

Terrasoft®

Bpm'online marketing

Руководство пользователя

Будущее создавать просто

СОДЕРЖАНИЕ

1. Обзор bpm'online marketing.....	7
2. Интерфейс bpm'online	9
2.1. Обзор интерфейса bpm'online	10
2.2. Командная строка	13
2.3. Коммуникационная панель.....	15
2.3.1. Центр уведомлений	16
2.4. Реестр записей.....	23
2.4.1. Сортировка записей.....	26
2.4.2. Настройка итогов по колонкам.....	27
2.4.3. Настройка колонок реестра	30
2.5. Фильтры	35
2.5.1. Быстрый фильтр	35
2.5.2. Стандартный фильтр.....	37
2.5.3. Расширенный фильтр	39
2.6. Группы и теги	51
2.6.1. Работа с тегами.....	51
2.6.2. Работа с группами	54
2.7. Мини-карточки.....	57
2.8. Работа с почтой	58
2.8.1. Как создать email-сообщение	58
2.8.2. Как загрузить email-сообщения в bpm'online	59
2.8.3. Как обработать email-сообщение	59
2.8.4. Как запустить бизнес-процесс по email-сообщению	61
2.8.5. Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online	62
2.8.6. Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы.....	63
2.9. Как работать с файлами и примечаниями.....	66
2.10. Поиск и объединение дублирующихся записей.....	68
2.10.1. Глобальный поиск дублей.....	68
2.10.2. Как происходит объединение дублей.....	71
2.10.3. Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему	72
2.10.4. Настройка правил и расписания глобального поиска дублей.....	73
2.10.5. Как работает поиск дублей	74
2.10.6. Преднастроенные правила поиска дублей.....	75
2.11. Как работать с валютами	78
2.11.1. Как работать с мультивалютными полями	78
2.11.2. Как рассчитывается сумма при конвертации валют	79
2.12. Права доступа.....	82
2.13. Аналитика раздела.....	85

2.13.1. Блок итогов "График"	86
2.13.2. Блок итогов "Показатель"	89
2.13.3. Блок итогов "Индикатор"	90
2.13.4. Блок итогов "Список"	91
2.13.5. Блок итогов "Виджет"	92
2.13.6. Блок итогов "Web-страница"	92
2.13.7. Аналитические отчеты.....	92
2.14. Дизайнер системы	94
2.15. Страница профиля.....	97
3. Функциональность bpm'online marketing.....	99
3.1. Раздел [Контакты]	100
3.1.1. Страница контакта	100
3.1.2. Актуальность средств связи	110
3.1.3. Группы раздела [Контакты]	111
3.1.4. Поиск и объединение дублей.....	115
3.1.5. Действия раздела [Контакты]	116
3.1.6. Аналитика раздела [Контакты]	117
3.1.7. Как получить информацию о контакте из Facebook	118
3.1.8. Полнота наполнения профиля	120
3.2. Раздел [Лиды].....	124
3.2.1. Страница льда	125
3.2.2. Квалификация льда	129
3.2.3. Распределение льда	129
3.2.4. Перевод льда в продажу	131
3.2.5. Действия раздела [Лиды]	132
3.2.6. Аналитика раздела [Лиды]	132
3.3. Раздел [Кампании]	135
3.3.1. Какие элементы используются в схеме кампании	135
3.3.2. Как создать и запустить кампанию	138
3.3.3. Как создать кампанию по привлечению аудитории на мероприятие (исходящая (outbound) кампания)	143
3.3.4. Как создать кампанию follow-up после регистрации посетителя на сайте (входящая (inbound) кампания)	145
3.4. Раздел [Email]	149
3.4.1. Основные термины раздела [Email].....	149
3.4.2. Перед началом работы с разделом [Email]	151
3.4.3. Как работать с массовыми рассылками	159
3.4.4. Как работать с триггерными письмами	168
3.4.5. Анализ Email-рассылок.....	173

3.4.6. Как провести сплит-тест нескольких рассылок.....	183
3.5. Раздел [Лендинги].....	188
3.5.1. Как создать лендинг на своем сайте.....	188
3.5.2. Как связать лендинг на сайте с bpm'online	189
3.5.3. Как настроить автоматическое заполнение полей листа, которые не заполнены клиентом.....	196
3.5.4. Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг	198
3.5.5. Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site	199
3.6. Трекинг источников лидов и событий сайта	200
3.6.1. Как работает трекинг	200
3.6.2. Как настроить трекинг	201
3.6.3. Трекинг событий сайта.....	204
3.6.4. Трекинг источников лидов	209
3.7. Раздел [Мероприятия].....	220
3.7.1. Страница мероприятия	220
3.7.2. Аналитика раздела [Мероприятия]	223
3.8. Раздел [Контрагенты]	225
3.8.1. Страница контрагента	225
3.8.2. Поиск и объединение дублей	231
3.8.3. Действия раздела [Контрагенты]	231
3.8.4. Аналитика раздела [Контрагенты].....	232
3.8.5. Как получить информацию о контрагенте из Facebook	233
3.8.6. Как объединить несколько компаний в холдинг/группу компаний	236
3.8.7. Как посмотреть историю работы по холдингу/группе компаний	238
3.9. Раздел [Продукты].....	240
3.9.1. Страница продукта.....	240
3.9.2. Каталог продуктов.....	243
3.9.3. Действия раздела [Продукты].....	246
3.10. Раздел [Активности]	247
3.10.1. Расписание	247
3.10.2. Страница задачи	252
3.10.3. Действия раздела [Активности]	254
3.10.4. Аналитика раздела [Активности].....	255
3.11. Раздел [База знаний].....	256
3.11.1. Страница статьи базы знаний	256
3.11.2. Аналитика раздела [База знаний]	257
3.12. Раздел [Лента].....	259
3.12.1. Представление [Лента].....	259
3.12.2. Представление [Каналы]	261

3.13. Раздел [Итоги].....	264
3.14. Управление звонками в bpm'online	267
3.14.1. Операции со звонками.....	268
3.14.2. Раздел [Звонки].....	280
3.14.3. Настройка телефонии в bpm'online	283
4. Мобильное приложение	303
4.1. Установка и первый вход.....	304
4.2. Специфика работы в Online и Offline режимах	306
4.3. Настройки мобильного приложения	308
5. Мастер мобильного приложения	311
5.1. Настройка списка рабочих мест.....	312
5.2. Настройка реестра раздела в рабочем месте мобильного приложения	315
5.3. Настройка страницы раздела.....	317
5.4. Настройка детали раздела.....	327
6. Настройка интерфейса	331
6.1. Мастер разделов.....	332
6.1.1. Настройка свойств раздела	333
6.1.2. Настройка страниц раздела	335
6.1.3. Настройка реестра раздела	343
6.2. Мастер деталей.....	344
6.3. Дизайнер контента.....	346
6.3.1. Как создать web-страницу в дизайнере контента.....	347
6.4. Настройка аналитики	350
6.4.1. Настройка панелей итогов	351
6.4.2. Настройка блоков итогов.....	352
6.5. Настройка печатных форм MS Word	364
6.5.1. Установка плагина bpm'online для MS Word	364
6.5.2. Регистрация печатной формы MS Word.....	365
6.5.3. Настройка шаблона печатной формы MS Word.....	370
6.6. Настройка рабочих мест.....	377
6.7. Настройка корпоративной символики	381
6.8. Настройка цвета панели разделов	382
7. Синхронизация и импорт из других систем	383
7.1. Импорт данных	384
7.1.1. Рекомендации по подготовке файла импорта.....	384
7.1.2. Как выполнить импорт клиентской базы.....	385
7.2. Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP	390
7.2.1. Настройка почтового провайдера IMAP/SMTP	390
7.2.2. Настройка учетной записи почты в bpm'online	392

7.3. Интеграция с сервисом MS Exchange.....	395
7.3.1. Настройка почтового провайдера MS Exchange	395
7.3.2. Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online	397
7.3.3. Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange	397
7.3.4. Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange.....	398
7.4. Интеграция с Сервисом Google	401
7.4.1. Настройка синхронизации для приложений "Cloud".....	401
7.4.2. Регистрация приложения для интеграции с Google.....	403
7.4.3. Настройка синхронизации контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем Google.....	408
7.4.4. Выполнение синхронизации контактов bpm'online с контактами Google	408
7.4.5. Выполнение синхронизации активностей bpm'online с календарем Google	409
7.4.6. Удаление учетной записи Google из bpm'online	409
7.5. Интеграция с социальными сетями	411
7.5.1. Настройка интеграции bpm'online с Facebook	411
7.5.2. Настройка интеграции bpm'online с Twitter	416
7.6. Синхронизация пользователей с LDAP	419
7.6.1. Настройка интеграции с LDAP	419
7.6.2. Привязка элементов LDAP к пользователям и ролям bpm'online	422
7.6.3. Синхронизация с LDAP	424
7.6.4. Аутентификация по протоколу NTLM	425
8. Инструменты администрирования	430
8.1. Раздел управления ролями и пользователями	431
8.1.1. Страница [Организационная структура]	432
8.1.2. Страница [Функциональные роли]	434
8.1.3. Страница пользователя.....	434
8.1.4. Действия раздела [Роли и пользователи]	436
8.1.5. Использование функциональных ролей	437
8.1.6. Как добавить нового пользователя в bpm'online	439
8.2. Раздел [Доступ к объектам]	442
8.2.1. Деталь [Доступ к записям по умолчанию] раздела [Доступ к объектам]	443
8.2.2. Деталь [Доступ к объекту] раздела [Доступ к объектам].....	444
8.2.3. Деталь [Доступ к колонкам] раздела [Доступ к объектам]	445
8.2.4. Деталь [Доступ к объекту для внешних сервисов] раздела [Доступ к объектам]	447
8.3. Раздел [Доступ к операциям].....	448
8.3.1. Страница системной операции	448
8.3.2. Описание системных операций.....	449
8.4. Раздел [Справочники]	453
8.4.1. Страница наполнения справочника	453

8.4.2. Страница свойств справочника.....	454
8.4.3. Описание нестандартных справочников	454
8.5. Раздел [Системные настройки]	458
8.5.1. Страница системной настройки.....	458
8.5.2. Описание системных настроек	460
8.6. Раздел [Журнал изменений]	470
8.6.1. Действие [Настроить журнал] раздела [Журнал изменений]	471
8.6.2. Действие [Просмотреть все изменения выделенной записи] раздела [Журнал изменений].....	472
8.6.3. Действие [Очистить журнал] раздела [Журнал изменений]	473
8.7. Раздел [Журнал аудита]	475
9. Развёртывание приложения bpm'online on-site.....	478
9.1. Системные требования при развертывании приложения on-site.....	479
9.1.1. Системные требования к серверам	479
9.1.2. Системные требования к клиентскому компьютеру	492
9.2. Установка и настройка приложения bpm'online on-site.....	493
9.2.1. Настройка интеграции с сервисом рассылок Mandrill	507
9.2.2. Подтверждение валидности почтового домена.....	508
10. Лицензирование в bpm'online	509
10.1. Лицензирование программного обеспечения	511
10.2. Распределение лицензий между пользователями.....	514

ОБЗОР BPM'ONLINE MARKETING

Задачи, решаемые в bpm'online marketing, представлены несколькими функциональными блоками.

ПОРТРЕТ КЛИЕНТА 360°

При помощи разделов КОНТРАГЕНТЫ и КОНТАКТЫ bpm'online marketing организует единую базу ваших клиентов и поставщиков, партнеров и конкурентов, сотрудников и филиалов компании. Интегрируясь с социальными сетями, приложение позволяет пополнять информацией базу ваших контактных лиц. В системе фиксируются потребности клиентов, аккумулируется история покупок и сервисных обращений. Доступны возможности поиска и объединения дублей, сегментации клиентов, а также расширенные инструменты аналитики.

- [Раздел \[Контрагенты\]](#)
- [Раздел \[Контакты\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ВНУТРЕННИМИ КОММУНИКАЦИЯМИ

Для общения внутри компании, размещения новостей, обсуждения важных тем предназначена корпоративная социальная сеть. Также bpm'online marketing предоставляет удобный механизм ведения рабочего расписания, планирования будущих задач и встреч. Для решения этих задач используются разделы АКТИВНОСТИ и ЛЕНТА.

- [Раздел \[Активности\]](#)
- [Раздел \[Лента\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ЛИДАМИ

В разделе ЛИДЫ есть возможность управлять потребностями как новых, так и существующих клиентов, а также отслеживать источники, благодаря которым получен каждый лид.

Основой раздела ЛИДЫ является уникальный бизнес-процесс управления лидами, позволяющий "взращивать" лидеров — от захвата потенциального клиента, через этапы квалификации и распределения до перевода лид в продажу. При регистрации лида система автоматически проверит данные, создаст новый контакт и будет вести вас по процессу, подсказывая следующие шаги.

- [Раздел \[Лиды\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТАМИ

В разделе ПРОДУКТЫ bpm'online marketing ведется информация по ценам продуктов. Добавлять продукты в систему можно как вручную, так и импортом из файла Excel. Доступен стандартный механизм группировки, позволяющий объединять записи по различным критериям. Для структурирования большой номенклатурной базы предусмотрен иерархический, настраиваемый пользователем, каталог продуктов.

- [Раздел \[Продукты\]](#)

EMAIL-МАРКЕТИНГ

В разделе EMAIL собраны все необходимые инструменты для выполнения массовых электронных рассылок. Сформируйте шаблон рассылки и определите список получателей. Для подбора целевой аудитории используйте возможности сегментации в разделе КОНТАКТЫ. При

необходимости определите время отправки для отложенного старта рассылки. После отправки писем bpm'online marketing предоставит всю необходимую аналитическую информацию, в том числе статус доставки с обработкой откликов Hard Bounce и Soft Bounce, динамику открытий и переходов по ссылкам, карту кликов и т.п.

- [Раздел \[Email\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЯМИ

Для управления маркетинговыми кампаниями используйте раздел МЕРОПРИЯТИЯ. Планируйте бюджет мероприятий, сроки проведения и команду ответственных. Формируйте целевую аудиторию и фиксируйте отклики клиентов в рамках проведения мероприятия. Система предоставит вам отчеты для оценки распределения аудитории мероприятий по откликам и эффективности проведенных мероприятий.

- [Раздел \[Мероприятия\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ КАМПАНИЯМИ

Моделируйте маркетинговые кампании с помощью удобного визуального дизайнера раздела КАМПАНИИ. Зафиксируйте измеримую цель кампании, настройте ее целевую аудиторию, запланируйте коммуникации с клиентом. В bpm'online marketing вы можете включать в ход кампании электронные рассылки и мероприятия, определять условия перехода аудитории с одного этапа на другой.

Каждый следующий шаг зависит от предыдущего отклика участника. Ваша задача – определить логику и цель кампании, система же сама будет управлять движением аудитории от шага к шагу.

- [Раздел \[Кампании\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

БАЗА ЗНАНИЙ — источник необходимой коммерческой информации. Здесь вы можете хранить ответы на самые популярные вопросы, выдержки из документации, регламенты компании и прочие знания, которые могут быть полезны в процессе работы. Статьи могут сопровождаться файлами или ссылками на web-ресурсы, объединяться в группы, а также комментироваться.

- [Раздел \[База знаний\]](#)

ИНТЕРФЕЙС BPM'ONLINE

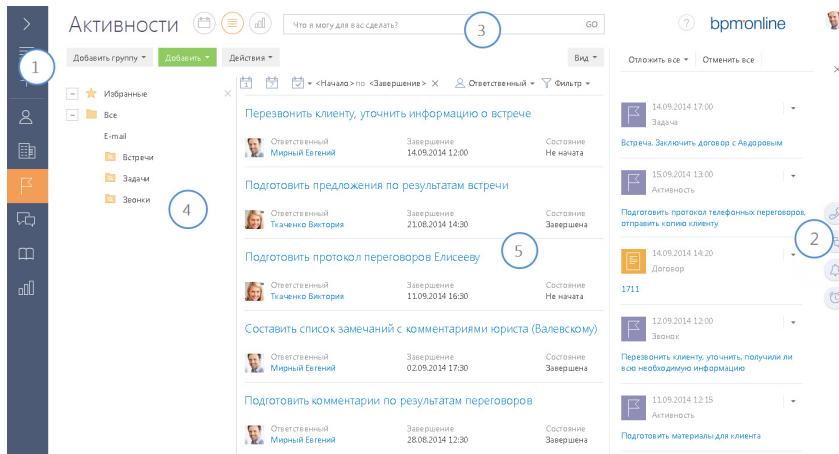
СОДЕРЖАНИЕ

- Обзор интерфейса bpm'online
- Командная строка
- Коммуникационная панель
- Реестр записей
- Фильтры
- Группы и теги
- Работа с почтой
- Как работать с файлами и примечаниями
- Поиск и объединение дублирующихся записей
- Как работать с валютами
- Права доступа
- Аналитика раздела
- Дизайнер системы
- Страница профиля

ОБЗОР ИНТЕРФЕЙСА bpm'online

Интерфейс bpm'online (Рис. 1) состоит из боковой панели, коммуникационной панели, командной строки, а также содержимого страницы, которая отображается в данный момент.

Рис. 1 — Интерфейс bpm'online



БОКОВАЯ ПАНЕЛЬ (1)

Боковая панель (или “панель разделов”) расположена в левой части экрана и предназначена для навигации по рабочим местам и разделам. Также на боковой панели расположены кнопки для быстрого доступа к основным операциям в системе.

Кнопки боковой панели



— основное меню со списком дополнительных команд:

- [Главное меню] — перейти на главную страницу приложения. Главная страница содержит список всех разделов приложения, а также ссылки для перехода в [дизайнер системы](#) и на страницу [профиля пользователя](#).
- [Запустить процесс] — открыть окно запуска процесса.

НА ЗАМЕТКУ

Детальнее возможности автоматизации бизнес-процессов рассмотрены в документации по бизнес-процессам bpm'online.

- [Свернуть панель разделов]/[Развернуть панель разделов] — изменить состояние боковой панели на свернутое или развернутое соответственно.
- [Рабочее место] — список доступных рабочих мест. При изменении рабочего места изменяется список разделов, доступных в боковой панели. Перечень рабочих мест, а также список разделов, которые в них входят, можно изменить. [Подробнее...](#)
- [Профиль пользователя] — перейти на страницу профиля пользователя для просмотра и изменения персональных настроек системы. [Подробнее...](#)

- [Выход] — завершить сеанс работы в системе. При выборе команды выполняется переход на страницу авторизации.

 — глобальная кнопка запуска процесса. Если для данной кнопки не настроен ни один процесс, откроется окно со списком всех бизнес-процессов bpm'online. Если настроен для запуска хотя бы один процесс, откроется меню с дополнительными командами:

- [Запустить процесс] — список основных бизнес-процессов, доступных для запуска.
- [Другой процесс] — открыть окно со списком всех бизнес-процессов bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Настройка глобальной кнопки запуска процесса выполняется в разделе [Библиотека процессов]. Детальное раздл [Библиотека процессов] рассмотрен в документации по бизнес-процессам bpm'online.

 — меню быстрого добавления записей. При выборе в меню нужной команды откроется страница для добавления новой записи в соответствующем разделе.

НА ЗАМЕТКУ

Структура меню настраивается при помощи справочника [Настройка меню быстрого добавления].

  — свернуть/развернуть боковую панель. Свернутая панель отображает кнопки действий и значки разделов текущего рабочего места пользователя. В развернутом виде в боковой панели отображаются кнопки действий, полные названия разделов, а также название текущего рабочего места.

Выбор рабочего места

Переключение между рабочими местами пользователей осуществляется при помощи меню в боковой панели (Рис. 2). Для того чтобы меню было доступно, необходимо развернуть боковую панель.

Рис. 2 — Выбор рабочего места в меню боковой панели



КОММУНИКАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ (2)

Коммуникационная панель отображается в правой части экрана и предназначена для приема и осуществления звонков, быстрого доступа к уведомлениям системы, адресованных текущему пользователю, а также ленте сообщений других пользователей. [Подробнее...](#)

КОМАНДНАЯ СТРОКА (3)

Командная строка используется для поиска и добавления записей, а также для выполнения других действий путем ввода текстовых команд. [Подробнее...](#)

ОБЛАСТЬ ГРУПП И ФИЛЬТРАЦИИ (4)

Область используется для расширенных настроек [фильтров](#) данных, а также для работы с деревом [групп](#) раздела.

РАБОЧАЯ ОБЛАСТЬ (5)

В зависимости от текущего раздела и выбранного представления, отображает [реестр](#) записей раздела (например, в разделе КОНТАКТЫ — список контактов), страницу открытой записи, инструменты [аналитики](#) текущего раздела, а также особые страницы, например, [расписание](#) в разделе АКТИВНОСТИ.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Командная строка](#)
- [Коммуникационная панель](#)
- [Управление звонками в bpm'online](#)
- [Фильтры](#)
- [Группы и теги](#)
- [Дизайнер системы](#)

КОМАНДНАЯ СТРОКА

Используйте КОМАНДНУЮ СТРОКУ bpm'online (поле с текстом "Что я могу для вас сделать") для быстрого доступа к наиболее часто выполняемым операциям, таким как поиск клиента, открытие страницы записи или запуск бизнес-процесса.

Чтобы выполнить команду, введите ее в командную строку и нажмите на GO либо на клавишу [Enter] клавиатуры. Например, введите команду "Создать контакт", чтобы немедленно открыть страницу нового контакта, или "Запустить процесс", чтобы был запущен соответствующий бизнес-процесс.

Командная строка может распознавать несколько вариаций одной и той же команды. Например, будет обработана как команда "Создать контакт", так и "Добавить контакт".

Во многих отношениях командная строка действует аналогично строке поиска популярных поисковых систем. При вводе неполной команды система предложит вам перечень похожих команд в выпадающем списке. Например, при вводе текста "Создать К" система предложит команды "Создать Контрагент" и "Создать Контакт".

СОДЕРЖАНИЕ

- Навигация
- Поиск записей
- Создание записей
- Запуск бизнес-процессов
- Настройка командной строки

НАВИГАЦИЯ

Используя командную строку, можно быстро перейти в любую доступную группу любого раздела системы при помощи команды ПЕРЕЙТИ В РАЗДЕЛ. Например, находясь в разделе [Активности], вы можете быстро отобразить контрагентов группы "Клиенты", введя команду "Перейти в раздел Контрагенты Клиенты".

При вводе команды в выпадающем списке командной строки будут доступны для выбора команды для перехода во все доступные группы выбранного раздела.

ПОИСК ЗАПИСЕЙ

Чтобы выполнить поиск записей при помощи командной строки, введите команду ПОИСК. В выпадающем списке отобразится перечень команд для поиска записей различных разделов, например, "Поиск Контакт", "Поиск Активность" и т.д.

Вы также можете выполнять быстрый поиск контактов, контрагентов либо записей в текущем разделе: просто введите искомый текст, например, название статьи базы знаний или фамилию человека.

СОЗДАНИЕ ЗАПИСЕЙ

Для создания записей из командной строки используйте команду СОЗДАТЬ. При вводе команды в выпадающем списке отобразится перечень команд для создания записей различных разделов, например, "Создать Активность", "Создать Контакт" и т.д.

Вы также можете добавить в команду название создаваемой записи. Например, чтобы создать контакт с фамилией "Иванов", введите команду "Создать Контакт Иванов". В результате откроется страница контакта, поле [ФИО] которой будет содержаться значение "Иванов".

ЗАПУСК БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Чтобы начать выполнение бизнес-процесса, введите в командную строку команду **ЗАПУСТИТЬ ПРОЦЕСС** и название бизнес-процесса, который необходимо запустить. Например, если в системе настроен бизнес-процесс “Выход нового сотрудника” введите команду “Запустить процесс Выход нового сотрудника”.

НА ЗАМЕТКУ

Список процессов, доступных для выбора в командной строке, определяется в разделе [Библиотека процессов]. Детальное управление бизнес-процессами рассмотрено в отдельной книге.

НАСТРОЙКА КОМАНДНОЙ СТРОКИ

Для добавления новых команд, распознаваемых командной строкой, введите **СОЗДАТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКУЮ КОМАНДУ**. Откроется страница, на которой можно будет ввести текст команды (например, “Мои задачи”), выбрать ключевое слово (например, “Перейти в раздел”), после чего указать дополнительные параметры, которые зависят от ключевого слова (например, выбрать раздел [Активности] и группу “Мои задачи”).

Доступные ключевые слова представляют собой типы операций, которые могут быть выполнены командной строкой:

- Поиск — для операций поиска записей.
- Перейти в раздел — для навигации по разделам и их группам.
- Создать — для создания записей в разделах системы.
- Запустить процесс — для запуска бизнес-процессов.

КОММУНИКАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ

С помощью КОММУНИКАЦИОННОЙ ПАНЕЛИ взаимодействуйте с клиентами и коллегами, не отрываясь от выполнения текущих задач. Здесь вы можете совершать звонки, обрабатывать непрочитанную почту и общаться в корпоративной социальной сети. Благодаря напоминаниям и системным уведомлениям, которые также доступны в коммуникационной панели, вы не пропустите ни одного важного события

Рис. 3 — Пример коммуникационной панели



Коммуникационная панель содержит вкладки:

- — СТИ ПАНЕЛЬ. Один из инструментов [телефонии](#) в bpm'online. Вы можете принимать входящие и выполнять исходящие звонки непосредственно в системе.
[Подробнее...](#)
- — EMAIL. Вкладка предназначена для работы с почтой. Вы можете отправлять и получать email-сообщения, а также связываться с другими объектами системы.
[Подробнее...](#)
- — ЛЕНТА. Отображает сообщения раздела [ЛЕНТА](#). Используйте вкладку для просмотра сообщений тех каналов, на которые вы подписаны, а также для добавления новых сообщений и комментариев. Функциональность вкладки аналогична функциональности [раздела \[Лента\]](#).
- — ЦЕНТР УВЕДОМЛЕНИЙ. Отображает уведомления о различных событиях в системе.
[Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

- [Центр уведомлений](#)

[Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах](#)

[Как работать с напоминаниями](#)

[Как работать с уведомлениями ленты](#)

[Как работать с уведомлениями по визам](#)

[Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях](#)

[Как работать с системными уведомлениями](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Операции со звонками](#)

- Работа с почтой
- Раздел [Лента]

ЦЕНТР УВЕДОМЛЕНИЙ

По кнопке  коммуникационной панели открывается центр уведомлений bpm'online. Здесь вы найдете напоминания об активностях, узнаете обо всех комментариях к вашим записям или упоминаниях вас в корпоративной социальной сети, получите служебные уведомления системы

и т.п. Счетчик кнопки  отображает общее количество новых сообщений центра уведомлений. Информационные сообщения отображаются на отдельных вкладках:

-  — напоминания, созданные для вас по активностям. [Подробнее...](#)
-  — уведомления о событиях, связанных с вашими публикациями в корпоративной социальной сети. Например, если кто-то упомянул вас в сообщении, прокомментировал вашу запись в ленте или отметил ее как понравившуюся. [Подробнее...](#)
-  — список уведомлений о необходимости визирования данных, например, договоров. [Подробнее...](#)
-  — уведомления о приближающихся знаменательных событиях контактов и контрагентов. [Подробнее...](#)
-  — служебные сообщения о результатах выполнения каких-либо действий в системе. Например, информация о результатах импорта данных. [Подробнее...](#)

Напоминания считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Уведомления ленты, информационные сообщения о знаменательных событиях и системные уведомления считаются прочитанными при переходе на соответствующую вкладку. История прочитанных уведомлений сохраняется на вкладке в течение месяца после их создания. При этом прочитанные уведомления не учитываются в счетчике вкладки и в общем счетчике центра уведомлений.

НА ЗАМЕТКУ

Период, в течение которого будут сохраняться прочитанные уведомления, можно изменить в системной настройке "Период хранения уведомлений (дней)". По умолчанию он составляет 30 дней.

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

- Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах
- Как работать с напоминаниями
- Как работать с уведомлениями ленты
- Как работать с уведомлениями по визам
- Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях
- Как работать с системными уведомлениями

КАК ОБРАБАТЫВАТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ ВО ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКНАХ

Все информационные сообщения центра уведомлений отображаются во **всплывающих окнах** вашего браузера. Всплывающее окно по уведомлению отображается один раз — при его

получении. Уведомления, полученные с момента выхода из bpm'online, отобразятся во всплывающих окнах при входе в систему.

НА ЗАМЕТКУ

При первом входе в bpm'online ваш браузер может запросить разрешение на отображение всплывающих окон с сайта. Если всплывающие окна не отображаются, проверьте настройки вашего браузера. Обратите внимание, что отображение всплывающих окон не поддерживается в браузере Internet Explorer.

Для скрытия уведомления нажмите на кнопку всплывающего окна. При этом уведомление не будет считаться прочитанным и будет учитываться в счетчике непрочитанных уведомлений на соответствующей вкладке.

Для того чтобы открыть страницу, по которой получено уведомление, щелкните мышью по баннеру уведомления во всплывающем окне.

Отключить отображение уведомлений во всплывающих окнах можно в вашем профиле пользователя по кнопке [Настройки уведомлений].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с напоминаниями](#)
- [Как работать с уведомлениями ленты](#)
- [Как работать с уведомлениями по визам](#)
- [Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях](#)
- [Как работать с системными уведомлениями](#)

КАК РАБОТАТЬ С НАПОМИНАНИЯМИ

Вы не пропустите время приближающейся встречи или конечный срок выполнения задачи с помощью **НАПОМИНАНИЙ**. Все созданные для вас напоминания, время которых уже наступило, отображаются на отдельной вкладке центра уведомлений. Для просмотра напоминаний

перейдите на вкладку . Счетчик вкладки отображает общее количество ваших активных (необработанных) напоминаний.

Создать напоминание вы можете на странице счета или активности, установив признак в группе полей [Напоминания].

КАКИЕ ДАННЫЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ В НАПОМИНАНИЯХ

В напоминаниях отображаются **активности** любой категории ("встреча", "выполнить" и т.п.), отвечающие следующим условиям:

- вы являетесь ответственным или автором активности;
- активность находится не в конечном состоянии ("не начата" или "в работе");
- по данной активности вами или другим пользователем системы создано напоминание для вас.

При этом в напоминаниях указывается заголовок задачи, дата, а также клиент активности. Кроме того, для активностей отображается значок, который соответствует ее категории, например, встреча или звонок.

Основная информация в напоминании представлена в виде гиперссылок. Например, для просмотра страницы задачи щелкните по ее заголовку в напоминании.

КАК СОЗДАТЬ НАПОМИНАНИЕ

Вы можете создать напоминание по активности в группе полей [Напоминания] страницы записи. Например, для создания напоминания по активности:

1. Откройте страницу активности, по которой необходимо создать напоминание.
2. В блоке полей [Напоминания] установите соответствующий признак:
 - a. в поле [Ответственному], чтобы создать напоминание для пользователя, который указан в поле [Ответственный] страницы;
 - b. в поле [Автору], чтобы создать напоминание для пользователя, который указан в поле [Автор].
3. Укажите дату и время отображения напоминания для пользователя.
4. Сохраните запись.

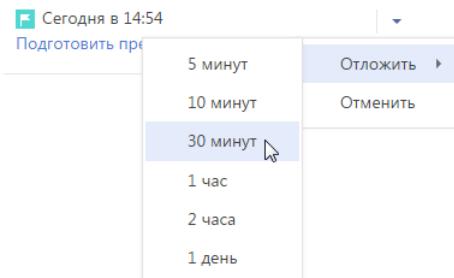
В результате, если активность не будет выполнена, то в указанное время напоминание отобразится в центре уведомлений для пользователя, который указан в поле [Ответственный] или [Автор].

КАК ОБРАБОТАТЬ НАПОМИНАНИЕ

Все напоминания на вкладке центра уведомлений считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Вы можете отменить напоминание или отложить его на более поздний срок. При этом можно обработать все напоминания сразу или каждое в отдельности.

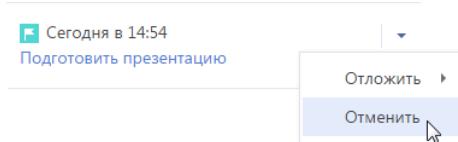
Для **переноса напоминания** на более поздний срок в меню действий выберите [Отложить] и укажите время переноса ([Рис. 4](#)). В результате напоминание не будет отображаться в списке, также уменьшится значение в счетчике непрочитанных напоминаний. Напоминание повторно возобновится по прошествии указанного времени.

Рис. 4 — Перенос напоминания на более поздний срок



Для **отмены напоминания** в меню действий выберите [Отменить] ([Рис. 5](#)). Напоминание больше не будет отображаться в центре уведомлений.

Рис. 5 — Отмена напоминания



НА ЗАМЕТКУ

Напоминание будет отменено автоматически, если активность будет переведена в конечное состояние, например, "выполнена".

Для одновременной **обработки всех напоминаний** используйте команду [Отложить все] или [Отменить все] вкладки напоминаний.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с уведомлениями ленты](#)
- [Как работать с уведомлениями по визам](#)
- [Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях](#)
- [Как работать с системными уведомлениями](#)
- [Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах](#)

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ ЛЕНТЫ

Если кто-то упомянул вас в сообщении, прокомментировал вашу запись в ленте или отметил ее как понравившуюся, вы узнаете об этом из уведомлений ленты. Уведомления ленты отображаются на вкладке центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество непросмотренных уведомлений ленты.

Вкладка оповещает о следующих **событиях**:

- Кто-то прокомментировал вашу запись в ленте;
- Кто-то упомянул вас в сообщении либо комментарии к нему;
- Кто-то одобрил ваше сообщение или комментарий по кнопке [Нравится].

При открытии вкладки все новые уведомления отмечаются как прочитанные и больше не учитываются в счетчике вкладки. Если новое уведомление было получено при открытой вкладке, то оно подсвечивается серым цветом, а счетчик уведомлений увеличивается. Чтобы отметить такое уведомление как прочитанное, щелкните по нему мышью. В результате выделение будет снято.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с напоминаниями](#)
- [Как работать с уведомлениями по визам](#)
- [Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях](#)
- [Как работать с системными уведомлениями](#)
- [Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах](#)

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ ПО ВИЗАМ

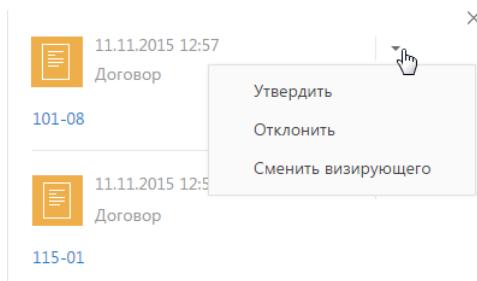
Информацию о записях, ожидающих вашего визирования, например, о договорах, вы сможете получить на вкладке центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество записей, ожидающих вашего визирования. Заголовок уведомления о визе соответствует номеру договора, который необходимо завизировать. В уведомлении также отображается дата отправки на визирование. Для просмотра страницы записи щелкните по заголовку уведомления.

КАК ОБРАБОТАТЬ ВИЗУ

Все уведомления на вкладке центра уведомлений считаются активными до тех пор, пока не будут обработаны. Вы можете установить визу, указав положительный или отрицательный результат визирования, либо переадресовать визу другому пользователю. После установки либо переадресации визы уведомление перестанет отображаться на вкладке, обновится и счетчик вкладки.

Установить визу вы можете с помощью меню действий уведомления о визе (Рис. 6).

Рис. 6 — Меню действий уведомления о визе



- [Утвердить] — устанавливает положительный результат визирования.
- [Отклонить] — используйте действие, если запись, например, договор, необходимо отправить на доработку.

НА ЗАМЕТКУ

При утверждении либо отклонении визы откроется дополнительное окно, в котором вы можете ввести комментарий к визе, например, указать причину, по которой она была отклонена. Комментарий будет отображен на странице визы.

- [Сменить визирующего] — используйте действие, чтобы поручить обработку визы другому пользователю. В результате выполнения действия откроется окно, в котором вы можете выбрать необходимого пользователя либо группу пользователей. Вы можете переадресовать только визу, для которой на странице параметров визирования установлен признак [Разрешено делегирование].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как работать с напоминаниями
- Как работать с уведомлениями ленты
- Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях
- Как работать с системными уведомлениями

- Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ О ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫХ СОБЫТИЯХ

Bpm'online напомнит вам о приближающихся знаменательных событиях ваших коллег и клиентов. Вы не пропустите день рождения клиента или день основания компании-партнера,

используя вкладку  центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество непросмотренных уведомлений по знаменательным событиям.

КАКИЕ ДАННЫЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ В УВЕДОМЛЕНИЯХ ПО ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫМ СОБЫТИЯМ

На вкладке  отображаются знаменательные события контактов и контрагентов (день рождения или день компании), дата которых наступает сегодня или в ближайшие два дня. При этом не учитываются выходные дни — суббота и воскресенье. Например, если день рождения клиента в понедельник, то уведомление по нему вы получите в четверг.

НА ЗАМЕТКУ

Период, за который система будет уведомлять о знаменательных событиях, можно изменить в системной настройке "Период уведомления о знаменательных событиях, дней". По умолчанию он составляет два дня.

История прочитанных уведомлений по знаменательным событиям сохраняется на данной вкладке в течение месяца после создания уведомления.

Вы получите уведомления по таким контактам и контрагентам:

- Контакты или контрагенты, по которым вы являетесь ответственным;
- Контакты с типом "Сотрудник" или те, у которых указан контрагент "Наша компания";
- Основные контакты контрагентов, по которым вы являетесь ответственным;
- Контакты и контрагенты, указанные в заказах, по которым вы являетесь ответственным.
- Контакты и контрагенты, указанные в продажах, по которым вы являетесь ответственным (по полю [Клиент] и по детали [Контакты] продажи). При этом учитываются продажи не на конечной стадии, а также продажи, успешно завершенные в течение последнего полугодия.

НА ЗАМЕТКУ

Период, за который будут учитываться успешно закрытые продажи для уведомлений о знаменательных событиях, можно изменить в системной настройке "Период уведомления о знаменательных событиях участников продажи, месяцев". По умолчанию он составляет шесть месяцев.

- Контакты или контрагенты, указанные в активностях, по которым вы являетесь ответственным (по полю [Контрагент] и по детали [Участники] активности). При этом учитываются только активности не в конечном состоянии.

Список уведомлений о знаменательных событиях обновляется раз в сутки. А при назначении вас ответственным, например, по контакту, контрагенту или продаже, вы получите уведомление о приближающемся знаменательном событии клиента незамедлительно.

КАК ОБРАБОТАТЬ УВЕДОМЛЕНИЕ ПО ЗНАМЕНАТЕЛЬНОМУ СОБЫТИЮ

Для просмотра дополнительной информации по контакту или контрагенту перейдите по гиперссылке в уведомлении. Откроется страница контакта/контрагента. Если в связи с приближающимся знаменательным событием вам необходимо выполнить какие-либо действия, например, запланировать поздравление, вы можете создать для этого активность. Для этого в меню действий уведомления выберите команду [Создать задачу].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с напоминаниями](#)
- [Как работать с уведомлениями ленты](#)
- [Как работать с уведомлениями по визам](#)
- [Как работать с системными уведомлениями](#)
- [Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах](#)

КАК РАБОТАТЬ С СИСТЕМНЫМИ УВЕДОМЛЕНИЯМИ

Все информационные сообщения bpm'online отображаются на вкладке  . Это сообщения, не требующие вашей реакции, например, извещения об успешно выполненном импорте из Excel, о результате поиска дублирующихся контрагентов и контактов или об отправке рассылки.

Счетчик вкладки отображает общее количество непрочитанных системных уведомлений. Если вы перешли на вкладку, все системные уведомления считаются прочитанными, счетчик вкладки обнуляется. История прочитанных уведомлений сохраняется на вкладке в течение месяца после их создания.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с напоминаниями](#)
- [Как работать с уведомлениями ленты](#)
- [Как работать с уведомлениями по визам](#)
- [Как работать с уведомлениями о знаменательных событиях](#)
- [Как обрабатывать уведомления во всплывающих окнах](#)

РЕЕСТР ЗАПИСЕЙ

Данные в разделах системы и на некоторых деталях на страницах (например, на детали АКТИВНОСТИ страницы контрагента) представлены в виде реестров. РЕЕСТР представляет собой список записей, каждая из которых состоит из набора полей.

Значения email и web-адресов отображаются в реестре в виде ссылок. При нажатии на веб-адрес в соседнем окне браузера откроется указанная веб-страница. При нажатии на email-адрес откроется окно создания нового сообщения в почтовом клиенте, который используется по умолчанию.

Также некоторые другие значения отображаются в реестре в виде ссылок, позволяя быстро переходить по записям системы. Например, в разделе АКТИВНОСТИ значение поля [Ответственный] является ссылкой, благодаря чему можно из реестра активностей перейти к просмотру страницы ответственного по той или иной активности.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЕСТРА

Реестр раздела может отображаться в одном из двух основных представлений.

Списочное представление (Рис. 7) отображает записи в виде простой таблицы, в которой каждому полю записи объекта соответствует отдельная колонка.

Рис. 7 — Списочное представление реестра

Название	Автор	Тип
Как настроить синхронизацию с Google?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как узнать количество записей в разделе?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как настроить учетную запись электронной почты?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как настроить учетные записи во внешних ресурсах?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как управлять правами доступа?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как создать динамическую группу?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как создать напоминание другому пользователю?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы
Как использовать командную строку?	Мирный Евгений	Часто задаваемые вопросы

Плиточное представление (Рис. 8) отображает поля каждой записи в несколько строк.

Рис. 8 — Плиточное представление реестра

Как настроить синхронизацию с Google?

Последнее изменение 27.10.2014 16:21 Автор Мирный Евгений

Как узнать количество записей в разделе?

Последнее изменение 27.10.2014 16:21 Автор Мирный Евгений

Как настроить учетную запись электронной почты?

Последнее изменение 27.10.2014 16:21 Автор Мирный Евгений

Выбор между плиточным и списочным представлением осуществляется при настройке реестра. При открытии страницы записи реестр отображается в дополнительном вертикальном представлении ([Рис. 9](#)). Данные реестра отображаются в одну колонку, при этом каждому полю записи соответствует отдельная строка вертикального реестра. При переходе от записи к записи вертикального реестра справа отображается детальная информация по выбранной записи.

Рис. 9 — Вертикальное представление реестра

Название*	Как узнать количество записей в разделе?	
Тип*	Часто задаваемые вопросы	
Изменил	Supervisor	Дата изменения 12.11.2014 16:29
Основная информация Файлы		
<input type="button" value="Добавить тег"/> Segoe UI Light 14 <input type="button" value="B"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="U"/> <input type="button" value="A"/> <input type="button" value="Ab"/> Для отображения количества записей: 1. Перейдите в нужный раздел системы. 2. В меню кнопки [Вид] выберите команду [Настройте итоги]. 3. На открывшейся странице установите признак [Отображать количество записей]. 4. Нажмите на кнопку [Сохраните], для сохранения пользовательской настройки. В результате в области итогов отобразится общее количество записей раздела.		

РЕДАКТИРУЕМЫЙ РЕЕСТР

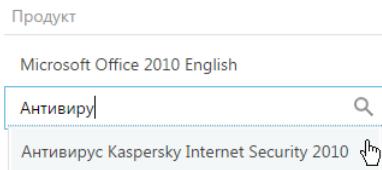
В bpm'online предусмотрена возможность редактирования записей в самом реестре, без перехода к их страницам. Редактируемый реестр ([Рис. 10](#)) используется в системе для тех сущностей, которые необходимо редактировать быстро и часто, например, на детали [Продукты] в разделе [Документы]

Рис. 10 — Редактируемый реестр

Продукт	Цена	Количество	Скидка, %	Итого
Антивирус Kaspersky Internet Security 2010	1 500,00	10,00	10,00	13 500,00
Материнская плата Asus M5A97 EVO R2.0	3 300,00	16,000	5,00	50 160,00
Windows 7 Professional Russian	4 500,00	7,00	0,00	

Добавление записи

- Добавьте новую запись на деталь. В редактируемом реестре отобразится дополнительная строка для заполнения значений записи.
- Щелкните в области необходимого для редактирования поля, введите нужное значение (Рис. 11).

Рис. 11 — Заполнение поля

НА ЗАМЕТКУ

Редактируемое поле подчеркивается пунктирной линией.

- Для заполнения следующего поля добавляемой записи нажмите на клавишу [Tab] клавиатуры или щелкните в области необходимого для редактирования поля. При этом, для снятия или установки признака в логических полях вы можете использовать клавиши [Пробел].
- Сохраните запись после заполнения всех полей, используя сочетание клавиш клавиатуры [Ctrl]+[Enter] или нажав на кнопку

НА ЗАМЕТКУ

Если у добавляемой записи заполнены все обязательные для заполнения поля, то при щелчке мыши вне области строки запись будет сохранена.

Отмена изменений

Если при редактировании ранее сохраненной записи была допущена ошибка, вы можете отменить внесенные изменения, используя клавишу [Esc] клавиатуры или нажав на кнопку . В результате будут отменены все несохраненные изменения.

При добавлении новой записи и нажатии на кнопку (клавишу [Esc]) произойдет удаление записи.

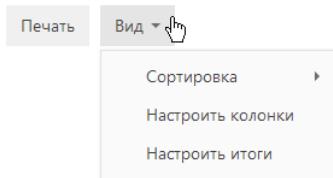
Удаление записи

Для удаления записи используйте кнопку  . При удалении ранее сохраненной записи система отобразит дополнительное сообщение о необходимости удаления. Если запись еще не была сохранена, сообщение о необходимости удаления отображаться не будет.

НАСТРОЙКА РЕЕСТРА

Внешний вид реестра, набор отображаемых полей и сортировку данных вы можете настроить индивидуально. Вы также можете отобразить сводную информацию по записям раздела. Для настройки реестра используется меню [Вид] (Рис. 12).

Рис. 12 — Меню настройки реестра



Команды меню:

- [Сортировка] — сортировать записи реестра по данным выбранной колонки.
- [Настроить итоги] — настроить отображение итоговой информации: количество записей, сумму, среднее, максимальное или минимальное значение по данным выбранных колонок;
- [Настроить колонки] — настроить перечень отображаемых в реестре колонок, их последовательность и стиль отображения.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Сортировка записей
- Настройка итогов по колонкам
- Настройка колонок реестра

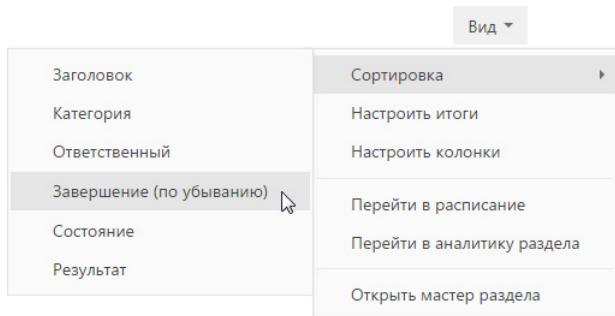
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Фильтры
- Группы и теги

СОРТИРОВКА ЗАПИСЕЙ

Для удобства работы с данными записи в разделе могут быть отсортированы по возрастанию или убыванию значений выбранной колонки.

Сортировка записей выполняется с помощью команды [Сортировка] меню кнопки [Вид]. В подменю команды отображаются те же колонки, что и на странице раздела. Рядом с названием колонки, по которой выполнена сортировка, указан способ сортировки — по возрастанию или по убыванию. Например, записи раздела АКТИВНОСТИ можно отсортировать по убыванию значений колонки [Завершение] (Рис. 13).

Рис. 13 — Пример сортировки данных

Чтобы сортировать записи по колонке, выберите команду [Сортировка] меню кнопки [Вид]. Затем выберите нужную колонку. При повторном выборе колонки порядок сортировки изменится. Для того чтобы необходимая колонка отображалась в меню, [настройте](#) колонки реестра.

В списочном представлении реестра предусмотрена дополнительная возможность — быстрая сортировка записей щелчком мыши по заголовку колонки (**Рис. 14**).

Рис. 14 — Быстрая сортировка данных в списочном представлении реестра

Заголовок	Состояние	Завершение
Позвонить в бухгалтерию по поводу задолженности	Завершена	14.10.2014 12:57
Заключить договор с Авдorовым	В работе	27.10.2014 19:30
Презентация	Завершена	30.10.2014 13:00
Перезвонить клиенту, уточнить получение документации	Не начата	03.11.2014 11:00

НА ЗАМЕТКУ

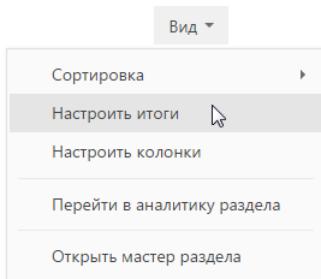
Bpm'online автоматически сохраняет параметры сортировки записей индивидуально для каждого пользователя. Для установки сортировки по умолчанию нажмите на кнопку [Восстановить настройки по умолчанию] в [профиле пользователя](#). При этом во всех разделах системы пользовательские настройки системы, в том числе сортировка данных, будут отменены.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка колонок реестра](#)
- [Страница профиля](#)

НАСТРОЙКА ИТОГОВ ПО КОЛОНКАМ

Если вам необходимо получить сводную информацию по колонкам раздела, используйте итоги. Управление итогами осуществляется по команде [Настроить итоги] меню кнопки [Вид] (**Рис. 15**).

Рис. 15 — Команда [Настроить итоги]

Настроенные итоги отображаются в правой верхней части раздела ([Рис. 16](#)).

Рис. 16 — Область итогов в разделе

При помощи области итогов вы можете рассчитать:

- Общее количество записей (для всех колонок). Например, в разделе КОНТАКТЫ можно рассчитать количество зарегистрированных клиентов.
- Минимальное либо максимальное значение в колонке (для числовых колонок и колонок даты и времени). Например, в разделе КОНТРАГЕНТЫ можно определить последнюю дату регистрации новой компании.
- Сумму либо среднее значение по колонке (для числовых колонок). Например, в разделе АКТИВНОСТИ можно отобразить среднюю продолжительность активностей.

Если записи в разделе отфильтрованы (например, выбрана какая-либо **группа** или применен один или несколько **фильтров**), то расчет итогов производится по отфильтрованным записям. Например, вы можете рассчитать количество клиентов из Москвы, если настроите соответствующий фильтр и отобразите итоги ([Рис. 17](#)).

Рис. 17 — Пример отображения итогов по отфильтрованным записям

The screenshot shows a filtered contact list with the following details:

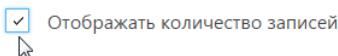
		Количество: 1333				
Применить		×				
		▼				
		Аксиома				
И		Тип = Клиент	Основной телефон +7 495 640 05 05	Тип Клиент	Страна Россия	
И		Город = Москва	Основной контакт Авдоров Сергей Валентинович	Web www.aksioma.ru	Категория A	Город Москва
<Добавить условие>						
		Альфабизнес				
		Основной телефон +7 495 277 01 96	Тип Клиент	Страна Россия		
		Основной контакт Елисеев Андрей Николаевич	Web www.alfabusiness.ru	Категория A	Город Москва	

РАСЧЕТ КОЛИЧЕСТВА ЗАПИСЕЙ В РАЗДЕЛЕ

Для того, чтобы рассчитать количество записей в разделе:

- Перейдите в нужный раздел системы.
- В меню [Вид] выберите команду [Настроить итоги] (Рис. 15).
- На открывшейся странице установите признак [Отображать количество записей] (Рис. 18).

Рис. 18 — Признак [Отображать количество записей]



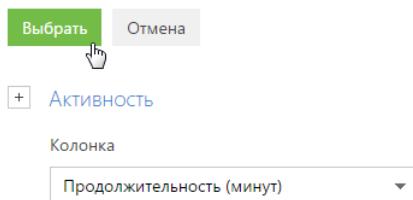
- Нажмите на кнопку [Сохранить] для сохранения пользовательской настройки.
В результате в области итогов отобразится общее количество записей раздела.

РАСЧЕТ СУММЫ ПО ЧИСЛОВОЙ КОЛОНКЕ ОБЪЕКТА

Настройку итогов по значениям колонок объекта рассмотрим на примере отображения средней продолжительности активностей. Для настройки:

- Перейдите в нужный раздел, например, АКТИВНОСТИ.
- В меню [Вид] выберите команду [Настроить итоги] (Рис. 15).
- На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
- Выберите из списка числовую колонку, по которой необходимо отобразить итоговую информацию, например, "Продолжительность (минут)". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 19).

Рис. 19 — Выбор колонки



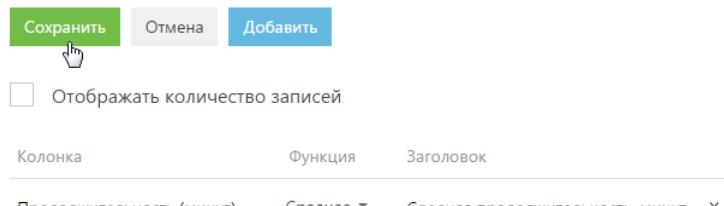
НА ЗАМЕТКУ

Чтобы выбрать колонку подчиненного объекта, нажмите на кнопку и выберите необходимый подчиненный объект из списка.

- На странице настройки укажите параметры отображения итоговой информации:
 - Выберите из списка функцию для подсчета данных, например, "Среднее".
 - Внесите заголовок, который будет отображаться в области итогов, например, "Средняя продолжительность, минут", и нажмите на кнопку .
 - Нажмите на кнопку [Сохранить] для сохранения пользовательской настройки (Рис. 20).

В результате в области итогов раздела АКТИВНОСТИ отобразится средняя продолжительность по активностям.

Рис. 20 — Пример настройки итогов по значениям колонок объекта



Если необходимо отобразить данные только по выбранным записям, то дополнительно установите в разделе фильтр или выберите предварительно настроенную группу. Например, укажите ответственного, категорию активности и период, за который вы хотели бы рассчитать результат.

ОТМЕНА ОТОБРАЖЕНИЯ ИТОГОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Отменить отображение итоговой информации можно нажатием на кнопку **X** справа от записи в области итогов (Рис. 21).

Рис. 21 — Отмена отображения итоговой информации

Средняя продолжительность, минут: 5 Количество: 95

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Фильтры](#)
- [Группы и теги](#)

НАСТРОЙКА КОЛОНОК РЕЕСТРА

Настройка колонок реестра позволяет определить перечень отображаемых колонок, их ширину, последовательность и стиль отображения. Любой реестр может быть настроен индивидуально для каждого пользователя системы. Вы можете отобразить в реестре колонки не только текущего, но и связанных объектов. Например, для объекта "Контрагент" можно отобразить колонку [Основной контакт], а также колонку [Должность], связанную с колонкой [Основной контакт]. Либо для объекта "Активность" — колонку [Контрагент], а также колонку [Город] из объекта "Контрагент".

Кроме того, в реестре можно отобразить агрегирующие колонки, отображающие сводную информацию по подчиненным объектам. Например, для объекта "Контрагент" можно рассчитать количество активностей по каждой компании, для объекта "Контакт" — дату последнего звонка по каждому клиенту и т.д.

НА ЗАМЕТКУ

Объекты, у которых текущий объект указан в каком-либо из полей, называются подчиненными объектами или объектами с обратной связью.

Название связанной колонки формируется по принципу "Объект.Колонка", например, "Основной контакт.Должность" или "Контрагент.Город". Название агрегирующей колонки формируется по принципу "Функция(Объект (как связан)).Колонка". Например, в колонке "Максимум(Активность (по колонке Контакт).Завершение)" реестра контактов отображается дата последней активности по каждому клиенту. Заголовок колонки, отображаемый в реестре, можно настроить индивидуально.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка колонок плиточного реестра](#)
- [Добавление в реестр колонки текущего объекта](#)
- [Добавление в реестр агрегирующей колонки](#)

НАСТРОЙКА КОЛОНКОВ ПЛИТОЧНОГО РЕЕСТРА

Страница настройки колонок ([Рис. 22](#)) открывается по команде [Настроить колонки] меню кнопки [Вид].

Рис. 22 — Страница настройки колонок реестра

Настройка списка

Сохранить
Отмена

Плиточное представление

Списочное представление

Название	Основной телефон	Тип	Страна
Основной контакт	Web	Категория	Город
+			

Настроить
Изменить ширину
-
+
Удалить

Область управления колонками состоит из ячеек, которые вы можете заполнить необходимыми колонками. В плиточном представлении ячейки могут располагаться в несколько строк, в списочном — только в одну.

Для изменения ширины колонки используйте кнопки [+ и [-]. Увеличить ширину колонки можно только в том случае, если с правой стороны колонки есть свободная ячейка.

Для перемещения колонки выделите ее и, удерживая левую клавишу мыши, перетяните в пустую ячейку. Для скрытия колонки выделите ее мышью и нажмите на кнопку [Удалить]. Если после удаления колонки в строке не остается больше колонок, то строка скрывается.

Для добавления новой колонки нажмите на кнопку + . Если добавить колонку в самой нижней строке плиточного реестра, то дополнительно будет добавлена еще одна пустая строка внизу текущей.

Для настройки параметров отображения колонки выберите ее и нажмите на кнопку [Настроить]. В плиточном представлении реестра вы сможете изменить или скрыть заголовок колонки, указать функцию и фильтры для расчета агрегирующей колонки, выбрать стиль заголовка.

Для сохранения внесенных изменений нажмите на кнопку [Сохранить]. При этом изменения будут сохранены для текущего пользователя системы. Если необходимо сохранить настройку колонок для всех пользователей системы, выберите команду [Сохранить для всех пользователей] кнопки [Сохранить].

НА ЗАМЕТКУ

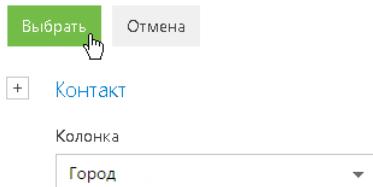
Чтобы отменить пользовательскую настройку колонок во всех разделах, нажмите на кнопку [Восстановить настройки по умолчанию] в [профиле пользователя](#).

ДОБАВЛЕНИЕ В РЕЕСТР КОЛОНКИ ТЕКУЩЕГО ОБЪЕКТА

Рассмотрим последовательность действий для добавления в реестр колонок текущего объекта. Например, для отображения в разделе КОНТАКТЫ колонок [Город] и [Департамент].

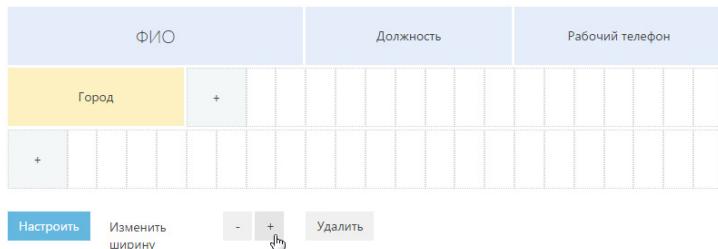
- Перейдите в раздел КОНТАКТЫ.
- В меню кнопки [Вид] выберите команду [Настроить колонки].
- На странице настройки колонок нажмите на кнопку [+].
- Выберите колонку, которую необходимо отобразить, например, "Город". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 23).

Рис. 23 — Выбор колонки для отображения



- В области управления колонками выделите мышью добавленную колонку и увеличите ее ширину, нажимая на кнопку [+] (Рис. 24).

Рис. 24 — Увеличение ширины колонки



- Аналогичным образом добавьте колонку [Департамент]. Нажмите на кнопку [Сохранить]. В результате выбранные колонки будут отображаться в реестре раздела КОНТАКТЫ (Рис. 25).

Рис. 25 — Пример настройки колонок в разделе [Контакты]

	Авдоров Сергей Валентинович	Должность Директор	Рабочий телефон +7 495 780 80 82
Город Москва		Департамент Администрация	
	Валевский Андрей Георгиевич	Должность Руководитель отдела	Рабочий телефон +7 495 780 80 93
Город Москва		Департамент Разработка	

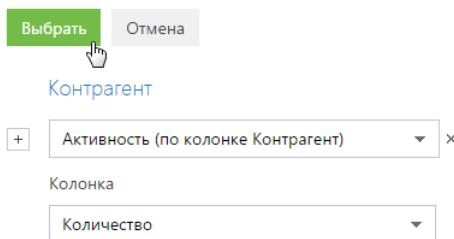
ДОБАВЛЕНИЕ В РЕЕСТР АГРЕГИРУЮЩЕЙ КОЛОНКИ

Вы можете отобразить в реестре агрегирующие (рассчитываемые) колонки по связанным объектам. Например, для объекта "Контрагент" можно получить сводную информацию по связанному объекту "Активность".

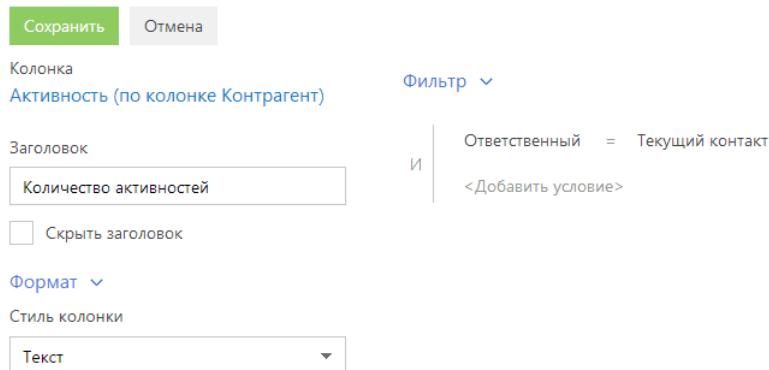
Для отображения в разделе КОНТРАГЕНТЫ количества активностей по контрагенту:

1. Перейдите в раздел КОНТРАГЕНТЫ.
2. В меню [Вид] выберите команду [Настроить колонки].
3. На странице настройки колонок нажмите на кнопку [+].
4. В открывшемся дополнительном окне выбора колонки:
 - a. Нажмите на кнопку [+] возле наименования объекта.
 - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью, например, "Активность (по колонке Контрагент)".
 - c. В поле [Колонка] укажите колонку связанного объекта, например, "Количество".
 - d. Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 26).

Рис. 26 — Выбор агрегирующей колонки



5. На открывшейся странице укажите параметры отображения выбранной колонки (Рис. 27).

Рис. 27 — Страница настройки отображения колонки

- a. Введите заголовок колонки для отображения, например, "Количество активностей".
 - b. В поле [Стиль колонки] выберите размер текста, которым будет отображаться заголовок колонки. Например, если необходимо выделить текст крупным шрифтом, выберите стиль "Заголовок".
 - c. При необходимости укажите условие для фильтрации исходных данных для расчета. Например, чтобы в колонке отображалось количество активностей только по указанному ответственному сотруднику, установите фильтрацию по этому ответственному.
6. Нажмите на кнопку [Сохранить] на странице настройки отображения колонки.
7. Сохраните параметры настройки колонок.

В результате в реестре контрагентов будет отображаться количество активностей выбранного пользователя по каждому контрагенту.

НА ЗАМЕТКУ

Настройки [Формат] доступны только в плиточном представлении реестра.

ФИЛЬТРЫ

В bpm'online реализована возможность фильтровать записи в реестре разделов и деталей. Для поиска и фильтрации записей в разделах предусмотрены следующие инструменты:

- Быстрый фильтр;
- Стандартный фильтр;
- Расширенный фильтр.

Для фильтрации записей на деталях используется только стандартный фильтр.

Элементы управления фильтрами отображаются в верхней части разделов системы ([Рис. 28](#)) или непосредственно на деталях.

Рис. 28 — Область фильтрации



Управление стандартным и расширенным фильтрами в разделах осуществляется в меню [Фильтр]. Изменить параметры установленного фильтра в разделе или на детали можно, щелкнув по нему мышью и изменив нужные поля в области настройки фильтров.

Чтобы отменить один из установленных фильтров, нажмите на кнопку **×** в его правой части ([Рис. 29](#)).

Рис. 29 — Отмена одного фильтра



НА ЗАМЕТКУ

В меню [Фильтр] также осуществляется управление группами. Если какие-либо группы были отмечены как избранные, их список будет отображен в меню [Фильтр]. Управление группами детально рассмотрено в отдельной главе.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Быстрый фильтр](#)
- [Стандартный фильтр](#)
- [Расширенный фильтр](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Реестр записей](#)
- [Группы и теги](#)

БЫСТРЫЙ ФИЛЬТР

БЫСТРЫЙ ФИЛЬТР отображается в некоторых разделах bpm'online и используется для фильтрации данных по наиболее часто используемым параметрам ([Рис. 30](#)).

Рис. 30 — Пример быстрого фильтра



Например, быстрый фильтр присутствует в разделе [Активности], т.к. чаще всего нужно просматривать активности одного сотрудника за указанный период времени. Быстрые фильтры

в разделах по умолчанию активны. При этом набор полей для фильтрации в различных разделах может отличаться.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Фильтрация по периоду](#)
- [Фильтрация по ответственному](#)

ФИЛЬТРАЦИЯ ПО ПЕРИОДУ

Вы можете использовать фильтры по периоду, например, чтобы отобразить активности за текущую или прошлую неделю.

В системе есть три вида быстрых фильтров по периоду:

- — отображает записи текущего дня.
- — отображает записи текущей недели.
- — отображает записи стандартного периода, например, "Вчера", "Текущая неделя", "Следующая неделя", "Прошлый месяц" и т. п. Вы также можете установить произвольный период, указав даты его начала и завершения при помощи встроенного календаря.

НА ЗАМЕТКУ

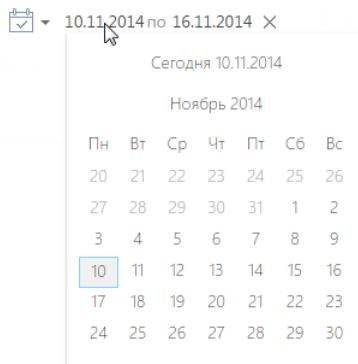
Прошлой, текущей и следующей неделей или месяцем считается календарный период. Например, если прошлый месяц — декабрь, то в разделе [Активности] при выборе периода "Прошлый месяц" будут отображены активности за период с 1 по 31 декабря.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы отобразить в реестре записи за квартал, полугодие или другие стандартные периоды, используйте [фильтрацию по периоду](#) расширенного фильтра.

Для установки произвольного периода фильтрации выберите дату начала и дату завершения периода во встроенном календаре фильтра. Календарь открывается при нажатии на дату начала или завершения периода ([Рис. 31](#)).

Рис. 31 — Открытие календаря фильтра



ФИЛЬТРАЦИЯ ПО ОТВЕТСТВЕННОМУ

Фильтр по ответственному используется, например, чтобы отобразить активности по одному или нескольким сотрудникам.

Для просмотра данных по конкретному пользователю выберите его имя в меню фильтра  . Для просмотра данных по нескольким ответственным выберите в меню команду [Добавить ответственного] и в открывшемся окне укажите необходимого сотрудника.

Для отмены фильтрации по ответственным в меню фильтра выберите команду [Очистить].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Стандартный фильтр
- Расширенный фильтр

СТАНДАРТНЫЙ ФИЛЬТР

СТАНДАРТНЫЙ ФИЛЬТР используется для поиска записей в разделах системы или на деталях по указанным значениям одной или нескольких колонок. Например, если необходимо найти все компании заданного типа или отобрать активности в заданном состоянии и определенного приоритета.

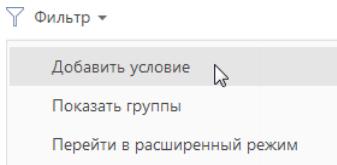
СОДЕРЖАНИЕ

- Установка стандартного фильтра в разделе
- Установка нескольких стандартных фильтров в разделе
- Установка стандартного фильтра на детали
- Установка нескольких стандартных фильтров на детали
- Отмена отображения панели фильтрации на детали

УСТАНОВКА СТАНДАРТНОГО ФИЛЬТРА В РАЗДЕЛЕ

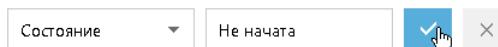
1. В меню [Фильтр] выберите команду [Добавить условие] (Рис. 32).

Рис. 32 — Добавление условия стандартной фильтрации в разделе



2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите на кнопку  (Рис. 33).

Рис. 33 — Применение условия стандартной фильтрации в разделе



В результате в разделе будут отображены только те записи, которые соответствуют примененному фильтру.

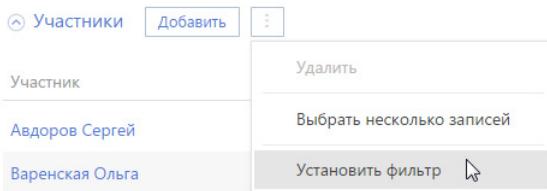
УСТАНОВКА НЕСКОЛЬКИХ СТАНДАРТНЫХ ФИЛЬТРОВ В РАЗДЕЛЕ

В одном разделе могут быть применены сразу несколько стандартных фильтров. Для этого после установки первого фильтра еще раз выберите команду [Добавить условие] в меню [Фильтр] и укажите новое условие фильтрации. После установки нескольких стандартных фильтров в разделе будут отображены только те записи, которые соответствуют всем указанным условиям.

УСТАНОВКА СТАНДАРТНОГО ФИЛЬТРА НА ДЕТАЛИ

1. В меню кнопки выберите команду [Установить фильтр] (Рис. 34).

Рис. 34 — Добавление условия стандартной фильтрации на детали



2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите на кнопку (Рис. 35).

Рис. 35 — Применение условия стандартной фильтрации на детали



В результате на детали будут отображены только те записи, которые соответствуют указанному фильтру.

НА ЗАМЕТКУ

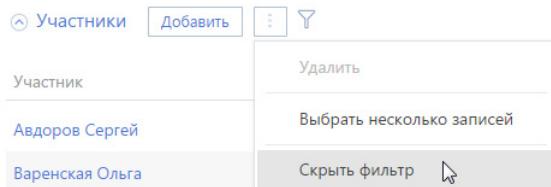
Установка фильтрации возможна только на деталях с [реестром](#).

УСТАНОВКА НЕСКОЛЬКИХ СТАНДАРТНЫХ ФИЛЬТРОВ НА ДЕТАЛИ

На одной детали могут быть применены сразу несколько стандартных фильтров. Для этого после установки первого фильтра нажмите на кнопку и укажите новое условие фильтрации. После установки нескольких стандартных фильтров на детали будут отображены только те записи, которые соответствуют всем указанным условиям.

ОТМЕНА ОТОБРАЖЕНИЯ ПАНЕЛИ ФИЛЬТРАЦИИ НА ДЕТАЛИ

Панель фильтрации на детали скрывается автоматически после обновления страницы. Чтобы скрыть панель вручную, в меню кнопки выберите действие [Скрыть фильтр] (Рис. 36).

Рис. 36 — Скрытие области фильтрации на детали**ВАЖНО**

Действие доступно, когда на детали не установлены условия фильтрации.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете сворачивать и разворачивать деталь по кнопке без утраты настроенных условий фильтрации.

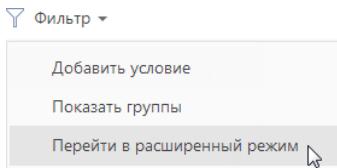
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Быстрый фильтр](#)
- [Расширенный фильтр](#)

РАСШИРЕННЫЙ ФИЛЬТР

В случае, если к записям необходимо применить более сложный фильтр, состоящий из нескольких параметров и условий поиска, используйте **РАСШИРЕННЫЙ ФИЛЬТР**. Например, при помощи расширенной фильтрации вы можете отобразить в разделе [Активности] все встречи по новым клиентам.

Для установки расширенного фильтра используется команда [Перейти в расширенный режим] меню [Фильтр] (**Рис. 37**).

Рис. 37 — Переход в расширенный режим фильтрации**СОДЕРЖАНИЕ**

- [Установка расширенного фильтра по колонкам объекта](#)
- [Установка расширенного фильтра по колонкам связанных объектов](#)
- [Установка расширенного фильтра с группировкой условий фильтрации](#)
- [Установка агрегирующего фильтра](#)
- [Установка фильтра по периоду](#)

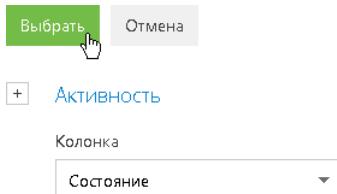
УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА ПО КОЛОНКАМ ОБЪЕКТА

Вы можете настроить фильтр по колонкам текущего объекта (например, колонка [Дата завершения] объекта "Активность" или колонка [Должности] объекта "Контакт").

Например, чтобы в разделе [Активности] отобрать незавершенные активности, которые были изменены за последние две недели:

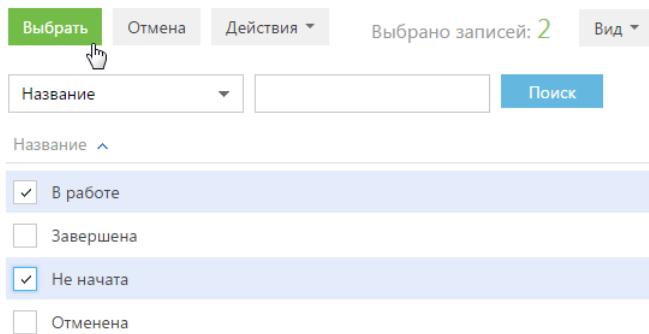
1. Откройте раздел [Активности]. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 37).
2. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. В открывшемся окне в поле [Колонка] выберите интересующую колонку, например, [Состояние], и нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 38).

Рис. 38 — Выбор колонки для расширенного фильтра

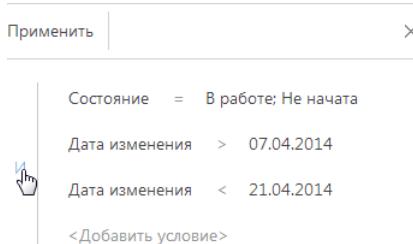


4. На странице настройки фильтров установите необходимые параметры условия:
 - a. Выберите тип условия, щелкнув по его символу, например, "=".
 - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимые значения для выбранной колонки, например, "Не начата" и "В работе". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 39).

Рис. 39 — Выбор значения для колонки



5. Повторите предыдущие пункты, чтобы добавить другие необходимые условия. Например, установите пороговые значения для даты изменения записей.
6. Установите логический оператор для заданных условий, например, "И", щелкнув по нему мышью (Рис. 40).

Рис. 40 — Выбор логического оператора

НА ЗАМЕТКУ

Логический оператор "И" используется, если необходимо, чтобы искомая запись соответствовала всем условиям группы. Если запись должна соответствовать хотя бы одному из условий группы, выберите логический оператор "ИЛИ".

НА ЗАМЕТКУ

По умолчанию область условий фильтра содержит одну пустую корневую группу с логическим оператором "И".

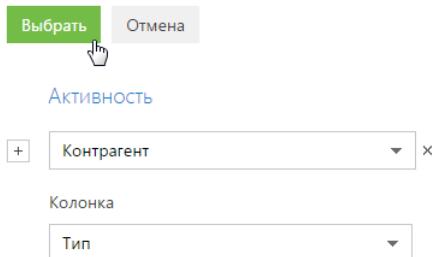
7. Нажмите на кнопку [Применить].

В результате в разделе [Активности] будут отображены только незавершенные активности, которые были изменены в течение указанного периода.

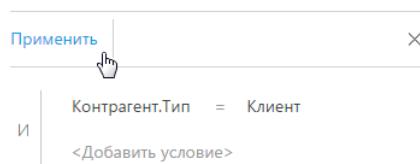
УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА ПО КОЛОНКАМ СВЯЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ

Вы можете отфильтровать записи не только по колонкам текущего объекта, но и по колонкам связанных с ним объектов. Например, для объекта "Активность" можно отфильтровать записи по колонке [Тип] связанного объекта "Контрагент". Например, чтобы в разделе [Активности] отобразить активности только по компаниям определенного типа:

1. Откройте раздел [Активности]. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] ([Рис. 37](#)).
2. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. На открывшейся странице выбора колонок:
 - а. Нажмите на кнопку возле наименования объекта.
 - б. В добавившемся поле выберите связанный объект, например, "Контрагент".
 - в. В поле [Колонка] укажите колонку связанного объекта, например, "Тип".
 - д. Нажмите на кнопку [Выбрать] ([Рис. 41](#)).

Рис. 41 — Выбор колонки связанного объекта

4. В области настройки фильтров установите необходимые параметры условия:
 - a. Выберите тип условия, щелкнув по его символу. По умолчанию указано значение "=".
 - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, "Клиент". Нажмите на кнопку [Выбрать].
5. Нажмите на кнопку [Применить] (Рис. 42).

Рис. 42 — Применение условий фильтрации

В результате в разделе будут отображены только активности по контрагентам, которые относятся к типу "Клиент".

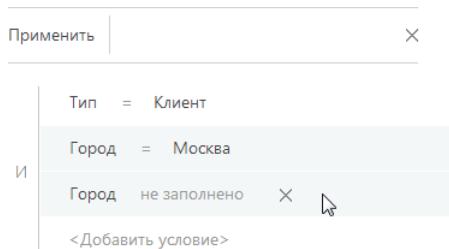
УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА С ГРУППИРОВКОЙ УСЛОВИЙ ФИЛЬТРАЦИИ

Рассмотрим последовательность построения расширенного фильтра, для которого необходимо использовать несколько логических операторов. Например, чтобы в разделе КОНТРАГЕНТЫ отобразить всех клиентов, для которых или указан город "Москва", или город не указан:

1. Откройте раздел КОНТРАГЕНТЫ. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 37).
2. Для установки условия "Тип = Клиент":
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
 - b. В открывшемся окне выберите колонку контрагента, например, "Тип". Нажмите на кнопку [Выбрать].
 - c. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, "Клиент". Нажмите на кнопку [Выбрать].

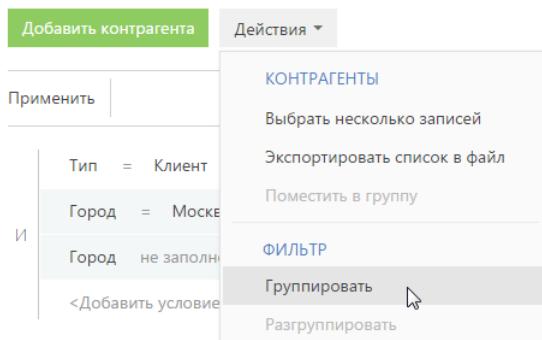
3. Аналогичным образом добавьте условие "Город = Москва".
4. Для установки условия "Город не заполнено":
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
 - b. В открывшемся окне выберите колонку "Город". Нажмите на кнопку [Выбрать].
 - c. В области настройки фильтров щелкните по типу условия и в открывшемся списке выберите "Не заполнено".
5. Сгруппируйте необходимые условия и установите для них логический оператор:
 - a. Удерживая клавишу Ctrl, выделите мышью те условия, которые необходимо сгруппировать для установки другого логического оператора ([Рис. 43](#)).

Рис. 43 — Выделение условий фильтрации для группировки



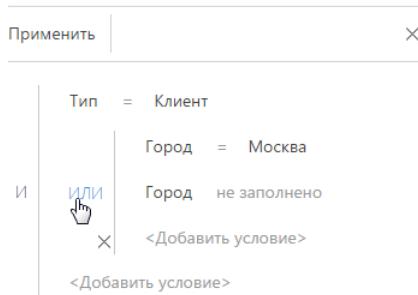
- b. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Группировать] ([Рис. 44](#)).

Рис. 44 — Группировка условий фильтрации



В результате выбранные условия будут объединены в отдельную группу.

- c. Щелкнув мышью по заголовку логического оператора, установите основной оператор "И" и оператор для созданной группы — "ИЛИ" ([Рис. 45](#)).

Рис. 45 — Установка логического оператора для группы условий фильтров

6. Нажмите на кнопку [Применить].

В результате в разделе будут отображены контрагенты с типом "Клиент", для которых в поле [Город] либо указано "Москва", либо нет значения.

УСТАНОВКА АГРЕГИРУЮЩЕГО ФИЛЬТРА

Агрегирующий фильтр позволяет отфильтровать записи одного объекта по связанным с ними записям в объекте с обратной связью. Существует несколько доступных условий фильтрации с использованием агрегирующего фильтра:

- **КОЛИЧЕСТВО** — для фильтруемых записей существует определенное количество связанных записей в объекте с обратной связью. Например, можно отфильтровать сотрудников, являющихся ответственными по пяти и более контрагентам.

