

Работа в дизайнере и примеры настройки кейсов

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

Дизайнер кейсов	4
Интерфейс дизайнера кейсов	4
Горячие клавиши в дизайнера кейсов	6
Панель настроек кейса	6
Настроить кейсы раздела	7
Создать кейс	9
Активировать кейс	9
Настроить стадии кейса	9
Добавить стадию кейса	10
Настроить параметры стадии	10
Удалить стадию кейса	12
Добавить элементы кейса	12
Выполнить кейс	14
Переход по стадиям кейса	15
Изменение кейса	16
Версионность кейсов	17
Сохранить новую версию кейса	17
Просмотреть версии кейса	18
Задать актуальную версию кейса	18
Запустить кейс в новой версии	19
Настроить кейс с визированием	19
Настроить основные параметры кейса	21
Настроить последовательность стадий кейса	22
Настроить шаги для каждой стадии кейса	27
Настроить последовательность выполнения шагов	29
Результаты настройки	36

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

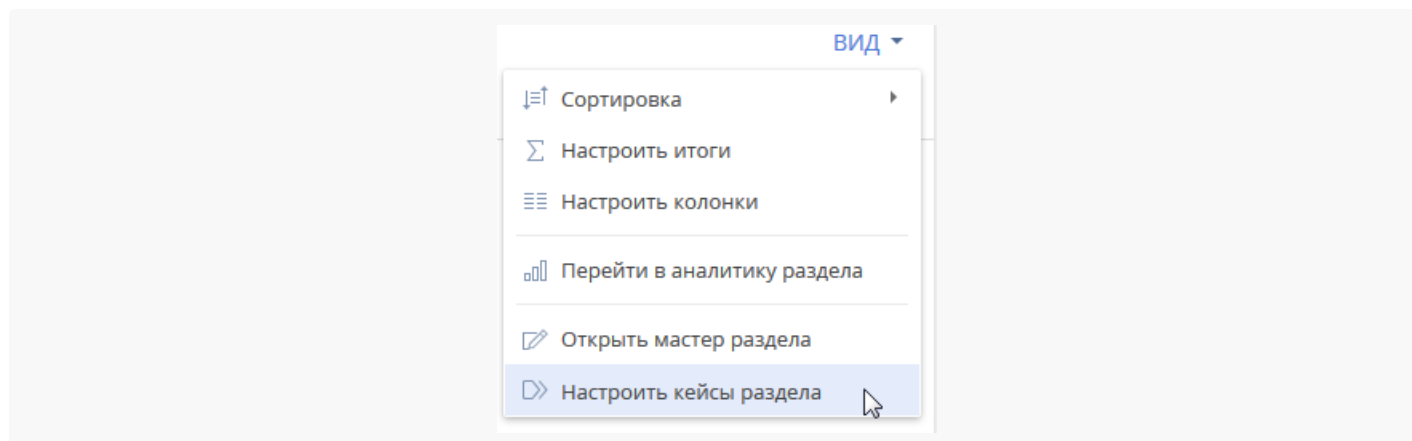


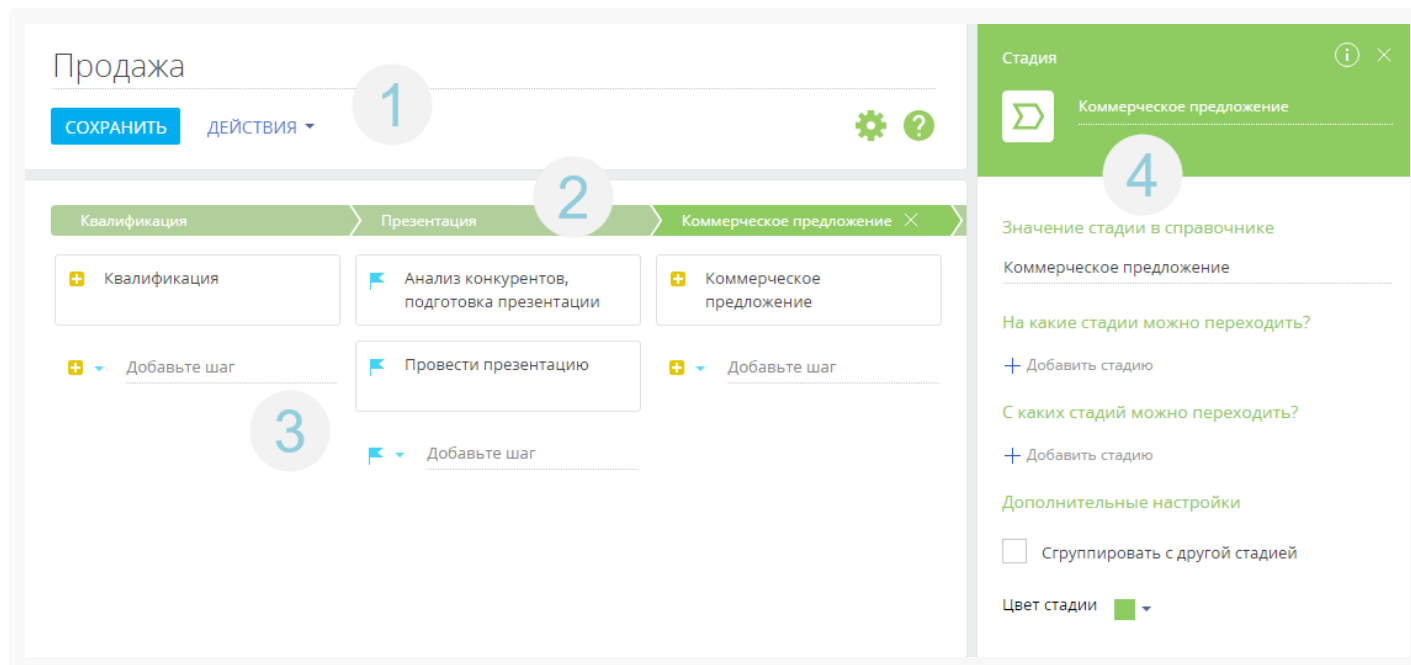
Схема кейса состоит из [стадий](#) и настроенных для них [элементов кейса](#).

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 дизайнере 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*].

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

Кейс	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.

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.

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.


