), [\[Счета\]](#) и [\[Заказы\]](#). Настроить визирование вы можете в любом разделе Creatio.

Если кто-либо передал запись вам на утверждение, то вы можете утвердить, отклонить или переслать ее другому сотруднику. Это можно сделать следующими способами:

- В [центре уведомлений](#) коммуникационной панели.
- На [вкладке \[Визы\]](#) страницы записи раздела.
- На панели действий [страницы записи](#).

## Настройте визирование

Для настройки визирования в любом разделе системы необходимо:

1. Включить функциональность визирования в мастере раздела.
2. Настроить процесс визирования в дизайнере процессов или дизайнере кейсов.

### 1. Включить визирование в разделе

1. Из реестра нужного раздела перейдите в мастер раздела по команде [\[Открыть мастер раздела\]](#) меню кнопки [\[Вид\]](#).
2. На вкладке [\[Раздел\]](#) установите признак [\[Доступно визирование в разделе\]](#).
3. Сохраните изменения. Процесс сохранения может занять некоторое время.

После подключения визирования:

- На страницах записей раздела появится вкладка [\[Визы\]](#) (Рис. 1). Для отображения вкладки может

потребоваться обновить страницу записи.

- У визирующих появится новая вкладка в центре уведомлений, на которой они смогут просматривать и обрабатывать визы. На вкладке также можно скрыть визы, назначенные на подчиненных, если установить признак в поле [ Показать только мои визы ] (Рис. 2).

**На заметку.** Включение визирования в мастере разделов не инициирует автоматическое создание бизнес-процесса или кейса для визирования. Процесс нужно настроить отдельно.

**Важно.** После включения визирования в разделе снять признак [ Доступно визирование в разделе ] невозможно. Если вы не используете эту функциональность, то для отключения необходимо удалить вкладку [ Визы ] со страницы раздела.

Рис. 1 — Вкладка [ Визы ] на странице записи раздела [ Документы ]

Рис. 2 — Вкладка с уведомлениями о необходимости визирования

## 2. Настроить процесс визирования

Процесс визирования можно настроить:

- В [дизайнере процессов](#). Используйте этот вариант, если процесс визирования сложный и

многоэтапный. Виза может создаваться в соответствии с настройками элемента [ *Визирование* ] в бизнес-процессе.

- В [дизайнере кейсов](#). Используйте этот вариант, если процесс простой, не содержит сложных условий и переходов, а также, если его сложно структурировать. Виза будет создаваться автоматически при переходе на соответствующий шаг кейса.

## Визировать запись

Вы можете визировать запись в центре уведомлений коммуникационной панели, на панели действий страницы записи или на вкладке [ *Визы* ] страницы записи раздела.

Чтобы визировать запись на вкладке [ *Визы* ]:

1. Откройте страницу записи нужного раздела, например, [ *Счета* ].

**На заметку.** По умолчанию функциональность визирования доступна в разделах [ *Договоры* ], [ *Счета* ] и [ *Заказы* ]. [Добавить вкладку](#) в любой другой раздел вы можете в мастере разделов.

2. Перейдите на вкладку [ *Визы* ].
3. На детали [ *Визы* ] выделите нужную запись и в меню действий детали, открывающемуся по кнопке , выберите [ *Утвердить* ].

## Действия с визами

Работа с визами ведется с помощью дополнительных команд в меню действий детали [ *Визы* ].

[ *Показать все визы* ]/[ *Показать актуальные визы* ] — отобразить все добавленные визы по записи или только визы, для которых не установлен признак [ *Отменена* ]. По умолчанию отображаются только актуальные визы.

[ *Утвердить* ] — визирование с положительным результатом. При подтверждении действия состояние визы меняется на “Положительная”.

**На заметку.** По умолчанию утверждение визы выполняется без необходимости указывать комментарий. Необходимость заполнения поля [ *Комментарий* ] задается в системной настройке “Утверждать визу без указания комментария” (код “AcceptApprovalWithoutComment”).

[ *Отклонить* ] — визирование с отрицательным результатом. При выборе действия открывается дополнительное окно для добавления комментариев к визированию. При подтверждении действия состояние визы меняется на “Отрицательная”.

[ *Сменить визирующего* ] — делегирование визы другому сотруднику. Действие доступно для пользователей, которые имеют право на визирование, если у визы установлен признак [ *Разрешено делегирование* ] и не заполнено поле [ *Делегирована от* ]. При выборе действия открывается перечень пользователей и групп пользователей, составляющих организационную структуру вашей компании. Выбранный пользователь будет указан в поле [ *Визирующий* ], а текущий пользователь будет указан в поле [ *Делегирована от* ].

[ *Удалить* ] — удаление выбранной визы. Право на удаление имеет администратор. Удаление визы

возможно только в тех случаях, когда она уже утверждена/отклонена или отменена.

Команды [ Утвердить ], [ Отклонить ] и [ Сменить визирующего ] выполняются для виз в состоянии "Ожидает визирования", у которых не установлен признак [ Неактуальна ].

Получение email-уведомлений о необходимости визирования и о его ходе настраивается в свойствах элемента [ Визирование ] в бизнес-процессе или кейсе.

Подробнее о визировании в мобильном приложении: [Визировать запись](#).

## Реестр раздела

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Данные в разделах системы и на некоторых деталях на страницах представлены в виде реестров. Реестр представляет собой список записей, каждая из которых состоит из набора полей.

В **списочном представлении** данные отображаются в виде простой таблицы, где каждой записи раздела соответствует только одна строка. Такое представление обычно используется для разделов, в которых для поиска записей достаточно кратких сведений о них. Например, для базы знаний.

В **плиточном представлении** можно отобразить больше информации о записях разделов. Данные в плиточном представлении выводятся в несколько строк. Только в этом представлении в реестре могут отображаться миниатюры картинок, например, фото контакта или логотип контрагента.

При открытии страницы записи реестр отображается в дополнительном **вертикальном представлении**. Данные реестра отображаются в одну колонку, при этом каждому полю записи соответствует отдельная строка вертикального реестра. При переходе от записи к записи вертикального реестра справа отображается детальная информация по выбранной записи.

В Creatio предусмотрена возможность редактирования записей в самом реестре, без перехода к их страницам. **Редактируемый реестр** используется в системе для тех сущностей, которые необходимо редактировать быстро и часто.

Значения email- и веб-адресов отображаются в реестре в виде ссылок. При нажатии на веб-адрес в соседнем окне браузера открывается указанная веб-страница. При нажатии на email-адрес открывается окно создания нового сообщения в почтовом клиенте, который используется по умолчанию.

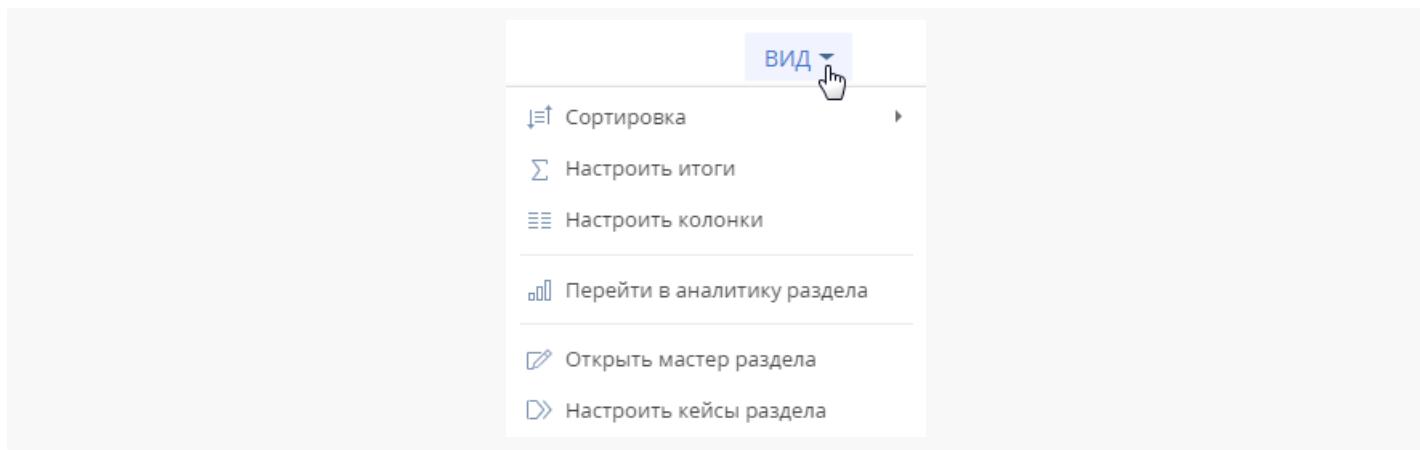
Также некоторые другие значения отображаются в реестре в виде ссылок, позволяя быстро переходить по записям системы. Например, в разделе [ Активности ] значение поля [ Ответственный ] является ссылкой, благодаря чему можно из реестра активностей перейти к просмотру страницы ответственного по той или иной активности.

**На заметку.** Данные, представленные в Creatio в виде списка, можно выгрузить в формате \*.xlsx для обработки и дальнейшего [экспорта в Excel](#).

Для массового добавления записей в Creatio используйте [импорт данных](#).

Внешний вид реестра, набор отображаемых полей и сортировку данных вы можете настроить индивидуально. Вы также можете отобразить сводную информацию по записям раздела. Для настройки реестра используйте меню [ Вид ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Меню настройки реестра



## Настроить колонки

Любой реестр может быть настроен индивидуально для каждого пользователя системы. Вы можете определить перечень отображаемых колонок, их ширину и стиль.

В реестре можно отобразить колонки не только текущего, но и связанных объектов. Например, в реестре раздела [ Контрагенты ] вы можете отобразить основной контакт каждого контрагента, а также его должность.

Кроме того, в реестре можно отобразить агрегирующие колонки, отображающие сводную информацию по подчиненным объектам. Например, для контрагентов можно рассчитать количество активностей по каждой компании, для контактов — дату последнего звонка по каждому клиенту и т. д.

**На заметку.** Объекты, у которых текущий объект указан в каком-либо из полей, называются подчиненными объектами или объектами с обратной связью.

Название связанной колонки формируется по принципу “Объект.Колонка”, например, “Основной контакт.Должность” или “Контрагент.Город”. Название агрегирующей колонки формируется по принципу “Функция(Объект (как связан)).Колонка”. Например, в колонке “Максимум(Активность (по колонке Контакт).Завершение)” реестра контактов отображается дата последней активности по каждому клиенту. Заголовок колонки, отображаемый в реестре, можно настроить индивидуально.

Страница настройки колонок открывается по команде [ Настроить колонки ] меню кнопки [ Вид ].

Для **добавления** новой колонки нажмите кнопку :

- в свободной ячейке. В списочном представлении эта кнопка срабатывает только при наличии в строке пустых ячеек. В плиточном представлении при отсутствии пустых ячеек в строке по нажатию кнопки будет добавлена новая строка.
- возле границы любой из колонок. Для этого выделите колонку и нажмите кнопку возле любой из ее границ, в зависимости от того, какое положение должна занимать новая колонка относительно выделенной ([Рис. 2](#)).

Рис. 2— Добавление колонки между существующих

Название	Тип
Последнее изменение	Автор
	<span style="color: blue;">+</span> <span style="color: blue;">✎</span> <span style="color: blue;">×</span> <span style="color: blue;">+</span>

Для **настройки параметров отображения** колонки выберите ее и нажмите ✎. На открывшейся странице вы сможете изменить или скрыть заголовок колонки, указать функцию и фильтры для расчета агрегирующей колонки, выбрать стиль отображения.

**На заметку.** Настройка колонки [ Скрыть заголовок ] доступна только в выбранном плиточном представлении реестра.

Для **скрытия** колонки из реестра выделите ее мышью и нажмите ×. Если в плиточном представлении после удаления колонки в строке не остается больше колонок, то строка скрывается.

Для **изменения ширины** колонки наведите курсор мыши на правую границу колонки, и когда граница станет голубой, захватите и потяните в нужную сторону ([Рис. 3](#)). Если в строке нет пустых ячеек, то расширение или сужение колонки повлечет за собой изменение ширины соседних колонок.

Рис. 3 — Изменение ширины колонок

ФИО контакта	Должность	Рабочий телефон
<span style="color: blue;">+</span> Город <span style="color: blue;">✎</span> <span style="color: blue;">×</span> <span style="color: blue;">+</span>	Email	Мобильный телефон

Для **перемещения** колонки выделите ее и, удерживая левую клавишу мыши, перетяните на новое место ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Перемещение колонки

ФИО контакта	Email	Должность	
Контрагент			

Для **сохранения** настройки колонок нажмите кнопку [ Сохранить ]. При этом изменения будут сохранены для текущего пользователя системы. Если необходимо сохранить настройку колонок для всех пользователей системы, то выберите команду [ Сохранить для всех пользователей ] кнопки [ Сохранить ]. Команда [ Сохранить для всех пользователей ] доступна, если администратором системы пользователю предоставлено право на выполнение системной операции [ Настстройка реестра для всех пользователей ].

**На заметку.** Чтобы отменить пользовательскую настройку колонок во всех разделах, нажмите кнопку [ Восстановить настройки по умолчанию ] в профиле пользователя. Подробнее читайте в блоке “[Управление пользователями](#)”.

## Добавить колонку текущего объекта

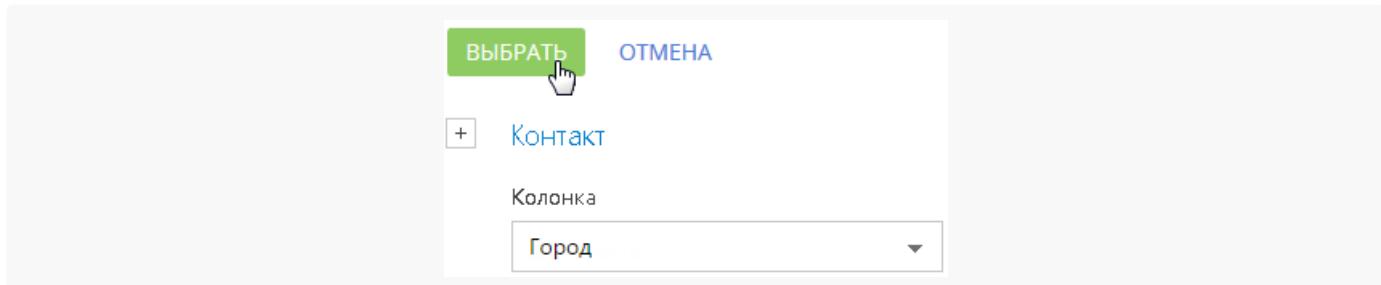
Рассмотрим последовательность действий для добавления в реестр колонок текущего объекта.

**Пример.** Необходимо отобразить в разделе [ Контакты ] колонки [ Город ] и [ Департамент ].

Для этого:

1. Перейдите в раздел [ Контакты ].
2. В меню кнопки [ Вид ] выберите команду [ Настроить колонки ].
3. На странице настройки колонок нажмите кнопку
4. Выберите колонку, которую необходимо отобразить, например, “Город”. Нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Выбор колонки для отображения



5. В области управления колонками выделите мышью добавленную колонку и настройте для нее необходимую ширину ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Настройка ширины колонки

ФИО контакта	Должность	Рабочий телефон
+ Город	Email	Мобильный телефон

6. Аналогичным образом добавьте колонку [ Департамент ]. Оцените результат в режиме предпросмотра ([Рис. 7](#)). Нажмите кнопку [ Сохранить ].

Рис. 7 — Пример настройки колонок в разделе [ Контакты ].

	Авдоров Сергей Валентинович	Должность Директор	Рабочий телефон +7 495 780 80 82
Город Москва		Департамент Администрация	
	Валевский Андрей Георгиевич	Должность Руководитель отдела	Рабочий телефон +7 495 780 80 93
Город Москва		Департамент Разработка	

## Добавить агрегирующую колонку

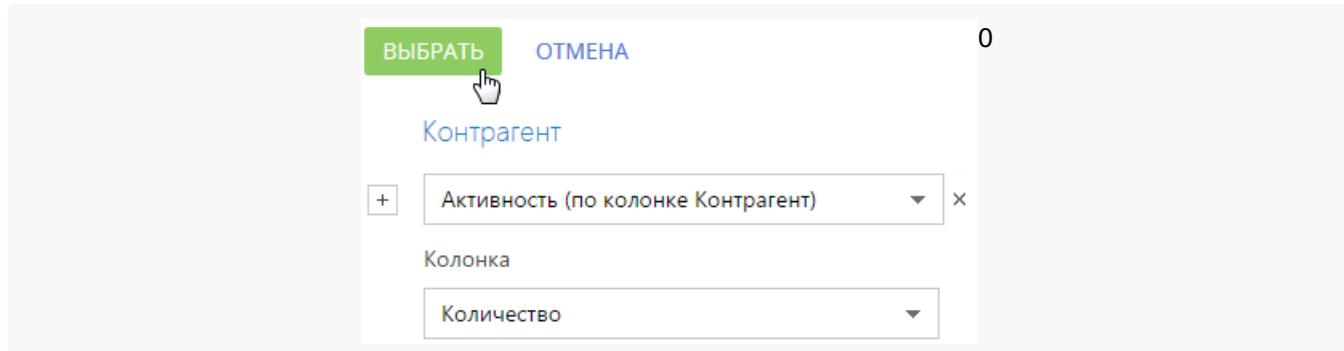
Вы можете отобразить в реестре агрегирующие колонки по связанным объектам. Например, для объекта “Контрагент” можно получить сводную информацию по связанному объекту “Активность”.

**Пример.** Необходимо отобразить в разделе [ Контрагенты ] количество активностей по контрагенту, ответственным по которым был текущий контакт.

Для этого:

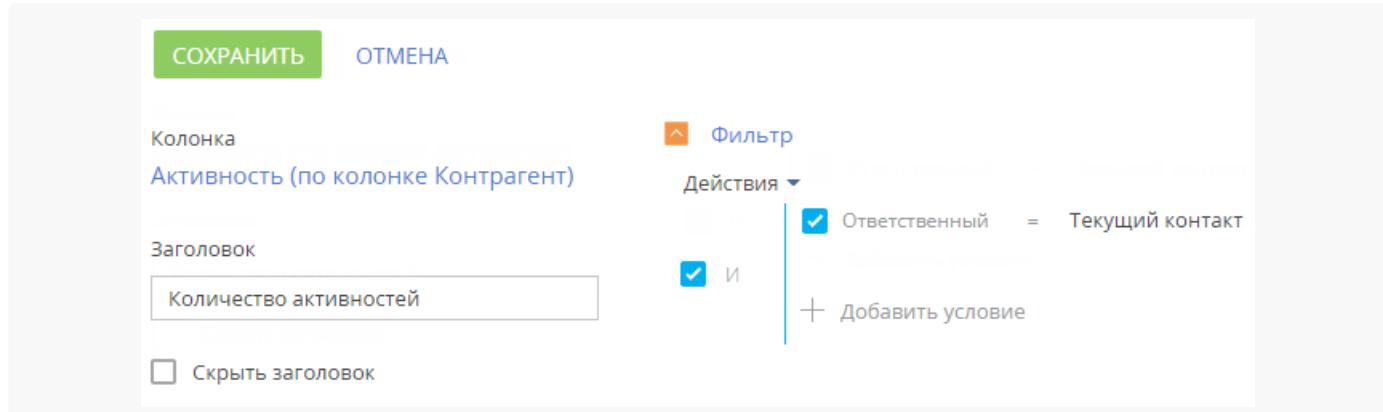
1. Перейдите в раздел [ Контрагенты ].
2. В меню кнопки [ Вид ] выберите команду [ Настроить колонки ].
3. На странице настройки колонок нажмите кнопку .
4. В открывшемся окне выбора колонки:
  - a. Нажмите кнопку [ + ] возле наименования объекта.
  - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью, например, “Активность (по колонке [ Контрагент ])”.
  - c. В поле [ Колонка ] укажите колонку связанного объекта, например, “Тип”.
  - d. Нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 8](#)).

Рис. 8 — Выбор агрегирующей колонки



5. На открывшейся странице укажите параметры отображения выбранной колонки ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Страница настройки колонок реестра



6. Введите заголовок колонки для отображения, например, “Количество активностей”.
7. Укажите условие для фильтрации исходных данных для расчета. Например, чтобы в колонке отображалось количество активностей, по которым заданный пользователь является ответственным, установите фильтрацию [ Ответственный ]: “Текущий контакт”.
8. Нажмите кнопку [ Сохранить ] на странице настройки отображения колонки.
9. Сохраните настройку колонок.

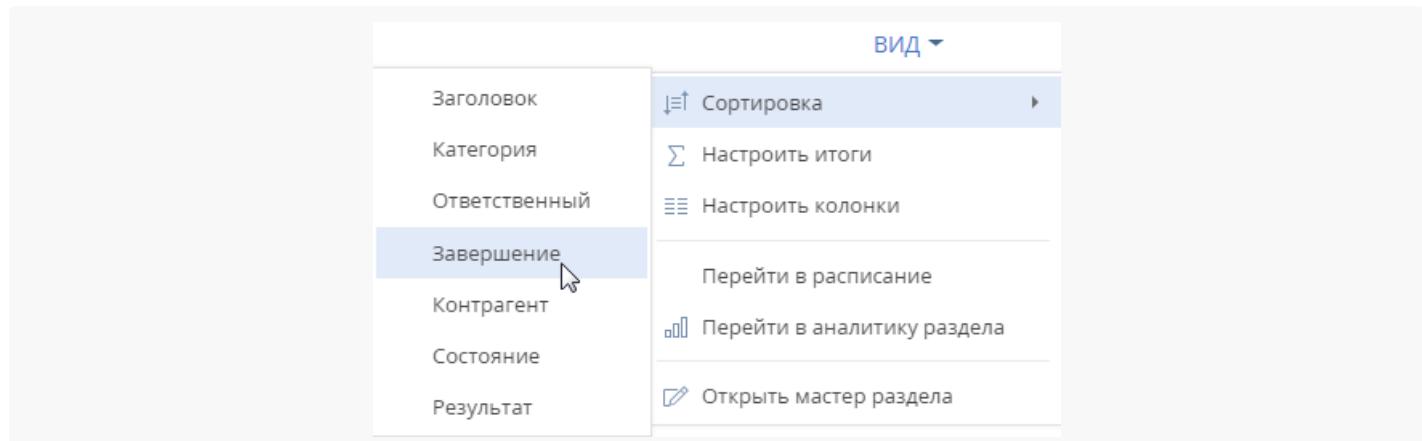
В результате в реестре контрагентов будет отображаться количество активностей выбранного пользователя по каждому контрагенту.

## Настроить сортировку записей

Для удобства работы с данными записи в разделе могут быть отсортированы по возрастанию или убыванию значений выбранной колонки.

Сортировка записей выполняется с помощью команды [ Сортировка ] меню кнопки [ Вид ]. В подменю команды отображаются те же колонки, что и на странице раздела. Рядом с названием колонки, по которой выполнена сортировка, указан способ сортировки — по возрастанию или по убыванию. Например, записи раздела [ Активности ] можно отсортировать по убыванию значений колонки [ Завершение ] ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Пример сортировки данных



Чтобы сортировать записи по колонке, выберите команду [ Сортировка ] меню кнопки [ Вид ]. Затем

выберите нужную колонку. При повторном выборе колонки порядок сортировки изменится. Для того чтобы необходимая колонка отображалась в меню, [настройте](#) колонки реестра.

В списочном представлении реестра предусмотрена дополнительная возможность — быстрая сортировка записей кликом по заголовку колонки ([Рис. 11](#)).

Рис. 11 — Быстрая сортировка данных в списочном представлении реестра

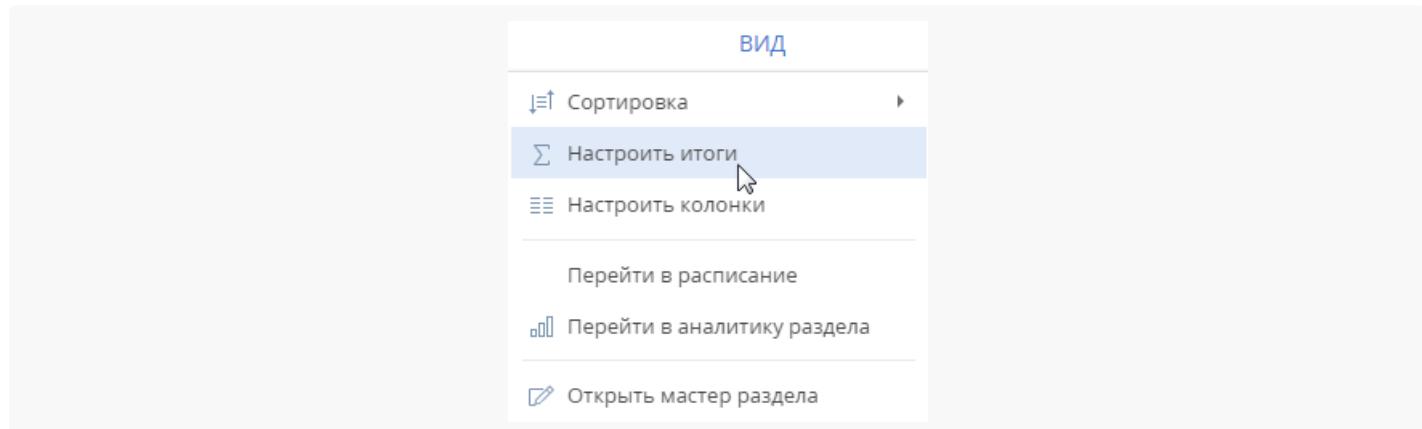
Заголовок	Завершение	Состояние
Позвонить в бухгалтерию по поводу задолженности	14.10.2014 12:57	Завершена
Заключить договор с Авдоровым	27.10.2014 19:30	В работе
Презентация	30.10.2014 13:00	Завершена
Перезвонить клиенту, уточнить получение документации	03.11.2014 11:00	Не начата

**На заметку.** Creatio автоматически сохраняет параметры сортировки записей индивидуально для каждого пользователя. Для установки сортировки по умолчанию нажмите кнопку [*Восстановить настройки по умолчанию*] в [профиле пользователя](#). При этом во всех разделах системы пользовательские настройки системы, в том числе сортировка данных, будут отменены.

## Настроить итоги по колонкам

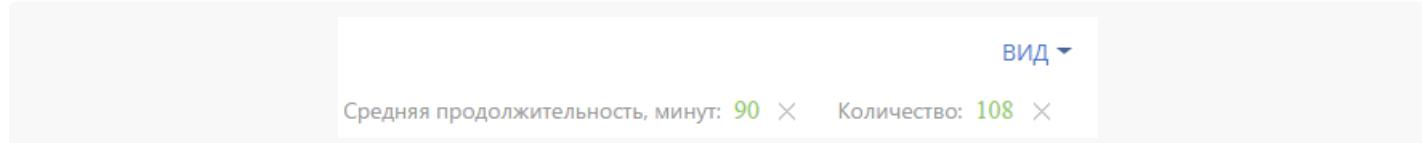
Если вам необходимо получить сводную информацию по колонкам раздела, то используйте итоги. Управление итогами осуществляется по команде [*Настроить итоги*] меню кнопки [*Вид*] ([Рис. 12](#)).

Рис. 12 — Команда [*Настроить итоги*]



Настроенные итоги отображаются в правой верхней части раздела ([Рис. 13](#)).

Рис. 13 — Область итогов в разделе



При помощи области итогов вы можете рассчитать:

- Общее количество записей (для всех колонок). Например, в разделе [ Контакты ] можно рассчитать количество зарегистрированных клиентов.
- Минимальное либо максимальное значение в колонке (для числовых колонок и колонок даты и времени). Например, в разделе [ Контрагенты ] можно определить последнюю дату регистрации новой компании.
- Сумму либо среднее значение по колонке (для числовых колонок). Например, в разделе [ Активности ] можно отобразить среднюю продолжительность активностей.

Если записи в разделе отфильтрованы (например, выбрана какая-либо [группа](#) или применен один либо несколько [фильтров](#)), то расчет итогов производится по отфильтрованным записям. Например, вы можете рассчитать количество клиентов из Москвы, если настройте соответствующий фильтр и отобразите итоги ([Рис. 14](#)).

Рис. 14 — Пример отображения итогов по отфильтрованным записям

The screenshot shows a search interface with a sidebar for filtering and a main table area. The sidebar on the left has a 'Применить' (Apply) button and a 'И' (And) operator followed by two filter conditions: 'Тип = Клиент' (Type = Client) and 'Город = Москва' (City = Moscow). Below these is a link '[Добавить условие](#)' (Add condition). The main area displays a table with two rows of data. The first row is for 'Аксиома' (Aksioma) and the second for 'Альфабизнес' (Alfabiznes). Each row includes a small profile picture, the company name, contact information (Основной контакт / Main contact), website (Web), category (Категория / Category), and country (Страна / Country). A summary at the top right indicates 'Количество: 1333' (Quantity: 1333).

Количество: 1333				
	Аксиома Основной контакт Авдоров Сергей Валентинович	Основной телефон +7 495 640 05 05	Тип Клиент	Страна Россия
	Альфабизнес Основной контакт Елисеев Андрей Николаевич	Основной телефон +7 495 277 01 96	Тип Клиент	Страна Россия

## Рассчитать количество записей

Чтобы рассчитать количество записей в разделе:

- Перейдите в нужный раздел системы.
- В меню [ Вид ] выберите команду [ Настроить итоги ].
- На открывшейся странице установите признак [ Отображать количество записей ].
- Нажмите кнопку [ Сохранить ] для сохранения пользовательской настройки.
- В результате в области итогов отобразится общее количество записей раздела.

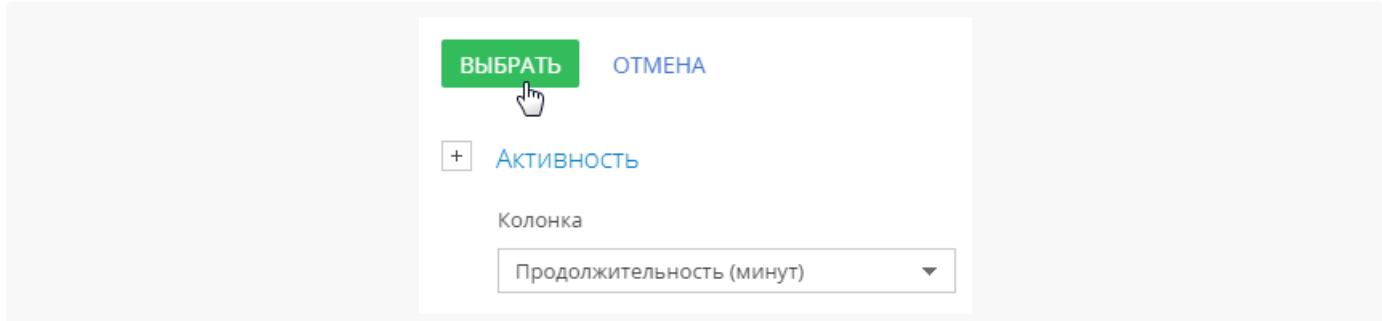
## Рассчитать итоги по значениям колонок

Настройку итогов по значениям колонок объекта рассмотрим на примере отображения средней продолжительности активностей. Для настройки:

- Перейдите в нужный раздел, например, [ Активности ].

2. В меню [ Вид ] выберите команду [ Настроить итоги ].
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [ Добавить ].
4. Выберите из списка числовую колонку, по которой необходимо отобразить итоговую информацию, например, “Продолжительность (минут)”. Нажмите кнопку [ Выбрать ] ([Рис. 15](#)).

Рис. 15 — Выбор колонки

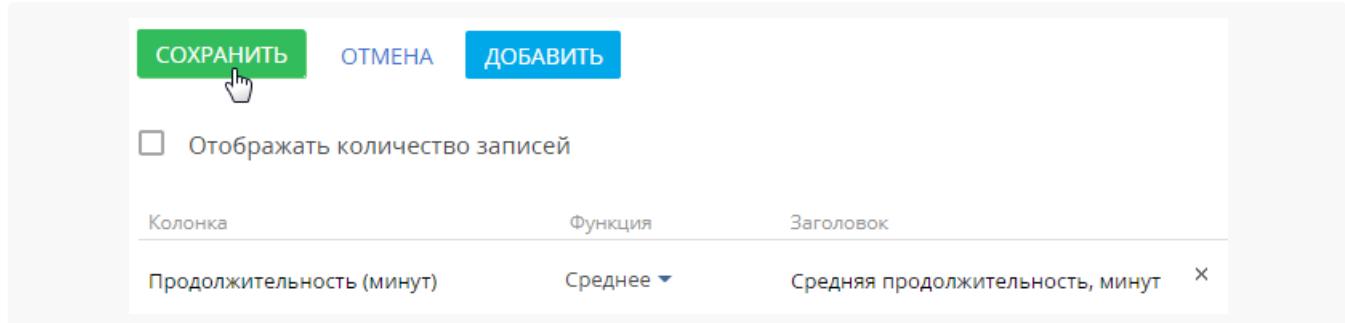


**На заметку.** Чтобы выбрать колонку подчиненного объекта, нажмите кнопку  и выберите необходимый подчиненный объект из списка.

5. На странице настройки укажите параметры отображения итоговой информации:
  - a. Выберите из списка функцию для подсчета данных, например, “Среднее”.
  - b. Внесите заголовок, который будет отображаться в области итогов, например, “Средняя продолжительность, минут”, и нажмите кнопку  .
  - c. Нажмите кнопку [ Сохранить ] для сохранения пользовательской настройки ([Рис. 16](#)).

В результате в области итогов раздела [ Активности ] отобразится средняя продолжительность по активностям.

Рис. 16 — Пример настройки итогов по значениям колонок объекта



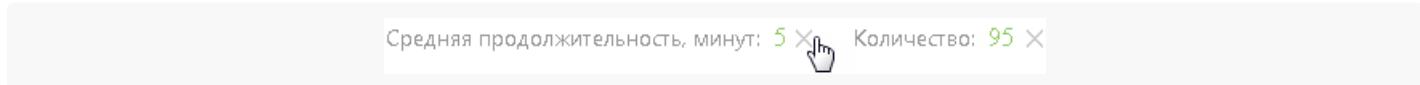
Если необходимо отобразить данные только по выбранным записям, то дополнительно установите в разделе фильтр или выберите предварительно настроенную группу. Например, укажите ответственного, категорию активности и период, за который вы хотели бы рассчитать результат.

## Отменить отображение итогов

Отменить отображение итоговой информации можно нажатием кнопки справа от записи в области

итогов ([Рис. 17](#)).

Рис. 17 — Отмена отображения итоговой информации



## Часто задаваемые вопросы по реестру

**Какое максимальное количество колонок можно вывести в реестр раздела?**

Реестр раздела может отображаться в списочном либо в плиточном представлении.

Максимальное количество колонок, которые можно вывести в **списочном представлении** — 24. Однако при выведении значительного количества колонок реестр не будет информативным, поскольку видимая область реестра ограничена размером монитора пользователя. К тому же ширина колонки адаптируется под разные разрешения мониторов. И для небольших мониторов (768px, 1024px) ширины колонки может быть недостаточно для отображения содержащейся в ней информации.

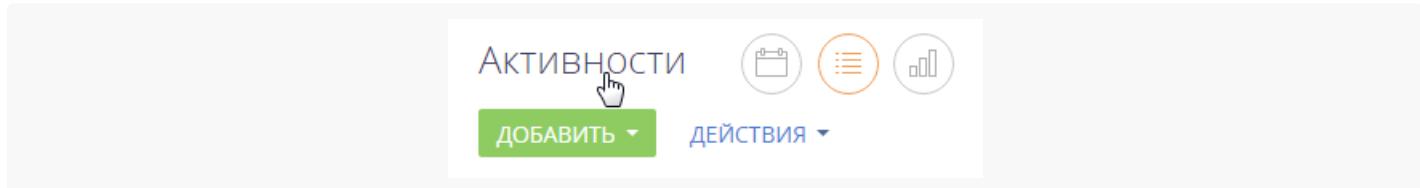
Количество колонок, которые можно вывести в **плиточном представлении** реестра, не ограничено. Однако в случае выведения значительного количества колонок быстродействие системы может снизиться из-за увеличения времени на загрузку данных из БД.

Рекомендуем продумывать, какая именно информация должна отображаться в реестре, и выводить в него оптимальное количество колонок.

**Как быстро обновить список записей реестра, не перезагружая страницу полностью?**

При выполнении изменений в реестре (например, при изменении условий фильтрации или сортировки записей реестра) может возникнуть необходимость быстро обновить список реестра, не выполняя перезагрузку всей страницы по кнопке F5 либо с помощью команды "Reload". Для обновления данных достаточно нажать на название раздела после выполнения каких-либо действий в реестре ([Рис. 18](#)).

Рис. 18 — Обновление данных реестра в разделе [ Активности ]



**Почему при экспорте отображается сообщение “У вас недостаточно прав для выполнения операции”?**

Возможно, у вас не настроены права доступа на [системную операцию](#) [ Экспорт реестра ].

## Как выгрузить содержимое деталей?

Данные с деталей можно выгрузить по команде [ Экспорт в Excel ], доступной из меню действий детали ([Рис. 19](#)).

Рис. 19 — Экспорт в Excel данных детали

Контрагент	Подраздел...	Долж...	Начало	Завершение	Текущее
Наша компания	Продажи	Спец	24.04.2015	07.03.2017	Нет
Наша компания	Продажи	Руководитель от	07.03.2017		Нет

# Группы

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Используйте функциональность групп для сегментации записей по заданным условиям фильтрации. Настроив группы, вы сможете с легкостью найти необходимые записи среди множества данных. Например, в разделе [ Контакты ] можно создать группу “Новые клиенты”, в которой будет настроен фильтр по типу контакта (“Клиент”) и дате создания записи (“Текущий месяц”). При выборе группы в разделе будут отображены только те записи, которые отвечают условиям фильтрации группы. Наиболее часто используемые группы вы можете добавить в избранные.

Одна и та же запись раздела может входить в несколько групп одновременно.

Структура групп может быть произвольной и содержать как подчиненные, так и родительские группы. При этом отсутствует какая-либо зависимость между правилами включения записей в родительские и подчиненные группы. Например, если запись входит в одну из подчиненных групп, она может не входить в родительскую группу.

Вы можете создать нужную структуру групп и определить правила наполнения групп самостоятельно. Порядок создания статических и динамических групп отличается. Удаление группы не приводит к удалению записей, которые в нее входят.

## Статические группы

**Статическая группа** (значок ) содержит только те записи раздела, которые были добавлены в нее пользователем (вручную или при конвертации из динамической группы). Например, статическими могут быть группы “VIP-клиенты” и “В черном списке”, т.к. решение о включении клиента в такие группы принимается менеджером или руководителем лично. Статические группы могут быть использованы для объединения других групп.

**Важно.** Статические группы доступны только в некоторых разделах Creatio.

## Создать статическую группу

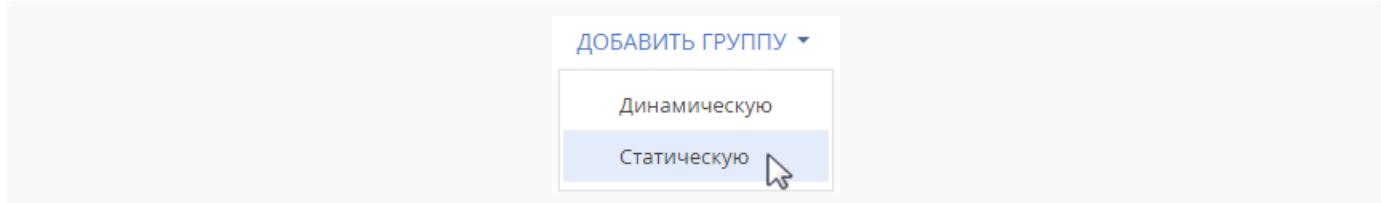
Создать статическую группу можно несколькими способами:

- Добавить и наполнить группу вручную.
- Скопировать наполнение из динамической группы.

Чтобы создать статическую группу вручную:

1. В меню [ Фильтр ] раздела выберите команду [ Показать группы ]. Отобразится дерево групп.
2. В меню кнопки [ Добавить группу ] выберите команду [ Статическую ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Добавление статической группы



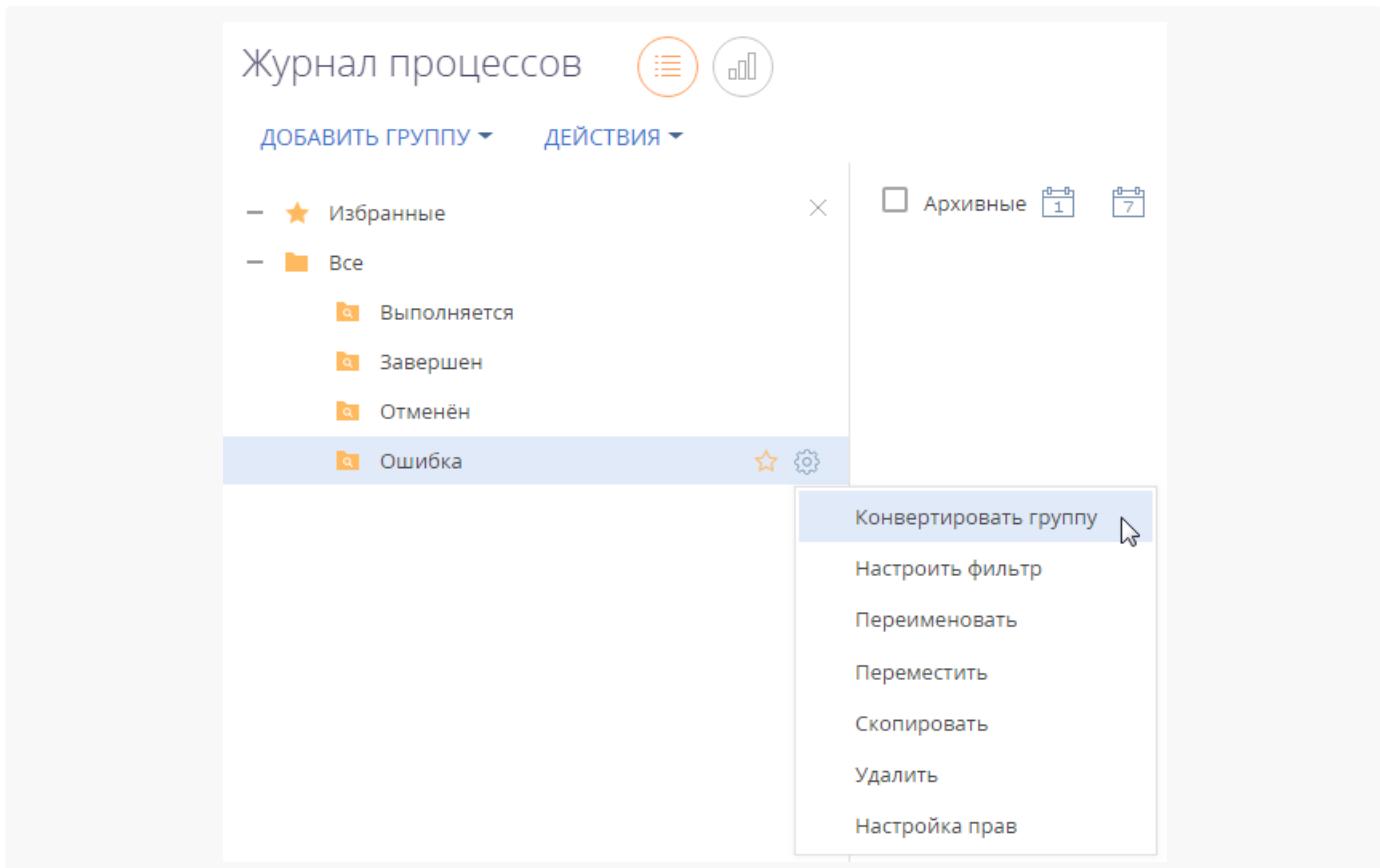
3. В открывшемся окне введите название группы и нажмите кнопку [ OK ].

В результате на странице групп раздела будет добавлена новая статическая группа. Наполнение в такую группу необходимо добавлять вручную, выбрав нужные записи и применив действие [ Поместить в группу ]. Подробнее читайте в блоке “[Добавить запись в статическую группу](#)”.

Чтобы создать статическую группу из динамической:

1. В меню [ Фильтр ] раздела выберите команду [ Показать группы ].
2. В отобразившемся дереве групп выберите динамическую группу, наполнение которой необходимо включить в статическую группу.
3. В меню кнопки выберите команду [ Конвертировать группу ] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Создание статической группы из динамической



4. В открывшемся окне введите название новой группы и нажмите кнопку [ OK ].

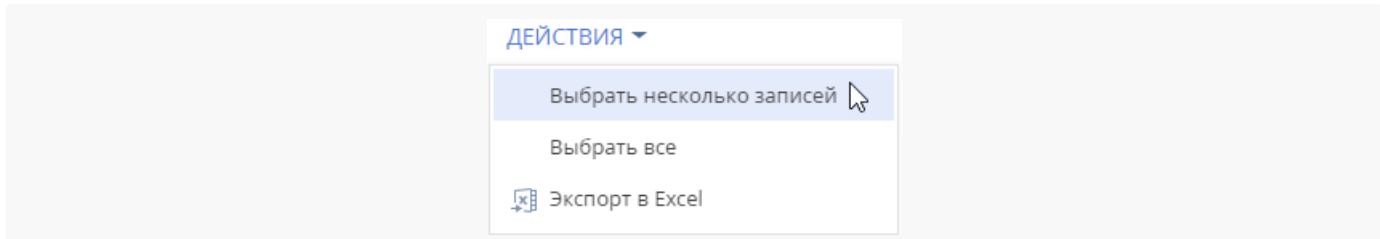
В результате у выбранной динамической группы появится подчиненная статическая, наполнение которой соответствует наполнению динамической группы на момент конвертации. В дальнейшем вы сможете вручную включать записи в группу или исключать из нее.

**На заметку.** Выполнение действия [ Конвертировать группу ] не влияет на наполнение исходной динамической группы.

## Добавить запись в статическую группу

1. В меню кнопки [ Действия ] раздела выберите команду [ Выбрать несколько записей ] ([Рис. 3](#)).

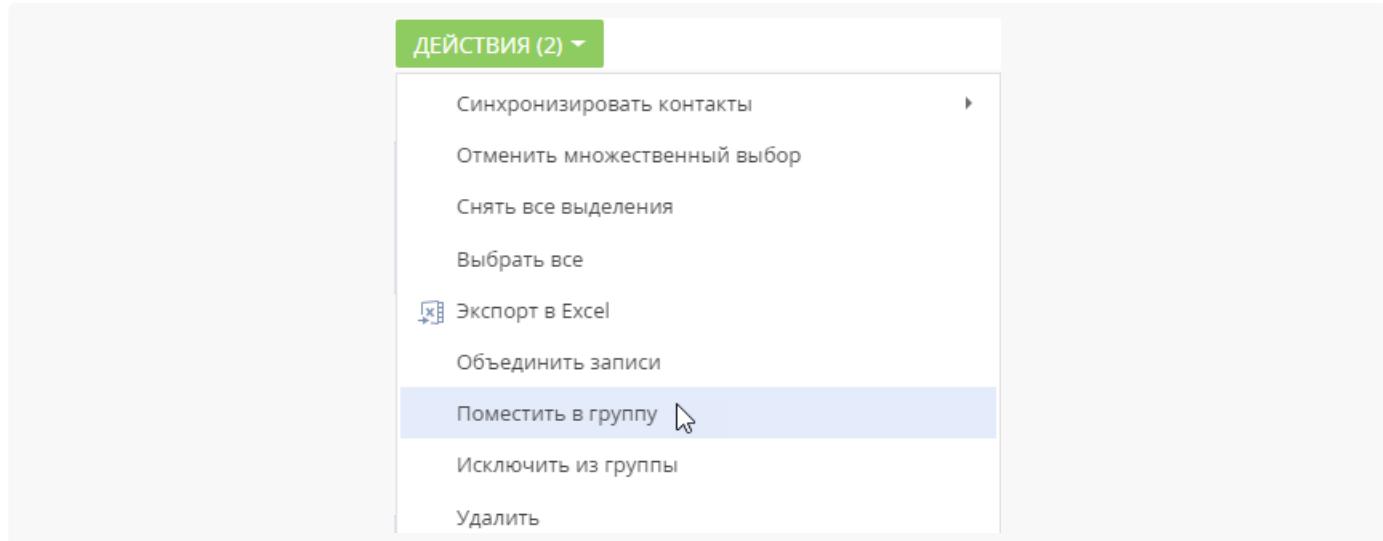
Рис. 3 — Переход в режим выбора нескольких записей



**На заметку.** Чтобы включить только одну запись в статическую группу, переходить в режим выбора нескольких записей не нужно.

2. Установите флажки напротив тех записей, которые необходимо включить в статическую группу.
3. В меню кнопки [ Действия ] выберите команду [ Поместить в группу ] ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Выбор действия для включения записи в статическую группу



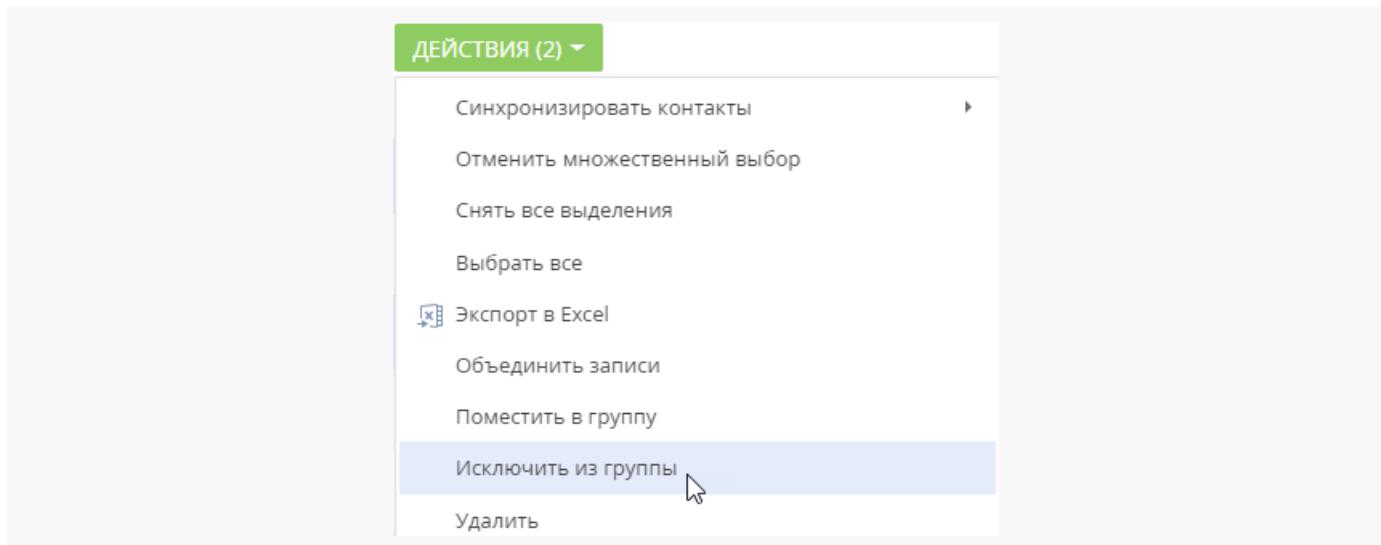
В открывшемся окне выберите необходимую группу и нажмите кнопку [ Выбрать ] (либо дважды кликните по необходимой группе).

4. В результате выбранные в разделе записи будут включены в данную статическую группу.

## Исключить запись из статической группы

1. В меню [ Фильтр ] раздела выберите команду [ Показать группы ].
2. Выберите статическую группу, из которой необходимо исключить записи.
3. В меню кнопки [ Действия ] выберите команду [ Выбрать несколько записей ].
4. Отметьте флажками те записи, которые необходимо исключить из выбранной группы.
5. В меню кнопки [ Действия ] выберите команду [ Исключить из группы ] ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Исключение записей из выбранной статической группы



В результате отмеченные записи будут исключены из выбранной статической группы.

## Динамические группы

**Динамическая группа** (значок ) содержит только те записи раздела, которые соответствуют заданным условиям фильтрации. Например, динамической может быть группа “Новые клиенты”, т.к. отобрать записи в такую группу можно, используя фильтр по дате создания записи в системе.

Включение записи в группу вручную, как и исключение из нее, возможно только для статических групп. В динамической группе запись будет отображена автоматически, если она соответствует условиям фильтрации группы. Если запись более не соответствует настроенным условиям фильтра группы, то она исключается из группы автоматически.

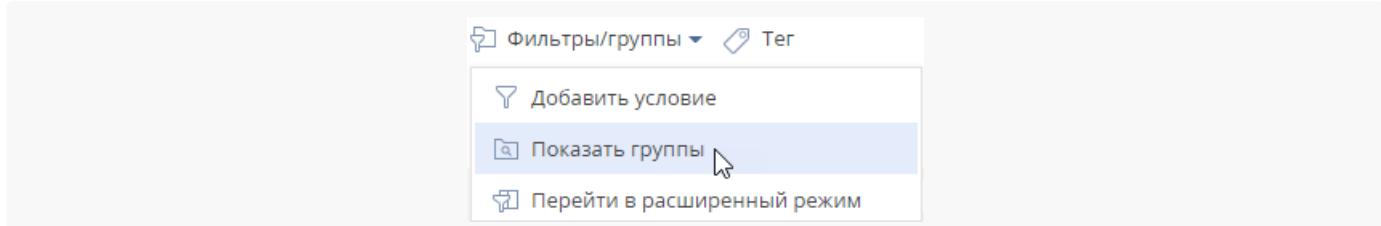
Например, в группе “Конкуренты” настроен фильтр по типу контрагента. Таким образом, в группу будут автоматически включены компании, в поле [ Тип ] которых указано значение “Конкурент”. Если тип компании изменится на другой, то запись будет автоматически исключена из группы.

## Создать динамическую группу

Для создания динамической группы и условий фильтрации записей для нее:

1. В меню [ Фильтр ] раздела выберите команду [ Показать группы ] ([Рис. 6](#)).

