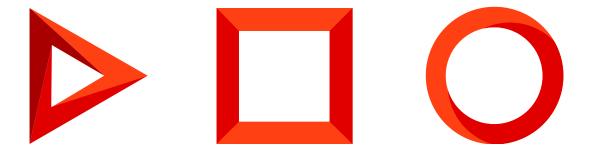


## Контакты и контрагенты

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

Создать контакт	4
Создать контакт вручную	4
Добавить новый контакт из письма	7
Создать контакт из обращения	8
Создать контрагента	8
Добавить взаимосвязи контактов и контрагентов	12
Просмотреть диаграмму взаимосвязей	14
Настроить типы взаимосвязей	15
Добавить взаимосвязи на диаграмму	19
Группировать контакты	22
Расчет возраста контактов	25
Настроить расчет возраста	26
Расчет полноты наполнения профиля	26
Анализировать полноту наполнения профиля	26
Настроить расчет полноты наполнения профиля	28
Ведение средств связи и адресов	29
Добавить средства связи	30
Добавить адреса	31
Ведение карьеры контактов	32
Обогатить данные контакта	34
Обогатить данные контакта из входящих писем	35
Обогатить данные контакта со страницы обращения	36
Обогатить данные со страницы контакта	37
Получить информацию о контакте из Facebook	38
Обогатить данные контрагента	42
Обогатить данные контрагента из открытых источников в интернете	42
Часто задаваемые вопросы по обогащению данных контрагентов из открытых источников в Интернете	43
Получить информацию о контрагенте из Facebook	45
Отслеживание поведения контакта на сайте	48
Получить данные заполненной формы	49
Получить данные отслеживания из Matomo	49

## Создать контакт

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Контакты в Creatio — это контактные лица клиентов и партнеров, частные клиенты, сотрудники, а также прочие деловые и личные контакты.

Работа с контактами ведется в разделе [ *Контакты* ]. Здесь вы можете можете группировать их по различным параметрам, проводить анализ истории взаимоотношений с клиентами и просматривать статистику.

**На заметку.** В продуктах линейки Financial Services Creatio термину "контакт" соответствует термин "физ. лицо". Физ. лицами являются клиенты банка, представители юр. лиц, сотрудники банка, а также прочие деловые и личные контакты. Разделу [ *Контакты* ] в линейке Financial Services Creatio соответствует раздел [  $\Phi$ из. лица ].

В Creatio персональные данные контактов хранятся в профиле контакта, на деталях [ Средства связи ] и [ Адреса ] вкладки [ Основная информация ], а также на детали [ Карьера ] вкладки [ Место работы ]. В базе данных они соответствуют таблицам: "Contact", "ContactCommunication", "ContactAddress" и "ContactCareer".

Запись контакта в Creatio может быть добавлена следующими способами:

- вручную;
- <u>импортирована</u> из файла Excel;
- получена с формы лендинга;
- сохранена вручную или автоматически при квалификации лида (функциональность доступна для продуктов Sales Creatio и Marketing Creatio);
- получена при синхронизации с социальными сетями;
- получена при <u>синхронизации с Google</u>;
- создана при обработке входящего письма;
- создана при аутентификации по технологии Single Sign-On.

**Важно.** Для синхронизации с внешними ресурсами необходимо выполнить предварительную настройку. Интеграция с социальными сетями, интеграция с Google и использование технологии Single Sign-On рассмотрены в разделе "<u>Настройка базовых интеграций</u>".

#### Создать контакт вручную

- 1. Перейдите в раздел [ Контакты ].
- 2. Нажмите кнопку [ Добавить контакт ].

3. В открывшемся окне заполните профиль контакта:

ФИО	Фамилия, имя, отчество контакта. Поле является обязательным для заполнения.
Тип	Тип контакта, например, "Клиент" или "Сотрудник".
Контрагент	Компания, сотрудником которой является контакт.
Полное название должности	Должность контакта, например, "Директор" или "Руководитель отдела".
Департамент	Отдел компании, в котором работает контакт.
Мобильный телефон	Номер мобильного телефона контакта. Синхронизируется с деталью [ Средства связи ] вкладки [ Основная информация ].
Email	Адрес электронной почты контакта. Синхронизируется с деталью [ Средства связи ] вкладки [ Основная информация ].

- 4. Нажмите кнопку [ Сохранить ].
- 5. На открывшейся странице добавьте фото контакта, которое будет отображаться на его странице, а также в реестре разделов и в ленте. Чтобы добавить фото, нажмите кнопку о и загрузите фотографию при помощи стандартного окна выбора файла. Рекомендуем загружать квадратное изображение (с соотношением сторон 1:1). Для удаления фотографии нажмите кнопку отображаются при наведении курсора мыши на область фотографии.
- 6. На вкладке [ Основная информация ] укажите основные сведения о контакте:

Тип	Тип: клиент, поставщик, контактное лицо или сотрудник. Если вы заполнили это поле на предыдущем шаге, то данные автоматически отобразятся на вкладке [ Основная информация ].
Ответственный	Имя контакта, ответственного за текущий контакт.
Обращение	Формальное обращение к контакту, например, "г-н" или "г-жа".
Пол	Пол контакта.
Приветствие	Предпочитаемое обращение к контакту.
Язык общения	Язык коммуникаций с контактом. На этом языке будут отправляться системные сообщения и email-уведомления. В случае, если поле не заполнено, то уведомления будут отправляться на основном языке системы — английском. Для выбора в поле доступны только те языки, которые отмечены как активные в справочнике [ Языки общения ].
Возраст	Возраст контакта. Если в системе включена функциональность расчета возраста, то поле заполняется автоматически и недоступно для редактирования. Система рассчитывает возраст контакта на основании его даты рождения. Если дата рождения не указана, то в поле [ Возраст ] будет записано значение "0". Если функциональность расчета возраста выключена, то поле доступно для редактирования и заполняется вручную. Подробнее: Расчет возраста контактов.

- 7. Укажите адреса и средства связи контакта. Подробнее: Ведение средств связи и адресов.
- 8. Добавьте важные для контакта даты на деталь [ Знаменательные события ]. Поля детали отображаются при выборе соответствующих команд меню кнопки +:

Тип	Тип знаменательного события, например, "День рождения" или "День компании". Определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Дата	Дата знаменательного события.

**На заметку.** Для знаменательного события "День рождения" в приложении настроена взаимосвязь с полем [ Дата рождения ]. При заполнении поля на детали "Знаменательные события" автоматически появляется запись с типом "День рождения". И наоборот, при добавлении знаменательного события автоматически заполняется поле [ Дата рождения ]. Аналогично взаимосвязь работает и при изменении данных.

9. Укажите взаимосвязи данного контакта с другими контактами и контрагентами на детали [ *Взаимосвязи* ]. Подробнее: Сформировать взаимосвязи компаний и контрагентов.

- 10.Перейдите на вкладку [ *Место работы* ] и добавьте данные, касающиеся карьеры контакта. Подробнее: <u>Ведение карьеры контактов</u>.
- 11.Перейдите на вкладку [ Каналы коммуникации ], чтобы настроить запреты на использование средств связи.

Укажите, какие средства связи не стоит использовать при коммуникации с данным контактом:

Не использовать Email	Признаки указывают, какие средства связи не следует использовать с данным контактом. Информационные поля. Заполняются на детали [ Средства связи ] вкладки [ Основная информация ].
Не использовать телефон	
He использовать SMS	
Не использовать почту	

12. Примените изменения по кнопке [ Сохранить ].

В результате новая запись контакта будет добавлена в систему. Вы можете изменить или дополнить информацию о контакте в любой момент, например, путем <u>обогащения данных</u>.

При сохранении страницы контакта могут выполняться дополнительные действия:

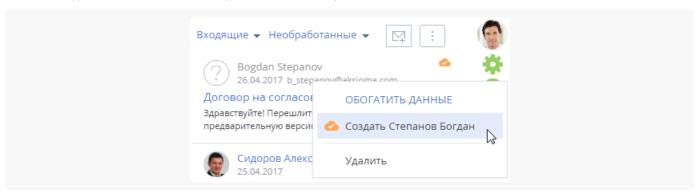
- Расчет возраста контакта на основании указанной на странице даты рождения. Значение, полученное в результате расчета, записывается в поле [ *Возраст* ].
- Поиск дублей при сохранении записи. При сохранении записи контакта может открыться дополнительная страница результата <u>поиска дублей</u>. Это означает, что создаваемая вами запись, возможно, уже существует в системе. Вы можете вернуться к редактированию создаваемой записи или отметить найденные записи как те, которые не являются дублями.

#### Добавить новый контакт из письма

При получении входящих писем от новых контактов, в системе данные отправителя отобразятся как нераспознанные. В таких случаях вы можете в несколько кликов создать в системе новую запись контакта прямо из входящего письма. Для этого:

- 1. Откройте область email-сообщений в коммуникационной панели.
- 2. Выберите письмо, для автора которого хотите создать в системе контакт.
- 3. Нажмите кнопку 🧆.
- 4. В меню обогащения данных выберите пункт [ Создать "имя контакта" ] (Рис. 1).

Рис. 1 — Создание нового контакта из цепочки email-сообщений



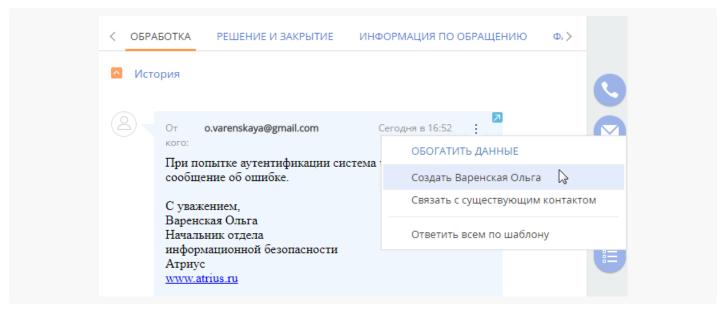
- 5. В открывшемся окне выберите данные контакта, которые хотите добавить в систему.
- 6. Сохраните информацию.

В результате в системе будет создан новый контакт. На вкладке [ *История* ] страницы нового контакта отобразятся все email-сообщения за последние семь дней, в которых он фигурировал как отправитель или получатель. В то же время в email-сообщениях будет автоматически установлена связь с созданным контактом.

#### Создать контакт из обращения

В продукте Service Creatio если обращение было зарегистрировано по письму неизвестного контакта, вы можете создать новый контакт со страницы обращения. Добавление новой записи происходит аналогично добавлению контакта из email-сообщения в коммуникационной панели (Рис. 2). Для создания нового контакта достаточно email-адреса и псевдонима заявителя, указанных в поле [  $O\tau$  кого ] email-сообщения, например, "Bapeнская Ольга <o.varenskaya@gmail.com>".

Рис. 2 — Создание контакта по входящему письму на странице обращения



После сохранения нового контакта письмо отобразится на детали [ *Email* ] страницы контакта. Система предложит указать выбранный контакт в качестве контакта в обращении.



#### создать коптратспта

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Все сведения о компаниях-клиентах, партнерах, подрядчиках, поставщиках или конкурентах в Creatio легко собрать воедино, чтобы иметь актуальные и доступные в любой момент данные.

При помощи раздела [ *Контрагенты* ] вы можете вести учет контактных данных, отслеживать взаимосвязи компаний, сегментировать их по различным параметрам и анализировать статистику. Например, данные о количестве сотрудников могут использоваться для оценки размера компании.

**На заметку.** В продуктах линейки Financial Services Creatio термину "контрагент" соответствует термин "юр. лицо". Юр. лицами являются компании-клиенты, партнеры, конкурирующие банки, филиалы и отделения вашего банка, а также страховые компании, с которыми осуществляется или планируется взаимодействие. Разделу [ *Контрагенты* ] в линейке Financial Services Creatio соответствует раздел [ *Юр. лица* ].

Запись контрагента в Creatio может быть добавлена следующими способами:

- вручную;
- импортирована из файла Excel;
- сохранена вручную или автоматически при квалификации лида (функциональность доступна для продуктов Sales Creatio и Marketing Creatio).

