

Настройка динамических кейсов (DCM)

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

Элемент кейса [Визирование]	5
Настроить объект визирования	6
Настроить визирующего	6
Настроить уведомления по визированию	7
Что происходит при выполнении элемента Визирование	8
Дизайнер кейсов	8
Интерфейс дизайнера кейсов	9
Горячие клавиши в дизайнера кейсов	11
Панель настроек кейса	11
Элемент кейса [Изменить права доступа]	12
Настроить элемент Изменить права доступа	13
Удалить права доступа	15
Добавить права доступа	16
Настроить кейсы раздела	16
Создать кейс	18
Активировать кейс	18
Элемент кейса [Открыть страницу редактирования]	18
Настроить элемент Открыть страницу редактирования	19
Настроить стадии кейса	22
Добавить стадию кейса	23
Настроить параметры стадии	23
Удалить стадию кейса	25
Часто задаваемые вопросы по кейсам	25
Что произойдет с задачами при досрочном переходе на следующую стадию	26
Что произойдет с задачами при возвращении на предыдущую стадию	26
Что произойдет с кейсом при переходе на последнюю стадию	26
Что произойдет с записями, если стадия, с которой они связаны, будет удалена из кейса	26
Что произойдет с деактивированным кейсом	26
Элемент кейса [Отправить email]	26
Настроить элемент Отправить email	27
Добавить элементы кейса	31
Элемент кейса [Действие верификации]	33
Настроить элемент [Действие верификации]	33
Расширенные настройки элемента [Действие верификации]	35
Выполнить кейс	35
Переход по стадиям кейса	36

Изменение кейса	37
Элемент кейса [Подпроцесс]	38
Настроить элемент кейса [Подпроцесс]	38
Версионность кейсов	40
Сохранить новую версию кейса	40
Просмотреть версии кейса	41
Задать актуальную версию кейса	41
Запустить кейс в новой версии	42
Элемент кейса [Задача]	42
Настроить элемент кейса [Задача]	43
Настроить кейс с визированием	45
Настроить основные параметры кейса	47
Настроить последовательность стадий кейса	48
Настроить шаги для каждой стадии кейса	53
Настроить последовательность выполнения шагов	55
Результаты настройки	62

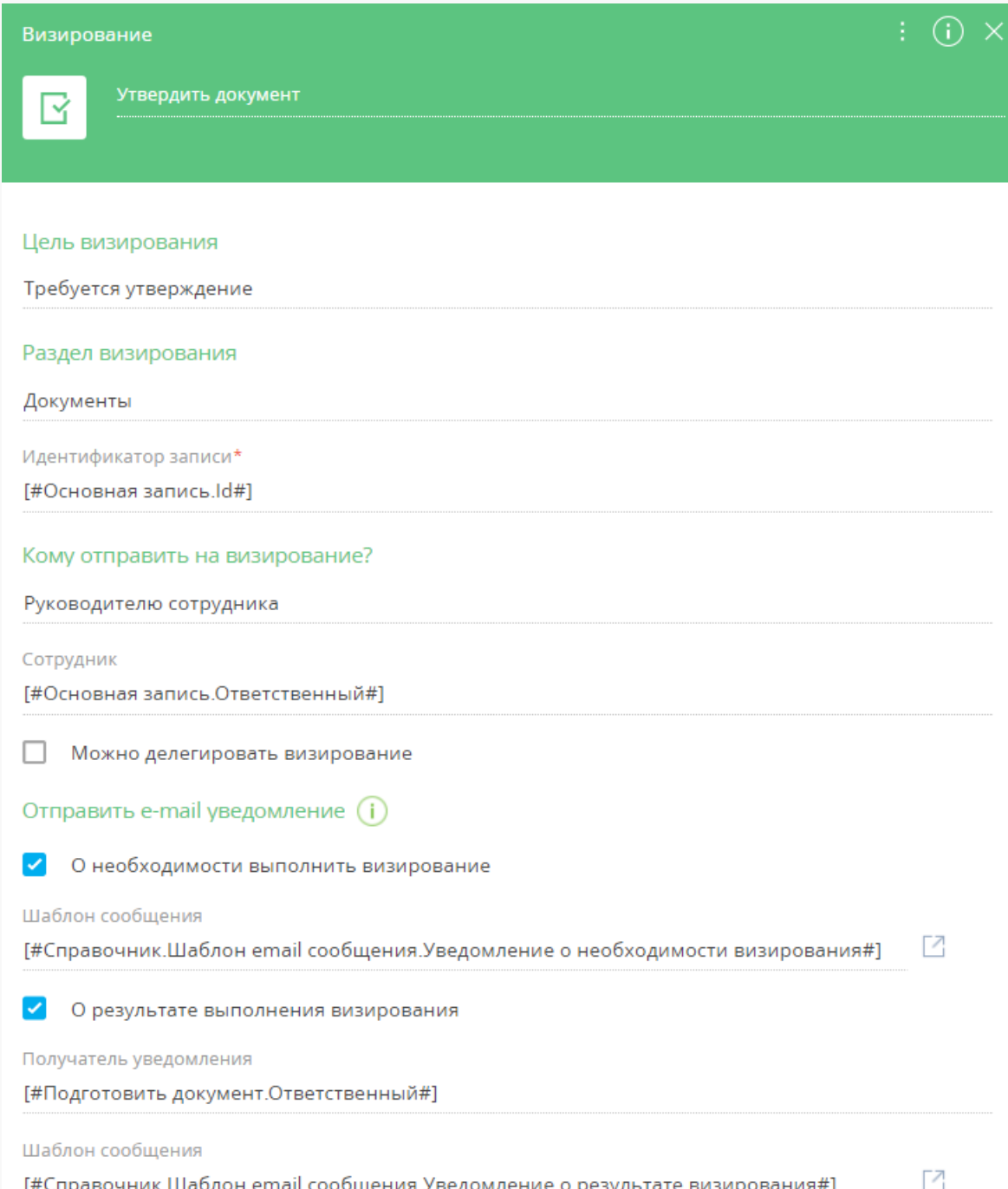
Элемент кейса [Визирование]

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Элемент дизайнера кейсов [*Визирование*]  используется для создания визы, а также для настройки уведомлений о необходимости и результате визирования.

Параметры визирования задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Визирование*]



Визирование

Утвердить документ

Цель визирования

Требуется утверждение

Раздел визирования

Документы

Идентификатор записи*

[#Основная запись.Id#]


Кому отправить на визирование?

Руководителю сотрудника

Сотрудник

[#Основная запись.Ответственный#]

☐ Можно делегировать визирование

Отправить e-mail уведомление 

☒ О необходимости выполнить визирование

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения.Уведомление о необходимости визирования#]

☒ О результате выполнения визирования

Получатель уведомления

[#Подготовить документ.Ответственный#]

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения.Уведомление о результате визирования#]

☒ Игнорировать ошибки при отправке

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Обязательный шаг

Изменить стадию после выполнения элемента

Если результат

Положительная

Отрицательная

Перейти на стадию

Выполнена

Подготовка

Настроить объект визирования

Заполните поля:

1. [*Цель визирования*] — по умолчанию в поле указано “Требуется утверждение”. Отобразится на детали [*Визы*] визируемой записи. Чтобы заголовок отображался на языке ответственного, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).

На заметку. Если исполнителем является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

2. [*Раздел визирования*] — раздел, по записи которого будет создаваться виза.

На заметку. В списке для выбора отображаются разделы, для которых включено визирование. Подробнее: [Работа с визами](#).

3. [*Идентификатор записи*] — уникальный идентификатор записи, визирование которой будет выполняться. Это поле обязательно для заполнения.

Настроить визирующего

Заполните поля:


1. [*Кому отправить на визирование?*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователю” — укажите в поле [*Сотрудник*] контакт, который должен выполнить визирование.
 - “Руководителю сотрудника” — укажите в поле [*Сотрудник*] пользователя, чей руководитель должен выполнить визирование. Виза будет создана на контакта, который указан в поле [*Руководитель*] страницы указанного сотрудника.


На заметку. Если в системе не будет найден руководитель указанного сотрудника, то будет создана виза с незаполненным полем [*Визирующий*]. При необходимости пользователь системы, который входит в роль “Системные администраторы”, может назначить визирующего по команде [*Сменить визирующего*] в меню действий детали [*Визы*].

- “Роли” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут выполнить визирование.
2. [*Можно делегировать визирование*] — установите признак, если хотите, чтобы тот, кому адресована виза, в ходе кейса мог переадресовать ее другому сотруднику или роли.

Настроить уведомления по визированию

В области [*Отправить email-уведомление*] настройте отправку email-уведомлений для визирующего и создавшего визу.

Важно. Для отправки писем должна быть заполнена системная настройка [*Почтовый ящик для отправки письма информации о визе*]. Перейти к настройке можно из информационного сообщения в области [*Отправить e-mail уведомление*] по кнопке .

На заметку. Шаблоны уведомлений необходимо предварительно создать в дизайнера контента по нужному объекту. Например, при настройке визирования в разделе [*Документы*] шаблон уведомления может быть создан по объекту [*Визы в разделе Документы*]. Если в списке для выбора нужного шаблона нет, значит он не был создан предварительно. Перейти к его созданию можно по кнопке  в правой части поля [*Шаблон сообщения*]. Подробно создание шаблона email-сообщения описано в статье [Создать шаблон письма](#).

1. Установите признак [*О необходимости выполнить визирование*] для уведомления визирующего. Email-уведомление о необходимости визирования будет отправлено ответственному за выполнение визирования. В случае если визирование назначено на роль, уведомление получают все сотрудники, которые входят в эту роль.
2. В поле [*Шаблон сообщения*] выберите из справочника [*Шаблоны email-сообщений*] шаблон письма о необходимости установить визу.
3. Установите признак [*О результате визирования*] для уведомления нужного сотрудника об установке или отклонении визы.
4. В поле [*Получатель уведомления*] укажите адресата письма. Это может быть email-адрес, контакт или контрагент. Вы можете ввести конкретное значение либо определить его динамически при помощи [меню значений параметра](#). Для уведомления создавшего визу сотрудника о результате визирования укажите параметр [*Ответственный*] элемента [*Заполнить заявку*], ранее добавленного на схему процесса.
5. Установите признак [*Игнорировать ошибки при отправке*] для продолжения кейса даже в случае возникновения ошибок при отправке уведомления. Иначе при наличии ошибки отправки письма кейс также завершится с ошибкой.

6. Укажите нужное значение в поле [*Когда выполнять шаг?*]. Вариант “Сразу при переходе на стадию” отображается по умолчанию. Чтобы шаг [*Визирование*] выполнялся после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
 7. В поле [*Тип шага*] выберите обязательность выполнения шага. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если переход на другую стадию может быть выполнен без визирования, то выберите “Опциональный шаг”.
- На заметку.** Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.
8. В поле [*Изменить стадию после выполнения визирования*] по кнопке [*Добавить условие*] перейдите к настройке условия перевода кейса на нужную стадию в зависимости от того, была виза утверждена или отклонена визирующим.
 9. В поле [*Если результат, Перейти на стадию*] укажите результат шага и стадию, на которую должен перейти кейс при указанном результате.

Что происходит при выполнении элемента [*Визирование*]

- В системе создается новая виза. Вся информация по визе, например, визирующий, результат визирования, комментарии и т. д., отображается на вкладке [*Визы*] записи раздела, по которой запущен кейс. Подробно вкладка [*Визы*] описана в статье [Работа с визами](#).
- Email-уведомление о необходимости визирования отправляется в момент создания визы сотруднику или группе сотрудников, которые назначены визирующими.
- После утверждения или отклонения визы выбранному сотруднику, который заинтересован в результате визирования, отправляется email-уведомление и выполняется переход на следующую стадию кейса.

Дизайнер кейсов

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Дизайнер кейсов предназначен для автоматизации, построения и настройки этапов нелинейных бизнес-процессов компании, также называемых кейсами. В основе концепции управления кейсами лежит простота использования и настройки.

Дизайнер кейсов является инструментом кейс-менеджмента. В Creatio также реализован подход BPMS. Сравнение двух систем управления процессами доступно в статье [Бизнес-процессы и динамические кейсы в Creatio](#) онлайн-курса [Введение в бизнес-процессы](#).

Дизайнер кейсов не требует глубокого понимания процесса и позволяет с легкостью управлять кейсами. Используйте кейсы, если для достижения цели бизнес-задачи существует множество различных путей, и невозможно заранее предусмотреть каждый из них. Вы сразу сможете приступить к работе — задать порядок и параметры стадий кейса, а также указать шаги и задачи, необходимые для выполнения.

Дизайнер кейсов открывается из [мастера разделов](#) или из меню [Вид] раздела (Рис. 1).

Рис. 1 — Запуск дизайнера кейсов

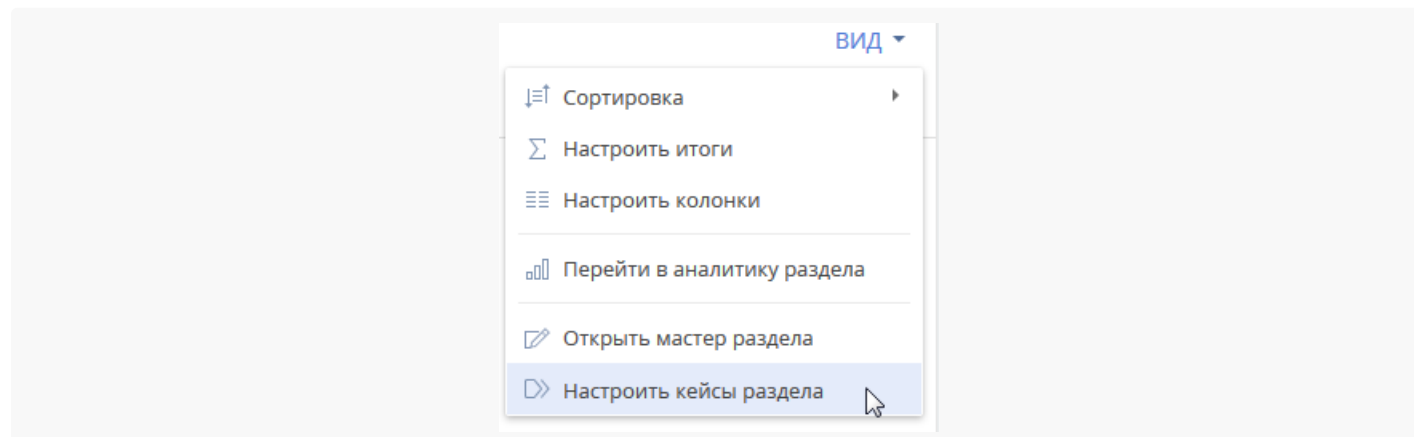


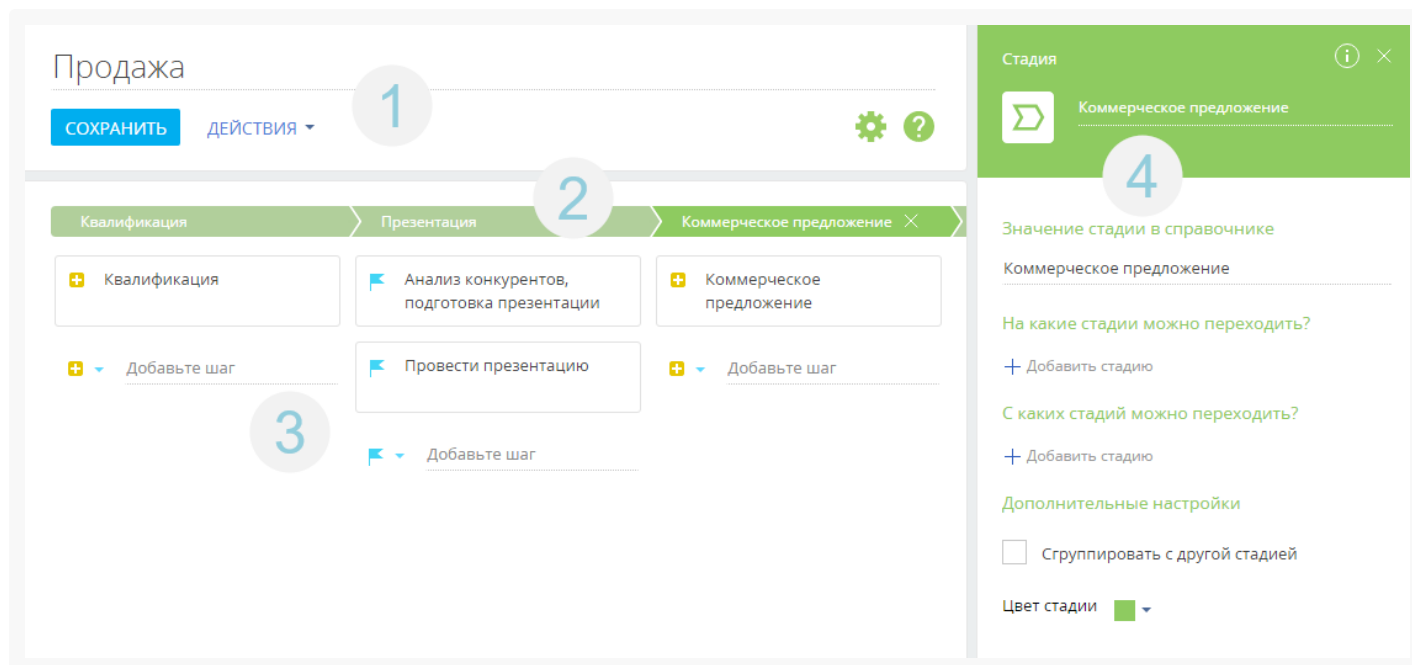
Схема кейса состоит из [стадий](#) и настроенных для них [элементов кейса](#).