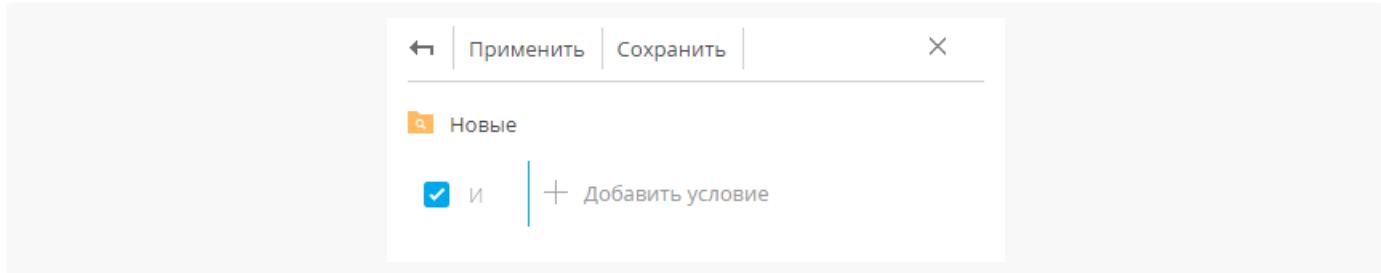
Рис. 6 — Команда [ Показать группы ]



2. Нажмите кнопку [ Добавить группу ]. В тех разделах, где доступны статические группы, в меню кнопки выберите команду [ Динамическую ].
3. В открывшемся окне введите название группы и нажмите кнопку [ OK ] — отобразится область

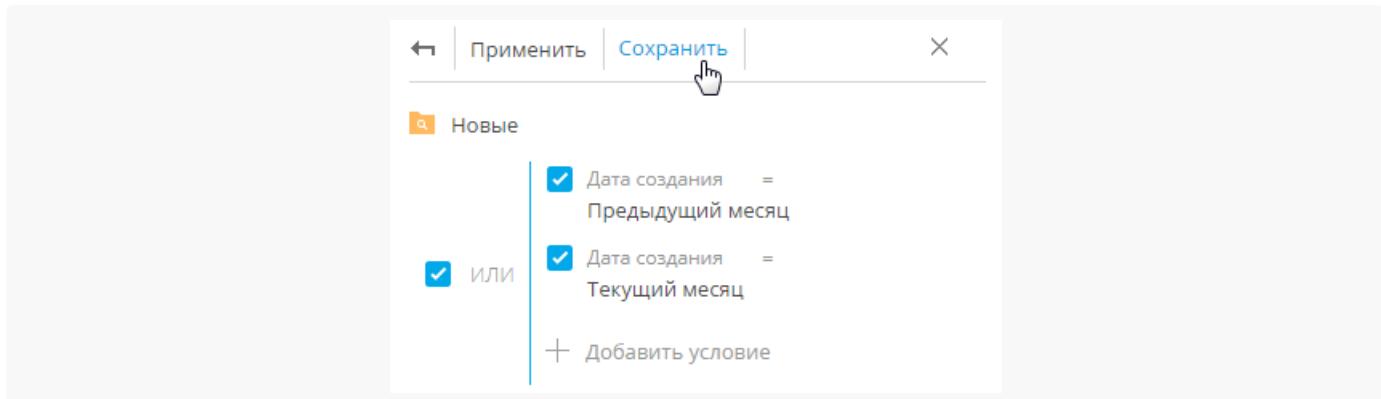
настройки условий фильтрации ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Область настройки фильтра группы



Выполните настройку необходимых условий фильтрации и нажмите кнопку [ Сохранить ] ([Рис. 8](#)).

4. Рис. 8 — Сохранение фильтра для группы



**На заметку.** Настройка условий фильтрации аналогична настройке [расширенного фильтра](#).

В результате при выборе группы в реестре автоматически отобразятся все записи, которые соответствуют настроенным условиям фильтрации.

**На заметку.** Также группу можно создать из расширенного фильтра. Для этого после настройки условий фильтрации нажмите кнопку [ Сохранить как ].

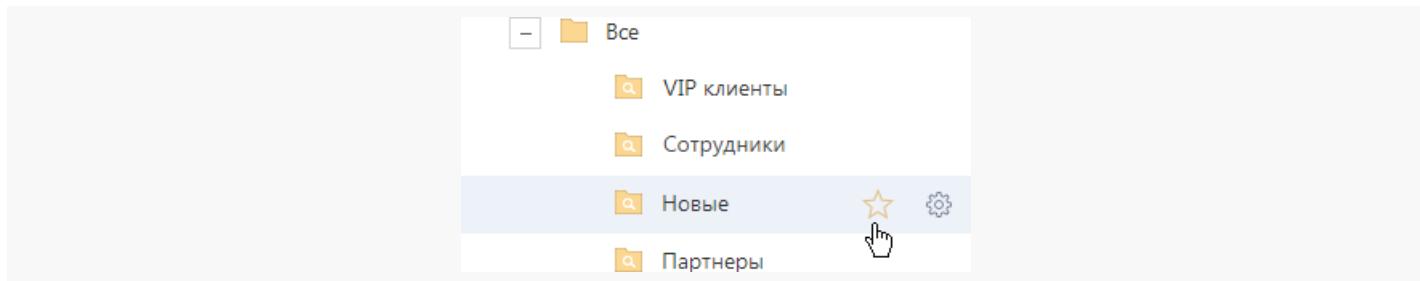
Если необходимо создать группу, условия фильтрации которой частично совпадают с одной из существующих групп, то нужную группу можно скопировать. При необходимости могут быть также скопированы права доступа исходной группы. Копирование выполняется по команде [ Копировать группу ] в меню кнопки нужной группы.

## Добавить группу в избранные

Вы можете добавить наиболее часто используемые группы в список избранных. Избранными могут быть как статические, так и динамические группы.

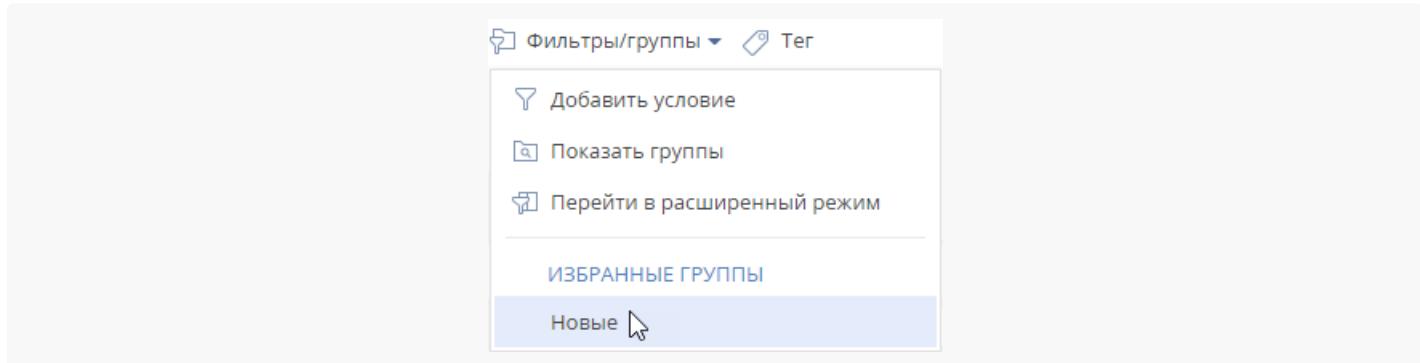
Чтобы добавить группу в избранные, выберите ее и кликните по кнопке ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Добавление группы в избранные



Избранные группы отображаются в дереве как вложенные в группу “Избранные”. Кроме того, избранные группы становятся доступными в меню [ Фильтр ] (Рис. 10).

Рис. 10 — Выбор избранной группы в меню [ Фильтр ]

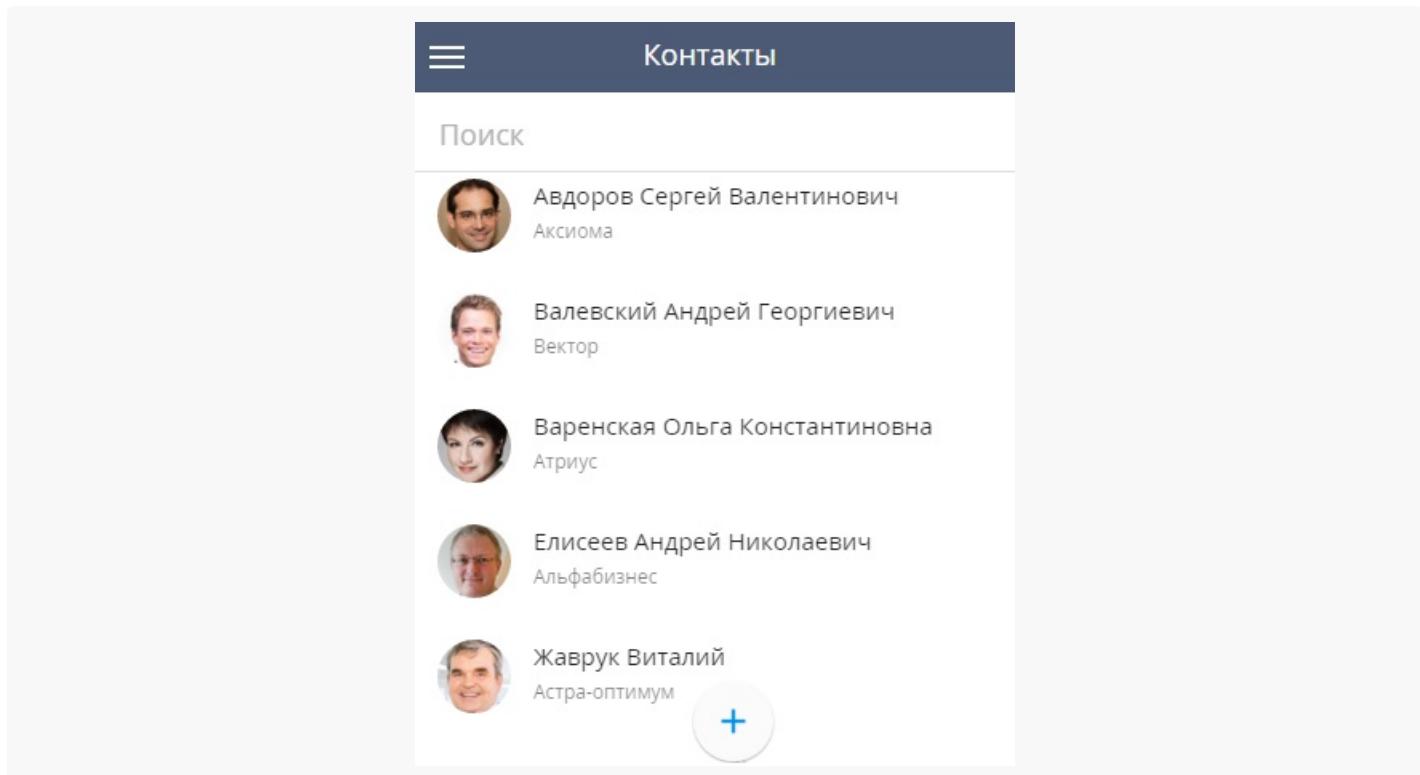


## Основной интерфейс мобильного приложения

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

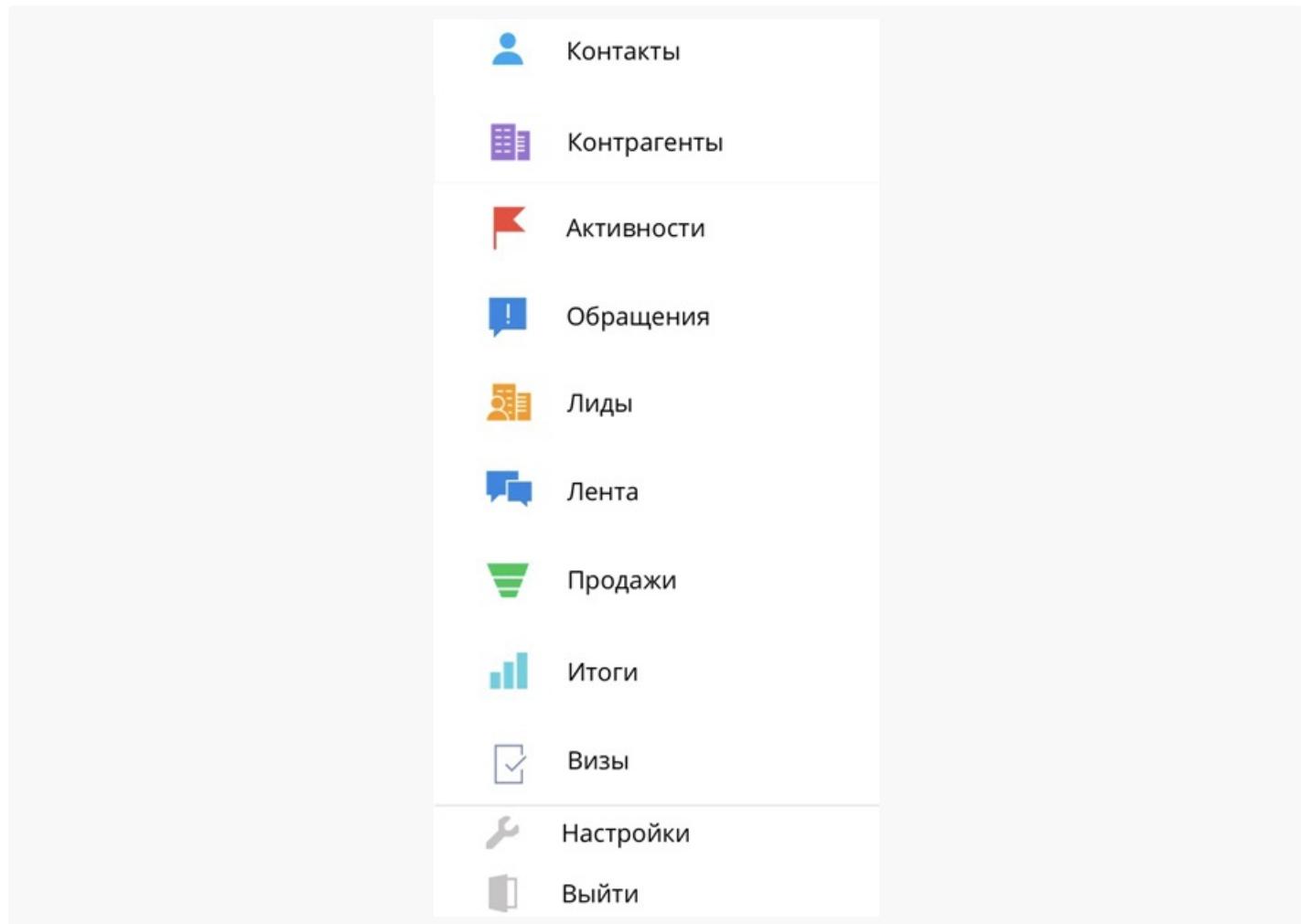
После синхронизации с сервером Creatio вы можете приступить к работе с мобильным приложением (Рис. 1).

Рис. 1 — Рабочая область мобильного приложения



Для перехода между разделами мобильного приложения используется главное меню ([Рис. 2](#)) , которое открывается по кнопке

Рис. 2 — Главное меню мобильного приложения



Главное меню мобильного приложения содержит список разделов, которые были настроены в [мастере мобильного приложения](#), а также [раздел \[ Визы \]](#) и [пункт \[ Настройки \]](#).

Реестр мобильного приложения ([Рис. 3](#)) содержит список записей раздела. Перечень и способ отображения колонок реестра настраивается в [основном приложении](#).

Рис. 3 — Реестр раздела [ Контрагенты ] мобильного приложения

Ан-Трейд  
Жаврук Виталий

Аксиома  
Авдоров Сергей Валентинович

Альфабизнес  
Елисеев Андрей Николаевич

Артмоби  
Чепурной Александр

Астра-оптимум  
Комаров Александр

Чтобы открыть нужную запись, нажмите на нее в реестре.

## Найти запись

Для поиска записи в разделе введите условия поиска (например, фрагмент названия контрагента) в поле [Поиск] ([Рис. 4](#)). Поиск осуществляется по текущему разделу и по первичной отображаемой колонке (первой колонке, настроенной в мастере мобильного приложения).

Например, в разделе [Контрагенты] поиск осуществляется только по названию контрагента. Поиск по основному контакту не будет содержать результатов.

Рис. 4 — Поиск по реестру раздела

Ат  
Х

Атриус  
Варенская Ольга Константиновна

Чтобы снова показать все записи раздела, очистите поле поиска.

## Добавить запись

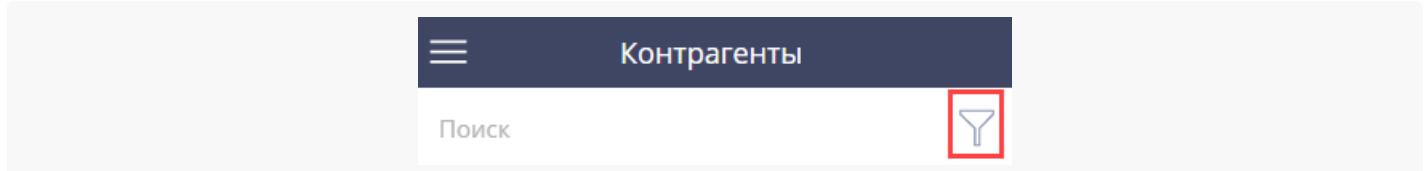
Чтобы создать новую запись, в реестре раздела нажмите кнопку . Заполните страницу и сохраните изменения.

## Установить фильтр для записей

В мобильном приложении Creatio реализована возможность фильтрации записей в реестре разделов и деталей по значениям одной или нескольких колонок. Например, с помощью фильтра можно найти контрагентов по фрагменту названия или задачи по определенному клиенту.

Установить фильтр вы можете по кнопке  в правой части поля поиска раздела или детали ([Рис. 5](#)). В результате откроется страница фильтрации ([Рис. 6](#)).

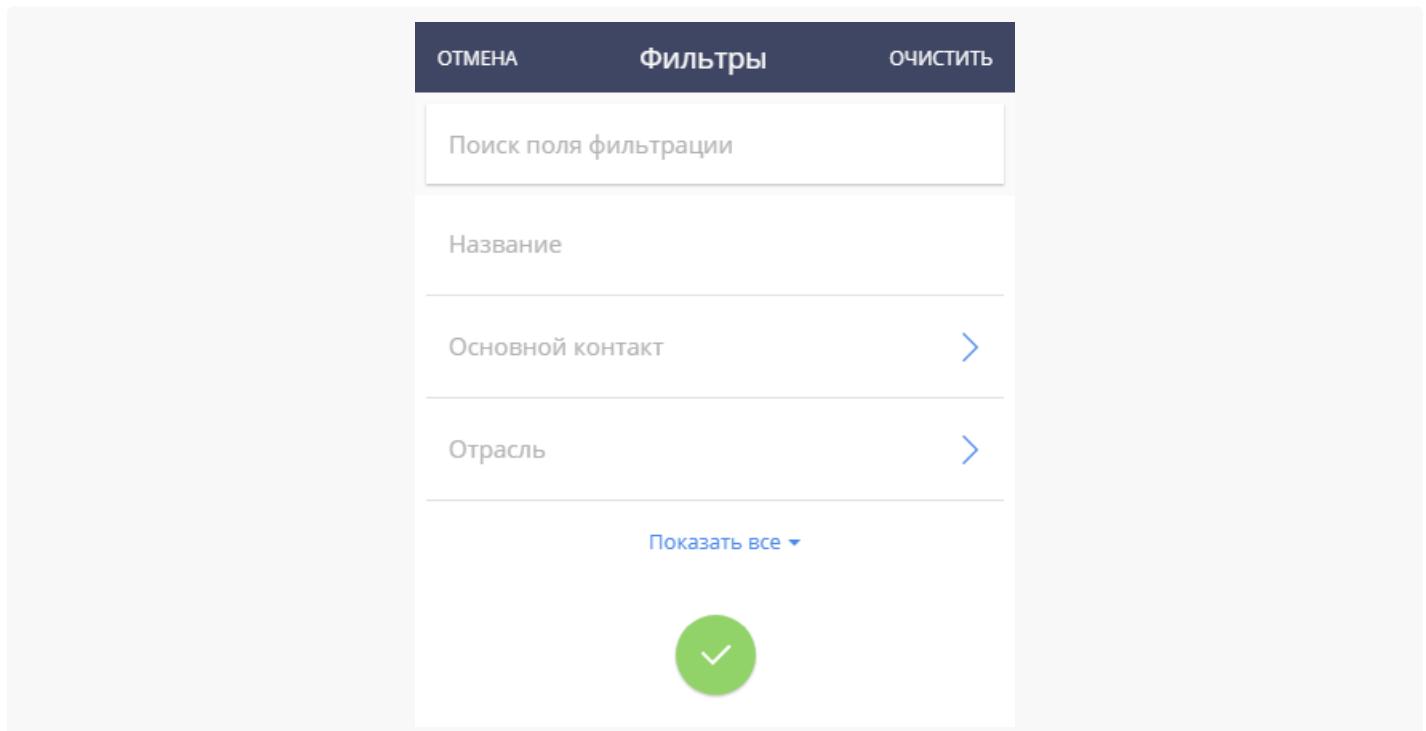
Рис. 5 — Кнопка фильтра в разделе



**На заметку.** В разделе [ Активности ] фильтр доступен только для раздела в режиме списка.

Выберите из списка колонку для фильтрации и укажите значение для нее.

Рис. 6 — Страница фильтра



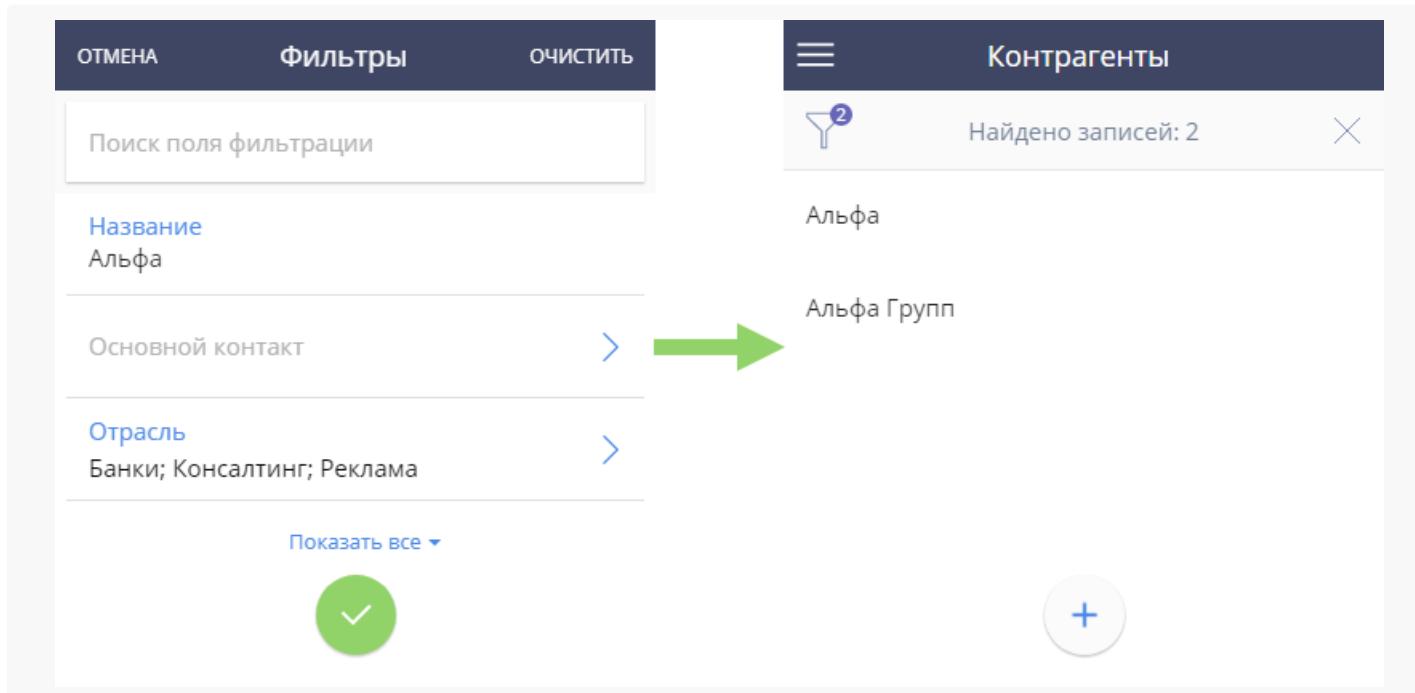
Колонки на странице фильтра соответствуют колонкам записей раздела, в котором производится фильтрация. Если приложение находится в режиме online, то нажмите кнопку [ Показать все ] для отображения всех колонок раздела. Если приложение находится в режиме offline, то отобразятся только предварительно настроенные колонки.

**На заметку.** Для поиска необходимых колонок используйте поле [Поиск поля фильтрации] в верхней части страницы фильтрации.

**На заметку.** Колонки на странице записи можно настроить с помощью раздела [Мастер мобильного приложения] в дизайнере системы основного приложения.

После выбора нужных значений в колонках нажмите кнопку  для применения фильтра. Отфильтрованные записи отобразятся в реестре раздела или детали ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Применение фильтров в разделе



The screenshot shows two screens of a mobile application. On the left is a filter dialog with a dark blue header containing 'ОТМЕНА' (Cancel), 'Фильтры' (Filters), and 'очистить' (Clear). Below the header is a search bar labeled 'Поиск поля фильтрации'. Underneath are two sections: 'Название' (Name) with the value 'Альфа' and 'Основной контакт' (Main Contact) with a blue arrow pointing right. Below these are 'Отрасль' (Industry) with the value 'Банки; Консалтинг; Реклама' and a blue arrow pointing right. At the bottom of the filter dialog are a green circular button with a white checkmark and a blue circular button with a white plus sign. On the right is a list titled 'Контрагенты' (Contractors) with a dark blue header containing three horizontal lines and the title. Below the header is a search bar with a funnel icon and the text 'Найдено записей: 2'. The list contains two items: 'Альфа' and 'Альфа Групп'. A large green arrow points from the 'Основной контакт' section of the filter dialog to the 'Альфа Групп' item in the list.

Цифра возле “воронки” отображает количество колонок, использованных в текущем фильтре.

**На заметку.** Если фильтрация происходит по нескольким колонкам, то после применения фильтра отобразятся только те значения, которые соответствуют всем условиям фильтрации (как в основном приложении при использовании логического “И” для группировки условий фильтрации).

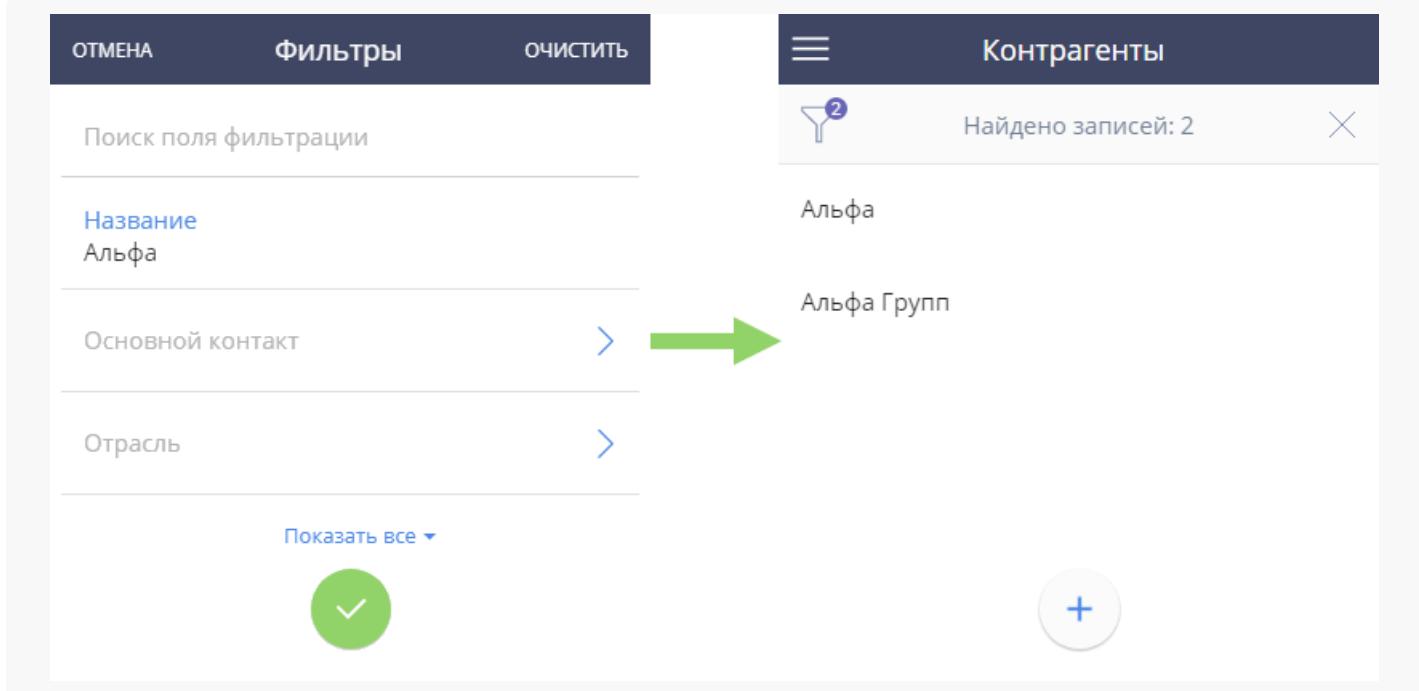
Для изменения условий фильтрации нажмите кнопку .

Для сброса фильтра нажмите кнопку .

**На заметку.** Настройки фильтра сохраняются после обновления страницы или перехода между разделами. Все фильтры сбрасываются после выхода из системы.

Вы можете фильтровать данные по текстовым, справочным и числовым колонкам, а также по колонке даты. Например, если необходимо отфильтровать данные по названию контрагента, то на странице фильтрации нажмите на текстовую колонку и введите значение полностью или частично ([Рис. 8](#)).

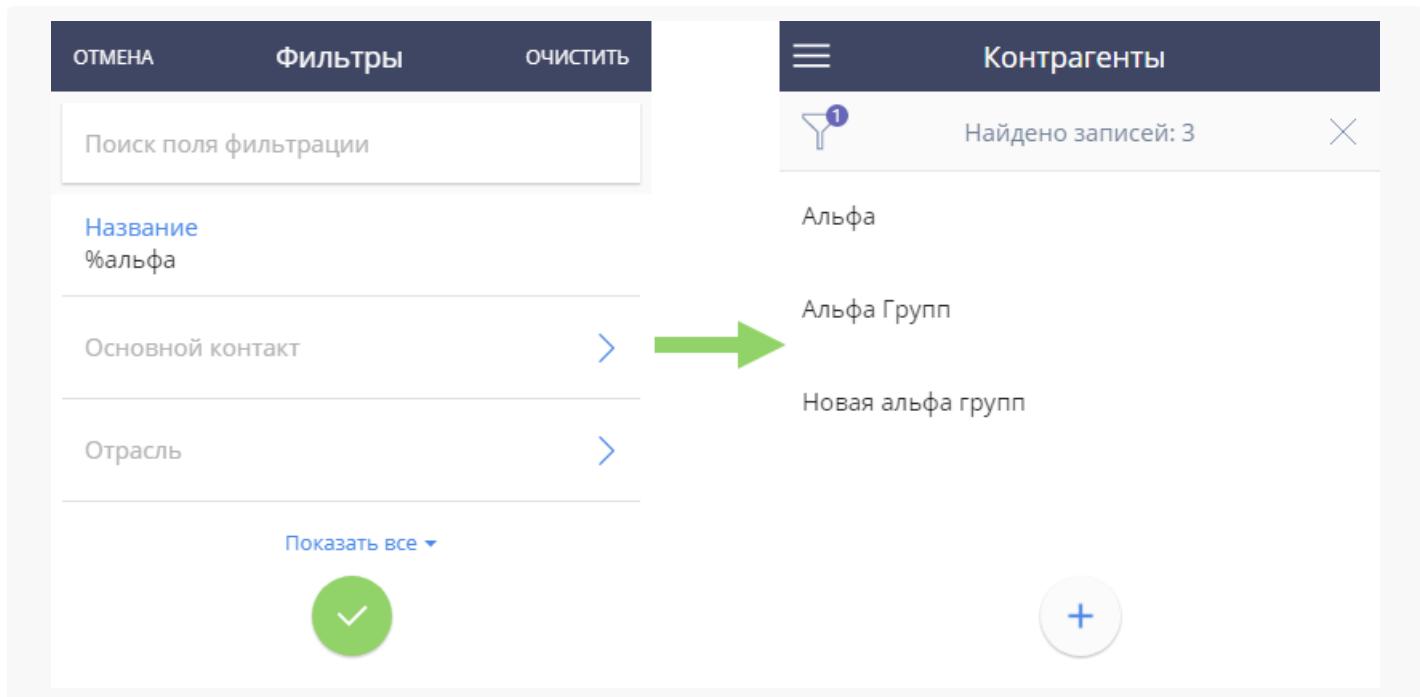
Рис. 8 — Фильтрация по текстовой колонке



По умолчанию фильтруются записи, которые начинаются с введенного текста. Например, при фильтрации по значению “Альфа” в поле [ Название ] раздела [ Контрагенты ] отобразится список всех контрагентов, название которых начинается с “Альфа”.

Для отображения записей, которые содержат фильтруемый текст, используйте символ “%” перед значением в колонке фильтрации. Например, при фильтрации по значению “%альфа” в поле [ Название ] раздела [ Контрагенты ] отобразится список всех контрагентов, содержащих “альфа” в названии ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Использование символа “%” для фильтрации



## Редактировать записи

Вы можете редактировать данные как в режиме редактирования, так и в обычном режиме (при просмотре данных).

В режиме просмотра можно вносить изменения в поля страницы и встроенные детали. Кроме того, внести изменения на страницу можно при помощи меню действий. В режиме редактирования страницы раздела доступны все колонки для редактирования.

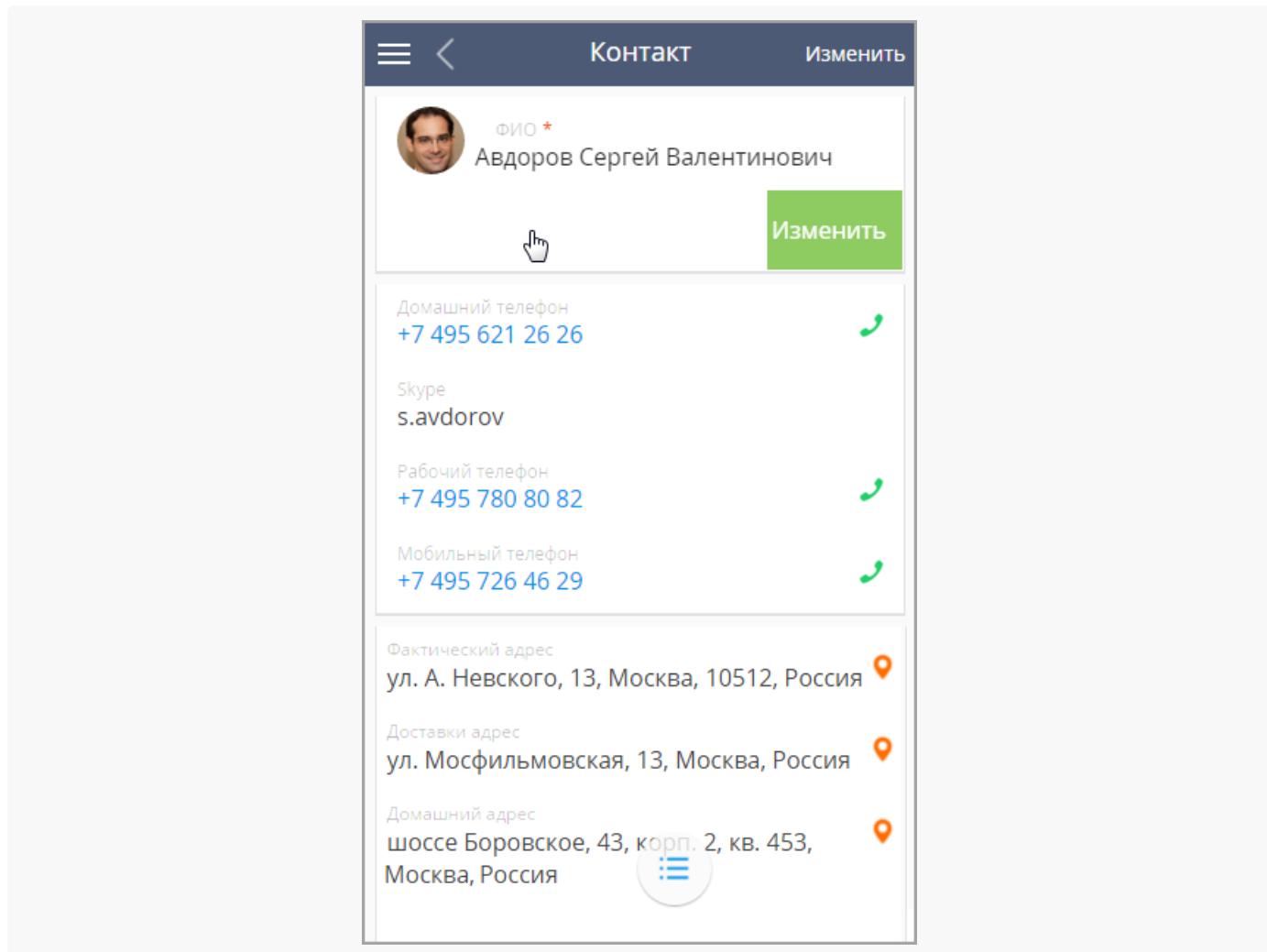
## Режим просмотра

В обычном режиме (режиме просмотра) доступны для редактирования значения колонок, содержащие основную информацию и средства связи.

Например, чтобы изменить название компании, в которой работает контакт:

- Перейдите в раздел [ Контакты ] мобильного приложения.
- Нажмите на колонку [ Контрагент ] и протяните по колонке левее ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Редактирование колонки [ Контрагент ] записи контакта



3. Нажмите кнопку [ Изменить ].
4. Выберите значение из справочника.

Средства связи в режиме просмотра редактируются аналогичным способом.

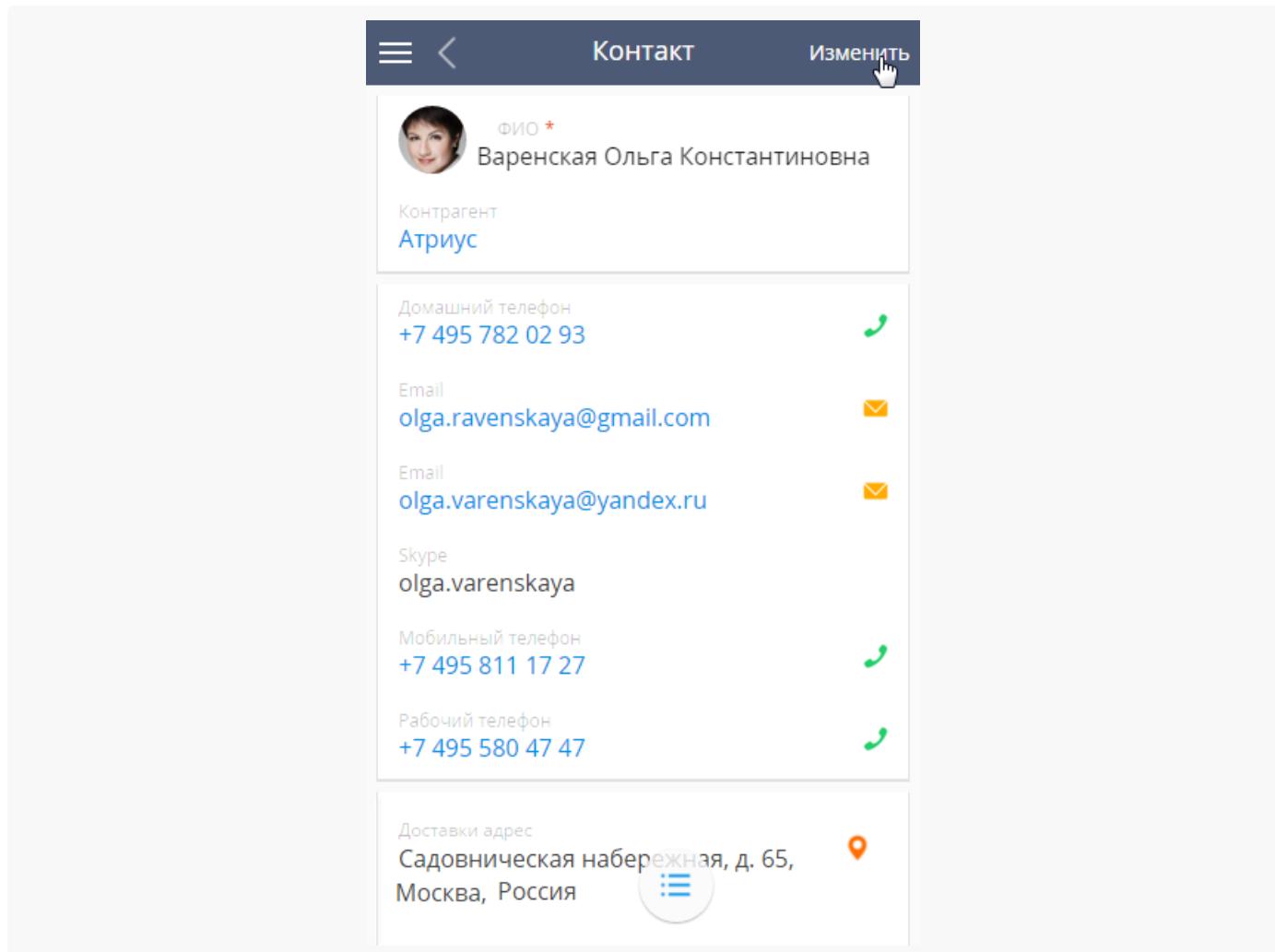
**На заметку.** Чтобы изменить значение в текстовой колонке, например, ФИО контакта, нажмите на нужную колонку и введите новое значение.

## Режим редактирования

В режиме редактирования вы можете изменить значение в любом поле:

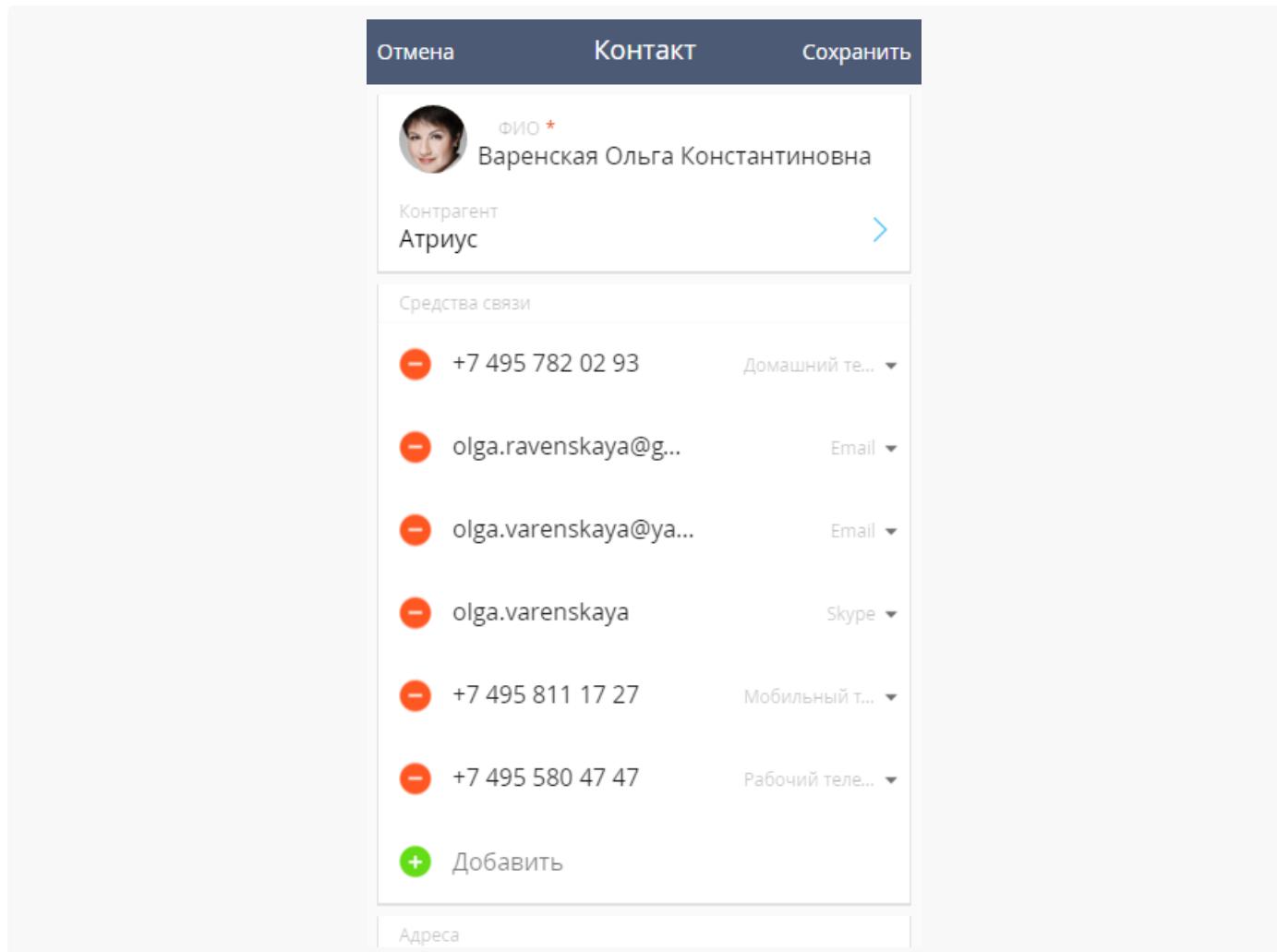
1. Нажмите кнопку [ Изменить ], которая расположена в верхнем правом углу мобильного приложения ([Рис. 11](#)).

Рис. 11 — Редактирование записи мобильного приложения



2. На странице редактирования ([Рис. 12](#)) введите необходимые значения.

Рис. 12 — Редактирование страницы раздела мобильного приложения



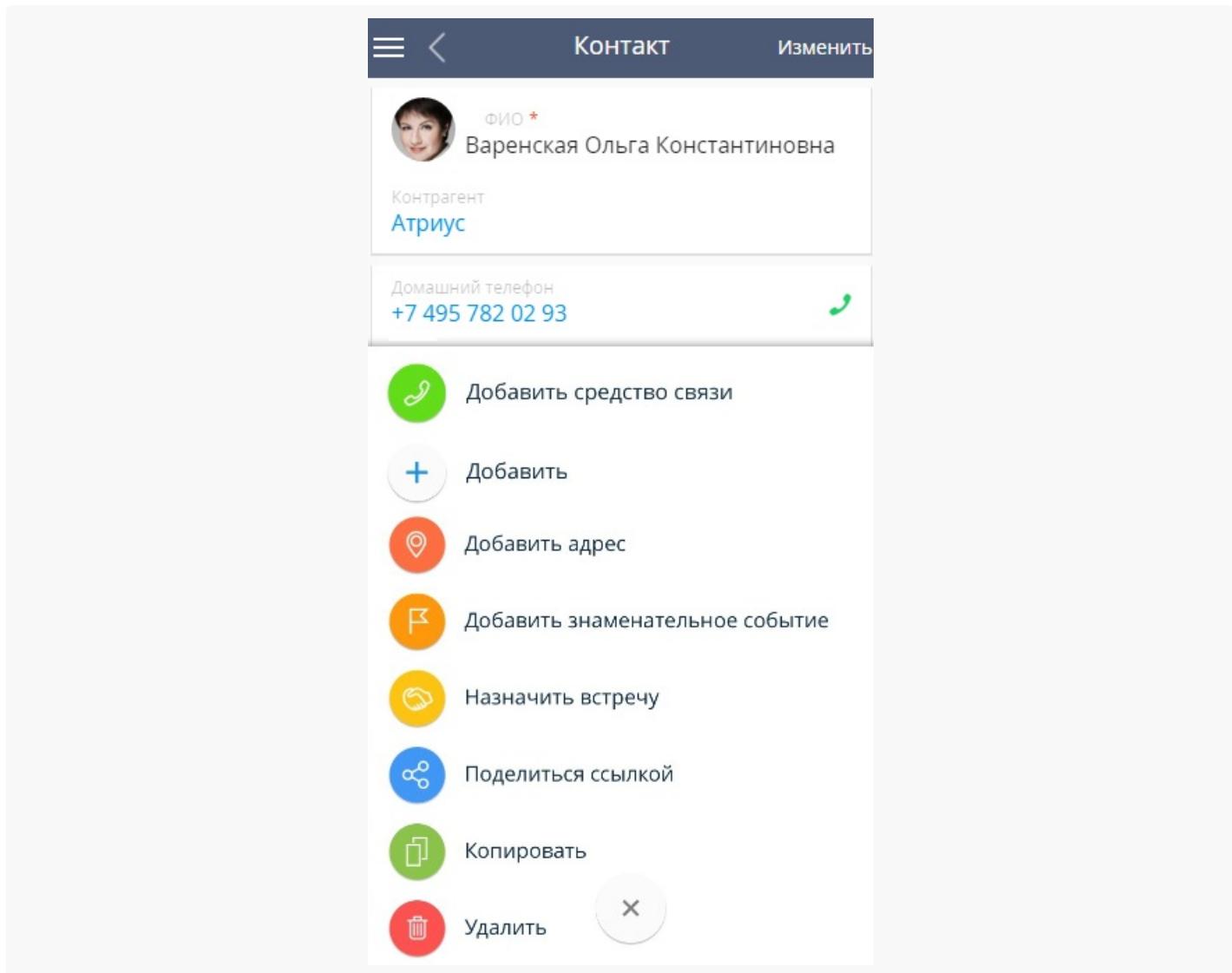
3. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

## Выполнить действия раздела

Действия раздела содержатся в меню, которое открывается по нажатию кнопки  в нижней части записи.

Список действий, доступных в меню действий раздела, зависит от раздела мобильного приложения ([Рис. 13](#)).

Рис. 13 — Меню действий раздела [ Контакты ]

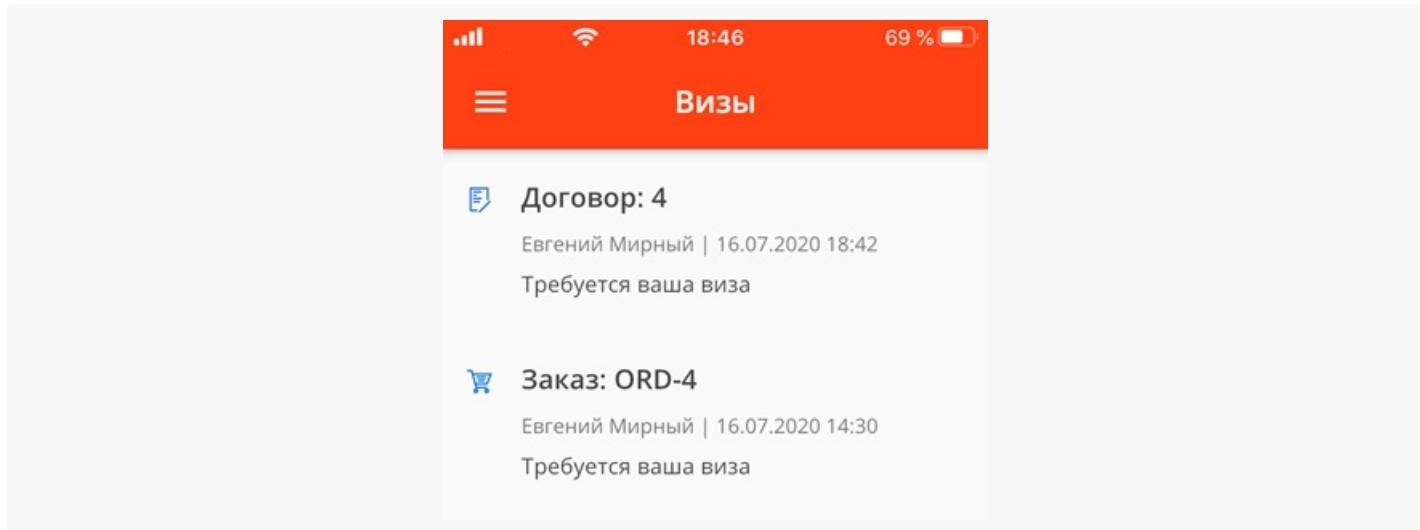


## Визировать запись

В Creatio реализована возможность визирования записей системы как в основном, так и в мобильном приложении. После того как запись отправляется на визирование в основном приложении, ответственный может утвердить или отклонить визу в мобильном приложении. Для этого используется раздел [ Визы ]. Подробнее о визировании в основном приложении читайте в статье [Работа с визами](#).

В разделе [ Визы ] отображаются все записи, которые ожидают визирования, включая записи разделов, которые не отображаются в мобильном приложении ([Рис. 14](#)). Например, если в мобильном приложении не отображаются разделы [ Договоры ] и [ Заказы ], а на визирование были отправлены договор и заказ, то их можно будет завизировать с мобильного устройства. Подробнее о настройке разделов мобильного приложения читайте в блоке "[Настройка мобильного приложения](#)".

Рис. 14 — Записи, ожидающие визирования в разделе [ Визы ] мобильного приложения



Возможность визирования доступна при наличии доступа в интернет.

Для обработки визы:

1. Перейдите в раздел [ Визы ] мобильного приложения.
2. **Для утверждения визы** выберите в реестре раздела запись, которую необходимо завизировать, и смахните ее **влево**.
3. **Для отклонения визы** смахните запись **вправо**.

В течение нескольких секунд после выполнения визирования есть возможность его **отменить** — в нижней части мобильного устройства отображается уведомление с кнопкой отмены.

В результате запись будет завизирована, а визирующему отобразится уведомление об успешной обработке визы. Состояние визы в основном приложении изменится на "Положительная" или "Отрицательная". Запись перестанет отображаться в разделе [ Визы ] мобильного приложения.

**На заметку.** Завизировать запись в мобильном приложении также можно на странице визы в разделе [ Визы ] по кнопкам [ Утвердить ] и [ Отклонить ]. В этом случае возможность отменить визирование недоступна.