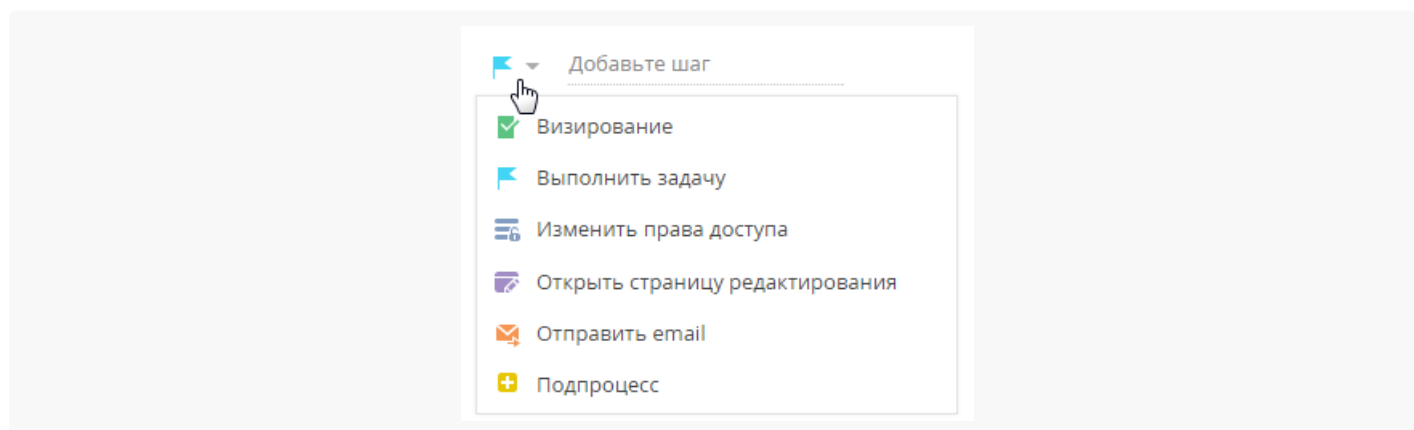
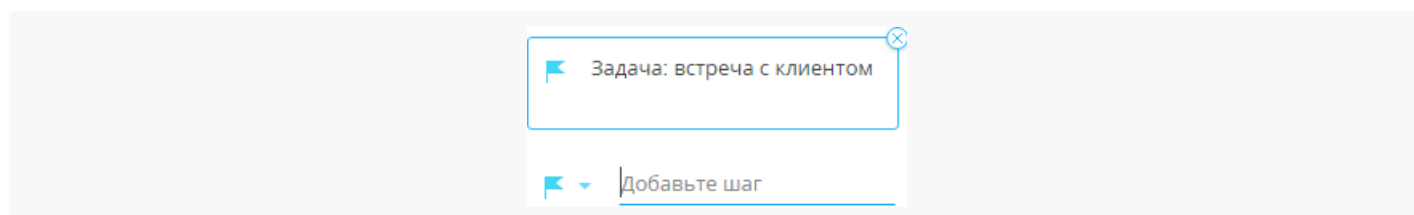
Чтобы добавить элемент, нажмите на значок  в рабочей области дизайнера кейсов на нужной стадии. В открывшемся меню выберите элемент, который необходимо добавить (Рис. 1).

Рис. 1 — Меню выбора элемента кейса



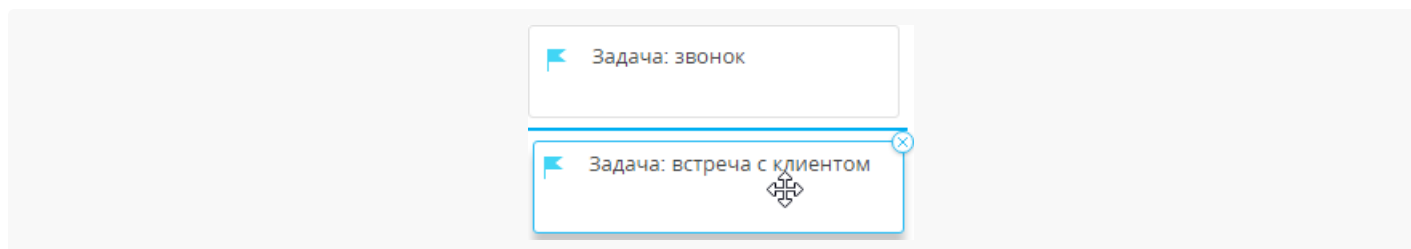
Введите название нового шага и нажмите Enter на клавиатуре. Элемент будет добавлен в рабочую область кейса. Автоматически откроется панель настроек для добавленного элемента. Курсор будет перемещен в поле добавления нового шага в рамках выбранной стадии кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Фокус на созданном элементе



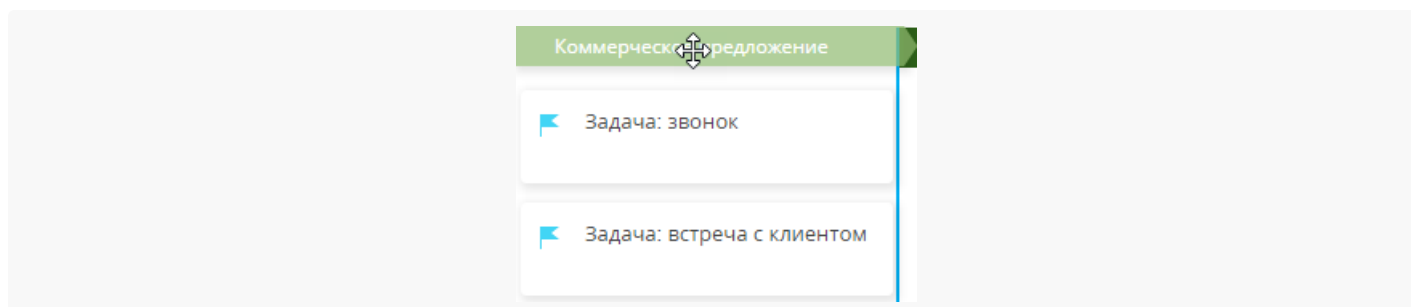
В ходе построения кейса вы можете перемещать элементы, выстраивая нужную последовательность шагов выполнения бизнес-задачи. Для этого зажмите левую кнопку мыши на нужном элементе и, не отпуская кнопку, переместите его на новую позицию (Рис. 3). Таким образом можно перемещать задачи и подпроцессы как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

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... Контрактация Завершена с поб...

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

У вас еще нет задач

Нажмите выше, чтобы добавить задачу

Дней на текущей стадии: 73

Клиент* Флагман

Бюджет клиента 0,00

ЛПР

Тип потребности* Дополнительные услуги

Дата закрытия

Первая продажа данному клиенту

Повторная продажа

Название* 079 / Флагман / Продажа услуг

Сумма продажи 1 200,00

Направление Отдел прямых продаж

Вероятность, % 30

Ответственный* Мирный Евгений

Категория

Тип Партнерская продажа

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 Контрактация Завершена с победой

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

У вас еще нет задач

Нажмите выше, чтобы добавить задачу

Измeнить кейс

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.

