

Другие решения

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

Настроить интеграцию с телефонией Webitel	6
О портале Creatio	6
Портал самообслуживания	7
Клиентский портал	8
Партнерский портал	9
Установить приложение Field Module for Creatio	10
Установить приложение Pharma Creatio	11
Настроить правила и действия визита	13
Настроить правила визита	13
Сформировать действия визита	14
Добавить презентацию в визит	15
Настроить правила и действия визита	15
Сформировать действия визита	16
Добавить презентацию в визит	18
Настроить список продвигаемых продуктов	19
Первые шаги для использования портала	20
Войти на портал	20
Обзор настроек портала	21
Настроить интеграцию с телефонией Asterisk	22
1. Подготовить Asterisk к интеграции	22
2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)	23
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	30
4. Настроить параметры Asterisk	32
Администрирование портала в основном приложении	32
Управление пользователями портала	34
Управление правами доступа на портале	48
Запланировать визиты	57
Запланировать визиты с автоматически	58
Запланировать визиты вручную	60
Проложить маршрут полевого сотрудника	62
Запланировать визиты	63
Запланировать визиты автоматически	63
Запланировать визиты вручную	67
Настроить персональный календарь	69
Проложить маршрут медицинского представителя	70
Настроить интеграцию с телефонией Avaya	71

1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)	71
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	73
3. Настроить параметры Avaya	74
Действия полевого сотрудника на визите	74
Действия медицинского представителя на визите	75
Показать презентацию	77
Указать количество пациентов	77
Указать продвигаемые продукты	77
Выполнить мониторинг SKU	78
Администрирование в профиле организации на портале	79
Создать пользователей портала	79
Отправить приглашения пользователям портала	80
Настроить права доступа для пользователей портала	81
Назначить пользователю портала права администратора	82
Деактивировать пользователей портала	83
Изменить информацию обслуживания на портале	84
Настроить интеграцию с телефонией Oktell	85
1. Выбрать библиотеку обмена сообщениями	86
2. Настроить параметры Oktell	86
Верификация чек-ина	87
Как происходит верификация чек-ина	87
Настроить верификацию чек-ина	87
Получить результаты верификации чек-ина	88
Просмотреть координаты на карте	88
Верификация чек-ина	89
Как происходит верификация чек-ина	90
Настроить верификацию чек-ина	90
Получить результаты верификации чек-ина	91
Персонализировать портал	91
Настроить страницу входа на портал	91
Настроить главную страницу портала	94
Настроить профиль пользователя и организации	98
Настроить разделы портала	100
Настроить рабочие места портала	106
Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse	107
1. Настроить сервер IIS для подключения к Cisco Finesse	107
2. Выбрать библиотеку обмена сообщениями	111
3. Настроить параметры Cisco Finesse	111
Настроить категоризацию врачей	112

Настроить расчет потенциала и лояльности врача	112
Присвоить врачу категорию	114
Настроить интеграцию с телефонией TAPI	114
1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)	115
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	115
3. Настроить параметры TAPI	116
Настроить интеграцию с телефонией CallWay	117
1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service	117
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	118
3. Настроить параметры CallWay	119
Настроить интеграцию с телефонией Infinity X	120
1. Подготовить Infinity X	120
2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)	120
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями	122
4. Настроить параметры Infinity	122
Настроить защищенное соединение WSS для сервиса телефонии	123
Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio	124
С какими АТС можно интегрировать приложение Creatio?	124
Как интегрироваться с облачными провайдерами телефонии?	125
Какие функции поддерживаются коннекторами, которые можно интегрировать с Creatio?	125
Как обновить Creatio Messaging Service(панель Terrasoft Messaging Service)?	125
Можно ли из системы позвонить по номеру телефона с добавочным внутренним номером, минуя соединение с оператором или автоответчиком?	125
Как запускать процессы по звонку из CTI-панели?	126
Сравнение возможностей интеграции с различными АТС	127
Примечания	127

Настроить интеграцию с телефонией Webitel

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Чтобы совершать и принимать внешние вызовы в Webitel, необходимо выполнить следующие шаги:

1. Установить [коннектор телефонии Webitel](#) Creatio Marketplace. Подробнее об установке приложений: [Установить приложение Marketplace](#).
2. Настроить параметры Webitel.

На заметку. При покупке Webitel Call Manager cloud настройка проводится службой технической поддержки Webitel. При покупке Webitel Call Manager on-site вы можете заказать настройку в компании Webitel или изучить [системные требования](#) и выполнить настройку самостоятельно, следуя [инструкции Webitel](#).

Для настройки параметров внутренней телефонии Webitel:

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. Установите или снимите необходимые вам признаки:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить встроенную интеграцию с телефонией Webitel. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
 - c. [*Использовать Web телефон*] — установленный признак позволяет использовать веб-телефон. Снимите признак, если вам необходимо использовать телефонные аппараты.
 - d. [*Использовать видео*] — установленный признак позволяет совершать видеозвонки на внутренние номера.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Признаком того, что телефония в приложении Creatio работает корректно, является зеленый цвет индикатора в верхнем правом углу приложения.

О портале Creatio

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Портал Creatio — это часть платформы, через которую вы можете предоставить ограниченный доступ к функциональности приложения внешним пользователям, например, партнерам, подрядчикам, участникам проектов или отдельным командам внутри вашей компании.

Портал представляет собой рабочее место с различными правами доступа для разных групп пользователей. Интерфейс портала такой же, как в основном приложении. Используя портал, вы можете создать сокращенную версию приложения с ограниченным доступом к данным и всей необходимой функциональностью. Перечень разделов, доступных на портале, зависит от его конфигурации.

На портале пользователи Creatio могут получить доступ к некоторым разделам приложения и связанным с ними данным. Также они могут создавать и изменять записи, добавлять примечания и прикреплять файлы к записям разделов.

Портал Creatio доступен в трех конфигурациях: портал самообслуживания, клиентский портал и партнерский портал. Они могут использоваться одновременно для решения большого спектра задач, самыми популярными из которых являются:

- **Самообслуживание клиентов**, например, в области технической поддержки. Добавьте канал самообслуживания для клиентов и сосредоточьте время и знания сотрудников вашей службы поддержки на более важных задачах, чем регистрация обращений. Позвольте вашим клиентам самостоятельно создавать запросы и отслеживать прогресс по их разрешению непосредственно на портале. Откройте доступ к статьям базы знаний и помогите им быстрее находить ответы на свои вопросы. Обслуживайте большее количество клиентов одновременно без очередей и потерь продуктивности. [Подробнее >>>](#)
- **Взаимодействие с внутренними и внешними клиентами**, например, HR-портал. Настройте возможность обслуживания внешних сотрудников и подрядчиков, которые не используют приложение Creatio для повседневной работы: создавать заявки, передавать их на рассмотрение и отслеживать изменения их состояний. Портал может стать источником всех важных документов и регламентов компании, которые находятся в свободном доступе. [Подробнее >>>](#)
- **Взаимодействие с внешними пользователями** (клиентами, дилерами, партнерами) на всех этапах процесса продаж компании. Создавайте партнерские программы а затем, совместно с партнерами обрабатывайте лиды и продажи, используя процессы управления лидами и корпоративных продаж. Фиксируйте проведение обучающих мероприятий и сертифицированных специалистов партнера. [Подробнее >>>](#)

В Creatio функциональность портала лицензируется отдельно.

В зависимости от того, какую конфигурацию портала вы используете, в названии лицензии будет присутствовать:

- customer portal on-site/cloud для клиентского портала;
- self-service portal on-site/cloud для портала самообслуживания;
- partner portal on-site/cloud для партнерского портала.

Подробнее: [Лицензировать Creatio](#).

Портал самообслуживания

Портал самообслуживания доступен в продуктах Service Creatio, customer center edition, Service Creatio, enterprise edition и Financial Services Creatio customer journey. Он может использоваться и как основной инструмент поддержки пользователей, и как дополнение для вашей сервисной системы.

Портал самообслуживания уменьшает нагрузку на ваших сотрудников, освобождая различные каналы связи (например, телефон или электронную почту) и маршрутизируя входящие запросы. На портале самообслуживания пользователи могут находить ответы на свои вопросы в статьях базы знаний, создавать обращения и отслеживать работы по ним, общаться со службой поддержки в ленте. В отличие от услуг службы поддержки, сервисы самообслуживания доступны для клиентов в режиме 24/7. Конфигурация портала самообслуживания позволяет вам отображать на портале следующие разделы:

- Раздел [*Обращения портала*], где можно самостоятельно регистрировать и передавать обращения в службу поддержки, а также отслеживать ход решения обращения и общаться с техническими специалистами. Раздел [*Обращения портала*] является отражением раздела [*Обращения*] в основном приложении. Вы можете настроить, какие поля и детали страницы обращения отобразятся на портале.
- Раздел [*База знаний портала*], где пользователи портала могут получить справочную информацию, найти ответы на часто задаваемые вопросы, ознакомиться с правилами и регламентами работы, шаблонами документов или рекламными материалами.

Добавление пользовательских разделов на портал самообслуживания недоступно. При этом есть возможность кастомизировать базовые разделы.

Клиентский портал

Конфигурация клиентского портала позволяет использовать его с любым продуктом Creatio. Она предназначена для автоматизации процессов, например, предоставления услуг, обработки заявок и запросов на обслуживание. Добавляйте на портал пользовательские разделы для автоматизации любых внутренних процессов. Вся логика, настроенная для этих разделов в основном приложении, будет также доступна и на портале. Настройте бизнес-процессы и кейсы на портале для автоматизации рутинных административных задач. Например, пользователи клиентского портала могут:

- Инициировать процессы, например, создавать заявки, запросы и т. д.
- Участвовать в процессе, например, выполнять визирование заявок.

По условиям лицензии на клиентском портале можно настраивать и использовать до трех пользовательских разделов. Чтобы пользовательский раздел появился на портале, необходимо настроить его в мастере разделов и добавить в рабочее место “Портал”.

Пользовательские разделы портала создаются с нуля и должны иметь минимальную связь с данными разделов основного приложения.

Клиентский портал, развернутый с Financial Services Creatio, customer journey edition, позволяет отобразить для пользователей портала раздел [*Заявки*]. Дополнительно вы можете вывести на портал раздел [*Документы*], если он доступен в вашем основном приложении.

На заметку. Вы можете использовать клиентский портал вместе с порталом самообслуживания, чтобы настроить канал работы службы поддержки и дополнительно использовать до трех пользовательских разделов.

Партнерский портал

Партнерский портал доступен в продуктах Sales Creatio, enterprise edition и CRM Creatio.

Партнерский портал предназначен для компаний, работающих с клиентами через сеть партнеров. Портал является единой платформой для коммуникаций и совместной с партнерами работы над лидами и продажами.

[Партнер](#) в Creatio работает с клиентами от вашего имени и использует для этого партнерский портал.

На заметку. Для доступа к конфигурации “Партнерский портал” организация-партнер должна входить в функциональную роль “Partner portal users” (Партнеры - пользователи портала).
Подробнее: [Управление пользователями и доступом на портале](#).

Информация о партнерах вашей компании, условиях и состоянии сотрудничества с ними содержится в разделе [*Партнерства*] основного приложения. С этим разделом работают сотрудники вашей компании, которые отвечают за взаимодействие с партнерами. Здесь можно настроить условия сотрудничества и добавить столько [партнерств](#), сколько необходимо — по одному на каждого партнера (Рис. 1). Условия отдельного партнерства отображаются на партнерском портале в виде партнерской программы.

Рис. 1 — Реестр раздела [*Партнерства*] в основном приложении

Название	Активно	Тип	Уровень	Ответственный	Дата завершён...
Астра-оптимум-2019	Да	Торговый посредник	Бронзовый	Мирный Евгений	03.12.2020
Эверест-2019	Да	Торговый посредник	Платиновый	Малянов Дмитрий	01.07.2020
Вектор-2019	Да	Консультант	Консультант	Шевченко Виталий	03.12.2020

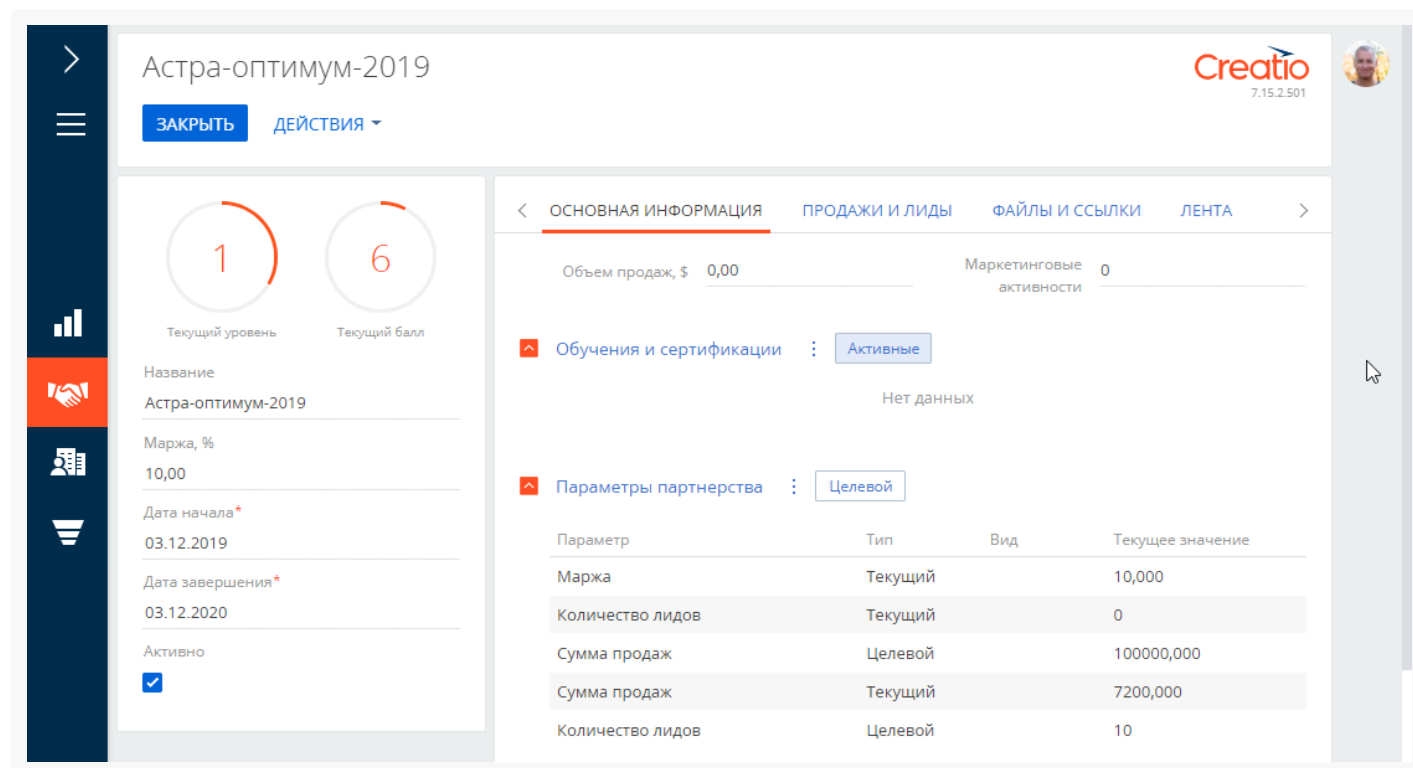
Управление показателями партнеров и настройка условий сотрудничества с ними выполняется в основном приложении Creatio.

В разделе [*Партнерская программа*] на портале отображаются все условия партнерства, настроенные в основном приложении. Пользователи портала видят данные только по своей организации без возможности их редактировать. С разделом [*Партнерская программа*] работают ваши партнеры и их сотрудники. Здесь отображается вся информация, актуальная для партнеров и касающаяся их работы (Рис. 2):

- Текущий уровень партнера.
- Условия партнерской программы для текущего уровня, включая вознаграждение партнера, например, процент прибыли партнера (маржу), и целевые показатели для перехода на следующий уровень.

- Проведенные для партнера обучения и сертификации.
- Сводные данные по продажам и лидам.

Рис. 2 — Страница партнерской программы на портале



Каждому партнеру на портале доступна только одна партнерская программа.

Работая на партнерском портале, ваши партнеры регистрируют новые лиды и оформляют продажи в соответствующих разделах портала. На странице партнерской программы по умолчанию отображаются лиды и продажи. Вы также можете найти их на странице партнерства в основном приложении. На основании этих данных фиксируется информация о выполнении партнерами условий партнерства и продвижении по уровням партнерской программы. Аналитику по партнерским продажам можно просматривать в блоках итогов на главной странице портала, предварительно их настроив. Подробнее: [Партнерские продажи](#).

Установить приложение Field Module for Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Дополнение Field Module for Creatio помогает автоматизировать задачи полевых сотрудников.


Функциональность позволяет:

- планировать визиты полевого сотрудника;
- прокладывать маршруты визитов на карте;
- определять правила, по которым выполняются визиты;

- фиксировать выполнение действий полевого сотрудника во время визита;
- создавать собственные правила и набор действий для визитов.

Используя мобильное приложение, полевой сотрудник может фиксировать начало и конец визита, проводить презентации продукции непосредственно во время визита. Дополнение Field Module for Creatio совместимо со всеми продуктами Creatio. Вы можете с его помощью настроить, к примеру, функциональность полевого банкинга или полевого сервиса.

Чтобы получить доступ к функциональности, необходимо установить в Creatio соответствующее приложение Creatio Marketplace. Для этого:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Приложения” перейдите по ссылке “Установка и удаление приложений”.
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить приложение*] —> [*Выбрать из Marketplace*].
4. Установите приложение “Field Module for Creatio”.

Если ваше приложение Creatio развернуто on-site, то чтобы скачать и установить приложение “Field Module for Creatio”, у Creatio должен быть доступ к Интернету. Для этого:

1. Разрешите доступ к веб-сайту <https://marketplace.terrasoft.ua/>.
2. Установите приложение “Field Module for Creatio” по ссылке: <https://marketplace.terrasoft.ua/app/field-module-creatio>.

Подробнее: [Установить приложение Marketplace](#).

Важно. Для доступа к функциональности полевые сотрудники должны быть лицензированы отдельно.

Установить приложение Pharma Creatio

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Функциональность Pharma Creatio позволяет эффективно планировать визиты медицинского представителя к врачам и в аптеки, прокладывать маршруты визитов на карте, определять правила, по которым выполняются визиты, а также фиксировать выполнение действий медицинского представителя во время визита.


Важно. Для СУБД Oracle данная функциональность недоступна.

Для работы во время визита **используйте мобильное устройство** с установленным приложением Creatio. Выбрав нужный визит в своем расписании, вы перейдете на страницу визита, где отобразится список действий визита и переключатели для выполнения каждого из действий.

При выполнении действий визита система подскажет необходимые шаги. Например, при выполнении действия [*Показ презентации*] на экране автоматически будет открыта презентация новых продуктов и т. д.

Непосредственно во время визита можно создавать в системе заказы по результатам визита, формировать перечень продуктов и указывать их количество в заказе, а также фиксировать результаты мониторинга ассортимента товара (SKU) и проверки выкладки продуктов.

Чтобы получить доступ к функциональности, необходимо установить в Creatio соответствующее приложение Creatio Marketplace. Для этого:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Приложения” перейдите по ссылке “Установка и удаление приложений”.
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить приложение*] —> [*Выбрать из Marketplace*].
4. Установите приложение “Pharma Creatio”.

Если ваше приложение Creatio развернуто on-site, то чтобы скачать и установить приложение “Pharma Creatio”, у Creatio должен быть доступ к Интернету. Для этого:

1. Разрешите доступ к веб-сайту <https://marketplace.terrasoft.ua/>.
2. Установите приложение “Pharma Creatio” по ссылке: <https://marketplace.terrasoft.ua/app/pharma-creatio>.

Подробнее: [Установить приложение Marketplace](#).

Важно. Для работы необходима минимум одна лицензия приложения Marketplace “Pharma Creatio”. Для доступа к функциональности Pharma медицинские представители должны быть лицензированы отдельно.

В результате установки приложения в Creatio появится ряд новых элементов:

Например, в разделе [*Контакты*] добавятся типы контакта “Врач” и “Сотрудник аптеки”. На странице контакта появятся поля [*Специальность*], [*Категория*], [*Потенциал*], [*Лояльность*] и деталь [*История категоризации*]. Также на странице контакта добавится новая вкладка [*Продукты*] с деталью, которая содержит перечень препаратов, продвигаемых через данного контакта.

В разделе [*Контрагенты*] появятся новые типы контрагента — “Аптека”, “Аптечная сеть” и “ЛПУ” (лечебно-профилактическое учреждение), а также вкладка [*Продукты*] с деталью, содержащей список продуктов, продвигаемых через данного контрагента.

На вкладке [*Основная информация*] страницы продукта появятся детали [*Контакты*] и [*Контрагенты*]. Детали содержат список контактов и контрагентов, через которых продвигается продукт. На детали [*Категоризация*] страницы продукта появится новое поле [*Нозология*]. В этом поле указывается заболевание, при котором врач назначает данный препарат.

В представлении [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*] появятся вкладки [*Контакты*] и [*Контрагенты*]. На вкладке [*Контакты*] отображается список врачей, визиты к которым планируются. Вкладка [*Контрагенты*] отображает список аптек, аптечных сетей и лечебно-профилактических учреждений, визиты в которые планируются.

В группе “Фарма” раздела [*Справочники*] появятся справочники: [*Настройка потенциала врача*], [*Настройка лояльности врача*], [*Нозологии*], [*Специальности врачей*]. В справочнике [*Категория активности*] будут добавлены следующие категории: “Визит к врачу” и “Визит в аптеку”. В справочнике [*Правила полевых продаж*] добавятся два новых правила: “Правило визита к врачу” и “Правило визита в аптеку”.

Настроить правила и действия визита


ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить перечень действий, которым должны следовать полевые сотрудники на визите. Функциональность позволяет при работе полевого сотрудника с мобильным устройством выполнять следующие базовые действия:

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения полевого сотрудника, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
Презентация	При выполнении данного действия на мобильном устройстве полевого сотрудника запустится презентация PowerPoint или PDF, если она одна прикреплена на детали [<i>Файлы и ссылки</i>] визита. Если прикреплено несколько презентаций, то необходимо будет выбрать, какую из них запускать.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения полевого сотрудника, а состояние визита автоматически изменяется на “Выполнен”.

Вы можете расширить перечень доступных для выбора типов действий, добавив необходимые вам типы в справочник [*Типы действий визита*]. При выполнении действия на мобильном устройстве отобразится переключатель с возможностью выбора: выполнено данное действие или нет. Связь между новыми действиями визита и разделами системы, например, создание нового договора по действию визита, настраивается исключительно средствами разработки.

Настроить правила визита

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых визитов*].
4. На странице справочника нажмите кнопку [*Добавить правило*].
5. Заполните необходимые поля:
 - a. В поле [*Название*] введите название правила, например, “II квартал 2020 года (Центр)” или “I полугодие (Левый берег)”.
 - b. В полях [*Начало*] и [*Завершение*] укажите временной промежуток, в течение которого данное правило будет действовать.
 - c. В поле [*Длительность визита*] укажите продолжительность визита с учетом времени на дорогу.
 - d. В поле [*Количество визитов*] внесите ориентировочное количество визитов, которое необходимо выполнить полевому сотруднику в течение дня.
6. Нажмите [*Сохранить*].

7. Аналогичным образом добавьте другие необходимые правила. Например, они могут отличаться по периоду действия или быть различными для полевых сотрудников, работающих в разных районах города.

В результате данные правила будут учитываться при формировании расписания полевых сотрудников.

Так, при работе с представлением [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*] и перетаскиванием торговой точки в область расписания. Длительность создаваемого визита будет соответствовать значению [*Длительность визита*] из справочника.

Если на время создания визита в системе предусмотрено несколько правил, то система отобразит сообщение с предложением выбрать, по какому из правил создавать активность.

Сформировать действия визита

Перечень действий, которые необходимо выполнить полевому сотруднику во время визита, настраивается в справочнике [*Правила полевых визитов*] на детали [*Действия на визите*].

Для добавления действия:












1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых визитов*].
4. Выделите правило, для которого необходимо сформировать список действий, и нажмите кнопку  (Рис. 1).

Рис. 1 — Открыть правило для редактирования

Название 	Дата начала	Дата завершения
I полугодие (Левый берег)	01.01.2020	30.06.2020
II квартал 2020 года (Центр)	01.04.2020	 30.06.2020 
    		

5. На странице правила разверните деталь [*Действия на визите*] и нажмите кнопку [*Добавить*].
6. В отобразившейся строке новой записи заполните необходимые поля:
 - a. Выберите из списка тип действия, которое необходимо выполнить: “Чек-ин”, “Чек-аут”, “Презентация” и так далее.
 - b. В поле [*Порядок действий*] укажите его порядковый номер. Например, если действие необходимо выполнить первым, то внесите значение “1”.
 - c. Если действие является обязательным для выполнения, то установите признак в поле [*Обязательно для выполнения*].
Пока все обязательные действия визита не будут выполнены, полевой сотрудник не сможет завершить визит.
7. Нажмите кнопку  для сохранения записи.

8. Добавьте остальные действия визита по аналогии.

В результате при перетаскивании торговой точки в область расписания в представлении [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*] у создаваемого визита будет заполнена деталь [*Действия визита*]. Перечень добавляемых на деталь действий будет соответствовать перечню настроенных действий справочника.





Добавить презентацию в визит

Чтобы полевые сотрудники получили оперативный доступ к материалам для показа клиентам во время визита, выполните дополнительную настройку действия “Показ презентации”.

Предварительно зарегистрируйте в системе статью базы знаний, у которой на детали [*Файлы*] будут добавлены файлы презентаций PowerPoint (с расширением *.pptx) или PDF-файлы. Затем свяжите данную статью с действием. В результате при выполнении данного действия ваши полевые сотрудники смогут провести презентацию, например, новых товаров и услуг вашим клиентам.

На заметку. Вы можете добавлять в статьи базы знаний не только презентации PowerPoint, но и любые другие документы. В этом случае при выполнении действия “Показать презентацию” такой документ будет открыт при помощи стандартных приложений мобильного устройства.

Для добавления презентации:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке .
2. В блоке “Настройка системы” перейдите по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых визитов*].
4. Откройте страницу нужного правила и разверните деталь [*Действия на визите*].
5. Выделите запись “Показ презентации” и нажмите кнопку .
6. На открывшейся странице разверните деталь [*Презентации*] и нажмите кнопку .
7. В отобразившейся строке новой записи кликните по кнопке  поля.
8. В открывшемся справочнике выберите статью базы знаний с прикрепленной презентацией, которую необходимо показать клиенту.
9. При необходимости добавьте другие статьи базы знаний.

В результате при выполнении шага “Показ презентации” у полевого сотрудника на мобильном устройстве отобразится презентация PowerPoint. Все презентации и материалы будут доступны на детали [*Файлы и ссылки*] визита.


Кроме того, при перетаскивании торговой точки в область расписания в представлении [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*], у создаваемого визита на детали [*Файлы и ссылки*] будет добавлена ссылка на статью базы знаний.

Настроить правила и действия визита

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Правила визитов определяют список заданий медицинского представителя для каждого типа визитов. Это позволяет планировать визиты медицинского представителя в несколько кликов, поскольку Creatio автоматически заполняет данные каждого визита в соответствии с настроенным правилом.

Вы можете настроить правила визита к врачу, правила визита в аптеку, а также перечень действий, которым должны следовать ваши сотрудники во время визита. Например, для начала визита необходимо выполнить действие [*Чек-ин*], которое переводит состояние визита в работу и фиксирует географические координаты месторасположения сотрудника. Далее провести презентацию новых продуктов, оформить заказ и при завершении визита выполнить действие [*Чек-аут*].

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
4. На странице справочника нажмите кнопку [*Добавить правило*].
5. Заполните необходимые поля:
 - a. Введите название правила, например, “Правило визита к врачу — I полугодие”.
 - b. В полях [*Начало*] и [*Завершение*] укажите временной промежуток, в течение которого данное правило будет действовать.
 - c. В поле [*Длительность визита*] укажите продолжительность визита с учетом времени на дорогу. Длительность, которую вы укажете, будет устанавливаться для визитов при планировании в разделе [*Активности*].
 - d. В поле [*Количество визитов*] внесите ориентировочное количество визитов, которое необходимо выполнить медицинскому представителю в день.
 - e. В поле [*Категория визита*] выберите значение “Визит к врачу” либо “Визит в аптеку”, в зависимости от того, правило какого визита вы создаете.
6. Сохраните изменения.
7. Аналогичным образом добавьте другие необходимые правила. Например, они могут отличаться по периоду действия или быть различными для медицинских представителей, работающих в разных районах города.
В результате данные правила будут учитываться при формировании расписания медицинских представителей. Если на время создания визита в системе предусмотрено несколько правил, то система отобразит сообщение с предложением выбрать, по какому из правил создавать активность.

Сформировать действия визита

Перечень действий, которые необходимо выполнить медицинскому представителю во время визита, настраивается на детали [*Действия на визите*] справочника [*Правила полевых продаж*].

Для добавления действия:












1. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
2. Выделите правило, для которого необходимо сформировать действия, и нажмите кнопку  (Рис. 1).

Рис. 1 — Открыть правило для редактирования

Название 	Дата начала	Дата завершения
Правило визита к врачу — I полугодие	01.01.2017	30.06.2017
Правило визита к врачу — II полугодие	01.07.2017	 31.12.2017 
    		

3. На странице правила разверните деталь [*Действия на визите*] и нажмите кнопку .
4. В отобразившейся строке новой записи заполните необходимые поля:
 - a. Выберите из списка тип действия, которое необходимо выполнить: “Чек-ин”, “Показ презентации” или “Количество пациентов”.
 - b. В поле [*Порядок действий*] укажите порядковый номер действия.
 - c. Если действие является обязательным для выполнения, установите признак в поле [*Обязательно для выполнения*]. Пока все обязательные действия визита не будут выполнены, медицинский представитель не сможет завершить визит.
5. Нажмите кнопку  для сохранения записи.
6. Добавьте остальные действия визита по аналогии.

В результате при планировании визитов в разделе [*Активности*] у создаваемого визита будет заполнена деталь [*Действия визита*]. Перечень действий на детали будет соответствовать перечню настроенных действий справочника.

В справочнике [*Типы действий*] в Creatio предварительно настроен список основных действий. Эти действия по умолчанию доступны для выбора при настройке действий визита к врачу или в аптеку на детали [*Действия на визите*] справочника [*Правила полевых продаж*] и приведены в таблицах ниже. Вы можете расширить перечень доступных для выбора типов действий. При выполнении действия на мобильном устройстве отобразится переключатель с возможностью выбора: выполнено данное действие или нет. Связь между новыми действиями визита и разделами системы, например, создание нового договора по действию визита, настраивается исключительно средствами разработки.

Преднастроенные действия визита к врачу

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
Презентация	При выполнении данного действия на мобильном устройстве запустится презентация PowerPoint или PDF, которая прикреплена на детали [<i>Файлы и ссылки</i>] визита.
Количество пациентов	При выполнении данного действия медицинский представитель, основываясь на ответе врача, указывает количество пациентов, которых принимает врач и диагноз которых требует назначения продвигаемого препарата. На основании данного показателя выполняется категоризация врача.
Продвигаемые продукты	При выполнении данного действия медицинский представитель, основываясь на ответе врача, указывает, сколько единиц продвигаемого препарата выписывает врач. На основании данного показателя выполняется категоризация врача.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “Выполнен”.

Преднастроенные действия визита в аптеку

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
Показ презентации	При выполнении данного действия на мобильном устройстве медицинского представителя запустится презентация PowerPoint или PDF, которая прикреплена на детали [<i>Файлы и ссылки</i>] визита.
Мониторинг SKU	Используйте действие для сохранения данных об изменении ассортимента товара и наличии выкладки в аптеке.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения медицинского представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “Выполнен”.

Добавить презентацию в визит






Чтобы медицинские представители смогли оперативно показать презентацию продуктов, выполните дополнительную настройку действия [*Показ презентации*].

Предварительно зарегистрируйте в системе статью базы знаний и добавьте на деталь [*Файлы и ссылки*] файл презентации PowerPoint (с расширением *.pptx) или PDF-файл. Затем свяжите статью с действием.

В результате при выполнении данного действия во время визита презентация автоматически откроется на мобильном устройстве.

На заметку. Вы можете добавлять в статью базы знаний не только презентацию PowerPoint или PDF, но и любой другой документ. При выполнении действия [*Показ презентации*] добавленный документ будет открыт при помощи стандартных приложений мобильного устройства.

Чтобы добавить презентацию в действие визита:

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [*Правила полевых продаж*].
4. Выберите нужное правило, например, “Правило визита к врачу”, и разверните его страницу по кнопке .
5. На открывшейся странице правила разверните деталь [*Действия на визите*].
6. Выделите запись “Показ презентации” и нажмите кнопку .
7. На открывшейся странице разверните деталь [*Презентации*] и нажмите кнопку .
8. В отобразившейся строке новой записи кликните по кнопке  поля.
9. В открывшемся справочнике выберите статью базы знаний с прикрепленной презентацией, которую необходимо показать клиенту.
10. При необходимости добавьте другие статьи базы знаний.

В результате при выполнении шага [*Показ презентации*] у медицинского представителя на мобильном устройстве отобразится презентация, а на детали [*Файлы и ссылки*] визита станут доступны ссылки на другие добавленные статьи базы знаний.

Настроить список продвигаемых продуктов

При выполнении мониторинга ассортимента товаров медицинский представитель должен видеть только перечень продуктов, продвигаемых через данного врача или аптеку. Для этого необходимо, чтобы у всех контактов и контрагентов, к которым планируются визиты, был настроен перечень продвигаемых продуктов. Сделать это можно двумя способами.

Для настройки перечня продуктов, продвигаемых через **контрагентов**:

- На деталь [*Контрагенты*] страницы продукта добавьте перечень всех контрагентов, через которых продвигается данный продукт. Информация о данном продукте будет автоматически добавлена на деталь [*Продукты*] контрагентов.
- На деталь [*Продукты*] страницы контрагента добавьте перечень продуктов, которые продвигаются через данного контрагента. Данные о контрагентах будут автоматически добавлены на деталь [*Контрагенты*] продуктов.

Для настройки перечня продуктов, продвигаемых через **контактов**:

- На деталь [*Контакты*] страницы продукта добавьте список всех контактов, через которых продвигается данный продукт. Информация о данном продукте будет автоматически добавлена на

деталь [*Продвигаемые продукты*] контактов.

- На деталь [*Продвигаемые продукты*] страницы контакта добавьте перечень продуктов, которые продвигаются через данного контакта. Информация о данном контакте будет автоматически добавлена на деталь [*Контакты*] продукта.

В результате будет автоматически установлена взаимосвязь между продвигаемыми продуктами и контрагентами/контактами. Во время визита в аптеку при выполнении действия [*Мониторинг SKU*] медицинский представитель будет видеть только те продукты, которые продвигаются через данного контрагента. Во время визита к врачу при выполнении действия [*Продвигаемые продукты*] медицинский представитель будет видеть только те продукты, которые продвигаются через данный контакт.

На заметку. Если контрагент имеет одну или более дочерних компаний, то при добавлении продуктов на вкладку [*Продукты*] головной компании, добавленные продукты появятся на соответствующей вкладке дочерних компаний. Но при добавлении новых продуктов на страницы дочерних компаний для головной компании они добавлены не будут. При удалении продуктов с вкладки [*Продукты*] головной компании с соответствующей вкладки дочерних компаний такие продукты удалены не будут.


Первые шаги для использования портала

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Портал является частью платформы Creatio и доступен в базовой конфигурации как в приложениях cloud, так и on-site. Портал готов к использованию в базовой конфигурации. Предлагаем вам зайти на портал и ознакомиться с его возможностями.

Войти на портал

Для входа на портал необходима учетная запись пользователя портала. Пользователи могут попасть на портал по ссылке из письма-приглашения или в результате самостоятельной регистрации, если такая возможность настроена в системе. Если вам необходимо создать одну учетную запись, то это можно сделать вручную в основном приложении:

1. Нажмите  → “Пользователи системы”.
2. Нажмите [*Добавить*] → “Пользователя портала”.
3. На странице нового пользователя укажите контакт, логин и пароль для входа на портал.
4. Сохраните изменения.

В результате новому пользователю будет автоматически назначена роль “All portal users” и выдана **лицензия портала**.

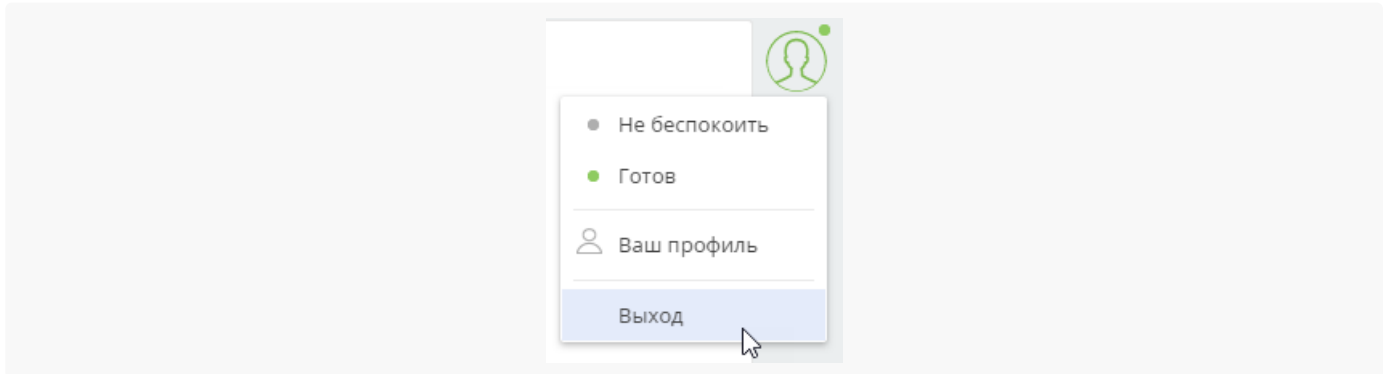
На заметку. Название лицензии портала состоит из типа портала и типа установки системы,

например, Creatio self-service portal cloud или Creatio customer portal on-site.

Вход на портал и вход в основное приложение выполняются на разных страницах. Чтобы **войти на портал**:

1. Выйдите из основного приложения (Рис. 1).

Рис. 1 — Выход из основного приложения



2. В адресной строке браузера добавьте к url-адресу вашего приложения текст “/login/SSPLogin.aspx”. Пример ссылки: **mysite.creatio.com/login/SSPLogin.aspx**. В результате вы попадете на главную страницу портала.
3. На открывшейся странице введите логин и пароль созданного пользователя портала → [Войти]. Знакомьтесь с функциональностью портала и переходите к дальнейшим настройкам.

