

# Web-to-Case

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

<b>Web-to-Case</b>	<b>4</b>
Логика автоматического заполнения полей для обращения	4
Рекомендации для выполнения проектных решений	5
<b>Создать Web-to-Case лендинг</b>	<b>6</b>
1. Создать новую запись лендинга в Creatio	6
2. Создать посадочную страницу	7
3. Добавить Web-страницу на сайт	9
Результат выполнения примера	10

# Web-to-Case



Функциональность Web-to-Case реализует возможность создания обращений в Creatio посредством заполнения необходимых полей формы, встроенной на сторонний сайт — лендинга.

Пакет `ProductCore` зависит от пакета `WebForms`, в котором и содержится функциональность Web-to-Case. Это означает, что лендинги могут использоваться во всех продуктах. Преднастроенная "коробочная" функциональность реализована в продуктах service enterprise, customer center, marketing и всех бандлах, включающих эти продукты.

Подробнее о лендингах можно узнать из документации соответствующих продуктов, например, из блока статей "[Раздел \[ Лендинги и web-формы \]](#)" документации Marketing Creatio.

Настройку Web-to-Case можно произвести, воспользовавшись интерфейсом системы, но для внедрения полученного JavaScript-скрипта на сторонний сайт необходимы общие базовые навыки Web-разработчика.

Базовая функциональность Web-to-Case без использования программирования в Creatio (но используя небольшие доработки на стороннем сайте) позволяет настроить следующее:

- Внешний вид формы и ее стили.
- Список дополнительно передаваемых полей.
- Список подстановочных значений по умолчанию для полей, не выведенных в форму.
- Список доменов, из которых будет возможна регистрация обращения по каждому лендингу.
- Адрес перехода, на который будет переадресован пользователь после отправки формы.
- JavaScript-обработчики событий успешной и неуспешной регистрации обращения.
- Дополнительные лендинги, каждый из которых может быть сконфигурирован по-своему, что дает возможность различить обращения, созданные с разных сайтов.

При помощи минимальных проектных доработок можно настроить предварительный обработчик регистрации обращения через Web-to-Case, в котором можно выполнить проверку данных, их коррекцию, создание связанных сущностей и т. п. В базовой поставке Creatio в обработчике регистрации обращения через Web-форму настроено автоматическое создание контакта для регистрируемого обращения.

## Логика автоматического заполнения полей для обращения

При регистрации обращения через Web-форму предлагаются для заполнения следующие поля: [ *ФИО* ], [ *Email* ], [ *Телефон* ], [ *Тема обращения* ]. Значение поля [ *Тема обращения* ] будет передаваться в новое обращение.

По сочетанию полей [ *ФИО* ], [ *Email* ] и [ *Телефон* ] в Creatio идентифицируется контакт. Поиск происходит следующим образом:

1. Если существует контакт, у которого поля [ФИО], [Email] и [Телефон] совпадают с заполненными данными формы, то он подставляется в создаваемое обращение.
2. Иначе, если есть контакт, у которого совпадают только поля [ФИО] и [Email], то он подставляется в создаваемое обращение.
3. Иначе, если есть контакт, у которого совпадает только поле [Email], то он подставляется в создаваемое обращение.
4. Иначе создается новый контакт, и у него заполняются поля [ФИО], [Email] и [Телефон]. Созданный контакт подставляется в регистрируемое обращение.

Если по одному правилу найдено несколько контактов, то в качестве контакта обращения будет взят первый найденный. Также автоматически заполнится дата регистрации обращения (колонок `RegisteredOn` ) текущей датой и временем.

## Рекомендации для выполнения проектных решений

Если необходима кастомизация функциональности Web-to-Case, проще всего руководствоваться существующим базовым решением как примером.

