

Коммуникации

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






Работа с уведомлениями	5
Уведомления во всплывающих окнах	5
Напоминания	6
Уведомления ленты	8
Уведомления по визам	8
Уведомления о знаменательных событиях	9
Системные уведомления	10
Задачи по бизнес-процессам	10
Работа с визами	12
Настроить визирование	12
Визировать запись	14
Работа со звонками	15
Выполнить исходящий вызов	15
Принять входящий вызов	17
Идентифицировать абонента	18
Перевести звонок в режим удержания	19
Перевести звонок на другой номер	19
Выполнить и принять видеозвонок	21
Просмотреть историю звонков	21
Запись звонков	24
Изменить состояние оператора	25
Работа в нескольких часовых поясах	26
Узнать текущее время контакта	26
Определение часового пояса контакта	26
Запланировать активности в разных часовых поясах	27
Работа с почтой	28
Отправить письмо	29
Отправить письмо по шаблону	31
Загрузить письма	31
Обработать письмо	32
Запустить бизнес-процесс по письму	34
Создать запись из письма	34
Связать письмо с другими записями вручную	36
Связать письмо с другими записями автоматически	37
Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio	39
Работа с чатами	40

Изменить статус оператора	41
Обработать сообщения чата	42
Инициировать чат с клиентом	44
Найти похожие контакты	45
Создать обращение из чата	45
Перевести чат на другого оператора	46
Просмотреть завершённые чаты и аналитику	47
Обработать чаты внешним чат-ботом	48
Работа с шаблонами email и чатов	49
Создать шаблон сообщения	49
Настроить мультязычие для шаблона	50

Работа с уведомлениями

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Центр уведомлений Creatio открывается по кнопке  [коммуникационной панели](#). Здесь отображаются напоминания об активностях или счетах, уведомления обо всех комментариях к вашим записям или упоминаниях вас в корпоративной социальной сети, служебные уведомления системы и т. п. Счетчик кнопки  отображает общее количество новых сообщений центра уведомлений. Информационные сообщения отображаются на отдельных вкладках:

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

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

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

Уведомления во всплывающих окнах

Все информационные сообщения центра уведомлений отображаются во **всплывающих окнах** вашего браузера. Всплывающее окно по уведомлению отображается один раз — при его получении.

Уведомления, полученные с момента выхода из Creatio, отобразятся во всплывающих окнах при входе в систему.

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


Для скрытия уведомления нажмите кнопку [x] всплывающего окна. При этом уведомление не будет

считаться прочитанным и будет учитываться в счетчике непрочитанных уведомлений на соответствующей вкладке.

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

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

Напоминания

Все созданные для вас напоминания, время которых уже наступило, отображаются на отдельной вкладке центра уведомлений. Для просмотра напоминаний перейдите на вкладку . Счетчик вкладки отображает общее количество ваших активных (необработанных) напоминаний.

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

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

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

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

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

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

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

Создать напоминание


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

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

4. Сохраните запись.

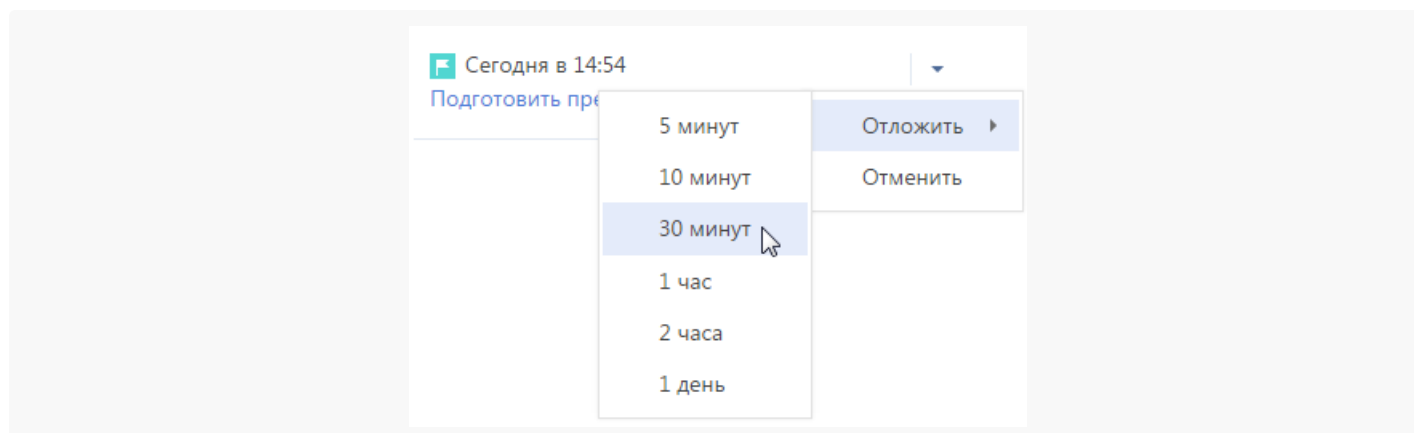
В результате, если активность не будет выполнена, то в указанное время напоминание отобразится в центре уведомлений для пользователя, который указан в поле [*Ответственный*] или [*Автор*].

Обработать напоминание

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

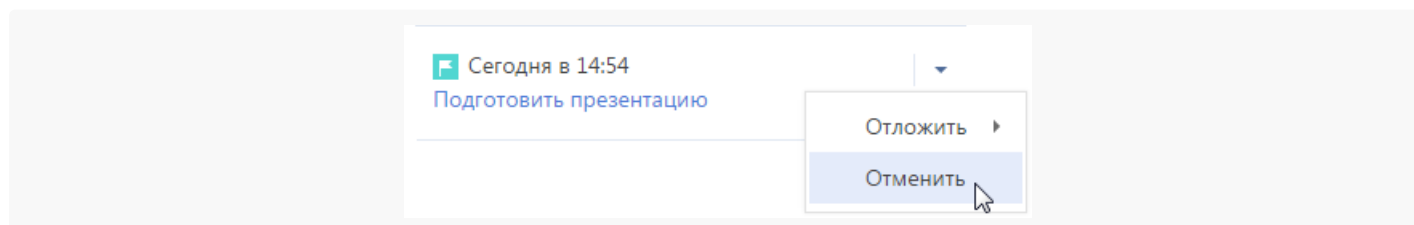
Для **переноса напоминания** на более поздний срок в меню действий выберите [*Отложить*] и укажите время переноса (Рис. 1). В результате напоминание не будет отображаться в списке, и уменьшится значение в счетчике непрочитанных напоминаний. Напоминание возобновится по прошествии указанного времени.

Рис. 1 — Перенос напоминания на более поздний срок



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


Рис. 2 — Отмена напоминания



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

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

Уведомления ленты


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


Вкладка оповещает о следующих **событиях**:

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

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

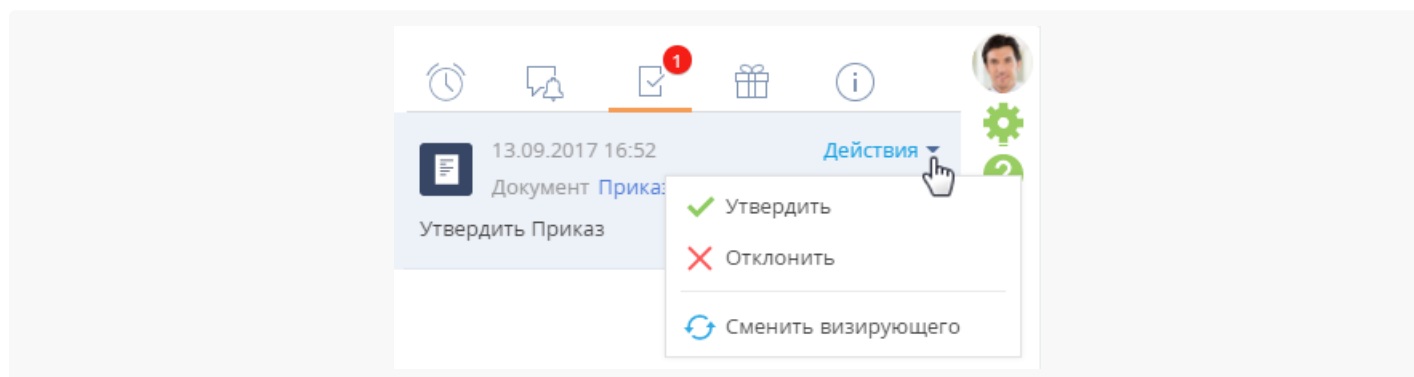
Уведомления по визам

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

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

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

Рис. 3 — Меню действий уведомления о визе



- [*Утвердить*] — устанавливает положительный результат визирования.

На заметку. По умолчанию при утверждении визы не требуется добавлять комментарий по результату визирования. Необходимость заполнения поля [*Комментарий*] задается в системной

настройке “Утверждать визу без указания комментария” (код “AcceptApprovalWithoutComment”).


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

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

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

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

Уведомления о знаменательных событиях

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

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

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

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

Вы получите уведомления по таким контактам и контрагентам:

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


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

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

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

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



Системные уведомления

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

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

Задачи по бизнес-процессам

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

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

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

- Вы являетесь ответственным для данного шага или входите в роль, на которую назначено выполнение шага.
- Шаг находится в состоянии “Ожидает выполнения”.

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

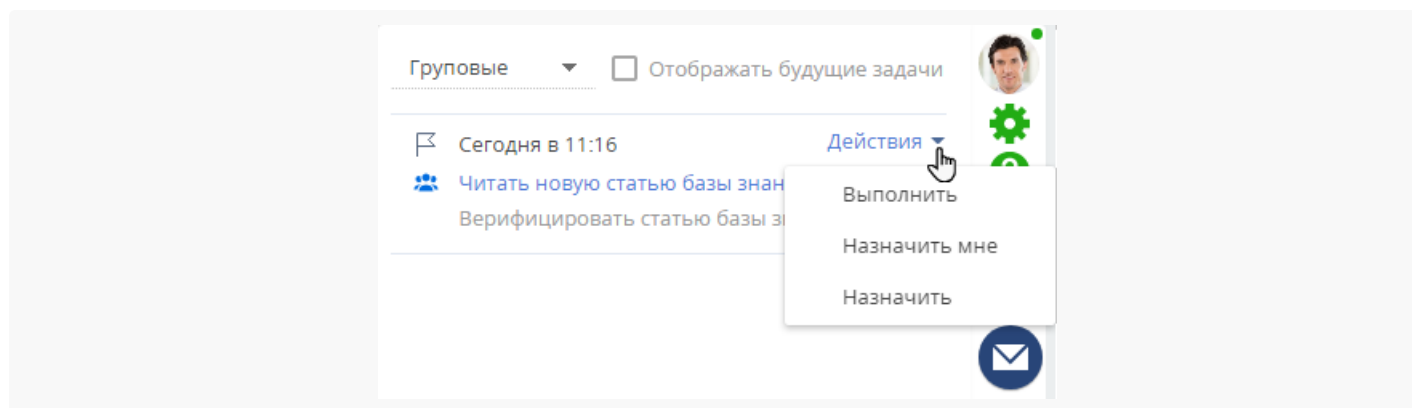
будущие задачи”.

Если задача назначена на роль, то в меню быстрых действий вы можете:

- Перейти к выполнению задачи.
- Назначить задачу на себя, чтобы выполнить позже.
- Переадресовать задачу на другого сотрудника.

Если в ходе работы по процессу открытая задача или другой интерактивный элемент процесса уже выполнены другим пользователем, то вы получите соответствующее уведомление.

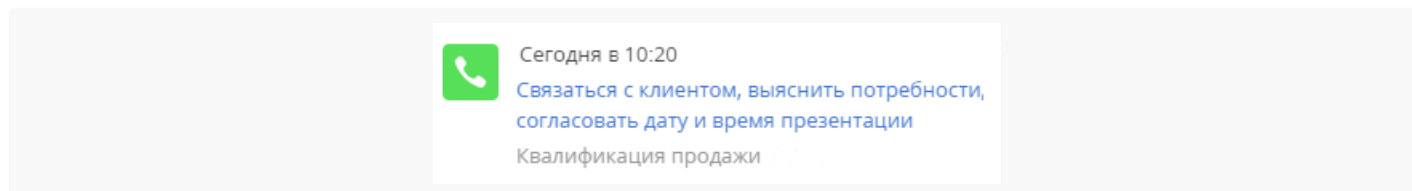
Рис. 4 — Обработка групповой задачи на коммуникационной панели



На заметку. Переадресовать созданные в ходе процесса задачи на других пользователей или роли также можно на странице активности. Подробнее: [Выполнить активности процесса](#).

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

Рис. 5 — Пример уведомления по шагу бизнес-процесса




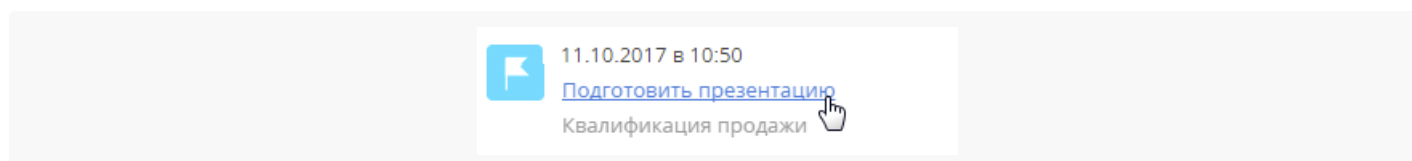

Все уведомления на вкладке  считаются активными до тех пор, пока шаг не будет выполнен. Чтобы перейти к выполнению шага, кликните по его заголовку (Рис. 6).

Рис. 6 — Переход из уведомления о задаче к ее выполнению



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

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

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

Работа с визами

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

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

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

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

По умолчанию функциональность визирования доступна в разделах [*Договоры*], [*Счета*] и [*Заказы*]. Настроить визирование вы можете в любом разделе Creatio.

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

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

Настроить визирование

Для настройки визирования в любом разделе системы необходимо:

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

1. Включить визирование в разделе

1. Из реестра нужного раздела перейдите в мастер раздела по команде [*Открыть мастер раздела*] меню кнопки [*Вид*].
2. На вкладке [*Раздел*] установите признак [*Доступно визирование в разделе*].

3. Сохраните изменения. Процесс сохранения может занять некоторое время.

После подключения визирования:

- На страницах записей раздела появится вкладка [*Визы*] (Рис. 1). Для отображения вкладки может потребоваться обновить страницу записи.
- У визирующих появится новая вкладка в центре уведомлений, на которой они смогут просматривать и обрабатывать визы. На вкладке также можно скрыть визы, назначенные на подчиненных, если установить признак в поле [*Показать только мои визы*] (Рис. 2).

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

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

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

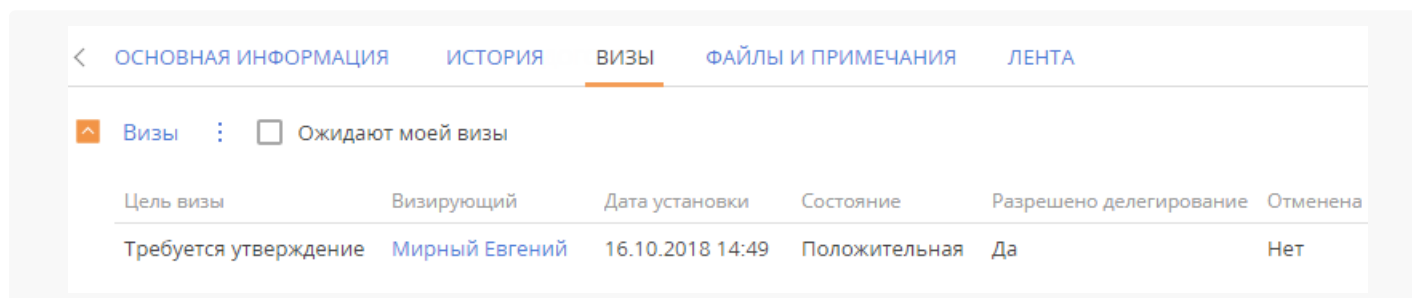
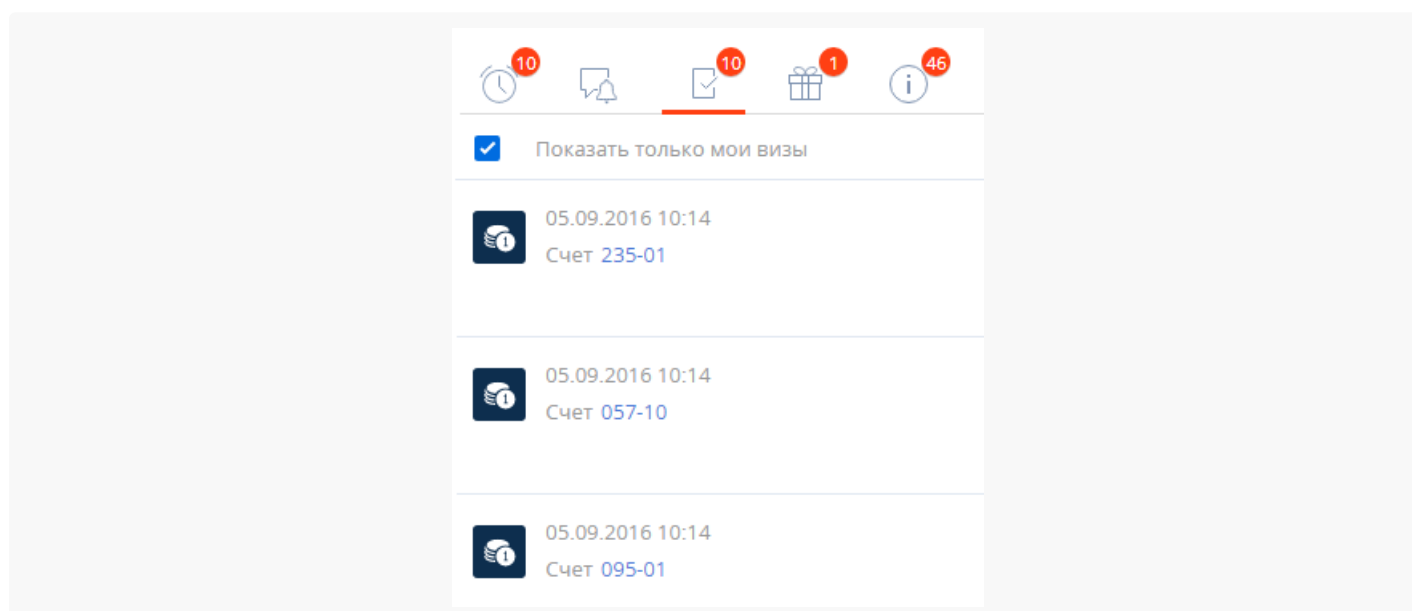


Рис. 2 — Вкладка с уведомлениями о необходимости визирования



2. Настроить процесс визирования

Процесс визирования можно настроить:

- В [дизайнере процессов](#). Используйте этот вариант, если процесс визирования сложный и многоэтапный. Виза может создаваться в соответствии с настройками элемента [*Визирование*] в бизнес-процессе.
- В [дизайнере кейсов](#). Используйте этот вариант, если процесс простой, не содержит сложных условий и переходов, а также, если его сложно структурировать. Виза будет создаваться автоматически при переходе на соответствующий шаг кейса.