Обзор настроек портала

Вы можете адаптировать функциональность портала для решения бизнес-задач вашей компании:

1. **Настроить разделы**, доступные пользователям портала. На портале вы можете добавить до трех новых пользовательских разделов. Возможность добавления пользовательских разделов доступна только на клиентском портале. Подробнее: [О портале Creatio](#), [Персонализировать портал](#).
2. **Настроить внешний вид портала**. Вы можете персонализировать внешний вид портала:
 - Загрузить ваш логотип. Логотип будет отображаться на странице авторизации и на главной странице портала.
 - Указать контакты службы поддержки на странице входа на портал.
 - Добавить графики и другие аналитические показатели на главную страницу портала.
 Подробнее: [Персонализировать портал](#).
3. **Настроить роли и права доступа на портале**. Вы можете распределить пользователей портала на различные группы (“организации портала”) и назначить администраторов из числа пользователей портала. Вы также можете настроить для этих групп разные модели прав доступа к информации, которая выведена на портал. Подробнее: [Управление пользователями и правами доступа на портале](#).
4. **Настроить регистрацию пользователей**. Есть несколько способов добавления новых пользователей в систему: вручную, импортом из Excel, при синхронизации с LDAP, через настроенную технологию единого входа Single-Sign-On, по разосланным администратором email-приглашениям, самостоятельно пользователем. Подробнее: [Управление пользователями и правами доступа на](#)

[портале.](#)

5. **Создать партнерские программы** и отобразить партнерские показатели в конфигурации “Партнерский портал”. Совместно с партнером можно обрабатывать лиды и продажи, используя процессы управления лидами и корпоративных продаж. Подробнее: [Партнерские продажи](#).

Настроить интеграцию с телефонией Asterisk

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Asterisk потребуется выполнить следующие шаги:

1. Подготовить Asterisk к интеграции. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
4. Настроить параметры Asterisk. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Asterisk лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Asterisk ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Подготовить Asterisk к интеграции

Для взаимодействия с Asterisk используется интерфейс AMI (Asterisk Manager Interface), при помощи которого происходит подключение к серверу Asterisk, настройка и управление клиентскими программами:

1. Создайте AMI пользователя для Creatio, указав его параметры в файле “manager.conf”, например:

```
[ terrasoft ]

secret = terrasoft

deny=0.0.0.0/0.0.0.0
```

```

permit=0.0.0.0/0.0.0.0

read = system,call,log,verbose,command,agent,user,originate

write = system,call,log,verbose,command,agent,user,originate

```

Значения “deny” и “permit” замените на соответствующие адреса.

2. Проверьте активность функции парковки и параметры файла “features.conf”, например:

```

parkext => 700

parkpos => 701-720

context => parkedcalls

parkingtime => 45

```

Важно. Значение “parkingtime” определяет максимальное время, которое звонок может находиться в режиме удержания. По истечении этого времени абонент возобновит разговор с оператором. Значение “parkingtime” должно быть достаточным, чтобы избежать раннего возврата звонка оператору.

2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по протоколу AMI к Asterisk и распределяя события о звонках между пользователями Creatio. Некоторые настройки отличаются в зависимости от платформы, на которой развернут сервис телефонии Asterisk — .NET Framework или .NET Core.

Настроить Creatio Messaging Service на платформе .NET Framework

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска

установки непосредственно из архива программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и АТС. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).

3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
4. Убедитесь, что служба “TerrasoftMessagingService” запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба “TerrasoftMessagingService” не запущена, то запустите ее вручную.
5. Перейдите в папку с файлами сервиса ~\BPMonline Messaging Service. Пропишите в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config” следующие параметры для коннектора Asterisk:

```
<asterisk filePath="" url="Имя_или_адрес_сервера_Asterisk" port="Порт_сервера_Asterisk" userN
```

Детальнее **перечень параметров для коннектора Asterisk** рассмотрен в следующей таблице:

Наименование параметра	Назначение параметра
FilePath	Параметр предназначен для диагностики системы, позволяет проиграть набор событий из преднастроенного файла сценария. Значение по умолчанию должно быть пустым.
URL	Параметр для указания IP-адреса сервера Asterisk.
protocol	Параметр позволяет выбрать тип протокола: SIP или PJSIP. Чтобы узнать, какой тип протокола необходимо использовать, обратитесь к администраторам своей АТС.
Port	Порт AMI протокола. Значение по умолчанию “5038”.
OriginateContext	Команда используется для инициации звонка по номеру из Creatio. Параметр содержит название контекста, в котором будет выполнен звонок на номер телефона пользователя. Значение по умолчанию для FreePBX — “from-internal”.
parkingLotContext	Контекст для инициации звонка на получение паркованной линии. Значение по умолчанию — “originateContext”.
AutoPauseOnCommutationStart	Настройка предназначена для корректной работы с очередями Asterisk. Если включена, то Creatio будет ставить оператора на паузу во всех очередях после ответа на звонок. Используется для исключения возможности приема второго звонка во время обработки и/или постановки на удержание текущего звонка.
queueExtensionFormat	Формат определения канала звонка при получении звонков из очереди. При использовании LocalChannel в FreePBX значение по умолчанию — “Local/{0}@from-queue”.
sendRingStartedOnRingingState	Признак отвечает за корректную обработку получения звонка из очереди. При установленном признаке Creatio будет отображать звонок у пользователя после получения AMI события “NewState” с параметром Ringing. Значение по умолчанию — “включено”.
traceQueuesState	Настройка предназначена для диагностики состояния оператора в очередях. Используется для отладки, если оператор при обработке звонка в Creatio получает второй звонок из очереди. Информация о состоянии операторов выводится в лог-файл коннектора. Значение по умолчанию — “выключено”.

Пример настроенной конфигурации:

```
<asterisk    filePath=" "url="10.0.15.185" port="5038"

userName="bpm" secret="bpm" originateContext="from-internal"

parkingLotContext="from-internal" autoPauseOnCommutationStart="true"

queueExtensionFormat="Local/{0}@from-queue/n" asyncOriginate="true"

sendRingStartedOnRingingState="true" traceQueuesState="false"

protocol="SIP/" packetInfoConfig=""/>
```

6. Проверьте работу телефонии.

На заметку. Если вам необходимо обновить Creatio Messaging Service, то воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).

Настроить Creatio Messaging Service на платформе .NET Core

Важно. Настройка Messaging Host (Creatio Messaging Service) на платформе .NET Core доступна для Creatio версии 7.16.3 и выше.

1. Установите Docker. Для установки Docker на операционную систему Linux воспользуйтесь инструкцией в [документации Docker](#). Для проверки установленной версии Docker выполните команду `docker --version` в терминале (консоли) Linux-машины.
2. Установите Docker Compose. Для установки Docker Compose на операционную систему Linux воспользуйтесь инструкцией в [документации Docker](#). Для проверки установленной версии Docker Compose выполните команду `docker-compose --version` в терминале (консоли) Linux-машины.
3. Установите и настройте компоненты Docker Compose. Контейнер сервиса сообщений развертывается с помощью утилиты Docker Compose. Скачайте архив по [ссылке](#). Разархивируйте содержимое архива с конфигурационными файлами и скриптами в произвольный каталог, например, `/opt/messaging.host`.

На заметку. Конфигурационные файлы содержат все необходимые настройки по умолчанию для сервера на базе Linux.

Структура архива с конфигурационными файлами и скриптами:

```
/etc/

...\appsettings.json – конфигурация сервиса
```

...\nlog.config – настройка уровня логирования сервиса

docker-compose.yml – конфигурация утилиты Docker Compose

.env – файл с переменными окружения для запуска компонентов

4. Используя терминал Linux, перейдите в каталог docker-compose распакованного архива, например, /opt/messaging.host/docker-compose.
5. Выполните команду `sudo docker-compose pull` в терминале. Дождитесь завершения загрузки необходимых образов с компонентами сервиса с [Docker Hub](#).

Важно. Если на сервере запрещен доступ в интернет, то необходимо вручную скачать нужные образы на машину с открытым доступом (см. конфигурационный файл docker-compose.yml), а затем перенести образы в виде файлов на целевую машину с помощью команд [sudo docker export](#) и [sudo docker import](#).

6. Пропишите в конфигурационном файле "etc/appsettings.json" следующие параметры для коннектора Asterisk:

```
{
  "url": "Имя_или_адрес_сервера_Asterisk",

  "port": "Порт_сервера_Asterisk",

  "userName": "Логин_Asterisk",

  "secret": "Пароль_Asterisk",

  "originateContext": "Исходящий контекст",

  "parkingLotContext": "Контекст парковки",

  "autoPauseOnCommutationStart": "true",

  "queueExtensionFormat": "Local/{0}@from-queue/n",

  "asyncOriginate": "true",

  "sendRingStartedOnRingingState": "true",

  "traceQueuesState": "false",

  "protocol": "Используемый тип протокола – SIP/ либо PJSIP/",

  "packetInfoConfig": "Дополнительные параметры пакетов для обработки в конфигурации",

  "filePath": ""
```

```
}
```

7. Выполните команду `sudo docker-compose up -d` для запуска сервиса. Также в текущем каталоге будет создана папка `logs`.

Детальнее **перечень параметров для коннектора Asterisk** рассмотрен в следующей таблице:

Наименование параметра	Назначение параметра
FilePath	Параметр предназначен для диагностики системы, позволяет проиграть набор событий из преднастроенного файла сценария. Значение по умолчанию должно быть пустым.
URL	Параметр для указания IP-адреса сервера Asterisk.
protocol	Параметр позволяет выбрать тип протокола: SIP или PJSIP. Чтобы узнать, какой тип протокола необходимо использовать, обратитесь к администраторам своей АТС.
Port	Порт AMI протокола. Значение по умолчанию “5038”.
OriginateContext	Команда используется для инициации звонка по номеру из Creatio. Параметр содержит название контекста, в котором будет выполнен звонок на номер телефона пользователя. Значение по умолчанию для FreePBX — “from-internal”.
parkingLotContext	Контекст для инициации звонка на получение паркованной линии. Значение по умолчанию — “originateContext”.
AutoPauseOnCommutationStart	Настройка предназначена для корректной работы с очередями Asterisk. Если включена, то Creatio будет ставить оператора на паузу во всех очередях после ответа на звонок. Используется для исключения возможности приема второго звонка во время обработки и/или постановки на удержание текущего звонка.
queueExtensionFormat	Формат определения канала звонка при получении звонков из очереди. При использовании LocalChannel в FreePBX значение по умолчанию — “Local/{0}@from-queue”.
sendRingStartedOnRingingState	Признак отвечает за корректную обработку получения звонка из очереди. При установленном признаке Creatio будет отображать звонок у пользователя после получения AMI события “NewState” с параметром Ringing. Значение по умолчанию — “включено”.
traceQueuesState	Настройка предназначена для диагностики состояния оператора в очередях. Используется для отладки, если оператор при обработке звонка в Creatio получает второй звонок из очереди. Информация о состоянии операторов выводится в лог-файл коннектора. Значение по умолчанию — “выключено”.

Пример настроенной конфигурации:

```

"asterisk": {

    "url": "Имя_или_адрес_сервера_Asterisk",

    "port": "Порт_сервера_Asterisk",

    "userName": "Логин Asterisk",

    "secret": "Пароль Asterisk",

    "originateContext": "Исходящий контекст",

    "parkingLotContext": "Контекст парковки",

    "autoPauseOnCommutationStart": "true",

    "queueExtensionFormat": "Local/{0}@from-queue/n",

    "asyncOriginate": "true",

    "sendRingStartedOnRingingState": "true",

    "traceQueuesState": "false",

    "protocol": "Используемый тип протокола – SIP/ либо PJSIP/",

    "packetInfoConfig": "Дополнительные параметры пакетов для обработки в конфигурации",

    "filePath": ""

}


```

8. Проверьте работу телефонии.

3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется однократно администратором системы. Некоторые настройки отличаются в зависимости от платформы, на которой развернут сервис телефонии Asterisk — NET Framework или .NET Core.

Настроить библиотеку на платформе .NET Framework


1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.

3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Asterisk (AMI)”.
4. В системной настройке “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”) укажите параметры подключения к сервису системных сообщений. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://[*сервер*]:2013” для сайтов, доступных по протоколу http, или “wss://[*сервер*]:2013” для сайтов, доступных по протоколу https, где:
 - [*сервер*] — доменное имя сервера, на котором размещена служба обмена сообщениями. Не рекомендуется использование ip-адреса или localhost-значения.
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”. Не рекомендуется использовать значение localhost, поскольку это может привести к ошибке при подключении к серверу телефонии. При использовании wss-соединения убедитесь, что адрес сервера и адрес, на который выдан SSL-сертификат, совпадают.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

Настроить библиотеку на платформе .NET Core

Важно. Настройка Messaging Host на платформе .NET Core доступна для Creatio версии 7.16.3 и выше.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Asterisk (AMI)”.
4. В системной настройке “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”) укажите параметры подключения к сервису сообщений. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “http://[*сервер*]:2013” для сайтов, доступных по протоколу http, или “https://[*сервер*]:2014” для сайтов, доступных по протоколу https, где:
 - [*сервер*] — доменное имя сервера, на котором размещен сервис обмена сообщениями. Не рекомендуется использование ip-адреса или localhost-значения.
 - “2013 или 2014” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “docker-compose.yml”. Не рекомендуется использовать значение localhost, поскольку это может привести к ошибке при подключении к серверу телефонии. При использовании https-соединения убедитесь, что адрес сервера и адрес, на который выдан SSL-сертификат, совпадают.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное

подключение для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурации docker-compose. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

4. Настроить параметры Asterisk

Настройка параметров Asterisk выполняется для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Asterisk, под его учетной записью. Чтобы выполнить настройку:

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните следующие поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Номер*] — номер линии пользователя в Asterisk. По умолчанию совпадает с номером телефона. Например, для отслеживания пользовательской линии SIP/305 необходимо указать значение “305”, а для отслеживания линии SIP/office — “office”.

Важно. Для каждого пользователя используется отдельная линия. Не рекомендуется указывать одну линию для нескольких пользователей, поскольку это может привести к ошибкам интеграции.

- c. [*Контекст исходящего звонка*] — укажите контекст исходящего звонка, если для данного пользователя он должен быть отличным от общесистемного, указанного в файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.
 - d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Администрирование портала в основном приложении

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

В данной статье рассмотрено управление пользователями портала и настройка прав доступа на портале администратором основного приложения Creatio.

Некоторые настройки также могут выполняться администратором портала. Подробнее:

[Администрирование в профиле организации на портале.](#)

Вы можете создавать индивидуальных пользователей портала либо формировать организации — группы пользователей портала, которые привязываются к одному контрагенту. Организации позволяют управлять сотрудниками ваших клиентов, которые работают с порталом. Вы можете назначать администраторов портала среди пользователей организации. Администраторам будут доступны создание и деактивация пользователей, а также назначение прав.

Для всех пользователей портала в системе можно гибко настраивать права доступа. Вы можете настраивать права на уровне отдельных ролей или пользователей:

- **Для родительской роли “All portal users”.** Все пользователи, которые входят в эту роль, получают одинаковые права.
- **Для каждого пользователя отдельно.** Для разных пользователей будут настроены индивидуальные права доступа.
- **Для организации на портале.** Пользователи будут наследовать права своей организации.
- **Для групп пользователей.** Например, для роли “All portal users” можно создать подчиненные организационные роли и настроить для них разные права. А для организации можно создать функциональные роли с разными правами, что позволит разграничить доступ пользователей одной организации.

Рассмотрим несколько бизнес-кейсов настройки прав для пользователей портала.

1. Портал для пользователей без организаций. Это наиболее простая структура. В системе создаются индивидуальные пользователи портала. Права доступа могут настраиваться для каждого пользователя отдельно, для всех пользователей (путем настройки прав родительской роли), для групп пользователей, если созданы подчиненные организационные роли. Шаги настройки:

а. [Создать пользователей:](#)

- Создание индивидуальных пользователей в системе.
- Самостоятельная регистрация пользователей на портале.

д. [Настроить приглашения на портал.](#)

е. [Настроить права доступа пользователей портала.](#)

2. Портал с организациями и одинаковым доступом всех пользователей. В такой структуре пользователи портала привязываются к контрагенту, т. е. группируются в организации. Для каждой организации можно настроить свои права. Пользователи наследуют права своей организации, а значит настраивать права отдельно для каждого пользователя не нужно. Шаги настройки:

а. [Настроить организационную структуру:](#)

- Создание организации и пользователей в системе.
- Назначение администратора портала.
- Создание пользователей администратором на портале.

е. [Настроить приглашения на портал.](#)

ф. [Настроить права доступа пользователям портала:](#)

- Настройка прав в системе.
- Настройка прав пользователей администратором портала.

3. Портал с организациями и разным доступом в одной организации. В этой структуре для организации можно создать функциональные роли и настроить им права. Например, можно создать функциональные роли менеджеров главного и регионального офисов и привязать пользователей организации к одной из этих функциональных ролей. Пользователи наследуют права своей функциональной роли, поэтому настраивать права отдельно для каждого пользователя не понадобится. Шаги настройки:

а. [Настроить организационную структуру](#):

- Создание организации и пользователей в системе.
- Назначение администратора портала.
- Создание пользователей администратором на портале.

е. [Настроить приглашения на портал](#).

ф. [Настроить права доступа пользователям портала](#):

- Настройка прав в системе.
- Настройка прав пользователей администратором портала.

Управление пользователями портала

Все пользователи, которые имеют доступ на портал, должны входить в группу организационных ролей “All portal users” (Все пользователи портала). Чтобы войти на портал, в системе должен существовать пользователь портала с уникальным логином и паролем. Каждый пользователь портала привязывается к контакту в системе, и для одного контакта можно создать только одного пользователя портала.

Создать пользователей портала

В основном приложении пользователей портала могут создавать системные администраторы или сотрудники с правом на системную операцию “Возможность управлять пользователями портала” (код “CanAdministratePortalUsers”). Второй вариант подходит для случаев, когда в компании созданием пользователей портала занимается сотрудник, который не должен иметь доступа к учетным данным своих коллег — настройка выполняется непосредственно со страницы контрагента.

В системе можно создать:

- Индивидуальных пользователей портала, без привязки к организации. В таком случае каждый пользователь создается отдельно.
- Пользователей портала, которые входят в организацию. Данный способ позволяет массово добавлять пользователей.

На заметку. Пользователей можно также импортировать из LDAP или Excel. Подробнее: [Настроить синхронизацию с LDAP](#) и [Импортировать пользователей из Excel](#).

Если нужно запретить вход на портал для определенных пользователей, то деактивируйте их.

Создать пользователя портала без привязки к организации

Индивидуальных пользователей портала в системе может создавать пользователь с ролью системного администратора.

Чтобы добавить пользователя портала в системе:


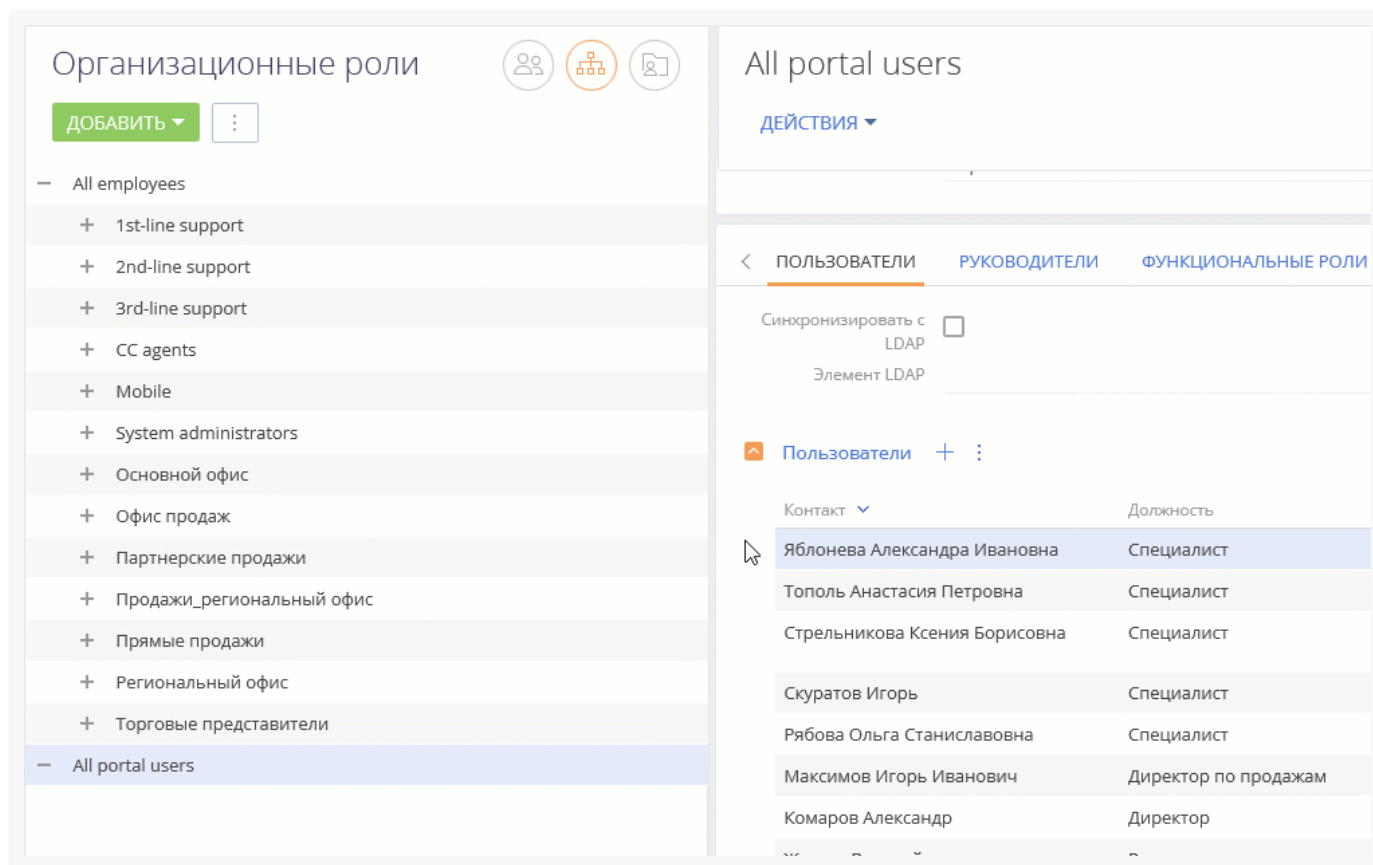

1. Нажмите  → “Организационные роли” → роль “All portal users”.
2. Вкладка [Пользователи] → деталь [Пользователи] → + → [Добавить нового].
3. Заполните страницу нового пользователя (Рис. 1). Подробнее: [Добавить пользователей](#).

Рис. 1 — Создание нового пользователя



На заметку. Если контакт еще не существует в системе, то его можно добавить непосредственно на данном шаге. Заполняя поле [Контакт] на странице пользователя, нажмите , в открывшемся окне нажмите кнопку [Добавить] и заполните страницу контакта. После сохранения страницы вы вернетесь на страницу пользователя, где поле [Контакт] будет заполнено созданным контактом.

Создать пользователя портала с привязкой к организации


Чтобы привязать пользователей портала к организации, создайте в системе хотя бы одну организацию.

Все пользователи, которые будут добавлены в организацию, унаследуют настроенные для нее права. Это дает возможность настроить единожды права доступа для всей организации и не раздавать их отдельно каждому пользователю.

Создать организацию и добавить в нее пользователей можно разными способами, в зависимости от прав пользователя:

- Пользователи с ролью системного администратора могут создать организацию со страницы организационных ролей.
- Пользователи с правами на системную операцию “Возможность управлять пользователями портала” (код “CanAdministratePortalUsers”) могут создать организацию со страницы контрагента.

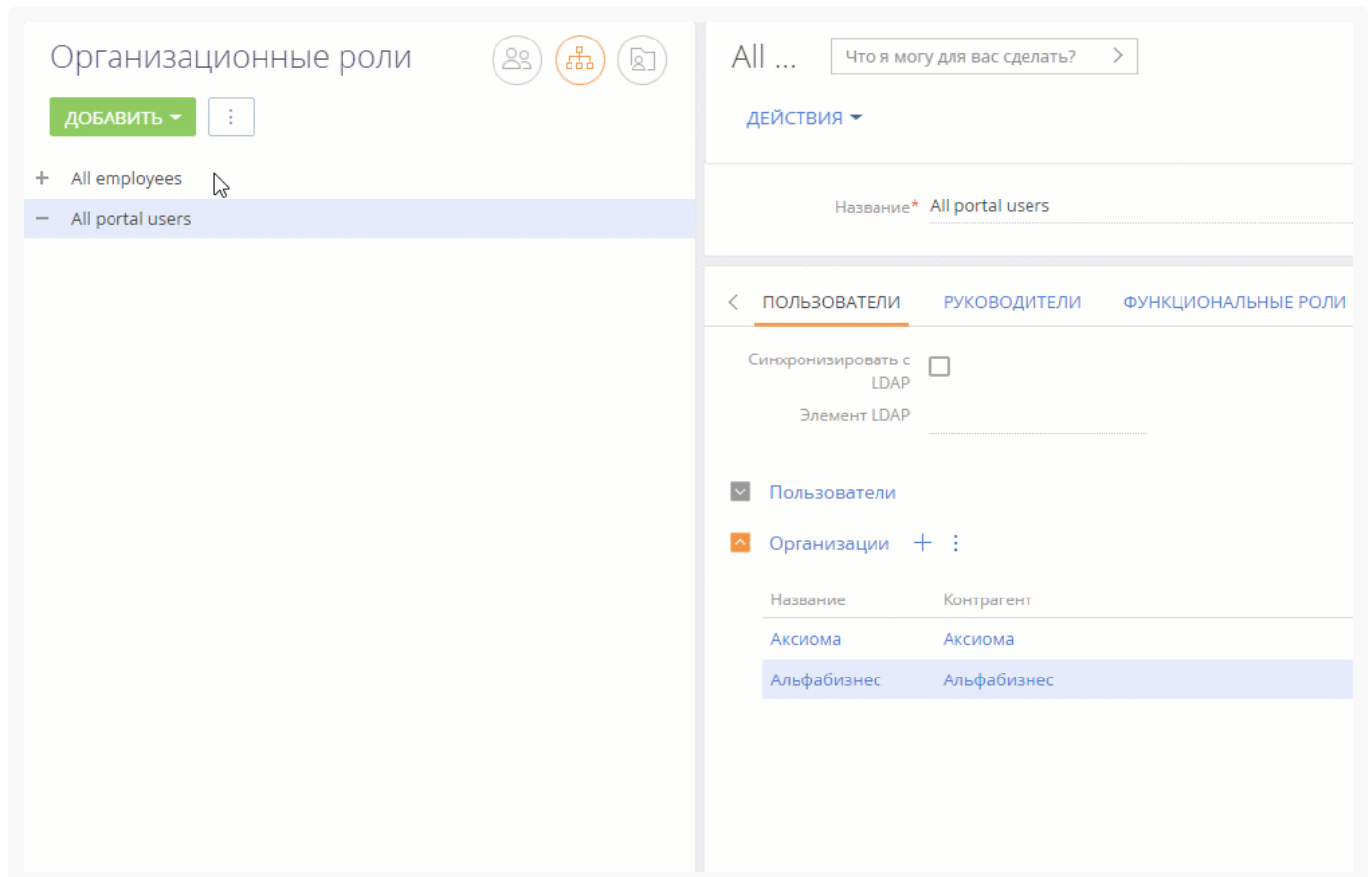
Добавить пользователей в организацию со страницы организационных ролей.

1. Нажмите  → “Организационные роли” → роль “All portal users”.
2. Деталь [Организации] → + → в поле [Контрагент] выберите контрагента, организацию которого вы хотите создать (Рис. 2). Быстро найти контрагент можно с помощью поиска по его названию.

На заметку. Если контрагента еще не существует, то его можно добавить непосредственно на данном шаге при заполнении поля [Контрагент] на странице организации.

После указания контрагента поле [Название] заполняется автоматически, при желании его можно изменить.

Рис. 2 — Создание организации со страницы организационных ролей



Организационные роли

ДОБАВИТЬ

+ All employees

— All portal users

All ... Что я могу для вас сделать?

ДЕЙСТВИЯ

Название* All portal users

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ РУКОВОДИТЕЛИ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ

Синхронизировать с LDAP ☐

Элемент LDAP

Пользователи

Организации +

Название	Контрагент
Аксиома	Аксиома
Альфабизнес	Альфабизнес

3. Сохраните страницу. На детали [Организации] нажмите на название организации. Откроется ее страница.
4. Если контакт уже создан в системе, то на детали [Пользователи портала] нажмите + и выберите [Добавить существующие контакты]. Во всплывающем окне выберите один или несколько контактов

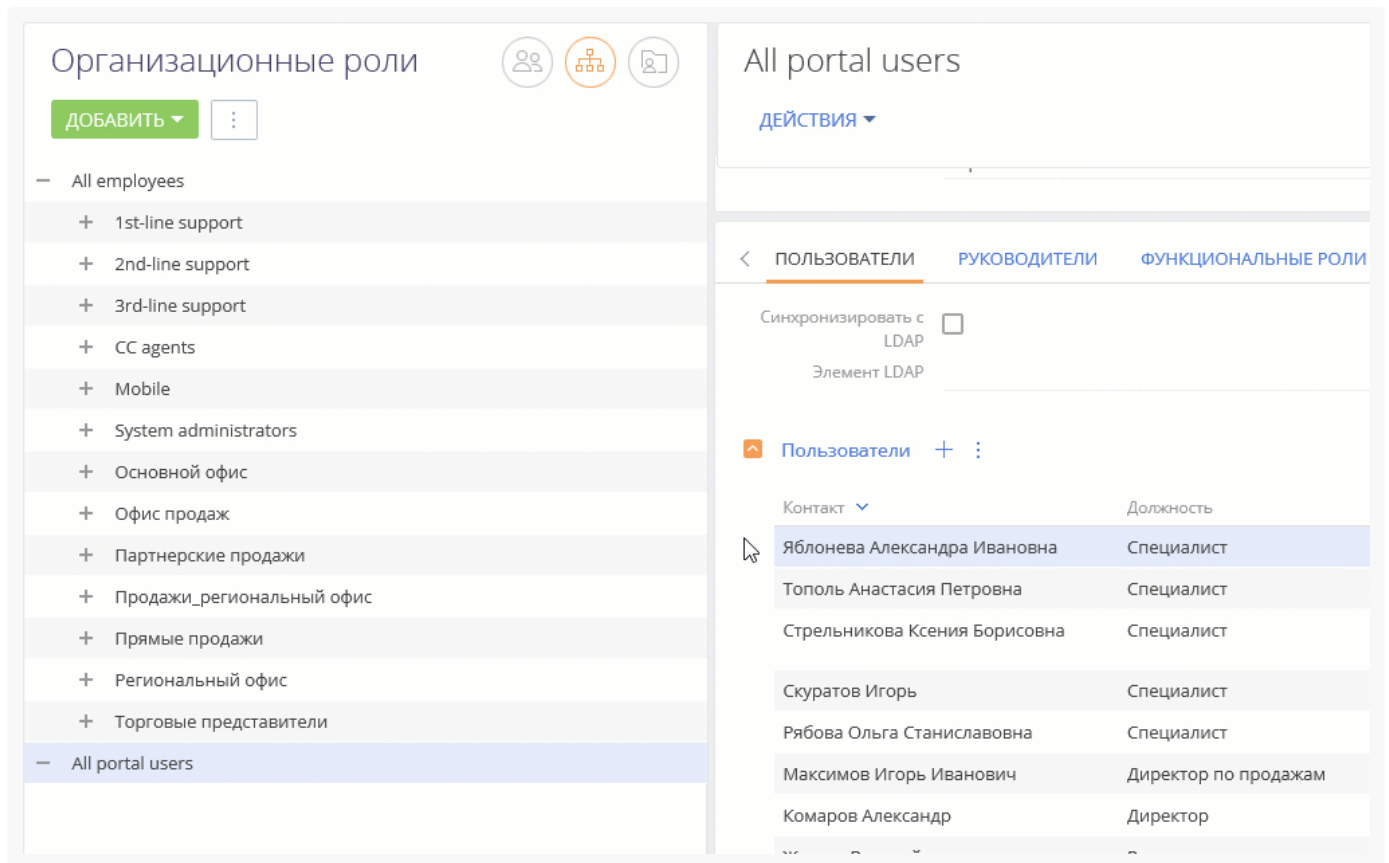
(Рис. 3).

Если контакт еще не создан в системе, то нажмите **+** и выберите [*Добавить новые контакты*]. Введите один или несколько email-адресов новых пользователей портала через пробел или запятую. При вводе электронных адресов выполняется стандартная проверка на их корректность. Нажмите кнопку [*Зарегистрировать пользователей*].

Система ищет контакты с указанными email-адресами и в случае, если не находит, то автоматически создает новые контакты. ФИО пользователя при этом заполняется текстом email-а до знака “@”.

5. Система предложит отправить приглашения на портал новым пользователям. Вы можете подтвердить отправку по кнопке [*Отправить приглашения*] или закрыть окно и отправить приглашения пользователям позже.

Рис. 3 — Добавление пользователей в организацию со страницы организационных ролей



В результате пользователи портала будут добавлены в организацию и унаследуют настроенные для нее права.

Вы можете перейти к управлению параметрами пользователя портала (логин, пароль, роли и лицензии), дважды кликнув по нужной строке на детали [*Пользователи портала*].


Для перехода у вас должны быть настроены права доступа на выполнение системной операции “Возможность управлять пользователями портала” (код “CanAdministratePortalUsers”) или “Управление списком пользователей” (код “CanManageUsers”). Подробнее: [Настроить права доступа на системные операции](#).

В Creatio будет создана новая учетная запись с актуальными правами доступа, а предыдущая учетная запись пользователя деактивируется во избежание дублирования.

Добавить пользователей в организацию со страницы контрагента.

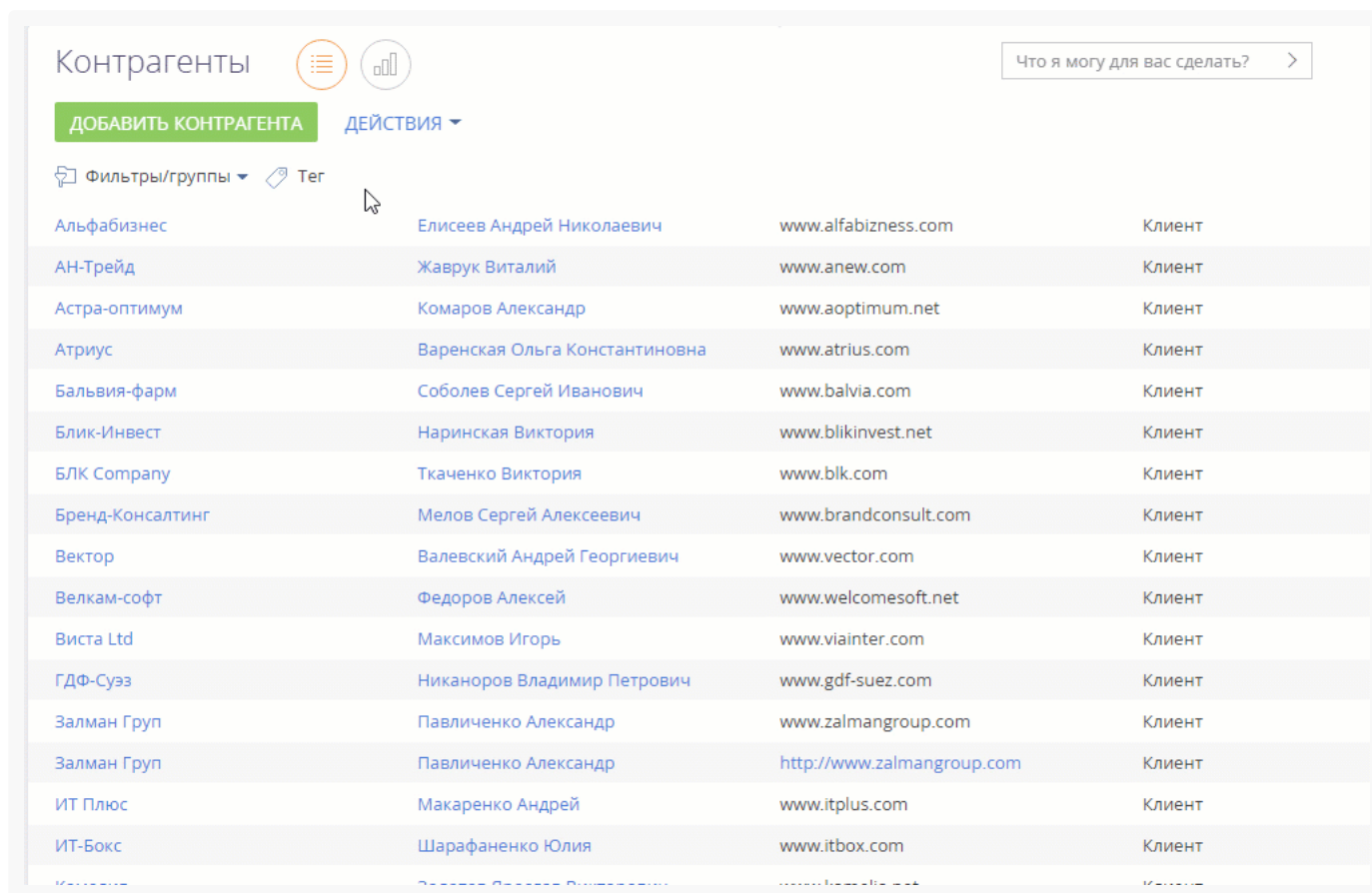
Используйте этот способ в следующих случаях:

- Если отсутствует доступ к разделу [*Пользователи системы*].
 - Если пользователь портала сменил работодателя, вы можете добавить существующий контакт в новую организацию.
1. Откройте страницу контрагента → вкладка [*Контакты и структура*] → деталь [*Пользователи портала*].
 2. Нажмите кнопку [*Создать организацию*]. Кнопка отображается, только если для этого контрагента еще не существует организации.


На заметку. При попытке создать пользователей через кнопку  до того, как будет создана организация, система оповестит о том, что организация еще не зарегистрирована, и предложит ее создать.

3. В поле [*Родительская роль*] выберите роль “All portal users” (Рис. 4).