Версионность кейсов

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

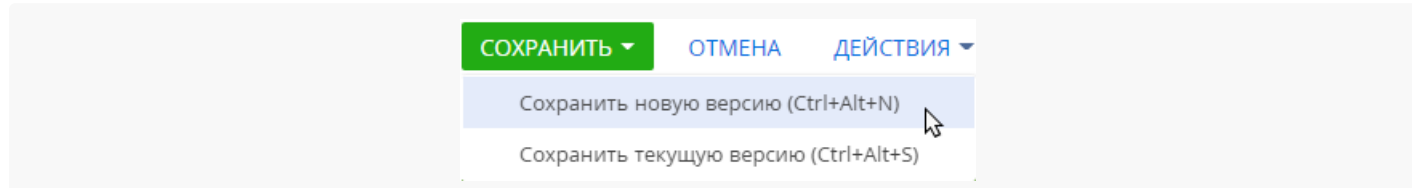
Использование версионности позволяет отслеживать всю историю изменений и исключить ошибки в запущенных экземплярах при редактировании схемы кейса.

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”.

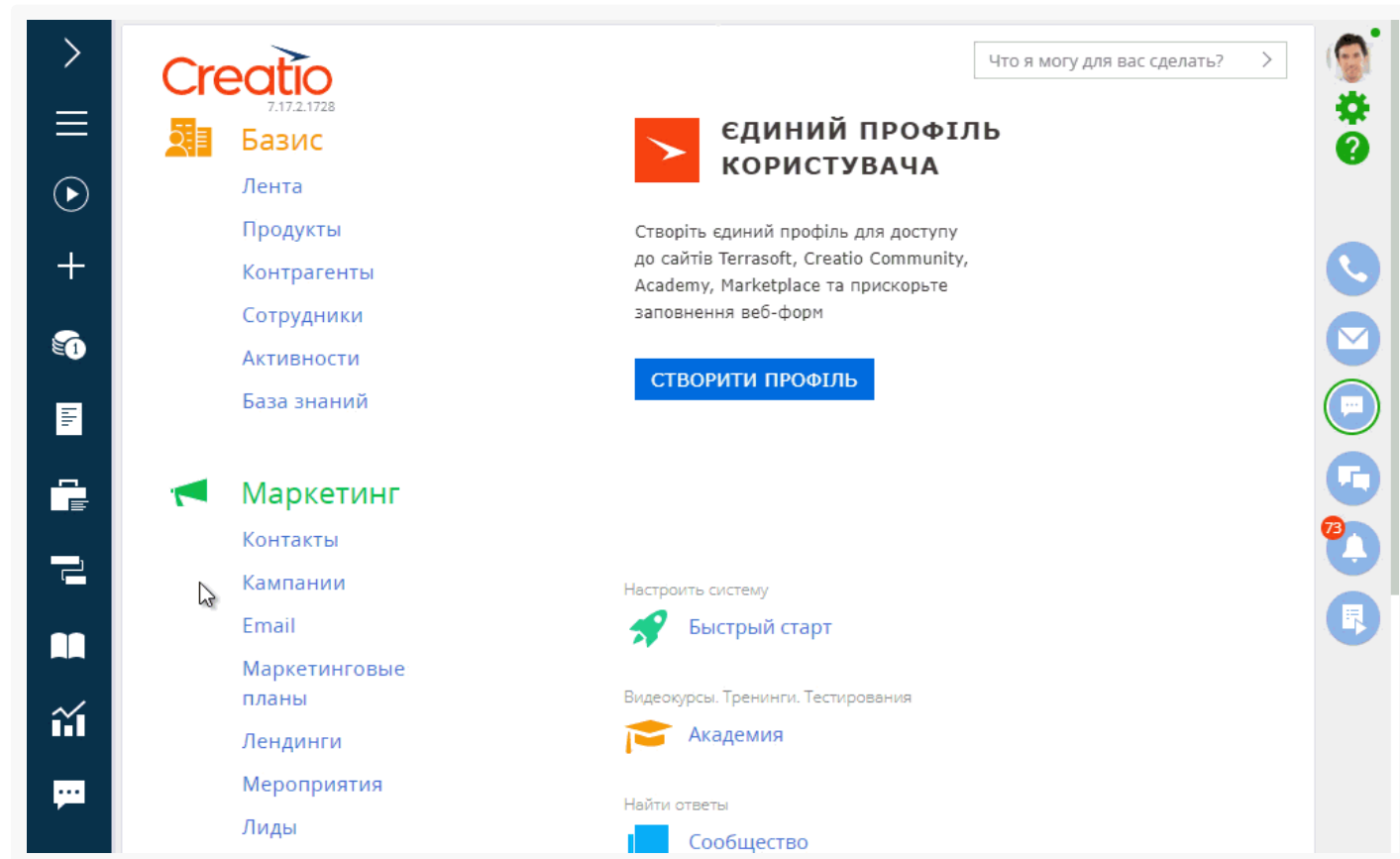
На заметку. Если вы сохраните пакет, в котором сохранен кейс, в виде архива и перенесете его в другую среду, то наиболее актуальная версия кейса будет перенесена вместе с пакетом. Система