## Продолжить работу по процессу

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Если вы отложили выполнение шага процесса или шаг был активирован без открытия страницы, то в любой момент вы можете продолжить работу по процессу следующими способами:

- Из раздела [ Активности ]. [Подробнее >>>](#)
- Из связанной записи по процессу. [Подробнее >>>](#)

О продолжении работы по процессу администратором системы читайте в статье [Запустить процесс или его шаг](#).

## Продолжить процесс из раздела [ Активности ]

Как правило, в ходе выполнения бизнес-процесса в системе создаются активности для выполнения. Список таких активностей отображается в разделе [ Активности ] и на вкладке [ История ] других разделов системы.

Для продолжения работы по процессу в реестре раздела [ Активности ] откройте нужную запись.

Для выполнения элементов [ Вопрос пользователю ] и [ Открыть страницу редактирования ] процесс также создает активности. Если открыть такую активность, то вместо стандартной страницы задачи откроется специальная страница для выполнения действия.

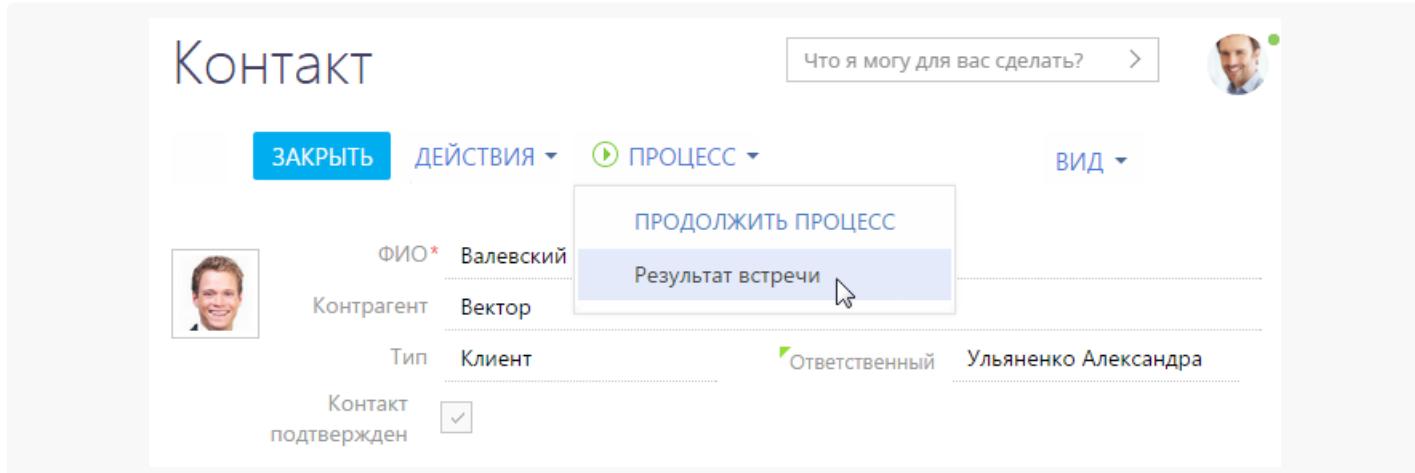
**На заметку.** Специальные страницы открываются только для невыполненных активностей. После завершения задачи открывается стандартная страница задачи.

## Продолжить процесс из связанной записи

Процесс может выполнять шаги, которые не предполагают никаких активностей. Например, если по процессу активируется произвольная страница, то это связано с определенной записью в системе (например, с контактом).

Если такой шаг был отложен, то вернуться к его выполнению можно при помощи кнопки [ Процесс ] на странице записи, с которой связан этот шаг (Рис. 1). Если данная запись связана с выполнением нескольких действий, то вы сможете выбрать необходимый шаг из списка.

Рис. 1 — Продолжение процесса из страницы связанной записи



В реестре при выборе этой же записи будет отображена кнопка [ Продолжить по процессу ] (Рис. 2).

Рис. 2 — Продолжение процесса из реестра

Если запись связана с одним невыполненным действием процесса, то при нажатии кнопки [ Продолжить по процессу ] откроется страница для выполнения действия. Если действий несколько, то откроется дополнительное окно для выбора необходимого шага.

## Продолжить процесс из коммуникационной панели

В уведомлениях коммуникационной панели отображаются шаги бизнес-процессов и кейсов, которые требуют вашего непосредственного участия: активности, отправка писем, редактирование записей, заполнение преднастроенных страниц и т. д. На вкладке отображаются шаги, которые отвечают следующим условиям:

- вы являетесь ответственным для данного шага;
- шаг находится в состоянии “Ожидает выполнения”.

Все уведомления на вкладке считаются активными до тех пор, пока шаг не будет выполнен. Чтобы перейти к выполнению шага, кликните по его заголовку (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход из уведомления о задаче к ее выполнению

На открывшейся странице вы можете зафиксировать результаты выполнения шага, например, заполнить требуемые поля. Если отменить шаг или перенести выполнение на более позднее время, то информация в уведомлении обновится автоматически.

После выполнения шага процесса или кейса уведомление о нем исчезнет из коммуникационной панели.

Когда все шаги бизнес-процессов и кейсов выполнены, счетчик кнопки обнуляется.

## Завершить выполнение процесса

Процесс завершается автоматически при активации конечного события либо выполнении всех активированных шагов процесса. При завершении процесса по нему указывается дата завершения и рассчитывается длительность выполнения.

**На заметку.** Завершенные процессы учитываются при подсчете статистики по процессам.

Если какой-либо процесс запущен ошибочно либо есть другие причины, по которым нужно прекратить дальнейшее выполнение процесса, то администратор системы может [отменить](#) его выполнение или [отключить](#) сам процесс.

## Страницы записей

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вся информация о записи содержится на ее странице. Информация на странице вводится в полях, группах полей или на деталях.

**Поле** — элемент представления информации в виде определенного значения. Значение может быть указано в текстовом, числовом, логическом формате, в формате даты или времени, а также может быть выбрано из списка или справочника.

При выборе значения из списка или справочника после ввода нескольких символов система предложит список записей, начинающихся с введенного значения.

Сходные по смыслу поля могут быть сгруппированы в группы полей. Для удобства группа может быть свернута.

**Деталь** — элемент представления информации о записях других объектов, связанных с выбранной записью. Деталь реализована в виде реестра и применяется, когда с основной записью может быть связано больше одной записи объекта. Например, информация о связанных с контактом активностях, адресах, документах, и т. д.

Визуально деталь отличается от группы полей наличием панели инструментов, предназначеннной для управления данными (добавления и изменения записей, сортировки, фильтрации, настройки детали и других действий).

У записей на детали может быть своя страница редактирования, например, страница платежных реквизитов контрагента или страница продукта в продаже.

Страница записи раздела состоит из нескольких блоков, в которых логично группируются данные о записи ([Рис. 1](#)). Страница содержит:

- Профиль записи.
- Профиль связанной информации.
- Блок вкладок.
- Блок итогов, если он был добавлен на страницу пользователем.
- Панель инструментов.
- Индикатор стадий и панель действий в зависимости от раздела.

Рис. 1 — Страница записи

Компьютерная техника / Аверченко Алексей

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ КВАЛИФИЦИРОВАТЬ ЗАПУСТИТЬ ПРОЦЕСС ВИД

Тип потребности\*  
Потребность в наших продуктах 1

Как зарегистрирован  
Добавлен вручную

Бюджет  
70 000,00

Дата создания  
02.06.2017 14:28

Ответственный  
Тириллов Сергей Петрович

Контрагент  
Атрикс 2

Web  
atriкс.net

Отрасль  
Услуги

Категория  
B

Контакт  
Аверченко Алексей (пример) 2

Полное название должности  
Руководитель отдела продаж

Квалификация > Взаимоведение > Перевод в продажу > Ожидание приобретения 3

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1) 4

Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, роль в принятии решения...  
06.09.2017 | Supervisor

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ЛИДА ДАННЫЕ О СДЕЛКЕ ИСТОРИЯ 5 ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ ЛЕНТА >

Коммуникации с клиентом

Активности + :  
Заголовок Начало Состояние  
Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, роль в принятии решения. 06.09.2017 12:57 Не начата 7

## Профиль записи (1)

Блок отображается на странице записи в основных разделах Creatio.

## Профиль связанной записи (2)

Краткая информация о связанной записи, например, для контрагента — это ФИО, должность и мобильный телефон его основного контакта. Профиль дает возможность просматривать ключевые данные связанной записи сразу на странице основной записи. Страница может содержать один или несколько таких профилей.

Если связанная запись в профиле не указана, то ее можно выбрать из существующих или создать новую запись. Связь с записью можно удалить, нажав на символ в правом верхнем углу профиля.

## Индикатор стадий (3)

В тех разделах, где работа с записями ведется по кейсу или бизнес-процессу, на странице представлен специальный элемент — индикатор стадий. С его помощью вы можете в любой момент видеть, на каком

этапе находится запись, и быстро перейти к другой стадии. Это поможет вам сфокусироваться на продвижении вперед по кейсу и сделает работу максимально интуитивной и простой.

В зависимости от выбранной стадии цвет индикатора может изменяться. Например, индикатор стадий продажи окрасится в красный цвет, если продажа будет переведена на стадию “[ Завершена с проигрышем ]”.

**На заметку.** Настройка индикатора стадий выполняется в [дизайнере кейсов](#).

## Панель действий (4)

На панели действий вы можете видеть все запланированные вами задачи и в один клик перейти к выполнению активности, работе с email-сообщениями или с лентой. При обработке задач вам не нужно покидать основной раздел, так как работа с активностью происходит в [мини-карточке](#).

Для тех разделов, где используются кейсы или бизнес-процессы, также можно работать со списком задач, запланированных по кейсу или процессу автоматически. Например, непосредственно на панели действий вы можете завизировать документ (приказ, служебную записку и т. д.). Работать по кейсу можно, не отрываясь от контекста: переписки с клиентом, истории продажи или регистрационных данных листа.

С помощью панели действий вы можете:

- Запланировать задачу .
- Написать email .
- Создать сообщение на портале самообслуживания .
- Создать сообщение в ленте записи .
- Зафиксировать результаты звонка .

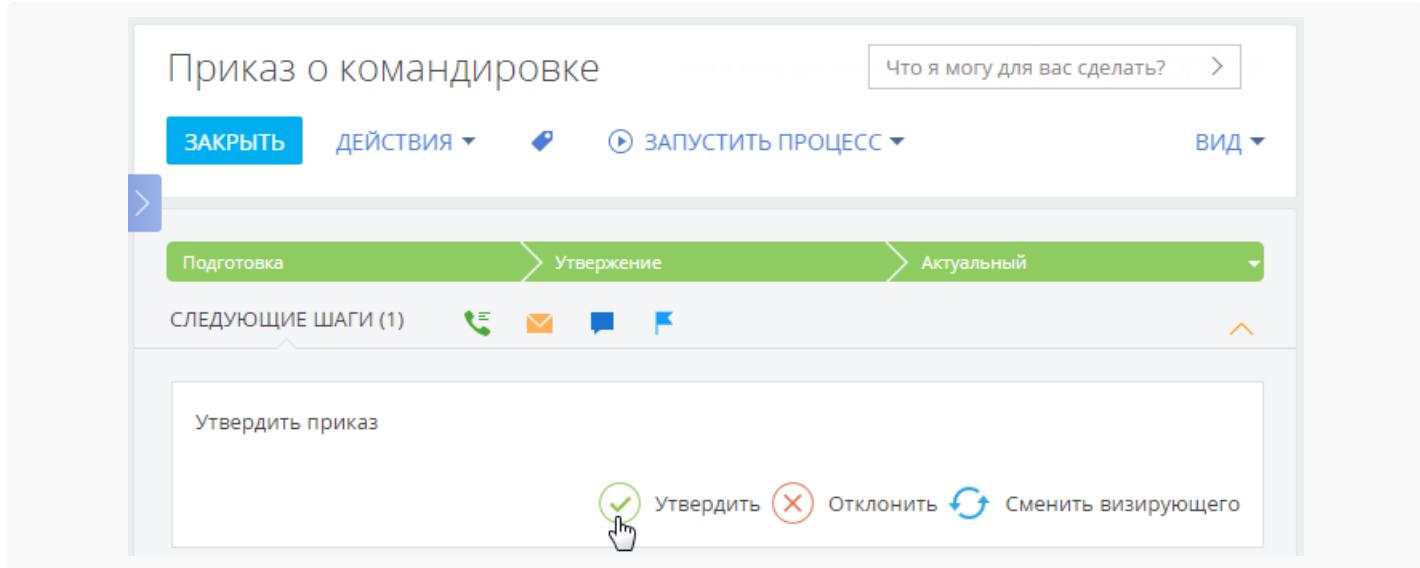
На панели действий отображаются следующие активности:

- Активность связана с объектом раздела по соответствующему полю. Например, на панели действий листа будут показаны те задачи, у которых в поле [ Лид ] указан выбранный лидер
- Активность находится в неконечном состоянии.

**На заметку.** Конечным состоянием активности является то, для которого в справочнике [ Статусы активностей ] установлен признак [ Конечное состояние ].

- Виза в состоянии “Ожидает визирования”, у которой не установлен признак [ Неактуальна ] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Визирование на панели действий



Также на панели действий в виде задач могут отображаться и другие элементы бизнес-процесса, например, страница записи либо другая страница, настроенная в бизнес-процессе, а также вопрос пользователю.

## Блок вкладок (5)

Подробная информация о записи отображается на отдельных вкладках. Например, вкладка [ История ] содержит историю активностей, звонков и сообщений по записи, а также информацию о связанных записях. А вкладка [ Лента ] содержит опубликованные пользователями сообщения по записи. Данные на вкладках могут быть представлены в виде полей, групп полей, деталей и блоков итогов.

## Панель инструментов (6)

Панель инструментов страницы содержит кнопки для выполнения действий с записью.

- **Сохранить** данные, **отменить** изменения или **закрыть** страницу можно с помощью соответствующих кнопок.
- Кнопка [ Действия ] позволяет установить права доступа и подписаться на обновления в ленте по выбранной записи. С помощью меню действий также можно выполнять и другие операции, которые зависят от раздела, например, обогатить контакт данными из социальных сетей, отправить на визирование счет или заказ.
- Кнопка [ Теги ] позволяет присвоить теги для удобства поиска и группировки записей.
- Кнопка [ Печать ] позволяет сохранить в отдельном файле итоговую информацию о записи. По нажатию кнопки открывается список печатных форм и отчетов, доступных в данном разделе. Перечень данных, выведенных в печатную форму, зависит от раздела. После выбора отчета или печатной формы информация со страницы записи сохраняется в отдельный файл в формате PDF.
- По кнопке [ Запустить процесс ] можно стартовать процесс, который отработает только по этой записи. Кнопка [ Запустить процесс ] отображается, если настроен [запуск бизнес-процесса по записи раздела](#).
- Кнопка [ Вид ] позволяет открыть мастер раздела.

## Блок итогов (7)

На любой вкладке страницы записи можно настроить [отображение итогов](#). Блок итогов отображает данные из системы в определенном виде, например, в виде графика, шкалы или числового показателя. Добавление блоков итогов на страницу записи осуществляется в мастере раздела.

# Теги

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Используйте функциональность тегов для сегментации записей вручную. Например, тегировав записи в разделе [Контакты], вы сможете выделить VIP-клиентов или определить черный список клиентов. Решение о тегировании каждой записи принимается индивидуально. Также теги можно использовать для быстрого поиска информации по ключевым словам. Например, с их помощью вы быстро найдете необходимую статью в разделе [База знаний].

Одной и той же записи раздела может быть присвоено несколько тегов одновременно. При этом вы можете установить как теги, которые будут отображаться только для вас, так и такие, которые будут доступны всем пользователям Creatio или клиентам на портале самообслуживания.

## Личные, корпоративные и публичные теги

Тег или набор тегов может быть присвоен любой записи в Creatio. Тегирование записей выполняется вручную. Добавить тег можно на странице записи, а отфильтровать записи в разделе по тегам — в области фильтрации раздела. Для каждого раздела Creatio используется отдельный перечень тегов.

В Creatio используются следующие виды тегов:

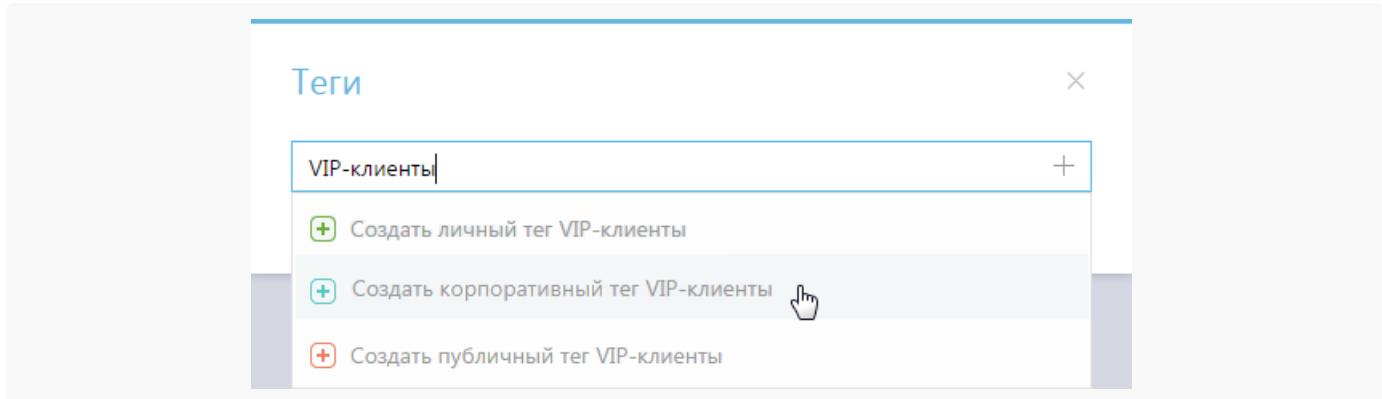
- **Личные** — теги, которые может видеть и использовать только тот сотрудник, который их создал. Любой пользователь системы может создать необходимое количество личных тегов. Ни администраторы системы, ни руководители не смогут увидеть личные теги сотрудников. Личные теги в Creatio отображаются зеленым цветом.
- **Корпоративные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании. Любой сотрудник может установить или снять корпоративный тег. Создавать новые корпоративные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию “Управление корпоративными тегами”. Корпоративные теги в Creatio отображаются голубым цветом.
- **Публичные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании, а также для пользователей портала самообслуживания. Любой сотрудник может установить или снять публичный тег. Создавать новые публичные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию “Управление публичными тегами”. Публичные теги в Creatio отображаются красным цветом.

**На заметку.** По умолчанию право на создание публичных и корпоративных тегов предоставлено только для роли “Системные администраторы”.

## Создать тег

1. Откройте запись, которой нужно присвоить новый тег, например, страницу контакта, и нажмите кнопку .
2. В открывшемся окне введите название нового тега, который вы хотите создать. В выпадающем меню отобразятся команды для добавления одного из тех типов тегов, на создание которых у вас есть право. Выберите подходящий тип тега, например, корпоративный ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Создание тега



В результате в Creatio будет создан новый тег. Также этот тег будет установлен для выбранной записи раздела.

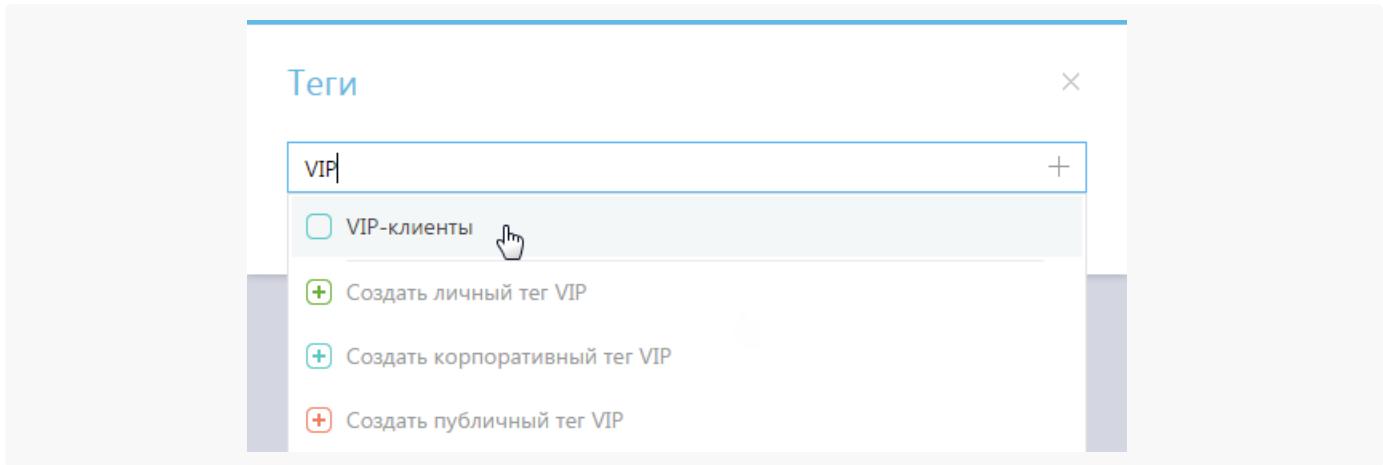
Если тип и название нового корпоративного или публичного тега дублируют тип и название существующего, то новый тег не будет создан. В этом случае выберите для записи раздела существующий тег. Названия личных тегов, созданных разными пользователями, могут совпадать. Названия личных тегов, созданных разными пользователями, могут совпадать.

**На заметку.** При создании тега вы можете использовать кнопку [ + ] в окне или клавиши “Вниз”, “Вверх” и Enter клавиатуры.

## Тегировать запись

1. Откройте запись, которую необходимо тегировать, например, страницу контакта, и нажмите кнопку .
2. В открывшемся окне начните вводить название существующего тега, которым вы хотите отметить запись. В выпадающем списке окна отобразятся найденные по совпадению теги. Выберите интересующий тег ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Тегирование записи

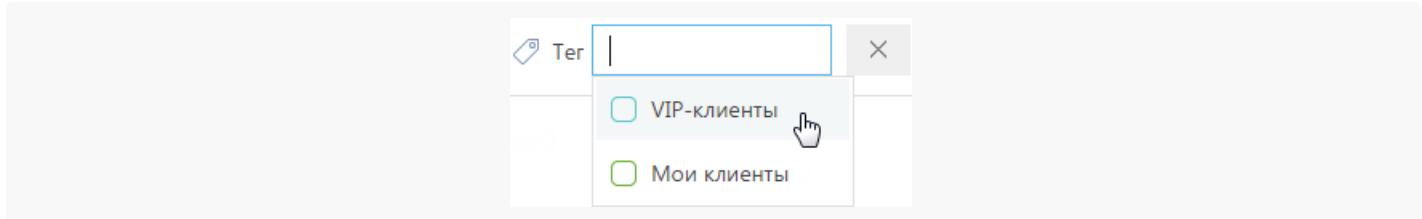


В результате контакт будет тегирован.

**На заметку.** Чтобы просмотреть полный перечень тегов, в строке окна нажмите на клавишу “Вниз” клавиатуры.

Чтобы отфильтровать записи раздела по тегам, нажмите кнопку в области фильтрации. В появившемся поле установите курсор и выберите из списка интересующий тег ([Рис. 3](#)). Вы также можете ввести название тега вручную.

Рис. 3 — Выбор тега для фильтрации записей в разделе

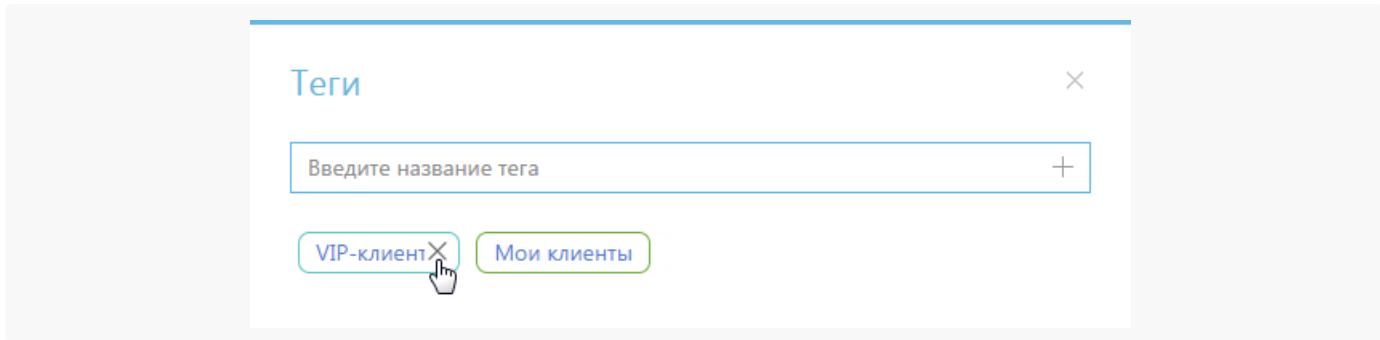


В результате записи в разделе будут отфильтрованы по выбранному тегу.

## Снять тег

1. Откройте страницу, для которой необходимо снять тег, например, страницу контакта, и нажмите кнопку .
2. В открывшемся окне выберите тег и нажмите на крестик справа от него ([Рис. 4](#)). Тег будет снят для выбранной записи раздела. При этом из списка доступных тегов он удален не будет.

Рис. 4 — Снятие тега



## Настроить расширенный фильтр на записи с тегом

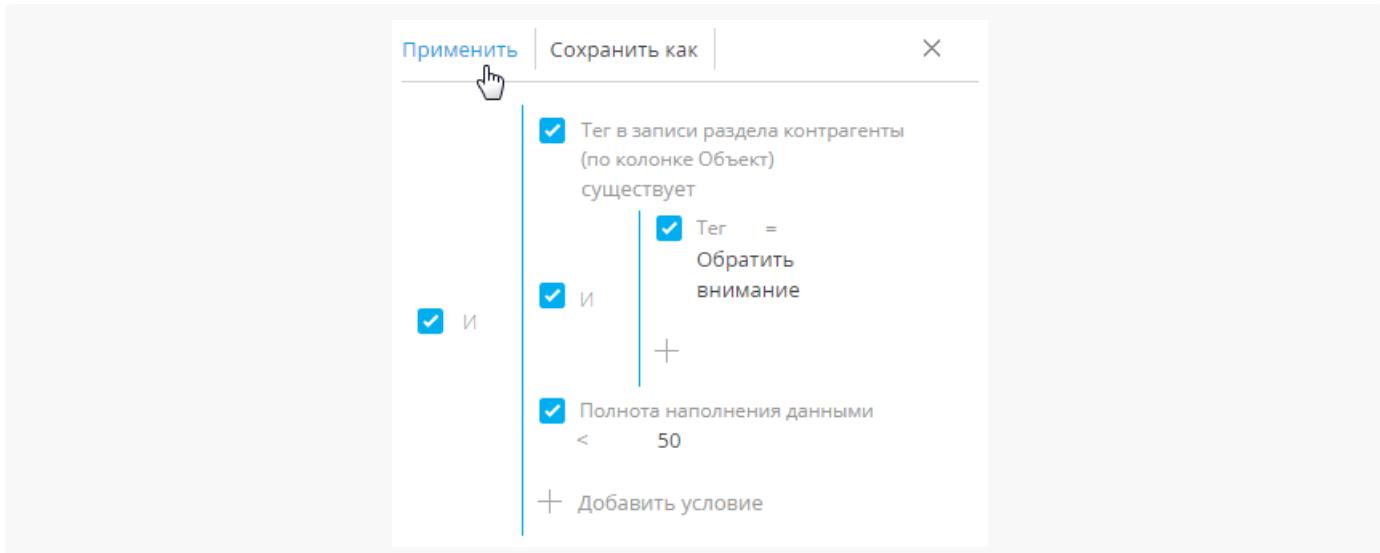
Используйте функциональность расширенных фильтров, если вам необходимо применить по отношению к тегированным записям несколько параметров и условий фильтрации.

**Пример.** Необходимо отобразить всех контрагентов с тегом “Обратить внимание”, у которых профили наполнены данными менее чем на 50%.

Для этого:

1. В меню [ Фильтры/группы ] раздела [ Контрагенты ] выберите команду [ Перейти в расширенный режим ].
2. В области настройки условий фильтрации выполните настройку следующих условий:
  - a. Нажмите на ссылку [ Добавить условие ].
  - b. В открывшемся окне нажмите кнопку  рядом с наименованием объекта “Контрагент”.
  - c. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью “Тег в записи раздела контрагенты (по колонке Объект)”.
  - d. В поле [ Колонка ] укажите колонку связанного объекта “Количество”.
  - e. Замените тип условия “Количество” на “Существует”.
  - f. Добавьте дополнительное условие “Тег” и выберите тег “Обратить внимание”.
  - g. Добавьте условие “Полнота наполнения данными”.
  - h. Выберите тип условия “<” и укажите цифру “50”.
3. Нажмите кнопку [ Применить ] ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Настройка расширенного фильтра на записи с тегом “Обратить внимание”



В результате отобразится список всех контрагентов с тегом “Обратить внимание” и профилем, заполненным информацией менее чем наполовину.

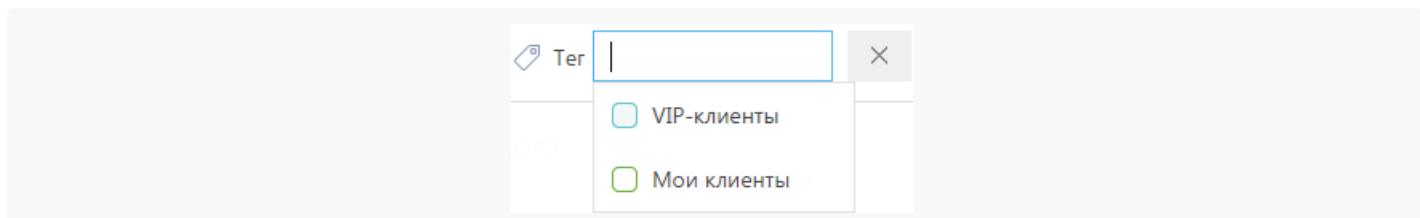
**На заметку.** Чтобы использовать настроенный фильтр в дальнейшем, сохраните условия фильтра как группу.

## Часто задаваемые вопросы по работе с тегами

### Как просмотреть список доступных тегов?

Откройте реестр раздела, для которого вы хотите узнать перечень доступных тегов. В области фильтрации нажмите кнопку . В появившемся поле установите курсор. Появится список всех тегов, доступных вам в данном разделе ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Просмотр перечня доступных тегов



Администратор системы может отобразить список всех тегов раздела. Для этого создайте в системе справочник, объектом которого будет тег необходимого раздела, например “Тег раздела активности”. В созданном справочнике отобразится весь перечень тегов, существующих в разделе.

### Как отредактировать тег?

Отредактировать теги может администратор системы или любой пользователь, у которого есть доступ к разделу [Справочники]. Для этого создайте в системе справочник, объектом которого будет тег

необходимого раздела, например “Тег раздела активности”. В справочнике можно изменить название и тип тега.

## Как удалить тег?

Для удаления тегов необходимо иметь доступ к разделу [ Справочники ]. Создайте в системе справочник, объектом которого будет тег необходимого раздела, например “Тег раздела активности”. В созданном справочнике найдите тег, который необходимо удалить и нажмите кнопку .

# Работа со звонками

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Все основные операции со звонками в Creatio (прием входящих и совершение исходящих звонков, перевод звонков в режим удержания, на другой номер и т. д.) выполняются при помощи коммуникационной панели. Для этого используется вкладка [ Звонки ], которая отображается по кнопке .

Для работы со звонками в приложении необходимо выполнить настройку [интеграции с телефонией](#). Для совершения и приема звонков вам понадобится исправная гарнитура.

## Выполнить исходящий вызов

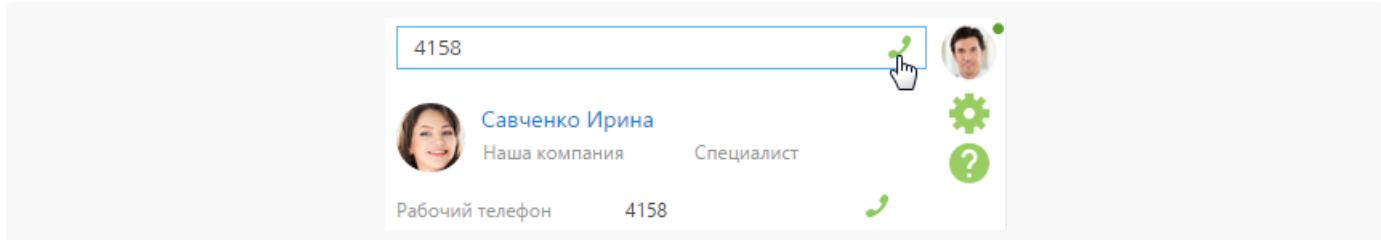
Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать кнопку вызова на странице контакта.

### Набрать номер вручную

Если вам известен номер телефона, на который вы хотели бы позвонить:

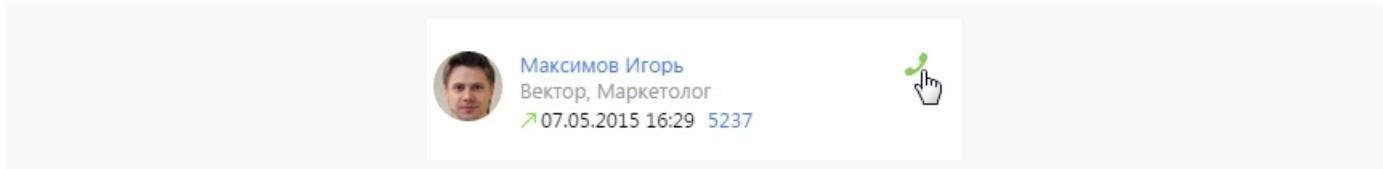
1. Введите номер в поле вкладки [ Звонки ] и нажмите кнопку вызова или клавишу Enter клавиатуры ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Ручной набор номера



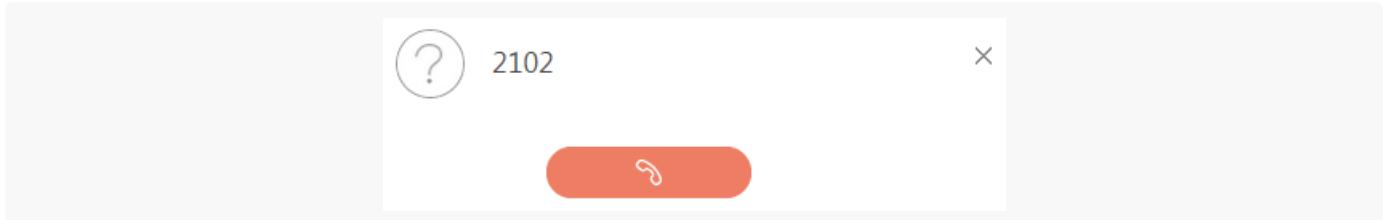
Также вы можете набрать номер, нажав кнопку вызова напротив необходимого абонента в [истории звонков](#) ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Набор номера из истории звонков



- Ожидайте соединения с абонентом ([Рис. 3](#)). При успешном соединении звонок перейдет в режим разговора.

Рис. 3 — Исходящий вызов



- Для прекращения вызова нажмите кнопку завершения разговора.

## Найти абонента по имени

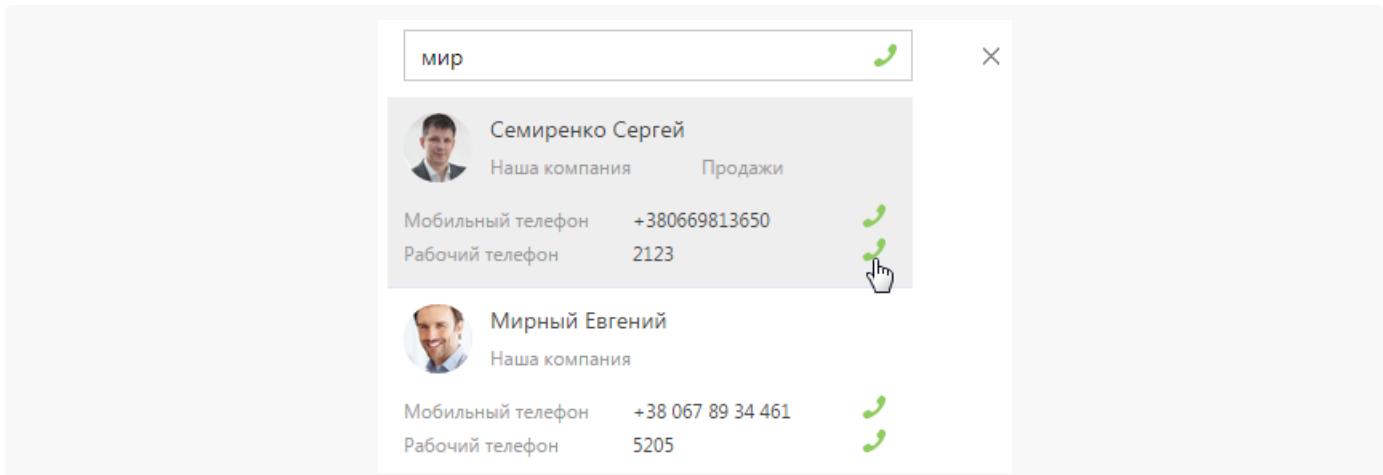
Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

- Ведите ФИО или его фрагмент в поле вкладки [Звонки]. Система выполнит поиск контактов, содержащих введенный фрагмент, и отобразит их на вкладке.

**На заметку.** Для начала поиска введите три или более символов.

- Найдите в списке нужного абонента и кликните по кнопке вызова напротив номера телефона, по которому вы хотели бы позвонить ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Поиск абонента по имени



- Ожидайте соединения с абонентом.

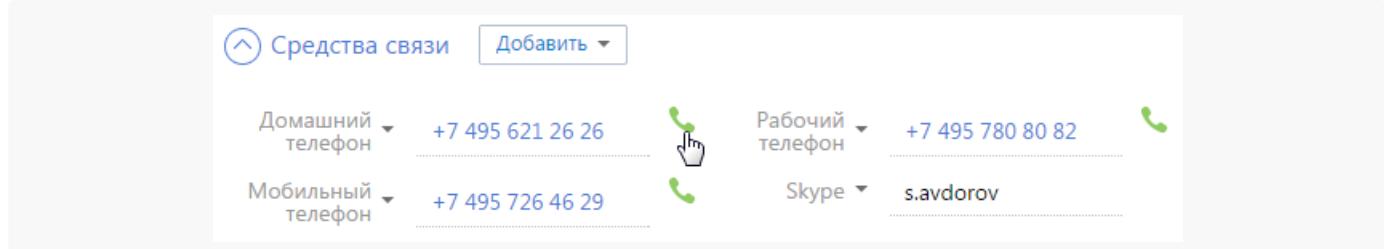
## Позвонить со страницы записи или реестра

Вы можете позвонить контакту (контрагенту), находясь на странице записи этого контакта (контрагента) или в реестре записей раздела.

Чтобы инициировать звонок со страницы контакта:

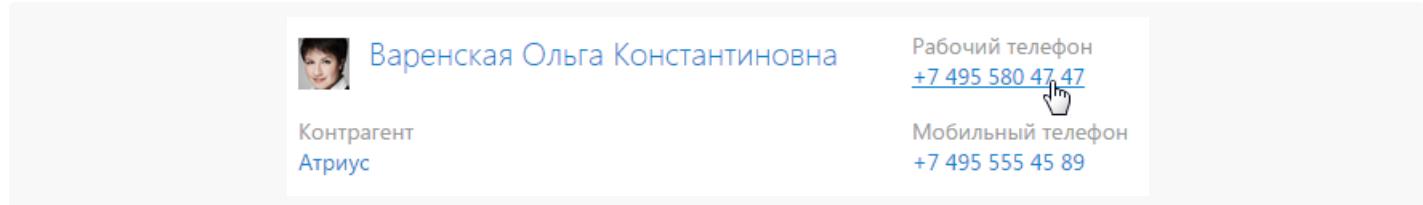
1. В блоке [ Средства связи ] кликните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить ([Рис. 5](#)).
2. Ожидайте соединения с абонентом.

Рис. 5 — Быстрый набор номера на странице записи



Чтобы позвонить из реестра раздела, кликните по номеру телефона, который является ссылкой ([Рис. 6](#)).

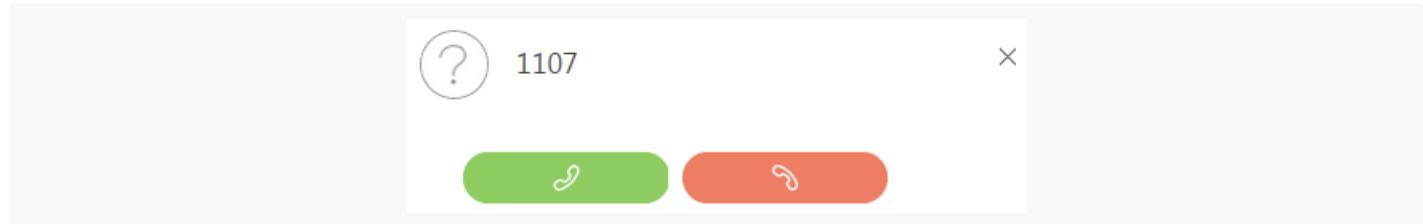
Рис. 6 — Быстрый набор номера в реестре



## Принять входящий вызов

Свернутая по умолчанию, при поступлении входящего вызова панель звонков разворачивается и отображается в правой части экрана ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Входящий вызов



1. Чтобы начать разговор, нажмите кнопку ответа на звонок либо снимите трубку, если данная кнопка недоступна.
2. Чтобы отклонить вызов, нажмите кнопку завершения звонка.

**На заметку.** Возможность использования кнопки ответа при входящем звонке в Creatio зависит от используемой АТС. Например, кнопка ответа доступна при работе с Oktell и недоступна при работе с Asterisk. Если ваша АТС поддерживает эту возможность и вы хотели бы ее

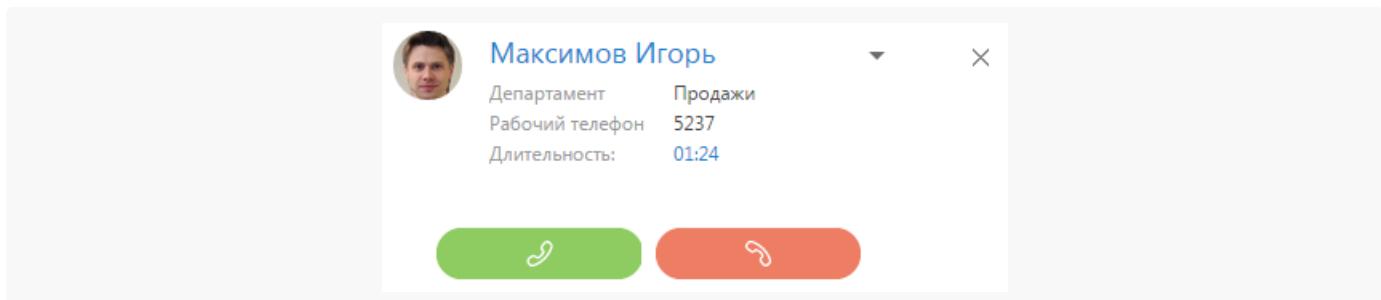
использовать, то перейдите на страницу настройки параметров Call Centre и установите признак [ *Разрешить подъем трубки из приложения* ]. Страницу настройки вы можете открыть из профиля пользователя.

## Идентифицировать абонента

В Creatio при входящем или исходящем вызове абонент идентифицируется по совпадению номера телефона.

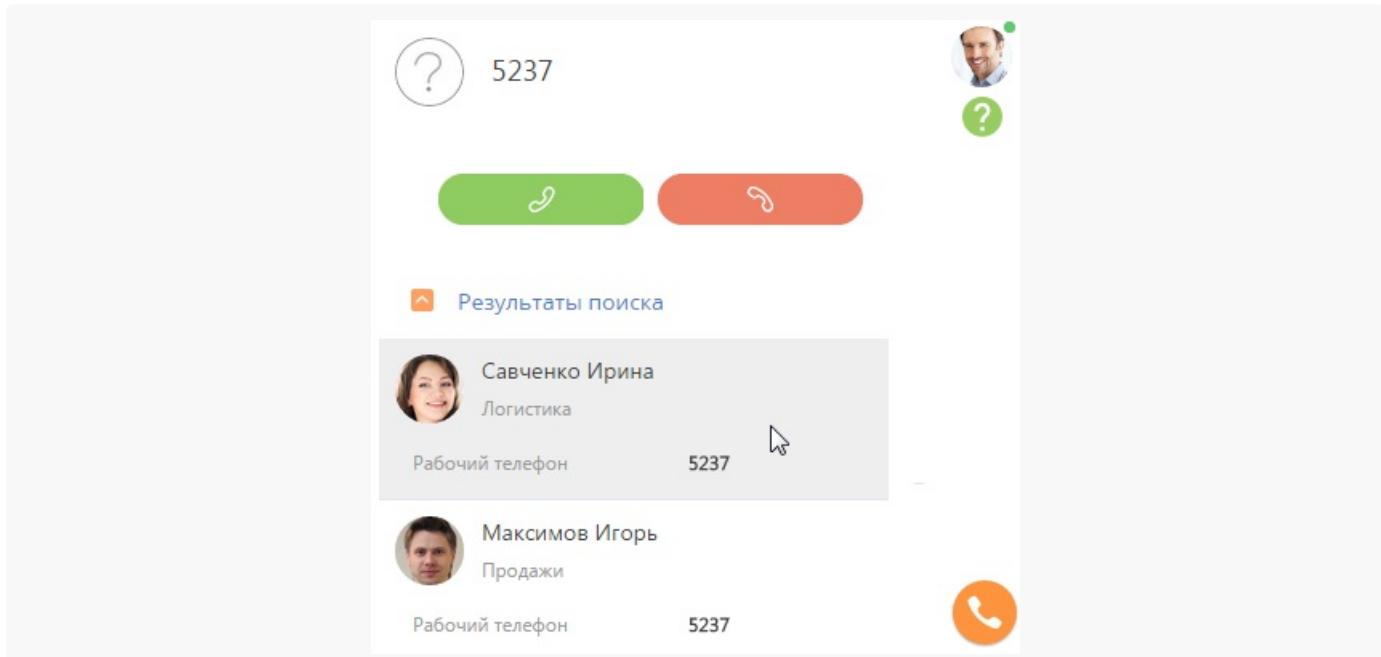
- Если при входящем или исходящем звонке абонент (контакт, контрагент) идентифицирован по номеру телефона, то информация о нем отобразится на панели звонков ([Рис. 8](#)).

Рис. 8 — Идентификация абонента



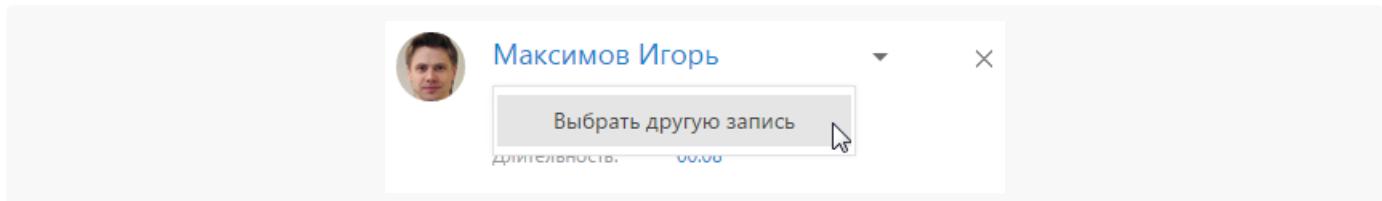
- Если в системе зарегистрировано более одного контакта или контрагента с данным номером телефона, то на панели звонков отобразится список найденных абонентов. Для выбора абонента кликните по нужной записи в списке ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Выбор одного контакта из нескольких, найденных по номеру телефона



- Если необходимо изменить выбранного абонента, то откройте дополнительное меню напротив имени абонента и кликните по пункту [ *Выбрать другую запись* ] ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Выбор другого абонента



**На заметку.** Информация о выбранном абоненте будет сохранена в истории звонков в разделе [Звонки].

Если при входящем или исходящем звонке абонент не идентифицирован по номеру телефона, то после завершения разговора вы можете создать контакт или контрагента, а также связать звонок с уже существующим контактом или контрагентом в [истории звонков](#).

## Перевести звонок в режим удержания

Во время разговора вы можете перевести звонок в режим удержания, при этом абонент остается на линии, но не сможет слышать вас.

Для перевода звонка в режим удержания нажмите кнопку панели звонков. Чтобы возобновить разговор, повторно нажмите кнопку .

**На заметку.** Звонок, находящийся в режиме удержания, не может быть переведен или завершен.

## Перевести звонок на другой номер

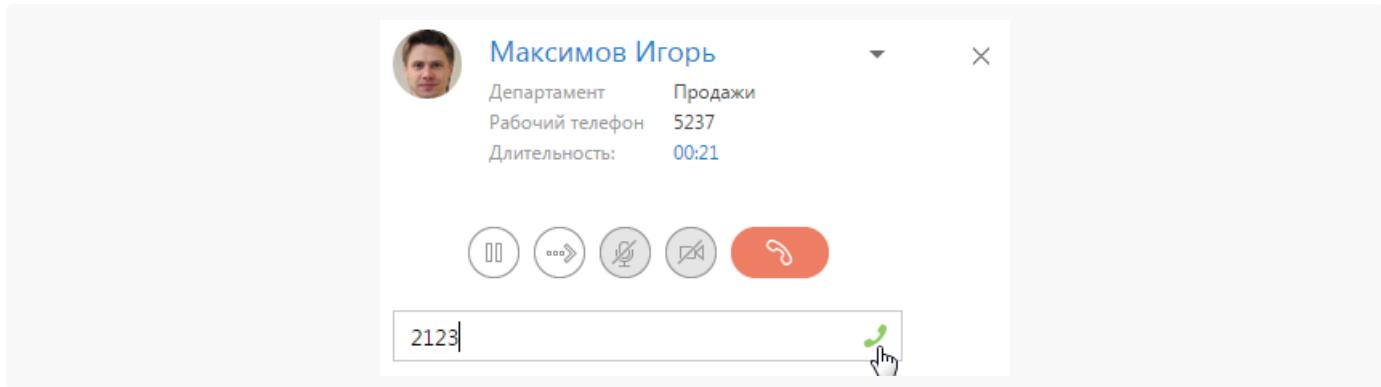
Во время разговора вы можете перевести звонок на другой номер. При использовании коннекторов Avaya, Webitel, Oktell, Finesse, TAPI, Infinity и Asterisk есть возможность включить безусловную (слепую) переадресацию всех звонков.

**На заметку.** Для включения безусловной переадресации всех звонков необходимо установить признак [Использовать безусловный перевод] в профиле пользователя.

Для перевода звонка на другой номер во время разговора:

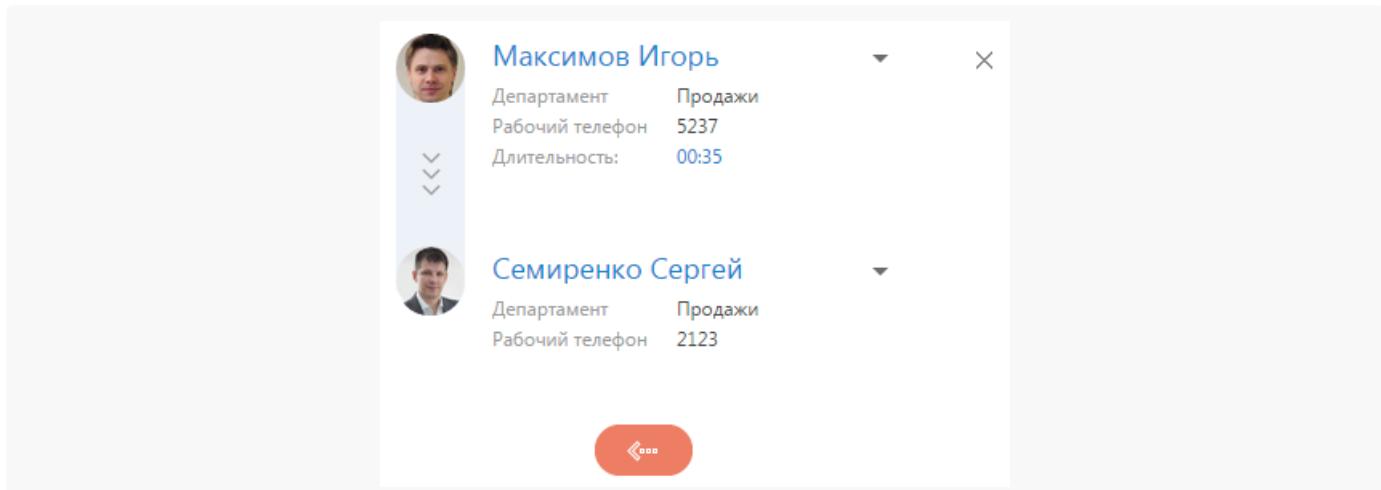
- Нажмите кнопку панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна [история последних звонков](#), если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно.
- Введите в поле номер телефона или выберите необходимого абонента из истории последних звонков и нажмите кнопку вызова ([Рис. 11](#)). Вы также можете найти нужного абонента по имени.

