

Глоссарий

Глоссарий

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

Глоссарий	5
А	5
Б	5
В	6
Г	7
Д	7
Е	9
Ж	9
З	10
И	10
К	11
Л	13
М	13
Н	14
О	15
П	17
Р	21
С	22
Т	25
Ф	26
Х	27
Ц	27
Ш	27
Э	27
А	28
В	28
С	28
D	29
F	29
H	29
I	29
L	30
M	30
O	31
P	31
R	31

Глоссарий

А

Активность

Запись системы, которая представляет собой действие или событие в расписании сотрудника. Активность планируется в рамках собственного рабочего времени и рабочего времени других сотрудников. Примерами активности могут быть задача, встреча или звонок. Подробнее: [Создать активность](#).

Архитектура

Структурные элементы приложения, составляющие систему, а также соединения между ними. Схема архитектуры основного приложения Creatio включает в себя сервер приложений, сервер кэширования, сервер баз данных, сервер системы контроля версий (опционально). Подробнее: [Архитектура](#).

Аудитория рассылки

Список получателей рассылки, который формируется из добавленных в систему контактов, контрагентов, лидов, участников мероприятия и т. д. Для формирования списка получателей используется вкладка [*Аудитория*] страницы рассылки. Аудитория рассылки наполняется по-разному, в зависимости от типа рассылки, которая проводится. Подробнее: [Создать массовую рассылку](#) и [Создать триггерное письмо](#).

Б

База знаний

Раздел системы, который присутствует во всех продуктах Creatio и представляет собой электронное хранилище справочной информации, необходимой в ежедневной работе сотрудников. В разделе [*База знаний*] хранятся ответы на часто задаваемые вопросы, регламенты и инструкции, шаблоны документов и рекламные материалы. Функциональность раздела позволяет быстро находить нужные статьи, а также обсуждать и оценивать их. Подробнее: [Создать статью базы знаний](#).

Библиотека процессов

Раздел Creatio, в котором доступны все схемы бизнес-процессов, настроенных в Creatio. В библиотеке процессов можно добавить новый процесс, просмотреть историю запусков и версий конкретного процесса, получить информацию о структуре, выполнении и использовании процесса в системе, а также его связях с другими процессами. Из библиотеки процессов осуществляется управление состоянием процессов: их запуск, отключение, активация. Подробнее: [Найти процесс](#).

Бизнес-правило

Условие, определяющее логику поведения полей на странице. Например, можно настроить бизнес-правило, в соответствии с которым запись будет невозможно сохранить, если определенные поля остаются незаполненными. Подробнее: [Настройка бизнес-логики](#).

Бизнес-процесс

Совокупность взаимосвязанных действий пользователя и автоматических действий, последовательность которых определяется потоками, логическими операторами и событиями. Бизнес-процессы — один из основных no-code инструментов для реализации пользовательской бизнес-логики. В отличие от [кейсов](#), пути выполнения которых определяются динамически, бизнес-процессы требуют строгой последовательности действий. Подробнее: [Настройка процессов \(BPMN\)](#).

Боковая панель (панель разделов)

Панель, расположенная в левой части экрана и предназначенная для навигации по рабочим местам и разделам. Также на боковой панели расположены кнопки для быстрого доступа к основным операциям в системе. Подробнее: [Настроить корпоративную символику](#) и [Настроить рабочие места](#).

В

Веб-сервис

Идентифицируемая уникальным веб-адресом (URL-адресом) программная система, которая обеспечивает взаимодействие между приложениями. Creatio имеет системные веб-сервисы, позволяет разрабатывать собственные веб-сервисы, а также поддерживает интеграцию с пользовательскими SOAP и REST-сервисами с помощью инструментов low-code. На основе пользовательской бизнес-логики Creatio сгенерирует и отправит запрос веб-сервису, получит ответ и предоставит необходимые данные. Эти данные можно использовать для создания или обновления записей в Creatio, а также для реализации пользовательской бизнес-логики или автоматизации. Подробнее: [Веб-сервисы](#) и [Пользовательские веб-сервисы](#).

Веб-сокет

Протокол связи поверх TCP-соединения, предназначенный для обмена сообщениями между браузером и веб-сервером в режиме реального времени. Протокол вебсокетов (WebSockets) используется в Creatio для запуска пользовательских процессов, работы уведомлений, а также интеграции с телефонией. Подробнее: [Настроить вебсокеты](#).

Верификация домена (рассылки)

Подтверждение подлинности почтового домена отправителя. Верификация выполняется, для того чтобы в рассылках отображалось корректное имя отправителя, а также чтобы избежать несанкционированных рассылок от вашего имени. Верификация выполняется на сервере домена с помощью методов Sender Policy Framework (SPF) и DomainKeys Identified Mail (DKIM). Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

Г

Глобальный поиск

Быстрый поиск данных в системе путем ввода поискового запроса в командную строку. Поиск выполняется по всем разделам системы, включая пользовательские, независимо от того, откуда запущен поиск — из главного меню либо из конкретного раздела. Подробнее: [Командная строка](#).

Группа

Инструмент фильтрации записей путем объединения их по определенным условиям. Группы могут формировать иерархическую структуру. Подробнее: [Группы](#).

- **Динамическая группа** — группа, содержащая только те записи раздела, которые соответствуют заданным условиям фильтрации. Например, динамической может быть группа “Новые клиенты”, т.к. отобрать записи в такую группу можно, используя фильтр по дате создания записи в системе. Наполнение такой группы формируется и обновляется автоматически.
- **Статическая группа** — группа, содержащая только те записи раздела, которые были добавлены в нее пользователем (вручную или при конвертации из динамической группы). Например, статическими могут быть группы “VIP-клиенты” и “В черном списке”, т.к. решение о включении клиента в такие группы принимается менеджером или руководителем лично.

Группа полей

Сгруппированные согласно определенной логике поля. Группа полей отличается от детали отсутствием панели инструментов и отдельного реестра. На уровне базы данных для группы полей нет отдельного объекта. Подробнее: [Работа со страницами записей](#).

Д

Дашборд (блок итогов)

Визуальное представление разных типов аналитических данных, например, в виде графика или виджета. Подробнее: [Просмотреть аналитику](#).

Дедупликация (поиск и объединение дублей)

Автоматизированное устранение дублей без потери информации в разделах Creatio. Массовый поиск дублей выполняется по всей базе и запускается вручную либо автоматически согласно созданному расписанию. Локальный поиск дублей предусматривает проверку существования дублей для конкретной записи и запускается при создании новой записи в момент ее сохранения в разделе. По умолчанию поиск дублей доступен в разделах [*Контрагенты*], [*Контакты*] и [*Лиды*]. Вы можете настроить поиск дублей для любого раздела системы, в том числе пользовательского. Подробнее: [Поиск и объединение дублей](#).

Деталь


Элемент интерфейса на странице записи, который отображает записи определенного объекта. Как

правило, это записи, связанные с текущей записью. Например, на странице контакта детали используются для хранения информации о связанных с ним активностях, адресах, документах, и т. д. Большинство деталей имеют собственный реестр. Отдельные детали, например, [*Средства связи*], отображаются не в виде реестра. Визуально деталь отличается от [группы полей](#) наличием панели инструментов для управления данными (добавления и изменения записей, сортировки, фильтрации, настройки детали и других действий). Подробнее: [Создать новую деталь](#).