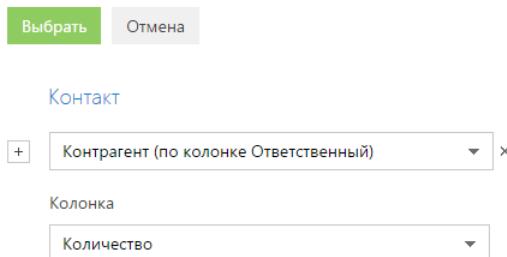
НА ЗАМЕТКУ

Информация о сотрудниках вашей компании ведется в разделе КОНТАКТЫ.

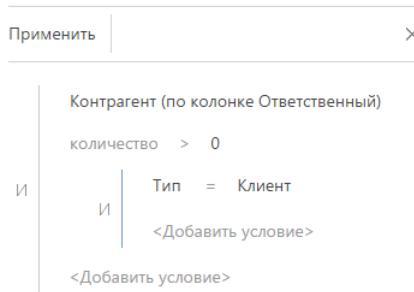
- **МАКСИМУМ / МИНИМУМ** — для фильтруемых записей, в объекте с обратной связью есть связанные записи с определенным максимальным (минимальным) значением в числовой колонке или в колонке даты. Например, вы можете выбрать сотрудников, последняя задача которых была выполнена на прошлой неделе.
- **СУММА, СРЕДНЕЕ** — для фильтруемых записей, в объекте с обратной связью есть связанные записи с определенной суммой значений или средним значением в числовой колонке. Например, можно отфильтровать сотрудников, у которых средняя продолжительность задач превышает 2 часа.

Процесс построения агрегирующего фильтра аналогичен процессу построения фильтра по колонкам связанных объектов. Например, необходимо получить список сотрудников, которые являются ответственными по контрагентам с типом "Клиент". Такой список можно получить при помощи агрегирующего фильтра:

1. Откройте раздел, записи которого необходимо отфильтровать, например, КОНТАКТЫ. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] ([Рис. 37](#)).
2. Нажмите на ссылку [<Добавить условие>](#).
3. В открывшемся окне выбора колонки ([Рис. 46](#)):

Рис. 46 — Настройка колонки объекта с обратной связью в агрегирующем фильтре

- a. Нажмите на кнопку возле наименования объекта.
 - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью. Например, чтобы построить агрегирующий фильтр по колонке [Ответственный] раздела [Контрагенты], выберите "Контрагент (по колонке Ответственный)".
 - c. В поле [Колонка] укажите колонку объекта с обратной связью, например, "Количество".
 - d. Нажмите на кнопку [Выбрать].
4. В области настройки фильтров ([Рис. 47](#)):
- a. Укажите условие фильтра, в данном случае, "Количество > 0".
 - b. Установите дополнительные параметры фильтра. Например, если необходимо, чтобы отображались только ответственные по контрагентам с типом "Клиент", добавьте это условие в фильтр.

Рис. 47 — Применение условий фильтрации агрегирующего фильтра

5. Нажмите на кнопку [Применить].

В результате запись о сотруднике будет отображена в разделе КОНТАКТЫ только в том случае, если существует контрагент, у которого данный сотрудник указан в поле [Ответственный].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

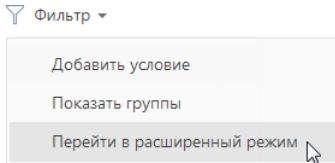
- [Быстрый фильтр](#)
- [Стандартный фильтр](#)

УСТАНОВКА ФИЛЬТРА ПО ПЕРИОДУ

Для отображения данных, относящихся в определенному периоду, укажите интересующий период в условиях фильтра. Например, вам необходимо просмотреть активности за период командировки, в которой вы были три недели назад. Для этого:

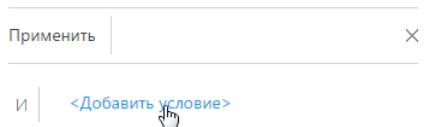
1. Перейдите в нужный раздел, например, [Активности].
2. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] ([Рис. 48](#)).

Рис. 48 — Переход в расширенный режим фильтрации

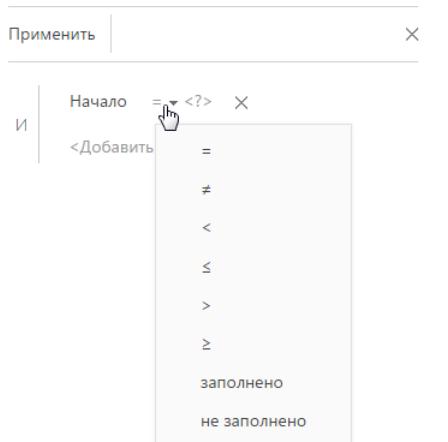


3. В появившейся области фильтрации укажите начало периода, за который вы хотите отобразить записи в разделе. Для этого:
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие> ([Рис. 49](#)) и в открывшемся окне выберите необходимую колонку даты, например, "Начало", чтобы отфильтровать активности по дате их начала.

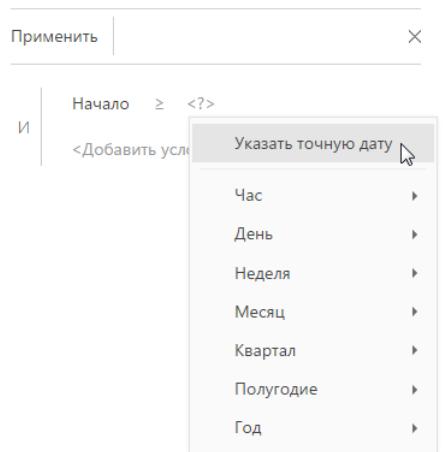
Рис. 49 — Добавление колонки в условие фильтра



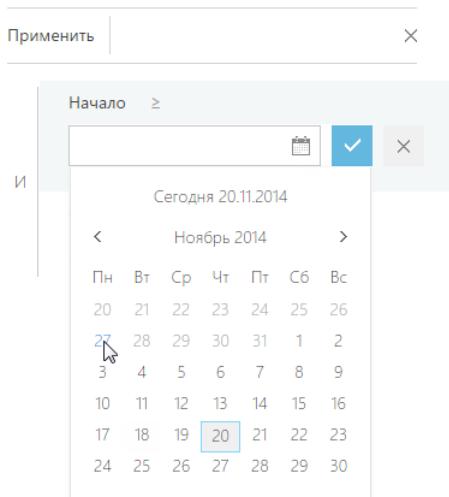
- b. Выберите тип условия напротив добавленной колонки ([Рис. 50](#)), например, " \geq " (больше или равно), чтобы дата начала периода фильтрации включала этот период.

Рис. 50 — Выбор типа условия фильтра

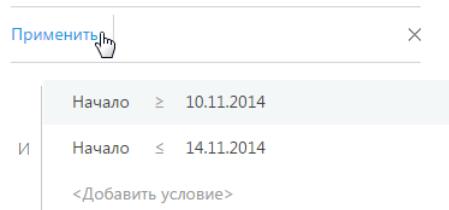
с. В меню ссылки <?> выберите команду [Указать точную дату] (Рис. 51).

Рис. 51 — Переход к выбору точной даты периода фильтрации

д. В появившемся поле отобразите при помощи кнопки встроенный календарь фильтра и выберите в нем необходимую дату (Рис. 52).

Рис. 52 — Встроенный календарь фильтра

4. Аналогично укажите конечную дату периода фильтрации:
 - a. Добавьте в условие фильтрации колонку "Начало", чтобы отфильтровать активности по дате их начала.
 - b. Выберите для нее тип условия " \leq " (меньше или равно).
 - c. Выберите дату во встроенном календаре.
5. Убедитесь, что для добавленных условий фильтрации установлен логический оператор "И".
6. Примените установленный фильтр, используя кнопку [Применить] фильтра.

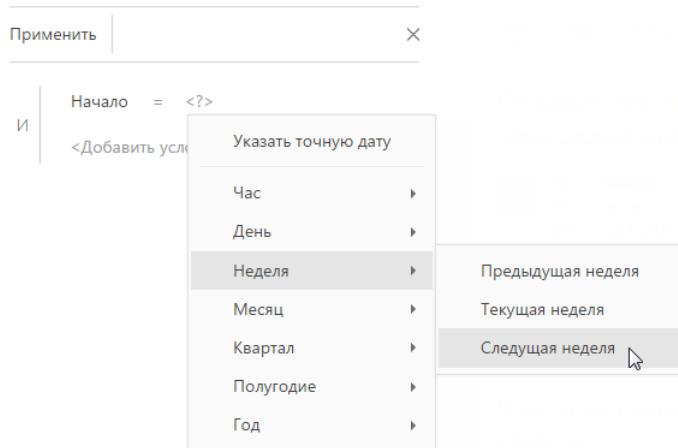
Рис. 53 — Применение установленного фильтра

В результате в разделе [Активности] будут отображены активности, начало которых входит в установленный в фильтре период.

Стандартные периоды фильтрации

Для удобства работы с фильтром используйте стандартные периоды фильтрации. Например, вы можете быстро отобразить записи за предыдущую, текущую или следующую неделю.

Стандартные периоды доступны в меню ссылки <?> условия фильтра (Рис. 54).

Рис. 54 — Выбор стандартного периода фильтрации

Час

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий или следующий час, а также за определенное количество предыдущих или следующих часов. Вы также можете указать в качестве значения фильтра точное время до минуты.

Чтобы указать точное время, выберите команду [Точное время <?>] и в появившемся поле введите необходимое значение времени в формате Ч:ММ, например, "14:43". Используйте стандартные значения времени, доступные для выбора в поле.

Чтобы указать количество предыдущих или следующих часов, выберите команду [Предыдущих часов <?>] или [Следующих часов <?>] соответственно и в появившемся поле введите необходимое значение. Вы можете ввести только целое число.

Обратите внимание, что предыдущим, текущим или следующим часом считается полный час с первой по 60-ю минуту, например, с 13:00 по 13:59 включительно, а не час относительно текущего момента времени. Например, если текущее время 14:34, то следующим часом будет считаться период с 15:00 по 15:59 включительно, а не с 14:34 по 15:33.

День

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за вчерашний, сегодняшний или завтрашний день, а также за определенное количество предыдущих или следующих дней. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный день месяца или день недели.

Чтобы указать в качестве значения фильтра определенный день месяца, выберите команду [День месяца <?>] и в появившейся строке введите число месяца.

Чтобы указать определенный день недели, выберите в меню [День] —> [День недели <?>] необходимый день недели, например, "Пн", "Вт".

Неделя

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущую, текущую и следующую неделю.

Предыдущей, текущей или следующей неделей считается календарный период с понедельника по воскресенье, а не семидневный период относительно текущего момента времени. Например, если сегодня среда, то следующей неделей будет считаться период с ближайшего понедельника по воскресенье, а не следующие семь дней начиная с текущей даты.

Месяц

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий месяц. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный месяц.

Чтобы указать определенный месяц, выберите в меню [Месяц] > [Месяц <?>] необходимый месяц, например, "Декабрь".

Обратите внимание, что предыдущим, текущим или следующим месяцем считается календарный период. Например, если прошлый месяц — декабрь, то в разделе при применении периода фильтрации "Прошлый месяц" будут отображены записи за период с 1 по 31 декабря.

Квартал

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий квартал.

Предыдущим, текущим или следующим кварталом считается период в три месяца: I квартал включает в себя первый, второй и третий месяцы года (январь, февраль, март), II квартал — следующие три месяца (апрель, май, июнь) и т. д. Например, если сейчас август, то следующим кварталом будет считаться период, включающий в себя октябрь, ноябрь и декабрь (IV квартал).

Полугодие

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущее, текущее и следующее полугодие.

Предыдущим, текущим или следующим полугодием считается период в шесть месяцев: I полугодие включает в себя месяцы с января по июнь, II полугодие — с июля по декабрь. Например, если сейчас август (входит во II полугодие), то следующим полугодием будет считаться период с января по июнь следующего года.

Год

Меню содержит команды, позволяющие отображать записи раздела за предыдущий, текущий и следующий год. Вы также можете указать в качестве значения фильтра определенный год.

Предыдущим, текущим или следующим годом считается календарный период. Например, если сейчас август 2014 года, то следующим годом будет считаться период с января по декабрь 2015 года включительно, а не следующие двенадцать месяцев начиная с августа 2014 года.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Быстрый фильтр](#)
- [Стандартный фильтр](#)

ГРУППЫ И ТЕГИ

Для быстрого и удобного поиска записей в разделах используйте функциональность групп и тегов. Вы сможете за считанные секунды найти необходимые записи среди массивов данных, тегировав записи вручную или настроив условия фильтрации для групп.

Используйте **теги** для сегментации записей вручную. Например, в разделе [База знаний] теги можно использовать для поиска статей по ключевым словам. А в разделе [Контакты] с помощью тегов можно выделить VIP-клиентов или определить черный список клиентов, так как решение о тегировании каждой записи в таком случае принимается индивидуально. При фильтрации записей по тегу в разделе будут отображены только те записи, для которых установлен выбранный тег.

Используйте **группы** для сегментации записей по заданным условиям фильтрации. Например, в разделе [Контакты] можно создать группу "Новые клиенты", в которой будет настроен фильтр по типу контакта ("Клиент") и дате создания записи ("Текущий месяц"). При выборе группы в разделе будут отображены только те записи, которые отвечают условиям фильтрации группы. Наиболее часто используемые группы вы можете добавить в **избранные**.

Одна и та же запись раздела может входить в несколько групп и иметь несколько тегов одновременно.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Работа с тегами](#)
- [Работа с группами](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Каталог продуктов](#)

РАБОТА С ТЕГАМИ

Используйте теги для быстрого поиска информации по ключевым словам. Вы можете присвоить тег или набор тегов любой записи в bpm'online, а затем — в несколько кликов выбрать в разделе необходимые данные. Например, отмечайте важные записи или те записи, которые следует обработать, определите VIP-клиентов или клиентов, которые обратились к вам впервые. При этом вы можете установить как теги, которые будут отображаться только для вас, так и такие, которые будут доступны всем пользователям bpm'online или клиентам на портале самообслуживания.

Тегирование записей выполняется вручную. Добавить тег можно на странице записи, а отфильтровать записи в разделе по тегам — в области фильтрации раздела. Для каждого раздела bpm'online marketing используется отдельный перечень тегов.

В bpm'online marketing используются такие виды тегов:

- **Личные** — теги, которые может видеть и использовать только тот сотрудник, который их создал. Любой пользователь системы может создать необходимое количество личных тегов. Ни администраторы системы, ни руководители не смогут увидеть личные теги сотрудников. Личные теги в bpm'online marketing отображаются зеленым цветом.
- **Корпоративные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании. Любой сотрудник может установить или снять корпоративный тег. Создавать новые корпоративные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию "Управление корпоративными тегами". Корпоративные теги в bpm'online marketing отображаются голубым цветом.

- **Публичные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании, а также для пользователей портала самообслуживания. Любой сотрудник может установить или снять публичный тег. Создавать новые публичные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию "Управление публичными тегами". Публичные теги в bpm'online marketing отображаются красным цветом.

НА ЗАМЕТКУ

По умолчанию право на создание публичных и корпоративных тегов предоставлено только для роли "Системные администраторы".

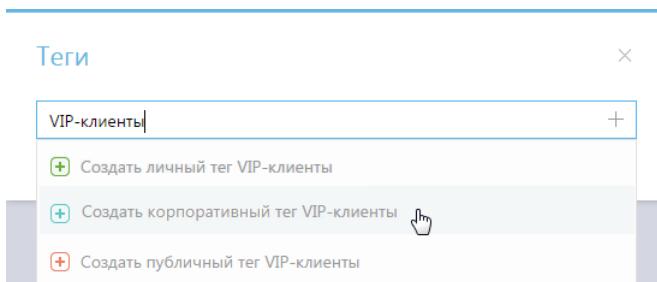
СОДЕРЖАНИЕ

- Как создать тег
- Как тегировать запись
- Как снять тег
- Как отфильтровать записи раздела по тегам

КАК СОЗДАТЬ ТЕГ

1. Откройте запись, которой нужно присвоить новый тег, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку  .
2. В открывшемся окне введите название нового тега, который вы хотите создать. В выпадающем меню отобразятся команды для создания одного из трех типов тегов, на создание которых у вас есть право. Выберите подходящий тип тега, например, корпоративный (Рис. 55).

Рис. 55 — Создание тега



В результате в bpm'online marketing будет создан новый тег. Также этот тег будет установлен для выбранной записи раздела.

НА ЗАМЕТКУ

При создании тега вы также можете использовать кнопку [+] в окне или клавиши "Вниз", "Вверх" и "Enter" клавиатуры.

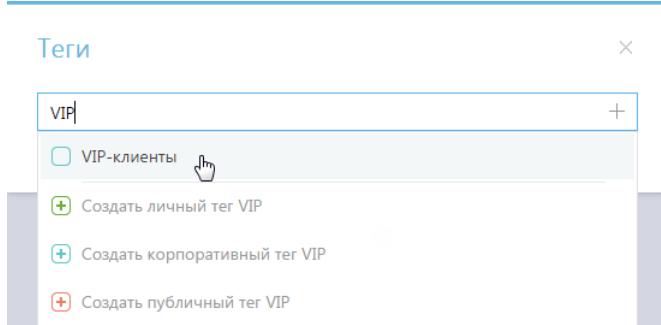
НА ЗАМЕТКУ

Если тип и название нового тега дублируют тип и название существующего тега, то новый тег не будет создан. В этом случае выберите существующий тег для тегирования записи раздела.

КАК ТЕГИРОВАТЬ ЗАПИСЬ

1. Откройте запись, которую необходимо тегировать, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку .
2. В открывшемся окне начните вводить название существующего тега, который вы хотите добавить к записи. В выпадающем списке окна отобразятся найденные по совпадению теги. Выберите интересующий тег (Рис. 56).

Рис. 56 — Тегирование записи



В результате контакт будет тегирован.

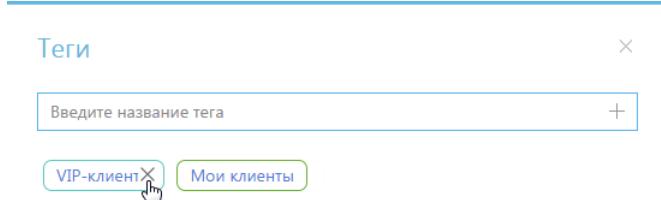
НА ЗАМЕТКУ

Чтобы просмотреть полный перечень тегов, в строке окна нажмите на клавишу "Вниз" клавиатуры.

КАК СНЯТЬ ТЕГ

1. Откройте страницу, для которой необходимо снять тег, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку .
2. В открывшемся окне выберите тег и нажмите на крестик справа от него (Рис. 57). Тег будет снят для выбранной записи раздела. При этом из списка доступных тегов он удален не будет.

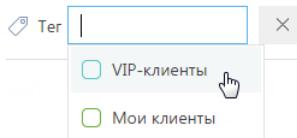
Рис. 57 — Снятие тега



КАК ОТФИЛЬТРОВАТЬ ЗАПИСИ РАЗДЕЛА ПО ТЕГАМ

В области фильтрации нажмите на кнопку . В появившемся поле установите курсор и выберите из списка интересующий тег (Рис. 58). Вы также можете ввести название тега вручную.

Рис. 58 — Выбор тега для фильтрации записей в разделе



В результате записи в разделе будут отфильтрованы по выбранному тегу.

РАБОТА С ГРУППАМИ

Включение записи в группу, как и исключение из нее, не может быть выполнено вручную. Запись будет автоматически отображена в группе, если она отвечает условиям фильтрации группы. Если запись более не соответствует условиям фильтра группы, она исключается из группы автоматически.

Например, в группе “Конкуренты” настроен фильтр по типу контрагента (“Конкурент”). Таким образом, в группу будут автоматически включены компании, в поле [Тип] которых указано значение “Конкурент”. Если тип компании изменится на другой, запись будет автоматически исключена из группы.

Структура групп может быть произвольной и содержать как подчиненные, так и родительские группы. При этом отсутствует какая-либо зависимость между правилами включения записей в родительские и подчиненные группы. Например, если запись входит в одну из подчиненных групп, она может не входить в родительскую группу.

Вы можете создать нужную структуру групп и определить правила наполнения групп самостоятельно. Удаление группы не приводит к удалению записей, которые в нее входят.

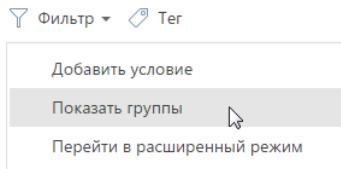
СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать группу](#)
- [Как работать с избранными группами](#)

КАК СОЗДАТЬ ГРУППУ

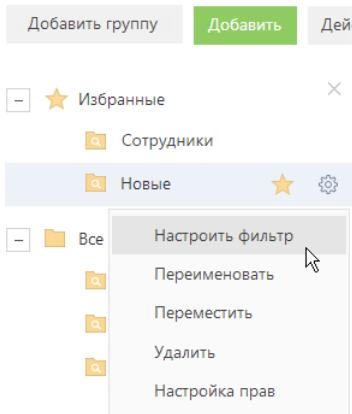
1. В меню [Фильтр] раздела выберите команду [Показать группы].

Рис. 59

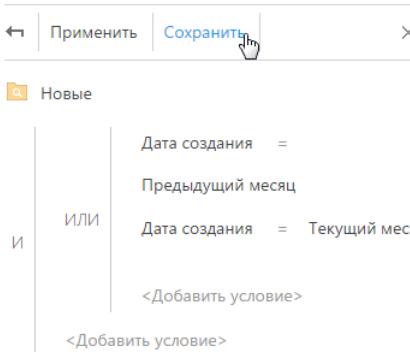


2. Нажмите на кнопку [Добавить группу].

3. В открывшемся окне введите название группы и нажмите на кнопку [OK].
4. Выберите созданную группу, нажмите на кнопку и в меню кнопки выберите команду [Настроить фильтр] (Рис. 60).

Рис. 60 — Переход к настройке фильтра группы

5. Выполните настройку необходимых условий фильтрации и нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 61).

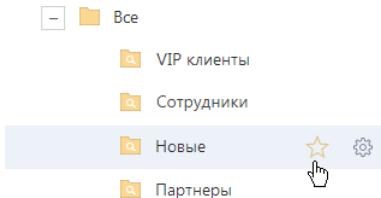
Рис. 61 — Сохранение фильтра для группы

Функциональность блока [Фильтр] аналогична функциональности [расширенного фильтра](#).

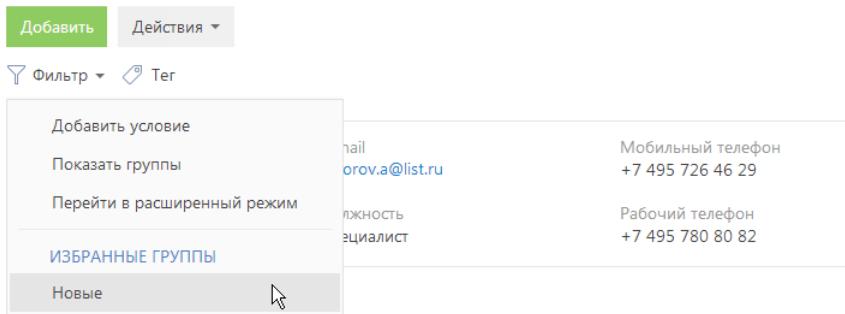
КАК РАБОТАТЬ С ИЗБРАННЫМИ ГРУППАМИ

Вы можете добавить наиболее часто используемые группы в список избранных.

Чтобы добавить группу в избранные, выберите ее и щелкните по кнопке (Рис. 62).

Рис. 62 — Добавление группы в избранные

Избранные группы отображаются в дереве как вложенные в группу "Избранные". Кроме того, избранные группы становятся доступными в меню [Фильтр] (Рис. 63).

Рис. 63 — Выбор избранной группы в меню [Фильтр]

МИНИ-КАРТОЧКИ

Для быстрого просмотра информации о контакте или контрагенте используйте мини-карточки.

Мини-карточка появляется при наведении курсором мыши на ФИО контакта (Рис. 64) или название контрагента (Рис. 65).

Рис. 64 — Мини-карточка контакта

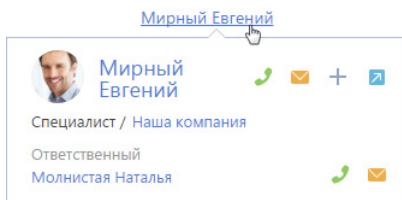
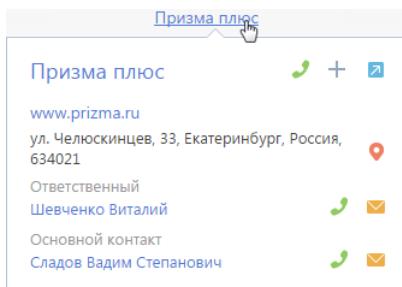


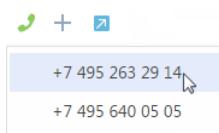
Рис. 65 — Мини-карточка контрагента



Просматривая данные в мини-карточке, вы можете осуществить звонок, написать письмо, создать задачу или контакт. Также вы можете открыть карту месторасположения контрагента.

Для осуществления звонка нажмите на кнопку и выберите нужный номер (Рис. 66).

Рис. 66 — Осуществление звонка



Аналогичным образом осуществляется отправка писем контактам. Нажмите на кнопку и выберите необходимый адрес.

Для создания задачи или контакта нажмите на кнопку и выберите необходимое действие.

НА ЗАМЕТКУ

Из мини-карточки контрагента вы можете создать задачу и новый контакт. Из карточки контакта вы можете создать только задачу.

Для просмотра карты месторасположения контрагента нажмите на кнопку .

РАБОТА С ПОЧТОЙ

Пополняйте историю взаимодействия с вашими клиентами, загружая почту в bpm'online. Полученные email-сообщения будут автоматически связаны с другими объектами системы. Вы можете создавать и отправлять письма непосредственно из bpm'online, запускать преднастроенные в системе бизнес-процессы по email-сообщениям.

ВАЖНО

Чтобы в bpm'online отправлять и получать email-сообщения, необходимо настроить параметры соединения с используемым почтовым провайдером, зарегистрировать учетную запись почты и настроить синхронизацию с почтовым ящиком. Если ваша компания использует почтовый провайдер, интеграция с которым осуществляется по протоколу IMAP/SMTP, например, GMail, Yahoo, Yandex, вам необходимо настроить [интеграцию с почтой по протоколу IMAP/SMTP](#). Если используется почтовый сервис MS Outlook, выполните [интеграцию с MS Exchange](#).

Область email-сообщений открывается по кнопке  коммуникационной панели.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как создать email-сообщение
- Как загрузить email-сообщения в bpm'online
- Как обработать email-сообщение
- Как запустить бизнес-процесс по email-сообщению
- Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online
- Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP](#)
- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)

КАК СОЗДАТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЕ

1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. Чтобы создать новое email-сообщение, нажмите на кнопку .
3. Заполните необходимые поля на странице email-сообщения:
 - a. В поле [От кого] выберите почтовый адрес, с которого будет отправлено письмо.
 - b. Укажите электронный адрес получателя в поле [Кому].
 - c. При необходимости заполните поля [Копия] и [Скрытая копия], которые отобразятся по нажатию на кнопки [CC] и [BCC].
 - d. Укажите тему электронного сообщения.
 - e. Введите текст письма.
4. Перейдите на вкладку [Основная информация].
 - a. С помощью полей [Начало] и [Завершение] зафиксируйте время, затраченное на подготовку электронного сообщения.
 - b. Если email-сообщение связано с другими объектами системы, например, производится отправка документа по продаже, укажите их в группе полей [Связи].

5. Для добавления вложений перейдите на вкладку [Вложения] страницы email-сообщения:
 - a. Нажмите на кнопку [Добавить файл].
 - b. В открывшемся окне выберите файл вложения.

НА ЗАМЕТКУ

По умолчанию максимальный размер загружаемого файла составляет 10 МБ. Вы можете изменить данное значение в системной настройке "Максимальный размер загружаемого файла".

6. Для отправки сообщения нажмите на кнопку [Отправить].

В результате электронное сообщение будет отправлено из почтового ящика, который выбран в поле [От кого], по указанным в полях [Кому], [Копия] и [Скрытая копия] адресам. Состояние отправки email-сообщения будет изменено на "Завершена".

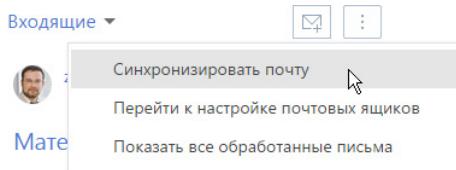
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как загрузить email-сообщения в bpm'online](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

КАК ЗАГРУЗИТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЯ В BPM'ONLINE

1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. В меню кнопки  выберите команду [Синхронизировать почту] ([Рис. 67](#)).

Рис. 67 — Синхронизация почты



В результате в систему будут загружены email-сообщения из всех, преднастроенных для синхронизации, папок вашего почтового ящика. Если загруженное сообщение содержало вложения, то они автоматически добавляются на деталь [Файлы] вкладки [Вложения].

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете настроить автоматическую загрузку почты через заданный промежуток времени, используя страницу [настройки синхронизации](#) с почтовым ящиком.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обработать email-сообщение](#)
- [Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

КАК ОБРАБОТАТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЕ

Email-сообщение считается **обработанным**, если у него заполнены поля [Контрагент] или [Контакт] и хотя бы одно из полей связи, например, [Продажа] или [Договор].

При загрузке почты email-сообщения обрабатываются в системе **автоматически** по [правилам связывания писем](#) с другими объектами системы. Например, если в теме письма указан номер счета, такое email-сообщение автоматически связывается с зарегистрированным в bpm'online счетом соответствующего номера. [Подробнее...](#)

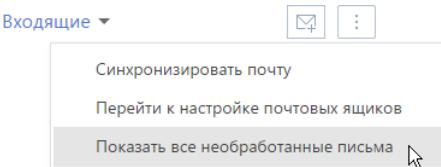
НА ЗАМЕТКУ

Обработанным считается email-сообщение, у которого снят системный признак [Нуждается в обработке]. Признак устанавливается/снимается в системе автоматически при загрузке/отправке писем.

Те письма, которые не были обработаны автоматически, необходимо обработать **вручную**:

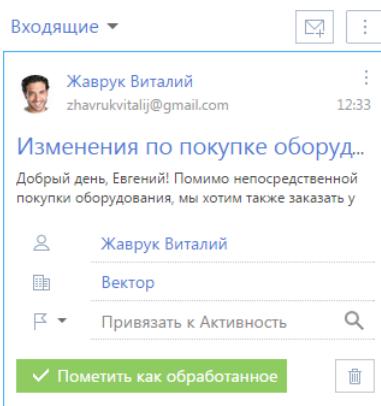
1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. В меню кнопки  выберите действие [Показать все необработанные письма] (Рис. 68).

Рис. 68 — Выбор действия [Показать все необработанные письма]

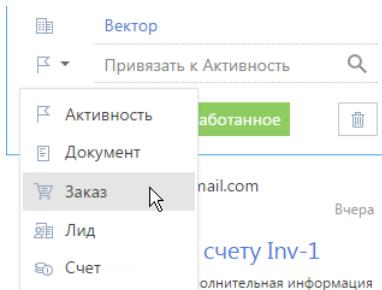


3. Выделите письмо, которое требует обработки (Рис. 69).

Рис. 69 — Пример необработанного письма



4. Чтобы связать email-сообщение с одним из объектов системы, нажмите на кнопку  и в отобразившемся меню выберите необходимый объект, например, "Заказ" (Рис. 70).

Рис. 70 — Выбор поля связи с email-сообщением

5. Заполните отобразившееся справочное поле. Например, выберите необходимый заказ из справочника ([Рис. 71](#)).

Рис. 71 — Добавление связи с заказом

6. Свяжите email-сообщение с другими объектами системы по аналогии.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете связать email-сообщение с другими объектами системы на вкладке [Основная информация] страницы email-сообщения. Чтобы открыть страницу email-сообщения, щелкните по заголовку письма.

7. После того как все связанные с email-сообщением объекты указаны, нажмите на кнопку [Пометить как обработанное].

В результате данное письмо больше не будет отображаться в перечне необработанных email-сообщений. Системный признак [Нуждается в обработке] у такого email-сообщения будет снят. Чтобы просмотреть перечень обработанных писем, выберите в меню кнопки команду [Показать все обработанные письма].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как загрузить email-сообщения в bpm'online](#)
- [Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online](#)
- [Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

КАК ЗАПУСТИТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ПО EMAIL-СООБЩЕНИЮ

Вы можете настроить перечень необходимых вам бизнес-процессов, связанных с обработкой email-сообщений. Например, если клиент в письме интересуется продуктами вашей компании, необходимо зарегистрировать лид, а если в его письме содержалось какое-либо пожелание или вопрос — создать обращение.

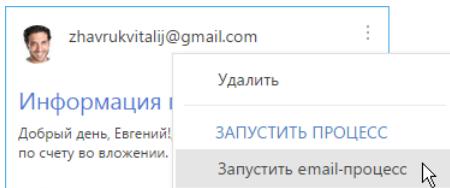
НА ЗАМЕТКУ

Детальнее возможности автоматизации бизнес-процессов рассмотрены в документации по бизнес-процессам bpm'online.

Для запуска бизнес-процесса по email-сообщению:

1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите письмо, которое требует обработки.
3. В меню кнопки  выберите процесс, который необходимо запустить по данному email-сообщению (Рис. 72).

Рис. 72 — Запуск процесса по email-сообщению



В результате по выбранному email-сообщению будет запущен соответствующий бизнес-процесс.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы настроенный в системе бизнес-процесс отображался в меню кнопки  email-сообщения, в параметрах бизнес-процесса необходимо указать тег "Email Process". Название тега, по которому будет формироваться перечень доступных для выбора бизнес-процессов, указывается в системной настройке "Тег процессов email".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обработать email-сообщение](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

КАК ЗАПОЛНЯЮТСЯ ПОЛЯ EMAIL-СООБЩЕНИЙ, ЗАГРУЖЕННЫХ В BPM'ONLINE

При загрузке почты в bpm'online автоматически производится первичная обработка полученных email-сообщений:

1. **Значение поля [От кого]** сопоставляется со средствами связи зарегистрированных в bpm'online контрагентов и контактов. Если в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения будут автоматически заполнены поля **[Контрагент], [Контакт]**.
2. Если по значению поля **[От кого]** в системе не найдено совпадений, анализируются **значения полей [Кому], [Копия], [Скрытая копия]**. Если по этим полям в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения также будут заполнены поля **[Контрагент], [Контакт]**.

НА ЗАМЕТКУ

При сопоставлении полей **[Кому], [Копия], [Скрытая копия]** со средствами связи контактов не учитываются контакты с типом "Сотрудник".

3. Производится проверка преднастроенных в системе **правил связывания писем с другими объектами системы**. Например, если в теме письма указан номер счета, то

такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в bpm'online счетом соответствующего номера. [Подробнее...](#)

Кроме того, при заполнении полей связи автоматически заполняются связанные поля. Например, если по теме email-сообщения был определен заказ, то у такого email-сообщения автоматически будут заполнены поля [Продажа] (по которой был оформлен заказ) и [Контрагент].

Загруженные в bpm'online email-сообщения будут заполнены следующим образом:

Наименование поля в bpm'online	Наименование поля в email-сообщении
От кого	Значения соответствующих полей письма.
Кому	
Копия	
Тема	
Тело	Текст письма.
Начало	Дата и время, когда письмо было создано в почтовом ящике.
Завершение	
Автор	Пользователь, производивший загрузку данного email-сообщения.
Ответственный	
Состояние	Значение "Завершена".
Приоритет	Заполняется в зависимости от указанной важности письма, например, "Средний", "Высокий", "Низкий".
Состояние отправки сообщения	Значение "Отправлено".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обработать email-сообщение](#)
- [Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

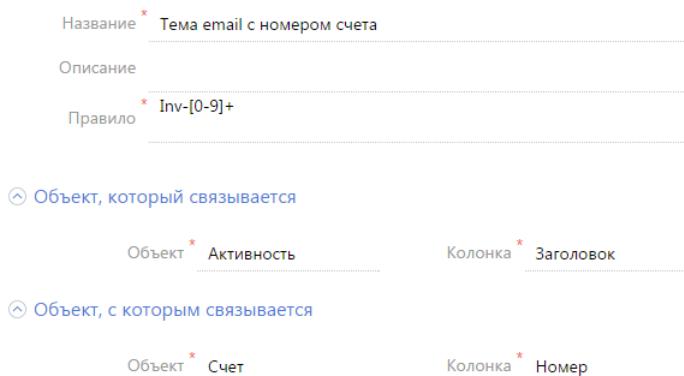
КАК НАСТРОИТЬ ПРАВИЛА СВЯЗЫВАНИЯ ПИСЕМ С ДРУГИМИ ОБЪЕКТАМИ СИСТЕМЫ

Чтобы входящее или исходящее email-сообщение автоматически связывалось с другими объектами системы, выполните настройку справочника [Правила связывания писем с разделами системы]. Например, если в теме письма указан номер счета, такое email-сообщение автоматически свяжется с соответствующим счетом в bpm'online.

Для настройки правил связывания:

- Откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
- В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
- Откройте наполнение справочника [Правила связывания писем с разделами системы].
- На странице справочника нажмите на кнопку [Добавить правило] или откройте ранее зарегистрированное правило, которое необходимо изменить.
- На открывшейся странице заполните необходимые поля ([Рис. 73](#)):

Рис. 73 — Пример настройки правила связывания писем



Название * Тема email с номером счета

Описание

Правило * Inv-[0-9]+

Объект, который связывается

Объект * Активность

Колонка * Заголовок

Объект, с которым связывается

Объект * Счет

Колонка * Номер

- Укажите **название правила**, например "Тема email с номером счета".
- В поле [Правило] напишите **регулярное выражение**, согласно которому необходимо определять фрагмент темы письма для связи со счетом.

Например, если у вас в системе настроена автонумерация счетов: Inv-1, Inv-2, Inv-3, ..., Inv-n, вам необходимо написать регулярное выражение: Inv-[0-9]+. В результате при получении email-сообщения с темой "Дополнительная информация по счету Inv-53", система автоматически проверит наличие в bpm'online счета с указанным номером, и если такой счет зарегистрирован, заполнит соответствующим значением поле [Счет] на странице email-сообщения.

НА ЗАМЕТКУ

Для корректной работы правил связывания писем с другими объектами системы выполните настройки автонумерации записей так, чтобы в двух различных разделах не использовался одинаковый алгоритм автонумерации. Например, маска автонумерации счета — "Inv-{0}", заказа — "Ord-{0}", договора — "Cont-{0}" и т.д. **Автонумерация записей** в bpm'online настраивается при помощи группы системных настроек "Автонумерация записей", которые рассмотрены в отдельной статье.

- Заполните **группу полей [Объект, который связывается]**. Для автоматического связывания email-сообщений с записями системы в поле [Объект] выберите значение "Активность". В поле [Колонка] укажите поле, по которому необходимо определять связь. Поиск совпадений производится по теме письма, а тема письма указывается в колонке [Заголовок].
- Заполните **группу полей [Объект, с которым связывается]**. В поле [Объект] выберите объект системы, для которого настраивается правило, например, "Счет".

В поле [Колонка] укажите колонку, по которой необходимо производить поиск совпадений. В рассматриваемом примере, это колонка [Номер].

6. Сохраните правило.
7. По аналогии добавьте правила связи с другими разделами.

В результате при загрузке почты в bpm'online и в момент отправки письма из bpm'online будет выполняться проверка тем email-сообщений согласно настроенным правилам. Если совпадения будут найдены, у таких сообщений автоматически заполнятся поля связи. Кроме того, такие email-сообщения будут отмечены в системе как обработанные.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

КАК РАБОТАТЬ С ФАЙЛАМИ И ПРИМЕЧАНИЯМИ

Для работы с дополнительными материалами по записям разделов в bpm'online marketing используется вкладка **ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ**. На вкладке отображаются детали [Файлы и ссылки] и [Примечания].

Храните здесь внешние файлы, ссылки на web-ресурсы и статьи базы знаний, а также развернутые примечания к записи. Вкладка доступна в любом разделе системы. Например, в разделе [Контакты] можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с контактом, а в разделе [Активности] — файлы, подготовленные в результате задачи.

Как использовать представления детали [Файлы и ссылки]

На детали [Файлы и ссылки] вы можете использовать такие представления:



— **плиточное** представление. Используйте, чтобы отобразить файлы и ссылки на детали в виде значков. Внешний вид значков различается в зависимости от расширения файла.

НА ЗАМЕТКУ

Значки для разных типов файлов настраиваются в справочнике [Расширения файлов]. Для файлов, тип которых в этом справочнике не определен, используется значок по умолчанию ("default").

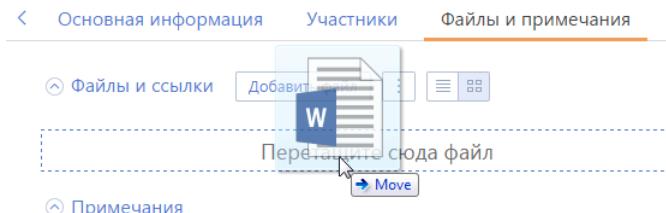


— **списочное** представление. В этом представлении вы сможете просмотреть все записи на детали в виде списка записей. Используйте это представление, если необходимо удалить файл или отредактировать ссылку.

Как добавить файл

1. Откройте интересующую запись, например, страницу активности. Перейдите на вкладку [Файлы и примечания].
2. На детали [Файлы и ссылки] нажмите на кнопку [Добавить файл] и выберите интересующий файл. Вы также можете перетащить файл на деталь с помощью мыши (Рис. 74).

Рис. 74 — Перетаскивание файла на деталь [Файлы и ссылки]



В результате выбранный файл будет сохранен на детали.

Как добавить и отредактировать ссылку

1. На детали [Файлы и ссылки] в меню кнопки выберите команду [Добавить ссылку].
2. На открывшейся странице в поле [Название] введите адрес ссылки и сохраните страницу.

В результате ссылка будет добавлена на деталь.

3. Если необходимо отредактировать ссылку, в списочном представлении детали выделите ее и в меню кнопки  выберите команду [Изменить свойства].

Как добавить ссылку на статью базы знаний

1. На детали [Файлы и ссылки] в меню кнопки  выберите команду [Добавить ссылку на базу знаний].
2. В открывшемся окне выберите интересующую статью базы знаний (одну или несколько) и нажмите на кнопку [Выбрать].

В результате выбранная ссылка на статью базы знаний будет добавлена на деталь.

Как загрузить файл

Для того чтобы сохранить локально файл, добавленный на деталь [Файлы и ссылки], щелкните по его заголовку, который является гиперссылкой. Затем укажите, куда будет загружен файл.

Как удалить файл с детали [Файлы и ссылки]

1. Перейдите в списочное представление детали по кнопке .
2. Выделите файл и в меню кнопки  выберите команду [Удалить].

Как работать с примечаниями

Деталь [Примечания] предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации по записи раздела. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний на детали, используя встроенные инструменты форматирования. Вы также можете добавить на деталь изображение или внешнюю ссылку.

При переходе на другую вкладку страницы информация на детали [Примечания] сохраняется. Для сохранения примечаний необходимо сохранить запись.

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛИРУЮЩИХСЯ ЗАПИСЕЙ

При работе с обширными клиентскими базами существует вероятность того, что клиенты могут быть добавлены в базу повторно. В результате в клиентской базе появятся дублирующиеся записи (**дубли**). Для поддержания целостности и актуальности клиентской базы в bpm'online используется функциональность поиска и объединения дублей в разделах [Контрагенты] и [Контакты].

Поиск дублей может быть глобальным либо локальным.

- **Глобальный** поиск выполняется по всей базе контактов и контрагентов.
- **Локальный** поиск предусматривает проверку существования дублирующихся записей для конкретного контрагента или контакта при сохранении записи.

СОДЕРЖАНИЕ

- Глобальный поиск дублей
- Как происходит объединение дублей
- Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему
- Настройка правил и расписания глобального поиска дублей
- Как работает поиск дублей
- Преднастроенные правила поиска дублей

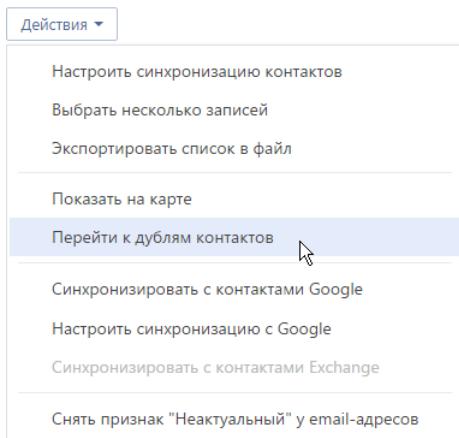
ГЛОБАЛЬНЫЙ ПОИСК ДУБЛЕЙ

Глобальный поиск может запускаться вручную либо автоматически по настраиваемому расписанию.

Ручной глобальный поиск дублирующихся записей можно выполнить при помощи действий [Перейти к дублям контактов] и [Перейти к дублям контрагентов] в соответствующих разделах. По завершении поиска bpm'online отобразит список потенциальных дублей.

ЗАПУСК ГЛОБАЛЬНОГО ПОИСКА ДУБЛЕЙ

1. Откройте раздел, в котором необходимо найти дублирующиеся записи.
2. В меню [Действия] выберите команду [Перейти к дублям контактов] или [Перейти к дублям контрагентов] ([Рис. 75](#)).

Рис. 75 — Переход на страницу контактов при помощи меню действий раздела

В результате отобразится страница дублей контактов или контрагентов в зависимости от раздела, в котором был начат поиск. Если глобальный поиск дублей уже выполнялся ранее, то на странице отобразятся его результаты. При необходимости вы можете обработать результаты предыдущего поиска, прежде чем запустить новый поиск дублей.

- В меню [Действия] страницы поиска дублей выберите команду [Запустить поиск дублей контактов] ([Запустить поиск дублей контрагентов]).

В результате будет запущен поиск дублирующихся записей в разделе, из которого была открыта страница дублей. После этого можно продолжить работу в bpm'online, пока поиск будет выполняться в фоновом режиме.

ОБРАБОТКА НАЙДЕННЫХ ДУБЛЕЙ

После того как поиск дублирующихся записей завершится, в [коммуникационной панели](#) отобразится соответствующее уведомление.

Перейдите по ссылке в уведомлении, чтобы открыть страницу с результатами поиска дублей. Вы также можете перейти на эту страницу другими способами:

- перейдите в раздел, в котором ранее был запущен поиск дублей, и в меню [Действия] выберите команду [Перейти к дублям контактов] или [Перейти к дублям контрагентов].
- откройте дизайнер системы (кнопка), перейдите по ссылке [Настройка правил поиска дублей] и в меню [Действия] выберите команду [Перейти к дублям контактов] или [Перейти к дублям контрагентов].

В открывшемся списке отобразятся дублирующиеся записи, которые были найдены по активным [правилам поиска дублей](#), сгруппированные по схожести (Рис. 76).

Рис. 76 — Пример результатов поиска дублирующихся записей в разделе [Контакты]

Авдоров Сергей				<input type="button" value="Объединить"/>	<input type="button" value="Не считать дублями"/>
<input type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Контактное лицо	+7 (495)213-21-81	s.avdorov@mail.ru	
<input type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Альфабизнес	Клиент	+7(495)213-2181	s.avdorov@mail.ru
<input checked="" type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Аксиома	Партнер	(495)2132181	s.avdorov@mail.ru
Валевский А.				<input type="button" value="Объединить"/>	<input type="button" value="Не считать дублями"/>
<input type="checkbox"/>	Валевский А.	Вектор	Руководитель отдела	a.valevskiy@vektor.ru	
<input type="checkbox"/>	Валевский А.	Антрейд	Контактное лицо	+7 495 580 47 47	alexander.valevskiy@antrade.ru

Каждую группу записей вы можете объединить в одну запись либо указать, что записи в группе не являются дублями. В этом случае они будут добавлены в список исключений для последующих проверок.

Чтобы объединить дубли:

1. Отметьте те записи, которые вы считаете дублями.

Рис. 77 — Выбор дублей для объединения

Авдоров Сергей				<input type="button" value="Объединить (3)"/>	<input type="button" value="Не считать дублями"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Контактное лицо	+7 (495)213-21-81	s.avdorov@mail.ru	
<input checked="" type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Альфабизнес	Клиент	+7(495)213-2181	s.avdorov@mail.ru
<input checked="" type="checkbox"/>	Авдоров Сергей	Аксиома	Партнер	(495)2132181	s.avdorov@mail.ru

2. Нажмите на кнопку [Объединить].

В результате все отмеченные записи в группе будут объединены в одну, которая будет содержать все уникальные данные объединенных записей. Если одно и то же поле в объединяемых записях содержит разные данные, bpm'online предложит вам выбрать, какие данные следует сохранить. [Подробнее...](#)

Чтобы добавить записи, которые не являются дубликатами, в список исключений, нажмите на кнопку [Не считать дублями] для группы, в которой остались только уникальные записи.

Рис. 78 — Пример записей, которые не являются дублями

Валевский А.				<input type="button" value="Объединить"/>	<input type="button" value="Не считать дублями"/>
<input type="checkbox"/>	Валевский А.	Вектор	Руководитель отдела	a.valevskiy@vektor.ru	
<input type="checkbox"/>	Валевский А.	Антрейд	Контактное лицо	+7 495 580 47 47	alexander.valevskiy@antrade.ru

В результате bpm'online не будет рассматривать записи группы как потенциальные дубли при последующих проверках на дубли.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как происходит объединение дублей
- Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему
- Настройка правил и расписания глобального поиска дублей
- Как работает поиск дублей

- Преднастроенные правила поиска дублей

КАК ПРОИСХОДИТ ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

В большинстве случаев при нажатии на кнопку [Объединить] на странице дублей контактов или контрагентов уникальные данные из всех объединенных записей сохраняются в результирующей записи автоматически. При этом:

- В качестве результирующей записи будет использована запись с самой ранней датой создания.
- В результирующей записи сохраняются значения всех заполненных полей и записи на деталях дублирующихся записей.
- Одноковые номера телефонов не дублируются, даже если в разных записях для них указаны разные типы (например, один и тот же номер указан как рабочий телефон у одной записи и как мобильный — у другой).
- Одноковые средства связи, адреса и знаменательные события сохраняются без дублирования.
- Все внешние ссылки на объединяемые дубли заменяются ссылками на результирующую запись.

Пример сохранения данных при объединении дублей:

Поле	Дубль 1	Дубль 2	Дубль 3	Результирующая запись
[ФИО]	Авдоров Сергей	Авдоров Сергей	Авдоров Сергей	Авдоров Сергей
[Тип]	—	Клиент	Клиент	Клиент
[Контрагент]	—	Альфабизнес	—	Альфабизнес
[Мобильный телефон]	—	+7(495)2132181	+7(495) 523-6199	+7(495) 523-6199
[Рабочий телефон]	+7 495 213-21-81	—	—	+7 495 213-21-81
[Email]	s_avdorov1981@mail.ru	s_avdorov1981@mail.ru	savdorov1981@mail.ru	s_avdorov1981@mail.ru
[Skype]	avdorov	—	avdorov	avdorov
[Создан]	03.10.2015	15.10.2015	01.11.2015	03.10.2015

На деталях результирующей записи будут присутствовать все активности, лиды, звонки и т.д., которые были связаны с объединенными записями. Если любая из объединенных записей была указана в записях в других разделов, например, в полях [Основной контакт] или на детали [Контакты контрагента] раздела [Контрагенты], то после объединения вместо них везде будет указана результирующая запись.

Разрешение конфликтов при объединении

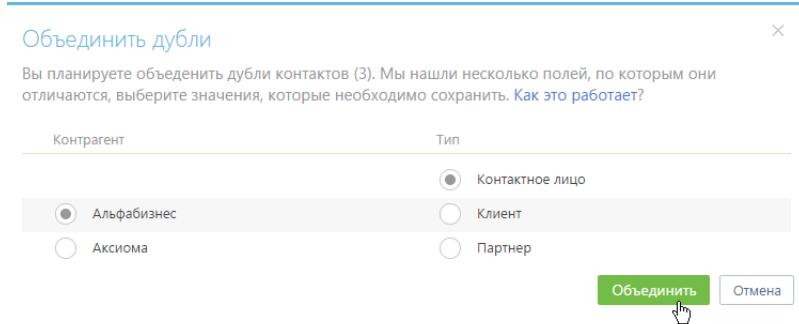
Если значения в одном и том же поле у объединенных записей заполнены и отличаются, то при объединении дублей необходимо будет указать, какие данные должны быть сохранены в результирующей записи.

Например, в системе существуют дубли контактов с такими данными:

	[ФИО]	[Контрагент]	[Тип]
Дубль 1	Авдоров Сергей	—	Контактное лицо
Дубль 2	Авдоров Сергей	Альфабизнес	Клиент
Дубль 3	Авдоров Сергей	Аксиома	Партнер

При объединении таких записей откроется окно объединения дублей ([Рис. 79](#)).

Рис. 79 — Разрешение конфликтов при объединении дублей



Установите переключатель напротив значений, которыми должны быть заполнены поля результирующей записи, и нажмите на кнопку [Объединить].

В результате в системе останется одна запись, к которой будут автоматически привязаны все связанные с объединенными записями объекты. Например, если переключатели установлены, как показано на ([Рис. 79](#)), то результирующая запись будет содержать следующие данные: [ФИО]: "Авдоров Сергей", [Тип]: "Контактное лицо", [Контрагент]: "Альфабизнес".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Глобальный поиск дублей](#)
- [Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему](#)
- [Как работает поиск дублей](#)

ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ ДУБЛЕЙ ПРИ ДОБАВЛЕНИИ КОНТРАГЕНТОВ И КОНТАКТОВ В СИСТЕМУ

Если после сохранения страницы контрагента или контакта открывается страница поиска дублей, то создаваемая вами запись, вероятнее всего, уже существует в системе. Вы можете

вернуться к редактированию записи или указать, что найденные записи не являются дублями.
[Подробнее...](#)

Поиск дублирующихся записей при сохранении страницы контрагента или контакта (**локальный поиск дублей**) производится по следующим полям:

- При сохранении нового контрагента — по полям [Название], [Альтернативное название] и детали [Средства связи].
- При сохранении нового контакта — по полям [ФИО], [Мобильный телефон], [Домашний телефон], [Skype], [Email].

Запись считается дублем, если значения хотя бы в одной из перечисленных колонок новой записи или записи на указанных деталях полностью совпадают.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Глобальный поиск дублей](#)
- [Как происходит объединение дублей](#)

НАСТРОЙКА ПРАВИЛ И РАСПИСАНИЯ ГЛОБАЛЬНОГО ПОИСКА ДУБЛЕЙ

Вы можете настроить автоматическое выполнение глобального поиска дублирующихся записей в bpm'online, а также включить или отключить действие отдельных преднастроенных правил поиска дублей.

Чтобы включить или отключить правила поиска дублей:

1. Перейдите в Дизайнер системы.
2. Перейдите по ссылке [[Настройка правил поиска дублей](#)].
3. Выберите в списке правило, выполнение которого необходимо выключить или включить и нажмите на кнопку [[Открыть](#)].
4. На открывшейся странице настройки правила:
 - a. Чтобы отключить выполнение правила, снимите признак [[Активно](#)].
 - b. Чтобы включить выполнение отключенного ранее правила, установите для него признак [[Активно](#)].
5. Нажмите на кнопку [[Сохранить](#)].

В результате глобальный поиск дублей будет выполняться с использованием только тех правил, для которых установлен признак [[Активно](#)].

Чтобы настроить график автоматического глобального поиска дублей:

1. Перейдите в дизайнер системы.
2. Перейдите по ссылке [[Настройка правил поиска дублей](#)].
3. В меню [[Действия](#)] страницы правил поиска дублей выберите [[Настройте автоматический поиск дублей](#)].
4. На странице [[График поиска дублей](#)] ([Рис. 80](#)) настройте параметры автоматического запуска глобального поиска дублей:

Рис. 80 — Настройка графика автоматического глобального поиска дублей

График поиска дублей



- a. Выберите время суток, в которое будет запущен поиск.
- b. Установите признаки для тех дней недели, в которые следует выполнять глобальный поиск.
5. Сохраните изменения.

В результате глобальный поиск дублей контактов и контрагентов будет автоматически выполняться с использованием всех активных правил по выбранным дням недели в установленное время.

Чтобы отключить автоматический глобальный поиск дублей, достаточно очистить значение в поле, в котором указывается время поиска, либо снять все признаки напротив всех дней недели и нажать на кнопку [Сохранить]. В любом из указанных случаев автоматический глобальный поиск будет отключен.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Глобальный поиск дублей
- Как происходит объединение дублей
- Как работает поиск дублей
- Преднастроенные правила поиска дублей

КАК РАБОТАЕТ ПОИСК ДУБЛЕЙ

Перед тем как сравнить записи, bpm'online выполняет обработку данных, приводя их к единому формату (выполняет **нормализацию данных**), после чего сравнивает значения в полях, согласно активным **правилам поиска дублей**.

При выполнении нормализации данных:

- Все текстовые значения переводятся в нижний регистр.
- Удаляются все пробелы.
- Удаляются специальные символы: скобки, кавычки, тире, "№", "%" и т.д.
- В электронных адресах сайтов и email убирается служебный текст: "http:\\", "www", "@" и т.д., а также такие элементы доменного имени, как .com, .ru, .org, и т.д., вне зависимости от уровня.

- При сравнивании номеров телефонов принимаются во внимание только последние 10 цифр номера.

НА ЗАМЕТКУ

Сами записи разделов [Контакты] и [Контрагенты] в ходе нормализации данных не изменяются.

При выполнении поиска дублей bpm'online сравнивает нормализованные значения полей контактов и контрагентов. При поиске дублей контактов и контрагентов по полям, в которых указан телефон, сравниваются все типы телефонов: [Рабочий телефон], [Мобильный телефон], [Домашний телефон] и т.д. Например, мобильный телефон контакта может быть зарегистрирован в bpm'online как рабочий, а при повторном добавлении того же контакта в базу — как домашний.

Если совпадений между несколькими записями достаточно для выполнения хотя бы одного правила поиска дублей, то эти записи отмечаются как потенциальные дубли при отображении результатов поиска дублей.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему](#)
- [Настройка правил и расписания глобального поиска дублей](#)
- [Преднастроенные правила поиска дублей](#)

ПРЕДНАСТРОЕННЫЕ ПРАВИЛА ПОИСКА ДУБЛЕЙ

В bpm'online есть несколько правил поиска дублей контактов и контрагентов. **Запись считается дублирующей, если соответствует хотя бы одному правилу** поиска дублей.

Ниже приведено описание правил поиска дублирующихся контактов.

Правило	Примеры дублирующихся записей
Совпадение по ФИО и телефону	
У дублирующихся контактов совпадают значения в полях: [ФИО], а также в любом из полей: [Рабочий телефон]; [Домашний телефон]; [Мобильный телефон].	[ФИО] "Авдorов Сергей"; [Рабочий телефон] "+7 495 780 80 82".
	[ФИО] "Авдorов Сергей"; [Мобильный телефон] "+7 (495) 780-80-82".
	[ФИО] "Авдorов Сергей"; [Домашний телефон] "7(495) 7808082".
Совпадение по ФИО и email	
У дублирующихся контактов совпадают значения в полях: [ФИО]; [E-mail].	[ФИО] "Авдorов Сергей Валентинович"; [E-mail] "s.avdorov@mail.ru".
	[ФИО] "Авдorов Сергей Валентинович"; [E-mail] "savdorov@mail.ru".
	[ФИО] "Авдorов Сергей Валентинович"; [E-mail] "s.avdorov@mail.ua".

Ниже приведено описание правила поиска дублирующихся контрагентов.

Совпадение значений в полях	Примеры дублирующихся записей
Совпадение названия, города и веб-сайта	
У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; [Web].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "www.alfabizness.ru".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "alfabizness.com".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "http://alfabizness.ru".
Совпадение названия, города и телефона	
У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; а также в любом из полей: [Основной телефон] или [Дополнительный телефон] или [Факс].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [Основной телефон] "+7 495 384 02 18".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [Дополнительный телефон] "+7(495) 3840218".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [Факс] "+7 (495) 384-02-18".
Совпадение названия, города и email	
У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; [E-mail].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.ru".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.com".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.org".

Совпадение названия и телефона

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях:
[Название];
а также в любом из полей:
[Основной телефон] или
[Дополнительный телефон] или
[Факс].

[**Название**] “Альфабизнес”;
[**Основной телефон**] “+7 495 384 02 18”.

[**Название**] “Альфа-Бизнес”;
[**Дополнительный телефон**] “+7 (495) 3840218”.

[**Название**] “Альфа Бизнес”;
[**Факс**] “+7(495) 384-02-18”.

Совпадение названия и веб-сайта

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях:
[Название];
[Web].

[**Название**] “Альфабизнес”;
[**Web**] “www.alfabizness.ru”.

[**Название**] “Альфа-Бизнес”;
[**Web**] “alfabizness.com”.

[**Название**] “Альфа Бизнес”;
[**Web**] “http://alfabizness.ru”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему
- Настройка правил и расписания глобального поиска дублей
- Как работает поиск дублей

КАК РАБОТАТЬ С ВАЛЮТАМИ

В bpm'online существует возможность вести финансовые расчеты с использованием разных валют. При этом денежные суммы автоматически конвертируются по курсу. Используемые в системе валюты можно условно разделить на два типа: базовую валюту и валюты конвертации.

- **Базовой валютой** в bpm'online называется валюта, относительно которой устанавливается курс для всех остальных валют. Базовая валюта указывается в системной настройке [Базовая валюта].
- **Валютой конвертации** называется любая другая используемая валюта, в денежные знаки которой конвертируется сумма.

Валюты используются в мультивалютных полях.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как работать с мультивалютными полями
- Как рассчитывается сумма при конвертации валют

КАК РАБОТАТЬ С МУЛЬТИВАЛЮТНЫМИ ПОЛЯМИ

В bpm'online денежные суммы указываются в **мультивалютных полях**. Например, мультивалютное поле используется в разделе [Продукты] для указания цены товара.

В мультивалютном поле сохраняется как денежная сумма, так и валюта, в которой эта сумма указана. По нажатию на заголовок такого поля отображается список доступных валют. В списке содержатся только те валюты, которые добавлены в справочник [Валюты] (Рис. 81).

Рис. 81 — Выбор валюты из списка в мультивалютном поле



НА ЗАМЕТКУ

Если в справочнике [Валюты] только одна запись, список валют в мультивалютном поле будет недоступен.

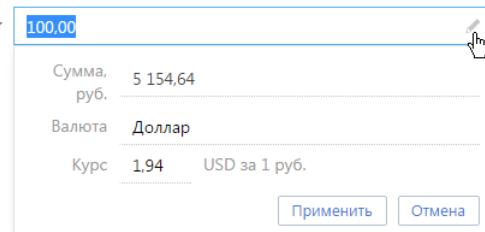
Если изменить валюту для заполненного мультивалютного поля, то указанная в нем сумма будет автоматически конвертирована в денежные знаки новой валюты в соответствии с курсом.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о том, как в bpm'online рассчитывается сумма в валюте конвертации, читайте в [отдельной статье](#).

По нажатию на кнопку мультивалютного поля отображается дополнительное окно редактирования (Рис. 82).

Рис. 82 — Дополнительное окно мультивалютного поля



В данном окне вы можете:

- Просмотреть эквивалент указанной денежной суммы в базовой валюте в поле [Сумма]. Данное поле недоступно для редактирования.
- Изменить валюту, в которой указана денежная сумма, при этом перерасчет произойдет автоматически.
- Отредактировать курс указанной валюты относительно базовой, при этом перерасчет произойдет автоматически. Новый курс будет действовать только для текущей записи.
- Просмотреть значение кратности указанной валюты относительно базовой при определении курса.

НА ЗАМЕТКУ

При выборе базовой валюты поле [Курс] автоматически заполняется значением "1" и становится недоступным для редактирования.

Для того чтобы сохранить изменения, внесенные в дополнительном окне, нажмите на кнопку [Применить] или щелкните мышью вне области окна.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как рассчитывается сумма при конвертации валют](#)

КАК РАССЧИТЫВАЕТСЯ СУММА ПРИ КОНВЕРТАЦИИ ВАЛЮТ

В bpm'online можно работать с разными валютами. При этом конвертация денежных сумм производится автоматически, с учетом курса валюты конвертации относительно базовой валюты и кратности.

- **Базовой валютой** называется валюта, относительно которой устанавливается курс для всех остальных валют.
- **Валютой конвертации** называется любая другая используемая валюта, в денежные знаки которой конвертируется сумма.
- **Курс** валют определяет стоимость валюты конвертации относительно базовой.
- **Кратность** указывает, какому количеству денежных единиц базовой валюты соответствует установленный курс.

Кратность валюты относительно базовой указывается в карточке справочника [Валюты]. Курс выбранной валюты относительно базовой задается на детали [Курс] справочника [Валюты].

Рис. 83 — Пример наполнения справочника [Валюты]

The screenshot shows two tables side-by-side. The top table is titled 'Валюта' (Currency) and contains three rows: '\$' (Dollar), '€' (Euro), and 'руб.' (Ruble). The bottom table is titled 'Курс' (Rate) and contains one row: '30.04.2015' with a value of '1,94'. Both tables have standard grid headers ('Добавить' - Add, 'Копировать' - Copy, 'Изменить' - Change, 'Удалить' - Delete) and footer navigation buttons.

Валюта		
Добавить	Копировать	Изменить
Символ	Название	Кратность
\$	Доллар	100
€	Евро	100
руб.	Рубль	1

Курс	
Добавить	Изменить
Начало	Курс
30.04.2015	1,94

НА ЗАМЕТКУ

Настройка [справочника \[Валюты\]](#) рассмотрена в отдельной статье. Базовая валюта определяется при помощи системной настройки "Базовая валюта".

Расчет курса валюты с учетом кратности

При расчете курса валют в bpm'online используется следующая формула:

$$[\text{Курс}] = [\text{Сумма в валюте конвертации}] * [\text{Кратность}] / [\text{Сумма в базовой валюте}]$$

Например, 1000 российских рублей соответствуют 19,40 долларам США. Допустим, рубль выбран в качестве базовой валюты и указана кратность курса доллара 100. Выполним расчет:

$$[\text{Курс}] = 19,40 * 100 / 1000 = 1,94$$

Таким образом, при кратности 100 курс доллара США к российскому рублю равен 1,94.

Расчет денежной суммы при конвертации валют

При пересчете денежной суммы из базовой валюты в валюту конвертации в bpm'online используется следующая формула:

$$[\text{Сумма в валюте конвертации}] = [\text{Курс}] * [\text{Сумма в базовой валюте}] / [\text{Кратность}]$$

Например, нам необходимо рассчитать стоимость 1000 российских рублей в долларах США. Допустим, рубль выбран в качестве базовой валюты, курс доллара к рублю равен 1,94 и указана кратность курса 100. Выполним расчет:

$$[\text{Сумма в валюте конвертации}] = 1,94 * 1000 / 100 = 19,4$$

Таким образом, денежная сумма в 1000 российских рублей равна денежной сумме в 19,40 долларов США.

При пересчете денежной суммы из одной валюты конвертации в другую расчеты производятся относительно базовой валюты. Используется следующая формула:

[Сумма в валюте конвертации(2)]=[Сумма в валюте конвертации(1)]*[Кратность(1)]*[Курс(2)]/[Кратность(2)]*[Курс(1)]

Например, нам необходимо рассчитать стоимость 100 долларов США в евро. Допустим, российский рубль выбран в качестве базовой валюты. Указан курс доллара к рублю 1,94 при кратности 100, а также курс евро к рублю 1,73 при кратности 100. Выполним расчет:

[Сумма в евро]= $100 * 100 * 1,73 / 100 * 1,94 = 89,2$

Таким образом, денежная сумма в 100 долларов США равно денежной сумме в 89,20 евро.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с мультивалютными полями](#)

ПРАВА ДОСТУПА

Вы можете управлять доступом к информации, которую вы вносите в bpm'online. Например, при регистрации контрагента вы можете указать, какие пользователи обладают доступом к данной записи.

Вы можете управлять доступом к отдельным операциям с записями. Существует три группы таких операций: ЧТЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ и УДАЛЕНИЕ. Например, доступ к операции "чтение" обозначает, что пользователь или группа пользователей может просматривать запись в разделе либо на странице записи.

Для каждой операции можно установить один из трех уровней доступа:

- РАЗРЕШЕНО — право на выполнение операции чтения, изменения или удаления записи.
- РАЗРЕШЕНО С ПРАВОМ ДЕЛЕГИРОВАНИЯ — право на выполнение операции с записью, а также право на управление доступом к данной операции.
- ЗАПРЕЩЕНО — выполнение операции недоступно для данного пользователя или группы пользователей. Данный уровень используется только в тех случаях, когда для раздела включены запрещающие права доступа.

НА ЗАМЕТКУ

Если запрещающие права доступа не включены, отсутствие какого-либо уровня доступа обозначает отсутствие доступа к записи.

По умолчанию пользователь, создавший запись, обладает правом на выполнение и делегирование всех операций с записью. Доступ к созданной вами записи, который устанавливается по умолчанию, определяет администратор системы.

Чтобы перейти к управлению доступом к записи, откройте страницу этой записи и в меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа].

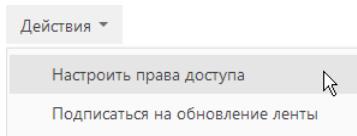
СОДЕРЖАНИЕ

- Установка прав доступа
- Изменение прав доступа
- Ограничение доступа
- Запрещающие права доступа

УСТАНОВКА ПРАВ ДОСТУПА

1. Откройте страницу записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа] (Рис. 84).

Рис. 84 — Переход к настройке прав доступа



3. На открывшейся странице прав доступа нажмите на кнопку [Добавить] и выберите в меню тип операции с данной записью. Например, чтобы предоставить право доступа на редактирование записи, выберите команду [Право на изменение].

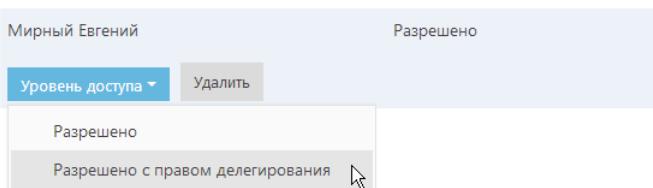
4. В открывшемся окне выберите пользователя или группу пользователей, для которых должно действовать добавляемое право доступа. Например, чтобы предоставить доступ на редактирование записи для всех сотрудников компании, выберите группу пользователей "Все сотрудники компании". В результате на соответствующую деталь страницы прав доступа будет добавлено новое правило, которое определяет доступ выбранного пользователя или группы пользователей к выбранной операции с текущей записью. По умолчанию право доступа к операции всегда "Разрешено".
5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВ ДОСТУПА

1. Откройте страницу редактирования записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа].
3. На открывшейся странице прав доступа, на детали ЧТЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ или УДАЛЕНИЕ, выберите запись, которую необходимо изменить. Например, чтобы разрешить пользователю делегировать права доступа на редактирование записи, на детали ИЗМЕНЕНИЕ выберите запись, которая содержит имя этого пользователя.
4. В меню [Уровень доступа] выберите уровень доступа, который необходимо установить. Например, чтобы предоставить пользователю возможность управлять правами доступа на выбранную операцию, выберите команду [Разрешено с правом делегирования] (Рис. 85).

Рис. 85 — Изменение права доступа на запись

Изменение ▾



5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА

1. Откройте страницу редактирования записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа].
3. На открывшейся странице прав доступа, на детали ЧТЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ или УДАЛЕНИЕ, выберите право доступа, действие которого необходимо отменить. Например, чтобы ограничить право на редактирование записи для всех пользователей, на детали ИЗМЕНЕНИЕ выберите запись "Все сотрудники компании".
4. Нажмите на кнопку [Удалить].

ЗАПРЕЩАЮЩИЕ ПРАВА ДОСТУПА

Использование запрещающих прав доступа может быть включено для отдельных разделов.

В таких разделах доступен дополнительный уровень доступа — **ЗАПРЕЩЕНО**. Кроме того, на странице управления правами доступа становятся активными кнопки [Вверх] и [Вниз], которые используются для определения приоритета прав доступа при конфликте разрешающих и запрещающих прав.

ВАЖНО

Приоритетным является право, которое находится выше в списке.

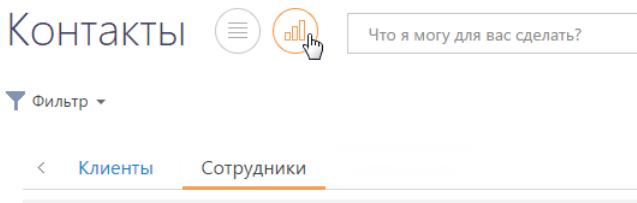
Запрещающие права используются в тех случаях, когда доступ к записи необходимо ограничить специально для определенного пользователя или группы пользователей. Например, необходимо ограничить доступ к контрагенту для группы пользователей "Внештатные сотрудники", тогда как остальные сотрудники компании должны иметь свободный доступ к этим записям (группа "Все сотрудники компании" обладает правом на просмотр, изменение и удаление этих записей). В данном случае необходимо добавить право доступа с уровнем "Запрещено" для группы "Внештатные сотрудники" и разместить данное право в списке выше, чем право доступа всех сотрудников компании.

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА

Проанализировать статистические данные раздела можно, используя аналитику bpm'online. Для визуализации статистических данных используются графики, единичные показатели или специальные списки. Например, вы можете просмотреть текущее состояние задач сотрудников, отобразить разнообразные рейтинги либо важную итоговую информацию в виде числа.

Для работы с аналитикой раздела перейдите в представление АНАЛИТИКА необходимого раздела (Рис. 86) либо в раздел ИТОГИ.

Рис. 86 — Переход в представление [Аналитика] в разделе [Контакты]



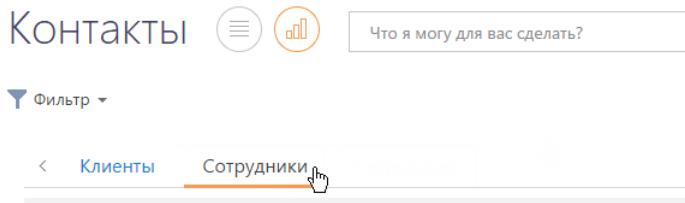
Информация в представлении АНАЛИТИКА, а также в разделе ИТОГИ, отображается в специальных блоках, которые называются блоками итогов. Блок итогов отображает данные из системы в определенном виде, например, в виде графика или числа (Рис. 87).

Рис. 87 — Блок итогов на примере единичного числового показателя



Область раздела, на которой размещаются блоки итогов, называется панелью итогов. Каждой панели итогов соответствует вкладка раздела, которая отображает заголовок панели итогов. Для перехода к нужной панели итогов щелкните по соответствующей вкладке (Рис. 88).

Рис. 88 — Переход к нужной панели итогов



НА ЗАМЕТКУ

Настройка [панелей итогов](#) и [блоков итогов](#) рассмотрена в отдельной главе.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Блок итогов "График"
 - Режим отображения диаграммы
 - Режим отображения списка
 - Детализация элементов графика
- Блок итогов "Показатель"
- Блок итогов "Индикатор"
- Блок итогов "Список"
- Блок итогов "Виджет"
- Блок итогов "Web-страница"
- Аналитические отчеты

БЛОК ИТОГОВ "ГРАФИК"

Блок итогов "График" в наглядной форме отображает множественные данные из системы. Например, на графике можно отобразить распределение контрагентов, с которыми взаимодействует ваша компания, по типам ([Рис. 89](#)).

Рис. 89 — Пример блока итогов "График"



В блоке итогов "График" можно отобразить данные, на основе которых строится график, в виде реестра.

Для управления отображением данных используются кнопки панели инструментов, расположенные в правом верхнем углу блока, а также контекстное меню диаграммы.

- — меню блока итогов. Набор команд меню отличается в зависимости от режима отображения блока. Используется для переключения между режимами.
- — отмена действия, выполненного в блоке.

Контекстное меню используется для отображения более детальной информации по выбранному элементу графика (например, сектору круговой диаграммы, столбцу гистограммы).

НА ЗАМЕТКУ

Изменения свойств отображения графика, выполненные пользователем непосредственно в блоке итогов (например, переход в режим отображения списка или изменение типа диаграммы), не сохраняются при обновлении панели итогов в браузере. Изменения, выполненные в настройках списка блока, будут сохранены.

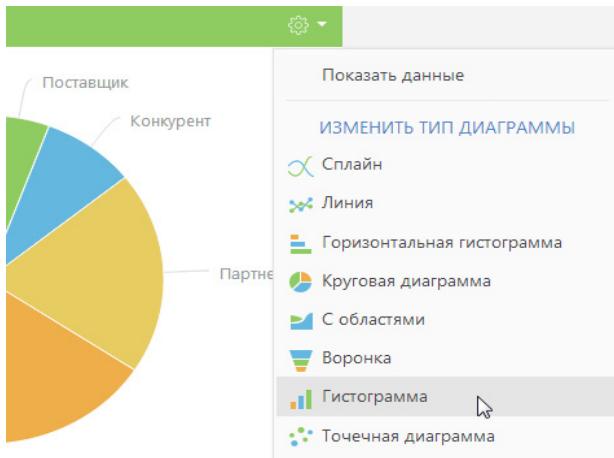
РЕЖИМ ОТОБРАЖЕНИЯ ДИАГРАММЫ

Режим отображения диаграммы в блоке итогов "График" используется по умолчанию.

Меню кнопки в режиме отображения диаграммы содержит дополнительные команды:

- ПОКАЗАТЬ ДАННЫЕ — используется для перехода в [режим отображения реестра](#).
- ИЗМЕНİТЬ ТИП ДИАГРАММЫ — выберите одну из команд, если информацию, на основе которой строится график, необходимо отобразить с использованием другого типа диаграммы ([Рис. 90](#)).

Рис. 90 — Выбор команды меню графика в режиме отображения диаграммы



РЕЖИМ ОТОБРАЖЕНИЯ СПИСКА

Данные в блоке итогов "График", на основе которых строится диаграмма, можно отобразить в виде реестра непосредственно в блоке итогов ([Рис. 91](#)).

Рис. 91 — Режим отображения списка блока итогов “График”

Контрагенты по типам		←	⚙️
Название	Тип		
Рондо	Поставщик		
МикроСервис	Поставщик		
Локомотив	Партнер		
Схема Делюкс	Партнер		
Бренд-Консалтинг	Партнер		

Показать больше

Для перехода в режим отображения списка используется команда **ПОКАЗАТЬ ДАННЫЕ** меню кнопки либо контекстного меню элемента диаграммы.

Команда **ПОКАЗАТЬ ДАННЫЕ**, вызываемая из меню кнопки панели инструментов блока, отображает в виде списка все данные, на основе которых строится график.

Команда **ПОКАЗАТЬ ДАННЫЕ**, вызываемая из контекстного меню диаграммы, отображает только те данные, которым соответствует выбранный элемент диаграммы (например, сектор или столбец).

Набор команд меню кнопки в режиме отображения списка отличается от набора команд в режиме отображения диаграммы.

Команда **ПОКАЗАТЬ ДИАГРАММУ** используется для возвращения в режим отображения диаграммы ([Рис. 89](#)).

ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ГРАФИКА

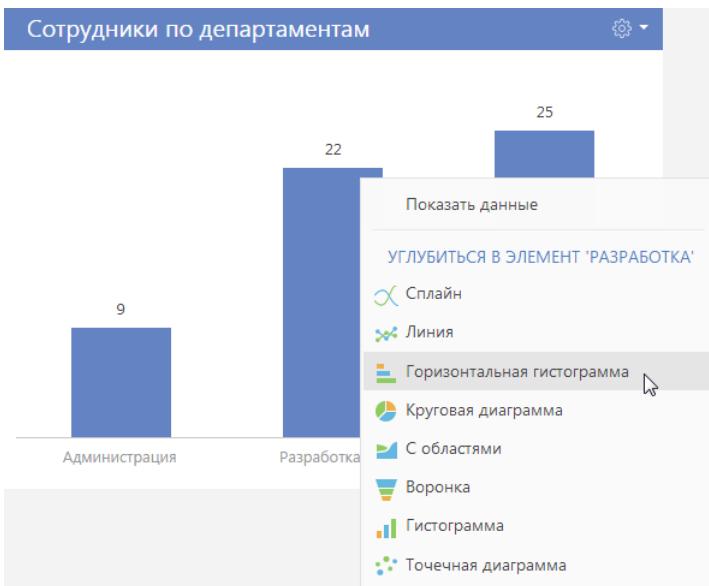
В bpm'online по любому из элементов графика (столбцу, области, сегменту) можно получить дополнительную информацию. Например, вы можете построить график “Должности департамента разработки”, детализируя горизонтальную гистограмму “Сотрудники по департаментам”.