Визировать запись

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

Чтобы визировать запись на вкладке [*Визы*]:

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

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

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

Действия с визами

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

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

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

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

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

[*Сменить визирующего*] — делегирование визы другому сотруднику. Действие доступно для пользователей, которые имеют право на визирование, если у визы установлен признак [*Разрешено делегирование*] и не заполнено поле [*Делегирована от*]. При выборе действия открывается перечень

пользователей и групп пользователей, составляющих организационную структуру вашей компании. Выбранный пользователь будет указан в поле [*Визирующий*], а текущий пользователь будет указан в поле [*Делегирована от*].

[*Удалить*] — удаление выбранной визы. Право на удаление имеет администратор. Удаление визы возможно только в тех случаях, когда она уже утверждена/отклонена или отменена.

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

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

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

Работа со звонками

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

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



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

Выполнить исходящий вызов

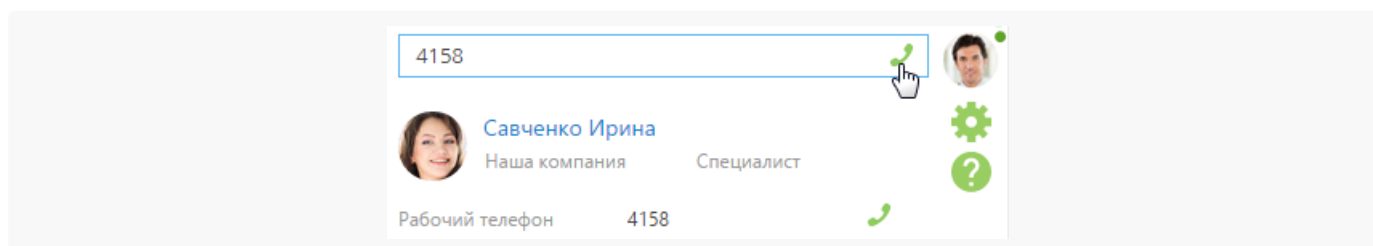
Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать кнопку вызова на странице контакта.

Набрать номер вручную

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

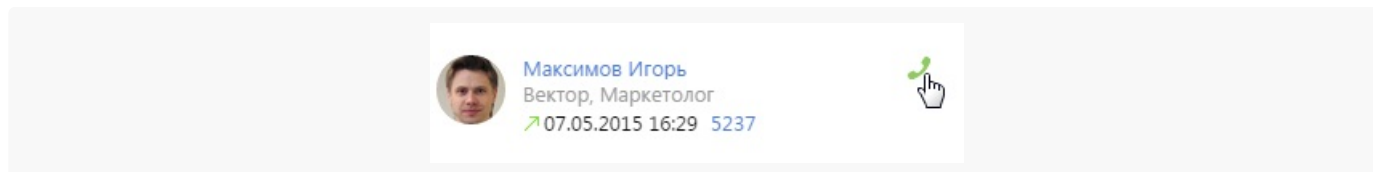
1. Введите номер в поле вкладки [*Звонки*] и нажмите кнопку вызова или клавишу Enter клавиатуры ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Ручной набор номера



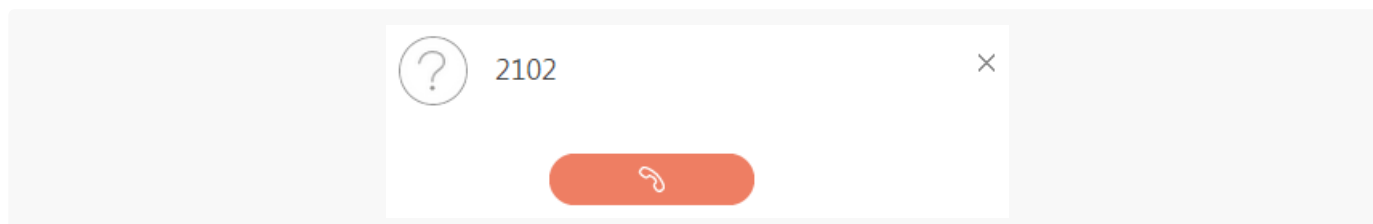
Также вы можете набрать номер, нажав кнопку вызова напротив необходимого абонента в [истории звонков](#) ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Набор номера из истории звонков



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

Рис. 3 — Исходящий вызов



3. Для прекращения вызова нажмите кнопку завершения разговора.

Найти абонента по имени

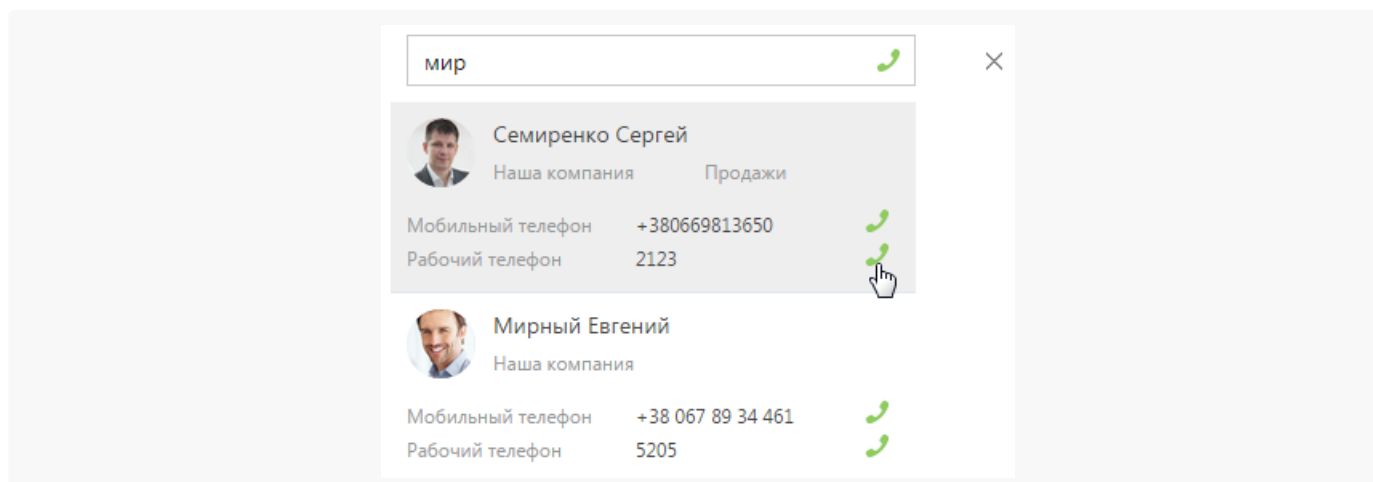
Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

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

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

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

Рис. 4 — Поиск абонента по имени



3. Ожидайте соединения с абонентом.

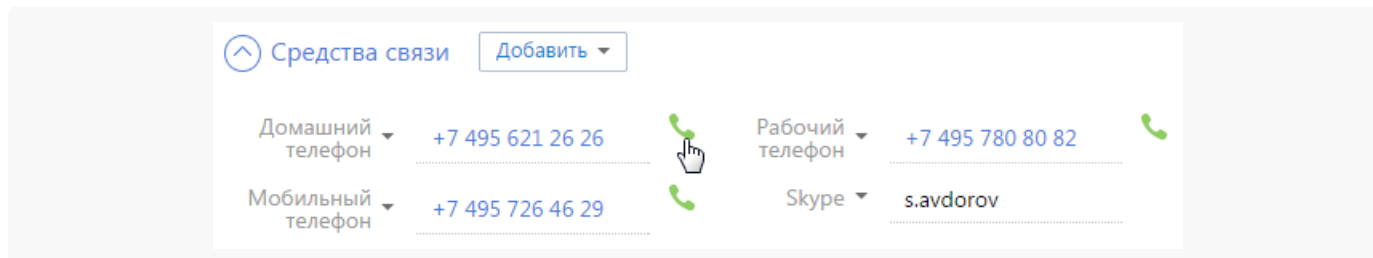
Позвонить со страницы записи или реестра

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

Чтобы инициировать звонок со страницы контакта:

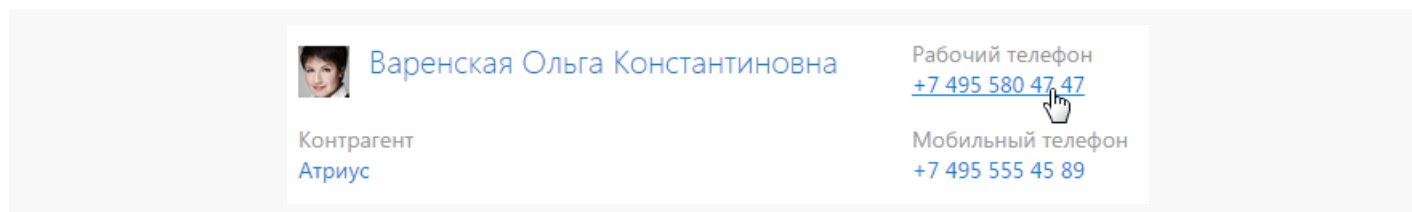
1. В блоке [Средства связи] кликните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить (Рис. 5).
2. Ожидайте соединения с абонентом.

Рис. 5 — Быстрый набор номера на странице записи



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

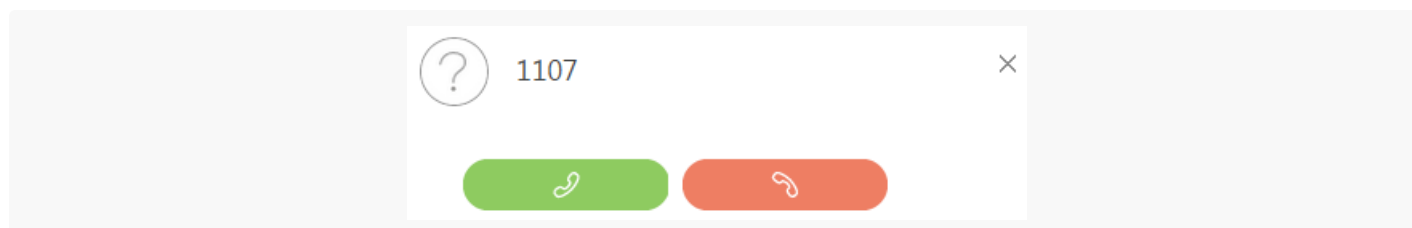
Рис. 6 — Быстрый набор номера в реестре



Принять входящий вызов

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

Рис. 7 — Входящий вызов



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

На заметку. Возможность использования кнопки ответа при входящем звонке в Creatio зависит

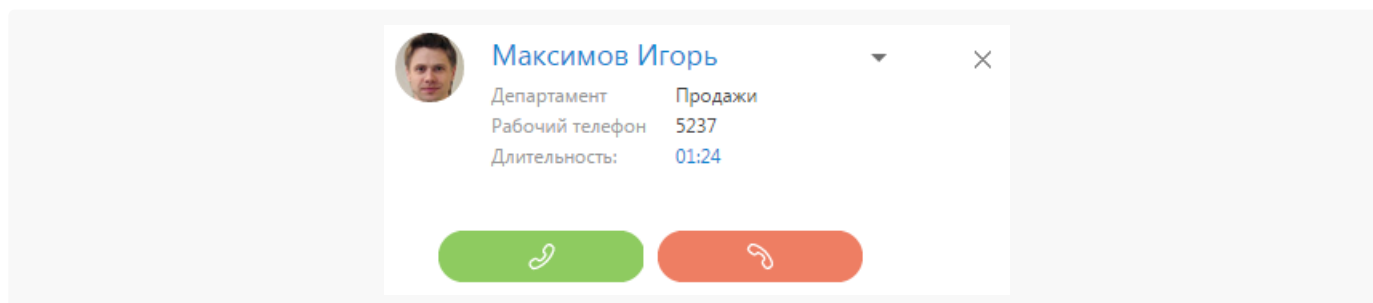
от используемой АТС. Например, кнопка ответа доступна при работе с Oktell и недоступна при работе с Asterisk. Если ваша АТС поддерживает эту возможность и вы хотели бы ее использовать, то перейдите на страницу настройки параметров Call Centre и установите признак [*Разрешить подъем трубки из приложения*]. Страницу настройки вы можете открыть из профиля пользователя.

Идентифицировать абонента

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

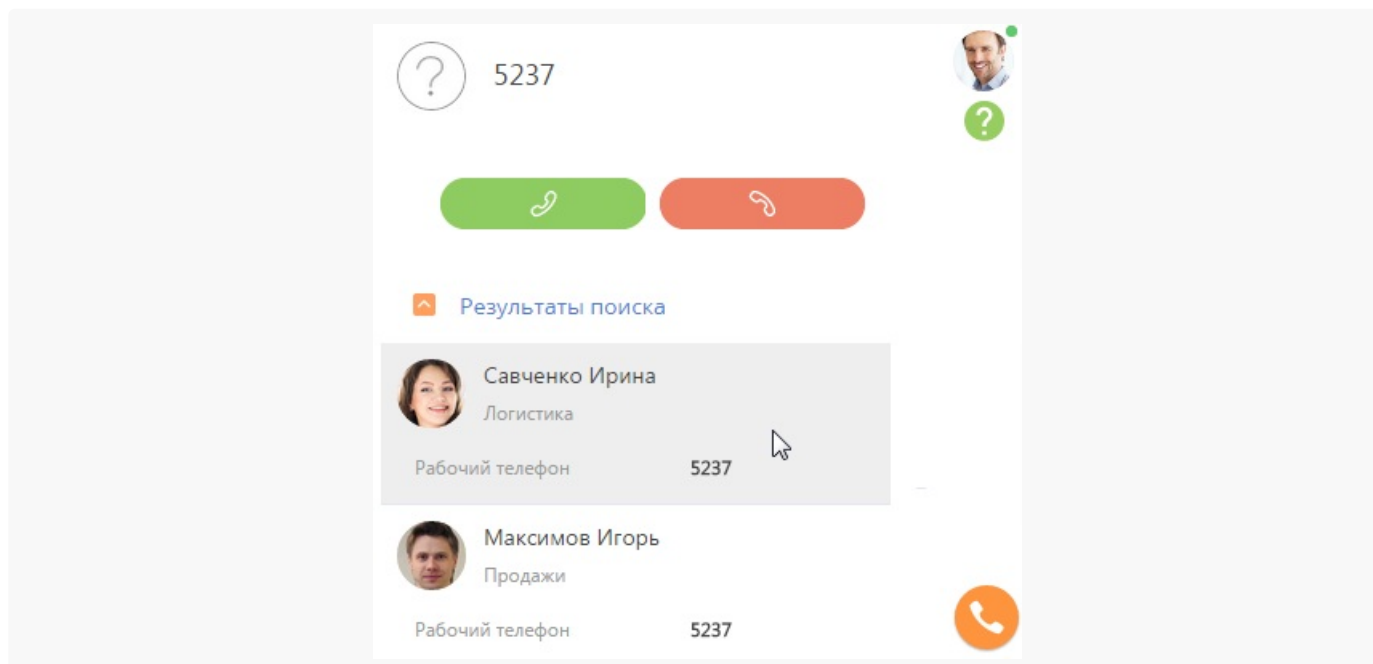
1. Если при входящем или исходящем звонке абонент (контакт, контрагент) идентифицирован по номеру телефона, то информация о нем отобразится на панели звонков ([Рис. 8](#)).