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


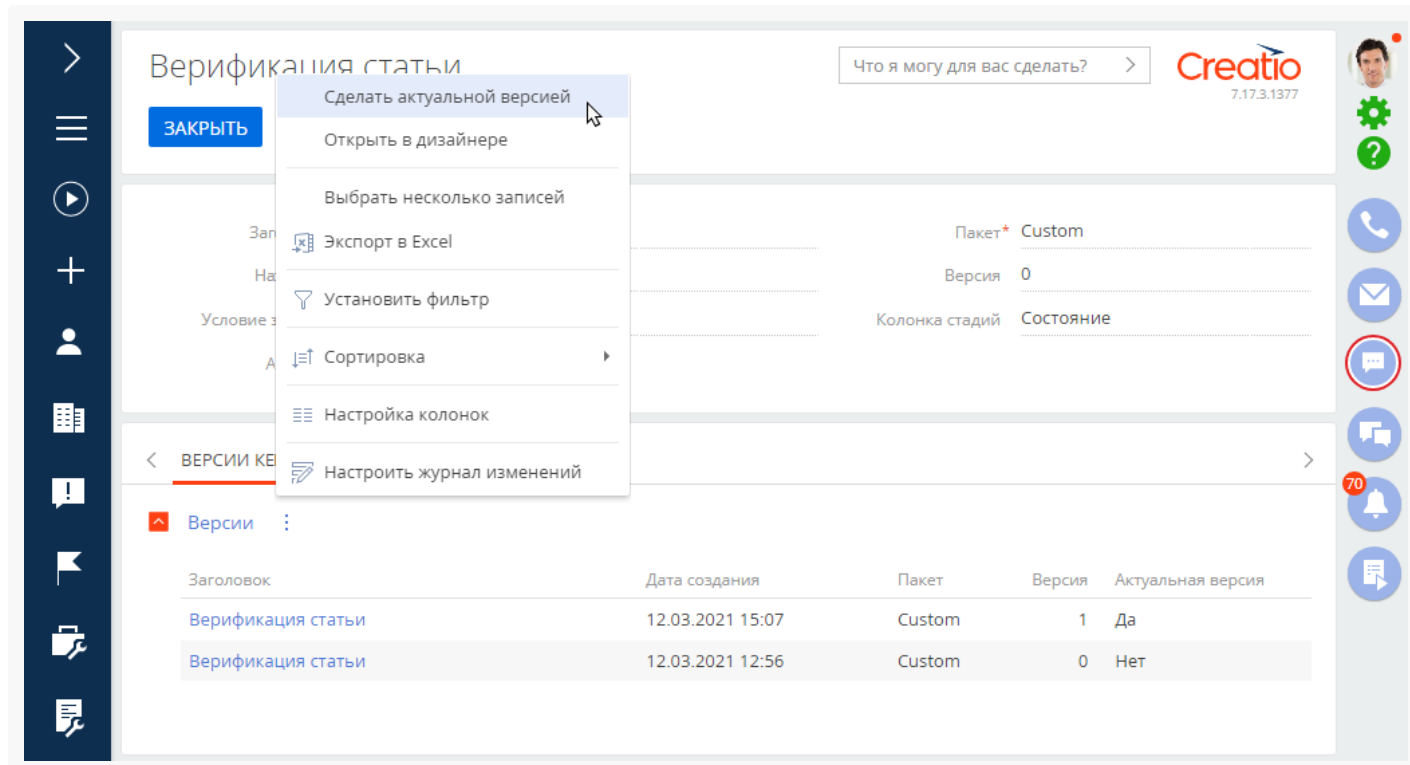
Изменить актуальную версию кейса можно на странице свойств кейса, на вкладке [*Версии кейса*]. Для этого выберите версию, которую хотите использовать и в меню кнопки  выберите "Сделать актуальной версией" (Рис. 3).

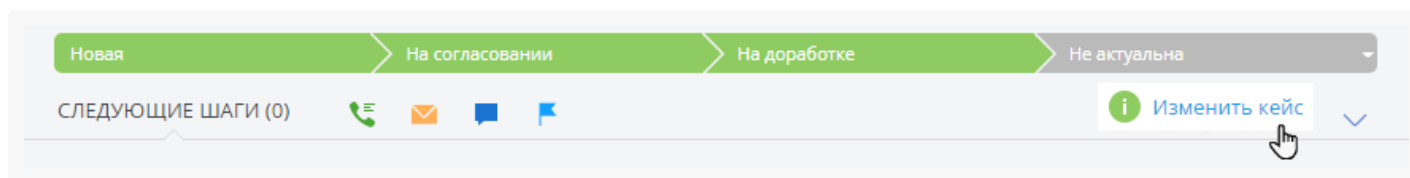
Рис. 3 — Изменение актуальной версии кейса



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



Настроить кейс с визированием

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

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

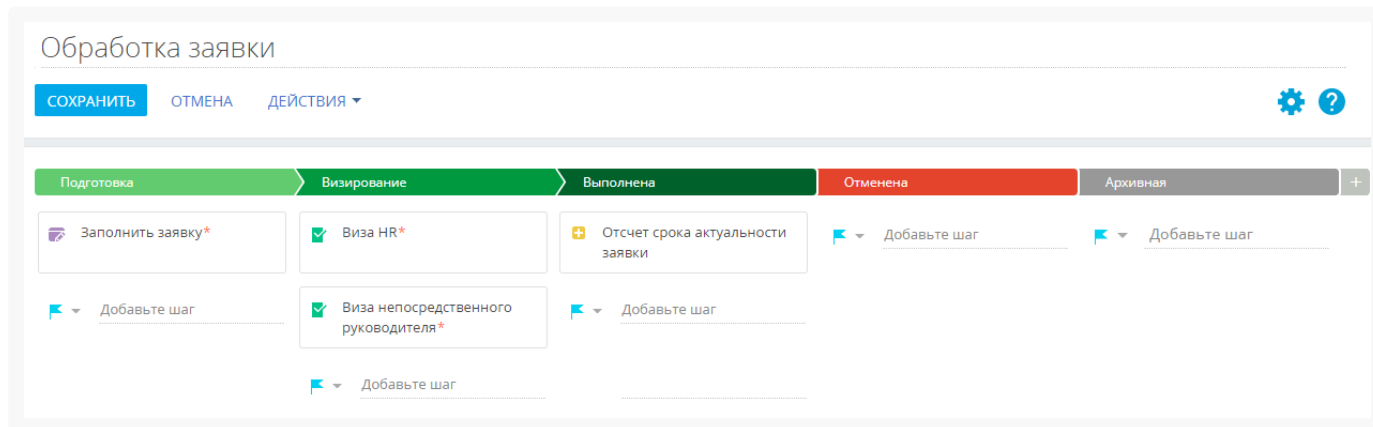
1. Каждая запись с типом “Заявка” будет отправляться на визирование автоматически, сразу после внесения требуемой информации и сохранения записи.
2. На первом шаге заявку визирует представитель отдела кадров.

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](#).