Длинная продажа

Цикл продаж, который может занимать длительное время — от нескольких недель до нескольких лет, требуя многократных встреч, презентаций и обсуждений. Примерами длинных продаж является приобретение сложного и дорогостоящего промышленного оборудования, недвижимости, консалтинговых или инжиниринговых услуг. В Creatio для успешного заключения сделки используется эталонный процесс корпоративных продаж, который помогает вести клиента по воронке продаж. По каждой сделке в системе можно определять тактику, основных конкурентов, их сильные и слабые стороны, ключевых участников со стороны клиента, их роли в принятии решения. Также доступно прогнозирование вероятности успешного завершения продажи с учетом бюджета клиента, стадии сделки и других параметров. Подробнее: [Работа по процессу корпоративных продаж](#) и [Длинные продажи \(онлайн-курс\)](#).

Дизайнер системы

Набор инструментов для настройки, кастомизации и администрирования приложения Creatio: от структуры и бизнес-логики разделов до дизайна системы в соответствии с корпоративной символикой. Дизайнер системы открывается по кнопке , а также по ссылке [*Дизайнер системы*] главной страницы Creatio либо из рабочего места [*Студия*].

Динамический контент (рассылки)

Содержимое письма, которое может меняться в зависимости от настроек. Дает возможность персонализировать письма при выполнении рассылки, учитывая индивидуальные характеристики получателя: регион проживания, онлайн-поведение, историю покупок, пол, возраст и т. д. Такой контент формируется с помощью блоков динамического контента. Подробнее: [Настроить динамический контент рассылки](#).

- **Блок динамического контента** — отдельный фрагмент письма, содержимое которого меняется в зависимости от индивидуальных характеристик получателя.
- **Правило динамического контента** — способ сегментации аудитории рассылки. В правилах определяются условия отбора тех участников рассылки, для которых будет отображаться тот или иной блок динамического контента. Правила динамического контента настраиваются с помощью фильтра по доступным в системе данным о контакте — получателе рассылки (например, по полу или региону).
- **Реплика динамического контента** — вариант отображения готового письма для одной комбинации правил динамического контента.
- **Сегмент динамического контента** — содержимое отдельного блока динамического контента, которому соответствует отдельное правило.

Договор

Документ, на основании которого осуществляется продажа. Договор содержит данные о клиенте, сумме, периодичности оплаты. В Creatio в разделе [*Договоры*] также содержатся спецификации и дополнительные соглашения. Подробнее: [Создать договор](#).

Документ

Документ, использующийся в работе компании, например, приказ, протокол, корреспонденция. Подробнее: [Создать документ](#).

Домен отправителя

Составляющая почтового адреса, с которого отправляются письма. Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

Доставляемость писем (Deliverability Rate)

Одна из метрик email-маркетинга, которая рассчитывается как отношение доставленных писем к общему числу отправленных. Подробнее: [Анализировать доставляемость писем](#).

Е

Единое окно

Инструмент контакт-центра, позволяющий принимать и обрабатывать обращения в омниканальном режиме, управлять входящими и исходящими звонками, а также работать с другими преднастроенными элементами очередей. Здесь отображаются все доступные для обработки обращения, которые маршрутизированы на сотрудника по заданной логике настройки очередей. Подробнее: [Обзор настроек единого окна](#).

Ж

Журнал аудита

Раздел Creatio, в котором логируются события, связанные с изменением структуры ролей пользователей, распределением прав доступа, изменением значений системных настроек, а также авторизацией пользователей в системе. Подробнее: [Журнал аудита](#).

Журнал изменений (логирование)

Раздел Creatio, в котором логируется информация об истории изменения данных в системе. Например, можно получать информацию обо всех удаленных обращениях или об изменении суммы договора. Подробнее: [Журнал изменений](#).

Журнал процессов

Раздел Creatio, в котором доступен список экземпляров процессов. Используется для отслеживания статуса выполнения процессов, обнаружения и исправления ошибок, журналирования результатов выполнения процессов. Подробнее: [Просмотреть информацию о выполнении процессов](#).

Журналирование (логирование)

Процесс автоматической записи действий и операций в системе. Инструменты логирования представлены в Creatio журналом изменений и журналом аудита. Выполнение бизнес-процессов логируется в журнале процессов. Подробнее: [Инструменты логирования](#).

З

Задача машинного обучения

Набор команд, описывающий проблему, которую необходимо решить при помощи предиктивного анализа. Перечень задач машинного обучения содержится в справочнике [*Задачи машинного обучения*]. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

Заказ

Запрос на приобретение товаров или услуг компании, включающий определенные условия поставки, цену и перечень продуктов. В Creatio вы можете работать с заказами в любом цикле продаж — коротком или длинном. Подробнее: [Создать заказ](#).

Запрос на обслуживание

Обращение, поступающее в службу поддержки в рамках нормального функционирования сервиса. Например, запрос на установку нового рабочего места или настройку телефонной линии. Подробнее: [Обработка обращений](#).

Запуск рассылки

Инициирование процесса отправки писем. Может выполняться вручную пользователем, автоматически в указанное время или при наступлении определенного события. Способ запуска рассылки зависит от ее типа — массовая рассылка или триггерное письмо. Подробнее: [Запустить массовую рассылку](#) и [Запустить отправку триггерных писем](#).

И

Изменение

Действие, которое производится с IT-инфраструктурой и оказывает влияние на предоставляемые услуги. В Creatio можно классифицировать изменения по источнику и цели, отслеживать их выполнение и фиксировать итоговую информацию о фактических трудозатратах. Подробнее: [Управление изменениями и релизами](#).

Инцидент

Событие, которое не является частью стандартной работы сервиса и может повлечь за собой прерывание либо ухудшение его качества. Например, запрос на ремонт оборудования или восстановление телефонной связи после сбоев. Подробнее: [Обработка обращений](#).

Интеграция

Обмен данными между системами с возможной последующей обработкой. Цель интеграции — автоматический перенос данных, которые ввел пользователь, из одной системы в другую. Подробнее: [Интеграции](#).

Искусственный интеллект (AI)

Возможность программных систем решать когнитивные задачи, которые обычно предназначены для человеческого интеллекта, такие как обучение, решение проблем и распознавание шаблонов. Подробнее: [Инструменты ИИ](#).

Исторические данные

Выборка, созданная из записей системы для получения модели. Историческими модель считает записи, которые были созданы и заполнены данными до обучения нового экземпляра. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

К

Кампания

Комплекс маркетинговых мероприятий, объединенных одной концепцией, направленный на достижение маркетинговой цели. Кампания проводится в определенный период времени для конкретной целевой аудитории. В Creatio вы можете возвращать потребности клиентов, информировать аудиторию о мероприятиях в рамках кампаний, привлекать участников, взаимодействовать с заинтересованными контактами с помощью цепочек коммуникаций через email. Подробнее: [Создать кампанию](#).

Кейс (DCM, ACM)

Работа, которая несет бизнес-ценность, осмысленную пользу клиенту, партнеру или внутреннему стейкхолдеру. С помощью кейсов можно упростить и организовать рабочий процесс сотрудников. Кейс состоит из ряда шагов и задач, которые ведут к необходимому бизнес-результату. Путь выполнения шагов кейса определяется динамически. В отличие от структурированных [бизнес-процессов](#), кейсы не имеют ограничений очередности и количества выполнения задач и этапов. Обычно кейсы сопровождают жизненный цикл записи Creatio: документа, продажи, заказа и т. д. Для реализации подхода кейс-менеджмента в Creatio используется дизайнер кейсов. Подробнее: [Работа в дизайнера кейсов](#).

