

Портал

Общие принципы работы портала

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

Общие принципы работы портала	4
Работа с порталом	4
Схема архитектуры портала	6
Масштабируемость портала	6
Совместимость портала с продуктами Creatio	7
Варианты развертывания портала	8

Общие принципы работы портала

Основы

Портал Creatio — это компонент low-code платформы, который представляет собой рабочее место пользователя и предоставляет ограниченный доступ к данным и функциональности основного приложения Creatio для внешних и внутренних пользователей, клиентов и партнеров компании. Интерфейс и [инструменты настройки портала](#) такие же, как в основном приложении Creatio, а разработка портала выполняется аналогично разработке основного приложения.

Работа с порталом

Портал Creatio предоставляет возможности для решения широкого спектра бизнес-задач. Портал Creatio подходит для решения большого спектра задач, самыми популярными из которых являются:

- **Самообслуживание клиентов, например, в области технической поддержки.** Добавление канала самообслуживания для клиентов и переключение внимания сотрудников службы поддержки на более важные задачи, чем регистрация обращений. Возможность самостоятельного создания запросов клиентами и отслеживания прогресса по их разрешению непосредственно на портале. Предоставление доступа к статьям базы знаний помогает клиентам быстрее находить ответы на свои вопросы. Возможность одновременного обслуживания большого количества клиентов без очередей и потерь продуктивности.
- **Взаимодействие с внутренними и внешними клиентами, например, HR-портал.** Настройка возможности обслуживания внешних сотрудников и подрядчиков, которые не используют приложение Creatio для повседневной работы: создание заявки, передача их на рассмотрение и отслеживание изменения их состояний. Портал может стать источником всех важных документов и регламентов компании, которые находятся в свободном доступе.
- **Взаимодействие с внешними пользователями (клиентами, дилерами, партнерами) на всех этапах процесса продаж компании.** Создание партнерских программ, а затем, совместно с партнерами, обработка лидов и продаж, используя процессы управления лидами и корпоративными продажами. Фиксация проведения обучающих мероприятий и сертифицированных специалистов партнера.

На портале Creatio пользователи могут получить доступ к разделам, доступным в рамках [лицензий](#) пользователя приложения и связанным с ними данным. Управлять доступом внешних пользователей к бизнес-данным на портале и контролировать сохранность и конфиденциальность важной информации возможно с помощью стандартного механизма [настройки прав доступа](#).

Пользователи портала могут:

- Создавать и изменять записи.
- Добавлять примечания.
- Прикреплять файлы.
- Оставлять сообщения для поддержки.
- Работать по процессам.

Управление доступом пользователей портала к данным системы осуществляется не только через права доступа, но и через справочник [*Список объектов, доступных пользователям портала*] ([*List of objects available for portal users*]). Только те объекты, которые перечислены в справочнике, будут доступны из интерфейса портала.

Наиболее частым сценарием является совместная работа пользователей портала и пользователей системы в одном разделе, но с разным набором полей на страницах. Для порталовых пользователей введено ограничение на колонки, которые можно настроить в реестре раздела и колонки для фильтрации (в быстрых фильтрах или настройке динамических групп). При добавлении колонок на страницу записи с помощью мастера эти колонки по умолчанию добавляются в справочник [*Список доступных полей объектов на портале*] ([*List of schema fields for portal access*]) и становятся доступными. Если поле не добавлено на страницу, но есть необходимость вывести его в реестр портала, то необходимо вручную добавить его в справочник. Внешний вид реестра и набор отображаемых колонок можно [настроить](#) индивидуально.

Все [пользователи, которые имеют доступ на портал](#), входят в группу организационных ролей "

Все пользователи портала " (" All portal users "). В системе можно создавать индивидуальных пользователей портала или группировать их в организацию, привязав к определенному контрагенту.

Ограничения доступа к веб-сервисам для пользователя портала описаны в [статье](#).