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

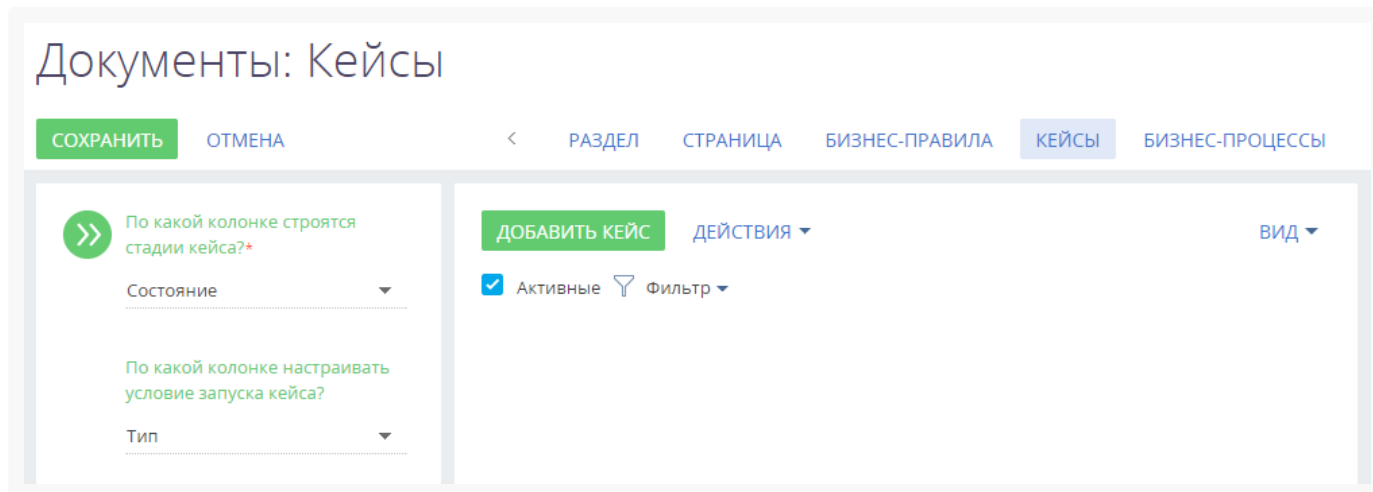
Рис. 1 — Кейс “Обработка заявки на отпуск”



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*] введите 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

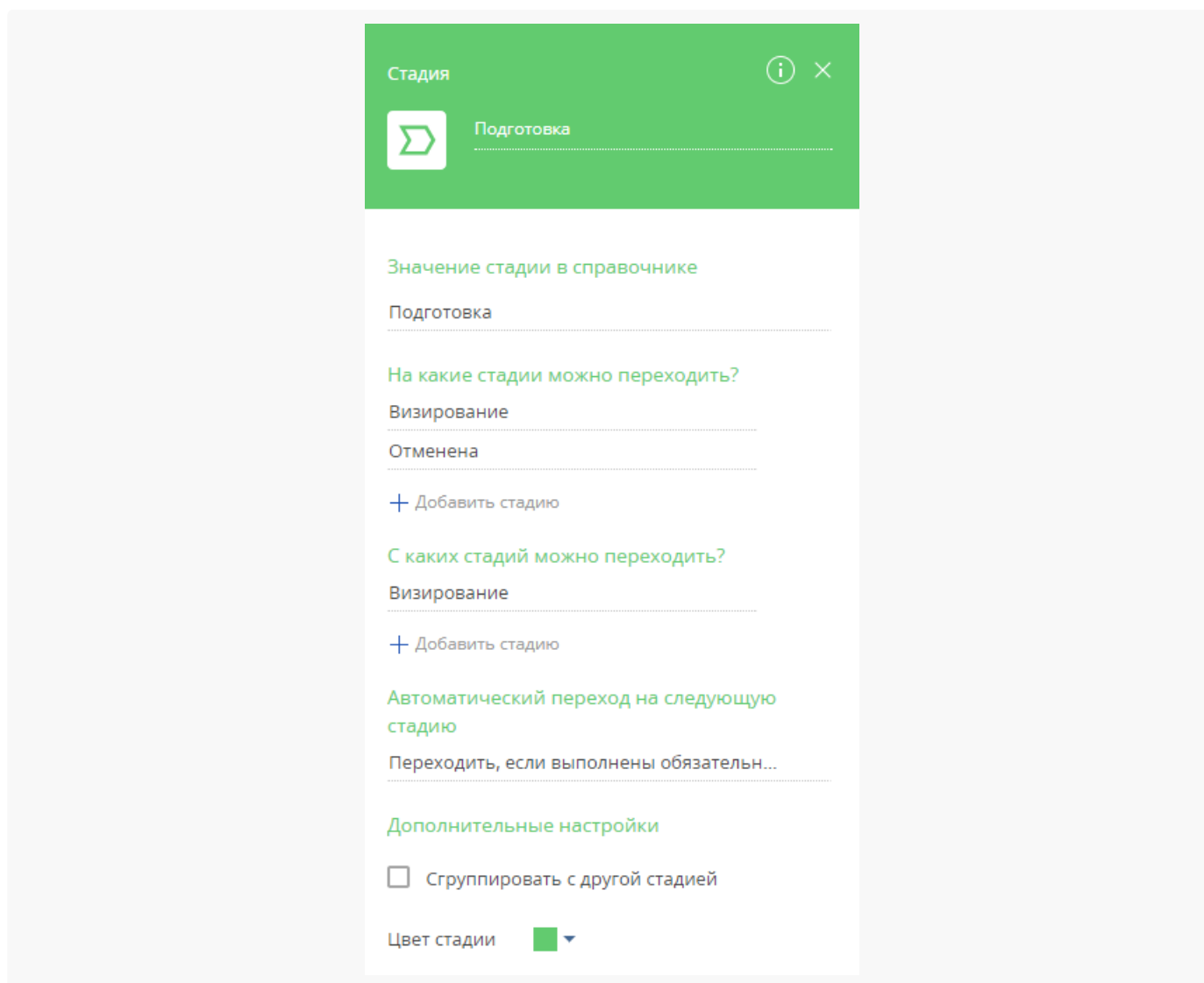
На панели стадий настройте ход выполнения кейса. В нашем примере кейс будет проходить 5 стадий, которые соответствуют значениям поля [*Состояние*] раздела [*Документы*]. По кнопке добавьте 5 новых стадий — “Подготовка”, “Визирование”, “Выполнена”, “Отменена”, “Архивная”. Далее потребуется настроить свойства 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*].