Чтобы добавить новую запись контрагента:

- 1. Перейдите в раздел [ Контрагенты ].
- 2. Нажмите кнопку [ Добавить контрагента ].
- 3. В открывшемся окне заполните профиль контрагента:

Название	Официальное название компании. Поле является обязательным для заполнения.
Основной телефон	Основной номер телефона, который используется для связи с компанией.
Основной контакт	Имя основного контактного лица по контрагенту, например, менеджер, с которым вы контактируете в процессе сотрудничества.
Web	Адрес веб-сайта компании.

4. Нажмите кнопку [ Coxpaнutb ]. В результате запись контрагента отобразится в реестре раздела. Чтобы добавить другие данные о

контрагенте, нажмите кнопку [Открыть], выделив запись контрагента в реестре раздела.

5. На открывшейся странице добавьте логотип контрагента, который будет отображаться на его странице, а также рядом с названием контрагента в списках разделов и в ленте. Чтобы добавить фото, нажмите кнопку и загрузите фотографию при помощи стандартного окна выбора файла. Рекомендуем загружать квадратное изображение (с соотношением сторон 1:1). Для удаления

фотографии нажмите кнопку  $\hat{\mathbf{m}}$  . Кнопки отображаются при наведении курсора мыши на область фотографии.

6. Добавьте информацию о контрагенте в профиль записи:

Тип	Тип контрагента в зависимости от его роли по отношению к вашей компании, например, "Партнер" или "Клиент".  Типы контрагентов могут использоваться для фильтрации в других полях, поэтому не рекомендуем удалять значения из справочника [ Типы контрагентов ].
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за взаимоотношения с контрагентом.
Категория	Категория контрагента, определяющая его значимость для вашей компании, например, "A" — наивысшая значимость, "D" — низкая.
Отрасль	Отрасль, к которой принадлежит контрагент, например, "IT-компании", "Услуги" или "Производство".
Прайс-лист	Персональный прайс-лист, используемый для заказов контрагента. По умолчанию поле [ Прайс-лист ] не отображается на странице контрагента. Вы можете добавить поле в мастере разделов, как в профиль записи, так и на любую вкладку, например на вкладку [ Основная информация ]. Подробнее: Настроить поля страницы.
	Значения для заполнения поля [ <i>Прайс-лист</i> ] содержатся в справочнике [ <i>Прайс-листы</i> ]. Цены для каждого прайс-листа указываются на детали [ <i>Цены</i> ] вкладки [ <i>Цены и остатки</i> ] страницы продукта. Подробнее: Управлять ценами.
	Поле доступно для продуктов Sales Creatio, commerce edition и Sales Creatio, enterprise edition.

7. На вкладке [ Основная информация ] заполните следующие поля:

Альтернативные названия	Альтернативное название контрагента, например, сокращенное название компании.
Код компании	Код контрагента. Используется для того чтобы различить компании между собой, если у них одинаковые названия. Код контрагента формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация кода настраивается при помощи системной настройки "Маска кода контрагента".

8. На детали [ Kатегоризация ] укажите дополнительную информацию о контрагенте. Поля детали отображаются при выборе соответствующих команд меню кнопки +:

Количество сотрудников	Приблизительное число сотрудников в компании, например, "51-100" или "501-1000".
Форма собственности	Форма собственности контрагента, например, "ООО", "ОАО" или "ЗАО".
Годовой оборот	Значение ориентировочного годового оборота компании, например, "15- 20 млн" или "20-30 млн".

- 9. Укажите адреса и средства связи контакта. Подробнее: Ведение средств связи и адресов.
- 10.Укажите платежные реквизиты компании на детали [ *Платежные реквизиты* ]. Поля детали отображаются при выборе соответствующих команд меню кнопки +:

Контрагент	Название компании, которой принадлежат платежные реквизиты. Поле недоступно для редактирования.
Название	Название платежных реквизитов контрагента, например, "Основной расчетный счет".
Руководитель	ФИО руководителя и главного бухгалтера компании.
Главный бухгалтер	
Страна	Страна, в которой зарегистрированы платежные реквизиты контрагента. Если для выбранной страны в справочнике [ <i>Страны</i> ] указан шаблон платежных реквизитов, то этот шаблон отобразится в поле [ <i>Платежные реквизиты</i> ].
Платежные реквизиты	Полная информация о платежных реквизитах контрагента (номер счета и МФО банка, код компании и т. д.).
Описание	Дополнительная информация о платежных реквизитах.

11.Добавьте важные для компании даты на деталь [ Знаменательные события ]. Поля детали отображаются при выборе соответствующих команд меню кнопки +.

Тип	Тип знаменательного события, например, "День компании". Определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Дата	Дата знаменательного события.

12.Перейдите на вкладку[ Контакты и структура ], чтобы добавить информацию о контактных лицах компании, а также об ее организационной структуре.

Контрагент	Название компании, для которой фиксируется структура организации. Поле недоступно для редактирования.
Родительское подразделение	Подразделение, в состав которого входит данное подразделение. Поле недоступно для редактирования. Отображается только на странице подразделения, для которого существует родительский элемент.
Подразделение	Наименование подразделения компании. При выборе значения в поле [ <i>Департамент</i> ] заполняется значением, выбранным в этом поле.
Департамент	Название департамента компании.
Руководитель	Имя руководителя подразделения компании.
Описание	Дополнительная информация о подразделении компании.

- Утобы добавить в систему новое контактное лицо контрагента, используйте кнопку
   детали [ Контакты контрагента ]. Откроется новая страница контакта, на которой в поле
   [Контрагент] будет указан текущий контрагент. При сохранении страницы на деталь [ Карьера ] будет добавлена запись о месте работы контакта.
- 13.Перейдите на вкладку [ *Взаимосвязи* ], чтобы добавить взаимосвязи данного контрагента с другими контрагентами и контактами. Подробнее: <u>Сформировать взаимосвязи компаний и контрагентов</u>.
- 14.Примените изменения по кнопке [ Сохранить ].

В результате новая запись контрагента будет добавлена в систему. Вы можете изменить или дополнить информацию о контрагенте в любой момент, например, путем <u>обогащения данных</u>.

# Добавить взаимосвязи контактов и контрагентов

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

В Creatio вы можете добавлять любые типы взаимосвязей между контактами и контрагентами.

Вы можете отобразить все внутренние и внешние связи контактов и контрагентов в виде диаграммы (Рис. 1). Взаимосвязи могут иметь вертикальную иерархию или же находиться на одном уровне.

Например, для централизованного общения и ведения сделок с группой компаний фиксируйте в Creatio взаимосвязи между контрагентами. Используя наглядную структуру холдинга, вы можете вести взаимодействие как с дочерними компаниями контрагента, так и напрямую с родительским контрагентом. Также вы можете отобразить иерархию сотрудников любого из контрагентов, указать

связи между контактами различных контрагентов, в том числе и неформальные.

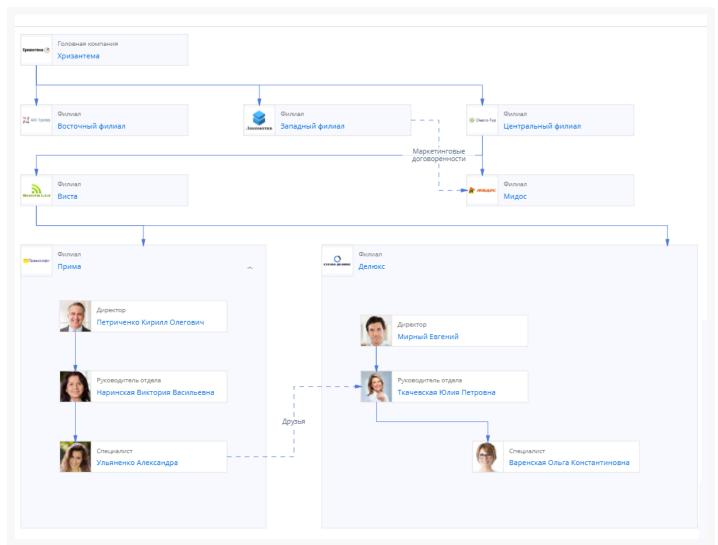
Взаимосвязи отображаются на вкладке [ Взаимосвязи ] страниц контактов и контрагентов. Подробнее: Просмотреть диаграмму.

Для работы с диаграммой необходимо настроить все используемые типы взаимосвязей в справочнике [ *Типы взаимосвязей* ]. Подробнее: <u>Настроить типы взаимосвязей</u>.

После настройки всех необходимых типов взаимосвязей вы можете перейти к формированию диаграмм для контактов и контрагентов. Подробнее: <u>Добавить взаимосвязи на диаграмму</u>.

Также, используя функциональность диаграммы, вы можете сгруппировать контакты по нужным критериям. Подробнее: <u>Группировать контакты</u>.

Рис. 1 — Диаграмма взаимосвязей



**На заметку.** На диаграмме отображаются все контакты и контрагенты, даже если у вас нет прав доступа на них. Контакты и контрагенты, к которым у вас нет прав доступа, отмечены серым цветом, более детальная информация по ним недоступна для просмотра.

#### Просмотреть диаграмму взаимосвязей

Диаграмма отображается на вкладке [ Взаимосвязи ] страниц контактов и контрагентов.

#### Действия с диаграммой

- Перемещать диаграмму: перетяните диаграмму при помощи мыши.
- **Разворачивать и сворачивать блоки диаграммы**: используйте кнопки ^ и \ .
- **Удалить элемент или связь на диаграмме**: выделите нужный элемент, нажмите ш и подтвердите удаление.
- Отредактировать связь между блоками контактов и контрагентов: дважды кликните по связи и внесите изменения на открывшейся справа панели настройки.
- Перейти к элементу диаграммы: кликните по нужному элементу.
- Просмотреть детальную информацию: дважды кликните по блоку контакта или контрагента.

#### Профиль взаимосвязей

Профиль взаимосвязей (Рис. 2) открывается по двойному клику на диаграмме по блоку контакта или контрагента. Профиль взаимосвязей содержит:

• Общую информацию о контакте или контрагенте, включая адрес и средства связи.

**На заметку.** Информация о контакте или контрагенте отображается в профиле взаимосвязей, если она есть на странице соответствующего контакта или контрагента. Если данные не заполнены, то в профиле не будут отображены пустые поля. Чтобы отредактировать информацию, вы можете перейти к странице записи по кнопке в правом верхнем углу профиля взаимосвязей.

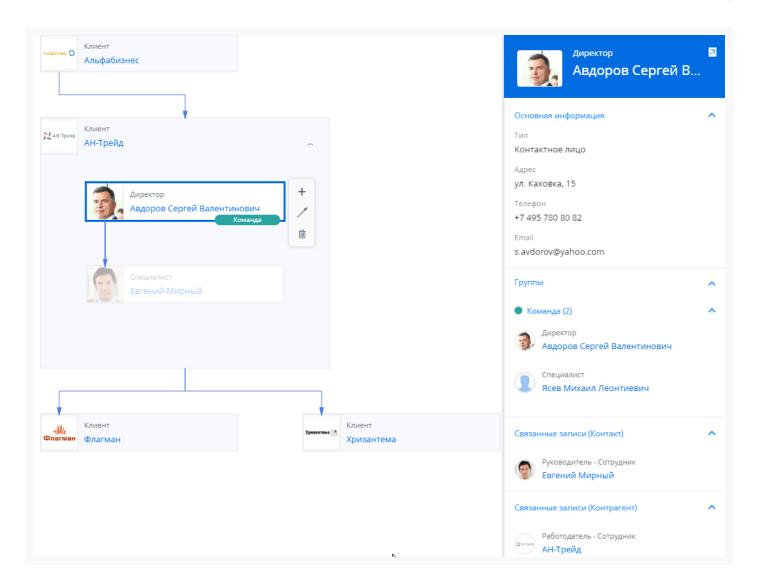
• <u>Группы контактов</u>. Здесь вы можете объединять контакты по произвольным критериям. Используется только для контактов.

**На заметку.** Группы контактов на диаграмме взаимосвязей не стоит принимать за группы раздела [ *Контакты* ].

• Связанные контакты и контрагенты. Здесь отображаются все контакты и контрагенты, с которым у текущей записи установлена связь любого типа.

Вы можете отредактировать или удалить связь непосредственно из профиля взаимосвязей. Для этого нажмите  $\overline{\phantom{a}}$  возле соответствующей связи и выберите  $\overline{\phantom{a}}$  или  $\overline{\phantom{a}}$  соответственно.