Для выполнения проектного решения рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Создать схему страницы, унаследованную от `CaseGeneratedWebFormPageV2` . Страница не должна быть замещающей.
2. Добавить запись нового типа лендинга в таблицу `LandingType` и локализацию в таблицу `SysLandingTypeLcz` .
3. Зарегистрировать стандартным образом типизированную страницу, созданную на первом шаге (значение типа — новое созданное).
4. Если необходима предварительная обработка данных формы до сохранения записи в базе данных, то нужно создать класс, реализующий интерфейс `IGeneratedWebFormPreProcessHandler` . Этот класс представляет собой предварительный обработчик регистрации обращения. Также нужно реализовать метод `Execute()` . Этот метод — точка входа в обработчик. В нем реализуются все вспомогательные действия. В качестве примера можно взять схему `WebFormCasePreProcessHandler` .
5. Если необходимо выполнить действия после сохранения обращения в базу данных, то нужно создать класс, реализующий интерфейс `IGeneratedWebFormPostProcessHandler` . Этот класс представляет собой предварительный обработчик регистрации обращения. Далее нужно реализовать метод `Execute()` , в котором выполнить необходимые действия.
6. Если созданы обработчики регистрации обращения, то нужно зарегистрировать их в таблице `WebFormProcessHandlers` . В качестве примера регистрации можно взять уже существующую запись.
7. Отредактировать шаблон скрипта, формирующего конфигурационный JavaScript-объект лендинга, и поместить в локализуемую строку `ScriptTemplate` созданной страницы. Аналогичный скрипт указать для всех используемых локализаций. Пример скрипта можно найти в схеме `CaseGeneratedWebFormPageV2` .
8. Привязать все созданные данные к пакету.

Алгоритм создания Web-to-Case лендинга:

1. Создать новую запись лендинга в Creatio.

2. Создать посадочную страницу, в которой будет содержаться сгенерированный в системе код, связывающий форму лендинга и запись лендинга.
3. Добавить посадочную страницу на сайт.

# Создать Web-to-Case лендинг



**Пример.** Создать Web-to-Case лендинг.

## 1. Создать новую запись лендинга в Creatio

Чтобы создать новую запись лендинга, необходимо в разделе [ Лендинги и web-формы ] ([ Landing pages and web forms ]) выполнить действие [ Добавить ] ([ Add ]). В открывшейся странице нужно заполнить следующие поля:

- [Название] ([Name]) — заголовок лендинга в Creatio.
- [Домены сайта] ([Website domains]) — URL посадочной страницы.
- [Состояние] ([Status]) — состояние лендинга.
- [Адрес перехода] ([Redirection URL]) — URL страницы, на которую переходит клиент после регистрации на посадочной странице.

The screenshot shows the 'MyLanding' form in the Creatio system. The left sidebar contains navigation options: Service, Queues, Queues settings, Landing pages and web forms (highlighted), Feed, and Dashboards. The main form area has a header with 'MyLanding', a search bar, and buttons for SAVE, CANCEL, and ACTIONS. The form is divided into two main sections: 'LANDING SETUP' and 'ATTACHMENTS AND NOTES'. The 'LANDING SETUP' section contains the following fields:

- Name\***: MyLanding
- Website domains\***: localhost
- Description**: (empty)
- Status\***: Active

The 'ATTACHMENTS AND NOTES' section contains two steps:

- STEP 1. Set up a redirection URL (optional)**: Redirection URL is http://bpmonline.com
- STEP 2. Copy the code and configure and map the**: A code block containing the following script:
 

```
<script src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/j
<script src="https://webtracking-v01.bpmonline.com/
<script src="https://webtracking-v01.bpmonline.com/
<script>
/**
```

Поскольку из посадочной страницы при создании обращения можно получить только четыре поля ("Subject", "Email", "Name" и "Phone"), то для новой записи лендинга необходимо установить значения по умолчанию.

Field	Value
Account	Axiom
Category	Incident

Для применения изменений страницу нужно сохранить.

## 2. Создать посадочную страницу

Чтобы создать Web-страницу для лендинга нужно в любом текстовом редакторе при помощи HTML-разметки создать обычную HTML-страницу, содержащую Web-форму.