Рис. 8 — Идентификация абонента



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

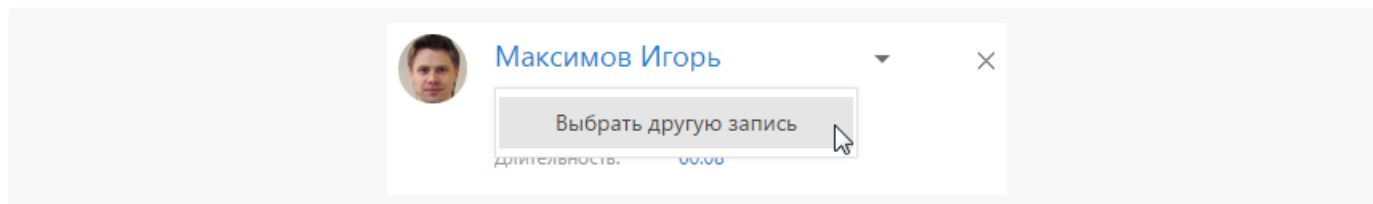
Рис. 9 — Выбор одного контакта из нескольких, найденных по номеру телефона



3. Если необходимо изменить выбранного абонента, то откройте дополнительное меню напротив имени

абонента и кликните по пункту [*Выбрать другую запись*] ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Выбор другого абонента





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

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

Перевести звонок в режим удержания

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

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

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

Перевести звонок на другой номер

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

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

Для перевода звонка на другой номер во время разговора:


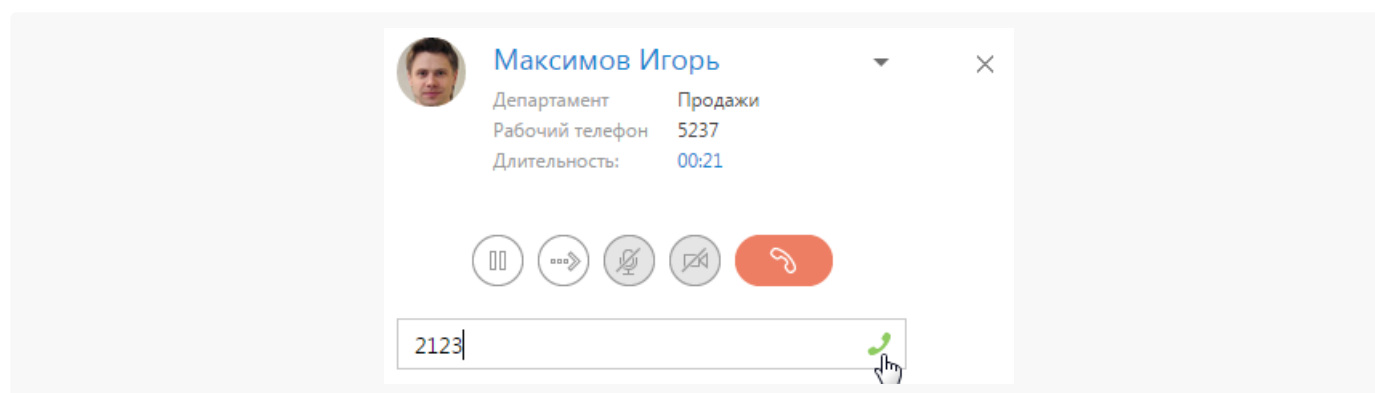
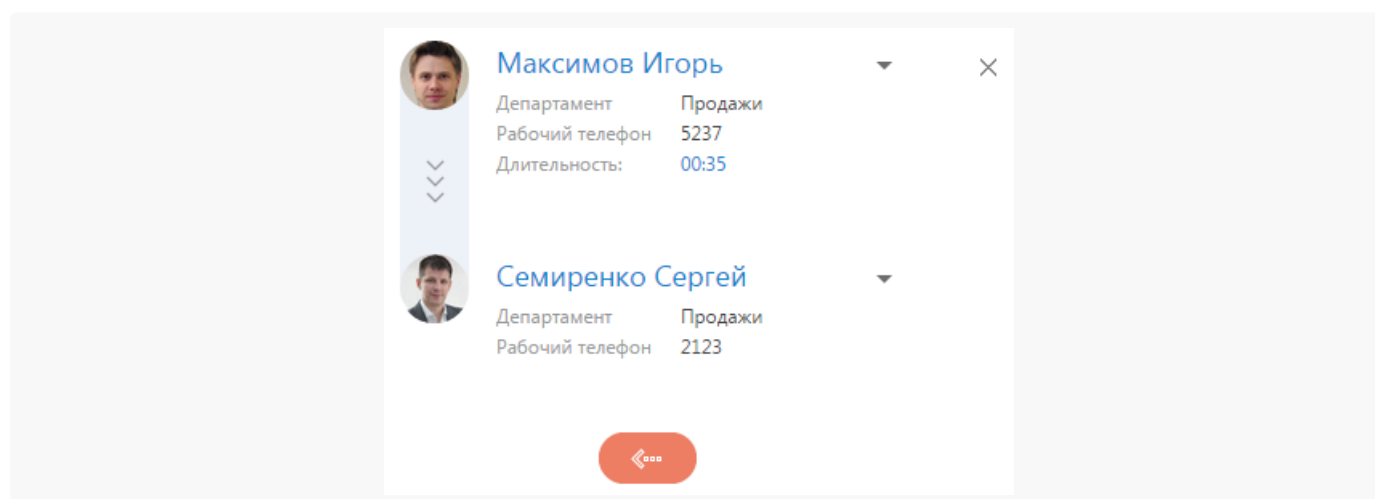
1. Нажмите кнопку  панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна [история последних звонков](#), если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно.
2. Введите в поле номер телефона или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

Рис. 11 — Ввод номера при переводе звонка



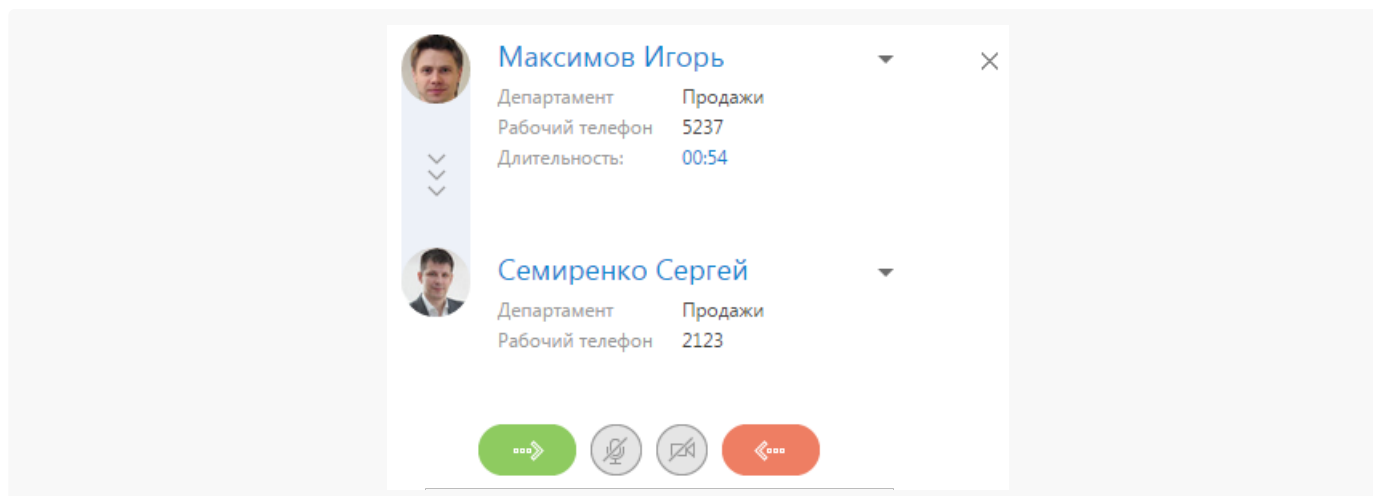
3. Звонок будет переведен в режим удержания, начнется соединение с абонентом, на которого переводится звонок. Информация об абонентах отобразится на панели звонков ([Рис. 12](#)).

Рис. 12 — Ожидание соединения с абонентом при переводе звонка



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

Рис. 13 — Разговор с абонентом при переводе звонка



Выполнить и принять видеозвонок

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

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

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

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

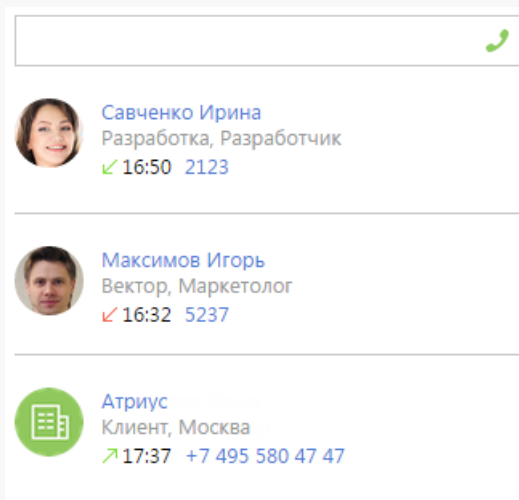
В режиме видеозвонка на коммуникационной панели дополнительно отображается область воспроизведения видео, доступны кнопки управления видео, строка перемотки и индикатор времени, которое прошло с начала вызова.

Просмотреть историю звонков

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

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

Рис. 14 — История звонков



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

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

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

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

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

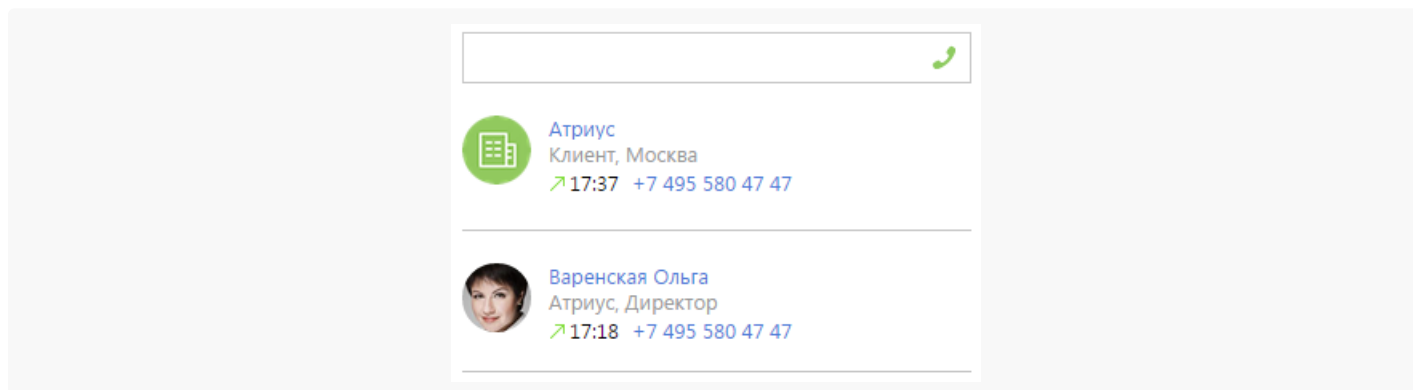
Рис. 15 — Переход на страницу контакта из истории звонков



Если один и тот же телефонный номер зарегистрирован в системе для нескольких абонентов (контактов

и/или контрагентов) и выполнялось соединение по данному номеру с [идентификацией](#) разных абонентов, то в истории звонков отобразятся записи по каждому контакту и/или контрагенту отдельно ([Рис. 16](#)).

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




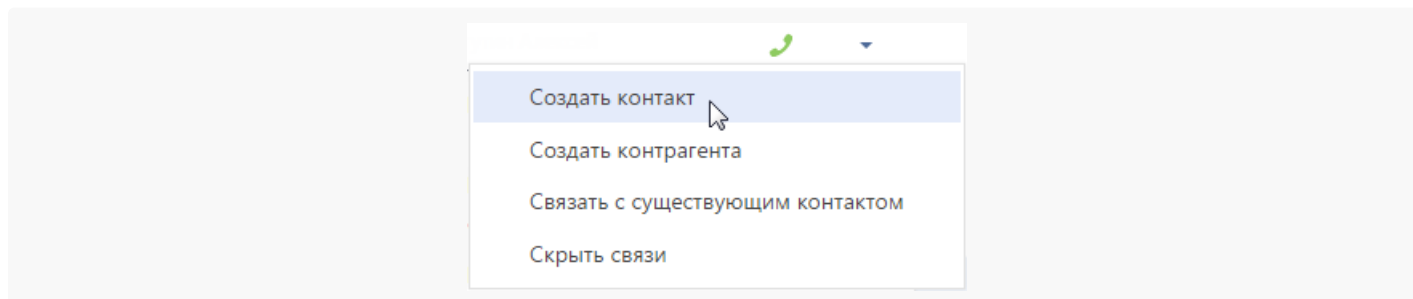
Вы можете не только просматривать выполненные входящие и исходящие звонки, но и создать контакт или контрагента, связать их с уже существующим контактом, а также отобразить связи звонка с действиями, в рамках которых данный звонок был выполнен. Для выполнения данных действий используется меню, которое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

Рис. 17 — Меню выбора действия



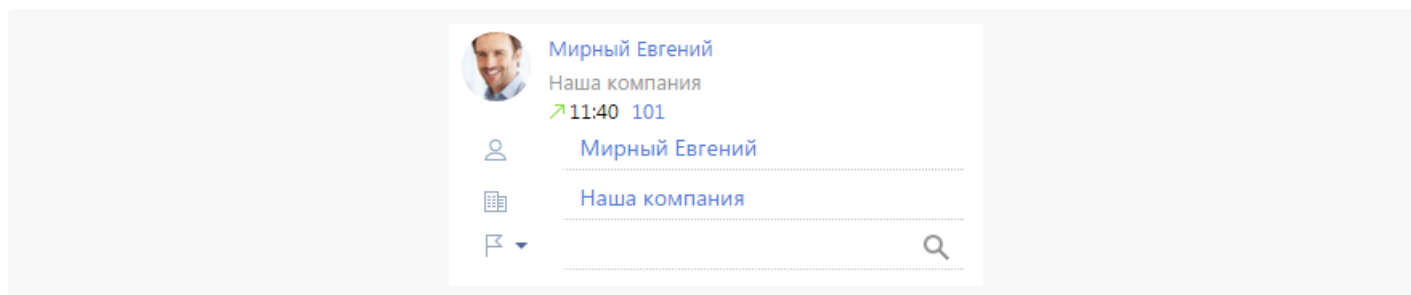
Для **создания контакта**, от которого поступил звонок, выберите команду [*Создать контакт*]. Откроется страница нового контакта. После сохранения контакта номер телефона будет сохранен на детали [*Средства связи*]. При этом для сохраненного номера будет автоматически указан тип “Мобильный телефон”.

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

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

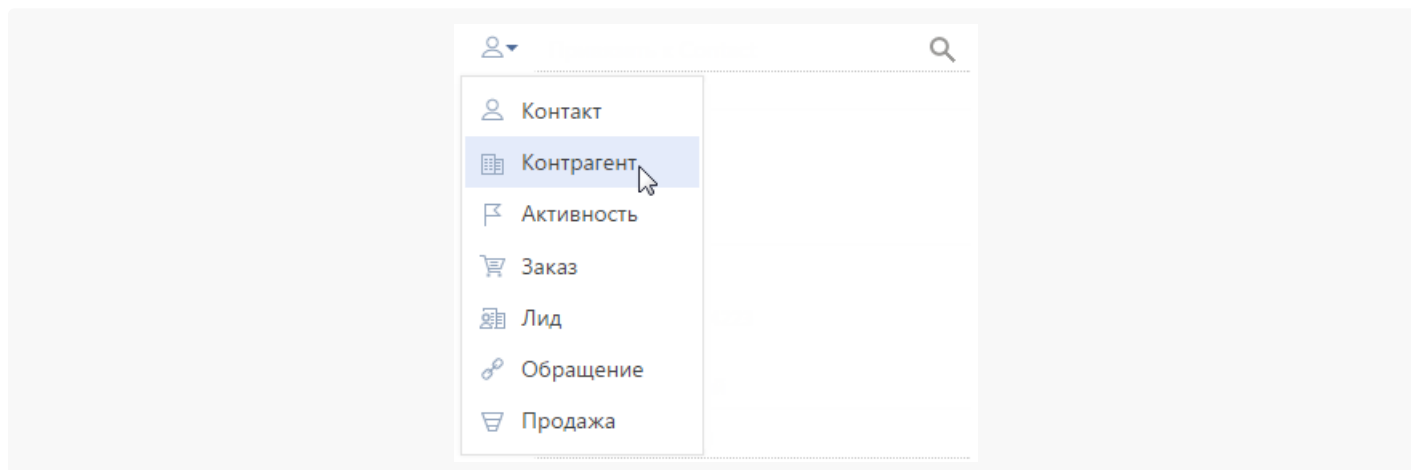
Для отображения связей звонка с контактом, контрагентом, а также действиями, в рамках которых был выполнен звонок, выберите команду [*Показать все связи*] ([Рис. 18](#)).

Рис. 18 — Отображение связей выполненного звонка



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

Рис. 19 — Привязывание выполненного звонка



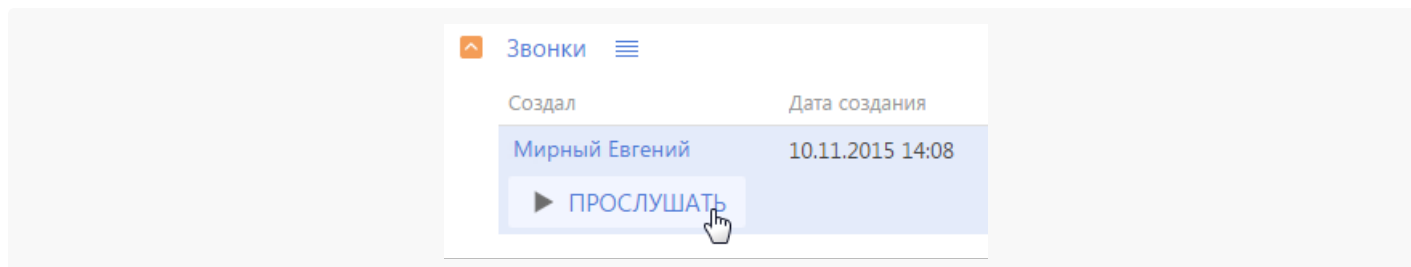
Запись звонков

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

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

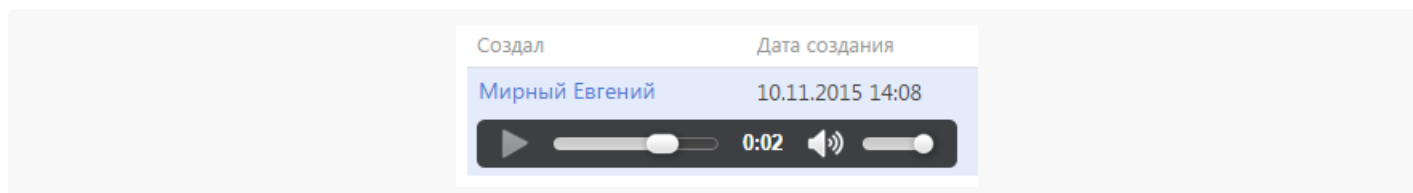
Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите на вкладку [*История*] страницы необходимого контакта или контрагента. Далее выделите запись на детали [*Звонки*] и нажмите кнопку [*Прослушать*] ([Рис. 20](#)).