Рис. 2 — Профиль взаимосвязей контакта



#### Настроить типы взаимосвязей

Чтобы создавать взаимосвязи на диаграмме, предварительно необходимо добавить все возможные варианты связей в справочник [ *Типы взаимосвязей* ]. В данном справочнике уже сформирован список наиболее используемых значений, вы можете просмотреть и дополнить его. Не рекомендуется удалять уже добавленные связи, поскольку они могут использоваться в системе.

#### Добавить новый тип взаимосвязи

- 1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке 🐉.
- 2. В группе "Настройка системы" нажмите ссылку "Справочники" и откройте наполнение справочника [ Типы взаимосвязей ].

**На заметку.** Для перехода к настройке справочника у вас должны быть права доступа на выполнение системной операции "Доступ к разделу "Справочники" (код "CanManageLookups").

3. Нажмите кнопку [ Добавить тип взаимосвязи ].

- 4. Заполните поля новой записи в справочнике (Рис. 3).
  - а. [ Название ] название взаимосвязи, которая будет использоваться на диаграмме.
  - b. [ *Обратная взаимосвязь* ] реверсная сторона данной взаимосвязи. Если настраивается взаимосвязь с позицией "Горизонтальная", то в данном поле необходимо указать эту же запись справочника, создав таким образом ссылку связи, которая ведет на саму себя.

**Важно.** Для корректного добавление взаимосвязей поле [ *Обратная взаимосвязь* ] должно быть заполнено во всех записях справочника.

**На заметку.** Если нужной парной записи еще не существует, то оставьте это поле пустым, затем создайте запись реверсной взаимосвязи и вернитесь к заполнению поля.

Примеры создания обратной связи приведены ниже.

- с. [ Тип связи ] "Формальная" или "Неформальная". Подробнее: Параметры взаимосвязи.
- d. [ Контакт-Контакт ], [ Контакт-Контрагент ], [ Контрагент-Контрагент ] или [ Контрагент-Контакт ] установите признаки в одной или нескольких колонках, исходя из того, для какой пары записей актуальна данная взаимосвязь.
- е. [ *Включить в контейнер* ] колонка заполняется автоматически и недоступна для редактирования. Установленный признак означает, что на диаграмме контакт будет расположен внутри блока соответствующего контрагента. Подробнее: <u>Параметры взаимосвязи</u>.
- f. [ Позиция ] местоположение элемента на диаграмме. Подробнее: Параметры взаимосвязи.

Рис. 3 — Настройка взаимосвязи между партнерами



#### Параметры взаимосвязи

В Creatio при настройке типов взаимосвязей задаются следующие параметры:

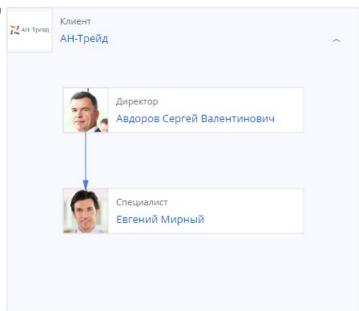
- 1. Тип параметр, который определяет, является ли связь формально установленной:
  - "Формальная" используется для создания явной, структурной взаимосвязи. Выберите этот тип для отображения взаимоотношений между руководителями и их подчиненными или управляющими и дочерними компаниями и их филиалами.
    - Формальную связь между контактами можно установить, если один из них имеет формальную связь с контрагентом.
  - "Неформальная" используется для создания неявной связи. Выберите этот тип для

отображения связи, которая может использоваться без иерархического подчинения.

- 2. **Позиция** параметр, который отвечает за местоположение элемента на диаграмме, в зависимости от того, является ли данная связь иерархической:
  - "Горизонтальная связь" связь между элементами на одном уровне иерархии. Например, между двумя руководителями отделов одной компании.
  - "Прямая связь" связь, которая создает элемент на диаграмме подчиненным тому элементу, для которого выполняется настройка. Например, прямая связь используется во взаимосвязях с типом "Работодатель-Сотрудник", "Руководитель-Сотрудник", "Управляющая компания-Филиал".
  - "**Обратная связь**" связь, которая создает подчиненный элемент на диаграмме. Например, это связи с типом "Сотрудник-Руководитель", "Сотрудник-Работодатель", "Филиал-Управляющая компания".
- 3. **Включение в контейнер** параметр, отвечающий за расположение контактов относительно контрагентов. Определяется автоматически в зависимости от типа и объектов связи (контакт или контрагент).
  - Признак [ *Включить в контейнер* ] установлен всегда для формальных взаимосвязей "Контакт-Контакт", "Контакт-Контрагент" или "Контрагент-Контакт".

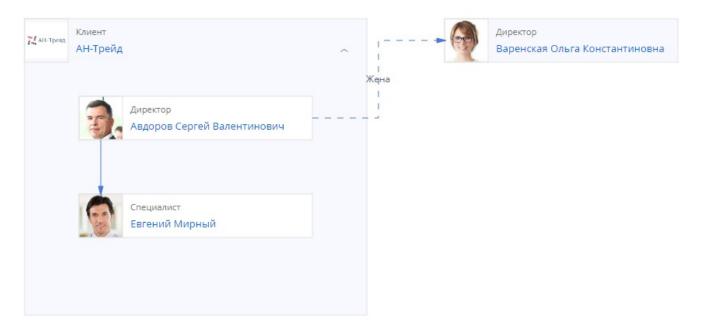
Например, для формальной связи "Руководитель-Подчиненный" автоматически будет установлен признак в колонке [ *Включить в контейнер* ] и, таким образом, оба контакта будут размещены в рамках блока контрагента АН-Трейд (Рис. 4).





• Признак [ Включить в контейнер ] отключен всегда для неформальных взаимосвязей "Контакт-Контакт", "Контакт-Контрагент" или "Контрагент-Контакт", а также для всех взаимосвязей "Контрагент-Контрагент". Например, для неформальной связи "Родственник-Родственник" признак в колонке [ Включить в контейнер ] не будет установлен и, таким образом, контакт на диаграмме будет отображаться вне блока контрагента (Рис. 5).

Рис. 5 — Признак [ Включить в контейнер ] снят



При настройке параметров важно учитывать следующие особенности:

- Элементы с формальной взаимосвязью на диаграмме, как правило, выстраиваются вертикально: выше или ниже относительно друг друга в зависимости от выбранной позиции.
- Для формальных взаимосвязей между двумя контактами или контактом и контрагентом всегда указывается позиция "Прямая связь" или "Обратная связь". Такие связи существуют только попарно. Например, если вы создаете взаимосвязь "Головная компания-Дочерняя компания" (прямая связь), то обязательно необходимо добавить еще одну запись для взаимосвязи "Дочерняя компания-Головная компания" (обратная связь).
- **Формальная** связь с **горизонтальной позицией** может существовать только для связи между двумя контрагентами.
- Элементы с **неформальной** взаимосвязью на диаграмме, как правило, выстраиваются на одном уровне и требуют наличия **горизонтальной позиции**. Если все же требуется отобразить неформальное подчинение, то это можно сделать, установив для такой взаимосвязи позицию "**Прямая связь**" или "**Обратная связь**" по аналогии с формальной связью.

#### Примеры добавления типов взаимосвязей

Пример. Настроить взаимосвязь между юристом и клиентом.

Задача решается настройкой пары связей "Юрист" и "Клиент".

#### Настройки для связи "Юрист":

- Название: "Юрист".
- Обратная связь: "Клиент".

**На заметку.** Если связи "Клиент" еще не существует, то оставьте колонку [ *Обратная связь* ]

пустой и вернитесь к ней позже.

- Тип связи: "Формальная".
- Признак в колонке [ Контакт-Контакт ].
- Позиция: "Прямая связь".

#### Настройки для связи "Клиент":

- Название: "Клиент".
- Обратная связь: "Юрист".
- Тип связи: "Формальная".
- Признак в колонке [ Контакт-Контакт ].
- Позиция: "Обратная связь".

Пример. Настроить взаимосвязь без подчинения между компаниями-партнерами.

Задача решается добавлением связи "Партнер" со ссылкой на саму себя.

- 1. Название: "Партнер".
  - а. Тип связи: "Формальная".
  - b. Признак в колонке [ *Контрагент-Контрагент* ].
  - с. Позиция: "Горизонтальная связь".

После сохранения связи добавьте в колонку [ Обратная связь ] только что созданную связь "Партнер".

#### Добавить взаимосвязи на диаграмму

После добавления всех необходимых типов взаимосвязей в справочник [ Типы взаимосвязей ] вы можете перейти к формированию диаграмм для контактов и контрагентов. Рассмотрим добавление взаимосвязей на диаграмму на примере контакта.

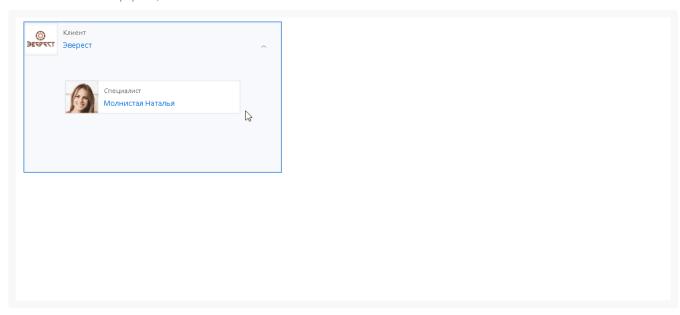
**Пример.** Необходимо добавить для контакта взаимосвязь с руководителем и с сотрудником другого контрагента, который является отцом данного контакта.

Для этого необходимо добавить формальную связь "Руководитель-Сотрудник" и неформальную "Родственник-Родственник":

- 1. Перейдите в раздел [ Контакты ] и откройте нужную запись.
- Перейдите на вкладку [ Взаимосвязи ].
   Откроется блок с фото сотрудника, его ФИО и названием должности.
- 3. Выделите блок и нажмите кнопку [ + ] справа.
- 4. Укажите информацию о добавляемой взаимосвязи (Рис. 6):

- а. В верхней части профиля взаимосвязей оставьте значение "Формальная".
- b. [ *Тип связи* ] выберите "Сотрудник-Руководитель". Доступны для выбора все типы формальных связей.
- с. [ Контакт ] выберите нужный контакт из списка доступных.
- d. Добавьте комментарий при необходимости. Этот комментарий будет отображен на диаграмме. Если необходимо отредактировать комментарий после его добавления на диаграмму, то кликните два раза на стрелку и на открывшейся панели настройки внесите изменения в поле [ Комментарий ].

Рис. 6 — Указать информацию о взаимосвязи

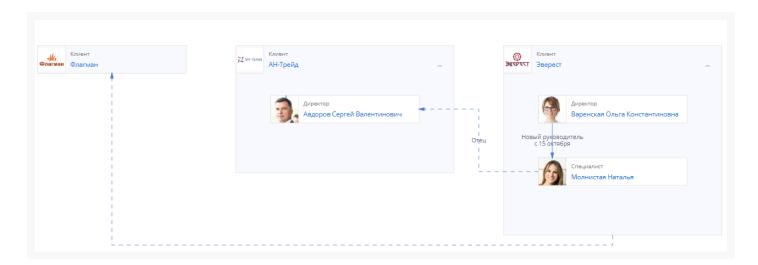


**На заметку.** Если вы создали связь ошибочно, то кликните на кнопку  $^{\tiny{1}}$  на панели справа и подтвердите, что необходимо выполнить удаление.

5. Аналогичным образом добавьте неформальную связь с типом "Родственник-Родственник". Степень родства вы можете указать, заполнив поле [ Комментарий ].

В результате на диаграмму ко всем имеющимся связям будут добавлены новые. Если для этих взаимосвязей ранее были добавлены связи с другими контактами/контрагентами, то они тоже отобразятся на диаграмме (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример настроенной диаграммы контакта

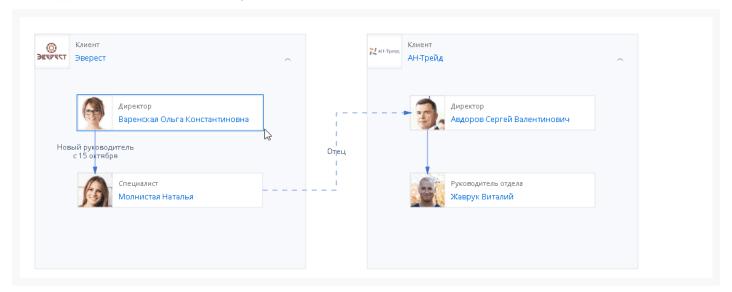


В данном примере: у контрагента АН-Трейд есть связь с сотрудниками и другим контрагентом. При установке связи между двумя сотрудниками, работающими в разных компаниях, на диаграмме будут отображены все связи, в том числе и с тем контрагентом, который связан с работодателем одного из сотрудников.