В свою очередь любой из элементов полученного графика также может быть детализирован. Например, разработчики могут быть распределены по их ролям в принятии решений.

Для детализации того или иного элемента графика:

1. Щелкните левой клавишей мыши по элементу диаграммы, который необходимо детализировать.
2. В отобразившемся меню выберите тип диаграммы создаваемого графика ([Рис. 92](#)).

Рис. 92 — Контекстное меню диаграммы. Выбор типа диаграммы создаваемого графика



3. В открывшемся окне укажите колонку, на основе которой необходимо построить график, например, колонку "Должность" текущего объекта.

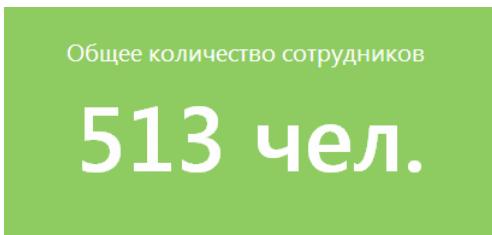
В результате в блоке итогов отобразится график, демонстрирующий распределение сотрудников департамента разработки по их должностям.

Чтобы вернуться к предыдущему графику, используйте кнопку ← меню блока итогов.

БЛОК ИТОГОВ "ПОКАЗАТЕЛЬ"

Блок итогов "Показатель" (Рис. 93) отображает число или дату, полученные в результате запроса к данным системы, например, общее количество сотрудников вашей компании.

Рис. 93 — Пример блока итогов "Показатель"



Числовые показатели могут отображать следующие типы данных:

- Количество всех либо определенным образом отфильтрованных записей того или иного объекта системы, например, количество всех контактов, зарегистрированных в системе.

- Максимальное или минимальное значение числовых полей или полей дат записей объекта системы, например, максимальная либо минимальная продолжительность звонка.
- Суммарное или среднее значение числовых полей записей объекта, например, сумма фактической оплаты по счетам, если в вашей системе ведется учет счетов.

БЛОК ИТОГОВ “ИНДИКАТОР”

Блок итогов “Индикатор” (Рис. 94) отображает число, полученное в результате запроса к данным системы, относительно нормативной шкалы. Например, так удобно отобразить количество проведенных менеджером встреч за месяц, если предусмотрены нормы их необходимого количества, или отслеживать соотношение фактического и запланированного количества звонков оператора за день.

Рис. 94 — Пример блока итогов “Индикатор”



На цветовой схеме индикатора красным цветом отображается отрезок с минимально необходимым интервалом нормативных значений, желтым — удовлетворительный интервал, зеленым — достаточное количество. Цвет круга индикатора зависит от того, в какой из цветовых промежутков попадет рассчитанный в системе показатель.

Индикаторы могут отображать следующие типы данных:

- Количество всех либо определенным образом отфильтрованных записей того или иного объекта системы, например, количество совершенных менеджером звонков за день.
- Максимальное или минимальное значение числовых полей записей объекта системы, например, максимальная либо минимальная продолжительность звонка.
- Суммарное или среднее значение числовых полей записей объекта, например, сумма фактической оплаты счетам, если в вашей системе ведется учет счетов.

Настройка нормативной шкалы индикатора

Рассмотрим детальнее настройку нормативной шкалы, которая выполняется в группе полей [Как отобразить] на странице дизайнера индикаторов.

1. В поле [Стиль] выберите цвет заголовка индикатора.
2. В поле [Порядок отображения] выберите одно из значений: “Чем больше тем лучше”, например, если речь идет о плановом количестве встреч, или “Чем меньше тем лучше”, например, для отображения средней длительности звонка.

От выбора одного из этих значений зависит порядок отображения нормативных промежутков. В первом случае слева отобразится красный интервал, во втором красный интервал будет отображаться справа.

3. На шкале индикатора (Рис. 95) укажите:

- Минимальное значение индикатора, например, менеджеру необходимо провести минимум 10 встреч в месяц;
- Средние значения индикатора, например, в среднем от 20 до 30 встреч;
- Максимальное значение, например, 40.

Рис. 95 — Пример настройки шкалы индикатора



После того как в группе полей [Как отобразить] будут заполнены все поля, отобразится цветовая схема индикатора.

НА ЗАМЕТКУ

Настройка блока итогов "Индикатор" подобна [настройке блока "Показатель"](#), детальное рассмотрено в отдельной главе.

БЛОК ИТОГОВ "СПИСОК"

Блок итогов "Список" (Рис. 96) отображает информацию из системы в виде списка с заданным количеством позиций.

Рис. 96 — Пример блока итогов "Список"

Топ-3 самых продуктивных менеджеров	
Мирный Евгений	70
Маянов Дмитрий	68
Ткаченко Виктория	61

Список отображает записи определенного объекта, отсортированные по одной из дополнительных выведенных колонок.

Если какая-либо колонка списка является для своего объекта первичной для отображения, то ее значения будут являться ссылками на соответствующие записи системы. Например, первичной для отображения колонкой для объекта "Контрагент" является колонка [Название], а для объекта "Активность" — колонка [Заголовок]. При отображении в списке названий контрагентов или заголовков активностей эти значения будут являться ссылками на страницы контрагентов либо активностей, соответственно.

НА ЗАМЕТКУ

Колонки, отображаемые в блоке итогов "Список", не имеют собственных заголовков. При настройке графика рекомендуется формулировать заголовок блока таким образом, чтобы он отражал содержание выведенных колонок. [Настройка блоков итогов](#) рассмотрена в отдельной главе.

БЛОК ИТОГОВ "ВИДЖЕТ"

Блок итогов "Виджет" отображает дополнительные виджеты, настраиваемые разработчиком, например, виджет курсов валют, виджет погоды.

БЛОК ИТОГОВ "WEB-СТРАНИЦА"

Блок итогов "Web-страница" предназначен для отображения интернет-страниц на панели итогов. Например, это может быть страница поисковой системы, онлайн-калькулятор валют или ваш корпоративный сайт.

Настройка блока итогов "Web-страница"

Настройка данного блока итогов выполняется на странице дизайнера Web-страницы.

1. В поле [Заголовок] внесите название виджета.
2. В поле [Ссылка на страницу] укажите ссылку на сайт, который должен отображаться на панели итогов. Добавляйте ссылку с указанием протокола передачи данных ("http", "https"), например, "http://academy.terrasoft.ru".

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы добавить на панель итогов видеоролик с youtube используйте ссылку, указанную на вкладке [HTML-код], которая отображается при нажатии на кнопку [Поделиться] на странице видеоролика.

3. Для настройки ширины или цвета рамки блока итогов вы можете внести html-стили в поле [Стили]. Например, при указании параметров: "border-width: medium; border-color: red" ваша рамка будет средней толщины и красного цвета.

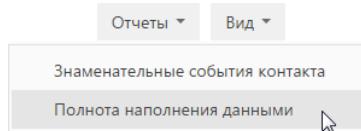
АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

Используя отчеты разделов системы, вы сможете проанализировать статистическую информацию раздела. Например, отчеты раздела КОНТАКТЫ позволяют получить список знаменательных событий контакта, проанализировать полноту данных о контактах, внесенных в систему.

Отчеты доступны в представлении АНАЛИТИКА. Для просмотра отчета:

1. В меню кнопки [Отчеты] выберите необходимый отчет, например, ПОЛНОТА НАПОЛНЕНИЯ ДАННЫМИ (Рис. 97).

Рис. 97 — Выбор отчета



2. На открывшейся странице выберите способ формирования отчета, например, по всем записям раздела.
3. Нажмите на кнопку [Сформировать отчет] (Рис. 98).

Рис. 98 — Выбор способа формирования отчета

Полнота наполнения данными

Сформировать отчет

Способ формирования

- По выделенным записям (0)
- По отфильтрованным в разделе записям
- По всем записям без учета фильтрации

В результате стандартными средствами вашего браузера на локальный компьютер будет загружен PDF файл отчета.

ДИЗАЙНЕР СИСТЕМЫ

ДИЗАЙНЕР СИСТЕМЫ объединяет инструменты, используемые для настройки bpm'online. Чтобы открыть дизайнер системы, нажмите на кнопку  в правом верхнем углу приложения либо щелкните по ссылке [Дизайнер системы] главной страницы bpm'online.

ПРОЦЕССЫ

Инструменты управления бизнес-процессами.

Библиотека процессов	Открытие раздела [Библиотека процессов] для создания новых и изменения существующих диаграмм процессов. В разделе доступен дизайнер процессов.
Журнал процессов	Открытие раздела [Журнал процессов] для управления выполняющимися процессами и просмотра статистики по завершенным процессам.

НА ЗАМЕТКУ

Детальнее инструменты управления процессами рассмотрены в документации по бизнес-процессам bpm'online.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

Инструменты для регистрации пользователей, распределения прав доступа и аудита системных операций.

Управление ролями и пользователями	Открытие раздела [Роли и пользователи] для формирования структуры функциональных ролей, принятой в вашей компании, а также регистрации пользователей и группировки сотрудников по ролям. Подробнее...
Права доступа на объекты	Переход в раздел [Доступ к объектам] для разграничения доступа пользователей и ролей к операциям в объектах системы. Например, доступа на изменение или удаление записей в объекте "Контрагент" либо "Контакт". Подробнее...
Права доступа на операции	Открытие раздела [Доступ к операциям] для разграничения доступа пользователей и ролей к различным системным операциям. Например, к настройке рабочих мест либо импорту из Excel. Подробнее...
Журнал аудита	Переход в раздел [Журнал аудита] с информацией о происходящих системных событиях, например, авторизации пользователей, изменениях структуры ролей пользователей, изменениях прав доступа к объектам и пр. Подробнее...

ИМПОРТ И ИНТЕГРАЦИИ

Возможности импорта записей и синхронизации данных с другими системами.

Импорт данных из Excel	Открытие дополнительного окна настройки импорта, при помощи которого в систему могут быть импортированы записи из файла Excel. Подробнее...
Настройка интеграции с LDAP	Переход на страницу настройки интеграции с LDAP, которая позволяет автоматически регистрировать пользователей в bpm'online при их регистрации в домене, а также включать доменную авторизацию. Подробнее...

НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ

Пользовательские инструменты настройки конфигурации bpm'online.

Справочники	Открытие раздела [Справочники] для настройки значений различных справочников, используемых в системе. Например, справочников "Должности", "Отрасли", "Категории активностей" и пр. Подробнее...
Мастер разделов	Открытие мастера разделов для создания и настройки собственных разделов в bpm'online. Подробнее...
Мастер деталей	Открытие мастера деталей для создания и настройки новых деталей для их дальнейшего подключения в разделы bpm'online. Подробнее...

НАСТРОЙКА ВНЕШНЕГО ВИДА

Вспомогательные инструменты для настройки интерфейса bpm'online.

Настройка рабочих мест	Переход на страницу настройки структуры рабочих мест, доступных в боковой панели. Подробнее...
Настройка корпоративной символики	Открытие отдельной страницы для изменения логотипов, отображаемых в приложении. Подробнее...
Настройка цвета панели разделов	Открытие отдельной страницы для изменения цвета боковой панели bpm'online. Подробнее...

КОНФИГУРИРОВАНИЕ РАЗРАБОТЧИКОМ

Инструменты для настройки конфигурации bpm'online разработчиком.

Управление конфигурацией	Открытие отдельного рабочего места с набором инструментов для разработки на платформе bpm'online.
--------------------------	---

НА ЗАМЕТКУ

Детальнее возможности конфигурирования разработчиком рассмотрены в документации по разработке на платформе bpm'online (SDK).

СТРАНИЦА ПРОФИЛЯ

Страница профиля используется для настроек, которые являются индивидуальными для каждого пользователя системы.

Открыть страницу профиля можно несколькими способами:

- В главном меню системы выбрать пункт [Профиль пользователя].
- Щелкнуть по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
- Нажать фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу окна приложения, и выбрать пункт [Ваш профиль].

Изменить пароль	Сменить пароль своей учетной записи в bpm'online. Для изменения пароля необходимо ввести текущий пароль.
Выбор локализации	Переключение между доступными языками интерфейса системы. Выбор локализации касается только интерфейса и не влияет на записи разделов и значения справочников.
Настройки командной строки	Настроить перечень дополнительных команд, распознаваемых командной строкой bpm'online, например, команды для отображения перечня ваших задач или определенной группы записей. Команды, добавленные таким способом, будут доступны только пользователю, который их добавил.
Настройка параметров Call Centre	Настроить параметры используемой телефонии для оператора, например, указать адрес сервера телефонии, логин, линию или пароль.
Учетные записи почты	Чтобы отправлять и получать email-сообщения в bpm'online, настройте параметры учетных записей электронной почты, нажав на кнопку [Учетные записи почты]. Здесь же вы можете просматривать, сколько новых сообщений пришло на каждый из ваших почтовых ящиков.
Учетные записи во внешних ресурсах	Учетная запись Google используется при выполнении действий синхронизации контактов bpm'online с контактами Google, а также действия синхронизации задач и встреч с календарем Google. Учетные записи в Facebook и Twitter используются при выполнении действий поиска данных о контактах в социальных сетях.
Восстановить настройки по умолчанию	Сбросить любые индивидуальные настройки интерфейса, такие как расположение колонок реестра, параметры сортировки записей и т.д.

НА ЗАМЕТКУ

Система автоматически сохраняет настройки интерфейса, такие как расположение колонок реестра, параметры сортировки записей и т.д., индивидуально для каждого пользователя. В профиле также сохраняется информация об активных представлениях разделов системы (раздел открывается в том представлении, которое было активным на момент завершения работы с ним в прошлый раз).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Управление звонками в bpm'online
- Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP
- Интеграция с сервисом MS Exchange
- Интеграция с Сервисом Google
- Интеграция с социальными сетями

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ BPM'ONLINE MARKETING

СОДЕРЖАНИЕ

- Раздел [Контакты]
- Раздел [Лиды]
- Раздел [Кампании]
- Раздел [Email]
- Раздел [Лендинги]
- Трекинг источников лидов и событий сайта
- Раздел [Мероприятия]
- Раздел [Контрагенты]
- Раздел [Продукты]
- Раздел [Активности]
- Раздел [База знаний]
- Раздел [Лента]
- Раздел [Итоги]

РАЗДЕЛ [КОНТАКТЫ]

Контакты в bpm'online marketing — это контактные лица ваших клиентов и партнеров, частные клиенты, сотрудники, а также прочие деловые и личные контакты.

Используя раздел КОНТАКТЫ, вы можете вести информацию о контактах, группировать их по различным параметрам, а также проводить анализ истории взаимоотношений с клиентами и просматривать статистику.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр контактов. Отображает информацию о контактах в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы контакта](#).
-  — аналитика по контактам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа контактов. [Подробнее...](#)

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница контакта](#)
 - Общие данные
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Место работы\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Каналы коммуникации\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- Актуальность средств связи
- Группы раздела [Контакты]
- Поиск и объединение дублей
- Действия раздела [Контакты]
- Аналитика раздела [Контакты]
- Как получить информацию о контакте из Facebook
- Полнота наполнения профиля

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Контрагенты\] > Поиск и объединение дублей](#)
- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с Сервисом Google](#)
- [Интеграция с социальными сетями](#)

СТРАНИЦА КОНТАКТА

Запись контакта в bpm'online marketing может быть добавлена одним из способов:

- создана вручную;
- получена при [импорте](#) из файла Excel;
- сохранена в bpm'online автоматически при [квалификации льда](#);

- получена при [синхронизации с социальными сетями](#);
- получена при [синхронизации с Google](#).

ВАЖНО

Для синхронизации с внешними ресурсами необходимо выполнить предварительную настройку. [Интеграция с социальными сетями](#) и [интеграция с Google](#) рассмотрены в отдельных главах.

Страница контакта состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о контакте.

Фото	Фотография контакта. Отображается на странице контакта, а также рядом с именем контакта, отображаемым в списках разделов и в ленте. Нажмите кнопку  для добавления новой фотографии при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления фотографии нажмите на кнопку  . Кнопки отображаются при наведении курсора мыши на область фотографии.
ФИО	Фамилия, имя, отчество контакта.
Контрагент	Название компании, в которой работает контакт.
Тип	Тип контакта, например, "Сотрудник" или "Контактное лицо".
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за работу с контактом.
Контакт подтвержден	Установленный признак свидетельствует, что информация о контакте является проверенной. Поле недоступно для редактирования. При создании нового контакта данный признак устанавливается автоматически. Признак может быть снят или установлен автоматически при выполнении процесса управления лидом .

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения о контакте: информацию о форме приветствия, контактные и адресные данные, а также записи о знаменательных событиях контакта и его взаимосвязях с другими контактами или контрагентами..

Обращение	Формальное обращение к контакту, например, "г-н" или "г-жа".
Пол	Пол контакта.

Средства связи

Деталь содержит список средств связи контакта, а также запретов на использование отдельных средств связи.

Поля детали отображаются при выборе соответствующих команд меню [Добавить].

Рабочий телефон	Номера телефонов, по которым можно связаться с контактом. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Мобильный телефон	
Домашний телефон	
Skype	Учетная запись контакта в "Skype".
Email	Адреса веб-сайта и электронной почты контакта.
Web	
Facebook	Имена, под которыми контакт зарегистрирован в социальных сетях. Заполнение полей осуществляется при помощи отдельной страницы, где можно найти пользователя соц. сети и связать его с контактом.
Не использовать Email	Признаки указывают, какие средства связи не следует использовать с данным контактом. Например, если контакт не желает получать SMS, установите признак [Не использовать SMS].
Не использовать телефон	Контакты, для которых установлен признак [Не использовать Email], не будут добавляться в аудиторию email-рассылок.
Не использовать SMS	Если установлена системная настройка "Отписывать пользователя от всех рассылок", то признак [Не использовать Email] автоматически устанавливается для всех контактов, которые отписались от рассылок.
Не использовать почту	
Не использовать факс	
Не актуальный	Установленный признак свидетельствует о том, что данное средство связи временно не используется. Поле заполняется автоматически при снятии признака [Актуальный]. Не отображается на детали [Средства связи], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах. Подробнее...
Причина неактуальности	Причина, по которой данное средство связи является неактуальным: "Hard Bounce", "Soft Bounce" или "Установлено вручную". Поле заполняется автоматически. Не отображается на детали [Средства связи], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах.
Не актуален с	Дата, начиная с которой данное средство связи является неактуальным. Поле заполняется автоматически. Не отображается на детали [Средства связи], но может быть использовано при настройке фильтрации в группах.

 — звонок контакту. Кнопка отображается на странице, если заполнено хотя бы одно поле с типом "Телефон".

 — переход на страницу поиска в Facebook, на которой можно выбрать учетную запись контакта для добавления его страницы Facebook в перечень средств связи. Если средство связи с типом "Facebook" уже добавлено, то кнопка будет отображаться синим цветом и при нажатии на нее в отдельной вкладке будет открыта страница контакта в Facebook.

Адреса

Список всех доступных адресов контакта.

Тип адреса	Тип адреса контакта, например, "Домашний", "Рабочий". Определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Адрес	Улица, номер дома и/или квартиры контакта.
Страна	Местоположение контакта. Поля [Область] и [Город] связаны с полем [Страна]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [Город] автоматически заполнится поле [Страна]. Аналогично будет заполнено поле [Страна] при заполнении поля [Область]. Если поле [Страна] уже заполнено, то в справочниках полей [Область] и [Город] будут отображаться только те регионы и города, которые связаны с выбранной страной.
Область	
Город	Связать регион с определенной страной вы можете в справочнике [Области/штаты], а город — в справочнике [Города].
Индекс	Почтовый индекс контакта.

Знаменательные события

Перечень знаменательных событий контакта.

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

Взаимосвязи

Взаимосвязи данного контакта с другими контактами и контрагентами.

Контакт	ФИО контакта, для которого фиксируется взаимосвязь. Поле недоступно для редактирования.
является	Тип взаимосвязи, например, "Сотрудник" — "Работодатель". При выборе взаимосвязи автоматически заполняется обратный тип взаимосвязи.
для	Название связанной компании или ФИО связанного контакта.
Актуальна	Признак показывает, актуальна ли взаимосвязь в данный момент.

Описание	Любая дополнительная информация о взаимосвязи между субъектами.
----------	---

ВКЛАДКА [МЕСТО РАБОТЫ]

Вкладка отображает всю информацию о продвижении контакта по карьерной лестнице, включая текущую и предыдущие должности.

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

Данные вкладки [Место работы] синхронизируются с информацией детали [Карьера].

При заполнении поля [Контрагент] и сохранении страницы контакта отображается сообщение с предложением добавить новую запись на деталь [Карьера]. Нажмите [Да], на чтобы на детали [Карьера] автоматически добавилась запись о новом месте работы контакта. При этом указывается название компании, дата начала работы, а также устанавливаются признаки [Основное] и [Текущее].

При изменении информации в полях вкладки [Место работы], которые связаны с деталью [Карьера] (например, данные о департаменте и должности контакта), отображается сообщение с предложением добавить новую запись на деталь [Карьера] или обновить существующую. При добавлении новой записи о месте работы на детали [Карьера] в ней устанавливаются признаки [Основное] и [Текущее], а поле [Начало] заполняется текущей датой. При этом в записи о предыдущем месте работы автоматически снимается признак [Текущее], а также заполняется текущей датой поле [Завершение].

Если в группе полей [Место работы] очищается поле [Контрагент], то на детали [Карьера] для записи по этому контрагенту автоматически снимается признак [Текущее], а поле [Завершение] заполняется текущей датой.

Карьера

Информация обо всех местах работы контакта.

Контакт	Текущий контакт. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Работодатель контакта.
Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".

Полное название должности	Уточнение названия должности, например, "Руководитель отдела продаж".
Департамент	Подразделение компании, в котором работает контактфиз. лицо.
Начало	Дата начала работы сотрудника в компании на этой должности.
Завершение	Дата смены места работы.
Основное	Признак указывает, что данное место работы является основным.
Текущее	Признак указывает компании, в которой контактфиз. лицо работает на текущий момент.
Причина смены места работы	Причина, по которой сотрудник решил перейти на эту должность, например, "Интересная работа" или "Карьерный рост".
Описание	Дополнительная информация о месте работы контактафиз. лица.

НА ЗАМЕТКУ

В группе полей [Место работы] отображается информация о том месте работы, для которого установлены признаки [Основное] и [Текущее].

Данные на детали [Карьера] синхронизируются с информацией группы полей [Место работы]. Если в записи детали [Карьера] с установленными признаками [Основное] и [Текущее] снять один из признаков, то в группе полей [Место работы] автоматически очистятся поля с данными о месте работы. При изменении записи с признаками [Основное] и [Текущее] автоматически обновляется информация о месте работы в группе полей [Место работы].

Если для какой-либо записи детали [Карьера] установить признаки [Основное] и [Текущее], но на детали уже есть другая запись, в которой эти признаки установлены, то отображается вопрос, продолжает ли контакт работать в компании на указанной должности. При нажатии на кнопку [Да] в предыдущей записи о месте работы очищается признак [Основное]. При нажатии на кнопку [Нет] в записи о предыдущем месте работы снимается признак [Текущее].

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит детали, которые отображают связанные с контактом записи системы.

Обращения

История сервисных обращений выбранного контакта. Содержимое детали доступно только для просмотра. Записи добавляются автоматически при их регистрации в системе, используемой в вашей компании для учета обращений.

ВАЖНО

Для того чтобы деталь [Обращения] отображала информацию, необходимо настроить интеграцию bpm'online с системой, в которой вы ведете учет обращений.

Контакт	Контакт, по которому зарегистрировано обращение.
Номер	Номер обращения.
Тема	Краткая суть обращения.

Дата регистрации	Дата и время регистрации обращения.
Состояние	Текущее состояние обращения. Например, "Новый" или "Закрыт".
Дата закрытия	Дата перевода обращения в конечное состояние (например, в состояние "Закрыт" или "Отменен").

Активности

Активности, которые связаны с контактом. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#). Связь активности с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы активности.

Звонки

Список входящих и исходящих звонков по данному абоненту. Отображает информацию из

[раздела \[Звонки\]](#). Связь звонка с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы звонка.

Вы можете прослушать аудиозапись звонка непосредственно на детали. [Подробнее...](#)

Заказы

История заказов выбранного контакта. Содержимое детали доступно только для просмотра. Записи добавляются автоматически при их регистрации в системе, используемой в вашей компании для учета заказов.

ВАЖНО

Для того чтобы деталь [Заказы] отображала информацию, необходимо настроить интеграцию bpm'online с системой, в которой вы ведете учет заказов.

Для просмотра детальной информации по заказу выберите нужную запись на детали и в меню кнопки [Действия] выберите пункт [Изменить].

Номер	Номер заказа.
Дата	Дата регистрации заказа.
Источник заказа	Источник поступления заказа, например, "Интернет-магазин" или "Мобильное приложение".
Контрагент	Контакт и, если необходимо, название компании, для которых оформлен заказ.
Контакт	
Дата выполнения	Фактическая дата выполнения заказа.
Итого, б.в.	Итоговая сумма заказа, указанная в базовой валюте.
Состояние	Состояние выполнения заказа, например, "В планах" или "В обработке".

ПАСПОРТ ЗАКАЗА

Отображает перечень товаров и услуг, которые включены в заказ.

Заказ	Номер заказа, в который добавлен продукт.
-------	---

Продукт	Наименование продукта, добавленного в заказ.
Цена, б.в.	Стоимость единицы продукта в базовой валюте.
Количество	Количество единиц продукта в заказе.
Единица измерения	Единица измерения количества продукта.
Скидка, %	Процент скидки на продукт.
Итого, б.в.	Итоговая стоимость продукта с учетом скидки.

Лиды

Перечень лидов, квалифицированных как данный контакт. Деталь отображает информацию из раздела [Лиды]. Связь лода с контактом осуществляется по колонке [Квалифицирован как контакт] [раздела \[Лиды\]](#).

События сайта

На данной детали фиксируется история посещения контактом страниц вашего сайта, а также выполнения определенных действий на сайте (переходы по ссылкам, сравнение товаров, добавление отзывов и т.д.). Деталь отображает интерес контактов к тем или иным продуктам компании, позволяя точнее определить потребности клиентов и уровень их зрелости.

Содержимое детали доступно только для просмотра. Записи добавляются автоматически при выполнении контактом различных действий на сайте.

ВАЖНО

Для того чтобы деталь [События сайта] заполнялась автоматически, необходимо настроить интеграцию bpm'online с вашим сайтом.

При выборе какого-либо события на панели инструментов детали отобразится кнопка [Открыть]. При нажатии на эту кнопку откроется страница для просмотра детальной информации о событии и его атрибутах.

Контакт	Контакт, по которому зарегистрировано событие.
Дата/время	Дата и время регистрации события.
Тип события	Тип события, например, "Просмотр обзора продукта" или "Сравнение товаров".
Тип потребности	Тип потребности, к которому можно отнести зарегистрированное событие. Например, типами потребностей могут быть группы продуктов или направления деятельности вашей компании.
Источник	Источник, откуда контакт перешел на страницу вашего сайта. Например, название рассылки или рекламного баннера.

АТРИБУТЫ СОБЫТИЙ

При помощи атрибутов можно уточнить информацию о зарегистрированном событии. Например, зафиксировать названия продуктов, которые были добавлены к сравнению или в корзину, либо указать категорию товаров, по которой был произведен поиск.

Событие сайта	Событие сайта, для которого указывается атрибут.
Атрибут	Атрибут события сайта.
Значение	Значение атрибута. Тип поля зависит от типа значения выбранного атрибута. Например, для дробного атрибута отображается число, а для логического — установленный либо снятый признак.

НАСТРОЙКА АТРИБУТОВ

Для изменения списка возможных атрибутов событий используется специальная страница настройки, которую можно открыть при помощи действия [Настройка атрибутов] детали [События сайта]. Страница настройки содержит список всех возможных атрибутов, которые могут быть указаны для зарегистрированных событий.

Название	Название атрибута.
Тип значения	Тип данных атрибута, например, "Выбор из списка" или "Дробное число". Для типа данных "Выбор из списка" становится доступна деталь [Значения], где вы можете добавить необходимый список значений атрибута. После сохранения записи поле становится недоступным для редактирования.
Описание	Описание атрибута.

В системе используются следующие типы данных в атрибутах:

- "Дробное число"; "Целое число" — числовой тип. Например, для события "Просмотр страницы продукта" — атрибут "Цена", а для события "Отзыв о товаре" — атрибут "Оценка товара".
- "Выбор из списка" — тип данных, для которого можно выбрать значение из списка. Например, для события "Поиск товара" — атрибут "Цвет корпуса", для которого указан список возможных значений: "Черный" и "Серебристый".
- "Логическое" — тип данных, для которого можно указать значение "Да" или "Нет". Например, для события "Просмотр страницы продукта" — атрибут "Наличие на складе".
- "Строка" — тип данных, для которого вручную вводится текстовое значение. Например, для события "Сообщение на форуме" — атрибут "Тема сообщения".
- "Ссылка на продукт" — тип данных, для которого указывается конкретный продукт из каталога. Например, для события "Добавление товара в корзину" — название добавленного товара.
- "Категория продукта", "Тип продукта", "Торговая марка" — тип данных, для которого можно указать значение из соответствующих полей страницы продукта. Например, для события "Поиск по каталогу" — название категории товара или торговой марки, по которым производился поиск.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация о контакте, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по контакту.
[Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют контакт. Например, на деталь можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с контактом, или ссылки на интернет-ресурсы контакта.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о контакте. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы контакта информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ]

На вкладке [Каналы коммуникации] можно настроить ограничения подписки контакта на определенные типы рассылок. Здесь также отображаются запреты на использование средств связи.

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

Подписка на рассылки Email

Деталь используется для установки и ограничения подписки контакта на определенные типы рассылок. Например, если контакт отписался от новостной рассылки, но согласен получать специальные рассылки и приглашения, укажите эту информацию на данной детали. Контакт будет добавляться в аудиторию тех типов рассылок, которые либо не добавлены на деталь [Подписка на рассылки Email], либо добавлены со статусом "Подписан".

Информация на деталь может быть добавлена вручную. Кроме того, при условии настройки интеграции, деталь может заполняться автоматически из вашей учетной системы.

Контакт	Выбранный контакт. Информационное поле.
Тип рассылки	Выберите тип рассылки, для которого необходимо изменить статус подписки. Поле содержит те типы рассылок, для которых в справочнике [Типы email-рассылок] установлен признак [Возможна подписка]. Поле обязательно для заполнения.

Статус подписки	Укажите статус подписки — “Подписан” или “Отписан”. Для типа рассылки, добавленного на деталь со статусом “Отписан”, данный контакт не будет добавляться в аудиторию рассылки. Поле обязательно для заполнения.
-----------------	---

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Вкладка [Лента] содержит сообщения раздела [Лента], связанные с текущей записью контакта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Актуальность средств связи
- Интеграция с сервисом MS Exchange
- Интеграция с Сервисом Google

АКТУАЛЬНОСТЬ СРЕДСТВ СВЯЗИ

Для каждого средства связи контакта при добавлении устанавливается признак [Актуальный]. Признак свидетельствует о том, что контакт использует данное средство связи. Актуальность средства связи может быть изменена:

- Для всех средств связи — ВРУЧНУЮ, снятием и установкой признака [Актуальный]. Если средство связи временно не используется, то в списке поля с названием средства связи снимите признак [Актуальный]. Рядом с названием средства связи отобразится информация о том, что средство связи неактуально.
- Для email-адресов неактуальность средства связи устанавливается АВТОМАТИЧЕСКИ при получении в рассылке отклика **“Hard Bounce”** или **“Soft Bounce”**. При этом для адреса, по которому поступил такой отклик, признак [Актуальный] будет снят во всех найденных контактах. Неактуальный email-адрес не будет использоваться в рассылках. Впоследствии признак [Актуальный] можно установить вручную или по действию [Снять признак “Неактуальный” у email-адресов].

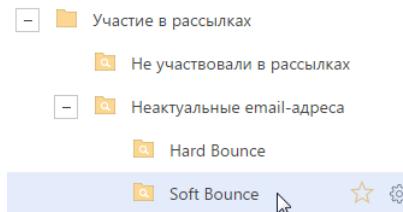
НА ЗАМЕТКУ

Если у контакта указано несколько email-адресов, один из которых является неактуальным, то такой контакт будет добавлен в рассылку. При этом в рассылке будет использоваться актуальный email-адрес контакта.

- Для email-адресов актуальность может быть установлена ПО ДЕЙСТВИЮ [Снять признак “Неактуальный” у email-адресов]. При выполнении действия для всех email-адресов, отфильтрованных в разделе [Контакты], устанавливается признак [Актуальный] и очищаются поля [Причина неактуальности] и [Не актуален с].

Например, рекомендуем использовать это действие для возврата актуальности email с причиной неактуальности **“Soft Bounce”**, где причиной отказа доставки стали временные проблемы с почтовым ящиком. Для этого в списке групп раздела [Контакты] выберите группу **“Soft Bounce”** (Рис. 99).

Рис. 99 — Выбор группы “Soft Bounce”



Затем в меню кнопки [Действия] выберите действие [Снять признак “Неактуальный” у email-адресов]. В результате для email-адресов выбранных контактов будет установлен признак [Актуальный] и эти email-адреса будут участвовать в дальнейших рассылках.

НА ЗАМЕТКУ

При выполнении действия [Снять признак “Неактуальный” у email-адресов] актуальность не будет возобновлена для контактов, внесенных в черный список почтового сервера Mandrill.

ГРУППЫ РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

Раздел КОНТАКТЫ содержит преднастроенные группы, которые могут использоваться для просмотра списков контактов, соответствующих определенным параметрам. Например, вы можете отобрать только тех клиентов, которые переходили по определенной ссылке из полученного письма, либо клиентов, которые проявили интерес к вашим услугам.

НА ЗАМЕТКУ

Управление группами детально рассмотрено в отдельной главе.

СПИСОК ПРЕДНАСТРОЕННЫХ ГРУПП РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

Помимо групп, сформированных по общим параметрам (например, список клиентов, сотрудников и т. д.), раздел содержит специально настроенные группы, которые позволяют сегментировать вашу клиентскую базу по участию в мероприятиях и рассылках, а также по наличию потребностей (лидов). Например, вы можете просмотреть список контактов, которые приняли участие в том или ином мероприятии, открыли письмо рассылки либо готовы к старту продажи. Список таких групп представлен ниже.

КОНТАКТЫ ПО ПОТРЕБНОСТИЯМ

Группы, которые могут использоваться при изучении заинтересованности клиентов вашими услугами.

Готовы к продаже

Группа используется для просмотра списка контактов с высоким уровнем готовности к сделке (контакты, связанные с лицом на стадии “Ожидание продажи” и зрелостью потребности “Готов к продаже”).

Интерес предполагается

Группа используется для просмотра списка контактов, которые предположительно могут быть заинтересованы в ваших услугах (контакты, связанные с лицом со зрелостью потребности “Предполагается интерес”).

Нет актуальных потребностей

Группа используется для просмотра списка контактов, которые не высказали заинтересованности в ваших услугах (контакты без листа).

Потребность удовлетворена

Группа используется для просмотра списка контактов, воспользовавшихся вашими услугами (контакты, связанные с листом на стадии "Потребность удовлетворена" и аналогичной зрелостью потребности).

Проявлен интерес

Группа используется для просмотра списка контактов, которые высказали заинтересованность в ваших услугах (контакты, связанные с листом со зрелостью потребности "Проявлен интерес").

УЧАСТИЕ В МЕРОПРИЯТИЯХ

Группы, которые могут использоваться для изучения уровня вовлеченности клиентов в ваши мероприятия.

Участвовали в мероприятиях

Группа используется для просмотра списка контактов, включенных в аудиторию того или иного мероприятия вашей компании.

УЧАСТИЕ В РАССЫЛКАХ

Группы, которые могут использоваться для анализа аудитории рассылок с учетом откликов на полученные письма.

Не участвовали в рассылках

Группа используется для просмотра списка контактов, которые не включены в аудиторию ни одной рассылки. При необходимости вы можете просмотреть контакты, которые не включены в определенные рассылки, добавив условие фильтра "Рассылка Email =".

Неактуальные email-адреса

Группа используется для просмотра списка контактов с неактуальными адресами email. Содержит две группы:

- "Hard Bounce" — группа используется для просмотра контактов, у которых адрес email не актуален по причине получения отклика "Hard Bounce". Чтобы просмотреть список таких контактов только за определенный период, укажите начало этого периода в качестве значения условия фильтра "Неактуален с". [Добавление условий фильтра](#) описано в отдельной главе.
- "Soft Bounce" — группа используется для просмотра контактов, у которых адрес email не актуален по причине получения отклика "Soft Bounce". Чтобы просмотреть список таких контактов только за определенный период, укажите начало этого периода в качестве значения условия фильтра "Неактуален с". [Добавление условий фильтра](#) описано в отдельной главе.

Открывали email

Группа используется для просмотра списка контактов, которые открыли письмо рассылки (получатель перешел по ссылке в письме, отправил письмо в спам, отписался от рассылки или

просто открыл письмо). Вы можете самостоятельно дополнить настройки фильтра, чтобы просмотреть, например, список контактов, которые открывали письма, отправленные в рамках определенной рассылки. [Добавление условий фильтра](#) описано в отдельной главе.

Отписались от рассылок

Группа используется для просмотра списка контактов, которые отписались от рассылки (получен отклик "Отписался"). Вы можете самостоятельно дополнить настройки фильтра, чтобы просмотреть, например, список клиентов, которые отписались от рассылки в определенный период. Вы также можете просмотреть список контактов, которые отписались от определенной рассылки. Для этого добавьте условие фильтра "Рассылка Email = ". [Добавление условий фильтра](#) описано в отдельной главе.

Отправили рассылки в спам

Группа используется для просмотра списка контактов, которые отправили письмо в спам (получен отклик "Отправлено в спам"). Вы можете самостоятельно дополнить настройки фильтра, чтобы просмотреть, например, список контактов, которые отправили в спам письмо рассылки в определенный период. Вы также можете просмотреть список контактов, которые отправили в спам письмо определенной рассылки. Для этого добавьте условие фильтра "Рассылка Email = ". [Добавление условий фильтра](#) описано далее в отдельной главе.

Переходили по ссылке из email

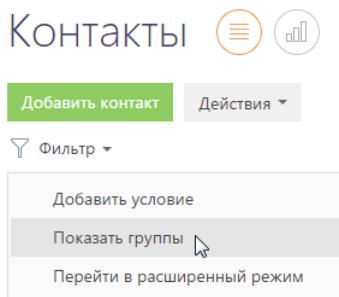
Группа используется для просмотра списка контактов, которые перешли по ссылке в полученном письме. Вы можете самостоятельно дополнить настройки фильтра, чтобы просмотреть, например, список клиентов, которые перешли по определенной ссылке. [Добавление условий фильтра](#) описано далее в отдельной главе.

УСТАНОВКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛОВИЙ ФИЛЬТРА ГРУППЫ

При работе с преднастроенными группами раздела КОНТАКТЫ вы можете самостоятельно задавать дополнительные условия фильтра группы. Например, группа [Участвовали в мероприятии] используется для просмотра списка контактов, включенных в аудиторию мероприятий вашей компании. Вы можете дополнительно установить фильтр по интересующим мероприятиям. Для этого:

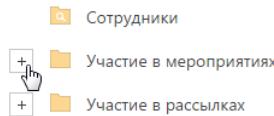
1. В разделе КОНТАКТЫ при помощи меню [Фильтр] отобразите дерево групп ([Рис. 100](#)).

Рис. 100 — Отображение дерева групп



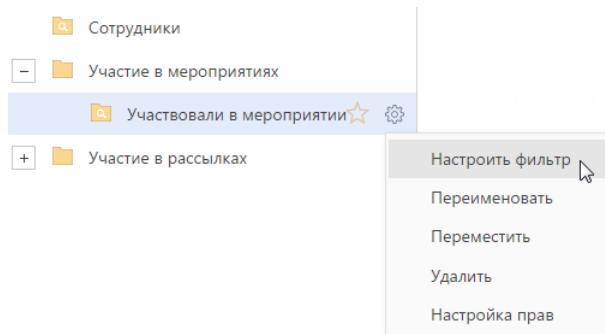
2. Разверните группу "Участие в мероприятиях" (Рис. 101) и выделите вложенную группу "Участвовали в мероприятиях".

Рис. 101 — Отображение вложенных групп



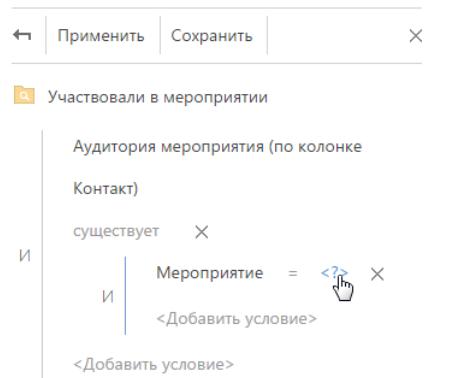
3. В меню кнопки напротив названия выбранной группы выберите команду [Настроить фильтр] (Рис. 102).

Рис. 102 — Переход к настройке фильтра группы



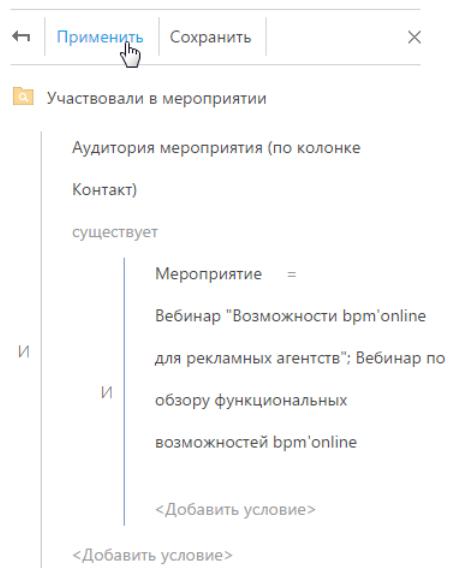
4. В появившейся области настройки фильтров группы укажите мероприятия, участников которых вы хотите отобразить в списке раздела. Для этого нажмите на ссылку <?> напротив условия фильтра "Мероприятие" (Рис. 103) и в открывшемся окне отметьте интересующие мероприятия.

Рис. 103 — Выбор значения условия фильтра в области настройки фильтра группы



5. Примените фильтр, нажав на кнопку [Применить] области настройки фильтра группы (Рис. 103).

Рис. 104 — Применение установленного фильтра группы



В результате в реестре раздела отобразятся контакты, включенные в аудиторию указанных мероприятий.

Чтобы изменить список мероприятий в условиях фильтра, нажмите на выбранные ранее значения. В открывшемся окне отметьте интересующие мероприятия.

Чтобы просмотреть только те контакты, которые приняли участие в указанных мероприятиях, добавьте условие фильтра "Отклик = Участвовал(а)" и примените фильтр.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы сохранить выполненные настройки фильтра, нажмите на кнопку [Сохранить] области настройки фильтра группы.

Чтобы вернуться к дереву групп без сохранения изменений в настройках фильтра, нажмите на кнопку области настройки фильтра группы.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с **расширенным фильтром** описана в отдельной главе.

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

Для ведения клиентской базы в bpm'online marketing предусмотрена возможность поиска дублирующихся записей. Поиск дублей выполняется каждый раз при создании новой записи, а также периодически по всем контрагентам и контактам с целью устранения повторений.

[Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Глобальный поиск дублей
- Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

ПЕРЕЙТИ К ДУБЛЯМ КОНТАКТОВ

Действие [Перейти к дублям контактов] открывает дополнительную страницу, которая содержит все предполагаемые дубли контактов. На эту страницу записи добавляются автоматически после выполнения поиска дублей. [Подробнее...](#)

ПОКАЗАТЬ НА КАРТЕ

Действие позволяет отобразить на карте местонахождение выбранных контактов. При запуске действия открывается окно с картой, на которой отмечены выбранные в реестре контакты. Если для всех выбранных контактов адрес не заполнен, то действие не будет выполнено. Если для некоторых контактов адрес не заполнен или заполнен некорректно, то в окне отобразится соответствующая информация.

НА ЗАМЕТКУ

Выбрать несколько контактов в разделе можно с помощью действия [Выбрать несколько записей].

ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ СОЦ. СЕТЕЙ

Данное действие предназначено для получения дополнительной информации о контакте из Facebook. [Подробнее...](#)

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КОНТАКТАМИ GOOGLE

Действие используется для синхронизации контактов Google с контактами bpm'online marketing. [Подробнее...](#)

НАСТРОИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ С GOOGLE

Действие доступно из меню действий реестра раздела [Контакты]. Используется для настройки интеграции контактов Gmail с контактами bpm'online marketing. При выполнении действия открывается страница настройки. [Подробнее...](#)

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КОНТАКТАМИ EXCHANGE

Действие отображается в меню действий, если в систему добавлен почтовый провайдер Microsoft Exchange. Действие доступно, если учетная запись MS Exchange настроена в bpm'online marketing. Используется для синхронизации контактов bpm'online marketing с контактами MS Exchange. [Подробнее...](#)

СНЯТЬ ПРИЗНАК "НЕАКТУАЛЬНЫЙ" У EMAIL АДРЕСОВ

Действие предназначено для установки признака [Актуальный] для email-адресов всех контактов, отфильтрованных в разделе. [Подробнее...](#)

ДЕЙСТВИЯ ПРИ СОХРАНЕНИИ ЗАПИСИ

При сохранении страницы контакта могут выполняться дополнительные действия.

Поиск дублей при сохранении записи

При сохранении записи контакта может открыться дополнительная страница результата поиска дублей. Это означает, что создаваемая вами запись, возможно, уже существует в системе.

Вы можете вернуться к редактированию создаваемой записи или отметить найденные записи как те, которые не являются дублями.

ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

Досье контакта

Отображает сводную информацию о контактном лице. В табличной форме представлены: перечень средств связи, адресов и история взаимодействия с контактом. Данная печатная форма доступна на странице контакта в меню кнопки [Печать].

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

Представление [Аналитика] содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ КОНТАКТОВ]

Сводные данные контактов.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Количество контактов	Расчетный показатель, отображающий количество зарегистрированных в системе контактов.
Количество активных контактов в текущем месяце	Расчетный показатель, отображающий количество контактов, которые были включены в аудиторию email-рассылки. Учитываются рассылки в состоянии "Выполнена", "Запускается", "Запущена", дата начала которых входит в текущий месяц.
Потенциальная аудитория email-рассылок	Расчетный показатель, отображающий количество контактов, которые могут быть включены в аудиторию email-рассылок. Учитываются контакты, для которых указан актуальный адрес email и разрешено его использование.
Контакты по типам	Диаграмма, отображающая распределение контактов по типам.
Динамика роста базы контактов	Диаграмма, отображающая количество контактов с типом "Клиент", добавленных в систему. Данные отображены в хронологическом порядке по месяцам.

ОТЧЕТЫ

Знаменательные события контактафиз. лица	В табличном виде отображается перечень контактов и их знаменательных событий за выбранный период. А также номера их телефонов и имена менеджеров, ответственных за работу с контактамифиз. лицами.
Полнота наполнения данными	В табличном виде представлен перечень полей страницы контактафиз. лица. Для каждого поля указан процент и количество записей о контактах, в которых это поле заполнено, а также количество записей, у которых нет данных в этом поле.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

КАК ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КОНТАКТЕ ИЗ FACEBOOK

- [Как связать контакт с его учетной записью в Facebook](#)
- [Как обогатить данными из Facebook страницу контакта](#)

Поддерживайте данные о зарегистрированных в системе контактах в актуальном состоянии, используя возможности интеграции bpm'online с Facebook.

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

КАК СВЯЗАТЬ КОНТАКТ С ЕГО УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ В FACEBOOK

1. На странице контакта разверните деталь [Средства связи] и нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

На странице контакта можно добавить только одно средство связи с типом "Facebook".

НА ЗАМЕТКУ

Если вы ранее не использовали интеграцию с Facebook, то при нажатии на кнопку  откроется окно авторизации в Facebook.

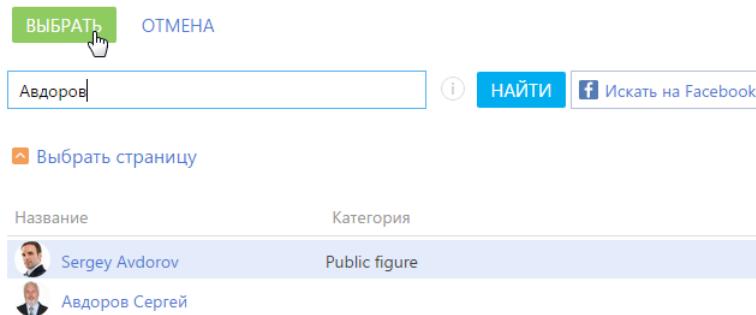
2. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразятся удовлетворяющие условиям поиска публичные страницы и профили Facebook контакта, если они есть. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контакта в Facebook, если она вам известна.

НА ЗАМЕТКУ

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

3. Выберите учетную запись, которую необходимо добавить на деталь [Средства связи] контакта ([Рис. 105](#)).

Рис. 105 — Выбор учетной записи контакта



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

НА ЗАМЕТКУ

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

КАК ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ FACEBOOK СТРАНИЦУ КОНТАКТА

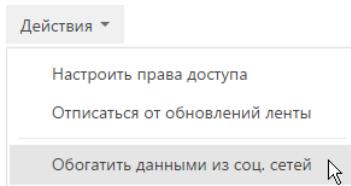
Рассмотрим пример обогащения страницы контакта данными из приватной страницы.

НА ЗАМЕТКУ

Операция обогащения данными с публичной страницы детальнее рассмотрена в статье "[Как обогатить данными из Facebook страницу контрагента](#)".

1. На странице контакта разверните деталь [Средства связи] и убедитесь, что контакт связан с той учетной записью Facebook, информацию из которой вы бы хотели получить.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Обогатить данными из соц. сетей] (Рис. 106).

Рис. 106 — Выбор действия [Обогатить данными из соц. сетей]



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

В результате на странице контакта будет изменена фотография.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обогатить данными из Facebook страницу контрагента](#)

- Какие поля можно заполнить в bpm'online из публичной страницы Facebook
- Настройка интеграции bpm'online с Facebook

ПОЛНОТА НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

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

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

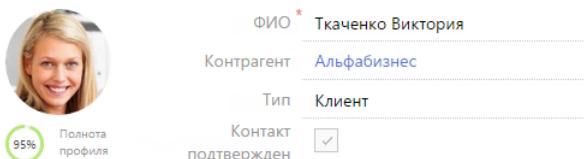
СОДЕРЖАНИЕ

- Как анализировать полноту наполнения профиля
- Как настроить расчет полноты наполнения профиля

КАК АНАЛИЗИРОВАТЬ ПОЛНОТУ НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

Степень наполненности данными профиля можно оценить на странице контакта, контрагента или продажи при помощи индикатора полноты профиля ([Рис. 107](#)). Индикатор полноты профиля находится в левом верхнем углу страницы.

Рис. 107 — Пример индикатора полноты профиля на странице контакта



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

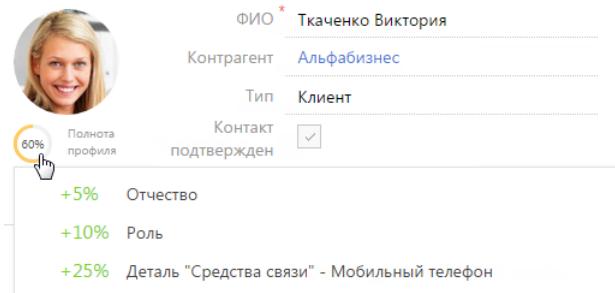
Также на индикаторе отображается суммарный процентный показатель полноты данных. Процентный показатель определяется внесением данных в те или иные поля или на детали на странице. Для каждого элемента на странице вы можете указать его роль в формировании суммарного показателя. Например, можно настроить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

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о настройке расчета полноты профиля читайте в [отдельной статье](#).

Нажмите на индикатор, чтобы отобразить подсказку, содержащую информацию о том, какие поля или детали необходимо заполнить на странице, чтобы увеличить значение показателя. При наличии нескольких незаполненных элементов подсказки будут отсортированы по убыванию процента, который будет просуммирован к показателю полноты профиля при их заполнении ([Рис. 108](#)).

Рис. 108 — Подсказки по наполнению страницы контакта



СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить расчет полноты наполнения профиля](#)
- [Полнота наполнения профиля](#)

КАК НАСТРОИТЬ РАСЧЕТ ПОЛНОТЫ НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

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

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

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

1. Перейдите в раздел [Справочники]. Для этого откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].

НА ЗАМЕТКУ

Доступ к разделу может быть ограничен при помощи [системной операции](#) [Доступ к разделу "Справочники"].

2. В списке справочников найдите справочник [Полнота наполнения данными]. Выделите его и нажмите на кнопку [Открыть наполнение].
3. На открывшейся странице выберите, для записей какого из разделов настроить расчет полноты профиля: [Контакты], [Контрагенты] или [Продажа].

Например, рассмотрим настройку расчета полноты профиля для контактов. Для этого необходимо выделить в реестре запись [Контакты] и нажать на кнопку [Открыть].

4. На открывшейся странице можно настроить [шкалу](#) и [атрибуты](#) индикатора.

Настройка шкалы индикатора

На цветовой схеме шкалы красным цветом отображается отрезок с диапазоном неудовлетворительных значений (в процентах), желтым — удовлетворительных, зеленым — достаточных (Рис. 109).

Для того чтобы настроить шкалу полноты профиля, определите диапазоны значений, которые соответствуют неудовлетворительному, удовлетворительному и достаточному уровню наполненности профиля данными. Для этого:

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

Рис. 109 — Шкала полноты наполнения данными профиля



НА ЗАМЕТКУ

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

Настройка атрибутов индикатора

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

НА ЗАМЕТКУ

На детали [Атрибуты] справочника [Полнота наполнения данными] используется редактируемый реестр, работа с которым подробнее описана в [отдельной статье](#).

Для того чтобы настроить атрибуты полноты профиля:

- На панели инструментов детали [Атрибуты] нажмите на кнопку **+**.

НА ЗАМЕТКУ

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

- В появившейся строке выберите из выпадающего списка необходимый атрибут. В качестве атрибута могут выступать:
 - Значение в поле на странице. Например, роль контакта.

НА ЗАМЕТКУ

Поля с числовым типом данных считаются заполненными, если в них указано значение, отличное от 0.

- Записи на связанных деталях. Например, звонки, связанные с контактом.

НА ЗАМЕТКУ

На детали [Активности] учитываются только записи с типом "Задача".

- Значение для каждого из типов типизированной детали.

В bpm'online типизированными являются детали [Адреса] и [Средства связи] страницы контакта и контрагента. Каждый тип адреса (например, доставки,

юридический), а также каждый тип средства связи (например, мобильный телефон, email) выступают отдельными атрибутами.

3. Для выбранного атрибута введите значение в процентах, которое соответствует его влиянию на индикатор наполненности данными профиля. Например, укажите, что заполнение мобильного телефона на странице контакта добавляет 25% к полноте профиля.

Аналогичным образом настройте остальные необходимые атрибуты.

НА ЗАМЕТКУ

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как анализировать полноту наполнения профиля](#)
- [Полнота наполнения профиля](#)

РАЗДЕЛ [ЛИДЫ]

Лид (lead) — это факт потребности клиента в ваших товарах и услугах. Например, если на вашем веб-сайте зарегистрировались новые посетители, во время проведенной выставки вы получили визитки заинтересованных лиц или поступил звонок от контактного лица, ранее интересовавшегося вашими услугами. Работайте как с данными тех клиентов, которые уже готовы к сделке, так и тех, которым потребуется дополнительное время, чтобы решиться на покупку.

Лид может быть зарегистрирован вручную в bpm'online marketing или импортирован в систему из файла Excel. В разделе [ЛИДЫ](#) вы можете вести весь процесс взращивания лидов — от первого факта заинтересованности до перевода лида в продажу. Фиксируйте средства связи и основные данные потенциальных клиентов, отслеживайте источники, благодаря которым получен лид, определяйте портфель потребностей лидера, его перспективность и потенциал.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — список лидов. Отображает лиды в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы лиды](#).
-  — аналитика по лидам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа лидов. [Подробнее...](#)

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЛИДОМ

Процесс управления лидером будет запущен в системе автоматически, если лидер регистрируется для существующего клиента.

Процесс продолжает выполняться по мере работы с лидером, при этом изменяются стадии лидов. По ходу процесса в системе могут создаваться активности, от результата выполнения которых зависит, по какому сценарию процесс будет выполняться далее.

Процесс управления лидером предусматривает работу с разделами [ЛИДЫ](#) и [АКТИВНОСТИ](#). Процесс состоит из нескольких этапов, каждый из которых включает определенную последовательность шагов:

- [Квалификация лиды](#)
- [Распределение лиды](#)
- [Перевод лиды в продажу](#)

При выполнении процесса можно работать с любыми записями в системе, например, вести расписание, проверять почту или регистрировать новых клиентов. Чтобы продолжить работу по процессу, перейдите в раздел [ЛИДЫ](#) и нажмите на кнопку продолжения процесса, которая отображается при выборе записи в реестре или на странице лидов. Это может быть кнопка [Квалифицировать], [Распределить], или [Перевести в продажу], в зависимости от того, на какой стадии находится лидер. Для навигации по процессу используйте подсказки, отображаемые при нажатии на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Детальнее общие возможности бизнес-процессов рассмотрены в отдельной книге.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница лиды](#)
- [Общие данные](#)

- [Вкладка \[Исходные данные\]](#)
- [Вкладка \[Данные о потребности\]](#)
- [Вкладка \[История\]](#)
- [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
- [Вкладка \[Лента\]](#)

- [Квалификация лода](#)
- [Распределение лода](#)
- [Перевод лода в продажу](#)
- [Действия раздела \[Лиды\]](#)
- [Аналитика раздела \[Лиды\]](#)

СТРАНИЦА ЛИДА

В bpm'online marketing лид может быть создан несколькими способами:

- добавлен вручную в разделе [Лиды];
- получен при [импорте](#) из файла Excel;
- создан автоматически при посещении [посадочной страницы](#) потенциальным клиентом.

Страница лода состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о лиде.

Тип потребности	Тип потребности лода. Например, категория продуктов или услуг вашей компании, в которых заинтересован потенциальный клиент. Поле обязательно для заполнения.
Зрелость потребности	Уровень готовности клиента к сделке, от "Предполагается интерес" до "Готов к продаже". Значение может изменяться автоматически при выполнении процесса управления лидом.
Источник	Источник информации, благодаря которому получен лид, например, "Интернет/Сайт" или "Входящий звонок/email".
Дата создания	Дата и время создания записи лода. Поле заполняется автоматически и недоступно для редактирования.
Стадия лода	Стадия, на которой находится лод, например, "Квалификация", "Распределение" или "Ожидание продажи". Значение недоступно для редактирования и изменяется автоматически при выполнении процесса управления лидами.
Контакт	Компания или частное лицо, потребность которого фиксируется. Например, если поступил звонок от контакта, ранее зарегистрированного в bpm'online marketing. Заголовки этих полей в реестре отображаются как [Квалифицирован как контакт] и [Квалифицирован как контрагент] соответственно.
Контрагент	

Лид	Наименование лица. Поле не отображается на странице, но может быть выведено в реестр. Формируется на основании значений, указанных в полях [Контакт] и [Контрагент] страницы лида.
Причина дисквалификации	Причина, по которой лидер был дисквалифицирован, например, "Некорректные данные" или "Не может быть клиентом". Поле отображается для лидов на стадии "Дисквалифицирован". Недоступно для редактирования, заполняется при выполнении дисквалификации лидов.

ВКЛАДКА [ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ]

Информация о контакте, от которого зафиксирована потребность.

ФИО контакта	Фамилия, имя, отчество контакта.
Пол	Пол контакта.
Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".
Департамент	Подразделение компании, в котором работает контакт.
Приветствие	Приветствие контакта, например, имя и отчество.
Обращение	Формальное обращение к контакту, например, "г-н" или "г-жа".
Полное название должности	Уточнение названия должности, например, "Руководитель отдела продаж".
Роль	Роль контакта в принятии решений на уровне подразделения или компании, например, "Лицо, принимающее решение (ЛПР)" или "Лицо, влияющее на решение (ЛВР)".

Данные контрагента

Укажите в этой группе полей информацию о компании, от которой поступила заинтересованность в ваших продуктах. Указанные данные отобразятся на вкладке [Данные контрагента] страницы квалификации лидов.

Название	Наименование компании — потенциального клиента.
Отрасль	Отрасль, к которой принадлежит контрагент, например, "IT компаний", "Услуги" или "Производство".
Годовой оборот	Ориентировочный годовой оборот компании, например, "15-20 млн" или "20-30 млн".
Категория	Категория контрагента, определяющая его значимость для вашей компании, например, "A" — наивысшая значимость, "D" — низкая.

Количество сотрудников	Примерное количество сотрудников в компании, например, "51-100" или "501-1000".
Форма собственности	Форма собственности контрагента, например, "ООО", "ОАО" или "ЗАО".

Средства связи

Средства связи с потенциальным клиентом. Указанные данные отобразятся на вкладках [Данные контакта] и [Данные контрагента] страницы квалификации листа.

Email	Адрес электронной почты потенциального клиента.
Web	Адреса веб-сайта компании.
Мобильный телефон	Телефоны, по которым можно связаться с потенциальным клиентом.
Рабочий телефон	
Факс	Факс компании.

Адрес

Информация о местоположении контакта или контрагента, от которого получена потребность. Указанные данные отобразятся на вкладках [Данные контакта] и [Данные контрагента] страницы квалификации листа.

Страна	Местоположение потенциального клиента. Поля [Область] и [Город] связаны с полем [Страна]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [Город] автоматически заполнится поле [Страна]. Аналогичным образом произойдет заполнение поля [Страна] при заполнении поля [Область]. Если поле [Страна] уже заполнено, то в справочниках полей [Область] и [Город] будут отображаться только те регионы и города, которые связаны с выбранной страной.
Город	
Область/штат	
Индекс	Почтовый индекс контакта или компании.
Адрес	Улица, номер дома и офиса потенциального клиента.
Тип адреса	Тип адреса, например, "Домашний" или "Рабочий".

НА ЗАМЕТКУ

Адреса с типом "Домашний" и "Рабочий" отобразятся на вкладке [Данные контакта] страницы квалификации листа, адрес с типом "Фактический" и "Юридический" — на вкладке [Данные контрагента]. А адрес с типом "Доставки" на странице квалификации отобразится и для контакта, и для контрагента, которое связаны с листом.

ВКЛАДКА [ДАННЫЕ О ПОТРЕБНОСТИ]

На вкладке содержится уточняющая информация о потребностях потенциального клиента.

Продукты

Деталь предназначена для формирования списка продуктов, по которым зафиксирован интерес.

Характеристики

Деталь для фиксации перечня специфических характеристик потребности.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

На вкладке содержится история взаимодействия с лицом, а также информация о распределении и переводе лица в продажу.

Активности

Задачи, которые связаны с данным лицом. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#). Связь активности с лицом осуществляется по полю [Лид] страницы активности.

Распределение лица

Если при создании лица известна информация о подразделении или ответственном сотруднике, который будет заниматься переводом лица в продажу, укажите ее в этой группе полей. Данные могут быть также указаны позже, на [стадии распределения лица](#).

Ответственный за продажу	Сотрудник, назначенный ответственным за перевод лица в продажу.
Направление в продаже	Подразделение вашей компании, которое занимается переводом лица в продажу.

Перевод в продажу

Если при создании лица известны данные для ведения продажи по лицу, укажите их в этой группе полей. Данные могут быть также указаны позже, на странице перевода лица в продажу, которая открывается на [стадии перевода лица в продажу](#).

Ответственный за продажу	Сотрудник отдела продаж, назначенный ответственным за продажу по лицу.
Бюджет	Ожидаемый бюджет продажи.
Дата и время встречи	Назначенная дата ближайшей встречи с клиентом.
Дата принятия решения	Ожидаемое время принятия клиентом решения по продаже.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация по лицу, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по лицу.
[Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют лид. Например, на деталь можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с лицом, или полезные ссылки.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о лиде. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы лица информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с лицом.

КВАЛИФИКАЦИЯ ЛИДА

Стадия квалификации лица является частью [процесса управления лицом](#). Этап начинается после сохранения информации о лице.

Если при сохранении лица на вкладке [Исходные данные] ввели ФИО контакта или название контрагента на этапе квалификации в системе будет создана запись нового контакта или контрагента. На этапе квалификации вы можете дополнить данные о контакте или контрагенте.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИДА

Стадия распределения лица является частью [процесса управления лицом](#). Лицо переводится на стадию распределения после квалификации. На этом этапе определите сотрудников, ответственных за перевод лица в продажу, и выберите стратегию дальнейшей работы с клиентом: продолжить работу с клиентом и перевести его в продажу, зафиксировать отложенный интерес и продолжить взращивание, или прекратить взаимодействие с клиентом по данной потребности. В качестве вспомогательной информации используйте список потребностей контакта и список групп, в которые включен контакт лица. Если потребуется, вы сможете добавить контакт в одну или несколько групп раздела [Контакты].

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница распределения лица](#)
- [Результат распределения лица](#)

СТРАНИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИДА

Для открытия страницы распределения нажмите на кнопку [Распределить] на странице лица или при выборе лица в реестре. Кроме того, страница открывается автоматически после квалификации лица.

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контакт	Контакт, к которому привязан лид. Поле недоступно для редактирования. Заполняется на этапе квалификации лида.
Тип потребности	Тип потребности лиды. Поле недоступно для редактирования. Заполняется на этапе квалификации лиды.
Контрагент	Контрагент, к которому привязан лид. Поле недоступно для редактирования. Заполняется на этапе квалификации лиды.

ВКЛАДКА [ПЕРЕВОД В ПРОДАЖУ]

На вкладке укажите данные, необходимые для перевода лиды в продажу.

Ответственный	Укажите сотрудника и подразделение вашей компании, которые занимаются переводом лиды в продажу. Данные отобразятся в группе полей [Распределение лиды] вкладки [История] страницы лиды. В дальнейшем вы сможете их отредактировать.
Направление	
Напоминание ответственному	Установите напоминание, чтобы ответственный за перевод лиды в продажу получил уведомление, когда лид перейдет на следующую стадию.

Данные контакта, данные контрагента

В группах полей отображаются данные контакта и контрагента, связанных с лицом. Информационные поля. Заполняются на странице лиды и на этапе квалификации.

ВКЛАДКА [ДАННЫЕ О ПОТРЕБНОСТИ]

На вкладке отображаются дополнительные характеристики потребности, а также список продуктов, по которым зафиксирован интерес.

РЕЗУЛЬТАТ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИДА

После уточнения и ввода необходимой информации на странице распределения, определите стратегию дальнейшей работы с клиентом.

Если интерес клиента подтвержден, переведите лид на следующую стадию для уточнения потребности. Для этого в меню кнопки [Распределить] выберите команду [Перевести в продажу]. В результате лид будет переведен на стадию "Перевод в продажу". Если на странице распределения был установлен признак [Напоминание ответственному], то для пользователя, назначенного ответственным за перевод лиды в продажу, дополнительно будет создано уведомление.

Если в данный момент общение с клиентом не целесообразно, но у клиента сохранился отложенный интерес, то в меню кнопки [Распределить] выберите команду [Продолжить возвращение]. В результате лид останется на стадии распределения, в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу.

Если же вы получили достоверную информацию об отсутствии у клиента интереса к данной потребности, выберите результат [Потребность отсутствует]. Лид будет переведен на стадию "Потребность отсутствует", работа по процессу с этим лицом будет прекращена.

ПЕРЕВОД ЛИДА В ПРОДАЖУ

Стадия перевода лид в продажу является частью [процесса управления лицом](#). После успешного распределения лид переводится в продажу. На этом этапе необходимо связаться с клиентом и уточнить детали сделки. Оценив потенциал клиента, вы сможете передать клиента в работу определенному менеджеру по продажам с учетом его квалификации и специализации. В результате можно запустить продажу или оформить заказ по данному клиенту. А если у клиента сохранился отложенный интерес, вы можете вернуть лид на распределение для продолжения возвращивания.

В bpm'online на этой стадии создается задача по переводу лид в продажу, поля в которой заполнены следующим образом:

- [Заголовок] — "Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, роль в принятии решения";
- [Ответственный] — сотрудник, ответственный за распределение лид. Если на этапе распределения ответственный не был указан, то в поле указывается автор задачи;
- [Начало] — время перевода лид в продажу (т.е., выбора результата распределения [Перевести в продажу]);
- В задаче также заполняются поля [Лид], [Контакт] и [Контрагент] группы полей [Связи].

Ход дальнейшего выполнения процесса зависит от результата выполнения задачи.

ПЕРЕВОД В ПРОДАЖУ

Если вы готовы стартовать продажу по клиенту, установите результат задачи "Перевести в продажу". Система предложит ввести дополнительный комментарий по продаже, после чего откроется страница для ввода информации о переводе лид в продажу.

Тип потребности	Тип потребности клиента.
Ответственный за продажу	Сотрудник отдела продаж, назначенный ответственным за продажу по лицу.
Бюджет, б.в.	Ожидаемый бюджет продажи в базовой валюте.
Дата и время встречи	Назначенная дата и время ближайшей встречи с клиентом.
Дата принятия решения	Ожидаемая дата и время принятия клиентом решения по продаже.
Комментарий	Дополнительный комментарий по продаже. Здесь отобразится информация, указанная в поле [Результат подробно] задачи по переводу лид в продажу. После сохранения страницы указанный комментарий можно просмотреть в ленте лида.

Введенные данные отобразятся в группе полей [Перевод лид в продажу] на вкладке [История] страницы лид. Впоследствии вы сможете их отредактировать.

После сохранения страницы в ленту лида добавляется комментарий по продаже. Лид переводится на стадию "Ожидание продажи". На странице лида устанавливается зрелость потребности "Готов к продаже".

ВОЗВРАТ НА РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Если в данный момент потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, выберите результат выполнения задачи "Вернуть на распределение". При этом лид возвращается на стадию "Распределение", а на странице лида устанавливается зрелость потребности "Проявлен интерес".

ПЕРЕНОС ЗАДАЧИ

Если требуется отложить выполнение задачи на определенный период, укажите результат "Перенесена". Лид остается на стадии "Перевод в продажу". При возобновлении работы по процессу будет создана новая задача по переводу лида в продажу.

ОТСУТСТВИЕ ИНТЕРЕСА

Если по результатам общения с клиентом его потребность не подтверждена, установите результат выполнения задачи "Интерес отсутствует". При этом на странице лида устанавливается зрелость потребности "Отсутствует интерес". Лид остается на стадии "Перевод в продажу". В дальнейшем, при возобновлении потребности клиента, вы сможете продолжить работу по процессу.

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ЛИДЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

НАСТРОЙКА ТИПОВ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Открывает наполнение справочника [Типы потребностей] для редактирования. На открывшейся странице вы можете добавить или переименовать интересующую потребность либо удалить неиспользуемую. Вы можете также указать список продуктов, который соответствует тому или иному типу потребности.

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [ЛИДЫ]

Представление АНАЛИТИКА содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ ЛИДОВ]

Сводные данные по лидам.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Источники лидов

Диаграмма, отображающая распределение лидов по источникам, благодаря которым лиды были получены.

Динамика привлечения и перевода в продажу лидов	График, отражающий соотношение лидов, добавленных в систему, и лидов, переведенных в продажу. Добавленные и переведенные в продажу лиды отображены на отдельных сериях и сгруппированы по месяцам.
Лиды по типам потребностей	Диаграмма, отображающая распределение лидов по типам их потребностей. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Лиды по зрелости	Диаграмма, отображающая распределение лидов по зрелости их потребности.

ВКЛАДКА [ВОРОНКА ЛИДОВ]

Аналитическая информация о распределении лидов по стадиям.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки, кроме показателя "Количество переведенных в продажу лидов в текущем месяце".

Воронка лидов	Диаграмма, отображающая в виде воронки распределение лидов по их стадиям. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Количество лидов в воронке	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, на основе которых строится график [Воронка лидов]. В показателе не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Количество переведенных в продажу лидов в текущем месяце	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, переведенных на стадию "Ожидание продажи" в текущем месяце. Формируется на основании записей в разделе [Журнал процессов].

ВКЛАДКА [ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ В ТЕКУЩЕМ МЕСЯЦЕ]

Аналитическая информация по результатам работы сотрудников.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Активности по лидам	Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственным. Отображаются только активности, начало которых приходится на текущий месяц.
Результативные активности по лидам	Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственным. Отображаются только завершенные активности, начало которых приходится на текущий месяц.

Переведенные в продажу лиды

Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственным. Отображаются только активности, в результате которых необходимо оформить заказ либо перевести лид в продажу, а также начало которых приходится на текущий месяц.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

РАЗДЕЛ [КАМПАНИИ]

Раздел КАМПАНИИ bpm'online marketing используется для планирования и выполнения маркетинговых кампаний. С помощью раздела КАМПАНИИ вы сможете информировать клиентов о ваших мероприятиях и привлекать на них участников, взаимодействовать с заинтересованными контактами, направляя их к старту продажи, и возвращать потребности ваших клиентов (кампании lead nurturing) с помощью цепочек коммуникаций через email.

Для того чтобы смоделировать маркетинговую кампанию в bpm'online marketing, выполните следующие действия:

1. В разделе КАМПАНИИ **создайте новую кампанию**. Определите измеримую цель кампании, сформируйте целевую аудиторию и смоделируйте цепочку коммуникаций с потенциальными или существующими клиентами.
2. В соответствующих разделах системы **создайте записи**, которые вы включите в кампанию: email-рассылки, мероприятия или лендинги. Свяжите элементы на схеме кампании с соответствующими записями.
3. **Запустите кампанию** и отслеживайте ход ее выполнения. Bpm'online marketing будет управлять движением аудитории кампании от шага к шагу, анализируя предыдущий отклик каждого из участников.
4. По завершении кампании **проанализируйте итоги**: была ли достигнута поставленная цель, как проведение кампании повлияло на динамику привлечения лидов, какая конверсия кампании.

СОДЕРЖАНИЕ

- Какие элементы используются в схеме кампании
- Как создать и запустить кампанию
- Как создать кампанию по привлечению аудитории на мероприятие (исходящая (outbound) кампания)
- Как создать кампанию follow-up после регистрации посетителя на сайте (входящая (inbound) кампания)

КАКИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ В СХЕМЕ КАМПАНИИ

Схемы маркетинговых кампаний в bpm'online marketing моделируются при помощи визуального построителя (дизайнера). Схема кампании строится на основании элементов и условий переходов между ними.

Для того чтобы добавить элемент, выберите его в блоке [Элементы] дизайнера и, удерживая левую клавишу мыши, перетяните в область моделирования кампании.

Для того чтобы удалить элемент, выделите его мышью и нажмите на клавишу [Delete].

СОДЕРЖАНИЕ

- Стартовые элементы
- Коммуникации
- Действия
- Финальные элементы

СТАРТОВЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

Схема каждой кампании начинается со стартового элемента. Данные элементы используются для формирования списка участников кампании. Вы можете включить в схему только один из двух стартовых элементов:



— элемент “**Аудитория**”. При выборе стартового элемента “Аудитория” вы можете добавить участников кампании двумя способами:

1. Автоматически, связав с необходимой группой из раздела [Контакты] в области свойств элемента. При этом состав аудитории обновляется автоматически при переходе участников кампании на шаг, следующий за данным стартовым элементом.

Например, если между настройкой кампании и ее запуском прошло какое-то время, в течение которого вы редактировали группы раздела [Контакты], аудитория кампании будет сформирована в соответствии с внесенными изменениями.

Кроме того, вы можете использовать такой способ формирования аудитории для триггерных кампаний. Контакты, которые попадут в необходимый сегмент после запуска кампании, станут ее участниками.

2. Вручную на вкладке [Участники] кампании. Вы можете выбрать группы контактов или отдельных участников. При добавлении вручную состав аудитории кампании статичен.

При этом:

- Если после элемента “Аудитория” на схеме следует триггерное письмо, то после запуска кампании вы сможете отредактировать аудиторию.
- Если после элемента “Аудитория” на схеме следует массовая рассылка, то после запуска кампании нет возможности редактировать аудиторию.



— элемент “**Лендинг**”. При выборе данного стартового элемента аудитория кампании наполняется автоматически. Аудиторию формируют контакты, которые создаются в системе в результате заполнения посетителем сайта формы на посадочной странице. Чтобы использовать элемент “Лендинг”, создайте и настройте посадочные страницы в разделе [Лендинги] и установите в них признак [Создавать контакт].

НА ЗАМЕТКУ

При настроенных лендингах в bpm'online marketing регистрируются лиды при каждом заполнении формы на вашем сайте. По созданным лидам автоматически создаются контакты только в том случае, если лид зарегистрирован через лендинг, в котором установлен признак [Создавать контакт].

КОММУНИКАЦИИ

Включите в схему кампании элементы, которые непосредственно содержат информационное сообщение, адресованное целевой аудитории. В bpm'online marketing элементы кампании, обеспечивающие коммуникацию с клиентами, связываются с необходимыми записями в соответствующих разделах системы — email-рассылками или мероприятиями.



— элемент “**Email**”. Вы можете связать данный элемент с массовой рассылкой или триггерным письмом, предварительно созданным в разделе [Email].

При этом email категории “Рассылка” может быть включен в кампанию, только если на странице рассылки указан автоматический способ отправки в указанное время.



— элемент **“Мероприятие”**. Вы можете связать данный элемент с записью в разделе [Мероприятия].

ДЕЙСТВИЯ



— элемент **“Создать лид”**. Позволяет автоматически добавлять лидов для контактов, которые переходят на шаг “Создать лид”. Например, вы можете смоделировать в рамках кампании переход от email-рассылки, содержащей материалы о системе для автоматизации маркетинга, к элементу “Создать лид”.

Вы можете настроить свойства данного элемента таким образом, чтобы поля на страницах создаваемых лидов автоматически заполнялись необходимыми значениями. Например, укажите в свойствах элемента “Создать лид” тип потребности “Система управления маркетингом”.

НА ЗАМЕТКУ

Элемент “Создать лид” не может располагаться на схеме кампании сразу после стартового элемента или непосредственно перед финальным.

ФИНАЛЬНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

Финальные элементы используются для завершения кампании и анализа ее результатов. Финальные элементы отображаются на схеме кампании по умолчанию и не могут быть удалены.



— элемент **“Достигли цели”**. Используйте этот элемент для перевода контактов, которые успешно завершили прохождение сценария кампании. Участники кампании могут перейти к данному элементу одним из способов:

1. В результате успешного последовательного прохождения по шагам кампании.
2. Досрочно, если на каком-либо шаге кампании выполняется условие попадания в группу, с которой связан элемент “Достигли цели”.

По крайней мере один переход в кампании должен вести к данному элементу. Значения на расчетных показателях в верхней части страницы кампании пересчитываются на основании количества контактов, для которых текущим или следующим является шаг “Достигли цели”.



— элемент **“Вышли из кампании”**. На этот шаг участники могут перейти одним из способов:

1. В результате того, что на каком-либо шаге кампании не удовлетворены условия перехода к следующему элементу. В том числе, если на предпоследнем шаге не выполняются условия перехода к элементу “Достигли цели”.
2. Досрочно, если на каком-либо шаге кампании выполняется условие попадания в группу, с которой связан элемент “Вышли из кампании”.

На основании результатов прохождения кампании ее участниками вы можете сегментировать вашу базу контактов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать и запустить кампанию](#)
- [Как создать кампанию по привлечению аудитории на мероприятие \(исходящая \(outbound\) кампания\)](#)

- Как создать кампанию follow-up после регистрации посетителя на сайте (входящая (inbound) кампания)

КАК СОЗДАТЬ И ЗАПУСТИТЬ КАМПАНИЮ

Bpm'online marketing позволяет моделировать как исходящие, так и входящие кампании:

- В рамках ИСХОДЯЩЕЙ (OUTBOUND) кампании коммуникации с клиентами осуществляются по вашей инициативе. Например, кампания, в ходе которой вы рассыдаете приглашения на мероприятие выбранному сегменту контактов в канун мероприятия.
- В рамках ВХОДЯЩЕЙ (INBOUND) кампании коммуникации с клиентами осуществляются по инициативе клиентов. Например, кампания, в рамках которой вы рассыдаете клиентам письма с благодарностью за заказ бесплатной версии вашего программного продукта.