Рис. 20 — Переход к прослушиванию звонков



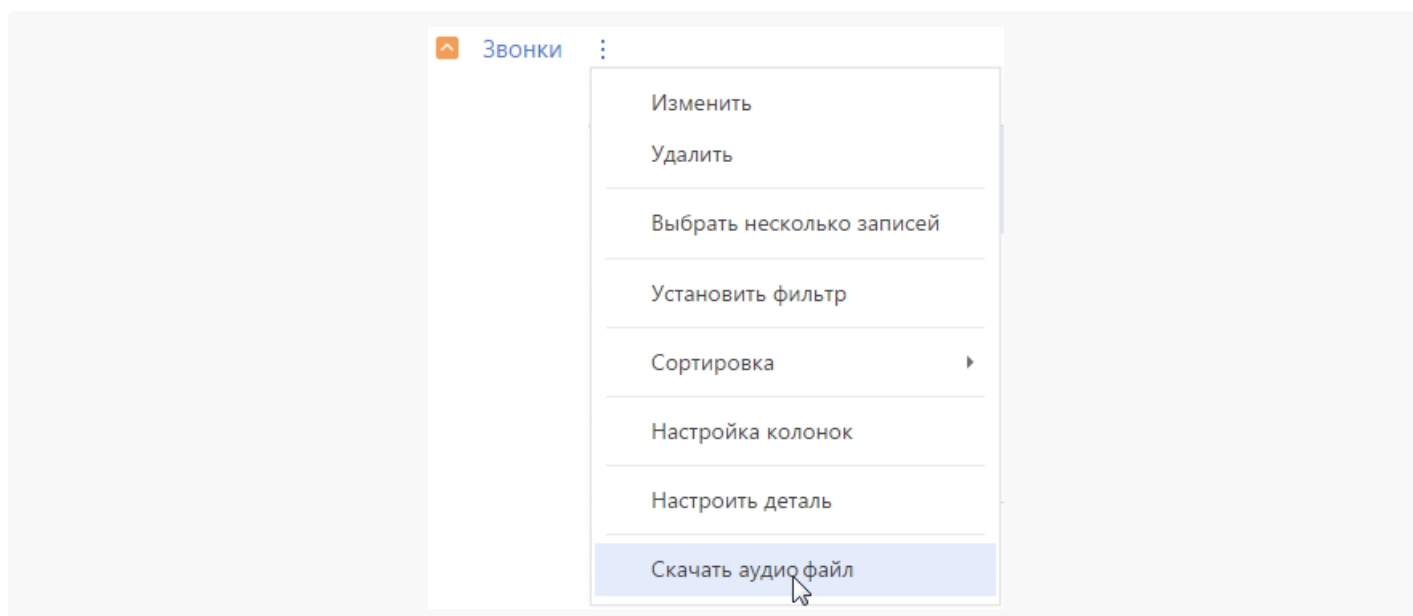
Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад ([Рис. 21](#)).

Рис. 21 — Прослушивание звонка



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

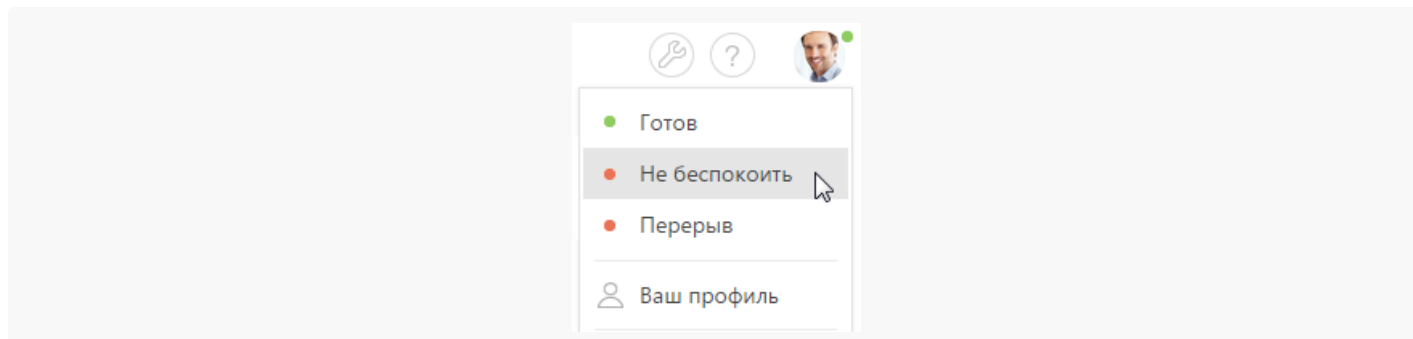
Рис. 22 — Скачивание записи звонка



Изменить состояние оператора

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

Рис. 23 — Меню состояния оператора



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

Работа в нескольких часовых поясах

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

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

Функциональность позволяет:

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

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

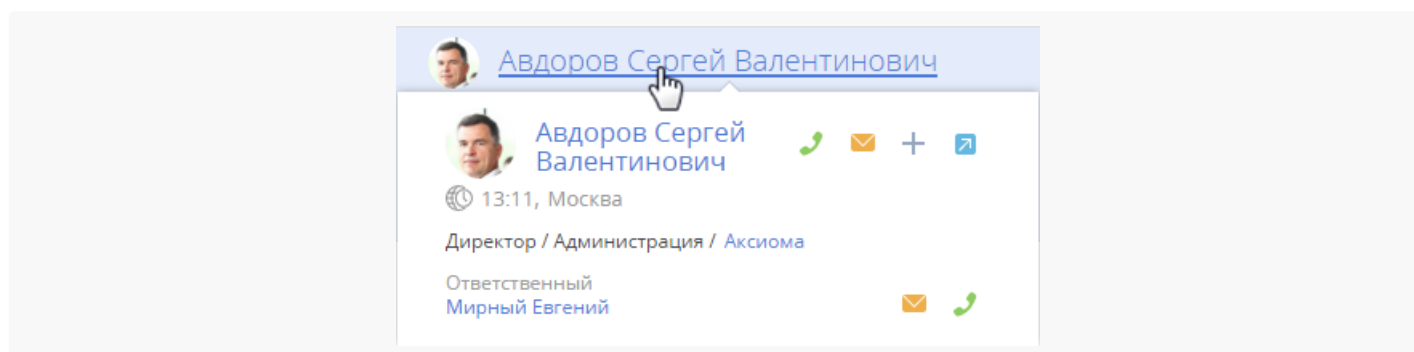
Узнать текущее время контакта

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

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

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

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



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

Определение часового пояса контакта


Для определения актуального времени клиента или сотрудника используется информация детали

[Адреса] на странице контакта:

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


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

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

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

Запланировать активности в разных часовых поясах

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

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

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

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

Например, ваш офис находится в Москве и вам необходимо позвонить в офис сотруднику из Лондона.


Планируя звонок, укажите часовой пояс “Дублин, Лиссабон, Лондон, Эдинбург (GMT)” и время звонка 10:00. В расписании сотрудника звонок будет назначен на 10:00, а в вашем расписании — на 13:00, с учетом трехчасовой разницы во времени.

Работа с почтой

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Отслеживайте историю взаимодействия с вашими клиентами, загружая почту в Creatio. Полученные email-сообщения будут автоматически связаны с другими записями системы. Вы можете создавать и отправлять письма непосредственно из Creatio, запускать преднастроенные в системе бизнес-процессы по email-сообщениям.

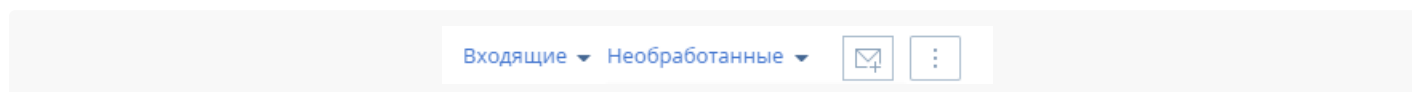
На заметку. Чтобы в Creatio отправлять и получать email-сообщения, необходимо настроить параметры соединения с используемым почтовым провайдером, зарегистрировать учетную запись почты и настроить синхронизацию с почтовым ящиком. Подробнее читайте в блоке [Настройка базовых интеграций](#).

Область email-сообщений открывается по кнопке  коммуникационной панели. Счетчик кнопки отображает количество новых email-сообщений.

В верхней части вкладки [*Email*] коммуникационной панели размещены фильтры, а также кнопки для управления почтой (Рис. 1). Вы можете:

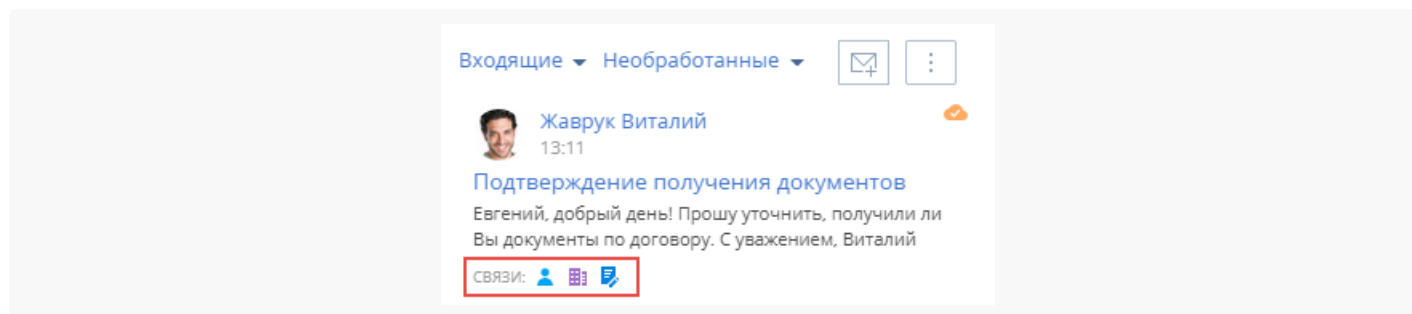
- [Создать](#) новое email-сообщение.
- [Добавить](#) новую учетную запись и настроить почтовый ящик.
- [Загрузить](#) email-сообщения в Creatio.
- Отфильтровать письма, например, отобразить только исходящие или только необработанные email-сообщения.

Рис. 1 — Фильтры и кнопки для управления почтой



Email-сообщения организованы в виде списка. В каждом письме отображаются данные отправителя, время отправки, тема письма и начальный фрагмент текста. В нижней части каждого письма отображаются значки всех связанных с письмом записей (Рис. 2).

Рис. 2 — Отображение связанных записей на коммуникационной панели



Отправить письмо



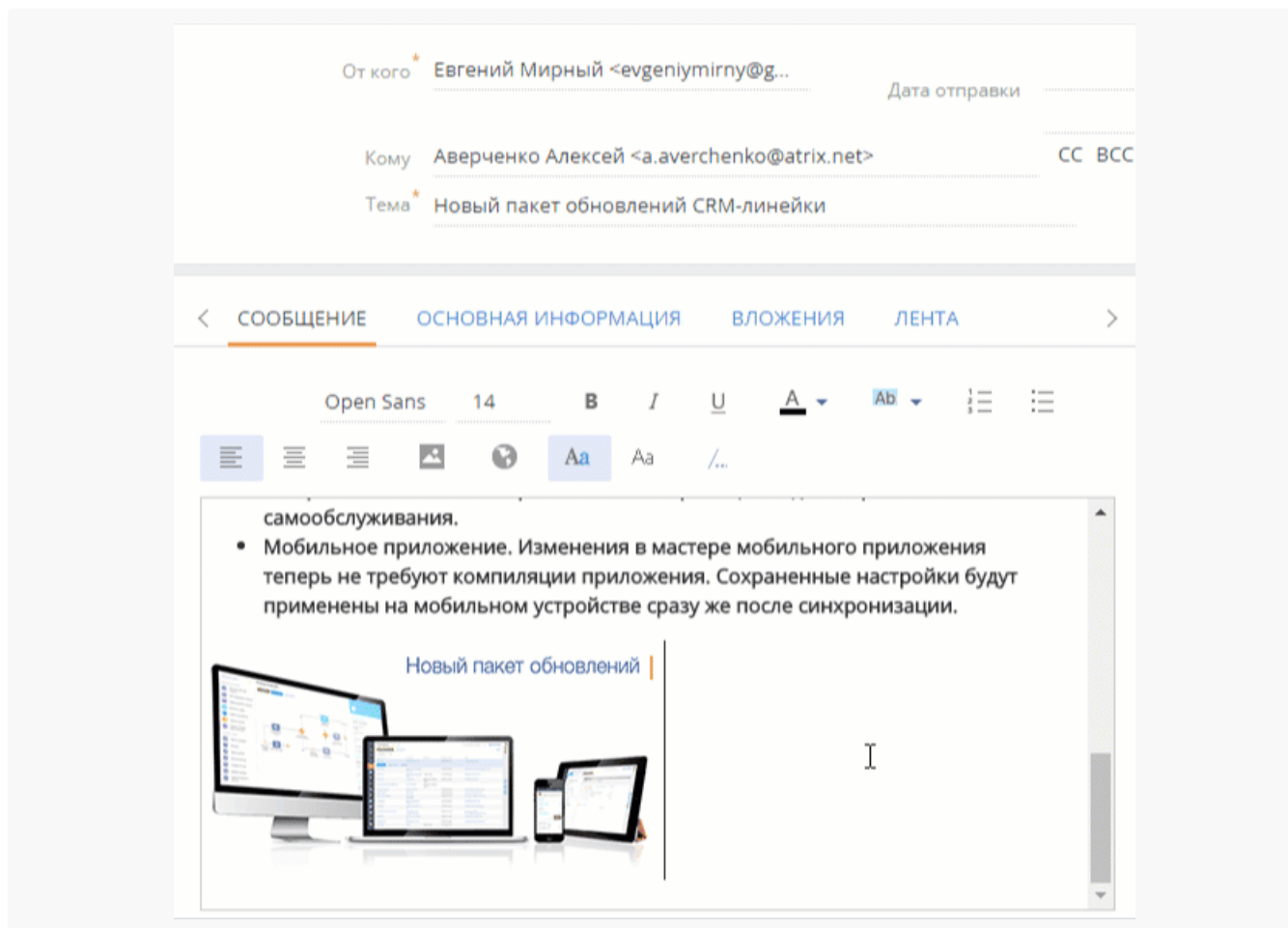
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Чтобы создать новое email-сообщение, нажмите кнопку .
3. Заполните необходимые поля на странице email-сообщения:
 - a. В поле [*От кого*] выберите почтовый адрес, с которого будет отправлено письмо. Если для этой учетной записи настроена подпись, то она будет автоматически добавлена в окно ввода текста.
 - b. Укажите электронный адрес получателя в поле [*Кому*].
 - c. При необходимости заполните поля [*Копия*] и [*Скрытая копия*], которые отобразятся по нажатию на кнопки [*CC*] и [*BCC*].
 - d. Укажите тему электронного сообщения.
 - e. Введите текст письма.
 - f. Чтобы добавить в тело письма рисунок, вставьте его из буфера обмена или перетащите мышью (drag&drop) в поле с текстом письма (Рис. 3).

Рис. 3 — Добавление изображения при помощи drag&drop




4. Перейдите на вкладку [*Основная информация*].
 - a. Заполните поля [*Отображать в расписании*], [*Начало*] и [*Завершение*], если необходимо отображать время, затраченное на подготовку электронного сообщения, в расписании.
 - b. Если email-сообщение связано с другими объектами системы, например, производится отправка документа по продаже, то укажите их в группе полей [*Связи*].
5. Для добавления вложений перейдите на вкладку [*Вложения*] страницы email-сообщения:
 - a. Нажмите кнопку [*Добавить файл*].
 - b. В открывшемся окне выберите файл вложения.

На заметку. По умолчанию максимальный размер загружаемого файла составляет 10 МБ. Вы можете изменить данное значение в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

6. Для отправки сообщения нажмите кнопку [*Отправить*].
- В результате электронное сообщение будет отправлено из почтового ящика, который выбран в поле [*От кого*], по указанным в полях [*Кому*], [*Копия*] и [*Скрытая копия*] адресам. Состояние отправки email-сообщения будет изменено на “Завершена”.

Отправить письмо по шаблону

Вы можете использовать шаблоны email-сообщений при ведении email-переписки с помощью кнопки  на панели действий. [Панель действий](#) доступна в некоторых разделах системы, например, [*Контакты*], [*Контрагенты*], [*Лиды*] и т. п.