**Важно.** Контакт может являться сотрудником только одного контрагента. Если для контакта и контрагента уже установлена формальная связь с типом "Сотрудник-Работодатель", то при попытке установить формальную связь между сотрудником и другой компанией вы получите уведомление о том, что такую связь установить нельзя. В этом случае вы можете устанавливать неформальные связи.

Если необходимо, вы можете **установить связь** между уже добавленными элементами непосредственно на диаграмме. Для этого выделите один из двух элементов, для которых вы хотите настроить связь, нажмите кнопку /, протяните стрелочку ко второму объекту и заполните информацию о взаимосвязи (Рис. 8).

Рис. 8 — Добавление новой связи на диаграмме



#### Примеры добавления взаимосвязей на диаграмму

Пример. Добавить дочерний контрагент на диаграмму головной компании.

- Старт настройки: страница головного контрагента.
- Добавить: [ Контрагент ].
- Значение в верхней части профиля взаимосвязей: "Формальная".
- Тип взаимосвязи: "Головная компания-Дочерняя компания".
- Контрагент: запись дочернего контрагента.

Пример. Добавить филиал на диаграмму компании.

- Старт настройки: страница управляющей компании.
- Добавить: [ Контрагент ].
- Значение в верхней части профиля взаимосвязей: "Формальная".
- Тип взаимосвязи: "Управляющая компания-Филиал".
- Контрагент: запись филиала.

Пример. Добавить бывшего работодателя на диаграмму сотрудника.

- Старт настройки: страница контакта.
- Добавить: [ Контрагент ].
- Значение в верхней части профиля взаимосвязей: "Неформальная".
- Тип взаимосвязи: "Бывший работодатель-Сотрудник".
- Контрагент: запись бывшего работодателя.

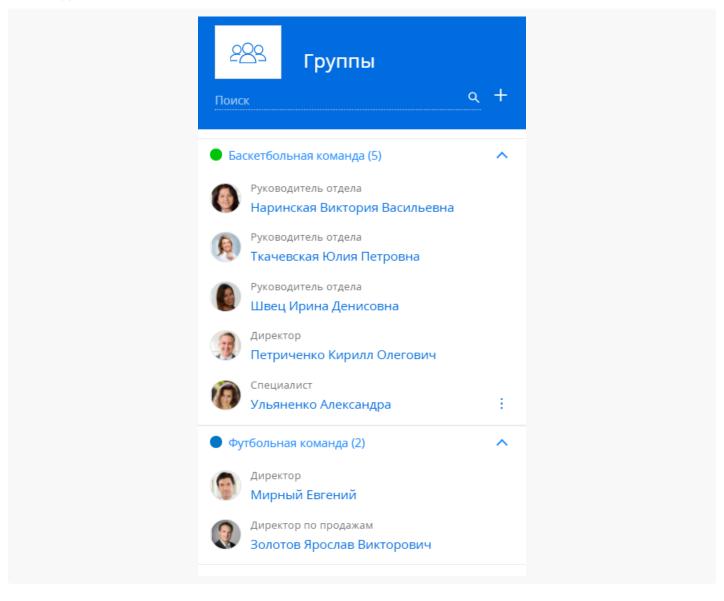
#### Группировать контакты

Группы взаимосвязей позволяют объединять контактов на основании любых признаков, даже если между ними не установлены какие-либо другие связи. Вы можете группировать контакты как в пределах организации, так и вне ее. Например, вы можете сгруппировать членов спортивных команд, которые являются сотрудниками разных контрагентов и не имеют других формальных или неформальных связей между собой (Рис. 9).

Принадлежность к группе отображается в профиле взаимосвязей контакта и на диаграмме при наведении мыши на блок данного контакта.

**На заметку.** Группы контактов на диаграмме взаимосвязей не стоит принимать за группы раздела [ *Контакты* ].

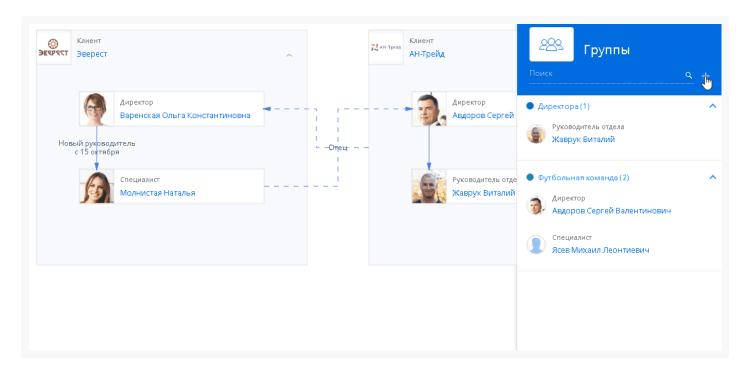
Рис. 9 — Группы взаимосвязей контактов



#### Добавить новую группу

- 1. Перейдите на вкладку [ Взаимосвязи ] контакта или контрагента и нажмите кнопку 🛎.
- 2. Нажмите кнопку [ + ].
- 3. В поле [ *Имя* ] укажите название группы. Цвет группы устанавливается автоматически, но вы можете его изменить.
- 4. При необходимости добавьте комментарий.
- 5. Примените изменения по кнопке [ Сохранить ] (Рис. 10).

Рис. 10 — Добавить новую группу на диаграмму



В результате в список групп контактов будет добавлена новая.

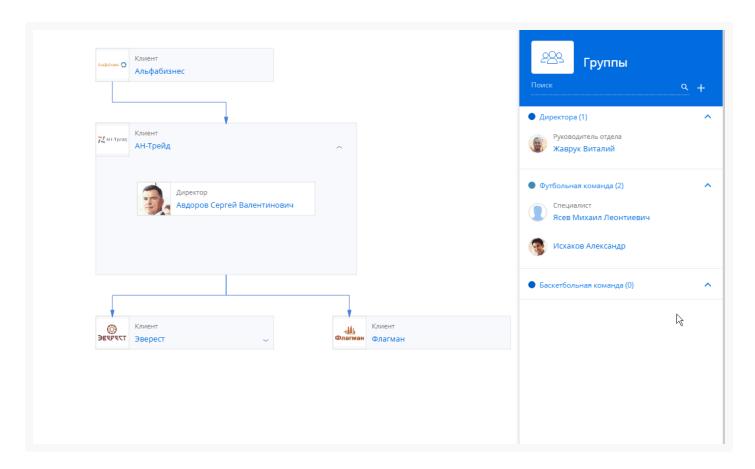
По кнопке : возле названия группы доступны следующие опции:

- Отредактировать название группы и/или добавить комментарий: нажмите 🖾 .
- Удалить группу: нажмите 🗓 и подтвердите изменения.
- **Выделить на диаграмме все контакты, которые входят в группу**: нажмите <sup>●</sup>. Контакты, которые не входят в группу, будут неактивны на диаграмме.

#### Добавить контакт в группу

- 1. Перейдите на вкладку [ Взаимосвязи ] контакта или контрагента и нажмите кнопку 🛎.
- 2. Выберите нужную группу и нажмите [ + ] рядом с ее названием.
- 3. В открывшемся окне выберите нужный контакт.
- 4. При необходимости добавьте комментарий.
- 5. Примените изменения по кнопке [ Сохранить ] (Рис. 11).

Рис. 11 — Добавить новый контакт в группу



В результате новый контакт будет добавлен в группу.

По кнопке : возле имени участника доступны следующие опции:

- Добавить комментарий к участнику группы: нажмите 🕰 .
- Удалить участника из группы: нажмите 🗓 и подтвердите изменения.

## Расчет возраста контактов

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

В Creatio для сегментации клиентской базы по возрасту реализован механизм расчета возраста контакта на основании даты его рождения. Если дата рождения контакта не указана на его странице, то в поле [ Bospact ] будет установлено значение "0". Это необходимо учитывать при настройке фильтров по возрасту.

Расчет возраста выполняется в Creatio несколькими способами:

- При сохранении новой записи контакта или если была изменена дата рождения. В этом случае рассчитывается возраст только для текущего контакта.
- При запуске действия [ Обновить возраст ] раздела [ Контакты ]. В этом случае возраст будет обновлен у всех контактов в системе.
- По расписанию один раз в сутки. В этом случае пересчет выполняется только для тех контактов, у кого день и месяц рождения совпадают с датой запуска обновления.

#### Настроить расчет возраста

Вы можете управлять настройками расчета возраста в системе:

- настроить время выполнения ежедневного обновления возраста;
- отключить ежедневное обновление возраста;
- отключить всю функциональность расчета возраста.

Для этого используется группа системных настроек "Автообновление возраста".

**На заметку.** Подробно о системных настройках читайте в статье "Описание системных настроек". Для управления настройками расчета возраста вам необходимо иметь право на выполнение системной операции "Возможность запускать процесс актуализации данных физ. лиц" (CanRunActualizeContactAgeProcess).

Чтобы **настроить время ежедневного обновления возраста**, в разделе [ *Контакты* ] выполните действие [ *Настроить время обновления возраста* ]. Изменения, сделанные через действие раздела [ *Контакты* ] применится при ближайшем запуске авторасчета.

Чтобы **отключить ежедневное обновление** возраста для именинников, необходимо снять признак в системной настройке "Запустить ежедневную актуализацию возраста". После этого функция расчета возраста будет доступна только при сохранении новой записи или по действию в разделе [ *Контакты* ].

Чтобы полностью **отключить расчет возраста** контактов, снимите признак в системной настройке "Актуализировать возраст". После этого вся функциональность расчета возраста будет недоступна, независимо от значений других системных настроек группы, а действия [ *Обновить возраст* ] и [ *Настроить время обновления возраста* ] перестанут отображаться в перечне действий раздела [ *Контакты* ]. При отключенной функциональности значение в поле [ *Возраст* ] будет доступно для редактирования, вы сможете изменять его вручную.

## Расчет полноты наполнения профиля

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

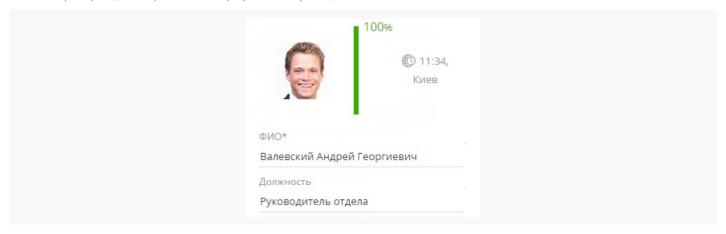
В Creatio вы можете отслеживать качество наполнения профилей клиентов (контактов и контрагентов), а также качество ведения данных о сделках при помощи удобного визуального инструмента. Настраивайте расчет полноты профиля в соответствии с требованиями вашего бизнеса, чтобы ответственным менеджерам всегда были доступны подсказки, напоминающие о том, какими данными необходимо дополнить страницу контакта, контрагента или продажи.

Настройте аналитику, отображающую полноту наполнения профилей в разрезе ответственных, чтобы мотивировать менеджеров вашей компании и качественно вести клиентскую базу и сделки.

#### Анализировать полноту наполнения профиля

Степень наполненности данными профиля можно оценить на странице контакта, контрагента или продажи при помощи индикатора полноты профиля (Рис. 1). Индикатор полноты профиля находится в левом верхнем углу страницы.

Рис. 1 — Пример индикатора полноты профиля на странице контакта



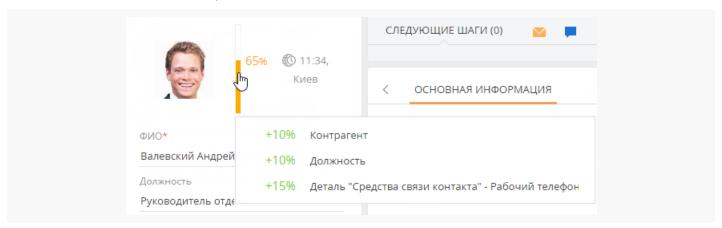
**На заметку.** Перерасчет показателя полноты наполнения профиля выполняется при открытии страницы контакта или контрагента а также сохранении или изменении правил пересчета в справочнике. Для массового пересчета показателя полноты профиля, к примеру, после <u>импорта данных</u> из Excel необходимо запустить бизнес-процесс "Обновить полноту профиля".