Рис. 11 — Ввод номера при переводе звонка



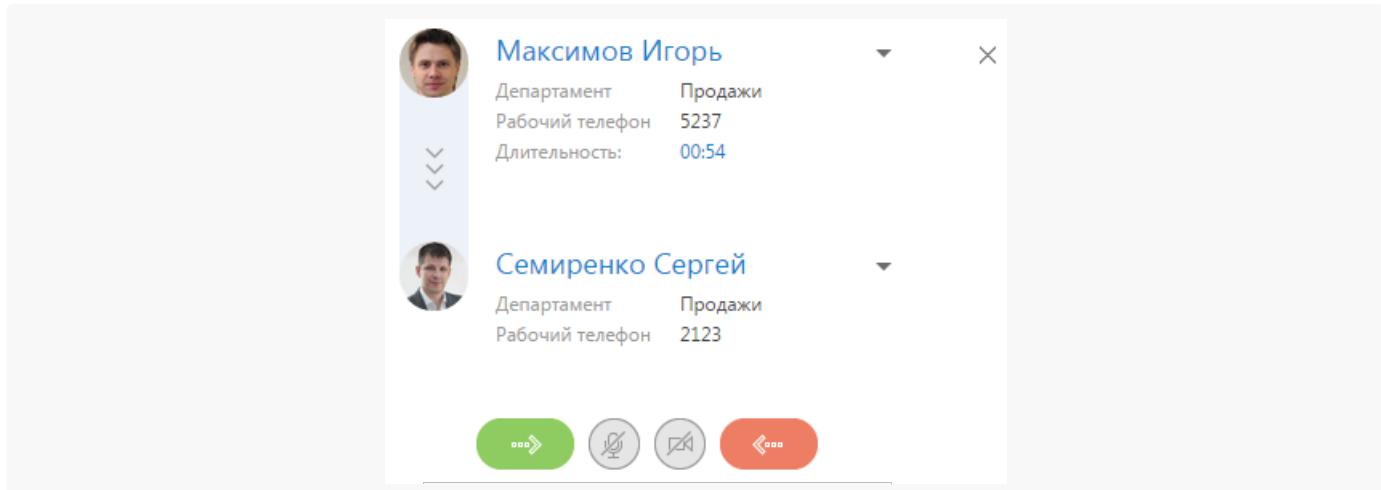
- Звонок будет переведен в режим удержания, начнется соединение с абонентом, на которого переводится звонок. Информация об абонентах отобразится на панели звонков ([Рис. 12](#)).

Рис. 12 — Ожидание соединения с абонентом при переводе звонка



- Для быстрого перевода звонка положите трубку — оба абонента будут соединены, а вы отключены от разговора.
- Для консультационного перевода звонка ожидайте соединения с абонентом, на которого переводится звонок. В случае успешного соединения панель звонков отобразит дополнительные кнопки для завершения перевода либо его отмены ([Рис. 13](#)).

Рис. 13 — Разговор с абонентом при переводе звонка



## Выполнить и принять видеозвонок

В Creatio существует возможность совершать видеозвонки, если в приложении настроена интеграция с телефонией Webitel. Видеосвязь во время вызова доступна только при наборе внутренних номеров.

Вы можете включить или отключить возможность совершать видеозвонки в Creatio. Для управления настройкой видеозвонков:

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [ Профиль ] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [ Настройки параметров Call Centre ].
3. На открывшейся странице установите или снимите признак [ Использовать видео ] для активации и деактивации видеозвонков соответственно.

При включенной опции совершения видеозвонков во время вызова вы сможете наблюдать видеоизображение сотрудника, с которым установлена телефонная связь, и транслировать собственное.

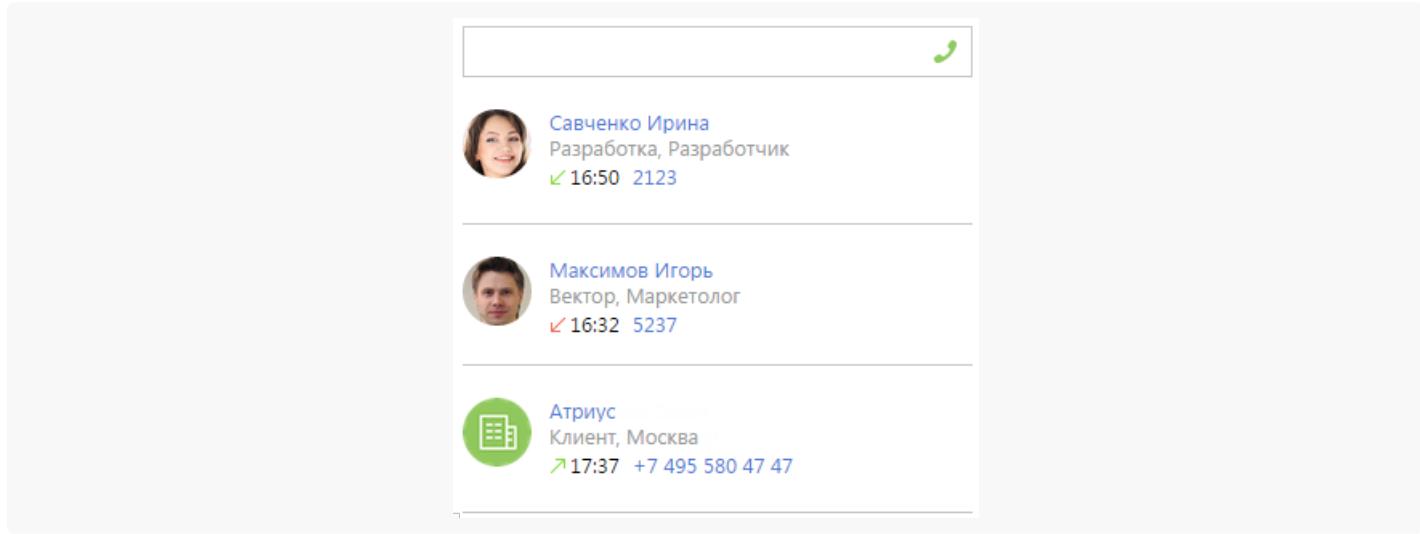
В режиме видеозвонка на коммуникационной панели дополнительно отображается область воспроизведения видео, доступны кнопки управления видео, строка перемотки и индикатор времени, которое прошло с начала вызова.

## Просмотреть историю звонков

Вы можете просмотреть историю последних вызовов на коммуникационной панели. История доступна, если в данный момент не совершается звонок или поиск абонента, а также при [переводе звонка на другой номер](#).

История звонков отображает в хронологическом порядке последние исходящие, входящие или пропущенные звонки, а также краткую информацию о контакте или контрагенте, с которым устанавливалось соединение ([Рис. 14](#)).

Рис. 14 — История звонков



**На заметку.** Количество звонков, которое отображается в истории, вы можете указать в системной настройке “Количество записей на вкладке “История звонков” (код “CommunicationHistoryRowCount”).

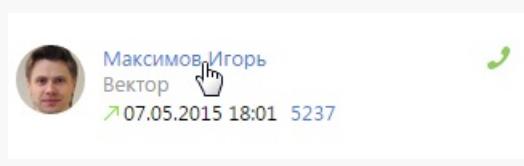
**На заметку.** Для сохранения корректной истории звонков важно не закрывать окно браузера при совершении вызовов через интерфейс Creatio. Если во время разговора окно было закрыто, то информация о завершении вызова и его длительности не сохранится.

В истории звонков доступна информация только о последнем соединении с определенным абонентом (контактом или контрагентом). Например, если вы позвонили одному и тому же контакту, но по разным номерам, указанным в блоке [ Средства связи ] на странице данного контакта, то в истории звонков отобразится одна запись по данному абоненту с указанием номера, по которому вы связывались с ним в последний раз.

Если вы совершили звонок некоторому абоненту и вам нужно перезвонить ему, но по другому номеру, то вы можете перейти на страницу необходимого контакта или контрагента из истории звонков и совершить звонок из страницы абонента.

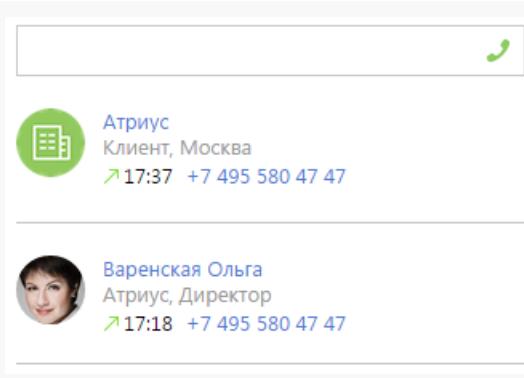
Для этого в истории звонков нажмите на имя контакта или название контрагента, которое является ссылкой ([Рис. 15](#)). Откроется страница абонента. Выберите на странице необходимый номер из доступных на детали [ Средства связи ]. Вы можете совершить звонок непосредственно со страницы контакта или контрагента, кликнув по номеру телефона или по кнопке вызова напротив номера в блоке [ Средства связи ].

Рис. 15 — Переход на страницу контакта из истории звонков



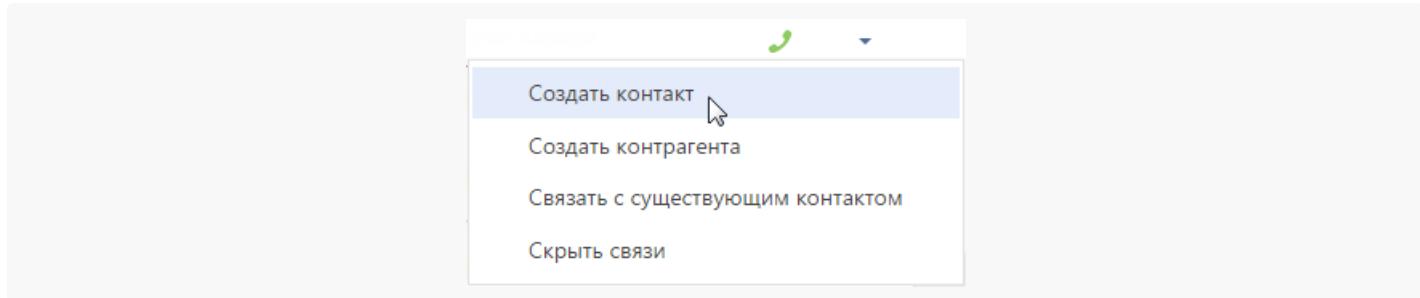
Если один и тот же телефонный номер зарегистрирован в системе для нескольких абонентов (контактов и/или контрагентов) и выполнялось соединение по данному номеру с [идентификацией](#) разных абонентов, то в истории звонков отобразятся записи по каждому контакту и/или контрагенту отдельно ([Рис. 16](#)).

Рис. 16 — История звонков по одному номеру, зарегистрированному для разных абонентов



Вы можете не только просматривать выполненные входящие и исходящие звонки, но и создать контакт или контрагента, связать их с уже существующим контактом, а также отобразить связи звонка с действиями, в рамках которых данный звонок был выполнен. Для выполнения данных действий используется меню, которое появляется при нажатии кнопки (Рис. 17).

Рис. 17 — Меню выбора действия



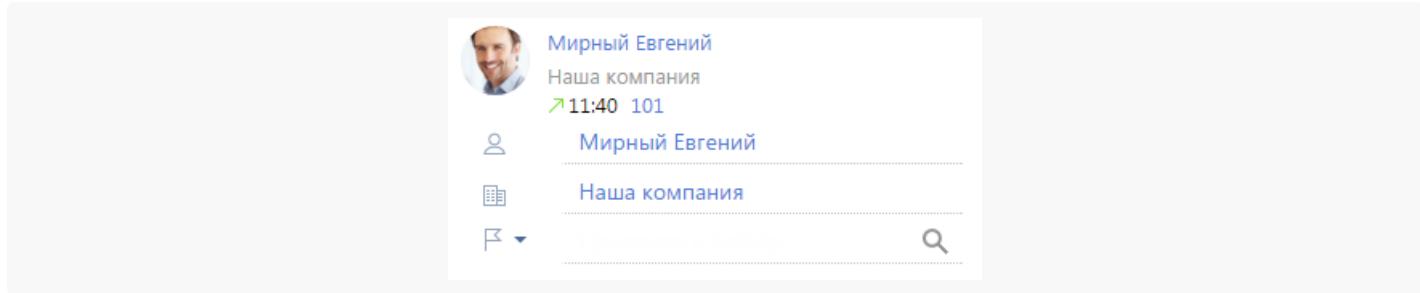
Для **создания контакта**, от которого поступил звонок, выберите команду [ *Создать контакт* ]. Откроется страница нового контакта. После сохранения контакта номер телефона будет сохранен на детали [ *Средства связи* ]. При этом для сохраненного номера будет автоматически указан тип “Мобильный телефон”.

Аналогично вы можете **создать контрагента** по звонку. Для этого используйте команду [ *Создать контрагента* ]. После сохранения контрагента номер телефона будет сохранен на детали [ *Средства связи* ]. Автоматически будет указан тип “Основной телефон”.

Для **связи с существующим контактом или контрагентом** выберите команду [ *Связать с существующим контактом* ]. После связи звонка с контактом или контрагентом номер отобразится на детали [ *Средства связи* ].

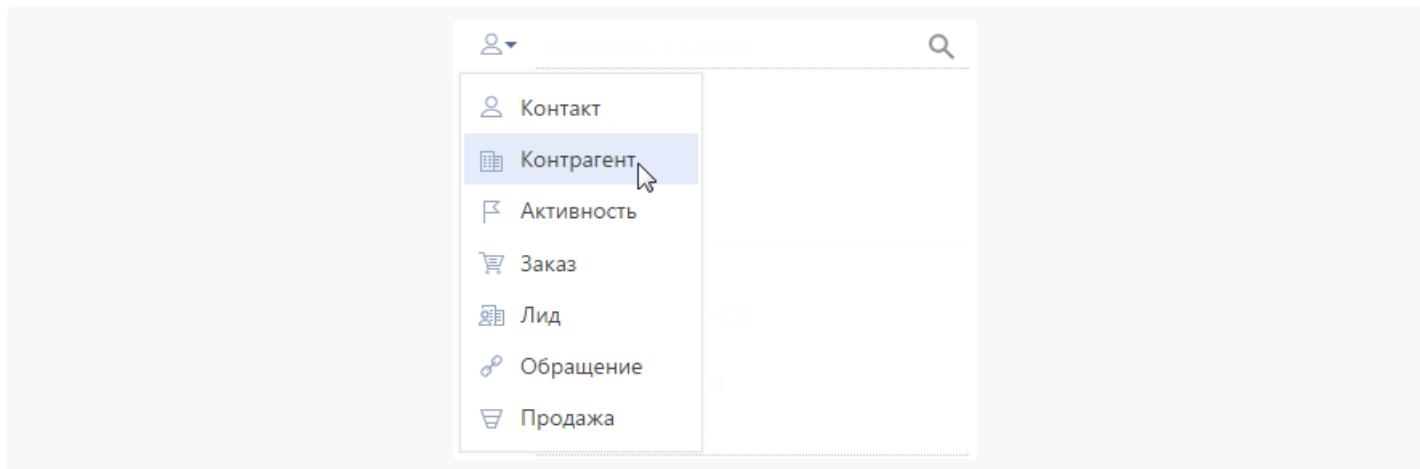
Для отображения связей звонка с контактом, контрагентом, а также действиями, в рамках которых был выполнен звонок, выберите команду [ *Показать все связи* ] (Рис. 18).

Рис. 18 — Отображение связей выполненного звонка



Для привязывания звонка к контакту, контрагенту и к действиям, в рамках которых был выполнен звонок, в окне просмотра связей выберите необходимый параметр из меню и нажмите (Рис. 19).

Рис. 19 — Привязывание выполненного звонка



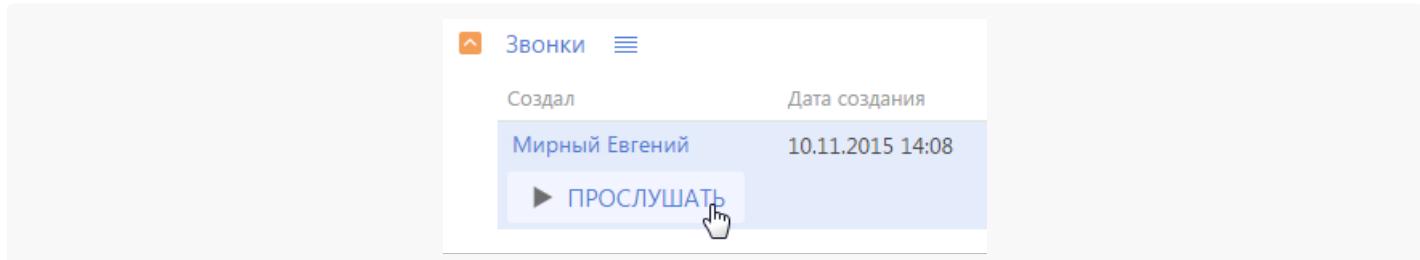
## Запись звонков

Возможность настройки записи и прослушивания звонков в Creatio зависит от используемой АТС. Например, правила записи звонков можно настроить в офисных АТС Oktell и Webitell.

**На заметку.** Возможность прослушать аудиозапись звонка будет доступна при выполнении персональных настроек.

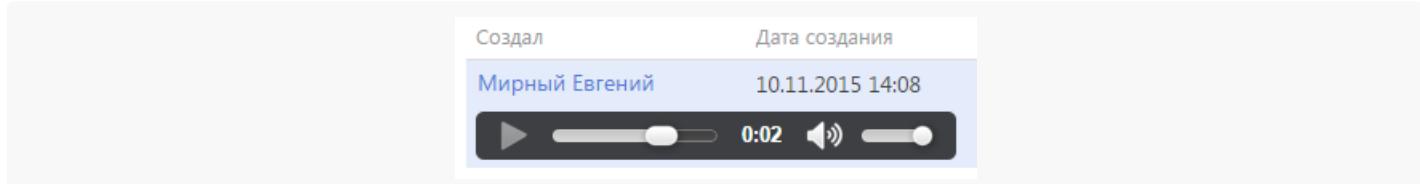
Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите на вкладку [История] страницы необходимого контакта или контрагента. Далее выделите запись на детали [Звонки] и нажмите кнопку [Прослушать] ([Рис. 20](#)).

Рис. 20 — Переход к прослушиванию звонков



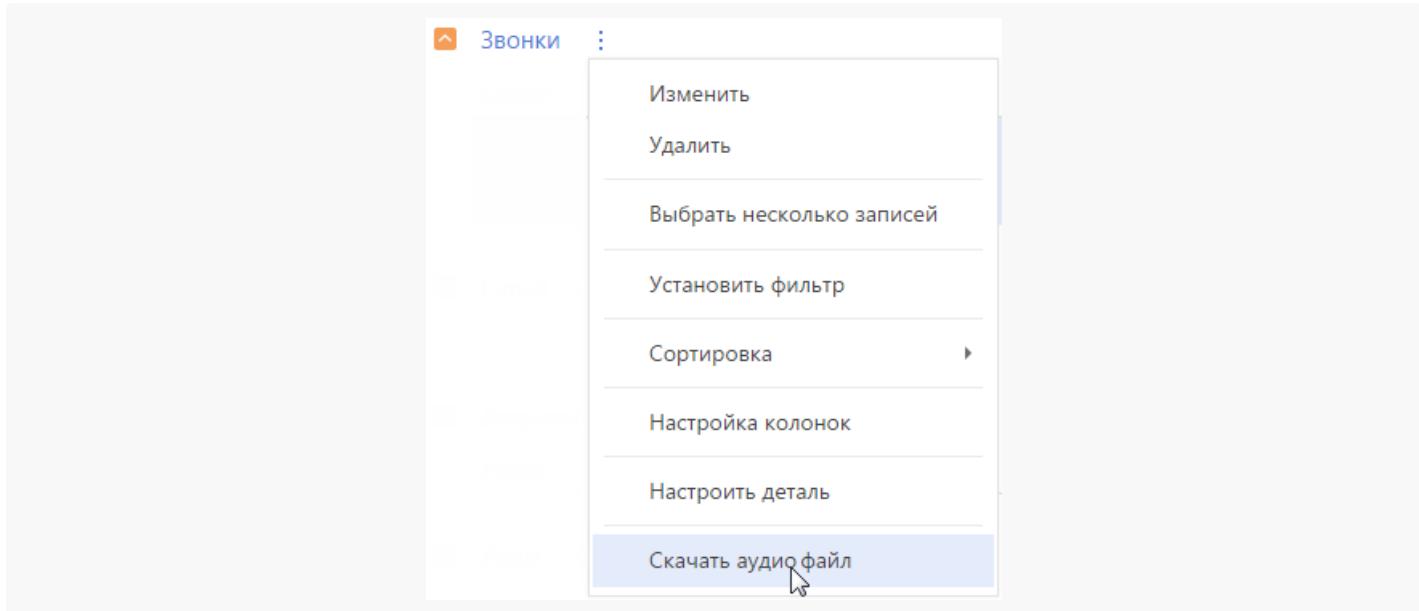
Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад ([Рис. 21](#)).

Рис. 21 — Прослушивание звонка



Также вы можете скачать аудиофайл звонка. Для этого в меню детали выберите [Скачать аудиофайл] ([Рис. 22](#)).

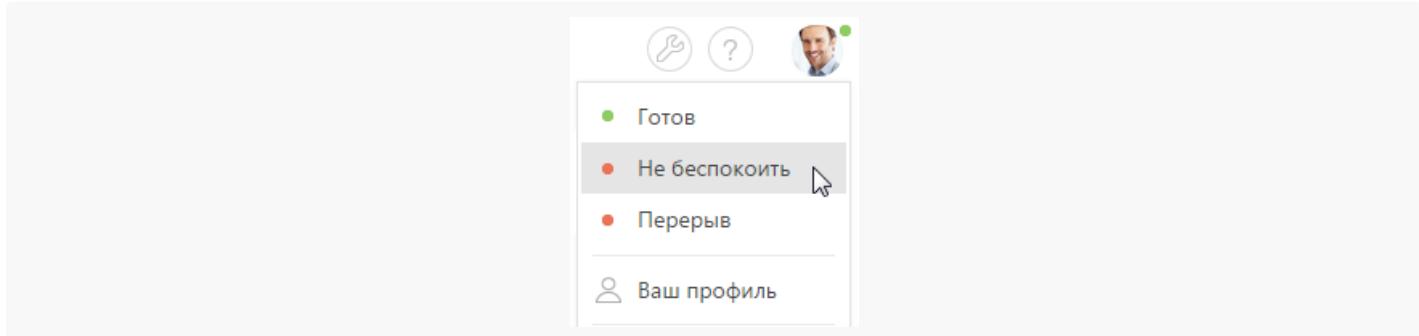
Рис. 22 — Скачивание записи звонка



## Изменить состояние оператора

Меню состояния оператора доступно при нажатии на фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу экрана ([Рис. 23](#)).

Рис. 23 — Меню состояния оператора



Перечень доступных состояний оператора зависит от используемой АТС и настраивается в справочнике [Состояния пользователя при обмене сообщениями].

# Расписание в мобильном приложении

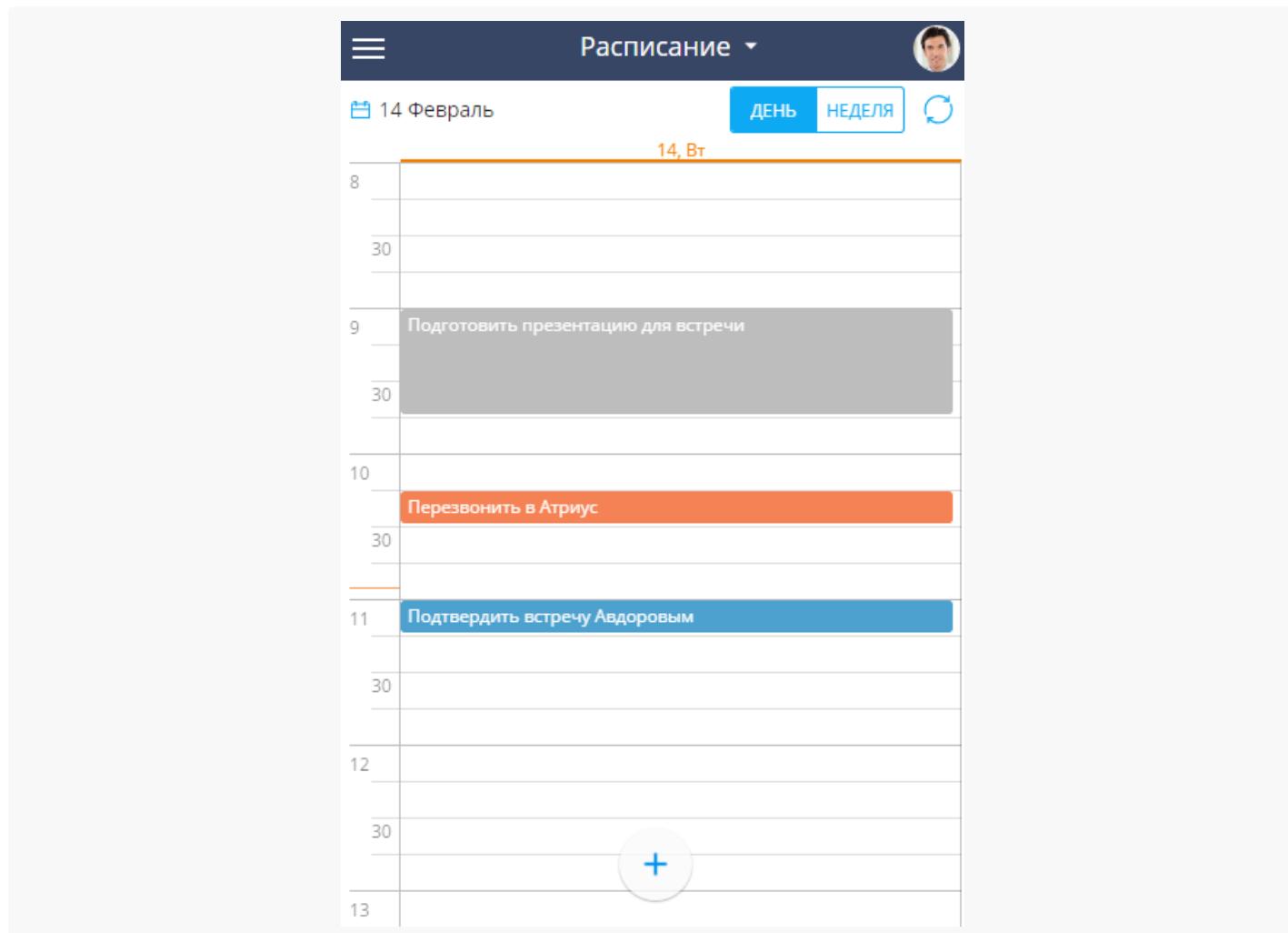
ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Раздел [Активности] мобильного приложения используется для управления рабочим временем и учета выполнения текущих задач ([Рис. 1](#)).

Задачи могут отображаться как в виде электронного ежедневника — расписания, так и в виде списка. В режиме **расписания** отображаются задачи, по которым вы являетесь ответственным, а также те, в

которых вы добавлены на деталь [ Участники ]. В режиме **списка** отображаются только те задачи, по которым вы являетесь ответственным. Выбор представления (в виде списка или расписания) осуществляется в верхней части рабочей области приложения.

Рис. 1 — Раздел [ Активности ] мобильного приложения



В зависимости от размера экрана мобильного устройства расписание по умолчанию отображается на текущий день либо на текущую неделю. При необходимости вы можете изменить период отображения расписания.

Чтобы изменить период для отображения задач в расписании, нажмите кнопку **DAY** и **WEEK** и выберите необходимый временной интервал.

Для быстрого переключения между ближайшими днями нажмите на свободное место в расписании и проведите вправо для перехода к следующему дню или влево для перехода к предыдущему.

**На заметку.** В связи с ограничением работы некоторых мобильных устройств отображение расписания может отличаться. При работе в мобильном приложении с планшета в разделе [ Активности ] возможно изменять режим отображения расписания: по дням или по неделям. В мобильных телефонах в вертикальной ориентации расписание всегда отображается для одного дня, а в горизонтальной ориентации — для недели.

Текущее время в расписании отмечено оранжевой чертой.

Все активности в расписании отображаются в виде прямоугольников, высота которых соответствует длительности активности.

В левой части области расписания отображаются временные интервалы расписания.

Цвет активностей в расписании зависит от их состояния и времени выполнения:

- Красный — активности не в конечном состоянии, время завершения активностей уже прошло.
- Синий — активности не в конечном состоянии, время завершения которых еще не прошло (запланированные или находящиеся в работе).
- Серый — активности в конечном состоянии (завершенные или отмененные).

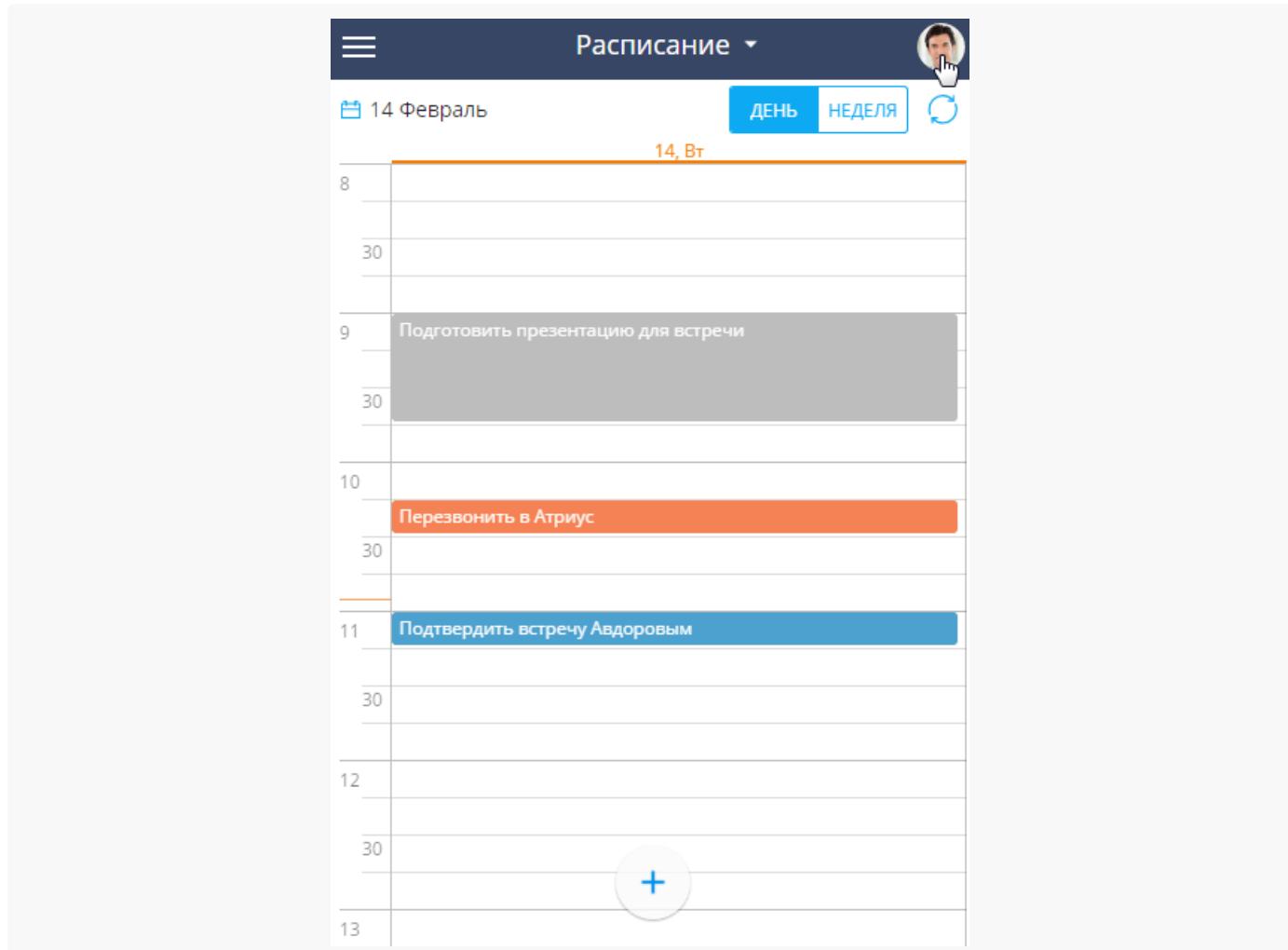
## Просмотреть расписание другого сотрудника

Возможность просмотра расписания другого ответственного доступна в online-режиме.

Чтобы просмотреть текущее расписание другого ответственного:

1. Нажмите кнопку [Изменить], которая расположена в верхнем правом углу мобильного приложения ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Смена ответственного для просмотра расписания



2. Выберите ответственного в списке.
3. Чтобы вернуться в свое расписание, в списке выбора с ответственными нажмите кнопку [ *Мои активности* ].

## Добавить задачу

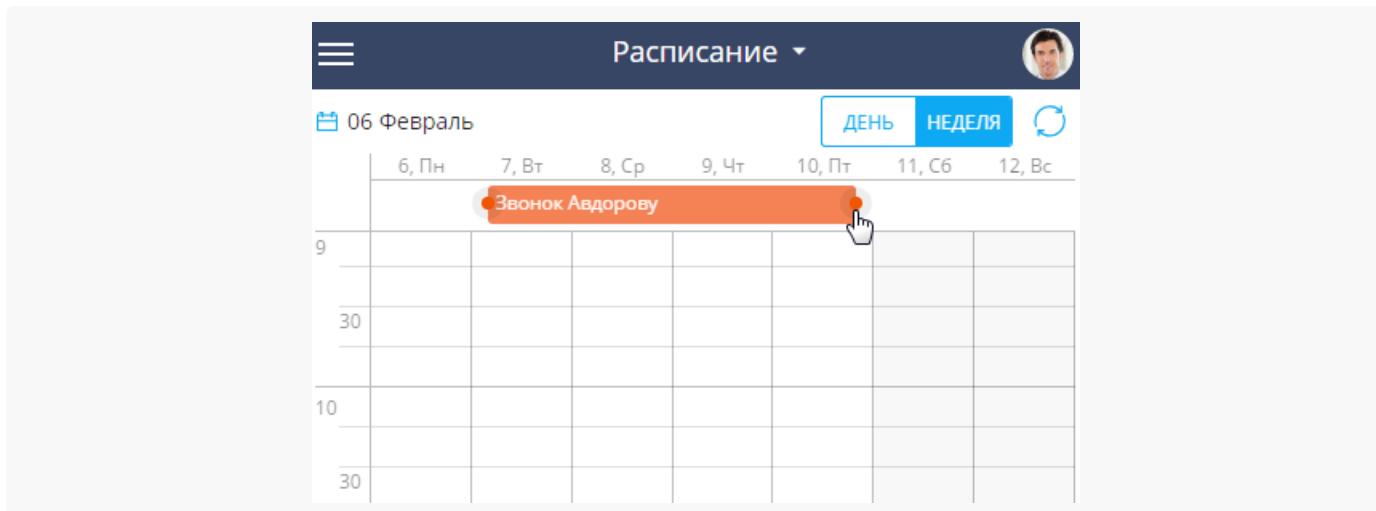
Чтобы создать новую задачу в разделе [ *Активности* ], нажмите кнопку . После этого внесите необходимую информацию и нажмите кнопку [ *Сохранить* ].

При работе в мобильным приложении вы можете создавать многодневные задачи (задачи, которые выполняются на протяжении нескольких дней).

Чтобы создать многодневную задачу:

1. Выделите задачу в расписании.
2. Перетащите задачу на панель с днями недели.
3. Удерживая значок окончания активности , растяните активность на необходимый диапазон ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Создание многодневных задач



## Действия с задачами

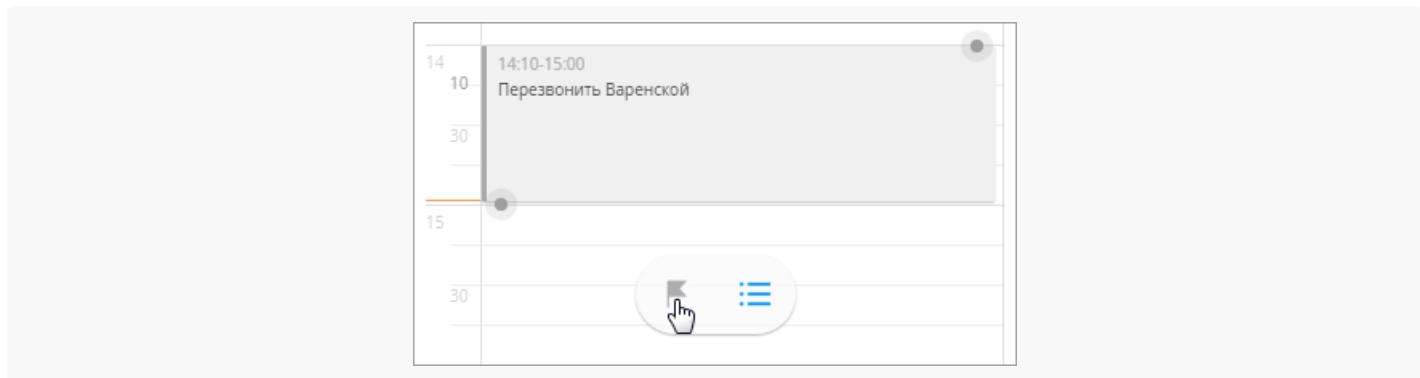
Вы можете изменить длительность активности. Для этого нажмите на активность и, удерживая за обозначение окончания активности , перетащите до нужной отметки времени. Чтобы перенести активность на другое время, перетяните активность на нужный временной интервал.

Для изменения состояния задачи в расписании перейдите в режим редактирования активности и выберите нужное значение в поле [ *Состояние* ].

В случае, если сразу необходимо отметить задачу как выполненную, нажмите на задаче в расписании и далее на кнопку .

Чтобы вернуть выполненную задачу в начальное состояние, выберите в расписании задачу и нажмите кнопку ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Изменение состояния выполненной задачи



Меню действий используется для **копирования, удаления и разделения** задач. Для отображения команд меню выделите задачу и нажмите кнопку .

Например, вы можете разделить задачу, если в расписании время нескольких активностей пересекается. При этом учитывается время окончания и начала пересекающихся задач.

При копировании задачи из расписания также копируются записи детали [Участники]. При копировании из карточки просмотра активности создается новая карточка, в которой вы можете внести всю необходимую информацию.

В online-режиме вы также можете **отобразить в расписании активности, созданные в основном приложении** Creatio. Для этого используйте команду [Обновить].

## Импорт из Excel

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для массового добавления записей в Creatio используйте импорт данных. Клиентскую базу, список продуктов, записи справочников или другие данные можно добавить в Creatio из файлов Excel за считанные минуты.

Вы можете выполнить импорт из Excel перед началом работы с Creatio, когда нужно добавить в систему новые записи. Импорт также можно использовать для обновления и дополнения существующих записей.

**Важно.** Импорт рекомендуется выполнять после настройки прав доступа в системе, так как права доступа по умолчанию раздаются при создании записи.

Чтобы импортировать данные из книги Excel в Creatio:

- Подготовьте файл импорта в формате \*.xlsx. Примеры наиболее часто используемых файлов для импорта записей:
  - [Пример файла для импорта контрагентов.](#)
  - [Пример файла для импорта контактов.](#)
  - [Пример файла для импорта продуктов.](#)
- Запустите мастер импорта: перейдите в раздел, в который вы хотите импортировать данные, и

нажмите кнопку [Действия] —> [Импорт данных]. Таким образом вы можете также импортировать данные на деталь или в справочник. При этом объект, в который будут импортированы данные из вашего файла, система выберет автоматически.

3. Загрузите подготовленный файл Excel в Creatio: перетащите (drag&drop) файл на страницу мастера импорта или нажмите кнопку [Выбрать файл] и укажите путь к файлу. Сопоставьте колонки файла Excel с колонками (полями) выбранного объекта Creatio.
4. Выберите колонки, по которым будет определяться уникальность записи: установите признак для колонок, значения которых должны быть уникальными для результирующих записей. В зависимости от того, совпадает ли значение колонки импортируемого файла со значением в базе данных, Creatio будет создавать новую запись или обновлять существующую. Например, для контакта такой колонкой может быть ФИО: если контакт с таким же ФИО уже существует, Creatio обновит соответствующую запись; если контакт с таким ФИО в базе данных отсутствует, то в результате импорта будет создана новая запись.
5. Запустите импорт. Процесс будет выполняться в фоновом режиме, вы сможете продолжить работу с приложением.

В случае необходимости вы можете остановить импорт данных. Это можно сделать в разделе [Журнал процессов], остановив выполняющийся процесс “FileImportProcess”. При отмене импорта процесс переходит в состояние “Отменен”, импорт данных прекращается.

**На заметку.** Импорт данных можно запустить из дизайнера системы. В этом случае объект для импорта нужно будет указать вручную.

## Подготовить файл импорта

Чтобы успешно загрузить в Creatio данные из вашего файла Excel, убедитесь, что этот файл соответствует следующим условиям:

- Файл в формате \*.xlsx.
- Файл не поврежден.
- В файле не должно быть активных гиперссылок. Перед началом импорта отключите все активные гиперссылки в файле.
- Файл содержит строку заголовков колонок и хотя бы одну строку данных.
- Кроме строки заголовков колонок, в начале файла не содержится иных данных.
- В файле нет скрытых листов и строк.
- Количество строк в файле не превышает 50 000. Ограничение на количество строк в импортируемом файле является усредненным и зависит также от количества столбцов и объема информации, внесенной в качестве значений колонок.

При вводе значений в колонках импортируемого файла придерживайтесь следующих рекомендаций:

- Убедитесь, что формат ячеек в файле Excel соответствует типу колонки в Creatio. Например, для колонки [ФИО] контакта установите в Excel текстовый формат ячеек, а для колонки [Начало] активности — формат “Дата”.
- Значения в колонках дат вводите в одном из форматов:

ДД-ММ-ГГГГ;  
ДД.ММ.ГГГГ;  
ДД/ММ/ГГГГ.

где ДД — день, ММ — месяц, ГГГГ — год.

- Если вы импортируете значение в колонку даты/времени, то введите время после даты через пробел. Ниже приведены примеры корректных значений в полях даты/времени.

31.01.2015 2:01:00 PM  
31.01.2015 14:02:00  
31/01/2015 2:03:00 PM  
31/01/2015 14:04:00  
31-01-2015 2:05:00 PM  
31-01-2015 14:06:00  
31.1.2015 2:07:00 PM  
31.01.2015 02:08:00 PM  
31.01.2015 02:09:00 pm  
31.01.15 02:10:00 AM

- Значения в логических полях, например, [ Не использовать E-mail ], укажите в одном из следующих форматов в любом регистре:

Да/Нет  
True/False  
1/0  
+/-  
Yes/No  
Истина/Ложь  
Y/N

- Укажите значения в полях, обязательных для заполнения. Например, для контакта заполните поле [ ФИО ], а для контрагента — [ Название ]. Исключение составляют те обязательные поля, для которых в системе выполняется автоматическое заполнение значениями по умолчанию. Если оставить значения таких полей в файле пустыми, то они будут заполнены значениями по умолчанию. Например, поля [ Состояние ] и [ Ответственный ], которые присутствуют в большинстве разделов системы.
- Значения справочных полей укажите в соответствии с существующими значениями в справочниках Creatio. Все значения справочных полей, которые не будут найдены в Creatio, создаются автоматически.

Чтобы избежать дублирования записей в справочниках системы, при подготовке файла импорта рекомендуем проверить введенные вами значения.

При проверке значений **не учитываются начальные и замыкающие пробелы и регистр**, но

**имеют значение специальные символы.** Ниже приведены примеры обработки значений.

В файле импорта указан тип контакта “клиент”.

В справочнике [ Типы контактов ] содержится значение “Клиент”.

В этом случае импортированная запись связывается с существующим значением. Новая запись в справочник добавлена не будет.

В файле импорта указан тип контакта “«Клиент»”.

В справочнике [ Типы контактов ] содержится значение “Клиент”.

В данном примере в результате импорта в справочник будет добавлена новая запись.

**На заметку.** Перед тем как начинать загрузку файла, убедитесь, что в вашем браузере отключены все плагины. Выполнение некоторых плагинов одновременно с загрузкой данных может привести к ошибкам импорта.

## Выполнить импорт клиентской базы

Рассмотрим пример импорта клиентской базы — списка контактов из файла Excel.

**Важно.** Перед импортом контактов в систему убедитесь, что в системной настройке “Порядок ФИО” установлено значение “Last name, First name [ Middle name ]”. Это необходимо для корректной разбивки ФИО контактов на отдельные колонки [ Фамилия ], [ Имя ], [ Отчество ].

Чтобы импортировать данные, перейдите в раздел [ Контакты ] и нажмите кнопку [ Действия ] —> [ Импорт данных ]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных с автоматически выбранным объектом для импорта.

### 1. Загрузить файл

Первая страница мастера предназначена для загрузки файла Excel в автоматически выбранный системой объект.

**На заметку.** Если вы открыли импорт данных из дизайнера системы, то объект для импорта нужно будет выбрать вручную.

Чтобы загрузить файл, нажмите кнопку [ Выбрать файл ] и укажите файл Excel, содержащий вашу клиентскую базу. Вы также можете просто перетащить файл в соответствующую область с помощью мыши. На данном этапе будет выполнена проверка соответствия формата и объема файла требованиям системы.

Для перехода на следующий шаг нажмите кнопку [ Далее ].

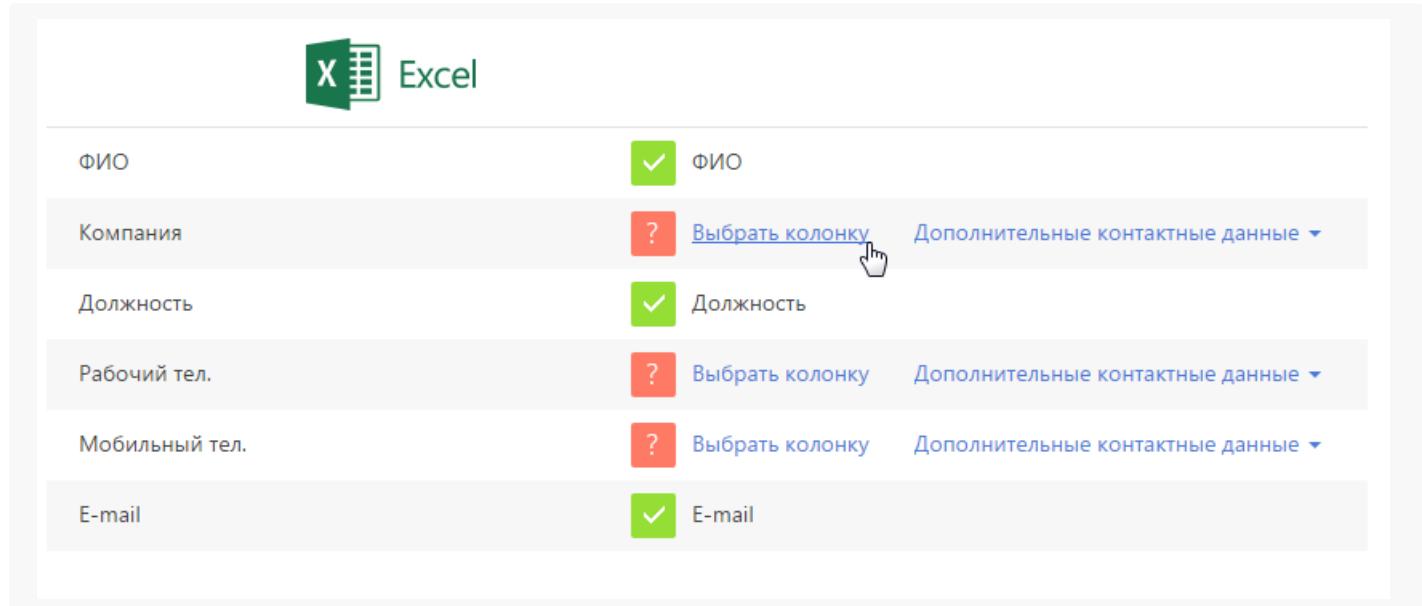
**На заметку.** Перед тем как начинать загрузку файла убедитесь, что в вашем браузере отключены все плагины. Выполнение некоторых плагинов одновременно с загрузкой данных может привести к ошибкам импорта.

## 2. Настроить колонки

На второй странице мастера загрузки данных необходимо указать соответствие (маппинг) колонок в вашем файле и в Creatio. Для этого используются колонки основного объекта, выбранного на первом шаге, и связанных с ним объектов. При этом:

- Если название колонки в файле полностью **соответствует** названию колонки в Creatio, то оно будет распознано системой автоматически. Например, если в вашем файле имя контакта указано в колонке "ФИО", то автоматически будет установлено соответствие колонке [ ФИО ] на странице контакта в Creatio. Автоматическое распознавание выполняется только по колонкам основного объекта.
- Если название колонки в файле **отличается** от названия колонки в Creatio, то вам необходимо вручную задать сопоставление. Например, в файле импорта место работы контакта указано в колонке "Компания". В этом случае вам необходимо вручную указать соответствие колонки "Компания" колонке [ Контрагент ] контакта. Для этого нажмите на ссылку [ Выбрать колонку ] ([Рис. 1](#)) и из списка колонок Creatio выберите колонку [ Контрагент ].

Рис. 1 — Выбор колонки для настройки сопоставления



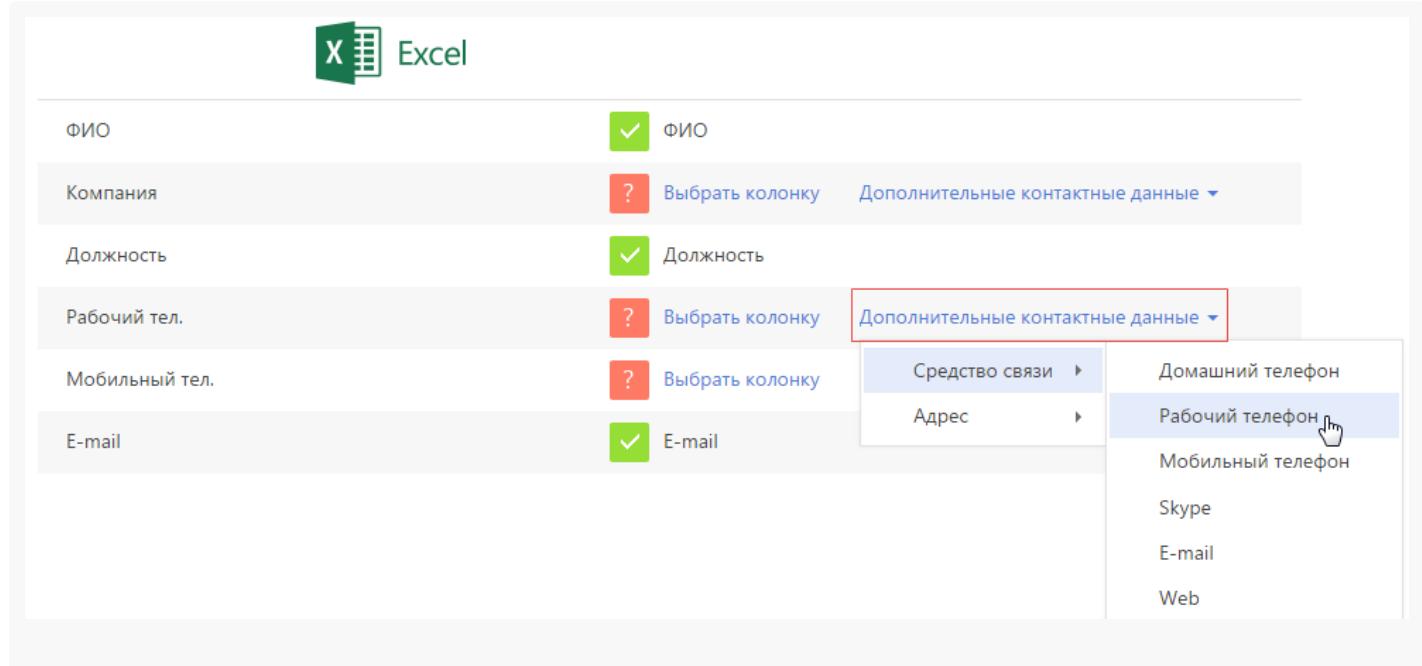
## 3. Загрузить дополнительную информацию

При импорте контактов и контрагентов есть возможность загрузить не только данные основного объекта, но и дополнительную информацию связанных объектов — записи на детали [ Средства связи ] и [ Адреса ]. Используйте эту возможность, если вам необходимо загрузить в систему несколько различных адресов или несколько средств связи одного типа, например, два мобильных телефона.

**На заметку.** Обратите внимание, что средства связи и адреса можно импортировать как в колонки основного объекта, так и на детали. При импорте в колонки основного объекта эти данные также будут сохранены на деталях. Однако в этом случае вы сможете загрузить только одно средство связи каждого типа из списка доступных, а также один адрес. Колонки, для которых настроено соответствие колонке основного объекта, могут использоваться для указания правил поиска дублей при импорте.

Для настройки соответствия с колонками деталей [ Средства связи ] и [ Адреса ] кликните по ссылке [ Дополнительные контактные данные ] и выберите нужную колонку ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор колонки для сопоставления деталей [ Средства связи ] и [ Адреса ]



**На заметку.** На деталь [ Адреса ] вы можете импортировать в Creatio по одному адресу каждого типа — один рабочий, один доставки и т.п.

Когда установлено соответствие для всех колонок, которые необходимо загрузить, нажмите кнопку [ Далее ].

**На заметку.** Если импорт данных осуществляется в раздел [ Контрагенты ] и в файле импорта заполнена колонка “Основной контакт”, то у контактов в системе будет автоматически заполнена деталь [ Карьера ] вкладки [ Место работы ].

## 4. Настроить проверку дублей

Страница [ Параметры дублей ] используется для ввода условий, по которым при импорте будет выполняться проверка дублирующихся данных. Если в файле импорта будет найдено несколько

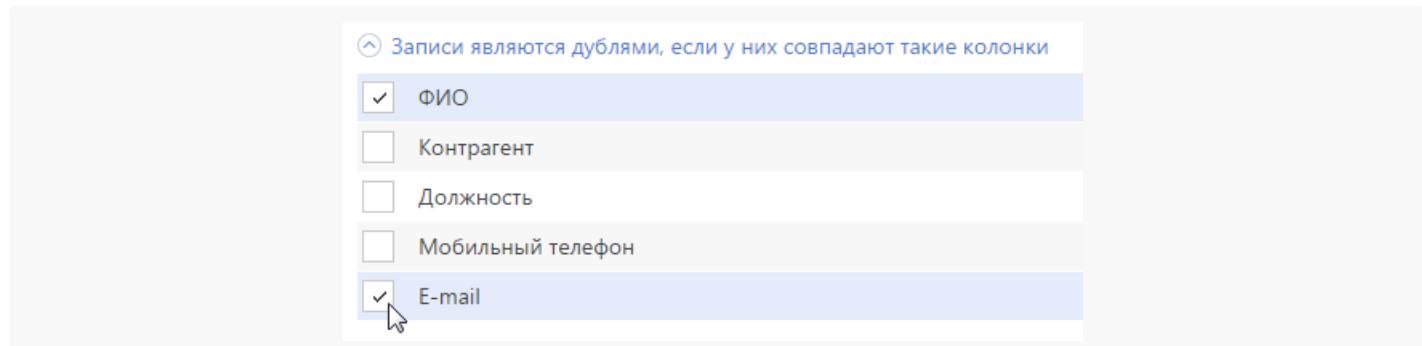
одинаковых записей, то в систему будет загружена только первая из них. Дублирующиеся записи не будут загружены в систему.