Рассмотрим основные шаги моделирования и запуска кампании. Для создания новой кампании перейдите в раздел КАМПАНИИ и нажмите на кнопку [Добавить кампанию].

СОДЕРЖАНИЕ

- Цель
- Аудитория
- Схема
- Связь с записями системы
- Управление условиями перехода
- Свойства кампании
- Запуск

ЦЕЛЬ

На странице новой кампании задайте ее измеримую цель. Целью может быть прохождение пути кампании по определенному сценарию, например, переход по ссылке письма рассылки, участие в мероприятии, регистрация лода или начало продажи по нему.

Введите также ожидаемое процентное отношение контактов аудитории, для которых поставленная цель должна быть достигнута (Рис. 110).

Рис. 110 — Пример цели кампании

Я хочу, чтобы 15,0 % участников участвовали в мероприятии

Приближение к достижению цели кампании вы сможете оценить с помощью расчетных показателей в верхней части страницы (Рис. 111). Данные в блоках изменяются по мере выполнения кампании. Здесь отображается:

- общее количество участников кампании;
- количество участников, достигших цели на текущий момент (контакты, для которых на вкладке [Участники] установлен текущий или следующий шаг "Достили цели");
- количество участников, которым на текущий момент осталось достигнуть цели кампании для успешного ее завершения.

Рис. 111 — Расчетные показатели достижения цели кампании

АУДИТОРИЯ

Определите, какие контакты и в какой момент попадут в целевую аудиторию кампании. Формирование аудитории кампании зависит от выбора стартового элемента:

1. При выборе элемента "Аудитория" вы можете добавить участников кампании двумя способами:
 - Автоматически, связав с необходимой группой из раздела [Контакты] в области свойств элемента. При этом состав аудитории обновляется автоматически в соответствии с наполнением группы при переходе участников кампании на шаг, следующий за стартовым элементом.
 - Вручную на вкладке [Участники] кампании. Вы можете выбрать группы контактов или отдельных участников. При добавлении аудитории вручную состав аудитории статичен, но может быть отредактирован, если за стартовым элементом следует триггерное письмо.
2. При выборе элемента "Лендинг" аудитория кампании наполняется автоматически контактами, которые генерируются в результате заполнения посетителями вашего сайта формы на посадочной странице. Аудитория кампании, которая начинается элементом "Лендинг", динамически пополняется новыми контактами.

СХЕМА

Настройте цепочку коммуникаций с потенциальными или существующими клиентами при помощи удобного визуального дизайнера. Для этого добавьте в схему кампании необходимые элементы и свяжите их стрелками переходов.

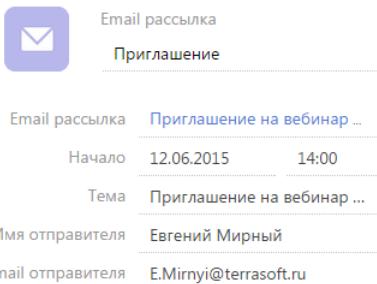
- Чтобы добавить элемент на схему, выберите его в блоке [Элементы] и, удерживая левую клавишу мыши, перетяните в область моделирования кампании. Затем расположите элементы на схеме в необходимом порядке.
- Чтобы добавить переход, выделите мышью необходимый элемент и нажмите на появившуюся кнопку . Удерживая левую клавишу мыши, подведите стрелку перехода к одной из четырех точек на рамке того элемента, с которым необходимо связать выбранный.

НА ЗАМЕТКУ

По крайней мере один переход в кампании должен вести к элементу "Достиги цели".

СВЯЗЬ С ЗАПИСЯМИ СИСТЕМЫ

Свяжите элементы на схеме кампании с необходимыми записями, предварительно созданными в разделах системы [Email], [Мероприятия] или [Лендинги]. Для этого выделите необходимый элемент мышью. В правой части дизайнера отобразится область свойств элемента (Рис. 112). В этой области выберите из справочника интересующую запись из соответствующего раздела системы, а также введите заголовок элемента, который отобразится на схеме кампании.

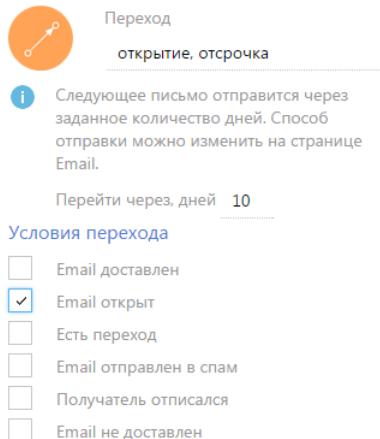
Рис. 112 — Область свойств элемента "Email"**НА ЗАМЕТКУ**

[Создание рассылки](#) и [создание триггерного письма](#) рассмотрены в отдельных статьях.

УПРАВЛЕНИЕ УСЛОВИЯМИ ПЕРЕХОДА

Укажите условия переходов между элементами. Например, можно задать условие отправки новой рассылки, если получатель открыл предыдущее письмо. В зависимости от условий перехода определяется, какая часть аудитории и в какой момент переходит на следующий шаг кампании.

Чтобы определить условия перехода, выделите мышью стрелку перехода. В правой части дизайнера отобразится область свойств ([Рис. 113](#)). Введите заголовок и укажите необходимое условие в области свойств перехода.

Рис. 113 — Область свойств перехода

Вы можете задать условия перехода в зависимости от:

- Отклика участников на предыдущем шаге кампании;
- Времени перехода к следующему элементу.

ВАЖНО

Для того чтобы условия перехода в зависимости от отклика учитывались для email, необходимо, чтобы время перехода от email, отклик которого нужно учесть, было не меньше значения системной настройки "Период (дней) обновления статистики по рассылкам". Особенности установки откликов получателей рассылки рассмотрены в [отдельной статье](#).

Переход в зависимости от отклика

При переходе от элемента "Email" или "Мероприятие" вы можете определить условие перехода к следующему элементу в зависимости от отклика участников на предыдущем шаге. Для этого в области свойств перехода установите признаки напротив необходимых откликов.

Например, чтобы настроить рассылку письма с благодарностью за участие в мероприятии, установите признак напротив отклика "Участвовал" в области свойств перехода от мероприятия к email.

НА ЗАМЕТКУ

Отклик участников мероприятия указывается на вкладке [Аудитория] страницы мероприятия. Отклик получателей рассылки отображается на вкладке [Аудитория] страницы рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

При выборе нескольких условий перехода они объединяются логическим оператором "ИЛИ".

Например, если отметить условия "Email открыт" и "Есть переход", то на следующий шаг кампании перейдут в том числе те получатели рассылки, которые только открыли email.

Переход по времени

Время перехода к элементу "**Мероприятие**" определяется датой и временем, указанными в поле [Дата начала] на странице мероприятия.

Время перехода к элементу "**Email**" зависит от категории рассылки и определяется по правилам:

1. Для массовых рассылок время перехода определяется датой и временем в поле [Когда отправлять] на странице Email.
2. Для триггерных писем можно указать способ и время отправки в свойствах перехода:
 - Ежедневная отправка в определенное время с отсрочкой в несколько дней. Такое письмо будет рассыпаться каждый день в указанное время тем контактам из аудитории, для которых к моменту отправки завершилась отсрочка.

НА ЗАМЕТКУ

Максимальное количество дней отсрочки, которое вы можете указать, определяется в системной настройке "Максимальное значение параметра "Перейти через, дней"".

- Периодическая рассылка в течение дня с указанием временного интервала. Время рассылки писем с таким способом отправки ведет отсчет от времени запуска кампании. Например, при указании интервала "30 минут" и запуске кампании в 13:07 рассылки будут производиться в 13:37, 14:07 и т.д. Получателями таких писем будут контакты, для которых на момент рассылки выполнилось условие совершения указанного события.
- Для триггерного письма, которое следует после стартового элемента "Лендинг", вы можете дополнительно указать моментальный способ отправки, помимо перечисленных выше.

Время перехода к финальным элементам "**Достиги цели**" и "**Вышли из кампании**" регулируется в свойствах перехода:

1. Отсроченный переход через некоторое количество дней. Используйте данную настройку, если участник кампании может достигнуть положительного результата в ее прохождении

спустя некоторое время после того как получен отклик по последнему элементу в цепочке коммуникации. Например, клиент может оформить заказ через несколько дней после того, как откроет письмо.

2. Мгновенный переход сразу же после получения соответствующего отклика по последнему элементу в цепочке коммуникаций.

СВОЙСТВА КАМПАНИИ

Вы можете настроить отслеживание привлеченных кампанией лидов в системе. Bpm'online marketing позволяет определить кампанию, по ссылкам из которой потенциальный клиент перешел на ваш сайт, а затем заполнил форму на посадочной странице.

Для этого на вкладке [Свойства] страницы кампании в поле "utm_campaign" введите название УТМ-метки, по которой будет определяться кампания при трекинге лидов. В результате на странице лода, который совершил переход на ваш сайт по ссылке, содержащей данную УТМ-метку, будет указана соответствующая кампания на вкладке [История].

ВАЖНО

Для отслеживания лидов, привлеченных кампанией, необходимо предварительно создать и настроить посадочные страницы в [разделе \[Лендинги\]](#), а также настроить [трекинг лидов](#).

НА ЗАМЕТКУ

Как определяется кампания при трекинге лидов, рассмотрено в [отдельной статье](#).

ЗАПУСК

Запустите кампанию по кнопке [Запустить кампанию] на странице кампании и отслеживайте ход ее выполнения. При запуске система проверит смоделированную схему на наличие ошибок. Перед тем как запустить кампанию, убедитесь, что схема построена с учетом следующих рекомендаций:

- Рассылки и мероприятия на схеме должны располагаться в хронологическом порядке, то есть, элемент с более ранней датой начала должен располагаться раньше.
- На схеме не допускаются циклы, то есть недопустимо переходить к одному и тому же элементу кампании дважды.
- В рассылках и мероприятиях должны быть заполнены даты начала.
- Мероприятие или рассылка могут быть добавлены в кампанию только один раз.
- Условия переходов от одного элемента должны быть непротиворечивыми. Например, не следует добавлять для одной рассылки в кампании два перехода по однократному условию "Email открыт".

ХОД

При запуске кампании все ее участники переходят на первый шаг кампании. При этом на вкладке [Участники] в колонке [Текущий шаг] для них указывается значение "Аудитория", а в колонке [Следующий шаг] — первый элемент схемы кампании.

НА ЗАМЕТКУ

Элемент "Создать лид" не указывается в колонке [Текущий шаг] на вкладке [Участники] для аудитории кампании.

В ходе кампании аудитория каждого шага обновляется автоматически с определенной периодичностью. Временным интервалом может выступать либо кратчайший срок, указанный в

качестве времени перехода от одного элемента к другому в кампании, либо значение, указанное в системной настройке "Интервал актуализации аудитории, часов".

- Если кратчайший срок перехода от одного элемента к другому в кампании меньше, чем значение системной настройки "Период (дней) обновления статистики по рассылкам", то интервалом обновления аудитории служит кратчайший срок перехода от одного элемента к другому в кампании.
- Если кратчайший срок перехода от одного элемента к другому в кампании больше, чем значение системной настройки "Период (дней) обновления статистики по рассылкам", то интервалом обновления аудитории служит значение системной настройки "Интервал актуализации аудитории, часов".

Вы можете завершить кампанию в любой момент, нажав на кнопку [Остановить кампанию]. Все участники кампании, которые на этот момент не достигли цели, считаются вышедшими из кампании.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Какие элементы используются в схеме кампании](#)
- [Как создать кампанию по привлечению аудитории на мероприятие \(исходящая \(outbound\) кампания\)](#)
- [Как создать кампанию follow-up после регистрации посетителя на сайте \(входящая \(inbound\) кампания\)](#)

КАК СОЗДАТЬ КАМПАНИЮ ПО ПРИВЛЕЧЕНИЮ АУДИТОРИИ НА МЕРОПРИЯТИЕ (ИСХОДЯЩАЯ (OUTBOUND) КАМПАНИЯ)

Рассмотрим пример создания исходящей маркетинговой кампании. Допустим, нам необходимо смоделировать схему кампании, направленной на привлечение аудитории на мероприятие при помощи однократных email-рассылок определенному сегменту.

СОДЕРЖАНИЕ

- Контент кампании
- Цель
- Схема
- Аудитория

КОНТЕНТ КАМПАНИИ

В соответствующих разделах системы создайте рассылки и мероприятия, которые будут включены в кампанию. Например:

1. В разделе EMAIL создайте две рассылки: приглашение на мероприятие и благодарственное письмо за участие в мероприятии.

НА ЗАМЕТКУ

Как создать email-рассылку, вы можете узнать в [отдельной статье](#).

2. В разделе МЕРОПРИЯТИЯ создайте необходимое мероприятие. Например, семинар по внедрению системы для автоматизации маркетинга.

ВАЖНО

Не добавляйте вручную аудиторию в рассылки и мероприятия, поскольку аудитория каждого элемента кампании будет автоматически определена в ходе ее выполнения.

ЦЕЛЬ

В разделе КАМПАНИИ создайте новую кампанию и введите ее заголовок. Например, "Привлечение аудитории на семинар".

Затем на странице кампании укажите ее измеримую цель и введите ожидаемое процентное отношение контактов аудитории, для которых поставленная цель должна быть достигнута. Например, переход по ссылке из благотарственного письма для 15% участников.

СХЕМА

С помощью визуального построителя (дизайнера) создайте схему кампании. Добавьте элементы и определите их свойства, а затем настройте переходы между элементами.

Добавление элементов

1. Выберите в качестве стартового элемента "Аудитория".
2. Добавьте остальные элементы и расположите их в следующем порядке: "Email" (пригласительное письмо) — "Мероприятие" — "Email" (благодарственное письмо).
3. Поместите финальные элементы в конец схемы.

Определение свойств элемента

В области свойств элементов:

1. Свяжите первый элемент "Email" с рассылкой, содержащей приглашение на мероприятие.
2. Свяжите элемент "Мероприятие" с семинаром.
3. Свяжите второй элемент "Email" с рассылкой, содержащей благодарственное письмо за участие в мероприятии.

Добавление переходов между элементами

Добавьте переходы для связи элементов схемы в следующем порядке: "Аудитория" — "Email" (пригласительное письмо) — "Мероприятие" — "Email" (благодарственное письмо). Свяжите последний email в цепочке коммуникаций с финальными элементами "Достигли цели" и "Вышли из кампании".

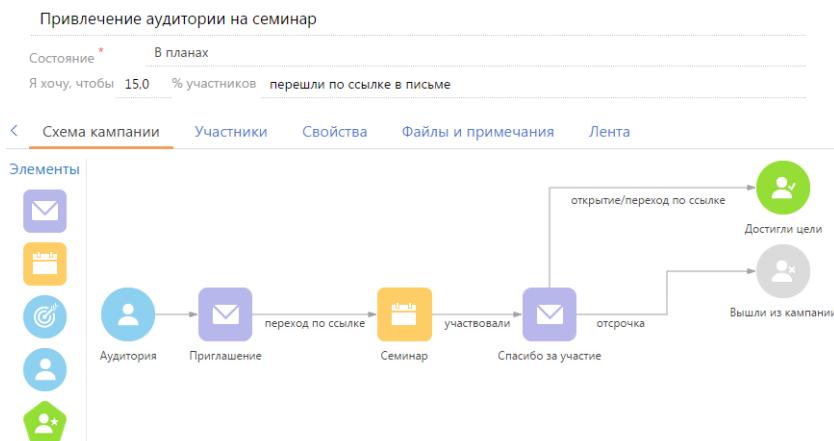
Для добавления перехода выделите мышью необходимый элемент и нажмите на появившуюся кнопку . Удерживая левую клавишу мыши, подведите стрелку перехода к одной из четырех точек на рамке того элемента, с которым необходимо связать выбранный.

Определение свойств переходов

В области свойств переходов:

1. Для перехода от первого email к мероприятию отметьте отклик "Перешли по ссылке".
2. Для перехода от мероприятия ко второму email отметьте отклик "Участвовал".
3. Для перехода от второго email к элементу "Достигли цели" выберите моментальный способ перехода, а также отметьте отклики "Email открыт" и "Переход по ссылке".
4. Для перехода от второго email к элементу "Вышли из кампании" выберите способ перехода с отсрочкой в несколько дней и введите необходимое количество дней отсрочки, например, 7.

В результате смоделированная схема кампании будет выглядеть как на [Рис. 114](#).

Рис. 114 — Схема кампании “Привлечение аудитории на семинар”

АУДИТОРИЯ

Для добавления целевой аудитории кампании перейдите на вкладку [Участники]. Существует возможность добавлять участников по одному или выбрать группу, предварительно настроенную в разделе [Контакты]. По мере выполнения кампании на вкладке [Участники] вы сможете отслеживать текущий и следующий шаг по каждому из участников кампании.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете добавить вручную аудиторию только для кампаний, схема которых начинается со стартового элемента "Аудитория".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Какие элементы используются в схеме кампании
- Как создать и запустить кампанию
- Как создать массовую рассылку
- Как создать кампанию follow-up после регистрации посетителя на сайте (входящая (inbound) кампания)

КАК СОЗДАТЬ КАМПАНИЮ FOLLOW-UP ПОСЛЕ РЕГИСТРАЦИИ ПОСЕТИТЕЛЯ НА САЙТЕ (ВХОДЯЩАЯ (INBOUND) КАМПАНИЯ)

Рассмотрим пример создания входящей маркетинговой кампании. Допустим, это кампания, направленная на рассылку образовательного контента посетителям, которые заказали бесплатную версию программного продукта на сайте. Кампания также содержит email-письмо с предложением дополнительного продукта, которое позволит определить у клиентов дополнительную потребность для регистрации ее в системе.

СОДЕРЖАНИЕ

- Контент кампании
- Цель
- Схема

- Аудитория

КОНТЕНТ КАМПАНИИ

В соответствующих разделах системы создайте и настройте лендинг, а также добавьте триггерные письма, которые будут включены в кампанию.

1. В разделе [ЛЕНДИНГИ](#) создайте и настройте посадочную страницу, на которой посетителям вашего сайта будет необходимо заполнить регистрационную форму для заказа бесплатной версии программного продукта.

НА ЗАМЕТКУ

Алгоритм создания и настройки лендингов описан в [разделе \[Лендинги\]](#).

2. В разделе [EMAIL](#) добавьте следующие триггерные письма.

- Благодарственное письмо за заказ trial-версии.
- Инструкции по использованию вашего программного продукта;
- Предложение получить информацию о дополнительном продукте;
- Материалы по дополнительному продукту.

НА ЗАМЕТКУ

Как создать триггерное письмо, вы можете узнать в [отдельной статье](#).

ЦЕЛЬ

В разделе [КАМПАНИИ](#) создайте новую кампанию и введите ее заголовок. Например, "Образовательный контент для пользователей бесплатной версии".

Затем на странице кампании укажите ее измеримую цель и введите процентное отношение контактов аудитории, для которых поставленная цель должна быть достигнута. Например, открытие или переход по ссылке в последнем письме для 15% участников.

СХЕМА

С помощью визуального построителя (дизайнера) создайте схему кампании. Добавьте элементы и определите их свойства, а затем настройте переходы между элементами.

Добавление элементов

1. Выберите в качестве стартового элемента "Лендинг".
2. Добавьте остальные элементы и расположите их в следующем порядке: "Email" (благодарственное письмо) — "Email" (инструкции) — "Email" (предложение получить информацию по дополнительному продукту) — "Email" (материалы по дополнительному продукту).
3. Между третьей и четвертой рассылками разместите на схеме элемент "Создать лид".
4. Поместите финальные элементы в конец схемы.

Определение свойств элемента

В области свойств элементов:

1. Свяжите первый элемент "Email" с рассылкой, содержащей благодарственное письмо за заказ trial-версии вашего программного продукта.

2. Свяжите второй элемент "Email" с рассылкой, содержащей инструкции по использованию вашего продукта.
 3. Свяжите третий элемент "Email" с рассылкой, содержащей предложение ознакомиться с возможностями дополнительного продукта.
 4. В свойствах элемента "Создать лид" выберите тип потребности, соответствующий дополнительному продукту, предлагаемому в третьей рассылке. Например, если вы подготовили письмо, которое предлагает пользователю ознакомиться с продуктом для автоматизации маркетинга, выберите тип потребности "Система управления маркетингом".
- В результате для всех контактов, которые перейдут на шаг "Создать лид", будут добавлены лиды. Соответствующие поля на страницах этих лидов автоматически заполняются значениями по умолчанию, указанными в свойствах элемента "Создать лид".
5. Свяжите четвертый элемент "Email" с рассылкой, содержащей материалы по дополнительному продукту.

Добавление переходов между элементами

Добавьте переходы для связи элементов схемы в следующем порядке: "Лендинг" — "Email" (благодарственное письмо) — "Email" (инструкции) — "Email" (предложение получить информацию по дополнительному продукту) — "Email" (материалы по дополнительному продукту). Свяжите последний email в цепочке коммуникаций с финальными элементами "Достили цели" и "Вышли из кампании". Дополнительно добавьте переходы для элемента "Создать лид" от третьей и к четвертой рассылкам.

Для добавления перехода выделите мышью необходимый элемент и нажмите на появившуюся кнопку . Удерживая левую клавишу мыши, подведите стрелку перехода к одной из четырех точек на рамке того элемента, с которым необходимо связать выбранный.

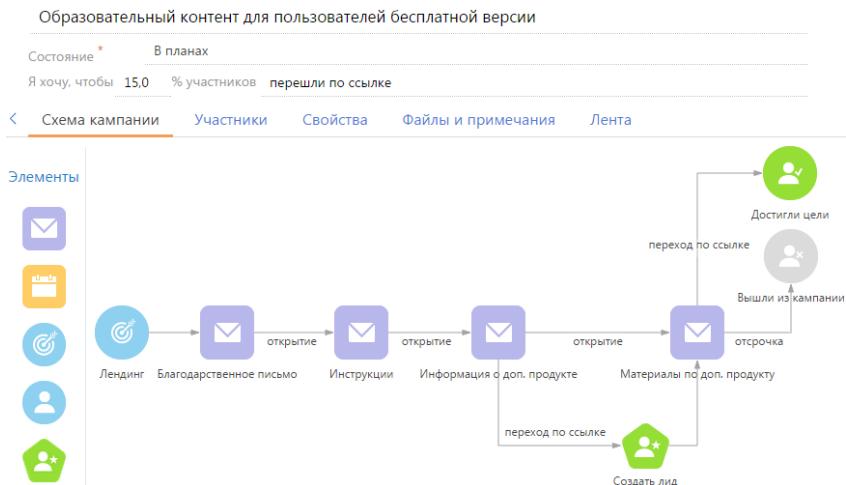
Определение свойств переходов

В области свойств переходов:

1. Для перехода от лендинга в первому email укажите моментальный способ перехода.
2. Для перехода от первого email ко второму выберите способ отправки с отсрочкой в несколько дней и введите необходимое количество дней отсрочки, например, 7. Также укажите время отправки и отметьте отклик "Email открыт".
3. Для перехода от второго email к третьему выберите способ отправки с отсрочкой в несколько дней и введите необходимое количество дней отсрочки. Также укажите время отправки и отметьте отклик "Email открыт".
4. Для перехода от третьего email к четвертому выберите способ отправки с отсрочкой в несколько дней и введите необходимое количество дней отсрочки. Также укажите время отправки и отметьте отклик "Переход по ссылке".
5. Для перехода от третьего email к элементу "Создать лид" выберите регулярный способ перехода несколько раз в течение дня и укажите необходимый временной интервал, например, "30 минут". Также отметьте отклик "Переход по ссылке".
6. Для перехода от четвертого email к элементу "Достили цели" выберите моментальный способ перехода, а также отметьте отклик "Email открыт".
7. Для перехода от четвертого email к элементу "Вышли из кампании" выберите способ перехода с отсрочкой в несколько дней и введите необходимое количество дней отсрочки.

В результате смоделированная схема кампании будет выглядеть как на Рис. 115.

Рис. 115 — Схема кампании “Образовательный контент для пользователей бесплатной версии”



АУДИТОРИЯ

Аудитория кампаний, схема которых начинается со стартового элемента “Лендинг”, формируется автоматически. Аудитория наполняется контактами, которые создаются в системе в результате заполнения посетителями вашего сайта формы на посадочной странице.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Какие элементы используются в схеме кампании
- Как создать и запустить кампанию
- Как создать триггерное письмо
- Как создать кампанию по привлечению аудитории на мероприятие (исходящая (outbound) кампания)
- Раздел [Лендинги]

РАЗДЕЛ [EMAIL]

Одним из наиболее эффективных маркетинговых инструментов продвижения ваших продуктов и услуг являются Email-рассылки. Информируйте потенциальных и существующих клиентов и партнеров о различных событиях, рассылайте новости или рекламу.

Для массовых и персонализированных рассылок электронных писем в bpm'online marketing предназначен раздел EMAIL. Здесь вы сможете формировать шаблоны рассылок, указывать перечень контактов-получателей писем, анализировать статистику доставки и узнавать отклик каждого адресата рассылки. Аналитика раздела предоставит подробную статистическую информацию по каждой рассылке в отдельности и сводные данные по различным выборкам рассылок. Для отправки рассылок используется сервис массовых рассылок Mandrill.

В bpm'online marketing используются такие типы Email-рассылок:

Рассылка — массовая рассылка, используется для однократной отправки больших партий писем получателям.

Триггерное письмо — персонализированная рассылка, отправляется в результате определенного события либо действия, совершаемого посетителем сайта. Триггерные письма в bpm'online marketing могут рассылаться только в рамках кампаний.

ВАЖНО

Для доступа к функциональности рассылок необходимо получить соответствующую лицензию.

[Лицензирование в bpm'online](#) описано в отдельной статье.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр рассылок. Отображает Email-рассылки в виде списка записей.
-  — аналитика по рассылкам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа рассылок. [Подробнее...](#)

СОДЕРЖАНИЕ

- [Основные термины раздела \[Email\]](#)
- [Перед началом работы с разделом \[Email\]](#)
- [Как работать с массовыми рассылками](#)
- [Как работать с триггерными письмами](#)
- [Анализ Email-рассылок](#)
- [Как провести сплит-тест нескольких рассылок](#)

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ РАЗДЕЛА [EMAIL]

В bpm'online marketing используются такие определения по Email-рассылкам.

Отклик — реакция почтовой системы или получателя на письмо рассылки. Отклик каждого получателя рассылки отображается на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Статистические показатели откликов представлены на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email. Перечень возможных откликов рассылки описан в [отдельной статье](#).

Отправлено в спам — отклик получателя на письмо рассылки. Свидетельствует о том, что письмо рассылки отправлено в спам. Письмо может быть отправлено в спам как вручную самим получателем, так и автоматически спам-фильтром почтового провайдера. Информацию об отправке писем в спам по каждому получателю вы найдете на вкладке [Аудитория] страницы

Email-рассылки. Процентные и количественные показатели отправок в спам, полученные в рассылке, можно проанализировать на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email. Рекомендации по подготовке писем, чтобы избежать попадания в спам, представлены в [отдельной статье](#).

Отписка — отклик получателя на письмо рассылки. Отпиской считается переход получателем по специальной ссылке в письме. После перехода получателем по ссылке отписки он перенаправляется на сервер bpm'online marketing, где фиксируется информация об отписке, а затем — на URL предварительно настроенной страницы отписки. Страница отписки указывается в системной настройке "Сайт для перенаправления отписавшихся".

Данные отписок по каждому получателю отображаются на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Процентные и количественные показатели отписок, полученные в рассылке, представлены на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email.

НА ЗАМЕТКУ

При получении отклика "Отписался" на странице контакта будет автоматически установлен признак [Не использовать Email]. В дальнейшем такому контакту не будут отправляться письма рассылки.

Открытие — отклик получателя на письмо рассылки. Свидетельствует о том, что адресат открыл письмо. Данные об общем количестве открытых письма каждым получателем представлены на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Например, если получатель открыл одно и то же письмо несколько раз, то на этой вкладке все открытия будут учтены. Открытие учитывается даже в том случае, если при этом получатель отправил письмо в спам или отписался от рассылки.

Количественный и процентный показатели открытых, а также динамика открытых писем за период отображаются на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email. Способ расчета количества открытых описан в [отдельной статье](#).

Переход по ссылке — отклик получателя на письмо рассылки. Свидетельствует о том, что адресат открыл письмо и выполнил переход по любой ссылке в письме. Данные об общем количестве переходов по ссылкам каждым получателем отображаются на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Например, если по одной ссылке письма получатель перешел дважды, а по другой — три раза, то в колонке [Переходы] для него отобразится значение "5". Переход по ссылке отписки также учитывается. Переходы, выполненные после отписки получателем от рассылки, не будут учтены.

Полный список ссылок письма, количество переходов по каждой из них и карта кликов представлены на [вкладке \[Анализ переходов\]](#) страницы Email. Для анализа динамики переходов используется [вкладка \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email. Общее количество переходов на детали [Аудитория рассылки] и на вкладке [Итоги рассылки] может различаться, так как различаются подходы к расчету данных.

Hard Bounce — отклик почтовой системы на письмо рассылки. Свидетельствует о том, что письмо рассылки отправлено, но не доставлено адресату, с пометкой "Hard". Этот отклик устанавливается при постоянной ошибке доставки, например, если у контакта указан email в несуществующем домене, или если в домене не существует указанного адреса. Действие этой отметки является более длительным, чем действие отметки "Soft". Отклики "Hard Bounce" по каждому получателю представлены на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Процентные и количественные показатели отклика "Hard Bounce", полученные в рассылке, можно проанализировать на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email.

Soft Bounce — отклик почтовой системы на письмо рассылки. Свидетельствует о том, что письмо рассылки отправлено, но не доставлено адресату, с пометкой "Soft". Этот отклик устанавливается при временных проблемах с адресом получателя, например, если почтовый ящик получателя переполнен, или возникли другие временные проблемы. Если для

определенного адреса был многократно получен отклик "Soft bounce", то это может быть признаком того, что адрес не используется клиентом. Отклики "Soft Bounce" по каждому получателю представлены на вкладке [Аудитория] страницы Email-рассылки. Процентные и количественные показатели отклика "Soft Bounce", полученные в рассылке, можно проанализировать на вкладке [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

При получении отклика "Hard Bounce" или "Soft Bounce" для используемого в рассылке email-адреса будет автоматически снят признак [Является актуальным]. Данный признак будет снят на страницах всех контактов, для которых указан данный email-адрес. В дальнейшем такой email-адрес не будет использоваться в рассылках.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Перед началом работы с разделом [Email]
- Как работать с массовыми рассылками
- Как работать с триггерными письмами
- Анализ Email-рассылок
- Как провести сплит-тест нескольких рассылок

ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ С РАЗДЕЛОМ [EMAIL]

СОДЕРЖАНИЕ

- Как настроить отправку рассылок от имени почтового адреса вашей компании
- Рекомендации по подготовке рассылок: как избежать попадания писем в спам
- Как настроить отписку от ваших Email-рассылок
- Как начать отправлять рассылки большим аудиториям получателей
- Как управлять подписками на разные типы рассылок
- Как настроить ограничение количества писем, отправляемых получателям
- Как настроить интеграцию с сервисом отправки рассылок Mandrill (пользователям on-site)

КАК НАСТРОИТЬ ОТПРАВКУ РАССЫЛОК ОТ ИМЕНИ ПОЧТОВОГО АДРЕСА ВАШЕЙ КОМПАНИИ

Если ваши получатели используют MS Outlook, Hotmail, Gmail, большинство других современных почтовых сервисов, они могут увидеть в строке отправителя, что сообщение прислано с сервера Mandrill от вашего имени.

НА ЗАМЕТКУ

В этом случае в строке отправителя может отобразиться текст в виде "<mirnyevgeniy@mail128-133.atl41.mandrillapp.com> on behalf of Евгений Мирный <mirnyevgeniy@gmail.com>".

Такие письма могут блокироваться спам-фильтрами почтовых провайдеров и негативно влиять на скорость отправки рассылок. Для того чтобы в рассылках отображалось корректное имя отправителя, на сервере вашего почтового домена необходимо выполнить специальную аутентификацию. Для такой аутентификации используются методы Sender Policy Framework ([SPF](#)) и DomainKeys Identified Mail ([DKIM](#)).

Отправка писем выполняется следующим образом: сервис отправки почтовых сообщений, используемый в bpm'online (Mandrill), отправляет письма от имени вашего почтового домена. Чтобы избежать несанкционированной рассылки писем от вашего имени, существует механизм

аутентификации. Если аутентификация не выполнена, это дает повод почтовым клиентам добавить к адресу отправителя пометку "от имени" ("on behalf"). Выполнив аутентификацию, вы предоставляете разрешение серверу Mandrill отправлять письма от вашего имени.

ВЕРИФИКАЦИЯ ПОЧТОВОГО ДОМЕНА

Аутентификация DKIM/SPF выполняется путем добавления специальных записей на DNS вашего домена.

ВАЖНО

Настройка DKIM/SPF с последующей верификацией почтового домена является обязательным шагом.

SPF запись

Добавьте SPF запись для вашего почтового домена. Если отправка с этого домена осуществляется только через Mandrill, запись имеет следующий вид:

```
v=spf1 include:spf.mandrillapp.com ?all
```

Если у вас уже есть TXT запись с SPF информацией, добавьте в нее серверы Mandrill, скопировав следующий текст перед последним оператором записи (как правило, это **?all**, **~all**, или **-all**):

```
include:spf.mandrillapp.com
```

DKIM запись

Добавьте TXT запись с именем mandrill._domainkey.yourdomain.com (вместо yourdomain.com укажите ваш почтовый домен).

В качестве значения записи используйте один из двух вариантов, в зависимости от требований вашего DNS провайдера.

- Вариант 1:**

```
v=DKIM1\; k=rsa\;
p=MIGfMA0GCSqGSIb3DQEBAQUAA4GNADCBiQKBgQCrlHiExVd55zd/IQ/J/
mRwSRMAdcV/
hMB3jXwaHH36d9NaVynQFYV8NaWi69c1veUtRzGt7yAioXqlj7Z4TeEUoOLgrKsn8Ynck
Gs9i3B3tVFb+Ch/
4mPhXWiNfNdynHWCpCbj8kjEQ2U8y78dHZj1YeRXVvWob2OaKynO8/1QIDAQAB\;
```

- Вариант 2:**

```
v=DKIM1; k=rsa; p=MIGfMA0GCSqGSIb3DQEBAQUAA4GNADCBiQKBgQCrlHiExVd55zd/
IQ/J/mRwSRMAdcV/
hMB3jXwaHH36d9NaVynQFYV8NaWi69c1veUtRzGt7yAioXqlj7Z4TeEUoOLgrKsn8Ynck
Gs9i3B3tVFb+Ch/
4mPhXWiNfNdynHWCpCbj8kjEQ2U8y78dHZj1YeRXVvWob2OaKynO8/1QIDAQAB;
```

НА ЗАМЕТКУ

Подробную информацию о выполнении DKIM/SPF-автентификации вы можете найти в [статье на сайте Mandrill](#).

Порядок верификации и подтверждения почтового домена, используемого для рассылок bpm'online

- После добавления SPF и DKIM записей, отправьте письмо на адрес support@terrasoft.ru, которое будет содержать:
 - адрес электронной почты, который необходимо верифицировать;

- b. ваш ключ Mandrill.
2. На указанный адрес электронной почты будет отправлено письмо для подтверждения верификации. Перешлите это письмо на адрес support@terrasoft.ru с указанием номера инцидента, который был создан при отправке первоначального письма.
 3. Дождитесь подтверждения от службы технической поддержки об успешной верификации домена, прежде чем начинать рассылки.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить отписку от ваших Email-рассылок](#)
- [Как настроить ограничение количества писем, отправляемых получателям](#)
- [Как создать массовую рассылку](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ РАССЫЛОК: КАК ИЗБЕЖАТЬ ПОПАДАНИЯ ПИСЕМ В СПАМ

Спам — это электронная корреспонденция, на получение которой пользователь не давал своего согласия. Даже рассылки, сформированные на основе подписок клиентами, в почтовой системе могут быть классифицированы как спам. Обычно в эту категорию попадает около 10 — 20% писем рассылок. Понимая особенности работы спам-фильтров, вы можете уменьшить этот показатель для своих рассылок.

У каждого почтового провайдера существуют собственные правила и критерии классификации писем как спам, которые постоянно совершенствуются. Важно поддерживать репутацию вашей учетной записи в Mandrill, т.к. чем она выше, тем меньше вероятность того, что ваши письма будут отправлены в спам. Существует несколько универсальных правил, которых следует придерживаться, чтобы минимизировать блокирование писем спам-фильтрами.

- Важно добавлять в письмо ссылку для отписки. Ссылка должна быть заметной и понятной для получателя. Не имея возможности отписаться, клиент может пожаловаться на письмо (отметить его как спам). Это может привести к тому, что письма рассылки попадут в спам у всех пользователей почтового провайдера.
- Не рекомендуется использование списков email-адресов, приобретенных у третьей стороны. Владельцы почтовых ящиков не давали согласия на получение писем рассылки и не ожидают их, поэтому могут чаще жаловаться на такие email-сообщения.
- Содержание писем должно соответствовать ожиданиям получателей. Если сообщение выглядит как спам, не интересует получателя или не касается ваших взаимоотношений с ним, получатель может пожаловаться на это письмо. Тема письма должна отражать суть сообщения.
- Не стоит отправлять сообщения слишком часто. Спам-фильтр почтового сервера может расценить такие сообщения как спам.
- Не следует часто изменять адреса отправки писем при неизменном IP.
- Используйте только актуальные email-адреса. Адреса электронной почты могут иметь короткий жизненный цикл, так как получатели часто удаляют их (например, в связи со сменой работы), заводят новые ящики. Адрес, добавленный в рассылку полгода назад, часто может считаться устаревшим.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить отписку от ваших Email-рассылок](#)
- [Как настроить ограничение количества писем, отправляемых получателям](#)
- [Как начать отправлять рассылки большим аудиториям получателей](#)

- Как управлять подписками на разные типы рассылок

КАК НАСТРОИТЬ ОТПИСКУ ОТ ВАШИХ EMAIL-РАССЫЛОК

Добавьте **ссылку для отписки** в каждое письмо, которое вы отправляете получателям. Это важно для успешной доставки писем рассылки и поддержания репутации вашей учетной записи на сервере Mandrill. Письма без ссылки отписки могут быть заблокированы на сервере Mandrill и не отправлены получателям.

После перехода по ссылке отписки получатель будет направлен на страницу отписки — используемую в bpm'online по умолчанию или сформированную на вашем сайте. Перед тем как отобразится страница отписки, будет выполнен незаметный для получателя автоматический переход на сервер bpm'online marketing, где фиксируется информация об отписке.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как добавить в шаблон письма ссылку отписки
- Как настроить страницу для перенаправления отписавшихся

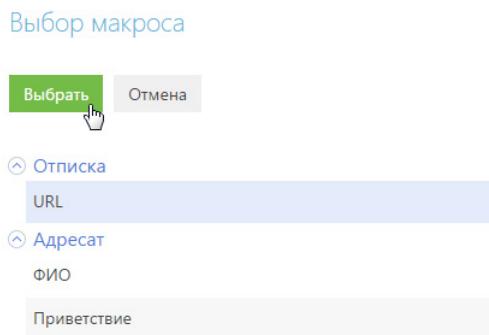
КАК ДОБАВИТЬ В ШАБЛОН ПИСЬМА ССЫЛКУ ОТПИСКИ

В зависимости от способа, согласно которому вы формируете шаблон рассылки, различаются некоторые особенности добавления ссылки отписки.

- Вы можете использовать шаблон по умолчанию, который отображается при создании рассылки, а также любой из преднастроенных в bpm'online шаблонов, которые доступны по кнопке [Выбрать из справочника]. Эти шаблоны содержат встроенную ссылку отписки и сопроводительный текст. Содержимое блока отписки может выглядеть, например, так: "Вы получили это письмо, так как являетесь подписчиком рассылок Company Name. Если Вы не хотите получать рассылки, [нажмите здесь](#), чтобы отписаться." Если вы используете один из таких шаблонов при создании рассылки, то персонализируйте содержимое блока отписки в [дизайнере контента](#).
- Если вы не используете преднастроенные шаблоны bpm'online, а формируете свои с помощью дизайнера контента, то вам необходимо добавить ссылку отписки в шаблон в виде макроса [#Отписка.URL#]. При этом ссылка отписки может отображаться как в виде URL страницы отписки, так и в виде текстовой гиперссылки на эту страницу.

Для добавления макроса отписки в виде URL:

- а. Откройте необходимый шаблон email-сообщения в дизайнере контента.
- б. Установите курсор мыши в той области контента, в которой должна размещаться ссылка отписки.
- в. В появившейся панели инструментов нажмите на кнопку , выделите макрос "URL" и нажмите на кнопку [Выбрать] ([Рис. 116](#)).

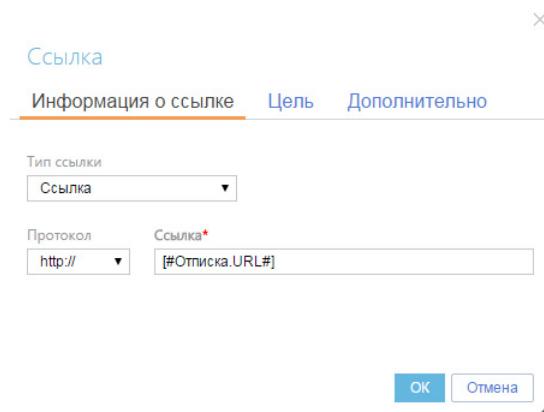
Рис. 116 — Добавление макроса отписки

d. Сохраните шаблон.

В результате макрос будет добавлен в шаблон рассылки. При отправке писем макрос отписки будет преобразован в ссылку страницы отписки, например "http://www.mysite.com/act/unsubscribe/".

Для добавления макроса отписки в виде текстовой гиперссылки:

- Откройте необходимый шаблон email-сообщения в дизайнере контента.
- Выделите в области контента текст, который должен быть гиперссылкой на страницу отписки.
- В появившейся панели инструментов нажмите на кнопку .
- В открывшемся окне в поле [Ссылка] введите макрос [#Отписка.URL#] и нажмите [OK] (Рис. 117).

Рис. 117 — Добавление макроса отписки в виде текстовой гиперссылки

В результате выделенный текст будет преобразован в гиперссылку отписки.

- Возможен случай, когда при формировании шаблона рассылки в дизайнере контента вы не добавили макрос отписки. В этом случае после завершения работы с дизайнером контента блок отписки будет добавлен в рассылку автоматически. При этом размещение такого блока является предустановленным и не редактируется. Содержание блока отписки, добавляемого автоматически, можно указать на языке html в системной настройке "Html текст для блока отписки". При этом важно, чтобы текст настройки содержал макрос [#Отписка.URL#].
- Вы также можете импортировать в дизайнер контента в виде html-элементов шаблоны, сверстанные во внешних редакторах, например, если используется сложная html-разметка. В этом случае для корректной работы отписок сформированную вами ссылку отписки необходимо указать в виде текста макроса [#Отписка.URL#]. При отправке рассылки этот текст будет преобразован в ссылку страницы отписки, например "http://www.mysite.com/act/unsubscribe/".

КАК НАСТРОИТЬ СТРАНИЦУ ДЛЯ ПЕРЕНАПРАВЛЕНИЯ ОТПИСАВШИХСЯ

В качестве страницы, на которую будет перенаправлен получатель письма после перехода по ссылке отписки, может быть использована автогенерируемая страница отписки bpm'online или любая другая страница, настроенная на вашем сайте:

- По умолчанию в качестве страницы для перенаправления отписавшихся в bpm'online используется автогенерируемая страница отписки, которая содержит текст: "Вы отписались от рассылки. Ваш email успешно удален из нашего списка".
- Если на вашем сайте настроена собственная страница для перенаправления отписавшихся, то адрес этой страницы необходимо указать в bpm'online. Для этого используйте системную настройку "Сайт для перенаправления отписавшихся", которая находится в группе "Отправка email-сообщений" раздела [Системные настройки]. Откройте данную настройку и в поле [Значение по умолчанию] укажите URL вашей страницы отписки, например, "http://www.mysite.com/act/unsubscribe/".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как управлять подписками на разные типы рассылок](#)
- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Рекомендации по подготовке рассылок: как избежать попадания писем в спам](#)

КАК НАЧАТЬ ОТПРАВЛЯТЬ РАССЫЛКИ БОЛЬШИМ АУДИТОРИЯМ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

На сервере рассылок существует квота, определяющая максимальное количество писем, рассылаемых за один час. Эта квота изменяется в зависимости от количества отправляемых сообщений и успешности доставки писем ваших рассылок. В целом, она определяется репутацией вашей учетной записи на сервере Mandrill. Чем большим будет количество отправляемых писем, тем быстрее будет возрастать ваша часовья квота. Высокие показатели soft bounce, hard bounce и отправки в спам могут привести к существенному снижению часовской квоты и замедлению отправки рассылки.

При первой отправке рассылок из bpm'online marketing часовья квота составит около 2,5 тыс. писем, на отправку 10 тыс. писем системе понадобится 1 — 2 часа, а 100 тыс. писем будет отправлено за 3 — 4 часа. Эта информация достоверна в случае достаточно низких (до 5%) показателей недоставленных и отправленных в спам писем. При дальнейшем успешном выполнении рассылок вы сможете отправлять большее количество писем в более короткие сроки. Для быстрого роста часовской квоты рекомендуем осуществлять регулярную отправку

сообщений в количествах, больших или равных текущей часовой квоте. То есть, для ускорения отправки больших объемов писем важно постепенно увеличивать количество получателей рассылок.

НА ЗАМЕТКУ

Для получения информации о вашей часовой квоте обратитесь в службу поддержки Terrasoft по адресу support@terrasoft.ru.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Перед началом работы с разделом \[Email\]](#)

КАК УПРАВЛЯТЬ ПОДПИСКАМИ НА РАЗНЫЕ ТИПЫ РАССЫЛОК

Если в Email-рассылках вы используете несколько видов контента, например, новости, специальные предложения и приглашения, рекомендуем внедрить возможность подписки на определенный вид контента. Это поможет персонализировать рассылки, так как ваши клиенты будут получать от вас только те рассылки, которые им интересны. Например, клиент может подписаться на специальные предложения, но не давать согласия на получение новостей и приглашений. Возможность подписки на различные типы рассылок повысит эффективность вашего email-маркетинга.

Для того чтобы при отправке писем учитывать интерес клиента к определенным типам рассылок, необходимо выполнить несколько шагов:

1. Создайте на своем сайте страницы, где клиент может выразить согласие получать те или иные материалы от вашей компании. Настройте их в качестве страниц переадресации в ваших лендингах.
2. Снимите значение в системной настройке bpm'online marketing "Отписывать пользователя от всех рассылок". Это необходимо для того, чтобы при отписке получателя от рассылки одного типа не выполнялась автоматическая отписка и от других типов рассылок.

НА ЗАМЕТКУ

Системная настройка "Отписывать пользователя от всех рассылок" также определяет автоматическое добавление ссылки отписки в шаблон письма и корректность работы ссылки отписки. Настройка подписок на различные типы рассылок с дальнейшей настройкой системы разработчиком — единственный случай, когда целесообразно снимать значение в данной системной настройке.

3. Укажите адрес вашей страницы отписки от рассылок в системной настройке "Сайт для перенаправления отписавшихся".
4. Далее необходимо выполнить дополнительную интеграцию созданной страницы с bpm'online marketing. Такая интеграция выполняется средствами разработки bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Дополнительная интеграция страниц вашего сайта с bpm'online marketing требует настройки системы разработчиком.

В результате в разделе [Контакты] bpm'online marketing будет автоматически сохраняться информация об ограничениях подписок получателей на определенные типы рассылок. Эта информация хранится на детали [Подписка на рассылки Email] страницы контакта и учитывается при добавлении контакта в целевую аудиторию рассылки. Например, если у контакта на детали [Подписка на рассылки Email] указан статус "Отписан" для новостной рассылки, то этот контакт не будет добавляться во все новостные рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

Перечень типов рассылок вы можете сформировать в справочнике [Тип email].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить отписку от ваших Email-рассылок
- Как настроить отправку рассылок от имени почтового адреса вашей компании

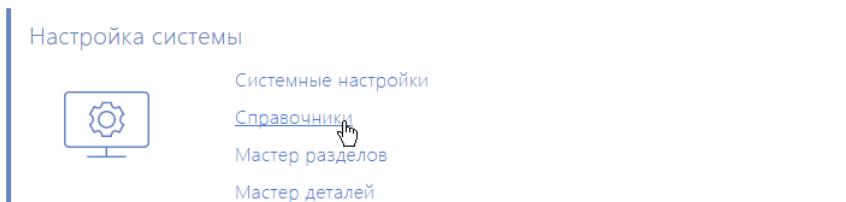
КАК НАСТРОИТЬ ОГРАНИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ПИСЕМ, ОТПРАВЛЯЕМЫХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ

Чтобы ваши клиенты не получали избыточного количества писем от вашей компании, выполните настройку ограничения количества писем, отправляемых получателям. Это поможет минимизировать попадание писем в спам и будет способствовать поддержанию репутации вашей учетной записи на сервере Mandrill. Например, правилами можно предусмотреть отправку получателям не более 2-х писем в день и не более 20-ти писем в месяц.

Для выполнения настройки:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники] ([Рис. 118](#)).

Рис. 118 — Переход в раздел [Справочники]



3. Откройте наполнение справочника [Правила ограничения отправки рассылок].
4. Для регистрации правила нажмите на кнопку [Добавить].
5. Заполните значения новой записи в отобразившейся строке:
 - [Название] — внесите наименование правила, например, "10 писем в неделю".
 - [Максимальное количество отправок] — укажите допустимое количество писем, которое можно отправить контакту за определенный период, например, "10".
 - [Период, дней] — укажите период (в днях), для которого задается правило, например, "7".
6. Сохраните добавленную запись, нажав на кнопку .
7. Сформируйте полный перечень необходимых правил, выполнив аналогичные шаги.

НА ЗАМЕТКУ

Количество установленных правил не ограничено, все добавленные в справочник правила считаются действующими.

В результате при запуске рассылок по каждому получателю будет выполняться проверка настроенных в справочнике правил. Если по контакту лимит отправки достиг хотя бы одного из указанных в справочнике значений, то ему не будет отправлено письмо.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить отписку от ваших Email-рассылок](#)
- [Как управлять подписками на разные типы рассылок](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С СЕРВИСОМ ОТПРАВКИ РАССЫЛОК MANDRILL (ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ ON-SITE)

Чтобы иметь возможность запускать рассылки и отправлять по ним тестовые письма, необходимо указать в bpm'online marketing персональный ключ доступа к сервису массовых рассылок Mandrill. Для получения ключа после установки лицензий продукта обратитесь в службу технической поддержки Terrasoft по адресу support@terrasoft.ru.

Укажите ключ на специальной странице, которая открывается по ссылке [Настройка интеграции с Mandrill], которая отображается в блоке [Импорт и интеграции] дизайнера системы. Введенное значение сохраняется в системной настройке [API-ключ для сервиса Email-рассылок]. Настройка выполняется единожды перед началом работы с системой.

ВАЖНО

Настройка ключа Mandrill выполняется администратором системы. При вводе некорректного ключа не будет выполняться отправка рассылок.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Перед началом работы с разделом \[Email\]](#)
- [Как работать с массовыми рассылками](#)
- [Как работать с триггерными письмами](#)

КАК РАБОТАТЬ С МАССОВЫМИ РАССЫЛКАМИ

Массовые рассылки в разделе [Email] используются для однократных отправок больших партий писем.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
 - [Как добавить аудиторию массовой рассылки](#)
 - [Как персонализировать письма](#)
 - [Как настроить трекинг переходов из рассылки на сайт](#)
 - [Как выполнить тестовую отправку письма](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как остановить массовую рассылку](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с триггерными письмами](#)
- [Анализ Email-рассылок](#)
- [Как провести сплит-тест нескольких рассылок](#)

КАК СОЗДАТЬ МАССОВУЮ РАССЫЛКУ

Для создания новой рассылки перейдите в раздел [Email] и в меню кнопки [Добавить] выберите команду [Рассылку].

1. В верхней части страницы новой рассылки введите **заголовок** рассылки;

-
2. Укажите, **когда запускать** рассылки — вручную в выбранное вами время или автоматически при наступлении указанного времени. При выборе отправки в указанное время необходимо также установить дату и время отложенного запуска рассылки.

ШАБЛОН

На вкладке [Шаблон] введите информацию, которая отобразится для получателя письма:

3. Введите **имя отправителя** рассылки. Это имя отобразится для получателя письма в строке отправителя.

Если email-адрес отправителя добавлен в адресную книгу получателя, то при получении писем по рассылке у клиента будет отображаться имя, указанное в адресной книге.

4. Укажите **email-адрес**, с которого будут отправлены письма. Указанный адрес отобразится для получателя письма в строке "От кого".

При вводе email-адреса выполняется проверка его корректности. Проверяется наличие в адресе символов "@", "." и сопутствующего текста.

НА ЗАМЕТКУ

В некоторых случаях в строке отправителя может отобразиться, что сообщение прислано с сервера Mandrill от вашего имени, например: "Евгений Мирный <mirnyevgeniy@mail128-133.atl41.mandrillapp.com> on behalf of Евгений Мирный <mirnyevgeniy@gmail.com>". Чтобы этого избежать, необходимо **выполнить аутентификацию** вашего почтового домена для предоставления сервису рассылок права подписывать письма от имени вашей компании.

5. Введите **тему** письма.

НА ЗАМЕТКУ

Если шаблон письма будет выбран из справочника [Шаблоны email-сообщений], то тема письма заполнится автоматически.

6. Укажите **шаблон** (тело) письма. Для этого:

- a. На вкладке [Шаблон] нажмите на кнопку [Выбрать из справочника] и выберите шаблон, предварительно сформированный в справочнике [Шаблоны E-mail сообщений], например, "Новостная рассылка".
- b. Для редактирования тела письма нажмите на кнопку [Редактировать]. Откроется дизайнер контента, в котором вы сможете внести все необходимые изменения — отредактировать текст, изображения, ссылки, размер и фон страницы и т.п.

НА ЗАМЕТКУ

Вы также можете сформировать шаблон письма непосредственно в дизайнере контента, не используя справочник [Шаблоны E-mail сообщений]. Работа с дизайнером контента детальное описание в [отдельной статье](#).

ТИП РАССЫЛКИ

7. На вкладке [Параметры] выберите **тип рассылки**, например, "Специальная рассылка" или "Новости".

НА ЗАМЕТКУ

Тип рассылки важно указать, если в вашей компании реализована возможность подписки на определенный вид контента. Управление подписками на разные типы рассылок рассмотрено в [отдельной статье](#).

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

- [Как добавить аудиторию массовой рассылки](#)
- [Как персонализировать письма](#)

- Как настроить трекинг переходов из рассылки на сайт
- Как выполнить тестовую отправку письма

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как работать с триггерными письмами
- Анализ Email-рассылок
- Как провести сплит-тест нескольких рассылок

КАК ДОБАВИТЬ АУДИТОРИЮ МАССОВОЙ РАССЫЛКИ

Для формирования **списка получателей** рассылки используется вкладка [Аудитория] страницы рассылки. Контакты можно добавить в рассылку массово по команде [Добавить группу контактов] или выборочно по команде [Добавить контакт]. Для добавления группы контактов:

1. На вкладке [Аудитория] страницы рассылки в меню кнопки [Добавить] выберите команду [Добавить группу контактов].
2. В открывшемся окне выберите предварительно настроенную в разделе [Контакты] группу (одну или несколько) и нажмите [Выбрать].

В результате контакты из выбранных групп будут добавлены в рассылку. На коммуникационной панели отобразится уведомление о количестве добавленных записей.

НА ЗАМЕТКУ

Если планируется включить рассылку в кампанию, то аудиторию рассылки необходимо оставить незаполненной. Добавление аудитории в такую рассылку будет выполнено автоматически перед отправкой.

НА ЗАМЕТКУ

На вкладке [Аудитория] спустя некоторое время после запуска рассылки будут отображаться отклики получателей на рассылку. Здесь вы можете получить информацию об отклике каждого получателя на письмо, например, было ли письмо открыто или сколько раз адресат перешел по ссылкам. Особенности установки откликов получателей рассылки рассмотрены в отдельной статье.

КАКИМ КОНТАКТАМ МОГУТ БЫТЬ ОТПРАВЛЕНЫ РАССЫЛКИ

Для рассылки писем только тем контактам, которые в них заинтересованы, а также для сокращения количества ошибок доставки в bpm'online marketing выполняется ряд проверок получателей email при **добавлении аудитории** и **запуске рассылки**. Вы можете быть уверены, что в своих рассылках используете только актуальную клиентскую базу.

Проверка при добавлении контактов

При формировании аудитории получателей выполняется проверка двух параметров:

- **Наличие email-адреса** на странице контакта. Контакты, у которых не указан email-адрес, не будут добавлены в аудиторию рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

Контакт в аудиторию рассылки добавляется с актуальным email-адресом, который был добавлен на его страницу последним.

- **Подписка на данный тип рассылки.** Проверка выполняется по детали [Подписка на рассылки Email] на вкладке [Каналы коммуникации] страницы контакта. Например, если

клиент отписан от ваших рассылок с типом "Новости", то в аудиторию новостной рассылки он добавлен не будет.

Проверка при отправке рассылки

Некоторые данные контакта могут изменяться с момента добавления аудитории до запуска рассылки. Например, в течение этого времени клиент может отписаться от ваших рассылок или его почтовый ящик может быть временно недоступен. Чтобы учитывать такие изменения, при запуске рассылки выполняется дополнительная проверка следующих данных:

- **Подписка на ваши рассылки.** Проверяется отсутствие признака [Не использовать Email] на странице контакта. Контактам, на странице которых установлен признак [Не использовать Email], не будет отправлено письмо рассылки.
- **Актуальность email-адреса.** Проверяется наличие признака [Актуальный] для email-адреса, с которым контакт был добавлен в рассылку. Адрес считается неактуальным, если по контакту был получен отклик "Soft Bounce" или "Hard Bounce". То есть, письмо будет отправлено тем контактам, от которых с момента добавления в аудиторию рассылки до ее запуска не был получен отклик "Soft Bounce" или "Hard Bounce".
- **Ограничение коммуникаций** по адресату. Проверяется количество писем, отправленных контакту за определенный период, например, за день, за неделю и за месяц. Проверка выполняется на основании правил, сформированных в справочнике [Правила ограничения отправки рассылок]. Например, если правилами установлена отправка не более двух писем в день, а на момент запуска рассылки уже были отправлены два письма контакту, то письмо рассылки такому контакту отправлено не будет.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как остановить массовую рассылку](#)
- [Как настроить отписку от ваших Email-рассылок](#)
- [Как настроить ограничение количества писем, отправляемых получателям](#)
- [Как управлять подписками на разные типы рассылок](#)
- [Актуальность средств связи](#)

КАК ПЕРСОНАЛИЗИРОВАТЬ ПИСЬМА

Для того чтобы рассылать клиентам письма, в которых используются персональные данные клиента и отправителя (имя, обращение, должность и т.п.), при формировании шаблона необходимо добавить **макросы** в текст шаблона. При отправке письма макросы будут преобразованы в значения соответствующих полей страницы контакта (получателя или отправителя).

В качестве макросов вы можете добавить ссылку отписки, а также значения колонок адресата и ответственного за рассылку.

МАКРОС

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Отписка

[#Отписка.URL#]	Добавляет отписку в виде прямой ссылки на страницу отписки, например, "http://www.mysite.com/act/unsubscribe".
Адресат	
[#Адресат.ФИО#]	Фамилия, имя, отчество получателя.
[#Адресат.Приветствие#]	Приветствие получателя, например, имя и отчество.
[#Адресат.Обращение#]	Обращение к получателю, например, "г-н" или "г-жа".
Ответственный	
[#Ответственный.ФИО#]	Фамилия, имя, отчество контакта, который является ответственным за рассылку.
[#Ответственный.Обращение#]	Обращение к сотруднику, например, "г-н" или "г-жа".
[#Ответственный.Рабочий телефон#]	Средства связи сотрудника, ответственного за рассылку.
[#Ответственный.Мобильный телефон#]	
[#Ответственный.Skype#]	
[#Ответственный.Email#]	
[#Ответственный.Должность#]	Должность сотрудника, ответственного за рассылку, например, "Менеджер по работе с клиентами".
[#Ответственный.Полное название должности#]	Уточнение названия должности сотрудника, ответственного за рассылку, например, "Менеджер по работе с VIP-клиентами".
[#Ответственный.Департамент#]	Подразделение компании, в котором работает сотрудник, ответственный за рассылку.
[#Ответственный.Контрагент#]	Название вашей компании.
[#Ответственный.Адрес контрагента#]	Адрес вашей компании.
[#Ответственный.Основной телефон контрагента#]	Основной номер телефона вашей компании.
[#Ответственный.Факс контрагента#]	Номер факса вашей компании.
[#Ответственный.Web контрагента#]	Адрес веб-сайта вашей компании.

Рассмотрим пример добавления макроса приветствия клиента.

1. Откройте шаблон сообщения в дизайнере контента по кнопке [Редактировать] на вкладке [Шаблон] страницы Email-рассылки.
2. Щелкните по тексту шаблона в той области, в которую необходимо добавить макрос.
3. В появившейся панели инструментов нажмите на кнопку 
4. Выделите в группе "Адресат" макрос "Приветствие" и нажмите на кнопку [Выбрать].
5. Сохраните шаблон.

В результате макрос [#Адресат.Приветствие#] будет добавлен в указанную область письма. При отправке сообщения по рассылке макрос будет преобразован в значение поля [Приветствие] страницы получателя рассылки, например, в имя контакта.

НА ЗАМЕТКУ

Для проверки подстановки значений макросов выполните [тестовую отправку сообщения](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как выполнить тестовую отправку письма](#)
- [Дизайнер контента](#)
- [Как настроить трекинг переходов из рассылки на сайт](#)
- [Как добавить аудиторию массовой рассылки](#)
- [Как добавляется аудитория триггерного письма](#)

КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ ПЕРЕХОДОВ ИЗ РАССЫЛКИ НА САЙТ

Чтобы иметь возможность отслеживать переходы из рассылки, добавьте в нее **UTM-метки**. Благодаря UTM-меткам вы сможете получить данные о количестве лидов, полученных в результате рассылки. Для добавления UTM-меток:

1. На странице Email-рассылки перейдите на вкладку [Параметры].
2. В блоке [Трекинг переходов на сайт из email] установите признак [Использовать UTM-метки]. Укажите UTM-метки рассылки: "utm_source", "utm_campaign" и "utm_medium".
3. Внесите (через запятую) список доменов, для которых эти метки будут применяться при формировании ссылки перехода.

НА ЗАМЕТКУ

Определение рассылки при трекинге лидов описано в отдельной [статье](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как определяется кампания и рассылка с помощью трекинга](#)
- [Как персонализировать письма](#)
- [Как добавить аудиторию массовой рассылки](#)
- [Как добавляется аудитория триггерного письма](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ТЕСТОВУЮ ОТПРАВКУ ПИСЬМА

Чтобы увидеть письмо рассылки таким, каким его увидит получатель, — проверить форматирование текста, подстановку значений макросов, отображение рисунков и т.п., используйте действие тестовой отправки письма.

Для тестовой отправки письма:

1. Выберите в реестре раздела рассылку, по которой нужно отправить тестовое письмо.
2. В меню действий раздела выберите действие [Отправить тестовое письмо].
3. В открывшемся окне введите email-адрес, на который будет отправлено тестовое письмо.
4. Нажмите на кнопку [Отправить].

В результате тестовое письмо будет отправлено по указанному адресу. В качестве значений макросов получателя в письмо будут подставлены данные контакта, указанного в системной настройке "Контакт получателя для тестовой отправки Email".

ВАЖНО

Для выполнения тестовой отправки предварительно должна быть выполнена [настройка ключа Mandrill](#). Кроме того, в рассылке должен быть указан корректный email-адрес отправителя.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как создать триггерное письмо](#)
- [Как запустить рассылку триггерного письма](#)

КАК ЗАПУСТИТЬ МАССОВУЮ РАССЫЛКУ

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как запустить рассылку вручную](#)
- [Как выполнить отложенный запуск рассылки](#)
- [Что происходит после запуска рассылки](#)

КАК ЗАПУСТИТЬ РАССЫЛКУ ВРУЧНУЮ

Если в поле [Когда отправлять] страницы рассылки выбрано значение "запускать вручную", то рассылка писем выполняется вручную в удобное для вас время.

Для запуска рассылки:

- Откройте интересующую рассылку и нажмите на кнопку [Начать отправку]. Подтвердите действие в открывшемся окне. В результате будет начата отправка писем.

НА ЗАМЕТКУ

Запуск рассылки будет выполнен спустя некоторое время после нажатия на кнопку [Начать отправку]. В течение этого времени вы сможете остановить отправку рассылки, например, если обнаружили ошибку в шаблоне письма. Время задержки можно изменить в системной настройке "Время задержки перед началом отправки рассылки" (по умолчанию — 10 секунд). Остановка рассылки описана в [отдельной статье](#).

ВАЖНО

Для запуска рассылки предварительно должна быть выполнена [настройка ключа Mandrill](#).

КАК ВЫПОЛНИТЬ ОТЛОЖЕННЫЙ ЗАПУСК РАССЫЛКИ

Если в поле [Когда отправлять] страницы рассылки выбрано значение "в указанное время", то необходимо запланировать отправку, чтобы рассылка писем выполнилась автоматически при наступлении указанного времени. Для этого:

- Откройте интересующую рассылку и нажмите на кнопку [Запланировать отправку]. Подтвердите действие в открывшемся окне.

В результате будет запланирован запуск рассылки. При наступлении указанного времени письма будут отправлены автоматически.

Если при нажатии на кнопку [Запланировать отправку] указанное время запуска уже прошло, то система предложит выполнить запуск рассылки безотлагательно.

ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ЗАПУСКА РАССЫЛКИ

При старте рассылки всем контактам, добавленным на деталь [Аудитория рассылки], будет отправлено письмо, сформированное по шаблону рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

Отправка писем выполняется пачками. Количество писем в одной пачке составляет 20 000.

После того как запуск рассылки стартовал, информация на вкладках [Шаблон] и [Аудитория], а также в поле [Ответственный], становится недоступной для редактирования.

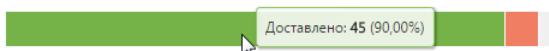
При отправке последней пачки писем рассылка будет переведена в состояние "Выполнена".

Как узнать о ходе выполнения рассылки

Информацию о ходе выполнения рассылки можно получить на ее странице:

- Специальная **диаграмма** (Рис. 119), которая отображается на странице Email-рассылки, предоставляет наглядную информацию о ходе доставки писем в рассылке. Наведите курсор на необходимую область диаграммы, чтобы на экране отобразилась подсказка. Данные, по которым строится диаграмма, могут быть выведены в реестр.

Рис. 119 — Диаграмма хода выполнения рассылки



[Доставлено] — количество доставленных писем в рассылке. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Отправлено", "Открыто", "Переход по ссылке", "Отписался" и "Отправлено в спам".

[Не доставлено] — количество писем, которые не были доставлены адресатам. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Hard Bounce", "Soft Bounce", "Отклонено", "Некорректный адресат" и "Ошибка отправки".

[В очереди] — количество писем, отправка которых на текущий момент выполняется. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Отправлено провайдеру" и "Принято провайдером".

- Ход выполнения рассылки можно также проанализировать на **вкладке [Итоги рассылки]**. Здесь вы можете получить оперативную информацию о доставке писем и откликах получателей, а также проанализировать динамику открытий писем и переходов по ссылкам.

- Спустя сутки после запуска рассылки на **вкладке [Аудитория]** отобразятся отклики по каждому получателю рассылки — было ли письмо доставлено, открыто, был ли выполнен переход по ссылке и т.п.

НА ЗАМЕТКУ

Особенности установки откликов рассмотрены в отдельной статье.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как остановить массовую рассылку](#)
- [Как выполнить тестовую отправку письма](#)
- [Какие отклики могут быть получены по аудитории рассылки](#)
- [Как определяется количество открытых писем](#)
- [Вкладка \[Итоги рассылки\] страницы Email-рассылки](#)
- [Вкладка \[Анализ переходов\] страницы Email-рассылки](#)

КАК ОСТАНОВИТЬ МАССОВУЮ РАССЫЛКУ

Если после запуска рассылки возникла необходимость остановить отправку писем, например, при обнаружении ошибки в шаблоне, используйте функциональность остановки рассылки.

Как остановить рассылку до начала отправки писем

Остановить рассылку **до начала отправки писем** можно в течение некоторого времени после запуска рассылки (по умолчанию — 10 секунд). Для этого в системе предусмотрена задержка перед началом отправки писем.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете остановить рассылку до начала отправки писем только для тех email-рассылок, для которых выбран запуск вручную в поле [Когда отправлять].

НА ЗАМЕТКУ

Изменить время задержки можно с помощью системной настройки “Время задержки перед началом отправки рассылки, секунд”.

Для остановки рассылки после ее запуска нажмите на кнопку [Остановить отправку] и подтвердите действие в открывшемся окне. Запуск рассылки будет остановлен, а в области уведомлений отобразится оповещающее сообщение. Рассылка будет переведена в состояние “Остановлена”. Позже вы сможете повторно запустить рассылку, нажав на кнопку [Начать отправку] на странице рассылки.

Как остановить рассылку после начала отправки писем

Возможность остановки рассылки **после начала отправки писем** зависит от количества получателей рассылки. Отправка писем выполняется пачками. По умолчанию количество писем в одной пачке рассылки составляет 20 000. Если в вашей рассылке меньше 20 000 получателей, то отправка всей пачки писем будет выполнена моментально по истечении времени задержки. Если же в вашей рассылке большее количество получателей, то при остановке рассылки будет отменена отправка следующей в очереди пачки писем. Отменить доставку писем из тех пачек, которые уже отправлены на момент остановки рассылки, нет возможности.

Для остановки рассылки после начала отправки писем нажмите на кнопку [Остановить отправку] и подтвердите действие в открывшемся окне. Рассылка будет переведена в состояние “Останавливается”, отправка писем из текущей пачки будет продолжена. После того как будут

отправлены все письма из текущей пачки, рассылка будет переведена в состояние "Остановлена". В области уведомлений отобразится оповещающее сообщение. Позже вы сможете повторно запустить рассылку, нажав на кнопку [Начать отправку] на странице рассылки. При этом рассылка будет выполняться только для тех получателей, которым письма данной рассылки еще не были отправлены.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как запустить массовую рассылку](#)
- [Как выполнить тестовую отправку письма](#)

КАК РАБОТАТЬ С ТРИГГЕРНЫМИ ПИСЬМАМИ

ТРИГГЕРНОЕ ПИСЬМО — это автоматическая рассылка, отправка которой инициируется определенным значимым событием, связанным с посетителем сайта. Например, отправка триггерного письма может запуститься в результате регистрации посетителя на сайте. Таким образом, использование триггерных писем позволяет рассылать персонализированные сообщения, которые являются релевантными для данного клиента в данный момент времени.

ВАЖНО

В bpm'online marketing триггерные письма могут рассылаться только в рамках кампаний.

Способ отправки триггерных писем настраивается в кампании, в которую включено письмо. В приложении существует возможность отправлять триггерные письма:

- **Ежедневно** в указанное время с возможностью указать отсрочку в несколько дней. Триггерное письмо будет отправлено тем контактам, которые перешли на соответствующий шаг в кампании. Например, вы можете разослать обучающие материалы по вашему программному продукту клиентам через три дня после заказа бесплатной версии.
- **Спустя определенное время** после совершения определенного события, например, спустя 15 минут после того как клиент покинул сайт, не совершив заказ, но добавив товары в корзину. Такие письма рассылаются периодически в течение дня.
- **Моментально** определенным контактам после совершения некоторого события. Например, приветственное письмо после заполнения формы лендинга.

Для того чтобы использовать триггерные письма в bpm'online, выполните следующие действия, используя разделы EMAIL и КАМПАНИИ:

1. В разделе [Email] **создайте триггерное письмо**.
2. В разделе [Кампании] **создайте кампанию**.
3. Затем **включите в кампанию триггерное письмо** и настройте условия отправки: например, моментально после совершения события или ежедневно в указанное время. Дополните кампанию другими элементами при необходимости.
4. **Запустите кампанию**, связанную с триггерным письмом. Рассылка писем начнется автоматически с запуском кампании. Аудитория триггерного письма также будет сформирована автоматически.
5. **Проанализируйте итоги** отправки триггерного письма и оцените конверсию рассылок, которые обращаются персонализированно к получателю в необходимый момент времени и соответствуют его интересам.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать триггерное письмо](#)
 - [Как добавляется аудитория триггерного письма](#)
 - [Как персонализировать письма](#)
 - [Как настроить трекинг переходов из рассылки на сайт](#)
 - [Как выполнить тестовую отправку письма](#)
- [Как запустить рассылку триггерного письма](#)
- [Как выполнить тестовую отправку письма](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с массовыми рассылками](#)
- [Анализ Email-рассылок](#)

КАК СОЗДАТЬ ТРИГГЕРНОЕ ПИСЬМО

Для создания нового триггерного письма перейдите в раздел [Email] и в меню кнопки [Добавить] выберите команду [Триггерное письмо].

1. В верхней части страницы нового письма введите **заголовок**;
ШАБЛОН
На вкладке [Шаблон] введите информацию, которая отобразится для получателя письма:
2. Введите **имя отправителя** рассылки. Это имя отобразится для получателя письма в строке отправителя.
Если email-адрес отправителя добавлен в адресную книгу получателя, то при получении писем по рассылке у клиента будет отображаться имя, указанное в адресной книге.
3. Укажите **email-адрес**, с которого будут отправлены письма. Указанный адрес отобразится для получателя письма в строке "От кого".
При вводе email-адреса выполняется проверка его корректности. Проверяется наличие в адресе символов "@" и "." и сопутствующего текста.

НА ЗАМЕТКУ

В некоторых случаях в строке отправителя может отобразиться, что сообщение прислано с сервера Mandrill от вашего имени, например: "Евгений Мирный <mirnyevgeniy@mail128-133.atl41.mandrillapp.com> on behalf of Евгений Мирный <mirnyevgeniy@gmail.com>". Чтобы этого избежать, необходимо **выполнить аутентификацию** вашего почтового домена для предоставления сервису рассылок права подписывать письма от имени вашей компании.

4. Введите **тему** письма.

НА ЗАМЕТКУ

Если шаблон письма будет выбран из справочника [Шаблоны email-сообщений], то тема письма заполнится автоматически.

5. Укажите **шаблон** (тело) письма. Для этого:
 - a. На вкладке [Шаблон] нажмите на кнопку [Выбрать из справочника] и выберите шаблон, предварительно сформированный в справочнике [Шаблоны E-mail сообщений], например, "Новостная рассылка".
 - b. Для редактирования тела письма нажмите на кнопку [Редактировать]. Откроется дизайнер контента, в котором вы сможете внести все необходимые изменения — отредактировать текст, изображения, ссылки, размер и фон страницы и т.п.

НА ЗАМЕТКУ

Вы также можете сформировать шаблон письма непосредственно в дизайнере контента, не используя справочник [Шаблоны E-mail сообщений]. Работа с дизайнером контента детальнее описана в [отдельной статье](#).

ТИП РАССЫЛКИ

- На вкладке [Параметры] выберите **тип рассылки**, например, "Специальная рассылка" или "Новости".

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

- Как добавляется аудитория триггерного письма
- Как персонализировать письма
- Как настроить трекинг переходов из рассылки на сайт
- Как выполнить тестовую отправку письма

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как работать с массовыми рассылками
- Анализ Email-рассылок

КАК ДОБАВЛЯЕТСЯ АУДИТОРИЯ ТРИГГЕРНОГО ПИСЬМА

В bpm'online marketing аудитория триггерного письма формируется автоматически на основании аудитории кампании, в которую включено письмо, и отклика участников на соответствующих шагах кампании.

Аудитория триггерного письма наполняется в момент перехода к элементу кампании, связанному с соответствующим триггерным письмом. При этом выполняется ряд проверок получателей email. Это необходимо для того, чтобы письма были отправлены только тем контактам, которые в них заинтересованы, а также для сокращения количества ошибок доставки.

КАКИМ КОНТАКТАМ МОГУТ БЫТЬ ОТПРАВЛЕНЫ ТРИГГЕРНЫЕ ПИСЬМА

Проверка получателей триггерных писем осуществляется при **добавлении аудитории** и **запуске рассылки**.

Проверка при добавлении контактов

При формировании аудитории получателей выполняется проверка **наличия email-адреса** на странице контакта. Контакты, у которых не указан email-адрес, не будут добавлены в аудиторию рассылки.

НА ЗАМЕТКУ

Контакт в аудиторию рассылки добавляется с актуальным email-адресом, который был добавлен на его страницу последним.

Проверка при отправке рассылки

При отправке триггерного письма выполняются дополнительные проверки. Например, с момента добавления аудитории до отправки письма клиент может отписаться от ваших рассылок или его почтовый ящик может быть временно недоступен. Чтобы учитывать такие изменения, при отправке письма выполняется дополнительная проверка следующих данных:

- Подписка на ваши рассылки.** Проверяется отсутствие признака [Не использовать Email] на странице контакта. Контактам, на странице которых установлен признак [Не использовать Email], не будет отправлено письмо рассылки.

- **Актуальность email-адреса.** Проверяется наличие признака [Актуальный] для email-адреса, с которым контакт был добавлен в рассылку. Адрес считается неактуальным, если по контакту был получен отклик "Soft Bounce" или "Hard Bounce". То есть, письмо будет отправлено тем контактам, от которых с момента добавления в аудиторию рассылки до ее запуска не был получен отклик "Soft Bounce" или "Hard Bounce".
- **Ограничение коммуникаций** по адресату. Проверяется количество писем, отправленных контакту за определенный период, например, за день, за неделю и за месяц. Проверка выполняется на основании правил, сформированных в справочнике [Правила ограничения отправки рассылок]. Например, если правилами установлена отправка не более двух писем в день, а на момент запуска рассылки уже были отправлены два письма контакту, то письмо рассылки такому контакту отправлено не будет.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как создать триггерное письмо
- Как запустить рассылку триггерного письма
- Как выполнить тестовую отправку письма
- Как настроить отписку от ваших Email-рассылок
- Как настроить ограничение количества писем, отправляемых получателям
- Как управлять подписками на разные типы рассылок
- Актуальность средств связи

КАК ЗАПУСТИТЬ РАССЫЛКУ ТРИГГЕРНОГО ПИСЬМА

В bpm'online marketing триггерное письмо можно рассылать только в рамках связанной кампании. Чтобы триггерное письмо начало отправляться, запустите кампанию, в которую включено данное письмо, и отправка начнется автоматически.

ВАЖНО

Для запуска рассылки писем предварительно должна быть выполнена [настройка ключа Mandrill](#).

СОДЕРЖАНИЕ

- Что происходит после запуска триггерного письма
- Как перезапустить рассылку триггерного письма
- Ход выполнения отправки триггерного письма

ЧТО ПРОИСХОДИТ ПОСЛЕ ЗАПУСКА ТРИГГЕРНОГО ПИСЬМА

При старте рассылки всем контактам, автоматически включенными в аудиторию триггерного письма на основании аудитории связанной кампании, будет отправлено письмо, сформированное по шаблону.

Отправка триггерного письма происходит неоднократно и выполняется в зависимости от способа отправки, указанного в кампании, и по мере формирования аудитории.

Так, аудитория триггерного письма, которое отправляется моментально, пополняется автоматически в результате заполнения посетителем формы на посадочной странице вашего сайта. Для отправки триггерного письма в этом случае достаточно, чтобы в аудиторию попал один контакт.

Рассылка триггерного письма со способом отправки периодически в течение дня выполняется с определенным времененным интервалом тем контактам, для которых на момент рассылки

выполнилось условие совершения указанного события. Время рассылки таких писем ведет отсчет от времени запуска кампании. Например, при указании интервала "30 минут" и запуске кампании в 13:07 рассылки будут производиться в 13:37, 14:07 и т.д.