Для регистрации в Creatio данных, отправляемых через web-форму, в ее код необходимо добавить четыре поля (HTML-элемент `<input>`), определяющие обращение:

- тема обращения;
- Email контакта;
- имя контакта;
- телефон контакта

Для каждого поля нужно указать атрибуты `name` и `id`.

Чтобы при отправке данных формы в Creatio создавался новый объект [ *Обращение* ], в HTML-страницу нужно добавить скрипт на языке JavaScript. Исходный код скрипта необходимо скопировать из поля [ *ШАГ 2. Скопируйте код и настройте в нем соответствие полей* ] ([ *STEP 2. Copy the code and configure and map the fields* ]) страницы редактирования лендинга.

Скрипт необходимо скопировать из уже сохраненного лендинга.

Скрипт содержит конфигурационный объект `config`, в котором определены следующие свойства:

- `fields` — содержит объект со свойствами "Subject", "Email", "Name" и "Phone", значения которых должны совпадать с селекторами атрибутов `id` соответствующих полей формы.
- `landingId` — содержит идентификатор лендинга в базе данных.
- `serviceUrl` — содержит URL службы, по которому будут отправляться данные формы.
- `redirectUrl` — содержит URL адреса перехода, указанного в поле [Адрес перехода] лендинга.

- `onSuccess` — содержит функцию-обработчик успешного создания обращения. Необязательное СВОЙСТВО.
- `onError` — содержит функцию-обработчик ошибки создания обращения. Необязательное свойство.

Конфигурационный объект `config` передается в качестве аргумента функции `createObject()`, которая должна выполняться при отправке формы.

Чтобы функция `createObject()` была вызвана при отправке формы, в тег формы HTML-страницы лендинга необходимо добавить атрибут `onSubmit="createObject(); return false"`.

### Пример полного исходного кода посадочной страницы для регистрации обращений

```
<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
  <meta charset="UTF-8">
  <!--ШАГ 2-->
  <!--Эту часть необходимо скопировать из поля ШАГ 2 страницы редактирования лендинга-->
  <script src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/1.11.2/jquery.min.js"></script>
  <script src="https://webtracking-v01.creatio.com/JS/track-cookies.js"></script>
  <script src="https://webtracking-v01.creatio.com/JS/create-object.js"></script>
  <script>
    /**
     * Replace the "css-selector" placeholders in the code below with the element selectors
     * You can use #id or any other CSS selector that will define the input field explicitly
     * Example: "Email": "#MyEmailField".
     * If you don't have a field from the list below placed on your landing, leave the place
     */
    var config = {
      fields: {
        "Subject": "#subject-field", // Case subject
        "Email": "#email-field", // Visitor's email
        "Name": "#name-field", // Visitor's name code
        "Phone": "#phone-field", // Visitor's phone number
      },
      landingId: "8ab71187-0428-4372-b81c-fd05b141a2e7",
      serviceUrl: "http://localhost/creatioservice710/0/ServiceModel/GeneratedObjectWebFor",
      redirectUrl: "http://creatio.com",
      onSuccess: function(response) {
        window.alert(response.resultMessage);
      },
      onError: function(response) {
        window.alert(response.resultMessage);
      }
    };
  /**
   * The function below creates a object from the submitted data.
```