Вы можете выполнять проверку дублей по значениям одной или нескольких колонок основного или связанного объектов, для которых было установлено соответствие на предыдущем шаге.

**На заметку.** Обратите внимание, что при выполнении поиска дублей для контактов и контрагентов по средствам связи и адресам используются колонки основного объекта, а не деталей [ Средства связи ] и [ Адреса ].

Чтобы значения колонки использовались при проверке дублей, отметьте эту колонку флажком. При выборе нескольких колонок они участвуют в поиске, объединенные логическим оператором "И". То есть, дубль будет определен по одноковому значению во всех выбранных колонках. Например, для контактов можно настроить проверку по колонкам [ ФИО ] и [ E-mail ] ([Рис. 3](#)). И, если будет найдено несколько контактов, у которых совпадают ФИО и электронный адрес, то в систему будет загружен только один из них.

Рис. 3 — Установка правил поиска дублей при загрузке данных



**На заметку.** Используйте условия поиска дублирующихся записей при выполнении импорта с целью обновления существующих данных в системе. Например, для массового обновления номеров телефона контактов. Для этого настройте поиск дублей таким образом, чтобы запись была идентифицирована как дубль. В этом случае для всех найденных в системе контактов, которые являются дублями, будут обновлены значения тех полей, которые заполнены в файле импорта. Те поля, которые не были заполнены в файле импорта, останутся в Creatio без изменений.

## 5. Выполнить загрузку данных

После того как правила поиска дублей указаны, нажмите кнопку [ Начать загрузку данных ]. Будет начата загрузка данных в систему. После начала импорта вы можете закрыть страницу — загрузка данных продолжится в фоновом режиме.

По результатам выполнения импорта на странице отобразится сообщение с количеством загруженных записей. Вы также получите системное оповещение с названием файла и количеством загруженных записей в [центре уведомлений](#).

**На заметку.** В случае необходимости вы можете остановить импорт данных. Это можно сделать в

разделе [ Журнал процессов ], остановив выполняющийся процесс “FileImportProcess”. При отмене импорта процесс переходит в состояние “Отменен”, импорт данных прекращается. Данные, которые успели импортироваться в систему до остановки процесса, вы сможете просмотреть в разделе.

Проверьте результат успешного импорта в разделе [ Контакты ]. Из сообщения о завершении импорта вы сможете перейти прямо к загруженным записям. Все загруженные записи автоматически будут помечены тегом с датой и временем импорта. В дальнейшем вы сможете легко найти все импортированные записи, применив фильтр по тегу.

Тегирование загруженных записей и переход к их списку после импорта выполняются только в случае, когда в качестве объекта для импорта был выбран раздел.

Информацию о возможных ошибках загрузки данных вы можете просмотреть в справочнике [ Лог импорта из Excel ]. Здесь отображаются данные о тех записях файла импорта, которые не удалось загрузить.

Обратите внимание, что при загрузке данных все значения справочных полей, которые не были найдены в Creatio, создаются автоматически. Например, в систему могут быть добавлены города, типы контактов или контрагенты, указанные в файле для импорта контактов. Кроме того, если в файле импорта вы не заполнили значения в полях, для которых в системе предусмотрено автозаполнение, то в импортируемых записях эти поля будут автоматически заполнены значениями по умолчанию.

## Выполнить импорт средств связи контакта

Вы можете импортировать не только основные контактные данные клиентов, но и дополнительную информацию, такую как средства связи и адреса. Они содержатся как в основном объекте (“Контакт”, “Контрагент”), так и на деталях на вкладке [ Основная информация ].

- Если средства связи содержатся в общем файле импорта контактов или контрагентов, то они будут загружены вместе с основной информацией. При этом данные будут сохранены как в основной объект (“Контакт” или “Контрагент”), так и на детали [ Средства связи ]. Но в этом случае вы сможете загрузить лишь одно средство связи каждого типа из списка доступных. Средства связи и адреса, которые содержатся в основном объекте, могут использоваться для поиска дублей при импорте. Подробнее этот случай рассмотрен при описании импорта клиентской базы.
- Если же средства связи и адреса содержатся в отдельном файле, то их можно импортировать после импорта базы клиентов. Для этого при импорте выберите объект “Средство связи” контакта или контрагента.

Рассмотрим импорт средств связи из отдельного файла на примере номеров телефонов.

Подготовьте файл импорта. Для этого в первую колонку введите ФИО контакта, во вторую — тип средства связи, например, мобильный телефон, а в третью — номер телефона. Чтобы импортировать для одного контакта несколько средств связи одного типа, каждому из номеров должна соответствовать отдельная полностью заполненная строка файла импорта. Данные в колонке “ФИО” должны полностью соответствовать данным клиентской базы, загруженной в систему ранее.

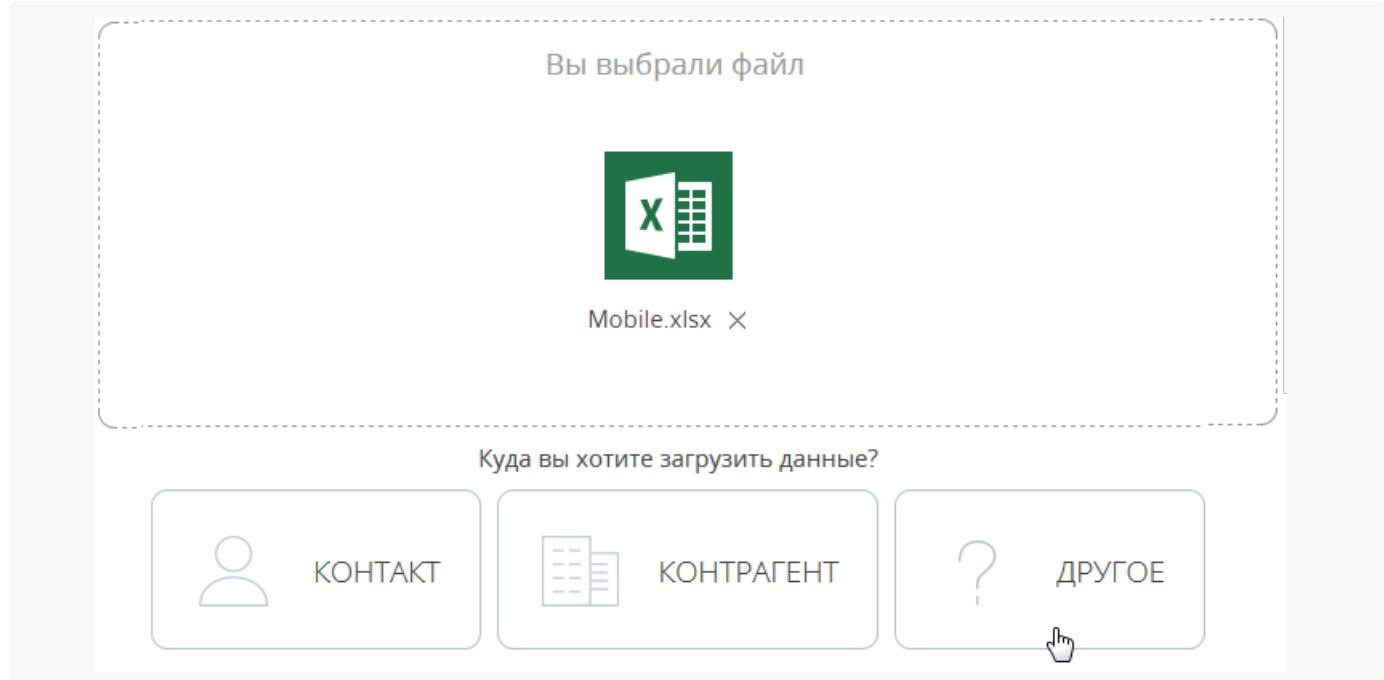
Загрузите подготовленный файл в систему. Для этого:

- Откройте дизайнер системы, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
- В группе [ Импорт и интеграции ] кликните по ссылке [ Импорт данных ]. На отдельной вкладке

браузера откроется страница загрузки данных.

3. Нажмите кнопку [ Выбрать файл ] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. Нажмите кнопку [ Другое ], чтобы выбрать объект импорта ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Выбор объекта импорта



5. Из появившегося списка выберите объект “Средства связи контакта” и нажмите кнопку [ Далее ]. Если вы импортируете средства связи к записям раздела [ Контрагенты ], то выберите из списка объект [ Средства связи контрагента ].
6. На второй странице мастера загрузки данных укажите соответствие (маппинг) колонок в вашем файле и в Creatio. В данном случае колонки “Номер” и “Тип” определяются автоматически, а колонке “ФИО” необходимо назначить соответствие колонке “Контакт”.

**На заметку.** Для того чтобы при импорте данных автоматически определялось соответствие между колонками в файле импорта и Creatio, заголовки колонок файла должны соответствовать заголовкам полей в системе.

7. На странице [ Параметры дублей ] выберите колонки “Контакт” и “Номер” — по их данным при импорте будет выполняться проверка дублирующихся записей. Далее нажмите кнопку [ Начать загрузку данных ].

После начала импорта вы можете закрыть страницу. Загрузка данных будет продолжена в фоновом режиме. Когда импорт завершится, в центре уведомлений появится соответствующее сообщение. Проверьте результаты загрузки в записях раздела [ Контакты ].

## Выполнить импорт адресов контакта

В записи контакта может содержаться информация о нескольких адресах разных типов: фактическом,

домашнем, адресе доставки и т.п. Но только один из этих адресов может быть отмечен признаком [ Основной ] и отображается в реестре раздела.

Для загрузки адресов подготовьте файл импорта. Каждая строка этого файла должна содержать ФИО контакта в том виде, в котором эти данные представлены в системе, один из адресов и его тип. В колонке [ Основной ] отметьте адрес, являющийся основным для данного контакта, установив для него значение "True". Для остальных адресов установите значение "False". Для корректной загрузки адреса страну, город и индекс укажите в отдельных колонках файла импорта ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Фрагмент файла, подготовленного для импорта адресов

ФИО	Тип адреса	Основной	Адрес	Город	Страна	Индекс
Авдorов Сергей Валентинович	Фактический	True	ул. А. Невского, 13	Москва	Россия	10512
Авдorов Сергей Валентинович	Доставки	False	ул. А. Невского, 13	Москва	Россия	10512
Авдorов Сергей Валентинович	Домашний	False	шоссе Боровское, 43, корп. 2, кв. 453	Москва	Россия	105118

Чтобы импортировать подготовленные данные на деталь [ Адреса ], выполните следующие действия:

- Перейдите в раздел [ Контакты ] и откройте запись любого контакта.
- На странице выбранного контакта нажмите кнопку  детали [ Адреса ] —> [ Импорт данных ].
- На открывшейся странице загрузки данных нажмите кнопку [ Выбрать файл ] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
- На следующей странице мастера загрузки настройте соответствие колонок файла импорта и Creatio. В данном случае колонки "Адрес", "Город", "Страна", "Индекс", "Тип адреса" и "Основной" определяются автоматически, а колонке "ФИО" необходимо назначить соответствие колонке "Контакт". Нажмите кнопку [ Далее ].

**На заметку.** Для того чтобы при импорте данных автоматически определялось соответствие между колонками в файле импорта и Creatio, заголовки колонок файла должны соответствовать заголовкам полей в системе.

- Задайте параметры для поиска дублей — колонки "Контакт", "Тип адреса" и "Адрес". Далее нажмите кнопку [ Начать загрузку данных ].

Загрузка данных производится в фоновом режиме. По завершении импорта вы получите сообщение в центре уведомлений. Проверьте результаты загрузки данных на примере адреса, который будет выведен в реестр раздела.

## Обновить цены продуктов

Чтобы произвести массовое обновление цен на продукты, удобнее всего воспользоваться импортом данных на деталь [ Цены ] вкладки [ Цены и остатки ] страницы продукта. Для этого подготовьте файл импорта, в котором будут указаны:

- Уникальные коды продуктов, для которых необходимо изменить цены.
- Валюта.

- Новые цены на продукты.
- Прайс-лист, из которого взяты цены.

Если один и тот же продукт фигурирует в нескольких прайс-лисах, то каждому из них в файле импорта должна соответствовать отдельная строка ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Фрагмент файла, подготовленный для импорта на деталь [ Цены ]

Код	Валюта	Цена	Прайс-лист
122268	Рубль	2000.00	Базовый
347802	Рубль	3000.00	Базовый
347802	Рубль	3500.00	Дистрибуторский
975355	Рубль	400.00	Базовый
922306	Рубль	40000.00	Партнерский
922306	Рубль	56000.00	Базовый
975355	Рубль	56456.00	Базовый

Чтобы импортировать подготовленные данные на деталь [ Цены ], выполните следующие действия:

1. Перейдите в раздел [ Продукты ] и откройте запись любого продукта.
2. На странице выбранного продукта нажмите кнопку  детали [ Цены ] —> [ Импорт данных ].
3. На открывшейся странице загрузки данных нажмите кнопку [ Выбрать файл ] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. На следующей странице мастера загрузки настройте соответствие колонок файла импорта и Creatio. Если названия всех колонок файла соответствуют заголовкам полей в Creatio, то система определит соответствие автоматически. Нажмите кнопку [ Далее ].
5. Выберите параметры для поиска дублей из предложенных системой — колонки "Продукт" (по уникальному коду) и "Прайс-лист". Далее нажмите кнопку [ Начать загрузку данных ]. После завершения загрузки в центре уведомлений появится соответствующее сообщение. С результатами вы сможете ознакомиться в разделе [ Продукты ], а подробную информацию о выполнении импорта можно получить в справочнике [ Лог импорта из Excel ].

## Обновить данные об остатках продуктов на складах

Для добавления в Creatio актуальной информации об остатках продуктов на складах вы можете импортировать данные на деталь [ Остатки на складах ] вкладки [ Цены и остатки ] страницы продукта.

Вначале подготовьте файл импорта и укажите в нем:

- Уникальные коды продуктов, остатки которых необходимо обновить.
- Склад, на котором хранятся продукты.
- Количество оставшихся продуктов.
- Если некоторые продукты были заказаны, но еще не оплачены, то укажите их количество в отдельной колонке.
- Количество товаров, доступных для продажи.

Если одинаковые продукты хранятся на разных складах, то каждый из них должен быть представлен в

файле импорта отдельной строкой. Продукты с нулевыми остатками также должны быть указаны в файле импорта ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Подготовленный файл импорта

Код	Склад	Остаток	Резерв	Доступно
577231	Центральный склад	200		200
922306	Центральный склад	120	5	115
975355	Региональный склад	343		343
975355	Центральный склад	0		0
246858	Центральный склад	45	12	33
955324	Региональный склад	0		0
955324	Центральный склад	23	7	16

Чтобы импортировать данные из подготовленного файла на деталь [ *Остатки на складах* ], выполните следующие действия:

1. Перейдите в раздел [ *Продукты* ] и откройте запись любого продукта.
2. На странице выбранного продукта нажмите кнопку  детали [ *Остатки на складах* ] —> [ *Импорт данных* ].
3. На открывшейся странице загрузки данных нажмите кнопку [ *Выбрать файл* ] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. На следующей странице мастера загрузки настройте соответствие колонок файла импорта и полей детали [ *Остатки* ]. Если названия всех колонок файла соответствуют заголовкам полей в Creatio, система определит соответствие автоматически. Нажмите кнопку [ *Далее* ].
5. Выберите параметры для поиска дублей из предложенных системой — колонки "Продукт" (по уникальному коду) и "Склад". Нажмите кнопку [ *Начать загрузку данных* ].
6. Загрузка данных происходит в фоновом режиме. После ее завершения вы получите соответствующее уведомление. Результаты импорта можно просмотреть в журнале загрузок или на вкладке [ *Цены и остатки* ] страницы продукта.

## Часто задаваемые вопросы по импорту из Excel

### Перезапишутся ли значения полей, если я выполню повторный импорт?

При импорте значений Creatio анализирует файл импорта, определяет колонки (по строке заголовков), а затем анализирует сами данные. Для проверки на дубли используются колонки, выбранные пользователем в ходе работы мастера импорта. При этом важно выбирать колонки с уникальными значениями, чтобы избежать ошибок и сохранить нужные данные. Если записи будут идентифицированы как дубли, то все значения полей из файла перезапишут текущие значения. В противном случае система создаст новые записи с импортируемыми значениями. Если в файле содержатся незаполненные колонки, то они не перезапишут и не удалят существующие значения.

### Почему после проведения импорта продублировались записи?

В процессе импорта данных в Creatio выполняется проверка на дубли. Для проверки используются колонки, которые вы укажете в ходе работы мастера импорта. Для записей, которые идентифицируются как дубли, существующие значения в полях заменяются данными из файла импорта. Если на данном шаге выбрать колонки, в которых содержатся не уникальные значения, то записи не будут идентифицированы как дубли. В итоге система продублирует уже имеющиеся значения.

## Как выполнить импорт записей на детали страницы?

Чтобы выполнить импорт записей на деталь страницы, перейдите на деталь, нажмите кнопку  —> [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных с автоматически выбранным системой объектом для импорта.

## Как импортировать продукты с характеристиками?

В отличие от средств связи и адресов, вы не можете импортировать характеристики сразу же вместе с продуктами. Этот процесс нужно разделить на несколько этапов.

1. Импортируйте предварительно подготовленную таблицу со всеми продуктами и основной информацией по продуктам, включая обязательные для заполнения колонки "Название" и "Валюта", а также дополнительные колонки, например, "Код" и "Цена".
2. Далее вам необходимо заполнить справочник [Характеристики]. Если характеристик немного, то их можно внести самостоятельно, указав название, тип и, по необходимости, описание. Чтобы импортировать характеристики, октройте одноименный справочник и нажмите кнопку [Действия] —> [Импорт данных]. Файл для импорта должна содержать две обязательные колонки: "Название", которая содержит названия всех характеристик, и "Тип значения", например, "дробное число", "целое число".
3. Когда все характеристики добавлены в справочник, можно приступать к импорту характеристик в привязке к продуктам. Эта таблица должна содержать колонки с названиями или уникальными кодами продуктов, названиями характеристик и значениями этих характеристик.

## Как импортировать продажи с продуктами?

Импорт продаж с продуктами в Creatio нужно выполнять в несколько этапов: сначала продажи, а затем продукты с привязкой к продаже. Подготовьте таблицу с данными по продажам и таблицу с продуктами в привязке к продажам, а затем приступайте к импорту.

1. Перейдите в раздел [Продажи] и нажмите кнопку [Действия] —> [Импорт данных]. Загрузите вашу основную таблицу с продажами.
2. На странице любой продажи перейдите на деталь [Продукты], нажмите кнопку  —> [Импорт данных] и загрузите таблицу с продуктами с привязкой к продаже. Обратите внимание, что названия продаж должны быть уникальными и повторять названия предварительно импортированных продаж. Если одинаковых продаж несколько, то продукт привязывается к первой в списке. Кроме того, названия продуктов должны соответствовать продуктам в разделе [Продукты], иначе система автоматически создаст новые записи.

## Как импортировать лиды с типами потребности?

Для того чтобы импортировать лиды с типами потребности, в файл импорта лидов необходимо включить поля с нужными значениями потребности. Если на втором шаге мастера импорта колонка "Тип потребности" не определилась автоматически, ее нужно выбрать вручную. Значения типов потребностей должны быть указаны так же, как и в справочнике [ Типы потребностей ]. Если названия отличаются, или импортируется новая потребность, то в справочник будут автоматически добавлены новые значения.

## Как импортировать наполнение справочника?

Чтобы импортировать наполнение справочника, заполните в файле для импорта колонки, которые соответствуют колонкам, отображающимся в необходимом вам справочнике, например, "Название" и "Описание". Откройте справочник, который вы хотите заполнить данными из Excel, и нажмите кнопку [ Действия ] —> [ Импорт данных ]. После того, как вы сопоставите колонки и выберите параметры для поиска дублей, загрузите данные в систему.

## После импорта некорректно отображается полнота наполнения профиля в реестре. Как ее обновить?

Значение показателя полноты профиля пересчитывается при открытии страницы контакта или контрагента, сохранении данных и изменении правил пересчета в справочнике. Поэтому после импорта контактов и контрагентов полнота наполнения профиля может отображаться некорректно. Для массового пересчета показателя полноты наполнения профиля после импорта нужно запустить бизнес-процесс "Обновить полноту профиля".

## Как импортом обновить значения одной колонки, а остальные оставить без изменений?

Если вам нужно изменить значения только одной колонки, то в файл импорта нужно включить минимум одну колонку для связи с данными раздела и поиска дублей, и непосредственно колонку с обновленными данными. В этом случае изменения не затронут другие значения в полях, которых нет в импортируемой таблице.

## Как можно провести импорт, просмотреть результат, а потом вернуть базу в предыдущее состояние (до проведения импорта)?

Система Creatio рассчитана в первую очередь на накопление и анализ данных. Так что для возврата в предыдущее состояние нужно использовать возможности и функциональность самой базы данных. Тем не менее, у вас есть несколько вариантов для выполнения задачи:

- Тестируйте импорт и настройки, работая с небольшими порциями данных (2-3 записи). В этом случае для возврата в исходное состояние нужно будет удалить всего несколько записей.
- Вы можете запросить резервную копию (бэкап) базы данных, чтобы локально, на собственной площадке тестировать и настраивать систему.
- Доработать функциональность Creatio, чтобы автоматически по расписанию удалять ненужные данные.

## В моем файле для импорта поля "Фамилия", "Имя", "Отчество"

## содержатся в разных колонках, а в Creatio — одно поле [ФИО]. Как импортировать контакты?

Колонка "ФИО" в объекте [ Контакт ] обязательна для заполнения. Поэтому она должна быть указана в файле импорта. Если же в вашей таблице поля [ Фамилия ], [ Имя ] и [ Отчество ] разделены в отдельные колонки, то нужно выполнить несколько простых шагов:

1. Создать колонку "ФИО" в подготовленном для импорта файле.
2. Заполнить колонку "ФИО". При этом вы можете использовать [формулу для объединения текста](#) из нескольких ячеек в одну.
3. Сохранить и импортировать полученный файл.

## Какие колонки должны быть в файле для импорта?

Если вы не знаете, какие колонки должны присутствовать в файле импорта, то можете воспользоваться одним из вариантов решения проблемы. Первый и самый простой: откройте раздел, в который нужно произвести импорт, и перепишите в таблицу названия нужных полей в качестве заголовков колонок.

Кроме того, можно вывести в реестр все необходимые колонки и воспользоваться действием [ Экспорт в Excel ].

Примеры файлов для импорта:

1. [Пример файла для импорта контрагентов](#)
2. [Пример файла для импорта контактов](#)
3. [Пример файла для импорта продуктов](#)

## Как импортировать пользователей из Excel?

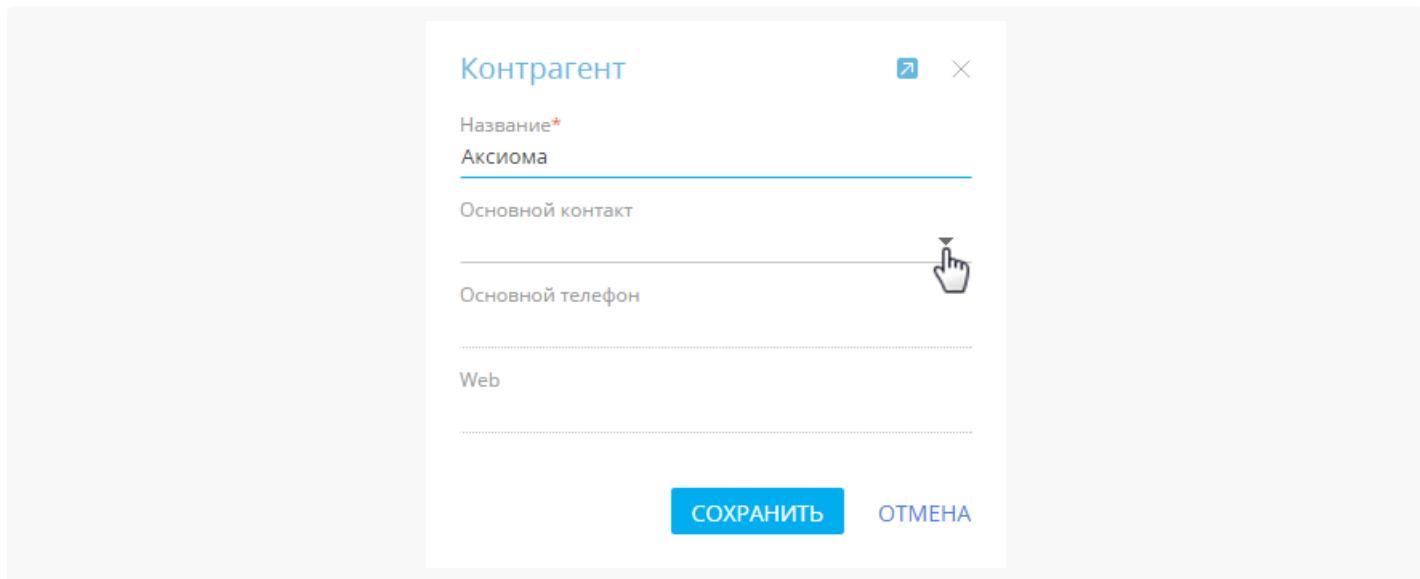
В Creatio есть возможность импортировать из Excel список пользователей системы, а также пользователей портала. Подробнее читайте в статье "[Импортировать пользователей из Excel](#)".

# Мини-карточки

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

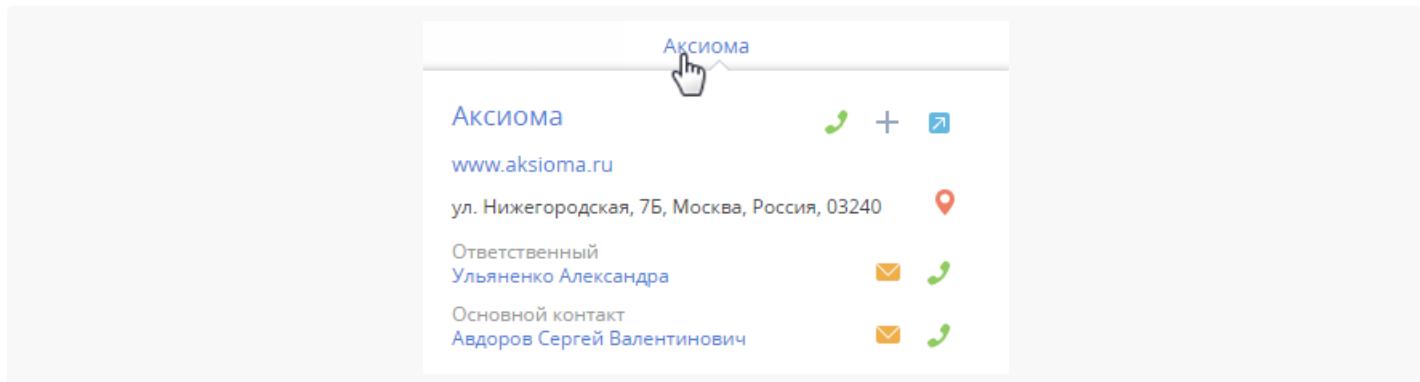
Мини-карточки позволяют быстро получить или отредактировать информацию о записи, не открывая отдельную страницу. В Creatio мини-карточки используются для быстрого **добавления** ([Рис. 1](#)), **редактирования** ([Рис. 2](#)) и **просмотра** записей. Набор полей в каждом из типов мини-карточек настраивается отдельно и будет различаться. Возможность использования мини-карточек в разделе и их внешний вид настраиваются в [мастере разделов](#). Вы можете добавить мини-карточку в любой раздел Creatio.

Рис. 1 — Мини-карточка добавления



Мини-карточки появляются при наведении курсора на гиперссылку записи, например, в реестре и на странице записи. В мини-карточке представлены только те данные, которыми заполнена страница записи.

Рис. 2 — Мини-карточка редактирования



Просматривая данные в мини-карточке, вы можете выполнить различные действия, например, узнать номер телефона, совершить звонок, написать письмо, перейти к связанным записям по нажатию соответствующих гиперссылок. Если нужного вам поля нет в мини-карточке или вам необходимо ввести данные на детали, то откройте основную страницу записи по кнопке в правом верхнем углу мини-карточки.

Переход в режим редактирования записи выполняется по кнопке в правом верхнем углу мини-карточки.

Выйти из режима редактирования и закрыть мини-карточку можно, воспользовавшись клавишей “Esc” (escape) на клавиатуре, либо нажав .

## Работа в нескольких часовых поясах

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для удобного ведения коммуникаций с клиентами и сотрудниками в городах по всему миру, Creatio поддерживает работу с разными часовыми поясами.

Функциональность позволяет:

- Быстро определить актуальное время сотрудника или клиента и запланировать встречу с удобством для всех участников.
- Синхронизировать действия сотрудников и клиентов в разных часовых поясах с учетом разницы во времени.

Информация о часовом поясе и актуальном времени используется для контактов и активностей.

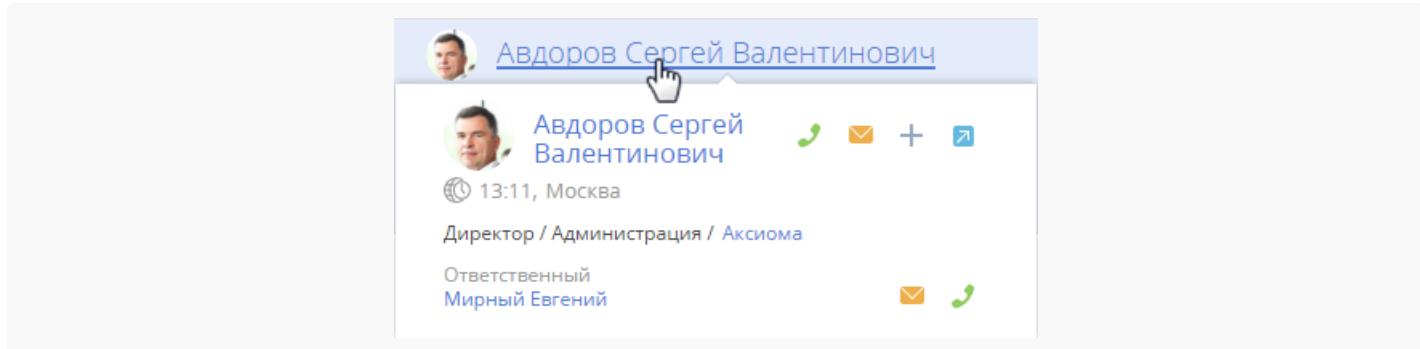
## Узнать текущее время контакта

Узнать текущее время можно на странице контакта — в профиле записи либо в его мини-карточке.

Для быстрого просмотра актуального времени наведите курсор мыши на заголовок записи контакта в реестре. В появившейся мини-карточке под фотографией контакта отобразятся такие данные:

- Значок глобуса с циферблатом, который является маркером информации о часовом поясе и актуальном времени контакта.
- Текущее время контакта в формате чч:мм.
- Название города или страны ([Рис. 1](#)).

Рис.1 — Просмотр текущего времени контакта в мини-карточке



При наведении курсора мыши на значение времени отобразится название часового пояса.

## Определение часового пояса контакта

Для определения актуального времени клиента или сотрудника используется информация детали [Адреса] на странице контакта:

- Часовой пояс и текущее время контакта определяется **по городу**, указанному в поле [Домашний адрес], либо **по стране**, если поле [Город] не заполнено.

**На заметку.** Часовой пояс города указывается в справочнике [Города]. Часовой пояс страны определяется по ее столице. При добавлении новых значений в справочник [Города] обязательно указывайте часовые пояса, к которым относятся добавленные города.

- Если на странице контакта указано два домашних адреса, то для определения часового пояса используется тот, который был добавлен последним. Если домашний адрес не указан, то используется **последний добавленный адрес**, независимо от типа.
- При отсутствии информации об адресах на странице контакта для определения часового пояса используется юридический **адрес контрагента**, связанного с данным контактом. Если юридический адрес контрагента не указан, то часовой пояс будет определен по последнему адресу, добавленному на страницу контрагента.
- Если контакт является зарегистрированным пользователем системы, например, сотрудником компании, то для определения часового пояса и текущего времени используется информация из соответствующих полей в **профиле пользователя**.

**На заметку.** Если в системе нет информации для определения часового пояса контакта, например, не заполнена деталь [ Адреса ] ни на странице контакта, ни на странице связанного с ним контрагента, то рядом со значком глобуса отображается вопросительный знак: .

## Запланировать активности в разных часовых поясах

Вы можете планировать задачи, звонки, конференции с сотрудниками и клиентами в часовых поясах, которые отличаются от вашего. Функциональность доступна на странице активности и в мини-карточке активности. Чтобы запланировать активность для участников, находящихся в разных часовых поясах:

- Перейдите в раздел [ Активности ], создайте новую запись и добавьте участников.
- На странице записи либо в ее мини-карточке по кнопке  укажите часовой пояс, по которому будет проводиться активность. Это может быть ваш часовой пояс или часовой пояс любого из участников активности.
- Укажите время проведения активности в выбранном часовом поясе.

Система учитывает разницу во времени и корректно запланирует активность как в вашем расписании, так и в расписании всех участников.

**На заметку.** Для расчета разницы во времени используются данные о часовом поясе, указанные в профиле пользователя. Если в профиле пользователя часовой пояс не указан, то используются данные из системной настройки “Часовой пояс по умолчанию”.

Например, ваш офис находится в Москве и вам необходимо позвонить в офис сотруднику из Лондона. Планируя звонок, укажите часовой пояс “Дублин, Лиссабон, Лондон, Эдинбург (GMT)” и время звонка 10:00. В расписании сотрудника звонок будет назначен на 10:00, а в вашем расписании — на 13:00, с учетом трехчасовой разницы во времени.

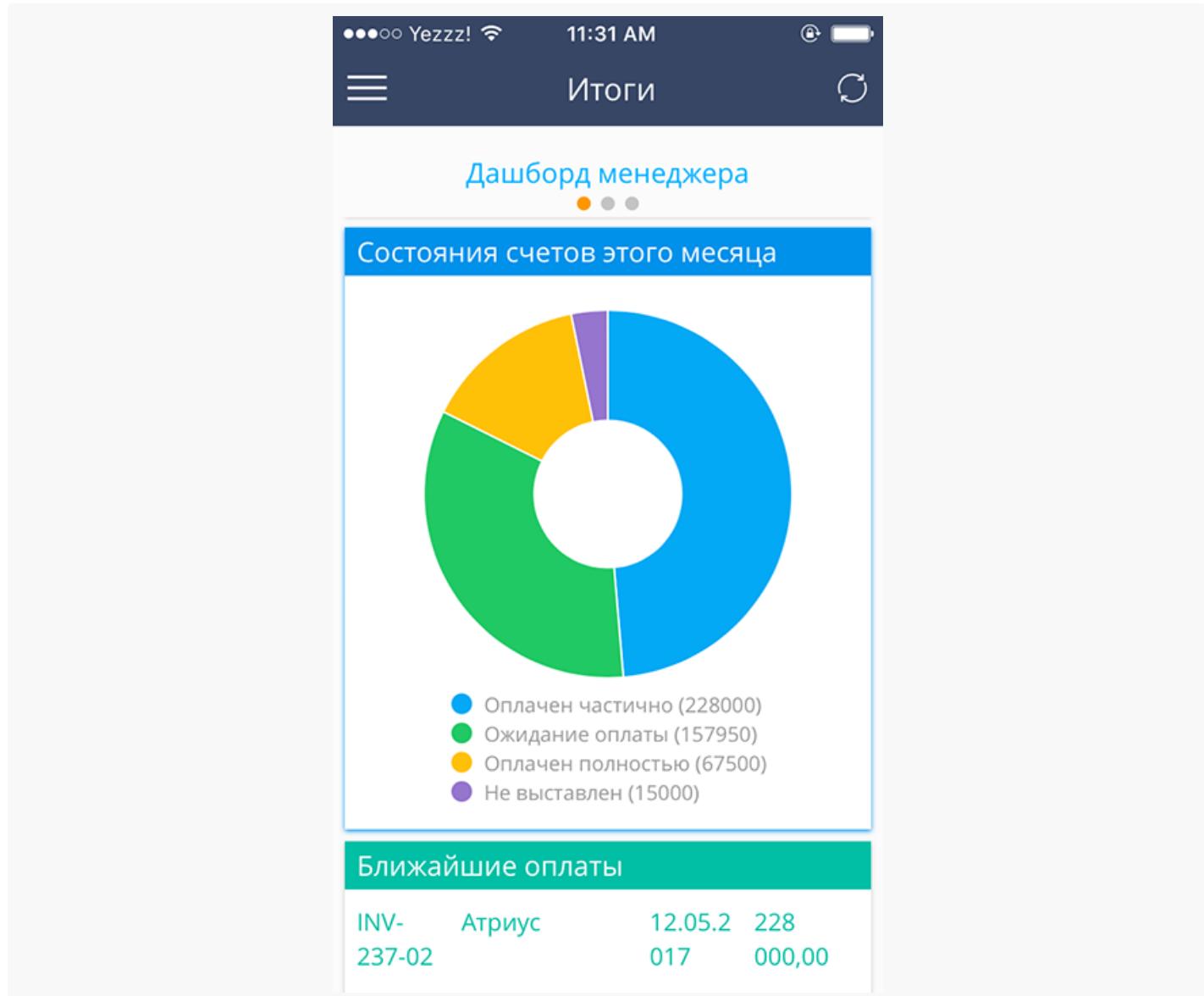
# Аналитика в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Раздел [ *Итоги* ] мобильного приложения используется для отображения сводных данных из раздела [ *Итоги* ] основного приложения Creatio (Рис. 1). Данные отображаются в соответствии с правами доступа пользователя.

Рекомендуем использовать этот раздел для анализа работы каждого сотрудника, отдела и компании в целом.

Рис. 1 — Раздел [ *Итоги* ] в мобильном приложении



**Важно.** Независимо от выбранного режима работы мобильного приложения — *online* или *offline*, — раздел [ *Итоги* ] будет доступен только при наличии подключения к интернету. Подробнее о специфике работы в *online* и *offline* режимах читайте в статье [Первичная настройка мобильного приложения](#).

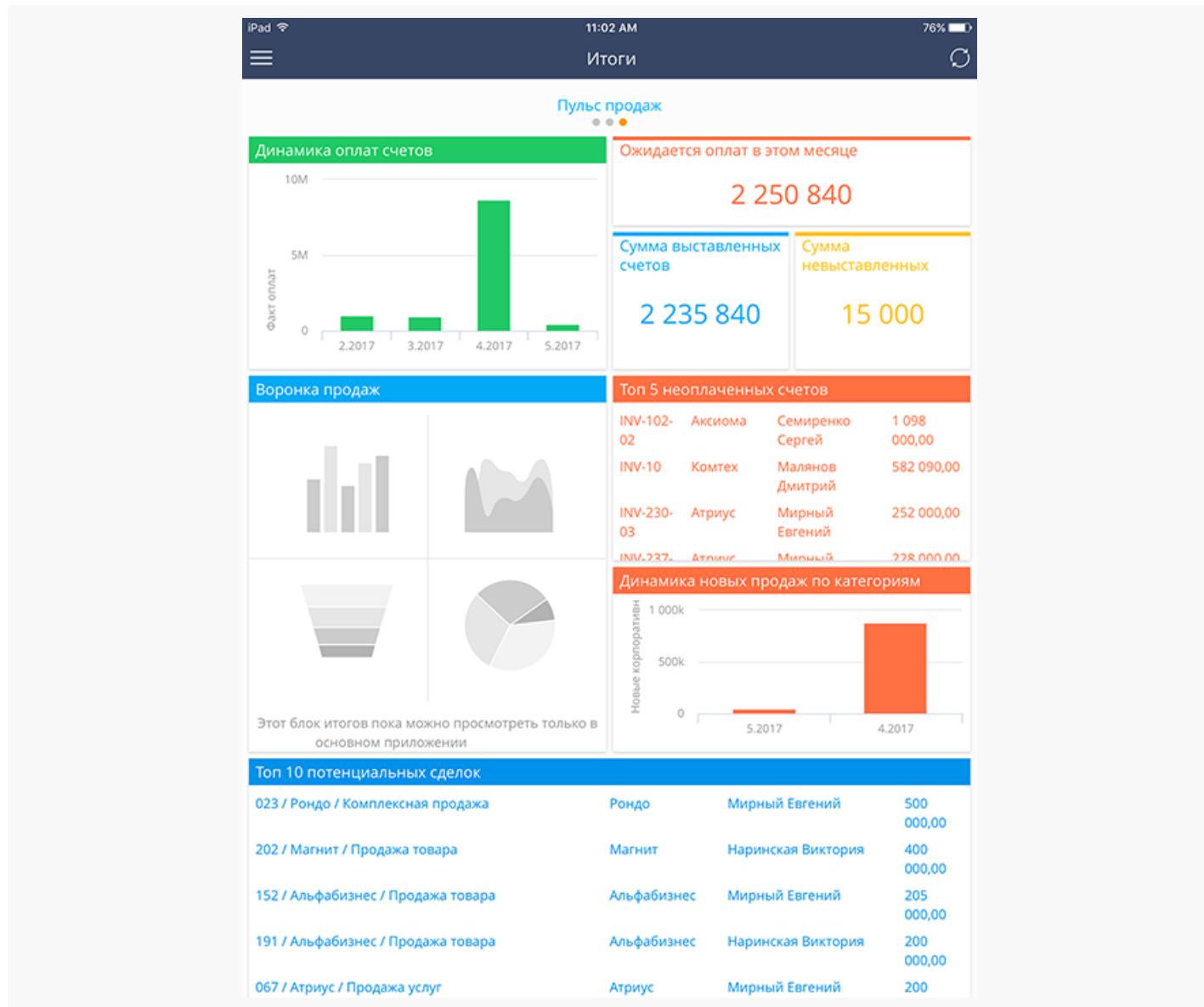
Во время работы с разделом данные кэшируются в мобильном приложении. При необходимости данные можно перезагрузить с помощью кнопки обновления . После перехода в другой раздел или выхода из мобильного приложения данные кэша удаляются.

Каждая вкладка раздела [ *Итоги* ] основного приложения Creatio в мобильном приложении представляет собой отдельный экран. При просмотре итогов на планшете будет использоваться представление для основной версии, а графики будут масштабированы под размер экрана устройства. При просмотре на смартфоне размер элементов будет увеличен вдвое. Показатели, которые занимают менее 50% экрана в основном приложении, будут занимать 50% экрана смартфона.

Для переключения между вкладками / настроенными дашбордами проведите по сенсорному экрану устройства вправо или влево, либо воспользуйтесь списком дашбордов.

В мобильном приложении Creatio отображается четыре типа блоков итогов: “График”, “Показатель”, “Список” и “Шкала”. Также поддерживаются все подтипы блока итогов “График” и отображение графиков с несколькими сериями данных. Если в основном приложении настроены блоки итогов, которые не поддерживаются мобильным приложением, то на смартфоне они будут скрыты, а на планшете вы увидите блок с сообщением о недоступности (Рис. 2).

Рис. 2 — Отображение блока итогов, который не поддерживается мобильным приложением



По нажатию на элемент графика (например, на столбец или точку) отображается метка с данными. Кроме того, для гистограмм с большим количеством столбцов, которые превышают в ширину или высоту экрана мобильного устройства, реализована прокрутка. Чтобы активировать прокрутку, необходимо выделить нужный элемент нажатием.

## Экспорт в Excel

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Данные, представленные в Creatio в виде списка, можно выгрузить в файл в формате \*.xlsx для обработки и дальнейшего использования. Экспортировать в Excel можно данные [реестров](#) разделов, деталей, а также данные дашбордов “Список”.

Экспорт данных выполняется по команде [ Экспорт в Excel ], доступной из меню действий раздела ([Рис. 1](#)), детали ([Рис. 2](#)) или из меню блока итогов “Список” ([Рис. 3](#)).

Рис. 1 — Экспорт в Excel данных реестра раздела

Сотрудники

**ДЕЙСТВИЯ ▾**

Работающие  Фильтры

Федоров Артем  
Полное название должности  
Маркетолог

Шарков Денис  
Полное название должности  
Директор по продажам

Аверченко Алексей  
Полное название должности  
Маркетолог

Что я могу для вас сделать? >

ВИД ▾

Начало карьеры	10.03.2018
Поместить в группу	
Исключить из группы	
Начало карьеры	28.02.2018

Рис. 2 — Экспорт в Excel данных детали

Мероприятия

Мероприятие

Семинар "Terraso...

Семинар для кли...

Вебинар "Возмож...

Круглый стол по...

Вебинар "Возвращ...

Выставка Business...

Изменить

Экспорт в Excel

Установить фильтр

Сортировка

Настройка колонок

Настроить деталь

Тип	Начало	Отклик ^
Семинар	25.06.2018	В планах
Семинар	11.08.2018	В планах
Вебинар	01.08.2018	В планах
Выставка	10.08.2018	В планах
Вебинар	12.07.2018	В планах
Выставка	01.08.2018	Подтверждено участие

Рис. 3 — Экспорт в Excel данных блока итогов "Список"

Топ 10 просроченных задач

Заголовок	Ответственный	Контрагент	
Подтверждение встречи	Шарков Денис	Атриус	
Встреча с клиентом	Сидоров Алексей	Персонал	02.03.2017 13:00
Подтверждение встречи	Ткаченко Виктория	Камелия	02.03.2017 18:00
Уточнить интерес у клиента	Мирный Евгений	Аксиома	03.03.2017 12:30
Перезвонить клиенту	Мирный Евгений		06.03.2017 11:30
Подготовка к планерке	Малянов Дмитрий		06.03.2017 12:00

Экспорт в Excel

Отображать многострочный текст

**На заметку.** Экспорт реестра доступен только для пользователей, которым предоставлены права доступа на [системную операцию](#) [ Экспорт реестра ].  
Скорость выгрузки файла зависит от значения системной настройки [ Количество записей в пачке для экспорта в Excel ].

При выполнении действия [ Экспорт в Excel ] на ваш компьютер будет загружен файл, в котором содержатся все записи реестра. Если вы отметите несколько записей из реестра с помощью множественного выбора, то в файл Excel будут экспортированы только выбранные записи.

В файл выгружаются только те колонки, которые настроены для отображения в реестре. Если в системе настроены пользовательские заголовки колонок, то они также отобразятся в файле с выгруженными данными.

При экспорте учитываются типы экспортимых данных, а также применяется специальное форматирование. Например, если из Creatio экспортуются значения колонки с типом “Дата”, то в файле Excel даты отобразятся в таком же формате.

В файле с выгруженными данными автоматически подбирается оптимальная ширина колонок. Если выгруженные значения превышают ширину колонки, то они отобразятся в несколько строк.

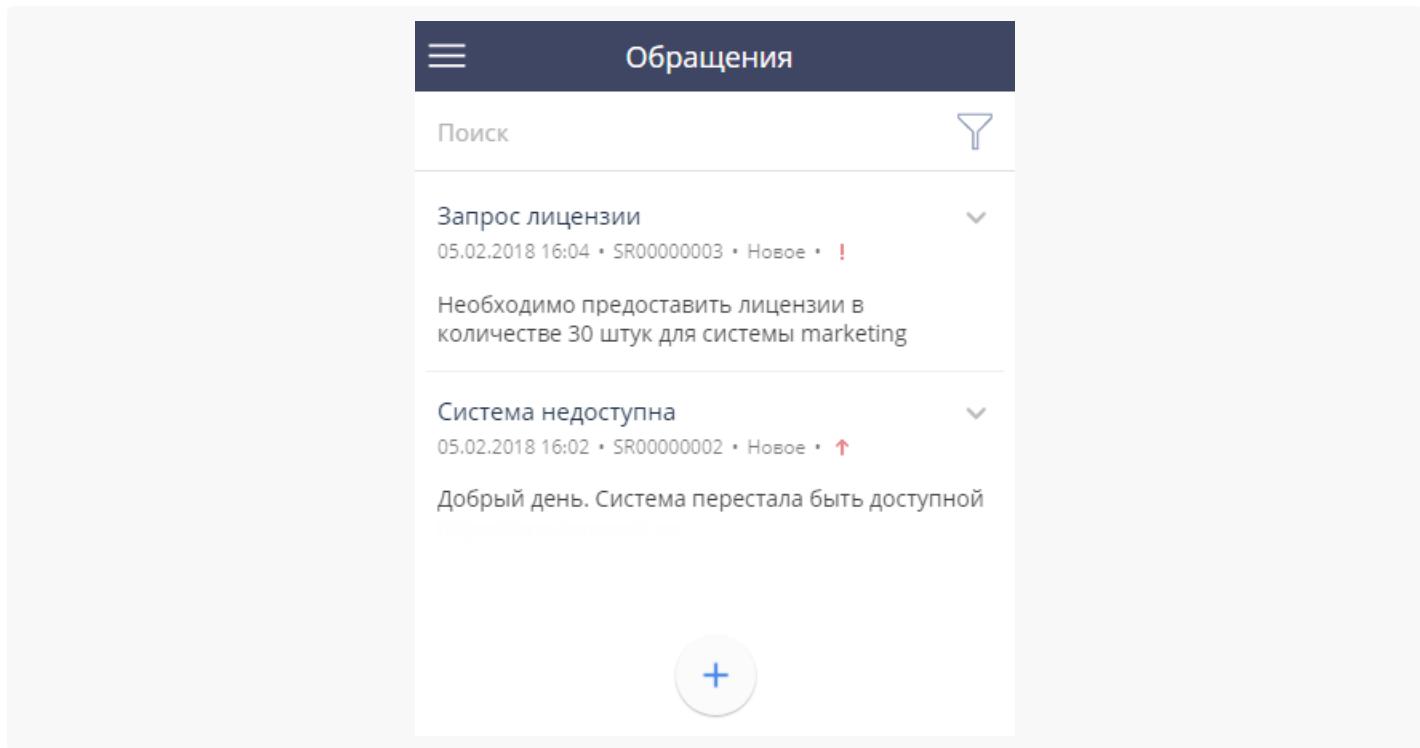
Фотографии контактов и логотипы контрагентов не экспортуются в Excel.

## Обращения в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Раздел [ Обращения ] ([Рис. 1](#)) предназначен для управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступающими в службу поддержки.

Рис. 1 — Раздел [ Обращения ]



Войти в раздел [ Обращения ] вы можете по кнопке в главном меню мобильного приложения.

Раздел доступен в мобильном приложении, синхронизированном с основным приложением Creatio, которое содержит [раздел \[ Обращения \]](#). Раздел доступен по умолчанию и нет необходимости подключать его с помощью мастера мобильного приложения. С помощью раздела [ Обращения ] вы можете:

1. Регистрировать обращения (например, внутренние запросы на обслуживание).
2. Просматривать состояние обращений.
3. Добавлять информацию о разрешении обращения.
4. Публиковать сообщения на портале самообслуживания.
5. Выполнять эскалацию обращений (только для приложений синхронизированных с продуктом Service Creatio, enterprise edition).

По умолчанию для каждой записи в реестре раздела [ Обращения ] отображаются следующие поля: [ Тема ], [ Дата регистрации ], [ Номер ], [ Состояние ] и [ Описание ]. Иконка в правой части записи отображает приоритет обращения:

1. Низкий.
2. Средний.
3. Высокий.
4. Критический.

Меню действий записи разделяется по нажатию кнопки . В разделе [ Обращения ] с помощью меню действий можно войти в ленту обращения.

**На заметку.** Список полей, отображаемых в реестре, можно изменить с помощью [мастера](#)

[мобильного приложения](#) в основном приложении Creatio.

На странице раздела [ Обращения ] имеется стандартное поле [поиска](#) по разделу и доступ к [фильтру](#) в разделе.

## Создать новое обращение

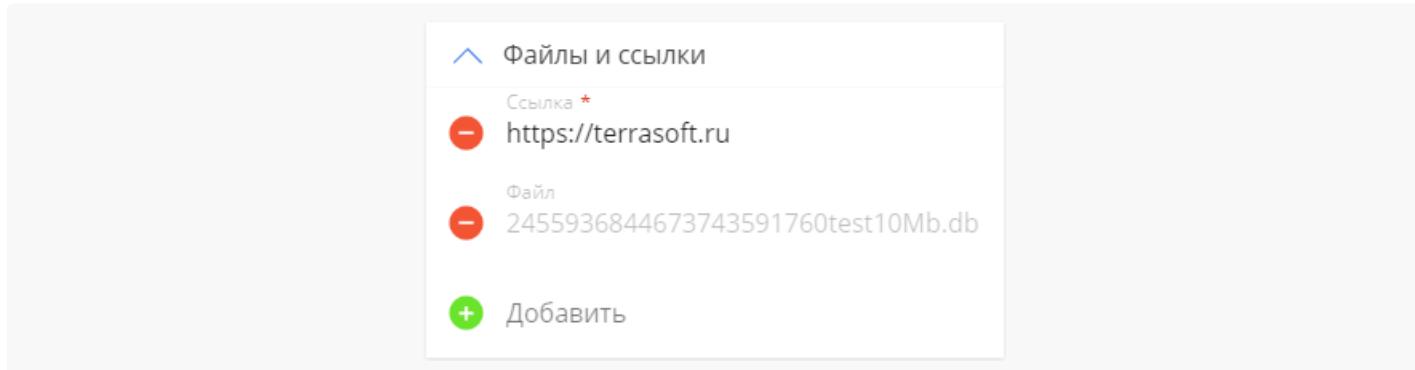
Чтобы зарегистрировать новое обращение:

1. Нажмите , чтобы войти в раздел [ Обращения ].
2. Нажмите кнопку . Откроется страница обращения.
3. Заполните необходимые поля:
  - a. Укажите тему обращения.
  - b. В поле [ Контакт ] или [ Контрагент ] укажите клиента, который обратился в службу поддержки. Одно из этих полей обязательно для заполнения. Если заполнено поле [ Контрагент ], то список контактов, доступных в справочнике, будет ограничен контактами указанного контрагента. Если заполнено поле [ Контакт ], то данное поле автоматически заполняется значением поля [ Контрагент ], указанным для выбранного контакта.
4. Заполните профиль обращения:
  - a. Выберите категорию обращения (запрос на обслуживание или инцидент).
  - b. Укажите ответственного либо группу ответственных по обращению.
5. Сохраните обращение.

