

# База знаний

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>Создать статью базы знаний</b>	<b>4</b>
<b>Настроить инструкции для работы по кейсу (Playbook)</b>	<b>4</b>

# Создать статью базы знаний

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**




База знаний представляет собой электронное хранилище справочной информации, необходимой в ежедневной работе сотрудников. Например, здесь вы можете хранить ответы на часто задаваемые вопросы, регламенты, инструкции, шаблоны документов и рекламные материалы. Функциональность позволяет быстро находить нужные статьи, а также обсуждать и оценивать их.

Для добавления новой статьи:

1. Перейдите в раздел [ *База знаний* ].
2. Нажмите кнопку [ *Добавить статью* ].
3. На открывшейся странице заполните поля:
  - a. [ *Название* ] — укажите заголовок статьи базы знаний.
  - b. [ *Тип* ] — выберите тип статьи базы знаний, например, “Положения и регламенты” или “Часто задаваемые вопросы”.
4. На вкладке [ *Основная информация* ] добавьте содержимое статьи и отформатируйте его.

**На заметку.** Если вы хотите вывести поле с содержимым статьи в реестр раздела, то выберите колонку [ *Решение* ].

Вы также можете добавить ключевые слова и комментарии. Комментарии к статьям базы знаний отображаются в разделе [ *Лента* ], а также на панели уведомлений.

5. Перейдите на вкладку [ *Файлы* ] и добавьте файлы и ссылки по статье базы знаний, например, связанные со статьей документы. Это можно сделать, перетащив нужный файл мышью или же при помощи кнопки . Чтобы добавить ссылку, нажмите кнопку  и выберите [ *Добавить ссылку* ].
6. Перейдите на вкладку [ *Взаимосвязи* ] и добавьте обращения, которые поможет решить статья, на деталь [ *Обращения* ]. Для выбора обращений нажмите кнопку .
7. Примените изменения по кнопке [ *Сохранить* ].

В результате будет создана и добавлена в реестр базы знаний новая статья.

## Настроить инструкции для работы по кейсу (Playbook)

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

В Creatio вы можете настроить подсказки и инструкции для получения оперативной информации из базы знаний на каждом шаге работы по динамическому кейсу с лидом, продажей или другим объектом.

Инструкции помогут сотрудникам в выполнении задач и сократят затраты времени на поиск нужной информации. Например, добавьте рекомендации по подготовке презентации, которые будут доступны пользователям при переходе на шаг “Презентация” [процесса корпоративных продаж](#). Вы можете использовать любую статью базы знаний в качестве подсказки в нескольких стадиях одного или разных кейсов. Но для каждой стадии кейса может быть настроена только одна подсказка.

Для настройки инструкции (Playbook):

1. Перейдите в раздел [ *База знаний* ].
2. Откройте статью, которую планируете использовать в качестве подсказки, или [создайте новую](#).

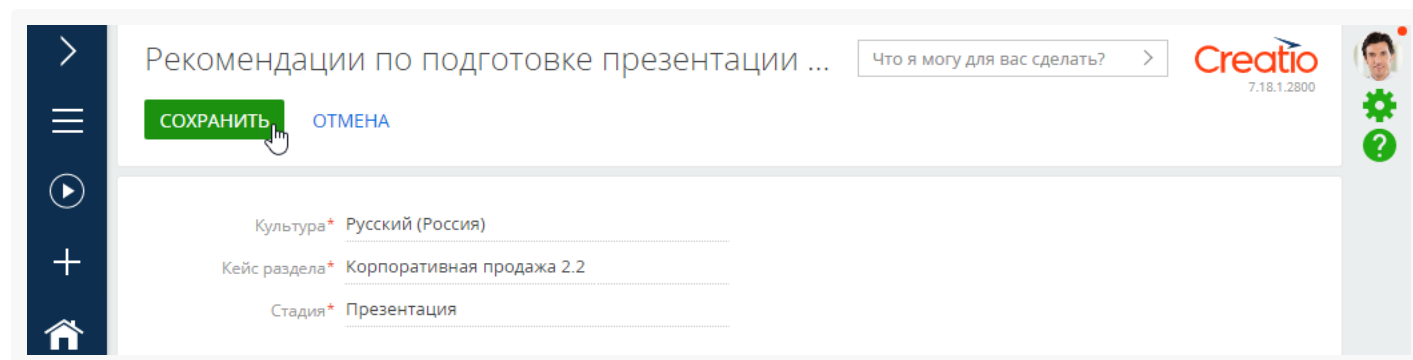
**На заметку.** Чтобы в дальнейшем можно было легко найти статью с инструкцией в базе знаний, рекомендуем указывать в ее названии кейс и стадию, на которой используется подсказка. Это позволит быстро внести изменения в статью, если возникнет такая необходимость.

3. Перейдите на вкладку [ *Playbook* ].
4. На детали [ *Playbook* ] нажмите кнопку **+** и на открывшейся странице укажите параметры отображения подсказки:
  - a. [ *Культура* ] — выберите культуру (язык интерфейса), для которой будет отображаться данная инструкция. Например, “Русский (Россия)”. Если вы хотите, чтобы одна и та же инструкция отображалась для нескольких культур, то для каждой из них необходимо добавить отдельную запись на детали [ *Playbook* ].
  - b. [ *Кейс раздела* ] — выберите версию кейса, в которой будет использоваться подсказка, например, “Корпоративная продажа 2.2”.
  - c. [ *Стадия* ] — выберите шаг кейса, на котором будет показана инструкция, например, “Презентация”.

**На заметку.** Обратите внимание, на одном шаге кейса вы можете указать только одну статью.

5. Примените изменения по кнопке [ *Сохранить* ] (Рис. 1).

Рис. 1 — Настройки инструкции (Playbook)



В результате соответствующая подсказка будет отображаться для пользователя при [переходе](#) на указанный шаг бизнес-кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Переход к инструкции (Playbook) из бизнес-кейса

079 / Флагман / Продажа услуг

ЗАКРЫТЬ ДОБАВИТЬ ЗАКАЗ ДЕЙСТВИЯ

ПЕЧАТЬ ВИД

Квалификация Презентация Коммерческое пр... Контрактация Завершена с поб...

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

У вас еще нет задач  
Нажмите выше, чтобы добавить задачу

ДАННЫЕ О ПРОДАЖЕ ЛИДЫ ТАКТИКА И КОНКУРЕНТЫ ХРОНОЛОГИЯ ПРОДУКТЫ

Первая продажа данному клиенту  
Повторная продажа

Название\* 079 / Флагман / Продажа услуг

Сумма продажи 1 200,00 Направление Отдел прямых продаж

Вероятность, % 30 Ответственный\* Мирный Евгений

Категория Тип Партнерская продажа Источник

Партнер Дата создания 19.05.2021

Описание

Команда + :

настроение менеджера 30% 46 дней в воронке

Клиент\* Флагман

Дней на текущей стадии: 73

BANT

Бюджет клиента 0,00

ЛПР

Тип потребности\*

Дополнительные услуги

Дата закрытия

Клиент Флагман

Тип