Цветовая схема индикатора отображает диапазон значений, в котором находится показатель, — красный цвет для неудовлетворительного диапазона, желтый для удовлетворительного и зеленый для достаточного.

Также на индикаторе отображается суммарный процентный показатель полноты данных. Процентный показатель определяется внесением данных в те или иные поля или на детали на странице. Для каждого элемента на странице вы можете указать его роль в формировании суммарного показателя. Например, можно настроить расчет показателя таким образом, чтобы заполнение роли на странице контакта добавляло 10% к полноте профиля.

Нажмите на индикатор, чтобы отобразить подсказку, содержащую информацию о том, какие поля или детали необходимо заполнить на странице, чтобы увеличить значение показателя. При наличии нескольких незаполненных элементов подсказки будут отсортированы по убыванию процента, который будет просуммирован к показателю полноты профиля при их заполнении (Рис. 2).

Рис. 2 — Подсказки по наполнению страницы контакта



#### Настроить расчет полноты наполнения профиля

В Creatio можно настроить параметры, по которым выполняется расчет полноты наполнения профиля. Вы можете отрегулировать градацию шкалы индикатора, который отображается на странице записи контакта, контрагента или продажи, а также определить атрибуты, из которых складывается суммарный процентный показатель наполненности профиля данными.

Настройка расчета полноты профиля доступна для записей разделов [ *Контакты* ], [ *Контрагенты* ] и [ *Продажи* ]. Для данных разделов настройка выполняется аналогично.

Для того чтобы настроить параметры расчета полноты профиля контакта, контрагента или продажи:

- 1. Откройте дизайнер системы по кнопке
  - в правом верхнем углу приложения.
- 2. В группе "Настройка системы" кликните по ссылке "Справочники".

**На заметку.** Доступ к разделу может быть ограничен при помощи <u>системной операции</u> [ *Доступ к разделу "Справочники"* ].

- 3. В списке справочников найдите справочник [Полнота наполнения данными]. Выделите его и нажмите кнопку [ *Открыть наполнение* ].
- 4. На открывшейся странице выберите, для записей какого из разделов настроить расчет полноты профиля: [ *Контакты* ], [ *Контрагенты* ] или [ *Продажа* ].
- 5. Например, рассмотрим настройку расчета полноты профиля для контактов. Для этого необходимо выделить в реестре запись [ *Контакты* ] и нажать кнопку [ *Открыть* ].
- 6. На открывшейся странице можно настроить шкалу и атрибуты индикатора.

#### Настроить шкалу индикатора

На цветовой схеме шкалы красным цветом отображается отрезок с диапазоном неудовлетворительных значений (в процентах), желтым — удовлетворительных, зеленым — достаточных (Рис. 3). Чтобы настроить шкалу полноты профиля, определите диапазоны значений, которые соответствуют неудовлетворительному, удовлетворительному и достаточному уровню наполненности профиля данными. Для этого:

- 1. Укажите верхнюю границу диапазона, соответствующего неудовлетворительному уровню наполненности данными. Это же значение является нижней границей диапазона удовлетворительного уровня. Например, введите значение "50%".
- 2. Укажите верхнюю границу диапазона, соответствующего удовлетворительному уровню наполненности данными. Это же значение является нижней границей диапазона, соответствующего достаточному уровню. Например, введите значение "80%".

Рис. 3 — Шкала полноты наполнения данными профиля



Нижняя граница диапазона неудовлетворительных значений недоступна для редактирования и всегда

равна "0%". Аналогично верхняя граница диапазона достаточных значений недоступна для редактирования и всегда равно "100%".

#### Настроить атрибуты индикатора

Настройка атрибутов позволяет определить, какие данные, указанные в профиле, в какой мере влияют на индикатор полноты наполнения профиля данными. Например, вы можете указать, что заполнение компании, в которой работает контакт, добавляет к полноте его профиля 15%. Для настройки:

1. На панели инструментов детали [ Атрибуты ] нажмите кнопку



**На заметку.** Общий процент заполнения в справочнике атрибутов равен 100%. Вы сможете добавить на деталь новый атрибут только в том случае, если общий процент заполнения уже добавленных атрибутов ниже 100%.

- 2. В появившейся строке выберите из выпадающего списка необходимый атрибут. В качестве атрибута могут выступать:
  - а. Значение в поле на странице. Например, роль контакта. Поля с числовым типом данных считаются заполненными, если в них указано значение, отличное от 0.
  - b. Записи на связанных деталях. Например, звонки, связанные с контактом. На детали [ *Активности* ] учитываются только записи с типом "Задача".
  - с. Значение для каждого из типов типизированной детали. В Creatio типизированными являются детали [ *Адреса* ] и [ *Средства связи* ] страницы контакта и контрагента. Каждый тип адреса (например, доставки, юридический), а также каждый тип средства связи (например, мобильный телефон, email) выступают отдельными атрибутами.
- 3. Для выбранного атрибута введите значение в процентах, которое соответствует его влиянию на индикатор наполненности профиля. Например, укажите, что заполнение мобильного телефона на страницеконтакта добавляет 25% к полноте профиля.

Аналогичным образом настройте остальные необходимые атрибуты.

При добавлении нового атрибута в колонке [ Процент заполнения ] автоматически указывается максимальное допустимое значение.

По завершении настройки сохраните изменения, внесенные в справочник [ *Полнота наполнения данными* ]. В результате показатели полноты профиля в записях всех контактов, контрагентов или продаж автоматически актуализируются.

## Ведение средств связи и адресов

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

В Creatio управление средствами связи и адресами осуществляется на вкладке [ *Основная информация* ] страниц контактов и контрагентов. Вы можете добавлять адреса и средства связи, просматривать их на

карте и устанавливать запрет на использование отдельных типов средств связи.

#### Добавить средства связи

На детали [ *Средства связи* ] вы можете указать все контактные данные контрагента или контакта. Для этого:

- 1. Перейдите в раздел [ Контакты ] или [ Контрагенты ] и откройте нужную запись.
- 2. Вкладка [ Основная информация ] → деталь [ Средства связи ] → нажмите кнопку +.
- 3. Выберите средство связи, которое необходимо добавить:
  - [ Рабочий телефон ], [ Мобильный телефон ], [ Домашний телефон ]. Номера телефонов, по которым можно связаться с контактом. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен. Поля доступны для учетных записей контактов.
  - [ Основной телефон ], [ Дополнительный телефон ], [ Факс ]. Номера телефонов, которые будут использоваться для связи с компанией. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен. Поля доступны для учетных записей контрагентов.
  - [ Web ], [ Email ]. Адреса веб-сайта и электронной почты контакта или контрагента. В реестре записей отображается последний из введенных email-адресов.
  - [ Facebook ], [ Twitter ]. Имена, под которыми контрагент или контакт зарегистрирован в социальных сетях. Заполнение полей осуществляется при помощи отдельной страницы, где можно найти аккаунт соц. сети и связать его с контрагентом или контактом.
  - [ Skype ]. Учетная запись контакта в Skype. Поле доступно для учетных записей контактов.
- 4. Введите данные в стандартном для данного средства связи формате.
- 5. Примените изменения по кнопке [ Сохранить ].

Вы можете использовать типы средств связи, настроенные по умолчанию, или добавить собственные. Добавление пользовательских типов средств связи осуществляется в справочнике [ Типы средств связи ]. Для корректной работы пользовательских типов средств связи в справочнике [ Типы средств связи ] укажите для каждого из них на детали [ Типы коммуникаций ]: телефон, социальная сеть, web, email и т.д.

**Важно.** Если настроена интеграция с MS Exchange, то не рекомендуется менять настроенные по умолчанию типы средств связи — это может привести к проблемам в <u>синхронизации данных</u>.

#### Настроить запрет на использование средств связи контактов

Если контакт предпочитает одни средства связи и не приемлет использование других, то вы можете отобразить эту информацию на детали [ *Средства связи* ]. Для этого нажмите кнопку  $_+ \rightarrow$  [ *Запрет на использование* ]  $\rightarrow$  выберите нужный вариант:

- [ Не использовать Email ].
- [ Не использовать телефон ].
- [ Не использовать SMS ].

- [ Не использовать почту ].
- [ Не использовать факс ].

Признаки указывают, какие средства связи не следует использовать с данным контактом. Например, если контакт не желает получать бумажную корреспонденцию, установите признак [ *Не использовать почту* ]. Если контакт не давал согласия на получение электронных писем, установите признак [ *Не использовать Email* ].

Если установлена системная настройка "Отписывать пользователя от всех рассылок", то признак [ *He использовать Email* ] автоматически устанавливается для всех контактов, которые отписались от рассылок. Функциональность доступна для продуктов Sales Creatio и Marketing Creatio.

При отправке массовых рассылок с помощью элемента [ *Отправить email* ] в ходе выполнения бизнеспроцесса или кейса Creatio игнорирует признак [ *Не использовать Email* ], установленный на детали [ *Средства связи* ].

Вы также можете отметить средства связи контактов как неактуальные. Функциональность доступна для продукта Marketing Creatio:

- [ Неактуальный ]. Установленный признак свидетельствует о том, что данное средство связи временно не используется. Поле заполняется автоматически при снятии признака [ Актуальный ]. Не отображается на детали [ Средства связи ], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах.
- [ Причина неактуальности ]. Причина, по которой данное средство связи является неактуальным: "Hard Bounce" или "Установлено вручную". Поле заполняется автоматически. Не отображается на детали [ Средства связи ], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах.
- [ Не актуален с ]. Дата, начиная с которой данное средство связи является неактуальным. Поле заполняется автоматически. Не отображается на детали [ Средства связи ], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах.

#### Добавить адреса

На детали [ Адреса ] вы можете указать все контактные данные контрагента или контакта. Для этого:

- 1. Перейдите в раздел [ Контакты ] или [ Контрагенты ] и откройте нужную запись.
- 2. Вкладка [ Основная информация ] → деталь [ Адреса ] → нажмите кнопку +.
- 3. Выберите тип адреса, который необходимо добавить.
- 4. На открывшейся странице адреса заполните следующие поля:
  - [ Тип адреса ]. Тип адреса контакта или контрагента. Например, для контакта можно выбрать "Домашний" или "Рабочий", а для контрагента "Юридический" или "Фактический". Тип адреса определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
  - [ Основной ]. Признак определяет, что адрес является основным. Основной адрес контакта или контрагента отображается в реестре и профиле записи. По умолчанию признак [ Основной ] устанавливается первому адресу, добавленному на деталь [ Адреса ]. При необходимости вы можете установить признак [ Основной ] любому адресу на детали. Основным может быть только один из адресов.

- [ Адрес ]. Улица, номер дома, квартиры или офиса. В реестр записей выводится тот из адресов контакта, для которого на странице редактирования адреса установлен признак [ Основной ].
- [ Город ], [ Страна ]. Местоположение контакта или контрагента. Поля [ Область ] и [ Город ] связаны с полем [ Страна ]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [ Город ] автоматически заполнится поле [ Страна ]. Аналогично будет заполнено поле [ Страна ] при заполнении поля [ Область ]. Если поле [ Страна ] уже заполнено, то в справочниках полей [ Область ] и [ Город ] будут отображаться только те регионы и города, которые связаны с выбранной страной. Связать регион с определенной страной вы можете в справочнике [ Области/штаты ], а город в справочнике [ Города ].
- [ Индекс ]. Почтовый индекс контакта или контрагента.

После заполнения одного или нескольких адресов контрагента становится доступно действие раздела [ Показать на карте ], открывающее окно с картой, на которой отмечены выбранные в реестре контрагенты. Если у контрагента заполнено насколько адресов, например фактический и адрес доставки, то на карте отображаются все указанные адреса. Чтобы увидеть детальное описание, кликните по одному из адресов.