В результате будет создано новое обращение. Система автоматически формирует его номер в соответствии с заданным шаблоном при помощи [системной настройки](#) "Маска номера обращения" (код "CaseCodeMask").

Вы можете добавить файлы и ссылки, которые характеризуют обращение, на деталь [ Файлы и ссылки ] ([Рис. 2](#)). Для добавления вложения нажмите  и выберите файл.

Рис. 2 — Деталь [ Файлы и ссылки ]



Также добавить вложение можно с помощью действия [ Добавить файл или ссылку ] () в меню действий страницы обращения. Максимально возможный размер загружаемого файла по умолчанию —

10 МБ.

**На заметку.** Администратор приложения может изменить максимальный размер загружаемого файла в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

## Обработать обращение

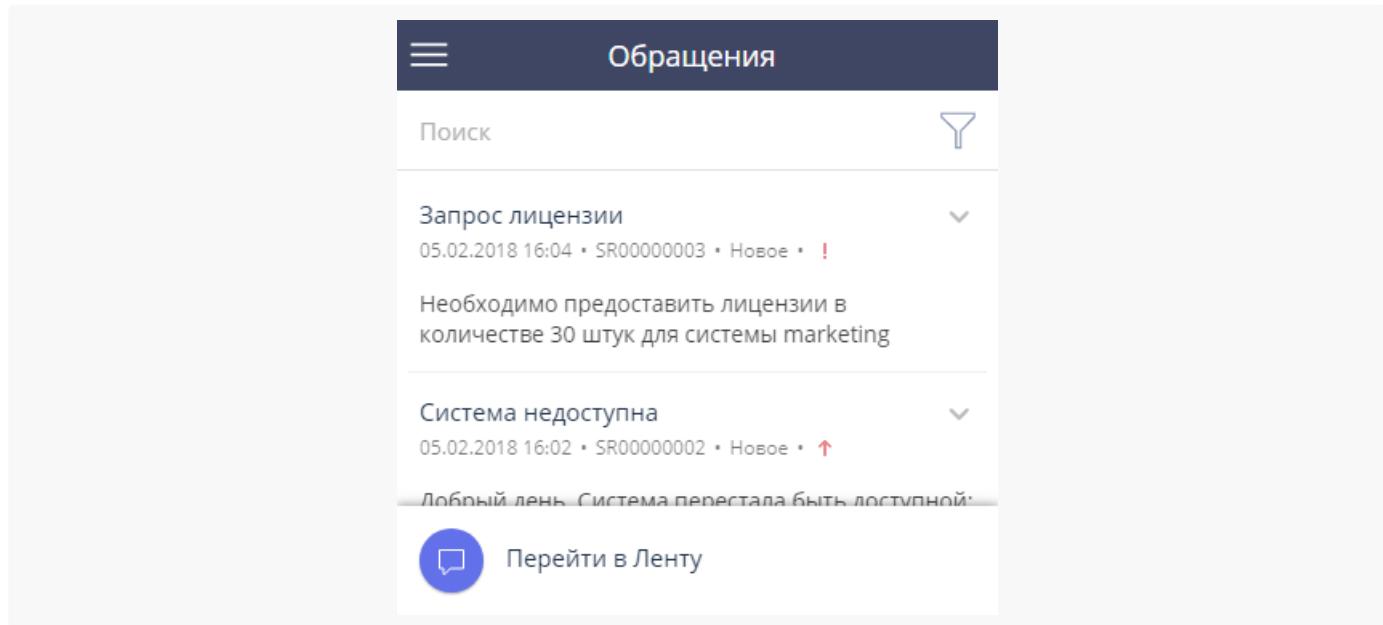
Используя функционал мобильного приложения, вы можете публиковать сообщения в ленте (для внутренних коммуникаций) или оставить сообщение для клиента на портале самообслуживания. Если ваше мобильное приложение синхронизировано с продуктом Service Creatio, enterprise edition, то вы также можете эскалировать обращения.

### Оправить сообщение в ленту

Опубликовать сообщение в [ленте](#) можно двумя способами:

1. **Из главного меню:** нажмите кнопку  , чтобы войти в раздел, выберите нужное обращение и нажмите кнопку  , затем выберите команду  [ Перейти в ленту ] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Меню ленты



2. **Из открытого обращения:** нажмите  , затем выберите команду  [ Перейти в ленту ].

На открывшейся странице нажмите кнопку  . Введите сообщение и нажмите кнопку [ Опубликовать ].

### Ответить на обращение клиента

Чтобы опубликовать сообщение на портале самообслуживания:

1. **Для доступа к обращению из главного меню:** нажмите кнопку  , затем нажмите на нужную

запись в реестре и откройте страницу обращения.

- Для доступа к порталу со страницы обращения: нажмите кнопку  , затем нажмите на действие  [ Опубликовать сообщение на портале ].

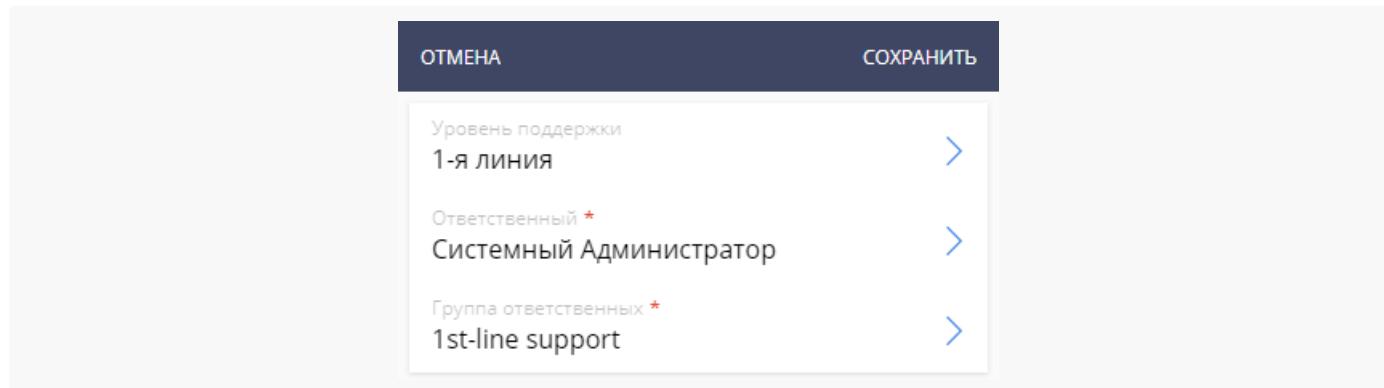
На открывшейся странице портала введите сообщение и нажмите кнопку [ Опубликовать ].

## Эскалировать обращение

Чтобы эскалировать обращение на другой уровень поддержки:

- Для доступа к обращению из главного меню: нажмите кнопку  , затем нажмите на нужную запись в реестре и войдите на страницу обращения.
- Чтобы эскалировать обращение: нажмите кнопку  , затем нажмите на действие  [ Эскалировать ] ([Рис. 4](#)). На открывшейся странице эскалации укажите линию поддержки и нового ответственного или группу ответственных (необходимо заполнить хотя бы одно поле).

Рис. 4 — Эскалация обращения



## Просмотреть историю обработки обращения

Деталь [ История обработки ] отображает историю коммуникаций с клиентом, а также историю по консультации, инциденту или запросу на обслуживание. История обработки включает:

- Email-сообщения по данному обращению.
- Внутренние сообщения ленты, размещенные сотрудниками.
- Сообщения на портале, оставленные сотрудниками для пользователей.

На деталь также автоматически добавляются системные сообщения о событиях, связанных с текущим обращением.

Рис. 5 — История обработки

 < История обработки


Евгений Мирный  
21.03.2017 7:17 • Системное сообщение

Мирный Евгений изменил тему активности  
Перезвонить клиенту, сообщить о разрешении  
обращения SR00000063 с категорией Выполнить с  
"Перезвонить клиенту, сообщить о разрешении  
обращения SR00000063" на "Перезвонить  
клиенту, сообщить о разрешении обращения  
SR00000063"


Евгений Мирный  
20.03.2017 10:56 • на Портале

Добрый день, Александра!  
Сегодня с 17:00 до 18:00....


Евгений Мирный  
19.03.2017 19:04 • на Портале

Сергей Валентинович, когда Вам удобно  
предоставить нам удаленный доступ для  
установки Microsoft Office?

## Командная строка

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Используйте командную строку (поле с текстом “Что я могу для вас сделать”) для осуществления глобального поиска записей в системе, а также для быстрого доступа к наиболее часто выполняемым операциям, таким как открытие страницы записи или запуск бизнес-процесса.

Командная строка действует аналогично строке поиска поисковых систем. Например, для нахождения записи контакта введите ФИО либо только фамилию контакта и нажмите  либо на клавишу [*Enter*] клавиатуры.

Таким же образом выполните другие команды. Например, введите команду “Создать контакт”, чтобы немедленно открыть страницу нового контакта, или “Запустить процесс”, чтобы был запущен соответствующий бизнес-процесс. Командная строка может распознавать несколько вариаций одной и той же команды. Например, будет обработана как команда “Создать контакт”, так и “Добавить контакт”.

При вводе неполной команды система предложит вам перечень похожих команд в выпадающем списке. Например, при вводе текста “Создать А” система предложит команды “Создать Активность (Задача)” и “Создать Активность (Email)”.

Вы можете выполнять быстрый поиск данных в системе, вводя поисковый запрос в командную строку. Данные ищутся по всем разделам системы, включая пользовательские, независимо от того, откуда запущен поиск — из главного меню либо из конкретного раздела.

Существует возможность отображать в результатах глобального поиска локализуемые данные на языке пользователя. Например, если включена локализация для ФИО контакта, то пользователь, у которого в профиле установлен русский язык, увидит в результатах поиска ФИО на русском, а

пользователь, который использует английский — на английском.

**На заметку.** Для приложений, развернутых on-site, необходимо выполнить предварительную настройку глобального поиска. Подробнее читайте в статье “[Настроить глобальный поиск](#)”.

## Найти запись

- При поиске через командную строку используется глобальный поиск. Поиск выполняется по всем полям записи — как текстовым, так и справочным, а также по следующим деталям: [ Адреса ], [ Средства связи ] и [ Платежные реквизиты ]. Например, вы можете найти контрагента, введя в строку поиска его альтернативное название или номер телефона, адрес либо номер расчетного счета.
- Файлы и ссылки, прикрепленные на вкладке [ Файлы и примечания ] страницы записи, могут быть найдены по их названию либо по описанию.
- Поисковые запросы обрабатываются с учетом распространенных опечаток и морфологии — учитываются разные формы слов, введенных в строку поиска. Запрос можно вводить в любом регистре. Достаточно ввести искомый текст, например, название статьи базы знаний или фамилию контакта. Для более точного поиска можно конкретизировать запрос, например, ввести “авдоров директор аксиома”.

**На заметку.** Чтобы данные раздела отображались в результатах глобального поиска, должен быть включен признак [ Индексировать для полнотекстового поиска ] в мастере раздела. Подробнее об индексации читайте в статье “[Добавить новый раздел](#)”.

Результаты поиска представлены в виде реестра записей, содержащих текст поискового запроса или его часть. В каждой найденной записи жирным шрифтом выделяется текст запроса, по которому обнаружено совпадение ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Список результатов поиска

**Результаты ПОИСКА**

>

Фото	ФИО	Должность	Рабочий телефон
	<b>Авдоров Сергей Валентинович</b>	Директор	+7 495 780 80 82
	Контрагент	Email	Мобильный телефон
	Аксиома	s.avdorov@yahoo.com	+7 495 726 46 29
	Лид Дополнительные услуги / <b>Авдоров Сергей Валентинович</b>		Стадия лода Дисквалифицирован
	ФИО контакта: <b>Авдоров Сергей Валентинович</b>		
	Заголовок Исходящий: 21.04.2015 14:20	Объект	
	Контакт: <b>Авдоров Сергей Валентинович</b>	Звонок	

Результаты отображаются по релевантности, как для всего списка результатов, так и при фильтрации найденных записей. Например, если поиск выполнялся из раздела [ Контакты ], то в начале списка будут отображены записи этого раздела, а ниже — записи из других разделов системы. А если на странице с результатами поиска установить фильтр по контакту, то совпадения по ФИО будут отображаться первыми в списке.

Если у пользователя нет прав доступа на определенную колонку объекта, например, на просмотр суммы счета, то такая колонка не отображается на странице результатов глобального поиска.

**Пример.** Необходимо найти контакт по его номеру телефона.

1. Введите в строку поиска номер телефона в любом формате — можно вводить только ту часть номера, которую вы помните, с учетом специальных символов-разделителей или без них.
2. Нажмите **>** либо клавишу **[ Enter ]** клавиатуры.

После обработки поискового запроса отобразится список результатов, в начале которого будет выведен контакт, который вы искали, а далее — другие объекты системы, в которых упоминается введенный номер телефона.

## Настройки глобального поиска

Чтобы отобразить **локализуемые данные** в результатах поиска, включите [системную настройку](#) “Отображать локализуемые данные в результатах глобального поиска” (код “UseLocalizableGlobalSearchResult”). Если настройка выключена, то локализуемые данные выводятся на языке системного пользователя, который указывается в системной настройке “Пользователь для выполнения системных операций” (код “SystemUser”).

**На заметку.** Включение локализации для данных выполняется с применением средств разработки. Подробнее читайте в статье [“Работа с локализуемыми ресурсами”](#).

Правила отображения результатов поиска определяются с помощью системных настроек “Вес объекта по умолчанию для глобального поиска” (код “GlobalSearchDefaultEntityWeight”) и “Вес первичной колонки по умолчанию для глобального поиска” (код “GlobalSearchDefaultPrimaryColumnWeight”).

Чтобы отобразить **данные, найденные с учетом опечаток и морфологии**, включите системную настройку “Отображать результаты поиска по частичному совпадению” (код “UseInexactGlobalSearch”).

Для регулирования выдачи результатов поиска **по частичному совпадению** и повышения вероятности найти данные, если поисковый запрос неточный, задайте значение системной настройки “Доля совпадения для отображения в результатах поиска, %” (код “GlobalSearchShouldMatchPercent”).

## Перейти в раздел

Используя командную строку, можно быстро перейти в любую доступную группу любого раздела системы при помощи команды [ Перейти в раздел ]. Например, находясь в разделе [ Активности ], вы можете быстро отобразить контрагентов группы “Клиенты”. Для этого введите команду “Перейти в раздел Контрагенты Клиенты”.

При вводе команды в выпадающем списке командной строки будут доступны для выбора команды для

перехода во все доступные группы выбранного раздела.

## Добавить записи

Для создания записей из командной строки используйте команду [ Создать ]. При вводе команды в выпадающем списке отобразится перечень команд для создания записей различных разделов, например, “Создать Активность”, “Создать Контакт” и т. д.

Вы также можете добавить в команду название создаваемой записи. Например, чтобы создать контакт с фамилией “Иванов”, введите команду “Создать Контакт Иванов”. В результате откроется страница контакта, в поле [ ФИО ] которой будет содержаться значение “Иванов”.

## Запустить бизнес-процесс

Чтобы начать выполнение бизнес-процесса, введите в командную строку команду [ Запустить процесс ] и название бизнес-процесса, который необходимо запустить. Например, если в системе настроен бизнес-процесс “Выход нового сотрудника”, то введите команду “Запустить процесс Выход нового сотрудника”.

**На заметку.** Список процессов, доступных для выбора в командной строке, определяется в разделе [ Библиотека процессов ]. Детальное управление бизнес-процессами рассмотрено в блоке [“Администрирование процессов”](#).

## Настроить пользовательские команды

Для добавления новых команд, распознаваемых командной строкой, введите [ Создать пользовательскую команду ]. Откроется страница, на которой можно будет ввести текст команды (например, “Мои задачи”), выбрать ключевое слово (например, “Перейти в раздел”), после чего указать дополнительные параметры, которые зависят от ключевого слова (например, выбрать раздел [ Активности ] и группу “Мои задачи”).

Доступные ключевые слова представляют собой типы операций, которые могут быть выполнены командной строкой:

- Поиск — для операций поиска записей.
- Перейти в раздел — для навигации по разделам и их группам.
- Создать — для создания записей в разделах системы.
- Запустить процесс — для запуска бизнес-процессов.

**На заметку.** Если в системе настраивались какие-либо объекты, например, были переименованы или добавлены новые разделы, то для того, чтобы они появились в командной строке, нужно выполнить действие “Перегенерация метаданных команды управления” на странице управления конфигурацией в дизайнере системы. Действие доступно в меню страницы управления конфигурацией по кнопке в правом верхнем углу страницы.

После регистрации новой команды необходимо повторно зайти в систему, чтобы она стала доступной для выполнения.

# Работа с почтой

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Отслеживайте историю взаимодействия с вашими клиентами, загружая почту в Creatio. Полученные email-сообщения будут автоматически связаны с другими записями системы. Вы можете создавать и отправлять письма непосредственно из Creatio, запускать преднастроенные в системе бизнес-процессы по email-сообщениям.

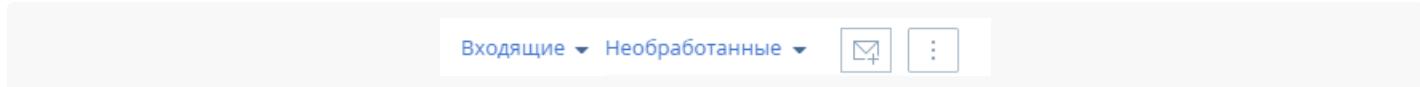
**На заметку.** Чтобы в Creatio отправлять и получать email-сообщения, необходимо настроить параметры соединения с используемым почтовым провайдером, зарегистрировать учетную запись почты и настроить синхронизацию с почтовым ящиком. Подробнее читайте в блоке [Настройка базовых интеграций](#).

**Область email-сообщений** открывается по кнопке  коммуникационной панели. Счетчик кнопки отображает количество новых email-сообщений.

В верхней части вкладки [ Email ] коммуникационной панели размещены фильтры, а также кнопки для управления почтой (Рис. 1). Вы можете:

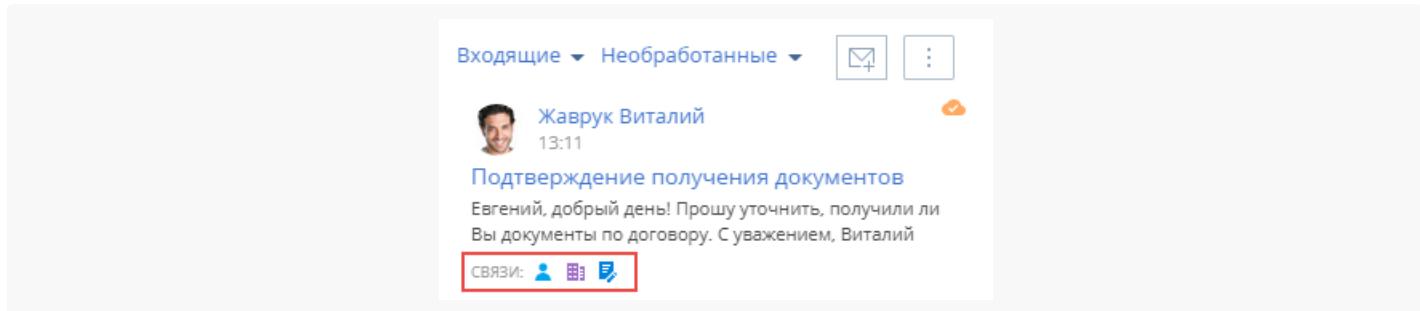
- [Создать](#) новое email-сообщение.
- [Добавить](#) новую учетную запись и настроить почтовый ящик.
- [Загрузить](#) email-сообщения в Creatio.
- Отфильтровать письма, например, отобразить только исходящие или только необработанные email-сообщения.

Рис. 1 — Фильтры и кнопки для управления почтой



Email-сообщения организованы в виде списка. В каждом письме отображаются данные отправителя, время отправки, тема письма и начальный фрагмент текста. В нижней части каждого письма отображаются значки всех связанных с письмом записей (Рис. 2).

Рис. 2 — Отображение связанных записей на коммуникационной панели



## Отправить письмо

1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Чтобы создать новое email-сообщение, нажмите кнопку .
3. Заполните необходимые поля на странице email-сообщения:
  - a. В поле [ От кого ] выберите почтовый адрес, с которого будет отправлено письмо. Если для этой учетной записи настроена подпись, то она будет автоматически добавлена в окно ввода текста.
  - b. Укажите электронный адрес получателя в поле [ Кому ].
  - c. При необходимости заполните поля [ Копия ] и [ Скрытая копия ], которые отобразятся по нажатию на кнопки [ CC ] и [ BCC ].
  - d. Укажите тему электронного сообщения.
  - e. Введите текст письма.
  - f. Чтобы добавить в тело письма рисунок, вставьте его из буфера обмена или перетащите мышью (drag&drop) в поле с текстом письма (Рис. 3).

Рис. 3 — Добавление изображения при помощи drag&drop

От кого \* Евгений Мирный <evgenyimirny@g...>

Кому Аверченко Алексей <a.averchenko@atrix.net>

Дата отправки

Тема \* Новый пакет обновлений CRM-линейки

CC BCC

СООБЩЕНИЕ ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ВЛОЖЕНИЯ ЛЕНТА

Open Sans 14 B I U A Ab /...

самообслуживания.

- Мобильное приложение. Изменения в мастере мобильного приложения теперь не требуют компиляции приложения. Сохраненные настройки будут применены на мобильном устройстве сразу же после синхронизации.

Новый пакет обновлений |

4. Перейдите на вкладку [ Основная информация ].

- Заполните поля [ Отображать в расписании ], [ Начало ] и [ Завершение ], если необходимо отображать время, затраченное на подготовку электронного сообщения, в расписании.
- Если email-сообщение связано с другими объектами системы, например, производится отправка документа по продаже, то укажите их в группе полей [ Связи ].

5. Для добавления вложений перейдите на вкладку [ Вложения ] страницы email-сообщения:

- Нажмите кнопку [ Добавить файл ].
- В открывшемся окне выберите файл вложения.

**На заметку.** По умолчанию максимальный размер загружаемого файла составляет 10 МБ. Вы можете изменить данное значение в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

6. Для отправки сообщения нажмите кнопку [ Отправить ].

В результате электронное сообщение будет отправлено из почтового ящика, который выбран в поле [ От кого ], по указанным в полях [ Кому ], [ Копия ] и [ Скрытая копия ] адресам. Состояние отправки email-сообщения будет изменено на “Завершена”.

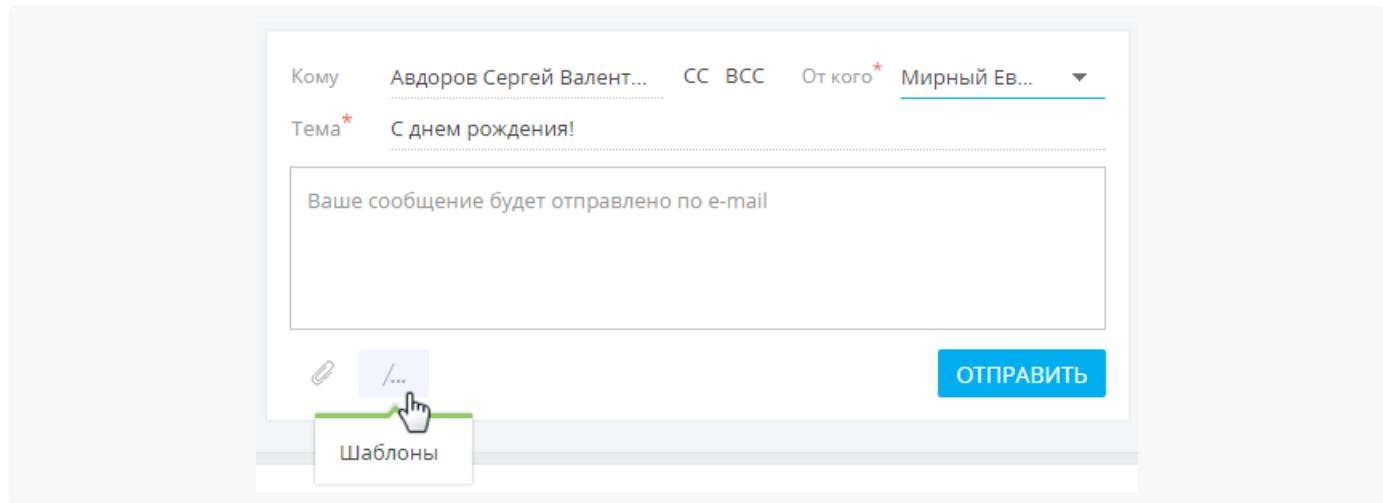
## Отправить письмо по шаблону

Вы можете использовать шаблоны email-сообщений при ведении email-переписки с помощью кнопки  на панели действий. [Панель действий](#) доступна в некоторых разделах системы, например, [Контакты], [Контрагенты], [Лиды] и т. п.

Для создания сообщения по шаблону:

1. На странице записи, например, контакта, нажмите кнопку  на панели действий.
2. В области email-сообщения заполните поля [От кого], [Кому], [Тема] и др.
3. Вместо ввода текста письма перейдите к выбору нужного шаблона из справочника по кнопке [...] (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход к выбору шаблона



4. Выберите шаблон из списка доступных.

В списке шаблонов отображаются записи справочника [Шаблоны email-сообщений]. При отправке письма со страницы контакта в списке отображаются те шаблоны из справочника, в которых в качестве источника макросов указан “Контакт”, а также шаблоны, в которых источник макросов не указан. Аналогично для контрагентов, лиц и т. п.

В результате отобразится email-сообщение с подставленными значениями макросов, например, именем получателя в приветствии, именем отправителя в подписи и т. д.

5. Отредактируйте текст шаблона и нажмите кнопку [Отправить].

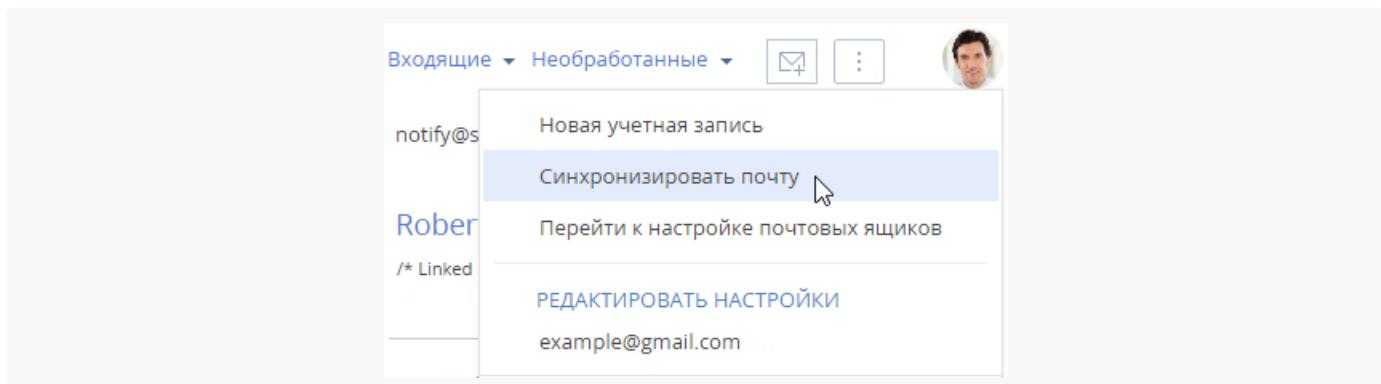
**На заметку.** Шаблоны email-сообщений доступны только при отправке сообщения с помощью панели действий. При создании сообщения через коммуникационную панель либо через деталь [Средства связи] на страницах некоторых разделов системы шаблоны email-сообщений недоступны.

Шаблоны формируются в справочнике [Шаблоны email-сообщений]. При формировании шаблонов используется [дизайнер контента](#).

## Загрузить письма

- Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
- В меню кнопки  выберите команду [ Синхронизировать почту ] (Рис. 5).

Рис. 5 — Синхронизация почты



В результате в систему будут загружены email-сообщения из всех преднастроенных для синхронизации папок вашего почтового ящика. Если загруженное сообщение содержало вложения, то они автоматически добавятся на деталь [ Файлы ] вкладки [ Вложения ].

**На заметку.** Вы можете настроить автоматическую загрузку почты через заданный промежуток времени, используя страницу [настройки синхронизации](#) с почтовым ящиком.

При загрузке почты в Creatio автоматически производится первичная обработка полученных email-сообщений:

- Значение поля [ От кого ] сопоставляется со средствами связи зарегистрированных в Creatio контрагентов и контактов. Если в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения будут автоматически заполнены поля [ Контрагент ], [ Контакт ].
- Если в системе не найдено совпадений, то анализируются значения полей [ Кому ], [ Копия ], [ Скрытая копия ]. Если по этим полям в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения также будут заполнены поля [ Контрагент ], [ Контакт ].

**На заметку.** При сопоставлении полей [ Кому ], [ Копия ] и [ Скрытая копия ] со средствами связи контакта не учитываются контакты, по которым существуют пользователи в Creatio.

- Производится проверка преднастроенных в системе **правил связывания писем с другими объектами системы**. [Подробнее >>>](#)

В результате в качестве автора и ответственного по записи, созданной в Creatio, будет указан пользователь, который загрузил письмо.

## Обработать письмо

Email-сообщение считается **обработанным**, если у него заполнены поля [ Контрагент ] или [ Контакт ] и хотя бы одно из полей связи, например, [ Продажа ] или [ Договор ].

**На заметку.** Письма, у которых автоматически заполняются поля [ Контрагент ] или [ Контакт ] и [ Обращение ], не являются обработанными.

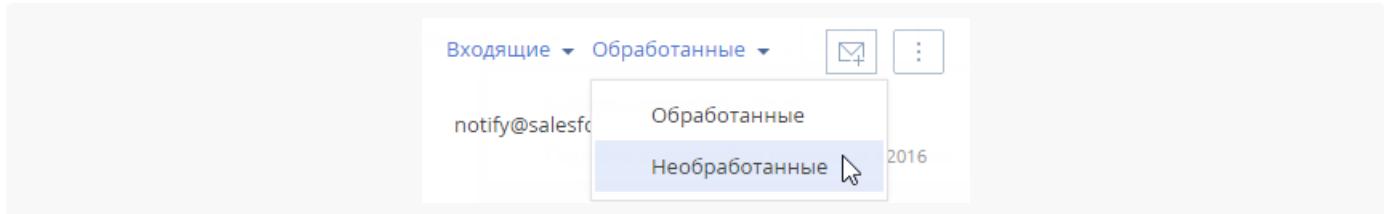
При загрузке почты email-сообщения обрабатываются в системе **автоматически** по [правилам связывания писем](#) с другими объектами системы.

**На заметку.** Обработанным считается email-сообщение, у которого снят системный признак [ Нуждается в обработке ]. Признак устанавливается и снимается в системе автоматически.

Те письма, которые не были обработаны автоматически, вы можете обработать **вручную**:

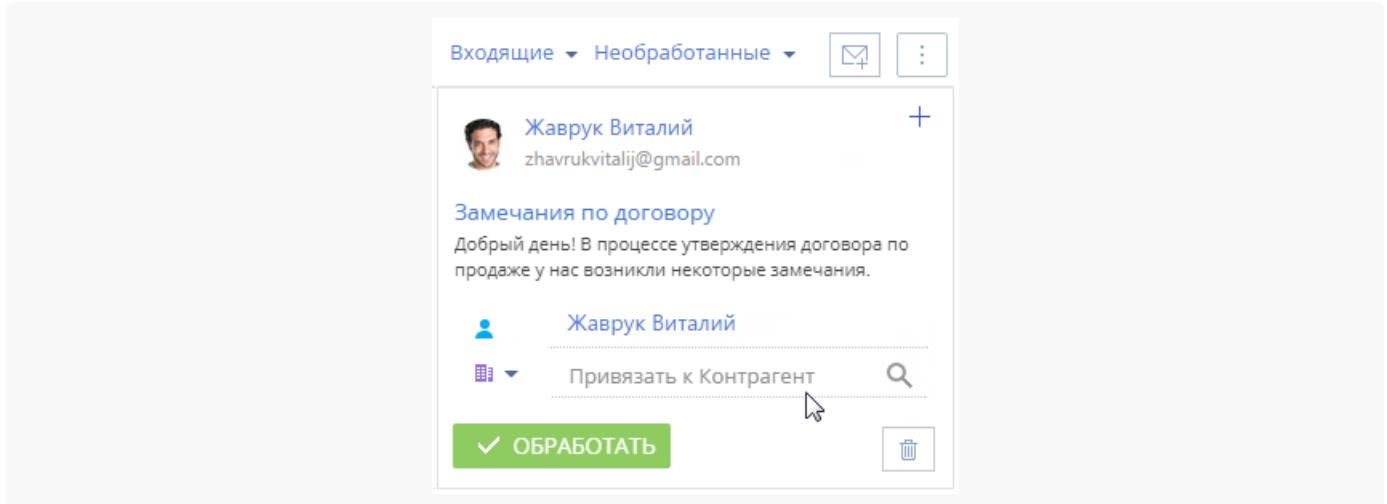
1. Выберите фильтр [ Необработанные ] в области фильтров (Рис. 6).

Рис. 6 — Выбор фильтра



2. Выделите письмо, которое требует обработки (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример необработанного письма



3. Если необходимо, то свяжите email-сообщение с одним или несколькими из объектов системы. Как вручную связать письмо с другими записями, описано в блоке [Связать письмо с другими записями вручную](#).
  4. Нажмите кнопку [ Обработать ]. Если письмо, которое вы обработали, является частью переписки, то Creatio предложит вам обработать сразу все письма цепочки.
- В результате данное письмо или цепочка писем больше не будут отображаться в перечне необработанных email-сообщений. Системный признак [ Нуждается в обработке ] у таких email-сообщений будет снят. Чтобы просмотреть перечень обработанных писем, выберите фильтр

[ Обработанные ] в области фильтров.

## Запустить бизнес-процесс по письму

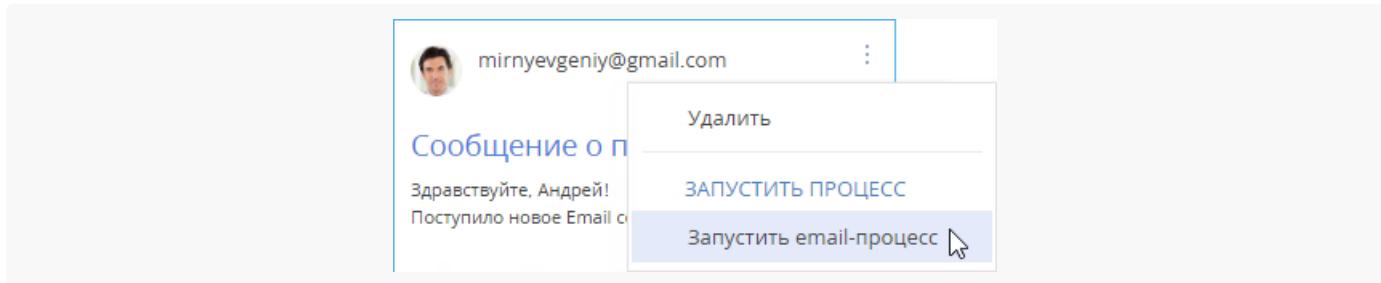
В Creatio могут быть настроены бизнес-процессы, связанные с обработкой email-сообщений. Например, если клиент в письме интересуется продуктами вашей компании, то необходимо зарегистрировать лид, а если в его письме содержалось какое-либо пожелание или вопрос — создать обращение.

**На заметку.** Детальнее возможности автоматизации бизнес-процессов рассмотрены в документации по бизнес-процессам Creatio.

Для запуска бизнес-процесса по email-сообщению:

1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите письмо, которое требует обработки.
3. В меню кнопки  выберите процесс, который необходимо запустить по данному email-сообщению (Рис. 8).

Рис. 8 — Запуск процесса по email-сообщению



В результате по выбранному email-сообщению будет запущен соответствующий бизнес-процесс.

**На заметку.** Чтобы настроенный в системе бизнес-процесс отображался в меню кнопки  email-сообщения, в параметрах бизнес-процесса необходимо указать тег “Email Process”, а также параметр с типом данных [ Уникальный идентификатор ] и кодом “RecordId”.

Название тега, по которому будет формироваться перечень доступных для выбора бизнес-процессов, указывается в системной настройке “Тег процессов email” (код “EmailProcessTag”).

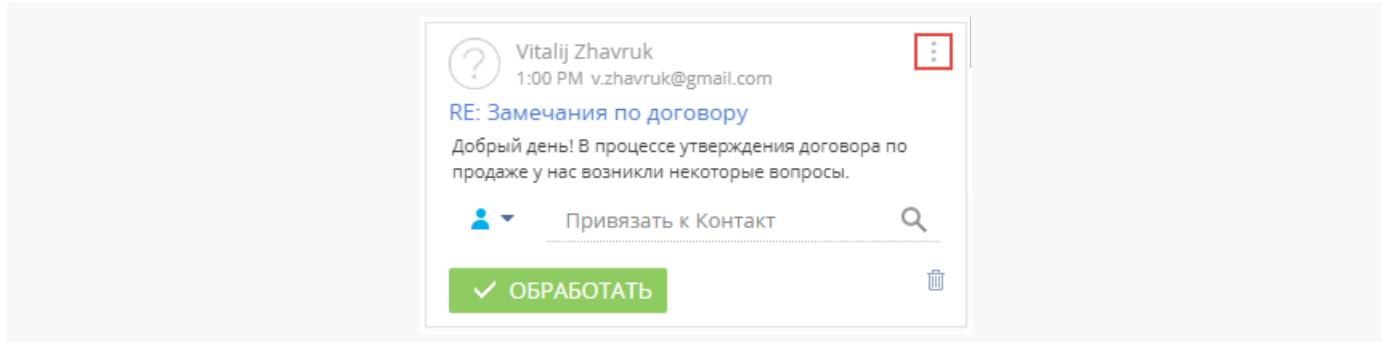
## Создать запись из письма

Из email-сообщения в коммуникационной панели можно создать новую запись в любом разделе системы. Например, по письму от неизвестного отправителя может быть создан новый контакт. При этом на его странице автоматически заполняются ФИО и email-адрес из сообщения. Если создается другая запись (например, продажа, счет или заказ), то на ее странице контактные данные из письма автоматически отобразятся в предусмотренных для них полях. Так при создании новой продажи в поле [ Клиент ] страницы продажи будет указано название контрагента или ФИО контакта.

Рассмотрим создание новой записи по email-сообщению на примере контакта.

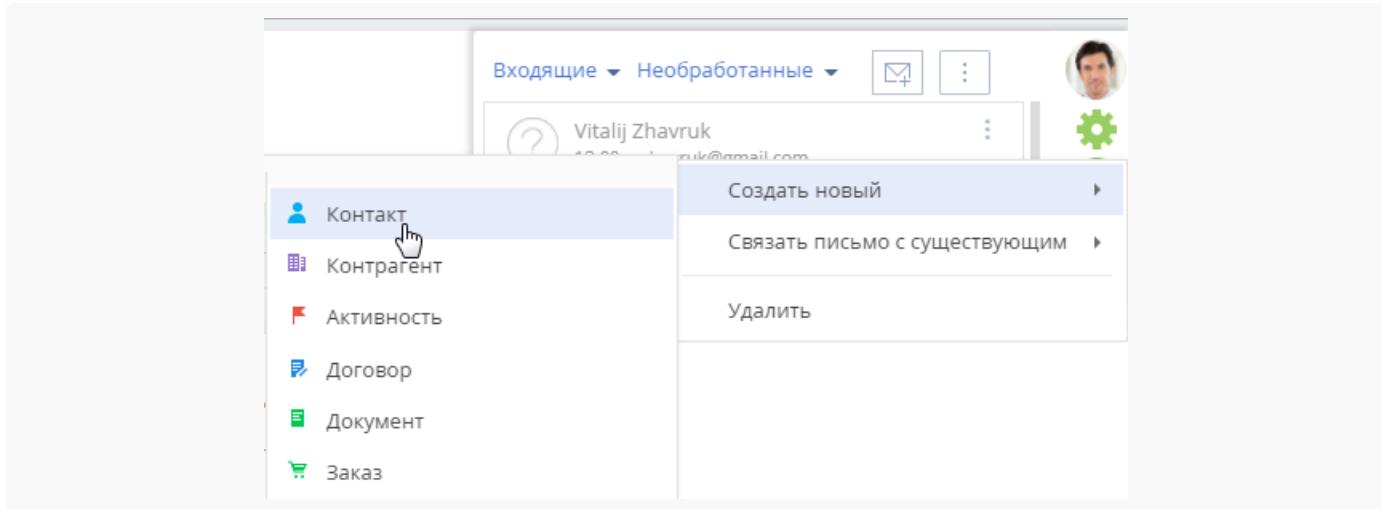
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите нужное письмо.
3. По кнопке **+** в правом верхнем углу письма выберите команду [ Создать новый ] (Рис. 9).

Рис. 9 — Создание новой записи из email-сообщения на коммуникационной панели



4. В отобразившемся меню выберите необходимый объект, например, "Контакт" (Рис. 10).

Рис. 10 — Выбор объекта



5. Будет создана страница нового контакта, на которой поля [ ФИО ] и [ Email ] будут автоматически заполнены данными из письма. При наличии дополнительных данных о контакте заполните соответствующие поля на его странице и сохраните изменения (Рис. 11).

Рис. 11 — Страница контакта, созданного по email-сообщению

В результате выполненных действий в разделе [ Контакты ] появится новая запись, созданная по данным из email-сообщения.

## Связать письмо с другими записями вручную

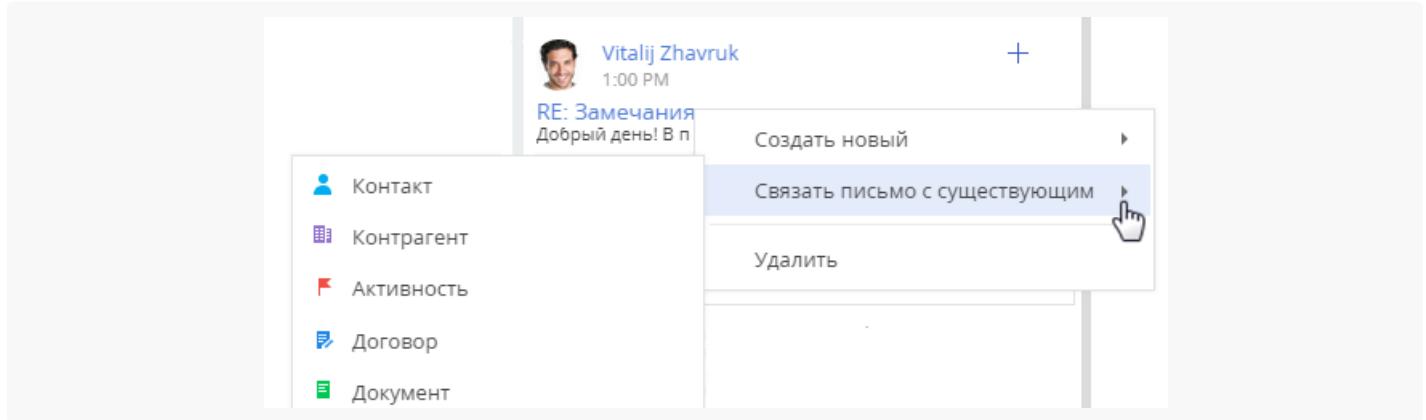
Вручную связать письмо с другими записями системы можно несколькими способами:

- С помощью специального поля связи с email-сообщением, указав в нем необходимый объект для связи (Рис. 12).

Рис. 12 — Привязка письма к другой записи с помощью поля связи

- По кнопке в правом верхнем углу письма (Рис. 13).

Рис. 13 — Привязка письма к другой записи по кнопке



- На вкладке [ Основная информация ] страницы email-сообщения. Для перехода на страницу email-сообщения кликните по заголовку письма.

В результате привязанное email-сообщение отобразится на вкладке [ История ] страницы контрагента.

## Связать письмо с другими записями автоматически

Чтобы входящее или исходящее email-сообщение автоматически связывалось с другими объектами системы, выполните настройку справочника [ Правила связывания писем с разделами системы ]. Например, если в теме письма указан номер счета, то такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в Creatio счетом.

Для настройки правил связывания:

1. Откройте дизайнер системы нажатием кнопки в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [ Правила связывания писем с разделами системы ].
4. На странице справочника нажмите кнопку [ Добавить правило ] или откройте ранее зарегистрированное правило, которое необходимо изменить.
5. На открывшейся странице заполните необходимые поля (Рис. 14):

Рис. 14 — Пример настройки правила связывания писем

Название \* Тема email с номером счета

Описание

Правило \* Inv-[0-9]+

Объект, который связывается

Объект \* Активность Колонка \* Заголовок

Объект, с которым связывается

Объект \* Счет Колонка \* Номер

6. Укажите название правила, например “Тема email с номером счета”.
7. В поле [ Правило ] напишите регулярное выражение, согласно которому необходимо определять фрагмент темы письма для связи со счетом.

Например, если у вас в системе настроена автонумерация счетов: Inv-1, Inv-2, Inv-3, ..., Inv-n, то вам необходимо написать регулярное выражение: Inv-[ 0-9 ]+. В результате при получении email-сообщения с темой “Дополнительная информация по счету Inv-53”, система автоматически проверит наличие в Creatio счета с указанным номером. Если такой счет зарегистрирован, то система заполнит соответствующим значением поле [ Счет ] на странице email-сообщения.

**На заметку.** Для корректной работы правил связывания писем с другими объектами системы выполните настройки автонумерации записей так, чтобы в двух различных разделах не использовался одинаковый алгоритм автонумерации. Например, маска автонумерации счета — "Inv-{0}", заказа — "Ord-{0}", договора — "Cont-{0}" и т. д. Автонумерация записей в Creatio настраивается при помощи группы [системных настроек](#) “Автонумерация записей”.

- a. Заполните группу полей [ Объект, который связывается ]. Для автоматического связывания email-сообщений с записями системы в поле [ Объект ] выберите значение “Активность”. В поле [ Колонка ] укажите поле, по которому необходимо определять связь. Поиск совпадений производится по теме письма, а тема письма указывается в колонке [ Заголовок ].
  - b. Заполните группу полей [ Объект, с которым связывается ]. В поле [ Объект ] выберите объект системы, для которого настраивается правило, например, “Счет”. В поле [ Колонка ] укажите колонку, по которой необходимо производить поиск совпадений. В рассматриваемом примере это колонка [ Номер ].
8. Сохраните правило.
  9. По аналогии добавьте правила связи с другими разделами.

В результате при загрузке почты в Creatio и в момент отправки письма из Creatio будет выполняться проверка тем email-сообщений согласно настроенным правилам. Если совпадения будут найдены, то у таких сообщений автоматически заполняются поля связи. Кроме того, такие email-сообщения будут отмечены в системе как обработанные.

## Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio

Почему при регистрации почтового ящика приходит сообщение, что логин/пароль некорректен?

Правила безопасности почтовых серверов иногда блокируют доступ к почтовым ящикам из внешних приложений. Если при регистрации учетной записи вы внесли все необходимые данные, но получили уведомление о некорректности имени пользователя или пароля, то выполните следующие действия:

1. В настройках почтового ящика включите доступ по протоколу IMAP. Обычно пересылка и работа с протоколами POP/IMAP вынесены в отдельную группу настроек.
2. В настройках безопасности почтового аккаунта откройте доступ к вашей учетной записи для внешних приложений.
3. В большинстве случаев почтовый сервер отправляет пользователю письмо о попытке внешнего подключения к почтовому ящику. Подтвердите подлинность подключения, перейдя по ссылке из этого письма.
4. Повторите регистрацию.

Как настроить свой почтовый провайдер?

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

Для настройки интеграции с почтовым провайдером необходимо, чтобы на сервере приложения были открыты 25 и 587 порты. На странице выбора провайдера в Creatio нажмите кнопку [ Добавить провайдер ], выберите тип провайдера и заполните все настройки для получения и отправки сообщений. Больше информации о настройке почтовых провайдеров доступно в статье [Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP](#) и блоке [Настройка почты, контактов, расписания MS Exchange / Microsoft 365](#).

Почему процесс синхронизации почты завершился успешно, а новых писем в системе нет?

Такая проблема может возникать в двух случаях:

1. В объект "Активность" было добавлено обязательное на уровне приложения поле.

Для того чтобы почта загружалась корректно, измените атрибуты поля, сделав его не обязательным в объекте, но обязательным на странице.

2. Письма, загружаемые с почтового сервера IMAP, ранее были загружены в систему и удалены, либо ранее были загружены в любое другое внешнее почтовое приложение.

Для того чтобы загрузить письма в систему, измените название справочника, созданного на основании объекта "EmailSynchronizedKey", на произвольное.

Как добавить общий почтовый ящик?

Общий почтовый ящик службы поддержки используется для обмена сообщениями между сотрудниками службы поддержки и клиентами. Настройка [общего почтового ящика](#) выполняется аналогично настройке индивидуального почтового ящика, но имеет некоторые особенности.

## Почему не загружаются исходящие письма?

В Creatio можно настроить импорт всех писем из вашего почтового ящика или только из некоторых папок. Проверьте для вашей учетной записи настройки папок для загрузки почты.

Если в настройках безопасности почтового ящика доступ к некоторым папкам закрыт для внешних приложений, то эти папки будут недоступны для загрузки в Creatio. Чтобы открыть доступ к папкам для внешних приложений, измените настройки безопасности вашего почтового ящика.

Также в систему могут не загружаться исходящие письма, отправленные из MS Outlook, в связи с тем, что не все почтовые серверы поддерживают сохранение писем, отправленных из внешних приложений.

## Почему при отправке письма возникает ошибка "Ошибка отправки письма, обратитесь к системному администратору"?

Данная ошибка может возникнуть в следующих случаях:

- Запрещена отправка на уровне провайдера.
- Нет связи с почтовым сервером SMTP.
- На сервере SMTP закрыт один из портов: 25, 465, 587.

Обратитесь к системному администратору для определения причин и устранения ошибки.

## Я не вижу деталь [ *Email* ] в разделе [ Контакты ]? Почему?

Согласно настроенной в Creatio логике, деталь [ *Email* ] не отображается на страницах контактов, у которых в поле [ Тип ] указано значение “Сотрудник” или в профиле контрагента указан тип “Наша компания”. Изменение данной логики реализуется средствами разработки.

# Поиск и объединение дублей

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

При добавлении данных в разделы системы существует вероятность появления в системе дублирующихся записей (**дублей**). Для поддержания целостности и актуальности данных в системе используется функциональность поиска и объединения дублей.

- [Массовый поиск дублей](#) выполняется по всей базе. Запускается вручную либо [автоматически](#) согласно созданному расписанию.
- [Локальный поиск дублей](#) предусматривает проверку существования дублей для конкретной записи. Запускается при создании новой записи в момент ее сохранения в разделе.

Вы также можете, не запуская поиск, в ручном режиме выбрать записи, которые являются дублями, и выполнить их [слияние](#). Такая опция доступна для всех разделов.

По умолчанию поиск дублей доступен в разделах [ Контрагенты ], [ Контакты ] и [ Лиды ]. Для этого система использует ряд преднастроенных [правил](#), например, дубль может определяться по номеру мобильного телефона или по email-адресу. При этом система предоставляет гибкие возможности для кастомизации:

- Вы можете настроить под свои потребности список правил поиска дублей **контактов, контрагентов и лидов**.
- Вы также можете создать свои правила поиска для **любого раздела системы**, в том числе пользовательского.

Ручной поиск дублирующихся записей можно выполнить при помощи действий разделов, для которых создано хотя бы одно правило поиска дублей. Например, в разделе [ Контакты ] доступно действие [ Перейти к дублям контактов ]. По завершении поиска система отобразит список потенциальных дублей.

**Важно.** Пользователям системы **on-site** для поиска дублей по новым правилам предварительно необходимо установить ряд компонент и выполнить шаги настройки. Подробнее читайте в статье [“Настроить массовый поиск дублей”](#).

## Найти и обработать дубли

Для перехода к дублям пользователи должны иметь права на чтение и изменение записей разделов, в которых они смогут выполнять поиск дублей, а также на системную операцию “Поиск дублей” (код “CanSearchDuplicates”). Подробно о настройке прав доступа читайте в статье [“Настроить права доступа на системные операции”](#).

## Массовый поиск дублей

Результаты поиска дублей обрабатываются на странице найденных дублей ([Рис. 1](#)). При необходимости вы можете настроить колонки, которые выводятся в реестр дублей, по кнопке [ Вид ] —> [ Настройка списка ] в правой верхней части экрана.

Рис. 1 — Пример результатов поиска дублирующихся записей в разделе [ Контакты ]

Поиск дублей в разделе 'Контакты'

Что я могу для вас сделать? >

**ЗАКРЫТЬ** ДЕЙСТВИЯ ▾ ВИД ▾ ?

Авдоров Сергей Валентинович (Выбрать все)				
ФИО	Контрагент	Должность	Мобильный тел...	Email
<input type="checkbox"/> Авдоров Сергей Валентинович	Аксиома	Директор	+7 495 726 46 29	
<input type="checkbox"/> Авдоров Сергей	Альфабизнес		+7 495 726 46 29	s.avdorov@mail.ru

Варенская Ольга Константиновна (Выбрать все)				
ФИО	Контрагент	Должность	Мобильный тел...	Email
<input type="checkbox"/> Варенская Ольга Константиновна	Атриус	Специалист	+7 495 555 45 89	olga.varenskaya@gmail.com
<input type="checkbox"/> Ольга Константиновна		Директор	+7 495 580 21 13	

Открыть данную страницу можно несколькими способами:

- Перейдите в раздел, в меню [ Действия ] выберите команду [ Перейти к дублям раздела ] (Рис. 2).