Кейс — это работа, которая несет бизнес-ценность, то есть осмысленную пользу клиенту, партнеру или внутреннему стейкхолдеру. Кейс состоит ряда задач и процессов (шагов), которые ведут к необходимому бизнес-результату. В рамках кейса выполняется координация всего набора задач и процессов. Например, кейсом является открытие банковского счета, выпуск нового продукта, заявка на страховую выплату и т. д.

Интерфейс дизайнера кейсов



Для настройки последовательности и содержания шагов используется дизайнер кейсов. Чтобы настроить кейс, выберите его в списке кейсов раздела и нажмите [Открыть]. Настройка и редактирование шагов кейса выполняется в рабочем пространстве дизайнера кейсов, которое состоит из панели инструментов, панели стадий, рабочей области и панели настройки элементов (Рис. 2).

Рис. 2 — Рабочее пространство дизайнера кейсов



Панель инструментов

Панель инструментов (1) содержит следующие кнопки:

- [*Сохранить*] — сохраняет все изменения, выполненные в дизайнера кейсов. После сохранения изменения сразу же отобразятся на индикаторе стадий новой записи в соответствующем разделе.
- Кнопка  используется для отображения области настройки элементов или кейса.
- Кнопка  используется для открытия справочной документации на academy.terrasoft.ua.

Меню [*Действия*] дизайнера кейсов содержит:

- [*Метаданные*] — открывает окно просмотра метаданных кейса.
- [*Экспорт метаданных*] — экспортирует метаданные в файл облегченного языка разметки Markdown.

Панель стадий

Панель стадий (2) одновременно служит для индикации прохождения кейса и управления стадиями. С ее помощью вы сможете настроить ход выполнения кейса, добавить или удалить стадии, а также установить связи между ними.

Рабочая область

В рабочей области (3) дизайнера формируются и настраиваются кейсы. Вы можете добавлять и настраивать элементы для каждой из стадий.

Панель настройки

Панель настройки элемента (4) служит для указания параметров кейса и его элементов. Перечень настраиваемых полей зависит от типа выбранного элемента дизайнера кейсов.

Горячие клавиши в дизайнера кейсов

Работу в дизайнера кейсов можно упростить, если использовать “горячие клавиши” — специальные комбинации клавиш, которые позволяют быстро выполнять некоторые команды без обращения к различным меню и панелям управления.

Сочетание клавиш	Описание
Ctrl + S	Сохранить кейс.
F1	Открыть справку.
Ctrl + M	Показать метаданные.
Delete	Удалить выбранную задачу или подпроцесс.

Панель настроек кейса


Настройка кейса осуществляется при помощи панели настроек (Рис. 3). Чтобы открыть панель настроек кейса, нажмите кнопку  или дважды кликните мышью на панели инструментов дизайнера кейсов.

Рис. 3 — Панель настроек кейса

Кейс

Продажа

Раздел*

Продажа

Колонка стадии*

Стадия

Описание

Имя*

UsrOpportunityCase1

Условие запуска кейса*

Тип потребности =
Компьютерная техника

Другие свойства

Пакет*

Custom

☒ Активен

[*Заголовок*] — название кейса, вносится в верхней части панели настроек или в поле над панелью инструментов дизайнера кейсов. Это поле обязательно для заполнения.

[*Раздел*] — раздел системы, для которого применяется кейс. Значение в поле [*Раздел*] невозможно изменить после сохранения кейса. Это поле обязательно для заполнения.

[*Колонка стадии*] — колонка, которая используется для указания стадий. Выбор из справочных колонок раздела, для которого настраивается кейс. Обязательное поле.

[*Описание*] — поле для внесения дополнительной информации о кейсе.

[*Код*] – внутрисистемное название процесса, используемое системой для идентификации. По умолчанию код генерируется автоматически, но может быть отредактирован. Имя указывается латиницей без использования пробелов и специальных символов. Обязательное поле.

[*Условие запуска кейса*] — поле, по значению которого определяется запуск кейса. Соответствует полю [*По какой колонке настраивать условие запуска кейса?*] на странице кейсов раздела.


[*Пакет*] — название пакета, в который включен кейс.

[*Активен*] — поле недоступно для редактирования. Признак обозначает, что кейс активен и используется в выбранном разделе. Признак можно установить на странице кейсов раздела с помощью кнопки [*Включить*].

Элемент кейса [Изменить права

доступа]

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Если в ходе кейса необходимо добавить или удалить права доступа пользователей к записям в объектах системы, то используйте элемент [*Изменить права доступа*] . Вы можете изменять права доступа для нескольких пользователей или ролей одновременно или последовательно. Чтобы добавить или удалить доступ последовательно, используйте несколько элементов [*Изменить права доступа*].

Настроить элемент [*Изменить права доступа*]

Параметры изменения прав доступа задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Изменить права доступа*]

Заполните поля:

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

3. В поле [*Для записей какого объекта изменить права доступа?*] выберите объект системы, для записей которого будет выполняться данное действие. Укажите условия для записей, на которые необходимо изменить права доступа пользователям системы. Например, только на страницы контрагентов категории “VIP”.

Удалить права доступа

Права доступа могут быть удалены для одного или всех пользователей, определенной роли, а также для нескольких пользователей, выбранных при помощи фильтра.


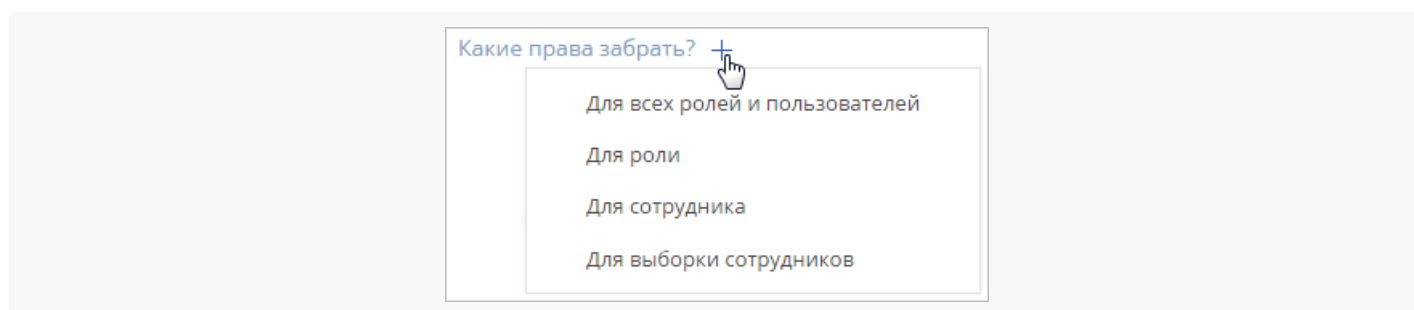

Чтобы выбрать пользователей, у которых необходимо забрать права доступа, нажмите кнопку  (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор пользователей, у которых необходимо забрать права доступа к записи



Возможны следующие варианты:

- [*Для всех ролей и пользователей*] — удаление прав доступа для всех пользователей и ролей.
- [*Для роли*] — удаление прав доступа для выбранного элемента организационной структуры.
- [*Для сотрудника*] — удаление прав доступа для пользователя. Для корректной работы элемента укажите в поле контакт пользователя, у которого необходимо забрать права.
- [*Для выборки сотрудников*] — удаление прав доступа для всех пользователей, которые соответствуют условиям фильтра.

Чтобы удалить или изменить выбранную роль, нажмите кнопку  и выберите в меню действие, которое необходимо выполнить.




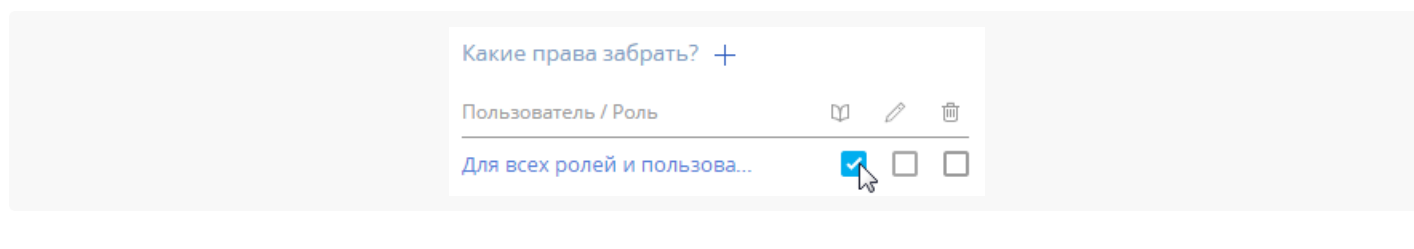



Далее выберите операции, права доступа на которые необходимо удалить — чтение , редактирование  или удаление  данных (Рис. 3).

Рис. 3 — Удаление прав доступа




На заметку. Вы можете забирать права доступа к записям у нескольких разных ролей или пользователей. Для этого последовательно добавьте выбранных пользователей или группы в список и определите для них права, которые требуется удалить. В результате при выполнении данного шага права доступа одновременно изменятся для всех указанных групп и пользователей.

Добавить права доступа

Выберите пользователей или роли, которым необходимо добавить права на чтение , редактирование  или удаление  данных.

Возможны следующие варианты:

- [*Роли*] — добавление прав доступа для выбранного элемента организационной структуры.
- [*Сотруднику*] — добавление прав доступа для определенного пользователя. Для корректной работы элемента укажите в поле контакт пользователя, которому необходимо добавить права.
- [*Для выборки сотрудников*] — добавление прав доступа для всех пользователей, которые соответствуют условиям фильтра.

Чтобы удалить или изменить выбранную роль, нажмите кнопку  и выберите в меню действие, которое необходимо выполнить.

Выберите уровень доступа на операции, который будет установлен при выполнении действия:

- [*Дать доступ*] — пользователи получают право на выполнение операции.
- [*Дать доступ с правом делегирования*] — пользователи получают право на выполнение операции и право на предоставление доступа на операцию другим пользователям.


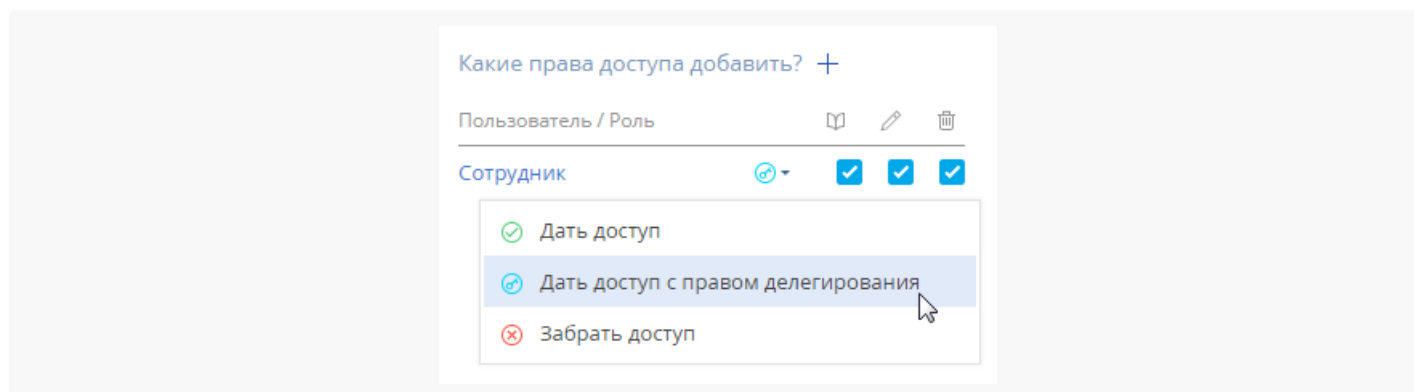
Для выбора уровня доступа нажмите кнопку  (Рис. 4).

Рис. 4 — Установка уровня доступа на операции



На заметку. Вы можете добавлять права доступа к записям у нескольких разных ролей или пользователей. Для этого последовательно добавьте выбранных пользователей или группы в список и определите для них права, которые требуется добавить. В результате при выполнении данного шага права доступа одновременно изменятся для всех указанных групп и пользователей.

Настроить кейсы раздела

НАСТРОИТЬ КЕЙСЫ РАЗДЕЛА

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Кейсы можно настроить в любом разделе системы. В каждом разделе может одновременно использоваться несколько кейсов. При этом для записи раздела будет использоваться только один из кейсов, который может быть настроен по значению определенной колонки. Например, для категорий продажи “Средний бизнес” и “Малый бизнес” можно настроить разные кейсы.

Перейти к настройке кейсов раздела можно несколькими способами:

- На шаге [*Кейсы*] мастера разделов.
- По команде [*Настроить кейсы раздела*] в меню кнопки [*Вид*] раздела.

Страница настройки кейсов содержит список всех кейсов раздела (Рис. 1).

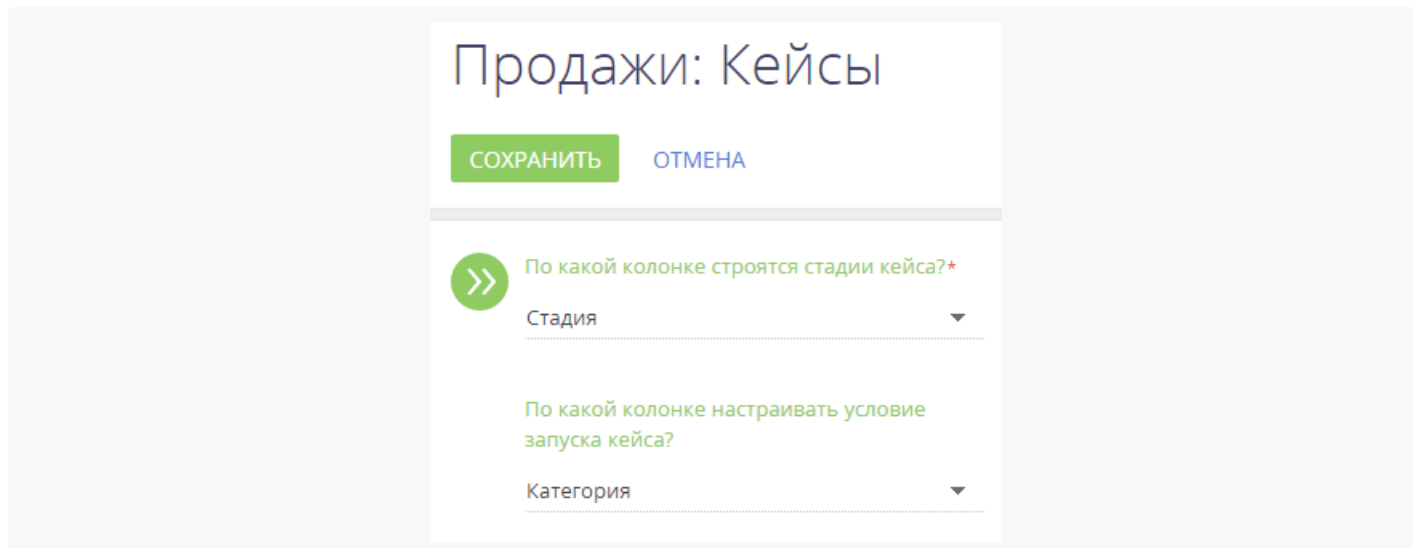
Рис. 1 — Страница настройки кейсов раздела

Название кейса	Активный	Колонка стадий	Дата создания
Продажа (средний бизнес) Условие запуска Категория = Средний бизнес	Да	Стадия	11.10.2018 9:34
Продажа (малый бизнес) Условие запуска Категория = Малый бизнес	Да	Стадия	11.10.2018 11:35

Поля [*По какой колонке строятся стадии кейса?*] и [*По какой колонке настраивать условие запуска кейса?*] определяют основные параметры кейса (Рис. 2):

1. В поле [*По какой колонке строятся стадии кейса?*] выберите колонку, по значениям которой будут определяться шаги кейса.
2. В поле [*По какой колонке настраивать условие запуска кейса?*] укажите колонку, по которой система будет определять, какой кейс запускать для записи. Заполните это поле, если необходимо, чтобы в разделе использовалось несколько кейсов, например, для записей разных типов.

Рис. 2 — Настройка колонок кейсов раздела



Создать кейс

Чтобы создать новый кейс, нажмите [*Добавить кейс*]. Откроется [дизайнер кейсов](#). В дизайнере настройте последовательность шагов и действия, которые выполняются на каждом шаге. После сохранения в дизайнере новый кейс появится в списке кейсов раздела.

Информация для специалистов по внедрению. Если настройка кейса в проектной среде выполнялась для раздела, в котором был отключен настроенный по умолчанию кейс, то перед переносом созданного кейса в рабочую среду необходимо выполнить привязку данных по отключенному кейсу.


Активировать кейс

Кейсы, которые не используются в данный момент, можно деактивировать, выделив запись и нажав кнопку [*Выключить*]. При этом кейс продолжит выполняться для записей, созданных до его отключения. Одновременно могут быть активными несколько кейсов.