Рассылка триггерного письма со способом отправки в указанное время выполняется один раз в день тем контактам, которые ко дню отправки попали в аудиторию письма. Например, вы можете указать в кампании, что отправка обучающих материалов по вашему программному продукту должна запускаться каждый день в 12:00. На схеме кампании вы также можете настроить так, чтобы данная рассылка выполнялась через три дня после того, как клиент заказал бесплатную версию продукта. Рассылка такого письма будет осуществляться ежедневно в 12:00 тем контактам, для которых ко дню отправки письма прошло три дня с момента заполнения формы лендинга.

После того как запуск рассылки стартовал, информация на вкладке [Шаблон] становится недоступной для редактирования. Кроме того, после запуска рассылки невозможно отредактировать ответственного и связанную кампанию или сплит-тест.

КАК ПЕРЕЗАПУСТИТЬ РАССЫЛКУ ТРИГГЕРНОГО ПИСЬМА

Вы можете приостановить рассылку триггерного письма и перезапустить отправку вручную в рамках запущенной кампании. Например, если вам необходимо отредактировать шаблон письма и возобновить ход кампании.

Для того чтобы остановить рассылку триггерного письма:

- На странице письма нажмите на кнопку [Остановить отправку].
В результате отправка письма перейдет в состояние [Остановлена].

Для того чтобы возобновить рассылку триггерного письма:

- На странице письма нажмите на кнопку [Начать отправку].
В результате отправка письма перейдет в состояние "Активна".

ВАЖНО

Связанная с письмом кампания должна быть запущена, чтобы возобновление рассылки триггерного письма было возможно.

ХОД ВЫПОЛНЕНИЯ ОТПРАВКИ ТРИГГЕРНОГО ПИСЬМА

Информацию о ходе отправки триггерного письма можно получить на его странице:

- Специальная **диаграмма** (Рис. 119), которая отображается на странице Email-рассылки, предоставляет наглядную информацию о ходе доставки писем в рассылке. Данные на диаграмме обновляются динамически по мере выполнения отправок триггерного письма. Наведите курсор на необходимую область диаграммы, чтобы на экране отобразилась подсказка. Данные, по которым строится диаграмма, могут быть выведены в реестр.

Рис. 120 — Диаграмма хода выполнения рассылки



[Доставлено] — количество доставленных писем в рассылке. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Отправлено", "Открыто", "Переход по ссылке", "Отписался" и "Отправлено в спам".

[Не доставлено] — количество писем, которые не были доставлены адресатам. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Hard Bounce", "Soft Bounce", "Отклонено", "Некорректный адресат" и "Ошибка отправки".

[В очереди] — количество писем, отправка которых на текущий момент выполняется. Рассчитывается как суммарное количество получателей, от которых получены отклики "Отправлено провайдеру" и "Принято провайдером".

- На вкладке [Параметры] страницы триггерного письма можно получить информацию о дате и времени **последней отправки** письма, а также оценить длительность отправки.
- Ход отправки можно также проанализировать на **вкладке [Итоги рассылки]**. Здесь вы можете получить оперативную информацию о доставке писем и откликах получателей, а также проанализировать динамику открытых писем и переходов по ссылкам.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с триггерными письмами](#)
- [Как создать триггерное письмо](#)
- [Как выполнить тестовую отправку письма](#)
- [Как создать и запустить кампанию](#)
- [Как определяется количество открытых писем](#)
- [Вкладка \[Итоги рассылки\] страницы Email-рассылки](#)
- [Вкладка \[Анализ переходов\] страницы Email-рассылки](#)

АНАЛИЗ EMAIL-РАССЫЛОК

СОДЕРЖАНИЕ

- [Какие отклики могут быть получены по аудитории рассылки](#)
- [Как определяется количество открытых писем](#)
- [Вкладка \[Итоги рассылки\] страницы Email-рассылки](#)
- [Вкладка \[Анализ переходов\] страницы Email-рассылки](#)
- [Аналитика раздела \[Email\]](#)

КАКИЕ ОТКЛИКИ МОГУТ БЫТЬ ПОЛУЧЕНЫ ПО АУДИТОРИИ РАССЫЛКИ

Отклики служат индикаторами отправки писем получателям и их реакции на рассылку. Посмотреть отклик по каждому получателю можно на вкладке [Аудитория] в колонке [Отклик].

ВАЖНО

Отклики аудитории рассылки отобразятся на вкладке [Аудитория] на следующий день после запуска рассылки.

При получении нового отклика предыдущий отклик очищается. Таким образом, в колонке [Отклик] отображается последний полученный отклик. Например, если получатель открыл письмо, а затем выполнил переход по ссылке, то в колонке отобразится значение "Переход по ссылке". Некоторые отклики являются **конечными**. После получения конечного отклика дальнейшая смена откликов не может быть выполнена.

В зависимости от способа и скорости получения можно выделить следующие отклики.

Отклики, полученные в соответствии с **внутренней логикой** bpm'online marketing. Время получения таких откликов — до 1 с.

В планах	Отправка письма получателю еще не выполнена. Устанавливается сразу при добавлении контакта на деталь [Аудитория рассылки].
Отправлено провайдеру	Письмо отправлено на почтовый сервер рассылок, но подтверждающий сигнал с сервера еще не получен. Устанавливается сразу после отправки запроса отправки рассылки на почтовый сервер.
Отписался	Адресат отписался от рассылки. Устанавливается сразу после перехода получателем по специальной ссылке отписки, добавленной в письмо. Данный отклик является конечным.

НА ЗАМЕТКУ

При получении отклика "Отписался", на странице контакта будет автоматически установлен признак [Не использовать Email]. В дальнейшем такому контакту не будут отправляться письма рассылки.

Отклики, полученные от почтового сервера Mandrill в ответ на **запрос отправки** писем. Время получения таких откликов — от 1 с до 65 с.

Принято провайдером (queued)	Письмо было отправлено, но еще не доставлено адресату (помещено в очередь). Почтовому серверу необходимо дополнительно обработать письмо перед тем, как оно будет окончательно доставлено адресату. Одна из возможных причин попадания письма в очередь — ограничение квоты Mandrill (при превышении установленной квоты все последующие письма помещаются в очередь).
Принято провайдером (delayed)	Письмо было отправлено, но не доставлено адресату по причине того, что почтовый сервер рассылок не успевает обрабатывать входящий поток писем. Серверу Mandrill необходимо временно снизить скорость отправки.
Ошибка отправки	Устанавливается в случае, если в процессе отправки писем на почтовый сервер рассылок возникла ошибка. Письмо не отправлено адресату. Данный отклик является конечным.
Некорректный адресат	Отклик свидетельствует о том, что по результатам проверки на сервере Mandrill данный почтовый адрес определен как несуществующий. Письмо не отправлено адресату. Данный отклик является конечным.
Отклонено	Письмо не отправлено адресату по техническим причинам. Наиболее вероятная причина — данный почтовый адрес внесен в черный список Mandrill. Адрес может быть временно внесен в этот список, например, если ранее по нему был получен отказ доставки с отметкой "Soft Bounce" или если письмо было отправлено в спам. Также адрес может быть бессрочно внесен в черный список вручную или, если ранее по нему был получен отказ отправки с отметкой "Hard Bounce". Данный отклик является конечным.

Отклики, полученные от почтового сервера Mandrill по **результатам отправки** писем и реакции получателей на письма. Время получения таких откликов — 10-30 минут. В некоторых случаях возможны задержки до нескольких часов. После получения таких откликов в bpm'online marketing, они периодически обрабатываются и обновляются. Период обработки задается с помощью системной настройки "Интервал выполнения синхронизации Mandrill WebHooks".

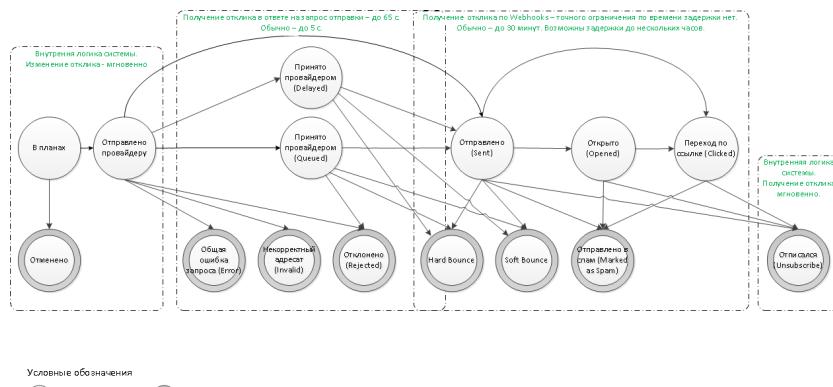
Отправлено	Письмо отправлено с почтового сервера на email-адрес получателя.
Открыто	Отклик свидетельствует о том, что письмо открыто получателем. В колонке [Открытия] отобразится количество открытых. Способ расчета открытых описан в отдельной статье.
Переход по ссылке	Получатель открыл письмо и выполнил переход по любой ссылке из письма, кроме ссылки отписки.
Hard Bounce	Письмо рассылки отправлено, но не доставлено адресату, с пометкой "Hard". Данный отклик является конечным.
Soft Bounce	Письмо рассылки отправлено, но не доставлено адресату, с пометкой "Soft". Данный отклик является конечным.
Отправлено в спам	Письмо рассылки отправлено в спам. Письмо может быть отправлено в спам как вручную самим получателем, так и автоматически спам-фильтром его почтового провайдера. Данный отклик является конечным.

НА ЗАМЕТКУ

При получении отклика "Hard Bounce" или "Soft Bounce" для используемого в рассылке email-адреса будет автоматически снят признак [Является актуальным]. Данный признак будет снят на страницах всех контактов, для которых указан данный email-адрес. В дальнейшем такой email-адрес не будет использоваться в рассылках.

Диаграмма смены откликов представлена на [Рис. 121](#).

Рис. 121 — Схема переходов между откликами



СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как определяется количество открытых писем
- Вкладка [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки
- Вкладка [Анализ переходов] страницы Email-рассылки

КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КОЛИЧЕСТВО ОТКРЫТИЙ ПИСЕМ

Для получения информации об открытии писем используется "пиксельный" метод отслеживания. Для этого в рассылку автоматически добавляется изображение размером в один пиксель. После того как получатель откроет письмо, изображение будет скачано с сервера. Количество таких скачиваний и соответствует количеству открытых письма.

Обратите внимание, что в некоторых случаях браузер или почтовая программа получателя могут блокировать скачивание рисунков. Например, если на детали [Аудитория рассылки] в колонке [Открытия] отображается нулевое значение, но при этом есть ненулевое количество переходов по ссылкам, значит, у получателя заблокировано скачивание изображений и достоверные данные об открытии не были получены. Такие случаи будут проанализированы системой и учтены в показателе [Открытия, %] и [Открытия, кол-во] диаграммы статистики доставки.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Какие отклики могут быть получены по аудитории рассылки
- Вкладка [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки
- Вкладка [Анализ переходов] страницы Email-рассылки

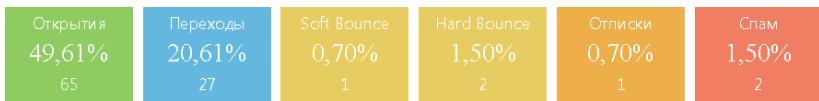
ВКЛАДКА [ИТОГИ РАССЫЛКИ] СТРАНИЦЫ EMAIL-РАССЫЛКИ

На вкладке [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки можно проанализировать подробные отчеты по каждой рассылке. Здесь вы увидите процентные и количественные показатели по доставке писем и откликов получателей, сможете проанализировать динамику открытий писем и переходов по ссылкам.

Статистика доставки писем

На диаграмме (Рис. 122) отображаются показатели уникальных откликов по рассылке.

Рис. 122 — Диаграмма статистики доставки



Данные представлены в отдельных показателях. Для каждого показателя отображается процентное и количественное значение. Процентное значение показателей [Открытия], [Переходы], [Отписки] и [Спам] рассчитывается от общего количества доставленных писем рассылки. А в показателях [Soft Bounce] и [Hard Bounce] процентное отношение рассчитывается от общего количества отправленных писем рассылки. Информация для построения графиков обновляется каждую минуту.

НА ЗАМЕТКУ

Количество отправленных и доставленных писем по каждой рассылке отображается в колонках [Отправлено] и [Доставлено], которые могут быть настроены для отображения в реестре раздела.

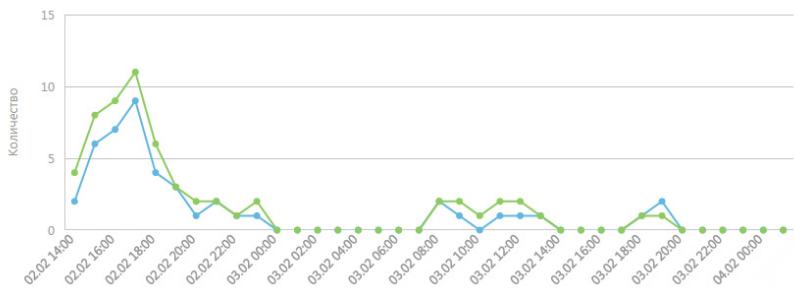
Открытия, %	Процентный и абсолютный показатели открытий писем рассылки. Показатели рассчитываются по открытиям уникальных получателей. Например, если получатель открыл письмо несколько раз, то в данных показателях будет учтено только одно открытие. Здесь также учитываются случаи, когда от адресата не получена информация об открытии письма, но есть данные о переходе по ссылке.
Открытия, кол-во	
Переходы, %	Процентный и абсолютный показатели переходов по ссылкам из писем рассылки.
Переходы, кол-во	Показатели рассчитываются по переходам уникальных получателей. Например, если получатель перешел несколько раз по одной или нескольким ссылкам в одном и том же письме, в данных показателях это будет учтено как один переход. Если получатель перешел только по ссылке отписки, то в данных показателях это также будет учтено как один переход.
Soft Bounce, %	Процентный и абсолютный показатели отказов доставки сообщения с пометкой "Soft". Такой отказ может быть результатом временных проблем с адресом получателя (например, переполненный почтовый ящик или проблемы с почтовым сервером).
Soft Bounce, кол-во	
Hard Bounce, %	Процентный и абсолютный показатели отказов доставки сообщения с пометкой "Hard". Такой отказ может быть получен, например, если у контакта указан email в несуществующем домене или в домене не существует указанного адреса.
Hard Bounce, кол-во	
Отписки, %	Процентный и количественный показатели отписок пользователей, полученных в данной рассылке.
Отписки, кол-во	
Спам, %	Процентный и количественный показатели отправок писем рассылки в спам. Учитываются отправки в спам, как выполненные автоматически почтовым провайдером, так и вручную пользователем.
Спам, кол-во	

НА ЗАМЕТКУ

Расчетные значения статистики доставки могут быть отображены в реестре раздела [Email] в виде одноименных колонок.

График открытий/переходов

Диаграмма открытий и переходов (Рис. 123) позволит вам проанализировать динамику открытий и переходов во времени и определить наиболее удачное время для отправки рассылок.

Рис. 123 — График открытий и переходов

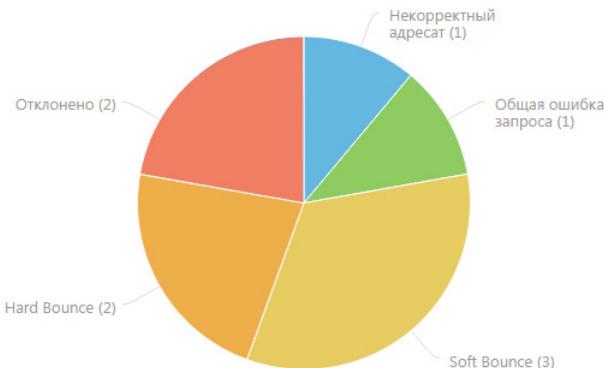
На линейной диаграмме отображается количество уникальных открытий и переходов по ссылкам из писем в рассылке. По горизонтали отображается период после запуска рассылки (по умолчанию — 2 дня) с интервалом в 1 час. По вертикали отображается количество откликов уникальных получателей рассылки. Например, если в определенном промежутке времени получатель открыл письмо и перешел по различным ссылкам несколько раз, то на графике будет учтено только время первого открытия письма и время первого из переходов по ссылкам. А если получатель открыл письмо и перешел по ссылке отписки, то на графике будет учтено время открытия и время перехода по ссылке отписки.

НА ЗАМЕТКУ

Период, отображаемый на графике открытий/переходов, можно изменить с помощью системной настройки “Период сбора статистики по рассылкам Email (часов)”.

Ошибки доставки

На диаграмме ошибок доставки (Рис. 124) представлено распределение общего количества недоставленных писем по причинам, вследствие которых письма не были доставлены. График строится на основании записей детали [Аудитория рассылки], для которых получены отклики “Отклонено”, “Некорректный адресат”, “Общая ошибка запроса”, “Soft Bounce” и “Hard Bounce”.

Рис. 124 — Диаграмма ошибок доставки

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Какие отклики могут быть получены по аудитории рассылки
- Как определяется количество открытых писем
- Вкладка [Анализ переходов] страницы Email-рассылки
- Аналитика раздела [Email]

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ] СТРАНИЦЫ EMAIL-РАССЫЛКИ

На вкладке [Анализ переходов] вы получите детальную статистику переходов по каждой из ссылок рассылки, а с помощью карты кликов сможете детально проанализировать интересы ваших подписчиков и улучшить верстку ваших рассылок.

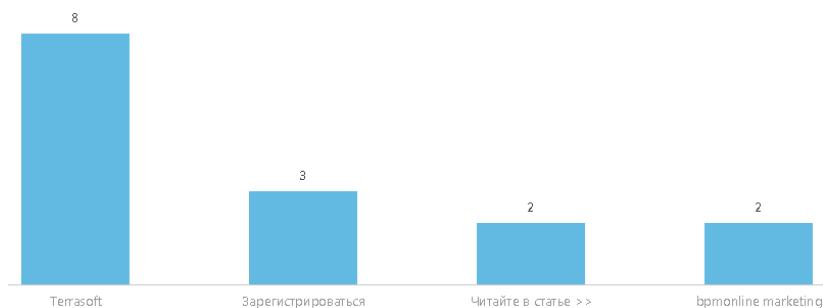
Карта кликов

На детали [Карта кликов] в режиме предварительного просмотра представлен шаблон рассылки, в котором возле каждой ссылки отображается отметка с количеством получателей, выполнивших переход по этой ссылке. Цветовая шкала отметок иллюстрирует популярность ссылок: минимальное количество переходов в рассылке отмечено темно-синим цветом, а максимальное — красным.

Переходы по ссылкам

Диаграмма, отображающая количество уникальных переходов по каждой из ссылок рассылки ([Рис. 125](#)).

Рис. 125 — Диаграмма переходов по ссылкам



Используйте данную гистограмму для анализа популярности тех или иных ссылок в рассылке. Столбцы гистограммы отображают количество получателей, которые выполнили переход по каждой из ссылок рассылки. Отображаемые на графике заголовки ссылок можно отредактировать на детали [Ссылки].

Ссылки

На детали представлен перечень ссылок в рассылке ([Рис. 126](#)). Здесь отображаются все ссылки, добавленные в шаблон рассылки.

Рис. 126 — Деталь [Ссылки]

Заголовок	URL	Количество переходов
1 минута видео >>	http://www.terrasoft.ru/tcfonline/2014	15
Terrasoft Customer Forum	http://www.terrasoft.ru/tcfonline/2014	10
Программа мероприятия >>	http://www.terrasoft.ru/tcfonline/2014/program	8
Регистрируйтесь и знакомьтесь с детальной информацией на сайте!	http://www.terrasoft.ru/tcfonline/2014	7

Здесь отображается заголовок ссылки, ее URL, а также количество получателей, которые выполнили по ней переход. При нажатии на кнопку [Изменить] можно изменить отображение заголовка выбранной ссылки на диаграмме переходов по ссылкам. В шаблоне письма заголовок останется без изменений.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Какие отклики могут быть получены по аудитории рассылки
- Как определяется количество открытых писем
- Вкладка [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки
- Аналитика раздела [Email]

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [EMAIL]

Представление АНАЛИТИКА содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели и рейтинговые списки.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных статьях. Настройка показателей [Доставлено], [Открытия], [Переходы], [Soft Bounce], [Hard Bounce], [Отписки] и [Спам] выполняется разработчиком.

ВКЛАДКА [ИТОГИ EMAIL-РАССЫЛОК]

Всего отправлено писем	Расчетный показатель, отображающий суммарное количество отправленных писем по всем рассылкам. Количество отправленных писем по каждой рассылке отображается в колонке [Отправлено], которая может быть настроена для отображения в реестре раздела [Email].
Из них доставлено	Абсолютный и процентный показатели доставленных писем по всем рассылкам. Количество доставленных писем по каждой рассылке отображается в колонке [Доставлено], которая может быть настроена для отображения в реестре раздела [Email]. Процентное отношение доставленных писем рассчитывается от суммарного количества отправленных писем в показателе [Отправлено].
Открытия	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение суммарного количества открытых писем от общего числа доставленных писем. Количество открытых писем по каждой рассылке отображается в колонке [Открытия, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Переходы	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение уникальных переходов по ссылкам от общего числа доставленных писем. Количество переходов по ссылкам каждой рассылки отображается в колонке [Переходы, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Soft Bounce	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение ошибок доставки с пометкой "Soft Bounce" от общего числа отправленных писем. Количество откликов "Soft Bounce" по каждой рассылке отображается в колонке [Soft Bounce, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Hard Bounce	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение ошибок доставки с пометкой "Hard Bounce" от общего числа отправленных писем. Количество откликов "Hard Bounce" по каждой рассылке отображается в колонке [Hard Bounce, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Отписки	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение получателей, отписавшихся от рассылок, от общего числа доставленных писем. Количество отписок по каждой рассылке отображается в колонке [Отписки, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .

Спам	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение получателей, отправивших письма рассылки в спам, от общего числа доставленных писем. Количество писем, отправленных в спам, по каждой рассылке отображается в колонке [Спам, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Ошибки доставки	Диаграмма, отображающая распределение общего количества недоставленных писем по причинам, вследствие которых эти письма не были доставлены. График строится на основании записей детали [Аудитория рассылки] на вкладке [Аудитория], для которых получены отклики "Отклонено", "Некорректный адресат", "Ошибка отправки", "Soft Bounce" и "Hard Bounce".

ВКЛАДКА [ТОП ПО ЗАПИСЯМ]

Топ Email-рассылок по размеру аудитории	Список из пяти рассылок, для которых указано наибольшее количество получателей. Отображает рассылки в состояниях "Выполнена", "Запускается", "Запущена", отсортированные в порядке убывания количества получателей.
Наиболее популярные ссылки	Список из пяти рассылок, для которых получено наибольшее количество уникальных переходов по ссылкам. Отображает рассылки, отсортированные в порядке убывания количества переходов. Количество переходов по ссылкам каждой рассылки отображается в колонке [Переходы, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] .
Самые активные получатели (открытия)	Список из пяти контактов, по которым получено наибольшее количество открытых писем в рассылках. Количество открытых рассчитывается как сумма откликов "Открыто" и "Переход по ссылке". Контакты отсортированы в порядке убывания количества открытий.
Самые активные получатели (переходы)	Список из пяти контактов, которые чаще всего переходили по ссылкам из писем рассылок. По каждому контакту отображается суммарное количество рассылок, в которых от него получен отклик "Переход по ссылке". Контакты отсортированы в порядке убывания количества переходов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Вкладка [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки
- Вкладка [Анализ переходов] страницы Email-рассылки
- Аналитика раздела
- Настройка аналитики

КАК ПРОВЕСТИ СПЛИТ-ТЕСТ НЕСКОЛЬКИХ РАССЫЛОК

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как использовать сплит-тесты](#)
- [Настройка, запуск и анализ сплит-теста](#)
- [Как правильно провести сплит-тестирование](#)

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ СПЛИТ-ТЕСТЫ

СПЛИТ-ТЕСТИРОВАНИЕ (A/B тестирование) — это инструмент профессионального email-маркетинга, который используется для сравнения эффективности рассылок. Сплит-тесты позволяют сравнить количественные показатели конверсии нескольких разных писем на одном и том же сегменте получателей, чтобы определить наиболее продуктивный способ коммуникации с целевой аудиторией.

В ходе тестирования сравниваются две или несколько рассылок, в которых был изменен тот или иной элемент: заголовок письма, шаблон или имя отправителя. Письма рассылаются тестовой группе из целевой аудитории в равном соотношении, после чего анализируются показатели конверсии по каждому из вариантов.

Вы можете проводить сплит-тестирование следующих элементов email-рассылки:

- **Шаблон письма**, например, расположение изображения или цвет кнопки призыва к действию (CTA). В результате теста вы сможете определить, например, как стиль и форма CTA-кнопки влияет на количество переходов по ссылке.
- **Тема письма**. Заголовок — это первое, что видят потенциальный клиент, когда получает email-рассылку. Определите, какая формулировка темы письма побуждает большее количество пользователей открыть email.
- **Имя отправителя**. Тестируйте, от какого имени отправленные рассылки вызывают больше доверия у адресата.

Для проведения сплит-тестирования нескольких рассылок в bpm'online marketing выполните следующие действия, используя раздел [EMAIL](#):

1. В разделе [Email] **создайте варианты рассылок**, которые вы планируете протестировать. Определитесь с предметом тестирования: переменная в шаблоне, заголовок письма или имя отправителя.
Затем **создайте сплит-тест** и включите в него подготовленные рассылки.
2. Выберите **целевую аудиторию** сплит-теста. Вы можете выделить тестовую группу контактов, которым будут отправлены варианты email-рассылки в рамках сплит-теста, или провести тестирование на всем выбранном сегменте.
3. **Запустите сплит-тестирование**. Укажите время запуска, и система отправит все варианты email-рассылки, включенные в тест, одновременно. Это позволит исключить влияние фактора времени на результат.
4. Через некоторое время **проанализируйте итоги** сплит-теста и определите, какая версия email-рассылки продемонстрировала наиболее высокие показатели конверсии.
5. **Отправьте победный вариант** email-рассылки оставшейся части целевой аудитории, не вошедшей в тестовую группу. Оптимизируйте шаблоны рассылок на основании результатов проведенного тестирования.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)

- Настройка, запуск и анализ сплит-теста
- Как правильно провести сплит-тестирование

НАСТРОЙКА, ЗАПУСК И АНАЛИЗ СПЛИТ-ТЕСТА

Чтобы провести сплит-тестирование в bpm'online marketing, выполните следующие шаги.

СОДЕРЖАНИЕ

- Создание рассылок и сплит-теста
- Добавление аудитории
- Запуск
- Анализ результатов
- Финальная отправка рассылки-победителя

СОЗДАНИЕ РАССЫЛОК И СПЛИТ-ТЕСТА

Подготовьте контент email-рассылок, которые вы хотите протестировать, и добавьте их в новый сплит-тест.

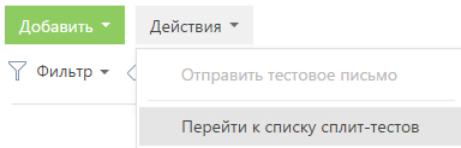
1. В [разделе \[Email\]](#) создайте рассылки для теста. Вы можете сформировать две или несколько версий email-рассылок для А/В-тестирования. Не добавляйте аудиторию в рассылку, поскольку получатели будут добавлены и распределены при тестировании. Также созданные рассылки не нужно запускать.

НА ЗАМЕТКУ

В рамках сплит-теста вы можете протестировать только массовые email-рассылки.

2. Перейдите к списку сплит-тестов по соответствующей команде меню кнопки [\[Действия\]](#) раздела [\[Email\]](#) ([Рис. 127](#)).

Рис. 127 — Переход к списку сплит-тестов



3. Добавьте новый сплит-тест.
4. На первом шаге мастера — [\[Рассылки\]](#) — определите, какие рассылки вы хотите сравнить в рамках теста. Вы можете добавить в сплит-тест рассылку, которая:
 - находится в состоянии "В планах";
 - не включена в другой сплит-тест;
 - не содержит списка получателей на детали [\[Аудитория рассылки\]](#).

ДОБАВЛЕНИЕ АУДИТОРИИ

Перейдите на второй шаг мастера — [\[Аудитория\]](#) — и добавьте список получателей рассылок. При добавлении аудитории придерживайтесь некоторых [общих рекомендаций](#).

- Укажите процент аудитории, который будет составлять тестовую группу получателей Email-рассылок в рамках сплит-теста. Например, если при тестировании двух вариантов рассылок вы укажете 10% и добавите на деталь [Аудитория сплит-теста] группу контактов в 1000 человек, то в аудиторию каждой из рассылок попадет 50 контактов. Получатели рассылок отбираются случайным образом из общего числа указанной аудитории. Также вы можете протестировать несколько рассылок на 100% выбранного сегмента.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность редактировать процент получателей, на которых будет производиться тестирование рассылок, существует только до того, как вы добавите аудиторию.

- Добавьте необходимые группы контактов на деталь [Аудитория сплит-теста]. Например, для тестирования нескольких шаблонов рассылок, посвященных семинару, который планирует провести ваша компания, выберите группу контактов "Участвовали в мероприятиях".

ЗАПУСК

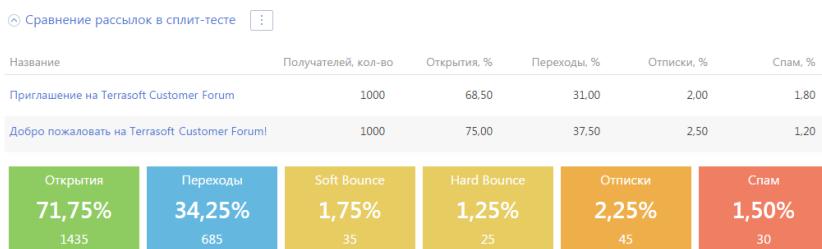
Перейдите на третий шаг мастера — [Запуск] — и выберите время отправки рассылок, которые сравниваются в рамках сплит-теста. Вы можете запустить отправку вручную или указать время, в которое отправка запустится автоматически. Все рассылки сплит-теста будут отправлены одновременно.

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

После запуска сплит-теста проанализируйте итоги рассылок на шаге [Результаты] мастера. Функциональность аналитических блоков данного шага аналогична функциональности диаграммы статистики доставки писем на [вкладке \[Итоги рассылки\]](#) страницы Email-рассылки.

На диаграмме результатов отображены сводные данные по сплит-тесту, например, общее количество открытий всех Email-рассылок, включенных в тест. Итоги по каждой рассылке в отдельности отображаются в табличном виде над диаграммой (Рис. 128).

Рис. 128 — Итоги сплит-теста



При оценке результатов сплит-теста придерживайтесь следующих рекомендаций:

- Анализируйте отклик получателей спустя некоторое время после запуска (в зависимости от типа рассылки — от 2 до 72 часов);
- Оценивайте показатели конверсии всех рассылок, включенных в сплит-тест, в одно время, чтобы исключить влияние фактора времени на результат;
- При оценке результатов обращайте внимание на то, какие показатели испытывают влияние того элемента, который вы тестировали. Например, цвет кнопки призыва к

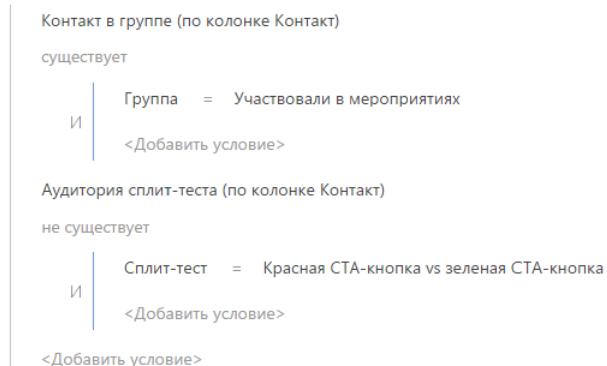
действию (СТА) может отразиться на количестве переходов по ссылке, а формулировка темы письма — на количестве его открытий.

ФИНАЛЬНАЯ ОТПРАВКА РАССЫЛКИ-ПОБЕДИТЕЛЯ

Если на шаге [Аудитория] мастера вы выбрали процент аудитории тестовой группы, отличный от 100%, вы можете отправить рассылку-победителя оставшейся части целевой аудитории, не вошедшей в тестовую группу. Для этого:

1. В разделе [Email] выделите необходимую рассылку и нажмите [Копировать].
2. В разделе [Контакты] настройте [группу](#) для формирования аудитории рассылки-победителя. В эту группу войдут контакты из сегмента, на котором вы проводили сплит-тестирование, но которые не были включены в аудиторию сплит-теста. Пример настройки фильтра такой группы представлен на [Рис. 129](#).

Рис. 129 — Пример настройки группы контактов для отправки рассылки-победителя



3. На вкладке [Аудитория и отклик] скопированной рассылки выберите настроенную группу и запустите отправку.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать массовую рассылку](#)
- [Как использовать сплит-тесты](#)
- [Как правильно провести сплит-тестирование](#)
- [Вкладка \[Итоги рассылки\] страницы Email-рассылки](#)

КАК ПРАВИЛЬНО ПРОВЕСТИ СПЛИТ-ТЕСТИРОВАНИЕ

Для проведения успешного сплит-теста важно придерживаться некоторых универсальных рекомендаций.

Как создать варианты Email-рассылок

- Тестируйте версии рассылок, которые различаются только одним элементом: переменная в шаблоне, тема письма или имя отправителя.

- Формируйте такие варианты рассылок для сплит-теста, которые будут различаться незначительно. Это упростит измерения разницы в отклике пользователей и оценку результатов теста.
- Создайте версию письма, которую вы будете использовать в качестве контрольной. Контрольной называется такая рассылка, в которую не вносятся изменения. Тестируйте альтернативные версии в паре с контрольной и оценивайте результат относительно нее.

Что необходимо знать об аудитории

- Аудитория, которой рассылаются версии шаблонов, должна быть достаточно большой, чтобы результат был статистически достоверным. Рекомендуется включать в сплит-тест количество получателей от 1000 контактов.
- Проводите сплит-тестирование на аудитории, которая принадлежит к одному сегменту, чтобы минимизировать влияние внешних факторов на результат.
- Перед выполнением A/B тестирования проведите A/A-тестирование, чтобы удостовериться в том, что сегмент аудитории однороден. Разошлите один и тот же вариант рассылки двум, равным по количеству контактов, группам целевой аудитории. Если показатели конверсии похожи для обеих групп, есть основания говорить об однородности сегмента.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как использовать сплит-тесты](#)
- [Настройка, запуск и анализ сплит-теста](#)

РАЗДЕЛ [ЛЕНДИНГИ]

ЛЕНДИНГ ("landing page", посадочная страница) — веб-страница на вашем сайте, которая, предлагая материалы, представляющие ценность для посетителя сайта, позволяет вам получить информацию о нем и его текущей потребности. Bpm'online marketing может подключиться к вашим лендингам и использовать эту информацию для формирования базы потенциальных клиентов и возвращения лидов до перевода в продажу.

Лендингом может быть страница подписки на ваши специальные предложения, страница покупки товара, страница регистрации пользователя для просмотра видеоматериалов или документации по вашему продукту и т.п.

Для работы с вашими посадочными страницами в bpm'online выполните несколько действий:

1. **Создайте посадочные страницы на своем сайте.** При их разработке учитывайте некоторые [общие правила и рекомендации](#).
2. **Свяжите лендинг с bpm'online и настройте сопоставление полей страницы листа и формы вашего лендинга.** Для [настройки связи](#) лендинга с bpm'online скопируйте уникальный код, сгенерированный для вашего лендинга в bpm'online, и внедрите его в код страницы на вашем сайте. Настройка сопоставления (маппинг) полей формы лендинга и полей страницы листа выполняется в HTML-коде, встраиваемом на страницу вашего лендинга. В результате каждый лист, полученный на вашем сайте, будет автоматически сохранен в разделе [ЛИДЫ](#) для дальнейшего возвращения в bpm'online.
3. **Настройте обработку заполненных лендингов.** В форме, которую заполнит клиент, будет представлена только часть информации, используемой в bpm'online. В зависимости от назначения посадочной страницы вы можете самостоятельно настроить [автоматическое заполнение](#) некоторых полей листа. Например, форма подписки на специальные предложения по компьютерной технике может быть автоматически связана с типом потребности "Компьютерная техника".
4. **Настройте трекинг.** Так вы сможете пополнять профиль клиента событиями сайта, а также отслеживать каналы и источники, из которых лиды были получены. Для [настройки трекинга](#) поместите специальный трекинговый код в исходный HTML-код на каждой странице вашего веб-сайта.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать лендинг на своем сайте](#)
- [Как связать лендинг на сайте с bpm'online](#)
- [Как настроить автоматическое заполнение полей листа, которые не заполнены клиентом](#)
- [Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг](#)
- [Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Трекинг источников лидов и событий сайта](#)

КАК СОЗДАТЬ ЛЕНДИНГ НА СВОЕМ САЙТЕ

Для каждого из ваших предложений важно создать уникальный лендинг, направленный на конкретную целевую аудиторию с учетом уровня зрелости потребности клиента. Например, для тех клиентов, которые впервые зашли на сайт и только знакомятся с вашим предложением, создайте форму ввода email для подписки на ваши новости; для скачивания полезного материала используйте отдельную форму; а для тех клиентов, которые готовы оформить заявку, заказать услугу или пообщаться лично, создайте наиболее полную форму лендинга.

Чем более продуманным будет ваш лендинг с позиции учета зрелости потребности клиента, тем больше ваших потенциальных клиентов решатся начать общение с брендом, вне зависимости от того, на каких стадиях принятия решения они находятся.

Для того чтобы ваш сайт давал максимальные показатели конверсии, при создании лендингов важно придерживаться некоторых универсальных рекомендаций.

Внешний вид

- Создавайте один уникальный лендинг для одного предложения.
- Максимально конкретизируйте суть вашего предложения в заголовке лендинга.
- Дизайн вашего лендинга должен быть приятным и разрабатываться с учетом целевой аудитории лендинга.
- Используйте лаконичные формулировки, не размещайте в лендингах громоздкие массивы текстовой информации.

Поля лендинга

- Сконструируйте форму для сбора информации таким образом, чтобы получить от клиента самую необходимую информацию, не перегружая его вводом избыточных данных.
- Важно, чтобы хотя бы одно из полей формы лендинга предназначалось для ввода контактных данных — email или телефона. Рекомендуем обозначить такие поля как обязательные для заполнения.
- Убедитесь, что клиент, заполняя лендинг, понимает, что предоставляет вам свою контактную информацию (например, телефон или email) и готов к коммуникации с вашим брендом. Добавьте в форму лендинга поле для подтверждения клиентом согласия на получение маркетинговых материалов ("opt-in").
- Дополнительная проверка корректности ввода в наиболее важных полях формы позволит вам получить актуальные данные для дальнейшего контакта с клиентом.

Что еще должно быть в лендинге

- Обязательно предусмотрите наличие кнопки призыва к действию, например, "Купить", "Подписаться", "Посмотреть демо" и т.п.
- Создайте страницу переадресации, на которую ваш клиент будет перенаправлен после нажатия кнопки призыва к действию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как связать лендинг на сайте с bpm'online
- Как настроить автоматическое заполнение полей лода, которые не заполнены клиентом
- Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг
- Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site
- Трекинг источников лидов и событий сайта

КАК СВЯЗАТЬ ЛЕНДИНГ НА САЙТЕ С BPM'ONLINE

После того как вы разместили посадочные страницы на вашем сайте, необходимо выполнить следующие действия:

1. Добавьте новую запись в разделе [Лендинги].
2. Отредактируйте полученный уникальный HTML-код.

3. Разместите уникальный HTML-код в коде посадочной страницы.
4. Настройте автоматическое заполнение полей льда, которые не заполняются клиентом.

НА ЗАМЕТКУ

Действия по настройке лендингов выполняются web-разработчиком сайта.

СОДЕРЖАНИЕ

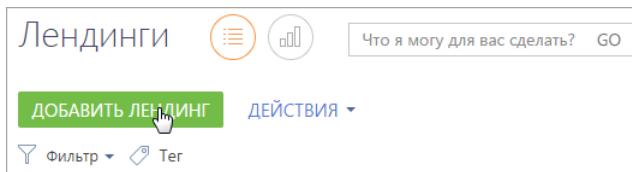
- Добавление новой записи в разделе [Лендинги]
- Редактирование уникального HTML-кода
- Размещение уникального HTML-кода в коде посадочной страницы

ДОБАВЛЕНИЕ НОВОЙ ЗАПИСИ В РАЗДЕЛЕ [ЛЕНДИНГИ]

Для каждой посадочной страницы необходимо создать соответствующую запись в разделе **ЛЕНДИНГИ**. Для этого:

1. Перейдите в раздел [Лендинги] и нажмите на кнопку [Добавить лендинг] () .

Рис. 130 — Создание нового лендинга



2. Добавьте в разделе [Лендинги] новую запись. На открывшейся странице заполните поля:
 - a. [Название] — заголовок лендинга в bpm'online marketing;
 - b. [Адрес сайта] — URL посадочной страницы;
 - c. [Описание] — дополнительная информация о лендинге.
 - d. [Создавать контакт] — установите этот признак для того, чтобы при заполнении клиентом формы на посадочной странице в bpm'online автоматически создавался не только лид, но и контакт.
 - e. [Адрес перехода] — URL страницы, на которую переходит клиент после регистрации на посадочной странице.

Рис. 131 — Пример заполнения страницы лендинга

Как настроить передачу лидов из лендинга в bpm'online?

Для настройки передачи лидов из лендинга в bpm'online, разместите приведенный ниже код в любом месте на посадочной странице вашего сайта. В академии вы можете узнать детальнее, [как связать лендинг с bpm'online](#), а также [как настроить трекинг лидов](#).

```
<script src="http://ajax.googleapis.com/ajax/libs/jquery/1.11.2/jquery.min.js"></script>
<script src="https://webtracking-v01.bpmonline.com/JJS/track-cookies.js"></script>
<script src="https://webtracking-v01.bpmonline.com/JJS/create-lead.js"></script>
<script>
/*
 * Replace the "css-selector" placeholders in the code below with the element selectors on your
landing page.
 * You can use #id or any other CSS selector that will define the input field explicitly.
 * Example: "Email": "#MyEmailField".
 * If you don't have a field from the list below placed on your landing, leave the placeholder
or remove the line.
*/

```

Что посетитель сайта увидит после заполнения формы?

Адрес перехода <https://www.bpmonline.com/>

3. Нажмите на кнопку [Сохранить].

НА ЗАМЕТКУ

Убедитесь в том, что уникальный HTML-код в блоке [Как настроить передачу лидов из лендинга в bpm'online] содержит ссылку на страницу переадресации, если она была указана в поле [Адрес перехода]:

redirectUrl: "https://www.bpmonline.com/"

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Редактирование уникального HTML-кода
- Размещение уникального HTML-кода в коде посадочной страницы
- Как создать лендинг на своем сайте
- Как настроить автоматическое заполнение полей льда, которые не заполнены клиентом
- Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг

РЕДАКТИРОВАНИЕ УНИКАЛЬНОГО HTML-КОДА

Для корректного заполнения полей льда, созданного после регистрации на посадочной странице, необходимо отредактировать уникальный HTML-код.

В блоке "fields" HTML-кода содержится перечень колонок льда, которые заполняются после регистрации клиента на посадочной странице. Для заполнения страницы льда замените выражение "css-selector" на id либо class соответствующего поля в форме лендинга.

fields: {

```
"Name": "css-selector", // Name of a visitor, submitting the page
```

```

    "Email": "css-selector", // Visitor's email
    "Zip": "css-selector", // Visitor's ZIP code
    "MobilePhone": "css-selector", // Visitor's phone number
    "Company": "css-selector", // Name of a company (for business landing
    pages)
    "Industry": "css-selector", // Company industry (for business landing
    pages)
    "FullJobTitle": "css-selector", // Visitor's job title (for business
    landing pages)
    "UseEmail": "css-selector" // Logical value: 'true' equals to
    visitor's opt-in to receive emails
  },
}

```

Чтобы заменить выражение "css-selector" в уникальном HTML-коде:

- Скопируйте уникальный HTML-код в блоке [Как настроить передачу лидов из лендинга в bpm'online] в любой текстовый редактор.
- Замените выражение "css-selector" в полученном коде на название селектора, который содержится на посадочной странице. Например, чтобы заменить выражение "css-selector" поля ФИО:
 - Перейдите на посадочную страницу и вызовите консоль разработчика. Появится исходный код вашей посадочной страницы ([Рис. 132](#)).

НА ЗАМЕТКУ

Консоль разработчика в разных браузерах вызывается по-разному. Например, для вызова консоли разработчика в браузере Chrome нажмите на кнопку F12.

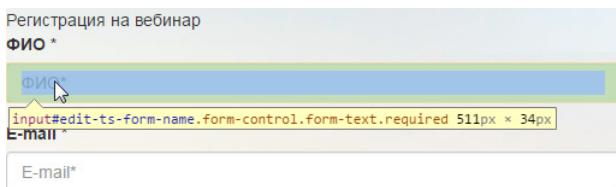
Рис. 132 — Отображение посадочной страницы с исходным кодом

The screenshot shows a browser window with the developer tools open. The main content area displays a landing page for a webinar. The page has fields for Name, Email, Phone, Company, and Country, along with a 'Register' button and a banner at the bottom. The developer tools panel is visible on the right side, showing the DOM structure and the CSS styles applied to the elements. A specific element in the DOM tree is highlighted in green, and its corresponding CSS styles are displayed in the styles panel. The styles include background images, colors, and font properties.

- В области исходного кода страницы нажмите на иконку ([Рис. 133](#)).

Рис. 133 — Выбор элемента кода на странице

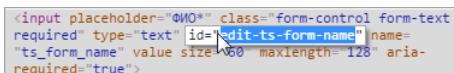
с. Нажмите на поле [ФИО] посадочной страницы (**Рис. 134**).

Рис. 134 — Выбор элемента для просмотра кода

д. В области исходного кода страницы выделяется часть кода, соответствующая выбранному полю (**Рис. 135**).

Рис. 135 — Выделенный фрагмент кода, соответствующий выбранному полю [ФИО]

е. Скопируйте значение, которое содержится в параметре "id" исходного кода посадочной страницы (**Рис. 136**).

Рис. 136 — Копирование значения параметра "id" исходного кода посадочной страницы

ф. Замените "css-selector" значения [Name] в уникальном HTML-коде:

```

fields: {
  "Name": "#edit-ts-form-name", // Name of a visitor, submitting the page
  "Email": "css-selector", // Visitor's email
  "Zip": "css-selector", // Visitor's ZIP code
}

```

ВАЖНО

Используйте значения параметров id или class для замены css-selector. Если для замены css-selector используется значение параметра id, перед значением необходимо поставить #. Например, #edit-ts-form-name.

3. Аналогичным образом замените "css-selector" полей, которые используются в форме.

НА ЗАМЕТКУ

Если поле, указанное в HTML-коде, не используется на посадочной странице, удалите его.

Далее разместите уникальный html-код в коде посадочной страницы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Добавление новой записи в разделе [Лендинги]
- Редактирование уникального HTML-кода
- Как создать лендинг на своем сайте
- Как настроить автоматическое заполнение полей листа, которые не заполнены клиентом

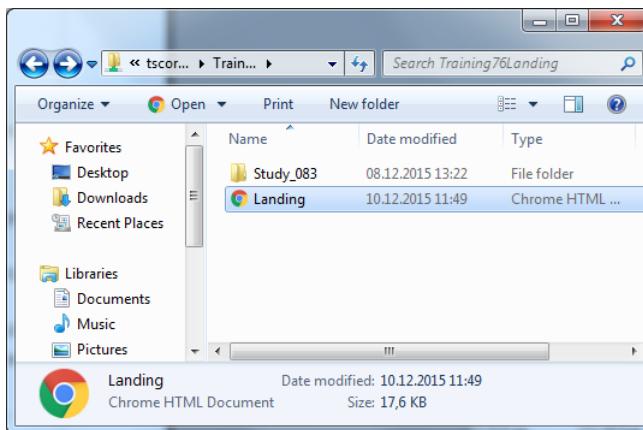
РАЗМЕЩЕНИЕ УНИКАЛЬНОГО HTML-КОДА В КОДЕ ПОСАДОЧНОЙ СТРАНИЦЫ

После того как в уникальный HTML-код были внесены все изменения, разместите его в коде посадочной страницы.

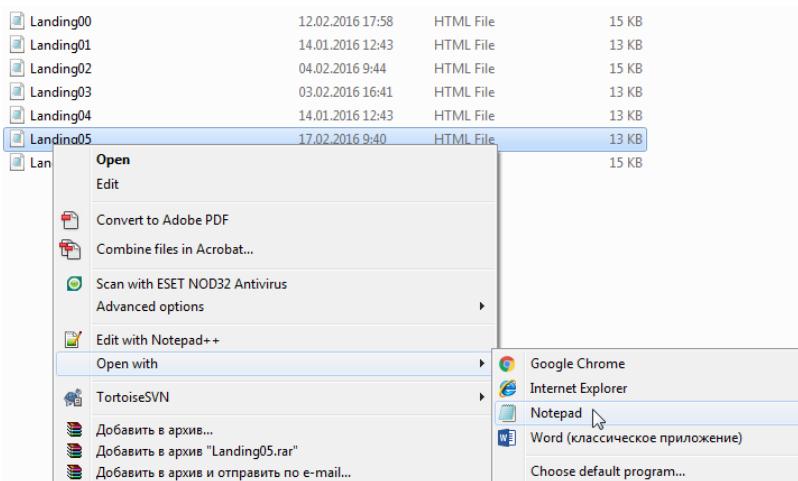
Чтобы разместить HTML-код в коде посадочной страницы:

1. Полностью скопируйте HTML-код, который вы ранее отредактировали в текстовом редакторе.
2. Чтобы разместить исходный код на посадочной странице:
 - a. Перейдите в папку на сервере, в которой физически расположена посадочная страница ([Рис. 137](#)).

Рис. 137 — Физическое расположение посадочной страницы



- b. Нажмите правой клавишей мыши на название файла лендинга и выберите любой текстовый редактор для отображения html-кода посадочной страницы ([Рис. 138](#)).

Рис. 138 — Выбор редактирования исходного кода в текстовом редакторе

- c. Вставьте уникальный HTML-код в исходный код посадочной страницы, например, перед закрывающим тегом </body> (**Рис. 139**).

Рис. 139 — Внедрение уникального HTML-кода в исходный код посадочной страницы

```

301 |     ts_form_mail : {
305 |       ts_form_company : {
308 |         ts_form_country : {
311 |           },
312 |           submitHandler: function(form) {
316 |             });
317 |           });
318 |           </script>
319 |           |
320 |           </body>
321 |           </html>
322 |

```

- d. Сохраните изменения.
3. Добавьте событие, которое запускает функцию CreateLead(), в код посадочной страницы. Для этого используется код: onSubmit="createLead(); return false". Чтобы разместить событие в коде посадочной страницы:

- a. В коде посадочной страницы перейдите в часть кода "form action":

```
<span class="registration">Регистрация на вебинар</span>
```

```
<form action="/webinar-bpmonline-7-6" method="post" id="ts-form-universal-form" accept-charset="UTF-8">
```

- b. Добавьте код [OnSubmit="createLead(); return false"] в открывающий тег <form>, например:

```
<span class="registration">Регистрация на вебинар</span>
```

```
<form action="/webinar-bpmonline-7-6" method="post" id="ts-form-universal-form" accept-charset="UTF-8" onSubmit="createLead(); return false">
```

с. Сохраните изменения

Рекомендации по настройке сопоставления полей

- С одним полем формы может быть сопоставлено несколько полей в bpm'online. Например, значением, которое клиент укажет в поле "ФИО" вашей формы, могут быть заполнены поля [ФИО] (данные контакта) и [Название] (данные контрагента) на странице листа в bpm'online.
- Для одного поля листа в bpm'online можно настроить сопоставление только одному полю вашей формы. Не следует настраивать заполнение поля листа одновременно из двух полей вашей формы, т.к. в этом случае на странице листа данные из одного поля будут перезаписаны данными другого поля.
- Рекомендуем, чтобы сопоставляемые поля имели один и тот же тип и формат. Но в случае, если в справочном поле будет найдено значение, введенное клиентом в поле другого формата, поле будет заполнено. Например, если в вашей форме поле "Страна" имеет текстовый формат и клиент ввел значение "Россия", которое содержится в справочнике стран в bpm'online, то справочное поле [Страна] на странице листа будет заполнено. Кроме того, для заполнения полей листа [Страна], [Область/штат] и [Город] настроена дополнительная логика. Если в bpm'online не будут найдены введенные клиентом значения этих полей, то они сохранятся в дополнительных полях текстового формата, которые отобразятся на странице листа в блоке [Требует проверки].
- Справочные поля должны иметь одинаковый перечень значений. Если для значений справочных полей формы не будет найдено соответствия в bpm'online, такие поля останутся незаполненными либо заполнятся значением по умолчанию (при выполнении соответствующей [настройки](#)).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать лендинг на своем сайте](#)
- [Как настроить автоматическое заполнение полей листа, которые не заполнены клиентом](#)
- [Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг](#)
- [Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site](#)
- [Трекинг источников лидов и событий сайта](#)

КАК НАСТРОИТЬ АВТОМАТИЧЕСКОЕ ЗАПОЛНЕНИЕ ПОЛЕЙ ЛИСТА, КОТОРЫЕ НЕ ЗАПОЛНЕНЫ КЛИЕНТОМ

Некоторые поля, используемые в bpm'online на странице листа, могут не быть представлены в форме, которую заполнит клиент. Для таких полей вы можете настроить автоматическое заполнение в зависимости от специфики и назначения вашего лендинга.

В первую очередь рекомендуем настроить заполнение по умолчанию для полей [Тип потребности] и [Зрелость потребности]. Например, форма подписки на специальные предложения по компьютерной технике может быть автоматически связана с типом потребности "Компьютерная техника". А форму для клиентов, которые готовы к личному общению или заказу вашего предложения, можно связать со зрелостью потребности "Проявлен интерес" или "Готов к продаже".

Настройка заполнения полей листа значениями по умолчанию выполняется на вкладке [Значения по умолчанию]. Вы можете настроить автоматическое заполнение полей любого типа, в том числе и тех, для которых настроено сопоставление. В этом случае значение по умолчанию на странице листа будет указано только в случае, если клиент оставил поле незаполненным.

Чтобы настроить автоматическое заполнение поля Листа:

- Перейдите на вкладку [Значения по умолчанию] страницы лендинга (Рис. 140).

Рис. 140 — Настройка автоматического заполнения полей листа

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ >

Название * Лендинг bpm'online
Адрес сайта * http://tscore-dev-11/Landing/
Описание

Состояние * Активен
Создавать контакт

< Настройка лендинга Значения по умолчанию Файлы и примечания Лента >

- На детали [Значения полей листа по умолчанию] нажмите на кнопку + (Рис. 141).

Рис. 141 — Заполнение детали [Значения полей листа по умолчанию]

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ >

Название * Регистрация на вебинар
Адрес сайта * http://tscore-dev-11/Landing/
Описание Страница регистрации на вебинар

Состояние * Активен
Создавать контакт

< Настройка лендинга Значения по умолчанию Файлы и примечания Лента >

Значения полей листа по умолчанию + :

- Выберите значение [Тип потребности] в поле [Поле листа] (Рис. 142).

Рис. 142 — Выбор значения поля [Поле листа]

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

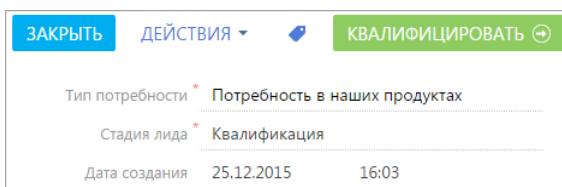
Поле листа * Тип

Тип адреса
Тип потребности

- В поле [Значение] выберите [Потребность в наших продуктах].
- Нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 143).

Рис. 143 — Сохранение настроек автоматического заполнения полей лида

В результате после регистрации на посадочной странице поле лидов [Тип потребности] будет заполняться автоматически (**Рис. 144**).

Рис. 144 — Автоматическое заполнение поля Лида [Тип потребности]

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг
- Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site
- Трекинг источников лидов и событий сайта
- Как создать лендинг на своем сайте
- Редактирование уникального HTML-кода
- Размещение уникального HTML-кода в коде посадочной страницы

КАК НАСТРОИТЬ АДРЕС ДЛЯ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ КЛИЕНТОВ, ЗАПОЛНИВШИХ ЛЕНДИНГ

Вы можете выполнить в bpm'online настройку, чтобы посетитель вашего сайта после заполнения формы был автоматически перенаправлен на определенную страницу, например, на страницу благодарности. Для этого на вкладке [Настройка лендинга] в поле [Адрес перехода] введите ссылку страницы переадресации, например, <http://mysite.com/submit/thank-you-page>. В результате в HTML-коде, встраиваемом на вашу посадочную страницу, будет использоваться указанный адрес страницы перехода, например:

`redirectUrl: "http://mysite.com/submit/thank-you-page"`

ВАЖНО

Настройку страницы переадресации следует выполнить перед внедрением HTML-кода со страницы лендинга bpm'online в код вашей посадочной страницы. Если на вашем сайте уже настроена переадресация с посадочной страницы, то поле [Адрес перехода] можно оставить пустым.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить автоматическое заполнение полей лода, которые не заполнены клиентом
- Как настроить лендинг, если используется bpm'online on-site
- Трекинг источников лидов и событий сайта

КАК НАСТРОИТЬ ЛЕНДИНГ, ЕСЛИ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ BPM'ONLINE ON-SITE

Клиентам, у которых приложение bpm'online marketing развернуто on-site, может потребоваться дополнительная настройка для корректного формирования HTML-кода на странице лендинга. Настройку необходимо выполнить, если по требованиям безопасности URL, который отображается в браузере пользователя, и URL, используемый для внешнего доступа к bpm'online, различаются. Например, если адрес блокируется с помощью firewall.

Для настройки:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Системные настройки].
2. В группе [Лендинги] откройте системную настройку [URL сервиса].
3. В поле [Значение по умолчанию] введите полный внешний адрес вашего приложения bpm'online marketing, например, <http://bpmonline-marketing.mydomain.com>, и сохраните настройку.

В результате в HTML-коде, встраиваемом на вашу посадочную страницу, будет использоваться корректный адрес для вызова веб-сервиса, отвечающего за создание нового лода в bpm'online, например:

```
serviceUrl: "http://mysite.bpmonline-marketing/ServiceModel/  
GeneratedWebFormService.svc/SaveWebFormLeadData"
```

НА ЗАМЕТКУ

По умолчанию значение данной настройки не заполнено, путь к приложению формируется автоматически.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить автоматическое заполнение полей лода, которые не заполнены клиентом
- Как настроить адрес для переадресации клиентов, заполнивших лендинг
- Трекинг источников лидов и событий сайта

ТРЕКИНГ ИСТОЧНИКОВ ЛИДОВ И СОБЫТИЙ САЙТА

В bpm'online marketing реализована возможность отслеживать и анализировать все действия, выполненные клиентом на вашем сайте, а также каналы и источники, в которых были сгенерированы лиды. Получите полный профиль клиента и используйте его для персонализированных коммуникаций и повышения лояльности клиентов. Проводите целевые триггерные кампании, основываясь на истории событий клиента, и повышайте эффективность вашего маркетинга.

После заполнения клиентом посадочной страницы на вашем сайте в bpm'online отобразится перечень **событий вашего сайта**, которые клиент совершил еще до заполнения формы. Переходы на различные страницы вашего сайта, добавление товара в корзину, просмотр демоверсии, просмотр каталога продуктов или поиск на сайте — эти и многие другие действия клиента отобразятся в истории лида и связанного с ним контакта. Кроме того, вы получите информацию о **канале и источнике привлечения** лиды.

Графики и агрегированные показатели, настроенные в разделах [Лиды], [Email] и [Кампании], позволят оценить конверсию лидов по различным каналам привлечения. Увеличивайте аудиторию потенциальных клиентов и, как следствие, объемы продаж, сфокусировавшись на наиболее продуктивных каналах привлечения.

Для использования трекинга администратору сайта необходимо выполнить ряд **предварительных настроек** и включить трекинг. Затем маркетолог может выполнить персональные настройки трекинга событий сайта и трекинга источников лидов.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы отслеживать источники лидов и события сайта, предварительно должна быть настроена связь ваших **лендингов** (посадочных страниц) с bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как работает трекинг
- Как настроить трекинг
 - Как указать в bpm'online список отслеживаемых доменов
 - Как включить трекинг для приложений, развернутых on-demand
 - Как включить трекинг для приложений, развернутых on-site
 - Как встроить трекинговый код на ваш сайт
- Трекинг событий сайта
 - Как настроить трекинг перехода по ссылке
 - Как настроить трекинг элементов сайта
- Трекинг источников лидов
 - Как выполнить персональную настройку трекинга источников лидов
 - Как определяется канал и источник с помощью трекинга
 - Как определяется кампания и рассылка с помощью трекинга

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Раздел [Лендинги]

КАК РАБОТАЕТ ТРЕКИНГ

Для того чтобы настроить отслеживание источников привлечения лидов, а также всех событий, которые клиенты совершали на вашем сайте, необходимо выполнить ряд предварительных настроек в bpm'online, а затем — поместить трекинговый код в исходный HTML-код на каждой

странице вашего веб-сайта. В результате в bpm'online marketing будет поступать информация обо всех переходах потенциальных клиентов на ваш веб-сайт и их действиях на сайте.

НА ЗАМЕТКУ

Трекинг источников лидов и событий сайта использует сервис, размещенный в облаке bpm'online.

Что трекинговый код позволяет узнать о клиенте

Трекинговый код запускается при выполнении потенциальным клиентом тех действий на вашем сайте, для которых вы предварительно настроили отслеживание. Например, при нажатии на кнопку добавления товара в корзину, переходе по ссылке на страницу мероприятия или добавлении товара в список желаний. Кроме того, при выполненной настройке лендингов, в момент, когда потенциальный клиент заполняет форму на посадочной странице вашего сайта и отправляет свои данные, в bpm'online marketing автоматически создается запись в разделе [Лиды]. Если на странице лендинга в bpm'online был установлен признак [Создавать контакт], то также автоматически будет создан новый контакт. При этом **события сайта**, которые клиент совершил до заполнения формы лендинга, а также те, которые он совершил в дальнейшем, сохраняются в истории созданного лода и связанного с ним контакта.

Трекинговый код также позволяет определить **источник получения** каждого лода, созданного в результате заполнения формы лендинга.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить трекинг
- Трекинг событий сайта
- Трекинг источников лидов

КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ

Чтобы использовать функциональность трекинга событий сайта и источников лидов, на вашем сайте и в bpm'online необходимо выполнить ряд предварительных настроек:

1. Укажите в bpm'online домен (один или несколько), для которого вы хотите настроить отслеживание.
2. Включите трекинг. Процедура запуска трекинга различается для вариантов разворачивания приложения **on-site** и **on-demand**.
3. Встройте уникальный трекинговый код на страницы вашего сайта.

ВАЖНО

Перед настройкой трекинга **настройте лендинги**.

СОДЕРЖАНИЕ

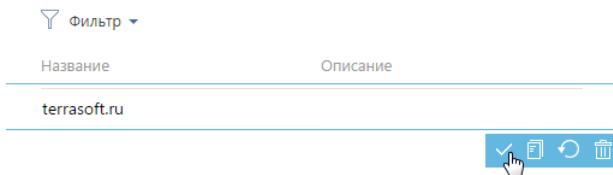
- Как указать в bpm'online список отслеживаемых доменов
- Как включить трекинг для приложений, развернутых **on-demand**
- Как включить трекинг для приложений, развернутых **on-site**
- Как встроить трекинговый код на ваш сайт

КАК УКАЗАТЬ В BPM'ONLINE СПИСОК ОТСЛЕЖИВАЕМЫХ ДОМЕНОВ

Адреса сайтов, для которых вы хотите использовать возможности трекинга, указываются в справочнике [Домены для трекинга событий сайта]. Для настройки:

- Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Справочники].
- Откройте наполнение справочника [Домены для трекинга событий сайта].
- На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить] и введите адрес вашего домена, например, "terrasoft.ru". Примените изменения (Рис. 145).

Рис. 145 — Сохранение домена, который необходимо отслеживать



Сохраните адреса других доменов, если для них также необходимо выполнять отслеживание.

Далее включите трекинг для указанных доменов. Процедура различается для вариантов разворачивания приложения *on-site* и *on-demand*.

НА ЗАМЕТКУ

Каждый раз после добавления в список нового домена необходимо выполнять процедуру включения трекинга.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как включить трекинг для приложений, развернутых *on-demand*
- Как включить трекинг для приложений, развернутых *on-site*
- Как встроить трекинговый код на ваш сайт
- Трекинг событий сайта
- Трекинг источников лидов

КАК ВКЛЮЧИТЬ ТРЕКИНГ ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЙ, РАЗВЕРНУТЫХ ON-DEMAND

Для приложений, развернутых *on-demand*, включить трекинг можно нажатием на одну кнопку:

- Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. В группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
- Нажмите на кнопку [Настройка трекинга]. Откроется окно, в котором указан ваш персональный Api-ключ для доступа приложения к облачному сервису трекинга.
- Нажмите на кнопку [Настроить трекинг].

В результате будет запущен трекинг для доменов, указанных вами в справочнике [Домены для трекинга событий сайта]. Для завершения настройки необходимо [встроить трекинговый код](#) на страницы вашего сайта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как указать в bpm'online список отслеживаемых доменов](#)
- [Как включить трекинг для приложений, развернутых on-site](#)
- [Как встроить трекинговый код на ваш сайт](#)

КАК ВКЛЮЧИТЬ ТРЕКИНГ ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЙ, РАЗВЕРНУТЫХ ON-SITE

Для приложений, развернутых on-site, необходимо указать в bpm'online адрес веб-сервиса, который принимает информацию о событиях от трекингового облака, а также сохранить Api-ключ и секретный ключ.

НА ЗАМЕТКУ

Все настройки, необходимые для пользователей on-site, вы можете запросить в службе поддержки Terrasoft по адресу: support@terrasoft.ru.

Для настройки:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Откройте раздел [Системные настройки].
2. В группе "Трекинг событий сайта" откройте настройку [Url сервиса трекинга событий сайта] и в поле [Значение по умолчанию] введите URL веб-сервиса, который отвечает за получение информации от трекингового облака, например, <http://marketing-server:01>. Сохраните и закройте настройку.
3. Откройте настройку [Авторизационный ключ трекинга событий сайта] и в поле [Значение по умолчанию] введите ваш секретный ключ. Сохраните и закройте настройку.

ВАЖНО

Без указания секретного ключа вы не сможете использовать Api-ключ для доступа приложения к облачному сервису трекинга. Не передавайте секретный ключ третьим лицам.

4. Откройте дизайнер системы и в группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
5. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Настройка трекинга]. Введите в окне полученный вами Api-ключ для доступа приложения к облачному сервису трекинга.
6. Нажмите на кнопку [Настроить трекинг].

В результате будет запущен трекинг для доменов, указанных вами в справочнике [Домены для трекинга событий сайта]. Для завершения настройки необходимо [встроить трекинговый код](#) на страницы вашего сайта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как указать в bpm'online список отслеживаемых доменов](#)
- [Как включить трекинг для приложений, развернутых on-demand](#)
- [Как встроить трекинговый код на ваш сайт](#)
- [Трекинг событий сайта](#)
- [Трекинг источников лидов](#)

КАК ВСТРОИТЬ ТРЕКИНГОВЫЙ КОД НА ВАШ САЙТ

Чтобы использовать функциональность трекинга событий сайта и источников лидов, необходимо разместить трекинговый код в разметке каждой страницы вашего сайта.

ВАЖНО

Настройка трекингового кода выполняется администратором вашего веб-сайта. Для размещения кода необходимо иметь доступ к исходному HTML-коду вашего сайта и право на размещение HTML-кода в разметке.

Для настройки трекингового кода:

- Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. В группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
- Нажмите на кнопку [Получить код трекинга]. Откроется окно с вашим персональным трекинговым кодом.
- Скопируйте полученный трекинговый код и разместите его в HTML-код на каждой странице вашего сайта. Вы можете расположить код в любом месте HTML-разметки до закрывающего тега в конце страницы </body>. Если код будет размещен только на некоторых страницах веб-сайта, bpm'online marketing не сможет узнать обо всех переходах потенциальных клиентов на ваш сайт.

НА ЗАМЕТКУ

Трекинговый код, который размещается на сайте, использует скрипт, размещенный в облаке bpm'online. Это значит, что когда пользователь заходит на страницу вашего сайта, браузер пользователя обращается к серверу bpm'online за актуальной версией скрипта, и с его использованием создает cookie-файлы.

После выполнения персональных настроек [трекинга событий сайта](#) и [трекинга источников лидов](#) в bpm'online будет доступна история действий клиента, а также канал и источник получения льда. Результаты трекинга вы сможете просмотреть на вкладке [История] страницы льда и связанного с ним контакта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как указать в bpm'online список отслеживаемых доменов](#)
- [Как включить трекинг для приложений, развернутых on-demand](#)
- [Как включить трекинг для приложений, развернутых on-site](#)
- [Трекинг событий сайта](#)
- [Трекинг источников лидов](#)

ТРЕКИНГ СОБЫТИЙ САЙТА

Персонализируйте коммуникации с клиентом, основываясь на его интересах и предпочтениях. Вы можете дополнить профиль клиента информацией о тех событиях, которые он совершил на вашем сайте. Настраивайте динамические группы в разделе [Контакты] и используйте их для проведения целевых триггерных кампаний.

Все действия, которые клиент совершил на вашем сайте, отобразятся на детали [События сайта] вкладки [История] страницы льда, созданного после регистрации клиента на сайте. А если в bpm'online на странице лендинга, по которому клиент передал вам свои данные, был установлен признак [Создавать контакт], то все события сайта будут также сохраняться и на странице созданного контакта.

Для того чтобы получать в bpm'online информацию о действиях клиента на сайте:

1. Проанализируйте события, которые необходимо отслеживать на вашем сайте;
2. Настройте список отслеживаемых событий в bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы использовать функциональность трекинга событий сайта, предварительно должна быть выполнена [настройка трекинга](#).

КАКИЕ СОБЫТИЯ МОЖНО ОТСЛЕЖИВАТЬ В BPM'ONLINE

Вы можете получать информацию о любом действии, которое клиент выполнял на вашем сайте. Добавление продукта в заказ, успешная авторизация, просмотр страницы продукта, поиск на сайте, клик по баннеру — этими и другими событиями вы можете дополнить профили ваших потенциальных и существующих клиентов. Для того чтобы получать эту информацию в bpm'online, настройте список отслеживаемых событий сайта. При этом могут быть настроены события двух типов:

- [Переход по ссылке](#) любой страницы вашего сайта, например, страницы определенного продукта или мероприятия.
- [Щелчок по элементу](#) вашего сайта, например, по кнопке оформления заказа. При этом можно выбрать способ определения элемента — по **классу, уникальному идентификатору** или по **jQuery-селектору**.

КАК ПРИ ТРЕКИНГЕ СОБЫТИЙ САЙТА ИСПОЛЬЗУЮТСЯ COOKIE

Трекинговый код формирует cookie-файл [BpmSessionID], который сохраняет уникальный идентификатор сессии клиента. Благодаря этому bpm'online marketing получает информацию о событиях сайта клиента — как тех, которые были выполнены после регистрации клиента на вашем сайте путем заполнения формы лендинга, так и те действия, которые клиент выполнял до регистрации.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как настроить трекинг перехода по ссылке](#)
- [Как настроить трекинг элементов сайта](#)

КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ ПЕРЕХОДА ПО ССЫЛКЕ

Вы можете настроить отслеживание переходов на любую страницу вашего сайта. Например, для получения информации о просмотре страницы определенного продукта или контактных данных вашей компании. Чтобы получить в bpm'online историю посещений клиентами страниц вашего сайта, настройте адрес каждой из них в bpm'online:

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. В группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
2. Нажмите на кнопку [Новое событие сайта].
3. На открывшейся странице:
 - а. Введите название события, например, "Просмотр страницы продукта";
 - б. Выберите тип события "Переход на страницу";

- c. Для того чтобы данное событие отслеживалось на вашем сайте, установите признак [Активный];

НА ЗАМЕТКУ

События сайта, которые больше нет необходимости отслеживать, например, устаревшие страницы на сайте, не могут быть удалены из системы, так как используются в истории событий сайта клиентов. Для того чтобы выключить трекинг определенного события, снимите для него признак [Активный].

- d. На вкладке [Настройка событий] введите прямую ссылку на страницу, которую вам необходимо отслеживать, например, <https://www.bpmonline.com> или <https://www.bpmonline.com/products>.
4. Сохраните страницу. Аналогично добавьте другие страницы вашего сайта, которые необходимо отслеживать. В результате история событий по всем страницам, для которых установлен признак [Активный], будет сохраняться для лидов и связанных с ними контактов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить трекинг элементов сайта
- Как работает трекинг
- Как настроить трекинг

КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ ЭЛЕМЕНТОВ САЙТА

Вы можете настроить отслеживание переходов по любому из элементов вашего сайта. Например, получите информацию о каждом нажатии на кнопку “Поделиться в Facebook” или о добавлении продукта в заказ. Вы можете настроить отслеживание любых элементов на вашем сайте в один из трех способов:

- по **классу элемента**, например, если на вашем сайте существует несколько элементов одного класса;
- по **уникальному идентификатору** элемента. В этом случае для каждого элемента отслеживание настраивается отдельно;
- по **jQuery-селектору**. Данную настройку можно использовать, например, чтобы отслеживать разные элементы с одним и тем же стилем. Такая настройка выполняется разработчиком сайта.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как настроить трекинг элемента по уникальному идентификатору
- Как настроить трекинг элемента по классу

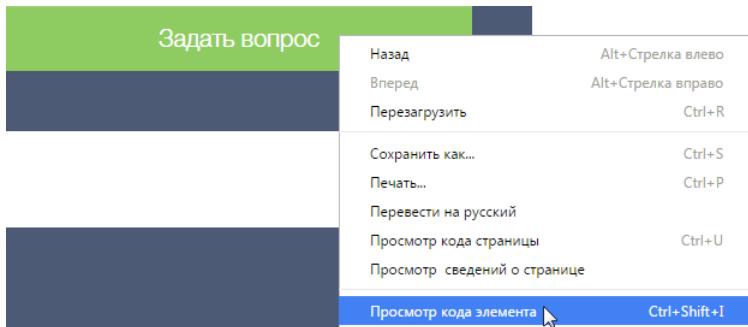
КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ ЭЛЕМЕНТА ПО УНИКАЛЬНОМУ ИДЕНТИФИКАТОРУ

Если в разметке сайта для элемента используется уникальный идентификатор, настройте трекинг по Id. Для этого:

1. Выделите на вашем сайте элемент, который необходимо отслеживать, например, кнопку, и в контекстном меню браузера выберите “Просмотр кода элемента” ([Рис. 146](#)).

НА ЗАМЕТКУ

В зависимости от того, какой браузер вы используете, некоторые особенности настройки могут отличаться от представленных.

Рис. 146 — Просмотр кода элемента

2. В HTML-коде выберите уникальный идентификатор элемента и скопируйте его в буфер обмена. В примере, представленном на Рис. 147, Id элемента — edit-submit.

Рис. 147 — Id элемента в HTML-коде

3. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке в правом верхнем углу приложения. В группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
4. Нажмите на кнопку [Новое событие сайта].
5. На открывшейся странице:
 - Ведите название события, например, "Заполнение формы обратной связи";
 - Выберите тип события "Клик по элементу";
 - Для того чтобы данное событие отслеживалось на вашем сайте, установите признак [Активный];
 - На вкладке [Настройка событий] укажите способ идентификации элемента — "По Id";
 - В поле [Идентификатор элемента] вставьте Id элемента с вашего сайта.

НА ЗАМЕТКУ

События сайта, которые больше нет необходимости отслеживать, например, устаревшие страницы на сайте, не могут быть удалены из системы, так как используются в истории событий сайта лидеров и контактов. Для того чтобы выключить трекинг определенного события, снимите для него признак [Активный].

- д. На вкладке [Настройка событий] укажите способ идентификации элемента — "По Id";
- е. В поле [Идентификатор элемента] вставьте Id элемента с вашего сайта.

Сохраните страницу. В результате в bpm'online будет сохраняться история нажатий на выбранную кнопку. Результаты трекинга вы сможете просмотреть на детали [События сайта] лидеров и связанных с ними контактов.

КАК НАСТРОИТЬ ТРЕКИНГ ЭЛЕМЕНТА ПО КЛАССУ

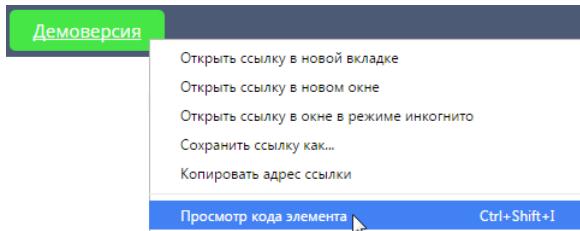
Если в разметке сайта для определенного элемента используется класс, настройте трекинг по Id. Для этого:

- Выделите на вашем сайте элемент, который необходимо отслеживать, например, кнопку, и в контекстном меню браузера выберите "Просмотр кода элемента" (Рис. 148).

НА ЗАМЕТКУ

В зависимости от того, какой браузер вы используете, некоторые особенности настройки могут отличаться от представленных.

Рис. 148 — Просмотр кода элемента



- В HTML-коде выберите класс элемента и скопируйте его в буфер обмена. В примере, представленном на Рис. 149, класс элемента — demo-button.

Рис. 149 — Класс элемента в HTML-коде



- Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке в правом верхнем углу приложения. В группе [Импорт и интеграции] перейдите по ссылке [Настройка событий сайта].
- Нажмите на кнопку [Новое событие сайта].
- На открывшейся странице:
 - Введите название события, например, "Просмотр демоверсии";
 - Выберите тип события "Клик по элементу";
 - Для того чтобы данное событие отслеживалось на вашем сайте, установите признак [Активный];

НА ЗАМЕТКУ

События сайта, которые больше нет необходимости отслеживать, например, устаревшие страницы на сайте, не могут быть удалены из системы, так как используются в истории событий сайта лицов и контактов. Для того чтобы прекратить отслеживание события, снимите для него признак [Активный].

- d. На вкладке [Настройка событий] укажите способ идентификации элемента — "По классу";
- e. В поле [Идентификатор элемента] вставьте класс элемента с вашего сайта, например.

Сохраните страницу. В результате в bpm'online будет сохраняться история нажатий на данную кнопку, а также все кнопки данного класса. Результаты трекинга вы сможете просмотреть на детали [События сайта] лидов и связанных с ними контактов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как настроить трекинг перехода по ссылке
- Как работает трекинг
- Как настроить трекинг

ТРЕКИНГ ИСТОЧНИКОВ ЛИДОВ

Отслеживайте и анализируйте каналы и источники, в которых были сгенерированы лиды. Анализируйте эффективность каналов лидогенерации, определяйте наиболее перспективные для вашего бизнеса каналы и развивайте их.

Данные, полученные с помощью трекингового кода, указываются в группе полей [Привлечение лид] страницы лода. В результате трекинга источников лидов вы получите следующую информацию о потенциальном клиенте:

- **Канал привлечения лода.** В поле [Канал] отображается тип трафика, по которому получен лид: "Социальные сети", "Поисковая реклама" или "Прямой трафик".
- **Источник привлечения лода.** В поле [Источник] отображается конкретная рекламная система, например, "Twitter".
- **Доменное имя сайта,** с которого пользователь совершил переход по ссылке на ваш сайт. Отображается в поле [Сайт перехода]. Например, "facebook.com".
- **Название лендинга,** на котором потенциальный клиент заполнил форму. Отображается в поле [Лендинг].
- **Название маркетинговой рассылки,** из которой пользователь перешел на ваш сайт, а также **кампании**, в которую включена рассылка. Отображаются в полях [Рассылка] и [Кампания] соответственно.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы использовать функциональность трекинга лидов, предварительно должна быть выполнена [настройка трекинга](#).

КАК РЕАЛИЗОВАНА ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ ТРЕКИНГА ЛИДОВ

1. При каждом переходе потенциального клиента на ваш сайт благодаря трекинговому коду в cookie-файлы записываются две ссылки:
 - URL сайта, с которого был осуществлен переход (реферер, referrer);
 - Ссылка перехода, содержащая трекинговые параметры (например, UTM-метки).
2. При заполнении формы потенциальным клиентом на [посадочной странице](#) вашего сайта информация об URL перехода и реферере попадает в bpm'online marketing. Система [анализирует данные ссылки](#) и определяет канал привлечения и сайт-источник перехода.
3. Результат анализа ссылок указывается на странице лода, полученного в bpm'online автоматически в результате заполнения пользователем формы лендинга. На основании

URL перехода bpm'online marketing также связывает лиды, попавшие на сайт после перехода из рассылок, с соответствующими рассылками в bpm'online. Аналогичным образом может быть установлена связь лида с кампанией.