Для создания сообщения по шаблону:


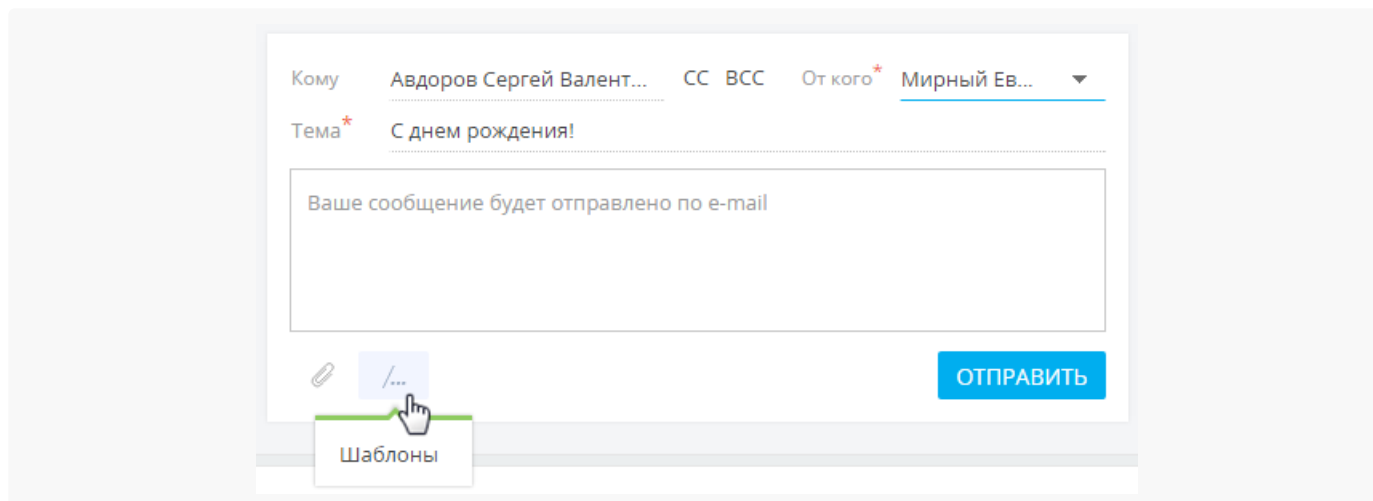
1. На странице записи, например, контакта, нажмите кнопку  на панели действий.
2. В области email-сообщения заполните поля [*От кого*], [*Кому*], [*Тема*] и др.
3. Вместо ввода текста письма перейдите к выбору нужного шаблона из справочника по кнопке [/...] (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход к выбору шаблона



4. Выберите шаблон из списка доступных.

В списке шаблонов отображаются записи справочника [*Шаблоны email-сообщений*]. При отправке письма со страницы контакта в списке отображаются те шаблоны из справочника, в которых в качестве источника макросов указан “Контакт”, а также шаблоны, в которых источник макросов не указан. Аналогично для контрагентов, лидов и т. п.

В результате отобразится email-сообщение с подставленными значениями макросов, например, именем получателя в приветствии, именем отправителя в подписи и т. д.

5. Отредактируйте текст шаблона и нажмите кнопку [*Отправить*].

На заметку. Шаблоны email-сообщений доступны только при отправке сообщения с помощью панели действий. При создании сообщения через коммуникационную панель либо через деталь [*Средства связи*] на страницах некоторых разделов системы шаблоны email-сообщений недоступны.

Шаблоны формируются в справочнике [*Шаблоны email-сообщений*]. При формировании шаблонов используется [дизайнер контента](#).

Загрузить письма



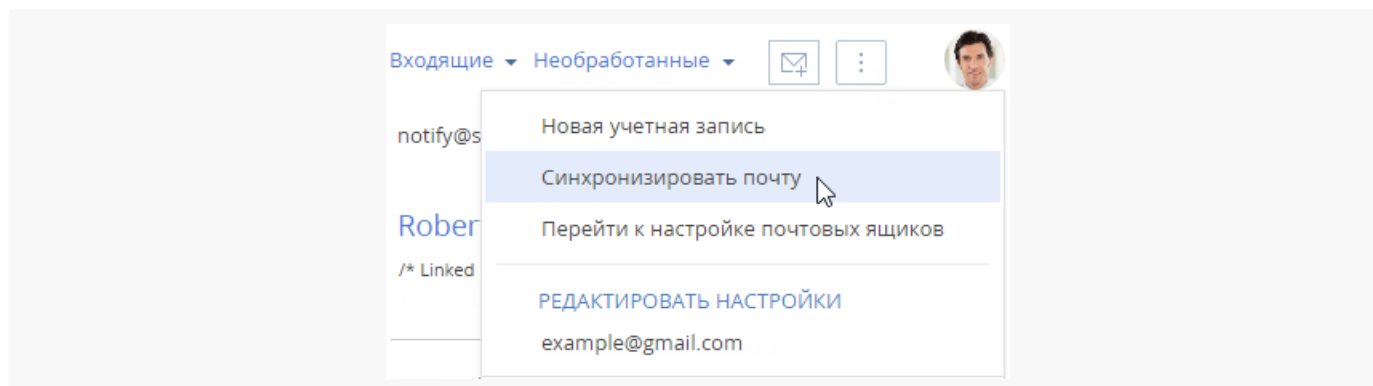
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. В меню кнопки  выберите команду [*Синхронизировать почту*] (Рис. 5).

Рис. 5 — Синхронизация почты



В результате в систему будут загружены email-сообщения из всех преднастроенных для синхронизации папок вашего почтового ящика. Если загруженное сообщение содержало вложения, то они автоматически добавятся на деталь [*Файлы*] вкладки [*Вложения*].

На заметку. Вы можете настроить автоматическую загрузку почты через заданный промежуток времени, используя страницу [настройки синхронизации](#) с почтовым ящиком.

При загрузке почты в Creatio автоматически производится первичная обработка полученных email-сообщений:

1. Значение поля [*От кого*] сопоставляется со средствами связи зарегистрированных в Creatio контрагентов и контактов. Если в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения будут автоматически заполнены поля [*Контрагент*], [*Контакт*].
2. Если в системе не найдено совпадений, то анализируются значения полей [*Кому*], [*Копия*], [*Скрытая копия*]. Если по этим полям в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения также будут заполнены поля [*Контрагент*], [*Контакт*].

На заметку. При сопоставлении полей [*Кому*], [*Копия*] и [*Скрытая копия*] со средствами связи контакта не учитываются контакты, по которым существуют пользователи в Creatio.

3. Производится проверка преднастроенных в системе **правил связывания писем с другими объектами системы**. [Подробнее >>>](#)

В результате в качестве автора и ответственного по записи, созданной в Creatio, будет указан пользователь, который загрузил письмо.

Обработать письмо

Email-сообщение считается **обработанным**, если у него заполнены поля [*Контрагент*] или [*Контакт*] и хотя бы одно из полей связи, например, [*Продажа*] или [*Договор*].

На заметку. Письма, у которых автоматически заполняются поля [*Контрагент*] или [*Контакт*] и [*Обращение*], не являются обработанными.

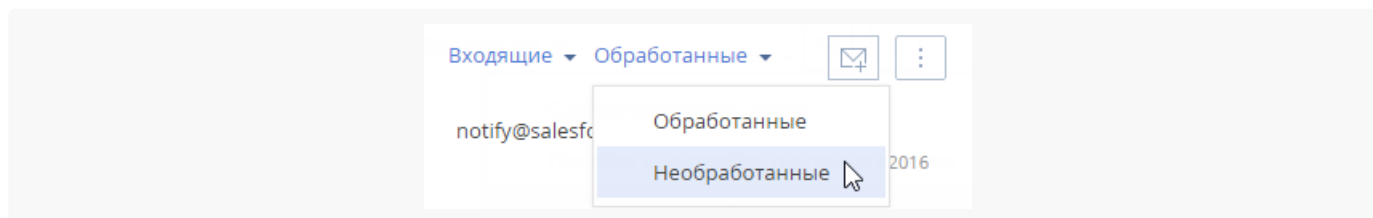
При загрузке почты email-сообщения обрабатываются в системе **автоматически** по [правилам связывания писем](#) с другими объектами системы.

На заметку. Обработанным считается email-сообщение, у которого снят системный признак [*Нуждается в обработке*]. Признак устанавливается и снимается в системе автоматически.

Те письма, которые не были обработаны автоматически, вы можете обработать **вручную**:

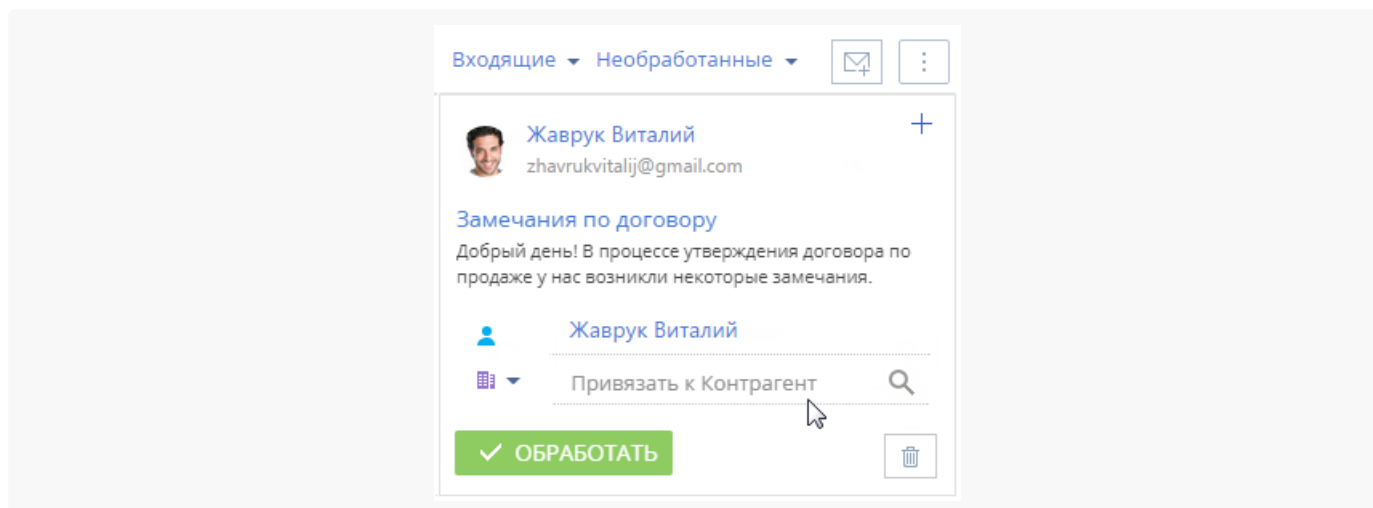
1. Выберите фильтр [*Необработанные*] в области фильтров (Рис. 6).

Рис. 6 — Выбор фильтра



2. Выделите письмо, которое требует обработки (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример необработанного письма



3. Если необходимо, то свяжите email-сообщение с одним или несколькими из объектов системы. Как вручную связать письмо с другими записями, описано в блоке [Связать письмо с другими записями вручную](#).
4. Нажмите кнопку [*Обработать*]. Если письмо, которое вы обработали, является частью переписки, то Creatio предложит вам обработать сразу все письма цепочки.

В результате данное письмо или цепочка писем больше не будут отображаться в перечне необработанных email-сообщений. Системный признак [*Нуждается в обработке*] у таких email-сообщений будет снят. Чтобы просмотреть перечень обработанных писем, выберите фильтр

[*Обработанные*] в области фильтров.

Запустить бизнес-процесс по письму

В Creatio могут быть настроены бизнес-процессы, связанные с обработкой email-сообщений. Например, если клиент в письме интересуется продуктами вашей компании, то необходимо зарегистрировать лид, а если в его письме содержалось какое-либо пожелание или вопрос — создать обращение.

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

Для запуска бизнес-процесса по email-сообщению:



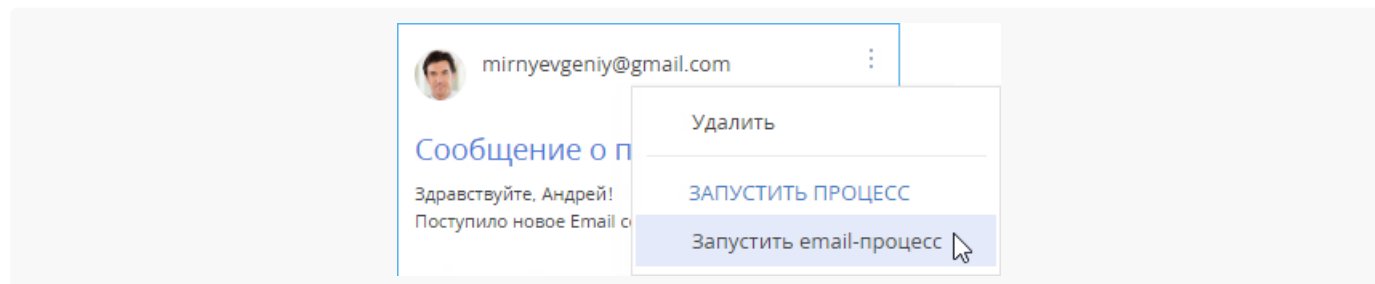

1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите письмо, которое требует обработки.
3. В меню кнопки  выберите процесс, который необходимо запустить по данному email-сообщению (Рис. 8).

Рис. 8 — Запуск процесса по email-сообщению



В результате по выбранному email-сообщению будет запущен соответствующий бизнес-процесс.

На заметку. Чтобы настроенный в системе бизнес-процесс отображался в меню кнопки  email-сообщения, в параметрах бизнес-процесса необходимо указать тег “Email Process”, а также параметр с типом данных [*Уникальный идентификатор*] и кодом “RecordId”.

Название тега, по которому будет формироваться перечень доступных для выбора бизнес-процессов, указывается в системной настройке “Тег процессов email” (код “EmailProcessTag”).

Создать запись из письма

Из email-сообщения в коммуникационной панели можно создать новую запись в любом разделе системы. Например, по письму от неизвестного отправителя может быть создан новый контакт. При этом на его странице автоматически заполнятся ФИО и email-адрес из сообщения. Если создается другая запись (например, продажа, счет или заказ), то на ее странице контактные данные из письма автоматически отобразятся в предусмотренных для них полях. Так при создании новой продажи в поле [*Клиент*] страницы продажи будет указано название контрагента или ФИО контакта.

Рассмотрим создание новой записи по email-сообщению на примере контакта.


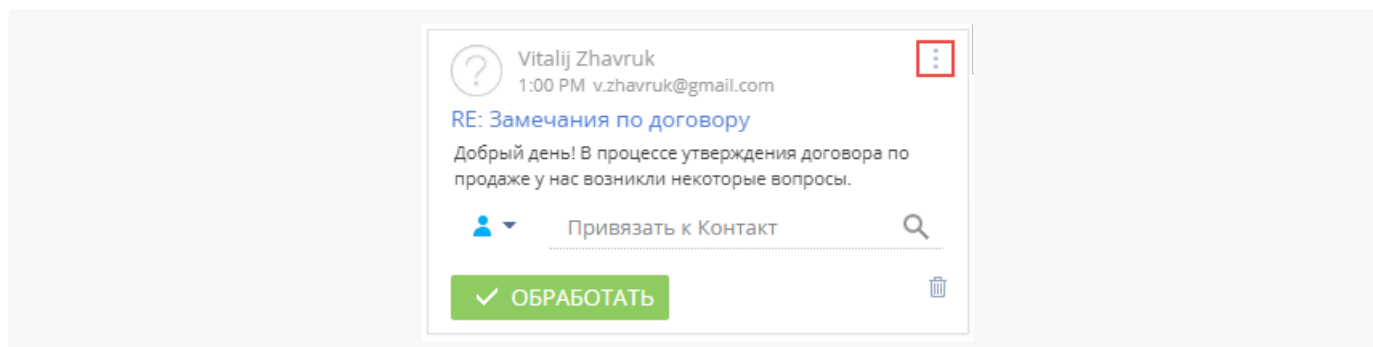
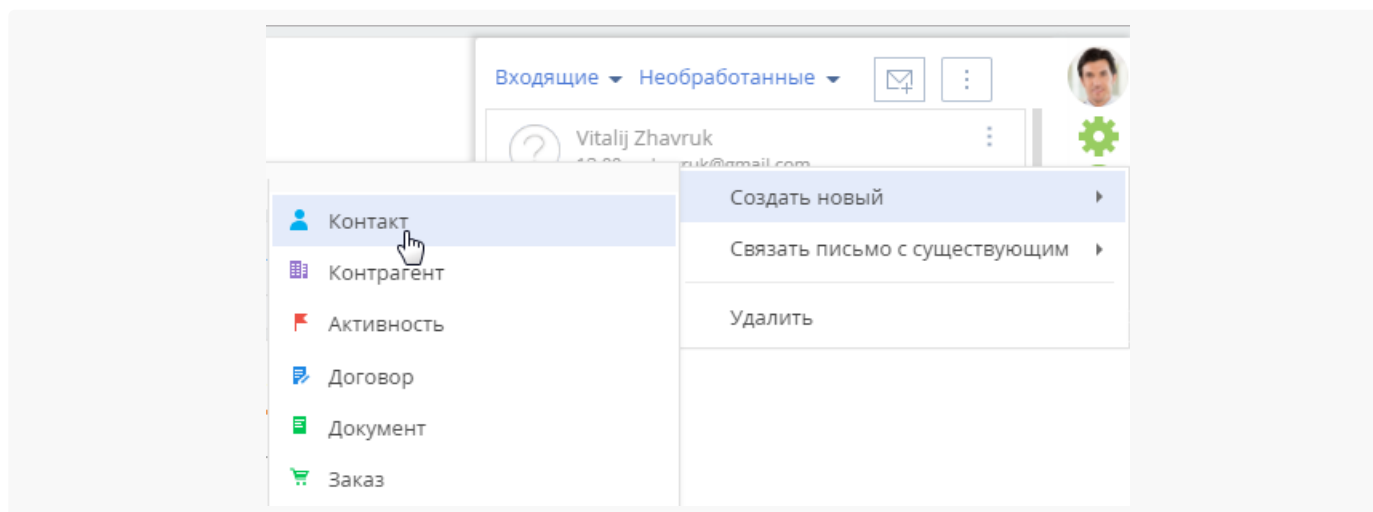
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите нужное письмо.
3. По кнопке **+** в правом верхнем углу письма выберите команду [*Создать новый*] (Рис. 9).

Рис. 9 — Создание новой записи из email-сообщения на коммуникационной панели



4. В отобразившемся меню выберите необходимый объект, например, “Контакт” (Рис. 10).

Рис. 10 — Выбор объекта



5. Будет создана страница нового контакта, на которой поля [*ФИО*] и [*Email*] будут автоматически заполнены данными из письма. При наличии дополнительных данных о контакте заполните соответствующие поля на его странице и сохраните изменения (Рис. 11).