Рис. 4 — Создание организации со страницы контрагента



АльфаБизнес	Елисеев Андрей Николаевич	www.alfabizness.com	Клиент
АН-Трейд	Жаврук Виталий	www.anew.com	Клиент
Астра-оптимум	Комаров Александр	www.aoptimum.net	Клиент
Атриус	Варенская Ольга Константиновна	www.atrius.com	Клиент
Бальвия-фарм	Соболев Сергей Иванович	www.balvia.com	Клиент
Блик-Инвест	Наринская Виктория	www.blikinvest.net	Клиент
БЛК Софт	Ткаченко Виктория	www.blk.com	Клиент
Бренд-Консалтинг	Мелов Сергей Алексеевич	www.brandconsult.com	Клиент
Вектор	Валевский Андрей Георгиевич	www.vector.com	Клиент
Велкам-софт	Федоров Алексей	www.welcomesoft.net	Клиент
Виста Ltd	Максимов Игорь	www.viainter.com	Клиент
ГДФ-Суэз	Никаноров Владимир Петрович	www.gdf-suez.com	Клиент
Залман Групп	Павличенко Александр	www.zalmangroup.com	Клиент
Залман Групп	Павличенко Александр	http://www.zalmangroup.com	Клиент
ИТ Плюс	Макаренко Андрей	www.itplus.com	Клиент
ИТ-Бокс	Шарафаненко Юлия	www.itbox.com	Клиент

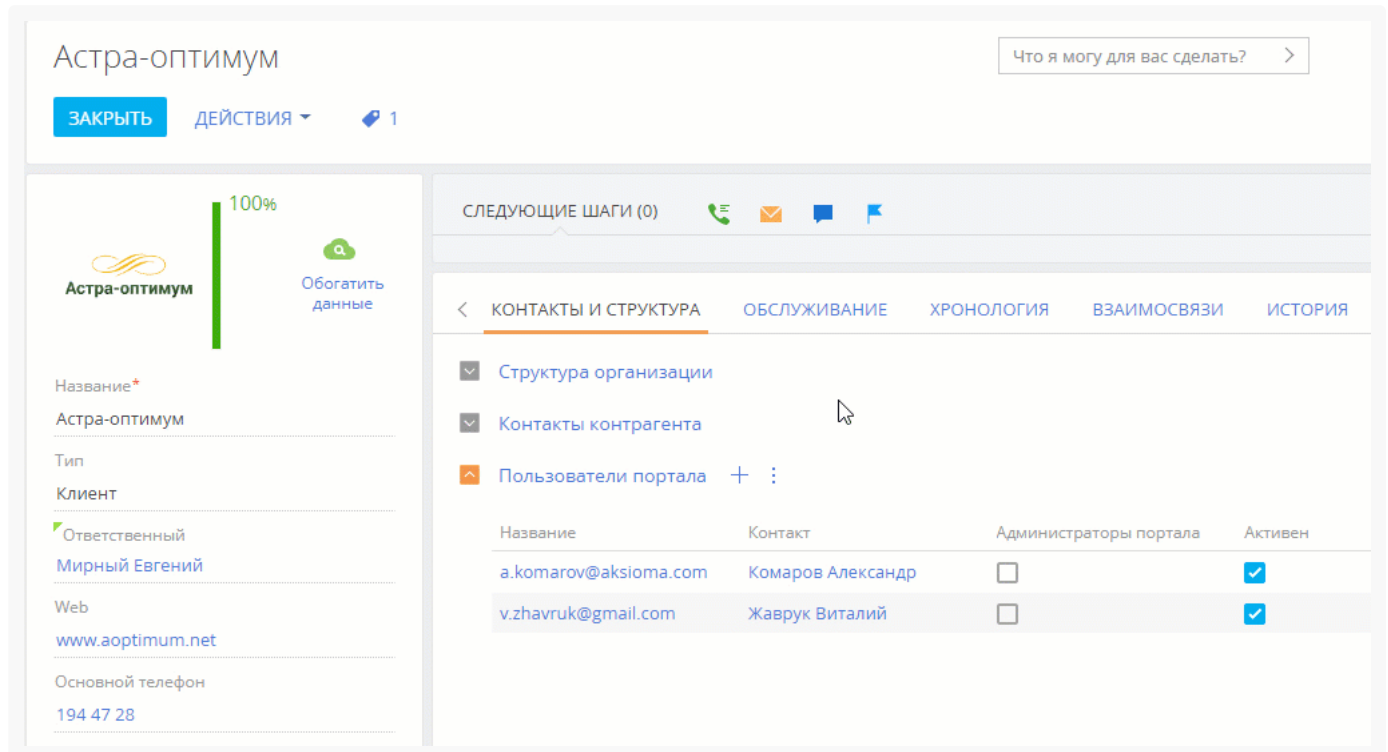
4. Сохраните изменения. В результате организация будет зарегистрирована и доступна на странице организационной роли “All portal users”, а кнопка [*Создать организацию*] пропадет со страницы контрагента.
5. Если контакт уже создан в системе, то на детали [*Пользователи портала*] нажмите  и выберите

[*Добавить существующие контакты*]. Во всплывающем окне выберите один или несколько контактов (Рис. 5).

Если контакт еще не создан в системе, то на детали [*Пользователи портала*] нажмите **+** и выберите [*Добавить новые контакты*]. Введите email-адреса новых пользователей портала и нажмите кнопку [*Зарегистрировать пользователей*].

6. Система предложит отправить приглашения на портал новым пользователям. Можно подтвердить отправку сразу (кнопка [*Отправить приглашения*]), а можно закрыть окно и отправить приглашения пользователям позже.

Рис. 5 — Добавление пользователей в организацию через деталь [*Пользователи портала*]



На заметку. Также вы можете добавить пользователей в организацию через деталь [*Контакты контрагента*]. Для этого выделите один или несколько контактов на детали, нажмите **:** и выберите опцию [*Добавить пользователей портала*].

В результате пользователи портала будут добавлены в организацию и унаследуют настроенные для нее права. Если вы добавляли существующего пользователя в новую организацию, то предыдущая учетная запись пользователя деактивируется во избежание дублирования.

Вы можете перейти к управлению параметрами пользователя портала (логин, пароль, роли и лицензии), дважды кликнув по нужной строке на детали [*Пользователи портала*].

Администратор портала также может добавлять новых пользователей своей организации.

Деактивировать пользователей

Если пользователь больше не должен иметь доступ к portalу, то администратор системы может его деактивировать.

Деактивировать пользователя со страницы пользователя


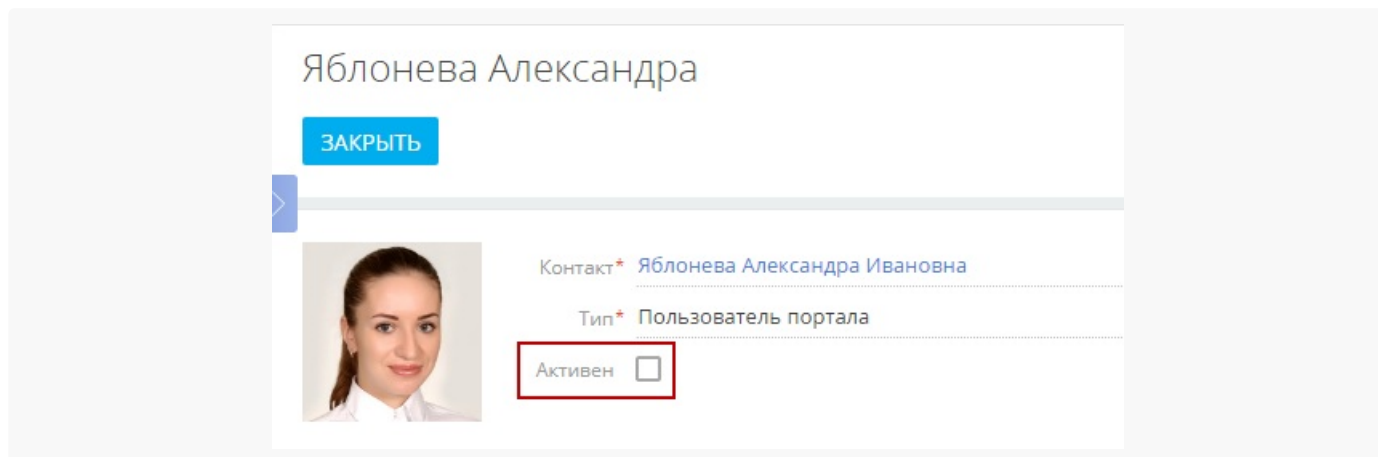
1. Нажмите  → “Пользователи системы”. Откройте страницу пользователя, которого необходимо деактивировать.
2. Снимите признак [*Активен*] и сохраните изменения (Рис. 6).

Рис. 6 — Создать пользователя портала без привязки к организации



Деактивировать пользователя со страницы организации


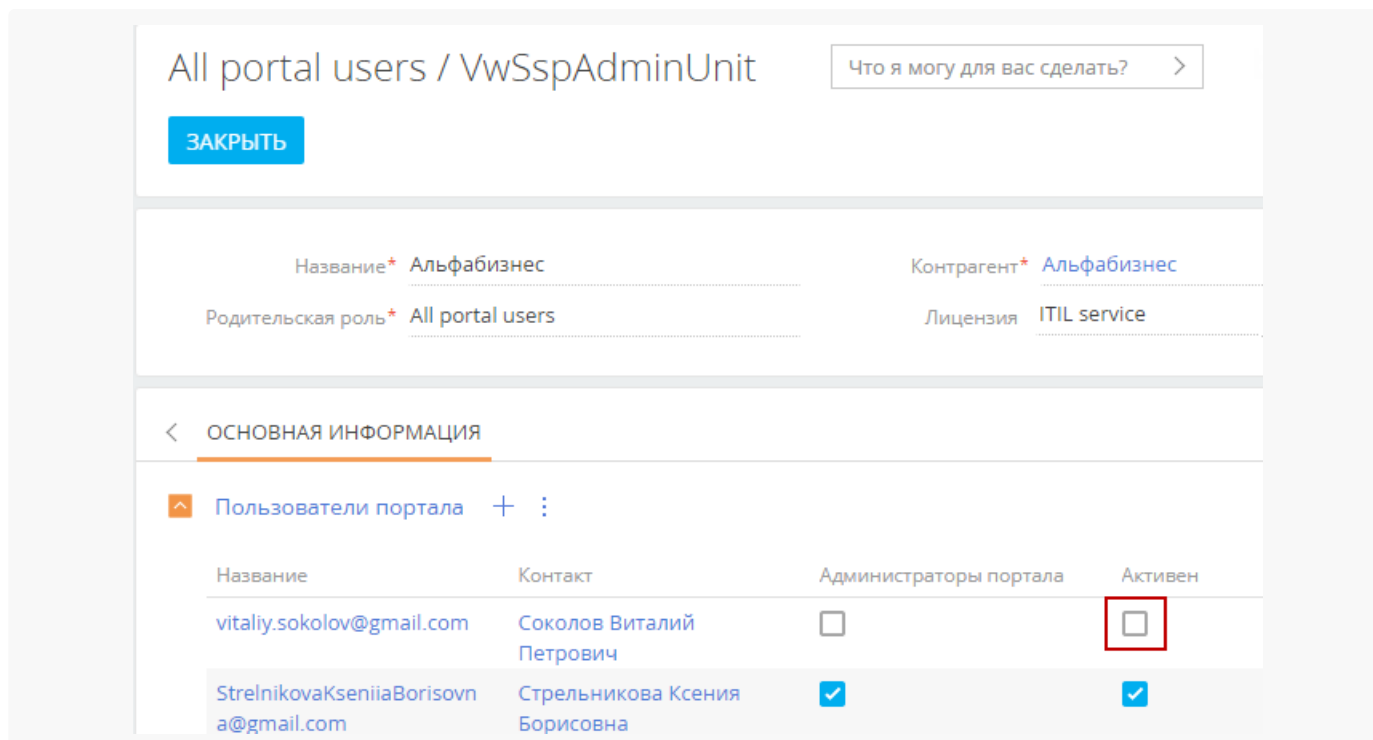
1. Нажмите  → “Организационные роли” → роль “All portal users”.
2. На детали [*Организации*] нажмите на название организации. Найдите пользователя, которого необходимо деактивировать.
3. Снимите признак [*Активен*] и сохраните изменения (Рис. 7).

Рис. 7 — Деактивация пользователя портала в организации



В результате пользователь будет деактивирован, но не будет удален. При необходимости его можно будет снова активировать.

Отправить приглашения на портал

Чтобы новый пользователь смог войти на портал, ему нужно отправить приглашение. Приглашение высылается на email, указанный на странице контакта. Текст письма можно настроить, указав адрес вашего портала и любую другую необходимую информацию.

Для отправки приглашений на портал в системе должна быть настроена почта. Подробнее: [Настройка базовых интеграций](#).

На заметку. Также отправлять приглашения может администратор организации на портале. Подробнее: [Отправить приглашения пользователям портала](#).

Для отправки сообщений необходимо выполнить предварительные настройки:


1. Настройте почтовый адрес для отправки приглашений пользователям и восстановления пароля на портале. Адрес указывается в [системной настройке](#) "Почтовый ящик регистрации на портале" (код "SSPRegistrationMailbox").
2. Убедитесь, что для пользователей указаны языки. Если нет, то пользователь получит приглашение на языке по умолчанию (английский). Приглашения отправляются на языке, который указан на странице пользователя в поле [*Культура*].
3. Настройте текст письма. Для этого настройте шаблон приглашения на портал:
Откройте  → "Справочники" → справочник [*Шаблоны email сообщений*] → мультязычный шаблон "Шаблон регистрации пользователя портала" (Рис. 8). Вы можете отредактировать данный шаблон, настроив желаемый внешний вид и сформировав шаблоны на всех нужных языках.

Рис. 8 — Шаблон регистрации пользователя портала

Шаблон регистрации пользователя портала

ЗАКРЫТЬ

Название шаблона* Шаблон регистрации пользователя портала

Источник макросов

< ENGLISH (UNITED STATES) РУССКИЙ (РОССИЯ) > ⚙️

Шаблон письма Редактировать

Тема Подтверждение регистрации на портале самообслуживания

Здравствуйте, [#Recipient.Name#]!
 Для того, чтобы подтвердить регистрацию и активировать Вашу учетную запись на портале самообслуживания, пожалуйста, перейдите по следующей ссылке:
 #RegistrationUrl#
 С уважением,
 Служба поддержки

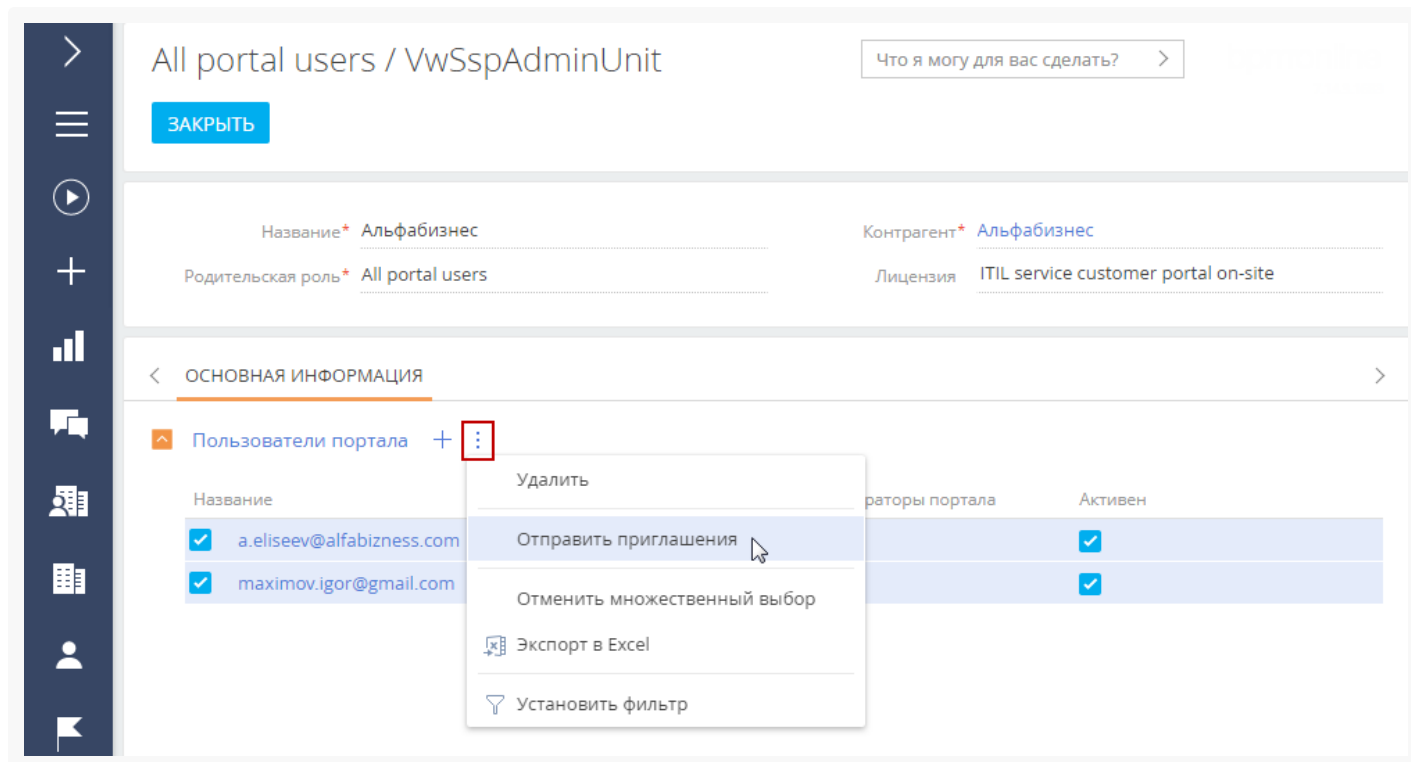
Вы можете отправить приглашение сразу при создании пользователя, подтвердив отправку по кнопке [Отправить приглашения].

Чтобы отправить (или повторно отправить) приглашения выбранным пользователям в любой момент:

1. На детали [Пользователи портала] выделите одного или нескольких пользователей, которым нужно отправить приглашения.
2. Нажмите и выберите опцию [Отправить приглашения] (Рис. 9).

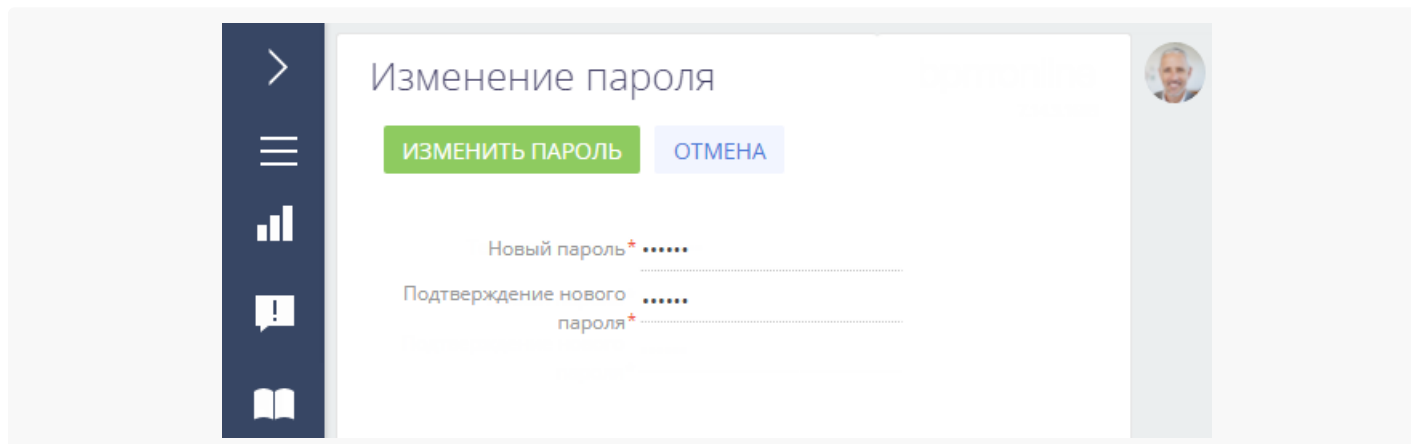
На заметку. Если пользователь при переходе из приглашения на портал не ввел пароль, а сразу начал работу с порталом, то пароль будет создан автоматически. Повторный переход из приглашения на портал не работает. В таком случае по запросу пользователя администратор может выслать ему приглашение повторно.

Рис. 9 — Отправка приглашений на портал выбранным пользователям



При переходе из приглашения на портал пользователь попадет на страницу, где нужно будет создать и ввести пароль, который он будет использовать для входа (Рис. 10).

Рис. 10 — Создание пароля пользователя при первом входе на портал



Настроить самостоятельную регистрацию пользователей портала

Самостоятельная регистрация пользователей портала поможет сэкономить время и облегчит работу администраторов приложения и портала. Для того чтобы пользователи могли самостоятельно регистрироваться со страницы входа на портал, нужно выполнить ряд настроек.

Обязательные настройки:

- Убедитесь, что в приложении существует **системный пользователь портала** с максимально ограниченными правами доступа.
- Настройте **лицензирование пользователей** портала при самостоятельной регистрации.

- Настройте **отправку уведомлений** о регистрации пользователя портала и восстановлении пароля.


Опциональные настройки:

- Отредактируйте **шаблоны email-сообщений** о регистрации на портале и восстановлении пароля.

Создать системного пользователя портала


Для корректной работы самостоятельной регистрации пользователей портала, восстановления пароля и сбора обратной связи по обращениям используется учетная запись пользователя, для которого максимально ограничены права доступа. По умолчанию таким пользователем является **SysPortalConnection**. Этого пользователя нельзя удалять и изменять для него права доступа и лицензии, иначе возможность регистрации пользователей на портале может быть недоступна.

При возникновении каких-либо проблем в самостоятельной регистрации проверьте настройки системного пользователя:

1. Нажмите  → “Пользователи системы”, найдите запись системного пользователя портала.
2. Откройте страницу системного пользователя SysPortalConnection → на вкладке [*Лицензии*] должна быть указана лицензия портала.
3. Убедитесь, что системный пользователь портала связан с существующим контактом (поле [*Контакт*]).

На заметку. Название лицензии портала состоит из типа портала и типа установки системы, например, Creatio self-service portal cloud или Creatio customer portal on-site.

Если вы хотите изменить учетную запись системного пользователя портала, то выполните следующие действия:

1. Создайте пользователя в разделе управления ролями и пользователями. Нажмите  → [*Пользователи системы*] → [*Добавить*] → [*Пользователя портала*]. Не используйте пользователя “Supervisor” или реального пользователя, который должен работать в системе.
2. Выдайте ему лицензию портала на вкладке [*Лицензии*].
3. Настройте для нового пользователя максимально **ограниченные права доступа** в разделе [*Права доступа на объекты*].
4. Укажите нового пользователя в настройках приложения:
 - а. Для Creatio on-site: укажите нового системного пользователя в файле web.config. Подробнее: [Настроить лицензирование пользователей портала при самостоятельной регистрации](#).
 - б. Для Creatio cloud: обратитесь в службу технической поддержки и предоставьте данные нового системного пользователя.

Настроить лицензирование пользователей портала при самостоятельной регистрации

Чтобы пользователи портала при самостоятельной регистрации автоматически получали лицензию портала, необходимо выполнить настройку:


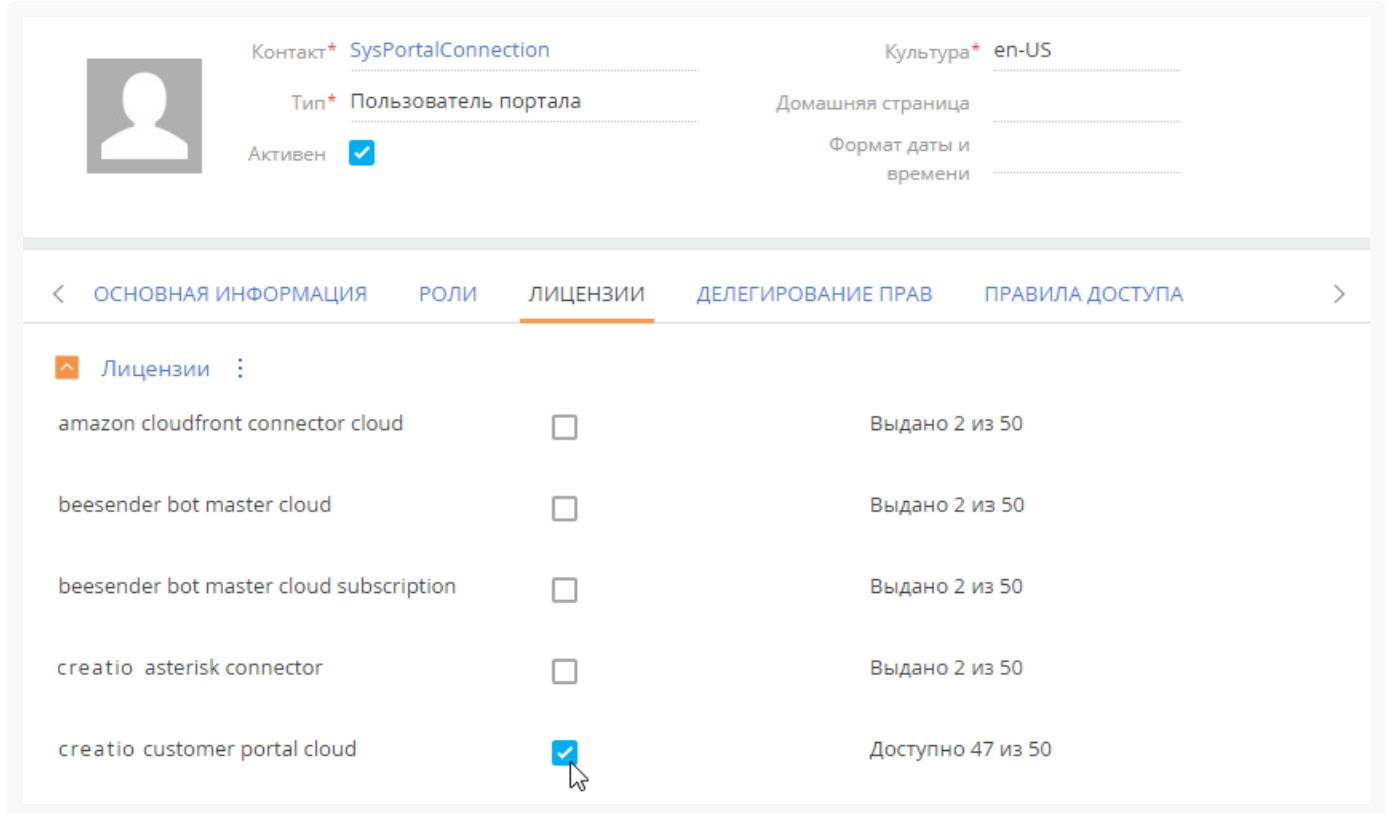
1. Нажмите  → “Пользователи системы”.
2. Откройте страницу **системного пользователя портала**. В базовой конфигурации это SysPortalConnection.
3. На вкладке [*Лицензии*] установите признак напротив лицензии портала (Рис. 11).

Рис. 11 — Предоставление лицензии портала системному пользователю



Контакт* SysPortalConnection

Культура* en-US

Тип* Пользователь портала

Домашняя страница

Активен ☒

Формат даты и времени

< ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ РОЛИ **ЛИЦЕНЗИИ** ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПРАВ ПРАВИЛА ДОСТУПА >

Лицензии :

amazon cloudfront connector cloud	<input type="checkbox"/>	Выдано 2 из 50
beesender bot master cloud	<input type="checkbox"/>	Выдано 2 из 50
beesender bot master cloud subscription	<input type="checkbox"/>	Выдано 2 из 50
creatio asterisk connector	<input type="checkbox"/>	Выдано 2 из 50
creatio customer portal cloud	<input checked="" type="checkbox"/>	Доступно 47 из 50

В менеджере лицензий **проверьте наличие свободных лицензий** для пользователей портала, которые будут регистрироваться самостоятельно. Лицензии будут присваиваться автоматически. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#).

На заметку. Название лицензии портала состоит из типа портала и типа установки системы, например, Creatio self-service portal cloud или Creatio customer portal on-site.

Для приложений, **развернутых on-site**, кроме перечисленных выше действий, необходимо выполнить дополнительные настройки, **отредактировав файл Web.config**, размещенный в корневой директории приложения Creatio:

1. В параметре SspUserRegistrationLicPackage укажите имя продукта, лицензии которого будут раздаваться при создании пользователя портала. Например:

```
<add key="SspUserRegistrationLicPackage" value ="Creatio Customer Portal On-Site" />
```

2. Рекомендуем убедиться, что параметры **UserManagementSauName** и

UserManagementSauPassword содержат логин и пароль системного пользователя для входа на страницу регистрации на портале. Новые пользователи портала получают права указанного в файле конфигурации пользователя.

Настроить отправку уведомлений пользователям портала

Чтобы пользователи могли получить приглашение на портал или письмо с подтверждением регистрации, в системе должен быть настроен почтовый ящик для отправки уведомлений портала. Для выполнения данной настройки вам необходима учетная запись почты, синхронизированная с приложением.

Подробнее: [Настройка базовых интеграций](#).

Чтобы настроить отправку уведомлений портала:

Нажмите  → “Системные настройки”.

1. Откройте системную настройку “Почтовый ящик регистрации на портале” (код “SSPRegistrationMailbox”).
2. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите почтовый адрес, с которого пользователям портала будут отправляться уведомления.

У вас может возникнуть необходимость **отредактировать тексты писем**, которые будут получать пользователи при регистрации и восстановлении пароля, или создать новые шаблоны. Это можно сделать в справочнике [*Шаблоны email-сообщений*]. По умолчанию в системе используются следующие шаблоны для отправки пользователям портала:

- **“SSP invite template (US)”** — приглашение зарегистрироваться на портале;
 - **“Шаблон регистрации пользователя портала”** — подтверждение регистрации на портале;
 - **“Link for password recovery”** — ссылка для восстановления пароля пользователя на портале.
- Подробнее: [Создать шаблон письма](#).

Система определяет, какой шаблон будет отправлен пользователю, по системным настройкам:

- “Шаблон приглашения на портал самообслуживания” (код “PortalInvitationEmailTemplate”).
- “Шаблон email-сообщения, подтверждающего регистрацию пользователя на портале” (код “PortalRegistrationEmailTemplate”).
- “Шаблон email-сообщения для восстановления пароля пользователя на портале” (код “PortalRecoveryPasswordEmailTemplate”).

Чтобы перейти к редактированию этих настроек, нажмите  → “Системные настройки”.


Настроить восстановление пароля

Если пользователь не может войти на портал, то ему необходимо обратиться к администратору системы для получения повторного приглашения или воспользоваться функцией восстановления пароля (Рис. 12).

Рис. 12 — Восстановление пароля

Пользователь может нажать [*Забыли пароль*], после чего получит письмо со ссылкой для восстановления согласно настроенному в системе шаблону.

Чтобы настроить шаблон письма для восстановления пароля на портале:

1. Нажмите  → “Справочники” → справочник [*Шаблоны email сообщений*] → шаблон “Link for password recovery”.
2. Внесите необходимые изменения в шаблон и сохраните их.

Шаблон обязательно должен содержать макрос #RecoveryLinkUrl#, который является ссылкой для восстановления пароля учетной записи пользователя портала.

На заметку. Шаблон для восстановления пароля указывается в [системной настройке](#) “Шаблон email-сообщения для восстановления пароля пользователя на портале” (код “PortalRecoveryPasswordEmailTemplate”). Если вы удалите существующий шаблон, то рекомендуем указать в этой настройке новый созданный шаблон для восстановления пароля.

Назначить администратора портала

Для организации на портале вы можете не только создать пользователей, но и назначить одного или нескольких администраторов портала.

Администраторы портала имеют ряд дополнительных возможностей в сравнении с обычными пользователями:

- Управление основной информацией об организации. На странице профиля организации доступны название и телефон организации, а также список пользователей портала.
- Создание пользователей.
- Отправка пользователям приглашений.
- Настройка доступа пользователей.
- Просмотр и редактирование информации обслуживания.

Подробнее: [Администрирование в профиле организации на портале](#).

Чтобы назначить пользователя администратором организации на портале:


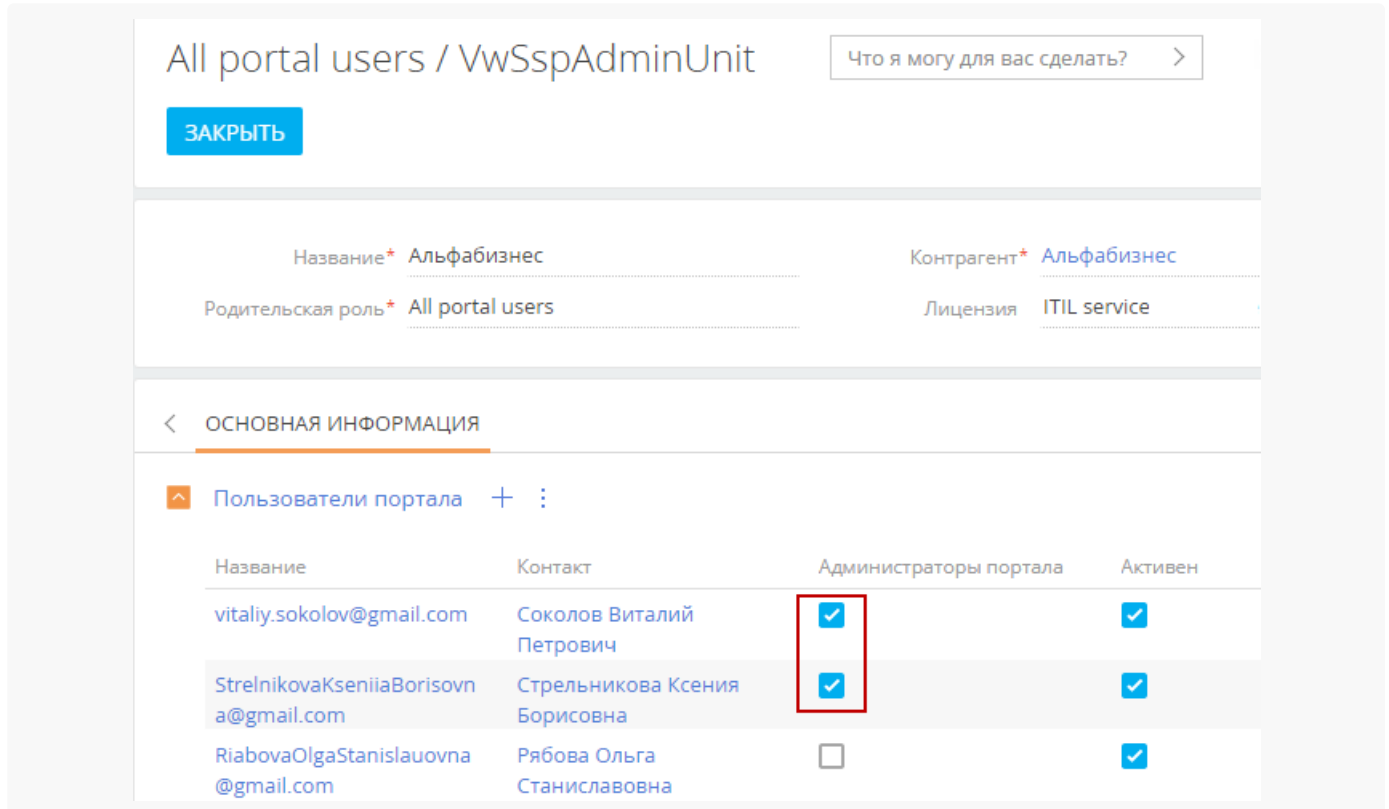
1. В основном приложении нажмите  → “Организационные роли” → роль “All portal users”.
2. На детали [Организации] нажмите на название организации. Найдите пользователя или нескольких пользователей, которых нужно назначить администраторами.
3. Отметьте для них признак [Администраторы портала] (Рис. 13).

Рис. 13 — Назначение администраторов организации на портале



The screenshot shows a web interface for managing portal users. At the top, there's a header "All portal users / VwSspAdminUnit" and a button "ЗАКРЫТЬ". Below the header, there are fields for "Название*" (AlphaBusiness), "Родительская роль*" (All portal users), "Контрагент*" (AlphaBusiness), and "Лицензия" (ITIL service). A tab labeled "ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ" is selected. Underneath, there's a section "Пользователи портала" with a table of users. The table has columns: "Название", "Контакт", "Администраторы портала", and "Активен". Two users are checked in the "Администраторы портала" column, highlighted with a red box.

Название	Контакт	Администраторы портала	Активен
vitaliy.sokolov@gmail.com	Соколов Виталий Петрович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
StrelnikovaKseniiaBorisovna@gmail.com	Стрельникова Ксения Борисовна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RiabovaOlgaStanislauovna@gmail.com	Рябова Ольга Станиславовна	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Назначенные вами администраторы смогут в дальнейшем самостоятельно назначить администраторами других пользователей.

На заметку. У организации может не быть администратора портала, в таком случае создавать, приглашать и деактивировать пользователей портала в системе может пользователь с ролью системного администратора. Подробнее: [Добавить пользователей](#).

Управление правами доступа на портале

Поскольку на портале внешние пользователи работают с данными основного приложения Creatio, настройка прав доступа является задачей первостепенной важности. Вы можете управлять доступом внешних пользователей к вашим бизнес-данным на портале и контролировать сохранность и конфиденциальность важной информации.

Права доступа в Creatio распределяются по **принципу “наименьшего доступа”**. Это значит, что пользователям портала запрещено все, на что не дано непосредственного разрешения.

В целом управление правами доступа пользователей портала аналогично управлению правами доступа пользователей основного приложения и реализуется через те же инструменты. Подробнее: [Назначить](#)

[пользователю роли.](#)

Управление доступом на портале имеет следующие особенности:

- Пользователи портала — это отдельный тип пользователей системы, которые входят в организационную роль “All portal users” (Все пользователи портала).
- Управление доступом пользователей портала к данным системы осуществляется не только через [права доступа](#), но и через справочник [*Список объектов, доступных пользователям портала*]. Только те объекты, которые перечислены в справочнике, будут доступны из интерфейса портала.

Обратите внимание, что список разделов, доступных пользователям портала, зависит также от конфигурации портала. Например, раздел [*Обращения портала*] недоступен на клиентском портале. Подробнее: [О портале Creatio](#).