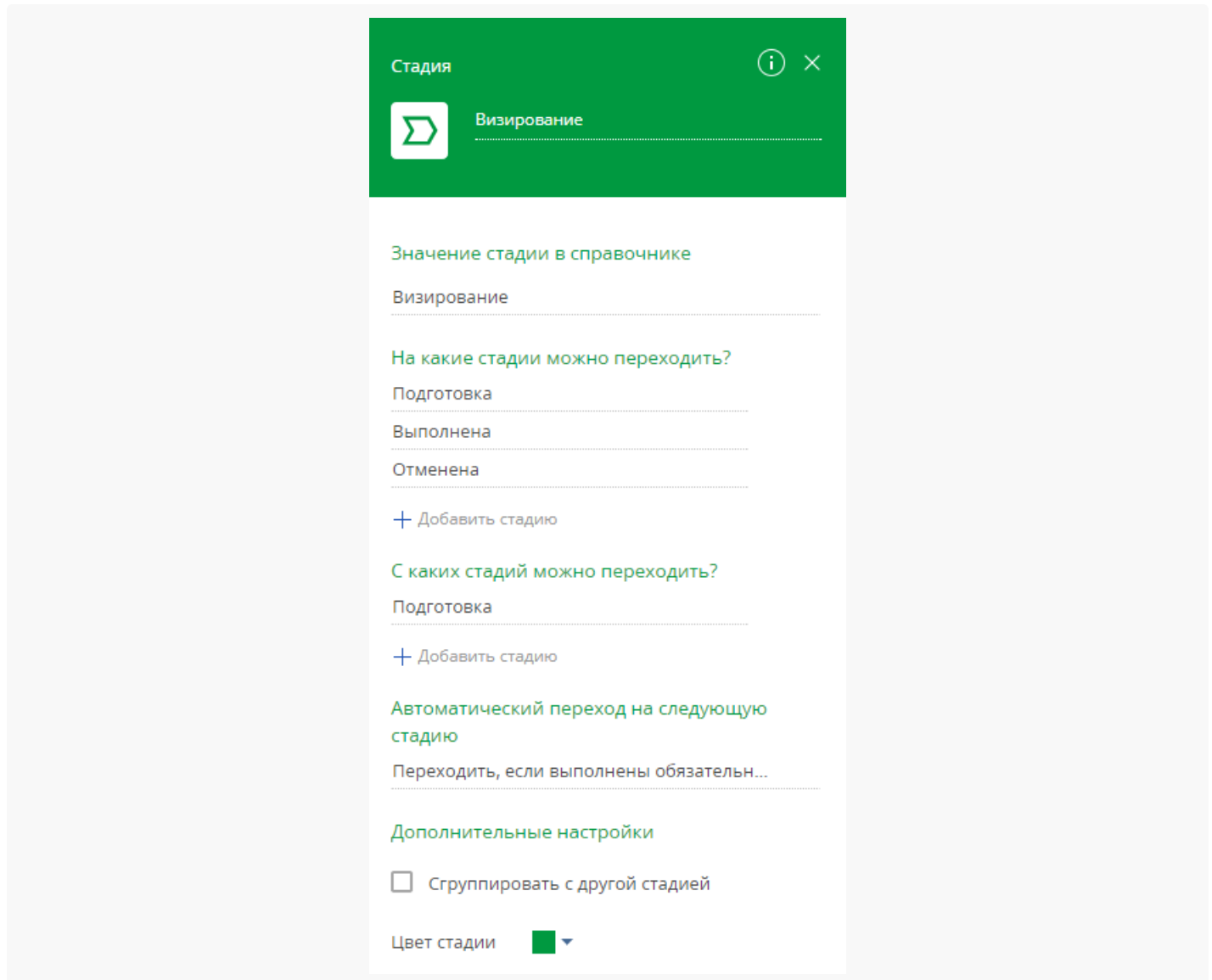
6. В области [*Автоматический переход на следующую стадию*] выберите вариант перехода “Если выполнены обязательные шаги стадии”.
7. В области [*Дополнительные настройки*] выберите цвет, в который будет окрашен индикатор данной стадии на странице записи.
8. Признак [*Сгруппировать с другой стадией*] позволяет 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]