На заметку. Активировать можно только кейсы, соответствующие колонкам, по которым строятся стадии и определяются условия запуска кейса. При изменении значений в полях [*По какой колонке строятся стадии кейса?*] и [*По какой колонке настраивать условие запуска кейса?*] будут деактивированы кейсы, настроенные по другим колонкам.

Элемент кейса [Открыть страницу редактирования]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент кейса [*Открыть страницу редактирования*]  используется для открытия в ходе выполнения


кейса страницы новой либо существующей записи любого раздела. Например, в ходе выполнения кейса может быть открыта страница контрагента для просмотра или редактирования информации о нем.

Настроить элемент [*Открыть страницу редактирования*]

Параметры страницы редактирования задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Открыть страницу редактирования*]

Открыть страницу редактирования : ⓘ ✕

 Редактирование страницы контрагента

Какую страницу открыть?

Контрагент

Кто выполняет задачу?

Роль

Роль

[#Справочник.Роли (представление).Отдел

☐ Показывать страницу автоматически

Режим редактирования*

Редактировать существующую запись

Идентификатор записи*

[#Системная переменная.Контрагент те...

Рекомендации по заполнению страницы*

Измените тип контрагента

Подсказка пользователю

Новый тип контрагента

Когда считать элемент выполненным?

Сразу после сохранения записи

☒ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

☒ Создать активность

Стартовать через

5 минут

Плановая длительность

5 минут

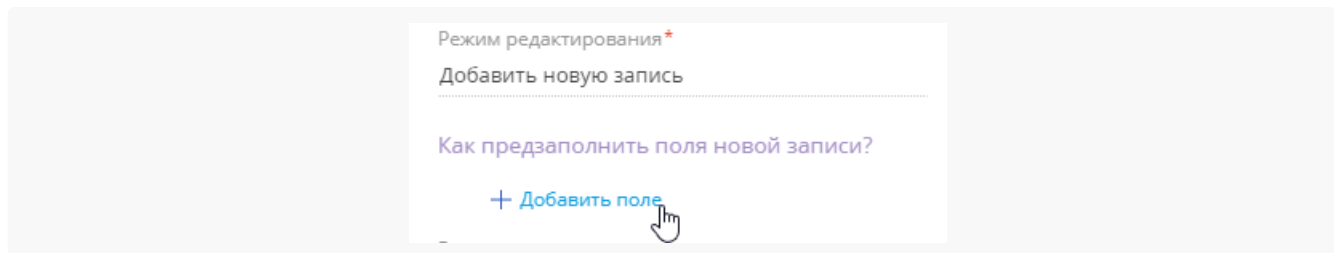
В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Какую страницу открыть?*] — выберите из списка страницу, которую необходимо открыть. Обязательное поле.
2. [*Кто выполняет задачу*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, для которого откроется страница редактирования.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, для руководителя которого откроется страница редактирования.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], для участников какой роли будет открываться страница редактирования.

Во всех случаях вы можете указать значение параметра динамически или выбрать константное значение в [окне определения значения параметра](#).
3. [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак, чтобы страница отображалась автоматически сразу после того, как данное действие будет активировано при выполнении кейса.
4. [*Режим редактирования*] — выберите режим редактирования страницы. Обязательное поле.
 - “Добавить новую запись” — выберите эту опцию, если в ходе выполнения кейса необходимо открыть страницу новой записи. При выборе опции отображается поле [*Как предзаполнить поля новой записи?*]. Нажмите кнопку [*Добавить поле*], чтобы выбрать поля указанной страницы, которые необходимо заполнить по умолчанию (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор полей для заполнения по умолчанию на новой странице




Например, чтобы поле [Страна] на создаваемой странице контрагента заполнялось по умолчанию тем же значением, что и аналогичное поле страницы контакта, выберите в меню кнопки ⚡ пункт “Колонка основной записи”. В нем укажите колонку “Страна” связанного объекта “Контакт”.

- “Редактировать существующую запись” — выберите эту опцию, если в ходе выполнения кейса необходимо отредактировать ранее созданную запись. При выборе опции необходимо заполнить поле [Идентификатор записи], определяющее запись, которая будет открываться для редактирования. Например, если в ходе квалификации лида требуется внести изменения в данные контрагента, то укажите в поле [Идентификатор записи] колонку “Id” связанного объекта “Контрагент”.
5. [*Рекомендации по заполнению страницы*] — введите текст, который отобразится на странице при выполнении элемента кейса. Обязательное поле. Чтобы рекомендация отображалась на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).
- На заметку.** Если исполнителем является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.
6. [*Подсказка пользователю*] — введите информацию по шагу, которая отобразится по нажатию кнопки ⓘ на странице записи. Если поле заполнено, то кнопка с подсказкой отображается на странице в ходе выполнения кейса.
7. [*Когда считать элемент выполненным?*] — укажите условие, согласно которому элемент считается выполненным.
- “Сразу после сохранения записи” — используйте, чтобы шаг считался выполненным после нажатия кнопки [*Сохранить*].
 - “Если запись соответствует условию” — выберите это значение, чтобы шаг считался выполненным, если одно или несколько полей заполнены определенным образом. Например, шаг кейса “Квалификация лида” может считаться выполненным, если на странице лида заполнен ориентировочный бюджет. Вы можете установить фильтр как по колонкам текущего объекта, так и по колонкам связанных с ним объектов.
8. [*Выполнять следующие элементы в фоновом режиме*] — установите признак, чтобы элементы выполнялись в фоновом режиме.
9. [*Создать активность*] — установите признак, чтобы при выполнении данного шага создавалась активность. Если вы установите этот признак, то откроются следующие поля для заполнения:
- a. [*Стартовать через*] — укажите промежуток времени, по истечении которого должна начаться активность. Промежуток может быть указан в минутах, часах, днях, неделях и месяцах. Отсчет

начинается с момента создания активности. Этот параметр используется при заполнении поля [*Начало*] страницы активности.

На заметку. Поле [*Начало*] страницы активности заполняется значением, которое указано в поле [*Стартовать через*], прибавленное к текущему времени пользователя. Например, если в поле [*Стартовать через*] введено значение “30 минут”, а задача была создана в 12:00, то в поле [*Начало*] задачи указано время “12:30”.

- b. [*Плановая длительность*] — установите длительность выполнения активности в минутах, часах, днях, неделях или месяцах. Этот параметр используется при заполнении поля [*Завершение*] страницы активности.
На заметку. Поле [*Завершение*] страницы активности заполняется значением из поля [*Начало*] с прибавленным значением поля [*Плановая длительность*].
- c. [*Напомнить за*] — укажите время до начала выполнения активности. При наступлении указанного времени, например, за 1 час до начала активности, системой будет автоматически создано уведомление для ответственного или роли.
- d. [*Отображать в расписании*] — установите признак, если необходимо, чтобы задача отображалась в разделе [*Активности*] в представлении [*Расписание*].
- e. [*Связи активности*] — свяжите задачу с другими сущностями системы, например, контрагентом или лидом. Задача будет отображена на детали [*Активности*] связанной записи. По умолчанию на панели настройки элемента отображаются связи с записью раздела, для которого применяется кейс. Например, задача кейса, используемого для раздела [*Лиды*], будет связана с соответствующим лидом. Чтобы связать задачу с другими сущностями системы, нажмите кнопку .

10. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы страница редактирования открывалась сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы страница редактирования открывалась после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].

11. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если переход на другую стадию может быть выполнен без открытия страницы редактирования, то выберите “Опциональный шаг”.

Настроить стадии кейса

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Функциональный блок [*Стадия*] используется для создания определенного этапа кейса. Для каждой стадии необходимо определить шаги, которые будут выполнены в ходе кейса. Все стадии отображаются на панели стадий дизайнера кейса в порядке выполнения. Последовательность можно изменить “перетягиванием” стадий при помощи мыши.

На заметку. Перечень стадий кейса содержится в справочниках [*Стадии продаж*], [*Стадия лида*]

], [*Состояния обращений*] или другом справочнике, созданном при настройке раздела. Новая стадия будет автоматически добавлена в соответствующий справочник.

Добавить стадию кейса

Чтобы добавить стадию, нажмите кнопку **+** на панели стадий. Кнопка отображается рядом с последней стадией а также между стадиями при наведении курсора на промежуток между ними. Таким образом, вы можете добавлять стадии как последовательно, так и в произвольном порядке. (Рис. 1).

Рис. 1 — Добавление новой стадии




После добавления новой стадии для нее автоматически откроется панель настроек.

Настроить параметры стадии

Параметры стадии задаются на панели настройки (Рис. 2).

Рис. 2 — Панель настройки стадии

Стадия
ⓘ ✕


Завершена с победой

Значение стадии в справочнике

Завершена с победой

На какие стадии можно переходить?

Завершена с проигрышем

+ Добавить стадию

С каких стадий можно переходить?

Коммерческое приложение

Контракция

+ Добавить стадию


Автоматический переход на следующую стадию

Не переходить

Дополнительные настройки

☒ Сгруппировать с другой стадией

Потребность удовлетворена

Цвет стадии 

☒ Разрешать переход на стадию только для указанных пользователей ⓘ

Руководство офиса продаж

+ Добавить пользователя или роль

В верхней части панели указано название блока, которое соответствует названию стадии в справочнике, соответствующем кейсу. При изменении названия блока также изменится название связанной стадии в соответствующем справочнике.

[*Значение стадии в справочнике*] — стадия кейса. В данном поле указывается соответствие стадии кейса значению справочника стадий. Если в справочнике нет нужной стадии, то ее можно создать прямо из панели настроек. Для этого введите название в поле [*Значение стадии в справочнике*]. Новая стадия будет автоматически добавлена в соответствующий справочник. Обязательное поле.

[*На какие стадии можно переходить?*] — стадии кейса, на которые возможен переход с данной стадией. По умолчанию включены все стадии кейса.

[*С каких стадий можно переходить?*] — стадии кейса, с которых возможен переход на данную стадию. По умолчанию включены все стадии кейса.

[*Автоматический переход на следующую стадию*] — способ перехода на следующую стадию. Автоматический переход выполняется на следующую после текущей стадию из списка [*На какие стадии можно переходить?*].

- “Не переходить автоматически” — переход к другой стадии выполняется пользователем вручную.
- “Переходить, если выполнены обязательные шаги стадии” — переход на следующую стадию выполняется автоматически после выполнения обязательных шагов стадии. Обязательными шагами являются задачи и подпроцессы с типом “Обязательный шаг”.
- “Переходить, если выполнены обязательные и необязательные шаги стадии” — переход на следующую стадию выполняется автоматически после завершения всех шагов стадии.

На заметку. Если для стадии включен автоматический переход, то он произойдет после выполнения условия перехода. При этом, независимо от настроек автоматического перехода вы можете перейти на необходимую стадию кейса вручную.


[*Сгруппировать с другой стадией*] — стадия из справочника, с которой будет сгруппирована данная стадия. Группировка позволяет разместить несколько стадий на одном шаге кейса, предоставляя пользователю возможность выбора нужной стадии. На странице раздела сгруппированные стадии отображаются в виде выпадающего списка. Выбранная в этом поле стадия становится основной и будет размещена перед текущей стадией на панели стадий дизайнера кейсов. Признак [*Сгруппировать с другой стадией*] неактивен для стадии, у которой уже есть сгруппированные стадии.

[*Стадия успешная*] — признак определяет стадию, при переходе на которую кейс считается успешным. Признак [*Стадия успешная*] активен только для последней стадии или группы стадий в кейсе.

[*Цвет стадии*] — цвет, в который будет окрашен индикатор процесса на странице при переходе на стадию.

На заметку. Вы можете добавить подсказки (Playbook) для получения оперативной информации из базы знаний на каждой стадии кейса. Например, рекомендации по подготовке презентации, которые будут доступны пользователям при переходе на шаг “Презентация” процесса корпоративных продаж. Подробнее: [Настроить подсказки для работы с кейсами \(Playbook\)](#).

Удалить стадию кейса

При необходимости вы всегда можете удалить ненужные стадии кейса. Для этого выделите стадию и нажмите .

На заметку. При удалении стадии из дизайнера кейсов также будут удалены все связанные задачи и подпроцессы. Стадия не будет удалена из соответствующего справочника.

Часто задаваемые вопросы по кейсам

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Что произойдет с задачами при досрочном переходе на следующую стадию

При необходимости вы можете досрочно перейти на следующую стадию кейса, выполнив только обязательные шаги для текущей стадии. В этом случае все незавершенные шаги по кейсу будут отменены.

Что произойдет с задачами при возвращении на предыдущую стадию

Благодаря гибкости концепции управления кейсами, при необходимости вы можете возвращаться к уже пройденным стадиям. В этом случае все незавершенные задачи на текущей стадии будут отменены, а для предыдущей стадии, на которую вы вернулись, будут созданы новые задачи и запущены подпроцессы, если они включены в стадию.

Что произойдет с кейсом при переходе на последнюю стадию

Для завершения кейса необходимо при переходе на последнюю стадию завершить все шаги, которые ей соответствуют. Если последняя стадия не содержит шагов, то при переходе на нее кейс будет завершен. Незавершенные на предыдущей стадии активности и подпроцессы будут автоматически отменены.

Что произойдет с записями, если стадия, с которой они связаны, будет удалена из кейса


Стадии кейса связаны со стадиями из справочника, указанного при настройке кейса в поле [*По какой колонке строятся стадии кейса?*]. Удаление стадии из кейса означает, что стадия не будет отображаться на индикаторе стадий. При этом стадия не будет удалена из справочника. Например, из кейса в разделе [*Продажи*] была удалена стадия “Презентация”. При этом все продажи, находившиеся на этой стадии, останутся на ней, но без отображения стадии на индикаторе. Чтобы продолжить работу с продажей, переведите ее на другую стадию кейса. Таким образом, при изменении кейса вы не потеряете важные данные.

Что произойдет с деактивированным кейсом

Кейс, который был деактивирован, не будет работать для новых записей. Для тех записей, которые были созданы до деактивации, задачи и подпроцессы всех стадий будут выполняться.

Элемент кейса [Отправить email]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент [*Отправить email*]  предназначен для создания и отправки нового email-сообщения автоматически или вручную в ходе выполнения кейса. Содержание письма вы можете сформировать при настройке элемента или выбрать из преднастроенных шаблонов.

На заметку. Для отправки email-сообщения предварительно должна быть настроена [интеграция с почтовым сервером](#).

Чтобы заголовок задачи отображался на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[*Переводы* \]](#).

На заметку. Если исполнителем задачи является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

Настроить элемент [*Отправить email*]

Параметры email-сообщения задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Отправить email*]


В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*От кого*] — укажите учетную запись почты, интегрированной с Creatio, которая будет использоваться для отправки писем. Можно указать конкретное значение или определить отправителя динамически в ходе выполнения кейса. Если письмо будет отправляться автоматически, то поле становится обязательным для заполнения. Например, для отправки уведомлений с почтового ящика компании в меню значений параметра выберите пункт [*Значение справочника*], а затем в справочнике [*Настройки синхронизации с почтовым ящиком*] выберите из предустановленных учетных записей почты “support@ourcompany.net”. При ручной отправке поле не является обязательным для заполнения, ответственный сможет выбрать нужную учетную запись из списка доступных на странице редактирования email-сообщения.
2. [*Кому*] — укажите получателя письма. Это может быть email-адрес, контакт или контрагент. Вы можете определить адрес динамически при помощи меню значений параметра или ввести конкретное

значение. Если выбран контакт или контрагент, то адрес email будет автоматически считываться с детали [*Средства связи*]. При указании конкретного email-адреса заключите его в кавычки, например, “shevtsov@gmail.com”.

Чтобы настроить отправку уведомления по обращению, в меню значений параметра выберите пункт [*Контакт*], в нем выберите [*Параметр элемента*]. В окне выбора параметра выделите один из предыдущих шагов кейса, например, задачу “Диагностика и решение инцидента”, и выберите значение параметра [*Контакт*]. Обязательное поле.

При необходимости также можно указать дополнительные адреса получателей копии или скрытой копии данного email-сообщения. Для этого нажмите кнопку  в области [*Кому*] и выберите поля, которые необходимо добавить.

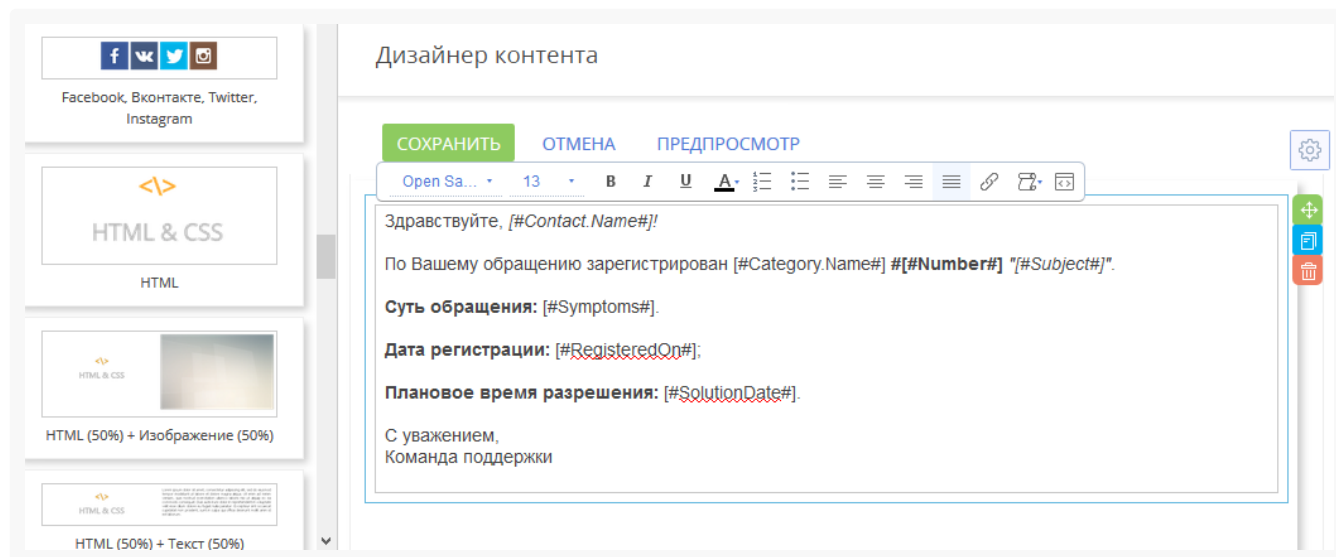
3. [*Какое сообщение отправить?*] — выберите способ формирования содержимого письма.