Рис. 11 — Страница контакта, созданного по email-сообщению

Vitalij Zhavruk

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

ПЕЧАТЬ ВИД

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ МЕСТО РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАНИЕ ИСТОРИЯ

ФИО* Vitalij Zhavruk

Полное название должности

Мобильный телефон

Рабочий телефон

Email v.zhavruk@gmail.com

Тип

Обращение

Приветствие

Ответственный Евгений Мирный

Пол

Средства связи +

Адреса +

Знаменательные события +

Нет данных

В результате выполненных действий в разделе [*Контакты*] появится новая запись, созданная по данным из email-сообщения.

Связать письмо с другими записями вручную

Вручную связать письмо с другими записями системы можно несколькими способами:

- С помощью специального поля связи с email-сообщением, указав в нем необходимый объект для связи (Рис. 12).

Рис. 12 — Привязка письма к другой записи с помощью поля связи

Входящие Необработанные

Жаврук Виталий
zhavrukvitalij@gmail.com

Замечания по договору
Добрый день! В процессе утверждения договора по продаже у нас возникли некоторые замечания.

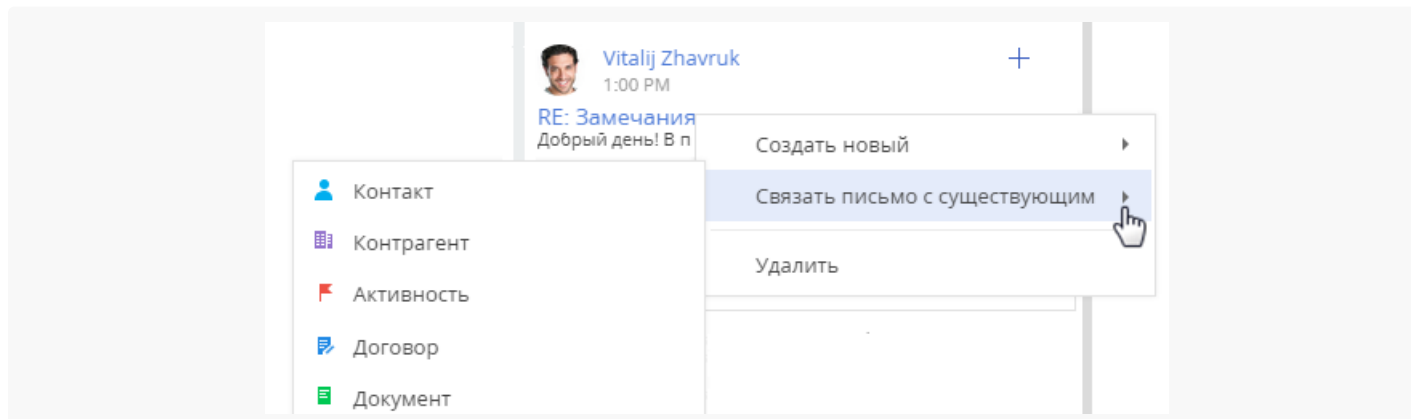
Жаврук Виталий

Привязать к Контрагент

ОБРАБОТАТЬ

- По кнопке **+** в правом верхнем углу письма (Рис. 13).

Рис. 13 — Привязка письма к другой записи по кнопке **+**



- На вкладке [*Основная информация*] страницы email-сообщения. Для перехода на страницу email-сообщения кликните по заголовку письма.

В результате привязанное email-сообщение отобразится на вкладке [*История*] страницы контрагента.

Связать письмо с другими записями автоматически

Чтобы входящее или исходящее email-сообщение автоматически связывалось с другими объектами системы, выполните настройку справочника [*Правила связывания писем с разделами системы*]. Например, если в теме письма указан номер счета, то такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в Creatio счетом.

Для настройки правил связывания:


1. Откройте дизайнер системы нажатием кнопки  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила связывания писем с разделами системы*].
4. На странице справочника нажмите кнопку [*Добавить правило*] или откройте ранее зарегистрированное правило, которое необходимо изменить.
5. На открывшейся странице заполните необходимые поля (Рис. 14):

Рис. 14 — Пример настройки правила связывания писем

Название *	Тема email с номером счета	
Описание		
Правило *	Inv-[0-9]+	
⌕ Объект, который связывается		
Объект *	Активность	Колонка * Заголовок
⌕ Объект, с которым связывается		
Объект *	Счет	Колонка * Номер

6. Укажите название правила, например “Тема email с номером счета”.
7. В поле [*Правило*] напишите регулярное выражение, согласно которому необходимо определять фрагмент темы письма для связи со счетом.

Например, если у вас в системе настроена автонумерация счетов: Inv-1, Inv-2, Inv-3, ..., Inv-n, то вам необходимо написать регулярное выражение: Inv-[0-9]+. В результате при получении email-сообщения с темой “Дополнительная информация по счету Inv-53”, система автоматически проверит наличие в Creatio счета с указанным номером. Если такой счет зарегистрирован, то система заполнит соответствующим значением поле [*Счет*] на странице email-сообщения.

На заметку. Для корректной работы правил связывания писем с другими объектами системы выполните настройки автонумерации записей так, чтобы в двух различных разделах не использовался одинаковый алгоритм автонумерации. Например, маска автонумерации счета — “Inv-{0}”, заказа — “Ord-{0}”, договора — “Cont-{0}” и т. д. Автонумерация записей в Creatio настраивается при помощи группы [системных настроек](#) “Автонумерация записей”.

- a. Заполните группу полей [*Объект, который связывается*]. Для автоматического связывания email-сообщений с записями системы в поле [*Объект*] выберите значение “Активность”. В поле [*Колонка*] укажите поле, по которому необходимо определять связь. Поиск совпадений производится по теме письма, а тема письма указывается в колонке [*Заголовок*].
 - b. Заполните группу полей [*Объект, с которым связывается*]. В поле [*Объект*] выберите объект системы, для которого настраивается правило, например, “Счет”. В поле [*Колонка*] укажите колонку, по которой необходимо производить поиск совпадений. В рассматриваемом примере это колонка [*Номер*].
8. Сохраните правило.
 9. По аналогии добавьте правила связи с другими разделами.

В результате при загрузке почты в Creatio и в момент отправки письма из Creatio будет выполняться проверка тем email-сообщений согласно настроенным правилам. Если совпадения будут найдены, то у таких сообщений автоматически заполнятся поля связи. Кроме того, такие email-сообщения будут отмечены в системе как обработанные.

Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio

Почему при регистрации почтового ящика приходит сообщение, что логин/пароль некорректен?

Правила безопасности почтовых серверов иногда блокируют доступ к почтовым ящикам из внешних приложений. Если при регистрации учетной записи вы внесли все необходимые данные, но получили уведомление о некорректности имени пользователя или пароля, то выполните следующие действия:

1. В настройках почтового ящика включите доступ по протоколу IMAP. Обычно пересылка и работа с протоколами POP/IMAP вынесены в отдельную группу настроек.
2. В настройках безопасности почтового аккаунта откройте доступ к вашей учетной записи для внешних приложений.
3. В большинстве случаев почтовый сервер отправляет пользователю письмо о попытке внешнего подключения к почтовому ящику. Подтвердите подлинность подключения, перейдя по ссылке из этого письма.
4. Повторите регистрацию.

Как настроить свой почтовый провайдер?

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

Для настройки интеграции с почтовым провайдером необходимо, чтобы на сервере приложения были открыты 25 и 587 порты. На странице выбора провайдера в Creatio нажмите кнопку [*Добавить провайдер*], выберите тип провайдера и заполните все настройки для получения и отправки сообщений. Больше информации о настройке почтовых провайдеров доступно в статье [Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP](#) и блоке [Настройка почты, контактов, расписания MS Exchange / Microsoft 365](#).

Почему процесс синхронизации почты завершился успешно, а новых писем в системе нет?

Такая проблема может возникать в двух случаях:

1. В объект “Активность” было добавлено обязательное на уровне приложения поле.
Для того чтобы почта загружалась корректно, измените атрибуты поля, сделав его не обязательным в объекте, но обязательным на странице.
2. Письма, загружаемые с почтового сервера IMAP, ранее были загружены в систему и удалены, либо ранее были загружены в любое другое внешнее почтовое приложение.
Для того чтобы загрузить письма в систему, измените название справочника, созданного на основании объекта “EmailSynchronizedKey”, на произвольное.

Как добавить общий почтовый ящик?

Общий почтовый ящик службы поддержки используется для обмена сообщениями между сотрудниками службы поддержки и клиентами. Настройка [общего почтового ящика](#) выполняется аналогично настройке индивидуального почтового ящика, но имеет некоторые особенности.

Почему не загружаются исходящие письма?

В Creatio можно настроить импорт всех писем из вашего почтового ящика или только из некоторых папок. Проверьте для вашей учетной записи настройки папок для загрузки почты.

Если в настройках безопасности почтового ящика доступ к некоторым папкам закрыт для внешних приложений, то эти папки будут недоступны для загрузки в Creatio. Чтобы открыть доступ к папкам для внешних приложений, измените настройки безопасности вашего почтового ящика.

Также в систему могут не загружаться исходящие письма, отправленные из MS Outlook, в связи с тем, что не все почтовые серверы поддерживают сохранение писем, отправленных из внешних приложений.

Почему при отправке письма возникает ошибка "Ошибка отправки письма, обратитесь к системному администратору"?

Данная ошибка может возникнуть в следующих случаях:

- Запрещена отправка на уровне провайдера.
- Нет связи с почтовым сервером SMTP.
- На сервере SMTP закрыт один из портов: 25, 465, 587.

Обратитесь к системному администратору для определения причин и устранения ошибки.

Я не вижу деталь [*Email*] в разделе [*Контакты*]? Почему?

Согласно настроенной в Creatio логике, деталь [*Email*] не отображается на страницах контактов, у которых в поле [*Тип*] указано значение "Сотрудник" или в профиле контрагента указан тип "Наша компания". Изменение данной логики реализуется средствами разработки.

Работа с чатами

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Функциональность чатов в Creatio позволяет вести коммуникации с клиентами и обрабатывать запросы по удобным для них каналам связи в режиме реального времени. Сотрудники компании могут написать клиенту в любой удобный ему канал связи из панели действий любого раздела. А входящие запросы обрабатывают операторы чатов в коммуникационной панели. В ходе беседы оператор может предоставлять консультации клиентам, делиться файлами и запускать бизнес-процессы прямо из коммуникационной панели Creatio. Вся история взаимодействия сохраняется на странице контакта.

Новые чаты в Creatio создаются при следующих условиях:

- Клиент впервые написал личное сообщение в Facebook Messenger, WhatsApp или Telegram-бот вашей компании.
- Клиент написал не впервые, но на текущий момент у него нет активных чатов.

В остальных случаях сообщение клиента отобразится как продолжение беседы с оператором в активном чате.

Новые контакты по входящим чатам создаются при выполнении следующих условий:

- Клиент впервые написал на страницу Facebook, в Telegram-бот или WhatsApp компании.
- В Creatio не найден контакт с идентификатором пользователя Facebook, Telegram или номером WhatsApp.

При создании контакта автоматически заполняются общедоступные данные, которые можно получить из профиля пользователя:

- Имя, фото контакта и идентификатор пользователя Facebook.
- Имя, фото и идентификатор пользователя Telegram.
- Имя, фото и номер телефона WhatsApp.

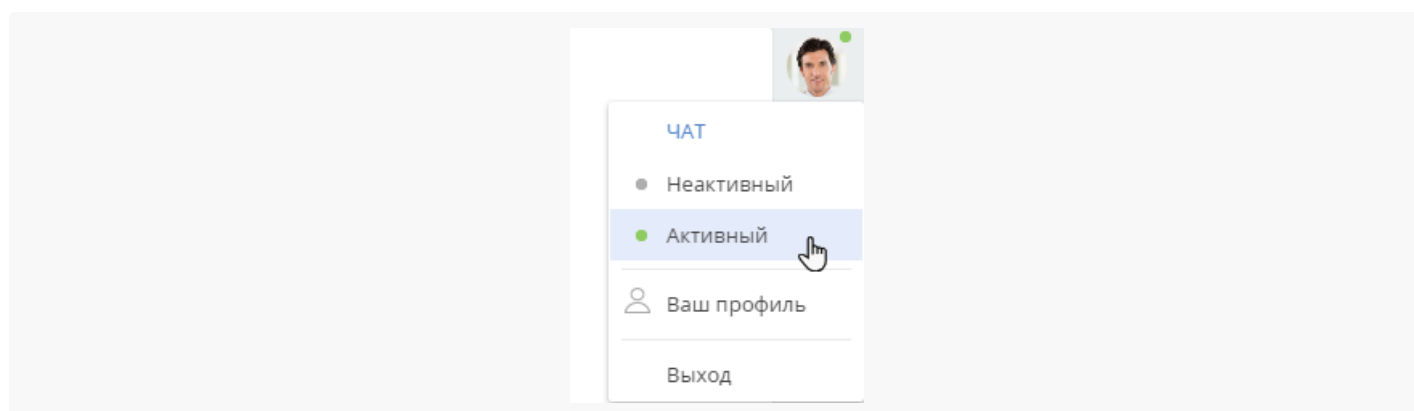
Изменить статус оператора

Статус оператора определяет возможность получать и обрабатывать чаты на коммуникационной панели Creatio:

- **Активный.** Пользователь с этим статусом будет видеть новые сообщения и чаты на коммуникационной панели приложения, сможет их обрабатывать и отправлять ответы.
- **Неактивный.** Пользователь с этим статусом будет видеть на коммуникационной панели только ранее полученные чаты, сможет их обрабатывать и отправлять ответы. Новые чаты на пользователей с неактивным статусом не распределяются.

По умолчанию при первом входе в систему у всех операторов установлен статус “Неактивный”. Изменить статус можно на коммуникационной панели или в меню профиля пользователя (Рис. 1).

Рис. 1 — Смена статуса оператора в меню профиля пользователя



После выхода оператора из приложения (завершения сессии пользователя) его статус будет автоматически изменен на “Неактивный”, чтобы на него не распределялись новые чаты. При последующем входе для оператора будет автоматически установлен статус, который использовался до выхода из системы.

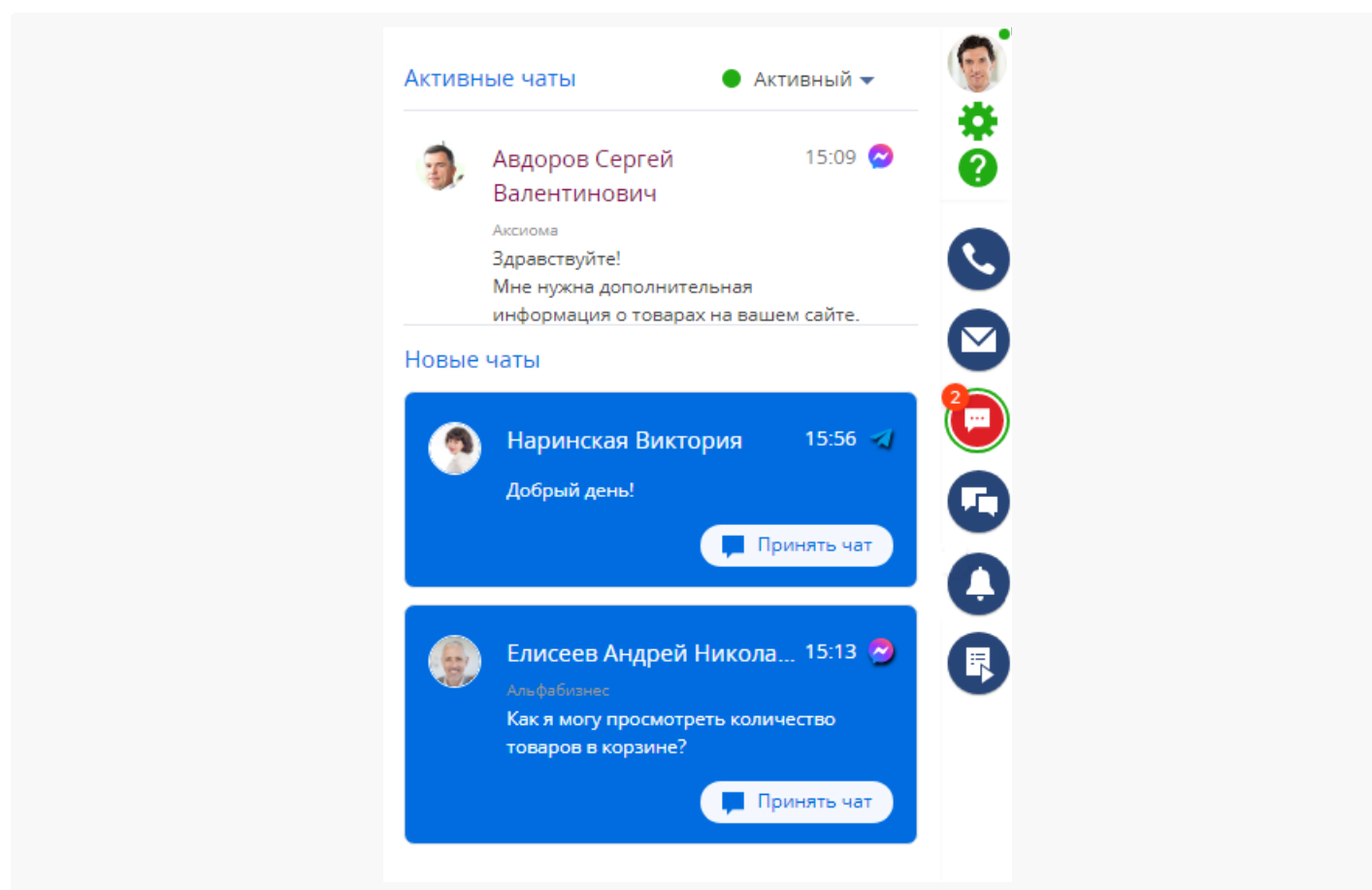
Обработать сообщения чата

Обработка чатов выполняется оператором на коммуникационной панели, вкладка [*Чаты*]. Оператору доступны:

- **Активные** чаты, по которым ведется взаимодействие с клиентом.
- **Новые** чаты, ожидающие обработки.