КАК ПРИ ТРЕКИНГЕ ИСТОЧНИКОВ ЛИДОВ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ COOKIE

При трекинге источников лидов формируются два cookie-файла, в которые записываются следующие данные:

- Cookie-файл [BpmRef] сохраняет доменное имя сайта, с которого пользователь перешел на ваш веб-сайт (реферер). Ссылка на сайт перехода отображается на странице лода в поле [Сайт перехода] на вкладке [История].
- Cookie-файл [BpmHref] сохраняет ссылку, по которой лид пришел на ваш веб-сайт. URL перехода может содержать трекинговые параметры (например, UTM-метки), благодаря которым трекинговый код определяет канал привлечения лода, например:
http://www.bpmonline.com?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=c1
Ссылка перехода хранится в системной колонке базы данных [BpmHref] и недоступна в интерфейсе приложения.

ВНЕШНИЙ ТРАФИК, ВНУТРЕННИЙ ТРАФИК, ПРЯМОЙ ТРАФИК

Для внешних переходов по ссылке на ваш веб-сайт и внутренних переходов по сайту работают два правила записи данных в cookie-файлы [BpmRef] и [BpmHref], независимо от исходных значений в cookie-файлах:

- Каждый внешний переход из нового источника ведет к перезаписи реферера и ссылки перехода в соответствующих cookie.
- Внутренние переходы по страницам вашего веб-сайта не приводят к перезаписи данных ни в одном cookie.

Обновление данных в cookie-файлах при прямых переходах на ваш веб-сайт зависит от исходных значений, записанных в cookie:

- Если cookie удалены, создается новый файл cookie, куда записывается только ссылка перехода, а значение реферера остается пустым.
- Если в исходных значениях cookie была записана только ссылка перехода, значение этой ссылки в cookie обновляется, а данные о реферере не записываются.
- Если в исходных значениях cookie была записана информация о реферере и ссылке перехода, при прямом переходе на ваш сайт эти данные не перезаписываются.

СОДЕРЖАНИЕ

- Как выполнить персональную настройку трекинга источников лидов
 - Как добавить канал лода
 - Как добавить источник лода
 - Как добавить сайт-источник
- Как определяется канал и источник с помощью трекинга
- Как определяется кампания и рассылка с помощью трекинга

КАК ВЫПОЛНИТЬ ПЕРСОНАЛЬНУЮ НАСТРОЙКУ ТРЕКИНГА ИСТОЧНИКОВ ЛИДОВ

Если вы уже используете инструменты web-аналитики (например, Google Analytics), скорее всего, у вас уже есть свои устоявшиеся правила трекинга: классификация каналов, источников, набор используемых UTM-меток. В таком случае рекомендуем вам сохранить в bpm'online marketing все используемые адреса сайтов и значения UTM-меток, чтобы они могли быть идентифицированы при трекинге лидов. Для этого используются следующие справочники:

- **[Каналы лида]** — содержит список всех типов трафика, по которым получен лид, например, "Социальные сети", "Поисковая реклама" или "Email". На вкладке [Код канала лида] страницы справочника содержатся значения меток "utm_medium", которым соответствует данный канал. Например, для канала "Медийная реклама" — значения "display", "cpm", "banner". При определении канала будут анализироваться именно эти значения.
- **[Источники лида]** — включает перечень сайтов, с которых получен переход, например, "Twitter", "Google" или "bpm'online marketing". На вкладке [Код источника лида] страницы справочника содержатся значения меток "utm_source", которым соответствует данный источник. Например, для источника "Facebook" — значения "facebook", "facebook.com", "fb", "fb.com". При определении источника будут анализироваться именно эти значения. Здесь также настраивается канал, который по умолчанию соответствует данному источнику. Например, для источника "Facebook" — канал "Социальные сети", а для "Google AdWords" — канал "Поисковая реклама".
- **[URL источника лида]** — список сайтов-источников (рефереров), которые распознаются в bpm'online. Здесь также настраивается источник, который по умолчанию соответствует рефереру. Например, в справочнике содержатся по умолчанию такие URL: "facebook.com" (источник "Facebook"), "twitter.com" (источник "Twitter"), "linkedin.com" (источник "Linkedin") и т.п.

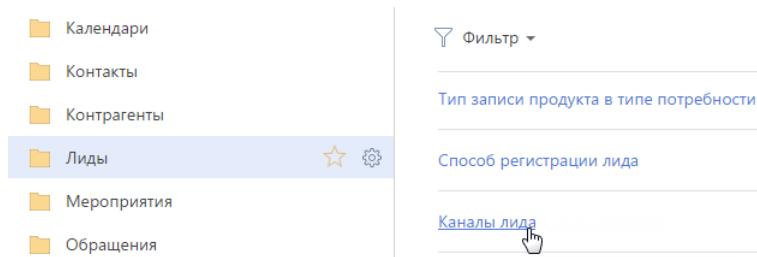
В вышеперечисленных справочниках уже настроены наиболее часто используемые метки и адреса сайтов. Вы можете дополнить их теми значениями, которые используются в вашей компании.

СОДЕРЖАНИЕ

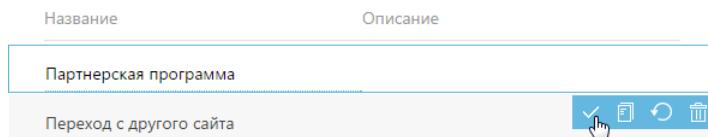
- [Как добавить канал лида](#)
- [Как добавить источник лида](#)
- [Как добавить сайт-источник](#)

КАК ДОБАВИТЬ КАНАЛ ЛИДА

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Справочники].
2. В группе [Лиды] откройте наполнение справочника [Каналы лида].

Рис. 150 — Открытие наполнения справочника [Каналы листа]

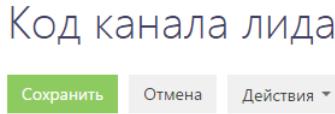
- По кнопке [Добавить канал листа] добавьте новую запись в справочник. В появившейся строке введите название канала, например, "Партнерская программа", и нажмите на кнопку панели инструментов (Рис. 151).

Рис. 151 — Сохранение нового канала в справочнике

- Откройте страницу созданной записи по кнопке панели инструментов.
- На вкладке [Код канала листа] нажмите на кнопку [Добавить]. На открывшейся странице введите значение метки "utm_medium", по которой будет идентифицирован данный канал, например, "affiliate" (Рис. 152). Сохраните страницу.

НА ЗАМЕТКУ

Правила, согласно которым определяется канал и источник листа, описаны в [отдельной статье](#).

Рис. 152 — Добавление кода канала

Аналогично можно добавить другие значения метки "utm_medium", по которым будет идентифицирован данный канал.

В результате новый канал будет сохранен в справочнике. В дальнейшем он будет использоваться для определения канала при трекинге листов. В данном примере при получении ссылки перехода "http://site.com/page?utm_medium=affiliate" канал листа заполнится значением "Партнерская программа".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как добавить источник лода
- Как добавить сайт-источник
- Как определяется канал и источник с помощью трекинга

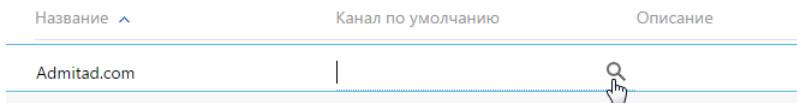
КАК ДОБАВИТЬ ИСТОЧНИК ЛИДА

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Справочники].
2. Откройте наполнение справочника [Источники лода].
3. По кнопке [Добавить источник лода] добавьте новую запись в справочник. В появившейся строке:
 - a. Введите название источника, например, "Admitad.com";
 - b. Нажмите на кнопку  в поле [Канал по умолчанию] (Рис. 153) и в открывшемся окне выберите один из каналов, например, "Партнерская программа". Это значение будет использоваться для заполнения канала лода, если в ссылке перехода не будет получено значение метки "utm_medium", но будет получено значение метки "utm_source".

НА ЗАМЕТКУ

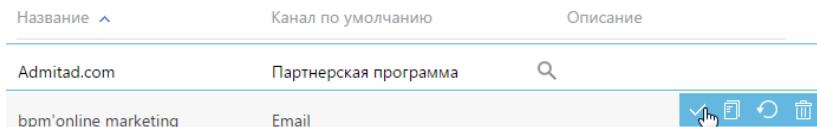
Правила, согласно которым определяется канал и источник лода, описаны в [отдельной статье](#).

Рис. 153 — Выбор канала по умолчанию для источника лода



- Для сохранения записи нажмите на кнопку  панели инструментов (Рис. 154).

Рис. 154 — Сохранение нового источника в справочнике



4. Откройте страницу созданной записи по кнопке  панели инструментов.
 5. На вкладке [Код источника лода] нажмите на кнопку [Добавить]. На открывшейся странице введите значение метки "utm_medium", по которой будет идентифицирован данный канал, например, "admitad". Сохраните страницу.
- Аналогично можно добавить другие значения метки "utm_source", по которым будет идентифицирован данный источник.

В результате новый источник будет сохранен в справочнике. В дальнейшем он будет использоваться для определения канала и источника при трекинге лидов. В данном примере при получении ссылки перехода "http://site.com/page?utm_source=admitad" источник лода заполнится значением "Admitad.com", а канал лода — значением "Партнерская программа".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как добавить канал лода](#)
- [Как добавить сайт-источник](#)
- [Как определяется канал и источник с помощью трекинга](#)

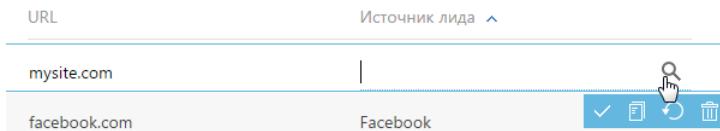
КАК ДОБАВИТЬ САЙТ-ИСТОЧНИК

1. Перейдите в дизайнер системы, например, по кнопке  в правом верхнем углу приложения. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Справочники].
2. Откройте наполнение справочника [URL источника лода].
3. Добавьте новую запись в справочник. В появившейся строке:
 - a. В поле [URL] введите адрес источника, например, "mysite.com";
 - b. Нажмите на кнопку  в поле [Источник лода] (Рис. 155) и в открывшемся окне выберите один из источников, например, "Admitad.com". Это значение будет использоваться для заполнения источника лода, если не будут получены UTM-метки в ссылке перехода, но будет получен реферер.

НА ЗАМЕТКУ

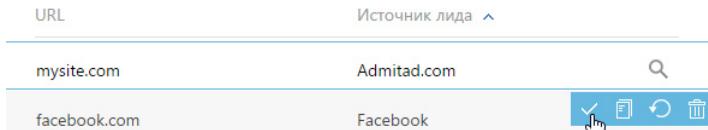
Правила, согласно которым определяется канал и источник лода, описаны в [отдельной статье](#).

Рис. 155 — Выбор источника по умолчанию для реферера



- c. Для сохранения записи нажмите на кнопку  панели инструментов (Рис. 156).

Рис. 156 — Сохранение нового реферера в справочнике



Аналогично добавьте другие рефереры, по которым могут быть идентифицированы источники лидов.

В результате новый реферер будет сохранен в справочнике. В дальнейшем он будет использоваться для определения канала и источника при трекинге лидов. В данном примере

при получении реферера “<http://mysite.com>” источник лида заполнится значением “Admitad.com”, а канал лида — значением “Партнерская программа”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как добавить канал лида](#)
- [Как добавить источник лида](#)
- [Как определяется канал и источник с помощью трекинга](#)

КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КАНАЛ И ИСТОЧНИК С ПОМОЩЬЮ ТРЕКИНГА

Bpm'online marketing анализирует посещения вашего сайта каждым потенциальным клиентом и определяет источники получения лидов с помощью трекингового кода и лендингов. Результаты трекинга можно получить на странице лида, полученного в bpm'online из вашего лендинга. Для этого используются поля [Канал] и [Источник] на вкладке [История]. В поле [Канал] отображается тип трафика, по которому получен лид, например, “Социальные сети”, а в поле [Источник] — конкретная рекламная система, например, “Twitter”. Получить показатели эффективности того или иного источника и канала привлечения лидов можно с помощью аналитики в разделе [Лиды].

Для анализа источников, по которым лиды приходят на ваш сайт, bpm'online использует следующую информацию:

- UTM-метки: “**utm_medium**” (канал лида) и “**utm_source**” (источник лида);
- Уникальные идентификаторы переходов из поисковых систем Yandex и Google, которые добавляются автоматически (“**gclid**” и “**yclid**”). Например, если вы разместили рекламу в этих поисковых системах.
- **Сайт-источник (реферер)**, по ссылке из которого к вам пришел клиент.

При анализе ссылки перехода и сайта-источника используются значения справочников [Каналы лидов], [Источники лидов] и [URL источника лидов].

НА ЗАМЕТКУ

Если в вашей компании уже сформированы устоявшиеся правила трекинга — классификация каналов, источников, набор используемых меток, то рекомендуем [дополнить](#) наполнение вышеуказанных справочников.

Ниже приведены правила, на основании которых bpm'online marketing определяет канал и источник лода.

ПРАВИЛА РАСПОЗНАВАНИЯ КАНАЛА ЛИДА

Правила указаны в порядке приоритета, т.е., если выполняется правило 1, то правила 2 — 5 не проверяются и т.д.

ПРИОРИТЕТ	ПРАВИЛО РАСПОЗНАВАНИЯ КАНАЛА	ПРИМЕР
	Метка utm_medium	

1	Если в ссылке перехода получено значение метки "utm_medium", то канал заполняется значением, соответствующим этой метке ⁽¹⁾ .	Например, получена ссылка перехода "http://site.com/page?utm_medium=social". В этом случае канал будет заполнен значением "Социальные сети".
---	--	--

Метка utm_source

2	Если в ссылке перехода получено значение метки "utm_source", то канал заполняется значением по умолчанию для найденного источника ⁽²⁾ .	Например, получена ссылка перехода "http://site.com/page?utm_source=bpmonline", т.е., клиентом был выполнен переход по ссылке из email-рассылки bpm'online. В этом случае канал будет заполнен значением "Email".
---	--	---

Id перехода из Google AdWords/ Яндекс. Директ

3	Если в ссылке перехода получено значение перехода из Google ("gclid") или из Yandex ("yclid"), то указывается канал "Поисковая реклама".	Например, если получена ссылка перехода "http://site.com/?gclid=123xyz" или "http://site.com/?yclid=123456".
---	--	--

Реферер

4	Если в ссылке перехода не получены значения UTM-меток, то анализируется сайт-источник (реферер). При этом: <ol style="list-style-type: none"> Если найденный реферер содержится в справочнике [URL источника] (при поиске учитываются и поддомены сайтов-источников), то канал заполняется значением, которое соответствует адресу сайта⁽⁴⁾; Если найденный реферер не содержится в справочнике [URL источника], то канал заполняется значением "Переход с другого сайта". 	Например, получен реферер "mobile.twitter.com". В этом случае источник будет заполнен значением "Twitter", а канал — значением "Социальные сети".
---	---	---

Прямой трафик

5	Если в ссылке перехода не получены значения UTM-меток и не определен реферер, то канал заполняется значением "Прямой трафик".	
---	---	--

ПРАВИЛА РАСПОЗНАВАНИЯ ИСТОЧНИКА ЛИДА

Правила указаны в порядке приоритета, т.е., если выполняется правило 1, то правила 2 — 5 не проверяются и т.д.

ПРИОРИТЕТ	ПРАВИЛО РАСПОЗНАВАНИЯ ИСТОЧНИКА	ПРИМЕР
Метка utm_source		
1	Если в ссылке перехода получено значение метки "utm_source", то источник лода заполняется значением, соответствующим этой метке ⁽³⁾ .	Например, получена ссылка перехода "http://site.com/page?utm_medium=social&utm_source=linkedin". В этом случае источник будет заполнен значением "LinkedIn".
Метка utm_medium		
2	Если в ссылке перехода получено значение метки "utm_medium", то источник лода заполняется значением "Другой источник".	Например, если получена ссылка перехода "http://site.com/page?utm_medium=social".
Id перехода из Google AdWords/ Яндекс. Директ		
3	Если в ссылке перехода получено значение перехода из Google ("gclid") или из Yandex ("yclid"), то указывается источник "Google AdWords" или "Яндекс. Директ" соответственно.	Например, если получена ссылка перехода "site.com/?gclid=123xyz", то источник будет заполнен значением "Google AdWords".
Реферер		
4	Если в ссылке перехода не получены значения UTM-меток, то анализируется сайт-источник (реферер). При этом: <ol style="list-style-type: none"> Если найденный адрес сайта-источника содержится в справочнике [URL источника] (при поиске учитываются и поддомены сайтов-источников), то источник лода заполняется значением, которое соответствует адресу сайта⁽⁴⁾; Если найденный реферер не содержитя в справочнике [URL источника], то источник лода заполняется значением "Другой сайт". 	Например, если получен адрес сайта-источника "mobile.twitter.com", то источник лода будет заполнен значением "Twitter".
Нет источника		
5	Если в ссылке перехода не получены значения UTM-меток и не определен реферер, то источник лода не указывается.	

ПРИМЕЧАНИЯ:

- (1) — соответствие значения метки "utm_medium" каналу в bpm'online определяется в справочнике [Каналы лида]. Возможные значения UTM-меток для каждого канала содержатся на вкладке [Код канала лида] страницы справочника.
- (2) — канал по умолчанию для источника лида определяется в справочнике [Источники лида].
- (3) — соответствие значения метки "utm_source" источнику в bpm'online определяется в справочнике [Источники лида]. Возможные значения UTM-меток для каждого источника содержатся на вкладке [Код источника лида] страницы справочника.
- (4) — соответствие источника адресу сайта определяется в справочнике [URL источника].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Лиды\]](#)
- [Как работает трекинг](#)
- [Как выполнить персональную настройку трекинга источников лидов](#)
- [Как настроить трекинг](#)
- [Как определяется кампания и рассылка с помощью трекинга](#)

КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ КАМПАНИЯ И РАССЫЛКА С ПОМОЩЬЮ ТРЕКИНГА

Вы можете оценивать эффективность ваших рассылок и кампаний с помощью трекинга лидов, полученных из лендингов. Анализируя ссылки перехода, bpm'online marketing определяет рассылку и кампанию, по ссылкам из которых клиент выполнил переход на целевую страницу вашего сайта, а после — заполнил форму лендинга.

Узнать рассылку и кампанию по каждому лицу можно на странице лица. Для этого используются поля [Рассылка] и [Кампания] группы полей [Привлечение лица] на вкладке [История]. Сводную информацию по эффективности рассылок и кампаний вы сможете получить, используя аналитику в разделах [Лиды] и [Кампании].

Что нужно сделать, чтобы начать отслеживать рассылки и кампании

Для того чтобы отслеживать **кампании**, на вкладке [Свойства] страницы кампании введите значение метки "utm_campaign".

Для того чтобы отслеживать **рассылки** и связанные с ними кампании, на вкладке [Параметры] страницы рассылки:

1. Установите признак [Использовать UTM-метки];
2. Укажите метки: "utm_source", "utm_campaign", "utm_medium", дополнительно — "utm_content" и "utm_term";
3. Внесите список доменов, для которых будет формироваться ссылка перехода с использованием введенных меток.

Помимо UTM-меток ссылка перехода из рассылки будет содержать уникальный идентификатор email-рассылки ("bulk_email_rid"). Его значение генерируется в bpm'online marketing автоматически и добавляется ко всем ссылкам перехода в письме. Уникальный идентификатор каждой рассылки хранится в системной колонке [RId].

Например, на странице рассылки указаны:

- [utm_source] — "bpmonline";
- [utm_campaign] — "crm_day";
- [utm_medium] — "email";

- [utm_content] — "active_users";
- в списке доменов содержится сайт "http://www.terrasoft.ru/event-crm".

В этом случае ссылка перехода из рассылки на страницу сайта будет выглядеть так: "http://www.terrasoft.ru/event-crm/?utm_source=bpmonline&utm_medium=email&utm_campaign=crm_day&utm_content=active_users" &bulk_email_rid=17.

Как распознается кампания и рассылка лида

Кампания определяется по соответствуию значения метки "utm_campaign" в ссылке перехода и на странице кампании. Если по значению метки "utm_campaign" будет найдено несколько кампаний, то на странице лида будет указана последняя из них (по дате создания).

Рассылка определяется по уникальному идентификатору email-рассылки в ссылке перехода ("bulk_email_rid").

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работает трекинг](#)
- [Как выполнить персональную настройку трекинга источников лидов](#)
- [Как настроить трекинг](#)
- [Как определяется канал и источник с помощью трекинга](#)

РАЗДЕЛ [МЕРОПРИЯТИЯ]

Мероприятия — это события, которые проводятся с целью определения потребностей клиентов вашей компании, привлечения новых и обучения существующих клиентов. Вебинары, обучения и выставки — если вы выполняете эти или другие маркетинговые проекты, ведите информацию о них в разделе МЕРОПРИЯТИЯ.

Обеспечьте проактивное общение с потенциальными и существующими клиентами, планируйте бюджет, подбирайте целевую аудиторию и команду, анализируйте эффективность проведенных маркетинговых кампаний и принимайте корректирующие решения по результатам анализа.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр мероприятий. Отображает информацию о мероприятиях в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании страницы мероприятия.
-  — аналитика по мероприятиям. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа мероприятий. [Подробнее...](#)

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Страница мероприятия
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Аудитория]
 - Вкладка [История]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Лента]
- Аналитика раздела [Мероприятия]

СТРАНИЦА МЕРОПРИЯТИЯ

Страница мероприятия состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Название	Заголовок, отображающий суть мероприятия. Поле обязательно для заполнения.
Тип	Тип мероприятия, например, "Семинар" или "Выставка". Поле обязательно для заполнения.
Состояние	Текущее состояние данного мероприятия, например, "В планах" или "Выполнено". Поле обязательно для заполнения.
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за проведение данного мероприятия. Поле обязательно для заполнения.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Начало	Дата начала и завершения периода, в течение которого проводится мероприятие.
Завершение	
Цель	Основная задача, которую выполняет мероприятие или которую ваша компания выполняет в мероприятии, например, "Привлечение новых клиентов" или "Выступление с докладом".
Территория	Территория, на которую распространяется мероприятие, например, "СНГ" или "Мегаполисы".
Отрасль	Отрасль, на которую направлено мероприятие, например, "Услуги" или "Производство."
Фактический отклик	Количество приглашенных, принявших участие в мероприятии.

Финансовые показатели

Планируемые и фактические показатели расходов на мероприятие и его прибыльности.

Плановый бюджет, б.в.	Сумма (в базовой валюте), которую планируется потратить на проведение мероприятия.
Фактические затраты, б.в.	Сумма (в базовой валюте), которая фактически потрачена на реализацию кампании.
План продаж, б.в.	Планируемая прибыль от продаж, осуществленных в результате проведения мероприятия.
Факт продаж, б.в.	Фактическая суммарная прибыль от продаж в результате проведения маркетинговой кампании.

Команда

Перечень контактов и контрагентов, которые принимают участие в подготовке мероприятия.

Мероприятие	Название мероприятия. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Компания, которая работает над мероприятием.
Контакт	Участник команды мероприятия.
Роль	Функция, которую выполняет контакт в рамках данного мероприятия, например, "Заказчик" или "Исполнитель".
Описание	Дополнительная информация об участнике команды.

ВКЛАДКА [АУДИТОРИЯ]

Список контактов — участников мероприятия.

Мероприятие	Название мероприятия, для которого указывается целевая аудитория. Поле недоступно для редактирования.
Контакт	Контакт, на которого направлено мероприятие.
Отклик	Отклик участника на мероприятие, например, "Подтверждено участие" или "Участвовал(а)".
Комментарий	Дополнительная информация об участнике целевой аудитории.

Панель инструментов детали [Контакты]

Меню списка участников содержит команды для добавления участников мероприятия:

[Добавить контакт] — позволяет добавить контакта-участника мероприятия. При выборе этой команды открывается страница добавления участника мероприятия.

[Добавить группу контактов] — добавление предварительно настроенной группы контактов. При выборе команды открывается страница множественного выбора из групп раздела [Контакты]. Информацию о количестве добавленных контактов можно просмотреть в области уведомлений.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Активности

Задачи, которые связаны с данным мероприятием. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#).

Продукты

Перечень продуктов, которые задействованы в рамках мероприятия.

Мероприятие	Название мероприятия, в котором задействован продукт. Поле недоступно для редактирования.
Продукт	Продукт, задействованный в мероприятии.

Описание	Дополнительная информация о продукте.
----------	---------------------------------------

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация о мероприятии, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по мероприятию. [Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют мероприятие. Например, здесь можно прикрепить смету расходов на мероприятие или презентацию доклада.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о мероприятии. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы мероприятия информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с мероприятием.

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [МЕРОПРИЯТИЯ]

Представление АНАЛИТИКА содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АУДИТОРИЯ МЕРОПРИЯТИЙ]

Статистика по участникам мероприятий.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Аудитория мероприятий по откликам	Диаграмма, отображающая соотношение откликов участников мероприятий на приглашение.
Участники мероприятий, у которых есть лиды	Расчетный показатель, отображающий количество связанных с лицом контактов, участвующих в мероприятиях. Учитываются только контакты, от которых получен отклик "Подтверждено участие", "Участвовал(а)" или "В планах".
Участники мероприятий без лидов	Расчетный показатель, отображающий количество не связанных с лицом участников мероприятий. Учитываются только контакты, от которых получен отклик "Подтверждено участие", "Участвовал(а)" или "В планах".

ВКЛАДКА [ИТОГИ МЕРОПРИЯТИЙ]

Статистика по результатам мероприятий.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки, кроме блока [Ближайшие мероприятия].

Плановый бюджет	Расчетный показатель, отображающий общую сумму плановых бюджетов мероприятий в базовой валюте.
Фактические затраты	Расчетный показатель, отображающий общую сумму фактических затрат в рамках мероприятий в базовой валюте.
План продаж	Расчетный показатель, отображающий общую сумму планируемых продаж по результатам мероприятий в базовой валюте.
Факт продаж	Расчетный показатель, отображающий общую сумму фактических продаж по результатам мероприятий в базовой валюте.
Ближайшие мероприятия	Список из пяти мероприятий, которые начинаются сегодня или позже. Данные отсортированы по возрастанию даты, то есть вверху списка отображаются ближайшие мероприятия.
Мероприятия по типам	Диаграмма, отображающая распределение мероприятий по типам.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

РАЗДЕЛ [КОНТРАГЕНТЫ]

Все сведения о компаниях-клиентах, партнерах, подрядчиках или поставщиках, с которыми осуществляется или планируется взаимодействие, должны быть собраны воедино, содержать актуальные данные и быть доступны в любой момент времени.

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

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр контрагентов. Отображает информацию о контрагентах в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы контрагента](#).
-  — аналитика по контрагентам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа контрагентов. [Подробнее...](#)

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Страница контрагента
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Контакты и структура]
 - Вкладка [Взаимосвязи]
 - Вкладка [История]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Лента]
- Поиск и объединение дублей
- Действия раздела [Контрагенты]
- Аналитика раздела [Контрагенты]
- Как получить информацию о контрагенте из Facebook
- Как объединить несколько компаний в холдинг/группу компаний
- Как посмотреть историю работы по холдингу/группе компаний

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Полнота наполнения профиля](#)

СТРАНИЦА КОНТРАГЕНТА

Запись контрагента в bpm'online может быть добавлена одним из способов:

- создана вручную;
- сохранена в bpm'online автоматически при [квалификации льда](#);
- получена при [импорте](#) из файла Excel.

Страница контрагента состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о контрагенте.

Название	Официальное название компании, с которой вы работаете.
Тип	Тип контрагента в зависимости от его роли по отношению к вашей компании, например, "Партнер" или "Клиент".
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за взаимоотношения с контрагентом.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения о контрагенте: поля категоризации, контактные данные, взаимосвязи с другими контактами и контрагентами, платежные реквизиты

Альтернативные названия	Альтернативное название контрагента, например, сокращенное название компании.
Основной контакт	Имя основного контактного лица по контрагенту, например, менеджер, с которым вы контактируете в процессе сотрудничества.
Код	Код контрагента. Используется для того чтобы различить компании между собой, если у них одинаковые названия. Код контрагента формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация кода настраивается при помощи системной настройки "Маска кода контрагента".

Категоризация

Дополнительная информация о контрагенте.

Категория	Категория контрагента, определяющая его значимость для вашей компании, например, "A" — наивысшая значимость, "D" — низкая.
Количество сотрудников	Приблизительное число сотрудников в компании, например, "51-100" или "501-1000".
Форма собственности	Форма собственности контрагента, например, "ООО", "ОАО" или "ЗАО".
Годовой оборот	Значение ориентировочного годового оборота компании, например, "15-20 млн" или "20-30 млн".
Отрасль	Отрасль, к которой принадлежит контрагент, например, "IT компаний", "Услуги" или "Производство".

Адреса

Список всех доступных адресов контрагента.

Тип адреса	Тип адреса контрагента, например, "Юридический" или "Фактический". Определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Адрес	Улица, номер дома и офиса компании.
Страна	Местоположение компании.
Область	Поля [Область] и [Город] связаны с полем [Страна]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [Город] автоматически заполнится поле [Страна]. Аналогичным образом произойдет заполнение поля [Страна] при заполнении поля [Область].
Город	Если поле [Страна] уже заполнено, то в справочниках полей [Области] и [Город] будут отображаться только те регионы и города, которые связаны с выбранной страной. Связать область с определенной страной вы можете в справочнике [Области], а город — в справочнике [Города].
Индекс	Почтовый индекс компании.

Средства связи

Список средств связи контрагента.

Основной телефон	Номера телефонов, которые будут использоваться для связи с компанией. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Дополнительный телефон	
Факс	
Web	Адреса веб-сайта и электронной почты компании.
Email	
Facebook	Имена, под которыми контрагент зарегистрирован в социальных сетях. Заполнение полей осуществляется при помощи отдельной страницы, где можно найти пользователя соц. сети и связать его с контрагентом.
Twitter	

 — звонок в компанию. Кнопка отображается на странице, если заполнено хотя бы одно поле с типом "Телефон".

 — переход на страницу поиска в Facebook, на которой можно выбрать несколько учетных записей контрагентов для добавления их страниц Facebook в перечень средств связи. Если средство связи с типом "Facebook" уже добавлено, то кнопка будет отображаться синим цветом и при нажатии на нее в отдельной вкладке будет открыта первая из добавленных страниц Facebook контрагента.

Платежные реквизиты

Информация о платежных реквизитах контрагента.

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

Знаменательные события

Перечень знаменательных событий контрагента.

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

ВКЛАДКА [КОНТАКТЫ И СТРУКТУРА]

Вкладка содержит информацию о контактных лицах компании, а также ее организационной структуре.

Структура организации

Отображает организационную структуру компании и ее подразделений.

Контрагент	Название компании, для которой фиксируется структура организации. Поле недоступно для редактирования.
Родительское подразделение	Подразделение, в состав которого входит данное подразделение. Поле недоступно для редактирования. Отображается только на странице подразделения, для которого существует родительский элемент.
Подразделение	Наименование подразделения компании. При выборе значения в поле [Департамент] заполняется значением, выбранным в этом поле.

Департамент	Название департамента компании.
Руководитель	Имя руководителя подразделения компании.
Описание	Дополнительная информация о подразделении компании.

[Добавить корневой элемент] — добавление корневых элементов, например, департаментов компаний.

[Добавить подчиненный элемент] — добавление дочернего элемента к выбранному, например отдела к департаменту.

Контакты контрагента

Перечень сотрудников компании. На детали отображаются контакта, у которых в качестве основного и текущего места работы указана данная компания.

Вы можете добавить в систему новое контактное лицо, используя кнопку [Добавить] детали. Откроется новая страница контакта, у которой в поле [Контрагент] будет указан текущий контрагент. При сохранении страницы на деталь [Карьера] будет добавлена запись о месте работы контакта.

ВКЛАДКА [ВЗАИМОСВЯЗИ]

Взаимосвязи данного контрагента с другими контрагентами и контактами.

Контрагент	Название компании, для которой фиксируется взаимосвязь. Поле недоступно для редактирования.
является	Тип взаимосвязи, например, “Дочерняя компания” — “Головная компания”. При выборе взаимосвязи автоматически заполняется обратный тип взаимосвязи.
для	Название компании или ФИО контакта, связанных с контрагентом.
Актуальна	Признак показывает, актуальна ли взаимосвязь в данный момент.
Описание	Любая дополнительная информация о взаимосвязи между субъектами.

 — визуальное представление взаимосвязей контрагента. На схеме отображаются взаимосвязи контрагента с типом “Головная компания — Дочерняя компания”.

НА ЗАМЕТКУ

Изменить тип отображаемых на схеме взаимосвязей можно в системной настройке “Тип взаимосвязи “Родительский контрагент”.

 — списочное представление взаимосвязей контрагента.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с контрагентом.

Активности

Задачи, которые связаны с данным контрагентом. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#). Связь активности с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы активности.

Звонки

Список входящих и исходящих звонков по данному абоненту. Отображает информацию из [раздела \[Звонки\]](#). Связь звонка с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы звонка.

Вы можете прослушать аудиозапись звонка непосредственно на детали. [Подробнее...](#)

Лиды

Перечень лидеров, квалифицированных как данный контрагент. Отображает информацию из [раздела \[Лиды\]](#). Связь лиды с контрагентом осуществляется по колонке [Квалифицирован как контрагент] [раздела \[Лиды\]](#).

Заказы

История заказов выбранной компании. Содержимое детали доступно только для просмотра. Записи добавляются автоматически при их регистрации в системе, используемой в вашей компании для учета заказов.

ВАЖНО

Для того чтобы деталь [Заказы] отображала информацию, необходимо настроить интеграцию bpm'online с системой, в которой вы ведете учет заказов.

Для просмотра детальной информации по заказу выберите нужную запись на детали и в меню кнопки [Действия] выберите пункт [Изменить].

Номер	Номер заказа.
Дата	Дата регистрации заказа.
Источник заказа	Источник поступления заказа, например, "Интернет магазин" или "Мобильное приложение".
Контрагент	Компания и, если необходимо, контактное лицо компании, для которых оформлен заказ.
Контакт	
Дата выполнения	Фактическая дата выполнения заказа.
Итого, б.в.	Итоговая сумма заказа, указанная в базовой валюте.
Состояние	Состояние выполнения заказа, например, "В планах" или "В обработке".

ПАСПОРТ ЗАКАЗА

Отображает перечень товаров и услуг, которые включены в заказ.

Заказ	Номер заказа, в который добавлен продукт.
-------	---

Продукт	Наименование продукта, добавленного в заказ.
Цена, б.в.	Стоимость единицы продукта в базовой валюте.
Количество	Количество единиц продукта в заказе.
Единица измерения	Единица измерения количества продукта.
Скидка, %	Процент скидки на продукт.
Итого, б.в.	Итоговая стоимость продукта с учетом скидки.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация о контрагенте, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по контрагенту. [Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют контрагента. Например, на деталь можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с контрагентом, или ссылки на его интернет-ресурсы.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о контрагенте. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы контрагента информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Вкладка [Лента] содержит сообщения раздела [Лента], связанные с текущей записью контрагента.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Полнота наполнения профиля](#)

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

Для ведения клиентской базы в bpm'online предусмотрена возможность поиска дублирующихся записей. Поиск дублей выполняется каждый раз при создании новой записи, а также периодически по всем контрагентам и контактам с целью устранения повторений. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Глобальный поиск дублей](#)
- [Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [КОНТРАГЕНТЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся также дополнительные действия.

ПЕРЕЙТИ К ДУБЛЯМ КОНТРАГЕНТОВ

Действие [Перейти к дублям контрагентов] открывает дополнительную страницу, которая содержит все предполагаемые дубли контрагентов. На эту страницу записи добавляются автоматически после выполнения поиска дублей. [Подробнее...](#)

ПОКАЗАТЬ НА КАРТЕ

Действие позволяет отобразить на карте перечень выбранных контрагентов. При запуске действия открывается окно с картой, на которой отмечены выбранные в реестре контрагенты. Если для всех выбранных контрагентов адрес не заполнен, то действие не будет выполнено. Если для некоторых контрагентов адрес не заполнен или заполнен некорректно, то в окне отобразится соответствующая информация.

НА ЗАМЕТКУ

Выбрать несколько контрагентов в разделе можно с помощью действия [Выбрать несколько записей].

ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ СОЦ. СЕТЕЙ

Данное действие предназначено для получения дополнительной информации о контрагенте из Facebook. [Подробнее...](#)

ДЕЙСТВИЯ ПРИ СОХРАНЕНИИ ЗАПИСИ

При сохранении страницы контрагента могут выполняться дополнительные действия.

Добавление контактного лица по созданному контрагенту

При сохранении страницы нового контрагента отобразится сообщение с предложением добавить контактное лицо по созданной записи. При нажатии на кнопку [Да] откроется [страница контакта](#), на которой вы можете заполнить информацию об основном контакте контрагента. При нажатии на кнопку [Нет] действие будет отменено.

Поиск дублей при сохранении записи

При сохранении страницы контрагента может открыться дополнительная страница результата поиска дублей. Это означает, что создаваемая вами запись, возможно, уже существует в системе. Вы можете вернуться к редактированию создаваемой записи или отметить найденные записи как те, которые не являются дублями.

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [КОНТРАГЕНТЫ]

Представление [Аналитика] содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ КОНТРАГЕНТОВ]

Сводные данные клиентов, с которыми ведется сотрудничество.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Количество клиентов	Расчетный показатель, отображающий количество контрагентов с типом "Клиент", зарегистрированных в системе.
Клиенты по отраслям	Диаграмма, отображающая распределение контрагентов с типом "Клиент" по отраслям.
Клиенты по категориям	Диаграмма, отображающая распределение контрагентов с типом "Клиент" по категориям.
Динамика роста клиентской базы	Диаграмма, отображающая количество контрагентов с типом "Клиент", добавленных в систему. Данные отображены в хронологическом порядке по месяцам.

ОТЧЕТЫ

Полнота наполнения данными	В табличном виде представлен перечень полей страницы контрагента. Для каждого поля указан процент и количество записей о компаниях, в которых это поле заполнено, а также количество записей, у которых нет данных в этом поле.
----------------------------	---

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

КАК ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КОНТРАГЕНТЕ ИЗ FACEBOOK

- Как связать контрагента с его учетной записью в Facebook
- Как обогатить данными из Facebook страницу контрагента
- Какие поля можно заполнить в bpm'online из публичной страницы Facebook

Поддерживайте данные о зарегистрированных в системе контрагентах в актуальном состоянии, используя возможности интеграции bpm'online с Facebook.

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

КАК СВЯЗАТЬ КОНТРАГЕНТА С ЕГО УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ В FACEBOOK

1. На странице контрагента разверните деталь [Средства связи] и нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Если вы ранее не использовали интеграцию с Facebook, то при нажатии на кнопку  откроется окно авторизации в Facebook.

НА ЗАМЕТКУ

Если у контрагента уже добавлено средство связи с типом "Facebook", то для добавления нового средства связи с типом "Facebook" используйте меню кнопки [Добавить] —> [Социальные сети] —> [Facebook].

2. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразится перечень публичных страниц контрагента, удовлетворяющих условиям поиска. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контрагента в Facebook, если она вам известна.
3. Отметьте флажками те учетные записи, которые необходимо добавить на деталь (Рис. 157).

Рис. 157 — Выбор публичных страниц контрагента

Название	Категория	Web
<input type="checkbox"/>  Аксиома	Company	http://axiom.ru
<input checked="" type="checkbox"/>  Аксиома	Small business	www.axiom-a-s.com
<input checked="" type="checkbox"/> axiom	Company	

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

КАК ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ FACEBOOK СТРАНИЦУ КОНТРАГЕНТА

1. На странице контрагента разверните деталь [Средства связи]. Убедитесь, что на деталь добавлены те страницы контрагента в Facebook, информацию из которых вы хотели бы получить.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Обогатить данными из соц. сетей] (Рис. 158).

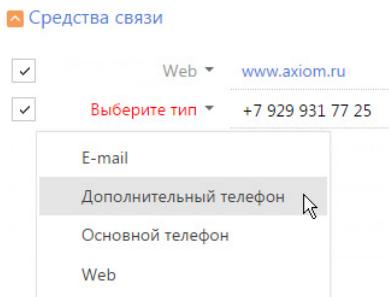
Рис. 158 — Выбор действия [Обогатить данными из соц. сетей]

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

3. Проанализируйте и выберите данные, которыми необходимо дополнить существующую информацию об контрагенте:

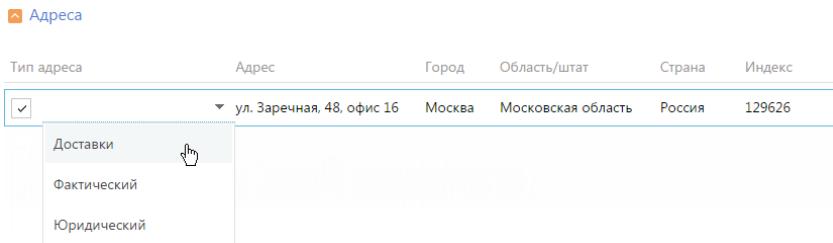
- На детали [Средства связи] отметьте флагками те средства связи, которые должны быть зафиксированы в bpm'online. Для добавления номера телефона необходимо указать его тип, например, "Основной телефон" или "Дополнительный телефон" ([Рис. 159](#)).

Рис. 159 — Выбор типа средства связи



- На детали [Адреса] укажите значение в поле [Тип адреса]. При необходимости отредактируйте поля: [Город], [Область/штат], [Страна] ([Рис. 160](#)). Отметьте флагками те адреса, которые необходимо зафиксировать в bpm'online.

Рис. 160 — Выбор типа адреса



- Отредактируйте информацию детали [Знаменательные события], указав тип события, например, "День компании".
 - При необходимости внесите корректировки на детали [Примечания].
4. После того как вы отредактируете и выберете все необходимые вам данные из Facebook, нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.

В результате данные контрагента будут дополнены выбранной информацией на соответствующих деталях страницы.

ВАЖНО

Если на странице обогащения данных снять флагок с информации, которая ранее была зафиксирована в bpm'online, например, с одного из адресов, то такая информация будет удалена со страницы контрагента при сохранении результатов обогащения данными.

КАКИЕ ПОЛЯ МОЖНО ЗАПОЛНИТЬ В bpm'online ИЗ ПУБЛИЧНОЙ СТРАНИЦЫ FACEBOOK

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

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

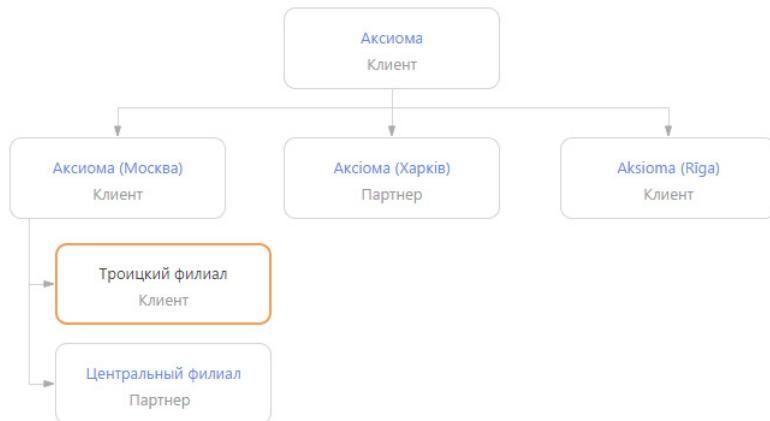
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)

КАК ОБЪЕДИНИТЬ НЕСКОЛЬКО КОМПАНИЙ В ХОЛДИНГ/ГРУППУ КОМПАНИЙ

Для централизованного общения и ведения сделок с группой компаний фиксируйте в bpm'online взаимосвязи между контрагентами. Так, используя наглядную структуру холдинга, вы можете вести взаимодействие как с дочерними компаниями контрагента, так и напрямую с родительским контрагентом.

Чтобы просмотреть местоположение выбранного контрагента в структуре холдинга, перейдите на вкладку [Взаимосвязи] страницы контрагента. Выбранный контрагент на схеме будет выделен оранжевым цветом ([Рис. 161](#)).

Рис. 161 — Схема группы компаний

На схеме отображаются только взаимосвязи с типом “Головная компания — Дочерняя компания”.

НА ЗАМЕТКУ

Изменить тип отображаемых на схеме взаимосвязей можно в системной настройке “Тип взаимосвязи “Родительский контрагент”.

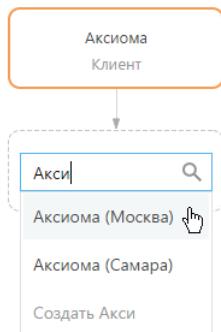
Рассмотрим пример создания структуры головной компании с дочерними контрагентами, у которых есть филиалы. Для этого:

1. Откройте запись головного контрагента и перейдите на вкладку [Взаимосвязи].
2. Нажмите на кнопку [Добавить дочернюю компанию] (Рис. 162).

Рис. 162 — Добавление дочерней компании

- В отобразившемся поле введите название дочерней компании, взаимосвязь с которой необходимо зафиксировать. Выберите зарегистрированную в системе компанию из списка (Рис. 163) либо создайте новую, выбрав команду [Добавить].

Рис. 163 — Фиксация взаимосвязи головной компании с дочерней



- Для добавления других дочерних компаний, выделите на схеме головную компанию и нажмите на кнопку "+" (Рис. 164).

Рис. 164 — Добавление второй связанной компании



- Нажмите на кнопку "+" для добавления дочерних взаимосвязей.
- В отобразившемся блоке введите название подчиненной компании.
- По аналогии добавьте филиалы, подчиненные дочерней компании.

НА ЗАМЕТКУ

Для удаления взаимосвязи между контрагентами выделите компанию, взаимосвязь с которой необходимо удалить, и нажмите на кнопку "x".

КАК ПОСМОТРЕТЬ ИСТОРИЮ РАБОТЫ ПО ХОЛДИНГУ/ГРУППЕ КОМПАНИЙ

Анализируйте информацию истории работы с холдингом в целом и в разрезе всех его починенных компаний. Например, вы можете просмотреть, какие продажи ведутся по холдингу, а также по каждому отдельному контрагенту.

Для просмотра истории:

- На странице родительского контрагента перейдите на вкладку [История].

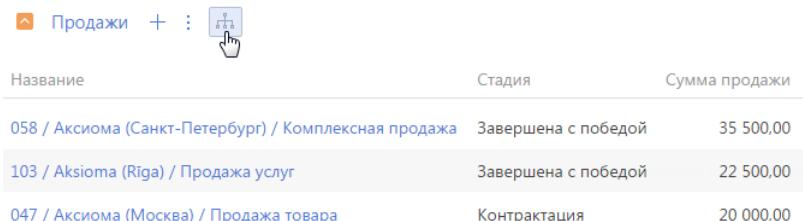
2. Разверните деталь [Продажи] и нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Кнопка  отображается на деталях вкладки [История] только для родительских контрагентов, если по дочерним компаниям в системе зарегистрированы связанные записи.

В результате на детали отобразятся продажи дочерних компаний выбранного контрагента ([Рис. 165](#)).

Рис. 165 — Просмотр истории продаж дочерних компаний контрагента



Название	Стадия	Сумма продажи
058 / Аксиома (Санкт-Петербург) / Комплексная продажа	Завершена с победой	35 500,00
103 / Aksioma (Riga) / Продажа услуг	Завершена с победой	22 500,00
047 / Аксиома (Москва) / Продажа товара	Контрактация	20 000,00

Просмотреть историю по дочерним компаниям контрагента можно на деталях: [Активности], [Счета], [Продажи], [Договоры], [Лиды] на вкладке [История], а также на детали [Контакты контрагента] вкладки [Контакты и структура].

История отображается только для дочерних компаний первого уровня вложенности. Т. е. если у дочерней компании контрагента есть свои подчиненные компании, то связанные записи по ним для корневого контрагента отображаться не будут.

РАЗДЕЛ [ПРОДУКТЫ]

Раздел **ПРОДУКТЫ** содержит информацию о товарах и услугах, реализацией которых занимается ваша компания. Раздел позволяет формировать каталог продуктов, указывать цены по ним, а также сохранять детальное описание и характеристики для каждого продукта.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр продуктов. Отображает продукты в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы продукта](#).
-  — аналитика по продуктам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа продуктов.

КАТЕГОРИИ ПРОДУКТОВ

Кнопка [Добавить] содержит меню с категориями и типами продуктов. Меню категорий и типов продуктов также содержит [пакеты услуг](#), в которых содержатся продукты. Перечень типов, категорий и пакетов услуг содержится в справочнике [Категории и типы услуг].

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница продукта](#)
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Характеристики]
 - Вкладка [Лента]
- Каталог продуктов
- [Действия раздела \[Продукты\]](#)

СТРАНИЦА ПРОДУКТА

Страница продукта состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о продукте.

Фото	Изображение продукта. Нажмите кнопку  для добавления нового изображения при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления изображения нажмите на кнопку  .
Название	Наименование товара или продукта.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения о типе и стоимости продукта.

Категоризация

Код	Идентификационный код продукта. Код необходим в тех случаях, когда, к примеру, два продукта имеют одинаковые названия.
Ссылка	Ссылка на ресурс, связанный с продуктом, например, его страницу на сайте производителя или в каталоге интернет-магазина.
Архивный	Признак, обозначающий продукт, который не должен предлагаться клиентам. К примеру, он снят с продажи, или его поставки временно прекращены.

Параметры категоризации продукта.

Категория	Категория продукта, например, "Компьютерная техника" или "Программное обеспечение".
Тип	Тип продукта. Перечень типов зависит от выбранной категории. Например, товары категории "Компьютерная техника" могут распределяться на несколько типов: "Видеокарты", "Материнские платы" и т.д.
Торговая марка	Марка производителя продукта.

Базовая цена

Информация о цене продукта.

Цена	Стоимость товара или услуги. При указании цены вы можете выбрать необходимую валюту. Подробнее...
Единица измерения	Базовая единица измерения продукта.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Вкладка предназначена для хранения информации о продукте, связанных файлов, а также ссылок на веб-ресурсы по продукту.

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют продукт. Например, на деталь можно добавить ссылку на обзорную статью о продукте.

Примечания

Деталь предназначена для хранения комментариев к продукту. Вы можете редактировать и форматировать текст примечания непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы продукта информация на детали [Примечания] сохраняется.

Подробнее о работе с файлами и примечаниями вы можете узнать в отдельной [статье](#).

ВКЛАДКА [ХАРАКТЕРИСТИКИ]

На данной вкладке фиксируются потребительские характеристики продукта. Например, тактовая частота или объем оперативной памяти компьютера. По значениям характеристик в [каталоге продуктов](#) предусмотрена возможность поиска.

Продукт	Продукт, для которого указывается характеристика. Поле недоступно для редактирования.
Характеристика	Характеристика продукта.
Значение	Значение характеристики. Поле отображается на странице после выбора характеристики. Тип поля зависит от типа значения выбранной характеристики. Например, для дробной характеристики вы можете ввести число, а для логической — установить либо снять признак.

Вы можете выбирать нужные характеристики из уже зарегистрированных в системе либо добавлять новые.

Настройка характеристик

Для изменения списка характеристик продуктов используется специальная страница настройки, которую можно открыть при помощи действия [Настройка характеристик] вкладки [Характеристики]. Страница настройки содержит список всех возможных характеристик продуктов.

Название	Название характеристики.
Тип значения	Тип данных характеристики, например, "Выбор из списка" или "Дробное число". Для типа данных "Выбор из списка" становится доступна деталь [Значения], где вы можете добавить необходимый список значений характеристики. После сохранения записи поле становится недоступным для редактирования.
Описание	Описание характеристики.

В системе используются следующие типы данных в характеристиках:

- "Дробное число"; "Целое число" — числовой тип. Например, характеристика "Тактовая частота процессора" или "Количество ядер".
- "Выбор из списка" — тип данных, для которого можно выбрать значение из списка. Например, характеристика "Цвет корпуса", для которого указан список значений: "Черный" и "Серебристый".
- "Логическое" — тип данных, для которого можно указать значение "Да" или "Нет". Например, "Наличие DVD".
- "Строка" — тип данных, для которого вручную вводится текстовое значение. Например, "Дополнительные сведения".

После сохранения характеристики она станет доступна для выбора на детали [Характеристики] страницы продукта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Каталог продуктов

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с продуктом.

КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ

Все зарегистрированные продукты объединяются в специальный каталог (Рис. 166), который представляет собой отдельную [структуру групп](#) раздела [Продукты], обозначенных в дереве групп значком ◇.

Рис. 166 — Каталог продуктов

Фильтр

Материнская плата

Категория
Компьютерная техника

Intel Core i5-4670K

Категория
Компьютерная техника

Intel Core i7-4930K

Категория
Компьютерная техника

Структура каталога основывается на категориях, и типах, условиях фильтрации и других группирующих признаках, которые вы можете установить для продуктов. Это позволяет классифицировать и быстро находить нужные продукты.

УРОВНИ КАТАЛОГА

Вы можете настроить уровни каталога по определенным группирующими признакам, например, по категориям, и типам и торговым маркам. Для настройки каталога используется действие [Настроить каталог продуктов] раздела [Продукты].

При запуске действия [Настроить каталог продуктов] открывается страница со списком настроенных уровней каталога (Рис. 167).

Рис. 167 — Страница настройки каталога продуктов

Настройка каталога продуктов

Добавить уровень каталога
ЗАКРЫТЬ

Фильтр

Категория
Тип
Вид

Для добавления нового элемента в каталог нажмите на кнопку [Добавить уровень каталога].

Название	Наименование уровня каталога, которое будет отображаться в списке страницы настройки каталога продуктов.
Поле продукта	Поле страницы продукта, значение в котором будет использовано для категоризации продуктов на этом уровне каталога. Например, если выбрать поле [Категория], то элементы каталога на этом уровне будут соответствовать категориям продукта.

Вложенность элементов каталога определяется последовательностью, в которой расположены уровни каталога на странице настройки. Например, чтобы на верхнем уровне каталога продукты были сгруппированы по типам, переместите уровень “Тип продукта” вверх списка при помощи кнопки на странице настройки.

НА ЗАМЕТКУ

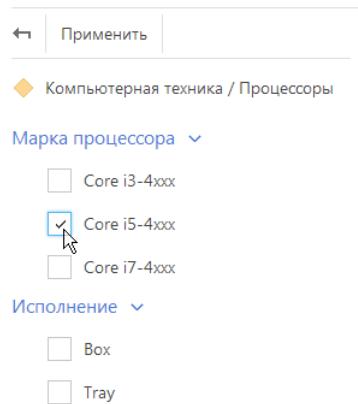
В структуре каталога будут отображаться только те элементы, по которым есть записи в bpm'online sales. Например, если в категории “Компьютерная техника” нет ни одного продукта, то элемент “Компьютерная техника” не будет отображаться в структуре каталога.

РАСШИРЕННЫЙ ПОИСК ПО КАТАЛОГУ

Для каждого типа продукта можно настроить дополнительные параметры поиска по полю продукта или его характеристике. Это позволит сделать поиск по каталогу более удобным и быстрее находить товарные позиции с нужными параметрами.

Дополнительные параметры поиска доступны в каталоге для элемента, настроенного по типу продукта, а также для всех вложенных в него элементов. При нажатии на кнопку , которая отобразится справа от названия элемента, откроется область поиска ([Рис. 168](#)).

Рис. 168 — Расширенный поиск по каталогу



Для поиска продуктов по необходимому значению установите возле него признак (для справочного поля) или введите текст (для поля с типом "Строка") и нажмите на кнопку "Применить".

Перечень параметров поиска настраивается по действию [Настроить типы и фильтры продуктов]. При запуске действия открывается список записей справочника [Типы продуктов].

Название	Наименование типа продукта. Поле обязательно для заполнения.
Категория	Категория, к которой относится данный тип продукта.
Описание	Любая дополнительная информация о типе продукта.

Фильтры

Деталь для формирования условий поиска, которые отобразятся для данного типа в каталоге продуктов. Отфильтровать данные в каталоге можно по колонкам и характеристикам продукта с типом поля "Справочник" и "Строка".

Меню кнопки [Добавить] детали [Фильтры] содержит следующие команды:

[Фильтр по полю продукта] — добавление условий отображения каталога продуктов по колонкам продукта. При выборе команды открывается список полей страницы продукта. Например, для отображения каталога продуктов определенного вида, выберите колонку [Торговая марка].

[Фильтр по характеристике] — добавление условий поиска по характеристикам продукта. При выборе команды открывается список записей характеристик продукта. Например, для ноутбука можно добавить фильтрацию по частоте процессора.

Значения выбранных полей отобразятся в области поиска при нажатии на кнопку в структуре каталога.

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ПРОДУКТЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

НАСТРОИТЬ КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ

Действие открывает страницу настройки каталога продуктов. [Подробнее...](#)

НАСТРОИТЬ ТИПЫ И ФИЛЬТРЫ ПРОДУКТОВ

Данное действие предназначено для формирования списка возможных типов продуктов, а также настройки параметров фильтрации (поиска) продуктов каждого типа. [Подробнее...](#)

РАЗДЕЛ [АКТИВНОСТИ]

Используя АКТИВНОСТИ bpm'online marketing, вы можете управлять своим рабочим временем, составлять расписание, планировать работу других сотрудников, отслеживать взаимосвязи активностей с другими разделами, а также вести учет выполнения текущих задач.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — расписание. Отображает активности в виде электронного ежедневника. [Подробнее...](#)
-  — реестр активностей. Отображает активности в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы активности](#).
-  — аналитика по активностям. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа активностей. [Подробнее...](#)

ФИЛЬТРЫ

В разделе доступны несколько [быстрых фильтров](#).

- По дате (поле [Начало] страницы активности);
- По ответственному сотруднику (данные детали [Участники] страницы активности).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Расписание](#)
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Участники]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Лента]
- [Действия раздела \[Активности\]](#)
- [Аналитика раздела \[Активности\]](#)

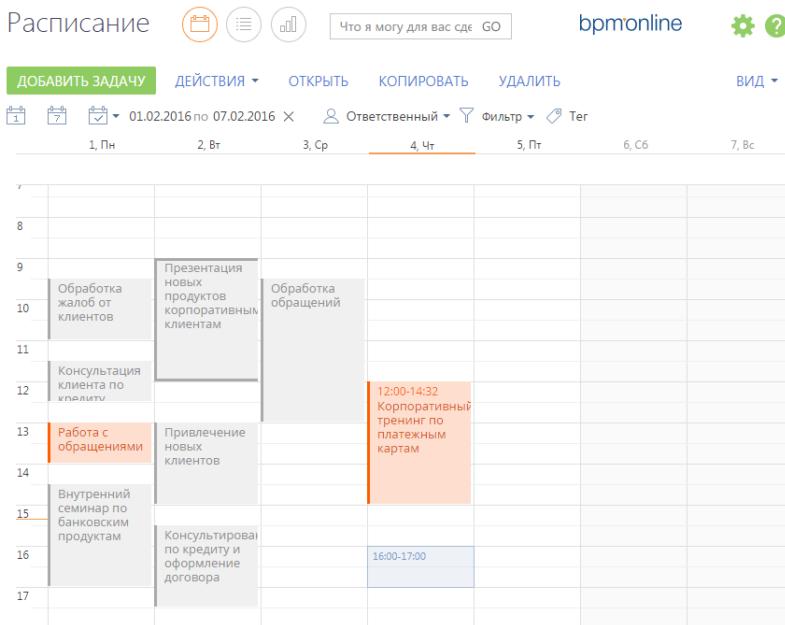
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP](#)
- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с Сервисом Google](#)

РАСПИСАНИЕ

Представление [Расписание] ([Рис. 169](#)) отображает активности в виде электронного ежедневника.

Рис. 169 — Представление [Расписание]



Используя кнопки панели инструментов, можно добавить, скопировать, удалить активность или открыть ее для просмотра либо изменения. При копировании активности, копируется также список ее участников. Фильтрация активностей в расписании осуществляется стандартными средствами.

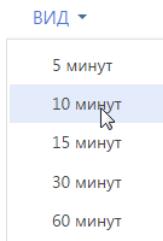
ОБЛАСТЬ РАСПИСАНИЯ

Область расписания разбита на временные промежутки по дням. В заголовке каждого дня указаны соответствующий день недели и число. Для текущего дня заголовок выделен визуально.

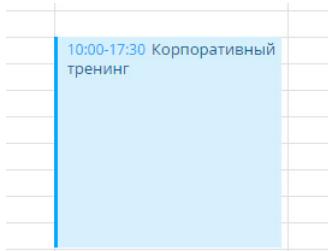
Активности в области расписания отображаются в виде прямоугольников, высота которых соответствует продолжительности активности. Текущее время отмечено оранжевой чертой. Для навигации по расписанию используйте полосу прокрутки в правой части расписания или стрелки [Вверх] — [Вниз] клавиатуры.

МАСШТАБ РАСПИСАНИЯ

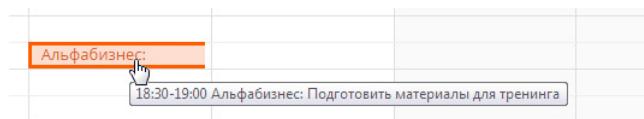
Одна ячейка расписания может отображать интервал от 5 до 60 минут. Вы можете изменить масштаб расписания, выбрав соответствующую команду меню кнопки [Вид] (Рис. 170).

Рис. 170 — Изменение масштаба отображения расписания

Масштаб расписания влияет на точность, с которой отображены активности (ячейка расписания может быть занята только полностью). Например, при масштабе отображения "60 минут" активность длительностью 1 час и 20 минут будет занимать две ячейки. В таких случаях в активности отображается точное значение времени ее начала и завершения ([Рис. 171](#)).

Рис. 171 — Отображение времени начала и завершения активности в расписании

Если в текущем масштабе в активности недостаточно места для отображения времени, точное значение времени ее начала и завершения вы можете посмотреть на всплывающей подсказке, которая появляется при наведении курсора мыши на заголовок активности ([Рис. 172](#)). Кроме времени, подсказка также отображает полный заголовок активности.

Рис. 172 — Всплывающая подсказка в расписании

НА ЗАМЕТКУ

Если для активности указан контрагент, то в расписании перед заголовком отображается его название. Название контрагента не входит в заголовок.

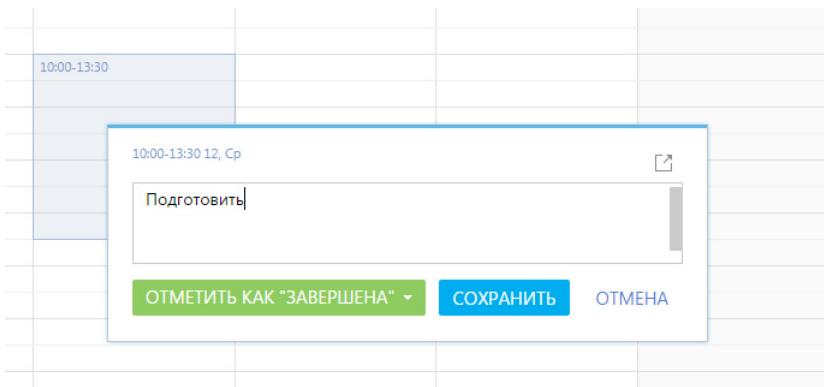
ДОБАВЛЕНИЕ АКТИВНОСТИ ИЗ РАСПИСАНИЯ

Задачи можно добавить в раздел непосредственно из области расписания. Для этого:

1. При помощи мыши выделите диапазон времени, в течение которого должна быть выполнена задача ([Рис. 173](#)).

Рис. 173 — Выделение диапазона времени в расписании

2. Начните вводить текст заголовка. Откроется окно редактирования заголовка активности, в котором уже будет отображен введенный текст (Рис. 174).

Рис. 174 — Добавление задачи

3. Закончите ввод текста и сохраните изменения.

В результате в систему будет добавлена новая задача.

РЕДАКТИРОВАНИЕ АКТИВНОСТИ ИЗ РАСПИСАНИЯ

Чтобы отредактировать существующую активность из расписания:

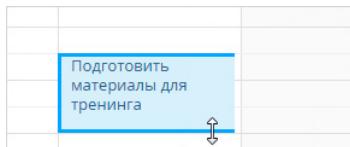
1. В области расписания щелкните **по заголовку** необходимой записи. Появится окно редактирования заголовка активности (Рис. 174).
2. Откройте страницу активности при помощи кнопки окна редактирования заголовка, внесите необходимые изменения и сохраните страницу.

НА ЗАМЕТКУ

Если необходимо отредактировать только заголовок активности, внесите необходимые изменения в окне редактирования и сохраните их. Чтобы не сохранять внесенные изменения, нажмите на кнопку [Отмена] либо на клавишу Esc клавиатуры.

Изменить длительность активности можно не открывая ее страницу. Для этого подведите курсор мыши на границу активности и, удерживая левую клавишу мыши, переместите границу до нужной отметки времени (Рис. 175).

Рис. 175 — Изменение длительности активности в расписании



Перенести активность на другое время или дату можно перетянув ее мышью в расписании на необходимый временной интервал. Если для активностей указано одинаковое время выполнения, такие активности в расписании отображаются в одном временном интервале.

ДЛИТЕЛЬНЫЕ АКТИВНОСТИ

Длительными считаются активности, продолжительность которых превышает 24 часа (например, командировка или отпуск). Такие активности отображаются вверху расписания (Рис. 176).

Рис. 176 — Отображение длительной активности в расписании



Если дата начала или завершения активности не входит в период, отображаемый в расписании, для такой активности будет отображаться дата ее начала или завершения (Рис. 176).

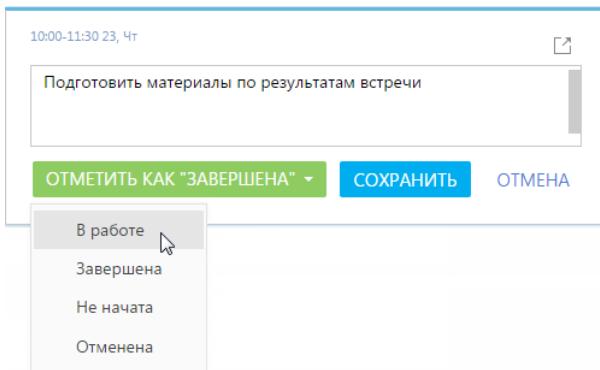
БЫСТРОЕ ИЗМЕНЕНИЕ СОСТОЯНИЯ АКТИВНОСТИ

Изменить состояние активности в расписании можно не открывая ее страницу. Для этого:

1. В области расписания щелкните **по заголовку** необходимой записи. Появится окно редактирования заголовка активности (Рис. 174).
2. Щелкните по кнопке [Отметить как...]. В результате отобразится список доступных состояний, которые можно установить активности (Рис. 177).

НА ЗАМЕТКУ

Список доступных состояний активности для кнопки [Отметить как...] формируется в зависимости от типа и текущего состояния выбранной активности.

Рис. 177 — Выбор состояния активности

3. Выберите нужное состояние активности и нажмите кнопку [Сохранить].

ЦВЕТ АКТИВНОСТЕЙ В РАСПИСАНИИ

Цвет активностей в расписании зависит от их состояния и времени выполнения.

- Красный — активности не в конечном состоянии, время завершения которых уже прошло (просроченные активности).
- Синий — активности не в конечном состоянии (запланированные, а также находящиеся в работе), время завершения которых еще не прошло.
- Серый — активности в конечном состоянии (завершенные или отмененные).

СТРАНИЦА ЗАДАЧИ

Задача в bpm'online marketing может быть добавлена одним из способов:

- создана вручную;
- получена при [синхронизации с MS Exchange](#);
- получена при [синхронизации с Google](#).

ВАЖНО

Для выполнения синхронизации с внешними ресурсами необходимо выполнить предварительную настройку. [Интеграция с MS Exchange](#) и [интеграция с Google](#) рассмотрены в отдельных главах.

Страница задачи состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация об активности.

Заголовок

Суть активности, например, "Подготовка документации" или "Презентация клиенту".

Начало	Дата и время начала и завершения работы по активности. По умолчанию значение в поле [Завершение] на 30 минут больше значения в поле [Начало].
Завершение	
Продолжительность (минут)	Длительность активности. Поля на странице активности не отображаются, но доступны для отображения в реестре.
Продолжительность (часов, минут)	
Состояние	Состояние активности, например, "В работе" или "Завершена".
Ответственный	Имя пользователя, ответственного за выполнение активности.
Автор	Пользователь, являющийся инициатором новой активности.
Приоритет	Приоритет активности, например, "Высокий" или "Средний".
Категория	Категория активности, например, "Встреча" или "Письменная работа".
Отображать в расписании	Установленный признак отображает активность в расписании.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения об активности: результат ее выполнения, взаимосвязи с другими объектами системы, а также записи о напоминаниях ответственному или автору.

Результат

В группе полей фиксируются итоги по выполнению активности.

Результат	Результат выполнения активности. Поле становится доступным для редактирования, если активность переведена в состояние "Завершена" или "Отменена". Для разных категорий активностей в системе предусмотрены различные значения поля [Результат].
Результат подробно	Детальная информация относительно результата выполненной активности. Поле становится доступным для редактирования, если активность переведена в состояние "Завершена" или "Отменена".

Связи

Информация о других объектах системы, с которыми связана активность.

Контрагент	Компания или частное лицо, по которым создается активность. При выборе контакта автоматически заполняется поле [Контрагент] данными страницы контакта.
Контакт	
Лид	Потенциальный клиент, по которому создается активность. При выборе значения автоматически заполняются поля [Контакт] и [Контрагент] данными из соответствующих полей страницы льда.

Напоминания

Группа полей для создания уведомлений по активности.

Ответственному	Напомнить ответственному и/или автору об активности в указанное время. Информация о новых напоминаниях отобразится у ответственного и/или автора на панели уведомлений.
Автору	
Дата напоминания	Дата, в которую ответственный или автор задачи получит напоминание.

ВКЛАДКА [УЧАСТНИКИ]

Перечень контактных лиц, задействованных в выполнении задачи/звонка. После добавления участника из списка контактов, на детали по умолчанию отобразятся данные полей [Должность] и [Рабочий телефон] страницы выбранного контакта. Кроме того, активность отобразится в списке задач каждого участника, добавленного на данную деталь.

НА ЗАМЕТКУ

Контакт, указанный в поле [Ответственный] или [Контакт], добавляется на деталь [Участники] автоматически. При копировании активности, копируется также список ее участников.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация, которая характеризует задачу, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по данной активности. [Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок по активности. Например, на деталь можно добавить документы, составленные при выполнении задачи, или вспомогательные ссылки на интернет-ресурсы.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации по активности. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы активности информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Вкладка содержит сообщения раздела [Лента], связанные с текущей активностью.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с Сервисом Google](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [АКТИВНОСТИ]

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Запуск синхронизации расписания Google с задачами bpm'online marketing. Действие доступно из меню действий раздела [Активности]. [Подробнее...](#)

НАСТРОИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ С GOOGLE

Настройка синхронизации календаря Google с задачами bpm'online marketing. Действие доступно из меню действий раздела [Активности]. [Подробнее...](#)

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С ЗАДАЧАМИ И ВСТРЕЧАМИ EXCHANGE

Действие отображается в меню действий, если в систему добавлен почтовый провайдер Microsoft Exchange. Действие доступно, если учетная запись MS Exchange настроена в bpm'online marketing. Используется для синхронизации активностей bpm'online marketing с задачами и встречами MS Exchange. [Подробнее...](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [АКТИВНОСТИ]

Представление АНАЛИТИКА содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

РАЗДЕЛ [БАЗА ЗНАНИЙ]

БАЗА ЗНАНИЙ представляет собой электронное хранилище справочной информации, необходимой в ежедневной работе сотрудников компании. Например, здесь хранятся ответы на часто задаваемые вопросы, регламенты и инструкции, шаблоны документов и рекламные материалы. Функциональность раздела позволяет быстро находить нужные статьи, а также обсуждать и оценивать их.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр статей базы знаний. Отображает статьи в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы статьи базы знаний](#).
-  — аналитика по базе знаний. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа статей базы знаний. [Подробнее...](#)

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Страница статьи базы знаний
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Файлы]
- Аналитика раздела [База знаний]

СТРАНИЦА СТАТЬИ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Страница статьи базы знаний состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о статье.

Название	Заголовок статьи базы знаний.
Тип	Тип статьи базы знаний, например, "Положения и регламенты" или "Часто задаваемые вопросы".
Изменил	Автор последнего изменения статьи. Поле недоступно для редактирования.
Дата изменения	Дата и время последнего изменения статьи базы знаний. Поле недоступно для редактирования.
Код	Код статьи базы знаний. Код статьи формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация кода настраивается при помощи системной настройки "Маска номера статьи базы знаний". Поле не отображается на странице записи, но доступно для отображения в разделе.

Количество просмотров	Счетчик количества просмотров статьи. Учитываются все просмотры пользователей системы, в т.ч. повторные. Поле не отображается на странице записи, но доступно для отображения в разделе.
-----------------------	--

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит область для ввода текста статьи, а также дополнительные области для внесения ключевых слов и комментариев по статье.

Решение	Область на странице для ввода содержимого статьи с возможностью форматирования текста. Название области на странице не отображается.
Решение без HTML тегов	Текст статьи без учета форматирования. Поле не отображается на странице записи, но доступно для отображения в разделе. Например, эту колонку можно использовать, чтобы видеть в разделе текст статьи без необходимости открывать страницу записи.

Область комментариев

В нижней части вкладки содержится область комментариев. Функциональность данной области аналогична функциональности [вкладки \[Лента\]](#) разделов системы. Комментарии к статьям базы знаний отображаются в разделе [Лента], а также на панели уведомлений.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ]

Используется для хранения файлов и ссылок по статье базы знаний. Например, на деталь можно добавить связанные со статьей документы или полезные ссылки. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Лента\]](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [БАЗА ЗНАНИЙ]

Представление [АНАЛИТИКА](#) содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

Работа с [аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ СТАТЕЙ]

Сводные данные по статьям базы знаний.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки.

Динамика наполнения базы знаний	Диаграмма, отображающая помесячное распределение количества созданных статей базы знаний. Данные отсортированы в хронологическом порядке.
---------------------------------	---

Статьи по типам	Диаграмма, отображающая распределение общего количества статей базы знаний по типам.
Популярные статьи	Список из пяти статей базы знаний с наибольшим количеством отметок "Мне нравится". Данные отсортированы в порядке убывания количества отметок.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

РАЗДЕЛ [ЛЕНТА]

Раздел [ЛЕНТА](#) отображает сообщения, опубликованные вами либо другими пользователями по отношению к объектам системы (например, контактам, активностям), а также в каналах, на которые вы подписаны. Используя раздел [ЛЕНТА](#), вы также можете создавать сообщения в любом из доступных вам каналов.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит два представления:

-  — лента. Отображает сообщения ленты в виде списка.
-  — каналы. Отображает список каналов.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Представление \[Лента\]](#)
- [Представление \[Каналы\]](#)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ [ЛЕНТА]

Представление [ЛЕНТА](#) отображает следующие сообщения:

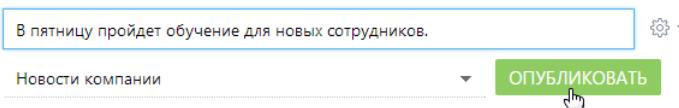
- Сообщения каналов, на которые подписан текущий пользователь.
- Сообщения объектов системы, на которые подписан текущий пользователь.
- Сообщения, опубликованные в ленте контакта текущего пользователя.
- Сообщения, в которых есть ссылка на текущего пользователя.
- Сообщения, в комментариях которых есть ссылка на текущего пользователя.

ДОБАВЛЕНИЕ СООБЩЕНИЙ В ЛЕНТУ

Для добавления сообщений в ленту можно использовать раздел [ЛЕНТА](#), вкладку [ЛЕНТА](#), которая доступна на странице канала и на страницах записей разделов системы, а также коммуникационную панель.

Чтобы добавить сообщение, введите его текст и нажмите на кнопку [\[Опубликовать\]](#) (Рис. 178).

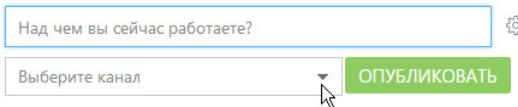
Рис. 178 — Добавление сообщения



Если вы хотели бы упомянуть другого пользователя в сообщении, введите символ "@" и начните ввод ФИО контакта. Система отобразит список найденных записей, из которых вы сможете выбрать нужную (Рис. 179). После публикации сообщения упомянутому пользователю будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели. Имя контакта, которого вы упомянули, отобразится в сообщении в виде ссылки, при нажатии на которую откроется страница этого контакта.

Рис. 179 — Упоминание пользователя в ленте

При создании нового сообщения в разделе [Лента] или на вкладке [Лента] коммуникационной панели необходимо выбрать канал публикации, подписчики которого увидят создаваемое вами сообщение. Например, вы можете публиковать сообщение с новостями в канале "Новости компании", а сообщения, связанные с подбором персонала, — в канале "HR". Выбрать канал можно в специальном поле (**Рис. 180**).

Рис. 180 — Выбор канала публикации при добавлении сообщений

НА ЗАМЕТКУ

При добавлении сообщений на страницах записей разделов канал публикации сообщения определяется автоматически. Название канала соответствует названию раздела и конкретной записи раздела, к которой относится сообщение (например, "Контакт Евгений Мирный").

ОТОБРАЖЕНИЕ СООБЩЕНИЙ

При появлении новых сообщений в верхней части списка отображается кнопка, предназначенная для их загрузки.

Цвет вертикальной полоски слева от сообщения зависит от раздела, к которому оно относится. Список сообщений в ленте может быть отсортирован по дате создания сообщения либо по дате последнего комментария к сообщению (последние сообщения отображаются вверху списка). Чтобы изменить порядок сортировки, используйте меню .

К сообщению могут быть добавлены комментарии. Чтобы добавить комментарий, нажмите на кнопку [Комментарии] под сообщением (**Рис. 181**), которое вы хотите прокомментировать, введите текст комментария и нажмите на кнопку [Комментировать]. Автору сообщения, которое вы прокомментировали, будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели.

Рис. 181 — Добавление комментария к сообщению

В нижней части опубликованного сообщения доступны кнопки:

[Комментарии] — показать/скрыть комментарии к сообщению. Если у сообщения нет комментариев, то при нажатии на кнопку отобразится поле для ввода комментария.

[Нравится]/[Не нравится] — отметить сообщение, которое вам понравилось. Кнопка отображает общее количество пользователей, которым оно понравилось. Чтобы убрать отметку, нажмите на кнопку [Не нравится]. Вы также можете отметить понравившиеся комментарии. Автору сообщения, которое вы отметили, будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели.

[Изменить] — редактировать сообщение. Кнопка доступна для автора сообщения/комментария.

[Удалить] — удалить сообщение. Кнопка доступна для автора сообщения/комментария, системного администратора либо пользователя, у которого есть право на выполнение системной операции "Право на удаление сообщений и комментариев".

НА ЗАМЕТКУ

Если сообщение либо комментарий превышает определенный объем, отображается только его начало. Чтобы показать текст сообщения или комментария полностью, нажмите на кнопку [Читать дальше].

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЕНТОЙ В РАЗДЕЛАХ СИСТЕМЫ

Страница записи в разделе (например, страница контакта или активности) содержит вкладку ЛЕНТА, на которой отображаются сообщения, связанные с данным объектом. Например, на странице контрагента отображаются сообщения, связанные с данным контрагентом.

Публикация сообщений в ленте объекта выполняется аналогично [публикации сообщений в разделе \[Лента\]](#).

Кнопка [Действия] страницы записи содержит дополнительные действия, которые используются для подписки либо отмены подписок пользователя на сообщения, связанные с текущей записью раздела. При включении подписки все сообщения, относящиеся к этой записи, будут отображены в ленте пользователя.

Действие [Подписаться на обновление ленты] доступно, если пользователь еще не подписан на ленту текущей записи. Действие [Отписаться от обновления ленты] доступно, если пользователь подписан на сообщения ленты.