Портал Creatio доступен в следующих конфигурациях:

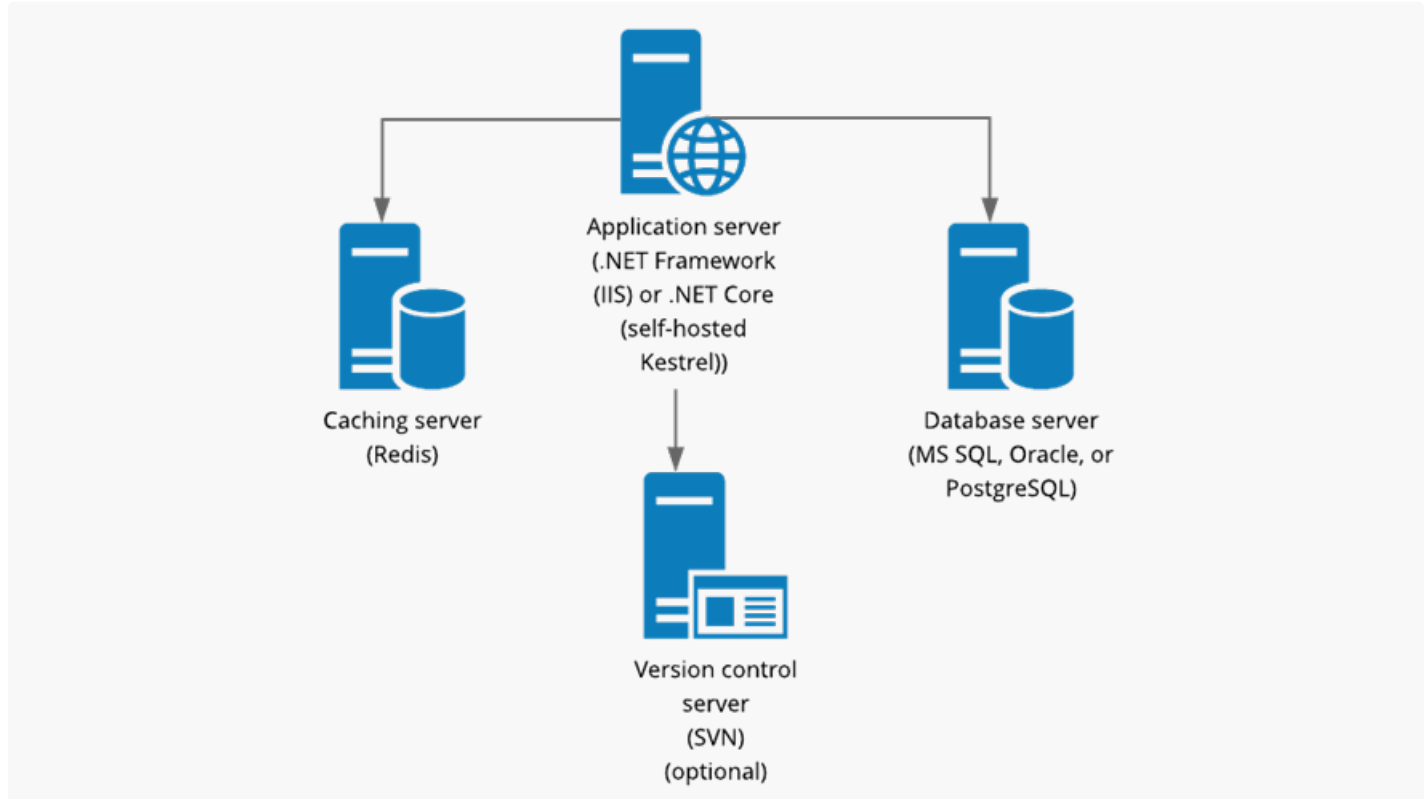
- **[Портал самообслуживания](#)**. Портал самообслуживания может использоваться как основной канал регистрации обращений, так и в качестве дополнения к уже существующим каналам. Пользователь портала может найти информацию в базе знаний или создать запрос в службу поддержки. Данная конфигурация позволяет работать только с разделами [*Обращения*] ([*Case*]) и [*База знаний*] ([*Knowledge base*]), которые можно кастомизировать с помощью дизайнера системы. Добавление дополнительных разделов на портал самообслуживания не поддерживается.
- **[Клиентский портал](#)**. Клиентский портал предназначен для автоматизации процессов, например, предоставления услуг, обработки заявок и запросов на обслуживание. Пользователь портала может инициировать процессы (например, создание заказов, запросов) или участвовать в них (например, утверждать заявки). Такой тип конфигурации портала позволяет настраивать и использовать до трех пользовательских разделов на портале. Пользовательский раздел сначала нужно создать в приложении и затем на его основе создать порталную версию этого раздела. Разделы [*Обращения*] ([*Case*]) и [*База знаний*] ([*Knowledge base*]), также доступны пользователям клиентского портала, а для пользователей продукта Creatio Bank Customer Journey будет доступен раздел [*Заявки*] ([*Applications*]). Дополнительно можно вывести на портал раздел [*Документы*] ([*Documents*]), если он доступен в основном приложении. Создание раздела на основе лицензируемого объекта из состава базового продукта не считается пользовательским разделом.
- **[Партнерский портал](#)**. Партнерский портал предназначен для компаний, работающих с клиентами через сеть партнеров. Партнерский портал является единой платформой для коммуникаций и совместной с партнерами работы над лидами и продажами. В данной конфигурации пользователям портала доступны разделы [*Партнерская программа*] ([*Partner program*]), а также [*Лиды*] ([*Leads*]), [*Продажи*] ([*Opportunities*]), [*Маркетинговые активности*] ([*Marketing activities*]) и [*Заказы*] ([*Orders*]).