Коллекция

Параметр данных, содержащий сложные значения, каждое из которых представляет ряд записей. Например, это может быть список контактов с именем, адресом и телефонным номером каждого

контакта. Этот тип параметра может использоваться в скриптах, а также в веб-сервисах и подпроцессах. Подробнее: [Коллекции данных](#).

Колонка

Элемент объекта Creatio, в котором хранятся различные типы данных: текстовые, числовые, справочные и др. Состав и название колонок объекта соответствуют составу и названиям колонок таблицы в базе данных. На страницах редактирования записей визуальным представлением колонки является поле. Подробнее: [Объектная модель данных Creatio \(онлайн-курс\)](#).

Коммуникационная панель

Инструмент ведения коммуникаций с клиентами и коллегами, а также получения уведомлений в Creatio, расположенный в левой части экрана. С помощью коммуникационной панели можно совершать звонки, обрабатывать почту, общаться в ленте и чатах, выполнять задачи бизнес-процессов, не отрываясь от выполнения текущих задач. Коммуникационная панель содержит следующие вкладки:

- **Консультационная панель.** Вкладка доступна только в продукте Financial Services Creatio, customer journey edition и предназначена для проведения консультаций клиенту банка менеджером. Вы можете воспользоваться различными критериями для поиска клиента банка, начать проведение консультации, отложить консультацию.
- **СТІ-панель.** Один из инструментов [телефонии в Creatio](#). Вы можете принимать входящие и выполнять исходящие звонки непосредственно в системе.
- **Email.** Вкладка предназначена для [работы с почтой](#). Вы можете отправлять и получать email-сообщения, а также связывать их с другими объектами системы.
- **Лента.** Вкладка отображает сообщения раздела [*Лента*]. Используйте вкладку для просмотра сообщений тех каналов, на которые вы подписаны, а также для добавления новых сообщений и комментариев. Функциональность вкладки аналогична функциональности раздела [*Лента*].
- **Центр уведомлений.** Вкладка [отображает уведомления](#) о различных событиях в системе.
- **Задачи по бизнес-процессам.** Вкладка отображает невыполненные шаги [по запущенным бизнес-процессам](#).

Чтобы открыть нужную вкладку, нажмите соответствующую кнопку на коммуникационной панели. Чтобы закрыть коммуникационную панель, повторно нажмите кнопку вкладки коммуникационной панели, на которой вы находитесь.

Компиляция

Трансляция программы с языка программирования в код на машинно-ориентированном языке приложения. В Creatio компиляция конфигурационных элементов предназначена для обновления исполняемых файлов и выгрузки статического контента в каталог ...\\Terrasoft.WebApp\\conf. После завершения компиляции пользователь получит уведомление о ее завершении.

Контакт (физ. лицо)

Контактное лицо клиента или партнера, частный клиент, сотрудник, а также любой другой деловой или личный контакт. Подробнее: [Создать контакт](#).

Контрагент (юр. лицо)

Одна из сторон деловых отношений. Например, клиент, партнер, подрядчик, поставщик или конкурент вашей компании. Подробнее: [Создать контрагента](#).

Конфигурационная единица

Элемент IT-инфраструктуры, от которого зависит качественное предоставление сервисов компании. Например, оборудование, программное обеспечение и другие ресурсы. Подробнее: [Управление конфигурацией](#).

Конфигурация

Совокупность заданных настроек конфигурационных элементов, а также процесс изменения этих настроек в соответствии с актуальными потребностями, например, с целью расширения и модификации функциональности. Подробнее: [Creatio IDE](#).

Короткая продажа

Быстрый цикл продаж с высоким темпом обработки входящих запросов, оперативным принятием решений по условиям сделки (скидкам, отсрочкам платежей). В Creatio можно работать с короткими продажами, создавая заказы и счета с указанием сроков поставок и оплат, перечня продуктов, скидок. Для согласования условий сделки доступна функциональность визирования. Подробнее: [Создать заказ](#).

Культура

Язык пользовательского интерфейса. Подробнее: [Настроить язык интерфейса](#).

Л

Лендинг (“landing page”, посадочная страница)

Веб-страница на вашем сайте, которая предлагает материалы, представляющие ценность для клиента, и позволяет получить информацию о клиенте и его текущей потребности. Для интеграции с лендингами в Creatio предназначен раздел [*Лендинги и web-формы*]. Каждая запись в этом разделе содержит информацию о созданной посадочной странице, например, ее название, ссылку и т. д. Такая запись служит для настройки связи между посадочной страницей и Creatio. Уникальный код записи из раздела [*Лендинги и web-формы*] интегрируется в HTML-код посадочной страницы на сайте. Подробнее: [Интеграция с лендингами и веб-формами](#).

Лид

От англ. lead — факт потребности клиента в ваших товарах и услугах. Каждая новая потребность в Creatio является отдельным лидом. По одному контакту или контрагенту в разное время может быть зарегистрировано неограниченное количество лидов. Подробнее: [Создать лид](#).

М

Маркетинговая активность

1. Конкретный вид активности в рамках маркетингового плана. Список маркетинговых активностей ведется в разделе [*Маркетинговые планы*], не следует их принимать за записи раздела [*Активности*]. Подробнее: [Маркетинговые активности и бюджет](#).
2. Запись раздела на партнерском портале, предназначенная для создания партнерами собственных рекламных мероприятий. Утверждение и согласование рекламного бюджета осуществляется в основном приложении. Когда партнер добавит на портале новую маркетинговую активность, она появится в основном приложении на странице партнерства. В качестве партнера будет указан контрагент организации на портале. Подробнее: [Работа с фондами партнера](#).

Маркетинговый план

Инструмент для календарного планирования активностей, целью которых является выполнение маркетинговой стратегии компании. Календарь содержит план конкретных активностей с указанием ответственных лиц, сроков выполнения работ, а также данные по бюджету для их реализации. Подробнее: [Планировать маркетинговые активности и бюджет](#).

Мастер деталей

Визуальный редактор, который используется в Creatio для регистрации новых деталей и настройки их свойств.

Мастер разделов

Визуальный редактор, который используется в Creatio для создания и настройки разделов, их страниц, а также мини-карточек для быстрого добавления или редактирования данных. Подробнее: [Настройка разделов](#).

Мероприятие

Событие, которое проводится с целью определения потребностей клиентов компании, привлечения новых клиентов, а также обучения, поддержки и развития взаимоотношений с существующими клиентами. Подробнее: [Создать мероприятие](#).

Мини-карточка

Сокращенная версия страницы записи с ограниченным количеством полей. Мини-карточки используются как всплывающие элементы со ссылками на соответствующие записи. Подробнее: [Мини-карточки](#).

Модель машинного обучения

Алгоритм, который определяет, на основании каких данных должен производиться предиктивный анализ для решения указанной задачи. Перечень моделей машинного обучения содержится в разделе [*Модели машинного обучения*]. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

Н

Нижний порог допустимого качества

Точность прогноза, по достижении которой экземпляры модели могут применяться для решения задач машинного обучения. Экземпляры, не достигшие нижнего порога допустимого качества, системой не используются и отправляются в очередь на переобучение. Рекомендуется указывать нижний порог допустимого качества более 0,5 (50%). Значение нижнего порога допустимого качества для каждой из моделей устанавливается в разделе [*Модели машинного обучения*]. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

Нотация процессов

Специальный стандарт, который применяется для описания бизнес-процессов. В Creatio используется нотация BPMN 2.0. Подробнее: [Business Process Model and Notation](#) и [BPMN 2.0 — Метамодель и нотация бизнес-процессов](#).