Когда пользователь портала пытается получить доступ к определенным данным, система выполняет проверку прав в следующем порядке:

1. **Доступность данных на портале**, то есть, упомянут ли объект, содержащий запрошенные данные, в справочнике [*Список объектов, доступных пользователям портала*]. Если нет, то пользователь данных не увидит, независимо от прочих настроек доступа.
2. **Доступ к объекту по операциям**. У пользователя есть права на создание, чтение, изменение и удаление данных объекта? Если нет, то пользователь данных не увидит, независимо от прочих настроек доступа.
3. **Доступ к записям**. У пользователя есть права доступа к записи объекта, которая содержит запрошенные данные? Если доступ к записи запрещен (например, ограничены права на чтение и редактирование некоторых обращений или статей базы знаний), то пользователь этих данных не увидит, независимо от прочих настроек доступа.
4. **Доступ к колонкам**. У пользователя есть права доступа к колонке объекта, которая содержит запрошенные данные? Если доступ к колонке запрещен (например, ограничены права на чтение и редактирование ответственных по обращениям, авторов статей базы знаний и т. д.), то пользователь этих данных не увидит, независимо от прочих настроек доступа.

Каждый из перечисленных этапов проверки представляет отдельную настройку прав доступа, которую вы можете выполнить для пользователей портала.

Важно. В базовой конфигурации системы для роли “All portal users” настроены права доступа на существующие разделы портала. В случае добавления новых разделов или пользовательской логики, вам необходимо отдельно настроить права доступа, иначе доработки не будут видны на портале.

На заметку. Если раздел основного приложения не добавлен в рабочее место пользователя портала, то пользователь не сможет перейти в такой раздел или на страницу его записи по прямой ссылке.

Права доступа к объекту по операциям позволяют предоставить доступ на создание, чтение, редактирование и удаление данных объекта. Например, вы можете предоставить пользователям портала возможность создавать новые статьи в разделе [*База знаний портала*], настроив соответствующие

права доступа для этого объекта.

Подробнее: [Настроить доступ по операциям](#).

Права доступа к записям позволяют настраивать доступ пользователям портала к отдельным записям: обращениям, статьям базы знаний и т. п. Например, пользователи должны видеть на портале не только обращения, которые создали сами, но также инциденты, зарегистрированные их коллегами, которые входят в ту же организацию портала.

Обратите внимание, что, если вы не выполните отдельную настройку, то пользователи портала увидят только те записи, которые создали сами. Есть несколько способов настройки прав доступа:

- Настроить права доступа по умолчанию, которые будут применяться к каждой новой записи в разделе, в зависимости от ее автора.
- Раздать права доступа на запись другим пользователям портала через меню действий на странице записи.
- [Использовать бизнес-процесс](#) для перераспределения прав доступа.

Подробнее: [Настроить доступ по записям](#).

Доступ по колонкам определяет права на определенные поля записи, например, поле “Уровень удовлетворенности” на странице обращения. Настройка доступа по колонкам определяет:

- Будет ли соответствующее поле отображаться на странице записи.
- Будет ли соответствующая колонка отображаться в реестре раздела.

Подробнее: [Настроить права доступа на колонки](#).

Вы можете настраивать права доступа по колонкам отдельно для каждого пользователя портала или для определенной роли, например, “All portal users”.

Права доступа пользователей портала по умолчанию

По умолчанию все пользователи портала обладают следующими правами доступа:

- Право на чтение всех статей раздела [*База знаний портала*]. При создании новых статей базы знаний в основном приложении пользователям портала автоматически предоставляется право на их чтение.
- Право на чтение главной страницы портала.
- Право изменить пароль на странице профиля пользователя.
- Право на чтение при использовании области групп в разделах портала.
- Право оставлять комментарии в ленте, а также изменять и удалять их. Право отмечать понравившиеся комментарии других пользователей.
- Право создавать записи в разделе [*Обращения портала*] на **портале самообслуживания** в продуктах линейки **Service Creatio**. Для пользователя отображаются только те записи, автором которых он является.

Точно так же, как для пользователей основного приложения, для пользователей портала можно настраивать права доступа к объектам и к системным операциям.

- [Права доступа к объектам](#) позволяют настраивать доступ к разделам, деталям и справочникам, а также отдельным записям и колонкам.
- [Права доступа к операциям](#) позволяют управлять доступом пользователей портала к выполнению

специфических действий, например, экспорта данных в Excel.

Права доступа на сервисные объекты

На **портале самообслуживания** в продуктах линейки Service Creatio пользователям и организациям могут автоматически предоставляться права на чтение обращений, сервисных договоров и конфигурационных единиц.

Обращения

Если включена [системная настройка](#) “**Раздавать права на обращение организации portalного пользователя**” (код “GrantCasePermissionsForPortalOrganization”), то права на просмотр обращения предоставляются не только автору, но и всем пользователям организации портала, в которую он входит. Это позволяет пользователям портала отслеживать статус по инцидентам, созданным коллегами.

Сервисные договоры и конфигурационные единицы

Если включена [системная настройка](#) “**Включение прав на сервисные договоры и конфигурационные единицы для пользователей портала**” (код “EnableRightsOnServiceObjects”), то права на просмотр необходимых сервисных договоров и конфигурационных единиц автоматически предоставляются пользователям и организациям портала.

Обратите внимание, предварительно необходимо настроить доступ по записям для объекта “Сервисный договор” таким образом, чтобы пользователи портала получали доступ только к актуальным для них сервисным договорам. Подробнее: [Настроить доступ по записям](#).

Право на просмотр **сервисного договора** предоставляется:

- Пользователю, контакт которого указан на детали [*Объекты обслуживания*] данной записи.
- Всем пользователям, входящим в организацию портала, указанную на детали [*Объекты обслуживания*] данной записи.

Право на просмотр **конфигурационной единицы** предоставляется:

- Пользователю, контакт которого указан на детали [*Пользователи*] данной записи.
- Всем пользователям, входящим в организацию портала, указанную на детали [*Пользователи*] данной записи.

Настроить организационную структуру портала

Аналогично пользователям основного приложения Creatio, пользователей портала можно группировать, назначая им определенные [организационные](#) и [функциональные](#) роли. Если вы настраиваете права доступа для роли, то они будут применены для всех пользователей, которые входят в эту роль.

По умолчанию все пользователи портала входят в корневую роль “All portal users” (Все пользователи портала). Права доступа, которые вы настроите для этой роли, будут применены ко всем пользователям портала.

Вы можете сегментировать пользователей портала, настроив для “All portal users” подчиненные роли. Эти роли автоматически унаследуют права доступа, настроенные для родительской. Вы также можете настроить дополнительные права и ограничения для каждой из подчиненных ролей. Например, права

пользователей портала могут зависеть от их местонахождения.

Организации портала — это специальный тип роли для пользователей портала. Они используются для управления учетными записями сотрудников ваших клиентов. Вы можете связать организации портала с существующими в системе записями контрагентов.

Настройте организационную структуру для портала, чтобы облегчить управление правами доступа пользователей в соответствии с вашими бизнес-задачами.

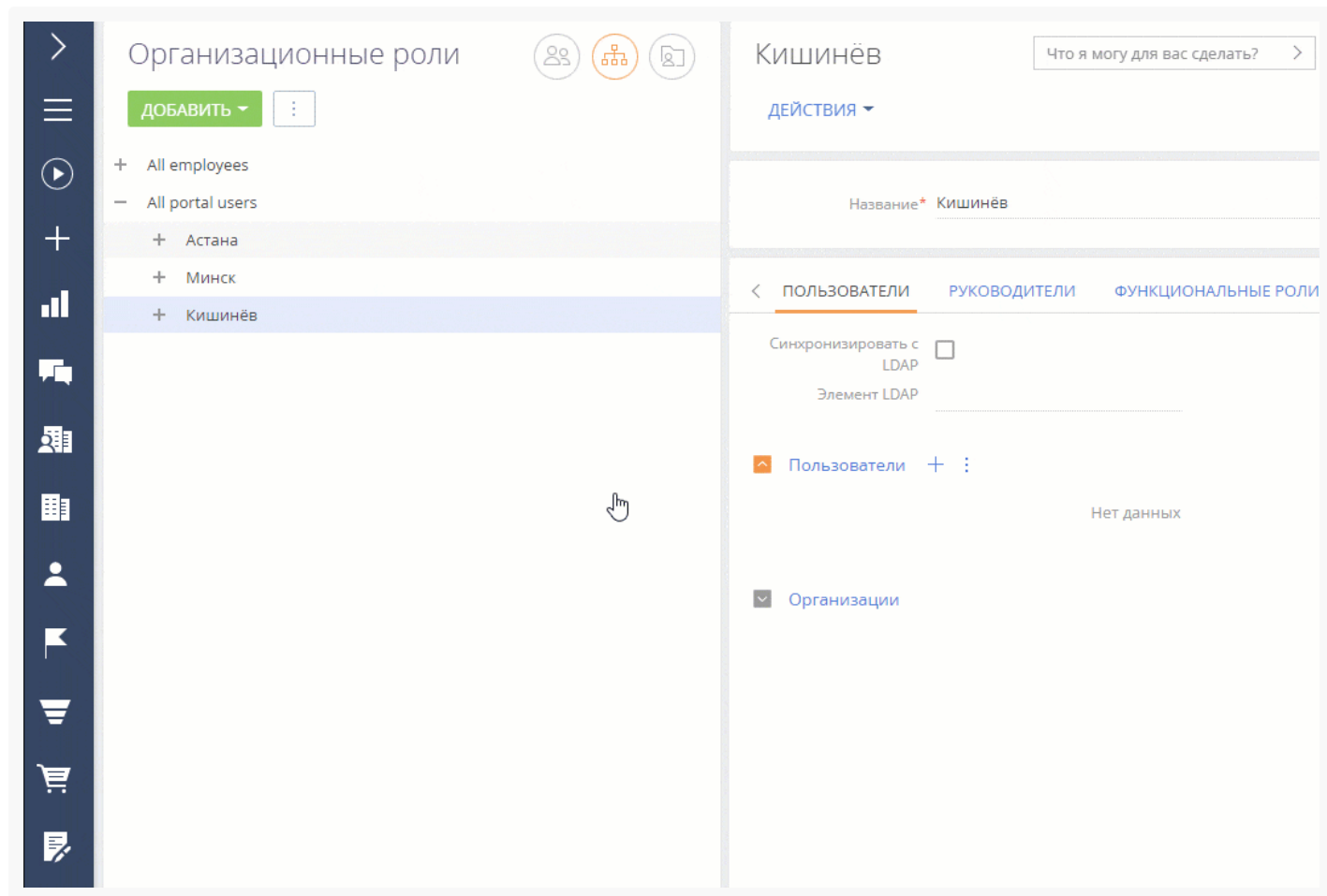
Добавить роль пользователю портала

Вы можете добавить роли для пользователей портала точно так же, как и для пользователей основного приложения. Подробнее: [Организационные роли](#).

На заметку. Доступ к организационным и функциональным ролям в приложении есть только у системных администраторов. Чтобы пользователи, которые не входят в роль “System administrators”, могли создавать и настраивать организации, а также управлять пользователями портала, им необходимо дать право на выполнение [системной операции](#) “Возможность управлять пользователями портала” (код “CanAdministratePortalUsers”).

Например, вы можете создать организационную роль “Минск” для управления доступом к данным пользователей из Минска (Рис. 14), убедившись, что созданная вами организационная роль является подчиненной для корневой роли “All portal users”.

Рис. 14 — Добавление роли для пользователей портала



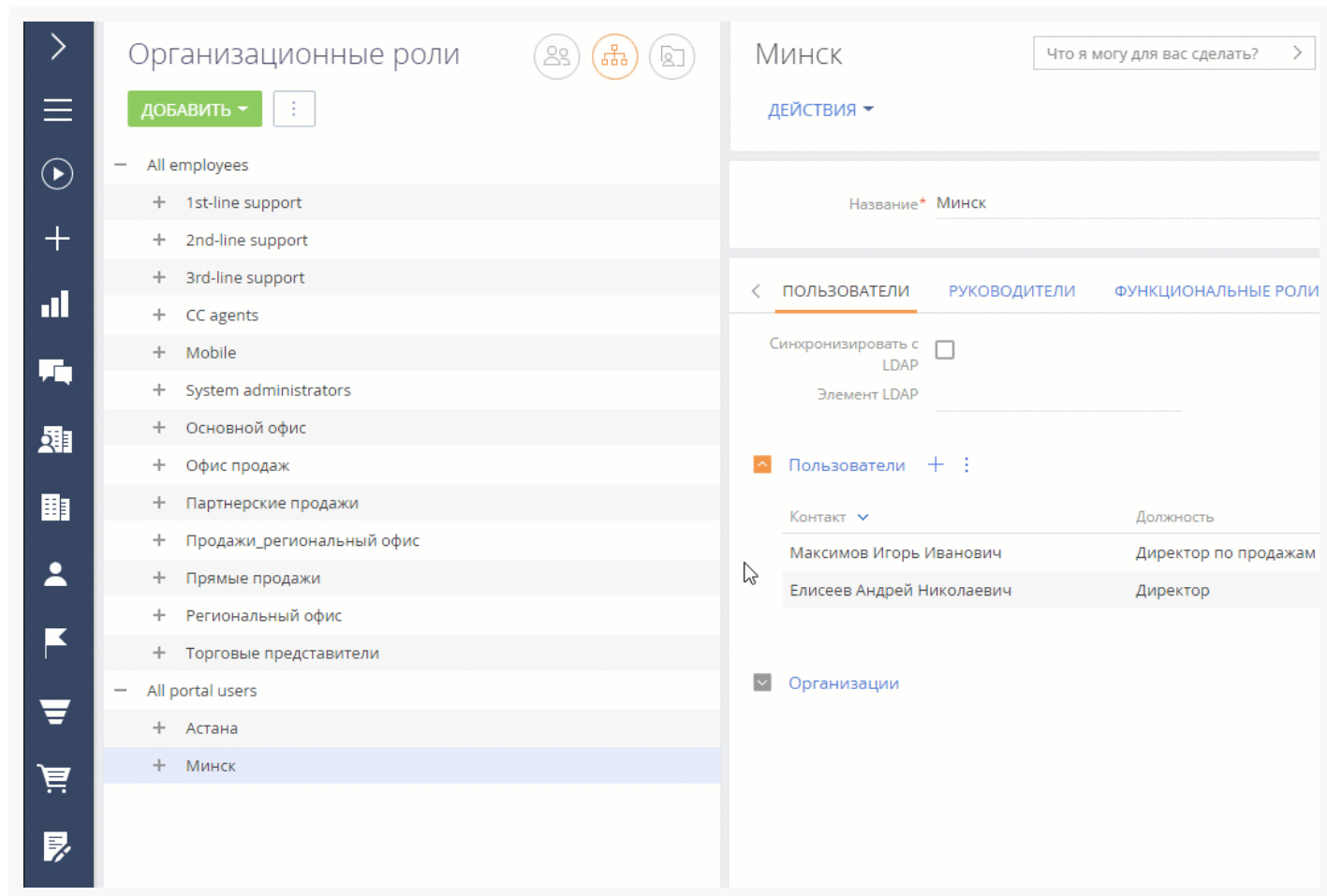
В результате все пользователи портала, которые входят в организационную роль “Минск”, унаследуют права доступа, настроенные для роли “All portal users”. Вы можете дополнительно настроить специфические права доступа только для пользователей, входящих в роль “Минск”.

Назначить роль пользователю портала

Назначение ролей для пользователей портала выполняется аналогично назначению ролей для пользователей основного приложения. Подробнее: [Назначить пользователю роли](#).

Например, вы можете назначить пользователю портала организационную роль “Минск” (Рис. 15). Обратите внимание, что для пользователей портала вы можете назначать только роли, для которых родительской является “All portal users”.

Рис. 15 — Назначение роли пользователю портала



В результате все пользователи портала, которые входят в организационную роль “Минск”, унаследуют права доступа, настроенные для ролей “All portal users” и “Минск”.

Настроить права доступа для пользователей портала

Управление доступом к данным в системе — это управление правами доступа на объекты. Подробнее: [Настроить доступ по операциям](#).

Несмотря на то, что вы можете назначать права доступа конкретным пользователям портала, оптимальнее настраивать права доступа на уровне ролей:

- Назначить общие права для роли “All portal users” (Все пользователи портала).
- Создать подчиненные организационные роли для роли “All portal users”, чтобы разграничить права для разных групп пользователей портала.
- Связать роли с учетными записями клиентов — для управления сотрудниками ваших клиентов.

Права доступа на объекты можно ограничить на трех уровнях:

- **Права доступа по операциям** — права на чтение, создание, редактирование и удаление данных объекта.
- **Права доступа по записям** — права на чтение, редактирование и удаление отдельных записей выбранного объекта.
- **Права доступа по колонкам** — права на чтение, редактирование и удаление данных в отдельных

колонках.

Важно. Прежде чем приступить к настройке прав доступа для пользователей портала, убедитесь, что соответствующие объекты есть в справочнике [*Список объектов, доступных пользователям портала*]. Если нет, то никакие данные объекта не будут доступны пользователям портала.

Настроить доступ по операциям на портале

Вы можете управлять доступом к разделу, детали или справочнику на портале, настраивая пользователям портала права доступа на объекты по операциям. Настройка прав для пользователей портала осуществляется так же, как и для обычных пользователей. Подробнее: [Настроить доступ по операциям](#).

Например, можно настроить разные права доступа к разделу [*База знаний портала*] для пользователей портала из Минска и Астаны (Рис. 16).

Рис. 16 — Настройка доступа по операциям на портале

Права доступа на объект Статья базы знаний

ПРИМЕНИТЬ **ОТМЕНА** **ДЕЙСТВИЯ** ▾

Заголовок
Статья базы знаний

Название
KnowledgeBase

Важно знать

Наличие у пользователя либо роли доступа на операции "Добавление любых данных", "Чтение любых данных", "Изменение любых данных", "Удаление любых данных" имеет более высокий приоритет, чем настройки, заданные в текущем разделе.

ПРАВА ДОСТУПА

☒ **Использовать доступ по операциям** ⓘ

Приоритет	Роль/Пользователь	Создание	Чтение	Редактирование	Удаление
0	All employees	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Астана	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Минск	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[+ Добавить](#)

☐ **Использовать доступ по записям** ⓘ

☐ **Использовать доступ по колонкам** ⓘ

В результате пользователи портала с ролью “Астана” смогут создавать новые статьи в разделе [*База знаний портала*], просматривать и редактировать существующие, но не смогут удалять их.

Пользователи портала с ролью “Минск” смогут только видеть статьи базы знаний, но не смогут их создавать, редактировать или удалять.

Настроить доступ по записям на портале

Вы можете управлять доступом пользователей портала к определенным записям в разделах портала, деталях и справочниках. Если вы включите доступ по записям в объекте, то все записи объекта станут недоступными для пользователей портала, если только для каждой конкретной записи не настроен доступ отдельно.

Распределение прав зависит от автора записи, на которую вы настраиваете доступ. Настройка прав для

пользователей портала выполняется так же, как и для обычных пользователей. Подробнее: [Настроить доступ по записям](#).

Например, вы можете назначить права на статьи базы знаний, созданные пользователями портала в Минске (Рис. 17).

Рис. 17 — Настройка доступа по записям на портале

Права доступа на объект Статья базы знаний

ПРИМЕНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ ▾

Важно знать

Наличие у пользователя либо роли доступа на операции "Добавление любых данных", "Чтение любых данных", "Изменение любых данных", "Удаление любых данных" имеет более высокий приоритет, чем настройки, заданные в текущем разделе.

Идентификатор	Роль	Добавление	Чтение	Изменение	Удаление
0	All employees	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Минск	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Астана	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+ Добавить

☒ Использовать доступ по записям ⓘ

Раздача прав в зависимости от автора записи ⓘ

Автор записи	Получатель прав	Чтение	Редактирование	Удаление
Минск	Астана	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

+ Добавить

В результате пользователи портала, которые входят в организационную роль “Астана”, смогут читать статьи, созданные пользователями из организационной роли “Минск”.

Важно. Перед настройкой прав на запись в объекте убедитесь, что пользователи портала имеют доступ к соответствующим операциям объекта.

Настроить доступ по колонкам на портале

Вы можете управлять доступом пользователей портала к определенным колонкам в разделах, на деталях и в справочниках, настроив права для нужного пользователя или роли портала. Настройка прав для пользователей портала такая же, как и для обычных пользователей. Подробнее: [Настроить права доступа по колонкам](#).

Например, можно скрыть поле [Дата изменения] и ограничить пользователям портала доступ на чтение и редактирование даты изменения статей базы знаний (Рис. 18).

Рис. 18 — Настройка доступа по колонкам на портале

Права доступа на объект Статья базы знаний

ПРИМЕНИТЬ **ОТМЕНА** **ДЕЙСТВИЯ** ▼

любых данных", "Чтение любых данных", "Изменение любых данных", "Удаление любых данных" имеет более высокий приоритет, чем настройки, заданные в текущем разделе.

Использовать доступ по записям ⓘ

Раздача прав в зависимости от автора записи ⓘ

Автор записи	Получатель прав	Чтение	Редактирование	Удаление
Минск	Астана	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Использовать доступ по колонкам ⓘ

Колонка	Приоритет	Роль/Пользователь	Уровень прав
Дата изменения	0	Астана	<input type="checkbox"/>

В результате пользователи в организационной группе “Астана” не смогут видеть поле [*Дата изменения*] на страницах статей базы знаний.

Важно. Перед настройкой прав на запись в объекте убедитесь, что пользователи портала имеют доступ к соответствующим операциям и записям.

Запланировать визиты


ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Планируйте визиты ваших полевых сотрудников и прокладывайте на карте маршруты визитов в разделе [*Активности*].

Запланировать визит можно в представлениях [*Планирование визитов*], [*Расписание*], а также в реестре раздела. Построить оптимальный маршрут на карте можно в представлении [*Планирование визитов*].

Используйте представление [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*] для планирования выездных встреч.

Представление [*Планирование визитов*] включает следующие функциональные области:


- Список контрагентов.** Область отображает список точек, в которые планируются визиты. Показаны только контрагенты, ответственный которых совпадает с ответственным, выбранным в расписании. Вы можете отфильтровать записи в списке контрагентов при помощи команды [*Установить фильтр*] меню кнопки .
- Расписание** полевого сотрудника в представлении [*Планирование визитов*] аналогично стандартному расписанию пользователя. Дополнительно заголовки дней недели в расписании планирования содержат кнопки, по нажатию на которые на карте прокладывается дневной маршрут полевого сотрудника.
- Карта маршрута.** Карта, на которой отображаются дневные маршруты полевых сотрудников.

Запланировать визиты с автоматически

Для автоматического планирования визитов в приложении Field Module for Creatio используется функциональность цикловых заданий. Цикловое задание — это активность, включающая несколько визитов в торговые точки в течение заданного периода времени. Такие активности создаются в разделе [*Цикловые задания*]. В рамках одного циклового задания можно запланировать ряд визитов на определенный период.

На заметку. Раздел [*Цикловые задания*] станет доступен после установки приложения Marketplace “Field Module for Creatio”.

1. Добавить цикловое задание

1. Перейдите в раздел [*Цикловые задания*].
2. Создайте новую запись по кнопке [*Добавить задание*].
3. Укажите название циклового задания, период его выполнения, а также ответственного. Ответственным может быть контакт, для которого в системе создан пользователь.
4. На вкладке [*Основная информация*]:
 - a. Нажмите  на детали [*Категории визитов*], чтобы добавить новую категорию.
 - b. В колонке [*Название*] укажите категорию визита, который будет выполняться в рамках данного задания, например, визит в торговую точку.
 - c. В колонке [*Количество*] укажите общее количество визитов, которое вы хотите запланировать на выбранный период. При этом значения в колонках [*Интервал между визитами, дней*] и [*Частота визитов, в месяц*] будут рассчитаны автоматически.

На заметку. Если изменить значение в одной из колонок [*Количество*], [*Интервал между визитами, дней*] или [*Частота визитов, в месяц*], то значения в двух других колонках будут автоматически пересчитаны, основываясь на общем периоде выполнения задания.

- d. В колонке [*Правило на визите*] выберите правило, в соответствии с которым будет выполняться визит. От правил визита зависит список действий, которые полевой сотрудник должен выполнить в рамках визита. Колонка заполняется из справочника [*Правила полевых визитов*].
 - e. На детали [*Контрагенты*] укажите контрагентов с типом “Торговая точка” или “Торговая сеть”. К этим контрагентам и будут запланированы визиты.
5. Сохраните созданное цикловое задание.

На заметку. Оптимальный период планирования цикловых заданий — квартал, т. к. анализ результатов продвижения товара можно проводить по истечении, как минимум, трех месяцев.

2. Создать визиты по цикловому заданию

После добавления циклового задания перейдите к планированию визитов. Для этого:

1. Откройте созданное на предыдущем шаге цикловое задание и узнайте количество дополнительных визитов по действию [*Рассчитать доступные визиты*] на странице циклового задания. Полученное значение отобразится в поле [*Доступное количество визитов*] в профиле циклового задания ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Доступное количество визитов

Название*

Продвижение продукта

Период с*

01.05.2020

Период по*

31.05.2020

Количество запланированных визитов

51

Доступное количество визитов

178

Ответственный*

Аверченко Алексей

2. После выполненного расчета в меню действий на странице циклового задания станет доступным действие [*Запланировать визиты*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Действие [*Запланировать визиты*]

Продвижение продукта

ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾

Отписаться от обновлений ленты

Рассчитать доступные визиты

Запланировать визиты

Название*

Продвижение

Период с*

01.05.2020

- По действию [*Запланировать визиты*] запустите процесс автоматического планирования визитов в соответствии с настроенными параметрами, а также с учетом календарей полевых сотрудников. После завершения загрузки в центре уведомлений появится соответствующее сообщение. Будет заполнено поле [*Количество запланированных визитов*]. Все созданные визиты отобразятся на детали [*Активности*] вкладки [*История*] страницы связанного контрагента (торговой точки или торговой сети).

Как работает автоматическое планирование визитов

В ходе планирования визитов система выполняет следующие действия:

1. Определяет начальную точку, от которой происходит построение маршрутов. Такой точкой является местоположение полевого сотрудника, ответственного за выполнение визита. Местоположение определяется по адресу, указанному на детали [*Адреса*] страницы контакта. Если на странице контакта адрес не указан, то используется адрес со страницы связанного с контактом контрагента.
2. Находит ближайшую к местоположению ответственного точку для выполнения визита. Выбирается оптимальный автомобильный маршрут в радиусе 200 км.
3. Выполняет проверку, работает ли в планируемое время данная торговая точка.

На заметку. При проверке рабочего времени участников визита система анализирует календарь ответственного и базовый календарь. Рабочие часы торговых точек определяются согласно календарю, указанному в системной настройке “Базовый календарь” (код “BaseCalendar”).

4. Если рабочее время ответственного и базового календаря совпадает и попадает в планируемое время визита, то в системе создается первый визит.
5. Если кто-то из участников визита в нужное время не работает, то система ищет следующую точку, ближайшую к местоположению ответственного. Далее планирование и создание визитов осуществляется по той же схеме.

Запланировать визиты вручную

Прежде чем приступить к планированию визитов, убедитесь, что правило, в соответствии с которым должен выполняться визит, определено для необходимого периода. Если для периода, в который входит добавляемый визит, определено более одного правила полевых визитов, то система предложит выбрать правило для добавляемого визита. Подробнее: [Настроить правила и действия визита](#).

Чтобы запланировать визит:

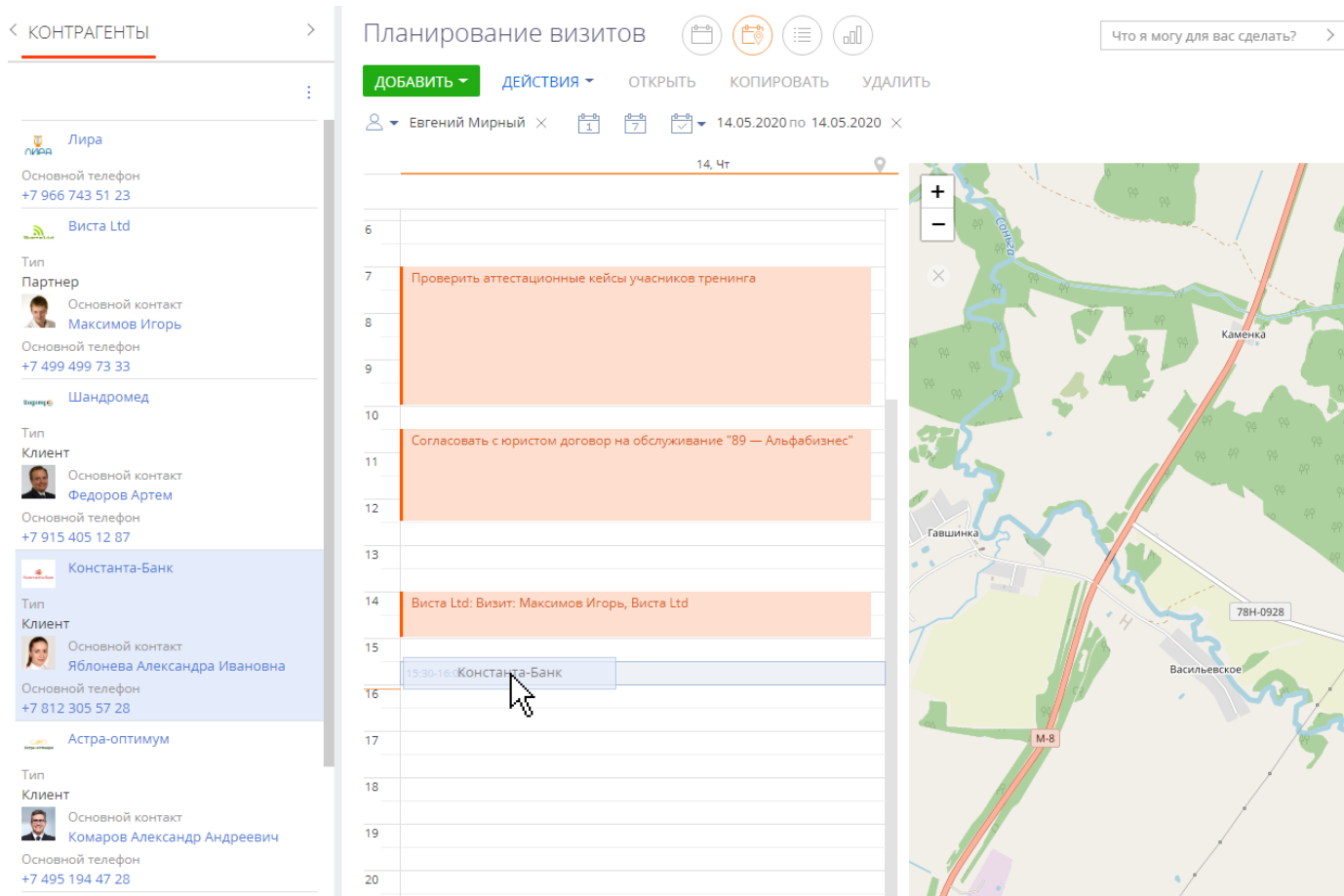
1. В разделе [*Активности*] перейдите в представление [*Планирование визитов*] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Переход в представление [*Планирование визитов*]



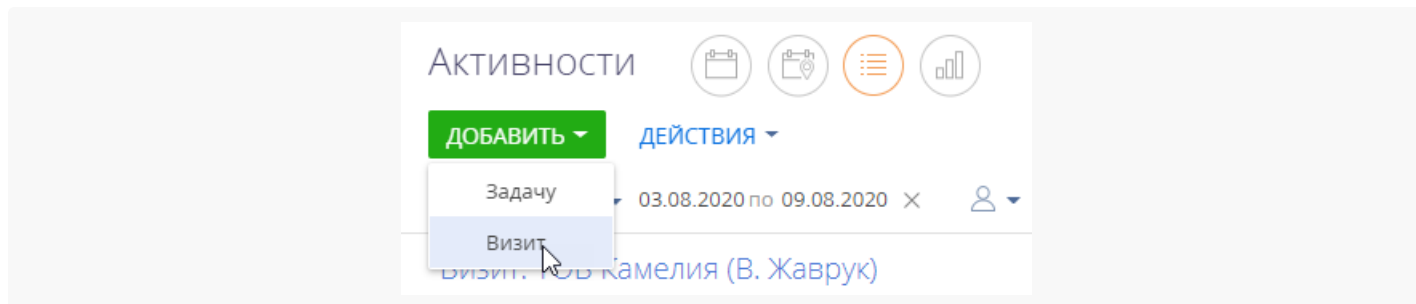
2. На открывшейся странице в области расписания выберите период планирования, а также сотрудника, визиты которого вы хотите запланировать.
3. В списке контрагентов выберите точку, визит в которую необходимо запланировать, и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите ее в область расписания ([Рис. 4](#)) на выбранный период времени.

Рис. 4 — Добавление визита в расписание



Также запланировать визит полевого сотрудника можно в представлении [*Расписание*] или в реестре раздела [*Активности*]. В этом случае визит создается по кнопке [*Добавить*] —> “Визит” на панели инструментов ([Рис. 5](#)). При создании визита таким способом необходимо заполнить поле [*Контакт*] или [*Контрагент*] на странице визита. Если хотя бы одно из указанных полей не будет заполнено, то сохранить визит не будет возможности.

Рис. 5 — Добавление визита в реестре раздела [*Активности*]



В результате в расписание будет добавлена новая активность с типом “Визит”. В качестве контакта визита будет указан основной контакт контрагента. В визит будет добавлен список действий, который настроен в справочнике полевых визитов. Длительность визита будет соответствовать длительности, определенной в этом справочнике. При необходимости вы можете изменить длительность в расписании.

На заметку. При изменении расписания визитов полевого сотрудника удобно использовать карту, чтобы быстро просмотреть изменения в его маршруте. Отмененные визиты не учитываются при построении маршрута.

Созданный вручную визит будет автоматически связан с цикловым заданием при совпадении следующих параметров:

- период планирования;
- контрагент.

При совпадении перечисленных параметров в поле [*Цикловое задание*] детали [*Связи*] вкладки [*Основная информация*] страницы планируемого вручную визита отобразится название связанного циклового задания.

Проложить маршрут полевого сотрудника

Для эффективного планирования визитов прокладывайте маршруты полевых сотрудников на карте. Использование карты при планировании позволит экономить время и затраты на перемещение полевого сотрудника, построить максимально удобный и короткий маршрут.

Торговая точка отображается на карте маршрута с меткой, которая соответствует GPS-координатам основного адреса, указанного на странице контрагента. Основным в системе считается адрес, который был добавлен на страницу контрагента первым, независимо от его типа. Чтобы посмотреть адрес торговой точки на карте, а также заголовок выбранного визита, кликните по метке визита.


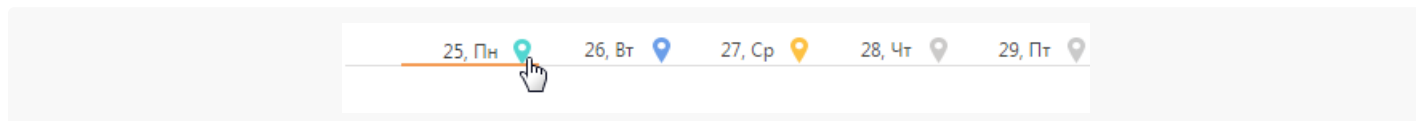

После того как в расписание были добавлены визиты, проложите маршрут на карте. Для этого нажмите кнопку построения маршрута , которая находится в заголовке дня недели в расписании ([Рис. 6](#)).

Рис. 6 — Построение маршрута полевого сотрудника



В результате на карте отобразится маршрут с учетом всех визитов, добавленных в расписание на

выбранный день. Очередность визитов на карте будет соответствовать их очередности в расписании.

Кнопка  в заголовке дня недели изменит свой цвет. Цвет кнопки будет соответствовать цвету маршрута на карте. Цвет маршрута для разных дней различается.

Чтобы отобразить на карте маршруты нескольких дней, выделите кнопки  необходимых дней.



На заметку. Точка, с которой начинается маршрут на карте, соответствует вашему текущему месторасположению, если в вашем браузере разрешено использование геолокации. Если функция геолокации не активирована, то первая точка маршрута определяется в соответствии со значением, указанным в системной настройке “Город для сотрудника по умолчанию” (код “EmployeeCityDef”).

Запланировать визиты

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Планируйте визиты ваших медицинских представителей к врачам и в аптеки, прокладывая на карте маршруты визитов, используя представление [*Планирование визитов*] раздела [*Активности*].

Представление [*Планирование визитов*] включает следующие функциональные области:

1. **Список контактов.** Область отображает список врачей, к которым планируются визиты. Чтобы отобразить список контактов, ответственным по которым является определенный контакт, являющийся пользователем системы, укажите его ФИО в поле [*Сотрудник*] расписания. Записи в списке контактов можно отфильтровать с помощью команды [*Установить фильтр*] меню кнопки  .
2. **Список контрагентов.** Область отображает список аптек и лечебно-профилактических учреждений, в которые планируются визиты. Чтобы отобразить список контрагентов, ответственным по которым является определенный контакт, являющийся пользователем системы, укажите его ФИО в поле [*Сотрудник*] расписания. Вы можете отфильтровать записи в списке контрагентов при помощи команды [*Установить фильтр*] меню кнопки  .
3. **Расписание медицинского представителя.** Расписание в представлении [*Планирование визитов*] аналогично стандартному расписанию пользователя. Дополнительно заголовки дней недели в расписании планирования содержат кнопки, по нажатию на которые на карте прокладывается дневной маршрут медицинского представителя.
4. **Карта маршрута.** Карта, на которой отображаются дневные маршруты медицинского представителя.

Запланировать визиты автоматически

Для автоматического планирования визитов медицинских представителей в аптеки и к врачам в Pharma Creatio предусмотрен раздел [*Цикловые задания*]. Цикловое задание — это активность, включающая несколько визитов в торговые точки в течение заданного периода времени. Такие активности создаются в разделе [*Цикловые задания*]. В рамках одного циклового задания можно запланировать ряд визитов на определенный период.

На заметку. Раздел [*Цикловые задания*] станет доступен после установки приложения Marketplace “Pharma Creatio”.

1. Добавить цикловое задание

1. Перейдите в раздел [*Цикловые задания*].
2. Создайте новую запись по кнопке [*Добавить задание*].
3. На открывшейся странице заполните обязательные поля. Укажите название циклового задания, период его выполнения, а также ответственного. Ответственным может быть контакт, для которого в системе создан пользователь.
4. На вкладке [*Основная информация*]:
 - a. Добавьте категорию визита. В колонке [*Название*] укажите категорию визита, который будет выполняться в рамках данного задания, например, визит в торговую точку.
 - b. В колонке [*Количество*] укажите общее количество визитов, которое вы хотите запланировать на выбранный период. При этом значения в колонках [*Интервал между визитами, дней*] и [*Частота визитов, в месяц*] будут рассчитаны автоматически.