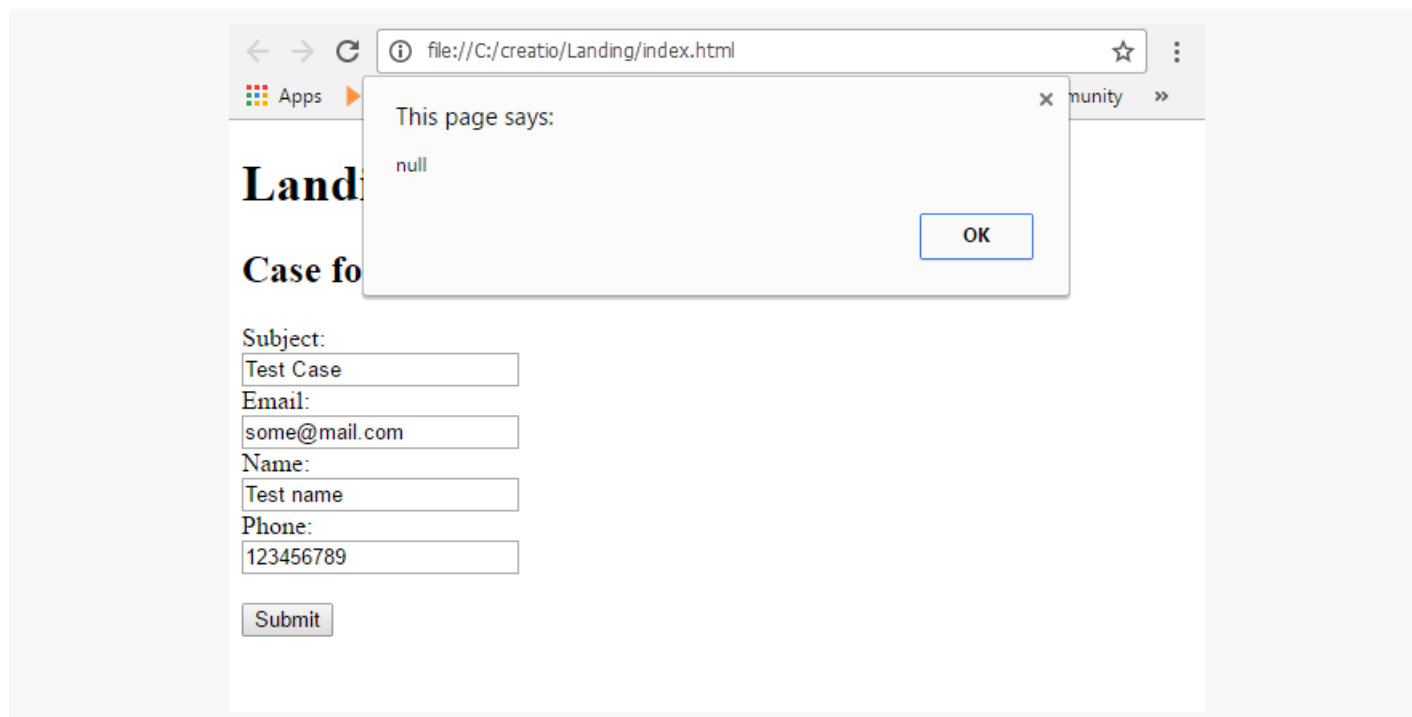
```

        * Bind this function call to the "onSubmit" event of the form or any other elements eve
        * Example: <form class="mainForm" name="landingForm" onSubmit="createObject(); return f
        */
    function createObject() {
        landing.createObjectFromLanding(config)
    }
</script>
<!--ШАГ 2-->
</head>
<body>
<h1>Landing web-page</h1>
<div>
    <h2>Case form</h2>
    <form class="mainForm" name="landingForm" onSubmit="createObject(); return false">
        Subject:<br>
        <input type="text" name="subject" id="subject-field"><br>
        Email:<br>
        <input type="text" name="Email" id="email-field"><br>
        Name:<br>
        <input type="text" name="Name" id="name-field"><br>
        Phone:<br>
        <input type="text" name="Phone" id="phone-field"><br><br>
        <input type="submit" value="Submit">
    </font>
    </form>
</div>
</body>
</html>