О

Обращение

Любой инцидент, жалоба, пожелание или запрос на обслуживание, поступающие в контакт-центр или службу поддержки. В Creatio обращения могут регистрироваться автоматически или вручную. В ходе работы по обращению изменяется его состояние, вносится информация о решении, связи с другими записями системы, фиксируются данные об обратной связи от пользователей. Также доступна сводная информация для анализа работы с обращениями по различным параметрам. Подробнее: [Сервисные обращения](#).

Обучение модели

Процесс, в ходе которого модель машинного обучения обрабатывает исторические данные для выявления закономерностей, позволяющих решить задачу машинного обучения. В результате обучения создается новый экземпляр модели машинного обучения. Периодичность переобучения моделей настраивается в разделе [*Модели машинного обучения*]. Подробнее: [Обучение моделей прогнозирования](#).

Объект

Сущность системы, отражающая определенную категорию в бизнесе. Объект является представлением таблицы базы данных. Объекты используются для создания разделов, деталей и справочников. Например, объектом являются “Контакт”, “Активность”, “Средство связи контакта”, “Категория контрагента” и т. д. Подробнее: [Объектная модель данных Creatio \(онлайн-курс\)](#).

Окно доставки писем

Временной интервал, заданный отправителем рассылки, в течение которого письма будут доставлены получателям.

Омниканальность

Взаимная интеграция разрозненных каналов коммуникации в единую систему с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с клиентом. Процесс, начатый клиентом в одном канале коммуникации, может быть продолжен в другом. В Creatio омниканальность реализуется с помощью базовой функциональности, а также коннекторов и решений Marketplace Creatio.

Операции с данными

Базовые функции, которые используются при работе с данными в Creatio: создание, чтение, изменение и удаление. Данные операции также называют CRUD-операциями (от англ.— create, read, update, delete). Операции с данными могут выполняться вручную пользователями, массово через специальные действия или с помощью бизнес-процессов. На уровне операций в Creatio можно настроить права доступа, например, доступ к операции “чтение” означает, что пользователь или роль могут просматривать записи. Подробнее: [Данные бизнес-процессов](#) и [Настроить доступ по операциям](#).

Организационная роль

Часть организационной структуры компании, некая организация или подразделение, например, “Отдел продаж основного офиса” или “HR-отдел регионального офиса”. Каждой организационной роли можно назначить права доступа, которые будут применены ко всем ее пользователям. Организационные роли также автоматически наследуют права доступа от своих родительских организационных ролей. Подробнее: [Организационные роли](#).

Отклик (рассылки)

Реакция почтовой системы или получателя на письмо рассылки. Отклик каждого получателя рассылки отображается на вкладке [*Аудитория*] страницы email-рассылки. Статистические показатели откликов представлены на вкладке [*Итоги рассылки*] страницы email. Подробнее: [Анализировать персональные отклики получателей](#).

Отписка (рассылки)

Отказ от получения email-рассылок в будущем. Отпиской считается переход получателем по специальной ссылке в письме. После перехода получателем по ссылке отписки он перенаправляется на предварительно настроенную страницу отписки. Страница отписки указывается в системной настройке “Сайт для перенаправления отписавшихся”. Подробнее: [Настроить отписку от email-рассылок](#).

Очередь

Инструмент контакт-центра для автоматизации обработки потоков записей. Обработка очередей выполняется в едином окне. Вы можете настроить как очереди по обращениям, так и по другим сущностям системы, например, для выполнения обзвонів контактов или контрагентов. Очередь может наполняться вручную либо автоматически по заданным заранее условиям. В зависимости от настроек очереди операторы могут иметь выбор, какую запись брать в работу, либо же обрабатывать записи в строгой последовательности по предварительно настроенным алгоритмам. Подробнее: [Настройка единого окна](#).

- **Динамическая очередь** — тип очереди, наполнение которой формируется автоматически согласно заданным условиям фильтрации. Например, динамические очереди можно использовать

для обработки новых обращений, по которым еще не назначен ответственный.

- **Статическая очередь** — тип очереди, наполнение которой формируется вручную и не обновляется автоматически. Например, статические очереди можно использовать для выполнения обзвонів заранее известным группам клиентов — чтобы проинформировать их об акциях, пригласить на выставку и т. п.
- **Открытая очередь** — тип очереди, в которой специалист может самостоятельно выбрать, какую запись брать в работу. Последовательность записей определяется в соответствии с правилами сортировки записей в едином окне.
- **Слепая (закрытая) очередь** — тип очереди, записи которой поступают специалисту в работу последовательно, по мере обработки предыдущих записей. Оператор не может самостоятельно изменить порядок обработки записей в очереди.

П

Пакет

Совокупность конфигурационных элементов (схем, данных, SQL-скриптов, дополнительных библиотек), которые реализуют определенный блок функциональности. Физически пакет представляет собой каталог, содержащий определенный набор подкаталогов и файлов. Подробнее: [Общие принципы работы с пакетами](#).

Параметр процесса

Свойство бизнес-процесса. В Creatio параметры бизнес-процессов отвечают за особенности выполнения элементов бизнес-процесса и являются средством обмена информацией между элементами процесса или между подпроцессом и родительским процессом. Параметры процесса могут быть заполнены значениями разных типов: текстовыми, числовыми, значениями справочников и т. д. Значения параметров могут использоваться для ветвления процессов с помощью логических операторов и условных потоков. На уровне отдельных элементов аналогичным образом используются параметры элементов процесса. Подробнее: [Параметры процесса](#).

Партнер

Контрагент с типом “партнер”, для которого создана организация на портале, а также все пользователи, привязанные к этой организации. Основные данные партнеров, например, название, тип, адреса, контактные лица, средства связи и т. д., содержатся в разделе [*Контрагенты*] основного приложения. Партнер работает с клиентами от вашего имени и использует для этого партнерский портал. Подробнее: [Партнерские продажи](#).

Партнерская программа

Отображение на портале условий и состояния сотрудничества между организацией-партнером и компанией. В разделе [*Партнерская программа*] на портале отображаются все условия партнерства, настроенные в основном приложении. Пользователи портала видят данные только по своей организации без возможности их редактировать. С разделом [*Партнерская программа*] работают партнеры и их сотрудники. Здесь отображается вся информация, актуальная для партнеров и касающаяся их

работы. Подробнее: [Партнерские продажи](#).

Партнерство

Отображение актуального состояния сотрудничества с партнером. Информация о партнерах компании и партнерствах с ними содержится в разделе [*Партнерства*] основного приложения. С этим разделом работают сотрудники компании, которые отвечают за взаимодействие с партнерами. Здесь можно настроить условия сотрудничества и добавить столько партнерств, сколько необходимо — по одному на каждого партнера. Условия отдельного партнерства отображаются на партнерском портале в виде партнерской программы. Подробнее: [Партнерские продажи](#).

Печатная форма (отчет)

Документ, сформированный на основе записей разделов Creatio, в формате *.docx для Microsoft Word. Например, отчеты раздела [*Договоры*] позволяют распечатать формуляры договоров, а отчеты раздела [*Активности*] могут быть использованы для распечатки электронных писем, формирования протоколов встреч и т. д. Перечень колонок с данными, которые будут использованы в отчете, формируется в плагине MS Word, после чего он загружается в Creatio, где осуществляется настройка внешнего вида отчета: организация данных на странице, форматирование текста, формирование таблиц и т. д. Подробнее: [Отчеты и печатные формы](#).