На заметку. Если изменить значение в одной из колонок [*Количество*], [*Интервал между визитами, дней*] или [*Частота визитов, в месяц*], то значения в двух других колонках будут автоматически пересчитаны, основываясь на общем периоде выполнения задания.

- В колонке [*Правило на визите*] выберите правило, в соответствии с которым будет выполняться визит. Колонка заполняется из справочника [*Правила полевых продаж*].
 - На деталях [*Врачи*] и [*Аптеки*] укажите врачей и/или аптеки, визиты в которые будет выполнять медицинский представитель.
5. На вкладке [*Продукты*] укажите список продуктов, которые медицинский представитель будет продвигать через врачей и аптеки.

На заметку. При автоматическом планировании визитов продвигаться будут продукты, указанные на детали [*Продвигаемые продукты*] циклового задания, а не те, которые указаны на вкладке [*Продукты*] страницы контакта (врача) или контрагента (аптеки).

6. Сохраните созданное цикловое задание (Рис. 1).

Рис. 1 — Пример заполнения страницы циклового задания

Продвижение Аспирин

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾

Что я могу для вас сделать? >

ВИД ▾

Название*

Продвижение Аспирин

Период с*

01.05.2017

Период по*

31.05.2017

Количество запланированных визитов

51

Доступное количество визитов

178

Ответственный*

Аверченко Алексей

<

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ПРОДУКТЫ

ЛЕНТА

>

Категории визитов + ⋮

Название	Количество	Интервал ...	Частота визитов, в месяц	Правило на визите
Визиты в аптеки	5	6	5,0	Правило визита к врачу
Визиты к врачам	15	2	15,0	Правило визита в аптеку

Врачи + ⋮

ФИО	Категория	Контрагент
Здоровый Александр		Наша Аптека

Аптеки + ⋮

Название	Адрес	Категория
Наша Аптека	Кастанаевская 58	

На заметку. Оптимальный период планирования цикловых заданий — квартал, т. к. анализ результатов продвижения товара можно проводить по истечении, как минимум, трех месяцев.

2. Создать визиты по цикловому заданию

После добавления циклового задания перейдите к планированию визитов. Для этого:

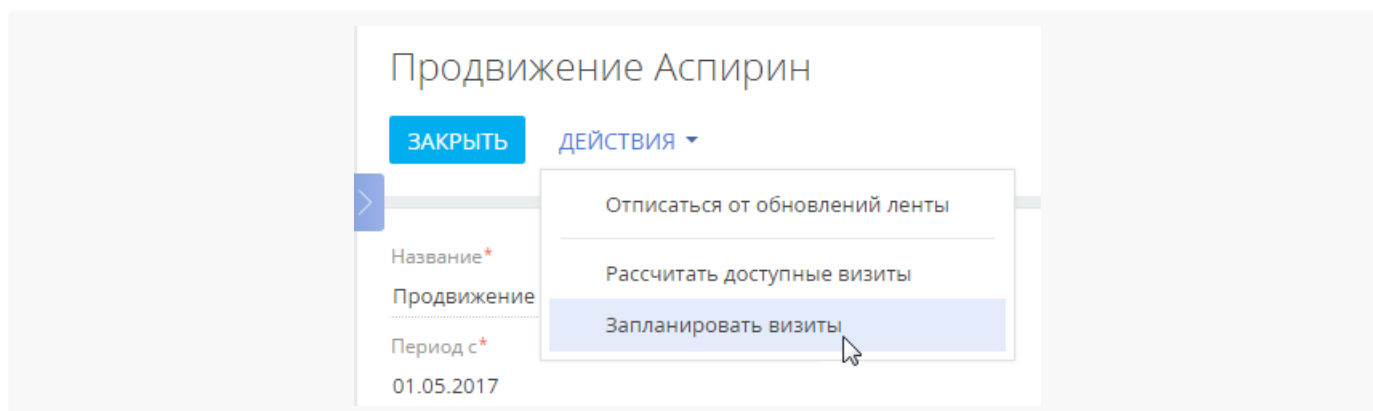
1. Откройте созданное на предыдущем шаге цикловое задание и узнайте количество дополнительных визитов по действию [*Рассчитать доступные визиты*] на странице циклового задания. Полученное значение отобразится в поле [*Доступное количество визитов*] в профиле циклового задания (Рис. 2)

Рис. 2 — Доступное количество визитов

Название*	Продвижение Аспирин
Период с*	01.05.2017
Период по*	31.05.2017
Количество запланированных визитов	51
Доступное количество визитов	178
Ответственный*	Аверченко Алексей

- После выполненного расчета в меню действий на странице циклового задания станет доступным действие [*Запланировать визиты*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Действие [*Запланировать визиты*]



- По действию [*Запланировать визиты*] запустите процесс автоматического планирования визитов в соответствии с настроенными параметрами, а также с учетом календарей врачей и медицинских представителей. По окончании планирования вы получите уведомление о том, что визиты запланированы, а также об их количестве, которое отобразится в поле [*Количество запланированных визитов*] профиля циклового задания. Все созданные визиты отобразятся на детали [*Активности*] вкладки [*История*] страницы связанного контакта (врача) или контрагента (аптеки).

Как работает автоматическое планирование визитов

В ходе планирования визитов система выполняет следующие действия:

- Определяет начальную точку, от которой происходит построение маршрутов. Такой точкой является местоположение медицинского представителя, ответственного за выполнение визита. Местоположение определяется по адресу, указанному на детали [*Адреса*] страницы контакта. Если на странице контакта адрес не указан, то используется адрес со страницы связанного с контактом контрагента.
- Находит ближайшую к местоположению ответственного точку для выполнения визита. Выбирается оптимальный автомобильный маршрут в радиусе 200 км.

3. Выполняет проверку, работают ли в планируемое время ответственный и врач (или аптека).

На заметку. При проверке рабочего времени участников визита система анализирует календари, настроенные для ответственного и врача.

4. Если рабочее время ответственного и врача/аптеки совпадает и попадает в планируемое время визита, то в системе создается первый визит.

Если же кто-то из участников визита в нужное время не работает, то система ищет следующую точку, ближайшую к местоположению ответственного. Далее планирование и создание визитов осуществляется по той же схеме.

Запланировать визиты вручную

На заметку. Прежде чем приступить к добавлению визитов, убедитесь, что правило, в соответствии с которым должен выполняться визит, определено для необходимого периода и категории визита. Настройка правил визитов выполняется в справочнике [*Правила полевых продаж*].

Чтобы запланировать визит:

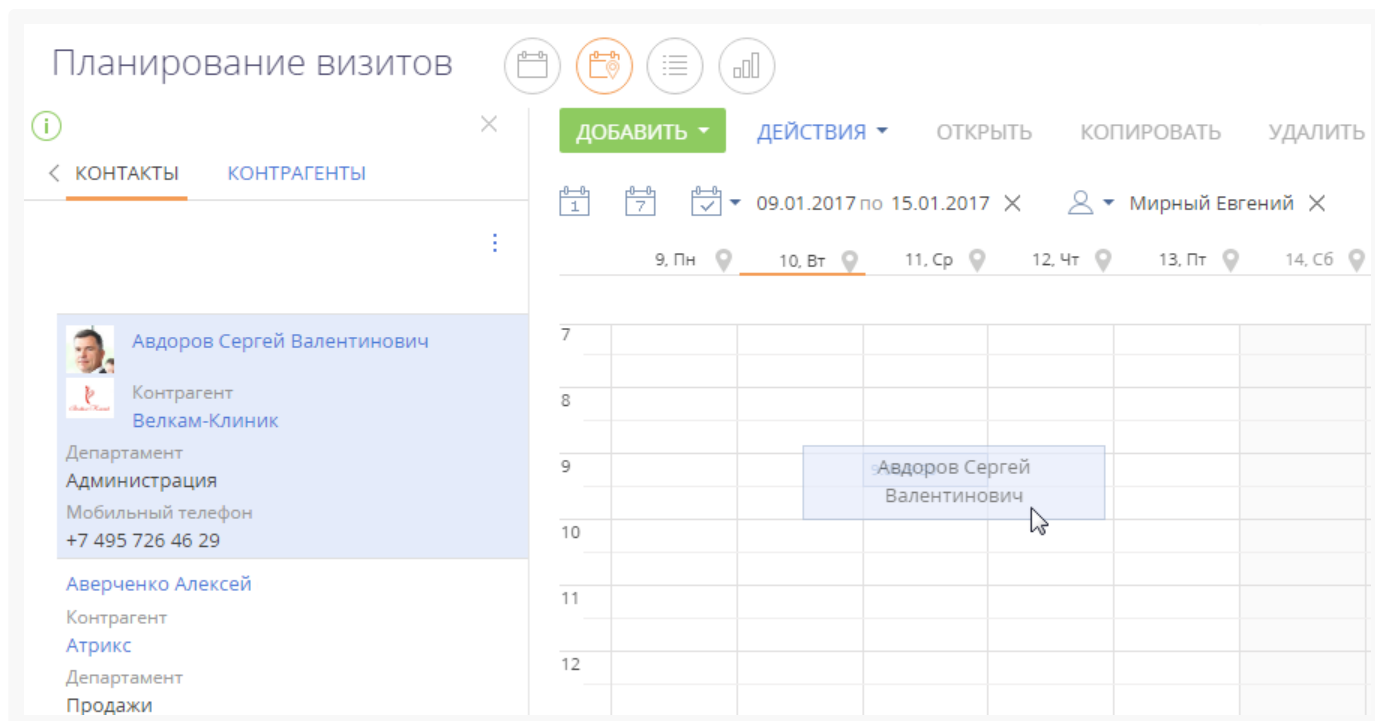
1. В разделе [*Активности*] перейдите в представление [*Планирование визитов*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход в представление [*Планирование визитов*]



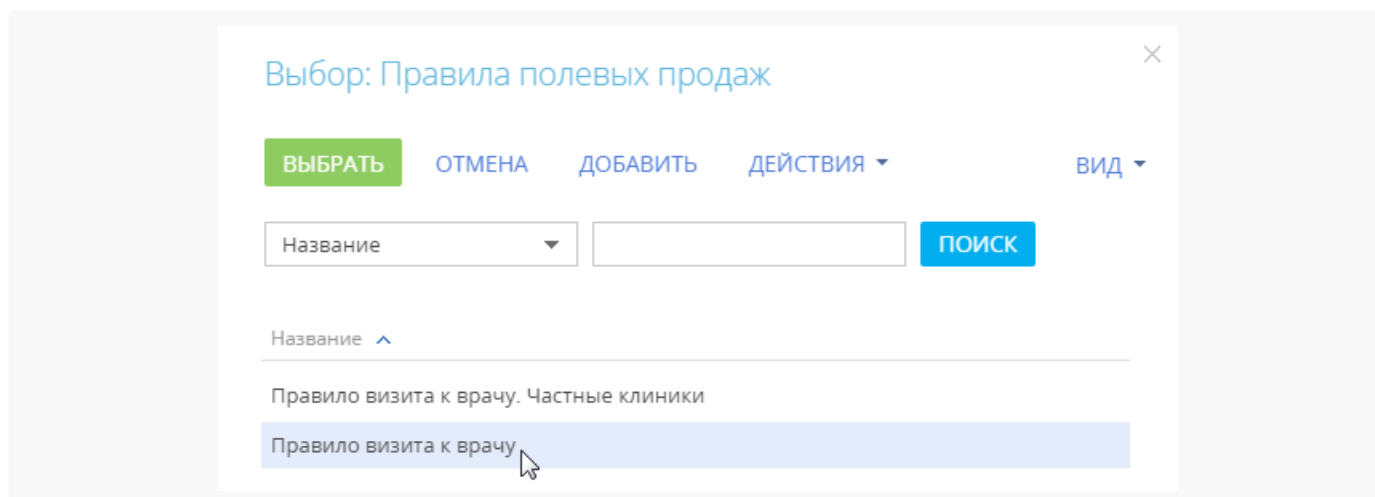
2. На открывшейся странице в области фильтров расписания выберите период планирования, а также сотрудника, визиты которого вы хотите запланировать.
3. В списке контактов выберите контакт, визит к которому необходимо запланировать, и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите его в область расписания на выбранный период времени (Рис. 5).

Рис. 5 — Добавление визита к врачу в расписание



Если для периода, в который входит добавляемый визит, настроено больше одного правила визита (к врачу, в аптеку), то дополнительно отобразится окно выбора правила, в соответствии с которым будет осуществляться визит (Рис. 6).

Рис. 6 — Выбор правила полевых продаж



На заметку. Правила визитов настраиваются в справочнике [*Правила полевых продаж*].

В результате в расписание будет добавлена новая активность с типом “Визит”. В визите будет указан выбранный контакт. Также в визит будет добавлен список действий, который настроен в справочнике [*Правила полевых продаж*]. Длительность визита будет соответствовать длительности, определенной в этом справочнике. При необходимости вы можете изменить длительность в расписании.

- Аналогичным образом запланируйте визит в аптеку, перетащив нужного контрагента из списка

контрагентов в область расписания на выбранный период времени.

На заметку. При изменении расписания визитов медицинского представителя удобно использовать карту, чтобы быстро просмотреть изменения в маршруте. Отмененные визиты не учитываются при построении маршрута.

Созданный вручную визит будет автоматически связан с цикловым заданием при совпадении следующих параметров:

- период планирования;
- продвигаемый продукт;
- врач и/или аптека.

При совпадении перечисленных параметров в поле [*Цикловое задание*] детали [*Связи*] вкладки [*Основная информация*] страницы планируемого вручную визита отобразится название связанного циклового задания.

Настроить персональный календарь

При планировании визитов учитываются выходные дни и интервалы рабочего времени, настроенные в календаре, по которому осуществляется планирование. Поэтому для корректного планирования дат и времени визитов необходимо настроить календари. По умолчанию в системе настроен один типовой календарь с такими характеристиками:

- часовой пояс GMT 0, без перехода на зимнее и летнее время;
- пятидневная рабочая неделя (с понедельника по пятницу);
- восьмичасовой рабочий день (с 9:00 до 18:00), без обеденного перерыва;
- сокращенные и праздничные дни отсутствуют.


Этот календарь указан в качестве базового в системной настройке “Базовый календарь” (код “BaseCalendar”). Вы можете изменить типовой календарь в соответствии с графиком работы вашей компании, или создать новый и внести его в системную настройку в качестве базового. Также вы можете создать дополнительные персональные календари, учитывающие график работы медицинских представителей и врачей, к которым планируются визиты. Для корректной работы календарей системная настройка “Базовый календарь” (код “BaseCalendar”) должна быть заполнена. К календарю, указанному в данной системной настройке, система обращается в том случае, если для контакта не настроен персональный календарь.

Пример. Рассмотрим настройку персонального календаря контакта, у которого шестидневная рабочая неделя, а в субботу — сокращенный день. Обеденный перерыв фиксированный, его длительность 1 час.

Чтобы создать новый календарь:

1. В меню [*Действия*] на странице контакта выберите команду “Календарь”.

2. Подтвердите необходимость создания персонального календаря, нажав кнопку [Да].
Откроется страница настройки персонального календаря контакта. Поля [Название] и [Часовой пояс] будут заполнены автоматически. Поле [Название] является нередактируемым, а часовой пояс календаря при необходимости можно изменить.
3. В поле [Пользователь] укажите представителя компании, который будет выполнять визиты к контакту, если хотите, чтобы при планировании визитов учитывалось и его рабочее время.
4. Перейдите к редактированию параметров рабочей недели. По умолчанию параметры недели соответствуют параметрам типового календаря. Укажите тип дня “Рабочий” для всех дней с понедельника по пятницу, “Сокращенный” для субботы и “Выходной” для воскресенья.
5. Настройте рабочее время. Укажите обеденный перерыв, задав рабочее время в виде двух интервалов, до и после перерыва: 9:00 – 13:00 и 14:00 – 18:00.
6. На вкладке [Праздничные и сокращенные дни] добавьте даты дополнительных выходных дней или рабочих дней с особым графиком работы.

На заметку. Персональный календарь контакта также можно добавить в разделе [Справочники] дизайнера системы, выбрав справочник [Календари]. Последовательность настройки не отличается. Перейти в дизайнер системы можно по кнопке  в правом верхнем углу приложения.

Проложить маршрут медицинского представителя

Использование карты при планировании визитов позволит построить маршрут, предусматривающий минимальные затраты времени на перемещение по городу.

Торговая точка отображается на карте маршрута в соответствии с GPS-координатами адреса, указанного на странице контрагента. По умолчанию для построения маршрута в аптеку (к контрагенту) используется адрес, который был добавлен последним на странице контрагента.

В случае визита к врачу (контакту) для прокладывания маршрута используется последний добавленный адрес его контрагента. Адрес указывается на детали [Адреса] вкладки [Основная информация] страницы контакта.

На заметку. Просмотреть адрес торговой точки на карте, а также заголовок выбранного визита можно по клику на метке визита.

После того как в расписание были добавлены визиты, проложите маршрут на карте.


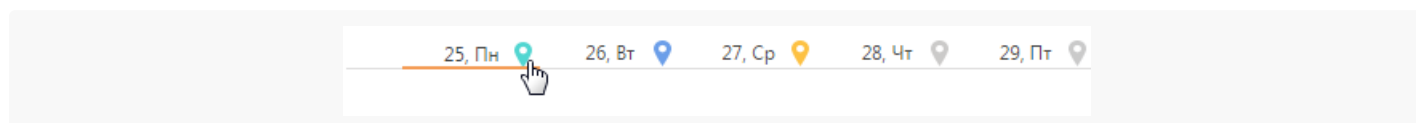

Для отображения на карте **маршрутов за один день** нажмите кнопку построения маршрута , которая находится в заголовке дня недели в расписании (Рис. 8).

Рис. 8 — Построение маршрута медицинского представителя



В результате на карте отобразится маршрут с учетом всех визитов, добавленных в расписание на выбранный день. Очередность визитов на карте будет соответствовать их очередности в расписании. Кнопка  в заголовке дня недели изменит свой цвет. Цвет кнопки будет соответствовать цвету маршрута на карте. Цвет маршрута для разных дней различается.

Чтобы отобразить на карте **маршруты нескольких дней**, выделите кнопки  необходимых дней.

На заметку. Точка, с которой начинается маршрут на карте, соответствует вашему текущему месторасположению, если в вашем браузере разрешено использование геолокации. Если функция геолокации не активирована, то первая точка маршрута определяется в соответствии со значением, указанным в системной настройке “Город для сотрудника по умолчанию” (код “EmployeeCityDef”).

Настроить интеграцию с телефонией Avaya

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Avaya потребуется выполнить следующие шаги:

1. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры Avaya. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Avaya лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Avaya ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу DMCC. NET API к Avaya и распределяя события о звонках между пользователями Creatio.

Важно. Для интеграции с ATC Avaya сервис сообщений Creatio Messaging Service необходимо устанавливать на сервере .NET Framework на Windows.

Для протокола DMCC .NET API необходимы лицензии. Количество этих лицензий должно соответствовать количеству одновременно использующих интеграцию с телефонией Avaya пользователей Creatio. Подробнее о лицензиях читайте в [документации Avaya](#).

На заметку. Для интеграции с телефонией Avaya необходимо наличие в ATC компонента Avaya Application Enablement Services (AES). Интеграция доступна для версии AES сервера 5.2 и выше.

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки прямо из архива программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и ATC. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).

3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
4. Убедитесь, что служба "TerrasoftMessagingService" запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба "TerrasoftMessagingService" не запущена, то запустите ее вручную.
5. Перейдите в папку с файлами сервиса ~\BPMonline Messaging Service. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" следующие параметры для коннектора Avaya:

```
<avaya serverIp="" port="4721" useSecureSockets="False" ctiUser="" psw="" protocolVersion="ht
```

Детальнее **перечень параметров конфигурационного файла** рассмотрен в следующей таблице:


Наименование параметра	Назначение параметра
avaya serverIp	Адрес AES сервера.
port	Порт подключения к AES серверу. Значение по умолчанию: “4721” — незащищенное соединение или “4722” — защищенное соединение.
useSecureSockets	Признак использования шифрованного соединения, требует добавления сертификата. Значение по умолчанию “False”.
ctiUser	Имя пользователя Avaya AES (Avaya AES user login).
psw	Пароль пользователя Avaya AES.
protocolVersion	Протокол, используемый для подключения к AES серверу, значение по умолчанию “http://www.ecma-international.org/standards/ecma-323/csta/ed3/priv6”.
switchName	Имя хоста сетевого коммутатора Avaya (hostname Avaya switch).

6. Проверьте работу телефонии.

На заметку. Если вам необходимо обновить Creatio Messaging Service, то воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).

2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Avaya (DMCC, TSAPI)”.
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”). На странице системной настройки в поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в Creatio, доступен ваш сервер обмена сообщениями.

- “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

5. Нажмите [*Сохранить*].

3. Настроить параметры Avaya

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Avaya. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Id агента*], [*Пароль*] — данные агента на сервере Avaya.
 - c. [*Номер*] — номер агента на сервере Avaya.
 - d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Действия полевого сотрудника на визите

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Функциональность Field Module for Creatio позволяет фиксировать в системе действия полевых сотрудников непосредственно во время визита. Для этого используется мобильное приложение Creatio на устройстве полевого сотрудника. В качестве мобильного устройства оптимально использовать планшет. Для удобства работы рекомендуем использовать его в горизонтальном положении.

Важно. Функциональность в мобильном приложении доступна только для пользователей,

входящих в организационную роль “Полевые сотрудники”.

Выполнение действий полевых сотрудников фиксируется на детали [*Действия визита*] страницы визита. Например, согласно правилу визита полевой сотрудник должен выполнить чек-ин, провести презентацию и выполнить чек-аут. Список действий визита настраивается в справочнике [*Правила полевых визитов*].

Чтобы выполнить действие во время визита:

1. Откройте страницу визита.
2. На детали [*Действия визита*] установите переключатель напротив необходимого действия в позицию “Выполнено”.

Переключатель в позиции “Выполнено” подсвечивается голубым цветом.

В результате действие на визите будет считаться выполненным. Вы можете завершить визит, только если были выполнены все обязательные действия. Чтобы выполнить обязательное действие, необходимо чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие. В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное. Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

Все действия полевых сотрудников во время визита могут выполняться в [режиме offline](#). При работе в режиме offline наличие постоянного подключения к интернету не требуется. Необходимо периодически выполнять синхронизацию с основным приложением, чтобы изменения, внесенные пользователем на мобильном устройстве, были сохранены на сервере Creatio.

Чтобы выполнить синхронизацию с основным приложением:

1. Убедитесь, что ваше мобильное устройство подключено к интернету.
2. Перейдите в раздел [*Настройки*] мобильного приложения.
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Синхронизация*].

В результате в мобильном приложении отобразятся данные из основного приложения, а в основном приложении появятся данные, которые были созданы в мобильном приложении пользователя.

Действия медицинского представителя на визите

ПРОДУКТЫ: [SALES ENTERPRISE](#)

Функциональность Pharma Creatio позволяет фиксировать в системе действия медицинских представителей непосредственно во время визита. Для этого необходимо использовать мобильную версию Creatio. В качестве мобильного устройства оптимально использовать планшет. Для удобства работы рекомендуем использовать его в горизонтальном положении.

Важно. Функциональность Pharma Creatio в мобильном приложении доступна только для пользователей, входящих в организационную роль “Торговые представители”.

Результат выполнения действий медицинского представителя фиксируется в основном приложении Creatio на детали [*Действия визита*] страницы визита.

На заметку. Список действий визита настраивается в справочнике [*Правила полевых продаж*].

Все действия медицинского представителя на визите могут выполняться как в online- так и в offline-режимах. При работе в [offline-режиме](#) наличие постоянного подключения к интернету не требуется. Необходимо периодически выполнять синхронизацию с основным приложением, чтобы изменения, внесенные на мобильном устройстве, были сохранены на сервере Creatio. Выбор нужного режима работы осуществляется в системной настройке “Режим работы мобильного приложения” (код “MobileApplicationMode”).

Чтобы выполнить синхронизацию с основным приложением:

1. Убедитесь, что ваше мобильное устройство подключено к интернету.
2. Перейдите в раздел [*Настройки*] мобильного приложения.
3. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Синхронизация*].

В результате в мобильном приложении отобразятся данные из основного приложения, а в основном приложении появятся данные, которые были созданы в мобильном приложении пользователя.

На заметку. Если вы работаете в online-режиме, то ручную синхронизацию выполнять не нужно — она выполняется автоматически.

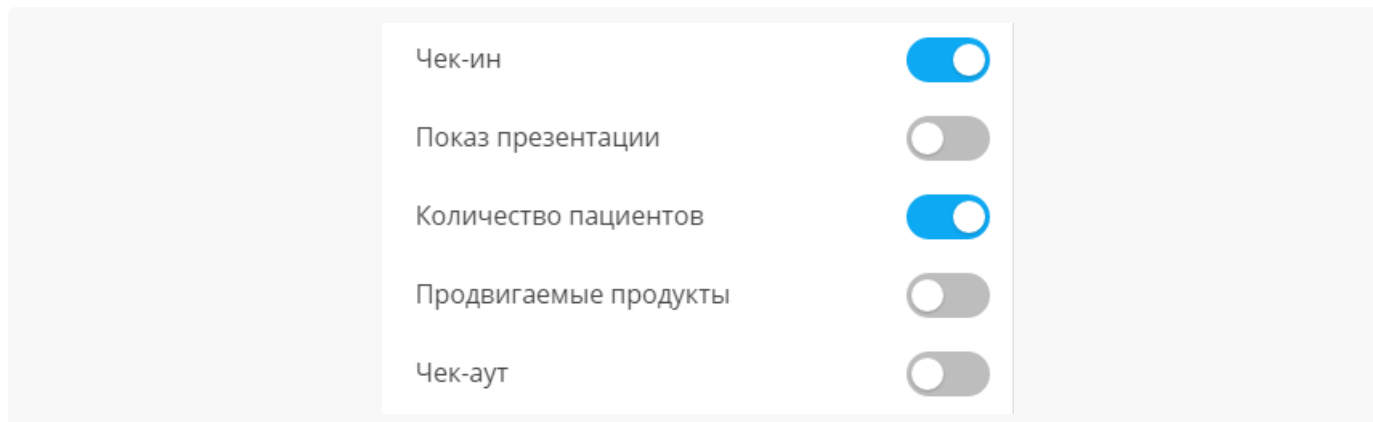
Чтобы выполнить действие во время визита:

1. Откройте страницу визита.
2. На детали [*Действия визита*] установите переключатель напротив необходимого действия в позицию “Выполнено”.

Переключатель в позиции “Выполнено” подсвечивается голубым цветом [Рис. 1](#)).

В результате действие на визите будет считаться выполненным. Вы можете завершить визит, только если были выполнены все обязательные действия. Чтобы выполнить обязательное действие, необходимо чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие. В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное. Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

Рис. 1 — Пример выполнения действий визита в мобильном приложении



Вы можете завершить визит, только выполнив все обязательные действия. Для выполнения очередного обязательного действия необходимо, чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие. В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное. Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

Показать презентацию

Если правилом визита предусмотрено проведение презентации, то выполните действие визита “Показ презентации”. Для этого установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

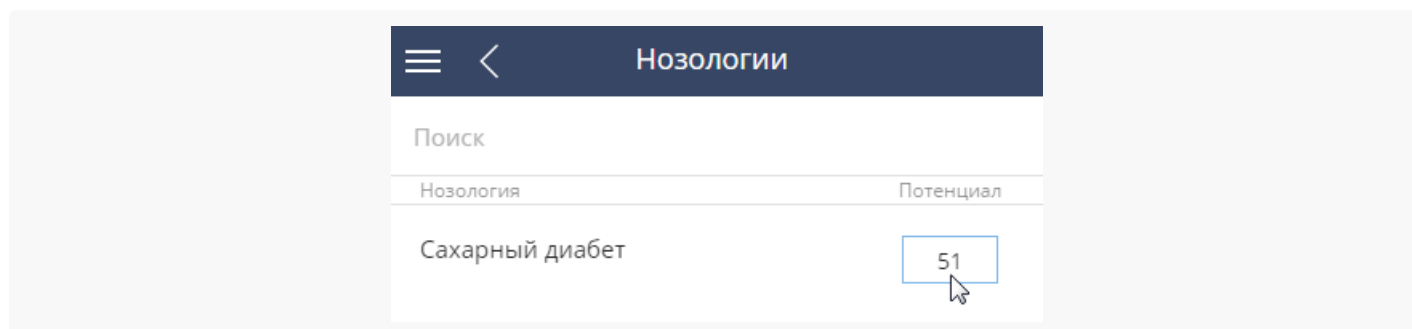
В результате на мобильном устройстве откроется файл, который вы можете использовать при показе.

Указать количество пациентов

Данные о том, сколько пациентов принимает врач, и какие диагнозы требуют назначения продвигаемого препарата, используются для выполнения категоризации врача. Поэтому действие “Количество пациентов” является необходимым для выполнения. Чтобы указать количество пациентов и их диагнозы, установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате отобразится окно с перечнем заболеваний (нозологий), с которыми пациенты обращаются к данному врачу, и полем [*Потенциал*] напротив каждой из нозологий. Узнав у врача количество пациентов с интересующей вас нозологией, укажите его в поле [*Потенциал*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выполнение действия “Количество пациентов”

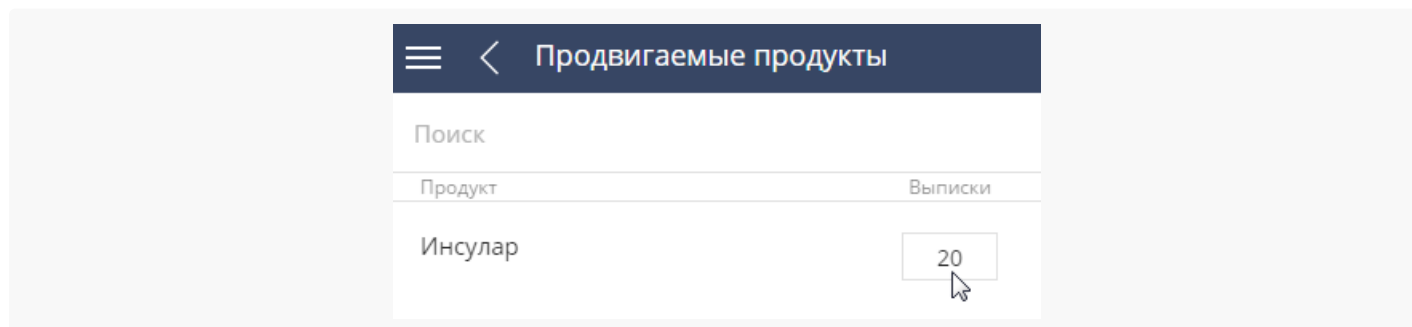


Указать продвигаемые продукты

Данные о том, сколько единиц продвигаемого препарата выписывает врач, используются для расчета лояльности врача и выполнения его категоризации. Поэтому действие “Продвигаемые продукты” является необходимым для выполнения. Чтобы указать количество выписок, установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате отобразится список продуктов, продвигаемых через данного врача. Напротив нужного продукта укажите количество в поле [*Выписки*] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Выполнение действия “Продвигаемые продукты”

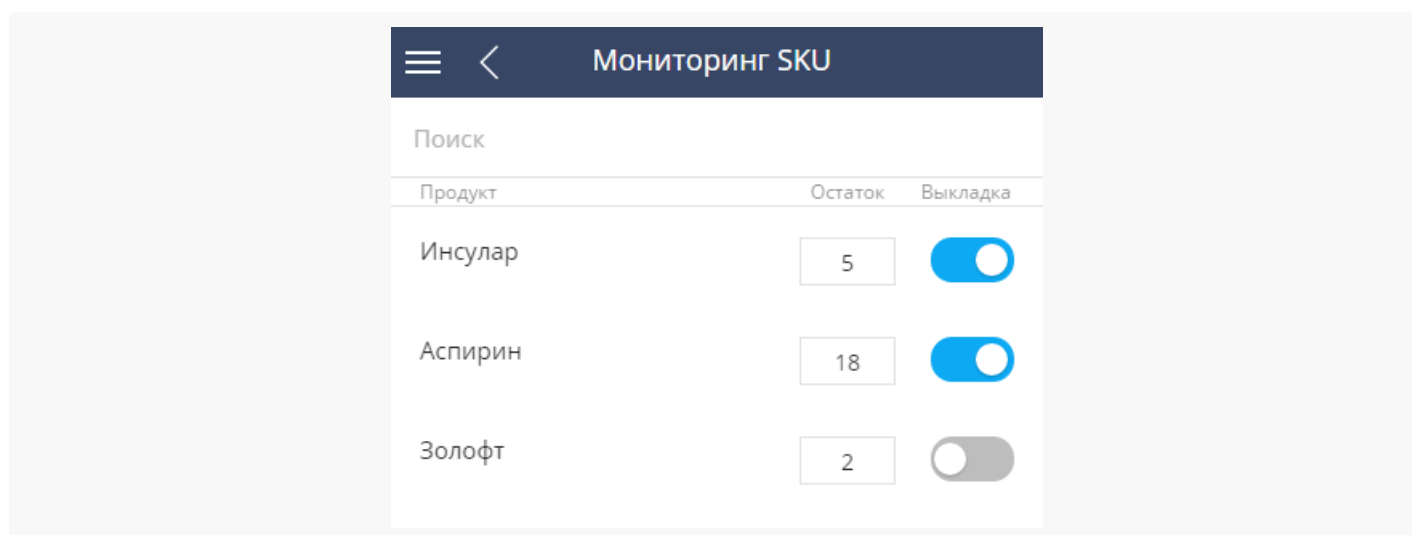


Выполнить мониторинг SKU

Если правилом визита предусмотрено проведение мониторинга изменения ассортимента товара (SKU), то выполните действие визита “Мониторинг SKU”. Для этого установите переключатель напротив действия в позицию “Выполнено”.

В результате откроется страница, на которой вы сможете зафиксировать остаток по каждому продвигаемому через аптеку продукту, а также проверить выкладку товара ([Рис. 4](#)).

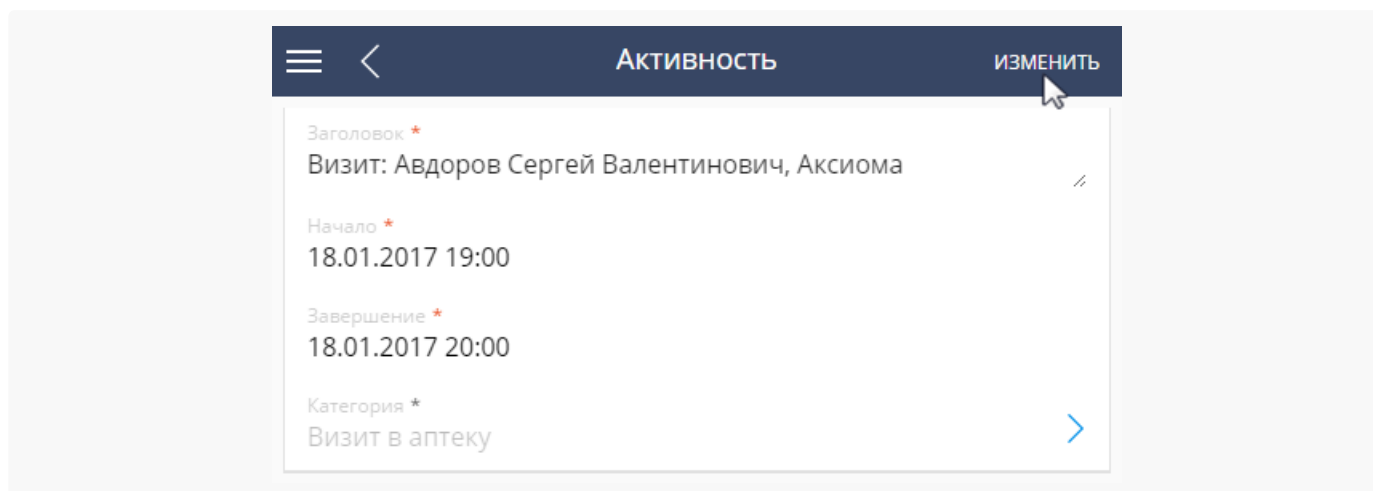
Рис. 4 — Страница действия “Мониторинг SKU”




С помощью мобильного устройства вы можете сделать **фото выкладки товара** и прикрепить его к визиту. Для этого:

1. На странице активности нажмите кнопку [*Изменить*] ([Рис. 5](#)).

Рис. 5 — Переход к редактированию визита



2. На детали [*Файлы и ссылки*] нажмите кнопку .
3. На открывшейся странице вы можете выбрать сделанную ранее фотографию из галереи вашего мобильного устройства и прикрепить ее к активности. Также можно использовать действие [*Сделать фото*], в результате выполнения которого откроется режим фотосъемки. Сохраненное изображение будет автоматически прикреплено на деталь [*Файлы и ссылки*].


Администрирование в профиле организации на портале

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

В данной статье рассмотрено управление пользователями портала и настройка их прав доступа администратором портала. Управление пользователями и правами доступа на портале также осуществляется администратором основного приложения Creatio. Подробнее: [Администрирование в основном приложении](#).

Создать пользователей портала

Чтобы создать новых пользователей портала:

1. Нажмите на фотографию профиля на портале → [*Профиль организации*].
2. На детали [*Пользователи портала*] нажмите , введите email-адреса новых пользователей портала (через запятую или пробел). При вводе email-адреса выполняется проверка его корректности. Нажмите кнопку [*Зарегистрировать пользователей*] (Рис. 1).

Система будет искать контакты с указанными email-адресами. Если таких контактов нет, то они автоматически будут созданы. ФИО пользователя при этом заполняется текстом email-а до знака "@".

Рис. 1— Создание пользователей администратором портала

АльфаБизнес

7.14.3.1683

Контрагент* АльфаБизнес

Основной телефон 277 01 96

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА >

Пользователи портала + :

Название	Контакт	Администраторы портала	Активен
vitaliy.sokolov@gmail.com	Соколов Виталий Петрович	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
StrelnikovaKseniiaBorisovna@gmail.com	Стрельникова Ксения Борисовна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RiabovaOlgaStanislauovna@gmail.com	Рябова Ольга Станиславовна	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
maximov.igor@gmail.com	Максимов Игорь Иванович	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
a.eliseev@alfabizness.com	Елисеев Андрей Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
sidorov@gmail.com	Сидоров Алексей	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3. Система предложит отправить приглашения на портал новым пользователям. Можно подтвердить отправку сразу (кнопка [*Отправить приглашения*]), а можно закрыть окно и отправить приглашения пользователям позже.