На заметку. Если у вас настроено автоматическое добавление подписи в исходящие письма, то она будет добавлена в тело письма только при отправке email вручную. При автоматической отправке подпись в email не добавляется, но вы можете вставить ее в шаблон письма.

- “Произвольное письмо” — тело письма формируется в дизайнера контента при настройке элемента. Также возможно создание новой страницы email-сообщения для редактирования и ручной отправки пользователем в ходе выполнения кейса.

Если вы выбрали “Произвольное письмо”, то в рабочей области необходимо ввести текст сообщения. Для этого используется [дизайнер контента](#), с помощью которого вы сможете настроить форматирование сообщения, добавить изображения, а также параметры кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Редактирование тела письма в дизайнера контента





- “Письмо по шаблону” — email-сообщение формируется по выбранному шаблону, предварительно настроенному в дизайнера контента. Выбор осуществляется из справочника [*Шаблоны email-сообщений*].

Если в шаблоне email-сообщения указан источник макросов, то также необходимо заполнить поле

[*Запись для создания макросов*], чтобы в шаблоне указывались значения макросов, соответствующие текущему экземпляру кейса. Например, для отправки уведомления по обращению укажите в поле [*Запись для создания макросов*] колонку “Id” основной записи.

На заметку. При выборе письма по шаблону изменение тела письма возможно только в случае отправки email-сообщения вручную.

4. [*Тема*] — укажите тему письма. Обязательное поле для отправки письма вручную. В случае отправки письма по шаблону поле заполняется автоматически.
5. [*Запись для формирования макросов*] — укажите запись, из которой будут передаваться в шаблон значения макросов. Поле отображается только в том случае, если в выбранном шаблоне email-сообщения указан источник макросов.
6. [*Как выполняется отправка?*] — выберите способ отправки сообщения.
 - “Отправить email вручную” — в ходе выполнения кейса будет создана и открыта новая страница email для отправки пользователем. Используйте этот способ, например, если необходимо дополнить или изменить тело письма до отправки. Если выбрано это значение, то необходимо заполнить поля:
 - [*Кто отправляет email?*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени которого будет отправлено письмо.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени руководителя которого будет отправлено письмо.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут отправить письмо.
 - [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак для автоматического открытия страницы email-сообщения в ходе выполнения кейса, например, если необходимо изменить текст письма. Если признак снят, то в ходе выполнения кейса будет создан черновик письма, который можно будет просмотреть в списке черновиков писем на вкладке [*Задачи по бизнес-процессам*] коммуникационной панели или из панели задач.
 - [*Подсказка пользователю*] — добавьте текстовую подсказку для пользователя, который выполняет эту задачу. Пользователь может просмотреть подсказку по кнопке  на странице email.
 - [*Связи email*] — по умолчанию система предложит связать письмо с объектом, по которому строится кейс. Вы можете связать email-сообщение с другими сущностями системы, например, для отображения на детали [*Email*] страницы контрагента. Для этого нажмите кнопку  и укажите объект, с которым необходимо связать письмо. Поля заполняются при помощи меню значений параметра.
 - “Отправить email автоматически” — в ходе выполнения кейса будет автоматически отправлено преднастроенное электронное письмо. Требуется указание адреса в поле [*От кого*]. Используйте этот способ, например, для отправки системных сообщений и уведомлений. Если выбрана автоматическая отправка email-сообщения, то необходимо заполнить поля:
 - [*Важность*] — выберите из списка важность сообщения. Применяется для пометки сообщений,

доставленных пользователю.

- [*Игнорировать ошибки отправки*] — установите признак для продолжения кейса даже в случае возникновения ошибок при отправке. Иначе при ошибке отправки бизнес-процесс завершится с ошибкой. Переход на финальную неуспешную стадию может быть осуществлен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.


На заметку. При отправке массовых рассылок с помощью элемента [*Отправить email*] Creatio игнорирует признак [*Не использовать Email*], установленный на детали [*Средства связи*] [страницы контакта](#).

7. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы письмо было отправлено сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы отправить email-сообщение после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
8. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если отправка email-сообщения не обязательна, и переход на другую стадию может быть выполнен без ее завершения, то выберите “Оptionальный шаг”.

Добавить элементы кейса

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Чтобы построить кейс в дизайнера, добавьте стадии и необходимые элементы в рабочую область и разместите их в требуемом порядке. Все элементы в рабочей области являются частью кейса.

Редактирование каждого элемента кейса производится на панели настройки этого элемента. Чтобы открыть панель настроек, выделите элемент на диаграмме кейса. Работать с панелью настроек можно в двух режимах: основном и расширенном. По умолчанию панель настроек открывается в основном режиме, в котором выполняются все пользовательские настройки элемента. По кнопке  панель настройки элемента отображается в расширенном режиме. Этот режим используется для настройки параметров элемента средствами разработки.


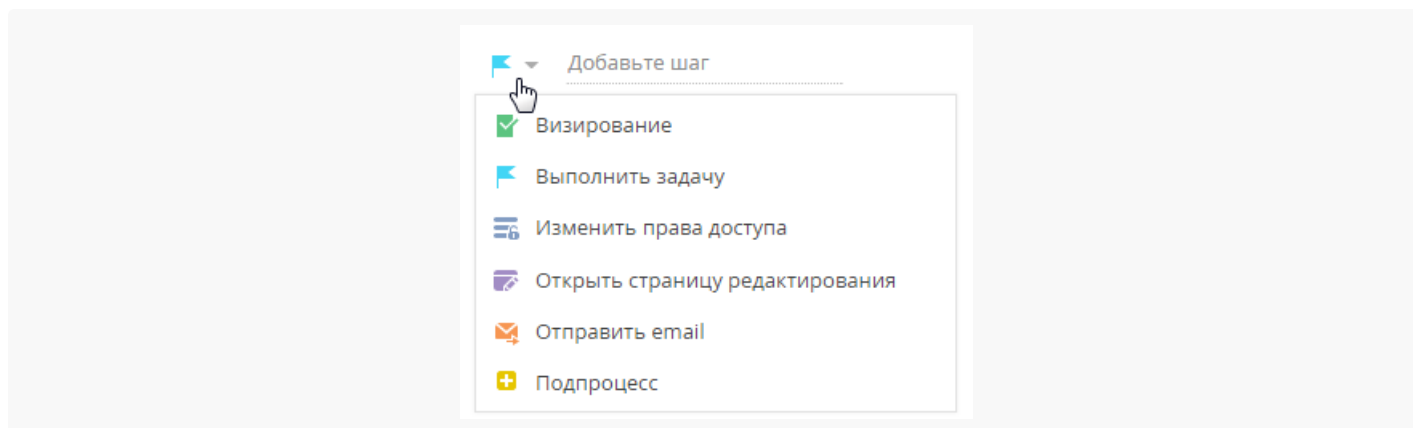
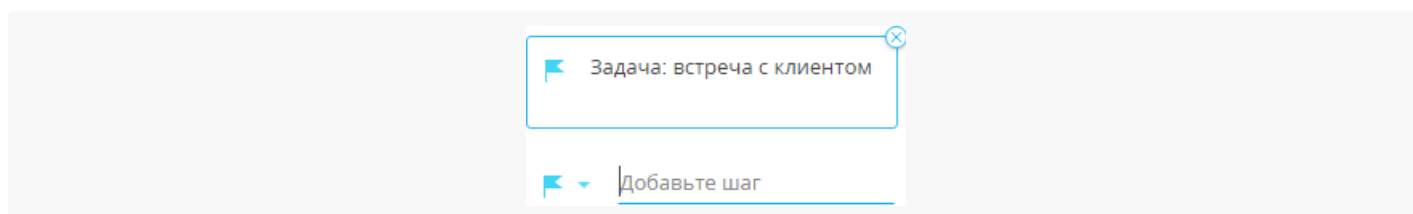
Чтобы добавить элемент, нажмите на значок  в рабочей области дизайнера кейсов на нужной стадии. В открывшемся меню выберите элемент, который необходимо добавить (Рис. 1).

Рис. 1 — Меню выбора элемента кейса



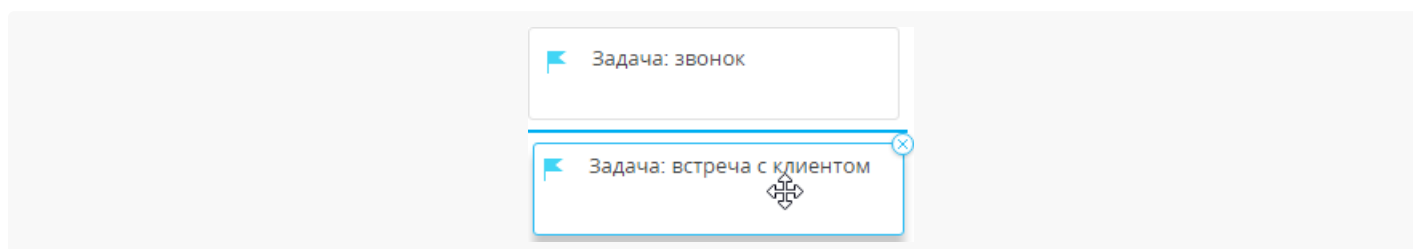
Введите название нового шага и нажмите Enter на клавиатуре. Элемент будет добавлен в рабочую область кейса. Автоматически откроется панель настроек для добавленного элемента. Курсор будет перемещен в поле добавления нового шага в рамках выбранной стадии кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Фокус на созданном элементе



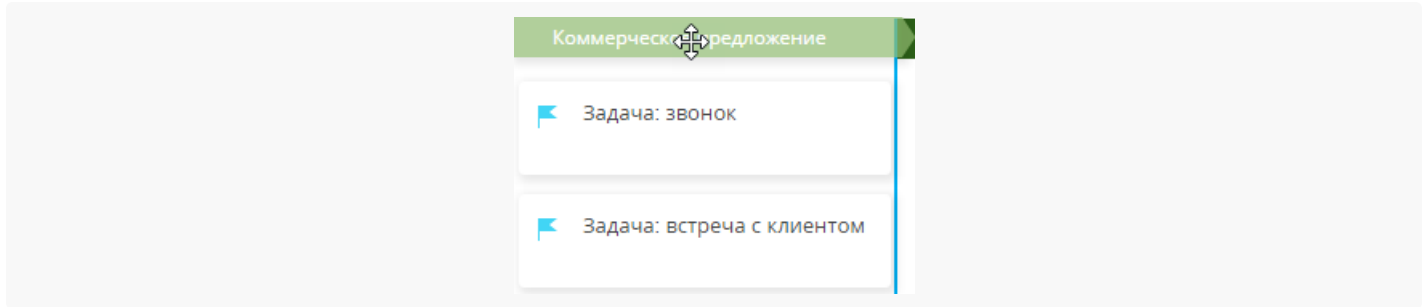
В ходе построения кейса вы можете перемещать элементы, выстраивая нужную последовательность шагов выполнения бизнес-задачи. Для этого зажмите левую кнопку мыши на нужном элементе и, не отпуская кнопку, переместите его на новую позицию (Рис. 3). Таким образом можно перемещать задачи и подпроцессы как в рамках одной стадии, так и между стадиями.

Рис. 3 — Перемещение элемента [Задача]




Вы также можете перемещать стадии, чтобы настроить последовательность выполнения кейса. При этом стадия перемещается вместе со всеми включенными в нее элементами (Рис. 4).

Рис. 4 — Перемещение стадии кейса



На заметку. Сгруппированные стадии будут перемещены совместно, если переместить основную стадию в группировке.


При необходимости вы всегда можете удалить ненужные элементы кейса. Для этого выделите элемент и нажмите  или Delete на клавиатуре.

На заметку. При удалении стадии из дизайнера кейсов также будут удалены все связанные с ней элементы.

Элемент кейса [Действие верификации]

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Элемент используется только в продукте Financial Services Creatio, lending edition.

Элемент дизайнера кейсов [*Действие верификации*]  используется для проверки заявки пользователем в ходе кейса. С его помощью можно создать проверку данных в кредитной заявке — набор необходимых действий верификации, которые должен провести ответственный сотрудник. Элемент позволяет реализовать процесс принятия решения по кредитной заявке.

На заметку. Подробное описание элемента бизнес-процесса [*Действие верификации*] читайте в статье [Элемент процесса \[Действие верификации \]](#).

Настроить элемент [Действие верификации]

Параметры выполнения действия верификации задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Действие верификации*]

Действие верификации

Верифицировать

Какое действие нужно выполнить?

Согласовать выдачу кредита

Заявка *

[#Основная запись.Кампания.Ответствен...

Выполнить на странице *

Преднастроенная страница верификации

Как провести верификацию?

Действие по согласованию заявки

Кто выполняет действие?

Группа сотрудников

Роль, в которую входит группа сотрудников *

[#Справочник.Объект администрировани...

Как отобразить на детали Верификация?

Добавить новую запись

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Какое действие нужно выполнить?*] — значение из справочника [*Действия верификации*]. Справочник содержит перечень действий, каждое из которых состоит из контрольных вопросов и вспомогательных материалов для выполнения действия верификации. Обязательное поле.
2. [*Заявка*] — заявка, для которой необходимо выполнить верификацию. Используйте окно определения значения параметра, чтобы указать, откуда элемент будет получать Id заявки. Вы можете задать значение параметра динамически или выбрать константное значение. По умолчанию будет указана заявка, для которой запущен бизнес-процесс. Обязательное поле.
3. [*Выполнить на странице*] — страница, на которой необходимо выполнить действие верификации. По умолчанию используется преднастроенная в Creatio [страница действия верификации](#). Обязательное поле.

4. [*Как провести верификацию?*] — выберите из преднастроенного списка способ проведения верификации, который соответствует действию верификации и цели бизнес-процесса. В зависимости от выбранного способа отобразятся дополнительные параметры. Обязательное поле.
- Выберите “**Действие по одному из участников**”, если необходимо провести верификацию по определенному участнику.
В отобразившемся поле [*Роль участника*] укажите роль участника, по которому проводится верификация. Обязательное поле.
В отобразившемся поле [*Анкета участника*] укажите анкету участника, по которому проводится верификация, при условии, что такая анкета уже существует. Необязательное поле.
 - Выберите “**Действия для нескольких участников**”, если необходимо верифицировать участников, входящих в определенную роль.
Укажите нужную роль в обязательном поле [*Роль участника*].
 - Выберите “**Действие по согласованию заявки**”, если необходимо согласовать саму кредитную заявку.
5. [*Кто выполняет действие?*] — укажите, кому необходимо выполнить действие верификации: определенной роли либо отдельному сотруднику. Например, группе верификаторов или кредитному менеджеру. Обязательное поле.
- Выберите “Группа сотрудников”, если верификацию может выполнить любой сотрудник, входящий в определенную роль. Выберите соответствующую роль в поле [*Роль, в которую входит группа сотрудников*].
 - Выберите “Ответственный сотрудник”, если верификацию может выполнить только определенный сотрудник. Укажите нужного сотрудника в поле [*Ответственный*].
6. [*Как отобразить на детали Верификация?*] — выберите способ отображения результата верификации на странице заявки.
- Выберите “Добавить новую запись”, чтобы на детали [*Верификация*] заявки создавалась новая запись для действия верификации.
 - Выберите “Редактировать существующую запись”, чтобы изменения вносились в существующую запись с уже выполненным действием верификации. Запись, которую необходимо изменить, указывается в дополнительном поле [*Идентификатор записи*].
7. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов.

Расширенные настройки элемента [Действие верификации]

В [расширенном режиме](#) настройки элемента [*Действие верификации*] помимо стандартных настроек отображается поле [*После сохранения верификации*], в котором вы можете указать код C# с использованием классов .NET Framework. Код будет выполнен после того, как бизнес-процесс создаст и сохранит действие верификации.

Выполнить кейс

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Работа по кейсу возможна в любых разделах, для которых настроены кейсы. В некоторых разделах, например, [*Продажи*], [*Лиды*], [*Обращения*], кейсы настроены по умолчанию. Подробнее: [Настроить кейсы раздела](#).

На заметку. Если вы хотите в разделе использовать функциональность кейсов, то рекомендуем отключить преднастроенный для этого раздела бизнес-процесс. Иначе кейс и бизнес-процесс будут выполняться одновременно.