**На заметку.** Действие [ Перейти к дублям раздела ] доступно при наличии хотя бы одного правила поиска для раздела. Подробнее читайте в статье "[Правила поиска дублей](#)".

Рис. 2 — Переход на страницу найденных дублей при помощи действий раздела

Продукты

Добавить продукт

ДЕЙСТВИЯ ▾

- Фильтры/группы ▾
- Материнская
- Тип Материнские платы
- Материнская
- Тип Материнские платы
- Видеокарта UT 640

Выбрать несколько записей

Выбрать все

Экспорт в Excel

Импорт данных

Перейти к дублям раздела 'Продукты'

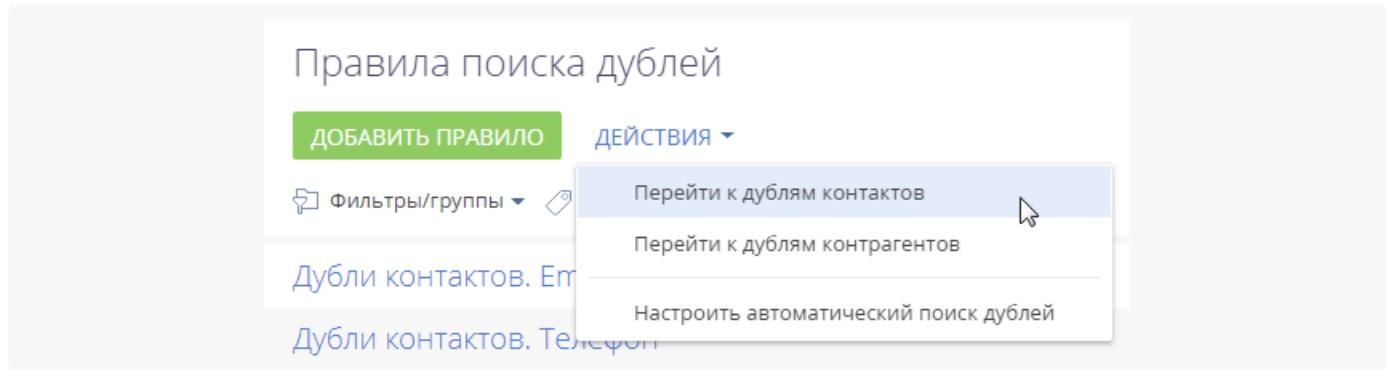
Настроить каталог продуктов

Настроить типы и фильтры продуктов

- Откройте дизайнер системы по кнопке и перейдите по ссылке [ Правила поиска дублей ]. На открывшейся странице в меню [ Действия ] выберите команду [ Перейти к дублям контактов ] или [ Перейти к дублям контрагентов ] (Рис. 3). Опция доступна только для разделов [ Контакты ]

и [ Контрагенты ].

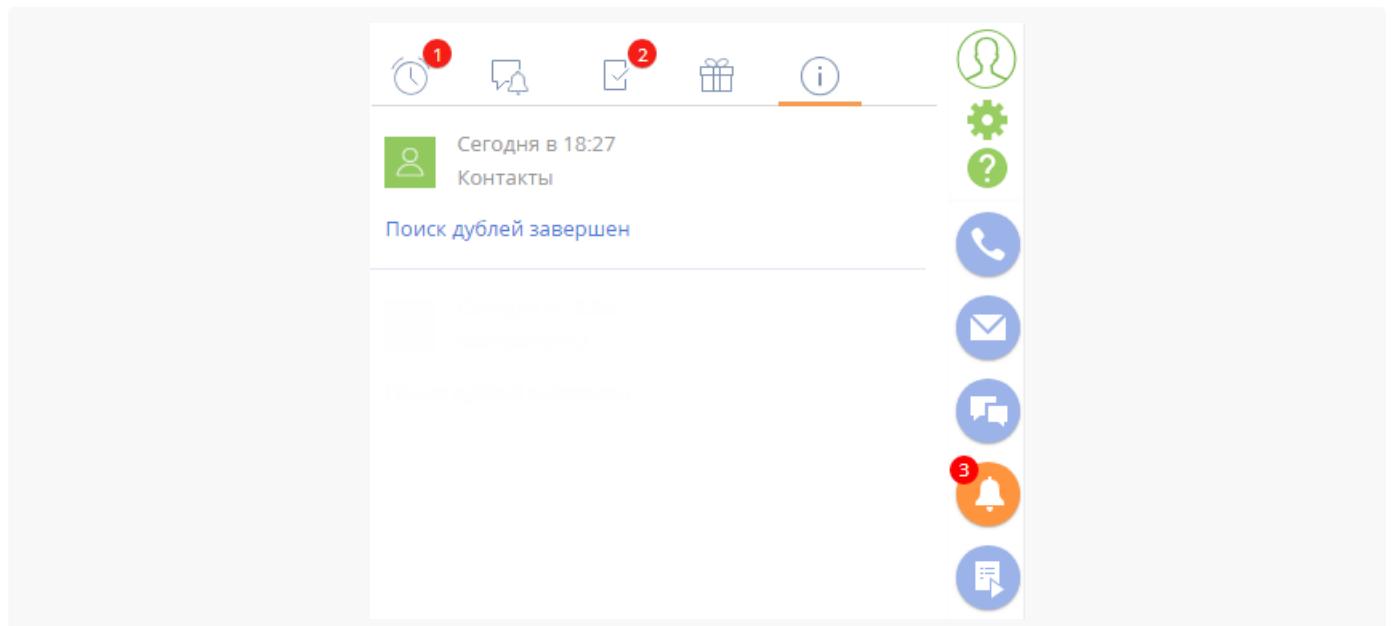
Рис. 3 — Переход на страницу найденных дублей через [ Правила поиска дублей ]



Для поиска дублей:

1. Откройте раздел, в котором необходимо найти дублирующиеся записи. Например, раздел [ Контакты ].
2. В меню [ Действия ] выберите команду [ Перейти к дублям раздела “Контакты” ] ([Рис. 2](#)).
3. В результате отобразится страница найденных дублей. Если массовый поиск дублей уже выполнялся ранее, например, автоматически, то на странице отображаются его результаты. При необходимости вы можете их обработать, прежде чем запустить новый поиск дублей.
4. В меню [ Действия ] открывшейся страницы выберите команду [ Запустить поиск дублей ].
5. В результате поиск дублей будет запущен в фоновом режиме. В это время можно продолжить работу в системе.
6. После того как поиск дублирующихся записей завершится, в центре уведомлений на вкладке вы получите уведомление ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Уведомление о завершении поиска дублей



7. Перейдите по ссылке в уведомлении, чтобы открыть страницу с результатами поиска дублей. Вы также можете перейти на эту страницу другими способами ([Рис. 2](#), [Рис. 3](#)).

В открывшемся списке отобразятся сгруппированные по схожести дублирующиеся записи ([Рис. 5](#)), которые были найдены по активным правилам поиска дублей.

Каждую группу записей вы можете объединить в одну запись либо указать, что записи в группе не являются дублями. В этом случае они будут добавлены в список исключений для последующих проверок.

Рис. 5 — Выбор дублей для объединения

Авдоров Сергей Валентинович ( <a href="#">Снять все</a> )					<a href="#">Объединить (2)</a>	<a href="#">Не считать дублями</a>
ФИО	Контрагент	Должность	Мобильный тел...	Email		
<input checked="" type="checkbox"/> Авдоров Сергей Валентинович	Аксиома	Директор	+7 495 726 46 29			
<input checked="" type="checkbox"/> Авдоров Сергей	Альфабизнес		+7 495 726 46 29	s.avdorov@mail.ru		

8. Чтобы объединить дубли, отметьте те записи, которые вы считаете дублями, и нажмите кнопку [[Объединить](#)].

В результате все отмеченные записи в группе будут объединены в одну, которая будет содержать все уникальные данные объединенных записей. Если одно и то же поле в объединяемых записях содержит разные данные, то система предложит вам выбрать, какие данные следует сохранить.

9. Чтобы добавить записи, которые не являются дубликатами, в список исключений, нажмите кнопку [[Не считать дублями](#)] для группы, в которой остались только уникальные записи ([Рис. 6](#)).

В результате система не будет рассматривать записи группы как потенциальные дубли при последующих проверках на дубли.

Рис. 6 — Пример записей, которые не являются дублями

Варенская Ольга Константиновна ( <a href="#">Снять все</a> )					<a href="#">Объединить (2)</a>	<a href="#">Не считать дублями</a>
ФИО	Контрагент	Должность	Мобильный тел...	Email		
<input checked="" type="checkbox"/> Варенская Ольга Константиновна	Атриус	Специалист	+7 495 555 45 89	olga.varenskaya@gmail.com		
<input checked="" type="checkbox"/> Ольга Константиновна		Директор	+7 495 580 21 13			

## Локальный поиск дублей

Локальный поиск дублей выполняется при сохранении новой записи в системе. Если после сохранения записи (через мини-карточку или страницу редактирования) открывается страница поиска дублей, то создаваемая вами запись, вероятнее всего, уже существует в системе.

**На заметку.** На открывшейся странице пользователь увидит все похожие записи, даже если у него нет на них прав доступа. Но будут отображаться только те колонки, по которым обнаружены соответствия по настроенным правилам поиска дублей.

Вы можете вернуться к редактированию записи или сохранить созданную запись. Если выполнить сохранение, то в дальнейшем при поиске дублей в разделе эта запись будет отображена в результатах

поиска.

## Объединить дубли

### Объединить записи

Вы можете объединять несколько записей как после массового поиска дублей, так и произвольно без запуска общего поиска. Объединение доступно как **для записей в реестре** любого раздела, так и для **значений в справочниках**.

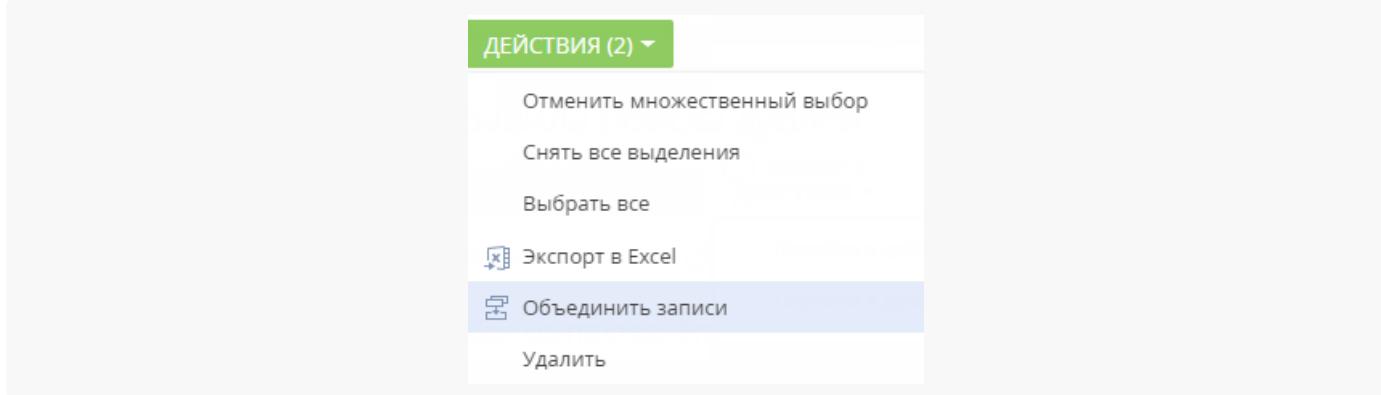
Для этого:

1. В реестре раздела или в справочнике, в котором нужно объединить записи, перейдите в режим множественного выбора по действию [ *Выбрать несколько записей* ].

**На заметку.** В реестре раздела также можно выбирать несколько записей с помощью клавиши Ctrl или Shift. Удерживая клавишу Ctrl, выделите мышью те записи, которые нужно объединить. Или, удерживая клавишу Shift, выделите мышью сразу диапазон записей для объединения.

2. Отметьте записи, которые необходимо объединить.
3. В меню кнопки [ *Действия* ] выберите [ *Объединить записи* ] ([Рис. 7](#)).

Рис. 7 — Выбор команды объединения записей на примере значений справочника



**На заметку.** По умолчанию действие объединения записей доступно только пользователю с ролью “Системный администратор”, другим пользователям нужно настроить права. Для этого в разделе [ *Доступ к операциям* ] откройте системную операцию “Обработка дублей” (код “CanMergeDuplicates”) и на детали [ *Доступ к операции* ] раздайте права необходимым пользователям/ролям, которые смогут выполнять слияние записей.

Далее система автоматически объединит записи. Если в записях указаны разные значения в одних и тех же полях, то откроется окно объединения дублей. Выберите значения, которые сохранятся для результирующей записи, и нажмите кнопку [ *Объединить* ].

Выполнив объединение записей, система отправит уведомление. Чтобы увидеть изменения в реестре, обновите страницу веб-браузера. После объединения в системе останется только одна запись с

объединенными и выбранными значениями полей.

При нажатии кнопки [ *Объединить* ] на странице поиска дублей уникальные данные из всех объединенных записей сохраняются в результирующей записи. При этом:

- В качестве результирующей записи будет использована запись с самой ранней датой создания.
- В результирующей записи сохраняются значения всех заполненных полей и записи на деталях дублирующихся записей. То есть на деталях результирующей записи будут присутствовать все активности, звонки и т. д., которые были связаны с объединенными записями.
- Однаковые номера телефонов не дублируются, даже если в разных записях для них указаны разные типы (например, один и тот же номер указан как рабочий телефон у одной записи и как мобильный — у другой).
- Однаковые средства связи, адреса и знаменательные события сохраняются без дублирования.
- При различных значениях полей (например, ФИО, номеров телефонов и т. д.) есть возможность выбрать, какое из значений нужно сохранить в результирующей записи. Также есть возможность выбрать, какое из текстовых примечаний оставить при слиянии.
- Все внешние ссылки на объединяемые дубли заменяются ссылками на результирующую запись.
- В результирующей записи сохраняются сообщения ленты всех записей, данные которых объединялись.
- Если любая из объединенных записей была указана в записях других разделов, например, в полях [ *Основной контакт* ] или на детали [ *Контакты контрагента* ] раздела [ *Контрагенты* ], то после объединения вместо них везде будет указана результирующая запись.

### Пример сохранения данных при объединении дублей

Если значения в одном и том же поле у объединенных записей заполнены и отличаются, то при объединении дублей необходимо будет указать, какие данные должны быть сохранены в результирующей записи.

Например, в системе существуют дубли контактов с такими данными:

Поле	Дубль 1	Дубль 2	Дубль 3	Рез зап
[ ФИО ]	Сергей Авдorов	Авдorов Сергей	С. Авдorов	По е пол
[ Тип ]	—	Клиент	Контактное лицо	По е пол
[ Контрагент ]	—	Альфабизнес	—	Аль
[ Мобильный телефон ]	—	+7(495)2132181	+7(495)213- 21-81	По е пол
[ Рабочий телефон ]	+7(495) 523-6199	—	+7(495) 523-6169	По е пол
[ Email ]	s_avdorov1981@gmail.com	s.avdorov1981@gmail.com	—	По е пол
[ Skype ]	avdorov	—	—	avd

При объединении таких записей откроется окно объединения дублей ([Рис. 8](#)).

Рис. 8 — Разрешение конфликтов при объединении дублей

### Объединение дублей (3)

Мы нашли несколько полей, по которым они отличаются, выберите значения, которые необходимо сохранить.

Как это работает?

ФИО	Тип	Рабочий телефон	Мобильный теле...	Email
<input type="radio"/> Сергей Авдorов	<input checked="" type="radio"/> Клиент	<input checked="" type="radio"/> +7(495) 523- 6199	<input checked="" type="radio"/> s_avdorov198 1@gmail.com	
<input checked="" type="radio"/> Авдorов Сергей	<input type="radio"/> Контактное лицо	<input type="radio"/> +7(495)213218 1	<input type="radio"/> s.avdorov1981 @gmail.com	
<input type="radio"/> С. Авдorов		<input type="radio"/> +7(495) 523- 61-69	<input checked="" type="radio"/> +7(495)213- 21-81	

**ОБЪЕДИНИТЬ**    **ОТМЕНА**

Установите переключатель  напротив значений, которыми должны быть заполнены поля результирующей записи, и нажмите кнопку [ Объединить ].

В результате в системе останется одна запись, к которой будут автоматически привязаны все связанные с объединенными записями объекты. Например, если переключатели установлены, как показано на [Рис. 8](#), то результирующая запись будет содержать следующие данные:

- [ ФИО ]: "Авдоров Сергей";
- [ Тип ]: "Клиент";
- [ Рабочий телефон ]: "+7(495)213-6199"
- [ Мобильный телефон ]: "+7(495)213-21-81";
- [ Email ]: "s\_avdorov1981@gmail.com".

## Алгоритм поиска дублей

Для поиска дублей используется та же технология, что и для глобального поиска.

В системе происходит индексирование данных: все специальные символы удаляются, оставшиеся буквы и цифры разбиваются по два или три символа и записываются в индекс, по которому в дальнейшем происходит поиск.

Записи разделов в ходе индексирования не изменяются.

Алгоритм **локального поиска** дублей в системе при сохранении записи:

1. Пользователь создает и сохраняет новую запись.
2. Система обрабатывает новые данные (убирает специальные символы, разбивает данные по 2-3 символа) и делает запрос в Elasticsearch на поиск записей, содержащих введенные пользователем символы.
3. Система отображает все совпадения, согласно хотя бы одному активному правилу поиска дублей, для которого дополнительно установлен признак [ Использовать правило при сохранении ]. Совпадения с перестановкой слов также будут найдены.

**Массовый поиск** дублей после запуска (вручную или автоматически) выполняется аналогично, с учетом активных правил поиска дублей.

При поиске дублей по полям, в которых указан номер телефона, сравниваются все типы телефонов: [ Рабочий телефон ], [ Мобильный телефон ], [ Домашний телефон ] и т. д.

**На заметку.** Обратите внимание, что в списке дублей раздела не будут отображаться те записи, которые ранее были добавлены в список исключений по кнопке [ Не считать дублями ].

- Если поиск выполняется по полю, которое содержит значения, состоящие из нескольких слов, то Creatio определит как дубли не только полностью совпадающие значения, но и те, которые совпадают частично, по одному или двум словам. Например, при поиске по условию "Дубли контактов. ФИО контакта" дублями будут считаться контакты "Иванов Кирилл" и "Кирилл".
- Если условия поиска пересекаются, то система будет искать дубли по более строгому правилу. Например, если в системе настроены следующие правила поиска дублей: "Дубли контактов. ФИО контакта" и "Дубли контактов. ФИО контакта, Телефон", то Creatio будет считать дублями только те записи, которые совпадают по ФИО, поскольку это правило является более строгим.

## Настроить поиск дублей

Проверка на дубли выполняется по существующим в системе правилам. По умолчанию в системе есть преднастроенные правила для поиска дублей в разделах [Контрагенты], [Контакты] и [Лиды].

В системе можно выполнить следующие действия:

- создать новые правила поиска дублей по текстовому или справочному полю в любом разделе;
- включить или отключить действие отдельных правил;
- определить, какие правила будут использоваться при сохранении записи;
- удалить правила, которые более не используются.

**На заметку.** Преднастроенные правила поиска дублей, которые ищут похожие контакты или контрагенты в лиде, удалить невозможно, о чем система оповестит при попытке удаления. Вы можете [отключить](#) эти правила.

### Создать правило поиска дублей

Подробнее о настройке сервиса для приложений, развернутых on-site, читайте в статье “[Настройте массовый поиск дублей](#)”.

- Откройте дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения.
- В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке [Правила поиска дублей].
- Нажмите кнопку [Добавить правило].
- На странице настройки правила ([Рис. 9](#)) заполните поля:
  - В поле [Тип] выберите из выпадающего списка раздел, для которого будет работать правило, например, “Продукт”. Создать правило возможно только для раздела, у которого в мастере раздела отмечен признак [Индексировать для полнотекстового поиска].
  - На детали [Атрибуты] нажмите кнопку  и добавьте колонку или несколько колонок, по которым будет происходить поиск. Обратите внимание, на деталь [Атрибуты] можно добавить только текстовые и справочные поля.

При выборе нескольких атрибутов, например “Код” и “Название”, поиск дублей будет работать через оператор “И”, т. е. будет искать записи, в которых повторяются и коды, и названия. При создании нескольких правил только с одним атрибутом, например, если первое правило содержит только атрибут “Код”, а второе — атрибут “Название”, то поиск осуществляется через оператор “ИЛИ”, т. е. отобразит записи, в которых повторяются или коды, или названия.

**На заметку.** Если условия поиска пересекаются, то система будет искать дубли по более строгому правилу. Например, если в системе настроены следующие правила поиска дублей: “Дубли контактов. ФИО контакта” и “Дубли контактов. ФИО контакта, Телефон”, то Creatio будет считать дублями только те записи, которые совпадают по ФИО, поскольку это правило является более строгим.

Рис. 9 — Страница настройки нового правила поиска дублей

5. Установите для правила признак [ Активен ].
6. Установите признак [ Использовать правило при сохранении ] в том случае, если правило будет использоваться для поиска дублей при сохранении мини-карточки или страницы записи.
7. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

После сохранения система отобразит сообщение о том, что изменения вступят в силу при следующем входе в систему. После повторного входа поиск дублей будет выполняться по созданному правилу, а также в соответствующем разделе появится действие [ Перейти к дублям раздела ].

## Отключить правило поиска дублей

Если необходимо, чтобы какое-либо правило не использовалось при поиске дублей (постоянно или временно), то вы можете его деактивировать. Для этого:

1. Откройте дизайнер системы, например, по кнопке в правом верхнем углу приложения.
2. Перейдите по ссылке [ Правила поиска дублей ].
3. Выберите в списке правило, которое не должно использоваться, и нажмите кнопку [ Открыть ].
4. На открывшейся странице настройки правила снимите признак [ Активен ].
5. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

В результате выбранное правило не будет использоваться при поиске дублей. В будущем вы сможете его вновь активировать.

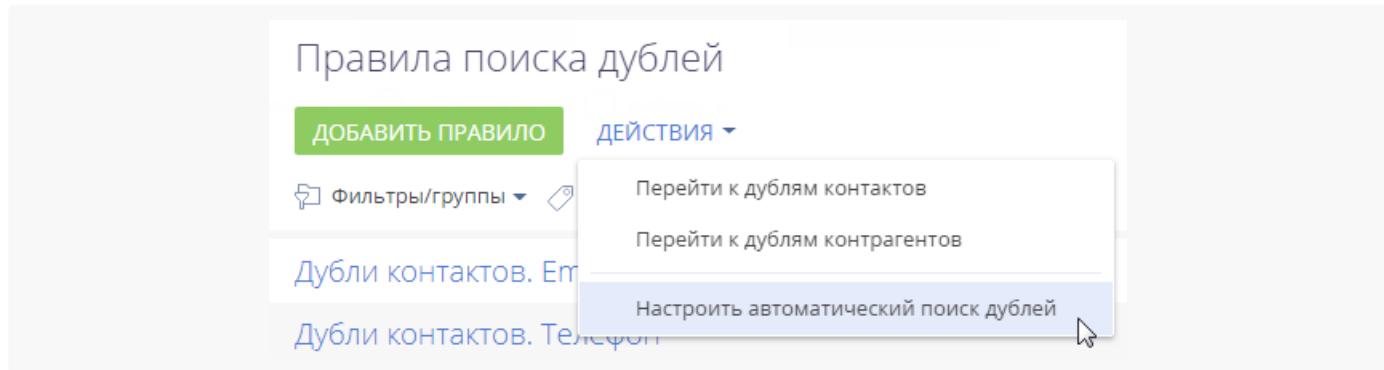
## Настроить расписание автоматического поиска дублей

В системе можно настроить автоматическое выполнение поиска дублирующихся записей по расписанию, например, три раза в неделю. Для этого:

1. Откройте дизайнер системы, например, по кнопке в правом верхнем углу приложения.
2. Перейдите по ссылке [ Правила поиска дублей ].
3. В меню [ Действия ] страницы правил поиска дублей выберите [ Настроить автоматический поиск ]

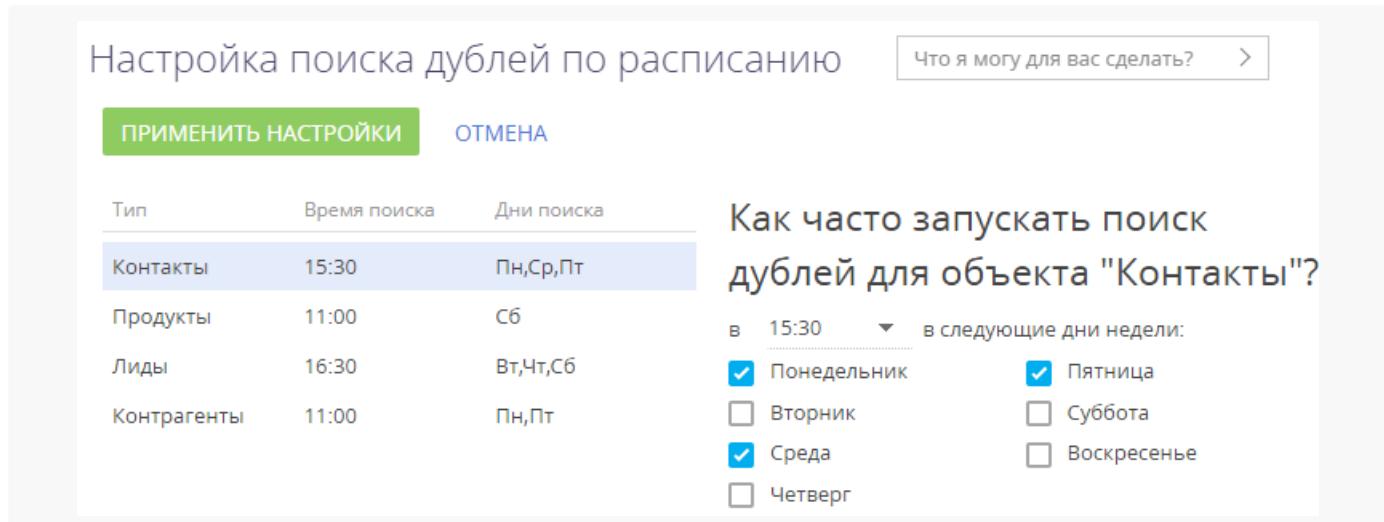
дублей ] (Рис. 10).

Рис. 10 — Переход к настройке автоматического поиска дублей



4. На странице [ Настройка поиска дублей по расписанию ] (Рис. 11) настройте параметры автоматического запуска общего поиска дублей:

Рис. 11 — Настройка поиска дублей по расписанию



5. Выберите раздел, для которого будет настроено расписание. В списке отображаются только те разделы, для которых существует хотя бы одно правило поиска дублей.
6. Выберите время суток, в которое будет запущен поиск.
7. Отметьте те дни недели, в которые следует выполнять поиск.
8. Нажмите кнопку [ Применить настройки ].

В результате поиск дублей будет автоматически выполняться с использованием всех активных правил по выбранным дням недели в установленное время. Обратите внимание, что слияние записей в автоматическом режиме не выполняется — найденные дубли нужно будет обработать вручную.

Чтобы отключить автоматический поиск дублей, достаточно очистить значение в поле, в котором указывается время поиска, либо снять признаки напротив всех дней недели, и нажать кнопку [ Применить настройки ]. В любом из указанных случаев автоматический поиск дублей будет отключен.

## Хронология

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете анализировать историю работы с клиентами в хронологическом порядке. Для быстрого получения информации обо всех задачах, коммуникациях, дополнительных материалах и других связанных объектах в Creatio используется вкладка [Хронология] ([Рис. 1](#)).

Данная вкладка по умолчанию доступна в следующих разделах:

- [Контакты].
- [Контрагенты].
- [Лиды].
- [Продажи].
- [Обращения].

Рис. 1 — Пример вкладки [Хронология]

**На заметку.** Добавление вкладки [Хронология] в другие разделы системы осуществляется средствами разработки. [Подробнее >>>](#)

В хронологии отображаются в хронологическом порядке основные данные, связанные с текущей записью:

- задачи;
- звонки;
- email-сообщения;
- сообщения ленты;
- файлы;
- ссылки;

- договора;
- документы;
- проекты.

Кроме основных, в некоторых разделах в хронологии отображаются также другие связанные объекты. Перечень дополнительных объектов, доступных для отображения, зависит от продукта Creatio и раздела системы. Например, в банковских продуктах в хронологии также отображаются данные по заявкам, счетам и картам клиента.

В верхней части вкладки размещены кнопки управления отображением данных:

— установка фильтра по периоду;

— установка фильтра по типу связанного объекта.

Данные в реестре вкладки [ Хронология ] отображаются в виде списка. Вы можете просмотреть связанную запись, кликнув по гиперссылке в заголовке или по кнопке .

Записи в реестре хронологии отображаются полностью или в свернутом виде в зависимости от объема текста. Развернуть запись можно по кнопке [ Показать больше ].

Вся информация на вкладке сгруппирована по месяцам. По умолчанию первыми отображаются новые записи. Вы можете сортировать записи по возрастанию или убыванию даты, используя кнопку [ Дата ] ↓ или [ Дата ] ↑.

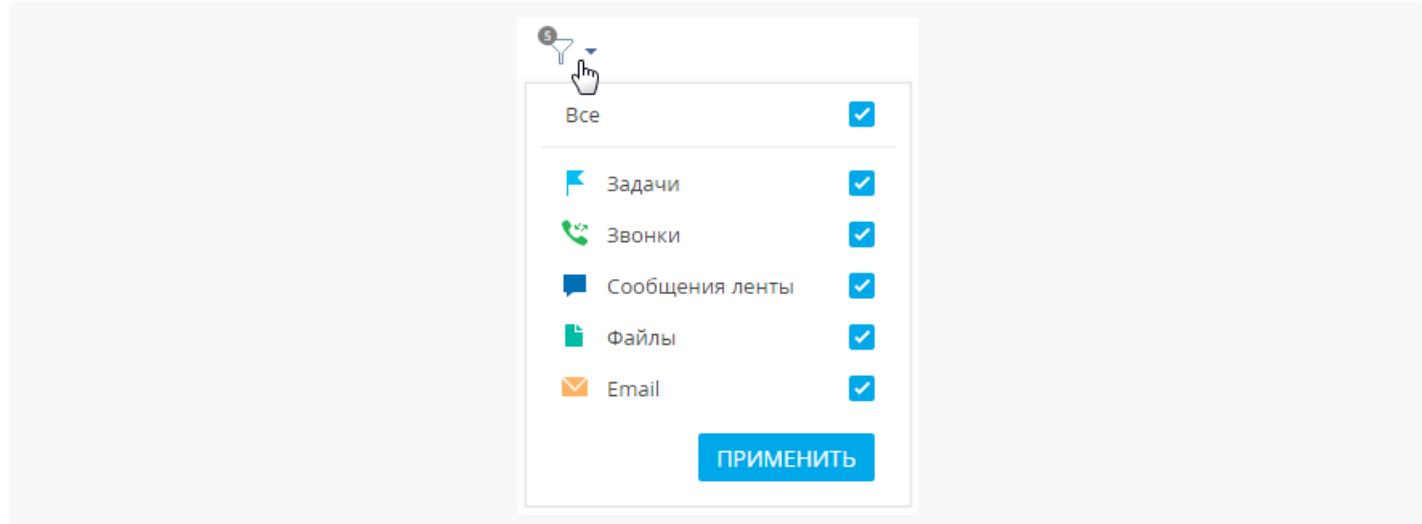
## Отфильтровать данные

Для удобства работы с данными на вкладке доступны быстрые фильтры:

- по дате;
- по ответственному пользователю;
- по типу связанного объекта.

При использовании фильтра по типу объекта на воронке отмечается количество объектов, выбранных для отображения ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Установка фильтра по типу связанного объекта



## Найти данные

Используйте быстрый поиск по ключевым словам на вкладке [Хронология]. Стока поиска находится в левой верхней части вкладки. Поиск охватывает не только заголовки записей, но также и тексты сообщений ленты и писем ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Поиск по ключевому слову

The screenshot shows the 'ХРОНОЛОГИЯ' (Timeline) tab selected in the top navigation bar. A search bar at the top contains the word 'материал' (material). Below the search bar, there are filter options: a funnel icon, a date range selector ('<Начало> по <Завершение>'), a user dropdown ('Ответственный'), and a date dropdown ('Дата'). The main area displays a list of messages. The first message is from 'Мирный Евгений' on June 16, 2018, at 12:00, with the subject 'Подготовить материалы для клиента'. The second message is a reply from 'Мирный Евгений' to 'Елисеев Андрей Николаевич' on June 13, 2018, at 17:21, with the subject 'Материалы по проведению выставки'. It includes a snippet of text: 'Добрый день, Андрей Николаевич! Материалы для выставки будут доставлены Вам курьером в ближайшее время.' Below this message is a link to 'Показать больше' (Show more). The third message is another from 'Мирный Евгений' on June 13, 2018, at 10:00, with the subject 'Подготовить материалы для клиента'. It includes a snippet of text: 'Документ подготовлен' and 'Результат подробно'.

При обновлении или закрытии страницы результаты поиска не сохраняются.

## Работа с чатами

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Функциональность чатов в Creatio позволяет вести коммуникации с клиентами и обрабатывать запросы по удобным для них каналам связи в режиме реального времени. В ходе беседы оператор может предоставлять консультации клиентам, делиться файлами и запускать бизнес-процессы прямо из коммуникационной панели Creatio. Вся история взаимодействия сохраняется на странице контакта.

**Новые чаты** в Creatio создаются, когда:

- Клиент впервые написал личное сообщение в Facebook Messenger или Telegram-бот вашей компании.
- Клиент написал не впервые, но на текущий момент у него нет активных чатов.

В остальных случаях сообщение клиента отобразится как продолжение беседы с оператором в активном чате.

**Новые контакты** по входящим чатам создаются при выполнении следующих условий:

- Клиент первый раз пишет на страницу компании.
- В системе не найден контакт с идентификатором пользователя Facebook или Telegram.

При создании контакта автоматически заполняются общедоступные данные, которые можно получить из профиля пользователя:

- ФИО, фото контакта и идентификатор пользователя Facebook.
- Имя, фото и идентификатор пользователя Telegram.

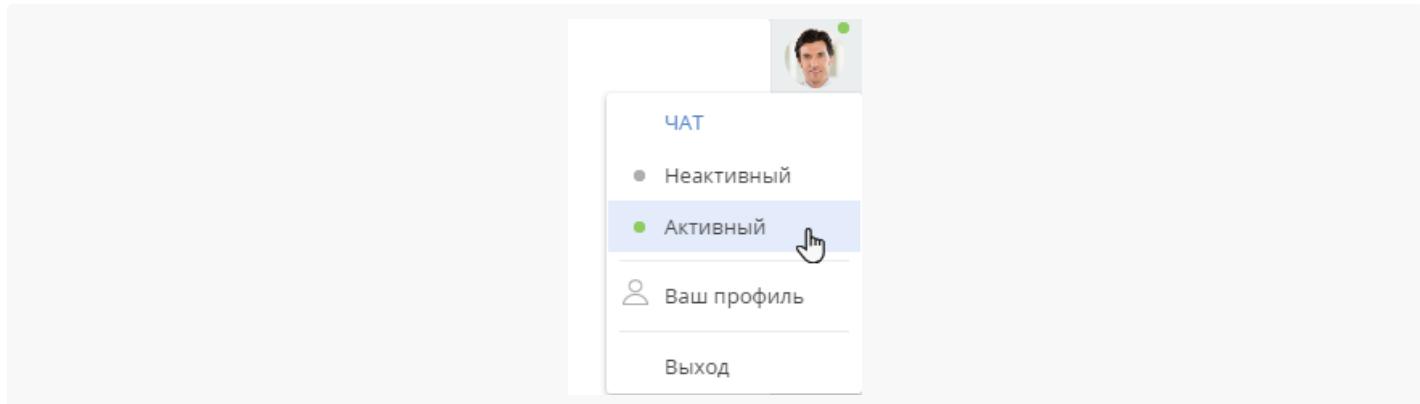
## Изменить статус оператора

Статус оператора определяет возможность получать и обрабатывать чаты на коммуникационной панели Creatio:

- **Активный.** Пользователь с этим статусом будет видеть новые сообщения и чаты на коммуникационной панели приложения, сможет их обрабатывать и отправлять ответы.
- **Неактивный.** Пользователь с этим статусом будет видеть на коммуникационной панели только ранее полученные чаты, сможет их обрабатывать и отправлять ответы. Новые чаты на пользователей с неактивным статусом не распределяются.

По умолчанию при первом входе в систему у всех операторов установлен статус “Неактивный”. Изменить его можно на коммуникационной панели или в меню профиля пользователя (Рис. 1).

Смена статуса оператора в меню профиля пользователя



После выхода оператора из приложения (завершения сессии пользователя) его статус будет автоматически изменен на “Неактивный”, чтобы на него не распределялись новые чаты. При последующем входе для оператора будет автоматически установлен статус, который использовался до выхода из системы.

## Обработать сообщения чата

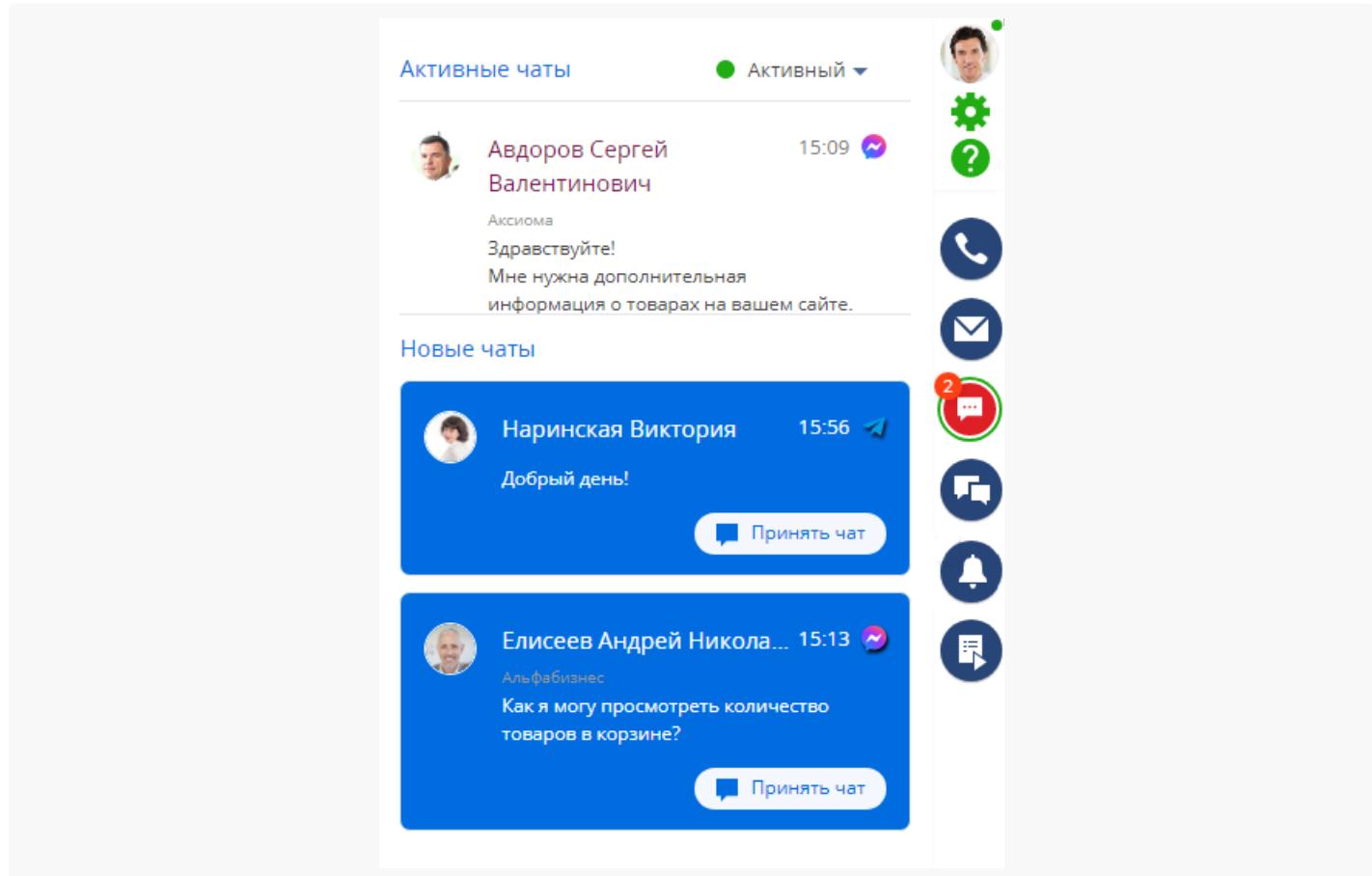
Обработка чатов выполняется оператором на коммуникационной панели, вкладка [ Чаты ]. Оператору доступны:

- **Активные** чаты, по которым ведется взаимодействие с клиентом.

- **Новые** чаты, ожидающие обработки.

**На заметку.** Обратите внимание, что время взятия нового чата в работу и ожидания чата в активном состоянии может быть ограничено. Подробнее читайте в статье [Добавить очередь чата](#).

Рис. 2 — Чаты на коммуникационной панели приложения



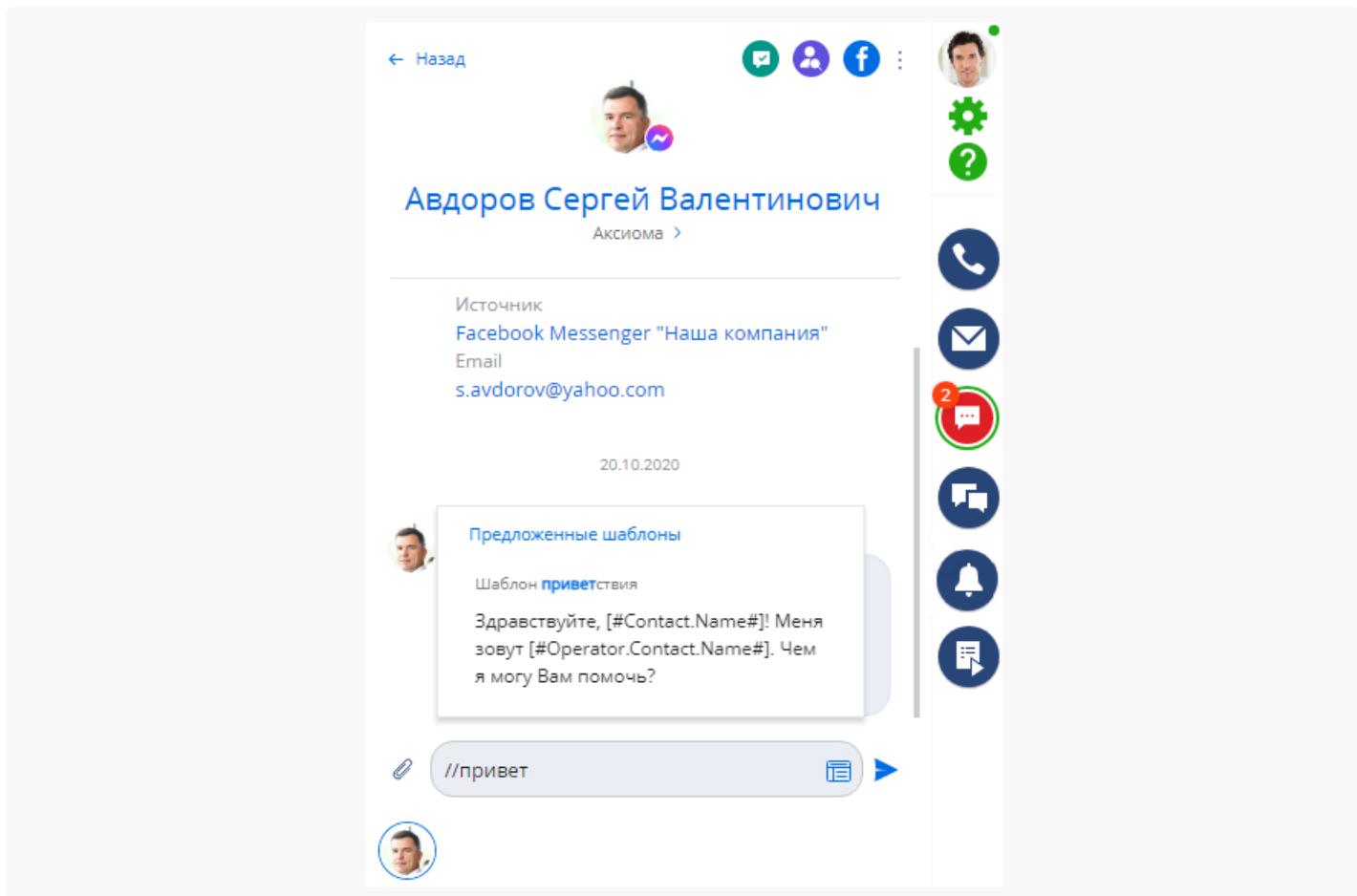
Если в вашем браузере разрешены оповещения для сайта Creatio, то при распределении на вас нового чата вы получите браузерное уведомление со звуковым сигналом.

Чтобы **начать работу** с чатом, нажмите [ *Принять чат* ] — вы будете назначены ответственным по данному чату. После этого вам будут доступны:

- Текстовые сообщения чата;
- Файлы, отправленные в чат;
- Данные контакта;
- Источник чата;
- Действия чата.

Чтобы использовать **шаблон быстрого ответа**, нажмите кнопку или в поле для ответа введите ‘//’ и начните вводить название или текст шаблона. Откроется окно с перечнем [преднастроенных шаблонов](#) (Рис. 3)

Рис. 3 — Поиск шаблона быстрого ответа

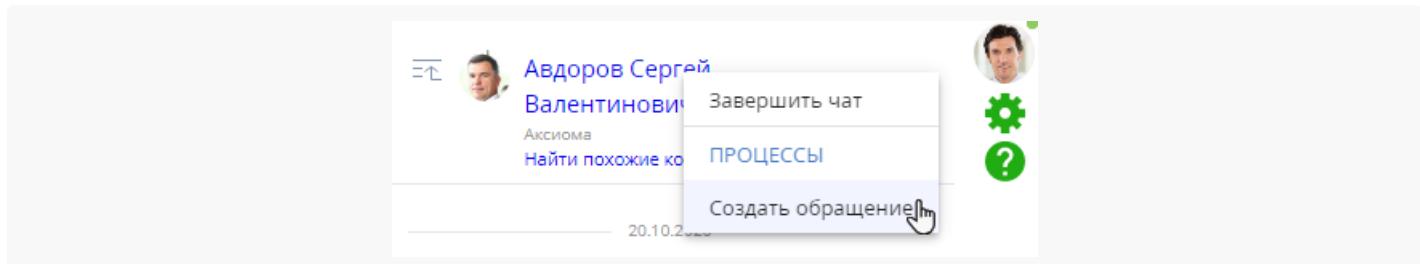


Если вы вышли из чата, не отправив введенный ответ, то в приложении будет автоматически сохранен **черновик** сообщения. Вы сможете вернуться к редактированию ответа в любой момент после возвращения к чату. Черновик отобразится в поле для ввода текста.

Чтобы **запустить действие** чата, например, создать обращение, нажмите кнопку в правом верхнем углу коммуникационной панели и выберите действие, которое необходимо выполнить (Рис. 4).

**На заметку.** Подробнее о настройке действий чата читайте в статье [Настройте действия чата](#).

Рис. 4 — Запуск действия чата



По завершению разговора в открытом чате нажмите кнопку в верхней части коммуникационной панели. Вы также можете завершить любой активный чат на коммуникационной панели по кнопке . Чат можно завершить вручную в любой момент, не ожидая автоматического завершения. Если клиент

напишет после того как чат был завершен, то в Creatio будет создан новый чат, который попадет в очередь для обработки.

## Найти похожие контакты

Клиенты могут обращаться в компанию по разным каналам связи. Не всегда разные каналы позволяют однозначно сопоставить клиента и в системе могут появляться дубли контактов. При получении нового чата автоматически выполняется поиск похожих контактов.

Поиск похожих контактов выполняется по активным [правилам поиска дублей](#), настроенным в системе. После выполнения поиска в окне чата отображается информация о наличии похожих записей контактов в системе, благодаря чему вы сможете минимизировать создание дублей в системе.

При нажатии на ссылку с количеством найденных дублей выполняется переход к странице дублей, контакт из активного чата маркируется отметкой “Текущий”. Если оператор принимает решение о необходимости объединения дублей, то контакт чата будет изменен на результирующую запись.

Рис. 5 — Результат поиска похожих контактов

## Создать обращение из чата

Действие чата “Создать обращение” доступно операторам в продуктах:

- Service Creatio, enterprise edition;
- Service Creatio, customer center edition;
- Financial services Creatio, bank customer journey edition.

При выполнении данного действия в системе будет создано новое обращение, в котором заполняются следующие поля:

- [ Тема ] — текст первого сообщения в чате.

- [ Описание ] — текст всех сообщений клиента до первого ответа оператора в чате (если было отправлено не одно сообщение).
- [ Происхождение ] — “Чат”.
- [ Дата регистрации ] — дата создания обращения.
- [ Состояние ] — “Новое”.
- [ Контакт ] — контакт из чата.
- [ Контрагент ] — контрагент контакта.
- [ Ответственный ] — оператор чата.

## Просмотреть завершенные чаты и аналитику

После завершения чата все сообщения и отправленные файлы доступны для просмотра в разделе [ Чаты ], а также на страницах соответствующих контактов на вкладке [ Хронология ].

В разделе [ Чаты ] вы можете ознакомиться с детальной информацией о чатах, сгруппировать их по различным параметрам, просмотреть историю коммуникации с клиентом, провести анализ по динамике обращений клиентов за определенный период, загрузку операторов, а также скорость обработки чатов.

Сообщения незавершенных чатов доступны для просмотра только оператору в коммуникационной панели.

## Обработать чаты внешним чат-ботом

Используйте чат-боты для первичной обработки входящих сообщений канала Facebook Messenger, чтобы снизить нагрузку на операторов. Чат-бот предоставит клиентам ответы на часто задаваемые вопросы, а также проведет предварительную обработку запроса перед передачей чата оператору. Бот-платформа интегрируется непосредственно с вашей публичной страницей Facebook, а обработанные ею запросы клиентов загружаются в Creatio.

Использование чат-ботов возможно только для чатов, которые поступают по каналу Facebook Messenger. Настройка функциональности описана в отдельной статье: [Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом](#).

Сообщение, отправленное клиентом через Facebook Messenger на вашу публичную страницу, попадет на обработку к чат-боту. В зависимости от настройки бота переписка может быть сохранена в Creatio после завершения диалога или распределена на оператора.

## Первичная обработка запроса чат-ботом

Данная логика предполагает, что после обработки чат-ботом запрос клиента будет направлен на оператора Creatio, который примет решение о необходимости продолжения работы по данному чату. Такая настройка может быть использована для чатов, в которых задают нестандартные вопросы или клиентам требуется доступ к непубличной информации, например, к договорам по продаже.

В общем случае процесс обработки запроса чат-ботом выглядит следующим образом:

1. В Creatio создается новый чат в состоянии “Обработка ботом”. Он доступен в разделе [ Чаты ], но не отображается операторам на коммуникационной панели.
2. После передачи управления на Creatio созданный чат завершается и автоматически создается

дочерний чат в состоянии “Ожидает обработки”.

3. Новый чат направляется оператору в соответствии с настроенными для данного канала правилами маршрутизации.
4. При обработке созданного чата оператору на коммуникационной панели доступна вся переписка родительского чата. На ее основании оператор принимает решение о необходимости продолжения или завершении чата.
5. После завершения чата с оператором управление диалогом с данным клиентом передается основному получателю протокола передачи (бот-платформе). Если в дальнейшем от клиента придет новое сообщение, по нему будет создан новый чат.

## Полная обработка запроса чат-ботом

Данная логика предполагает, что запросы клиентов из Facebook Messenger будут обрабатываться чат-ботом без передачи на операторов. Такая настройка может быть использована для чатов, в которых предоставляются ответы на часто задаваемые вопросы или обрабатываются типовые запросы, например, о ценах на продукты компании.

В общем случае процесс обработки запроса чат-ботом выглядит следующим образом:

1. В Creatio создается новый чат в состоянии “Обработка ботом”. Он доступен в разделе [ Чаты ], но не отображается операторам на коммуникационной панели.
2. Завершение чата происходит автоматически через некоторое время после отправки/получения последнего сообщения. Время завершения чата определяется настройками канала:
  - **По завершении времени ожидания**, если в настройках очереди чата заполнено поле [ Таймаут для завершения чата ]. Подробнее: [Добавить очередь чата](#)
  - **Через 60 минут**, если в настройках очереди не указан таймаут для завершения чата.
3. После завершения чата управление диалогом с клиентом передается основному получателю протокола передачи (бот-платформе), а в разделе [ Чаты ] отображается вся история переписки между клиентом и ботом.

## Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением

### Почему в онлайн-режиме не синхронизируется мобильное приложение (Ошибка “Элемент %24 batch не найден”)?

Пользователи Creatio, развернутого on-site, могут сталкиваться с данной ошибкой при попытке онлайн-синхронизации мобильного приложения. Некоторые комбинации сервисов IIS, .NET Framework (и ASP.NET) экранируют специальные символы (символ \$), которые присутствуют в URL-адресе сайта. Поэтому мобильное приложение не может подключиться к веб-сайту с приложением Creatio.

Чтобы исключить символ “\$” при генерации URL-адреса запроса, необходимо на сервере с развернутым Creatio выполнить дополнительную настройку конфигурационных файлов, указав другой типа генерации запроса. Для этого:

1. Откройте файл [ Путь к корневому каталогу *Creatio* ]\Web.config при помощи любого текстового редактора, например, Notepad. Найдите секцию настроек <appSettings> и добавьте в нее следующую строку:

```
<add key="aspnet:UseLegacyRequestUrlGeneration" value="true" />
```

Сохраните изменения.

2. Аналогично предыдущему пункту внесите изменения в конфигурационный файл [ Путь к корневому каталогу *Creatio* ]\Terrasoft.WebApp\Web.config.
3. Перезапустите веб-сайт в IIS и очистите кэш сервера Redis.