В результате новые пользователи будут созданы на портале, на указанные email-адреса им будут отправлены приглашения (при выборе такой опции), а в системе будут созданы соответствующие контакты. Переход по ссылке в приглашении позволит пользователю ввести свой пароль для входа и начать работу с порталом. При входе на портал каждый пользователь сможет установить пароль.

Отправить приглашения пользователям портала

Вы можете приглашать новых пользователей на портал. Приглашение отправляется на почту пользователя, после чего пользователь может указать свой пароль и работать с порталом.

На заметку. Для отправки приглашений на портал в системе должна быть настроена почта, а в [системной настройке](#) “Почтовый ящик регистрации на портале” (код “SSPRegistrationMailbox”) указан почтовый адрес отправителя приглашений пользователям портала. Подробнее: [Работа с почтой](#).

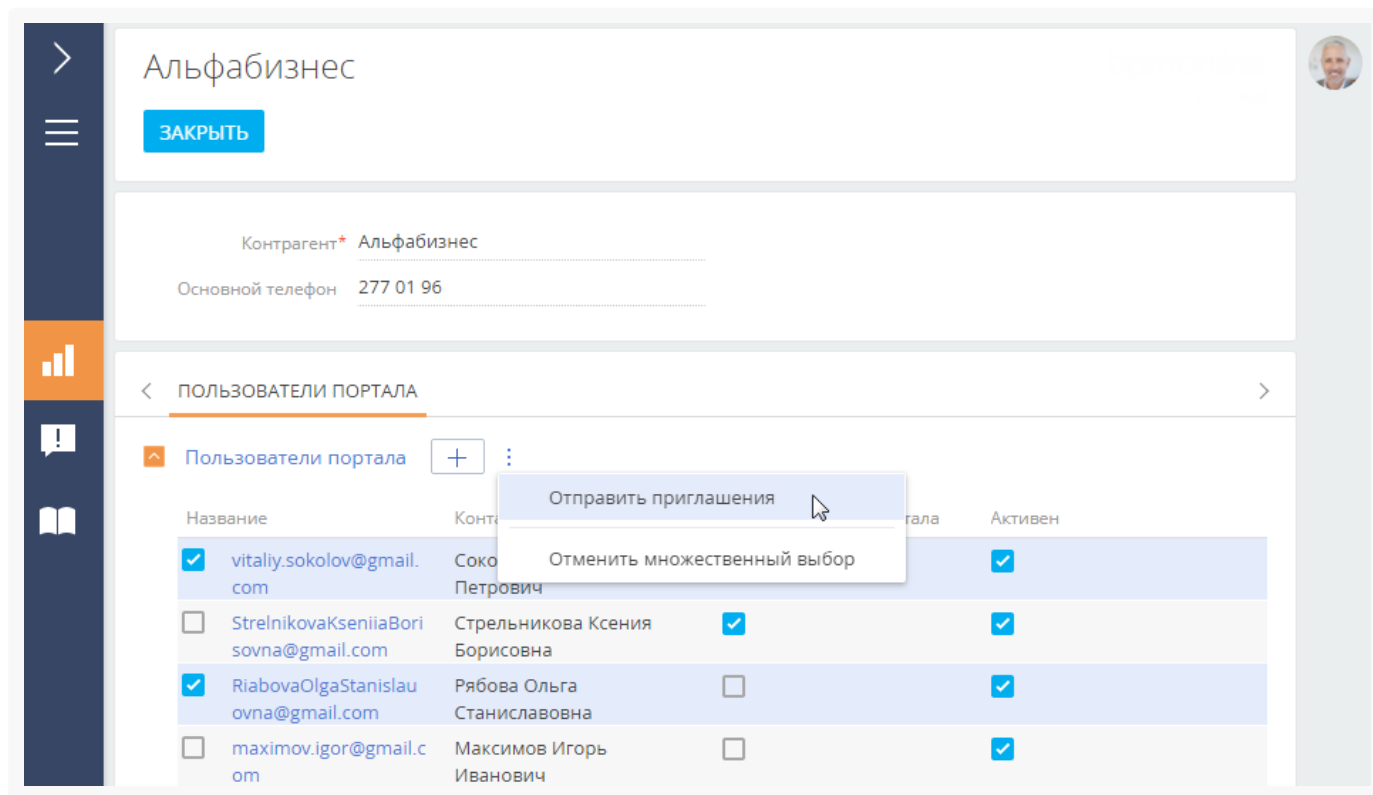
Если новый пользователь не ввел свой пароль после того, как перешел из приглашения на портал, то вы можете отправить ему приглашение повторно. Для этого:

1. На детали [*Пользователи портала*] выделите одного или нескольких пользователей, которым нужно

отправить приглашения.

- Нажмите  и выберите опцию [Отправить приглашения] (Рис. 2).


Рис. 2— Отправка приглашений пользователям на портале



Настроить права доступа для пользователей портала

Вы можете назначать права другим пользователям портала.

Чтобы назначить приглашаемому пользователю все доступные для организации функциональные роли:

- Нажмите на фотографию профиля на портале → [Профиль организации].
- На детали [Пользователи портала] нажмите , введите email-адреса новых пользователей портала (через запятую или пробел).
- В окне регистрации пользователей отметьте роли, которые нужно назначить всем приглашаемым пользователям (Рис. 3). Нажмите кнопку [Зарегистрировать пользователей].

В данном примере пользователи получают все права администратора портала, а также те права, которые настроены в системе для функциональной роли “Менеджеры на портале”.

Рис. 3— Назначение прав новым пользователям на портале

Зарегистрировать пользователей портала

Для регистрации новых пользователей портала укажите их email-адреса ниже. После регистрации вы сможете отправить пользователям приглашения на портал. Адрес, указанный при регистрации, используется в качестве логина при входе на портал

Email-адреса

avdorov@gmail.com × vitaliy.sokolov@gmail.com ×

Укажите дополнительные права доступа для новых пользователей:

☒ Администраторы портала
☒ Менеджеры на портале

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
 ОТМЕНА

Вы также можете назначать роли уже существующим пользователям. Список всех доступных ролей отображается на детали [*Пользователи портала*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Права пользователей на портале

>

АльфаБизнес

ЗАКРЫТЬ

Контрагент* АльфаБизнес

Основной телефон 277 01 96

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА >

Пользователи портала

+

:

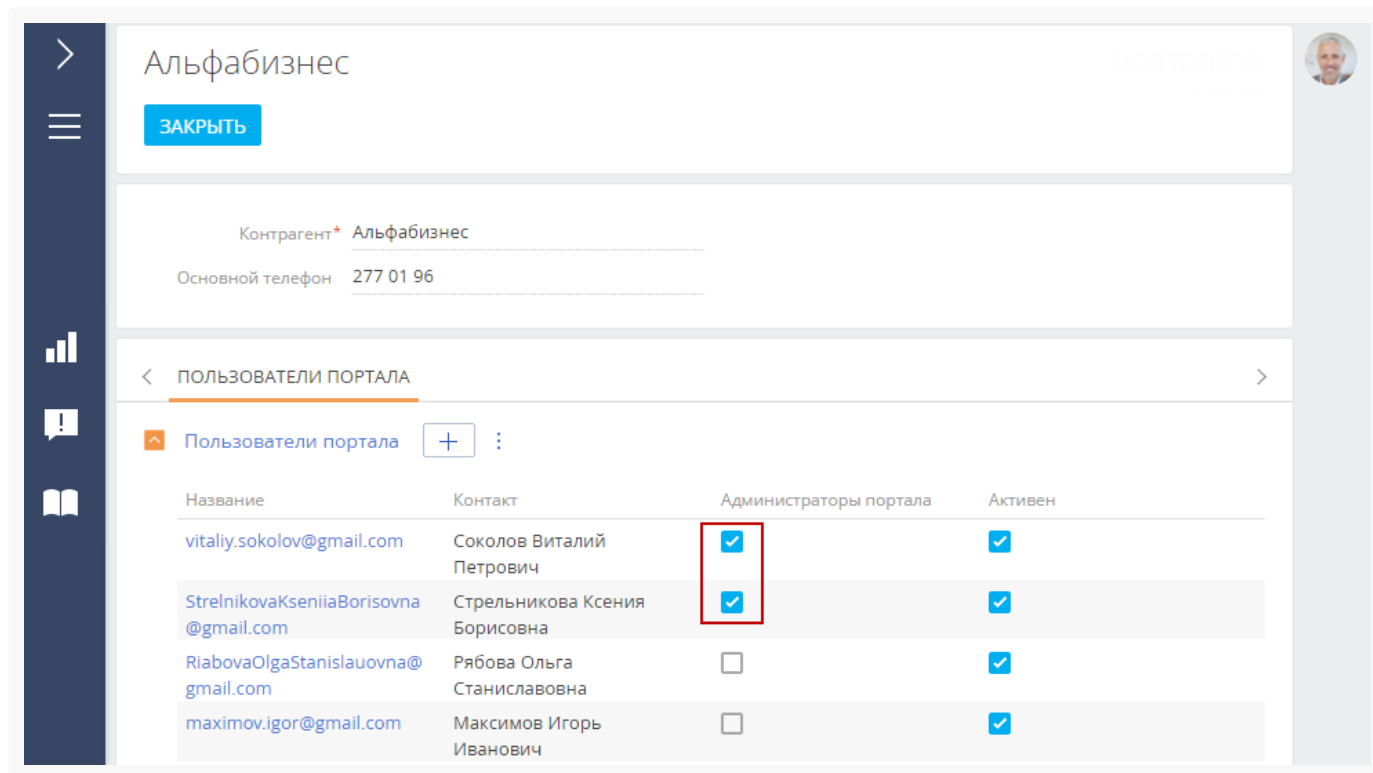
Название	Контакт	Администраторы портала	Менеджеры на портале	Активен
vitaliy.sokolov@gmail.com	Соколов Виталий Петрович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
StrelnikovaKseniiaBorisovna@gmail.com	Стрельникова Ксения Борисовна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RiabovaOlgaStanislauovna@gmail.com	Рябова Ольга Станиславовна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
maximov.igor@gmail.com	Максимов Игорь Иванович	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Назначить пользователю портала права администратора

Пользователю портала можно дать права администратора портала. Для этого:

1. Нажмите на фотографию профиля на портале → [*Профиль организации*].
2. На детали [*Пользователи портала*] установите признак [*Администраторы портала*] для тех пользователей, которым нужно выдать права администратора (Рис. 5).

Рис. 5— Назначение прав администратора на портале



Деактивировать пользователей портала

Если пользователь больше не должен иметь доступ к portalу, то вы можете его деактивировать. Для этого:

1. Нажмите на фотографию профиля на портале → [*Профиль организации*].
2. На детали [*Пользователи портала*] снимите признак [*Активен*] для пользователя или нескольких пользователей, которых нужно деактивировать (Рис. 6).

Рис. 6— Деактивация пользователей на портале

АльфаБизнес

ЗАКРЫТЬ

Контрагент* АльфаБизнес

Основной телефон 277 01 96

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА >

Пользователи портала + :

Название	Контакт	Администраторы портала	Активен
vitaliy.sokolov@gmail.com	Соколов Виталий Петрович	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
StrelnikovaKseniiaBorisovna@gmail.com	Стрельникова Ксения Борисовна	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RiabovaOlgaStanislauovna@gmail.com	Рябова Ольга Станиславовна	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
maximov.igor@gmail.com	Максимов Игорь Иванович	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

В результате пользователь будет деактивирован, но не будет удален. При необходимости его можно будет снова активировать.

Изменить информацию обслуживания на портале

На портале продукта Service Creatio, enterprise edition вы можете увидеть все сервисные договоры компании и предоставляемые по ним сервисы. Для этого нажмите на фотографию профиля на портале → [Профиль организации] → [Обслуживание] (Рис. 7).

Рис. 7— Сервисные договоры компании

Альфабизнес

ЗАКРЫТЬ

Название*

Альфабизнес

Основной телефон

277 01 96

Основной контакт

Елисеев Андрей Николаевич

Адрес

ул. Панфилова, 20

< ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА

ОБСЛУЖИВАНИЕ

>

Сервисы

Сервисные договоры

Номер	Заголовок	Состояние
89	89 — Альфабизнес	В планах
53	53 — Альфабизнес	Действующий
52	52 — Альфабизнес – Продажи/Администрация	Завершен

Адреса

Тип адреса	Страна	Область/штат	Город
Юридический	Беларусь	Минская область	Минск
Фактический	Россия	Московская область	Москва

Конфигурационные единицы

Вы можете добавлять, изменять и удалять адреса своей компании (фактический, юридический и адрес доставки). Все изменения после внесения необходимо сохранить.

Настроить интеграцию с телефонией Oktell

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Для настройки интеграции с телефонией Oktell потребуется выполнить следующие шаги:


1. Выбрать библиотеку обмена сообщениями. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить параметры Oktell. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Oktell лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Oktell ранее выполнены администратором телефонии.

1. Выбрать библиотеку обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Oktell”.
4. Нажмите [*Сохранить*].

2. Настроить параметры Oktell

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Oktell. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Адрес сервера Oktell*] — адрес сайта веб-интерфейса Oktell, например, “ws://oktell:4026”.
 - c. [*Логин*], [*Пароль*] — данные авторизации пользователя.
 - d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
 - e. [*Разрешить подъем трубки из приложения*] — установленный признак позволяет использовать кнопку ответа в приложении при входящем звонке. Если признак не установлен, то ответ на входящий звонок будет осуществляться при помощи трубки телефонного аппарата.

На заметку. Признак [*Разрешить подъем трубки из приложения*] будет работать в случае, если телефонный аппарат поддерживает функцию автоответа при получении SIP Header Auto Answer. Например, большинство телефонов Cisco поддерживают эту возможность по умолчанию, а на аппаратах Grandstream требуется настройка дополнительных опций в конфигурации телефона.

4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Верификация чек-ина

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Вы можете контролировать работу торгового представителя, настроив параметры выполнения и верификации чек-ина на визите. Для отображения результатов чек-ина настройте деталь, динамическую группу или график.

В системе фиксируются подробные сведения о чек-ине, например, источник полученных координат, а также время получения координат от GPS-спутника. Для координат, полученных в режиме реального времени, указывается текущее время, а для кэшированных координат — время кэширования.

Как происходит верификация чек-ина

При выполнении чек-ина система фиксирует текущие или кэшированные координаты последнего местоположения торгового представителя и сравнивает их с координатами адреса контрагента. Допустимое расхождение между этими координатами указывается в метрах в системной настройке “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”).

Для верификации используется последний добавленный на страницу контрагента адрес с признаком [*Основной*]. Чек-ин не верифицируется, если в ходе проверки не удалось получить координаты для верификации, а также, если значение системной настройки “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”) не указано.

- Если GPS-координаты торгового представителя и контрагента, к которому выполняется визит, **попадают в радиус верификации чек-ина**, то чек-ин будет верифицирован, а визит переведен в состояние “В работе”. При этом на детали [*Результат выполнения чек-ина и чек-аута*] будет зафиксирован статус “Координаты чек-ина в установленном радиусе”.
- Если расстояние между GPS-координатами торгового представителя и фактического чек-ина **превышает радиус верификации чек-ина**, то на мобильном устройстве торгового представителя отобразится уведомление “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса”.
- Если системе **не удается получить GPS-координаты** (например, если адрес контрагента, к которому выполняется визит, не указан в системе, либо если в момент верификации у торгового представителя нет доступа к интернету), то для торгового представителя отобразится уведомление “Не удалось верифицировать чек-ин. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Не удалось верифицировать координаты чек-ина”.

Настроить верификацию чек-ина

Чтобы настроить верификацию чек-ина, используйте следующие [системные настройки](#):

- “Использовать последнее известное местоположение пользователя” (код “UseMobileLastKnownLocation”). Данная системная настройка позволит мобильному приложению обратиться к последним кэшированным данным о местоположении торгового представителя и сохранить их в чек-ин в том случае, если текущие координаты неизвестны. Например, подобная ситуация может возникнуть при выполнении чек-ина в помещении, где GPS-сигнал часто отсутствует.

На заметку. Функциональность работы с кэшированными координатами доступна на устройствах под управлением ОС Android.

- “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”). Данная системная настройка позволит проконтролировать выполнение чек-ина торговым представителем. С ее помощью вы можете указать значение допустимого расхождения в метрах между координатами торгового представителя и фактическими координатами чек-ина. Указанное расстояние будет использоваться для верификации чек-ина.

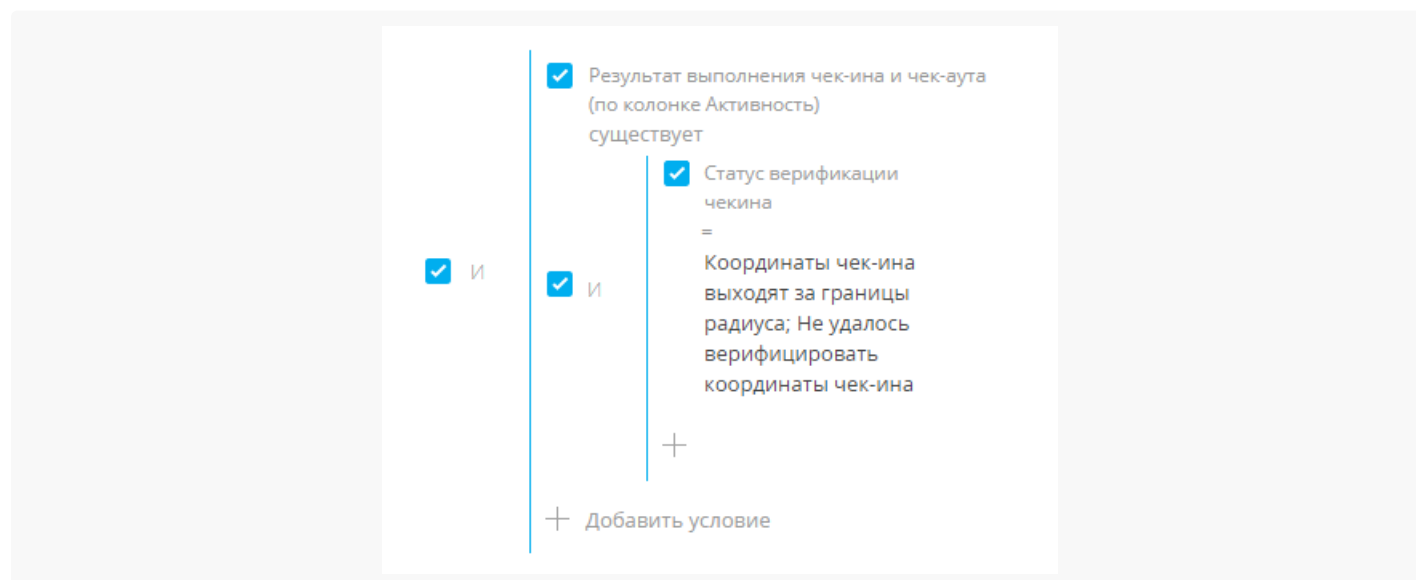
Важно. Если значение радиуса не указано, то верификация чек-ина выполняться не будет.

Для отображения результатов чек-ина вы можете [создать деталь](#) [Результат выполнения чек-ина и чек-аута] на основании объекта “Результат выполнения чек-ина и чек-аута” и отобразить колонки в реестре детали на странице в основном приложении Creatio.

Получить результаты верификации чек-ина

Чтобы отслеживать результаты чек-инов, вы можете [настроить динамическую группу](#) в разделе [Активности] либо [график](#) в представлении [Аналитика] этого раздела. Ниже приведен пример настройки условий фильтрации для отображения всех визитов, чек-ин по которым не был верифицирован ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Настройка условий фильтрации визитов с неверифицированным чек-ином



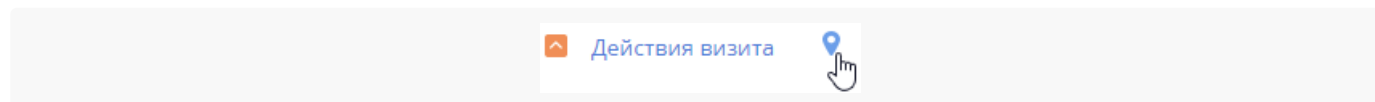
Просмотреть координаты на карте

Чтобы посмотреть на карте координаты чек-ина и чек-аута торгового представителя:

1. Откройте страницу визита.

2. На детали [Действия визита] нажмите кнопку  (Рис. 1).

Рис. 1 — Отображение местоположения на карте



В результате откроется карта с метками, которые показывают GPS-координаты контрагента, а также торгового представителя в момент выполнения чек-ина и чек-аута (Рис. 2).

Рис. 2 — Карта визита с координатами контрагента, чек-ина и чек-аута



GPS-координаты торгового представителя отобразятся на карте после выполнения чек-ина и/или чек-аута в мобильном приложении и синхронизации мобильного устройства с сервером Creatio.

Верификация чек-ина

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Вы можете контролировать работу медицинского представителя, настроив параметры выполнения и

верификации чек-ина на визите. Для отображения результатов чек-ина настройте деталь, динамическую группу или график.

В системе фиксируются подробные сведения о чек-ине, например, источник полученных координат, а также время получения координат от GPS-спутника. Для координат, полученных в режиме реального времени, указывается текущее время, а для кэшированных координат — время кэширования.

Как происходит верификация чек-ина

При выполнении чек-ина система фиксирует текущие или кэшированные координаты последнего местоположения медицинского представителя и сравнивает их с координатами адреса контрагента, если выполняется визит в аптеку, или контакта, если выполняется визит к врачу. Допустимое расхождение между этими координатами указывается в метрах в системной настройке “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”).

Для верификации используется последний добавленный на страницу контрагента или контакта адрес с признаком [*Основной*]. Чек-ин не верифицируется, если в ходе проверки не удалось получить координаты для верификации, а также, если значение системной настройки “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”) не указано.

- Если GPS-координаты медицинского представителя и контрагента или контакта, к которому выполняется визит, **попадают в радиус верификации чек-ина**, то чек-ин будет верифицирован, а визит переведен в состояние “В работе”. При этом на детали [*Результат выполнения чек-ина и чек-аута*] будет зафиксирован статус “Координаты чек-ина в установленном радиусе”.
- Если расстояние между GPS-координатами медицинского представителя и фактического чек-ина **превышает радиус верификации чек-ина**, то на мобильном устройстве медицинского представителя отобразится уведомление: “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Координаты чек-ина выходят за границы радиуса”.
- Если системе не удастся получить GPS-координаты (например, если адрес контрагента, к которому выполняется визит, не указан в системе, либо если в момент верификации у медицинского представителя нет доступа к интернету), то для медицинского представителя отобразится уведомление: “Не удалось верифицировать чек-ин. Сохранить результаты?”. При сохранении такого результата чек-ину будет установлен статус “Не удалось верифицировать координаты чек-ина”.

Настроить верификацию чек-ина

Чтобы настроить верификацию чек-ина, используйте следующие [системные настройки](#):

- “Использовать последнее известное местоположение пользователя” (код “UseMobileLastKnownLocation”). Данная системная настройка позволит мобильному приложению обратиться к последним кэшированным данным о местоположении медицинского представителя и сохранить их в чек-ин в том случае, если текущие координаты неизвестны. Например, подобная ситуация может возникнуть при выполнении чек-ина в помещении, где GPS-сигнал часто отсутствует.

На заметку. Функциональность работы с кэшированными координатами доступна на устройствах под управлением ОС Android.

- “Радиус верификации чек-ина” (код “CheckInRadius”). Данная системная настройка позволит проконтролировать выполнение чек-ина медицинским представителем. С ее помощью вы можете в метрах указать значение допустимого расхождения между координатами медицинского представителя и фактическими координатами чек-ина.

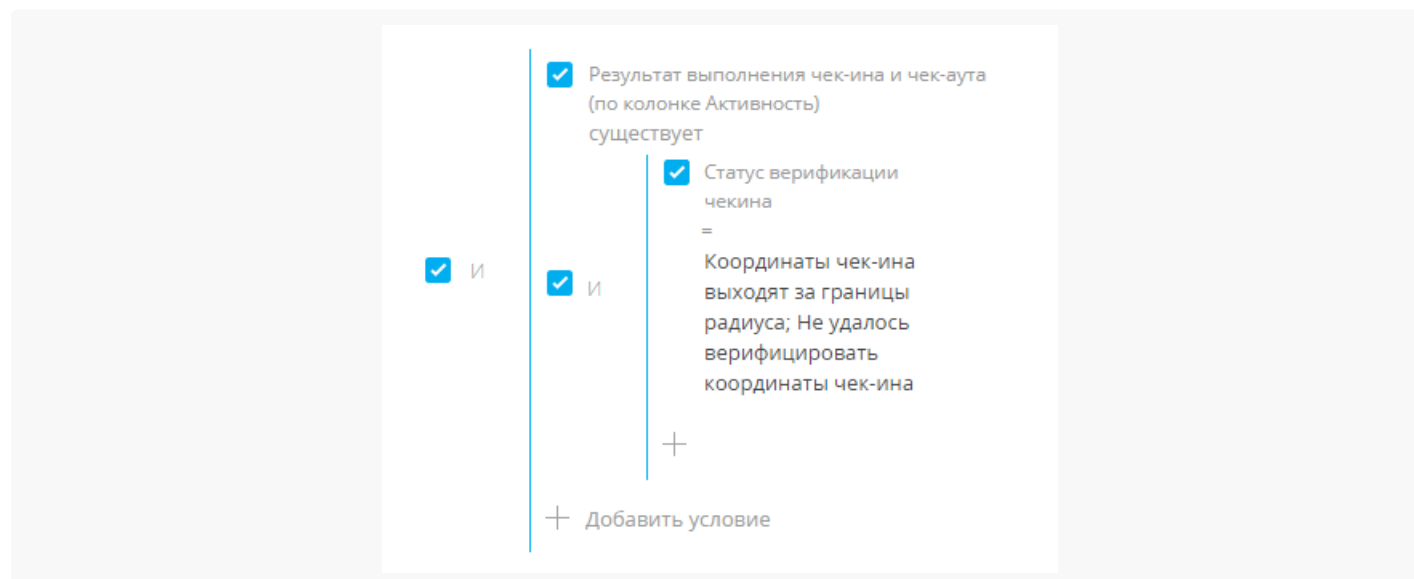
Важно. Если значение радиуса не указано, то верификация чек-ина выполняться не будет.

Для отображения результатов чек-ина вы можете [создать деталь](#) [Результат выполнения чек-ина и чек-аута] на основании объекта “Результат выполнения чек-ина и чек-аута” и отобразить колонки в реестре детали на странице в основном приложении Creatio.

Получить результаты верификации чек-ина

Чтобы отслеживать результаты чек-инов, вы можете настроить динамическую [группу](#) в разделе [[Активности](#)] либо [график](#) в представлении аналитика этого раздела. Ниже приведен пример настройки условий фильтрации для отображения всех визитов, чек-ин по которым не был верифицирован ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Настройка условий фильтрации визитов с неверифицированным чек-ином



Персонализировать портал

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить страницу входа на портал, главную страницу портала, профили порталных пользователей и организаций, а также добавить на портал существующие и пользовательские разделы.

Настроить страницу входа на портал

Страница входа — это первая страница, которую видят пользователи, переходя по адресу вашего приложения. Вход на портал и вход в основное приложение выполняются на разных страницах. Эти

страницы имеют несколько общих настроек.

Например, для приложения с url-адресом <https://mysite.creatio.com> адреса страниц входа будут иметь следующий вид:

- **Основное приложение:** <https://mysite.creatio.com/Login/NuiLogin.aspx>.
- **Портал:** <https://mysite.creatio.com/login/SSPLogin.aspx>.

По умолчанию <https://mysite.creatio.com> является основной страницей входа в приложение. Однако вы можете изменить ее на страницу входа на портал.

Для страницы входа на портал рекомендуем вам настроить:

- Корпоративную символику — эта настройка выполняется отдельно для входа в портал и в основное приложение.
- Телефоны для связи с поддержкой и ссылки на любые необходимые ресурсы — они одинаково отображаются и на странице входа в основное приложение, и на странице входа в портал.

Изменить страницу входа по умолчанию

Если вы активно используете портал для коммуникаций с клиентами, то можете настроить приложение таким образом, чтобы для всех пользователей при переходе на сайт открывалась **страница входа на портал** со ссылками для регистрации и восстановления пароля. Такая настройка оптимальна, например, если у вас преимущественно используется самостоятельная регистрация пользователей на портале.

Если вы используете **Creatio cloud**, то обратитесь в службу технической поддержки для выполнения настройки.

Если вы используете **Creatio on-site**, то выполните следующие настройки в конфигурационных файлах на сервере приложений:

1. Откройте файл **Web.config**, размещенный в корневой директории приложения Creatio.
2. Измените значение с **NuiLogin.aspx** на **SSPLogin.aspx**. Например:

```
<authentication mode="Forms">

  <forms loginUrl="~/Login/SSPLogin.aspx" protection="All" timeout="60" name=".ASPXAUTH" path="

</authentication>

<defaultDocument>

<files>

  <add value="SSPLogin.aspx" />


</files>

</defaultDocument>
```

3. Сохраните изменения.

Настроить логотип на странице входа на портал

Вы можете заменить стандартный логотип на странице входа на портал на логотип вашей компании. Для этого:


1. Нажмите  → “Системные настройки”.
2. Откройте системную настройку “Логотип на странице portalного логина” (код “SSPLogoImage”).
3. Удалите стандартный логотип, нажав кнопку [*Очистить значение*].
4. Нажмите кнопку [*Выбрать файл*] и загрузите новый логотип. Рекомендуемый размер: 37х274 пикселей. При загрузке логотипа с размером больше рекомендуемого изображение будет масштабировано. Рекомендуемый формат изображений — PNG, могут быть использованы другие стандартные графические форматы, поддерживаемые браузерами.
5. Сохраните изменения.
6. Очистите кэш браузера и обновите страницу, чтобы измененные настройки отображались в интерфейсе.

Настроить телефоны и ссылки

Вы можете вывести на страницу входа контакты, например, отдела продаж или службы поддержки, и адреса ресурсов, которые востребованы пользователями вашей системы и портала. Эти данные будут отображаться как на странице входа в приложение, так и на странице входа на портал.


Настроить средства связи

Чтобы добавить на страницу входа средства связи:

1. Нажмите  → “Справочники”.
2. Откройте справочник “Средства связи для страницы логина”.
3. Нажмите [*Добавить*].
4. В появившемся окне укажите название средства связи, например “Служба поддержки” и номер телефона.
5. Нажмите [*ОК*].
6. Если необходимо добавить несколько средств связи, то повторите для каждого из них шаги 3–5.

Настроить ссылки

Чтобы добавить на страницу входа ссылки:

1. Нажмите  → “Справочники”.
2. Откройте справочник “Информационные ссылки для страницы логина”.
3. Нажмите [*Добавить*].
4. В появившемся окне укажите название ссылки, например “Официальный сайт” и url-адрес.

5. Нажмите [OK].

6. Если необходимо добавить несколько ссылок, то повторите для каждой из них шаги 3–5.

Если вы не хотите использовать функциональность самостоятельной регистрации пользователей на портале, то можно **скрыть ссылку “Зарегистрироваться”** на странице входа на портал:

- для приложений **Creatio on-site** необходимо в файле Web.config на сервере приложений изменить значение параметра ShowPortalSelfRegistrationLink:

```
<add key="ShowPortalSelfRegistrationLink" value="false" />
```

- для приложений **Creatio cloud** необходимо обратиться в службу поддержки.

Настроить главную страницу портала

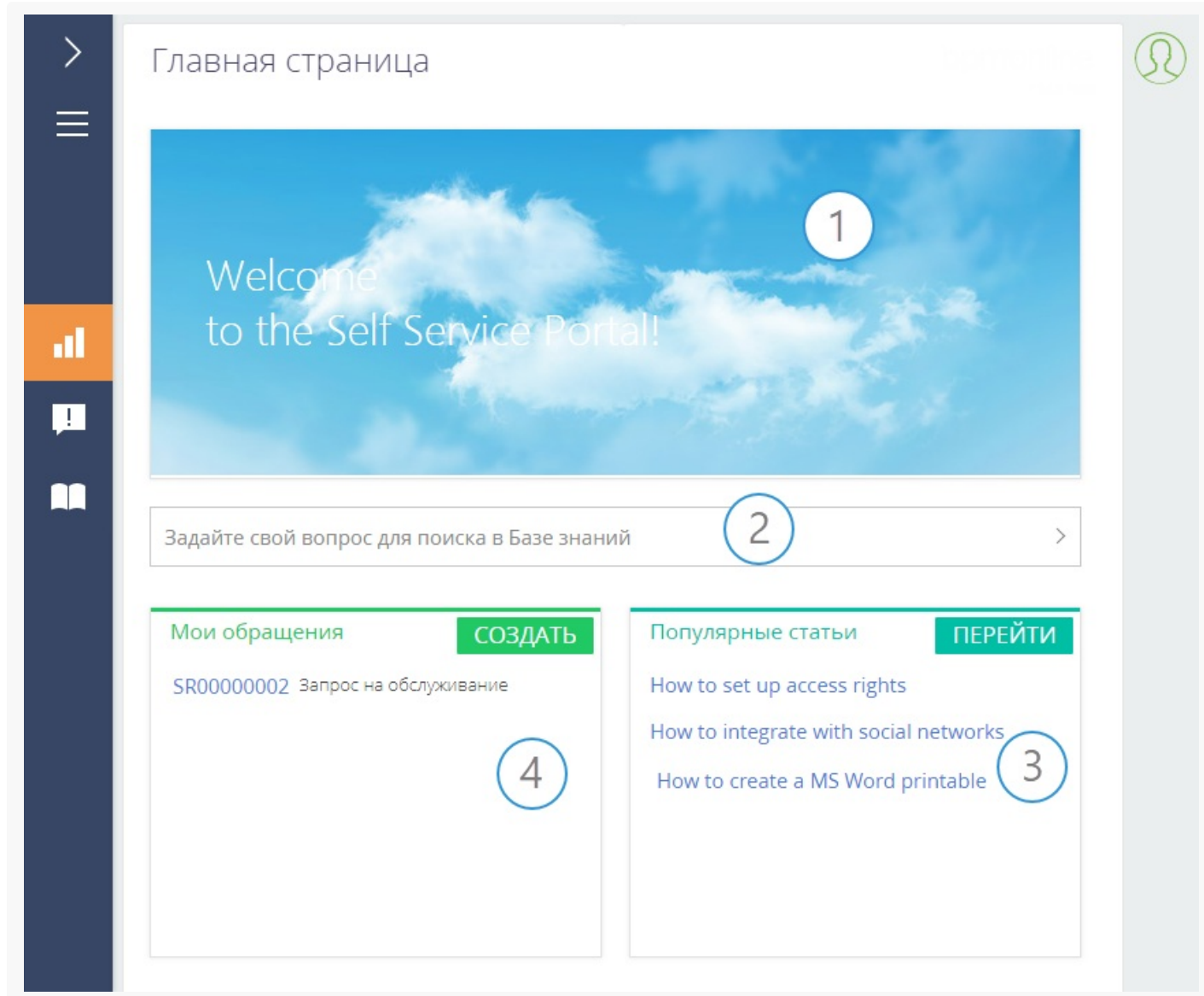
Главная страница портала предназначена для быстрого доступа пользователя портала к наиболее актуальной информации и часто выполняемым действиям. Например, на главной странице можно настроить отображение списка обращений пользователя или виджет для поиска необходимой статьи базы знаний.

На заметку. Право на чтение главной страницы есть у всех пользователей портала.

В базовой конфигурации **главная страница портала Creatio содержит** (Рис. 1):


- баннер-приветствие (1);
- строку поиска статей в базе знаний (2);
- список популярных статей базы знаний (3);
- список обращений пользователя портала (доступен на портале самообслуживания) (4).

Рис. 1 — Главная страница портала самообслуживания



По умолчанию главная страница портала открывается сразу после авторизации пользователя. Вы можете изменить настройку таким образом, чтобы после авторизации открывался определенный раздел портала, например, [*База знаний*]. Главная страница определяется значением системной настройки “Стартовая страница портала” (код “SSPMainPage”).

На заметку. Если вы назначили новую стартовую страницу портала, то изменения применятся только для новых пользователей. Чтобы изменения отображались для существующих пользователей портала, необходимо вручную изменить значение поля [*Домашняя страница*] на странице пользователя.

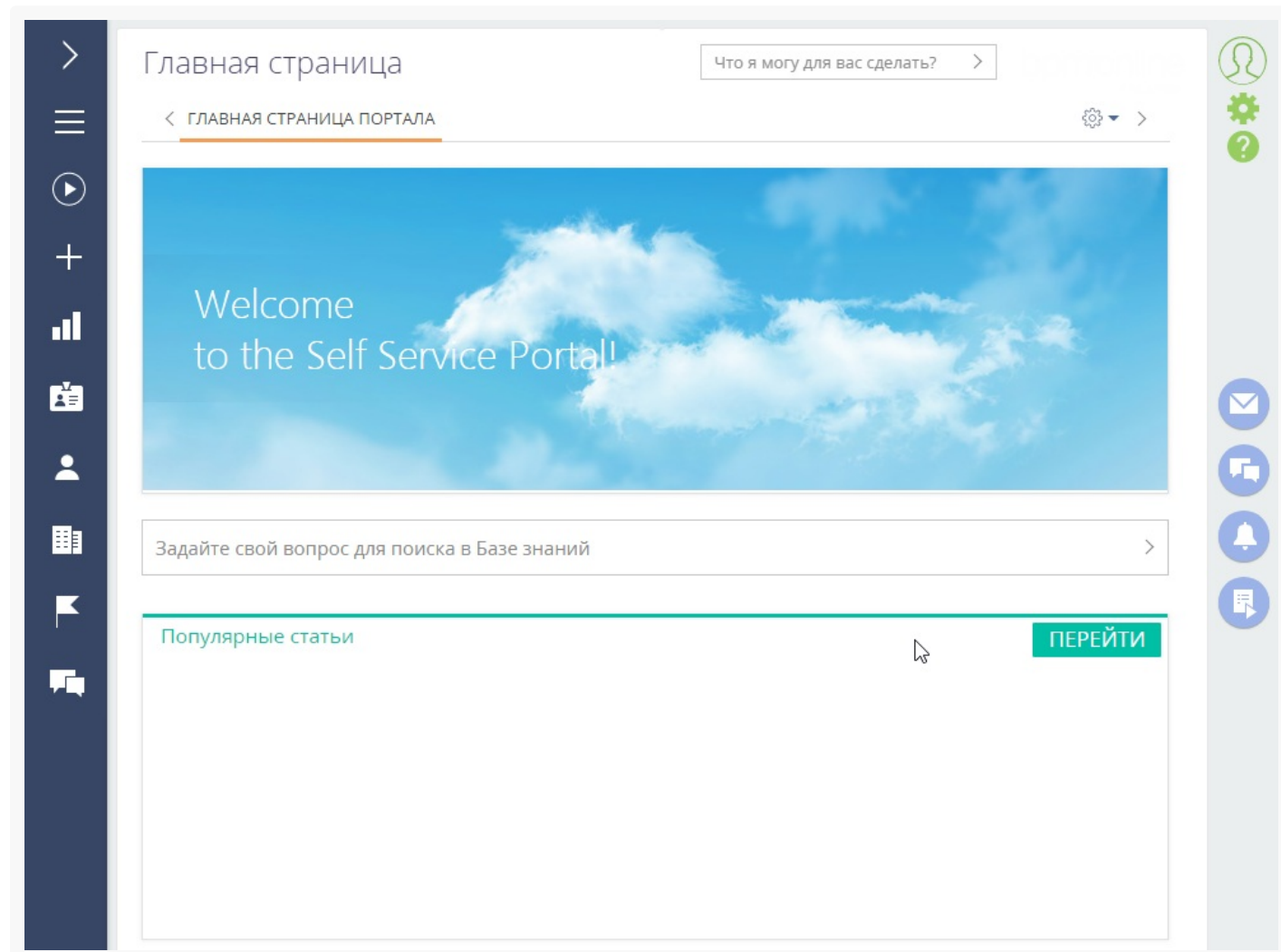
Настройка главной страницы портала **выполняется администратором** в основном приложении. Чтобы перейти к настройке, нажмите  → “Настройка главной страницы портала”.