При создании сообщения в ленте объекта (например, в ленте контакта) или при добавлении комментария к такому сообщению вы автоматически подписываетесь на сообщения данного объекта и комментарии к ним.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ [КАНАЛЫ]

Представление [Каналы] отображает список каналов, добавленных в систему. Переход к представлению осуществляется при помощи кнопки

Каналы представляют собой способ группировки сообщений ленты по их теме. Например, для сообщений, которые содержат общую информацию о событиях, может быть создан канал "Новости компании".

Любое опубликованное сообщение относится к определенному каналу. Канал сообщения определяется автоматически (например, при добавлении сообщения на вкладке [Лента] страницы записи раздела) либо вручную (при создании нового сообщения в разделе [Лента] либо на вкладке [Лента] коммуникационной панели).

Пользователи могут подписываться на интересующие их каналы. Например, если вы подписаны на канал "Новости компании", в вашей ленте новостей будут отображаться сообщения, опубликованные в этом канале.

СОДЕРЖАНИЕ

- Страница канала

[Общие данные](#)

[Вкладка \[Свойства канала\]](#)

[Вкладка \[Лента\]](#)

СТРАНИЦА КАНАЛА

Страница канала состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о канале.

Название	Название канала. Поле обязательно для заполнения.
Изображение канала	Изображение, служащее для визуальной идентификации сообщений канала в ленте, например, логотип канала. Нажмите на кнопку  для добавления изображения при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления изображения нажмите на кнопку  .
Описание	При необходимости введите описание канала.

Кнопки [Подписаться]/[Отписаться] используются для подписки либо отмены подписки пользователя на текущий канал. Кнопка [Отписаться] недоступна, если для данного пользователя была запрещена отмена подписки.

ВКЛАДКА [СВОЙСТВА КАНАЛА]

Информация о создателе канала и правах доступа, настроенных для канала.

Владелец	Сотрудник, который создал канал. Поле заполняется автоматически при создании канала и недоступно для редактирования.
Дата создания канала	Дата создания канала. Поле автоматически заполняется текущей датой. Недоступно для редактирования.

Разрешение публикации сообщения

[Все пользователи могут публиковать сообщения] — установите переключатель, чтобы разрешить пользователям, имеющим право на просмотр канала, публиковать в нем свои сообщения.

[Только пользователи с правом на изменение канала могут публиковать сообщения] — установите переключатель, если необходимо, чтобы публиковать сообщения в канале могли только пользователи с правом на изменение канала. Настроить [права доступа](#) к каналу можно при помощи действия [Настроить права доступа] страницы канала.

Подписчики

Деталь [ПОДПИСЧИКИ](#) содержит список пользователей, в ленте которых отображаются сообщения выбранного канала.

Панель инструментов детали [ПОДПИСЧИКИ](#) содержит дополнительные кнопки.

[Добавить] — добавьте на деталь пользователя или группу пользователей, выбрав соответствующий пункт меню.

[Действия] — выберите пункты [Разрешить отписку] или [Запретить отписку], чтобы предоставить выбранным пользователям возможность отписываться от публикаций канала либо запретить отписку.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Вкладка [ЛЕНТА](#) на странице канала содержит список публикаций текущего канала.

[Над чем вы сейчас работаете?] — публикация сообщения в канале. Введите в поле текст сообщения и нажмите на кнопку [Опубликовать]. Поле доступно только для пользователей, имеющих право на публикацию в выбранном канале.

РАЗДЕЛ [ИТОГИ]

В разделе **ИТОГИ** отображаются сводные данные, собранные из различных разделов системы. Рекомендуем использовать этот раздел для анализа работы каждого сотрудника, отдела и компании в целом.

Работа с разделом аналогична работе с представлением АНАЛИТИКА разделов системы и описана в главе “[Аналитика раздела](#)”.

СОДЕРЖАНИЕ

- Вкладка [\[Итоги Email-рассылок\]](#)
- Вкладка [\[Итоги мероприятий\]](#)
- Вкладка [\[Итоги по лидам\]](#)
- Вкладка [\[Лицензии\]](#)

ВКЛАДКА [ИТОГИ EMAIL-РАССЫЛОК]

Вкладка отображает подробную статистику результатов электронных рассылок.

Всего отправлено писем	Расчетный показатель, отображающий суммарное количество отправленных писем по всем рассылкам. Количество отправленных писем по каждой рассылке отображается в колонке [Отправлено] раздела [Email] .
Из них доставлено	Абсолютный и процентный показатели доставленных писем по всем рассылкам. Количество доставленных писем по каждой рассылке отображается в колонке [Доставлено] раздела [Email] . Процентное отношение доставленных писем рассчитывается от суммарного количества отправленных писем, которое отображается на детали [Всего отправлено писем] .
Открытия	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение суммарного количества открытых писем от общего числа доставленных писем. Количество открытых писем по каждой рассылке отображается в колонке [Открытия, кол-во] , которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email] .
Переходы	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение уникальных переходов по ссылкам от общего числа доставленных писем. Количество переходов по ссылкам каждой рассылки отображается в колонке [Переходы, кол-во] , которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email] .
Soft Bounce	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение ошибок доставки с пометкой “Soft Bounce” от общего числа отправленных писем. Количество откликов “Soft Bounce” по каждой рассылке отображается в колонке [Soft Bounce, кол-во] , которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email] .

Hard Bounce	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение ошибок доставки с пометкой "Hard Bounce" от общего числа отправленных писем. Количество откликов "Hard Bounce" по каждой рассылке отображается в колонке [Hard Bounce, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email].
Отписки	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение получателей, отписавшихся от рассылок, от общего числа доставленных писем. Количество отписок по каждой рассылке отображается в колонке [Отписки, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email].
Спам	Расчетный показатель, отображающий процентное отношение получателей, отправивших письма рассылки в спам, от общего числа доставленных писем. Количество писем, отправленных в спам, по каждой рассылке отображается в колонке [Спам, кол-во], которая рассмотрена при описании вкладки [Итоги рассылки] раздела [Email].
Динамика открытых и переходов	Диаграмма, отображающая количество открытых и переходов по ссылкам, совершенных с момента начала работы в системе. Количество открытых и переходов сгруппировано по месяцам и отображается в хронологическом порядке. Представлены данные по рассылкам в состоянии "Выполнена" и "Запущена".

ВКЛАДКА [ИТОГИ МЕРОПРИЯТИЙ]

Статистика по итогам мероприятий.

Плановый бюджет	Расчетный показатель, отображающий общую сумму плановых бюджетов мероприятий в базовой валюте.
Фактические затраты	Расчетный показатель, отображающий общую сумму фактических затрат в рамках мероприятий в базовой валюте.
План продаж	Расчетный показатель, отображающий общую сумму планируемых продаж по результатам мероприятий в базовой валюте.
Факт продаж	Расчетный показатель, отображающий общую сумму фактических продаж по результатам мероприятий в базовой валюте.
Ближайшие мероприятия	Список из пяти мероприятий, которые начинаются сегодня или позже. Данные отсортированы по возрастанию даты, то есть вверху списка отображаются ближайшие мероприятия.
Мероприятия по типам	Диаграмма, отображающая распределение мероприятий по типам.

ВКЛАДКА [ИТОГИ ПО ЛИДАМ]

Аналитическая информация о распределении лидов по стадиям.

Воронка лидов	Диаграмма, отображающая в виде воронки распределение лидов по их стадиям. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Количество лидов в воронке	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, на основе которых строится график [Воронка лидов]. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Количество переведенных в продажу лидов в текущем месяце	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, переведенных на стадию "Ожидание продажи" в текущем месяце. Формируется на основании записей в разделе [Журнал процессов].
Лиды по зрелости	Диаграмма, отображающая распределение лидов по зрелости их потребности.
Источники лидов	Диаграмма, отображающая распределение лидов по источникам, благодаря которым получен лид.

ВКЛАДКА [ЛИЦЕНЗИИ]

Соотношение оплаченного и фактического количества активных контактов в bpm'online marketing.

Лицензия на активных контактов регулирует количество контактов, с которыми при помощи bpm'online marketing могут выполняться маркетинговые коммуникации по любому из каналов. При превышении фактического количества активных контактов соответствующая функциональность становится недоступной для использования. В частности, вы не сможете создавать и отправлять email-рассылки при помощи раздела [Email].

Активных контактов (оплачено)	Расчетный показатель, отображающий приобретенное количество лицензий на активных контактах.
Активных контактов (использовано)	Программный модуль, отображающий фактическое количество активных контактов, а также дату и время расчета этого значения.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее лицензирование bpm'online marketing рассмотрено в отдельной главе.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)

УПРАВЛЕНИЕ ЗВОНКАМИ В BPM'ONLINE

Интеграция bpm'online с АТС позволяет совершать и принимать звонки непосредственно из интерфейса системы.

Для управления звонками используется вкладка [Звонки] коммуникационной панели, которая доступна после настройки интеграции с телефонией.

История всех звонков фиксируется в разделе [Звонки], который предоставляет стандартные возможности работы с информацией, включая поиск, группировку, настройку аналитики.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Операции со звонками](#)
- [Раздел \[Звонки\]](#)
- [Настройка телефонии в bpm'online](#)
 - Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel
 - Как настроить интеграцию с телефонией Oktell
 - Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk
 - Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse
 - Как настроить интеграцию с телефонией TAPI
 - Как настроить интеграцию с телефонией CallWay
 - Как настроить интеграцию с телефонией Infinity
 - Как настроить интеграцию с телефонией Avaya

ОПЕРАЦИИ СО ЗВОНКАМИ

Все основные операции со звонками в bpm'online (прием входящих и совершение исходящих звонков, перевод звонков в режим удержания и на другой номер и т.д.) выполняются при помощи коммуникационной панели. Для этого используется вкладка [Звонки], которая

отображается по нажатию на кнопку .

По умолчанию в системе доступны внутренние звонки, а после настройки интеграции с телефонией появляется возможность также совершать внешние звонки. Для совершения и приема звонков вам понадобится исправная гарнитура.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Исходящий вызов](#)
- [Входящий вызов](#)
- [Идентификация абонента](#)
- [Разговор с абонентом](#)
- [Перевод звонка в режим удержания](#)
- [Перевод звонка на другой номер](#)
- [Видеозвонки](#)
- [История звонков](#)
- [Запись и прослушивание звонков](#)
- [Меню состояния оператора](#)

ИСХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ

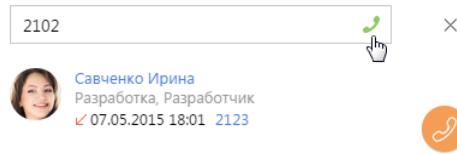
Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать на кнопку вызова на странице контакта.

РУЧНОЙ НАБОР НОМЕРА

Если вам известен номер телефона, на который вы хотели бы позвонить:

1. Введите номер в поле вкладки [Звонки] и нажмите на кнопку вызова или на клавишу [Enter] клавиатуры ([Рис. 182](#)).

Рис. 182 — Ручной набор номера



Также вы можете набрать номер, нажав на кнопку вызова напротив необходимого абонента в [истории звонков](#) ([Рис. 183](#)).

Рис. 183 — Набор номера из истории звонков



2. Ожидайте соединения с абонентом ([Рис. 184](#)).

Рис. 184 — Исходящий вызов



3. При успешном соединении звонок перейдет в режим разговора.
4. Для прекращения вызова нажмите на кнопку завершения разговора.

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ИМЕНИ

Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

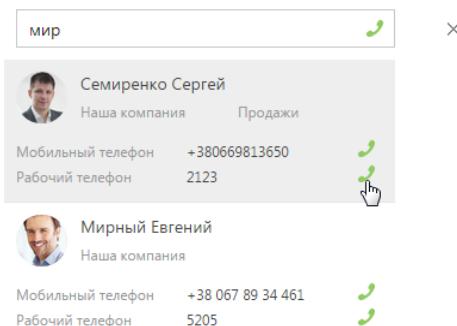
1. Введите ФИО или его фрагмент в поле вкладки [Звонки]. Система произведет поиск контактов, содержащих введенный фрагмент, и отобразит их на вкладке.

НА ЗАМЕТКУ

Для начала поиска введите три или более символов.

2. Найдите в списке нужного абонента и щелкните по кнопке вызова напротив номера телефона, по которому вы хотели бы позвонить ([Рис. 185](#)).

Рис. 185 — Поиск абонента по имени



3. Ожидайте соединения с абонентом.

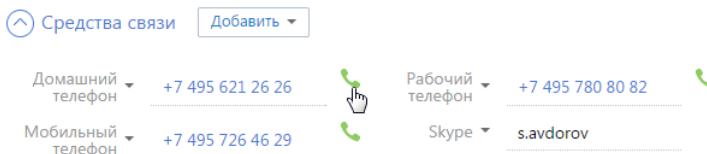
БЫСТРЫЙ НАБОР НОМЕРА НА СТРАНИЦАХ ЗАПИСЕЙ И В РЕЕСТРЕ

Вы можете позвонить контакту (контрагенту), находясь на странице записи этого контакта (контрагента) или в реестре записей раздела.

- Чтобы начать звонок из страницы контакта:

- В блоке **СРЕДСТВА СВЯЗИ** щелкните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить ([Рис. 186](#)).

Рис. 186 — Быстрый набор номера на странице записи



- Ожидайте соединения с абонентом.

- Чтобы позвонить из реестра раздела, щелкните по номеру телефона, который является ссылкой ([Рис. 187](#)).

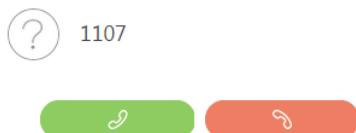
Рис. 187 — Быстрый набор номера в реестре



ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ

Свернутая по умолчанию, при поступлении входящего вызова панель звонков разворачивается и отображается в правой части экрана ([Рис. 188](#)).

Рис. 188 — Входящий вызов



- Чтобы начать разговор, нажмите на кнопку ответа на звонок либо снимите трубку, если данная кнопка недоступна.
- Чтобы отклонить вызов, нажмите на кнопку завершения звонка.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность использования кнопки ответа при входящем звонке в bpm'online зависит от используемой АТС. Например, кнопка ответа доступна при работе с Oktell и недоступна при работе с Asterisk. Если ваша АТС поддерживает эту возможность и вы хотели бы ее использовать, перейдите на страницу настройки параметров Call Centre и установите признак [Разрешить]

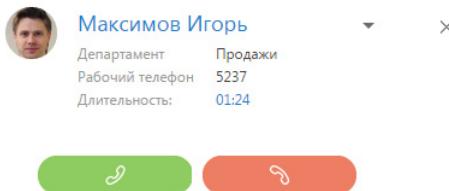
подъем трубы из приложения]. Страницу настройки вы можете открыть из [профиля пользователя](#).

ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА

В bpm'online при входящем или исходящем вызове абонент идентифицируется по совпадению номера телефона.

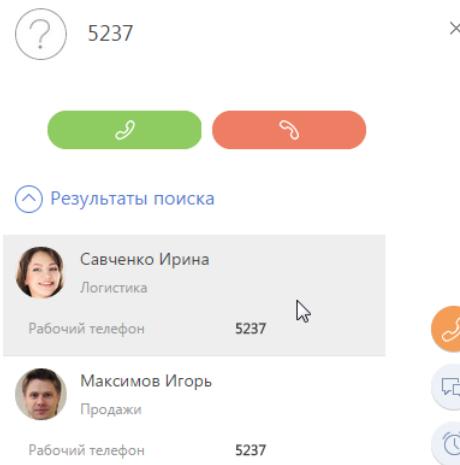
- Если при входящем или исходящем звонке абонент (контакт, контрагент) идентифицирован по номеру телефона, то информация о нем отобразится на панели звонков ([Рис. 189](#)).

Рис. 189 — Идентификация абонента

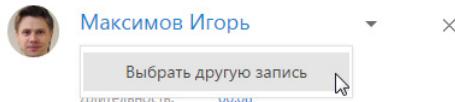


- Если в системе зарегистрировано более одного контакта или контрагента с данным номером телефона, то на панели звонков отобразится список найденных абонентов. Для выбора абонента щелкните по нужной записи в списке ([Рис. 190](#)).

Рис. 190 — Выбор одного контакта из нескольких, найденных по номеру телефона



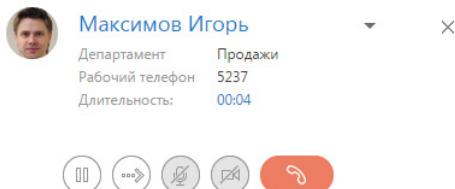
- Если необходимо изменить выбранного абонента, откройте дополнительное меню напротив имени абонента и щелкните по пункту [Выбрать другую запись] ([Рис. 191](#)).

Рис. 191 — Выбор другого абонента**НА ЗАМЕТКУ**

Информация о выбранном абоненте будет сохранена в истории звонков в [разделе \[Звонки\]](#).

РАЗГОВОР С АБОНЕНТОМ

После того как звонок был принят, вызов на панели переходит из режима дозвона в режим разговора ([Рис. 192](#)).

Рис. 192 — Режим разговора с абонентом

Для прекращения разговора нажмите на кнопку завершения звонка или положите трубку.

ПЕРЕВОД ЗВОНКА В РЕЖИМ УДЕРЖАНИЯ

Во время разговора вы можете перевести звонок в режим удержания, при этом абонент остается на линии, но не может слышать вас.

Для перевода звонка в режим удержания нажмите на кнопку панели звонков. Чтобы возобновить разговор, повторно нажмите на кнопку

НА ЗАМЕТКУ

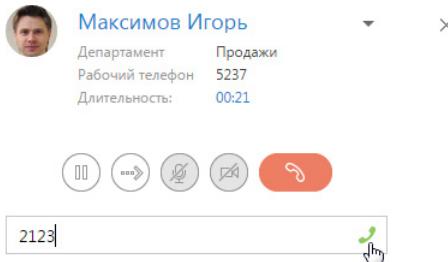
Звонок, находящийся в режиме удержания, не может быть переведен или завершен.

ПЕРЕВОД ЗВОНКА НА ДРУГОЙ НОМЕР

Во время разговора вы можете перевести звонок на другой номер. Для этого:

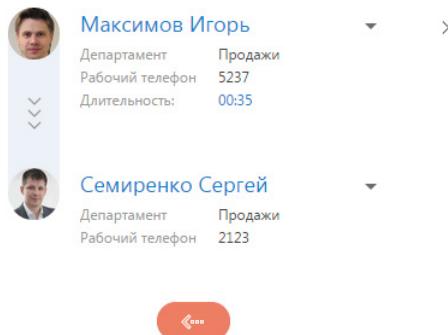
- Нажмите на кнопку панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна [история последних звонков](#), если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно.
- Введите в поле номер телефона или выберите необходимого абонента из истории последних звонков и нажмите на кнопку вызова ([Рис. 193](#)). Вы также можете найти нужного абонента по имени.

Рис. 193 — Ввод номера при переводе звонка



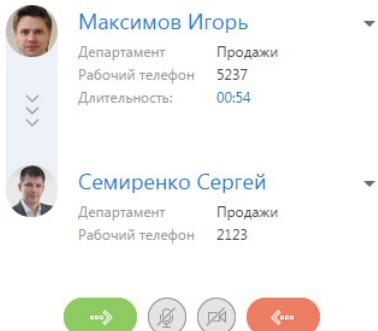
3. Звонок будет переведен в режим удержания, начнется соединение с абонентом, на которого переводится звонок. Информация об абонентах отобразится на панели звонков (Рис. 194).

Рис. 194 — Ожидание соединения с абонентом при переводе звонка



4. Для быстрого перевода звонка положите трубку — оба абонента будут соединены, а вы отключены от разговора.
5. Для консультационного перевода звонка ожидайте соединения с абонентом, на которого переводится звонок. В случае успешного соединения панель звонков отобразит дополнительные кнопки для завершения перевода либо его отмены (Рис. 195).

Рис. 195 — Разговор с абонентом при переводе звонка



ВИДЕОЗВОНКИ

В bprm'online существует возможность совершать видеозвонки, если в приложении настроена интеграция с телефонией Webitel. Видеосвязь во время вызова доступна только при наборе внутренних номеров.

НАСТРОЙКА ВИДЕОЗВОНКОВ

Вы можете включить или отключить возможность совершать видеозвонки в bprm'online. Для управления настройкой видеозвонков:

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице установите или снимите признак [Использовать видео] для активации и деактивации видеозвонков соответственно.

При включенной опции совершения видеозвонков во время вызова вы сможете наблюдать видеоизображение сотрудника, с которым установлена телефонная связь, и транслировать собственное.

РЕЖИМ ВИДЕОЗВОНКА

В режиме видеозвонка на коммуникационной панели дополнительно отображается область воспроизведения видео. В нижней части данной области доступны следующие кнопки управления видео:

— кнопки воспроизведения/паузы, которые соответственно возобновляют и приостанавливают видеопоток.

/ — кнопки включения/отключения звука.

— ползунок, при помощи которого можно контролировать громкость звука.

— кнопка перехода/возврата из полноэкранного режима.

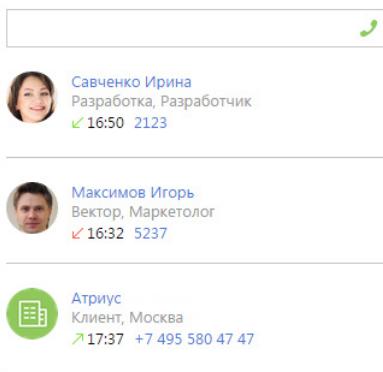
Также во время видеозвонка в области воспроизведения видео отображается строка перемотки и индикатор времени, которое прошло с начала вызова.

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Вы можете просмотреть историю последних вызовов на коммуникационной панели. История доступна, если в данный момент не совершается звонок или поиск абонента, а также при [переводе звонка на другой номер](#).

История звонков отображает в хронологическом порядке последние исходящие, входящие или пропущенные звонки, а также краткую информацию о контакте или контрагенте, с которым выполнялось соединение ([Рис. 196](#)).

Рис. 196 — История звонков



НА ЗАМЕТКУ

Количество звонков, которое отображается в истории, вы можете указать в системной настройке "Количество записей на вкладке "История звонков".

В истории звонков доступна информация только о последнем соединении с определенным абонентом (контактом или контрагентом). Например, если вы позвонили одному и тому же контакту, но по разным номерам, указанным в блоке [Средства связи] на странице данного контакта, то в истории звонков отобразится одна запись по данному абоненту с указанием номера, по которому вы связывались с ним в последний раз.

Если вы совершили звонок некоторому абоненту и вам нужно перезвонить ему, но по другому номеру, вы можете перейти на страницу необходимого контакта или контрагента из истории звонков и совершить звонок из страницы абонента.

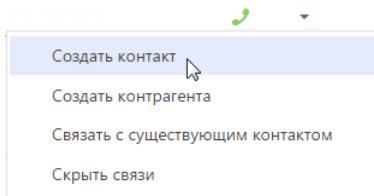
Для этого в истории звонков нажмите на имя контакта или название контрагента, которое является ссылкой ([Рис. 197](#)). Откроется страница абонента. Выберите на странице необходимый номер из доступных на детали [Средства связи]. Вы можете совершить звонок непосредственно из страницы контакта или контрагента, щелкнув по номеру телефона или по кнопке вызова напротив номера в блоке [Средства связи] ([Рис. 186](#)).

Рис. 197 — Переход на страницу контакта из истории звонков

Если один и тот же телефонный номер зарегистрирован в системе для нескольких абонентов (контактов и/или контрагентов) и выполнялось соединение по данному номеру с **идентификацией** разных абонентов, то в истории звонков отобразятся записи по каждому контакту и/или контрагенту отдельно (**Рис. 198**).

Рис. 198 — История звонков по одному номеру, зарегистрированному для разных абонентов

Кроме просмотра выполненных входящих и исходящих звонков, вы можете создать контакт или контрагента, связать с уже существующим контактом, а также отобразить связи звонка с действиями, в рамках которого данный звонок был выполнен. Для выполнения данных действий используется меню, которое появляется при нажатии на кнопку ▾ (**Рис. 199**).

Рис. 199 — Меню выбора действия

Для **создания контакта**, от которого поступил звонок, выберите команду [Создать контакт]. Откроется страница нового контакта. После сохранения контакта номер телефона будет сохранен на детали [Средства связи]. При этом для сохраненного номера будет автоматически указан тип "Мобильный телефон".

Аналогично вы можете **создать контрагента** по звонку. Для этого используйте команду [Создать контрагента]. После сохранения контрагента номер телефона будет сохранен на детали [Средства связи]. Автоматически будет указан тип "Основной телефон".

Для **связи с существующим контактом или контрагентом** выберите команду [Связать с существующим контактом]. Откроется окно, в котором необходимо выбрать контакт или

контрагента. После связи звонка с контактом или контрагентом номер отобразится на детали [Средства связи].

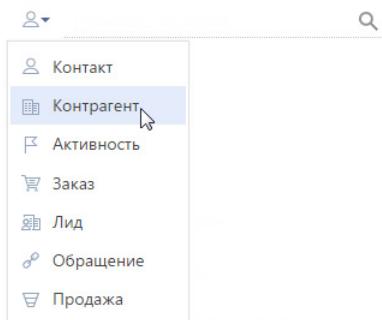
Для отображения связей звонка с контактом, контрагентом, а также действиями, в рамках которых был выполнен звонок, выберите команду [Показать все связи] (Рис. 200).

Рис. 200 — Отображение связей выполненного звонка



Для привязывания звонка к контакту, контрагенту и к действиям, в рамках которых был выполнен звонок, в окне просмотра связей выберите необходимый параметр из меню и нажмите на (Рис. 201).

Рис. 201 — Привязывание выполненного звонка



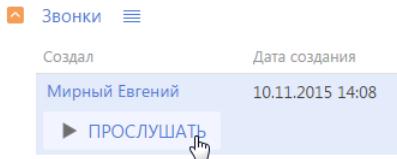
ЗАПИСЬ И ПРОСЛУШИВАНИЕ ЗВОНКОВ

В bpm'online автоматически осуществляется запись всех внешних звонков с возможностью прослушивания.

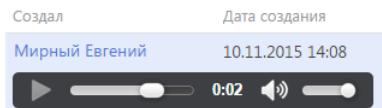
НА ЗАМЕТКУ

Запись внутренних звонков по умолчанию не выполняется, но может быть настроена индивидуально на вашей АТС.

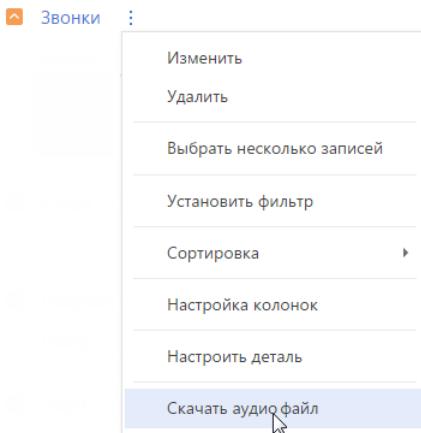
Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите на вкладку [История] страницы необходимого контакта или контрагента. Далее выделите запись на детали [Звонки] и нажмите на кнопку [Прослушать] (Рис. 202).

Рис. 202 — Переход к прослушиванию звонков

Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад ([Рис. 203](#)).

Рис. 203 — Прослушивание звонка

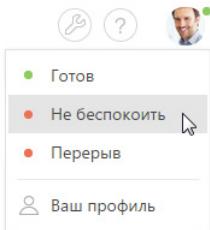
Также вы можете скачать аудиофайл звонка. Для этого в меню детали [Звонки] выберите [Скачать аудиофайл] ([Рис. 204](#)).

Рис. 204 — Скачивание записи звонка

МЕНЮ СОСТОЯНИЯ ОПЕРАТОРА

Меню состояния оператора доступно при нажатии на фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу экрана ([Рис. 205](#)).

Рис. 205 — Меню состояния оператора



Перечень доступных состояний оператора зависит от используемой АТС и настраивается в справочнике [Состояния пользователя при обмене сообщениями].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка телефонии в bpm'online](#)
- [Раздел \[Звонки\]](#)

РАЗДЕЛ [ЗВОНИКИ]

Раздел [ЗВОНИКИ] содержит историю входящих и исходящих звонков, выполняемых пользователями bpm'online. Записи в разделе регистрируются автоматически при приеме и совершении звонков при помощи [коммуникационной панели](#). Используя инструменты раздела, вы можете просматривать подробную информацию по каждому звонку, а также формировать графики и аналитические отчеты о работе операторов.

ВАЖНО

По умолчанию раздел не отображается на боковой панели, но может быть добавлен в рабочее место. Детальнее возможности [настройки рабочих мест](#) рассмотрены в отдельной главе.

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С ТЕЛЕФОНИЕЙ

Чтобы получить возможность принимать и выполнять звонки в bpm'online, необходимо настроить интеграцию с телефонией. [Подробнее...](#)

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр звонков. Отображает звонки в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы звонка](#).
-  — аналитика по звонкам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа звонков.

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ

Все звонки в bpm'online регистрируются автоматически, поэтому в разделе недоступна возможность добавления звонка вручную. Вы можете просмотреть информацию по звонку, дополнить ее либо удалить звонок.

Кроме того, для внешних звонков существует возможность прослушать аудиозапись звонка.

[Прослушать] — запустить прослушивание аудиозаписи звонка.

[Остановить] — остановить прослушивание звонка вручную. По умолчанию прослушивание завершается автоматически после полного проигрывания аудиозаписи.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность прослушивания звонков доступна для интеграции с Webitel и Oktell.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница звонка](#)
 - Общие данные
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Временные характеристики\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
 - [Дополнительные колонки](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка телефонии в bpm'online](#)
- [Операции со звонками](#)

СТРАНИЦА ЗВОНКА

Страница звонка состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о звонке.

Номер От	Телефонный номер, с которого был выполнен звонок. Поле недоступно для редактирования.
Номер Кому	Телефонный номер, на который был выполнен звонок. Поле недоступно для редактирования.
Направление звонка	Определяет, входящий звонок или исходящий.
Создал	Пользователь, который принял входящий или выполнил исходящий звонок.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит сведения о дате и времени, когда был совершен звонок, результатах звонка, а также информацию об объектах системы, с которыми он связан.

Дата начала	Дата и время начала звонка. Поле недоступно для редактирования.
Дата завершения	Дата и время завершения звонка. Поле недоступно для редактирования.
Контакт	Частное лицо, с которым связан звонок. Заполняется именем контакта, который был определен системой по номеру телефона. При заполнении поля [Контакт] поле [Контрагент] заполняется автоматически названием контрагента, указанного на странице контакта. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Компания, с которой связан звонок. Заполняется названием контрагента, который был определен системой по номеру телефона. Поле недоступно для редактирования.
Переведен от оператора	Сотрудник, который выполнил перевод звонка. Поле недоступно для редактирования.

ВКЛАДКА [ВРЕМЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ]

Вкладка содержит информацию о длительности и других временных характеристиках звонка.

Длительность	Продолжительность звонка в секундах. Поле недоступно для редактирования.
Время до соединения	Время от начала звонка и до начала разговора, в секундах. Поле недоступно для редактирования.

Время разговора	Длительность разговора в секундах, без учета времени на соединение. Поле недоступно для редактирования.
Время удержания	Длительность нахождения звонка на удержании при переводе в секундах. Поле недоступно для редактирования.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация о звонке.

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют звонок. Например, на деталь можно прикрепить файл с записью разговора.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о звонке. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы звонка информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные со звонком.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОЛОНКИ

В разделе доступны дополнительные колонки, которые не отображаются на странице записи, но могут быть отображены в разделе.

Заголовок	Название звонка. Формируется автоматически и содержит значения полей [Направление звонка] и [Дата начала]. Например, "Входящий: 02.12.2014 15:26".
Номер	Телефонный номер абонента, которому выполняется либо от которого принят звонок.
Активность	Активность, с которой связан звонок.
Номер переводящего	Телефонный номер, с которого был выполнен перевод звонка на другой номер.
Номер переведенного	Телефонный номер, на который был выполнен перевод звонка.

НАСТРОЙКА ТЕЛЕФОНИИ В BPM'ONLINE

В bpm'online встроена интеграция с сервисом телефонии Webitel. Пользователи bpm'online могут осуществлять внутренние звонки друг другу, используя гарнитуру, без установки дополнительного программного обеспечения.

Для использования другой телефонии в bpm'online необходимо выполнить дополнительные настройки.

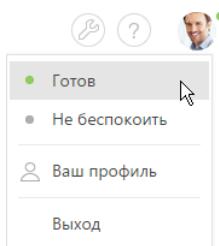
СОДЕРЖАНИЕ

- Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel
- Как настроить интеграцию с телефонией Oktell
- Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk
- Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse
- Как настроить интеграцию с телефонией TAPI
- Как настроить интеграцию с телефонией CallWay
- Как настроить интеграцию с телефонией Infinity
- Как настроить интеграцию с телефонией Avaya

КАКИЕ НАСТРОЙКИ МОЖНО ВЫПОЛНИТЬ ДЛЯ БАЗОВОЙ ТЕЛЕФОНИИ WEBITEL

Телефония Webitel встроена в приложение bpm'online и доступна сразу при первом использовании системы. Признаком того, что телефония в приложении bpm'online работает корректно, является зеленый цвет индикатора в верхнем правом углу приложения (Рис. 206).

Рис. 206 — Индикатор состояния оператора



Чтобы другие сотрудники вашей компании могли приступить к выполнению внутренних звонков в приложении, необходимо зарегистрировать пользователей bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Детальный процесс регистрации пользователей в bpm'online рассмотрен в статье [“Как добавить нового пользователя в bpm'online”](#).

При создании пользователя bpm'online ему автоматически добавляется внутренний телефон Webitel. Он фиксируется на странице контакта на детали [Средства связи]. По умолчанию нумерация номеров телефонов начинается с номера 100. Регистрируемым в системе пользователям будут присваиваться последующие порядковые номера, например, 101, 102, 103 и т. д.

НА ЗАМЕТКУ

Номер телефона формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Вы можете изменить автонумерацию телефонов при помощи системной настройки "Маска номера пользователя Webitel".

Настройка параметров Webitel

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. Установите или снимите необходимые вам признаки:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключитьстроенную 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Управление звонками в bpm'online](#)
- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ OKTELL

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Oktell лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

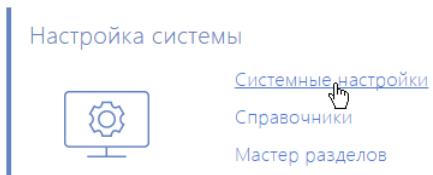
Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Oktell ранее выполнены администратором телефонии.

Выбор библиотеки обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] ([Рис. 207](#)).

Рис. 207 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. В реестре системных настроек выберите настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] и нажмите на кнопку [Открыть].
4. На странице системной настройки в поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Oktell".
5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Oktell

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online 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, 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Управление звонками в bpm'online

- Лицензирование программного обеспечения
- Распределение лицензий между пользователями

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ ASTERISK

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Asterisk лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

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

Подготовка Asterisk

1. Создайте AMI пользователя для bpm'online, 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
```

НА ЗАМЕТКУ

Значения "deny" и "permit" необходимо изменить 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" отвечает за максимальное время перевода звонка в режим удержания. По истечении этого времени абонент возобновит разговор с оператором. Значение "parkingtime" должно быть достаточным во избежание раннего возврата звонка оператору.

Настройка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по AMI протоколу к Asterisk и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
2. 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" 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"
packetInfoConfig="Дополнительные параметры пакетов для обработки в
конфигурации" />
```

Детальное **перечень параметров для коннектора Asterisk** рассмотрен в следующей таблице.

Наименование параметра	Назначение параметра
FilePath	Параметр предназначен для диагностики системы, позволяет проиграть набор событий из файла. Значение по умолчанию должно быть пустым.
URL	Параметр для указания IP-адреса сервера Asterisk.
Port	Порт AMI протокола. Значение по умолчанию "5038".
OriginateContext	Команда используется для инициации звонка по номеру из bpm'online. 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	Признак предназначен для корректной работы с очередями Asterisk. При установленном признаке bpm'online будет ставить оператора на паузу во всех очередях после ответа на звонок. Используется для исключения приема второго звонка во время обработки первого и/или постановки первого звонка на удержание.
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 bpm'online будет отображать звонок у пользователя после получения AMI события "NewState" с параметром Ringing. Значение по умолчанию — "включено".

traceQueuesState

Признак предназначен для диагностирования состояния оператора в очередях. Используется для отладки, если оператор при обработке звонка в bprm'online получает второй звонок из очереди. Информация о состоянии операторов выводится в лог-файл коннектора. Значение по умолчанию — “выключено”.

Настройка библиотеки обмена сообщениями

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

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 208).

Рис. 208 — Переход в раздел [Системные настройки]

Настройка системы



[Системные настройки](#)

[Справочники](#)

[Мастер разделов](#)

3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Asterisk (AMI)”;
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. 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 bprm'online, 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 Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Asterisk

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

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online 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".
 - 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Управление звонками в bpm'online](#)
- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ CISCO FINESSE

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Cisco Finesse лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

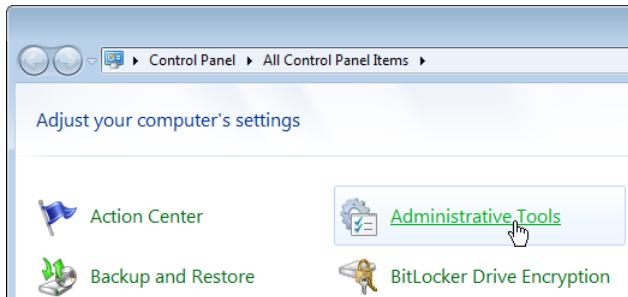
Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Cisco Finesse ранее выполнены администратором телефонии.

Настройка сервера IIS для подключения к Cisco Finesse

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

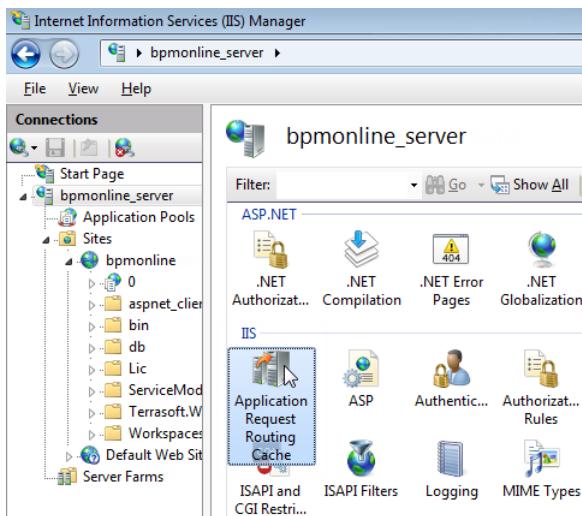
1. Откройте панель управления и щелкните по ссылке [Administrative Tools] ([Рис. 209](#)).

Рис. 209 — Переход к инструментам администратора



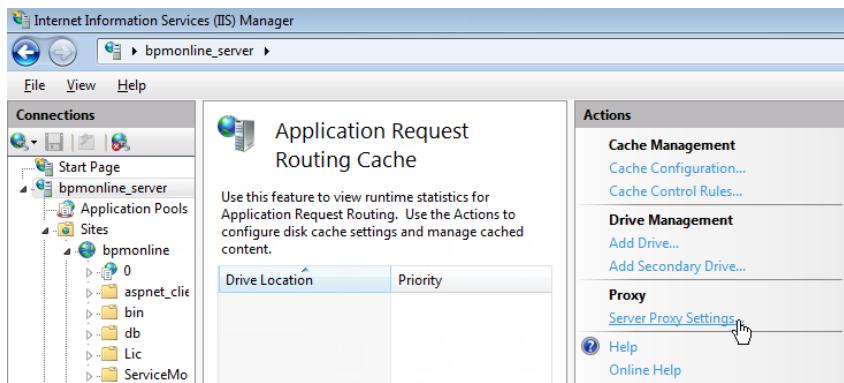
2. В открывшемся окне запустите Internet Information Services (IIS) Manager.
3. В области [Connections] выберите сервер, на котором развернуто приложение bpm'online, и откройте для него настройку [Application Request Routing] (Рис. 210).

Рис. 210 — Переход к настройке [Application Request Routing]



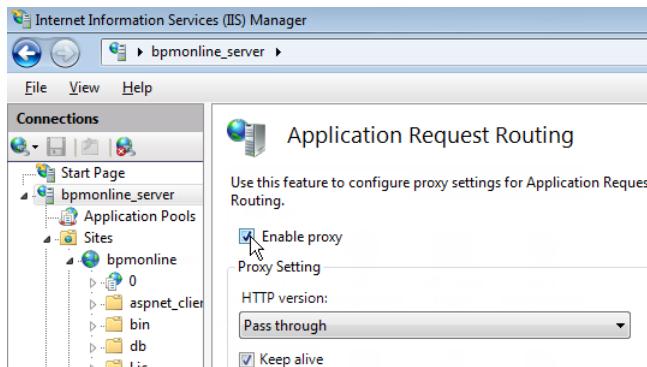
4. В настройках Application Request Routing в области [Actions] щелкните по ссылке [Server Proxy Settings] (Рис. 211).

Рис. 211 — Переход к настройкам прокси



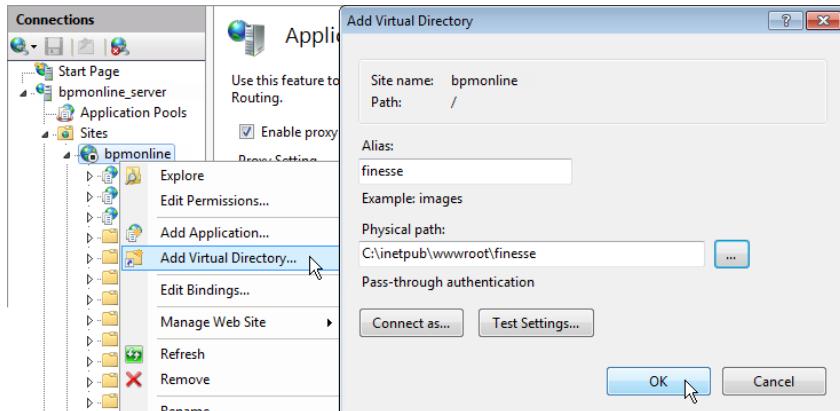
5. В отобразившейся области [Application Request Routing] установите признак [Enable proxy] (Рис. 212).

Рис. 212 — Включение прокси



6. Создайте виртуальный каталог с именем "finesse" (Рис. 213) на том же уровне, что и сайт с развернутым приложением bpmonline, например, если сайт приложения "http://myhost:0000/bpmonline.com", то finesse должен быть доступен по адресу "http://myhost:0000/finesse".

Рис. 213 — 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}" logRewrittenUrl="true" />
                </rule>
                <rule name="ReverseProxyInboundRule3" enabled="true"
stopProcessing="true">
                    <match url="http-bind" />
                    <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0:7071/
http-bind/" logRewrittenUrl="true" />
                </rule>
            </rules>
            <outboundRules>
                <preConditions>
                    <preCondition name="ResponseIsHtml1">
                        <add input="{RESPONSE_CONTENT_TYPE}" pattern="^text/html" />
                    </preCondition>
                </preConditions>
            </outboundRules>
        </rewrite>
    </system.webServer>
</configuration>

```

НА ЗАМЕТКУ

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 bpm’online на сайт Cisco Finesse. Наличие этих записей свидетельствует об успешно проведенной настройке.

ВАЖНО

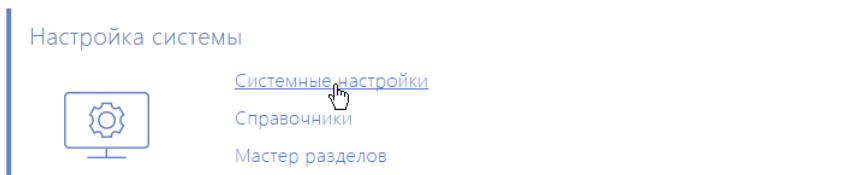
Если после установки компонента Application Request Routing не отображается меню url rewrite, убедитесь, что консоль управления IIS была запущена правильно — IISmanager standalone (Inetmgr.exe), а не через управление сервером.

Выбор библиотеки обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 214).

Рис. 214 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. В реестре системных настроек выберите настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] и нажмите на кнопку [Открыть].
4. На странице системной настройки в поле [Значение по умолчанию] выберите “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Finesse”.
5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Cisco Finesse

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm’online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm’online 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
 5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Управление звонками в bpm'online
- Лицензирование программного обеспечения
- Распределение лицензий между пользователями

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ TAPI

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией TAPI лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях “Лицензирование программного обеспечения” и “Распределение лицензий между пользователями”.

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

Установка сервиса сообщений bpm'online

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

Запустите предоставленный вам файл BPMonline 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.

НА ЗАМЕТКУ

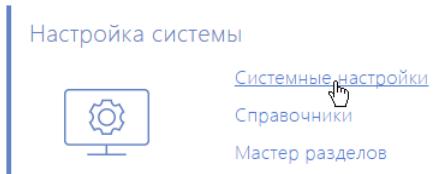
Чтобы убедиться, что TAPI-драйвер настроен корректно, используйте утилиту “Conference.exe”, которую вы можете запросить у службы поддержки.

Настройка библиотеки обмена сообщениями

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

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 215).

Рис. 215 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Tapi";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. 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 bpm'online, 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 Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров TAPI

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Линия] — номер линии пользователя в TAPI.

- 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
 5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Управление звонками в bpm'online
- Лицензирование программного обеспечения
- Распределение лицензий между пользователями

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ CALLWAY

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией CallWay лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях “Лицензирование программного обеспечения” и “Распределение лицензий между пользователями”.

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

Настройка сервиса сообщений bpm'online

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

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
2. 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" restoreConnectionInterval="2000" />
```

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

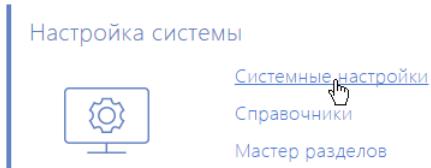
Временной промежуток переподключения интеграционного сервиса сообщений к серверу телефонии CallWay, в случае сбоя. Значение указывается в миллисекундах и по умолчанию равняется "2000".

Настройка библиотеки обмена сообщениями

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

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 208).

Рис. 216 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Callway";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. 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 bpm'online, 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".
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

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 Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров CallWay

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online 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.
 - e. [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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Управление звонками в bpm'online
- Лицензирование программного обеспечения
- Распределение лицензий между пользователями

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ INFINITY

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Infinity лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

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

Установка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к Infinity и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.

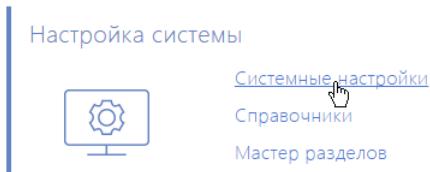
Настройка библиотеки обмена сообщениями

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

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.

2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 208).

Рис. 217 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Infinity";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. 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 bpm'online, 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".
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

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 Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Infinity

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].

3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Адрес сервера Infinity] — адрес сервера Infinity.
 - c. [Линия] — укажите номер телефонной линии, по которой пользователь будет осуществлять звонки.
 - 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Управление звонками в bpm'online](#)
- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ AVAYA

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Avaya лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры детальнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

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

Настройка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу TSAPI к Avaya и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Для проверки корректности работы протокола TSAPI вы можете использовать утилиту [DMCC Dashboard](#).

Для протокола TSAPI необходимы лицензии TSAPI basic user license. Количество этих лицензий должно соответствовать количеству одновременно использующих интеграцию с телефонией Avaya пользователей bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

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

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
2. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" следующие параметры:

```
<avaya serverIp="" port="4721" useSecureSockets="False" ctiUser="" psw="" protocolVersion="http://www.ecma-international.org/standards/ecma-323/csta/ed3/priv6" switchName="CM"
```

Детальное **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	Переключатель хоста Avaya (hostname Avaya switch).

Настройка библиотеки обмена сообщениями

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

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 208).
3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - а. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Avaya (DMCC, TSAPI)";
 - б. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:

- a. 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 bpm'online, 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 Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Avaya

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, 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, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online 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 на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Управление звонками в bpm'online](#)
- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Мобильное приложение используется для работы с bpm'online на переносных устройствах и является вспомогательным инструментом к основному приложению bpm'online. Настроенное мобильное приложение вы можете использовать на встречах, выставках, презентациях и т.д. Перечень разделов, доступных в мобильном приложении, настраивается при помощи мастера мобильного приложения. Для сокращения времени синхронизации между мобильным и основным приложениями рекомендуем **настраивать в мобильном приложении только те разделы**, которые вы будете использовать.

СОДЕРЖАНИЕ

- Установка и первый вход
- Специфика работы в Online и Offline режимах
- Настройки мобильного приложения
- Мастер мобильного приложения

УСТАНОВКА И ПЕРВЫЙ ВХОД

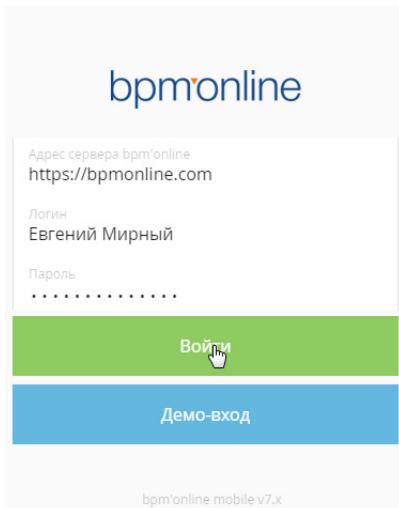
Мобильное приложение bpm'online доступно для загрузки из магазинов приложений:

- [App Store](#) — для устройств с операционной системой iOS.
- [Google Play](#) — для устройств с операционной системой Android.
- [Windows Store](#) — для устройств с операционной системой Windows.

После загрузки приложения необходимо выполнить первый вход, после которого осуществляется синхронизация с основным приложением bpm'online.

Для входа в мобильное приложение введите адрес сервера bpm'online, свой логин и пароль (Рис. 218).

Рис. 218 — Вход в мобильное приложение



НА ЗАМЕТКУ

Протоколы соединения (<http://>, <https://>) мобильного приложения с сервером bpm'online определяются автоматически. Вручную протокол соединения прописывается в случае, если при соединении протокол не определился.

После этого мобильное приложение начнет процесс синхронизации с основным приложением bpm'online. По завершении процесса синхронизации вы можете приступить к работе в мобильном приложении.

Для просмотра демонстрационной версии продукта нажмите на кнопку [Демо-вход]. После этого мобильное приложение синхронизируется с демоверсией.

НА ЗАМЕТКУ

Для демо-входа логин и пароль не вводятся. Переход к приложению осуществляется автоматически после синхронизации.

НА ЗАМЕТКУ

Кнопка [Демо-вход] отображается в случае, если не проводилась первичная синхронизация с сервером bpm'online. Если синхронизация выполнялась, то для просмотра демоверсии необходимо [очистить кеш](#).

СПЕЦИФИКА РАБОТЫ В ONLINE И OFFLINE РЕЖИМАХ

В мобильном приложении bpm'online вы можете работать в режимах "online" или "offline". Используемый режим необходимо указать в системной настройке [Режим работы мобильного приложения].

НА ЗАМЕТКУ

Независимо от режима работы, на мобильном устройстве будут отображаться только те данные, на которые у вас есть права доступа.

Если вы выбрали режим работы "online", нет необходимости периодически выполнять синхронизацию. Обмен информацией происходит напрямую с сервером bpm'online. Например, если вы создали задачу в мобильном приложении, то она сразу же отобразится в основном приложении, и наоборот.

НА ЗАМЕТКУ

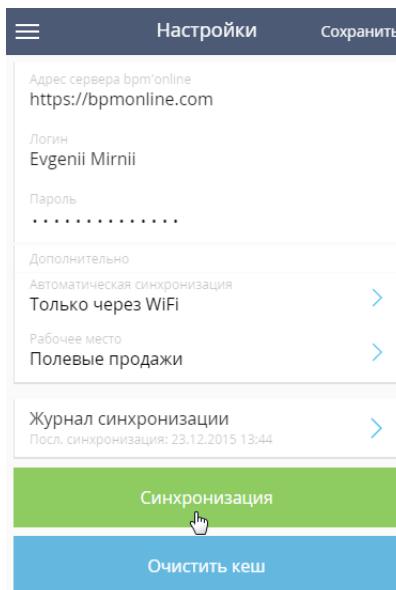
Для корректной работы в режиме "online" у вас должно быть стабильное интернет-соединение с сервером bpm'online.

При использовании режима работы "offline" необходимо периодически выполнять синхронизацию с основным приложением bpm'online. В режиме "offline" изменения, внесенные в мобильном приложении, сохраняются на сервере bpm'online только после синхронизации с основным приложением и наоборот.

Для выполнения синхронизации в режиме "offline":

1. Нажмите на кнопку меню ☰ и выберите [Настройки].
2. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Синхронизация] (Рис. 219).

Рис. 219 — Запуск синхронизации мобильного приложения



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

ВАЖНО

Если и в основном приложении, и в мобильном были выполнены изменения над одной и той же записью, например, изменена длительность активности, то при синхронизации будет сохранено то изменение, которое было сохранено позже.

Синхронизация с основным приложением выполняется по протоколу OData, с исполнением серверной логики после синхронизации.

Например, в основном приложении настроен бизнес-процесс, согласно которому при переводе продажи на следующую стадию в системе создается активность. При переводе продажи на такую стадию в мобильном приложении выполнится синхронизация с основным приложением, в основном приложении отработает логика создания активности, после чего активность отобразится в мобильном приложении пользователя.

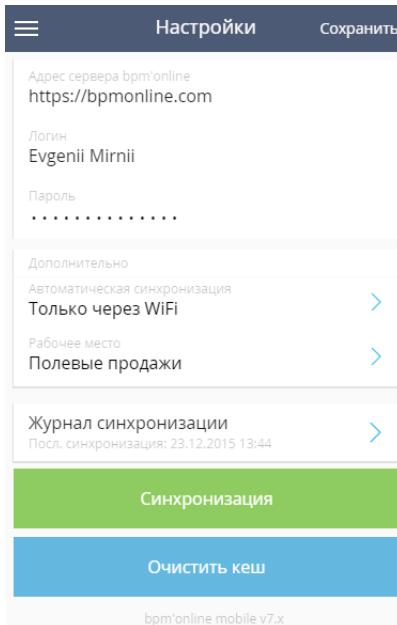
Пользователь, работающий в режиме "online", не заметит данной специфики, поскольку работа проходит напрямую с сервером. Новая активность в мобильном приложении появится сразу же после отработки бизнес-процесса, без запуска синхронизации. Пользователю, который работает "offline", для получения активности необходимо выполнить синхронизацию.

НАСТРОЙКИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Страница настроек мобильного приложения используется для:

- Ввода параметров соединения с основным сервером bpm'online;
- Выбора параметров автоматической синхронизации;
- Выбора рабочего места, проведения синхронизации мобильного приложения;
- Очистки кеша приложения (Рис. 220).

Рис. 220 — Страница настроек мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

Если основное приложение bpm'online было перенесено на другой сервер, внесите адрес данного сервера в поле [Адрес сервера bpm'online] и заполните поля [Логин] и [Пароль]. Затем выполните синхронизацию с основным приложением.

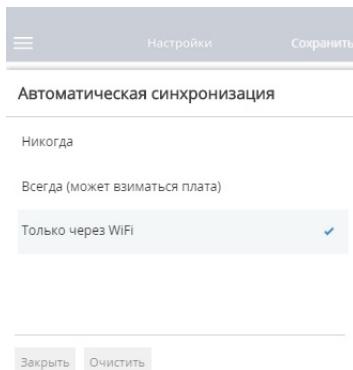
РЕЖИМ АВТОМАТИЧЕСКОЙ СИНХРОНИЗАЦИИ

Режим автоматической синхронизации используется в online режиме мобильного приложения.

В группе полей [Дополнительно] настроек мобильного приложения выберите параметры автоматической синхронизации с основным приложением bpm'online и рабочее место, ранее созданное в мастере мобильного приложения.

Для смены режима автоматической синхронизации нажмите на поле [Автоматическая синхронизация]. Далее выберите режим автоматической синхронизации мобильного приложения (Рис. 221):

- Никогда — отключить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online.
- Всегда (может взиматься плата) — включить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online. Для соединения может использоваться интернет-трафик вашего мобильного оператора.
- Только через WiFi — включить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online только через WiFi (при этом интернет подключение мобильного оператора использоваться не будет).

Рис. 221 — Настройки автоматической синхронизации

ВЫБОР РАБОЧЕГО МЕСТА

Для смены рабочего места мобильного приложения нажмите на поле [Рабочее место] и выберите одно из предварительно настроенных [рабочих мест](#). После выбора необходимо выполнить синхронизацию ([Рис. 222](#)).

Рис. 222 — Синхронизация после перехода на новое рабочее место

Информация

Для применения этого изменения необходимо выполнить синхронизацию с bpm'online. Запустить синхронизацию?



Нет

НА ЗАМЕТКУ

Настройка рабочих мест мобильного приложения осуществляется в основном приложении.

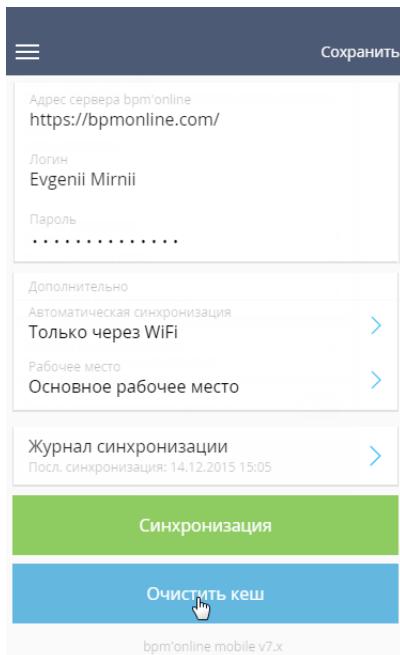
ОЧИСТКА КЕША И СИНХРОНИЗАЦИЯ

Во время синхронизации с основным приложением bpm'online в мобильное приложение загружается структура базы данных и другая информация из основного приложения bpm'online.

При изменении структуры (например, если были добавлены разделы мобильного приложения или детали на странице раздела) происходит обновление структуры в мобильном приложении.

Для корректной синхронизации измененной структуры необходимо удалить предыдущую структуру базы данных и сами данные, хранящиеся в кеше мобильного приложения. Для этого нажмите на кнопку [Очистить кеш] (Рис. 223).

Рис. 223 — Очистка кеша мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

При очищении кеша мобильного приложения данные, не синхронизированные с основным приложением bpm'online, будут удалены. Чтобы сохранить такие данные, выполните синхронизацию перед очисткой кеша.

МАСТЕР МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Мастер мобильного приложения позволяет настраивать рабочие места отдельно для разных ролей пользователей. Например, рабочее место [Продажи] в мобильном приложении будет доступно только для роли "Менеджеры по продажам" и содержать только разделы, необходимые в работе менеджера по продажам вне офиса.

При помощи мастера настраивается отображение реестра разделов, которые входят в рабочее место, их страниц и деталей. Например, вы можете настроить страницу раздела [Контрагенты], входящего в рабочее место [Продажи], отобразив на ней только необходимую информацию для работы менеджера по продажам вне офиса — название контрагента, его адрес и контактные данные.

НА ЗАМЕТКУ

Изменения, которые вносятся в конфигурацию bpm'online при работе с мастером, сохраняются в пакете, который указан в **системной настройке** "Текущий пакет". Если системная настройка "Текущий пакет" не заполнена или в ней указан пакет, недоступный для пользователя, то при открытии мастера система предложит выбрать другой пакет из списка доступных. По умолчанию используется пакет "Custom". Если вы хотите использовать другой пакет, убедитесь, что он наследуется от пакета "Mobile".

ВАЖНО

Все сохраненные изменения, внесенные в конфигурацию при помощи мастера мобильного приложения, будут применены для всех пользователей и вступят в силу после синхронизации мобильного приложения с bpm'online.

Чтобы запустить мастер, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] выберите [Мастер мобильного приложения] (Рис. 224).

Рис. 224 — Запуск мастера мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

Вы можете открыть мастер только при условии, что у вас есть доступ на выполнение [системной операции](#) [Настройка мобильного приложения].

СОДЕРЖАНИЕ

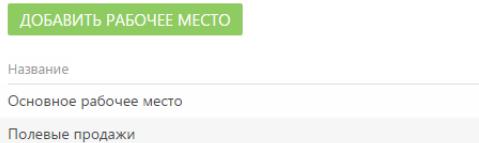
- Настройка списка рабочих мест
- Настройка реестра раздела в рабочем месте мобильного приложения
- Настройка страницы раздела
- Настройка детали раздела

НАСТРОЙКА СПИСКА РАБОЧИХ МЕСТ

После запуска мастера мобильного приложения открывается страница со списком ранее созданных рабочих мест (Рис. 225). На этой странице вы можете добавить новые рабочие места или изменить настройки уже существующих.

Рис. 225 — Список рабочих мест

Мастер мобильного приложения



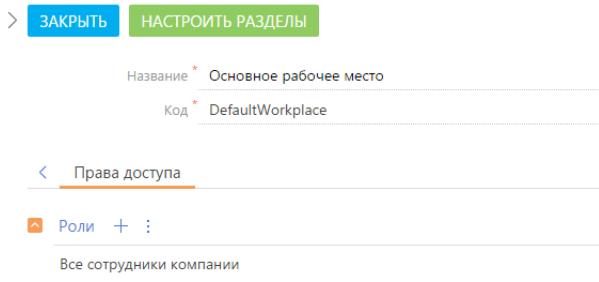
ДОБАВЛЕНИЕ НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА

Для добавления нового рабочего места:

1. Нажмите на кнопку [Добавить рабочее место] на странице мастера мобильного приложения.
2. На странице рабочего места мобильного приложения (Рис. 226):

Рис. 226 — Страница рабочего места

Рабочее место мобильного приложения



- a. Введите название рабочего места;

- b. Укажите уникальный код, по которому система сможет идентифицировать данное рабочее место;

ВАЖНО

Для указания уникального кода используются только латинские символы.

- c. На деталь [Роли] добавьте роли пользователей, для которых рабочее место будет доступно в мобильном приложении.

3. Сохраните страницу.

НА ЗАМЕТКУ

Новое рабочее место по умолчанию уже содержит стандартный список разделов. Вы можете добавить или удалить разделы, отредактировав рабочее место.

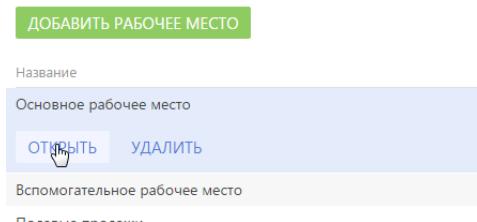
НАСТРОЙКА СПИСКА РАЗДЕЛОВ РАБОЧЕГО МЕСТА

Чтобы настроить список разделов рабочего места:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 227).

Рис. 227 — Переход к редактированию рабочего места

Мастер мобильного приложения



2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 228).

Рис. 228 — Страница рабочего места мобильного приложения

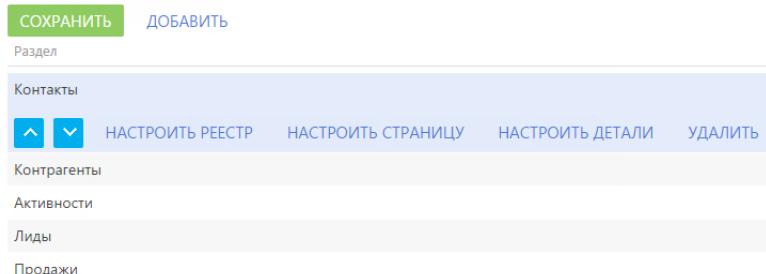
Рабочее место мобильного приложения

The screenshot shows the 'Workplace Settings' page for a mobile application. At the top are two buttons: 'ЗАКРЫТЬ' (Close) and 'НАСТРОИТЬ РАЗДЕЛЫ' (Configure Sections), with the latter being highlighted. Below are fields for 'Название*' (Name*) containing 'Основное рабочее место' and 'Код*' (Code*) containing 'DefaultWorkplace'. A section for 'Права доступа' (Access Rights) includes a list of roles and a '+' button. At the bottom is a list of 'Все сотрудники компании' (All company employees).

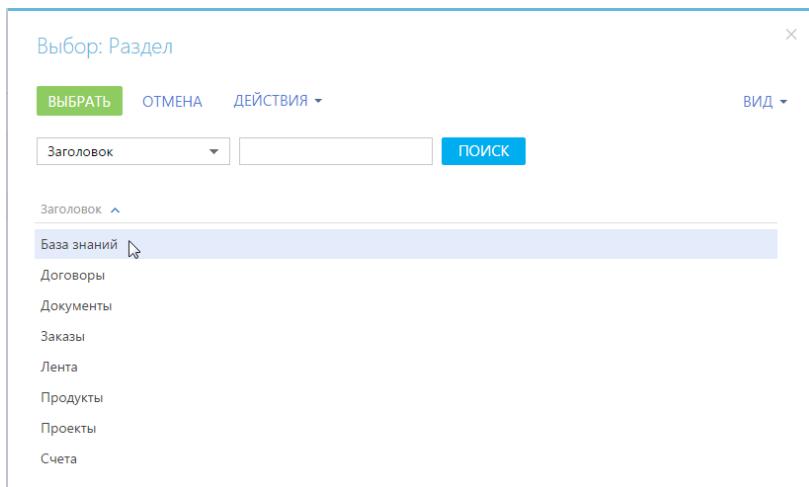
3. На открывшейся странице (Рис. 229):

Рис. 229 — Настройка разделов рабочего места

Мастер мобильного приложения



- Используйте кнопки и для перемещения разделов в списке рабочего места.
- Нажмите на кнопку [Добавить] и выберите раздел из списка доступных (Рис. 230), чтобы добавить новый раздел в рабочее место.

Рис. 230 — Выбор раздела для добавления в рабочее место

- Нажмите на кнопку [Удалить], чтобы исключить выбранный раздел из рабочего места.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить], чтобы сохранить внесенные изменения.

НА ЗАМЕТКУ

В структуру мобильного приложения могут быть добавлены только те разделы, которые уже существуют в bpm'online. Добавить новый раздел в bpm'online вы можете при помощи **мастера разделов** в основном приложении.

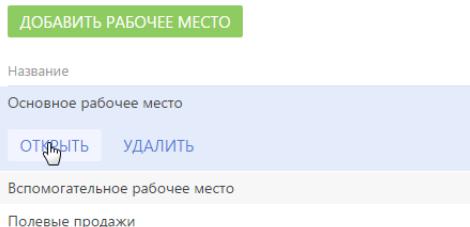
НАСТРОЙКА РЕЕСТРА РАЗДЕЛА В РАБОЧЕМ МЕСТЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Чтобы настроить реестр раздела:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 231).

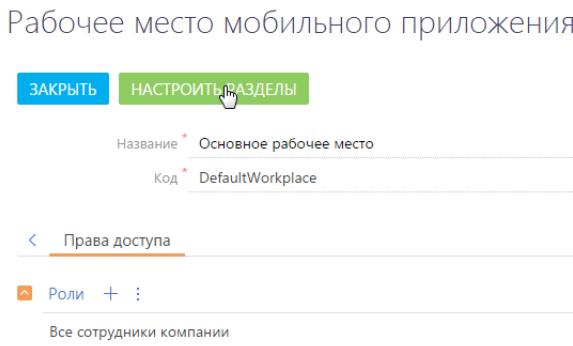
Рис. 231 — Переход к редактированию рабочего места

Мастер мобильного приложения



2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 232).

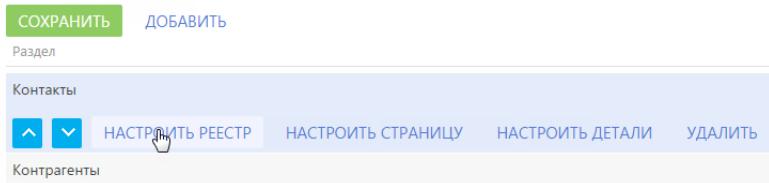
Рис. 232 — Страница рабочего места мобильного приложения



3. Выделите раздел в списке.
4. Нажмите на кнопку [Настроить реестр], которая появится в строке записи (Рис. 233).

Рис. 233 — Настройка реестра раздела

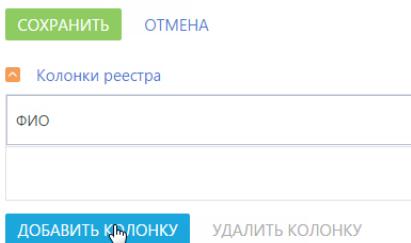
Мастер мобильного приложения



- На открывшейся странице (Рис. 234) настройте колонки, отображаемые в реестре раздела для данного рабочего места в мобильном приложении.

Рис. 234 — Добавление колонки в реестр раздела

Реестр раздела "Контакты"



- Для добавления колонки в реестр нажмите на кнопку [Добавить колонку] и выберите необходимую колонку из списка.

НА ЗАМЕТКУ

В реестр раздела мобильного приложения можно вывести две колонки. Если в реестр уже выведены две колонки, то прежде чем вывести новую колонку, нужно удалить одну из существующих.

- Для изменения расположения колонки выделите ее и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите колонку.
- Нажмите на кнопку [Сохранить].

НАСТРОЙКА СТРАНИЦЫ РАЗДЕЛА

По умолчанию, страница нового раздела в мобильном приложении содержит единственную группу полей [Основная информация] (Рис. 235).

Рис. 235 — Страница раздела по умолчанию

Страница раздела "Контакты"

The screenshot shows a mobile application interface for managing contacts. At the top, there are two buttons: 'СОХРАНИТЬ' (Save) in green and 'ОТМЕНА' (Cancel). Below them is a section titled 'Основная информация' with two input fields: 'ФИО' (Name) and 'Контрагент' (Counterparty). At the bottom of this section are two buttons: 'ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ' (Add column) and 'УДАЛИТЬ КОЛОНКУ' (Delete column). Below this, there is a blue button labeled 'ДОБАВИТЬ ▾' (Add ▾).

Остальные колонки, группы колонок и детали раздела на страницу раздела добавляются вручную.

ДОБАВЛЕНИЕ КОЛОНКОВ НА СТРАНИЦУ РАЗДЕЛА В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

Чтобы добавить колонку на страницу раздела:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 236).

Рис. 236 — Переход к редактированию рабочего места

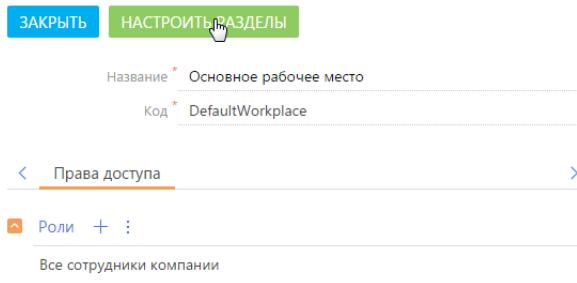
Мастер мобильного приложения

The screenshot shows a list of working places. At the top is a green button 'Добавить рабочее место'. Below it is a table with three rows: 'Основное рабочее место' (Main working place), 'Вспомогательное рабочее место' (Auxiliary working place), and 'Полевые продажи' (Field sales). The first row is highlighted. At the bottom of the list are two buttons: 'ОТКРЫТЬ' (Open) and 'УДАЛИТЬ' (Delete), with a cursor pointing at the 'ОТКРЫТЬ' button.

2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 237).

Рис. 237 — Страница рабочего места мобильного приложения

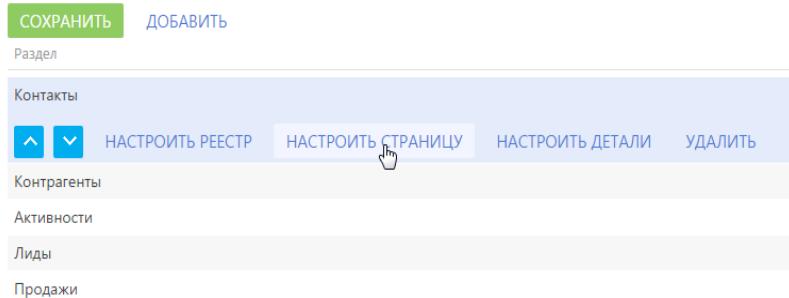
Рабочее место мобильного приложения



- Выделите раздел в списке и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 238).

Рис. 238 — Настройка страницы раздела

Мастер мобильного приложения



- Нажмите на кнопку [Добавить колонку] внизу группы, в которую необходимо добавить колонку (Рис. 239).

Рис. 239 — Добавление колонки на страницу

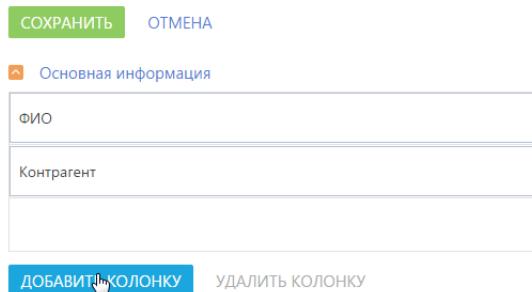
Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Основная информация

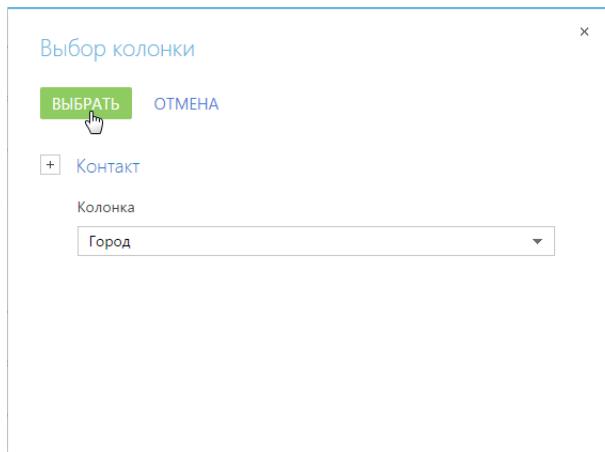
ФИО
Контрагент

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ



5. В окне [Выбор колонки] выберите колонку и нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 240).

Рис. 240 — Добавление колонки на страницу



6. Чтобы изменить порядок колонок на странице, перетащите колонку, удерживая левую клавишу мыши.
7. Нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 241).

Рис. 241 — Страница раздела с добавленной колонкой

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Основная информация

ФИО
Контрагент
Город

Добавить колонку Удалить колонку

Добавить ▾

- Нажмите на кнопку [Сохранить] на странице [Мастер мобильного приложения].

НА ЗАМЕТКУ

После нажатия на кнопку [Сохранить] на странице [Мастер мобильного приложения] изменения, внесенные во время настроек, станут доступными для всех пользователей.

ДОБАВЛЕНИЕ ГРУППЫ КОЛОНКОВ

Вы можете добавлять на страницу раздела любые группы колонок (в том числе и группы, которых нет в основном приложении).

НА ЗАМЕТКУ

Группа [Основная информация] не может быть переименована или удалена, но вы можете добавить в нее дополнительные колонки.

Чтобы добавить группу колонок на страницу раздела:

- Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 242).

Рис. 242 — Переход к редактированию рабочего места

Мастер мобильного приложения

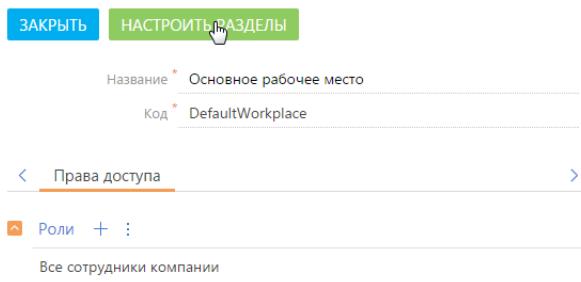
Добавить рабочее место

Название
Основное рабочее место
открыть Удалить
Вспомогательное рабочее место
Полевые продажи

2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 243).

Рис. 243 — Страница рабочего места мобильного приложения

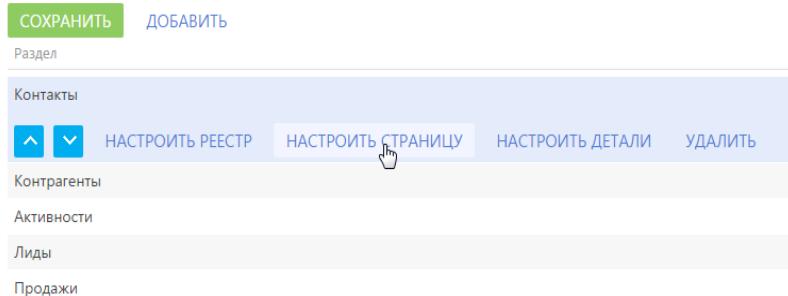
Рабочее место мобильного приложения



3. Выделите раздел в списке и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 244).

Рис. 244 — Настройка страницы раздела

Мастер мобильного приложения



4. Выберите команду [Группу колонок] в меню кнопки [Добавить] (Рис. 245).

Рис. 245 — Добавление группы колонок

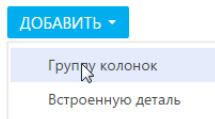
Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

▲ Основная информация

ФИО
Контрагент
Город

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ



5. Введите заголовок и название группы колонок ([Рис. 246](#)).

Рис. 246 — Настройка группы колонок

Группа колонок

Заголовок *

Название *

OK ОТМЕНА

Поле [Заголовок] отображается в мобильном приложении. Поле [Название] заполняется произвольно, латинскими буквами, без спецсимволов.

6. Сохраните изменения.

В результате на странице раздела появится пустая группа колонок ([Рис. 247](#)). Добавьте в нее необходимые колонки и сохраните изменения на странице.

Рис. 247 — Добавление колонок в группу колонок

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

▲ Основная информация

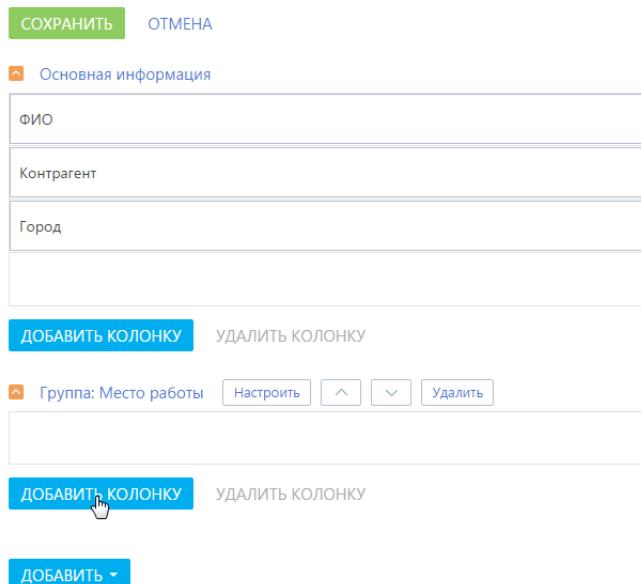
ФИО
Контрагент
Город

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

▲ Группа: Место работы Настройка ^ ^ Удалить

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾



ДОБАВЛЕНИЕ ВСТРОЕННОЙ ДЕТАЛИ

Встроенные детали отображаются на странице раздела в мобильном приложении (Рис. 248).

Рис. 248 — Встроенная деталь [Адрес Контакта] на странице раздела [Контакты]

Тип адреса
Фактический >

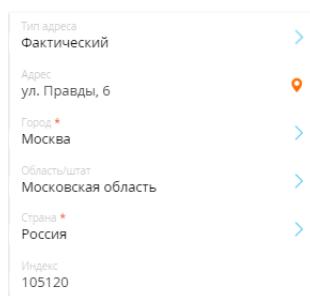
Адрес
ул. Правды, 6 ⚘

Город *
Москва >

Область/штат
Московская область >

Страна *
Россия >

Индекс
105120

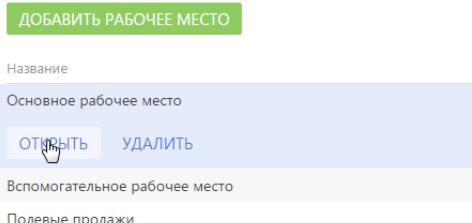


Чтобы добавить встроенную деталь на страницу раздела в мобильном приложении:

1. Перейдите в мастер мобильного приложения.
2. Выберите рабочее место, страницу которого необходимо изменить. Нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 249).