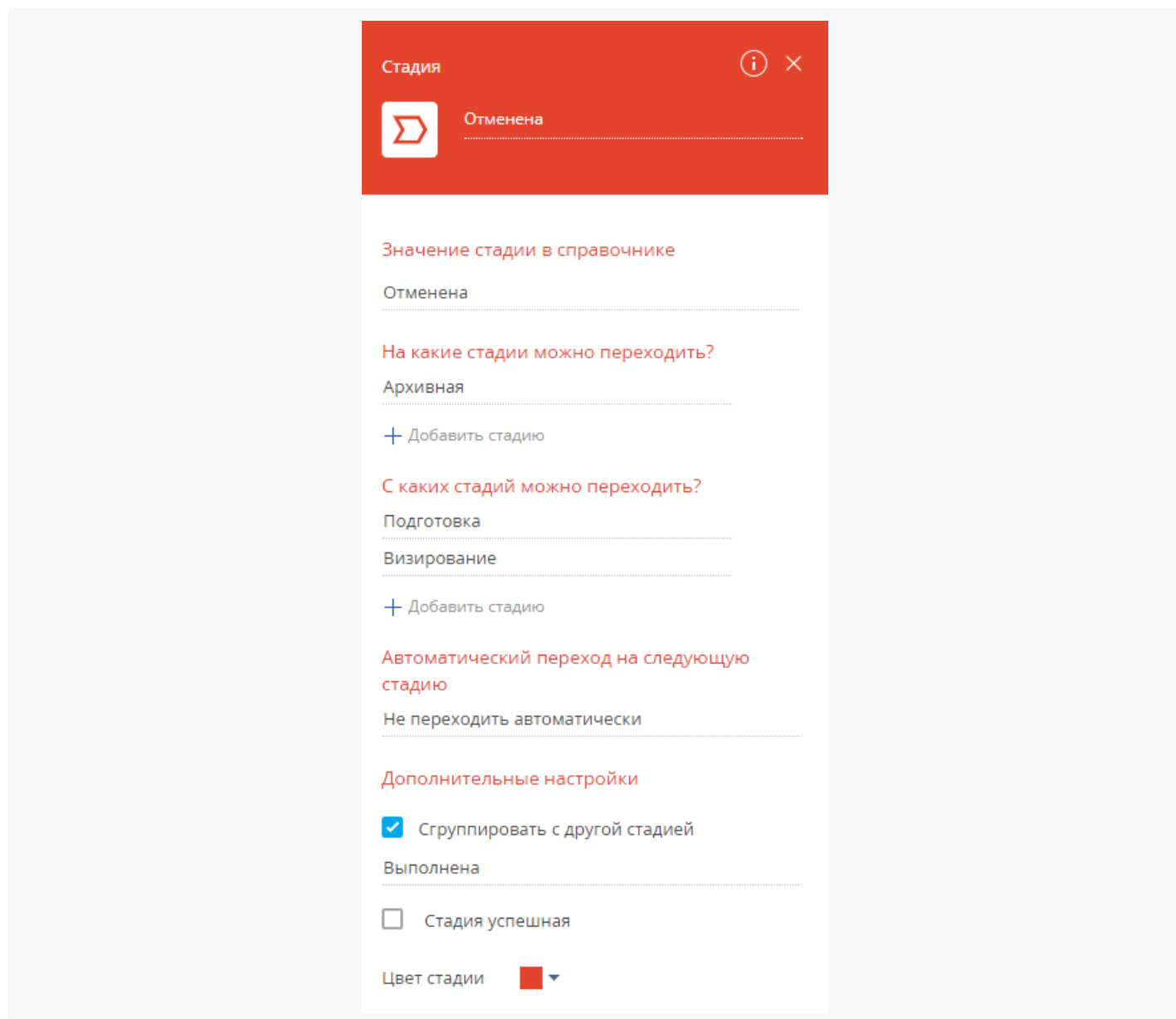
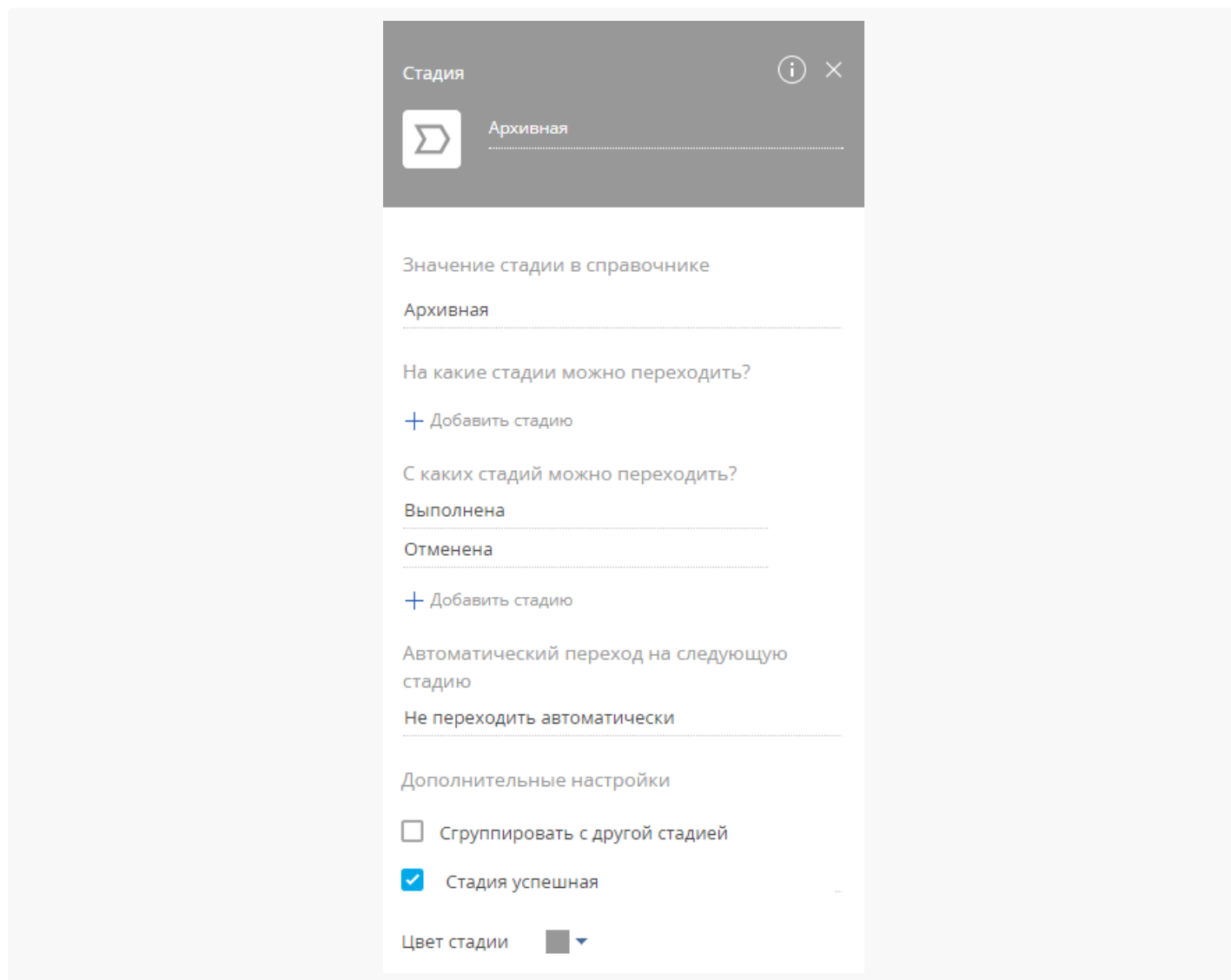





Рис. 8 — Свойства стадии [Архивная]



Настроить шаги для каждой стадии кейса

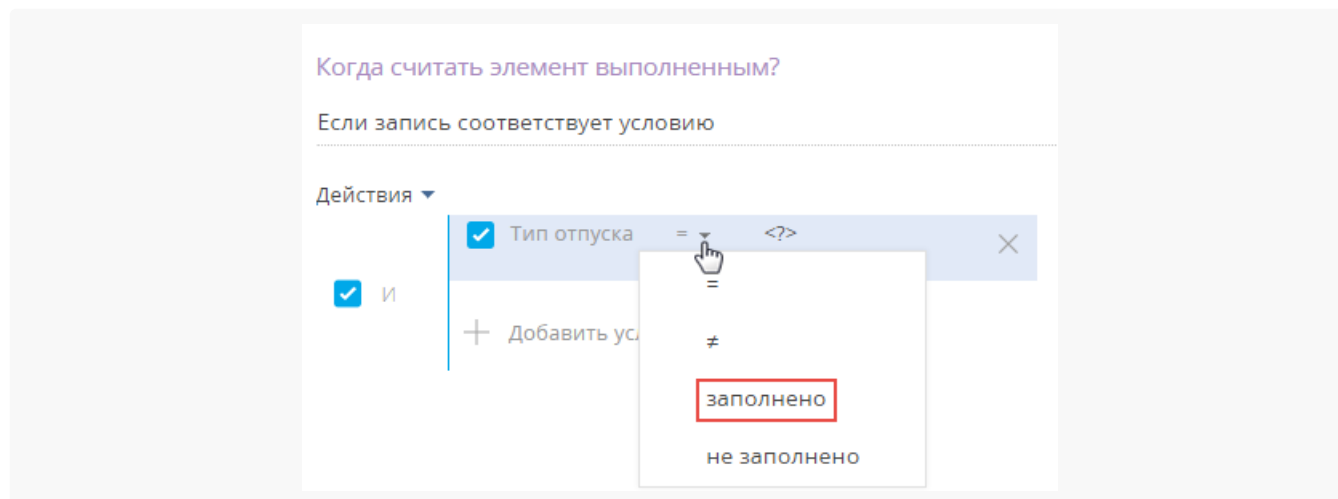
Настроим действия, которые будут выполняться на стадии [*Подготовка*]. Чтобы выполнить настройку:

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

☒

Количество дней отпуска

заполнено

☒

и

+

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*].