Также адрес контрагента можно увидеть, кликнув при клике по нужной строке на детали [ *Адреса* ]. При неточном отображении позиции контрагента установите на карте точку, соответствующую локации контрагента, и сохраните изменения.

**Важно.** Для отображения адресов используется интеграция с сервисом OpenStreetMap. Сервис разрабатывается и поддерживается сторонней организацией. Creatio не несет ответственности за функционирование сервиса и содержание карт OpenStreetMap.

## Ведение карьеры контактов

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Информация о текущем месте работы и карьере контакта, включая текущую и предыдущие должности, хранится в Creatio на вкладке [ *Место работы* ] страницы контакта.

Чтобы добавить информацию о текущей должности контакта:

- 1. Перейдите в раздел [ Контакты ]и откройте нужную запись.
- 2. Заполните следующие поля на вкладке [ Место работы ]:

Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".
Полное название должности	Уточнение названия должности, например, "Руководитель отдела продаж". При выборе значения поле [ <i>Должность</i> ] автоматически заполняется этим значением.
Департамент	Подразделение компании, в котором работает контакт, например, "Продажи" или "Маркетинг".
Роль	Роль контакта в принятии решений на уровне подразделения или компании, например, "ЛПР" (лицо, принимающее решение), "ЛВР" (лицо, влияющее на решение).

Данные вкладки [ Место работы ] автоматически добавляются на деталь [ Карьера ].

При этом указывается название компании, дата начала работы, а также устанавливаются признаки [ Основное ] и [ Текущее ]. При добавлении новой записи о месте работы на детали [ Карьера ] в ней устанавливаются признаки [ Основное ] и [ Текущее ], а поле [ Начало ] заполняется текущей датой. При этом в записи о предыдущем месте работы автоматически снимается признак [ Текущее ], а также заполняется текущей датой поле [ Завершение ].

Если вам необходимо добавить дополнительную информацию о текущей и предыдущих должностях контакта, то выполните следующие действия:

- 1. Откройте страницу нужного контакта и перейдите на вкладку [ Место работы ].
- 2. На детали [  $\mathit{Карьерa}$  ] нажмите кнопку + , чтобы добавить новую запись. Чтобы изменить существующую запись, выделите ее в реестре детали, нажмите кнопку + и выберите [  $\mathit{Изменить}$  ].

На открывшейся странице вы можете заполнить или отредактировать следующие поля:

Контакт	Текущий контакт. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Работодатель контакта.
Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".
Полное название должности	Уточнение названия должности, например, "Руководитель отдела продаж".
Департамент	Подразделение компании, в котором работает контакт.
Роль	Роль контакта в принятии решений на уровне подразделения или компании, например, "ЛПР" (лицо, принимающее решение), "ЛВР (лицо, влияющее на решение).
Начало	Дата начала работы сотрудника в компании на этой должности.
Завершение	Дата смены места работы.
Основное	Признак указывает, что данное место работы является основным.
Текущее	Признак указывает компанию, в которой контакт работает на текущий момент.
Причина смены места работы	Причина, по которой сотрудник решил сменить должность, например, "Интересная работа" или "Карьерный рост".
Описание	Дополнительная информация о месте работы контакта.

**На заметку.** Информация о том месте работы, для которого установлены признаки [ Основное ] и [ Текущее ], будет отображаться в группе полей [ Mecto работы ].

Данные на детали [ Карьера ] синхронизируются с информацией группы полей [ Место работы ]. Если в записи детали [ Карьера ] с установленными признаками [ Основное ] и [ Текущее ] снять один из признаков, то в группе полей [ Место работы ] автоматически очистятся поля с данными о месте работы. При изменении записи с признаками [ Основное ] и [ Текущее ] автоматически обновляется информация о месте работы в группе полей [ Место работы ]. Если для какой-либо записи детали [ Карьера ] установить признак [ Основное ], но на детали уже есть другая запись, в которой эти признак установлен, то он снимется автоматически.

## Обогатить данные контакта

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

В Creatio вы можете поддерживать максимальную наполненность и актуальность клиентской базы благодаря функциональности обогащения данных. Обогащение данных контактов позволяет поддерживать в системе актуальную информацию об их средствах связи, адресах, знаменательных событиях и контрагентах.

В несколько кликов вы можете добавить в систему новых пользователей, а также обогатить данные контактов из переписки, профилей в социальных сетях и других доступных источников.

**Важно.** Для использования функциональности обогащения данных из писем и открытых источников пользователям Creatio on-site необходимо указать в <u>системной настройке</u> "Включить обогащение данных контакта из входящих писем" (код "EnableEmailMining") персональный ключ облачных сервисов.

#### Обогатить данные контакта из входящих писем

Интеллектуальное обогащение позволяет поддерживать актуальные контактные данные и создавать новые контакты в несколько кликов. При получении письма система автоматически ищет новую информацию о контакте в тексте письма, например:

- ФИО контакта;
- название контрагента контакта;
- номера телефонов;
- email-адреса;
- учетные записи в социальных сетях;
- web-сайты.

Если информация найдена, то вам необходимо выбрать — добавить ее в профиль контакта или создать новый контакт.

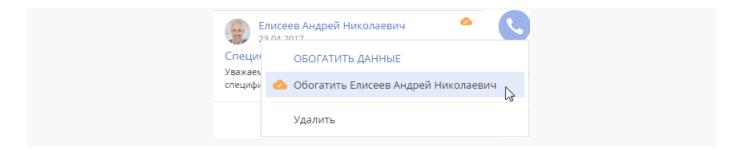
Если тип средств связи, обнаруженных при проверке письма, не был указан в подписи, то при обогащении таким средствам связи будет присвоен тип, установленный в системе по умолчанию. Например, для номеров телефонов это будет "Рабочий телефон". Изменить тип загруженных данных можно будет на странице контакта. Типы средств связи по умолчанию устанавливаются в системной настройке [ Тип средства связи контакта по умолчанию ].

Проверка писем на наличие новой информации производится системой в момент загрузки почты. Система определяет не только отдельные письма, но также и всю цепочку переписки, анализируя данные всех ее участников. При этом сравниваются подписи входящих email-сообщений и зарегистрированных в системе контактов. Если обнаружены данные для обогащения, то рядом с заголовком письма в области email-сообщений коммуникационной панели появляется кнопка ...

Для обогащения данных контакта:

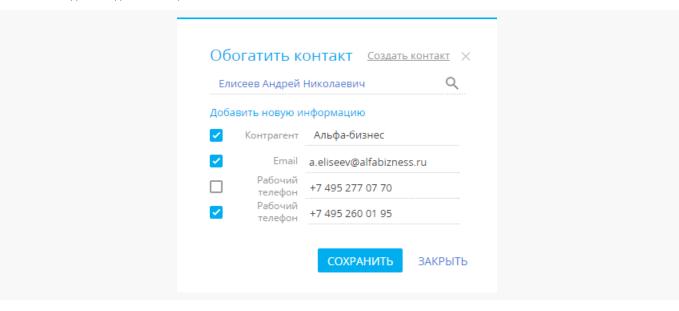
- 1. Нажмите кнопку 🔷.
- 2. В появившемся меню отобразится перечень всех контактов, по которым можно создать или обновить записи. Выберите действие [ *Обогатить "имя контакта"* ] (<u>Puc. 1</u>)

Рис. 1 — Обогащение данных контакта из письма



3. В открывшемся окне выберите из найденных в подписи email-сообщения те данные, которые хотите добавить на страницу контакта (<u>Puc. 2</u>).

Рис. 2 — Окно данных для обогащения



**На заметку.** Если письмо входит в цепочку сообщений, то в окне контактных данных может быть представлена не только информация о текущем контакте, но и дополнительные данные, обнаруженные системой в письмах из переписки, например, email-адрес из пересланного сообщения. Проверьте список данных для обогащения, прежде чем добавлять их в систему.

4. Сохраните новые данные.

В результате найденная в письмах и подтвержденная вами информация будет добавлена на страницу контакта и обновлена во всей переписке за предыдущие дней. Новые данные отразятся также на шкале полноты наполнения профиля контакта.

Данные контакта, предложенные для обогащения, но не выбранные пользователем, система запомнит и больше не будет предлагать для этого контакта.

#### Обогатить данные контакта со страницы обращения

В продукте Service Creatio функциональность обогащения данных контактов из писем доступна в

истории переписки на страницах зарегистрированных по этим письмам обращений. Она ускоряет обработку обращений оператором, позволяя в несколько кликов:

- дополнить информацию о контакте новыми данными, если они были обнаружены в подписи emailcooбщения;
- добавить новый email-адрес на страницу контакта;
- создать новый контакт по email-адресу и псевдониму заявителя и указать его в качестве контакта обращения.

**Важно.** Добавление нового email-адреса на страницу контакта и создание нового контактафиз. лица из истории переписки в обращении доступно только в том случае, когда в системе не настроено автоматическое создание контактов по неопознанным email-адресам. Управление поведением системы при получении писем с неизвестного адреса осуществляется при помощи системной настройки [ Создавать контакты по неопознанным email-адресам ].

#### Обогатить данные со страницы контакта

Вы можете запустить интеллектуальное обогащение данных контакта не только из области email-сообщений коммуникационной панели, но и прямо со страницы контакта. При наличии данных для обогащения в профиле контакта появится кнопка . Обогащение данных происходит аналогично обогащению данных из email-сообщения.

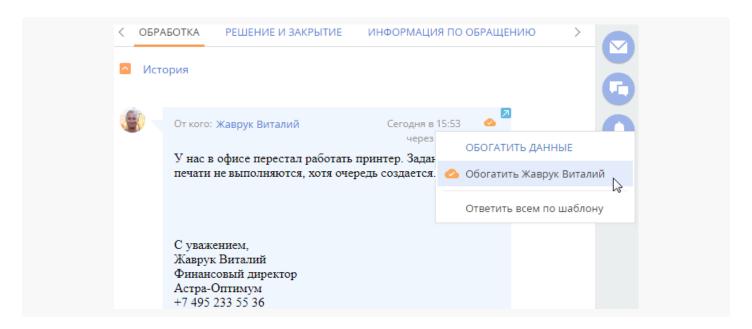
После добавления на страницу контакта данных, обнаруженных системой в переписке, кнопка о исчезнет из email-сообщений в коммуникационной панели и со страницы контакта.

Функциональность обогащения данных контактов из писем доступна в истории переписки на страницах зарегистрированных по этим письмам обращений. Она ускоряет обработку обращений оператором, позволяя в несколько кликов:

- дополнить информацию о контакте новыми данными, если они были обнаружены в подписи emailсообщения;
- добавить новый email-адрес на страницу контакта;
- создать новый контакт по email-адресу и псевдониму заявителя и указать его в качестве контакта обращения.

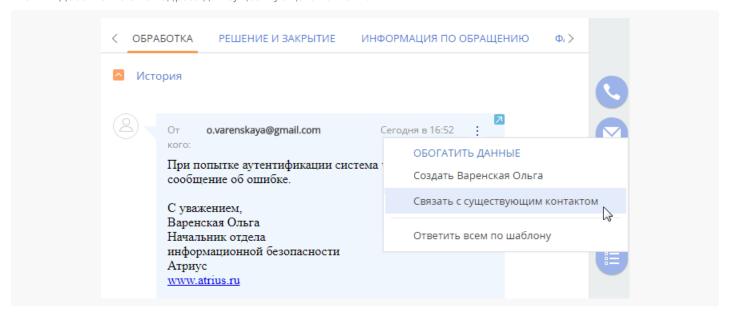
**Важно.** Добавление нового email-адреса на страницу контакта и создание нового контакта из истории переписки в обращении доступно только в том случае, когда в системе не настроено автоматическое создание контактов по неопознанным email-адресам. Управление поведением системы при получении писем с неизвестного адреса осуществляется при помощи системной настройки [ Создавать контакты по неопознанным email-адресам ].

Если в подписи входящего письма от известного контакта система обнаружит новые данные, то в цепочке переписки на странице обращения появится кнопка (<u>Puc. 1</u>). Обогащение данных происходит аналогично <u>обогащению данных из email-сообщения</u> в коммуникационной панели.



Если обращение было зарегистрировано по письму с неизвестного адреса существующего контакта, вы можете в несколько кликов добавить этот адрес в систему прямо со страницы обращения. Для этого нажмите кнопку [ *Связать с существующим контактом* ] и укажите контакт, на страницу которого нужно добавить новый адрес (<u>Рис. 2</u>).