Плагин MS Word

Программный модуль, динамически подключаемый к Creatio и предназначенный для формирования отчетов на основе записей Creatio в формате *.docx. Подробнее: [Установить плагин Creatio для MS Word](#).

Подпроцесс

Элемент бизнес-процесса, который может запустить любой процесс в ходе выполнения другого. Например, вы можете использовать элемент [*Подпроцесс*] в процессе продаж, который включает этап “Встреча с клиентом”, существующий в виде отдельного бизнес-процесса в Creatio. Подробнее: [Использовать подпроцесс](#).

Поле

Элемент интерфейса страниц записей, предназначенный для просмотра и редактирования содержимого колонок или параметров бизнес-процессов, кейсов и кампаний. Значение может быть указано в текстовом, числовом, логическом формате, в формате даты или времени, выбрано из списка или справочника и т. д. Подробнее: [Работа со страницами записей](#).

- **Типы полей** — тип данных, которые содержатся в полях Creatio. Поддерживаются следующие типы полей: текстовое (String), числовое (Integer), дробное числовое (Decimal), дата (Date), справочное (Lookup), логическое (Boolean).

Портал Creatio

Часть платформы, через которую вы можете предоставить ограниченный доступ к функциональности приложения внешним пользователям, например, клиентам, партнерам, подрядчикам, участникам проектов или отдельным командам внутри вашей компании. Подробнее: [О портале Creatio](#).

- **Клиентский портал** — инструмент для автоматизации процессов, например, предоставления услуг, обработки заявок и запросов на обслуживание.
- **Партнерский портал** — инструмент для коммуникаций и совместной с партнерами работы над лидами, продажами и маркетинговыми активностями.
- **Портал самообслуживания** — инструмент поддержки пользователей и дополнение сервисной системы. На портале самообслуживания пользователи могут находить ответы на свои вопросы в статьях базы знаний, создавать обращения и отслеживать работы по ним, общаться со службой поддержки в ленте. В отличие от услуг службы поддержки, сервисы самообслуживания доступны для клиентов в режиме 24/7.

Поток (бизнес-процессы)

Элемент бизнес-процесса, который устанавливает связь между другими элементами процесса и определяет порядок выполнения действий процесса. В соответствии с BPMN в Creatio предусмотрены такие виды потоков, как поток управления, поток по умолчанию и условный поток. Подробнее: [Потоки и соединяющие объекты](#).

Прайс-лист

Инструмент для формирования специальных цен в зависимости от категории клиента. В процессе формирования заказов можно использовать как универсальный базовый прайс-лист, так и персональные прайс-листы для клиентов и партнеров. Подробнее: [Настроить цены](#).

Предиктивный анализ данных

Класс методов анализа данных, позволяющих спрогнозировать будущее поведение объекта анализа в заданных условиях. Использует статистические методы для анализа текущих и исторических данных и составляет прогноз о будущих событиях. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

Предпромышленная среда (Pre-production, тестовая среда)

Отдельное приложение, в котором производится тестирование функциональности, созданной в среде разработки. В зависимости от необходимости, приложение может быть развернуто как в облаке (cloud), так и на серверах пользователя (on-site). Подробнее: [Понятие рабочей среды](#).

Представление раздела

Способ отображения данных в разделе. В большинстве разделов Creatio доступны представления [*Реестр*] и [*Аналитика*]. В некоторых разделах могут использоваться и другие представления, например, представление [*Расписание*] в разделе [*Активности*]. Подробнее: [Реестр раздела](#).

Представление реестра

Способ отображения записей в разделе. Подробнее: [Реестр записей](#).

- **Плиточное представление** — способ отображения записей в разделе, при котором поля каждой записи отображаются в несколько строк.
- **Списочное представление** — способ отображения записей в реестре раздела в виде простой

таблицы, в которой каждому полю записи объекта соответствует отдельная колонка.

Привязка данных (к пакету)

Действия, которые необходимо выполнить с пакетными данными (например, наполнением справочников, системными настройками, демонстрационными записями раздела), необходимыми для работы реализованной в пакете функциональности. Необходимо выполнять для полного переноса разработанной функциональности между средами разработки. Подробнее: [Привязать данные к пакету](#).

Признак (флажок)

Визуальное представление логического поля. Принимает одно из двух состояний — ☒ признак установлен и ☐ признак снят.

Проблема

Корневая причина одного или нескольких обращений. Например, проблемой может быть наличие частых поломок определенного узла изделия. Эффективное управление проблемами снижает влияние обращений на обслуживание и предотвращает их возникновение. Подробнее: [Управление проблемами](#).

Прогнозирование вероятности событий (предиктивный скоринг)

Один из инструментов предиктивного анализа данных, который позволяет выполнять скоринг записей в любом разделе системы для определения вероятности наступления какого-либо события. Предиктивный рейтинг рассчитывается по шкале от 0 до 100 баллов. В Creatio по умолчанию настроена модель предиктивного скоринга лидов. Аналогичные модели вы можете настроить пользовательскими средствами. Подробнее: [Настроить предиктивный скоринг](#).

Прогнозирование значения справочного поля

Один из инструментов предиктивного анализа данных, который позволяет предсказать значение справочного поля на основании анализа существующих в системе данных. В Creatio настроено прогнозирование приоритета обращений, сервиса обращений, группы ответственных по обращению. Аналогичные модели вы можете настроить пользовательскими средствами. Подробнее: [Настроить прогнозирование справочных полей](#).

Прогнозирование значения числового поля

Один из инструментов предиктивного анализа данных, который позволяет предсказать значение числового поля на основании анализа существующих в системе данных. Например, вы можете пользовательскими средствами настроить прогнозирование бюджета лида в зависимости от потребности клиента, размера его компании, страны проживания и отрасли. Подробнее: [Настроить прогнозирование числовых полей](#).

Прогнозирование рекомендаций

Один из инструментов предиктивного анализа данных, который позволяет предсказать, какие объекты системы будут наиболее интересны клиентам. В Creatio реализованы готовые рекомендательные модели для подбора продуктов. При наличии достаточного для обучения количества продаж (от 100) модели

автоматически обучаются и система рекомендует продукты, которые клиент приобретет с высокой вероятностью. Аналогичные модели вы можете настроить пользовательскими средствами. Подробнее: [Настроить рекомендательное прогнозирование](#).

Прогрев

Режим троттлинга, при котором каждый день после запуска рассылки отправляется ограниченный объем писем с фиксированной задержкой перед отправкой следующего письма. Ограничение по количеству писем и задержка между их отправкой позволяют имитировать отправку рассылки вручную, укрепив таким образом репутацию домена отправителя. Подробнее: [Прогрев холодной аудитории](#).

Продукт

Товар или услуга, реализацией которых занимается компания. В Creatio вы можете вести каталог продуктов с их описанием, характеристиками, ценой и другими параметрами. Подробнее: [Добавить продукт](#).

Проект

Деятельность, направленная на достижение определенного результата, например, на создание нового продукта или предоставление услуги. Подробнее: [Создать проект](#).

Промышленная среда (Production Environment)

Отдельное приложение Creatio, которое используется для повседневной работы пользователей. В зависимости от потребностей может быть развернуто как в облаке (cloud), так и на серверах пользователя (on-site). Подробнее: [Понятие рабочей среды](#).

Р

Рабочее место

Набор разделов, отображаемый на боковой панели Creatio для тех или иных групп пользователей (ролей). Подробнее: [Настроить рабочие места](#).