Переход по стадиям кейса

Кейс, настроенный для раздела, запускается автоматически при создании новой записи, отвечающей условиям запуска. Также автоматически будут созданы активности и запущены подпроцессы, которые включены в стартовую стадию кейса.

По умолчанию выполнение элементов кейса происходит сразу при переходе на стадию. Если в настройках элемента в поле [*Когда выполнять шаг?*] указать “После выполнения предыдущего шага”, то его выполнение будет происходить только после завершения шага, указанного в поле [*Выполнить после шага*].

Продвигаться по кейсу к финальной стадии вы можете с помощью индикатора стадий, который размещен на панели действий. Все активности, которые создаются по кейсу, также отображаются на панели действий.

При необходимости вы можете настроить перевод кейса на определенную стадию в зависимости от результата выполнения задачи либо условий подпроцесса, являющихся шагами текущей стадии.

В процессе работы шаги кейса будут отображаться для ответственного контакта на панели действий. Выполняйте задачи и переходите по стадиям для достижения цели кейса. При этом для продвижения по кейсу не обязательно выполнять все шаги выбранной стадии, достаточно выполнить обязательные.

Если для текущего шага кейса настроена подсказка, то на панели действий отобразится кнопка


 **Playbook** (Рис. 1). По нажатию этой кнопки откроется окно со статьей базы знаний, которая предназначена для помощи сотрудникам в работе по кейсу. Подробнее о настройке подсказок: [Настроить инструкции для работы по кейсу \(Playbook\)](#).

Рис. 1 — Переход к подсказке

079 / Флагман / Продажа услуг

ЗАКРЫТЬ ДОБАВИТЬ ЗАКАЗ ДЕЙСТВИЯ

Что я могу для вас сделать? Creatio 7.18.1.2800

ПЕЧАТЬ ВИД

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

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

У вас еще нет задач. Нажмите флажок выше, чтобы добавить задачу.

Клиент* Флагман

Дней на текущей стадии: 73

BANT

Бюджет клиента 0,00

ЛПР

Тип потребности* Дополнительные услуги

Дата закрытия

Клиент Флагман

Тип

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

Источник

Тип Партнерская продажа

Дата создания 19.05.2021

Партнер

Описание

Команда + :

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

Изменение кейса

Если на странице записи меняется значение поля, по которому настроен запуск кейса, а для нового значения существует другой, более подходящий кейс, то на панели действий отобразится кнопка [*Изменить кейс*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Кнопка [*Изменить кейс*]

Квалификация Презентация Коммерческое предложение Контракция Завершена с победой

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

Playbook Изменить кейс

У вас еще нет задач. Нажмите флажок выше, чтобы добавить задачу.

Найден более подходящий кейс по условию запуска. Запустить...

Для запуска нового кейса:


1. Нажмите кнопку [*Изменить кейс*].
2. Выберите команду "Запустить".

3. В диалоговом окне подтвердите замену кейса кнопкой [*Продолжить*].

В результате на странице записи, по которой запускается кейс, будут отображаться стадии и активности по новому кейсу.

Элемент кейса [Подпроцесс]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент дизайнера кейсов [*Подпроцесс*]  используется для добавления процесса, созданного в нотации BPMN, в качестве подпроцесса для выполнения в ходе кейса. Параметры элемента [*Подпроцесс*] в дизайнера кейсов аналогичны параметрам такого же элемента в дизайнера процессов. Подпроцесс выполняется автоматически при переходе на стадию, в которой он размещен.

Настроить элемент кейса [Подпроцесс]

Процесс, который должен выполняться в качестве подпроцесса, выбирается на панели настройки элемента в поле [*Какой процесс запустить?*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Подпроцесс*]

Подпроцесс (Действие вызов) ⓘ ✕

Подпроцесс

Какой процесс запустить?

Дисквалификация лида

Параметры процесса

Id Идентификатор процесса квалификации
 [#Презентация.Контрагент#]

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

Изменить стадию после выполнения элемента

Если результат	Перейти на стадию
[#Подпроцесс.Id]	Возвращение



+ Добавить условие

При нажатии кнопки выбранный процесс откроется в новом окне [дизайнера процессов BPMN](#).

Заполните следующие поля:

1. [*Какой процесс запустить?*] — выберите созданный ранее процесс, который будет использован как подпроцесс, или добавьте новый в дизайнера. После добавления процесса откроется группа полей [*Параметры процесса*].
2. [*Параметры процесса*] — укажите параметры добавленного процесса. В этой группе полей отображаются все параметры, которые добавлены в связанный подпроцесс. Кроме того, при помощи параметров можно связать подпроцесс с колонкой основной записи, для которой процесс будет выполняться. Подробнее: [Параметры процесса](#).
3. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы процесс выполнялся сразу при переходе на стадию. Для того чтобы процесс выполнялся после завершения определенной активности или подпроцесса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
4. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если подпроцесс должен быть выполнен для перехода на следующую стадию. Если подпроцесс не обязателен и переход на другую стадию может быть выполнен без его завершения, то выберите “Опциональный шаг”.

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

5. [Какой процесс запускать?] — добавьте созданный ранее процесс, который будет использован как подпроцесс.
6. [Изменить стадию после выполнения элемента] — настройте перевод кейса на нужную стадию в зависимости от заданных условий подпроцесса. По кнопке  добавляются поля для настройки условий перевода кейса. В поле [Если результат] по кнопке  с помощью формулы постройте условие перехода на другую стадию, а в поле [Перейти на стадию] укажите стадию для перехода. Например, чтобы при выполнении подпроцесса визирования договора кейс переходил на выбранную стадию только если виза была установлена, настройте формулу такого вида: [#Получение визы по договору.Результат визирования#]==[#Справочник.Состояние визы.Положительная#].

Версионность кейсов

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

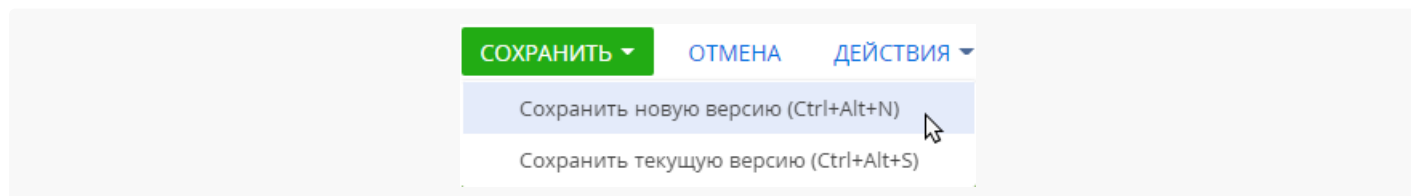
Использование версионности позволяет отслеживать всю историю изменений и исключить ошибки в запущенных экземплярах при редактировании схемы кейса.

Изменения, которые вы вносите с схему кейса, можно сохранить как отдельную версию. Все версии кейса сохраняются в Creatio и доступны для просмотра на странице свойств кейса. Версия кейса, которая запускается в разделе при настроенных условиях, считается актуальной. Обычно это последняя сохраненная версия кейса, но при необходимости вы можете назначить актуальной любую из сохраненных версий. Для кейсов одновременно может существовать только одна актуальная версия.

Сохранить новую версию кейса

При изменении кейса вы можете выбрать способ сохранения: текущую версию или новую (Рис. 1).

Рис. 1 — Выбор формата сохранения кейса



Если вы нажали [Сохранить] без дополнительных опций, то в Creatio выполняется проверка:

- есть ли запущенные экземпляры кейса;
- доступен ли для изменений пакет, в котором сохранена та версия кейса, в которую вносили изменения.

Если в системе **нет запущенных экземпляров** кейсов и **пакет кейса доступен**, то все изменения сохраняются в текущую версию кейса.

Если **есть запущенные экземпляры** кейса, то система предложит создать новую версию. При отказе

от создания новой версии кейса система выполнит сохранение в существующую версию, но это может привести к ошибкам в выполнении запущенных экземпляров кейса.

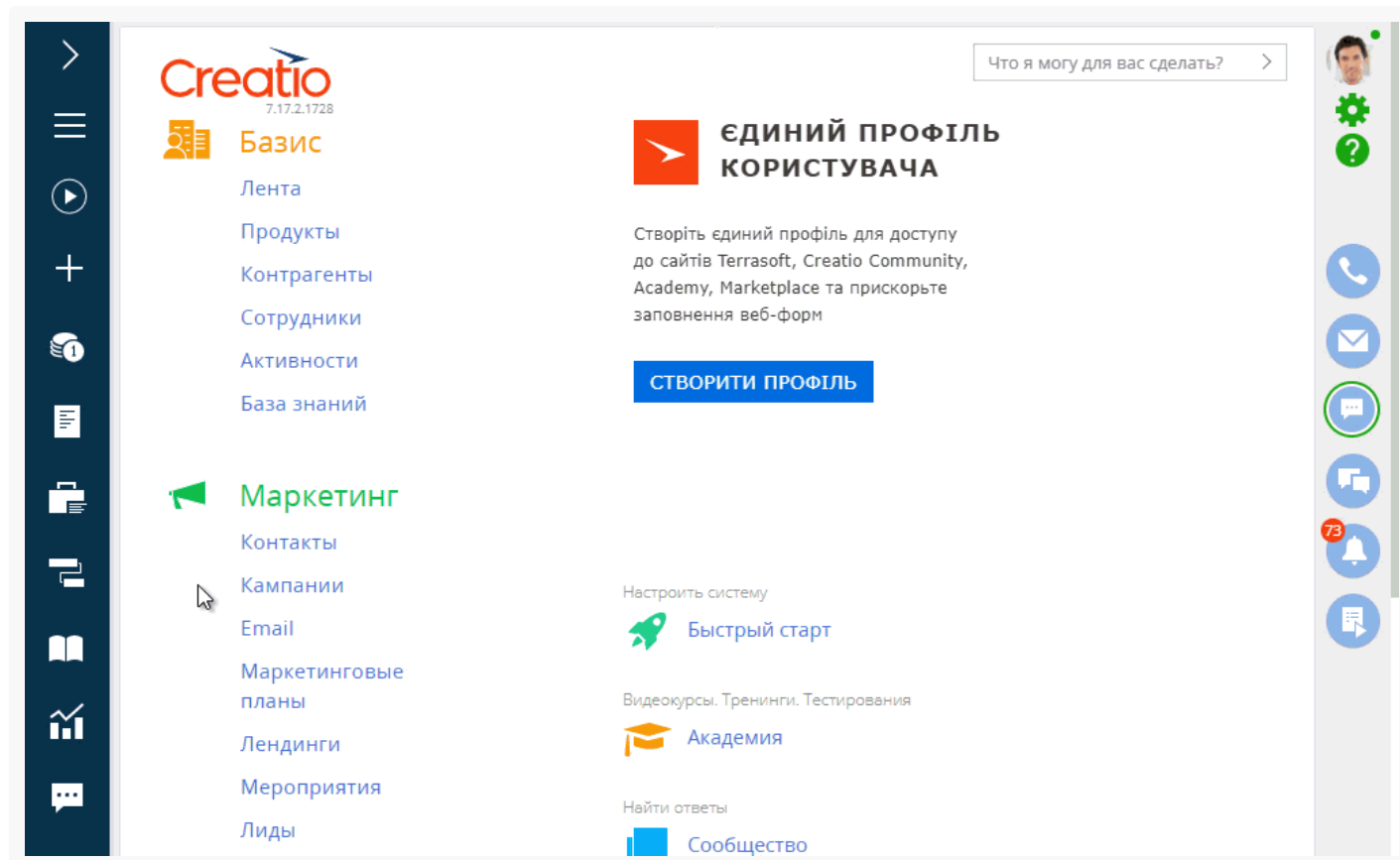
Если **пакет кейса недоступен** для изменений, то система предложит сохранить новую версию кейса. После подтверждения будет выполнено сохранение новой версии в пакет, указанный в системной настройке “Текущий пакет”.

На заметку. Если вы сохраните пакет, в котором сохранен кейс, в виде архива и перенесете его в другую среду, то наиболее актуальная версия кейса будет перенесена вместе с пакетом. Система всегда определяет финальную текущую версию кейса основываясь на том, какой пакет выше в иерархии.

Просмотреть версии кейса


Версии кейса можно просмотреть на странице свойств кейса на вкладке [*Версии кейса*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Просмотр списка версий кейса



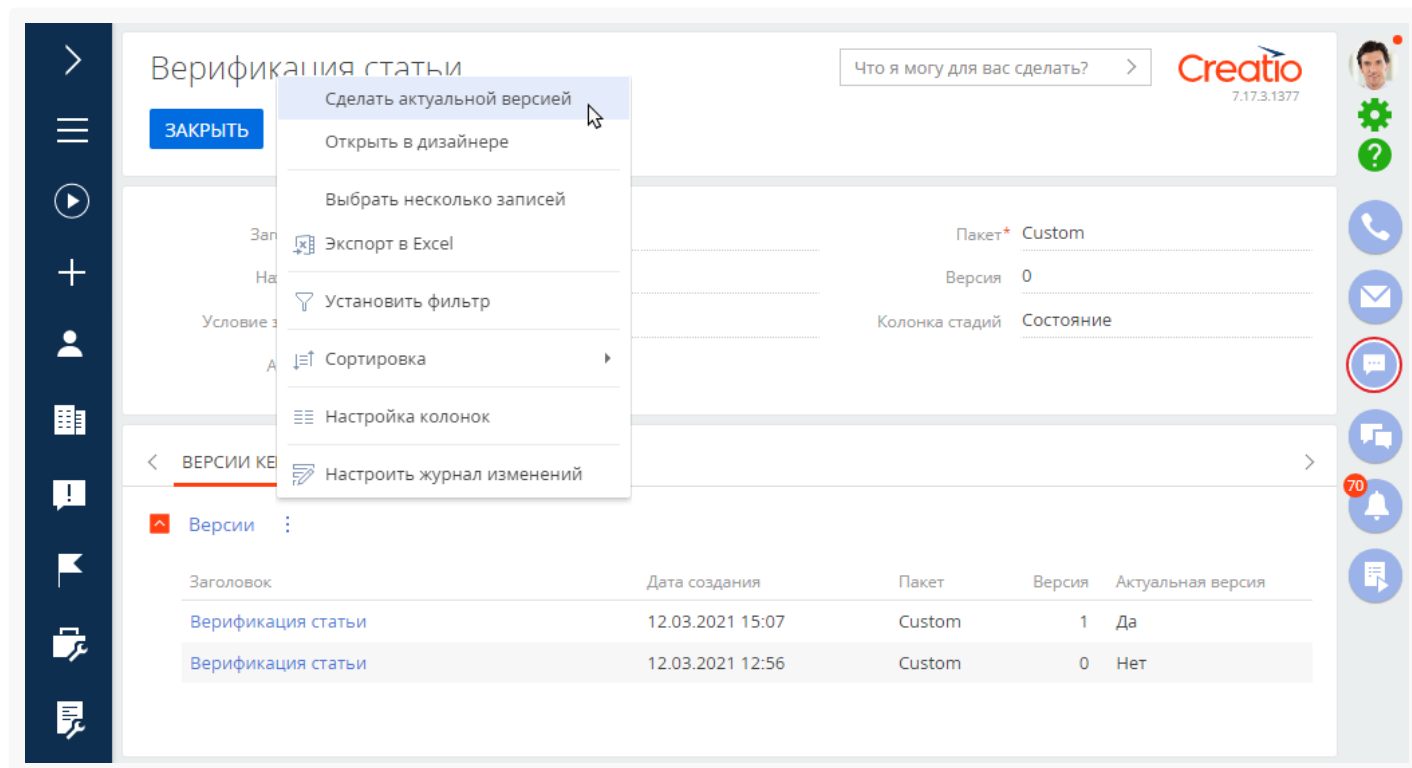
При клике на заголовок версии откроется схема данной версии в дизайнера кейсов.

Задать актуальную версию кейса

Изменить актуальную версию кейса можно на странице свойств кейса, на вкладке [*Версии кейса*]. Для этого выберите версию, которую хотите использовать и в меню кнопки  выберите "Сделать актуальной".

версией" (Рис. 3).

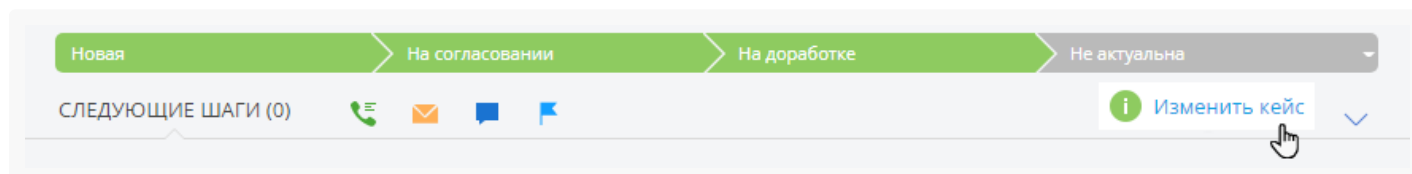
Рис. 3 — Изменение актуальной версии кейса



Запустить кейс в новой версии


При сохранении новой версии все новые экземпляры кейса будут запускаться в этой версии. Все ранее запущенные экземпляры продолжают работу в той версии, в которой были запущены. Их можно переключить на обновленную версию, нажав кнопку [*Изменить кейс*] на странице записи (Рис. 4). После подтверждения текущий экземпляр кейса будет отменен и запущен новый, в актуальной версии.