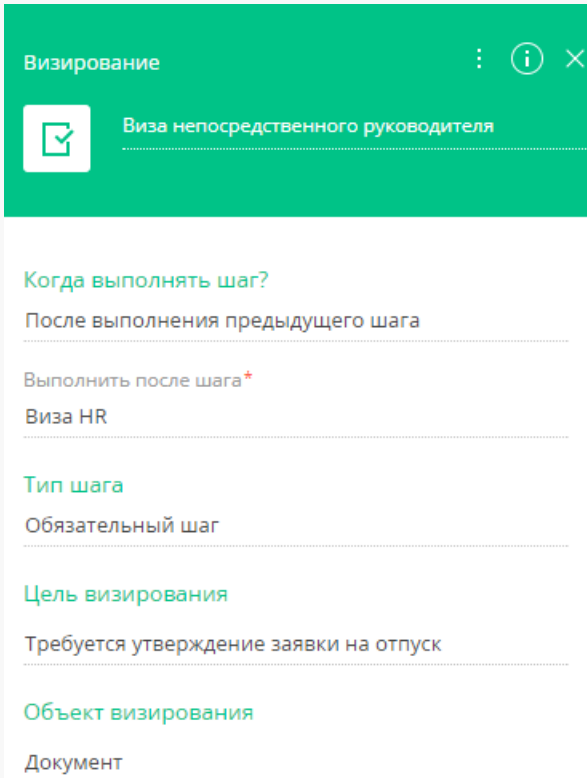
- a. В поле [*Когда выполнять шаг*]? выберите вариант “После выполнения предыдущего шага”.
- b. В поле [*Выполнить после шага*] выберите “Виза HR”.
- c. В области [*Кому отправить на визирование?*] выберите из списка “Руководителю сотрудника”.
- d. В поле [*Идентификатор записи*] по кнопке ⚡ выберите 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”:

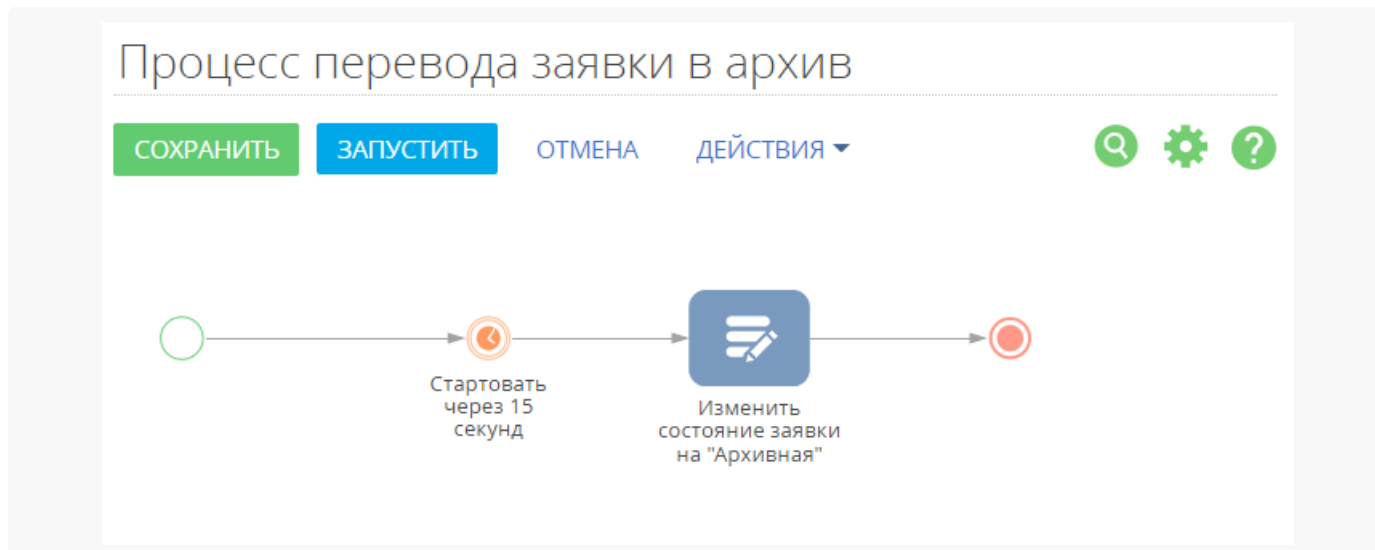
1. В рабочую область дизайнера кейсов на стадии “Выполнена” добавьте элемент [*Подпроцесс*]. Введите название — “Отсчет срока актуальности заявки” (Рис. 13).
2. В поле [*Какой процесс запустить?*] по кнопке ▼ выберите из списка бизнес-процесс перевода заявки в архив. Если нужного процесса нет в списке,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


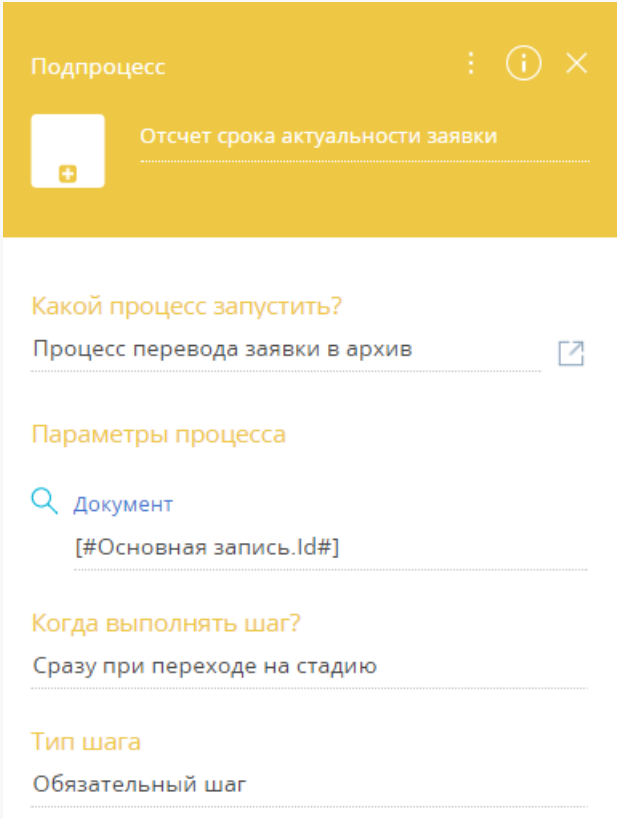
- a. Откройте дизайнер процесса перевода заявки в архив по кнопке , которая отображается рядом с названием процесса в поле [Какой процесс запускать].
 - b. Кликните дважды курсором мыши в рабочем пространстве дизайнера — отобразится страница настройки параметров процесса.
 - c. Нажмите кнопку [Добавить 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