Раздел

Отдельный модуль системы, который отражает определенную бизнес-сущность и включает набор записей. Примерами раздела являются разделы [*Контрагенты*], [*Контакты*], [*Активности*]. Разделы доступны в боковой панели, их можно сгруппировать в рабочие места для удобства работы отдельных ролей. Подробнее: [Добавить новый раздел](#).

Распределение отправки рассылки (троттлинг)

Распределение отправки рассылки по времени. Метод позволяет разделить крупную рассылку на несколько частей, которые будут передаваться почтовому провайдеру поочередно в течение заданного периода времени. Подробнее: [Настроить распределение отправки рассылки \(троттлинг\)](#).

Рассылка (email-рассылка)

Инструмент интернет-маркетинга, подразумевающий отправку email-сообщений большому количеству получателей одновременно.

- **Массовая рассылка** — email-рассылка для однократной отправки партии писем. Подробнее: [Массовые рассылки](#).
- **Системная рассылка** — рассылка, которая используется для отправки важных уведомлений, например, об обновлениях или о недоступности сервиса. Такие рассылки отправляются контактам, даже если на детали [*Средства связи*] контакта установлен признак [*Не использовать email*]. Подробнее: [Провести системную рассылку](#).
- **Тестовая рассылка** — пробная отправка письма с целью проверки его отображения для получателей рассылки. Подробнее: [Отправить тестовое письмо](#).
- **Триггерная рассылка** — автоматическая email-рассылка, отправка которой инициируется при определенном событии. Например, отправка триггерного письма может запуститься в результате регистрации посетителя на сайте. Триггерные письма используются для рассылки персонализированных сообщений с учетом интересов конкретного клиента в данный момент времени: приветственные письма после регистрации, подтверждение оформления заказа, поздравление с днем рождения, напоминание о конце распродажи и т. д. Подробнее: [Триггерные письма](#).

Реестр (список)

Элемент интерфейса для отображения списка записей, добавленных в раздел или на деталь. Например, перечень контактов в разделе [*Контакты*]. Подробнее: [Реестр записей](#).

- **Вертикальный реестр** — способ отображения реестра, при котором можно переключаться между записями, не закрывая страницу.
- **Редактируемый реестр** — реестр записей, представляющий возможность редактирования записей в самом реестре, без перехода к их страницам.

Релиз

Набор аппаратного и программного обеспечения, а также других компонентов, необходимых для внедрения изменений в IT-инфраструктуру. Целью релиза может быть выпуск новой функциональности или устранение неполадок. В Creatio можно сохранять перечень новых версий, отслеживать календарные сроки выпуска, вести учет реализованных изменений. Подробнее: [Управление изменениями и релизами](#).

Репутация отправителя

Оценка качества email-кампаний отправителя рассылки почтовым провайдером, например, Gmail. Оценка зависит от частоты рассылок, масштабы и взаимодействия с подписчиками. Репутация влияет на [доставляемость писем](#). Подробнее: [Рекомендации по улучшению репутации отправителя](#).

С

Сегмент аудитории рассылки

Часть участников рассылки, для которых предназначена определенная реплика динамического контента. Подробнее: [Настроить динамический контент рассылок](#).

Сервис

Сервисная услуга, которая предоставляется компанией. В Creatio можно установить параметры предоставляемых сервисов, настроить уровни поддержки, категории обращений и календари, по которым представляется сервис, а также просмотреть историю оказания услуг. Подробнее: [Управление каталогом сервисов](#).

Сервисно-ресурсная модель

Схема, которая отображает зависимости между различными элементами IT-инфраструктуры. Сервисно-ресурсная модель строится на основе связей между сервисами и конфигурационными единицами. Открыть схему можно из записи раздела [*Обращения*], [*Конфигурации*], [*Сервисы*], [*Проблемы*], [*Изменения*]. Подробнее: [Анализировать сервисно-ресурсную модель](#).

Сервисный договор

Условия предоставления сервисных услуг клиентам. В Creatio реализуется управление уровнями сервисной поддержки согласно ITSM-подходу. По каждому договору вы можете определить индивидуальные условия обслуживания, а также просмотреть статистику в разделе [*Сервисные договоры*]. Подробнее: [Управление сервисными договорами](#).

- **SLA (service level agreement)** — соглашение об уровне услуг. Предназначено для определения параметров обслуживания конечных пользователей.
- **OLA (operational level agreement)** — операционное соглашение об уровне услуг. Используется для ведения внутренних сервисных договоров вашей компании, например, соглашений между департаментами или группами сотрудников.
- **UC (underpinning contract)** — внешний договор. Предназначен для фиксации соглашений между вашей компанией и поставщиками.
- **Сервисный договор по умолчанию** — договор с минимальным набором сервисов. По этому договору может осуществляться поддержка в случае, если по какому-либо обращению не будет найден подходящий сервисный договор. Созданный сервисный договор по умолчанию необходимо указать в соответствующей системной настройке.

Сессия пользователя (сеанс)

Промежуток времени от входа пользователя в систему до закрытия приложения. Если пользователь не выполняет в Creatio никаких действий в течение определенного периода времени, то сессия завершается автоматически. Информация о сессиях пользователей доступна в журнале аудита.

Система контроля версий (SVN)

Программное обеспечение, которое осуществляет хранение версий конфигурационных элементов и позволяет выполнять перенос изменений между средами разработки. Для архитектуры Creatio система контроля версий является опциональным компонентом. Однако, для многопользовательской разработки использование системы контроля версий является обязательным. Creatio поддерживает работу с

системой контроля версий Subversion (SVN) версии 1.8 и выше. Перенос изменений с помощью SVN следует использовать только для сред разработки. SVN можно установить на сервере приложений, на сервере СУБД либо разместить на отдельно выделенном сервере. Подробнее: [Контроль версий в Subversion](#).

Системная настройка

Константное значение, которое используется для настройки и кастомизации системы. Например, в системных настройках задаются цвет фона панели разделов, базовая валюта для расчетов финансовых показателей, параметры отправки email-сообщений и т. д. При помощи системных настроек также можно задать значение по умолчанию, которое автоматически будет заполняться для поля при создании записи, например, состояние для активности. Подробнее: [Управление системными настройками](#).

Системная операция

Инструмент для настройки доступа на выполнение действия, которое не относится к конкретному объекту системы. Права на выполнение таких действий не могут настраиваться на уровне операций чтения, редактирования и удаления данных в объекте. К таким действиям относятся, например, импорт и экспорт данных, создание бизнес-процессов, настройка рабочих мест, изменение содержимого справочников, конфигурирование системы и т. д. Для настройки прав доступа к таким действиям используются два уровня доступа: у пользователя либо роли есть право на выполнение системной операции, или его нет. Например, можно разрешить роли “Все сотрудники компании” выполнять операцию “Экспорт реестра” (“Export list records”), и тогда все без исключения пользователи смогут экспортировать данные реестра разделов в Excel. Подробнее: [Настроить права доступа на системные операции](#).

Системный пользователь (Supervisor)

Пользователь, который указан в системной настройке [*Пользователь для выполнения системных операций*]. Для корректной работы системы он должен иметь максимум прав и полный пакет лицензий. По умолчанию в системе таким пользователем является Supervisor. Системный пользователь необходим не только для администрирования и настройки системы, но также для обеспечения корректности работы системных операций. Например, от имени системного пользователя выполняются индексация данных для глобального поиска, сохранение изменений в мастере разделов и мастере деталей, отправки рассылок. Если системный пользователь был удален или лишен прав и лицензий, то в функциональности Creatio могут возникнуть сбои. Подробнее: [Изменить системного пользователя \(Supervisor\)](#).