Рис. 2 — Добавление email-адреса для существующего контакта



После добавления нового email-адреса в средства связи контакта письмо отобразится на детали [ *Email* ] страницы контакта. Система предложит указать выбранный контакт в качестве контакта в обращении.

### Получить информацию о контакте из Facebook

Поддерживайте данные о зарегистрированных в системе контактах в актуальном состоянии, используя возможности интеграции Creatio c Facebook.

Для получения дополнительной информации о контакте из Facebook предназначено действие

[ *Обогатить данными из соц. сетей* ]. Чтобы выполнить данное действие, необходимо указать учетную запись Facebook на детали [ *Средства связи* ] контакта.

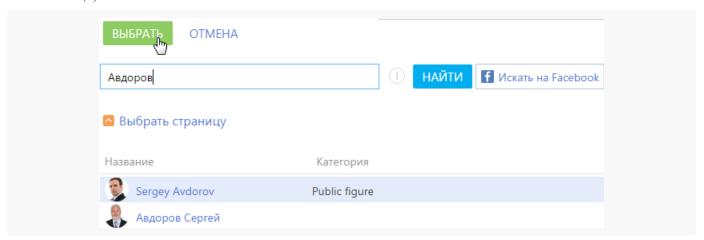
#### Связать контакт с его учетной записью в Facebook

- На странице контакта разверните деталь [ Средства связи ] и нажмите кнопку ■.
   На странице контакта можно добавить только одно средство связи с типом "Facebook".
   Если вы ранее не использовали интеграцию с Facebook, то при нажатии на кнопку откроется окно авторизации в Facebook.
- 2. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразятся удовлетворяющие условиям поиска публичные страницы и профили Facebook контакта, если они есть. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контакта в Facebook, если она вам известна.

**На заметку.** Если ссылка на профиль контакта в Facebook не содержит числовой ID пользователя, то искомый профиль не отобразится в результатах.

3. Выберите учетную запись, которую необходимо добавить на деталь [ *Средства связи* ] контакта ( $\underline{\text{Рис. 1}}$ ).

Рис. 1 — Выбор учетной записи контакта



В результате на деталь [ *Средства связи* ] контакта будет добавлена новая запись с типом "Facebook". Если у контакта не было фотографии, она также будет добавлена из его страницы Facebook.

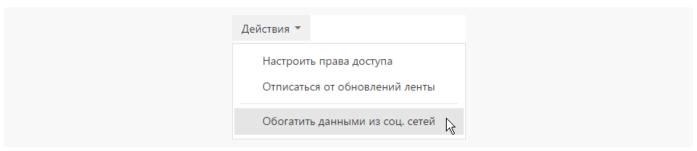
Если у контакта на Facebook зарегистрированы профиль и публичная страница, то рекомендуется добавлять на деталь [ *Средства связи* ] публичную страницу, т.к. с публичной страницы можно получить больше данных о контакте.

#### Обогатить данными из Facebook страницу контакта

Рассмотрим пример обогащения страницы контакта фотографией с личной страницы. Операция обогащения данными с публичной страницы детальнее рассмотрена в статье "Обогатить данные контрагента".

- 1. На странице контакта разверните деталь [ *Средства связи* ] и убедитесь, что контакт связан с той учетной записью Facebook, информацию из которой вы бы хотели получить.
- 2. В меню кнопки [ Действия ] выберите [ Обогатить данными из соц. сетей ] (Рис. 1).

Рис. 1 — Выбор действия [ Обогатить данными из соц. сетей ]



3. На открывшейся странице вы можете выбрать обновленную фотографию контакта и нажать на кнопку [ *Сохранить* ] страницы.

В результате на странице контакта будет изменена фотография.

Часто задаваемые вопросы о получении данных контакта из Facebook

Почему поиск по адресу страницы пользователя Facebook не дает результата?

В социальной сети Facebook у пользователя может быть зарегистрирована не только персональная страница— профиль, но и так называемая публичная страница. Публичные страницы на Facebook видны всем, независимо от того, являются ли они зарегистрированными пользователями Facebook или же поклонниками этой страницы.

В связи с изменением <u>политики конфиденциальности Facebook</u> поиск **профиля** пользователя по уникальному названию страницы для внешних приложений недоступен. Если ссылка на профиль контакта в Facebook не содержит числовой ID пользователя, искомый профиль не отобразится в результатах поиска. Например, поиск по запросу "www.facebook.com/zuck" результатов не даст, а по "https://www.facebook.com/4" будет найдена страница пользователя Mark Zuckerberg.

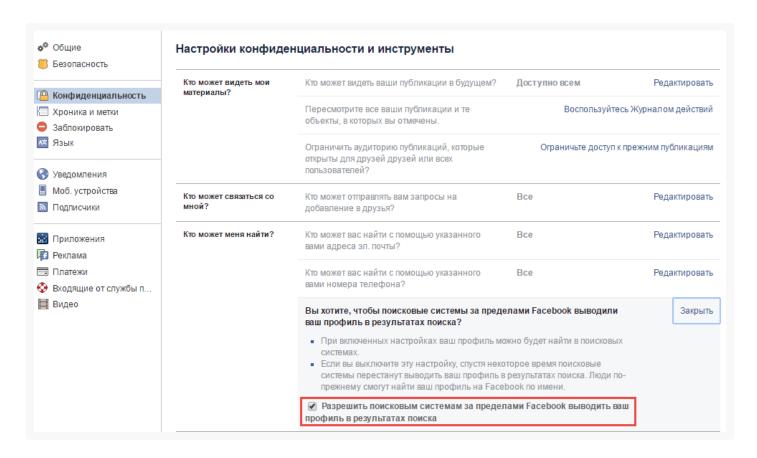
Правила поиска для **публичных страниц** не изменились, их можно найти по прямой ссылке любого вида.

Почему среди результатов поиска по имени и фамилии пользователя Facebook не отображаются некоторые существующие страницы?

Данные поиска на Facebook предоставляются через API Facebook. Если пользователь в персональных настройках Facebook запретил индексацию своей страницы поисковыми системами, то данные такого пользователя не будут найдены в Creatio.

Чтобы поиск персональных страниц мог осуществляться внешними приложениями, пользователю необходимо в настройках безопасности Facebook разрешить поисковым системам выводить свой профиль в результатах поиска ( $\underline{Puc. 1}$ ).

Рис. 1 — Страница персональных настроек конфиденциальности в Facebook



Почему при обогащении страниц контактов данными из Facebook в Creatio сохраняется разное количество информации?

В связи с изменением <u>политики конфиденциальности Facebook</u>, внешние приложения могут получить ограниченное количество данных с персональных страниц пользователей социальной сети. Если у контакта на Facebook зарегистрированы профиль и публичная страница, рекомендуется добавлять на деталь [ *Средства связи* ] публичную страницу, т.к. с публичной страницы можно получить больше данных о контакте.

Почему после добавления ссылки на профиль контакта в Facebook поле становится нередактируемым?

При добавлении новой ссылки на профиль Facebook поле становится нередактируемым, поскольку для каждого контакта ссылка индивидуально генерируется API Facebook.

Как получить доступ к странице контакта на Facebook, если она защищена настройками конфиденциальности?

Если персональная страница контакта в Facebook защищена настройками конфиденциальности, обогатить данные контакта с такой страницы невозможно. Это обусловлено политикой конфиденциальности Facebook. Чтобы иметь возможность быстро переходить из Creatio к данным контакта в Facebook, добавьте ссылку на профиль пользователя социальной сети на страницу контакта в поле средства связи с типом "Web". Получить эту ссылку можно в результате обогащения данных контакта из входящего письма, если в подписи контакта указаны ссылки на профили в социальных сетях, или в результате поиска, выполняемого непосредственно в Facebook.

## Обогатить данные контрагента

ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

В Creatio вы можете поддерживать максимальную наполненность и актуальность клиентской базы благодаря функциональности обогащения данных.

В несколько кликов вы можете добавить в систему контактную информацию контрагента из открытых источников в интернете и обогатить его страницу данными из их профилей в социальных сетях.

**Важно.** Для использования функциональности обогащения данных из писем и открытых источников пользователям Creatio on-site необходимо указать в <u>системной настройке</u> "Включить обогащение данных контакта из входящих писем" (код "EnableEmailMining") персональный ключ облачных сервисов.

Функциональность обогащения данных в Creatio представлена тремя составляющими:

- Добавление на страницу web-адреса и логотипа при создании нового контрагента. Выполняется, если при заполнении поля [ *Название* ] выбрать контрагента из списка найденных записей.
- Добавление на страницу контактной информации номеров телефонов, email-адресов и профилей в социальных сетях. Выполняется по действию [ *Обогатить данные* ].
- Добавление на страницу информации с публичных страниц в социальных сетях. Выполняется по действию [ Обогатить данными из соц. сетей ].

#### Обогатить данные контрагента из открытых источников в интернете

Используйте действие [ *Обогатить данные* ] чтобы система выполнила поиск информации, предоставив возможность быстро добавить контактные данные контрагента. Для запуска действия нажмите кнопку в профиле записи.

Для работы с обогащением у вас должно быть право доступа на системную операцию [ *Возможность обогащать данные контрагентов* ].

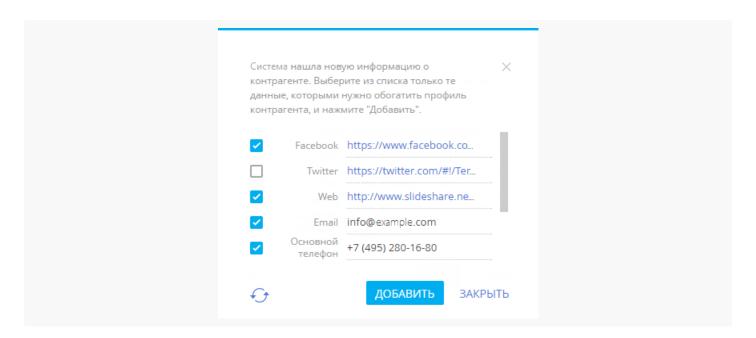
Перед запуском поиска убедитесь, что страница контрагента содержит название и, по меньшей мере, web-адрес контрагента.

В результате выполнения действия в открытых источниках будет осуществлен поиск таких данных по контрагенту:

- email-адресов;
- телефонов;
- профилей контрагента в социальных сетях Facebook, Twitter, LinkedIn, Google+, Youtube, Instagram, SlideShare, Pinterest.

По завершению поиска откроется окно со списком контактных данных, которых еще нет на странице контрагента (Рис. 1).

Рис. 1 — Окно найденных данных для обогащения



Если необходимо, то отредактируйте данные в списке результатов поиска. Далее отметьте те записи, которые следует добавить на страницу контрагента, и нажмите [ *Добавить* ]. Найденные данные будут сохранены в соответствующие поля:

- email-адреса в поле [ Email ];
- номера телефонов в поле [ Основной телефон ];
- адреса страниц в Facebook в поле [ Facebook ];
- адреса страниц в Twitter в поле [ Twitter ];
- адреса страниц в социальных сетях LinkedIn, Google+, Youtube, Instagram, SlideShare, Pinterest в поле [ Web ].

Для повторного запуска поиска нажмите кнопку  $\bigcirc$  в окне результата поиска. Количество средств связи каждого типа, которое будет отображаться в окне найденных данных, можно настроить.

Часто задаваемые вопросы по обогащению данных контрагентов из открытых источников в Интернете

Почему система не находит данные по контрагенту?

Поиск данных для обогащения выполняется в открытых источниках, список которых не разглашается, — данная информация является конфиденциальной. Если при выполнении действия по обогащению данных информация о контрагенте не была найдена, то рекомендуем вам выполнить следующие действия:

- Убедитесь, что в вашем приложении настроена функциональность обогащения данных.
- Убедитесь, что название контрагента соответствует названию компании так, как она его позиционирует.
- Укажите хотя бы один веб-адрес компании в поле [ *Web* ] контрагента. Если веб-адрес компании указан, то убедитесь, что он корректный.

- Укажите корпоративный электронный адрес компании.
- Убедитесь, что значения системных настроек "Максимальное количество найденных ссылок на соц. сети при обогащении данных", "Максимальное количество найденных номеров телефонов при обогащении данных", "Максимальное количество найденных email-ов при обогащении данных" больше нуля.