На заметку. Обратите внимание, что время взятия нового чата в работу и ожидания чата в активном состоянии может быть ограничено. Подробнее читайте в статье [Добавить очередь чата](#).

Рис. 2 — Чаты на коммуникационной панели приложения



Если в вашем браузере разрешены оповещения для сайта Creatio, то при распределении на вас нового чата вы получите браузерное уведомление со звуковым сигналом.

Чтобы **начать работу** с чатом, нажмите [*Принять чат*] — вы будете назначены ответственным по данному чату. После этого вам будут доступны:

- Текстовые сообщения чата;
- Файлы, отправленные в чат;
- Данные контакта;

- Источник чата;
- Действия чата.


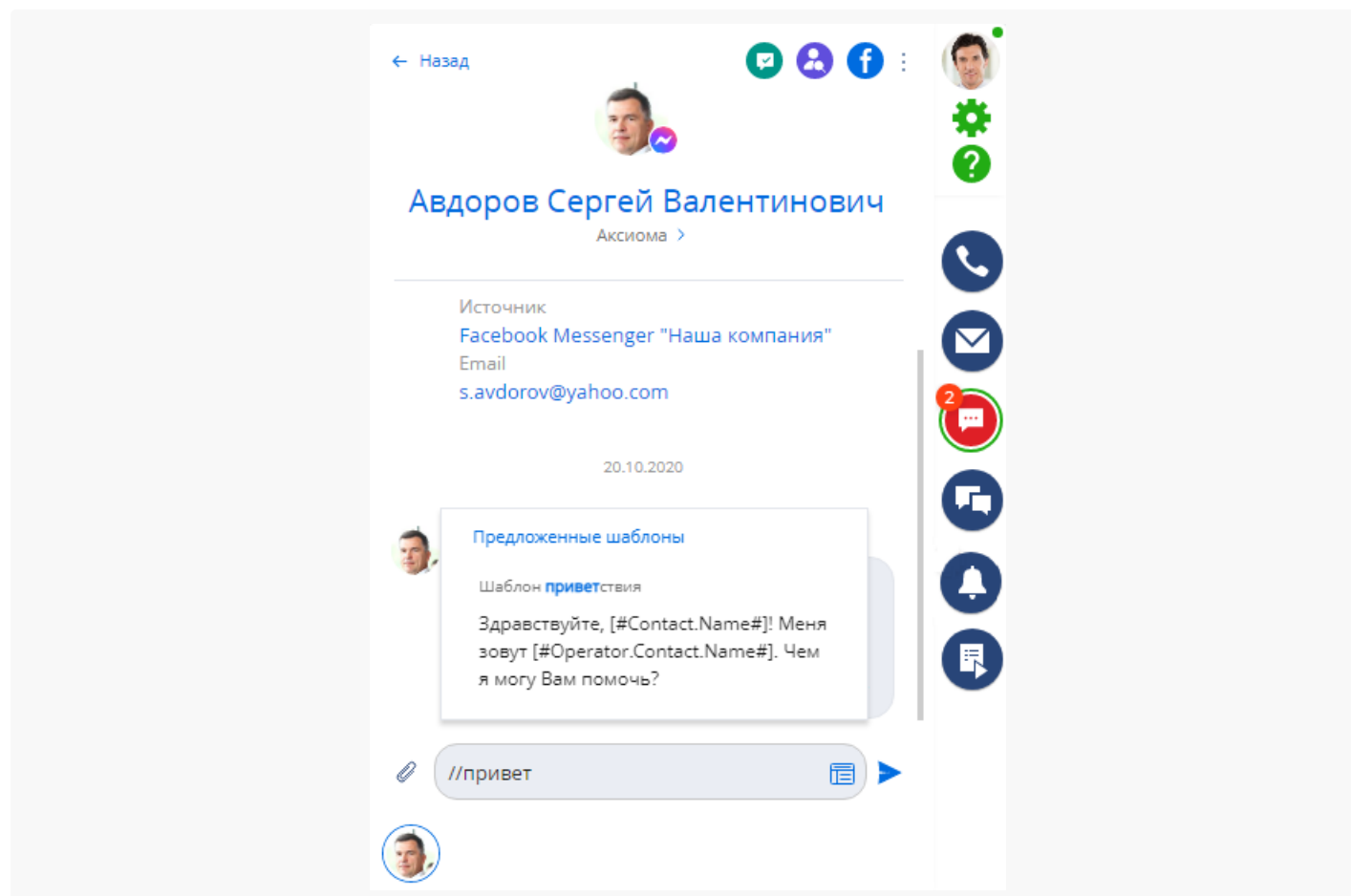

Чтобы использовать **шаблон быстрого ответа**, нажмите кнопку  или в поле для ответа введите “//” и начните вводить название или текст шаблона. Откроется окно с перечнем [преднастроенных шаблонов](#) (Рис. 3).

Рис. 3 — Поиск шаблона быстрого ответа

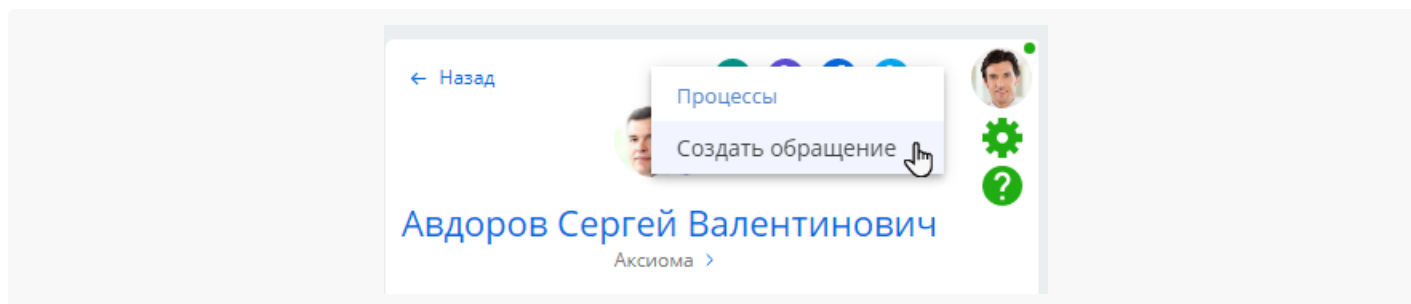




Если вы вышли из чата, не отправив введенный ответ, то в приложении будет автоматически сохранен **черновик** сообщения. Вы сможете вернуться к редактированию ответа в любой момент после возвращения к чату. Черновик отобразится в поле для ввода текста.

Чтобы **запустить действие** чата, например, создать обращение, нажмите кнопку  в правом верхнем углу коммуникационной панели и выберите действие, которое необходимо выполнить (Рис. 4).

На заметку. Подробнее о настройке действий чата читайте в статье [Настроить действия чата](#).

Рис. 4 — Запуск действия чата



По завершению разговора в открытом чате нажмите кнопку  в верхней части коммуникационной панели. Вы также можете завершить любой активный чат на коммуникационной панели по кнопке . Чат можно завершить вручную в любой момент, не ожидая автоматического завершения. Если клиент напишет после того, как чат был завершен, то в Creatio будет создан новый чат, который попадет в очередь для обработки.

Инициировать чат с клиентом

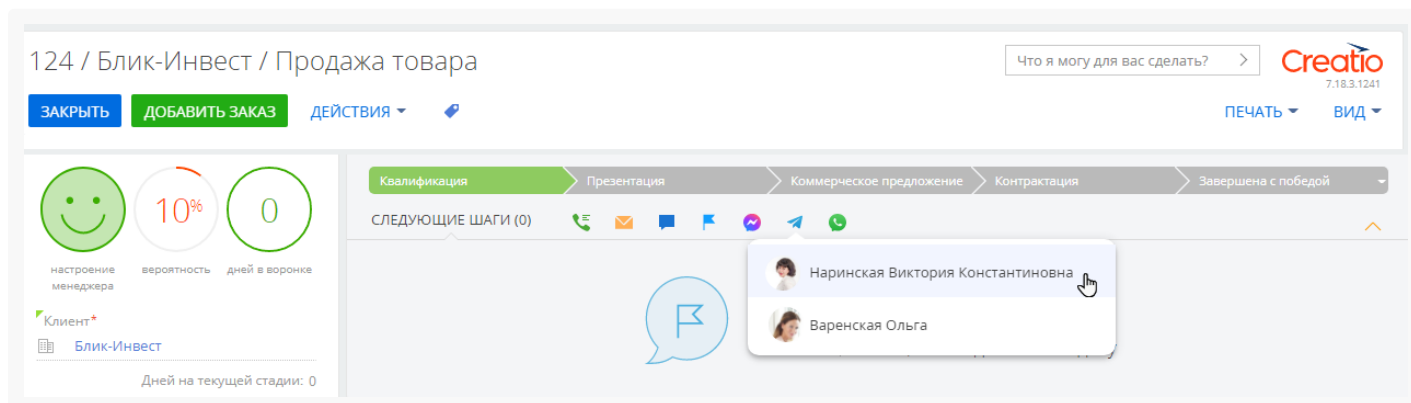
В Creatio вы можете не только обрабатывать входящие запросы, но также инициировать переписку с клиентом в чате. Сотрудник вашей компании в процессе работы может написать клиенту в любой из доступных каналов чата. Эта функциональность доступна на [панели действий](#) любого раздела. Например, можно написать контакту обращения, лиду, участникам продажи или контактам контрагента.

По клику на кнопку канала на панели действий приложение определит связанный контакт или список контактов, которым можно написать в выбранный канал.

Отправка сообщения клиенту возможна, при выполнении следующих условий:

- В приложении есть активный канал выбранного провайдера.
- С данным контактом уже была хотя бы одна коммуникация по выбранному каналу.
- Прошло не более 24 часов с момента получения последнего входящего сообщения от клиента по выбранному каналу (только для Facebook Messenger и WhatsApp).

Рис. 5 — Пример перехода к чатам в разделе [Продажи]



Если по крайней мере одно из вышеперечисленных условий не выполнено, то по клику на кнопку канала появится уведомление о невозможности отправить сообщение выбранному контакту.

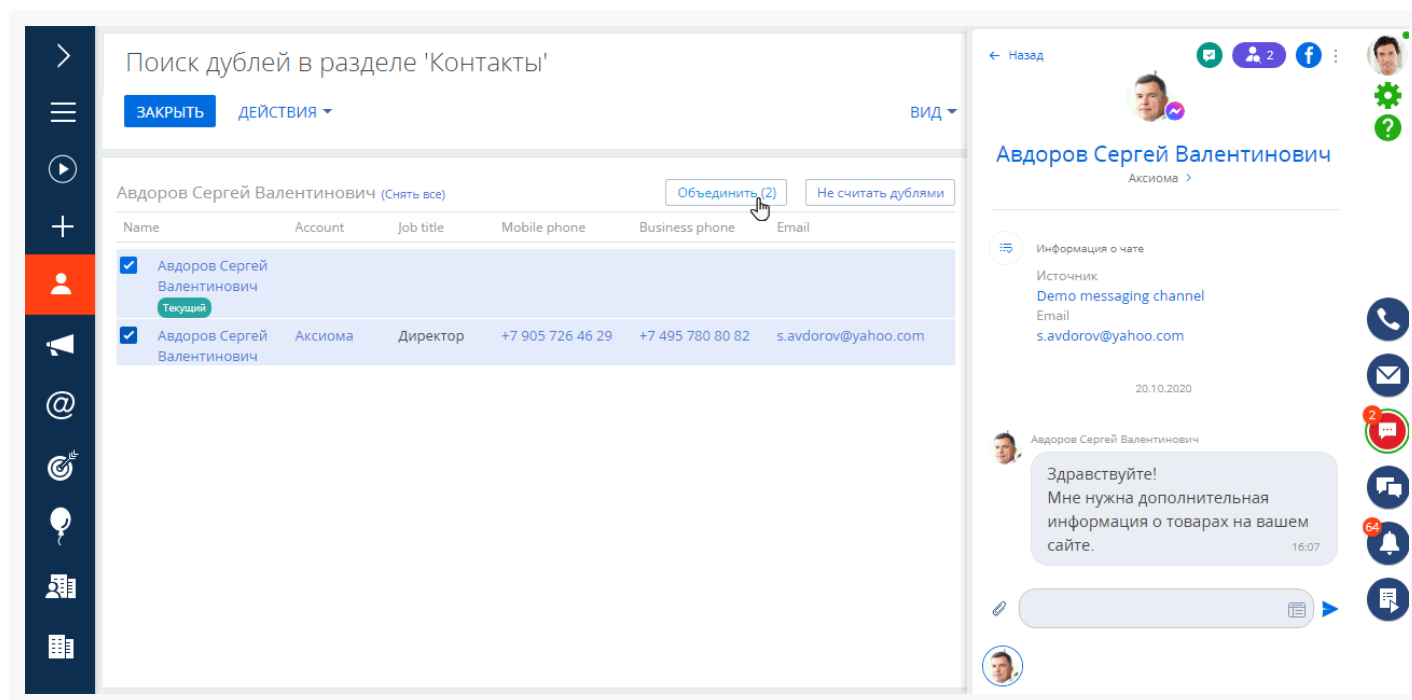
Найти похожие контакты

Клиенты могут обращаться в компанию по разным каналам связи. Не всегда разные каналы позволяют однозначно сопоставить клиента и в системе могут появляться дубли контактов. При получении нового чата автоматически выполняется поиск похожих контактов.

Поиск похожих контактов выполняется по активным [правилам поиска дублей](#), настроенным в системе. После выполнения поиска в окне чата отображается информация о наличии похожих записей контактов в системе, благодаря чему вы сможете минимизировать создание дублей в системе.

При нажатии на ссылку с количеством найденных дублей выполняется переход к странице дублей, контакт из активного чата маркируется отметкой “Текущий”. Если оператор принимает решение о необходимости объединения дублей, то контакт чата будет изменен на результирующую запись.

Рис. 6 — Результат поиска похожих контактов



Создать обращение из чата

Действие чата “Создать обращение” доступно операторам в продуктах:

- Service Creatio, enterprise edition;
- Service Creatio, customer center edition;
- Financial services Creatio, bank customer journey edition.


При выполнении данного действия в системе будет создано новое обращение, в котором заполнятся следующие поля:

- [*Тема*] — текст первого сообщения в чате.
- [*Описание*] — текст всех сообщений клиента до первого ответа оператора в чате (если было отправлено не одно сообщение).
- [*Происхождение*] — “Чат”.

- [*Дата регистрации*] — дата создания обращения.
- [*Состояние*] — “Новое”.
- [*Контакт*] — контакт из чата.
- [*Контрагент*] — контрагент контакта.
- [*Ответственный*] — оператор чата.

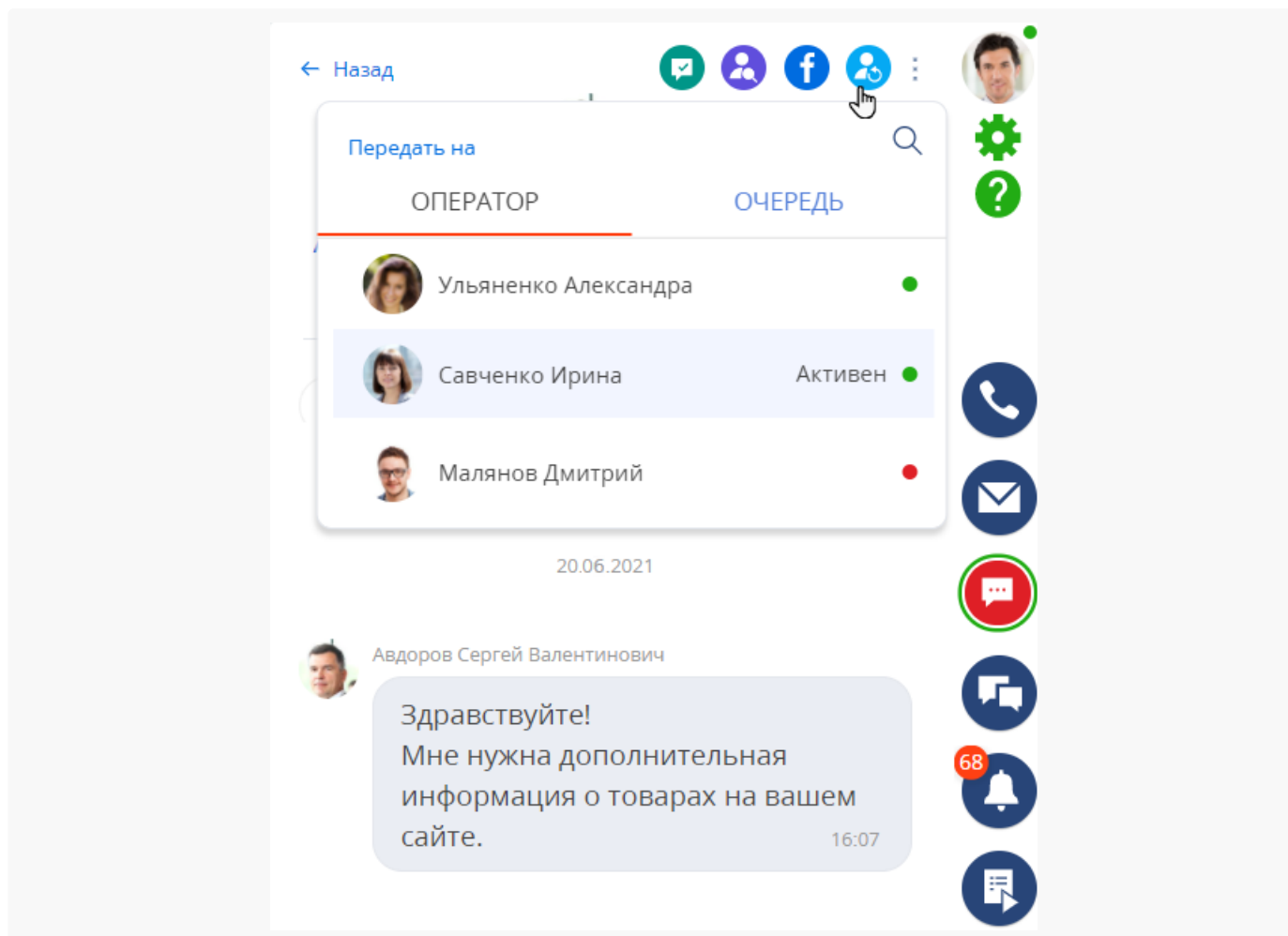
Перевести чат на другого оператора

Иногда в чатах могут появляться вопросы, которые не соответствуют основной тематике канала. Например, в канал, предназначенный для технической поддержки пользователей, может написать клиент, который столкнулся со сложностями при оформлении заказа онлайн и хочет передать его альтернативным способом. В таких случаях после предоставления консультации по возникшим сложностям оператор может передать чат на другую очередь, например, отдел продаж. Также можно перевести чат на определенного сотрудника, например менеджера, который сопровождает данного клиента. Чтобы выполнить перевод чата:

1. Откройте на коммуникационной панели чат, который необходимо передать другому ответственному.
2. В верхней части панели нажмите кнопку . Откроется меню, в котором отобразятся все настроенные в приложении очереди и полный список операторов.
3. В открывшемся меню выберите очередь или оператора, на которого необходимо перевести чат (Рис. 6). Для каждого из операторов в списке будет указан статус: “Активен” (зеленый индикатор), “Неактивен” (красный индикатор) или “Исчерпан лимит чатов” (серый индикатор). Перевести чат можно на оператора со статусом “Активен” или “Неактивен”.