Скрипт

Отдельная последовательность действий, созданная для автоматического выполнения задачи и написанная на языке сценариев. Подробнее: [Элемент процесса \[Задание-сценарий \]](#).

Событие (бизнес-процессы)

В Creatio события рассматриваются как элементы, которые начинают, останавливают или завершают процесс. Различают генерирующие (при активации генерируют факт “свершения” события), обрабатывающие (ожидают наступления факта события, чтобы возобновить выполнение своей ветки процесса), а также начальные и завершающие события. В отличие от действий процесса, события не

выполняют бизнес-задач, а иницииируют действия или являются их результатами. Подробнее: [События](#).

Сотрудник

Нынешний или бывший работник вашей компании. В Creatio фиксируются персональные данные сотрудника, испытательный период, планы по выходу и адаптации сотрудника на новом месте работы, информация о карьерных перемещениях внутри компании и т. д. Подробнее: [Создать сотрудника](#).

Сплит-тест (“А/В тестирование”)

Экспериментальный метод оценки эффективности рассылок. При выполнении сплит-теста тестовым группам получателей отправляется целевая рассылка с одним или несколькими отличиями в контенте. Такими отличиями, например, могут быть цвет или форма кнопки, тема письма или имя отправителя и т. п. По итогам сравниваются показатели конверсии по каждому из отправленных вариантов. Подробнее: [Провести сплит-тестирование](#).

Справочник

Объект, в котором хранятся возможные значения для определенного поля. Справочники могут содержать, к примеру перечень городов, типов контрагентов, категорий активностей и другие списки значений, которые используются при работе с данными в системе. Доступные для выбора значения могут вноситься вручную либо импортироваться. Подробнее: [Управление значениями справочника](#).

Среда разработки

Отдельное приложение или несколько приложений, в которых ведется разработка новой функциональности. Такие приложения рекомендуется разворачивать на локальных компьютерах разработчиков (on-site), что даст возможность использовать выгрузку схем в файловую систему и создавать новый программный код с использованием различных IDE. Также рекомендуется использовать системы контроля версий (SVN) для учета изменений и для переноса изменений между средами разработки. Для каждого разработчика желательно использовать отдельное приложение и отдельную базу данных, связанную с этим приложением. Подробнее: [Понятие рабочей среды](#).

Страница (карточка)

Элемент интерфейса, предназначенный для работы с записями реестра. На странице хранится вся информация о бизнес-объектах в виде полей, вкладок и деталей, дашбордов. Страница именуется по названию соответствующих объектов системы (например, страница контрагента, страница контакта и т. д.). Подробнее: [Работа со страницами записей](#).

Схема (базы данных)

Структура базы данных, описанная на формальном языке, поддерживаемом СУБД.

Т

Тег

Специальная метка, которую можно использовать для сегментации записей вручную. Например, тегировав записи в разделе [*Контакты*], можно выделить VIP-клиентов или определить черный список клиентов. Подробнее: [Теги](#).

Теплая база

Список контактов, потенциально заинтересованных в товаре или услуге, с которыми уже установлен контакт.

Трекинг источников лидов

Получение информации о каналах и источниках, в которых были сгенерированы лиды. Подробнее: [Трекинг источников лидов](#).

Трекинг событий сайта

Получение информации о тех действиях, которые пользователь совершил на вашем сайте. Вы можете настроить отслеживание посещения страниц вашего сайта, а также перечень событий, которые необходимо на них отслеживать, например, добавление товаров в корзину или оформление заказа. Подробнее: [Трекинг событий сайта](#).

Ф

Фильтр

Инструмент для поиска и сегментации записей системы по заданным условиям. Фильтры могут использоваться как самостоятельный инструмент в разделах Creatio. Также инструменты фильтрации применяются при выполнении других настроек, например, при настройке динамических групп, дашбордов, бизнес-процессов. Подробнее: [Фильтры](#).

- **Быстрый фильтр** — фильтр, который используется в реестре некоторых разделов Creatio для поиска данных по наиболее часто используемым параметрам (обычно — по периоду и ответственному). Например, быстрый фильтр присутствует в разделе [*Активности*], поскольку чаще всего нужно просматривать активности одного сотрудника за указанный период времени.
- **Расширенный фильтр** — фильтр, состоящий из нескольких параметров и сложных условий поиска. Например, при помощи расширенной фильтрации вы можете отобразить в разделе [*Активности*] все встречи по новым клиентам. Также, настроив условия расширенного фильтра, можно сохранить динамическую группу для дальнейшего использования.
- **Стандартный фильтр** — фильтр, который используется для быстрого поиска записей по значениям одной или нескольких колонок текущего раздела. Доступен в реестре большинства разделов. Например, в реестре раздела [*Контрагенты*] вы можете найти всех контрагентов заданного типа из определенного региона.

Функциональная роль

Роль, которая соответствует должности, занимаемой сотрудником в компании, например, “Менеджеры

по продажам”. Каждой функциональной роли можно назначить права доступа, которые будут применены ко всем сотрудникам, занимающим определенную должность, независимо от того, в каком подразделении компании они работают. Подробнее: [Функциональные роли](#).


Х

Холодная база

Список адресов потенциальных клиентов, с которыми еще не установлен контакт.

Ц

Центр уведомлений

Список уведомлений о различных событиях в системе. Отображается по нажатию кнопки  на коммуникационной панели. В центре уведомлений отображаются напоминания об активностях и счетах, комментарии к записям в ленте, упоминания в корпоративной социальной сети, служебные уведомления системы и т. п. Подробнее: [Коммуникационная панель](#).

Ш

Шаблон рассылки

Редактируемый макет письма, состоящий из одного или нескольких блоков контента разного типа. Например, шаблон письма может содержать динамические и статические блоки контента, состоящие из текста, html-кода, изображений, макросов и т. д. Можно использовать шаблон по умолчанию, выбрать преднастроенный шаблон из справочника [*Шаблоны email-сообщений*] или создать новый шаблон. Подробнее: [Создать шаблон письма](#).

Э

Экземпляр модели машинного обучения

Набор закономерностей, полученных моделью машинного обучения в результате обработки исторических данных. Подробнее: [Предиктивный анализ данных](#).

Элемент процесса

Составляющая часть диаграммы процесса. Элементы делятся на следующие группы: действия пользователя (например, [*Выполнить задачу*]), действия системы ([*Изменить права доступа*]), начальные и завершающие события ([*Стартовый таймер*], [*Останов*]), промежуточные события ([*Обработка сообщения*]), потоки, логические операторы, подпроцессы. Подробнее: [Справка по элементам бизнес-процессов \(BPMN\)](#).

А

API

От англ. Application Programming Interface — программный интерфейс приложения. Описание способов, которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой. Обычно входит в описание какого-либо интернет-протокола, программного каркаса или стандарта вызовов функций операционной системы. Creatio предлагает широкие возможности для интеграции со сторонними программными продуктами. Выбор способа интеграции зависит от потребностей клиента, типа и архитектуры сторонних программных продуктов, компетенции разработчика. Подробнее: [Интеграция и внешний API](#).

В

Back-end (серверная часть)

Программно-аппаратная часть сервиса (работа с базами данных, обработка данных и т. д.), не имеющая собственного пользовательского интерфейса. Подробнее: [Back-end разработка](#) и [Back-end \(C#\)](#).