## Как решить конфликт синхронизации в офлайн-режиме?

Если во время синхронизации с основным приложением произошел конфликт из-за недостатка прав доступа, то вы можете решить его, отменив изменения, которые вы внесли в мобильном приложении.

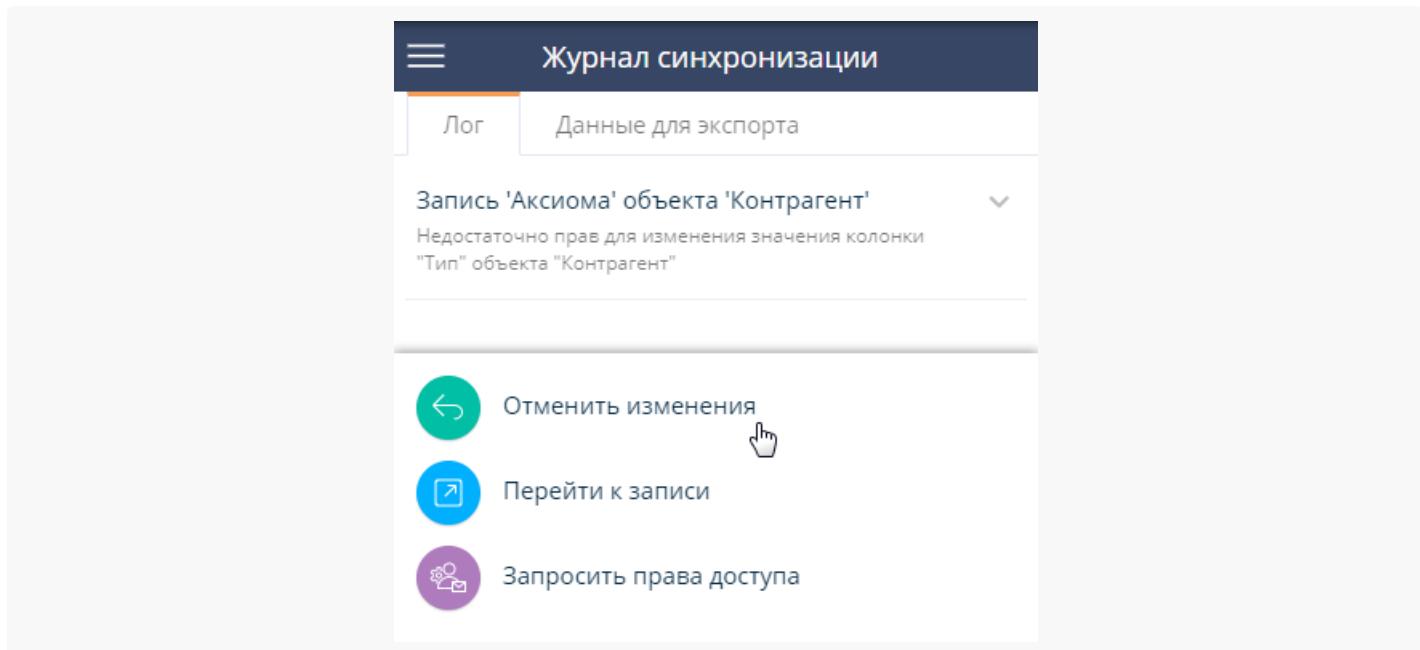
**Пример.** Администратор забрал права доступа на редактирование типа контрагента у всех сотрудников. Пользователь мобильного приложения в режиме онлайн изменяет тип контрагента. В процессе синхронизации с основным приложением он получает оповещение о конфликте.

**На заметку.** Управление правами доступа пользователей к объектам системы описано в блоке “[Пользователи и доступ](#)”.

Чтобы решить возникший конфликт:

1. Нажмите кнопку [ Подробнее ].
2. В журнале синхронизации выберите запись, которая вызвала конфликт синхронизации по причине недостатка прав.
3. Нажмите кнопку [ Отменить изменения ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Действие [ Отменить изменения ] в журнале синхронизации



В результате все изменения, которые вы внесли в запись контрагента, будут отменены, а запись удалится из журнала синхронизации. Локальная запись будет перезаписана актуальной записью с сервера.

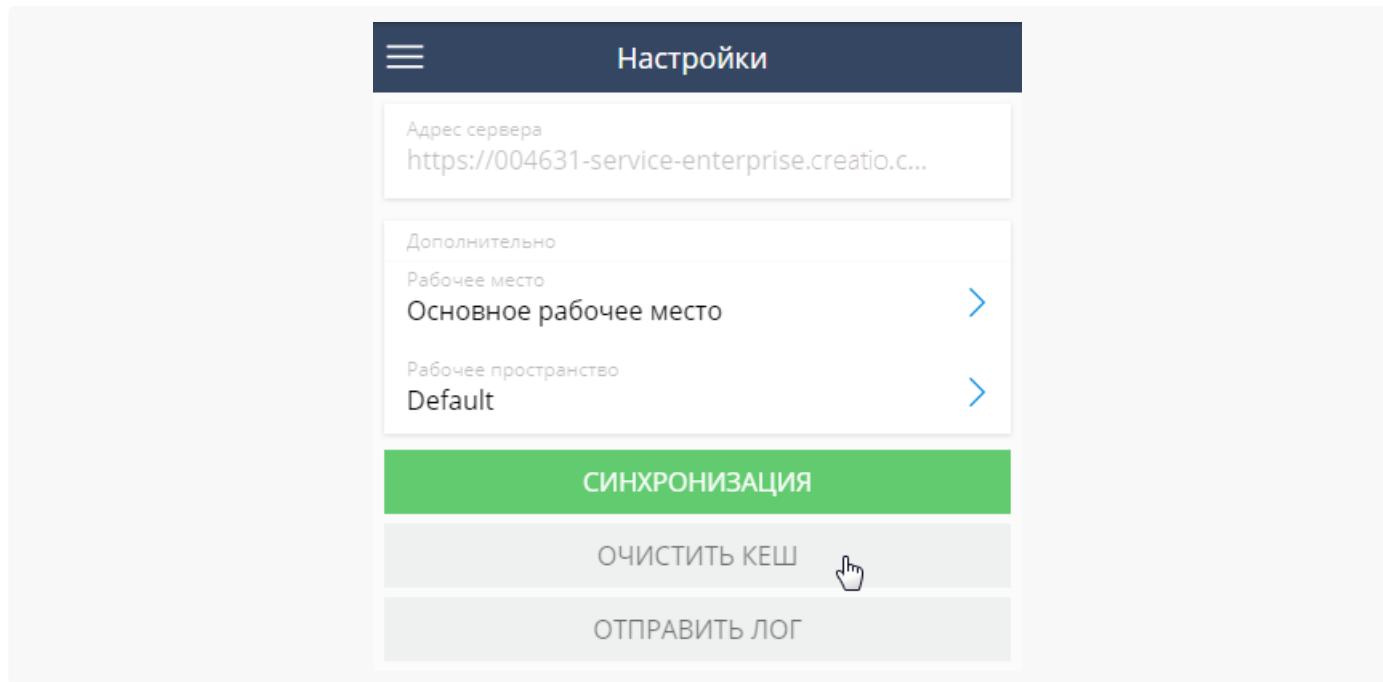
Также вы можете запросить права доступа у администратора. Детально действия, которые можно применить к записи в логе, описаны в блоке "[Пользователи и доступ](#)".

## Как очистить кэш мобильного приложения?

Очистить кэш мобильного приложения можно одним из способов:

- Перейти в раздел [Настройки] мобильного приложения и нажать кнопку [Очистить кэш] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Очистка кэша мобильного приложения



- Выйти из приложения и подключиться к другому сайту Creatio, например, к тест-драйв версии. В этом случае очистка кэша будет выполнена автоматически.
- Выполнить очистку кэша мобильного устройства.

**Важно.** При очистке кэша мобильного приложения все изменения данных, которые были выполнены в онлайн-режиме и не синхронизированы с основным приложением, будут удалены.

## Как настроить отправку push-уведомлений пользователям мобильного приложения?

Вы можете настроить отправку push-уведомлений о важных событиях, назначении задач или новостях компании на мобильные устройства пользователей Creatio mobile. Настройка выполняется в дизайнере процессов. [«Практические примеры настройки бизнес-процессов»](#).

## Настроить права доступа на запись

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете управлять доступом к информации, которую вы вносите в Creatio. Например, при регистрации контрагента вы можете указать, какие пользователи обладают доступом к данной записи.

Существует три группы операций с записями: чтение, изменение и удаление. Например, доступ к операции "чтение" обозначает, что пользователь или группа пользователей могут просматривать запись в разделе либо на странице записи.

Подробнее читайте в статье [Настроить доступ по записям](#).

Для каждой операции можно установить один из двух уровней доступа:

- **Разрешено** — право на выполнение операции чтения, изменения или удаления записи.
- **Разрешено с правом делегирования** — право на выполнение операции с записью, а также право на управление доступом к данной операции.

Право на выполнение и делегирование всех операций с записью по умолчанию есть у следующих ролей:

- автор записи и роль руководителей автора;
- ответственный за запись и роль руководителей ответственного.

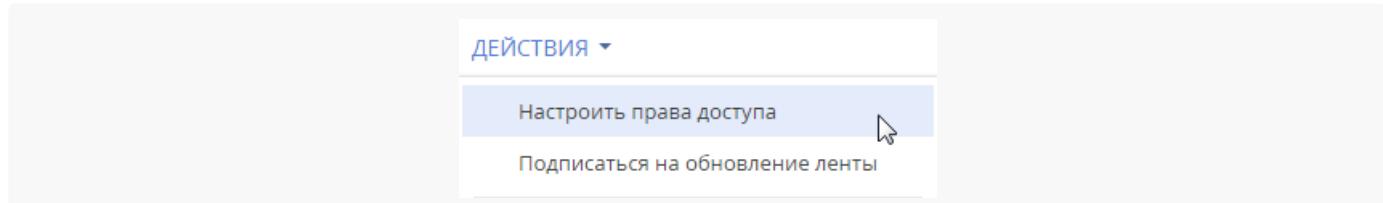
Доступ других пользователей к записи, который устанавливается по умолчанию, настраивает администратор системы. Подробнее: [Настроить доступ по записям](#).

Чтобы перейти к управлению доступом к записи, откройте страницу этой записи и в меню [ Действия ] выберите команду [ Настроить права доступа ].

## Установить права доступа

1. Откройте страницу записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [ Действия ] выберите команду [ Настроить права доступа ] (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к настройке прав доступа



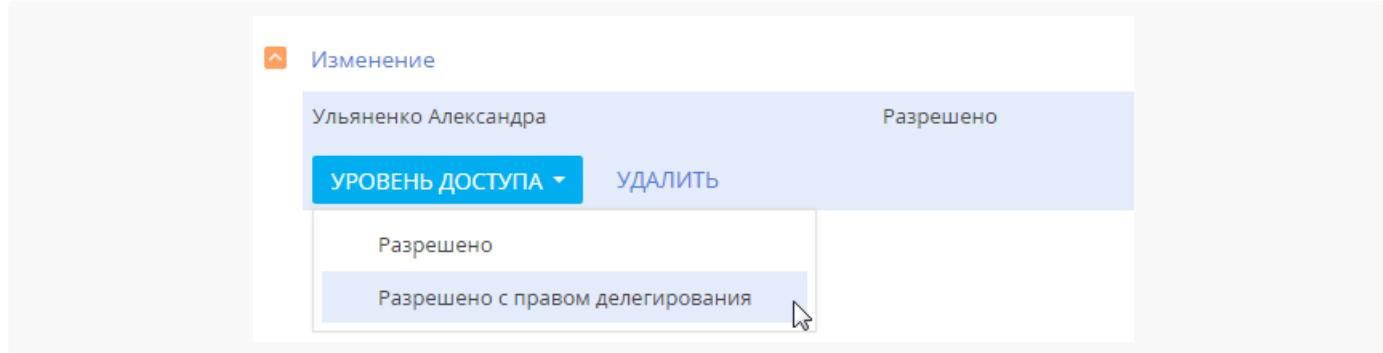
3. На открывшейся странице прав доступа нажмите кнопку [ Добавить ] и выберите в меню тип операции с данной записью. Например, чтобы предоставить право доступа на редактирование записи, выберите команду [ Право на изменение ].
4. В открывшемся окне выберите пользователя или группу пользователей, для которых должно действовать добавляемое право доступа. Например, чтобы предоставить доступ на редактирование записи для всех сотрудников компании, выберите группу пользователей "Все сотрудники компании". В результате на соответствующую деталь страницы прав доступа будет добавлено новое правило, которое определяет доступ выбранного пользователя или группы пользователей к выбранной операции с текущей записью. По умолчанию право доступа к операции всегда "Разрешено".
5. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

## Изменить права доступа

1. Откройте страницу редактирования записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [ Действия ] выберите команду [ Настроить права доступа ].
3. На открывшейся странице прав доступа, на детали [ Чтение ], [ Изменение ] или [ Удаление ], выберите запись, которую необходимо изменить. Например, чтобы разрешить пользователю делегировать права доступа на редактирование записи, на детали [ Изменение ] выберите запись, которая содержит имя этого пользователя.

4. В меню [ Уровень доступа ] выберите уровень доступа, который необходимо установить. Например, чтобы предоставить пользователю возможность управлять правами доступа на выбранную операцию, выберите команду [ Разрешено с правом делегирования ] (Рис. 2).

Рис. 2 — Изменение права доступа на запись



5. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

## Ограничить доступ

1. Откройте страницу редактирования записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [ Действия ] выберите команду [ Настроить права доступа ].
3. На открывшейся странице прав доступа, на детали [ Чтение ], [ Изменение ] или [ Удаление ], выберите право доступа, действие которого необходимо отменить, и удалите его. Например, чтобы ограничить право на редактирование записи для всех пользователей, на детали [ Изменение ] выберите запись “Все сотрудники компании” и нажмите кнопку [ Удалить ].

# Файлы и примечания

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для работы с дополнительными материалами по записям разделов в Creatio используется вкладка [ Файлы и примечания ]. На вкладке отображаются детали [ Файлы и ссылки ] и [ Примечания ].

Вы можете хранить здесь внешние файлы, ссылки на веб-ресурсы и статьи базы знаний, а также развернутые примечания к записи. Вкладка доступна в любом разделе системы. Например, в разделе [ Контакты ] можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с контактом, а в разделе [ Активности ] — файлы, подготовленные в результате задачи.

На детали [ Файлы и ссылки ] вы можете использовать такие представления:

**Плиточное представление** . Используйте плиточное представление, чтобы отобразить файлы и ссылки на детали в виде значков. Внешний вид значков различается в зависимости от расширения файла.

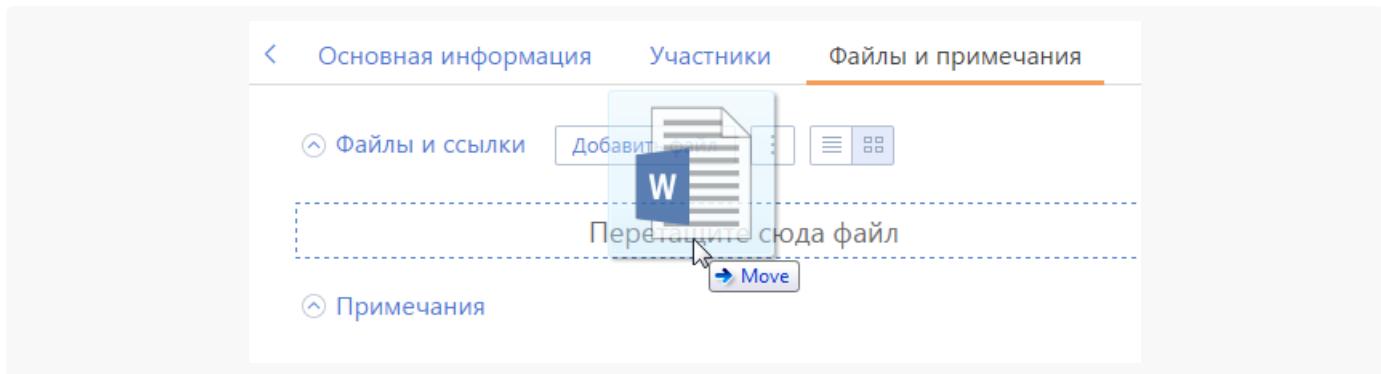
**На заметку.** Значки для разных типов файлов настраиваются в справочнике [ Расширения файлов ]. Для файлов, тип которых в этом справочнике не определен, используется значок по умолчанию (“default”).

**Списочное представление**  . В этом представлении вы сможете просмотреть все записи на детали в виде списка записей. Используйте это представление, если необходимо удалить файл или отредактировать ссылку.

## Прикрепить файл

1. Откройте нужную запись, например, страницу активности. Перейдите на вкладку [ Файлы и примечания ].
2. На детали [ Файлы и ссылки ] нажмите кнопку [ Добавить файл ] и выберите нужный файл. Вы также можете перетащить файл на деталь с помощью мыши ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Перетаскивание файла на деталь [ Файлы и ссылки ]



В результате выбранный файл будет сохранен на детали.

## Добавить внешнюю ссылку

1. На детали [ Файлы и ссылки ] в меню кнопки  выберите команду [ Добавить ссылку ].
2. На открывшейся странице в поле [ Название ] введите адрес ссылки и сохраните страницу.  
В результате ссылка будет добавлена на деталь.
3. Если необходимо отредактировать ссылку, то в списочном представлении детали выделите ее и в меню кнопки  выберите команду [ Изменить свойства ].

## Добавить ссылку на статью базы знаний

1. На детали [ Файлы и ссылки ] в меню кнопки  выберите команду [ Добавить ссылку на базу знаний ].
2. В открывшемся окне выберите интересующую статью базы знаний (одну или несколько) и нажмите кнопку [ Выбрать ].  
В результате выбранная ссылка на статью базы знаний будет добавлена на деталь.

## Сохранить файл

Чтобы сохранить локально файл, добавленный на деталь [ *Файлы и ссылки* ], кликните по его заголовку. Затем укажите, куда будет загружен файл.

## Удалить файл

1. Перейдите в списочное представление детали по кнопке .
2. Выделите файл и в меню кнопки  выберите команду [ Удалить ].

## Добавить примечание

Деталь [ *Примечания* ] предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации по записи раздела. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний на детали, используя встроенные инструменты форматирования. Вы также можете добавить на деталь изображение или внешнюю ссылку.

При переходе на другую вкладку страницы информация на детали [ *Примечания* ] сохраняется. Для сохранения примечаний сохраните запись.

# Работа с шаблонами email и чатов

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Содержимое сообщений, которые отправляются из Creatio, вы можете сформировать вручную или на основании созданного ранее шаблона, адаптируя его под получателя. Шаблоны удобно использовать для отправки писем в ходе выполнения бизнес-процессов, автоматических уведомлений, а также для быстрых ответов в чатах. Все шаблоны в Creatio настраиваются в разделе [ *Шаблоны сообщений* ]. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то начните с настройки шаблона на базовом языке. При последующем добавлении локализаций настройки базового шаблона можно будет скопировать для других языков.

## Создать шаблон сообщения

### Создать шаблон email

1. Перейдите в рабочее место [ *Студия* ] и откройте [ *Шаблоны сообщений* ].
2. Нажмите кнопку [ *Добавить* ] и выберите в меню “Шаблон email-сообщения”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Согласование даты и времени встречи”.
4. Укажите источник макросов, например, “Активность”.
5. На детали [ *Шаблон письма* ] нажмите кнопку [ *Редактировать* ]. Откроется дизайнер контента. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо

будет [добавить в него локализации](#).

6. В дизайнере контента заполните тему письма.
7. Добавьте в рабочую область элемент [ Блок ].
8. Добавьте в блок элемент [ Текст ].
9. Удалите стандартное наполнение элемента [ Текст ] и добавьте текст вашего сообщения.
10. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
  - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.
  - b. Нажмите  —> [ Стандартный макрос ].
  - c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [ Выбрать ].
11. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан новый шаблон email-сообщения “Согласование даты и времени встречи”. Подробнее об использовании шаблонов email-сообщений читайте в статье [Отправить письмо по шаблону](#).

**На заметку.** Работа в дизайнере контента и создание шаблонов со сложной версткой подробно рассмотрены в блоке статей [Шаблон письма](#).

## Создать шаблон чата

1. Перейдите в рабочее место [ Студия ] и откройте [ Шаблоны сообщений ].
2. Нажмите кнопку [ Добавить ] и выберите в меню “Шаблон чата”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Приветствие”.
4. Убедитесь, что указан источник макросов “Чат”.
5. На детали [ Шаблон чата ] введите текст сообщения. Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо будет [добавить в него локализации](#).
6. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
  - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.
  - b. Нажмите  —> [ Стандартный макрос ].
  - c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [ Выбрать ].
7. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан шаблон сообщения для чата. Подробнее об использовании шаблонов в чатах читайте в статье [Работа с чатами](#).

## Настроить мультиязычие для шаблона

Отправляйте клиентам сообщения из системы на их языке общения при помощи мультиязычных шаблонов. Функциональность работает:

- в чатах;
- при отправке email по шаблону из панели действий или коммуникационной панели;
- в ходе отправки уведомлений по бизнес-процессам.

Настройка мультиязычных сообщений состоит из нескольких шагов:

1. Настройте языки, которые будут использоваться для общения с клиентами. [Подробнее >>>](#)
2. Настройте мультиязычные шаблоны email-сообщений. [Подробнее >>>](#)

Для определения языка шаблона, который необходимо отправить клиенту, система проверяет:

1. Заполнен ли на странице контакта язык общения.
  - a. Если поле заполнено, то адресату будет отправлен шаблон на его языке общения.
  - b. Если поле не заполнено, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
2. Указан ли язык канала чата или почтового ящика (проверка выполняется для email-сообщений только в продуктах линейки Service Creatio).
  - a. Если язык чата (почтового ящика) указан, то адресату будет отправлено письмо на языке почтового ящика.
  - b. Если язык чата (почтового ящика) не указан, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
3. Заполнена ли системная настройка “Язык сообщений по умолчанию” (“код DefaultMessageLanguage”).
  - a. Если системная настройка заполнена, то адресату будет отправлено сообщение на языке, установленном в системной настройке.
  - b. Если системная настройка не заполнена, то адресату будет отправлено письмо на языке системы по умолчанию.

**На заметку.** Если при отправке мультиязычных сообщений в ходе бизнес-процесса в поле [ Кому ] указаны контакты с разными языками общения или в списке есть контакты, у которых язык общения не заполнен, то для всего письма будет применен язык, настроенный по умолчанию.

## Настроить языки общения

Язык общения указывается на странице контакта в разделе [ Контакты ]. Это язык, на котором контакту будут отправляться email-уведомления. Он не зависит от настроенных языков интерфейса, в которых работают пользователи, или языка системы по умолчанию.

Для указания языка общения и формирования мультиязычных шаблонов используются значения справочника [ Языки общения ]:

- Для выбора на странице контакта в разделе [ Контакты ] доступны только те языки, для которых в

справочнике [ Языки общения ] установлен признак [ Используется ].

- Для использования в шаблонах сообщений по умолчанию доступны все языки, перечисленные в справочнике. Если в шаблон добавить неактивный язык, то для него в справочнике [ Языки общения ] будет установлен признак [ Используется ].

Деактивированный язык станет недоступен для выбора в меню поля [ Язык общения ] на странице контакта, но будет отображаться, если был указан ранее. Вкладка с текстом чата или письма на таком языке будет скрыта из шаблона, но сообщения будут отправляться, если у контакта на странице указан этот язык.

В случае повторной активации языка все ранее созданные для него шаблоны снова отобразятся в справочнике.

## Создать мультиязычный шаблон сообщения

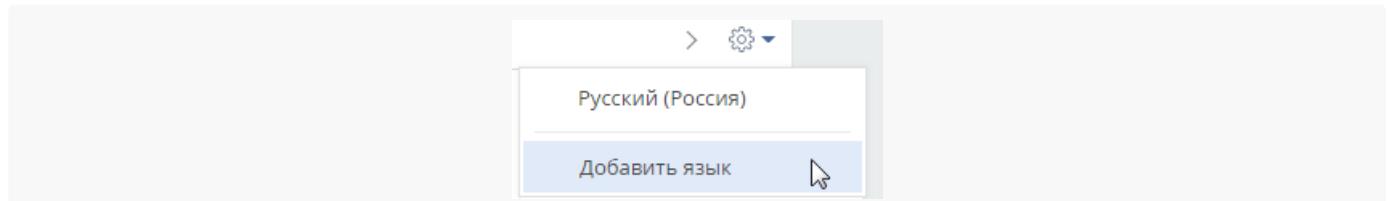
Вы можете настроить мультиязычные шаблоны для писем и чатов в справочнике [ Шаблоны сообщений ].

Чтобы создать мультиязычный шаблон:

1. Перейдите в рабочее место [ Студия ] и откройте [ Шаблоны сообщений ].
2. Откройте шаблон, который необходимо локализовать.
3. Нажмите кнопку . В меню отобразятся все языки, для которых в справочнике [ Языки общения ] установлен признак [ Используется ]. Выберите язык, который необходимо добавить в шаблон.

Если в системе еще нет активных языков или вы хотите добавить вкладку на ранее не активированном языке, то выберите в меню пункт [ Добавить язык ] (Рис. 1) и в открывшемся окне выберите язык, который хотите использовать в шаблоне. Для выбранного языка будет автоматически установлен признак [ Используется ].

Рис. 1 — Добавление в шаблон дополнительных языков



4. После выбора языка система предложит скопировать на добавляемую вкладку наполнение существующего шаблона. Выберите эту возможность, если необходимо использовать настроенную верстку для добавленной локализации.
5. Если необходимо добавить в шаблон несколько языков, то повторите шаги 3 и 4 для каждой локализации. В результате на странице шаблона появится несколько вкладок для формирования сообщений на выбранных языках (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример мультиязычного шаблона

6. Выберите нужную вкладку и отредактируйте ее содержимое. Аналогичным образом сформируйте сообщения на каждом из выбранных языков.
7. Сохраните изменения.

**На заметку.** При копировании мультиязычного шаблона будут скопированы все его сохраненные локализации.

## Валюты и цены

ПРОДУКТЫ:

SALES COMMERCE   SALES ENTERPRISE   SALES TEAM   BANK CUSTOMER JOURNEY   BANK SALES  
LENDING

В Creatio вы можете вести финансовые расчеты с использованием разных валют. При этом денежные суммы автоматически конвертируются по курсу. Эта функциональность доступна в продуктах Creatio, содержащих разделы [ Продукты ], [ Заказы ], [ Счета ], [ Договоры ].

Валюты используются в специальных мультивалютных полях.

- **Базовой валютой** называется валюта, относительно которой устанавливается курс для всех остальных валют. Базовая валюта определяется при помощи системной настройки "Базовая валюта" (код "PrimaryCurrency").
- **Валютой конвертации** называется любая другая используемая валюта, в которую конвертируется сумма.
- **Курс** валют определяет отношение базовой валюты к валюте конвертации.
- **Кратность** указывает, какому количеству денежных единиц валюты конвертации соответствует установленный курс.

Кратность и текущий курс валюты указываются в справочнике [ Валюты ] (Рис. 1).

Курс валюты конвертации указывается относительно базовой валюты с учетом кратности. В системе он автоматически пересчитывается, и для дальнейших расчетов используется курс базовой валюты относительно выбранной валюты конвертации с учетом кратности.

**Пример.** Если базовая валюта системы — доллар США, а в справочнике [ Валюты ] для курса евро при кратности 100 будет указано значение 113,24, то в дополнительном окне мультивалютного поля курс отобразится как 88,308 евро за 100 долларов США.

Рис. 1 — Пример наполнения справочника [ Валюты ]

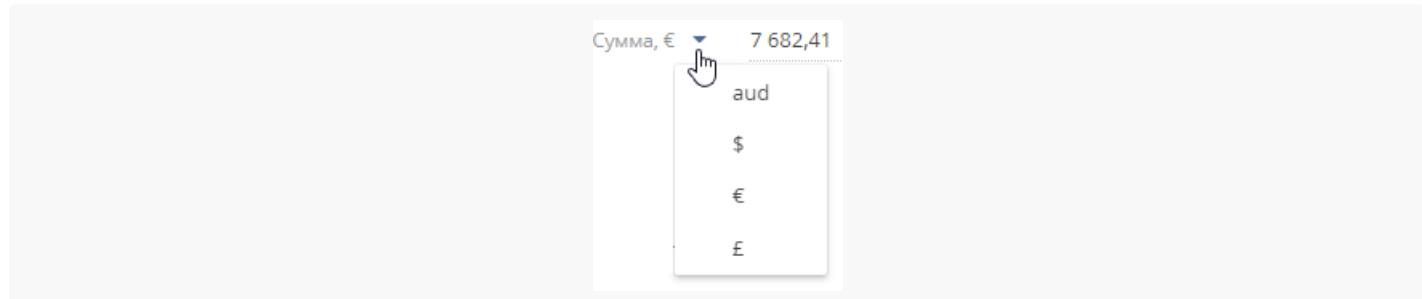
Название	Краткое название	Символ	Кратность	Курс
Фунт стерлингов	GBP	£	100	135,14000000
Австралийский доллар	AUD	aud	1	0,79961618
Доллар	USD	\$	1	1,00000000
Евро	EUR	€	100	113,24000000

## Выбрать валюту

В Creatio денежные суммы указываются в **мультивалютных полях**. Например, мультивалютное поле используется для указания цены товара.

В мультивалютном поле сохраняется как денежная сумма, так и валюта, в которой эта сумма указана. По нажатию на заголовок такого поля отображается список доступных валют. В списке содержатся только те валюты, которые добавлены в справочник [ Валюты ] (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор валюты из списка в мультивалютном поле



**На заметку.** Если в справочнике [ Валюты ] содержится только одна запись, то список валют в мультивалютном поле будет недоступен.

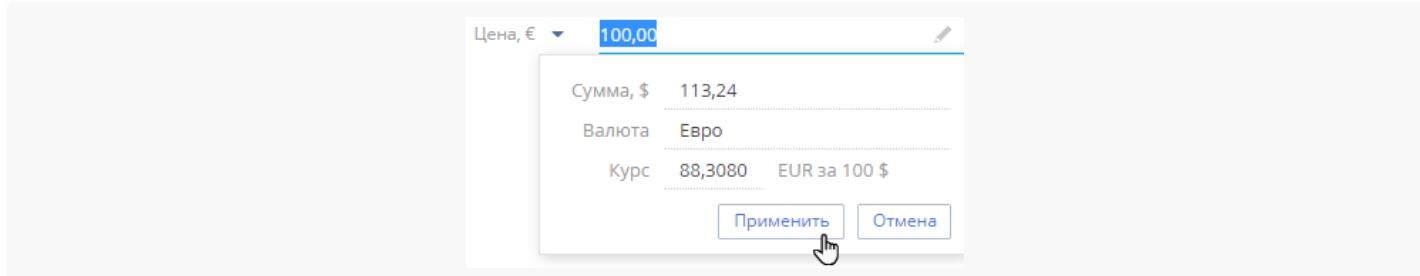
Если изменить валюту для заполненного мультивалютного поля, то указанная в нем сумма будет

автоматически конвертирована в денежные знаки новой валюты в соответствии с курсом.

**На заметку.** Подробнее о том, как в Creatio рассчитывается сумма в валюте конвертации, читайте в блоке [Рассчитать сумму при конвертации валют](#).

По нажатию кнопки мультивалютного поля отображается дополнительное окно редактирования (Рис. 3).

Рис. 3 — Дополнительное окно мультивалютного поля



В данном окне вы можете:

- Просмотреть эквивалент указанной денежной суммы в базовой валюте в поле [ Сумма ]. Поле недоступно для редактирования.
- Изменить валюту, в которой указана денежная сумма, при этом перерасчет произойдет автоматически.
- Отредактировать курс указанной валюты относительно базовой, при этом перерасчет произойдет автоматически. Новый курс будет действовать только для текущей записи.
- Просмотреть значение кратности указанной валюты относительно базовой при определении курса.

**На заметку.** При выборе базовой валюты поле [ Курс ] автоматически заполняется значением "1" и становится недоступным для редактирования.

Чтобы сохранить изменения, внесенные в дополнительном окне, нажмите на кнопку [ Применить ] или кликните мышью вне области окна.

## Настроить используемые валюты

Справочник [ Валюты ] содержит перечень валют, используемых при взаиморасчетах с клиентами, партнерами, поставщиками и т. д. В нем используются следующие данные:

Название	Наименование валюты, например, "Доллар" или "Евро".
Код	Банковский код валюты, например, для доллара значением кода является "840".
Краткое название	Сокращенное название валюты, например, "USD" или "EUR".
Символ	Символ валюты, например, "\$" или "€".
Кратность	Количество валюты, для которого будет производиться расчет курса (например, 1, 10, 100).
Описание	Дополнительная информация о валюте.
Отображать символ валюты	Выберите одну из опций: [ слева ] или [ справа ], чтобы в системе валюта отображалась с левой или с правой стороны от суммы.

Используйте деталь [ Курс ] для внесения информации о курсах валют:

Начало	Дата начала действия курса. Будет являться одновременно и датой завершения действия предыдущего курса.
Курс	Значение базовой валюты по отношению к валюте конвертации. Введите значение в соответствии с кратностью, заданной в карточке валюты. Для базовой валюты необходимо установить значение курса равным "1".
Окончание	Дата окончания действия курса. Заполняется автоматически датой начала действия нового курса. Поле недоступно для редактирования.

## Настроить курсы обмена в справочнике [ Валюты ]

Чтобы в системе корректно производилась конвертация валют относительно базовой, необходимо настроить курсы валют. Для этого:

1. Откройте наполнение справочника [ Валюты ].
2. Установите для базовой валюты значение кратности "1".
3. Выберите валюту, для которой необходимо настроить курс, например, евро. Нажмите кнопку .
4. На открывшейся странице настройки валюты установите кратность, например "1000".

**На заметку.** Для более точного расчета цен при конвертации желательно указывать высокую кратность, например "1000".

5. В поле [ Курс ] укажите значение курса базовой валюты к текущей с учетом кратности. Сохраните изменения.

**Пример.** Таким образом, если базовая валюта в системе — доллар США, а курс евро к доллару США составляет 1,1324, то при кратности 100 в справочнике необходимо указать значение курса 113,24.

6. Повторите шаги 3-5 для всех валют, которые указаны в справочнике.

При изменении курсов валют необходимо обновить данные в справочнике.

## Рассчитать курс валюты с учетом кратности

При расчете курса валют в Creatio используется следующая формула:

$$[ \text{Курс} ] = [ \text{Сумма в валюте конвертации} ] * [ \text{Кратность} ] / [ \text{Сумма в базовой валюте} ]$$

**Пример.** 1000 долларов США соответствуют 883 евро. Доллар США выбран в качестве базовой валюты и указана кратность курса евро 100. Выполним расчет:

$$[ \text{Курс} ] = 883 * 100 / 1000 = 88,3$$

Таким образом, при кратности 100, в дополнительном окне мультивалютного поля (Рис. 3) отобразится курс доллара США к евро 88,3.

## Рассчитать сумму при конвертации валют

При пересчете суммы **из базовой валюты в валюту конвертации** в Creatio используется следующая формула:

$$[ \text{Сумма в валюте конвертации} ] = [ \text{Курс} ] * [ \text{Сумма в базовой валюте} ] / [ \text{Кратность} ]$$

**Пример.** Необходимо рассчитать стоимость 1000 долларов США в евро. Если доллар США выбран в качестве базовой валюты, курс доллара к евро равен 88,308 и указана кратность курса 100, то расчет будет выполнен следующим образом:

$$[ \text{Сумма в валюте конвертации} ] = 88,308 * 1000 / 100 = 883,08$$

В итоге сумма в 1000 долларов США будет конвертирована в 883,08 евро.

При пересчете суммы **из одной валюты конвертации в другую** расчеты производятся относительно базовой валюты. Используется следующая формула:

$$[ \text{Сумма в валюте конвертации(2)} ] = [ \text{Сумма в валюте конвертации(1)} ] * [ \text{Кратность(1)} ] * [ \text{Курс(2)} ]$$

**Пример.** Необходимо рассчитать стоимость 100 евро в фунтах стерлингов. Если доллар США выбран в качестве базовой валюты. В дополнительном окне мультивалютного поля (Рис. 3) указан курс доллара к евро 88,3 при кратности 100, а также курс доллара к фунту стерлингов 74 при кратности 100, то расчет будет выполнен следующим образом:

$$[ \text{Сумма в евро} ] = 100 * 100 * 74 / (100 * 88,3) = 83,81$$

Таким образом, сумма в 100 евро конвертируется в 83,81 фунтов стерлингов.

## Рассчитать стоимость продукта в заказе

Рассмотрим, как в Creatio рассчитывается денежная сумма при конвертации валют на примере продукта в заказе.

**Пример.** Заказ оформляется в долларах США. Необходимо добавить в заказ продукт, стоимость которого указана в евро. Базовая валюта системы — доллар США, кратность курса евро — 100, стоимость добавляемого продукта — € 1200.

Для добавления продукта в заказ на детали [ Продукты ] нажмите кнопку . Откроется страница подбора продуктов в заказ. Цены на все продукты на данной странице указаны в той валюте, в которой оформляется заказ (Рис. 4). В нашем примере это доллар США.

Рис. 4 — Пример страницы подбора продуктов в заказ

Код	Название	Цена, \$	Количество	Единицы изме...
	Бизнес-анализ	50,00		часов
	Разработка документации	75,00		часов
	Разработка программного обеспечения	1 358,88	1,000	часов

Для продуктов, базовая цена которых указана в других валютах стоимость автоматически конвертируется в базовую валюту по текущему курсу, настроенному в системе по формуле:

[ Цена продукта ]\*[ Кратность ]/[ Курс ]=1200\*1000/883,08=1358,88

В результате на страницу заказа будет добавлен новый продукт. Цена данного продукта будет указана в долларах США. Поля [ Цена ] и [ Итого ] заполняются автоматически и недоступны для редактирования.

## Часто задаваемые вопросы по работе с валютами

**Как рассчитывается цена продукта в продаже, если базовый прайс-лист указан в долларах США, а базовая валюта системы — евро?**

Цена продукта в продаже всегда приводится в базовой валюте системы. При добавлении продукта в продажу происходит автоматическая конвертация цены продукта в базовую валюту по текущему курсу, настроенному в справочнике [ Валюты ]. На странице продукта в продаже отображаются цена единицы продукта и суммарная стоимость указанного на странице количества продуктов в базовой валюте, рассчитанные по курсу, действительному на дату предложения. При создании заказа на основании продажи, эти данные будут отражены в заказе.

В случае если до оформления заказа резко изменился курс валют, после согласования с клиентом удалите из продажи устаревшие данные продукта. При повторном добавлении продукта в продажу его цена и суммарная стоимость будут пересчитаны по актуальному курсу.

**Как происходит конвертация валют в заказе?**

Конвертация валют в заказе происходит при выборе или изменении валюты, в которой оформляется заказ. При подборе продуктов в заказе их цены будут автоматически конвертированы в валюту, указанную на странице заказа, по текущему курсу. В случае изменения валюты уже сформированного заказа, конвертированы будут цены и итоговая сумма, указанные на вкладке [ Продукты ] страницы заказа. Подробно о расчете стоимости продукта в заказе читайте в блоке [Рассчитать стоимость продукта в заказе](#).

**Могут ли счет и заказ быть оформлены в разной валюте?**

Да, могут. Например, при осуществлении продажи товаров или услуг иностранным клиентам вы можете вести информацию о продуктах в продаже и заказе в базовой валюте системы, а счет оформить в иностранной валюте по курсу, действительному на дату выставления счета.

## Удалить записи

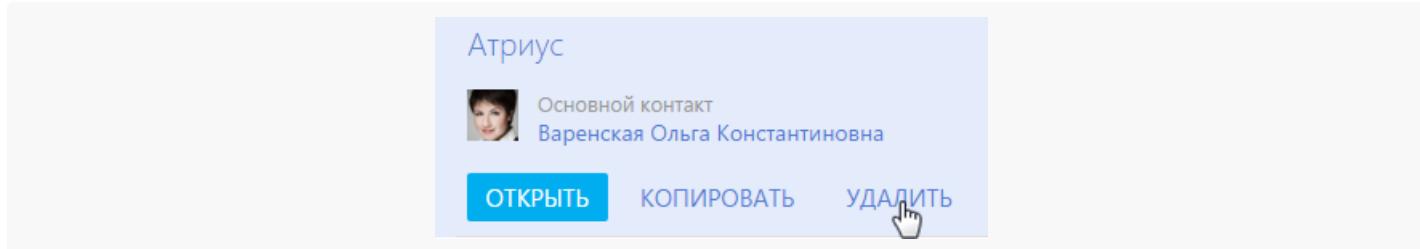
ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Любую запись раздела можно удалить из Creatio. Вы можете удалить как одну, так и несколько записей одновременно.

## Удалить запись из раздела

Для удаления одной записи из списка выберите ее с помощью мыши, а затем нажмите кнопку [ Удалить ] ([Рис. 1](#)):

Рис. 1 — Удаление записи



Перед удалением записи система запросит ваше подтверждение. После того как вы подтвердите свое намерение, запись будет удалена, если:

- на данную запись не ссылаются другие объекты системы;
- вы имеете право на удаление данных ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Недостаточно прав для удаления записи

ФИО контакта	Контрагент	Должность	Рабочий телефон	Мобильный телефон	Email
Сергей Соболев	Бальвия-фарм	Директор	+38 056 238 98 77	+38 050 742 99 24	s-sobolev@gmail.com

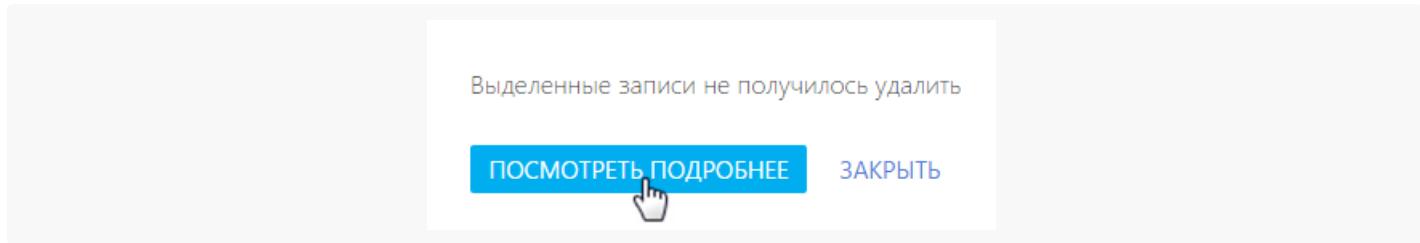
**На заметку.** Для получения прав на удаление записи обратитесь к администратору системы.

## Удалить запись, связанную с другими объектами

Запись, которую вы хотите удалить, может быть связана с другими объектами системы, то есть использоваться в других записях. Например, если это контакт, по которому существуют активности. Записи, связанные с другими объектами, также можно удалить, сохранив или удалив при этом связанные записи.

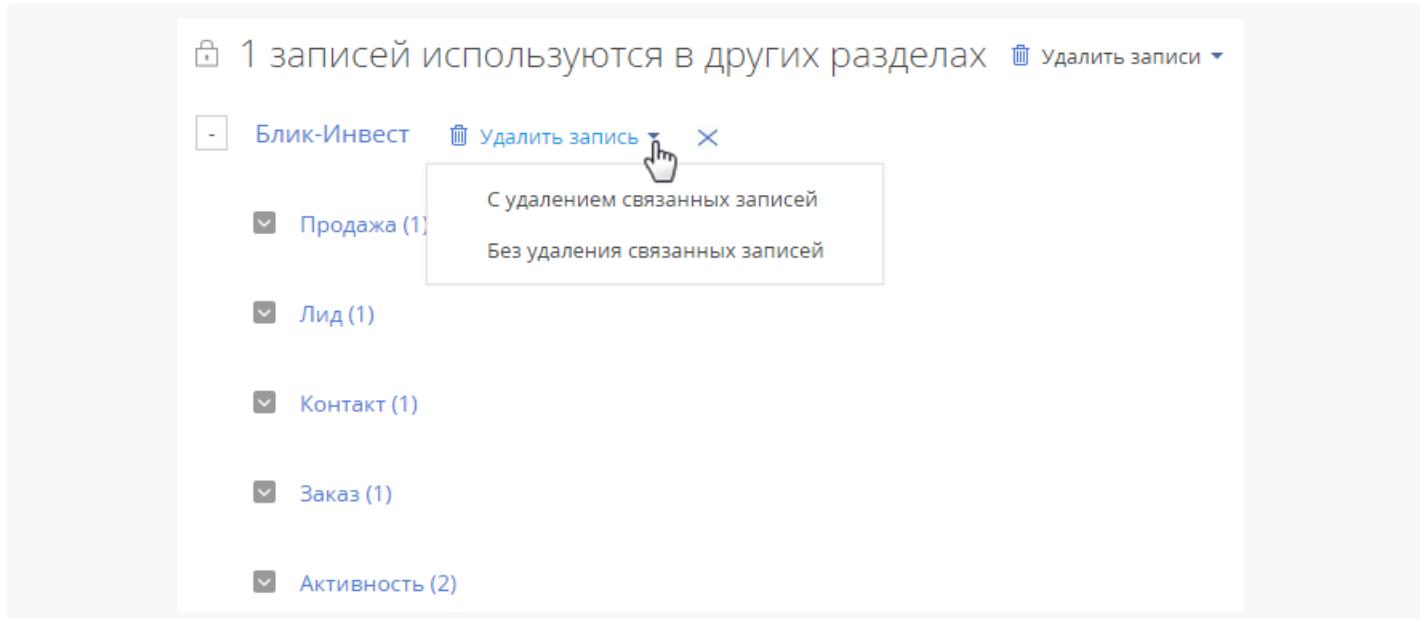
При попытке удаления записи, у которой есть связи, отобразится уведомление о том, что выбранную запись удалить не удалось. Для просмотра списка объектов, в которых используется выбранная для удаления запись, нажмите на кнопку [ Просмотреть подробнее ] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Просмотр связанных с записью объектов



На открывшейся странице отображается информация о связях записи с другими объектами системы. Данные о записи и связанных объектах удобно сгруппированы по разделам, в которых они содержатся ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Удаление одной записи со связанными объектами



Для просмотра детальной информации о связанных с записью объектах нажмите на кнопку  слева от названия раздела, в котором они содержатся.

Проанализировав список, вы можете:

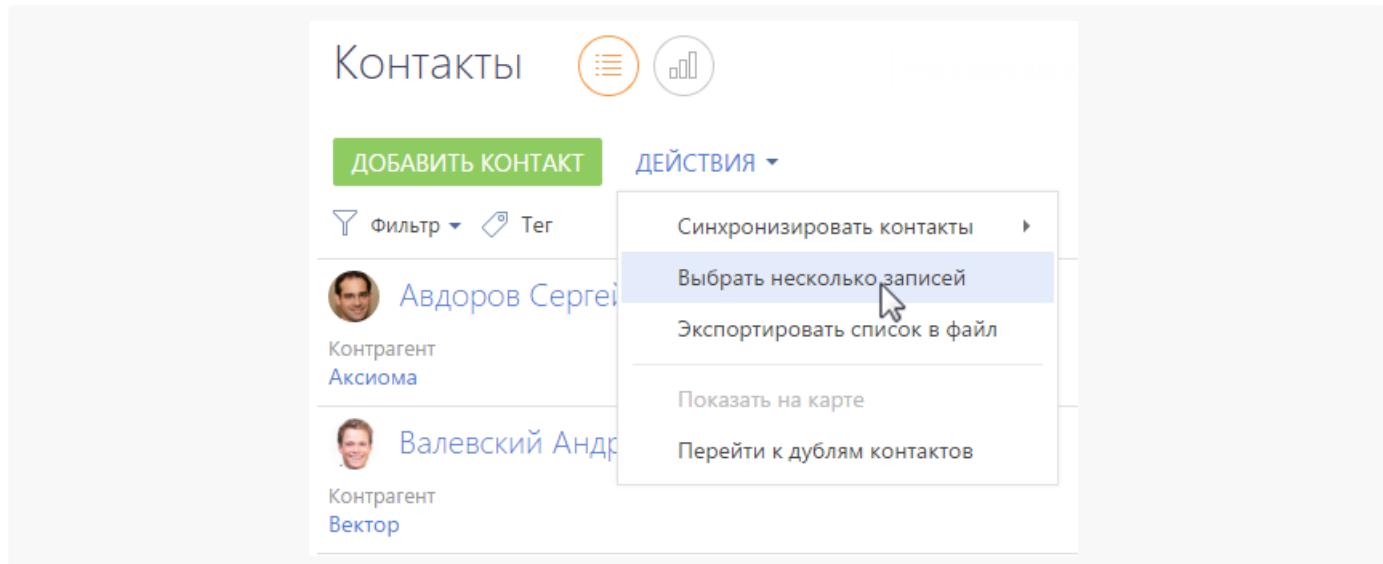
- Исключить запись со связями из списка на удаление и оставить записи в системе. Для этого нажмите на кнопку  справа от заголовка записи.
- Удалить запись вместе со связанными объектами. Для этого нажмите на кнопку [ Удалить записи ] и выберите команду [ С удалением связанных записей ]. У связанных объектов могут быть свои связи, которые будет необходимо обработать отдельно.
- Удалить запись, но связанные объекты оставить в системе. Для этого выберите команду [ Без удаления связанных записей ].

## Удалить несколько записей одновременно

Для удаления нескольких записей из системы:

1. В меню кнопки [ Действия ] нажмите [ Выбрать несколько записей ] ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Выбор нескольких записей для удаления

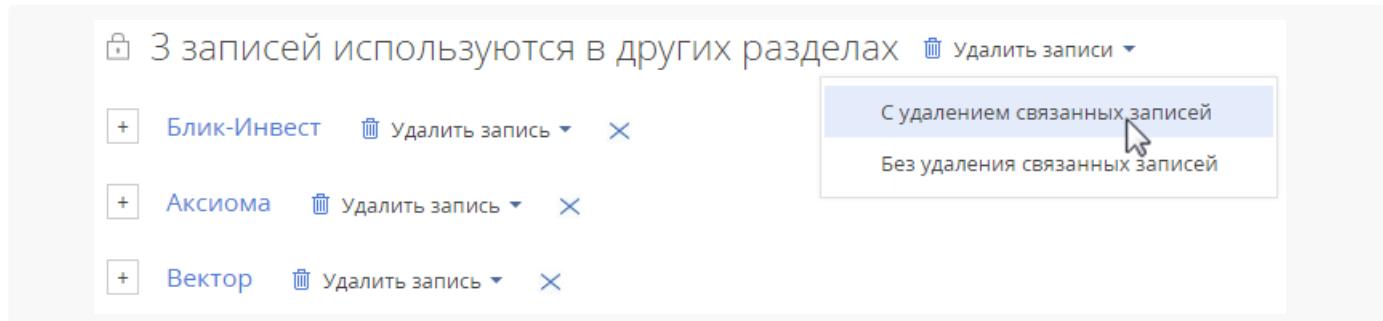


2. Отметьте записи раздела, которые вам необходимо удалить.
3. В меню кнопки [ Действия ] нажмите [ Удалить ].

**На заметку.** Количество выбранных для удаления записей отображается в скобках на кнопке [ Действия ].

Creatio обработает ваш запрос и отобразит информацию о количестве успешно удаленных записей и о записях, удалить которые не удалось по причине связей с другими объектами системы. При необходимости удалить **все записи из списка и их связи**, нажмите на кнопку [ Удалить записи ] и выберите команду [ С удалением связанных записей ] ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Удаление нескольких записей со связанными объектами



В результате будут удалены все выбранные записи вместе со связанными объектами.

## Горячие клавиши

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

В этой статье перечислены сочетания клавиш, которые используются в Creatio (так называемые “горячие клавиши”). Используйте горячие клавиши для более быстрой и удобной работы с приложением.

Например, с помощью клавиатуры вы можете сохранять мини-карточки, перемещаться по реестру записей и работать в дизайнере кампаний.

Ниже в таблице приведены наиболее частые сочетания клавиш.

**На заметку.** В таблице приведены сочетания для ОС Windows. Для Mac OS вместо клавиши Ctrl используется Command.

## Реестр раздела

Включить множественный выбор и выделить диапазон записей. Если вы выберете первую запись диапазона, затем нажмете клавишу Shift и выберите последнюю запись, то все записи этого диапазона будут выделены.	<b>Shift + клик на запись реестра</b>
Включить множественный выбор и выделить несколько записей.	<b>Ctrl + клик на запись реестра</b>
Перемещаться вверх и вниз по реестру. При этом одна из записей реестра должна быть выделенной.	<b>^ и v</b>
Открыть выделенную запись.	<b>Enter</b>
Сохранить запись после редактирования.	<b>Ctrl + Enter</b> <b>Ctrl + S</b>
В диалоговых окнах подтвердить выбор действия.	<b>Enter</b>

## Мини-карточка

Переместить курсор на следующее поле.	<b>Tab</b>
Переместить курсор на предыдущее поле.	<b>Tab + Shift</b>
Сохранить мини-карточку.	<b>Shift + S</b> <b>Ctrl + S</b>
Закрыть мини-карточку без сохранения.	<b>Esc</b>

## Теги

Перемещаться между тегами. Чтобы отобразить полный перечень тегов, нажмите клавишу <b>v</b> в строке окна.	<b>^ и v</b>
Выбрать и применить тег.	<b>Enter</b>

## Глобальный поиск

Выполнить поиск по запросу.	<b>Enter</b>
-----------------------------	--------------

## Расписание

Переключаться между задачами в хронологическом порядке. Чтобы использовать эту возможность, сначала выделите запись, а потом нажмите клавишу.	<b>Tab</b>
Переместить выделенную задачу по времени.	<b>^ и v</b>
Переместить выделенную задачу по дням.	<b>&lt; и &gt;</b>

## Раздел [ Итоги ]

Закрыть развернутую панель итогов.	<b>Esc</b>
------------------------------------	------------

## Вкладка [ Звонки ] на коммуникационной панели

Позвонить на номер, набранный в поле вручную.	<b>Enter</b>
---	--------------

## Дизайнер контента

Закрыть модальное окно, закрыть всплывающее окно, снять фокус с поля для ввода, перейти к родительскому элементу шаблона.	<b>Esc</b>
---	------------