Рис. 4 — Переключение выполняющегося кейса на новую версию



Элемент кейса [Задача]

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Элемент дизайнера кейсов [*Задача*]  предназначен для создания задачи, которая будет выполняться пользователем в ходе выполнения кейса.

Настроить элемент кейса [Задача]

Параметры задачи задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [Задача]

Выполнить задачу

Позвонить клиенту

Что нужно сделать?

Позвонить клиенту

Кто выполняет задачу?

Пользователь

Контакт

[#Системная переменная.Контакт текущего]

☒ Показывать страницу автоматически
 ☐ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

Подсказка пользователю

[#Основная запись.Рабочий телефон#]

Категория задачи*

Звонок

Стартовать через

15 минут

Плановая длительность

5 минут

Напомнить за

5 минут

Приоритет*

Средний

☒ Отображать в расписании

Связи активности +

Лид

[#Основная запись.Id#]

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага	
Оptionальный шаг	
Изменить стадию после выполнения элемента	
Если результат	Перейти на стадию
Выполнен	Перевод в прод.
+ Добавить условие	

Большинство параметров элемента, например, [*Заголовок*], [*Ответственный*], соответствуют полям страницы активности. Если какой-либо параметр заполнен, то при создании задачи по кейсу будет автоматически заполнено соответствующее поле страницы активности. Если же параметр не заполнен, то это поле на странице активности останется пустым и может быть заполнено пользователем вручную.


В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Что нужно сделать?*] — укажите заголовок задачи. В заголовке формулируется суть задачи, которую должен выполнить пользователь. Обязательное поле. Чтобы заголовок задачи отображался на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).

На заметку. Если исполнителем задачи является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

2. [*Кто выполняет задачу*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, ответственного за выполнение задачи.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] руководителя пользователя, который будет ответственным за выполнение задачи.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут выполнить задачу.


Во всех случаях вы можете указать значение параметра динамически или выбрать константное значение в [окне определения значения параметра](#).
3. [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак, чтобы отобразить страницу выполнения действия автоматически сразу после того, как задача будет активирована кейсом.
4. [*Выполнять следующие элементы в фоновом режиме*] — установите признак, чтобы следующие элементы выполнялись в фоновом режиме.
5. [*Подсказка пользователю*] — добавьте информацию по задаче, которая отобразится по нажатию кнопки  на странице активности в ходе выполнения кейса.
6. [*Категория задачи*] — выберите категорию задачи из списка, например, “Выполнить” или “Встреча”. Обязательное поле.
7. [*Стартовать через*] — промежуток времени, по истечении которого должна начаться активность. Промежуток может быть указан в минутах, часах, днях, неделях и месяцах, и считается начиная с

момента создания активности по кейсу. Этот параметр используется при заполнении поля [*Начало*] страницы активности.


На заметку. Поле [*Начало*] страницы активности заполняется значением, которое указано в поле [*Стартовать через*], прибавленное к текущему времени пользователя. Например, если в поле [*Стартовать через*] введено значение “30 минут”, а задача по кейсу была создана в 12:00, то в поле [*Начало*] задачи указано время “12:30”.

8. [*Плановая длительность*] — длительность выполнения активности в минутах, часах, днях, неделях или месяцах. Этот параметр используется при заполнении поля [*Завершение*] страницы активности.

На заметку. Поле [*Завершение*] страницы активности заполняется значением из поля [*Начало*] с прибавленным значением поля [*Плановая длительность*].

9. [*Напомнить за*] — время до начала выполнения активности. При наступлении указанного времени, например, за 1 час до начала активности, системой будет автоматически создано уведомление для ответственного сотрудника.
10. [*Отображать в расписании*] — установите признак, чтобы задача отображалась в представлении [*Расписание*] раздела [*Активности*].
11. [*Связи активности*] — установите связь задачи с другими сущностями системы и колонкой основной записи, например, контрагентом и основным контактом контрагента. Задача будет отображена на детали [*Активности*] связанной записи. По умолчанию на панели настройки элемента отображаются связи с записью раздела, для которого применяется кейс. Например, задача кейса, используемого для раздела [*Лиды*], будет связана с соответствующим лидом. Чтобы связать задачу с другими сущностями системы, нажмите кнопку .
12. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы активность создавалась сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы активность создавалась после завершения определенной активности или подпроцесса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
13. [*Тип шага*] — выбор обязательности задачи. Выберите “Обязательный шаг”, если задача должна быть выполнена для перехода на следующую стадию. Если задача не обязательна и переход на другую стадию может быть выполнен без ее завершения, то выберите “Опциональный шаг”.

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

14. [*Изменить стадию после выполнения элемента*] — настройте перевод кейса на нужную стадию в зависимости от результатов выполнения задачи. По кнопке  добавляются поля для настройки условий перевода кейса. В поле [*Если результат*] выберите результат выполнения элемента [*Задача*], например, “Выполнена”, при котором кейс должен перейти на другую стадию. А в поле [*Перейти на стадию*] укажите стадию для перехода.

Настроить кейс с визированием

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

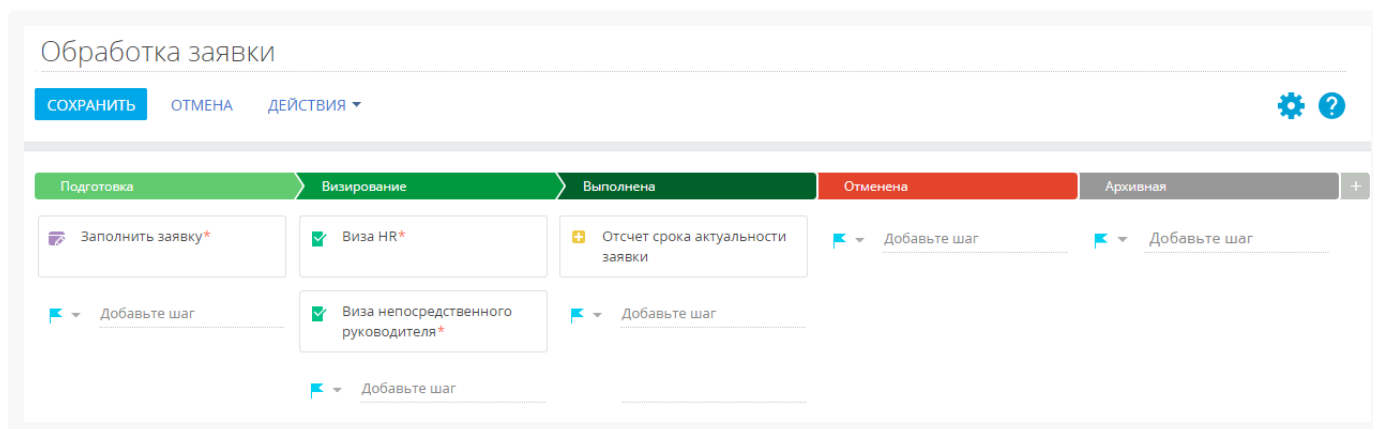
Настроим кейс, по которому будут обрабатываться заявки на отпуск, созданные в разделе [*Документы*].

1. Каждая запись с типом “Заявка” будет отправляться на визирование автоматически, сразу после внесения требуемой информации и сохранения записи.
 2. На первом шаге заявку визирует представитель отдела кадров.
 3. После отдела кадров заявку согласовывает руководитель подразделения, в котором работает заполнивший заявку сотрудник (заявитель).
 4. Ответственным за согласование заявки отправляется email-уведомление о том, что появилась новая запись для согласования, а заявителю — уведомление о результате визирования.
 5. Если виза была отклонена отделом кадров, то кейс переходит на стадию [*Подготовка*] для доработки заявки. Если виза была отклонена непосредственным руководителем, то кейс переходит на стадию [*Отменена*].
 6. В случае утверждения визы кейс перейдет на стадию [*Выполнена*].
 7. При переходе кейса на стадию [*Выполнена*] начинается отсчет срока актуальности заявки, по истечении которого заявка переходит в состояние “Архивная”.
- Настроим кейс, приведенный на схеме (Рис. 1).

Важно. Приведенный пример является пользовательским. Не все используемые в нем поля и значения представлены в базовой конфигурации Creatio. Нужные поля можно настроить в [мастере раздела](#).

Приступить к настройке кейса необходимо только после того, как в мастере раздела будет включена функциональность визирования. [Подробнее>>>](#)

Рис. 1 — Кейс “Обработка заявки на отпуск”

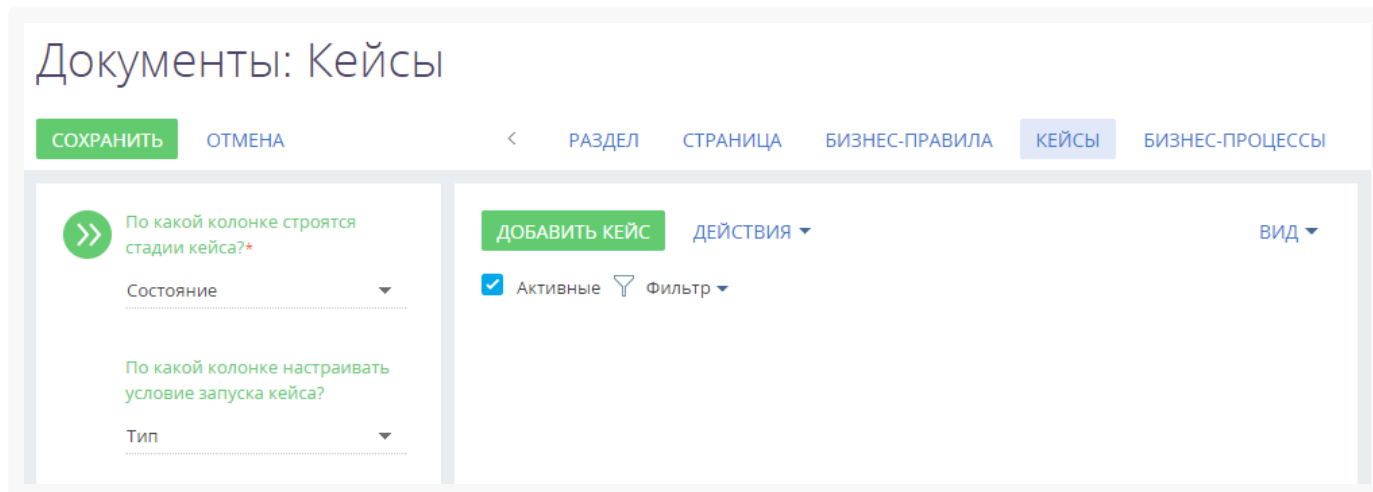


Для настройки кейса “Обработка заявки на отпуск”:

1. В разделе [*Документы*] нажмите кнопку [*Вид*] —> [*Настроить кейсы раздела*]. Откроется дизайнер кейсов раздела (Рис. 2).
2. В левой части страницы в поле [*По какой колонке строятся стадии кейса?*] выберите из списка “Состояние”. Так стадии кейса будут определяться по значению поля [*Состояние*] заявки.

3. В поле [По какой колонке настраивать условие запуска кейса?] укажите “Тип”, чтобы настроить запуск кейса только для документов с типом “Заявка”.

Рис. 2 — Страница кейсов раздела [Документы]





4. По кнопке [Добавить кейс] перейдите в дизайнер кейсов. Здесь потребуется:

- задать основные параметры кейса;
- настроить последовательность перехода кейса по стадиям;
- настроить действия, которые выполняются на каждой стадии.

Настроить основные параметры кейса

Зададим основные параметры кейса на панели его настроек (Рис. 3):

1. Откройте панель настроек кейса по кнопке .
2. В области [Кейс] ведите название — “Обработка заявки”.
3. Поле [Описание] предназначено для дополнительной информации о кейсе, например, здесь можно описать назначение кейса.
4. В поле [Условие запуска кейса] нажмите  и выберите тип документа “Заявка”. Кейс будет запускаться после заполнения и сохранения записи с указанным типом в разделе [Документы].

Важно. Приведенный пример является пользовательским. Не все используемые в нем поля и значения представлены в базовой конфигурации Creatio. Например, тип документа “Заявка” можно добавить в справочнике [Типы документов]. Подробно работа со справочниками описана в статье [“Управление значениями справочника”](#).

5. Поля [Раздел], [Колонка стадии], [Имя], [Пакет], а также признаки [Активен] и [Актуальная версия] будут заполнены автоматически.

Рис. 3 — Панель настроек кейса

Кейс

Обработка заявки

Раздел*
Документ

Колонка стадии*
Состояние

Описание
По кейсу выполняется обработка заявок на отпуск, созданных в разделе [Документы]

Имя*
UsrCase1

Условие запуска кейса: *
Тип = Заявка

Другие свойства

Пакет*
Custom

☒ Активен

☒ Актуальная версия

Настроить последовательность стадий кейса

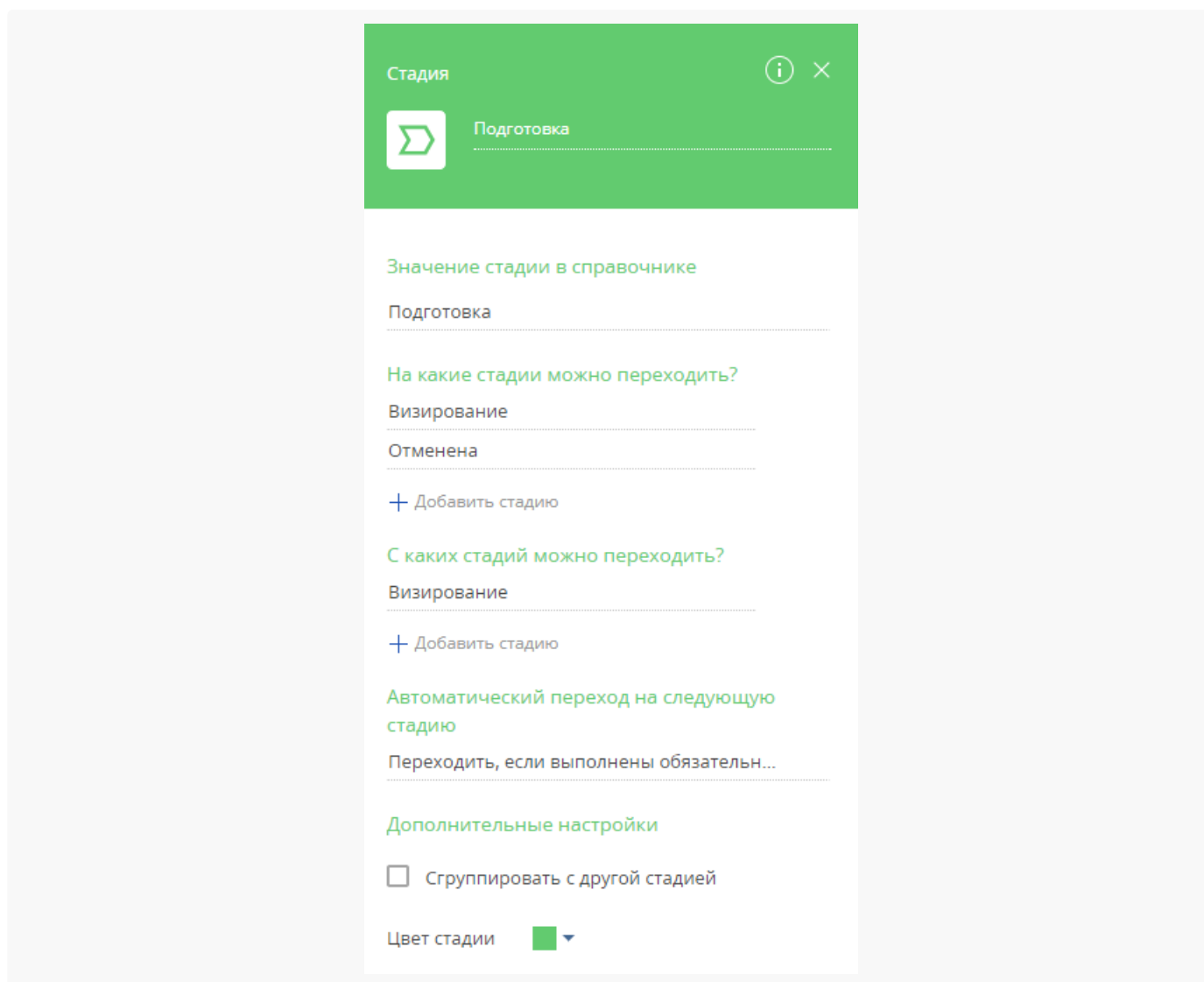
На панели стадий настройте ход выполнения кейса. В нашем примере кейс будет проходить 5 стадий, которые соответствуют значениям поля [*Состояние*] раздела [*Документы*]. По кнопке добавьте 5 новых стадий — “Подготовка”, “Визирование”, “Выполнена”, “Отменена”, “Архивная”. Далее потребуется настроить свойства каждой стадии и действия, которые будут выполняться. Рассмотрим настройку на примере первой стадии кейса:

1. Кликните по первой стадии — справа отобразится панель настроек (Рис. 4).
2. В верхней части панели укажите название стадии, например, “Подготовка”.
3. В поле [*Значение стадии в справочнике*] по кнопке ▼ выберите из справочника значение “Подготовка”. Значения в справочник [*Значение стадии в справочнике*] добавляются непосредственно в дизайнера кейсов при введении названия новой стадии. Обязательно сохраняйте кейс каждый раз, как добавляете новое значение справочника таким способом.
4. В области [*На какие стадии можно переходить?*] автоматически отобразятся названия всех стадий кейса. Оставьте доступными для перехода стадию [*Визирование*], на которую кейс должен переходить при сохранении записи с типом “Заявка”, а также стадию “Отменена” — на случай, если заявку будет необходимо отменить.
5. В области [*С каких стадий можно переходить?*] по умолчанию отображаются названия всех стадий

кейса. Удалите из списка все стадии, кроме стадии [*Визирование*]. Если на стадии [*Визирование*] виза будет отклонена, то кейс вернется на стадию [*Подготовка*].