```

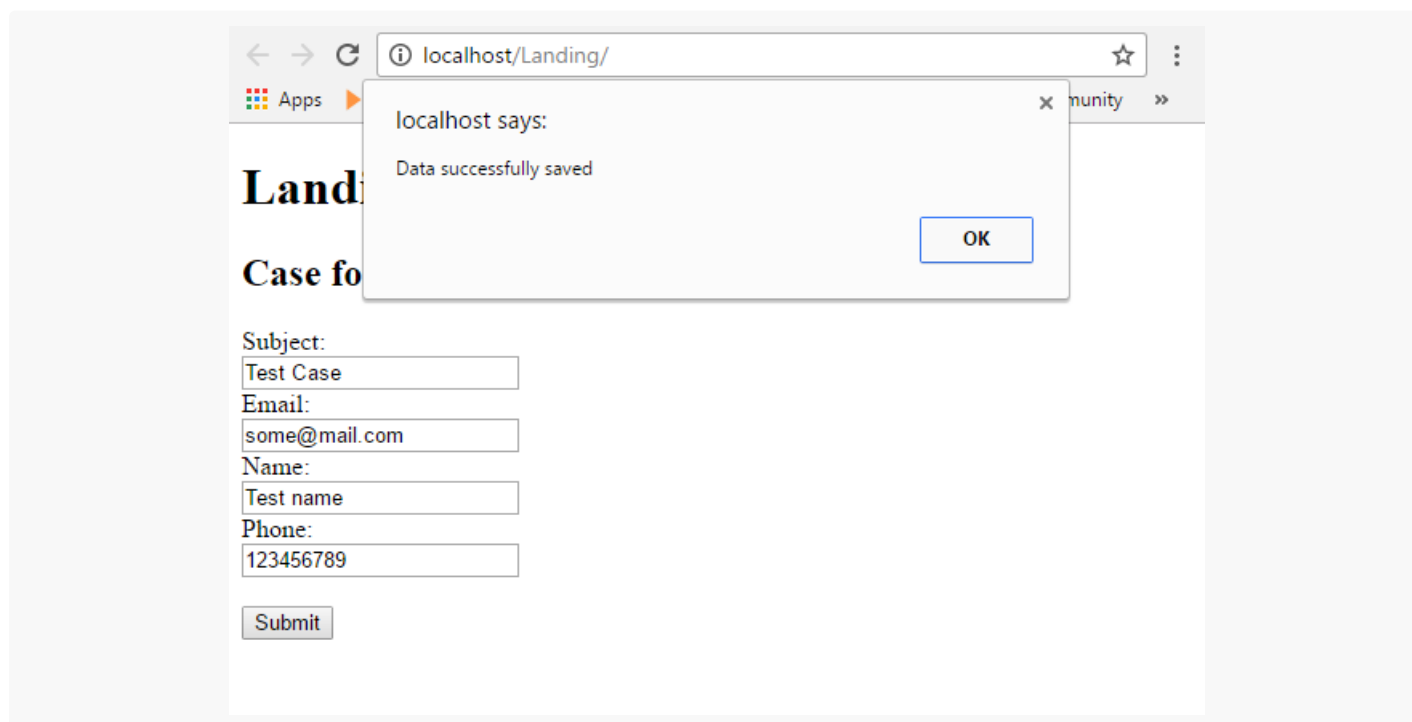
### 3. Добавить Web-страницу на сайт

Обращение с посадочной страницы будет добавлено в Creatio только в том случае, если страница размещена на сайте, имя которого указано в поле [ *Домены сайта* ] лендинга. Если открыть страницу в браузере локально, то при создании обращения будет выведено пустое сообщение.



Вывод пустого сообщения настроен в методе-обработчике `onError()` конфигурационного объекта.

Если разместить страницу на локальном сервере компьютера, обслуживающий зарезервированное доменное имя `localhost` (как указано в настройке лендинга), то скрипт добавления обращения с Web-страницы лендинга отработает корректно.



## Результат выполнения примера

В результате в системе будет автоматически создано обращение с указанными параметрами.

Case #SR000000008: Test Case

What can I do for you?

SAVE CANCEL ACTIONS TAKE IT VIEW

Resolution time

Priority: Medium

Contact: User Test

Account: Axiom

SLA: 4 — Axiom

Category: Incident

Service

Configuration item

Assignees group

Next Steps (0)

PROCESSING CLOSURE AND FEEDBACK CASE INFORMATION ATTACHMENTS

History

John Best to: test@gmail.com 5/5/2017 at 10:58 AM via Email

Hello, User Test!

According to your request, we have registered the Incident #SR000000008 "Test Case".

**Description:** Test Case.

**Created on:** 5/5/2017 7:58:14 AM;

[Read more](#)

Draft