На заметку. Для настройки главной страницы портала пользователь должен иметь доступ к

[системной операции](#) “Доступ к модулю настройки главной страницы портала” (код “CanManagePortalMainPage”).

В результате вы перейдете в раздел настройки главной страницы портала (Рис. 2).

Рис. 2 — Раздел настройки главной страницы портала



Здесь вы можете **настроить**:

- Баннер в вашем корпоративном стиле.
- Пользовательские списки.
- Графики и другие аналитические показатели.

При настройке главной страницы **необходимо учитывать права доступа пользователей портала к данным**. В Creatio права доступа пользователей портала ограничены и подчиняются “принципу наименьшего доступа”, согласно которому пользователю запрещено то, что прямо не разрешено. Если на главную страницу портала вывести данные, на чтение которых у пользователей портала доступа нет, то эти данные не отобразятся на портале. Например, если на главной странице был отображен график, построенный на основании данных из раздела [*Контакты*], то пользователь, у которого нет права на чтение данных объекта “Контакт”, этого графика не увидит.



Таким образом, при настройке главной страницы портала:

- В первую очередь ориентируйтесь на права доступа, которые предоставлены по умолчанию пользователям портала. Например, вы можете настроить отображение списка статей базы знаний, которые текущий пользователь портала отметил как понравившиеся, и данный список отобразится на главной странице портала.
- Если вы хотите настроить на главной странице портала итоги по данным, на чтение которых у пользователей портала по умолчанию доступа нет, то настройте соответствующие права доступа пользователям портала. Подробнее: [Управление пользователями и правами доступа на портале](#).

Настроить изображение на главной странице

Вы можете разместить свое изображение на главной странице портала. Это может быть баннер, передающий стиль и дух вашей компании. Баннер настроен в виде **отдельной веб-страницы**. Чтобы разместить свое изображение, вам необходимо предварительно создать и разместить у себя на сайте веб-страницу, аналогичную той, которая используется в базовой конфигурации портала.

Для этого:

1. Нажмите  → “Настройка главной страницы портала”.
2. Нажмите  → [*Изменить*].
3. Дважды кликните по блоку “Веб-страница с картинкой”.
4. На открывшейся странице укажите **заголовок**, ссылку на **веб-страницу** с новым баннером и **стили** (опционально).
5. Сохраните изменения.

Настроить пользовательские виджеты на главной странице

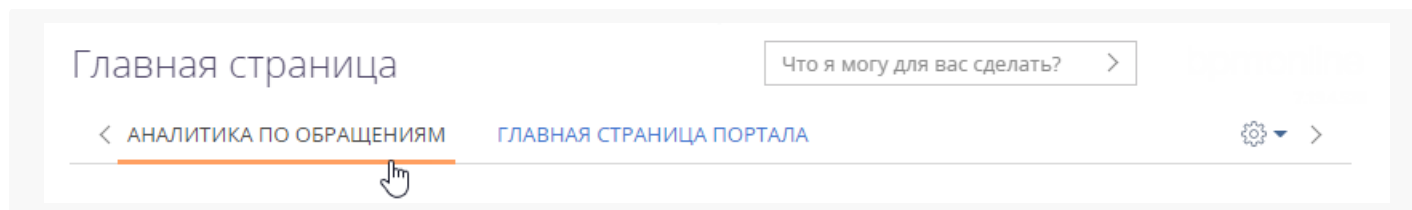
Для удобства пользователей на главной странице портала отображаются списки их записей в основных разделах портала. На клиентском портале это список популярных статей базы знаний, а на портале самообслуживания — статьи базы знаний и обращения пользователя. Эти списки настроены средствами разработки при помощи блока итогов “Виджет”. Кроме того, вы можете добавлять **пользовательские списки** с собственной сортировкой, например, список запросов пользователей. Однако в таких списках не будет кнопки [*Перейти*]. Такие списки настраиваются аналогично блокам итогов “Список” в основном приложении. Подробнее: [Настроить дашборды](#).

На заметку. Добавление на главную страницу пользовательского виджета итогов, аналогичного базовым, реализуется средствами разработки. Подробно об этом читайте в [документации по разработке Creatio](#).

Настроить вкладки главной страницы

На главной странице вы можете настроить отдельные вкладки для отображения аналитических данных, например, статистики по обращениям пользователя портала (Рис. 3).

Рис. 3 — Пример вкладок главной страницы портала



Чтобы **добавить новую вкладку** на главную страницу портала:



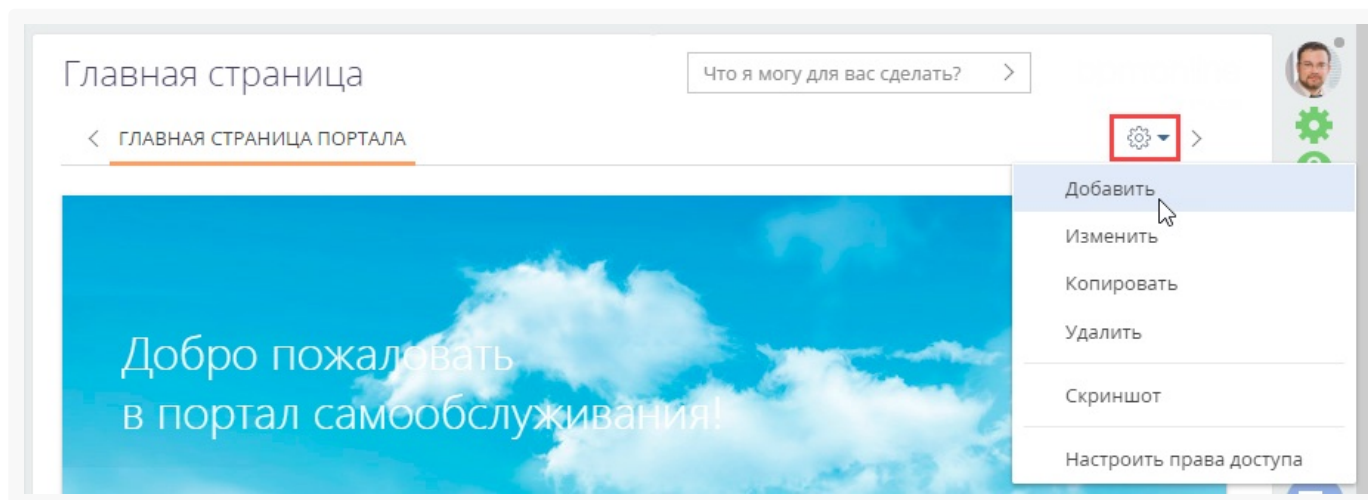
1. Нажмите  → “Настройка главной страницы портала”.
2. Нажмите  → [*Добавить*] (Рис. 4).

Рис. 4— Добавление новой вкладки на главную страницу портала



3. Настройте содержимое вкладки аналогично настройке панелей итогов аналитики. Подробнее: [Настроить дашборды](#).

В результате выполненных настроек при входе на портал в верхней части главной страницы отобразятся все настроенные вкладки. **Перемещаться** по вкладкам главной страницы можно по клику на их заголовки.

На заметку. Вкладки главной страницы отображаются в алфавитном порядке. После входа на портал пользователь автоматически попадает на вкладку, которая отображается первой. Поэтому при настройке вкладок важно обращать внимание на их заголовки.

Обратите внимание, если дополнительные вкладки главной страницы не настроены, то при входе на портал область настройки вкладок не отображается.

Настроить профиль пользователя и организации

Вы можете добавлять уже существующие поля и детали или создавать новые, настраивая профили пользователя портала и организации в мастере разделов. Количество полей и деталей, которые можно отобразить на странице, не ограничено.

Настройки могут выполнять пользователи системы с доступом на выполнение системной операции “Доступ к рабочему месту “Администрирование” (код “CanManageAdministration”).

Настроить профиль пользователя


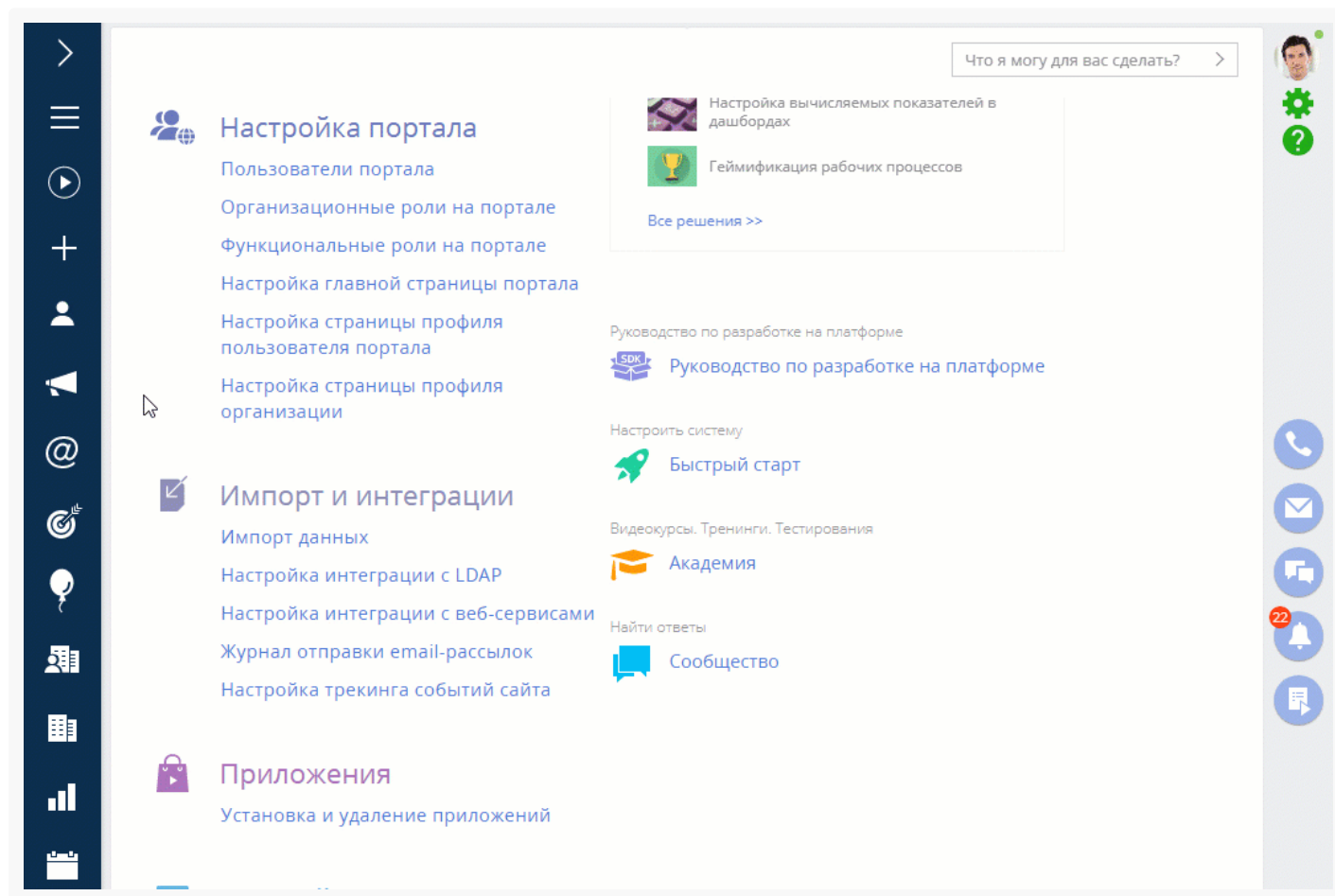
1. Нажмите  → “Настройка страницы профиля пользователя портала”.
2. Добавьте новые или уберите поля и детали в мастере разделов (Рис. 5).
3. Сохраните изменения.

Рис. 5 — Настройка страницы профиля пользователя портала



Настроить профиль организации


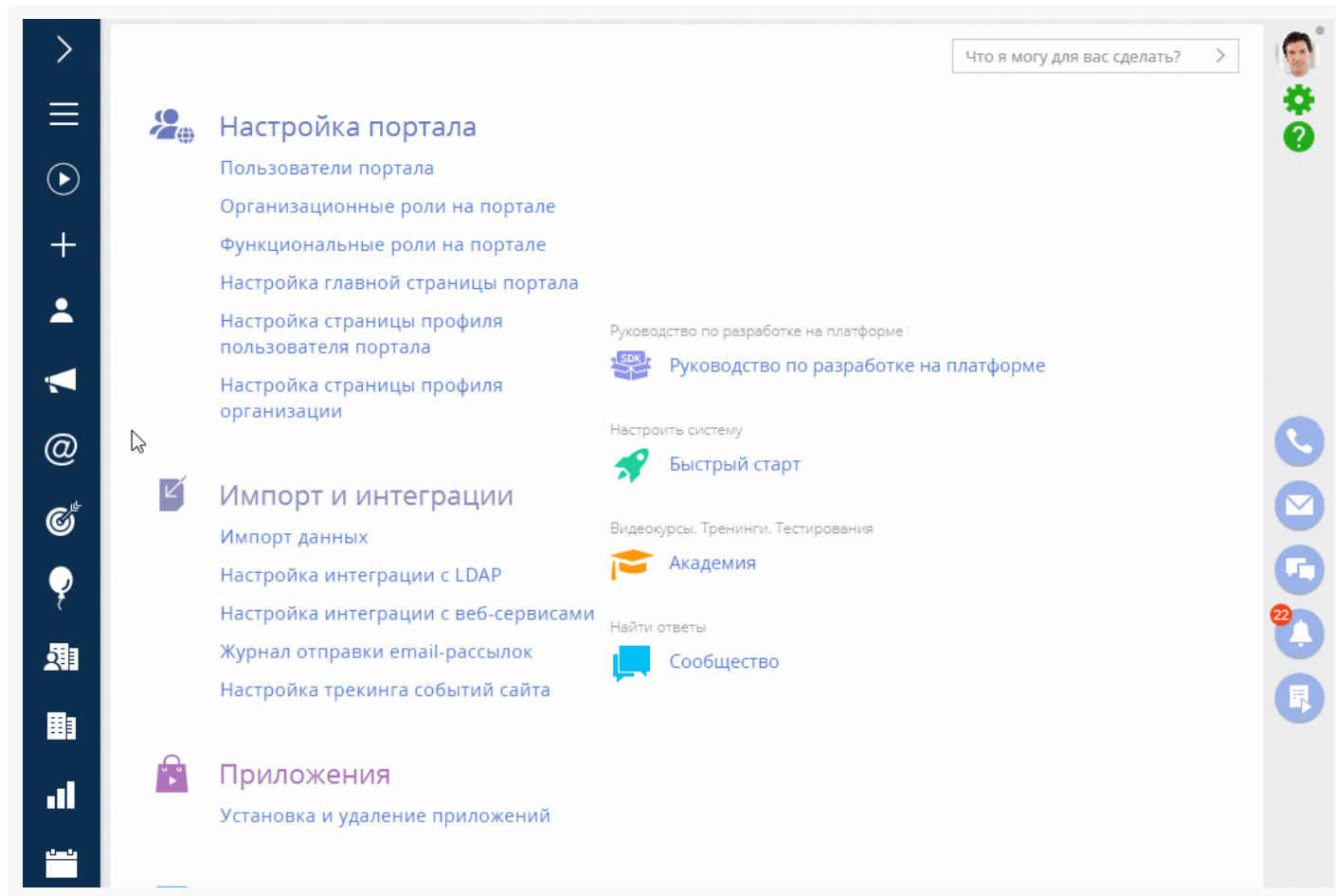
1. Нажмите  → “Настройка страницы профиля организации”.
2. Добавьте новые или уберите поля и детали в мастере разделов (Рис. 6).
3. Сохраните изменения.

Рис. 6 — Настройка страницы профиля организации



На заметку. Подробнее: [Настройка страниц](#).

Настроить разделы портала

Вы можете управлять разделами портала, настраивая их в **мастере разделов** основного приложения. В зависимости от конфигурации портала возможности управления разделами различаются:

- На **портале самообслуживания** добавление пользовательских разделов недоступно, при этом есть возможность изменить настройки существующих разделов.
- На **клиентском портале** можно добавить до трех новых пользовательских разделов и настроить их с помощью мастера разделов.

На страницу раздела можно добавить любые объекты системы, например, детали, поля и т. д. Количество объектов зависит от конфигурации портала (портал самообслуживания, клиентский портал) и регулируется условиями лицензии. Например, на портале самообслуживания можно добавить на страницу не больше 300 объектов, на пользовательском портале — не больше 1500, на партнерском портале — не больше 3000. При превышении количества объектов, используемых на странице записи раздела, на портале блокируется возможность добавления и редактирования записей.

Добавить существующий раздел

Возможность отобразить на портале существующие разделы системы и их количество регулируются условиями лицензии пользователя.

Чтобы добавить существующий раздел системы на портал:


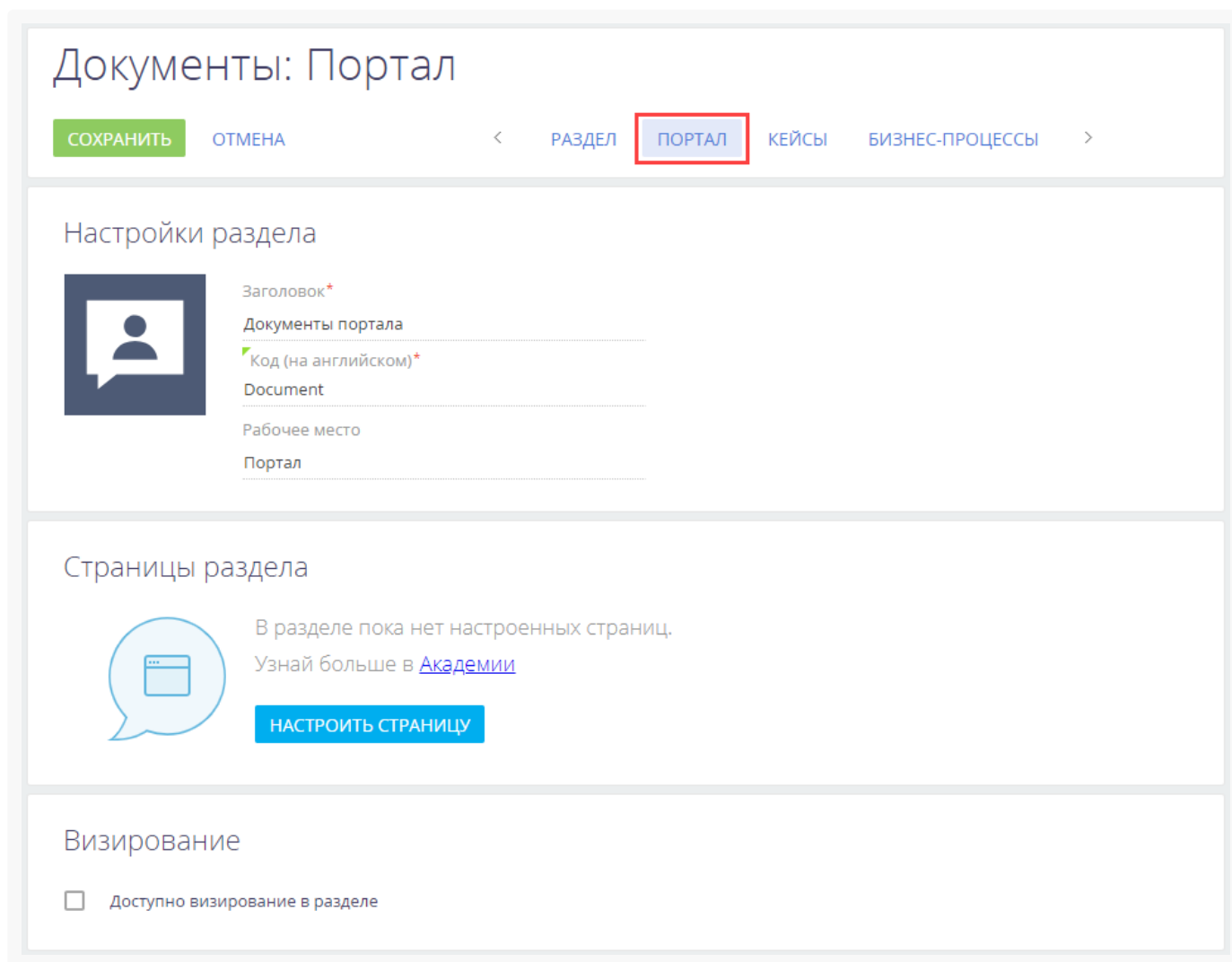
1. Нажмите  → “Настройка внешнего вида” → “Настройка рабочих мест”.
2. Выберите нужное рабочее место с типом “Портальное” из списка → [*Открыть*].
3. На детали [*Разделы*] нажмите + → клик по названию раздела, который хотите отобразить на портале → [*Выбрать*].
В результате откроется мастер раздела с вкладкой [*Портал*], где выполняется настройка свойств раздела (Рис. 7).


Рис. 7 — Стартовая страница мастера раздела для добавления раздела на портал




Документы: Портал

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА < РАЗДЕЛ **ПОРТАЛ** КЕЙСЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ >

Настройки раздела

 Заголовок*
Документы портала
Код (на английском)*
Document
Рабочее место
Портал

Страницы раздела

 В разделе пока нет настроенных страниц.
Узнай больше в [Академии](#)
НАСТРОИТЬ СТРАНИЦУ


Визирование

☐ Доступно визирование в разделе

В результате откроется мастер раздела с вкладкой [*Портал*], где выполняется настройка свойств раздела:

- а. Поле [*Заголовок*] автоматически заполнится названием раздела, которое будут видеть пользователи портала. При необходимости название можно отредактировать.
- б. Поле [*Код на английском*] будет заполнено автоматически и недоступно для редактирования. В

нем указывается название раздела, которое используется разработчиками для работы с разделом в программном коде Creatio.

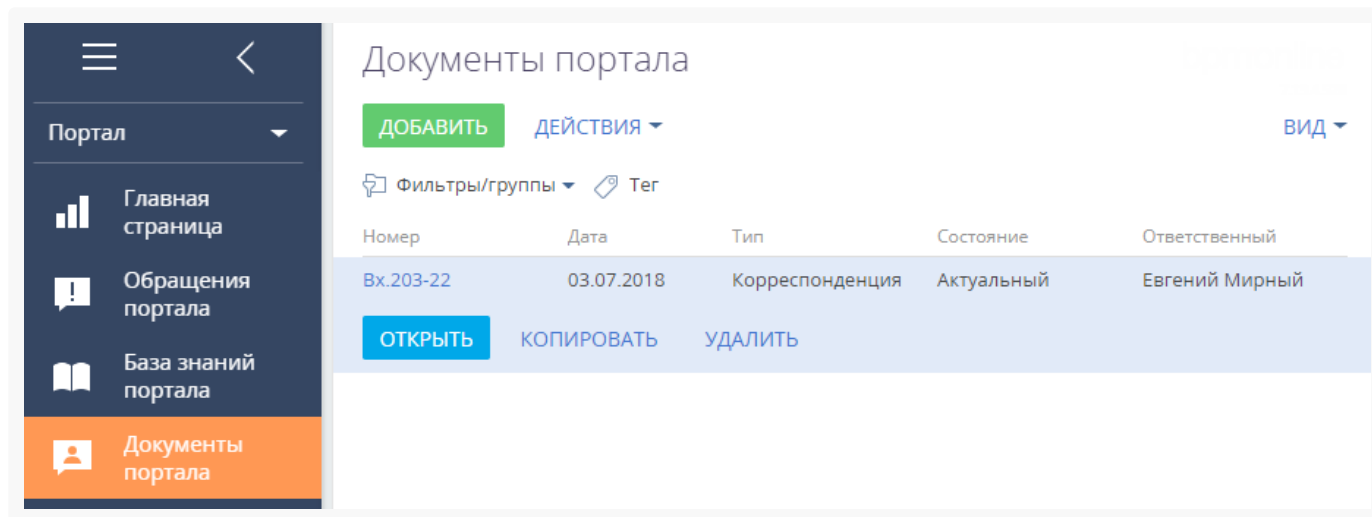
- c. Вы можете изменить стандартную **иконку раздела**, которая будет отображаться в боковой панели портала. Наведите на иконку курсор мыши, нажмите , загрузите новое изображение. Иконка должна быть белой с прозрачным фоном. Формат иконки: PNG или SVG, размер: 38x38 px.
- d. По кнопке [*Настроить страницу*] откроется незаполненная базовая страница редактирования. Настройка выполняется аналогично странице раздела основного приложения. Подробнее: [Настройка страниц](#).
- e. Установите признак [*Доступно визирование в разделе*], если необходимо, чтобы в разделе была возможность [работы с визами](#) и уведомлениями по визам.

На заметку. Права доступа на поля и детали, добавленные на страницу раздела, предоставляются пользователям портала автоматически при редактировании раздела портала в мастере разделов. Чтобы пользователь имел доступ к данным нового раздела на портале, достаточно убедиться, что нужный объект администрируется по записям и у пользователя портала есть право на чтение такого объекта. Подробнее: [Управление пользователями и правами доступа на портале](#).

4. Сохраните изменения в мастере раздела.

В результате настроек выбранный раздел основного приложения будет добавлен в указанное порталное рабочее место (Рис. 8).

Рис. 8 — Раздел [*Документы*] на портале



Добавить новый раздел

Добавление новых пользовательских разделов доступно пользователям клиентского и партнерского порталов.

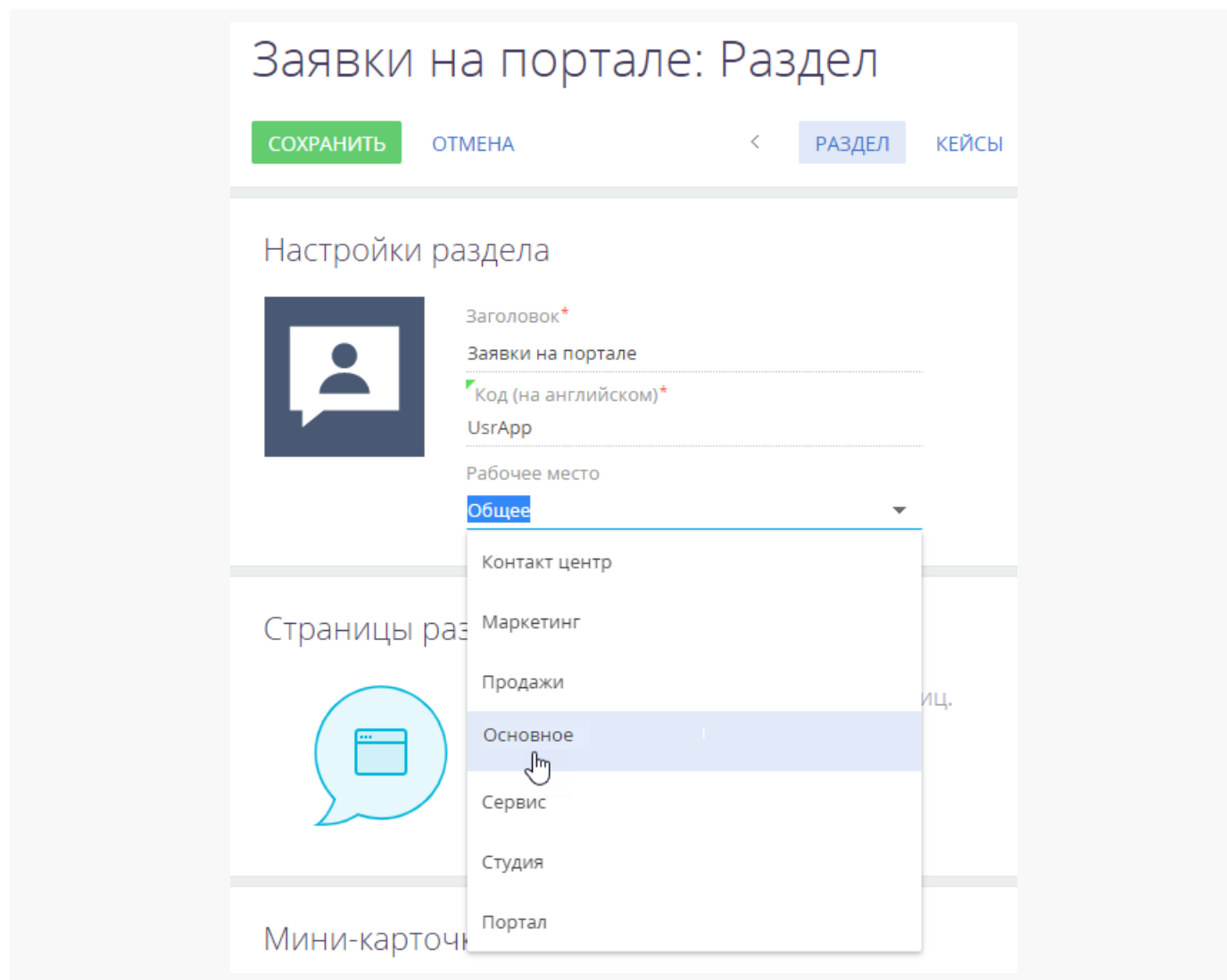
Чтобы добавить на портал пользовательский раздел:


1. Создайте и настройте новый раздел в **мастере разделов** основного приложения. Подробнее: [Добавить новый раздел](#).

При указании основных свойств раздела в поле [*Рабочее место*] укажите любое рабочее место основного приложения, например, “Основное” (Рис. 10).

На заметку. Рабочие места с типом “Портальное” указывать не следует, т. к. новый раздел должен быть создан в основном приложении и только затем добавлен в портальное рабочее место.

Рис. 9 — Выбор рабочего места для нового раздела портала



2. Нажмите  → “Настройка внешнего вида” → “Настройка рабочих мест”.
3. Выберите нужное рабочее место с типом “Портальное” из списка → [*Открыть*].
4. [Добавьте](#) созданный раздел в рабочее место “Портал”.
5. Сохраните изменения в мастере раздела.


На заметку. Права доступа на поля и детали, добавленные на страницу раздела, предоставляются пользователям портала автоматически при редактировании раздела портала в мастере разделов. Чтобы пользователь имел доступ к данным нового раздела на портале,

достаточно убедиться, что нужный объект администрируется по записям и у пользователя портала есть право на чтение такого объекта. Подробнее: [Управление пользователями и правами доступа на портале](#).

В результате настроек новый пользовательский раздел, созданный в основном приложении, будет доступен на портале.

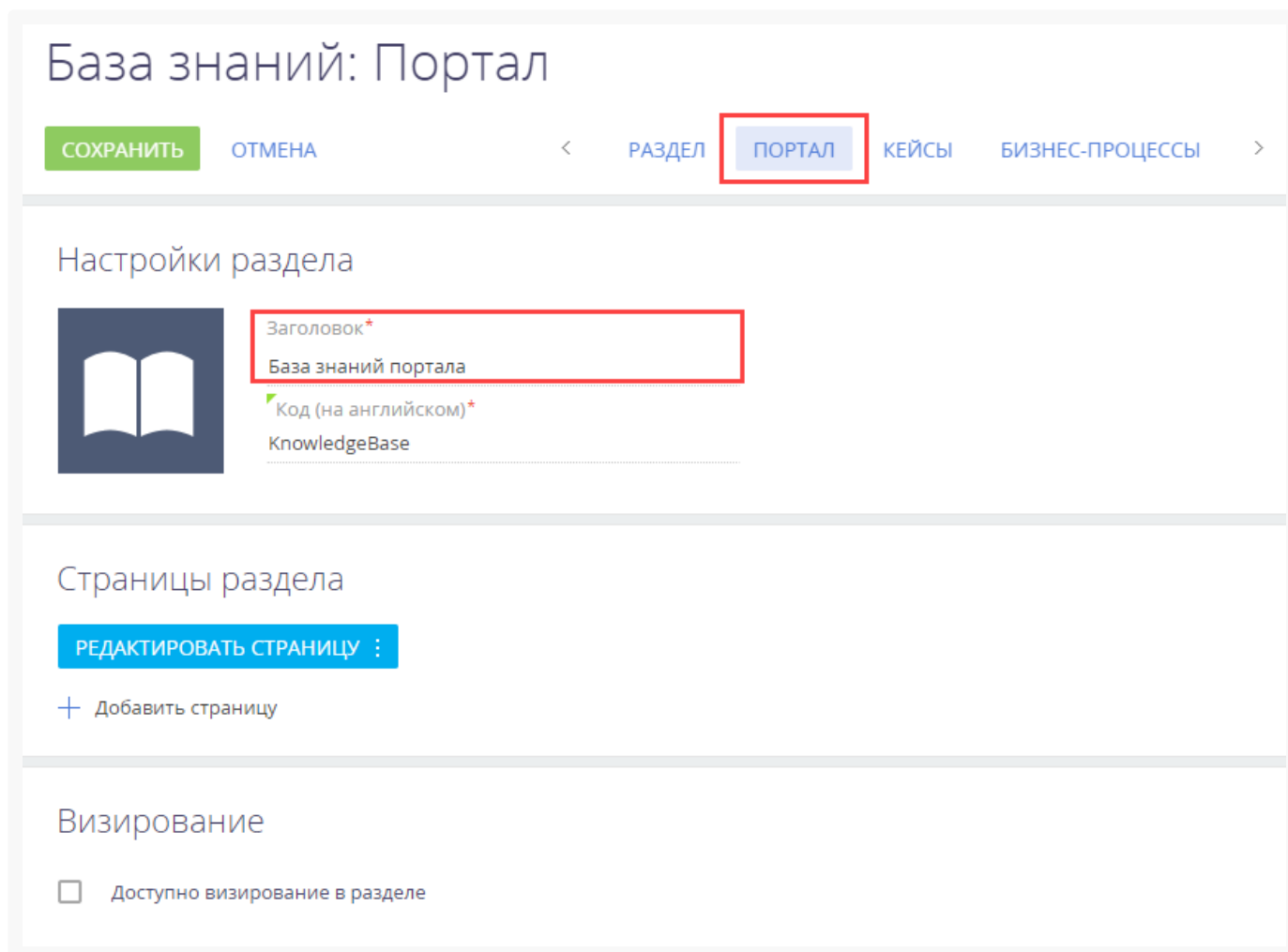
Изменить настройки существующего раздела

При работе с разделом на портале может потребоваться изменить набор полей или деталей на странице записи. Для этого необходимо отредактировать страницу раздела на портале. Рассмотрим пример добавления двух новых полей на страницу.

1. Нажмите  → “Настройка внешнего вида” → “Настройка рабочих мест”.
2. Выберите рабочее место с типом “Портальное”, содержащее нужный раздел, из списка → [*Открыть*].
3. Кликните по названию нужного раздела, например, [*База знаний*] → [*Мастер раздела*].

Откроется мастер раздела с вкладкой [*Портал*], где можно настроить свойства выбранного раздела.

Рис. 10 — Мастер раздела [*База знаний портала*]



4. Нажмите [*Редактировать страницу*]. Откроется дизайнер страницы раздела на портале.

5. Выполните необходимые изменения на странице, например, добавьте на нее новые поля (Рис. 11).
 Подробнее: [Настроить поля страницы](#).

Рис. 11 — Добавление полей [Автор] и [Дата создания] на страницу записи [База знаний портала]

The screenshot displays the 'МАСТЕР РАЗДЕЛА' (Section Master) interface. On the left, a sidebar titled 'Статья базы знаний' (Knowledge Base Article) lists various field types under 'Новая колонка' (New column) and 'Существующие колонки' (Existing columns). The main workspace is divided into three tabs: 'СТРАНИЦА' (Page), 'БИЗНЕС-ПРАВИЛА' (Business Rules), and 'ИСХОДНЫЙ КОД' (Source Code). The 'СТРАНИЦА' tab is active, showing a grid of fields. Two new fields, 'Автор' (Author) and 'Дата создания' (Creation Date), have been added and are highlighted with red boxes. Below the grid, there are buttons to 'ДОБАВИТЬ ГРУППУ ПОЛЕЙ' (Add group of fields) and 'ДОБАВИТЬ ДЕТАЛЬ' (Add detail).

6. Сохраните изменения в мастере раздела.

В результате настроек на странице записи выбранного раздела портала появятся новые поля (Рис. 12).

Рис. 12 — Новые поля на странице записи раздела [База знаний портала]

Новый тип презентаций

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название* New Presentation Style

Тип* Рекламные материалы

Автор Евгений Мирный

Дата создания 16.08.2019 11:18

Изменил Александра Ульяненко

Дата изменения 21.08.2019 12:08

< ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ФАЙЛЫ >

Во вложении доступен новый тип презентации для использования в работе.

Настроить рабочие места портала

Чтобы перейти к настройке разделов, которые будут отображены на порталных рабочих местах, выполните следующие действия:


1. Нажмите  → “Настройка внешнего вида” → “Настройка рабочих мест”.
2. Выберите нужное рабочее место с типом “Портальное” из списка → [Открыть] (Рис. 13).

Рис. 13 — Переход к настройке портального рабочего места

Настройка рабочих мест

ДОБАВИТЬ РАБОЧЕЕ МЕСТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ▼

Название	Тип	Тип приложения
Портал	Портальное	Браузер
Продажи	Основное	Браузер
Маркетинг	Основное	Браузер
Сервис	Основное	Браузер
Контакт центр	Основное	Браузер

ОТКРЫТЬ УДАЛИТЬ ^ v

В результате действия откроется страница настройки портального рабочего места. Дальнейшие действия различаются в зависимости от того, что необходимо сделать: добавить существующий раздел системы на портал, создать и добавить новый пользовательский раздел или отредактировать существующий раздел портала.

Настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Cisco Finesse потребуется выполнить следующие шаги:

1. Настроить сервер IIS. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры Cisco Finesse. [Подробнее >>>](#)

На заметку. Для интеграции с телефонией Cisco Finesse на платформе .NET Core необходимо расположить на Windows веб-сервер Microsoft ISS и расширение для него — Application Request Routing (ARR).

Функциональность интеграции с телефонией Cisco Finesse лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Cisco Finesse ранее выполнены администратором телефонии.

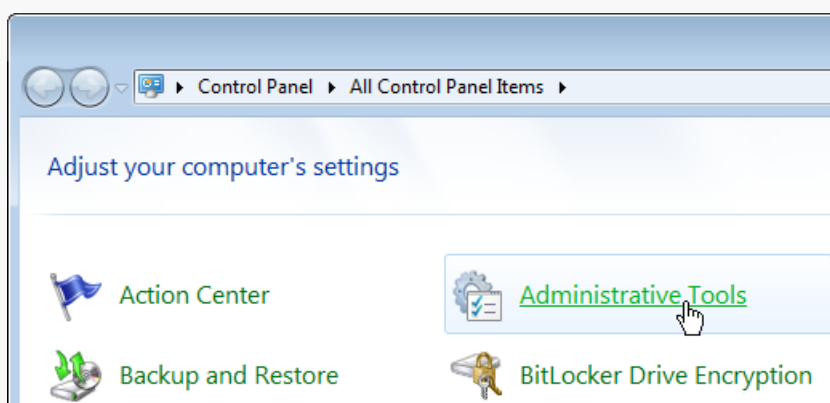
1. Настроить сервер IIS для подключения к Cisco Finesse

Для настройки интеграции Creatio с телефонией Cisco Finesse необходимо установить [Internet Information Services \(IIS\) Manager 7](#) или выше и расширение для него — [Application Request Routing](#) (ARR).

Важно. Если сервис Finesse API доступен по https-протоколу, то необходимо использовать корректные ssl-сертификаты, которые должны пройти проверку безопасности на ПК, где развернута серверная часть Creatio.

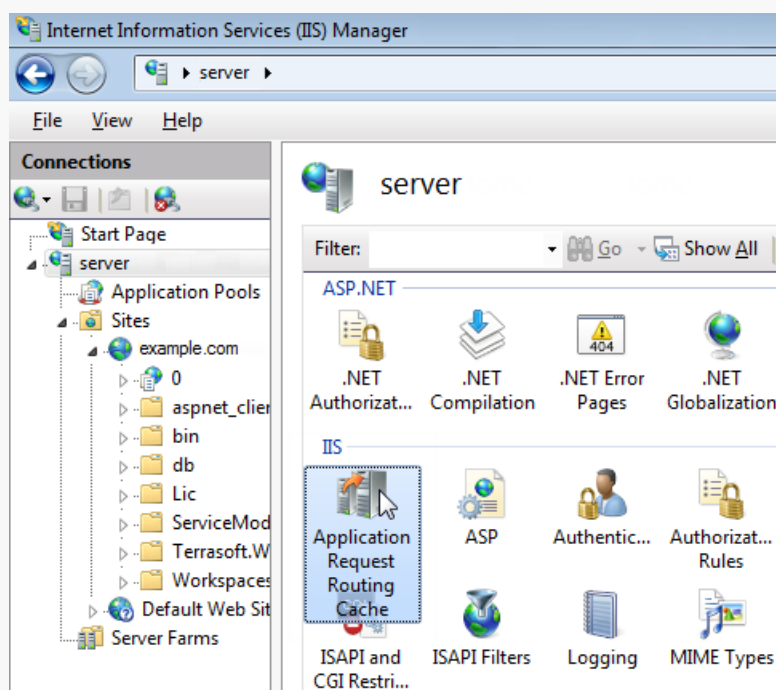
1. Откройте панель управления и кликните по ссылке “Administrative Tools” (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к инструментам администратора



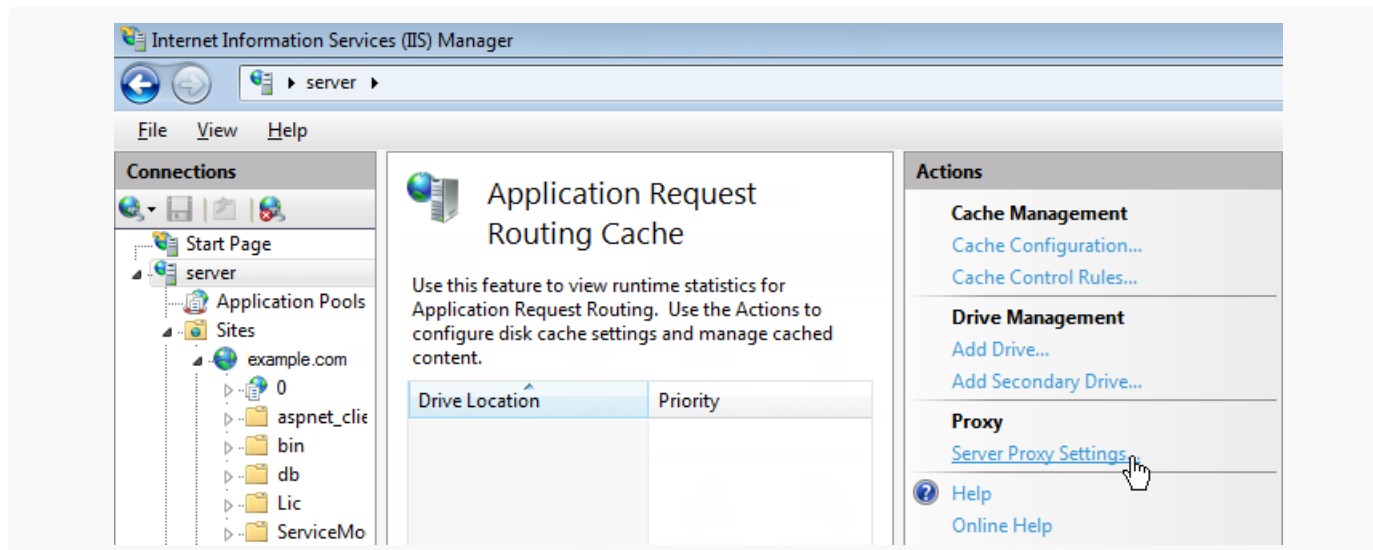
2. В открывшемся окне запустите Internet Information Services (IIS) Manager.
3. В области [*Connections*] выберите сервер, на котором развернуто приложение Creatio, и откройте для него настройку “Application Request Routing” (Рис. 2).

Рис. 2 — Переход к настройке “Application Request Routing”



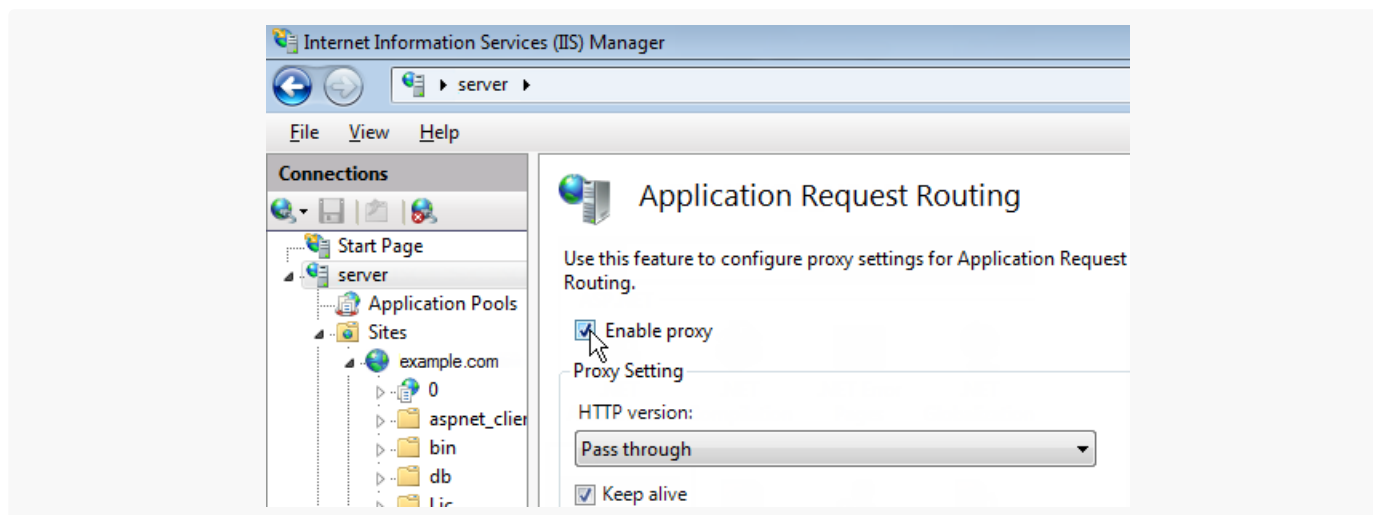
4. В настройках Application Request Routing в области [*Actions*] кликните по ссылке “Server Proxy Settings” (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход к настройкам прокси



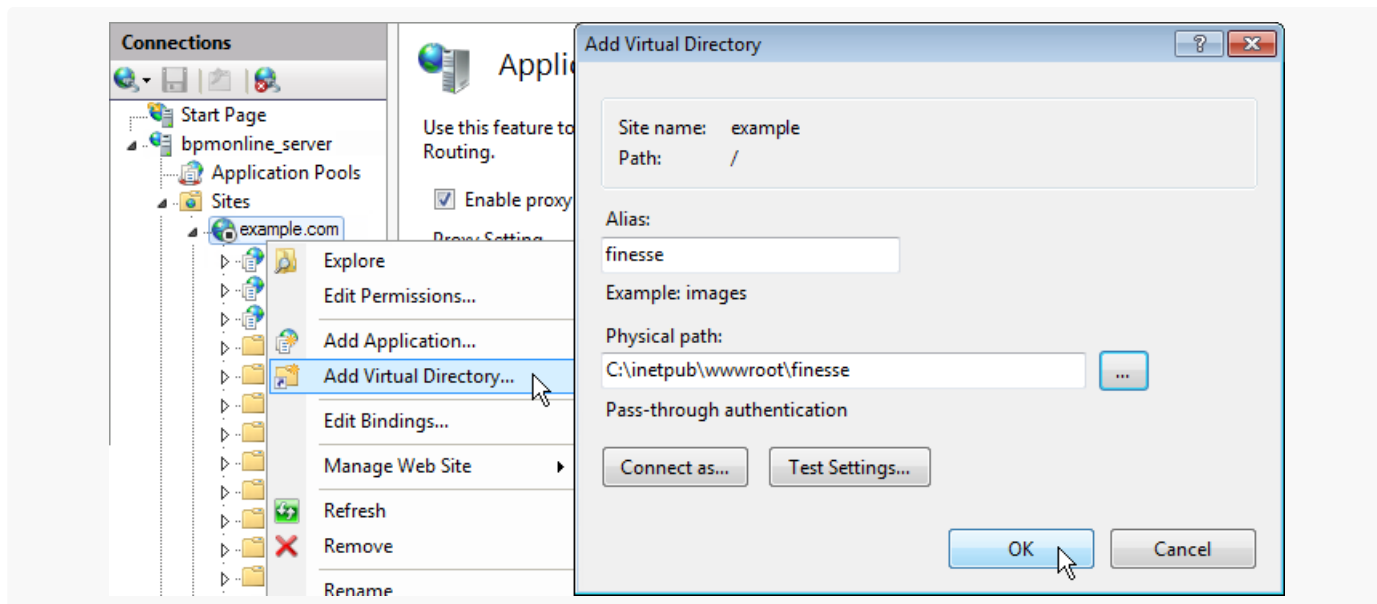
5. В отобразившейся области [*Application Request Routing*] установите признак [*Enable proxy*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Включение прокси



6. Создайте виртуальный каталог с именем “finesse” (Рис. 5) на том же уровне, что и сайт с развернутым приложением Creatio. Например, если сайт приложения “http://myhost:0000/example.com”, то finesse должен быть доступен по адресу “http://myhost:0000/finesse”.

Рис. 5 — Пример создания виртуального каталога



7. Найдите в каталоге “finesse” файл “Web.config”. Если такого файла нет, то создайте его.

8. Замените содержимое файла на следующие параметры:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>

<configuration>

  <system.webServer>

    <rewrite>

      <rules>

        <rule name="ReverseProxyInboundRule2" enabled="true" stopProcessing="true">

          <match url="api/(.*)" />

          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0/finesse/api/{R:1}" logRewritten

        </rule>

        <rule name="ReverseProxyInboundRule3" enabled="true" stopProcessing="true">

          <match url="http-bind" />

          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0:7071/http-bind/" logRewrittenUr

        </rule>

      </rules>

    </rewrite>

  </system.webServer>

</configuration>
```

```

<outboundRules>

  <preConditions>

    <preCondition name="ResponseIsHtml1">

      <add input="{RESPONSE_CONTENT_TYPE}" pattern="^text/html" />

    </preCondition>

  </preConditions>

</outboundRules>

</rewrite>

</system.webServer>

</configuration>

```


Замените значение “0.0.0.0” на IP-адрес веб-интерфейса Cisco Finesse.

В результате на вкладке сайта IIS “URL Rewrites” отобразятся записи переадресации запросов с сайта Creatio на сайт Cisco Finesse. Наличие этих записей свидетельствует об успешно проведенной настройке.

Важно. Если после установки компонента “Application Request Routing” не отображается меню url rewrite, то убедитесь, что консоль управления IIS была [запущена правильно](#) — IISmanager standalone (Inetmgr.exe), а не через управление сервером.

2. Выбрать библиотеку обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код SysMsgLib) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Finesse”.
4. Нажмите [*Сохранить*].

3. Настроить параметры Cisco Finesse

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Cisco Finesse. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Адрес сервера Finesse*] — укажите адрес сервера Cisco Finesse.
 - c. [*Agent Id*], [*Внутренний номер*], [*Пароль*] — внесите параметры пользователя Cisco Finesse.
 - d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Настроить категоризацию врачей

ПРОДУКТЫ: **SALES ENTERPRISE**

Для правильного выбора стратегии дальнейшей работы с врачами необходима актуальная информация о потенциальной значимости клиента с позиции возможных объемов продвижения продуктов вашей компании и фактического участия врача в их продвижении. Эти данные можно увидеть на странице контакта в полях [*Потенциал*] и [*Лояльность*], а также в поле [*Категория*] профиля контакта.

В поле [*Потенциал*] указано оценочное значение потенциала контакта, определяющее его коммерческую привлекательность с точки зрения продвижения продуктов вашей компании. Потенциал врача определяется на основании сравнения данных о количестве пациентов с определенными заболеваниями (нозологиями), полученных медицинским представителем во время визита, со значениями справочника [*Настройка потенциала врача*].

В поле [*Лояльность*] содержится показатель лояльности врача к продуктам вашей компании и его фактического участия в продвижении этих продуктов. Например, “1” — высокая, “2” — средняя, “3” — низкая. Этот показатель рассчитывается путем сравнения данных о количестве продуктов вашей компании, выписанных данным врачом пациентам, с данными справочника [*Настройка лояльности врача*].


Значения полей [*Потенциал*] и [*Лояльность*] рассчитываются системой при выполнении категоризации врачей и недоступны для редактирования.

На основании данных о потенциале и лояльности врача региональный менеджер присваивает ему категорию. История изменения категорий сохраняется на детали [*История категоризации*] страницы контакта.

Настроить расчет потенциала и лояльности врача

Показатель **потенциала** врача зависит от количества пациентов с различными заболеваниями, которые

обращаются к врачу в период между визитами медицинского представителя. Чтобы настроить расчет потенциала врача:


1. Откройте дизайнер системы, например, по нажатию кнопки .
2. В разделе [*Справочники*] откройте справочник [*Настройка потенциала врача*].
3. Добавьте новые записи в справочник и укажите значения показателей потенциала врача в удобном для вас формате. Например, “А” — наивысший, “В” — средний, “С” — низкий.
4. Выберите, для какой специальности врачей будут применяться эти правила.

На заметку. Показатели потенциала необходимо настроить для каждой специальности врачей, с которыми работают ваши медицинские представители.

5. Назначьте диапазон количества пациентов, посещающих врача в период между визитами медицинского представителя.

На заметку. Чтобы медицинский представитель на визите мог зафиксировать данные о потенциале врача, необходимо настроить связь между специальностями врачей и заболеваниями (нозологиями), с которыми к ним обращаются пациенты. Эта настройка осуществляется в справочнике [*Нозологии*].

Показатель **лояльности** врача зависит от количества продвигаемых препаратов, которые он выписывает пациентам в период между визитами медицинского представителя. Чтобы настроить расчет показателя лояльности врача:

1. Откройте дизайнер системы, например, по нажатию кнопки .
2. В разделе [*Справочники*] откройте справочник [*Настройка лояльности врача*].
3. Добавьте новые записи в справочник и укажите значения показателей лояльности врача в удобном для вас формате. Например, “1” — высокая, “2” — средняя, “3” — низкая.
4. Выберите, для какой специальности врачей будут применяться эти правила.

На заметку. Показатели лояльности необходимо настроить для каждой специальности врачей, с которыми работают ваши медицинские представители.

5. Назначьте диапазон количества выписок продвигаемых препаратов, совершаемых врачом в период между визитами медицинского представителя.

На заметку. Чтобы медицинский представитель на визите мог зафиксировать данные о лояльности врача, необходимо указать в Creatio список препаратов, которые через него продвигаются. Это можно сделать, добавив контакту с типом “Врач” продукты из каталога на деталь [*Продвигаемые продукты*] вкладки [*Продукты*], или добавив контакт врача на деталь [*Контакты*] страницы продукта.

Присвоить врачу категорию

Категория присваивается врачу региональным менеджером по результатам анализа данных о потенциале и лояльности этого врача. Расчет показателей потенциала и лояльности выполняется на основании данных, которые были получены медицинским представителем на последнем визите. Чтобы рассчитать показатель потенциала врача, система суммирует количество пациентов с различными заболеваниями (нозологиями) и сравнивает полученное число с данными справочника [*Настройка потенциала врача*].

Чтобы выполнить категоризацию врача:

1. В реестре записей раздела [*Контакты*] выберите одну или несколько записей, для которых хотите произвести расчет.

На заметку. Вы также можете запустить категоризацию на странице контакта с типом “Врач”.

2. Нажмите кнопку [*Действия*] и выберите команду [*Выполнить категоризацию*].

В результате будут рассчитаны показатели потенциала и лояльности врача. Категоризация выполняется в фоновом режиме, по ее завершении вы получите сообщение в центре уведомлений.

3. На основании результатов расчета показателей потенциала и лояльности врача в профиле контакта укажите его категорию. История изменений сохранится на детали [*История категоризации*] страницы контакта.

На заметку. Настроить список категорий вы можете в справочнике [*Категория контакта*].

Настроить интеграцию с телефонией TAPI

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией TAPI потребуется выполнить следующие шаги:

1. Установить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры TAPI. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией TAPI лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки TAPI драйвера ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо

разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (ранее Terrasoft Messaging Service)

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к TAPI и распределяя события о звонках между пользователями Creatio.

Важно. Для интеграции с ATC TAPI сервис сообщений Creatio Messaging Service необходимо устанавливать на сервере .NET Framework на Windows.

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки прямо из архива, программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и ATC. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).


3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку. На этом же компьютере администратором телефонии должен быть установлен и настроен TAPI-драйвер. Чтобы убедиться, что TAPI-драйвер настроен корректно, используйте утилиту "Conference.exe", которую вы можете запросить у службы поддержки.
4. Проверьте работу телефонии.

На заметку. Если вам необходимо обновить Creatio Messaging Service, то воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).

2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором

системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Tapi”.
4. В системной настройке “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”) укажите параметры подключения к сервису системных сообщений. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в Creatio, доступен ваш сервер обмена сообщениями.
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

5. Нажмите [*Сохранить*].

3. Настроить параметры TAPI

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией TAPI. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Линия*] — номер линии пользователя в TAPI.

Важно. Для каждого пользователя используется отдельная линия. Не рекомендуется указывать одну линию для нескольких пользователей, поскольку это может привести к ошибкам интеграции.

- c. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую

информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.

4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Настроить интеграцию с телефонией CallWay

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Для настройки интеграции с телефонией CallWay потребуется выполнить следующие шаги:

1. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить параметры CallWay. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией CallWay лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии CallWay ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к CallWay и распределяя события о звонках между пользователями Creatio.

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска

установки прямо из архива, программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и АТС. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).

3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
4. Убедитесь, что служба "TerrasoftMessagingService" запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба "TerrasoftMessagingService" не запущена, то запустите ее вручную.
5. Перейдите в папку с файлами сервиса ~\BPMonline Messaging Service. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" адрес сервера CallWay:

```
<callway url="Имя_или_адрес_сервера_CallWay" login="XXX" password="XXX" port="34600" restoreC
```

Детальнее **перечень параметров конфигурационного файла** рассмотрен в следующей таблице:

Наименование параметра	Назначение параметра
url	Параметр для указания IP-адреса сервера CallWay.
login	Логин и пароль интеграционного протокола.
password	
port	Порт интеграционного протокола. Значение по умолчанию "34600".
restoreConnectionInterval	Временной промежуток переподключения интеграционного сервиса сообщений к серверу телефонии CallWay, в случае сбоя. Значение указывается в миллисекундах и по умолчанию равняется "2000".


6. Проверьте работу телефонии.

На заметку. Если вам необходимо обновить Creatio Messaging Service, то воспользуйтесь следующей [инструкцией](#).

2. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором

системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Callway”.
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”). На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в Creatio, доступен ваш сервер обмена сообщениями.
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

5. Нажмите [*Сохранить*].

3. Настроить параметры CallWay

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией CallWay. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Внутренний номер оператора*] — номер телефона пользователя в CallWay.
 - c. [*Правило исходящего набора*] — внесите правило исходящего набора, если оно предусмотрено для настроенного сервера CallWay.
 - d. [*Использовать внутренний клиент CallWay*] — установите признак, если сотрудник использует внутренний клиент CallWay. При использовании внутреннего клиента CallWay становится доступной кнопка ответа на звонок из приложения.

е. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.

4. Нажмите [*Сохранить*].

5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Настроить интеграцию с телефонией Infinity X

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки интеграции с телефонией Infinity X потребуется выполнить следующие шаги:

1. Подготовить Infinity к интеграции. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить сервис обмена сообщениями Creatio Messaging Service. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями. [Подробнее >>>](#)
4. Настроить параметры Infinity X. [Подробнее >>>](#)

Функциональность интеграции с телефонией Infinity X лицензируется как отдельное решение. Необходимо сформировать запрос на получение лицензий, отправить его в службу поддержки, загрузить полученный файл лицензий в систему и распределить лицензии между пользователями. Подробнее: [Лицензировать Creatio](#) и [Управлять лицензиями пользователей](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Infinity X ранее выполнены администратором телефонии.

Важно. Если вы настраиваете телефонию для приложения на продуктовой среде, то необходимо разместить сервис обмена сообщениями на отдельном узле, а не на сервере приложения Creatio. Чтобы обеспечить отказоустойчивость телефонии, рекомендуем настроить не менее двух узлов с сервисом обмена сообщениями и балансировщик, который будет перенаправлять пользователей в случае потери связи с одним из узлов.

1. Подготовить Infinity X

На стороне Infinity X создайте учетную запись пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”. Учетная запись будет использоваться на уровне службы интеграции. Не рекомендуется использовать данного пользователя для других целей, а также выполнять вход от его имени, так как это может привести к ошибкам в ходе интеграции.

2. Настроить сервис сообщений Creatio Messaging Service (панель Terrasoft Messaging Service)

Сервис сообщений позволяет соединить Creatio с телефонией, подключаясь по интеграционному

протоколу к Infinity и распределяя события о звонках между пользователями Creatio.

Важно. Для интеграции с ATC Infinity X сервис сообщений Creatio Messaging Service необходимо устанавливать на сервере .NET Framework на Windows.

1. Перед установкой Creatio Messaging Service (CMS) убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям:
 - Пакет .NET Framework версии 4.7.2 или выше на сервере, где устанавливается сервис сообщений Creatio Messaging Service.
 - Наличие минимум 2 Гб оперативной памяти и 20 Гб свободного дискового пространства.
2. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения файлов установки сервиса обмена сообщениями или загрузите установочные файлы CMS по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#). Для корректной установки CMS архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки прямо из архива, программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.

Важно. CMS необходимо разместить на сервере, где будет доступна связь между приложением и ATC. Подробнее: [Общие принципы работы интеграции с телефонией](#).

3. Запустите файл Creatio Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
4. Убедитесь, что служба “TerrasoftMessagingService” запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба “TerrasoftMessagingService” не запущена, то запустите ее вручную.
5. Скопируйте папку “Client”, созданную при настройке телефонии Infinity X, в отдельную директорию, например, в папку со службой TMS.
6. Выполните разблокировку файлов в папке “Client”:
 - a. Запустите PowerShell с правами администратора.
 - b. Выполните вход в папку `cd "C:\Program Files (x86)\BPMonline Messaging Service"`.
 - c. Выполните `unlock всех файлов Get-ChildItem *.* -Recurse | Unblock-File`.
 Или скачайте и выполните `UnlockClient.ps1`.
7. Перейдите в папку с файлами сервиса `~\BPMonline Messaging Service`.
8. В файле `Terrasoft.Messaging.Service.exe.config` укажите в блоке Infinity значения следующих параметров:
 - a. `infinityXClientPath` — укажите путь к папке “Client”. Если папка “Client” находится в папке службы TMS, то значение параметра будет таким: `infinityXClientPath="\"Client"`;
 - b. `thirdPartyIntegrationLogin` — укажите логин пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”;
 - c. `thirdPartyIntegrationPassword` — укажите пароль пользователя с ролью “Интеграционное подключение Third-Party”.
9. Скопируйте с заменой следующие файлы из папки “Client” в папку “Infinity” (BPMonline Messaging

Service\Connectors\Infinity):


- a. Cx.Integration.BaseConnector.dll;
- b. Cx.Integration.AgatInfinityConnectorInterfaces.dll;
- c. Cx.Integration.AgatInfinityConnectorFactory.dll.

10. Перезапустите службу “TerrasoftMessagingService”.

11. Проверьте работу телефонии.

3. Настроить библиотеку обмена сервисными сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В блоке “Настройка системы” кликните по ссылке “Системные настройки”.
3. В системной настройке “Библиотека обмена сообщениями по умолчанию” (код “SysMsgLib”) укажите значение по умолчанию “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Infinity”.
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”). На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в Creatio, доступен ваш сервер обмена сообщениями.
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

На заметку. Если ваш сайт доступен по протоколу https, и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Creatio.

5. Нажмите [*Сохранить*].

4. Настроить параметры Infinity

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя Creatio, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Infinity. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.

2. Нажмите кнопку [*Настройки параметров Call Centre*].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [*Отключить интеграцию с Contact Centre*] — установленный признак позволяет отключить интеграцию Creatio с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [*Адрес сервера Infinity*] — укажите IP-адрес и порт подключения. Порты, необходимые для полноценной работы Infinity X, можно узнать в [документации Infinity](#).
 - c. [*Линия*] — укажите номер телефонной линии, по которой пользователь будет осуществлять звонки.

Важно. Для каждого пользователя используется отдельная линия. Не рекомендуется указывать одну линию для нескольких пользователей, поскольку это может привести к ошибкам интеграции.

- d. [*Включить режим отладки*] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите [*Сохранить*].
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

Настроить защищенное соединение WSS для сервиса телефонии

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить защищенное соединение WSS для сервиса телефонии. Настройка актуальна для пользователей телефонии Asterisk, Avaya, TAPI, CallWay и Infinity.

На заметку. Для корректной работы телефонии в Creatio необходимо настроить технологию [WebSockets](#).

Чтобы настроить защищенное подключение для сервиса телефонии, внесите корректировки в конфигурационный файл **Terrasoft.Messaging.Service.exe.config**, который размещен на сервере телефонии:

1. В секции <servers> удалите или “закомментируйте” следующий конфигурационный блок:

```
<server name="ClientWebSocketService"

  serviceName="ClientWebSocketService" ip="Any" port="2013" mode="Tcp"
```

```
idleSessionTimeout="10000" maxCommandLength="4096"

maxConnectionNumber="10000">

</server>
```

2. Обратитесь в официальный центр сертификации для получения сертификата в формате PFX. Получать данный сертификат должен системный администратор.
3. В секции <servers> снимите комментарий со следующего блока:

```
<server name="ClientWebSocketService"

serviceName="ClientWebSocketService" ip="Any" port="2013" mode="Tcp"

idleSessionTimeout="10000" maxCommandLength="4096" security="tls" >

<certificate filePath="certificate.pfx" password="111"></certificate>

</server>
```

4. В блоке <certificate> укажите предварительно полученный цифровой сертификат от центра сертификации в формате PFX, а также пароль доступа. Сертификат поместите в директорию с установленными бинарными файлами сервиса телефонии Creatio Messaging Service.

Важно. Не рекомендуется использование самоподписанных сертификатов, поскольку это может нарушать условия безопасности.

5. После внесения изменений в конфигурационный файл необходимо в [системной настройке](#) “Сервер обмена сообщениями” (код “SysMsgServerNode”) изменить адрес подключения к серверу телефонии с ws:// на **wss://**.

Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

С какими АТС можно интегрировать приложение Creatio?

По умолчанию Creatio интегрирована с сервисом телефонии Webitel. При необходимости можно интегрировать систему с другими АТС, перечень которых представлен в статье [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#).

Как интегрироваться с облачными провайдерами телефонии?

Creatio взаимодействует с провайдерами телефонии не напрямую, а через IP-ATC. Для работы системы с облачной телефонией необходимо установить одну из IP-ATC, с которыми [поддерживается интеграция](#). Настройки, которые необходимо выполнить для интеграции различных ATC с Creatio, описаны в отдельных статьях.

Если ваша компания не использует ни один из коннекторов, представленных в сравнительной таблице возможностей интеграции с различными ATC, то вы можете воспользоваться любым коннектором, размещенным на [Creatio Marketplace](#).

Какие функции поддерживаются коннекторами, которые можно интегрировать с Creatio?

Сравнительная таблица возможностей различных ATC и требования для их интеграции с Creatio представлены в статье [Сравнение возможностей интеграции с различными ATC](#).

Как обновить Creatio Messaging Service(панель Terrasoft Messaging Service)?

1. Обратитесь в службу поддержки Creatio для получения новой версии установочных файлов Creatio Messaging Service или загрузите их по ссылке: [Скачать Creatio Messaging Service](#).
2. Сохраните файл настроек Terrasoft.Messaging.Service.exe.config.
3. Остановите работу службы "TerrasoftMessagingService" в приложении "Служба Windows".
4. Удалите Creatio Messaging Service из списка программ.
5. Перезагрузите сервер телефонии.
6. Установите новую версию Creatio Messaging Service. Для корректной установки архив необходимо предварительно распаковать. В случае запуска установки непосредственно из архива программа-архиватор может внести сбой в работу установщика.
7. Сравните настройки в новой и старой версиях. Если необходимо, то перенесите настройки в новую версию.
8. Убедитесь, что служба "TerrasoftMessagingService" запущена в приложении Службы (Services) Windows. Если служба "TerrasoftMessagingService" не запущена, то запустите ее вручную.
9. Проверьте работу телефонии.

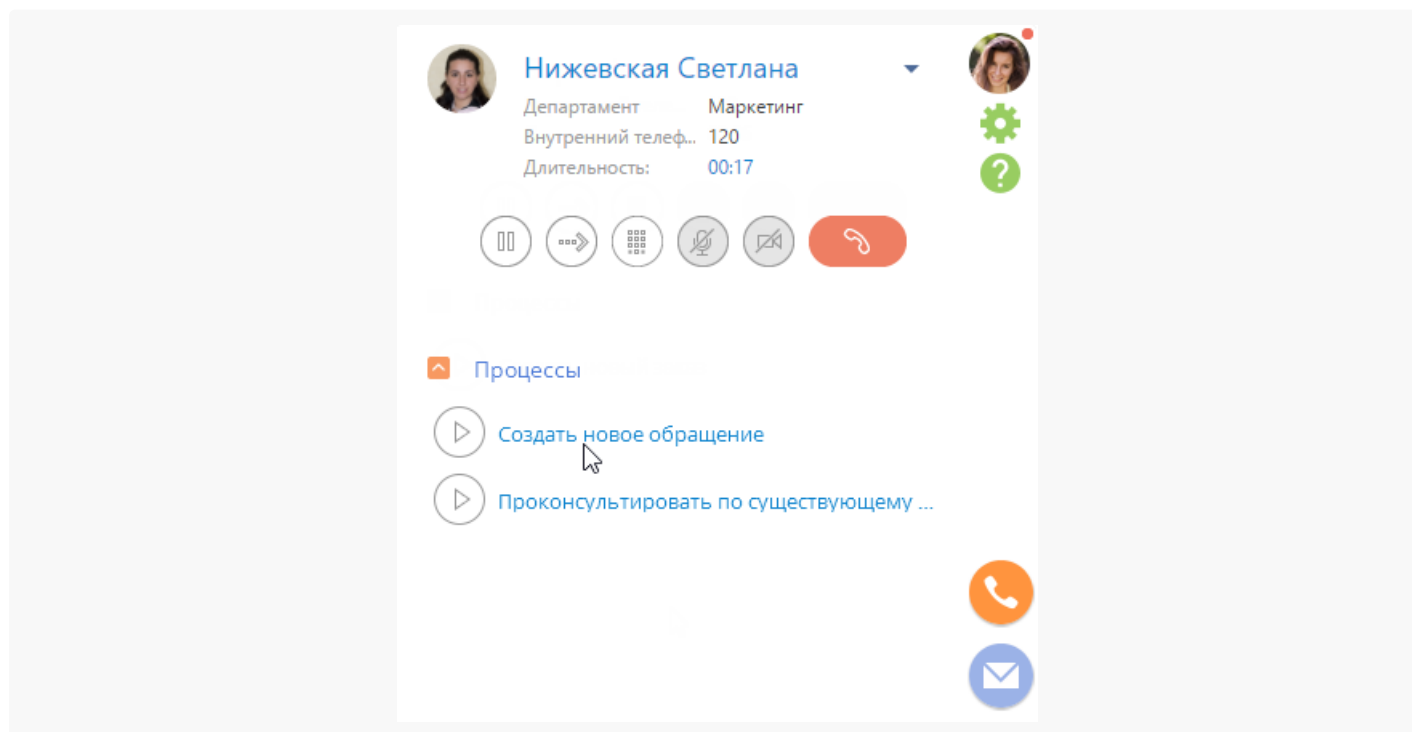
Можно ли из системы позвонить по номеру телефона с добавочным внутренним номером, минуя соединение с оператором или автоответчиком?

Возможность совершения таких звонков зависит от параметров API ATC, с которой выполнена интеграция Creatio. Во многих API подобная возможность отсутствует. Если API ATC позволяет совершать такие вызовы, то дополнительная настройка осуществляется на сервере телефонии.

Как запускать процессы по звонку из СТИ-панели?

Продукты, в которых есть функциональность [единого окна](#), поставляются с несколькими предустановленными [бизнес-процессами](#), доступными для запуска из СТИ-панели во время звонка. Например, в продуктах Sevice Creatio по звонку можно запускать процессы [*Создать новое обращение*] и [*Проконсультировать по существующему обращению*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Запуск бизнес-процессов из СТИ-панели



Чтобы добавить собственный процесс в СТИ-панель, добавьте его в [справочник](#) [*Действия sti панели*]. В результате процесс станет доступен в блоке [*Процессы*] СТИ-панели для операторов единого окна.

На заметку. Оператором единого окна в Creatio считается любой пользователь с [организационной ролью](#), которая указана в [системной настройке](#) “Группа операторов КЦ” (код “ContactCenterOperatorsFolder”). По умолчанию это организационная роль “CC agents.”

Если процесс необходимо связать с другими записями системы, то добавьте в него следующие [параметры](#):

- **“CallId”** с типом “Уникальный идентификатор”. В этот параметр автоматически записывается уникальный идентификатор соответствующей записи в разделе [*Звонки*].
- **“ContactId”** с типом “Справочник”. В этот параметр записывается уникальный идентификатор контакта из звонка.
- **“AccountId”** с типом “Справочник”. В этот параметр записывается уникальный идентификатор контрагента из звонка.
- **“PhoneNumber”** с типом “Строка (250 символов)”. В этот параметр записывается номер абонента, с которым был разговор.

Эти данные можно использовать, например, для автоматического заполнения полей созданной в ходе выполнения процесса новой записи.

Сравнение возможностей интеграции с различными АТС

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Возможности телефонии в Creatio зависят от используемой АТС. По умолчанию система интегрирована с сервисом телефонии Webitel. При необходимости вы можете интегрировать Creatio с другими АТС.

Ниже представлена сравнительная таблица возможностей, доступных для различных АТС:

Функции АТС	АТС, поддерживающие TAPI	Cisco Finesse	Avaya	Webitel
Искать по номеру	Прим. 1	+	+	+
Позвонить	+	+	+	+
Ответить на звонок	+	+	+	+
Поставить/снять с удержания	+	+	+	+
Завершить вызов	+	+	+	+
Управлять состояниями оператора	Прим. 6	+	+	+
Перевести звонок	+	+	+	+
Сохранить информацию в разделе [Звонки]	+	+	+	+
Позвонить из браузера	-	-	-	+
Прослушать аудиозапись	-	-	-	+
Версии АТС	Все АТС, работающие по протоколу TAPI 2.X	Cisco Finesse 11.5+	AES v5.2-7	

Примечания

1

В случае использования CUCM, если звонок маршрутизируется через UCCX, то идентификация номера невозможна из-за ограничений в TAPI.

2

В некоторых ситуациях, если звонить из Creatio, то нужно принять входящий системный звонок. Зависит от модели/версии используемого программного или аппаратного телефона.

3

Полноценно поддерживается, если оператор использует программный телефон CallWay. При использовании других IP-телефонов или программных телефонов для звонка из Creatio оператору нужно отвечать на системный звонок.

4

Работает не для всех программных или аппаратных телефонов.

5

Поддерживается, только если оператор использует программный телефон CallWay.

6

Возможны два состояния: “Готов” и “Не беспокоить” (DND). На текущий момент недоступно для Cisco.