BANT

Метод оценки перспектив сотрудничества с клиентом по четырем критериям: Budget (бюджет), Authority (полномочия), Need (потребность), Timeframe (временные рамки). Подробнее: [Работа по процессу корпоративных продаж](#).

BPM

От англ. Business Process Management — управление бизнес-процессами. Концепция управления, согласно которой бизнес-процессы рассматриваются как особые ресурсы предприятия, непрерывно адаптируемые к постоянным изменениям. Принципом BPM является прозрачность бизнес-процессов, которая достигается благодаря их моделированию с использованием формальных нотаций. В Creatio этот принцип реализуется через набор инструментов управления бизнес-процессами, основной из которых — дизайнер процессов. Для формирования описательных схем процессов вы также можете использовать Studio Free.

С

Cloud

Способ развертывания, при котором приложение размещается на серверах Creatio. Подробнее: [Развертывание cloud](#).

CRM

От англ. Customer Relationship Management — управление взаимоотношениями с клиентами. Программное обеспечение, предназначенное для автоматизации управления взаимоотношениями с клиентами. С

помощью CRM-систем вы можете планировать продажи и управлять ими, вести маркетинговые кампании, автоматизировать документооборот, управлять рабочим временем, контролировать выполнение задач и анализировать результаты работы. Creatio признана [одной из лучших CRM-систем мира](#).

D

DKIM-запись (рассылки)

Специальная запись, которая создается в DNS-зоне почтового домена. Она позволяет подписывать письма, отправленные с данного домена, электронной подписью по стандарту DKIM. Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

Double-opt-in

Двухэтапный подход к получению согласия на отправку рассылок. Во-первых, пользователь должен указать свой email-адрес и отметить согласие на получение рассылок при регистрации на сайте. Во-вторых, он должен подтвердить действие, перейдя по ссылке из письма, отправленного на этот адрес.

F

Front-end (клиентская часть)

Клиентская сторона пользовательского интерфейса. Часть функциональности, с которой непосредственно взаимодействует пользователь. Подробнее: [Front-end разработка](#) и [Front-end \(JS\)](#).

H

HTTP/HTTPS

HTTP (от англ. HyperText Transfer Protocol — протокол передачи гипертекста). Прикладной протокол передачи данных в сети, основанный на использовании технологии “клиент-сервер”: клиент, отправляющий запрос, является инициатором соединения; сервер, получающий запрос, выполняет его и отправляет клиенту результат.

HTTPS (от англ. HyperText Transfer Protocol Secure — безопасный протокол передачи гипертекста). Расширение протокола HTTP, поддерживающее шифрование посредством криптографических протоколов SSL и TLS. Подробнее: [Перевести Creatio с HTTP на HTTPS](#)

I

IDE

От англ. Integrated Development Environment — интегрированная среда разработки. Для реализации сложной бизнес-логики, интеграции и настройки, Creatio предоставляет встроенную IDE, инструменты которой позволяют ускорить решение типовых задач по конфигурированию платформы. Для

кастомизации Creatio разработчики могут использовать стороннюю IDE, которая позволяет работать с проектами в локальной файловой системе. Подробнее: [Creatio IDE](#) и [Создание приложений на платформе Creatio](#).

IIS

От англ. Internet Information Services — информационные интернет-сервисы. Программное обеспечение для развертывания веб-сервера, разработанное компанией Microsoft. Настройка сервера приложений Creatio (веб-сервера) на IIS включает в себя настройку веб-сайта приложения и добавление пула приложения. Подробнее: [Настроить сервер приложения на IIS](#).

IP-адрес отправителя

Уникальный числовой идентификатор, который определяет компьютер или почтовый сервер, использующийся для отправки рассылок. Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).

ITIL

От англ. IT Infrastructure Library — библиотека инфраструктуры информационных технологий. Библиотека, в которой описаны наилучшие практические способы организации работы структурных единиц или всех компаний, задействованных в предоставлении услуг в сфере IT. Методология ITIL подразумевает непрерывное управление, отладку и улучшение бизнес-процессов, связанных с IT. В Creatio рекомендации и принципы ITIL легли в основу продукта Service Creatio — мощной Service Desk системы, созданной на базе интеллектуальной платформы управления бизнес-процессами.

ITSM

От англ. IT Service Management — управление IT-услугами. Подход к управлению и организации IT-услуг, направленный на удовлетворение потребностей бизнеса посредством оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий. Для содействия реализации подхода к управлению IT-услугами используется серия документов ITIL. Подробнее: [Инструменты ITSM](#).

L

Low-code

Подход к созданию, настройке и модификации систем и приложений, который практически не требует написания программного кода. Low-code платформы используют визуальные интерфейсы с простой логикой и функциями drag-and-drop вместо различных языков программирования. Эти интуитивно понятные инструменты дают возможность пользователям, не обладающим знаниями программирования или процессов разработки ПО, создавать свои приложения для различных целей. Подробнее: [Low-code/no-code](#).

M

MSSQL

Объектно-реляционная система управления базами данных, разработанная корпорацией Microsoft.

MSSQL поддерживается продуктами Creatio. Основной используемый язык запросов — Transact-SQL, создан совместно Microsoft и Sybase. Transact-SQL является реализацией стандарта ANSI/ISO по структурированному языку запросов с расширениями.

O

On-site

Способ развертывания приложения, который подразумевает хостинг системы на серверах компании-заказчика. Подробнее: [Развертывание on-site](#).

Opt-in

Получение добровольного предварительного согласия на отправку рассылок.

Opt-out

Возможность отписаться от получения рассылки.

Oracle Database

Объектно-реляционная система управления базами данных, разработанная компанией Oracle. Oracle Database поддерживается продуктами Creatio. Процедурное расширение SQL, разработанное Oracle, называется PL/SQL (Procedural Language/Structured Query Language) и основано на синтаксисе языков Ada и Pascal.

P

PostgreSQL

Свободная объектно-реляционная система управления базами данных. СУБД PostgreSQL поддерживается продуктами Creatio. В стандартной поставке поддерживаются языки PL/pgSQL, PL/Perl, PL/Python и PL/Tcl; дополнительно можно использовать PL/Java, PL/PHP, PL/Py, PL/R, PL/Ruby, PL/Scheme, PL/sh и PL/V8, а также имеется поддержка загрузки модулей расширения на языке C. Существует в реализациях для множества UNIX-подобных платформ, включая AIX, различные BSD-системы, HP-UX, IRIX, Linux, macOS, Solaris/OpenSolaris, Tru64, QNX, а также для Microsoft Windows.

R

Redis

Резидентная система управления базами данных класса NoSQL с открытым исходным кодом, работающая со структурами данных типа “ключ — значение”. Сервер кэширования Redis является частью логического уровня данных приложения и выполняет следующие задачи: хранение данных пользователя и приложения (профиль пользователя, сессионные данные и т. п.); хранение

кэшированных данных; обмен данными между узлами веб-фермы. Подробнее: [Сервер кэширования Redis](#).

S

SPF-запись (рассылки)

Специальная запись с типом “TXT”, которую необходимо создать в DNS-зоне почтового домена для его верификации. В SPF-записи указано, с каких серверов для вашего почтового домена разрешено отправлять почту. Для домена можно создать только одну SPF-запись. Для проверки корректности созданной SPF-записи можно использовать общедоступный [SPF-валидатор](#). Подробнее: [Настройка домена для рассылок](#).