Конфигурации портала могут использоваться одновременно. Пользователям каждой из конфигураций доступна базовая функциональность портала (главная страница, настройки в профиле пользователя, база знаний, сегментация данных), а перечень разделов, доступных на портале, различается в зависимости от конфигурации портала.

Описание работы с порталом содержится в [статье](#).

Схема архитектуры портала

Схема архитектуры портала Creatio не отличается от схемы архитектуры [основного приложения](#).

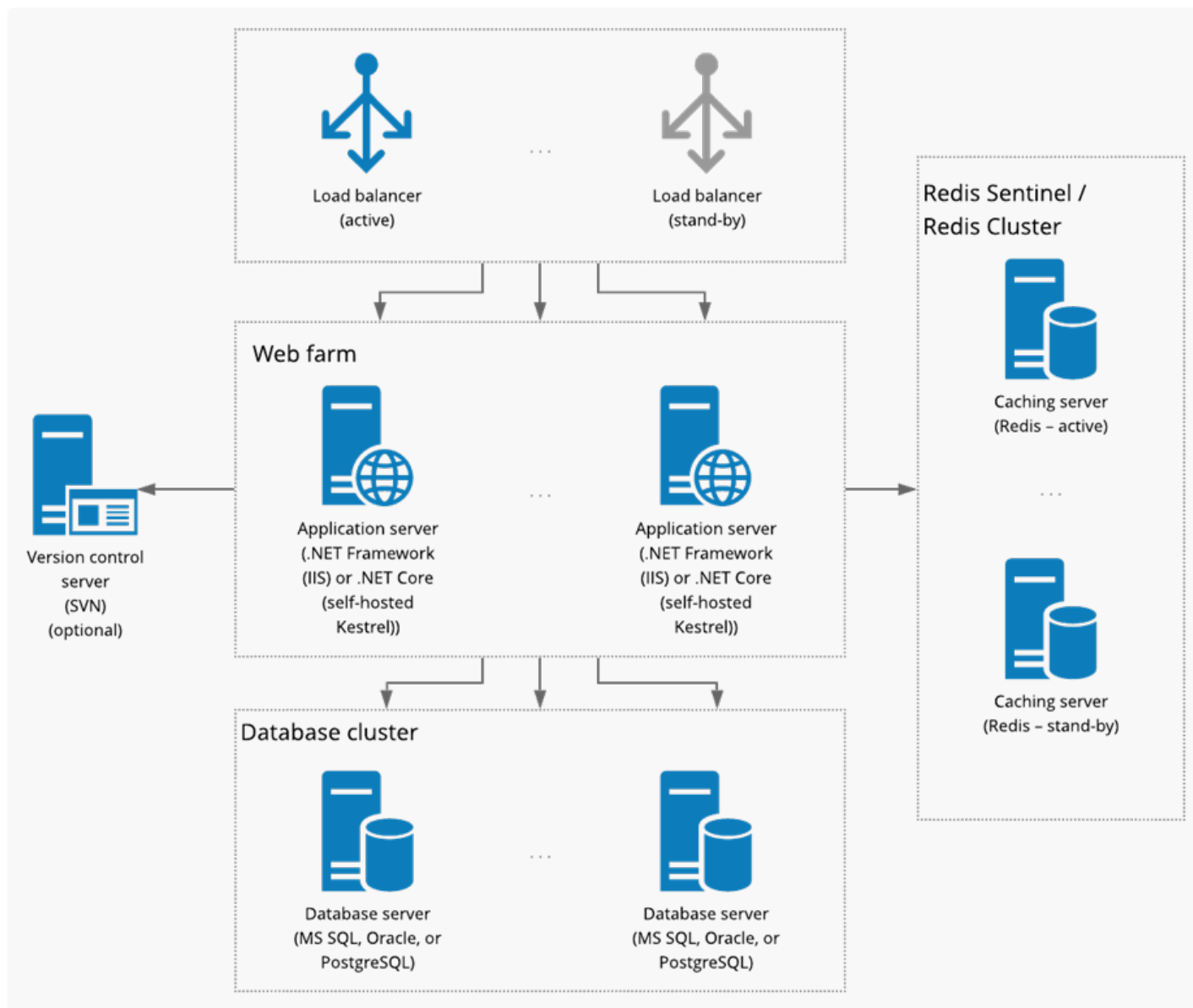


Масштабируемость портала

В Creatio существует возможность повысить производительность крупных проектов с помощью [горизонтального масштабирования](#). При использовании горизонтального масштабирования схема архитектуры портала включает в себя следующие компоненты:

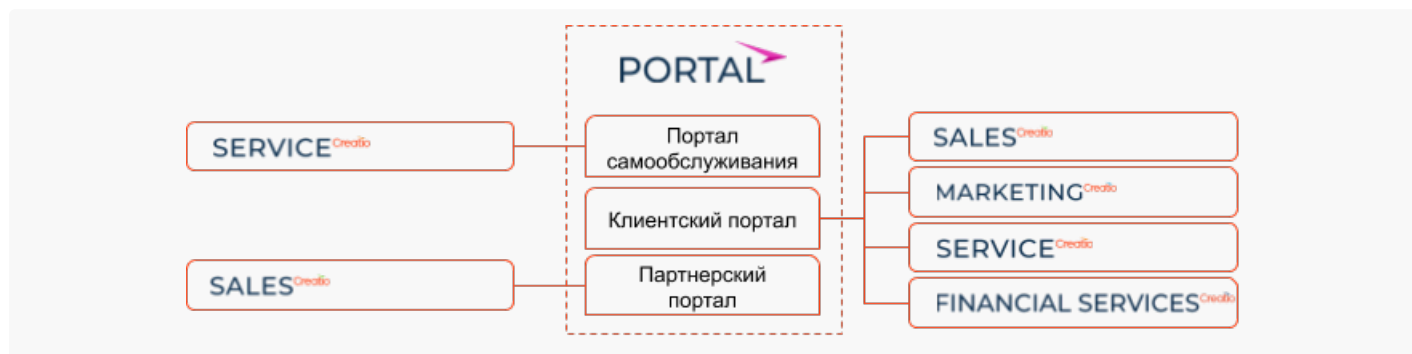
- [Балансировщики нагрузки](#). Балансировщик нагрузки может быть аппаратным или программным. Для работы в отказоустойчивом режиме используется балансировщик HTTP/HTTPS-трафика с поддержкой протокола WebSocket. Описание установки и настройки балансировщика HAProxy содержится в [статье](#).
- [Веб-ферма](#) (несколько серверов приложений).
- [Сервер кэширования Redis или Redis Sentinel / Кластер Redis \(несколько серверов кэширования Redis\)](#).
- Сервер баз данных или кластер баз данных (несколько серверов баз данных).
- Сервер системы контроля версий (опционально). Описание настройки сервера системы контроля версий содержится в [статье](#).

Схема архитектуры портала Creatio при использовании веб-фермы, кластера Redis и кластера баз данных



Настройка безопасного доступа к portalу, а также типовая схема установки системы с доступом к portalу из внешней сети описана в [статье](#).

Совместимость portalа с продуктами Creatio



Варианты развертывания портала

Портал является частью платформы Creatio и доступен в базовой конфигурации как в приложениях, развернутых как cloud, так и on-site.

Для обеспечения безопасности данных при установке портала on-site приложение должно быть развернуто с использованием веб-фермы. Настройка веб-фермы описана в [статье](#). Установка приложения с доступом к portalу из внешней сети описана в [статье](#).