Если и в этом случае информация о контрагенте не была найдена, то это может означать следующее:

- В открытых источниках нет информации о запрашиваемой компании, или по имеющейся информации система не смогла определить контактные данные. В таком случае мы рекомендуем обратиться в техническую поддержку Creatio и передать список компаний, информация о которых не была найдена. Такие примеры будут анализироваться и использоваться для дальнейшего развития функциональности обогащения данных.
- Система не нашла новой информации о компании, т.е. страница контрагента уже наполнена актуальной информацией.

В новых версиях Creatio будет расширяться список источников, из которых система получает информацию о компании, также будут совершенствоваться алгоритмы распознавания данных.

#### Почему в списке найденных данных отображаются некорректные значения?

Creatio ищет информацию в неструктурированных данных из открытых источников при помощи алгоритмов искусственного интеллекта, которые умеют работать с нечеткими данными. Может возникнуть ситуация, когда в окне найденных данных в некоторых полях будут отображаться некорректные значения. Поэтому рекомендуем перед сохранением просмотреть найденные данные и выбрать те из них, которые не нужно добавлять на страницу контрагента.

Алгоритмы распознавания данных совершенствуются с каждой новой версией Creatio.

#### Как настроить ограничение количества записей в окне найденных данных?

В открытых источниках для некоторых компаний могут быть найдены десятки различных средств связи, например, email-адреса различных департаментов, сотрудников и т.п. Для того чтобы отображать в окне найденных данных только часть из них, используются системные настройки:

- "Максимальное количество найденных ссылок на соц. сети при обогащении данных";
- "Максимальное количество найденных номеров телефонов при обогащении данных";
- "Максимальное количество найденных email-ов при обогащении данных".

По умолчанию в системе настроено отображение 10-ти средств связи каждого типа. Рассмотрим пример, как настроить, чтобы в окне найденных данных для каждой компании отображалось 5 найденных email-адресов.

- 1. Из дизайнера системы перейдите в раздел [ Системные настройки ].
- 2. В группе "Creatio cloud services" —> "Обогащение данных" откройте настройку "Максимальное количество найденных email-ов при обогащении данных".
- 3. В поле [ Значение по умолчанию ] введите значение "5" и сохраните настройку.

Теперь при поиске контактной информации в окне найденных данных будет отображаться только пять

## Получить информацию о контрагенте из Facebook

Поддерживайте данные о зарегистрированных в системе контрагентах в актуальном состоянии, используя возможности интеграции Creatio c Facebook.

Для получения дополнительной информации о контрагенте из Facebook предназначено действие [ Обогатить данными из соц. сетей ]. Чтобы выполнить данное действие, необходимо указать хотя бы одну учетную запись Facebook на детали [ Средства связи ] контрагента.

#### Связать контрагента с его учетной записью в Facebook

- 1. На странице контрагента разверните деталь [Средства связи] и нажмите кнопку 🛚 .
- 2. Если вы ранее не использовали интеграцию с Facebook, то при нажатии на кнопку 

   откроется окно авторизации в Facebook.
- 3. Если у контрагента уже добавлено средство связи с типом "Facebook", то для добавления нового средства связи с типом "Facebook" используйте меню кнопки [ Добавить ] —> [ Социальные сети ]—> [ Facebook ].
- 4. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразится перечень публичных страниц контрагента, удовлетворяющих условиям поиска. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контрагента в Facebook, если она вам известна.
- 5. Отметьте флажками те учетные записи, которые необходимо добавить на деталь (Рис. 2).

**OTMEHA** НАЙТИ f Искать на Facebook Аксиома Выбрать страницу Название Категория Web Аксиома Company http://axiom.ru Small business Аксиома www.axioma-s.com Аксиома Company

Рис. 2 — Выбор публичных страниц контрагента

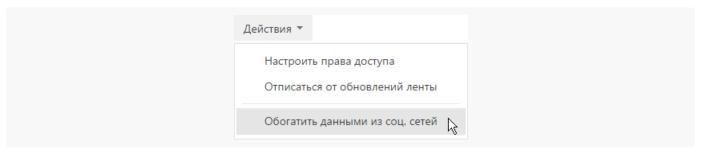
В результате на деталь [ *Средства связи* ] контрагента будут добавлены новые записи с типом "Facebook".

#### Обогатить данными из Facebook страницу контрагента

1. На странице контрагента разверните деталь [ *Средства связи* ]. Убедитесь, что на деталь добавлены те страницы контрагента в Facebook, информацию из которых вы хотели бы получить.

2. В меню кнопки [ Действия ] выберите команду [ Обогатить данными из соц. сетей ] (Рис. 3).

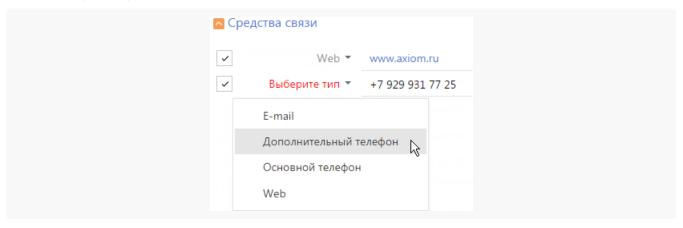
Рис. 3 — Выбор действия [Обогатить данными из соц. сетей]



На открывшейся странице отобразятся зафиксированные в Creatio данные контрагента и информация, полученная со всех публичных страниц Facebook контрагента, которые указаны на детали [ *Средства связи* ].

- 3. Проанализируйте и выберите данные, которыми необходимо дополнить существующую информацию об контрагенте:
  - а. На детали [ *Средства связи* ] отметьте флажками те средства связи, которые должны быть зафиксированы в Creatio. Для добавления номера телефона необходимо указать его тип, например, "Основной телефон" или "Дополнительный телефон" (Рис. 4).

Рис. 4 — Выбор типа средства связи



b. На детали [ *Адреса* ] укажите значение в поле [ *Тип адреса* ]. При необходимости отредактируйте поля: [ *Город* ], [ *Область/штат* ], [ *Страна* ] (Рис. 5). Отметьте флажками те адреса, которые необходимо зафиксировать в Creatio.

Рис. 5 — Выбор типа адреса

- 4. Отредактируйте информацию детали [ *Знаменательные события* ], указав тип события, например, "День компании".
- 5. При необходимости внесите корректировки на детали [ Примечания ].
- 6. После того как вы отредактируете и выберете все необходимые вам данные из Facebook, нажмите на кнопку [ *Сохранить* ] страницы.
  - В результате данные контрагента будут дополнены выбранной информацией на соответствующих деталях страницы.

**Важно.** Если на странице обогащения данных снять флажок с информации, которая ранее была зафиксирована в Creatio, например, с одного из адресов, то такая информация будет удалена со страницы контрагента при сохранении результатов обогащения данными.

#### Какие поля можно заполнить в Creatio из публичной страницы Facebook

Сопоставим перечень полей, которые можно заполнить на странице контрагента в Creatio на основании данных, зафиксированных в Facebook. Поля публичной страницы, значения которых можно получить в Creatio, расположены на вкладке [ Информация ] публичной страницы Facebook и рассмотрены в таблице:

Наименование поля в Facebook	Наименование поля в Creatio
Веб-сайт	Web-сайт. Фиксируется на детали[ <i>Средства связи</i> ].
Телефон	Чтобы добавить информацию о телефоне, в Creatio необходимо указать его тип, например, "Рабочий телефон" или "Мобильный телефон". Фиксируется на детали [ Средства связи ].
Эл. адрес	Email. Фиксируется на детали [ <i>Средства связи</i> ].
Дата начала	Дата. Фиксируется на детали [ Знаменательные события ].
Адрес	Адрес. Фиксируется на детали [ <i>Адреса</i> ].
Краткое описание	Примечания. Фиксируются на детали [ Файлы и примечания ].

# Отслеживание поведения контакта на сайте

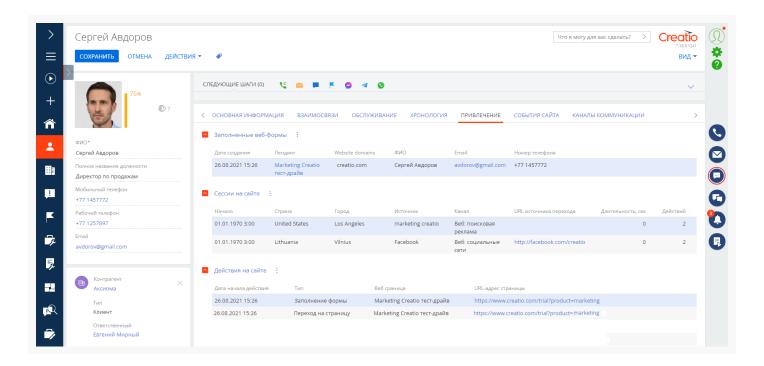
ПРОДУКТЫ: ВСЕ ПРОДУКТЫ

Функциональность доступна с версии Creatio 7.18.3.

Вы можете получить представление о поведении контактов на вашем сайте, используя заполненные ими веб-формы или данные отслеживания, полученные из сервиса аналитики Matomo. Например, определите источник, который привел контакт на ваш веб-сайт или получите информацию о продуктах, которые его больше всего интересуют. Эти данные отображаются на странице контакта → вкладка [ Привлечение ].

**На заметку.** На вкладке [ *Привлечение* ] не отображаются события сайта, которые <u>отслеживаются</u> <u>в Creatio</u>.

Рис. 1 — Вкладка [  $\Pi$ ривлечение ] на странице контакта



## Получить данные заполненной формы

Контакты из веб-форм <u>лендингов</u>, которые предполагают создание контактов, Creatio <u>определяет</u> автоматически. Например, при отправке формы регистрации контакта. Отправленные формы отображаются на вкладке [ *Привлечение* ]  $\rightarrow$  деталь [ *Заполненные веб-формы* ] и обновляются в режиме реального времени.

Каждой отправке формы соответствует запись, которая содержит следующие данные:

- дата отправки формы;
- лендинг, на котором находится форма;
- домен сайта;
- поля, которые заполнил контакт.

Установите и настройте приложение "<u>Matomo connector for Creatio</u>", чтобы в записях форм сохранялась более детальная информация о контакте, которая передана из Matomo. Например, местоположение пользователя.

**На заметку.** Записи форм не имеют справочных полей, поскольку содержат исходные данные, предоставленные пользователем или переданные с веб-сайта.

## Получить данные отслеживания из Matomo

Вы можете получить данные о сессиях и действиях контактов на сайте, записанные Matomo в течение предыдущих 12 месяцев. Для этого установите и настройте приложение "Matomo connector for Creatio". Данные связываются с контактом несколькими способами:

• <u>Алгоритм определения контакта</u> используется при отправке формы, которая предполагает создание контакта. Например, "Регистрационная форма контакта".

• **Email-appec** используется, когда контакт переходит по ссылке в массовой email-рассылке, отправленной с помощью инструментов Creatio Marketing.

Как только данные связываются с контактом, Creatio импортирует информацию о них, полученную за последние 12 месяцев. Данные отображаются на вкладке [ *Привлечение* ]  $\rightarrow$  деталях [ *Сессии на сайте* ] и [ *Действия на сайте* ] вкладки [ *Привлечение* ] соответственно.

Если контакт определен после отправки формы, то Creatio импортирует данные Matomo немедленно. По умолчанию дальнейшие обновления выполняются один раз в сутки. Время и частоту обновления можно настроить в приложении "Matomo connector for Creatio" для Creatio.

Если контакт определяется после перехода по ссылке в массовой email-рассылке, то Creatio импортирует данные Matomo при следующем обновлении, запланированном в приложении "Matomo connector for Creatio".

Каждой веб-сессии на сайте соответствует отдельная запись, которая содержит следующие данные:

- дата начала сессии;
- местонахождение пользователя;
- источник трафика;
- маркетинговый канал;
- URL-адрес реферера страницы;
- продолжительность сессии;
- количество действий пользователя;
- платформа (операционная система);
- устройство.

Каждому действию на сайте соответствует отдельная запись, которая содержит следующие данные:

- дата начала действия;
- тип действия;
- название соответствующей веб-страницы;
- URL-адрес соответствующей веб-страницы.