На заметку. Статус “Исчерпан лимит чатов” устанавливается автоматически, когда количество активных чатов у него в работе равно значению, указанному в [системной настройке](#) “Количество одновременных чатов”. По умолчанию это 5 чатов. Данный статус отображается только в перечне операторов при переводе чата и не может быть установлен вручную.

Рис. 7 — Перевод чата на другого оператора или очередь



После передачи текущий чат завершается и автоматически создается дочерний чат. Состояние, которое будет установлено для нового чата, зависит от того, на кого он был переведен:

- При передаче на определенного сотрудника новый чат в состоянии “В работе” будет добавлен в список активных чатов выбранного оператора.
- При передаче на очередь чат в состоянии “Ожидает обработки” будет отправлен на распределение между операторами выбранной очереди согласно настроенным для нее правилам маршрутизации. До того, как конкретный оператор примет чат, последний отображается в списке [*Новые чаты*]. После принятия, состояние чата изменится на: “В работе”. Открыв его, оператор увидит всю переписку из родительского чата и сможет продолжить общение с клиентом.

Просмотреть завершенные чаты и аналитику

После завершения чата все сообщения и отправленные файлы доступны для просмотра в разделе [*Чаты*], а также на страницах соответствующих контактов на вкладке [*Хронология*].

В разделе [*Чаты*] вы можете ознакомиться с детальной информацией о чатах, сгруппировать их по различным параметрам, просмотреть историю коммуникации с клиентом, провести анализ по динамике обращений клиентов за определенный период, загрузку операторов, а также скорость обработки чатов.

Сообщения незавершенных чатов доступны для просмотра только оператору в коммуникационной панели.

Обработать чаты внешним чат-ботом

Используйте чат-боты для первичной обработки входящих сообщений канала Facebook Messenger, чтобы снизить нагрузку на операторов. Чат-бот предоставит клиентам ответы на часто задаваемые вопросы, а также проведет предварительную обработку запроса перед передачей чата оператору. Бот-платформа интегрируется непосредственно с вашей публичной страницей Facebook, а обработанные ею запросы клиентов загружаются в Creatio.

Использование чат-ботов возможно только для чатов, которые поступают по каналу Facebook Messenger. Настройка функциональности описана в отдельной статье: [Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом](#).

Сообщение, отправленное клиентом через Facebook Messenger на вашу публичную страницу, попадет на обработку к чат-боту. В зависимости от настройки бота переписка может быть сохранена в Creatio после завершения диалога или распределена на оператора.

Первичная обработка запроса чат-ботом

Данная логика предполагает, что после обработки чат-ботом запрос клиента будет направлен на оператора Creatio, который примет решение о необходимости продолжения работы по данному чату. Такая настройка может быть использована для чатов, в которых задают нестандартные вопросы или клиентам требуется доступ к непубличной информации, например, к договорам по продаже.

В общем случае процесс обработки запроса чат-ботом выглядит следующим образом:

1. В Creatio создается новый чат в состоянии “Обработка ботом”. Он доступен в разделе [Чаты], но не отображается операторам на коммуникационной панели.
2. После передачи управления на Creatio созданный чат завершается и автоматически создается дочерний чат в состоянии “Ожидает обработки”.
3. Новый чат направляется оператору в соответствии с настроенными для данного канала правилами маршрутизации.
4. При обработке созданного чата оператору на коммуникационной панели доступна вся переписка родительского чата. На ее основании оператор принимает решение о необходимости продолжения или завершения чата.
5. После завершения чата с оператором управление диалогом с данным клиентом передается основному получателю протокола передачи (бот-платформе). Если в дальнейшем от клиента придет новое сообщение, по нему будет создан новый чат.

Полная обработка запроса чат-ботом

Данная логика предполагает, что запросы клиентов из Facebook Messenger будут обрабатываться чат-ботом без передачи на операторов. Такая настройка может быть использована для чатов, в которых предоставляются ответы на часто задаваемые вопросы или обрабатываются типовые запросы, например, о ценах на продукты компании.

В общем случае процесс обработки запроса чат-ботом выглядит следующим образом:

1. В Creatio создается новый чат в состоянии “Обработка ботом”. Он доступен в разделе [Чаты], но не отображается операторам на коммуникационной панели.
2. Завершение чата происходит автоматически через некоторое время после отправки/получения

последнего сообщения. Время завершения чата определяется настройками канала:

- **По завершении времени ожидания**, если в настройках очереди чата заполнено поле [*Таймаут для завершения чата*]. Подробнее: [Добавить очередь чата](#)
- **Через 60 минут**, если в настройках очереди не указан таймаут для завершения чата.

3. После завершения чата управление диалогом с клиентом передается основному получателю протокола передачи (бот-платформе), а в разделе [*Чаты*] отображается вся история переписки между клиентом и ботом.

Работа с шаблонами email и чатов


ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Содержимое сообщений, которые отправляются из Creatio, вы можете сформировать вручную или на основании созданного ранее шаблона, адаптируя его под получателя. Шаблоны удобно использовать для отправки писем в ходе выполнения бизнес-процессов, автоматических уведомлений, а также для быстрых ответов в чатах. Все шаблоны в Creatio настраиваются в разделе [*Шаблоны сообщений*]. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то начните с настройки шаблона на базовом языке. При последующем добавлении локализаций настройки базового шаблона можно будет скопировать для других языков.

Создать шаблон сообщения

Создать шаблон email

1. Перейдите в рабочее место [*Студия*] и откройте [*Шаблоны сообщений*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить*] и выберите в меню “Шаблон email-сообщения”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Согласование даты и времени встречи”.
4. Укажите источник макросов, например, “Активность”.
5. На детали [*Шаблон письма*] нажмите кнопку [*Редактировать*]. Откроется дизайнер контента. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо будет [добавить в него локализации](#).
6. В дизайнера контента заполните тему письма.
7. Добавьте в рабочую область элемент [*Блок*].
8. Добавьте в блок элемент [*Текст*].
9. Удалите стандартное наполнение элемента [*Текст*] и добавьте текст вашего сообщения.
10. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
 - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.

b. Нажмите  —> [Стандартный макрос].


c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [Выбрать].

11. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан новый шаблон email-сообщения “Согласование даты и времени встречи”. Подробнее об использовании шаблонов email-сообщений читайте в статье [Отправить письмо по шаблону](#).

На заметку. Работа в дизайнерах контента и создание шаблонов со сложной версткой подробно рассмотрены в блоке статей [Шаблон письма](#).

Создать шаблон чата

1. Перейдите в рабочее место [Студия] и откройте [Шаблоны сообщений].
2. Нажмите кнопку [Добавить] и выберите в меню “Шаблон чата”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Приветствие”.
4. Убедитесь, что указан источник макросов “Чат”.
5. На детали [Шаблон чата] введите текст сообщения. Если вы хотите использовать мультязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо будет [добавить в него локализации](#).
6. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
 - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.
 - b. Нажмите  —> [Стандартный макрос].
 - c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [Выбрать].
7. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан шаблон сообщения для чата. Подробнее об использовании шаблонов в чатах читайте в статье [Работа с чатами](#).

Настроить мультязычие для шаблона

Отправляйте клиентам сообщения из системы на их языке общения при помощи мультязычных шаблонов. Функциональность работает:

- в чатах;
- при отправке email по шаблону из панели действий или коммуникационной панели;
- в ходе отправки уведомлений по бизнес-процессам.

Настройка мультязычных сообщений состоит из нескольких шагов:

1. Настройте языки, которые будут использоваться для общения с клиентами. [Подробнее >>>](#)

2. Настройте мультязычные шаблоны сообщений. [Подробнее >>>](#)

Проверка языка шаблона email-сообщения

Чтобы определить язык шаблона email-сообщения, который необходимо отправить клиенту, система проверяет:

1. Проверка выполняется только для email-сообщений отправленных по обращениям. Установлен ли для данного почтового ящика в справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*] признак в поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*].
 - a. Если признак установлен, то адресату будет отправлен шаблон на языке почтового ящика.
 - b. Если признак не установлен, то выполняются проверки, описанные в следующих шагах.
2. Заполнен ли на странице контакта язык общения.
 - a. Если поле заполнено, то адресату будет отправлен шаблон на его языке общения.
 - b. Если поле не заполнено, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
3. Указан ли язык почтового ящика.
 - a. Если язык почтового ящика указан, то адресату будет отправлен шаблон на языке почтового ящика.
 - b. Если язык почтового ящика не указан, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
4. Заполнена ли системная настройка “Язык сообщений по умолчанию” (“код DefaultMessageLanguage”).
 - a. Если системная настройка заполнена, то адресату будет отправлено сообщение на языке, установленном в системной настройке.
 - b. Если системная настройка не заполнена, то адресату будет отправлено шаблон на языке системы по умолчанию.

На заметку. Если при отправке мультязычных сообщений в ходе бизнес-процесса в поле [*Кому*] указаны контакты с разными языками общения или в списке есть контакты, у которых язык общения не заполнен, то для всего письма будет применен язык, настроенный по умолчанию.

Проверка языка шаблона чата

Чтобы определить язык шаблона чата, система проверяет:

1. Заполнен ли на странице контакта язык общения. Язык общения нового контакта заполняется автоматически как язык, указанный в канале чата.
 - a. Если поле заполнено, то контакту будет отправлен шаблон на его языке общения.
 - b. Если поле не заполнено, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
2. Указан ли язык канала чата.
 - a. Если язык указан, то адресату будет отправлено письмо на языке почтового ящика.

- b. Если язык чата не указан, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
- 3. Заполнена ли системная настройка “Язык сообщений по умолчанию” (“код DefaultMessageLanguage”).
 - a. Если системная настройка заполнена, то адресату будет отправлено сообщение на языке, установленном в системной настройке.
 - b. Если системная настройка не заполнена, то адресату будет отправлено письмо на языке системы по умолчанию.

Настроить языки общения

Язык общения указывается на странице контакта в разделе [*Контакты*]. Это язык, на котором контакту будут отправляться email-уведомления. Он не зависит от настроенных языков интерфейса, в которых работают пользователи, или языка системы по умолчанию.

Для указания языка общения и формирования мультиязычных шаблонов используются значения справочника [*Языки общения*]:

- Для выбора на странице контакта в разделе [*Контакты*] доступны только те языки, для которых в справочнике [*Языки общения*] установлен признак [*Используется*].
- Для использования в шаблонах сообщений по умолчанию доступны все языки, перечисленные в справочнике. Если в шаблон добавить неактивный язык, то для него в справочнике [*Языки общения*] будет установлен признак [*Используется*].


Деактивированный язык станет недоступен для выбора в меню поля [*Язык общения*] на странице контакта, но будет отображаться, если был указан ранее. Вкладка с текстом чата или письма на таком языке будет скрыта из шаблона, но сообщения будут отправляться, если у контакта на странице указан этот язык.

В случае повторной активации языка все ранее созданные для него шаблоны снова отобразятся в справочнике.

Создать мультиязычный шаблон сообщения

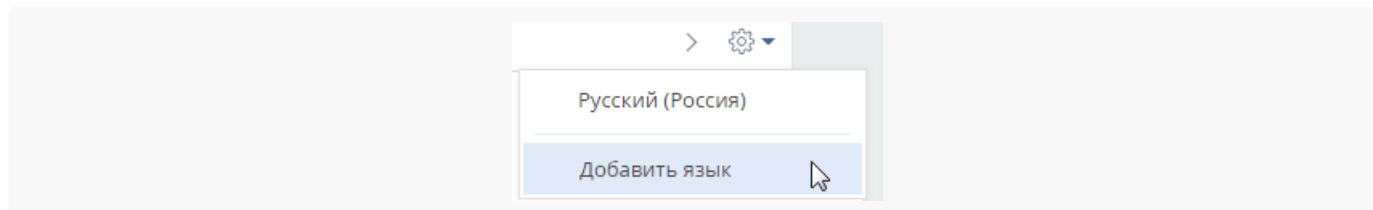
Вы можете настроить мультиязычные шаблоны для писем и чатов в справочнике [*Шаблоны сообщений*].

Чтобы создать мультиязычный шаблон:

1. Перейдите в рабочее место [*Студия*] и откройте [*Шаблоны сообщений*].
2. Откройте шаблон, который необходимо локализовать.
3. Нажмите кнопку . В меню отобразятся все языки, для которых в справочнике [*Языки общения*] установлен признак [*Используется*]. Выберите язык, который необходимо добавить в шаблон.

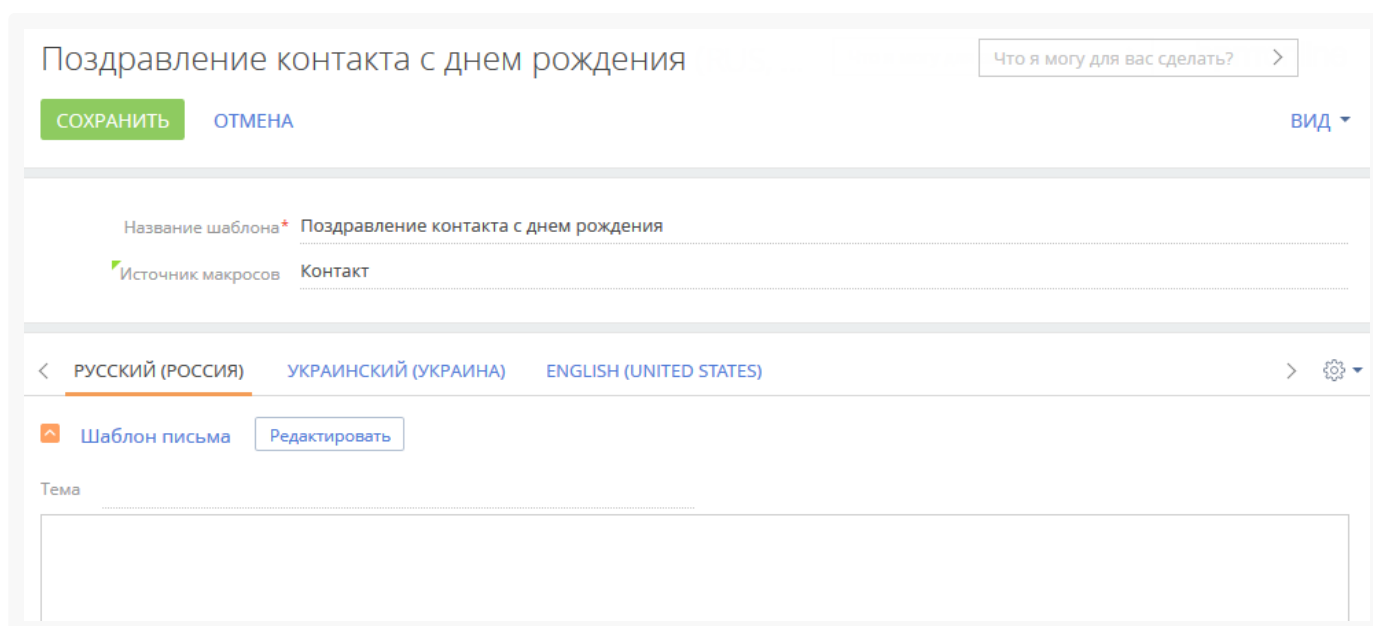
Если в системе еще нет активных языков или вы хотите добавить вкладку на ранее не активированном языке, то выберите в меню пункт [*Добавить язык*] (Рис. 1) и в открывшемся окне выберите язык, который хотите использовать в шаблоне. Для выбранного языка будет автоматически установлен признак [*Используется*].

Рис. 1 — Добавление в шаблон дополнительных языков



4. После выбора языка система предложит скопировать на добавляемую вкладку наполнение существующего шаблона. Выберите эту возможность, если необходимо использовать настроенную верстку для добавленной локализации.
5. Если необходимо добавить в шаблон несколько языков, то повторите шаги 3 и 4 для каждой локализации. В результате на странице шаблона появится несколько вкладок для формирования сообщений на выбранных языках (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример мультиязычного шаблона



6. Выберите нужную вкладку и отредактируйте ее содержимое. Аналогичным образом сформируйте сообщения на каждом из выбранных языков.
7. Сохраните изменения.

На заметку. При копировании мультиязычного шаблона будут скопированы все его сохраненные локализации.