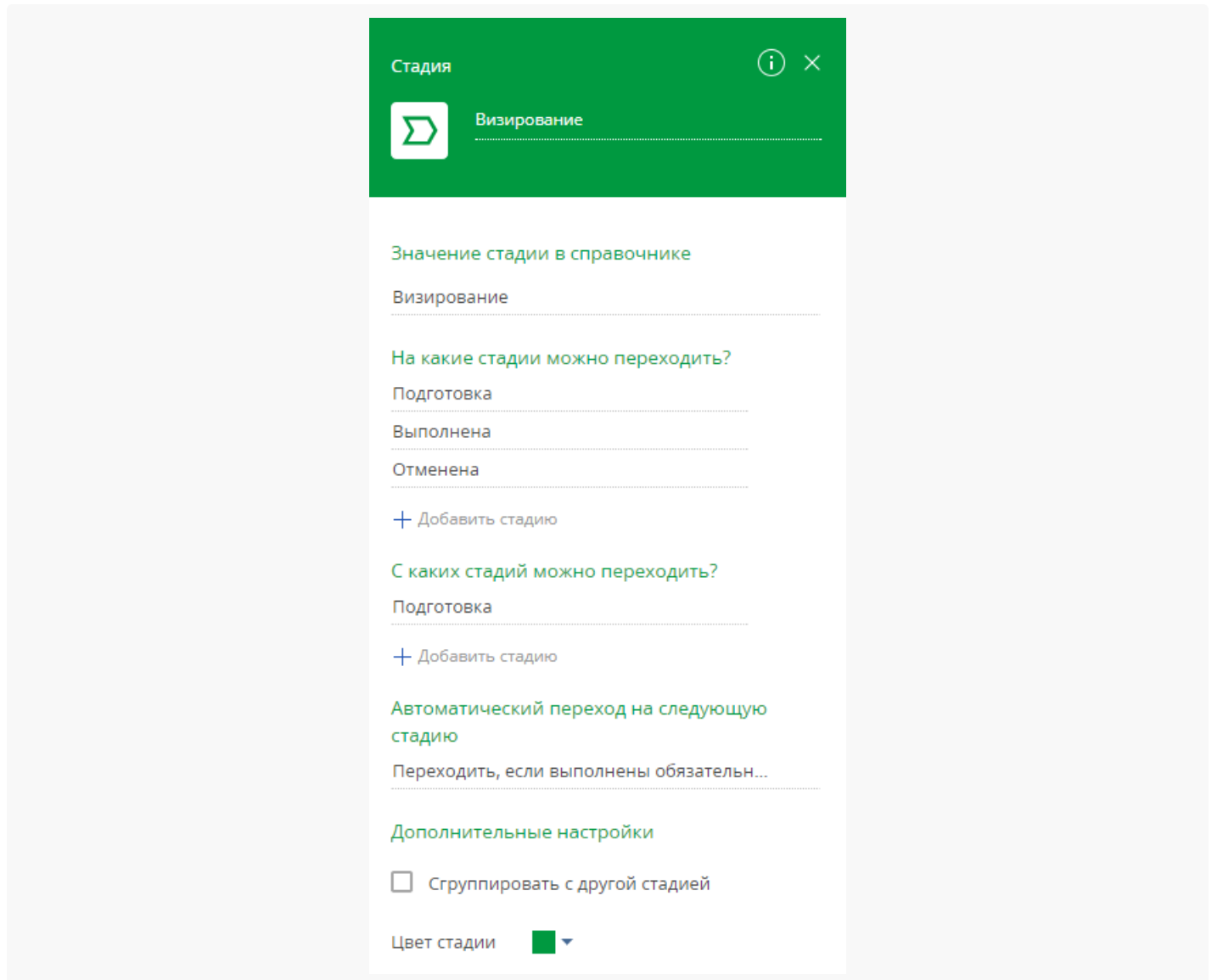
6. В области [*Автоматический переход на следующую стадию*] выберите вариант перехода “Если выполнены обязательные шаги стадии”.
7. В области [*Дополнительные настройки*] выберите цвет, в который будет окрашен индикатор данной стадии на странице записи.
8. Признак [*Сгруппировать с другой стадией*] позволяет объединить в одном шаге кейса стадии, которые являются взаимоисключающими. Сгруппированные стадии отображаются для пользователя как одна стадия. По клику на сгруппированную стадию открывается меню, в котором отображаются все стадии группы. В нашем примере установить этот признак нужно только для стадии [*Отменена*], чтобы сгруппировать ее со стадией [*Выполнена*].

Рис. 4 — Свойства стадии [*Подготовка*]



Настройте остальные свойства стадии аналогичным образом: “Визирование”, (Рис. 5), “Выполнена” (Рис. 6), “Отменена” (Рис. 7) и “Архивная” (Рис. 8).

Рис. 5 — Свойства стадии [*Визирование*]

Рис. 6 — Свойства стадии [*Выполнена*]

Стадия

Выполнена

Значение стадии в справочнике

Выполнена

На какие стадии можно переходить?

Архивная

+ Добавить стадию

С каких стадий можно переходить?

Визирование

+ Добавить стадию

Автоматический переход на следующую стадию

Переходить, если выполнены обязательн...

Дополнительные настройки

☐ Сгруппировать с другой стадией

Цвет стадии

На заметку. Стадии “Выполнена” и “Отменена” являются взаимоисключающими, поэтому они сгруппированы на одном шаге кейса. Группировка настроена в свойствах стадии “Отменена”. Поэтому на панели настроек свойств стадии “Выполнена” рядом с признаком [*Сгруппировать с другой стадией*] отображается значок . При наведении на него курсора мыши отображается подсказка, что стадия уже входит в группу.

Рис. 7 — Свойства стадии [*Отменена*]

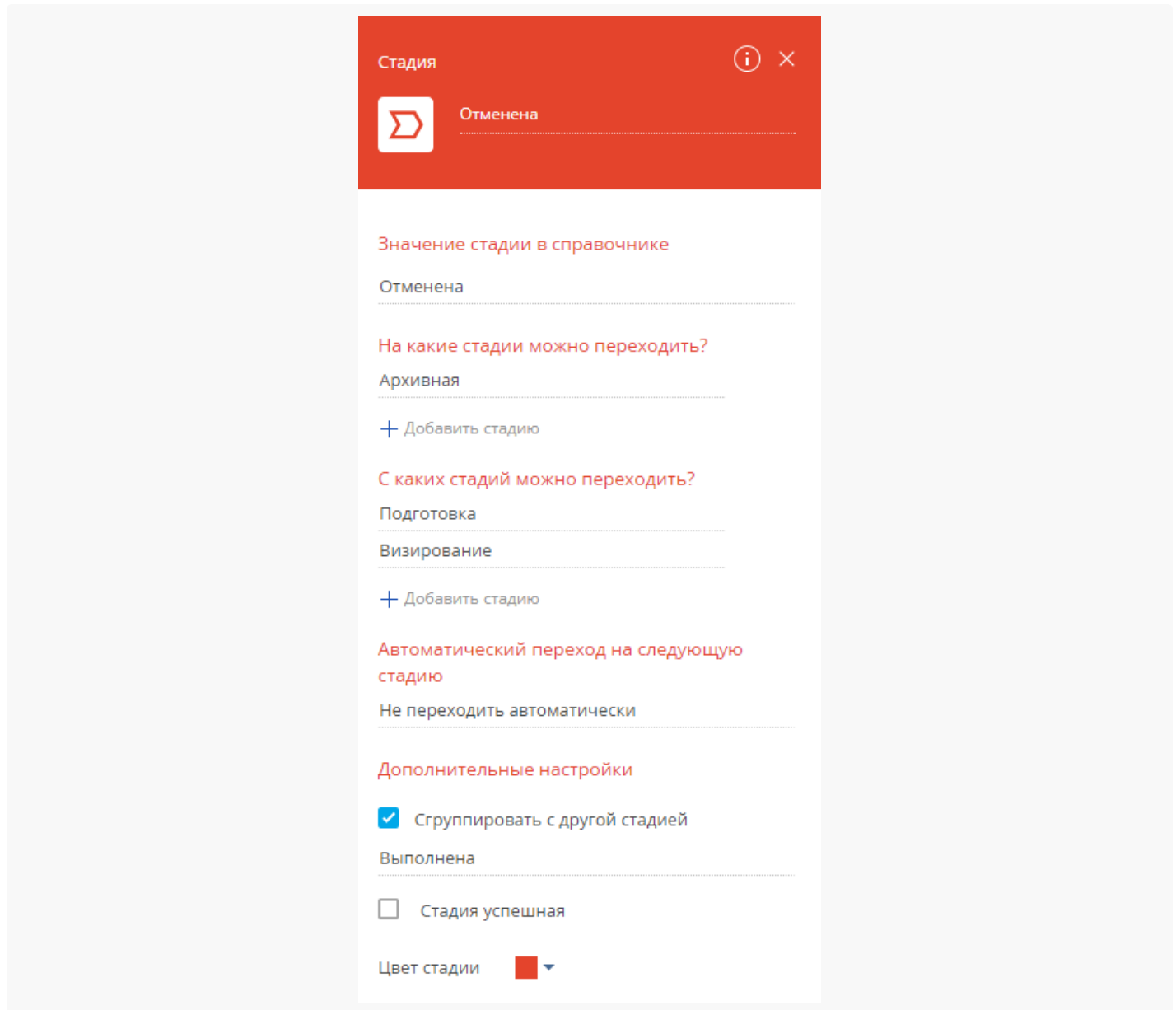
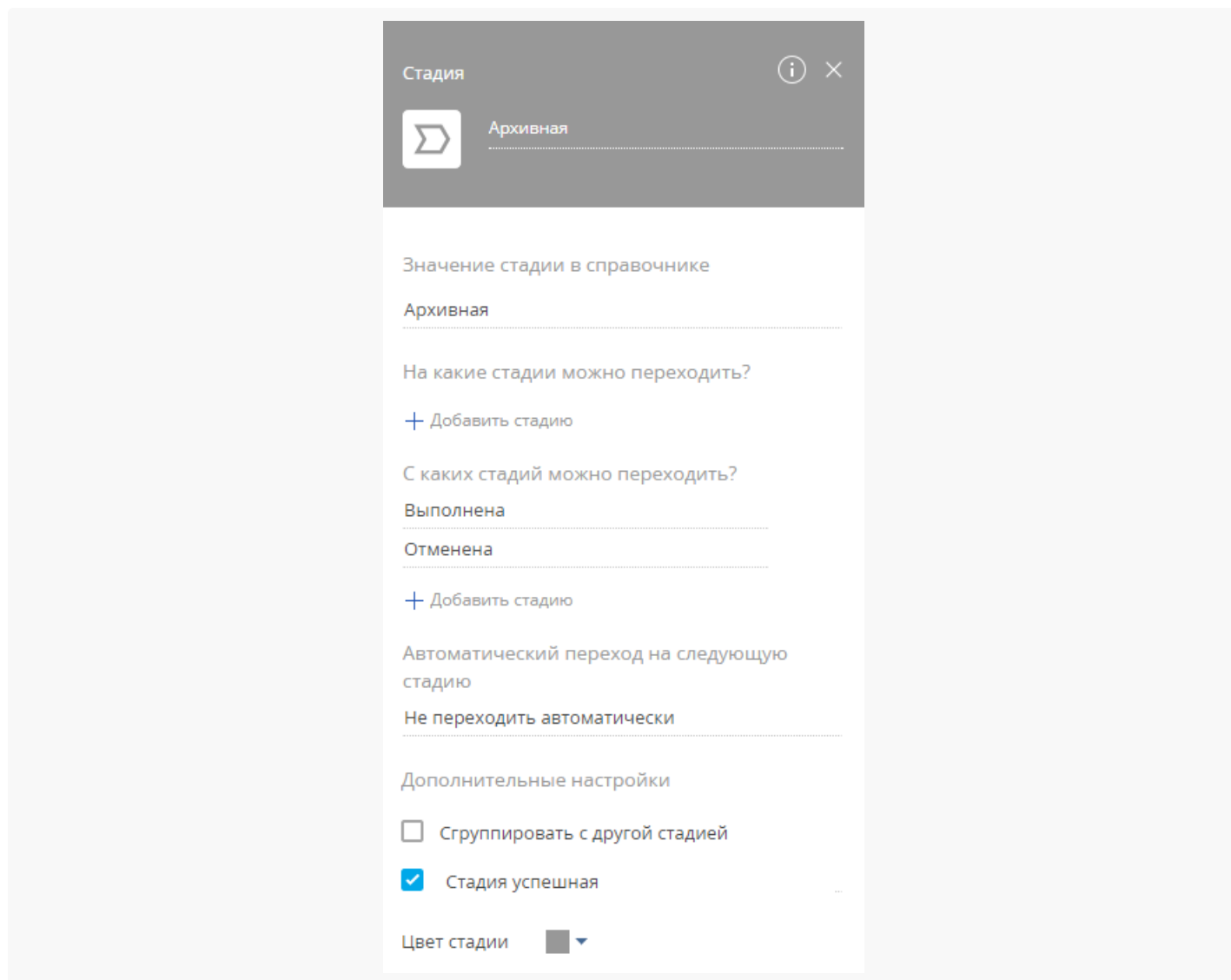





Рис. 8 — Свойства стадии [Архивная]



Настроить шаги для каждой стадии кейса

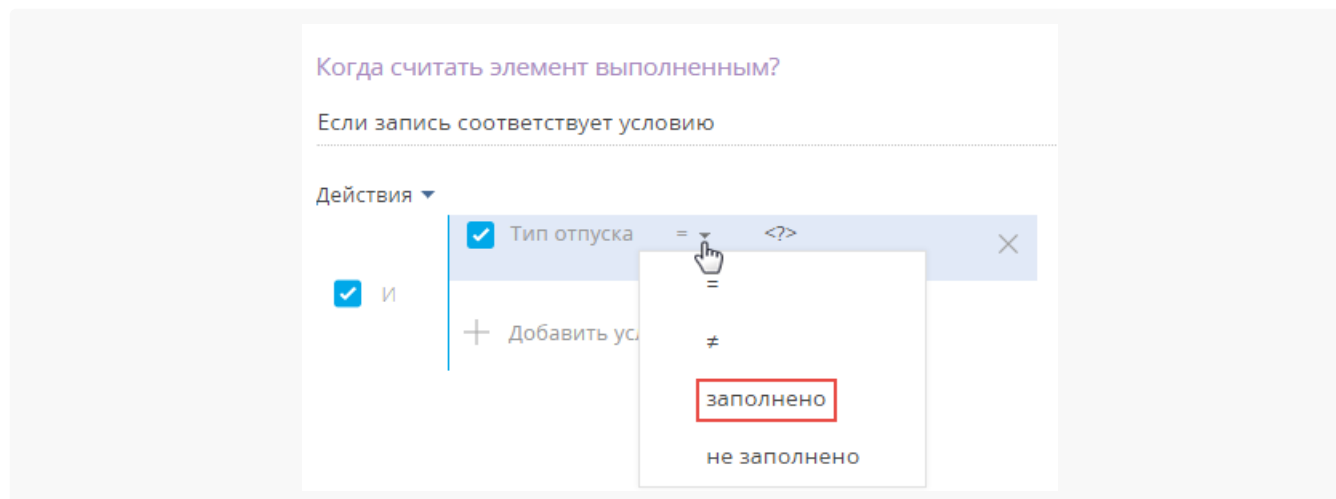
Настроим действия, которые будут выполняться на стадии [*Подготовка*]. Чтобы выполнить настройку:

1. Нажмите на значок  в рабочей области дизайнера кейсов на стадии [*Подготовка*]. В открывшемся меню выберите элемент [*Открыть страницу редактирования*]. Так мы настроим, чтобы в ходе выполнения кейса открывалась страница записи раздела [*Документы*].
2. Введите название — “Заполнить заявку” и нажмите Enter на клавиатуре. При выделении добавленного элемента мышью справа отобразится панель его настроек.
3. В поле [*Какую страницу открыть?*] по кнопке  выберите из списка “Документ”.
4. В поле [*Режим редактирования*] выберите вариант “Редактировать существующую запись”. Ниже отобразится поле [*Идентификатор записи*].
5. В поле [*Идентификатор записи*] по кнопке  выберите пункт “Колонка основной записи”. В открывшемся окне — колонку [*ID*]. Так вы настроите, какая именно запись будет открываться для редактирования.
6. В поле [*Кто заполняет страницу?*] по умолчанию указано значение “Контакт текущего пользователя”.

При необходимости значение в поле можно изменить по кнопке ⚡.

7. В поле [*Рекомендации по заполнению страницы*] перечислите действия, которые необходимо выполнить при заполнении заявки, например: “Этот текст отобразится на странице записи при выполнении шага”.
8. В поле [*Подсказка пользователю*] можно добавить все, что будет полезным при заполнении заявки. Например, здесь можно указать доступное количество дней отпуска или добавить напоминание о необходимости согласовать отпуск с руководителем департамента до создания заявки.
9. [*Когда считать элемент выполненным?*] — выберите вариант “Если запись соответствует условию”, Если необходимо, чтобы шаг считался выполненным после наступления требуемых условий (например, после заполнения определенных полей и т. д.).
10. В области [*Действия*] настройте условия фильтрации, чтобы элемент считался выполненным, только если на странице редактируемой записи заполнены поля [*Тип отпуска*] и [*Количество дней отпуска*] (Рис. 9). Для этого:
 - а. По кнопке [*Добавить условие*] выберите колонку [*Тип отпуска*] и установите условие, что колонка должна быть заполнена.
 - б. Добавьте еще одно условие, выберите колонку [*Количество дней отпуска*] и также установите условие, что колонка должна быть заполнена.

Рис. 9 — Пример настройки условий фильтрации



11. В поле [*Когда выполнять шаг?*] автоматически отобразится вариант “Сразу после перехода на стадию”. Так сразу при переходе кейса на стадию [*Подготовка*] в системе будет создана задача по заполнению заявки. Задача отобразится на странице заявки, обработка которой ведется по кейсу.
12. В поле [*Тип шага*] установите “Обязательный шаг”.

В результате настройки шага будут выглядеть как на Рис. 10.

Рис. 10 — Свойства элемента “Заполнить заявку”

Открыть страницу редактирования

Заполнить заявку

Какую страницу открыть?

Документ

Режим редактирования*

Редактировать существующую запись

Идентификатор записи*

[#Основная запись.Id#]

Кто заполняет страницу?

[#Системная переменная.Контакт текущего пользователя#]

Рекомендации по заполнению страницы*

Заполнить заявку (указать тип отпуска, количество дней)

Подсказка пользователю

Когда считать элемент выполненным?

Если запись соответствует условию

Действия ▾

✓

Тип отпуска

заполнено

✓

и

✓

Количество дней отпуска

заполнено

+

Добавить условие

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Обязательный шаг


Настроить последовательность выполнения шагов

Настроим последовательность действий на стадии “Визирование”.


1. В рабочей области дизайнера кейсов на стадии “Визирование” добавьте элемент [*Визирование*]. Введите название — “Виза HR” и нажмите Enter на клавиатуре. Справа отобразится панель настроек элемента.
2. В поле [*Когда выполнять шаг?*] автоматически отобразится значение “Сразу при переходе на стадию”.
3. В поле [*Тип шага*] установите “Обязательный шаг”.
4. В поле [*Цель визирования*] автоматически отобразится “Требуется утверждение”. При необходимости цель визирования можно отредактировать.
5. В поле [*Объект визирования*] отобразится объект системы, для которого настраивается кейс. В нашем примере это “Документ”.

На заметку. Если поле не заполнено и объекта “Документ” нет в списке для выбора, то по данному объекту не включено визирование в мастере разделов. Подробнее о последовательности настройки визирования читайте в статье [“Настроить визирование в разделе”](#).

6. В поле [*Идентификатор записи*] автоматически подтянется значение колонки [*ID*] записи, по которой запущен кейс.
7. В поле [*Кому отправить на визирование?*] укажите “Роли” — отобразится поле [*Роль*].
8. В поле [*Роль*] из справочника [*Роли (представление)*] выберите “HR”. Так любой из сотрудников, входящих в эту роль, сможет завизировать заявку.
9. В области [*Отправить e-mail уведомление*] настройте уведомление визирующих о необходимости установки визы, а ответственного за заявку — о факте визирования.
 - a. Установите признак [*О необходимости выполнить визирование*].
 - b. В появившемся поле по кнопке ⚡ выберите шаблон уведомления о необходимости визирования документа из справочника [*Шаблоны email-сообщений*].
 - c. Отметьте уведомление [*О результате выполнения визирования*].
 - d. В поле [*Получатель уведомления*] по кнопке ⚡ выберите пункт “Колонка основной записи”. В открывшемся окне выбора колонки кликните [+] и выберите колонку “Ответственный” - отобразится поле [*Колонка*]. Выберите в этом поле колонку [*Email*], чтобы уведомление о результате визирования отправлялось на электронный адрес ответственному за заполнение заявки. После выполненных настроек значение в поле [*Получатель уведомления*] должно выглядеть так “[#Основная запись.Ответственный.Email#]”.
 - e. По кнопке ⚡ выберите шаблон уведомления о результате визирования из справочника [*Шаблоны email-сообщений*].

Важно. Для отправки писем должна быть заполнена системная настройка [*Почтовый ящик для отправки письма информации о визе*]. Перейти к настройке можно из информационного сообщения в области [*Отправить e-mail уведомление*] по кнопке .

На заметку. Шаблоны уведомлений необходимо предварительно создать в дизайнера

контента по объекту “Визы в разделе Документы”. Объекты визирования создаются автоматически, когда вы активируете опцию [*Доступно визирование в разделе*]. Например, если вы активируете [*Доступно визирование в разделе*] в разделе [*Документы*], будет создан новый объект “Визы в разделе Документы”. Перейти к его созданию можно по кнопке  в правой части поля [*Шаблон сообщения*]. Подробно создание шаблона email-сообщения описано в отдельной “[Создать шаблон письма](#)”.

10. Установите признак [*Игнорировать ошибки при отправке*], чтобы кейс продолжал выполняться даже в случае возникновения ошибок при отправке уведомлений.
11. В области [*Изменить стадию после выполнения визирования*] настройте условие выполнения кейса для случая, если виза была отклонена и необходимо доработать заявку. Для этого в поле [*Если результат*] выберите “Отрицательная”, а в поле [*Перейти на стадию*] — “Подготовка”.

На заметку. Если виза утверждена, то кейс автоматически перейдет на следующий шаг стадии [*Визирование*] — “Виза непосредственного руководителя”.

В результате настройки шага будут выглядеть как на Рис. 11.

Рис. 11 — Свойства элемента “Виза HR”

Визирование

Виза HR

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Обязательный шаг

Цель визирования

Требуется утверждение заявки на отпуск

Объект визирования

Документ

Идентификатор записи*

[#Основная запись.Id#]

Кому отправить на визирование?

Роли

Роль

[#Справочник.Роли (представление).HR#]

☐

Можно делегировать визирование

Отправить e-mail уведомление

☒ О необходимости выполнить визирование

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения....]

☒

О результате выполнения визирования

Получатель уведомления

[#Заполнить заявку.Ответственный#]

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения....]

☒

Игнорировать ошибки при отправке

Изменить стадию после выполнения визирования

Если результат

Перейти на стадию

Отрицательная


Подготовка

12. На этой же стадии добавьте еще один элемент [*Визирование*]. Введите название — “Виза непосредственного руководителя”. Свойства этого элемента будут отличаться от свойств элемента

“Виза HR” только настройками в поле [*Когда выполнять шаг?*] и областях [*Кому отправить на визирование*] и [*Изменить стадию после выполнения визирования*].

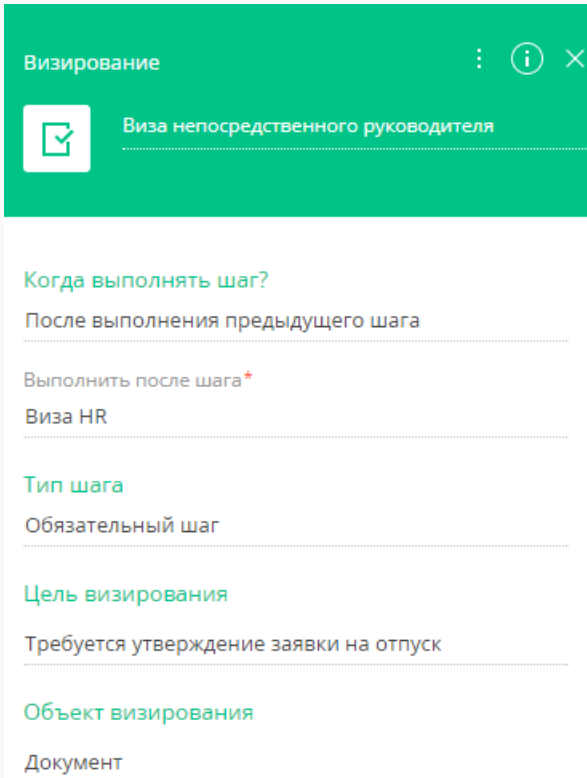
- a. В поле [*Когда выполнять шаг*]? выберите вариант “После выполнения предыдущего шага”.
- b. В поле [*Выполнить после шага*] выберите “Виза HR”.
- c. В области [*Кому отправить на визирование?*] выберите из списка “Руководителю сотрудника”.
- d. В поле [*Идентификатор записи*] по кнопке ⚡ выберите пункт “Колонка основной записи” и в открывшемся окне — колонку [*ID*]. В открывшемся окне выберите нужную колонку из объекта системы, который был указан как источник макросов. Так вы настроите, чтобы заявка отправлялась на визирование руководителю заявителя.


Важно. В приведенном примере используются не все поля и значения, которые представлены в базовой конфигурации Creatio. Нужные поля можно настроить в [мастере раздела](#).

- e. В области [*Изменить стадию после выполнения визирования*] настройте условия перехода кейса по стадиям.
 - a. В поле [*Если результат*] укажите “Отрицательная”, а в поле [*Перейти на стадию*] — “Отменена”. Так при отклонении визы кейс перейдет на стадию “Отменена”.
 - b. Кликните  и добавьте другое условие: В поле [*Если результат*] укажите “Отрицательная”, а в поле [*Перейти на стадию*] — “Отменена”. Так при утверждении визы кейс перейдет на стадию “Выполнена”.

Настройки остальных свойств элемента “Виза непосредственного руководителя” совпадают с настройками свойств элемента “Виза HR”. В результате настройки шага будут выглядеть как на Рис. 12.

Рис. 12 — Свойства элемента “Виза непосредственного руководителя”



Визирование	
	Виза непосредственного руководителя
Когда выполнять шаг?	После выполнения предыдущего шага
Выполнить после шага*	Виза HR
Тип шага	Обязательный шаг
Цель визирования	Требуется утверждение заявки на отпуск
Объект визирования	Документ

Идентификатор записи *

[#Основная запись.Id#]

Кому отправить на визирование?

Руководителю сотрудника

Сотрудник

[#Основная запись.Заявитель#]

☐ Можно делегировать визирование

Отправить e-mail уведомление ⓘ

☒ О необходимости выполнить визирование

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения....]

☒ О результате выполнения визирования

Получатель уведомления

[#Заполнить заявку.Ответственный#]

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения....]

☒ Игнорировать ошибки при отправке

Изменить стадию после выполнения визирования

Если результат	Перейти на стадию
Отрицательная	Отменена
Положительная	Выполнена

В рамках стадии “Выполнена” настроим срок актуальности заявки, по истечении которого кейс перейдет на финальную стадию, а состояние заявки изменится на “Архивная”:

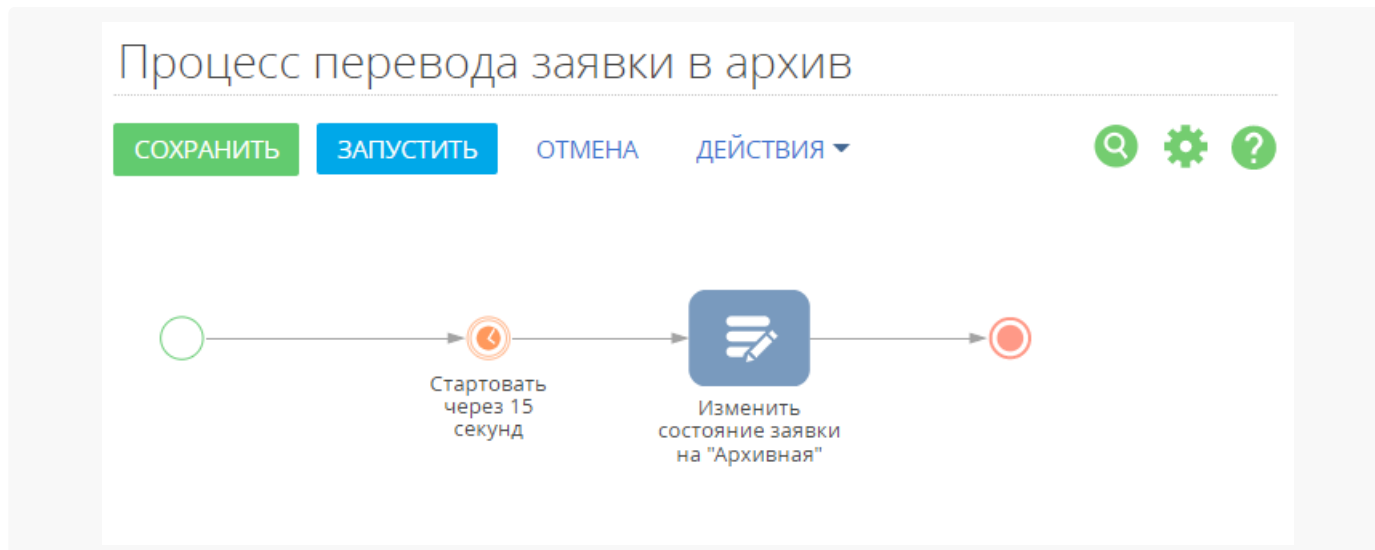
1. В рабочую область дизайнера кейсов на стадии “Выполнена” добавьте элемент [*Подпроцесс*]. Введите название — “Отсчет срока актуальности заявки” (Рис. 13).
2. В поле [*Какой процесс запустить?*] по кнопке ▼ выберите из списка бизнес-процесс перевода заявки в архив. Если нужного процесса нет в списке, то его можно добавить в библиотеку процессов по кнопке

Общая схема бизнес-процесса перевода заявки в архив представлена на Рис. 11.

Элементы процесса [*Начальное простое событие*] и [*Обработка таймера*] — процесс будет стартовать через 15 секунд после перехода кейса “Обработка заявки” на стадию [*Выполнена*].

Элемент [*Изменить данные*] будет менять состояние выполненной заявки на “Архивная”.

Рис. 12 — Схема процесса перевода заявки в архив



Чтобы в архив переводилась та заявка, по которой выполняется кейс, должна быть настроена передача параметра основной записи из кейса в процесс. В нашем примере основной записью является документ, а параметром, получение которого должно быть настроено — ID документа. Если передача параметра не настроена, то потребуется выполнить настройки в дизайнера процесса. Для этого:


- a. Откройте дизайнер процесса перевода заявки в архив по кнопке , которая отображается рядом с названием процесса в поле [Какой процесс запускать].
 - b. Кликните дважды курсором мыши в рабочем пространстве дизайнера — отобразится страница настройки параметров процесса.
 - c. Нажмите кнопку [Добавить параметр] на вкладке [Параметры].
 - d. В списке типов параметра выберите “Справочник”, а в поле [Справочник] укажите “Документ”.
 - e. Сохраните изменения в дизайнера процессов.
3. Вернитесь в дизайнер кейсов к настройке свойств элемента “Отсчет срока актуальности заявки. После того как вы укажете процесс в поле [Какой процесс запускать], в области [Параметры процесса] подтянется параметр, добавление которого описано выше.
 4. В поле [Когда выполнять шаг?] автоматически отобразится вариант “Сразу при переходе на стадию”.
 5. В поле [Тип шага] по умолчанию отображается “Опциональный шаг”. При необходимости вы можете сделать его обязательным.

Рис. 13 — Свойства элемента “Отсчет срока актуальности заявки”

Подпроцесс

Отсчет срока актуальности заявки

Какой процесс запустить?

Процесс перевода заявки в архив

Параметры процесса

Документ

[#Основная запись.Id#]

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Обязательный шаг

6. Сохраните все изменения, выполненные в дизайнере кейсов.

Результаты настройки

В результате выполненных настроек все документы с типом "Заявка" будут обрабатываться с использованием кейса "Согласование заявки на отпуск" (Рис. 14). Как только сотрудник, который создал заявку, кликнет на стадии [*Визирование*], документ передается на согласование в отдел кадров. Если отдел кадров отклоняет визу, то документ возвращается в состояние "Подготовка". Если отдел кадров визирует заявку, то она передается на визирование руководителю заявителя. Если руководитель отклоняет визу, то заявка переходит в состояние "Отменена". Если руководитель согласовывает визу, то заявка переходит в состояние "Выполнена".

Рис. 14 — Кейс "Обработка заявки на отпуск"

7 — Заявка на отпуск

Что я могу для вас сделать? >

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

📌

ВИД ▾

Подготовка

Визирование

Выполнена ▾

Архивная

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1)

☎️✉️💬🚩

⬆️

* Заполнить заявку (указать тип отпуска, количество дней)

20.11.2017 | Мирный Евгений

🚩

Номер * 7 — Заявка на отпуск

Тип * Заявка

Состояние * Подготовка

Тип отпуска Оплачиваемый

Дата * 20.11.2017

✔️ Ответственный * Молнистая Наталья

Заявитель Мирный Евгений

Количество дней отпуска 5

< ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ИСТОРИЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

ВИЗЫ

ЛЕНТА

>

📌 Активности + ⋮

Заголовок

Начало

Состояние

Заполнить заявку (указать тип отпуска, количество дней)

20.11.2017 11:14

Не начата