Рис. 249 — Переход к редактированию рабочего места

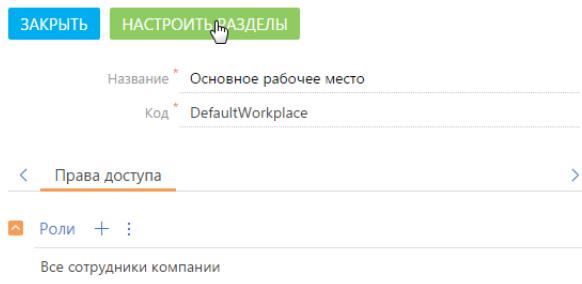
Мастер мобильного приложения



- На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 250).

Рис. 250 — Страница рабочего места мобильного приложения

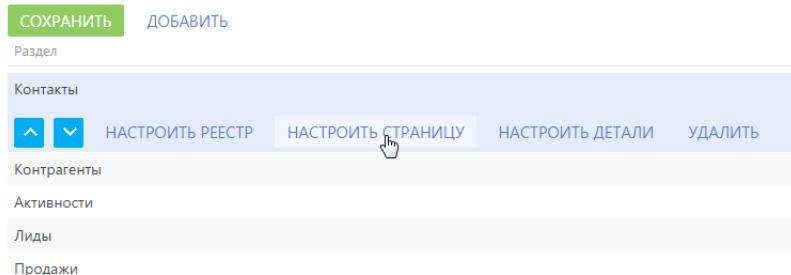
Рабочее место мобильного приложения



- В списке разделов выберите необходимый раздел и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 251).

Рис. 251 — Настройка страницы раздела

Мастер мобильного приложения



5. На странице настраиваемого раздела выберите команду [Встроенную деталь] в меню кнопки [Добавить] (Рис. 252).

Рис. 252 — Добавление встроенной детали

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Основная информация

ФИО
Контрагент
Город.Страна

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

Группа: Место работы Настройка ^ в < удалить

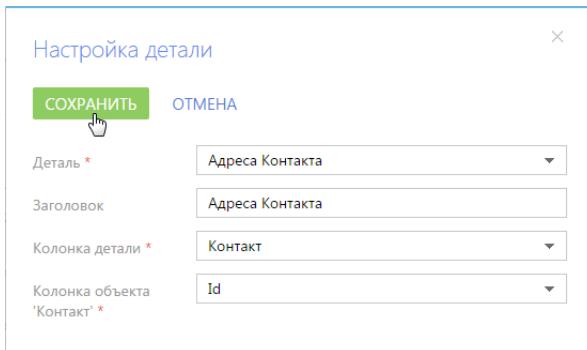
Департамент
Полное название должности

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾

- Группу колонок
- Встроенную деталь

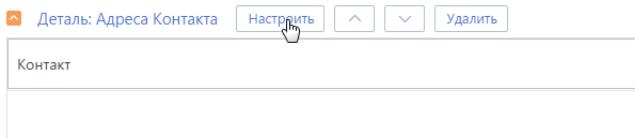
6. В открывшемся окне настройки детали (Рис. 253):

Рис. 253 — Настройка встроенной детали

- Выберите деталь, которую необходимо добавить.
 - Введите заголовок детали.
 - В поле [Колонка детали] выберите колонку детали, по которой записи на детали связаны с текущей записью раздела. Например, адреса контакта связаны с разделом по колонке [Контакт].
 - В поле [Колонка объект...] укажите колонку раздела, по значению в которой фильтруются записи на детали. Если деталь связана с текущей записью раздела в поле [Колонка детали] указывается значение "Id".
7. Сохраните деталь.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ВСТРОЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ

Вы можете редактировать встроенные детали, которые были добавлены на страницу раздела. Для редактирования встроенных деталей используйте кнопки, расположенные справа от названия детали (Рис. 254).

Рис. 254 — Кнопки редактирования встроенной детали

Для редактирования встроенной детали нажмите на кнопку [Настроить]. В окне [Настройка детали] (Рис. 253) внесите изменения и нажмите на кнопку [Сохранить].

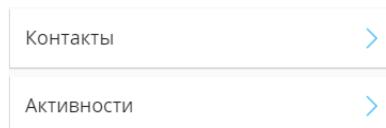
Используйте кнопки и для изменения расположения детали на странице раздела.

Для удаления встроенной детали со страницы раздела нажмите на кнопку [Удалить].

НАСТРОЙКА ДЕТАЛИ РАЗДЕЛА

Записи стандартных деталей не отображаются на странице раздела (Рис. 255). Для просмотра записей стандартной детали открывается отдельная страница.

Рис. 255 — Стандартные детали [Контакты] и [Активности] раздела [Контрагенты]

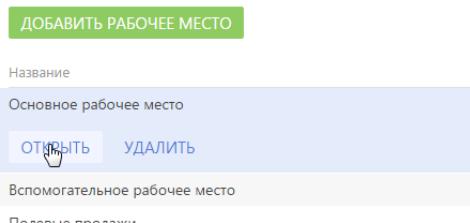


Чтобы настроить стандартные детали раздела:

1. Перейдите в мастер мобильного приложения.
2. Выберите рабочее место, страницу которого необходимо изменить. Нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 256)

Рис. 256 — Переход к редактированию рабочего места

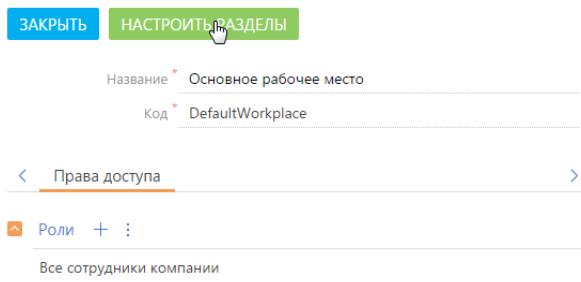
Мастер мобильного приложения



3. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 257).

Рис. 257 — Страница рабочего места мобильного приложения

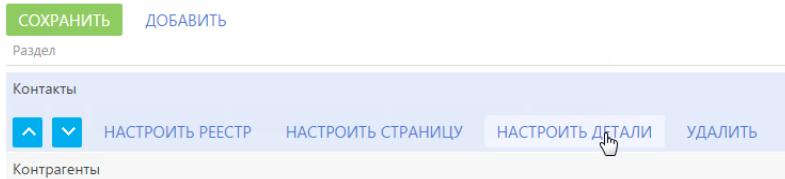
Рабочее место мобильного приложения



4. В списке разделов выберите необходимый раздел и нажмите на кнопку [Настроить детали] (Рис. 258).

Рис. 258 — Переход к настройке детали раздела

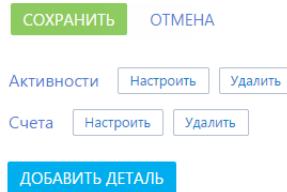
Мастер мобильного приложения



5. На странице настройки детали раздела (Рис. 259).

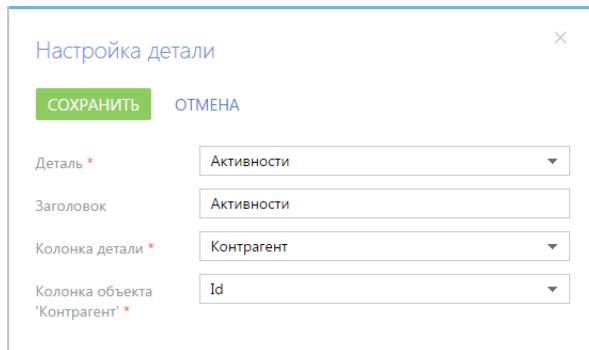
Рис. 259 — Страница настройки детали раздела

Детали раздела "Контакты"



- a. Чтобы добавить стандартную деталь, нажмите на кнопку [Добавить деталь]. Настройка параметров стандартной детали аналогична [настройке параметров встроенной детали](#) (Рис. 260).

Рис. 260 — Настройка детали



- b. Чтобы изменить параметры существующей стандартной детали, нажмите на кнопку [Настройте] справа от названия этой детали.
- c. Чтобы удалить стандартную деталь со страницы раздела, нажмите на кнопку [Удалить] справа от названия этой детали.

После добавления стандартной детали в раздел в мобильном приложении отобразятся только обязательные поля ([Рис. 261](#)). Для корректной работы детали и отображения ее страницы с нужными полями, добавьте соответствующий раздел в мобильное приложение и настройте его.

Рис. 261 — Отображение обязательных полей на странице детали

Поле	Значение
Контакт контрагента	>
Контрагент *	18.12.2015 >
Заказ	>
Тип *	Договор >
Состояние *	Подготовка >
Ответственный *	Авдorов Сергей Валентинович >
Валюта *	Рубль >

Например, карточка добавленной стандартной детали [Документы] в мобильном приложении будет состоять только из обязательных к заполнению полей ([Рис. 262](#)).

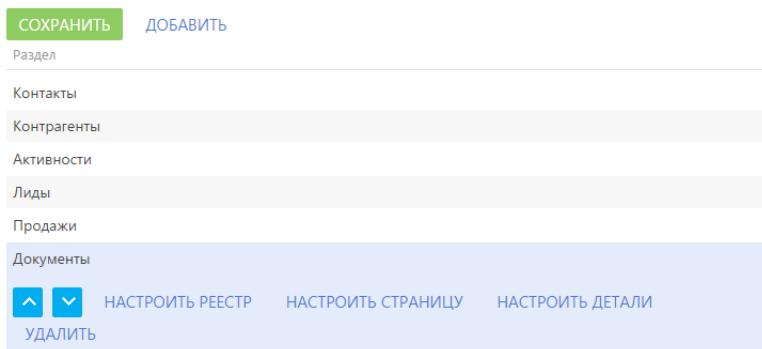
Рис. 262 — Страница с обязательными к заполнению полями

Поле	Значение
Номер *	Мирный Евгений >
Ответственный *	22.12.2015 >
Тип *	Актуальный >
Состояние *	Актуальный >

Для того чтобы на странице детали [Документы] отобразить дополнительные поля, в мастере мобильного приложения добавьте раздел [Документы] ([Рис. 263](#)). Далее [настройте поля для страницы](#) данного раздела в мастере мобильного приложения.

Рис. 263 — Раздел [Документы] в мастере мобильного приложения

Мастер мобильного приложения



НАСТРОЙКА ИНТЕРФЕЙСА

СОДЕРЖАНИЕ

- Мастер разделов
- Мастер деталей
- Дизайнер контента
- Настройка аналитики
- Настройка печатных форм MS Word
- Настройка рабочих мест
- Настройка корпоративной символики
- Настройка цвета панели разделов

МАСТЕР РАЗДЕЛОВ

Для добавления новых разделов в систему, а также для изменения функциональности существующих, используется мастер разделов.

С помощью мастера разделов можно настроить основные свойства раздела, его страниц и реестра.

ВАЖНО

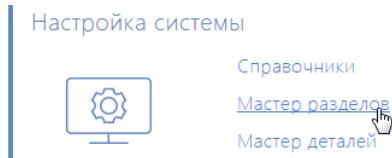
Изменения, которые вносятся в конфигурацию bpm'online при работе с мастером разделов, сохраняются в пакете, который указан в системной настройке "Текущий пакет". Если системная настройка "Текущий пакет" не заполнена либо в ней указан пакет, недоступный для пользователя, то при открытии мастера разделов система предложит выбрать другой пакет из списка доступных. Для управления пакетами используется раздел [Конфигурация], а для управления системными настройками — [раздел \[Системные настройки\]](#).

НА ЗАМЕТКУ

Все изменения в конфигурацию, внесенные при помощи мастера разделов, например, добавление новых объектов либо колонок в существующие объекты, применяются при сохранении раздела.

Чтобы добавить новый раздел при помощи мастера, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Мастер разделов] ([Рис. 264](#)).

Рис. 264 — Добавление нового раздела

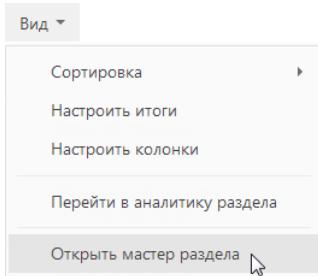


ВАЖНО

Вы можете открыть мастер разделов только при условии, что у вас есть доступ на выполнение системной операции [Доступ к разделу "Конфигурация"].

Чтобы отредактировать существующий раздел, перейдите в него и в меню кнопки [Вид] выберите команду [Открыть мастер раздела] ([Рис. 265](#)).

Рис. 265 — Переход к редактированию существующего раздела

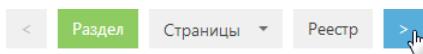


Мастер разделов включает в себя три страницы настроек:

1. Страница основных свойств раздела.
2. Дизайнер страниц.
3. Страница настройки реестра.

Переключение между страницами мастера осуществляется с помощью кнопок панели управления, расположенной в правой верхней части окна. Используйте кнопки < и >, чтобы перейти к следующему или предыдущему шагу настройки раздела (Рис. 266).

Рис. 266 — Переход к следующему шагу мастера разделов



ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Настройка свойств раздела](#)
- [Настройка страниц раздела](#)
- [Настройка реестра раздела](#)

НАСТРОЙКА СВОЙСТВ РАЗДЕЛА

На первом шаге мастера разделов определяются основные свойства раздела, например, заголовок, рабочее место, в которое раздел должен быть включен, а также его страницы (Рис. 267).

Рис. 267 — Страница основных свойств раздела

Основные свойства раздела

[Меню] — загрузка файла значка раздела, который будет отображаться в боковой панели приложения.

[Лента] — загрузка файла значка, которым будут сопровождаться сообщения ленты, оставленные в разделе.

[Код раздела] — название раздела, которое будет использоваться для его идентификации системой. Код раздела вводится латинскими символами без использования пробелов. Поле становится недоступным для редактирования после перехода к следующему шагу мастера разделов.

НА ЗАМЕТКУ

Код раздела должен включать префикс, значение которого задается в системной настройке “Префикс названия объекта”. По умолчанию в системной настройке установлено значение “Usr”.

[Заголовок] — название раздела. Если оставить поле незаполненным, поле автоматически будет заполнено кодом раздела.

[Рабочее место] — рабочее место, в которое будет включен раздел. Если оставить поле пустым, раздел не будет доступен в боковой панели приложения. Вы можете включить раздел в рабочее место позже, изменив настройки рабочего места.

Настройка типов записей раздела

[Несколько страниц редактирования] — установите признак, если в разделе должны использоваться отдельные страницы редактирования для записей разного типа. Если в объект раздела еще не были добавлены справочные поля, автоматически будет добавлено поле [Тип]. Также при сохранении изменений, внесенных в раздел при помощи мастера, добавится объект справочника, который будет использоваться как источник значений для этого поля. Признак доступен, если заполнено поле [Код раздела].

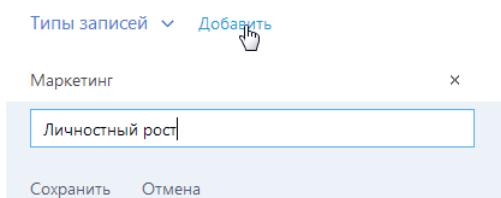
ВАЖНО

Возможность снятия признака [Несколько страниц редактирования] не предусмотрена.

[Поле, содержащее информацию о типе записи] — отображает название поля типа записей раздела. Если в раздел ранее были добавлены справочные поля, они будут доступны в списке данного поля. При добавлении нового раздела автоматически указывается поле [Тип], которое было создано при установке признака [Несколько страниц редактирования].

[Типы записей] — добавьте типы записей раздела ([Рис. 268](#)).

Рис. 268 — Добавление типа записи раздела



ВАЖНО

При сохранении изменений, внесенных в раздел при помощи мастера, новая запись будет автоматически добавлена в справочник поля, указанного в поле [Поле, содержащее информацию о типе записи].

Если справочник поля, указанного в поле [Поле, содержащее информацию о типе записи], содержит значения, они будут доступны в меню кнопки [Добавить]. Вы можете добавить новую запись или использовать существующие значения.

Чтобы удалить запись, нажмите на кнопку [x] справа от записи.

ВАЖНО

При изменении значения поля [Поле, содержащее информацию о типе записи], выполненные настройки типов записей раздела будут потеряны.

НАСТРОЙКА СТРАНИЦ РАЗДЕЛА

Для изменения страниц раздела используется дизайнер страниц, который является частью мастера разделов.

НА ЗАМЕТКУ

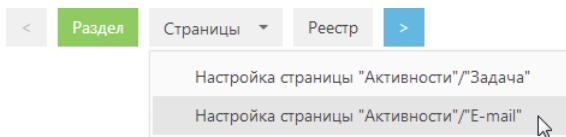
Переход к дизайнеру страниц возможен, когда определены основные свойства раздела.

Для открытия дизайнера страницы существующего раздела перейдите на необходимую страницу и в меню кнопки [Вид] выберите команду [Открыть мастер раздела].

Вы также можете открыть дизайнера страницы, выбрав команду [Открыть дизайнера страницы] в меню кнопки [Вид] на странице добавления новой записи раздела.

Чтобы перейти к дизайнеру страниц в мастере раздела, нажмите на кнопку [Страница]/[Страницы] панели управления мастера или кнопки < и >. Если в разделе используется несколько типов записей, в меню кнопки [Страницы] выберите страницу, которую необходимо настроить ([Рис. 269](#)).

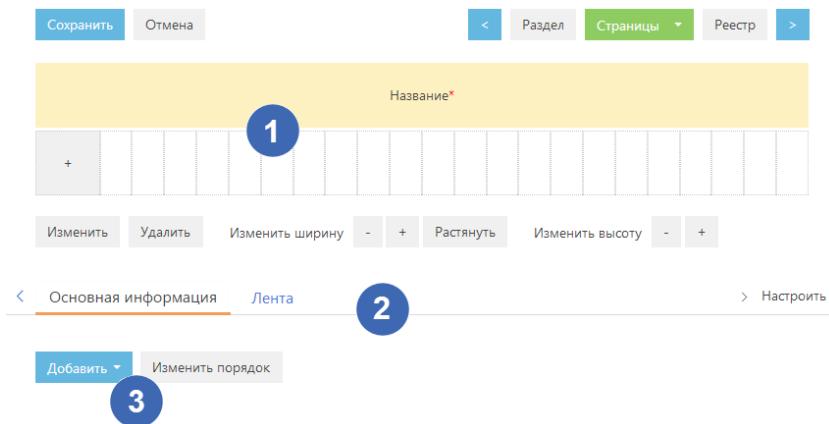
Рис. 269— Переход к дизайнеру определенной страницы



Дизайнер страниц ([Рис. 270](#)) включает в себя три функциональные области, которые используются для настройки [полей](#) (1), [вкладок](#) (2) и [групп полей и деталей](#) (3) страниц.

Рис. 270 — Дизайнер страниц

Настройка страницы "Книги"/"Маркетинг"

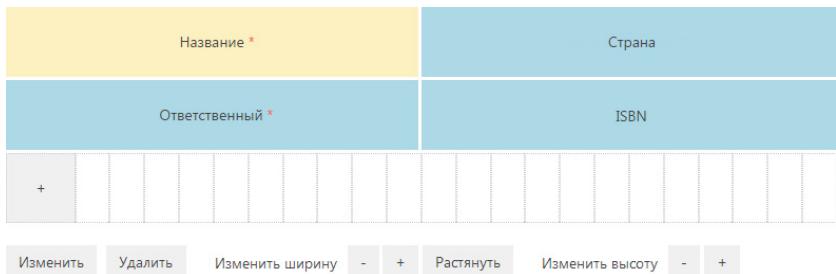


ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Настройка полей страницы
- Настройка вкладок страницы
- Настройка групп полей и деталей страницы

НАСТРОЙКА ПОЛЕЙ СТРАНИЦЫ

Для настройки полей, которые будут отображаться в шапке страницы раздела (расположены над вкладками) либо на отдельных вкладках, используется область настройки полей (Рис. 271).

Рис. 271 — Область настройки полей

Управление полями страниц аналогично [управлению колонками реестра](#) раздела. Например, можно добавлять и скрывать поля, изменять их ширину и расположение на странице.

Дополнительно дизайнер страниц предоставляет возможность изменять высоту поля при помощи кнопок [-] и [+], а также в одно нажатие растягивать его по всей доступной ширине при помощи кнопки [Растянуть].

Для добавления существующей колонки выберите команду [Существующую колонку].

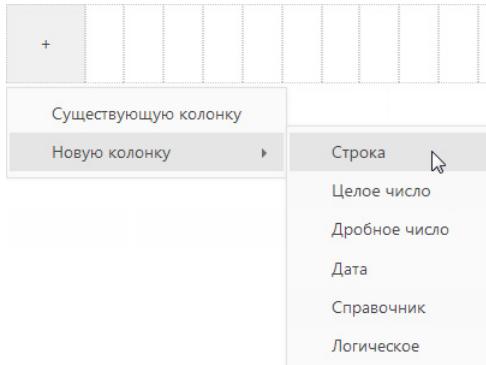
Чтобы скрыть поле, выделите необходимое поле и выберите команду [Удалить].

ВАЖНО

Удаление поля со страницы не приводит к удалению колонки из объекта.

Для добавления нового поля в раздел в меню кнопки выберите необходимый тип поля (Рис. 272).

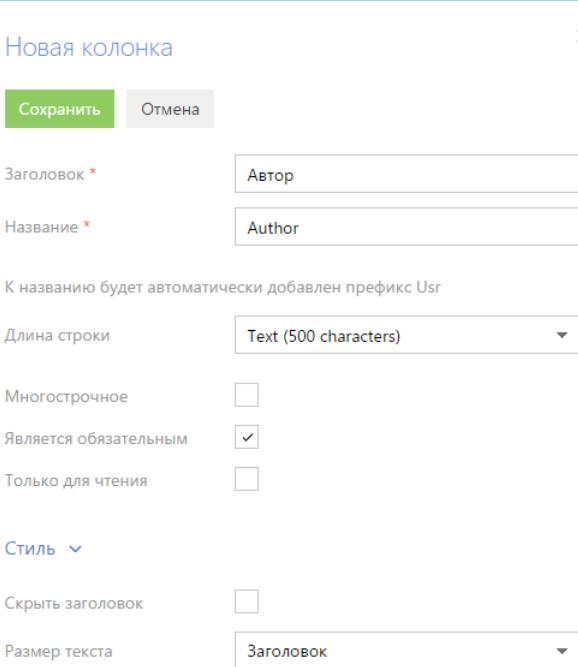
Рис. 272 — Добавление нового поля в раздел



ВАЖНО

При добавлении нового поля в раздел добавляется соответствующая колонка в объект раздела.

В появившемся окне (Рис. 273) определите параметры поля.

Рис. 273 — Окно добавления новой колонки в объект раздела

Набор полей в окне добавления новой колонки будет отличаться в зависимости от типа добавляемого поля.

ОБЩИЕ ПАРАМЕТРЫ ДЛЯ ВСЕХ ТИПОВ КОЛОНКОВ

[Заголовок] — заголовок колонки и поля, который будет отображаться на странице.

[Название] — уникальное внутреннее название колонки. Если колонка с таким названием уже существует, система предупредит вас об этом.

[Является обязательным] — установите признак, если новое поле должно быть обязательным для заполнения. Данный признак недоступен при создании колонок типа "логическое".

[Только для чтения] — установите признак, если новое поле должно быть недоступным для редактирования.

[Скрыть заголовок] — установите признак, если необходимо скрыть подпись поля на странице.

[Размер текста] — стиль отображения данных поля, например, "Заголовок" или "Текст".

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПАРАМЕТРЫ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТИПА КОЛОНКИ

[Длина строки] — максимальное количество символов в текстовом поле. Вы можете ограничить длину строки в 50, 250 и 500 символов, либо добавить строку неограниченной длины. Поле доступно только при создании поля типа "Строка".

[Многострочное] — установите признак, чтобы в текстовом поле можно было ввести текст, содержащий более одной строки. Поле доступно только при создании поля типа “Строка”.

[Точность] — максимальное количество знаков после запятой в дробном числовом поле. Поле доступно только при создании дробного числового поля.

[Формат] — формат данных поля. Поля “Дата” могут содержать дату и/или время. Поле доступно только при создании поля “Дата”.

Параметры для типа колонки “Справочник”

[Существующий справочник] — выберите данную опцию и в появившемся поле [Справочник] выберите объект справочника. В качестве источника для поля справочника может использоваться любой ранее созданный объект системы.

[Новый справочник] — выберите опцию, если в систему необходимо добавить новый справочник. В появившихся полях введите заголовок и название нового справочника.

НА ЗАМЕТКУ

Новый справочник не будет автоматически зарегистрирован в системе. При необходимости зарегистрируйте его вручную в [разделе \[Справочники\]](#).

[Отображать в виде списка] — установите признак, если значения в поле должны отображаться в виде списка.

НАСТРОЙКА ВКЛАДОК СТРАНИЦЫ

Для настройки вкладок страницы используется специальная область ([Рис. 274](#)), находящаяся под областью настройки полей.

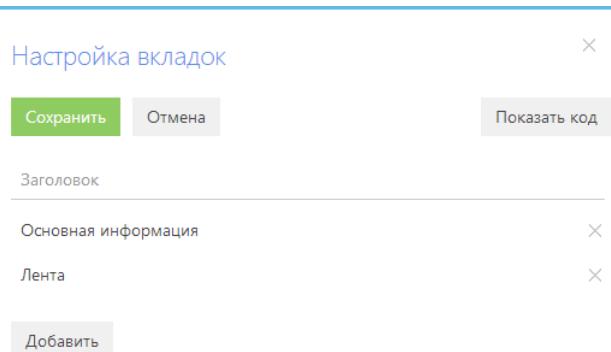
Используя функциональность области настройки вкладок, вы можете добавлять новые вкладки, редактировать либо удалять существующие, а также управлять порядком их отображения на странице.

По умолчанию область уже содержит вкладки [Основная информация] и [Лента].

Рис. 274 — Область настройки вкладок страницы



Для настройки вкладок страницы нажмите на кнопку [Настроить] в правой части области. Откроется окно настройки вкладок ([Рис. 275](#)).

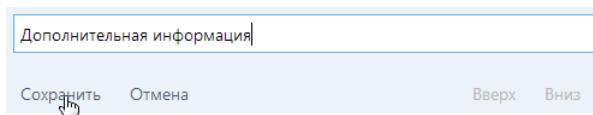
Рис. 275 — Окно настройки вкладок страницы

[Показать код]/[Скрыть код] — отображение/скрытие названия вкладки, которое будет использоваться для ее идентификации системой.

[Сохранить] — сохранение всех изменений, внесенных в окне.

НАСТРОЙКА ВКЛАДОК

Чтобы добавить новую вкладку на страницу, нажмите на кнопку [Добавить] окна настройки вкладок. В отобразившемся поле введите заголовок новой вкладки и нажмите на кнопку [Сохранить] поля (Рис. 276).

Рис. 276 — Добавление новой вкладки на страницу

Для изменения заголовка вкладки выделите его в списке окна.

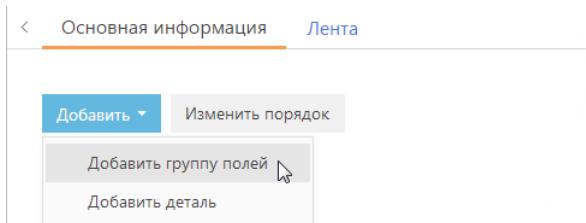
Чтобы изменить позицию вкладки на странице, используйте кнопки [Вверх] и [Вниз] в режиме редактирования заголовка вкладки, после чего сохраните поле.

Чтобы удалить вкладку, нажмите на кнопку [x] справа от записи вкладки. Кнопка [x] не отображается в режиме редактирования записи. Снять выделение с записи можно выделив другую запись либо сохранив выделенную.

НАСТРОЙКА ГРУПП ПОЛЕЙ И ДЕТАЛЕЙ СТРАНИЦЫ

Дизайнер страниц позволяет добавлять новые группы полей и детали на страницу, редактировать или удалять существующие, определять их порядок отображения.

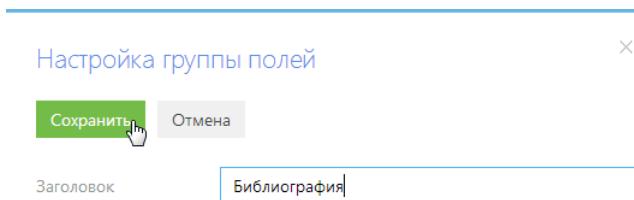
Чтобы добавить новую группу полей или деталь, перейдите на вкладку, на которой она должна располагаться, и в меню кнопки [Добавить] выберите команду добавления группы полей или детали (Рис. 277).

Рис. 277 — Добавление группы полей на вкладку страницы

ДОБАВЛЕНИЕ ГРУППЫ ПОЛЕЙ НА СТРАНИЦУ

Для удобства работы с информацией, содержащейся на странице раздела, поля страницы могут быть объединены в группы. Например, запись раздела [Контрагенты] содержит группу полей [Категоризация], поля которой используются для сегментации компаний по разным признакам.

В меню кнопки [Добавить] необходимой вкладки выберите команду [Добавить группу полей] (Рис. 277). В открывшемся окне настройки группы полей введите название группы полей и нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 278).

Рис. 278 — Сохранение группы полей

В результате на вкладку будет добавлена пустая [область настройки полей](#). Используя меню кнопки [+ области](#), добавьте необходимые поля.

Чтобы переименовать группу полей, нажмите на кнопку [Настроить] (Рис. 279). В появившемся окне введите новый заголовок и сохраните изменения.

Рис. 279 — Переименование группы полей

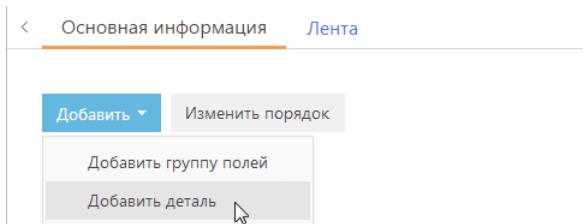
Чтобы удалить группу полей, нажмите на кнопку [x] панели инструментов детали. Вы также можете удалить группу полей, нажав на кнопку [x] в окне [настройки порядка](#) напротив необходимой группы полей.

ДОБАВЛЕНИЕ ДЕТАЛИ НА СТРАНИЦУ

Для создания и настройки деталей используйте [мастер деталей](#).

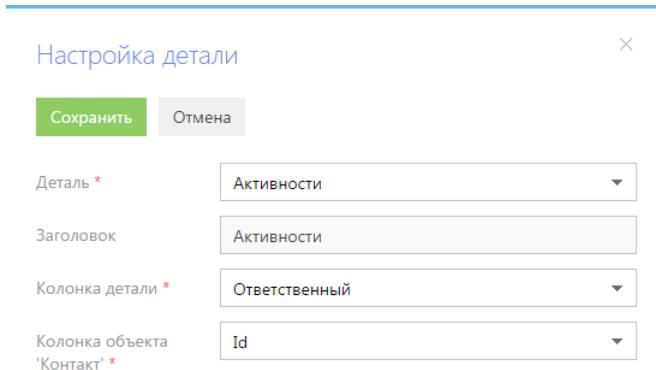
Чтобы подключить уже созданную деталь на страницу, перейдите на вкладку, на которой должна располагаться деталь, и в меню кнопки [Добавить] выберите команду [Добавить деталь] ([Рис. 280](#)).

Рис. 280 — Добавление детали на вкладку страницы



Откроется окно настройки детали ([Рис. 281](#)).

Рис. 281 — Окно настройки детали



[Деталь] — выберите из списка доступных деталь, которая должна быть добавлена на страницу.

[Заголовок] — заголовок детали. Поле недоступно для редактирования.

[Колонка детали] — колонка объекта, по которой он связан с объектом текущего раздела. Например, объект [Активность] может быть связан с объектом [Контакт] по колонкам [Автор], [Ответственный] и [Контакт]. Если объект может быть связан с объектом текущего раздела только по одной колонке, поле заполняется автоматически этой колонкой.

[Колонка объекта...] — колонка объекта раздела, по которой он связан с объектом детали. Например, для объекта [Контакт] это колонка [Id].

В результате на страницу будет добавлена новая деталь, которая отобразит список записей объекта, указанного в поле [Деталь]. В списке будут отображены записи, у которых значение колонки, указанной в поле [Колонка детали], соответствует значению колонки объекта раздела, указанной в поле [Колонка объекта...].

Для изменения настроек существующей детали нажмите на кнопку [Настроить] панели инструментов детали (Рис. 282).

Рис. 282 — Настройка параметров существующей детали



Чтобы удалить деталь, нажмите на кнопку [x] панели инструментов детали. Вы также можете удалить деталь, нажав на кнопку [x] напротив детали, которую нужно удалить, в окне настройки порядка деталей.

ИЗМЕНЕНИЕ ПОРЯДКА ОТБРАЖЕНИЯ ГРУПП ПОЛЕЙ ИЛИ ДЕТАЛЕЙ

Чтобы изменить порядок отображения группы полей или детали на странице, нажмите на на кнопку [Изменить порядок] области настройки. Откроется окно настройки порядка отображения групп полей или деталей, в котором будет отображен список всех групп полей или деталей, добавленных на вкладку. Функциональность окна аналогична функциональности окна [настройки вкладок страницы](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Мастер деталей](#)

НАСТРОЙКА РЕЕСТРА РАЗДЕЛА

На третьем шаге мастера разделов можно определить перечень и расположение колонок, которые будут отображаться реестре раздела, а также выбрать представление реестра: списочное или плиточное.

При настройке колонок реестра используются стандартные инструменты [настройки колонок](#) в разделе.

МАСТЕР ДЕТАЛЕЙ

Для создания новых и редактирования существующих деталей в разделах системы используется мастер деталей. Детали, созданные с его помощью, можно подключать к разделам в [мастере разделов](#).

НА ЗАМЕТКУ

Изменения, которые вносятся в конфигурацию bprm'online при работе с мастером деталей, сохраняются в пакете, который указан в [системной настройке](#) "Текущий пакет". По умолчанию используется пакет [Custom].

ЗАПУСК МАСТЕРА

Чтобы создать новую деталь при помощи мастера, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Мастер деталей].

Чтобы изменить существующую деталь, выберите в меню детали пункт [Настроить деталь].

ВАЖНО

Вы можете открыть мастер деталей только при условии, что у вас есть доступ на выполнение [системной операции](#) [Доступ к разделу "Конфигурация"].

Мастер деталей включает в себя два шага.

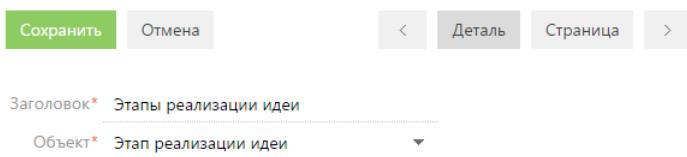
1. Настройка свойств детали.
2. Настройка страницы детали.

НАСТРОЙКА СВОЙСТВ ДЕТАЛИ

На первом шаге мастера деталей задаются основные свойства детали, такие как [Заголовок] и [Объект] детали ([Рис. 283](#)).

Рис. 283 — Основные свойства детали

Новая деталь: Основные свойства



НА ЗАМЕТКУ

Если объекта, по которому создается деталь, еще нет в системе, то его можно добавить в разделе [Конфигурация].

НАСТРОЙКА СТРАНИЦЫ ДЕТАЛИ

На втором шаге мастера деталей выполняется настройка страницы редактирования записи на детали. Если для выбранного объекта уже существует такая страница, то выполняется ее редактирование.

ВАЖНО

Если деталь содержит разные страницы для записей разных типов, то с помощью мастера деталей можно отредактировать каждую из них. Для этого необходимо выбрать нужный тип в меню кнопки [Страница].

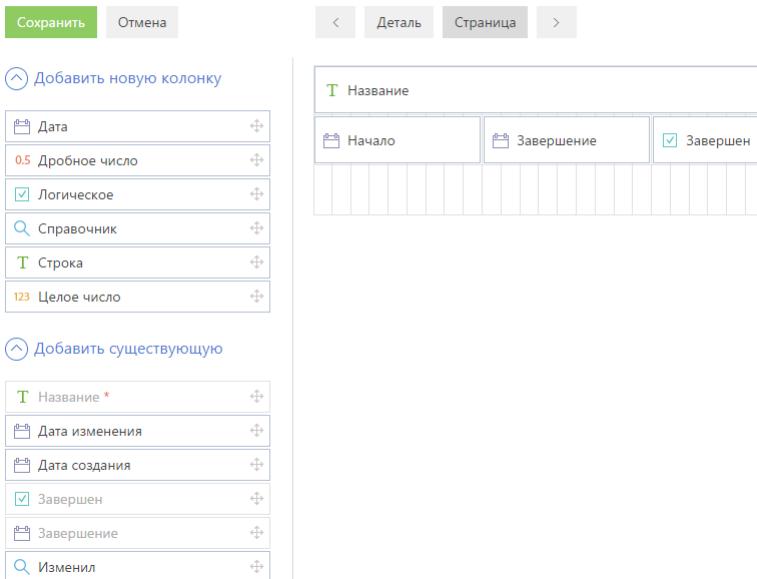
На втором шаге отображается дизайнер страниц деталей (Рис. 284). Он состоит из трех блоков:

- Блок [Добавить новую колонку] предназначен для добавления на страницу колонок, которых нет в объекте детали.
- Блок [Добавить существующую] предназначен для добавления колонок, которые уже есть в объекте.
- Правая область дизайнера предназначена для редактирования внешнего вида страницы.

Чтобы добавить поля на страницу детали, перетягните колонки в правую область дизайнера. Измените их размеры, расположите в нужном порядке. В отдельном окне укажите название каждого поля и при необходимости настройте другие параметры полей.

Рис. 284 — Дизайнер страницы детали

Этапы реализации идеи: Страница

**ВАЖНО**

При добавлении новой детали для какого-либо раздела важно добавить колонку для связи этой детали с разделом.

После настройки страницы детали сохраните деталь. После сохранения вы сможете подключить деталь к существующему или новому разделу в [мастере разделов](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Мастер разделов](#)

ДИЗАЙНЕР КОНТЕНТА

Создавайте и храните в bpm'online отдельные web-страницы, которые можно использовать в системе, например, при формировании шаблонов писем и рассылок.

Для создания web-страниц используется дизайнер контента ([Рис. 285](#)). Дизайнер позволяет создавать страницы, содержащие тексты и изображения, а также другие элементы, отображение которых поддерживается интернет-браузерами.

Рис. 285 — Дизайнер контента



Вы можете перейти к дизайнеру контента:

- На странице **Email-рассылки**. Для этого в разделе [Email] откройте необходимую рассылку и нажмите на кнопку [Редактировать] на детали [Шаблон] страницы рассылки.
- На странице **шаблона email-сообщения**. Для этого:
 - a. Откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку в правом верхнем углу приложения.
 - b. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
 - c. В списке справочников выделите справочник [Шаблоны email-сообщений] и нажмите на кнопку [Открыть].
 - d. В списке шаблонов email-сообщений выделите необходимый шаблон и откройте его страницу.
 - e. На странице шаблона email-сообщения нажмите на кнопку [Редактировать].

Дизайнер контента состоит из двух областей:

- **Библиотека блоков (1).** Область отображает список преднастроенных блоков, которые вы можете добавить на web-страницу. Блоки могут содержать изображения и текстовые элементы в разных комбинациях. Блоки хранятся в справочнике [Библиотека блоков контента] и могут быть добавлены администратором системы с использованием базового элемента наполнения "HTML-элемент".

- **Рабочая область (2).** Область, в которой непосредственно формируется контент страницы.

Преднастроенные блоки, которые добавляются на web-страницу, могут включать в себя следующие базовые элементы наполнения (контента):

- **Текстовый элемент.** Используйте этот элемент для добавления на web-страницу текстовой информации.
- **Изображение.** С помощью этого элемента вы можете добавить изображение на web-страницу. Изображение можно сделать кликабельным, например, если это рекламный баннер.
- **HTML-элемент.** Используйте этот элемент для создания страницы со сложной html-разметкой либо для размещения элемента, которого нет в библиотеке контента, например, видеоролика.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать web-страницу в дизайнере контента](#)

КАК СОЗДАТЬ WEB-СТРАНИЦУ В ДИЗАЙНЕРЕ КОНТЕНТА

Чтобы создать web-страницу в дизайнере, необходимо выполнить следующие действия:

- Определить свойства страницы;
- Добавить необходимые блоки из библиотеки;
- Расположить блоки в нужном порядке на странице;
- Отредактировать элементы контента.

НА ЗАМЕТКУ

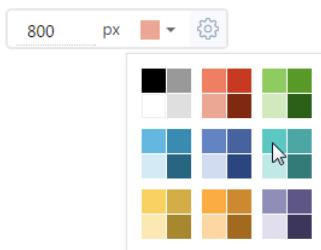
Эти действия могут быть выполнены в произвольном порядке, например, вы можете изменить ширину страницы уже после того, как ее наполнение было полностью сформировано.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЙСТВА WEB-СТРАНИЦЫ

В дизайнере контента вы можете задать ширину web-страницы, а также цвет ее фона.

Для этого используйте меню кнопки  , расположенной в правом верхнем углу рабочей области ([Рис. 286](#)).

Рис. 286 — Определение цвета фона web-страницы

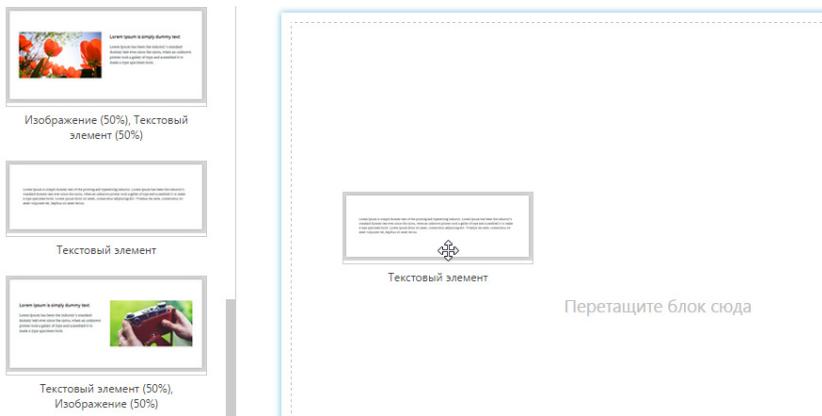


Чтобы задать ширину web-страницы, введите в поле [px] значение ширины в пикселях.

КАК УПРАВЛЯТЬ БЛОКАМИ WEB-СТРАНИЦЫ

Чтобы **добавить** блок контента на web-страницу, выберите необходимый блок в библиотеке и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите его в рабочую область дизайнера (Рис. 287).

Рис. 287 — Добавление блока на web-страницу



В результате на web-страницу будет добавлен новый блок.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы скопировать блок, уже добавленный на страницу, щелкните по нему и в появившемся справа меню управления элементом нажмите на кнопку .

Чтобы **изменить расположение** блока на странице:

1. Щелкните по блоку в рабочей области дизайнера.
2. В меню управления блоком, которое появится справа, нажмите на кнопку и, удерживая ее, перетащите блок в нужное положение на странице.

В результате блок будет помещен в указанную позицию.

Чтобы **удалить** блок со страницы:

1. Щелкните по блоку в рабочей области дизайнера.
2. В меню управления блоком, которое появится справа, нажмите на кнопку .

В результате блок будет удален со страницы.

КАК УПРАВЛЯТЬ НАПОЛНЕНИЕМ БАЗОВЫХ ЭЛЕМЕНТОВ

Каждый элемент дизайнера контента имеет панель инструментов, которая позволяет управлять его наполнением. Чтобы отобразить панель, щелкните мышью по элементу.

Как редактировать текст

Используйте панель инструментов элемента (Рис. 288), чтобы отформатировать текст, например, изменить размер шрифта, выделить необходимые слова, вставить гиперссылку и т. д.

Рис. 288 — Панель инструментов текстового элемента

Дополнительно в текст элемента вы можете добавить макросы, например, для персонализации писем рассылок. Для этого нажмите на кнопку панели и в открывшемся окне выберите макрос, который необходимо добавить.

Как работать с изображениями

Чтобы **добавить** новое изображение либо заменить существующее, нажмите на кнопку панели инструментов элемента и выберите необходимый файл, хранящийся на вашем компьютере.

Если необходимо, чтобы по щелчку на изображение пользователь переходил на определенную страницу, например, если изображение является баннером, нажмите на кнопку и в открывшемся окне укажите ссылку на нужную страницу.

Как работать с HTML-элементами

Вы можете **добавить** наполнение элемента из html-файла, подготовленного заранее. Для этого нажмите на кнопку панели инструментов элемента и выберите необходимый html-файл, хранящийся на вашем компьютере. В результате html-элемент отобразит добавленную web-страницу.

Чтобы **отредактировать** наполнение html-элемента непосредственно в рабочей области дизайнера, нажмите на кнопку панели инструментов элемента и в открывшемся окне внесите необходимые изменения.

Чтобы **очистить** наполнение html-элемента, выделите необходимый html-элемент и нажмите на кнопку появившейся панели инструментов.

НАСТРОЙКА АНАЛИТИКИ

Для того чтобы в bpm'online просмотреть статистические данные, основанные на информации из разделов системы, необходимо настроить отображение аналитики.

Статистические данные bpm'online отображаются в [представлении \[Аналитика\]](#) стандартных разделов системы, а также в разделе [Итоги].

Информация содержится в специальных блоках итогов. Блок итогов отображает данные из системы в определенном виде, например, в виде графика или числа ([Рис. 289](#)).

Рис. 289 — Блок итогов на примере единичного числового показателя



Блоки размещаются на панели итогов ([Рис. 290](#)). Каждой панели итогов соответствует вкладка, которая отображает заголовок панели. Вы можете сгруппировать блоки итогов с общей тематикой по вкладкам, например, на вкладке "Сотрудники" могут быть отображены статистические данные успешности работы сотрудников компании, а на вкладке "Задачи" — информация об активностях сотрудников.

Рис. 290 — Панель итогов с примерами наполнения



ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

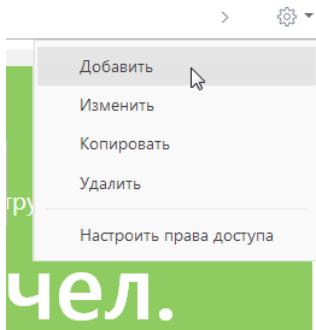
- Настройка панелей итогов
- Настройка блоков итогов

НАСТРОЙКА ПАНЕЛЕЙ ИТОГОВ

Настройка панелей итогов выполняется в представлении [Аналитика] разделов системы либо в разделе [Итоги].

Для добавления новой панели итогов используется соответствующая команда меню кнопки области вкладок (Рис. 291).

Рис. 291 — Добавление новой панели итогов



Чтобы изменить, скопировать или удалить панель итогов, перейдите к ней и выберите соответствующую команду меню области вкладок. В результате выполнения команд меню откроется страница настройки панели итогов (Рис. 292). Страница содержит поле заголовка и область настройки блоков.

Рис. 292 — Страница настройки панели итогов с примерами добавленных блоков

Настройка панели итогов «Сотрудники»

Средняя продолжительность звонков по сотрудникам

Общее количество сотрудников

Топ-5 лучших сотрудников месяца

+ + +

+

+

Изменить Копировать Удалить Изменить ширину - + Растигнуть Изменить высоту - +

НА ЗАМЕТКУ

Настройка блоков итогов аналогична настройке полей страницы и рассмотрена в [отдельной главе](#).

НАСТРОЙКА БЛОКОВ ИТОГОВ

В bpr'monline предусмотрена возможность добавления следующих типов блоков итогов:

- График.** Используется для наглядного отображения множественных данных, хранящихся в системе. Например, на графике может быть отображено распределение контрагентов, с которыми взаимодействует ваша компания, по типам.
- Показатель.** Используется для отображения единичных значений, например, общего количества клиентов компании на текущий момент.
- Список.** Отображает информацию из системы в виде списка с заданным количеством позиций. Например, список может отображать тройку наиболее результативных менеджеров вашей компании.
- Виджет.** Позволяет встраивать дополнительные виджеты, настраиваемые разработчиком, например, виджет курсов валют, виджет погоды.

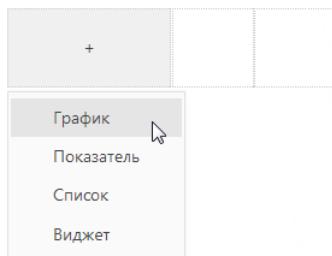
НА ЗАМЕТКУ

Блоки итогов “График”, “Показатель” и “Список” отображаются на страницах настройки в области предварительного просмотра. Отображаемая информация изменяется динамически по мере изменения настроек.

Добавление новых блоков на панель итогов, редактирование, копирование и удаление существующих, а также управление расположением блоков на панели, выполняется на странице настройки панели итогов ([Рис. 292](#)).

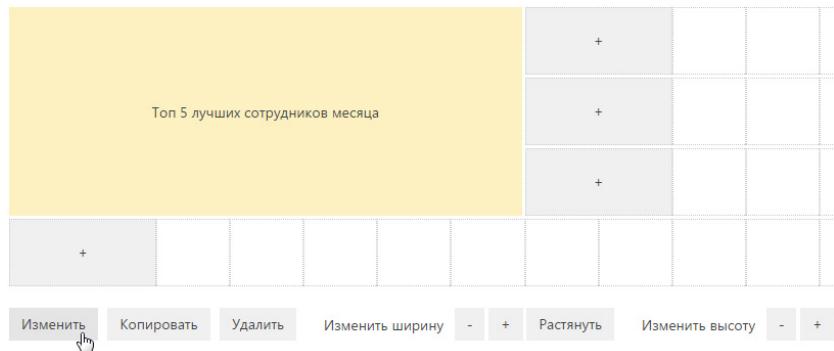
Для добавления нового блока на панель итогов используется кнопка [+] области настройки блоков итогов. В меню кнопки выберите тип блока, который необходимо добавить ([Рис. 293](#)). В результате откроется страница настройки блока итогов соответствующего типа.

Рис. 293 — Добавление нового блока итогов



Для редактирования, копирования или удаления существующих блоков итогов нажмите на необходимый блок и выберите соответствующую команду ([Рис. 294](#)).

Рис. 294 — Редактирование существующего блока итогов



ВАЖНО

Чтобы сохранить изменения в настройках блока итогов при добавлении или редактировании блока, сохраните сначала страницу настройки блока итогов, а затем страницу настройки панели итогов, на которой располагается блок.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Настройка блока итогов “График”](#)
- [Настройка блока итогов “Показатель”](#)

- Настройка блока итогов "Список"
- Настройка блока итогов "Виджет"

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "ГРАФИК"

Для настройки блока итогов "График" используется страница настройки графика. Чтобы создать новый график, введите его заголовок и укажите условия для его построения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

[Объект] — объект системы, по данным которого нужно построить график. Например, для подсчета количества контактов по должностям выберите объект "Контакт".

[Функция] — значение, которое необходимо отобразить на графике. Возможные варианты:

- "количество" — значение используется для построения графика по количеству записей объекта системы. Например, для подсчета количества активностей по типам.
- "максимум", "минимум", "среднее" — значения, рассчитанные по указанной колонке объекта. Например, для подсчета средней продолжительности активностей.
- "сумма" — сумма значений указанной колонки объекта. Например, для подсчета суммарной продолжительности активностей сотрудника за неделю.

[Колонка] — колонка, по которой будет производиться расчет. Список значений содержит числовые колонки и колонки дат. Например, для подсчета средней продолжительности звонков по менеджерам выберите значение "Продолжительность (минут)" (Рис. 295). Поле не отображается, если в поле [Функция] выбрано значение "количество".

[Тип графика] — тип графика, например, "Горизонтальная гистограмма" или "Круговая диаграмма".

Рис. 295 — Пример настройки блока [Что отобразить] в графике

Что отобразить ▾

Объект*	Активность	▼
Функция*	среднее	▼
Колонка*	Продолжительность (минут)	🔍
Тип графика*	Горизонтальная гистограмма	▼

Как сгруппировать

[Колонка] — измерение (разрез), относительно которого строится график. Например, чтобы подсчитать количество активностей по ответственным, выберите поле "Ответственный". В данном поле можно выбрать любую из колонок выбранного объекта.

[Формат] — формат отображения даты, например, "Неделя" или "Месяц и год". Данное поле отображается, если в поле [Колонка] выбрано значение даты. Например, для подсчета количества завершенных активностей по неделям в поле [Колонка] укажите "Завершение", а в поле [Формат] выберите "Неделя" (Рис. 296).

Рис. 296 — Пример настройки блока [Как сгруппировать] в графике

Как сгруппировать ▾

Колонка*	Завершение	
Формат	Неделя	▼

Как сортировать

[Сортировать] — очередность отображения значений. Например, чтобы на графике "Активности по ответственным" сотрудники были отсортированы по алфавиту, выберите "По полю группировки". А чтобы отсортировать сотрудников по количеству активностей, выберите "По результату выборки".

[Направление сортировки] — порядок отображения значений, например, в алфавитном порядке либо обратном алфавитному ([Рис. 297](#)).

Рис. 297 — Пример настройки блока [Как сортировать] в графике

Как сортировать ▾

Сортировать	По полю группировки	▼
Направление сортировки	По возрастанию	▼

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора данных для построения графика. Например, чтобы создать график, отражающий динамику добавления контактов за определенный период, укажите необходимый период в условиях фильтра, например, "Дата создания = Текущий месяц" ([Рис. 298](#)).

Рис. 298 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в графике

Как отфильтровать ▾

Действия ▼	
И	Дата создания = Текущий месяц
	<Добавить условие>

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность [расширенного фильтра](#) рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

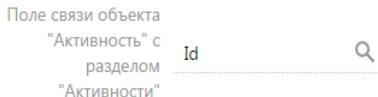
[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если на графике необходимо отобразить данные с учетом фильтров, установленных в разделе. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при построении графика. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

1. График строится по записям из того же раздела, в котором он создан (объект графика соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан график "Активности по ответственным", отображающий количество активностей по разным ответственным. В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - a. Если в поле связи выбрать колонку [Id] (Рис. 299), то график будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу "Выполненные активности", то при выборе этой группы график отобразит только информацию по выполненным активностям. Либо если выбрать какой-либо период — только информацию по активностям выбранного периода.

Рис. 299 — Настройка связи графика с разделом по полю "Id"

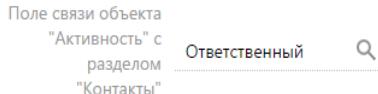
Как связать с разделом ▾



2. График строится на основании данных из другого раздела (объект графика не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан график "Активности по ответственным", в котором рассчитывается количество активностей по разным ответственным. В этом случае в поле связи доступен список колонок, по которым объект графика связан с объектом раздела.
 - a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то график будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для графика "Активности по ответственным" можно выбрать колонку "Ответственный" (Рис. 300). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] график отобразит информацию только по тем активностям, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку "Автор", тогда график отобразит только информацию по активностям, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 300 — Настройка связи графика с разделом по полю "Ответственный"

Как связать с разделом ▾



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации график будет отображать информацию по всем записям объекта, по которому строится график.

- с. Поле связи будет также пустым в случае, если данные графика никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если график "Активности по ответственным" создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет заливки заголовка блока, а также элементов диаграмм.

[Подпись оси X], [Подпись оси Y] — названия осей X и Y, которые будут отображаться на графике. Поля отображаются только для графиков, предусматривающих наличие осей ("Сплайн", "Линия", "С областями", "Точечная диаграмма") (Рис. 301).

Рис. 301 — Пример настройки блока [Как отобразить] в графике

Как отобразить ▾

Стиль*	Зеленый
Подпись оси X	Ответственный
Подпись оси Y	Количество активностей

ОТОБРАЖЕНИЕ НЕСКОЛЬКИХ СЕРИЙ НА ГРАФИКЕ

На графике вы можете отобразить несколько наборов данных, которые называются сериями. Например, на отдельных сериях можно отобразить встречи и звонки сотрудников компании (Рис. 302).

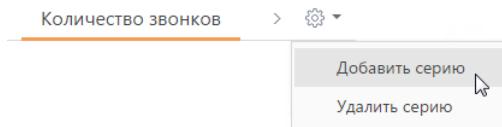
Рис. 302 — Пример графика с двумя сериями данных



Чтобы добавить серию в блок:

- В меню кнопки страницы настройки графика выберите команду [Добавить серию].

Рис. 303 — Добавление новой серии на график



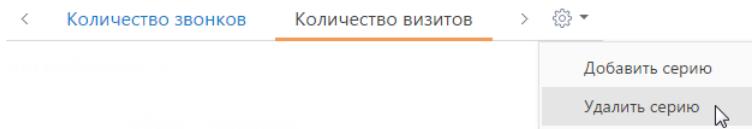
2. На добавленной вкладке заполните необходимые поля и сохраните страницу.
3. Сохраните страницу настройки графика и страницу настройки панели итогов, на которой находится график.

В результате на графике отобразится новая серия данных.

Чтобы удалить серию:

1. Перейдите на вкладку серии, которую вы хотите удалить.
2. В меню кнопки  страницы настройки графика выберите команду [Удалить серию] (Рис. 304).

Рис. 304 — Удаление серии данных с графика



3. Сохраните страницу настройки графика и страницу настройки панели итогов, на которой находится график.

В результате серия будет удалена с графика.

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "ПОКАЗАТЕЛЬ"

Для настройки блока итогов "Показатель" используется страница настройки показателя. Чтобы создать новый показатель, введите его заголовок и укажите условия для его отображения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

[Объект] — объект системы, данные которого должны отображаться в показателе.

[Функция] — значение, которое необходимо отобразить на графике. Возможные варианты:

- "количество" — количество записей объекта, например, общее количество контактов, зарегистрированных в системе.
- "сумма" — сумма значений по колонке, например, общая продолжительность звонков сотрудников.
- "среднее", "минимум", "максимум" — среднее, минимальное и максимальное значение по колонке, например, средняя продолжительность звонков сотрудников.

[Колонка] — колонка, по которой будет производиться расчет. Список значений содержит числовые колонки и колонки дат. Например, для подсчета средней продолжительности звонков сотрудников выберите значение "Продолжительность (минут)" (Рис. 305). Поле не отображается, если в поле [Функция] выбрано значение "количество".

Рис. 305 — Пример настройки блока [Что отобразить] в показателе

Что отобразить ▾

Объект*	Активность	▼
Функция*	среднее	▼
Колонка*	Продолжительность (минут)	

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора исходных данных для отображения показателя. Например, чтобы отобразить среднюю продолжительность звонков сотрудников только за прошлый месяц, укажите необходимый период в условиях фильтра: “Дата создания = Предыдущий месяц” (Рис. 306).

Рис. 306 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в показателе

Как отфильтровать ▾

Действия ▾	
И	Дата создания = Предыдущий месяц
	<Добавить условие>

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность [расширенного фильтра](#) рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если при расчете показателя нужно учитывать только отобранные в разделе записи. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при расчете показателя. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

1. Показатель рассчитывается по записям из того же раздела, в котором он создан (объект показателя соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан показатель “Количество активностей”. В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - a. Если в поле связи выбрать колонку [Id] (Рис. 307), то показатель будет рассчитываться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу “Выполненные активности”, то при выборе этой группы показатель отобразит количество выполненных активностей. Либо если выбрать какой-либо период — количество активностей выбранного периода.

Рис. 307 — Настройка связи показателя с разделом по полю “Id”

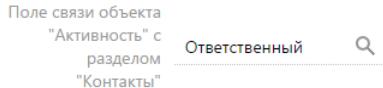
Как связать с разделом ▾



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации показатель будет отображать информацию по всем записям раздела.
- 2. Показатель рассчитывается на основании данных из другого раздела (объект показателя не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан показатель “Количество активностей”. В этом случае в поле связи доступен список колонок, по которым объект показателя связан с объектом раздела.
 - a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то показатель будет рассчитываться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для показателя “Количество активностей” можно выбрать колонку “Ответственный” (Рис. 308). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] показатель отобразит количество только тех активностей, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку “Автор”, тогда показатель отобразит количество активностей, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 308 — Настройка связи показателя с разделом по полю “Ответственный”

Как связать с разделом ▾



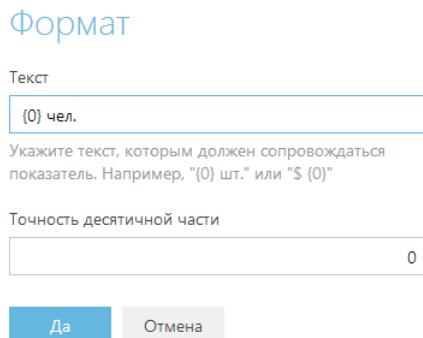
- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации показатель будет отображать информацию по всем записям объекта, по которому строится показатель.
- c. Поле связи будет также пустым в случае, если данные показателя никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если показатель “Количество активностей” создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет фона заливки показателя.

[Размер шрифта] — размер шрифта числового показателя, отображаемого в блоке итогов, например, “По умолчанию” или “Крупный”.

[Формат] — формат отображения числового показателя. Настройки формата выполняются в дополнительном окне (Рис. 309). Чтобы открыть окно, нажмите на кнопку поля.

Рис. 309 — Окно настройки формата отображения числового показателя

[Текст] — текст, которым сопровождается число в показателе. Например, если формат числового показателя должен быть "Сотрудников — 513", где 513 — количество сотрудников компании, введите следующее значение маски: "Сотрудников — {0}". Если формат должен быть "513 чел.", введите значение маски: "{0} чел."

НА ЗАМЕТКУ

При удалении переменной {0}, числовое значение в блоке итогов отображено не будет. Чтобы вернуть переменную, очистите поле и повторно откройте окно.

[Точность десятичной части] — точность дробной части числового показателя, т.е. количество знаков после запятой. Например, установите значение "1", чтобы число отображалось с точностью до десятых. Для того, чтобы в блоке отображалось число без дробной части, установите "0".

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "СПИСОК"

Для настройки блока итогов "Список" используется страница настройки списка. Чтобы создать новый список, введите его заголовок и укажите условия для его отображения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

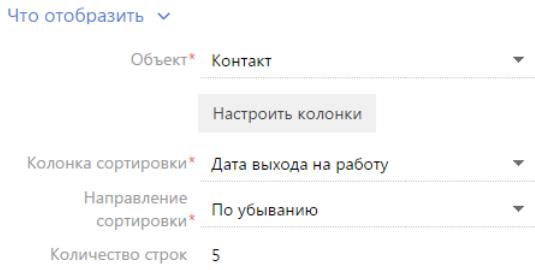
[Объект] — объект системы, записи которого необходимо отобразить.

[Настроить колонки] — настройка перечня колонок, которые будут отображаться в блоке, а также свойства их отображения. [Настройка колонок](#) выполняется стандартным образом и описана в отдельной главе.

[Колонка сортировки] — колонка, по которой будут отсортированы записи в списке. Для выбора доступны колонки, добавленные на странице настройки колонок списка.

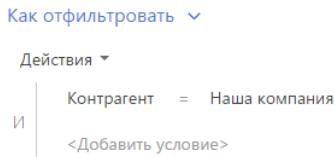
[Направление сортировки] — порядок отображения значений в списке, например, вы можете отобразить значения колонки [ФИО] в алфавитном порядке либо обратном алфавитному.

[Количество строк] — количество записей, которые будут отображаться в списке ([Рис. 310](#)).

Рис. 310 — Пример настройки блока [Что отобразить] в списке

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора исходных данных для отображения списка. Например, чтобы в списке отображалась информация только по сотрудникам вашей компании, укажите в условиях фильтра "Контрагент = Наша компания" ([Рис. 311](#)).

Рис. 311 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в списке

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность [расширенного фильтра](#) рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если в списке необходимо отобразить данные с учетом фильтров, установленных в разделе. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при формировании списка. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

1. Список формируется по записям из того же раздела, в котором он создан (объект списка соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан список "Просроченные активности". В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - a. Если в поле связи выбрать колонку [Id] ([Рис. 312](#)), то список будет формироваться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу "Встречи", то при выборе этой группы список отобразит только активности указанной категории. Либо если выбрать какой-либо период — только активности выбранного периода.

Рис. 312 — Настройка связи списка с разделом по полю "Id"

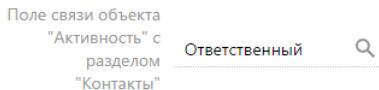
Как связать с разделом ▾



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации список будет отображать информацию по всем записям раздела.
2. Список формируется на основании данных из другого раздела (объект списка не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан список "Просроченные активности". В этом случае в поле связи доступны колонки, по которым объект списка связан с объектом раздела.
- a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то список будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для списка "Просроченные активности" можно выбрать колонку "Ответственный" (Рис. 313). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] список отобразит только те активности, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку "Автор", тогда список отобразит только активности, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 313 — Настройка связи списка с разделом по полю "Ответственный"

Как связать с разделом ▾



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации список будет отображать все записи объекта, по которому строится список.
- c. Поле связи будет также пустым в случае, если данные списка никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если список "Просроченные активности" создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет заливки заголовка блока, а также отображаемых значений дополнительно выведенных колонок.

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "ВИДЖЕТ"

[Модуль] — программный модуль виджета, который должен быть отображен на панели итогов.

[Параметры модуля] — параметры, которые необходимо сообщить выбранному модулю.

НА ЗАМЕТКУ

Добавление модуля выполняется разработчиком.

НАСТРОЙКА ПЕЧАТНЫХ ФОРМ MS WORD

Используя печатные формы MS Word, вы можете формировать документы на основе записей разделов. Например:

- используя печатные формы раздела [Контакты], вы можете распечатать досье контактного лица;
- печатные формы раздела [Активности] могут быть использованы для распечатки электронных писем, формирования протоколов встреч и т.д.

Создание печатной формы производится в несколько этапов:

1. Регистрация новой печатной формы в справочнике [Печатные формы]. На данном этапе определяется раздел, в котором будет использоваться печатная форма. Кроме того, формируется перечень колонок данных, которые будут использованы в печатной форме.
2. Загрузка и редактирование шаблона печатной формы в MS Word. При этом производится настройка внешнего вида печатной формы: организация данных на странице, форматирование текста, формирование таблиц и т.д.

Для редактирования шаблона печатной формы в MS Word необходимо установить плагин bpm'online для MS Word.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Установка плагина bpm'online для MS Word](#)
- [Регистрация печатной формы MS Word](#)
- [Настройка шаблона печатной формы MS Word](#)

УСТАНОВКА ПЛАГИНА BPM'ONLINE ДЛЯ MS WORD

Перед установкой плагина bpm'online для MS Word убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям плагина.

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕЙ СРЕДЕ

Операционная система (поддерживается работа с 32- и 64-разрядными версиями):

- Windows 7;
- Windows 8 и выше.

ВАЖНО

На вашем компьютере должна быть установлена программная платформа .NET Framework версии 4.0 и выше.

Основная программа плагина:

- MS Word 2007;
- MS Word 2010;
- MS Word 2013.

ВАЖНО

Работа плагина с MS Word 2003 не поддерживается.

ПРОЦЕДУРА УСТАНОВКИ ПЛАГИНА BPM'ONLINE ДЛЯ MS WORD

1. Убедитесь, что приложение MS Word, установленное на ваш компьютер, закрыто.

2. Установите следующие сторонние приложения, необходимые для работы плагина:
 - Primary Interop Assemblies Redistributable (установочный файл — PIARest.exe);
 - WCF Data Services (установочный файл — WcfDataServices.exe);
 - Visual Studio Tools for Office Runtime Redistributable (установочный файл — vstor_redist.exe).
 Данные файлы поставляются вместе с bpm'online. Вы также можете загрузить их самостоятельно на сайте компании Microsoft.
3. Установите плагин bpm'online для MS Word (установочный файл — BPMonline MS Word Report Designer.msi), который поставляется вместе с bpm'online.

Вы также можете установить все указанные приложения за один раз, запустив инсталлятор BPMonline MS Word Report Designer.exe. Для успешной установки необходимо, чтобы все файлы приложений находились в одной папке с инсталлятором.

РЕГИСТРАЦИЯ ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

Регистрация новой печатной формы осуществляется в несколько этапов. В первую очередь, следует зарегистрировать новую печатную форму в справочнике [Печатные формы].

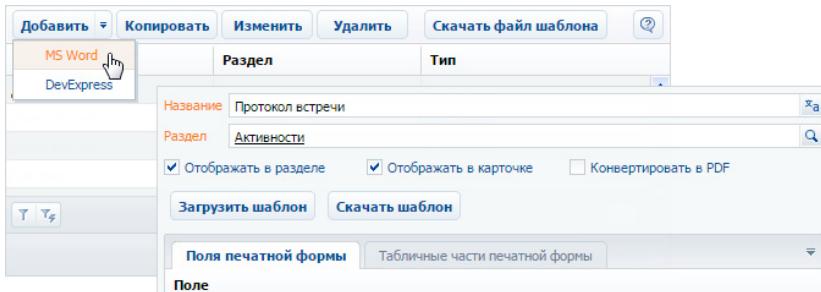
Далее необходимо определить данные, которые будут использоваться в печатной форме, путем выбора соответствующих колонок объектов системы. Вы можете добавить в печатную форму как обычные данные, например, имя выбранного контакта или дату активности, так и табличные данные, например, перечень задач, связанных с контрагентом.

1. РЕГИСТРАЦИЯ ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ

Чтобы зарегистрировать печатную форму:

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [[Справочники](#)].
2. Откройте для редактирования справочник [[Печатные формы](#)].
3. В меню [[Добавить](#)] выберите команду [[MS Word](#)] ([Рис. 314](#)).

Рис. 314 — Добавление печатной формы MS Word



4. Введите название формы.
5. Выберите раздел, в действиях которого должна быть доступна печатная форма. Например, чтобы добавить печатную форму активностей, укажите раздел [[Активности](#)].
6. Установите признаки [[Отображать в разделе](#)] и/или [[Отображать в карточке](#)].

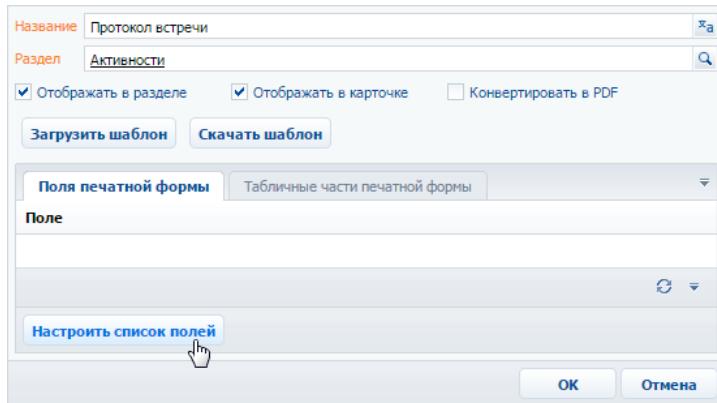
7. Сохраните карточку печатной формы.

2. ДОБАВЛЕНИЕ ДАННЫХ В ФОРМУ

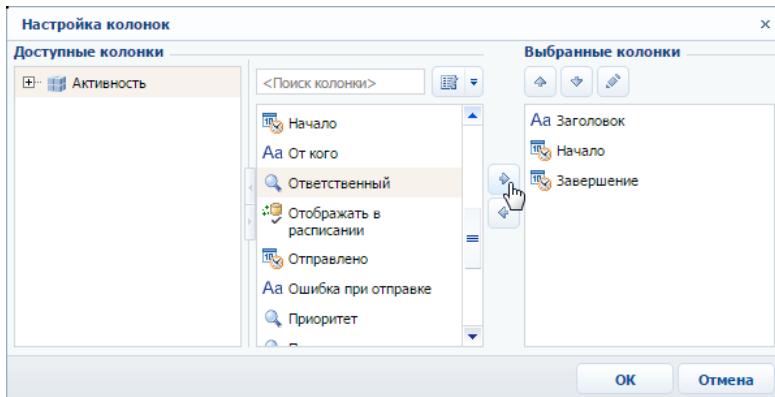
Чтобы добавить данные в форму:

1. В карточке регистрации печатной формы MS Word нажмите на кнопку [Настроить список полей] (Рис. 315).

Рис. 315 — Настройка списка полей печатной формы



2. В открывшемся окне, в области [Доступные колонки] выберите объект, колонки которого необходимо добавить в форму. Например, чтобы добавить данные об активности, выберите объект "Активность". А чтобы добавить данные о контактном лице, связанном с активностью, выберите объект "Контакт".
В результате в центральной части окна отобразится перечень колонок выбранного объекта.
3. Дважды щелкните по колонке в области колонок, чтобы добавить ее в область [Выбранные колонки]. Вы также можете добавить колонку, выбрав ее в области колонок и нажав на кнопку . Например, чтобы отобразить в печатной форме протокола имя ответственного сотрудника, добавьте колонку [Ответственный] (Рис. 316).

Рис. 316 — Добавление колонок в печатную форму

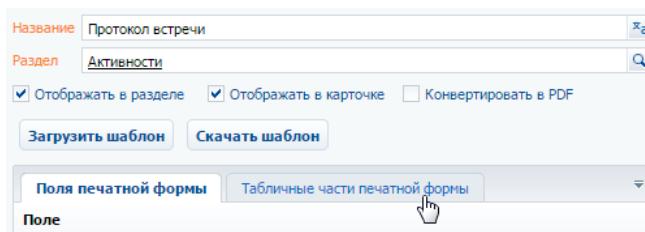
4. Добавьте в область выбранных колонок остальные необходимые колонки и нажмите на кнопку [OK].
5. Сохраните карточку печатной формы.

В результате на основании добавленных колонок будет сформирован перечень полей формы.

3. ДОБАВЛЕНИЕ ТАБЛИЧНЫХ ДАННЫХ В ФОРМУ

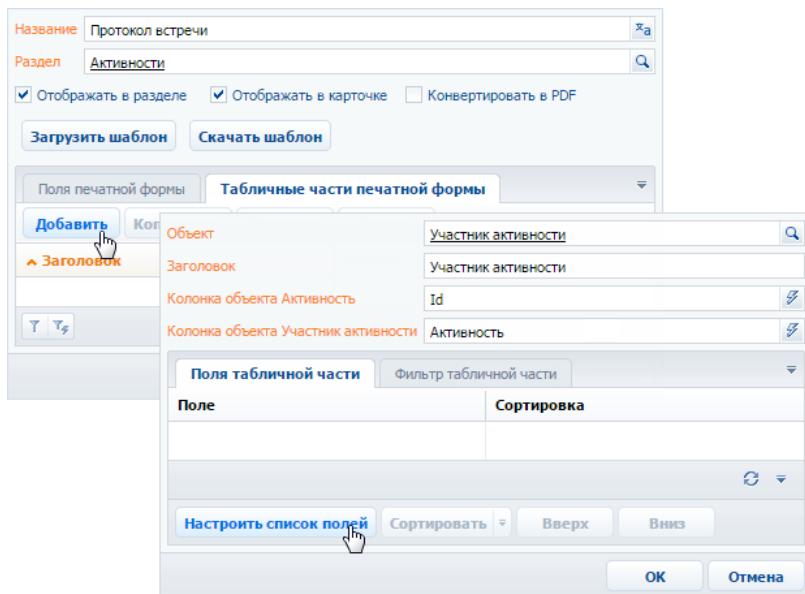
Вы можете добавить в печатную форму данные, на основе которых будут формироваться таблицы. Для этого:

1. В карточке регистрации печатной формы MS Word переходите на вкладку [Табличные части печатной формы] (Рис. 317).

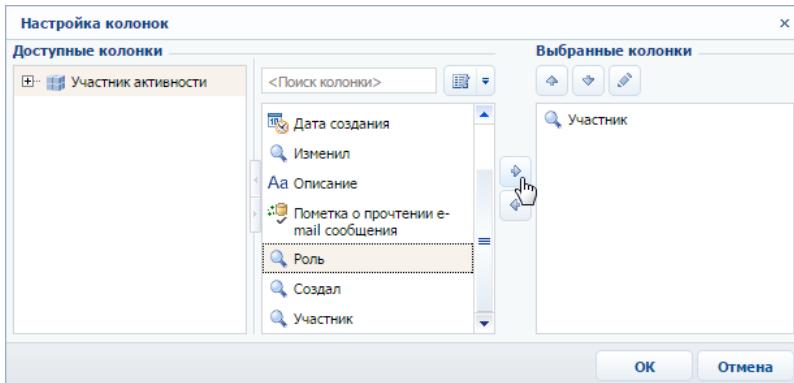
Рис. 317 — Переход на вкладку [Табличные части печатной формы]

2. Нажмите на кнопку [Добавить].
3. Заполните карточку табличных данных (Рис. 318):

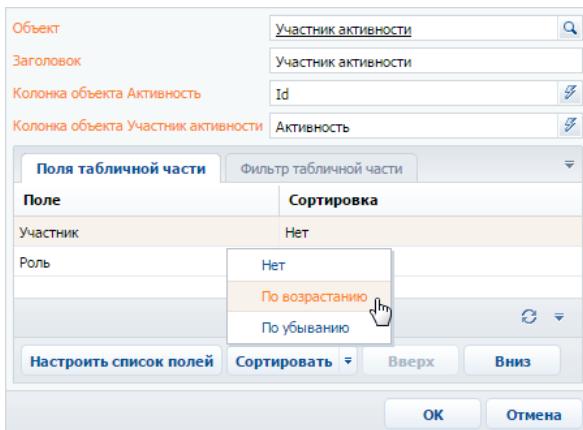
Рис. 318 — Добавление табличных данных в печатную форму



- a. В поле [Объект] выберите объект, на основании данных которого необходимо сформировать таблицу. Например, чтобы добавить в протокол таблицу с перечнем участников активности, выберите объект "Участник активности".
 - b. Укажите заголовок для идентификации полей таблицы при последующем редактировании шаблона печатной формы. Поля данной таблицы будут включены в группу с аналогичным названием.
4. Нажмите на кнопку [Настройте список полей] (Рис. 318).
 5. Настройте перечень колонок таблицы (Рис. 319).

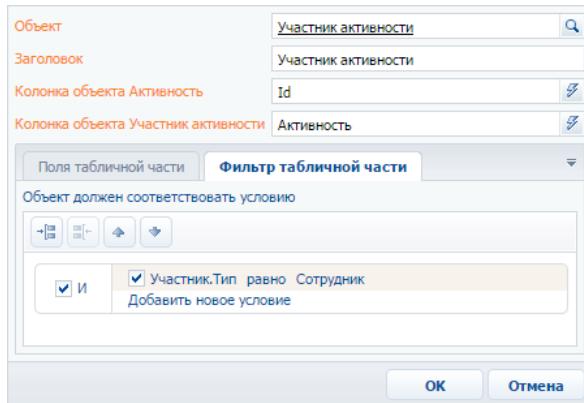
Рис. 319 — Настройка колонок таблицы

- В области [Доступные колонки] выберите объект, колонки которого необходимо добавить в таблицу. В области колонок объекта (в центре) отобразится перечень колонок выбранного объекта.
 - Дважды щелкните по колонке в области колонок, чтобы добавить ее в область [Выбранные колонки]. Вы также можете добавить колонку, выбрав ее в области колонок и нажав на кнопку .
 - Добавьте в область выбранных колонок остальные необходимые колонки и нажмите на кнопку [OK].
 - При необходимости, используйте кнопки  и , чтобы установить порядок следования колонок в таблице.
6. При необходимости, укажите порядок сортировки записей в таблице:

Рис. 320 — Настройка сортировки записей таблицы в печатной форме

- a. Выберите колонку, по которой должны быть отсортированы записи.
- b. В меню кнопки [Сортировать] выберите необходимый порядок ("По возрастанию" или "По убыванию"). Например, вы можете отсортировать перечень участников активности в алфавитном порядке.
7. При необходимости, перейдите на вкладку [Фильтр табличной части] и постройте фильтр, условиям которого должны соответствовать записи таблицы. Например, вы можете отобразить только сотрудников компании (Рис. 321).

Рис. 321 — Фильтр записей в таблице



8. Сохраните карточку табличной части.

В результате в печатную форму могут быть добавлены данные, необходимые для формирования многострочных таблиц. Каждая запись на вкладке [Табличные части печатной формы] представляет собой отдельную таблицу, которую вы можете добавить в шаблон печатной формы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка шаблона печатной формы MS Word](#)

НАСТРОЙКА ШАБЛОНА ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

Настройка внешнего вида печатной формы осуществляется путем редактирования шаблона, который представляет собой стандартный файл MS Word.

Файл шаблона печатной формы вы можете загрузить, нажав на кнопку [Скачать шаблон] в окне справочника [Печатные формы] или в карточке регистрации печатной формы.

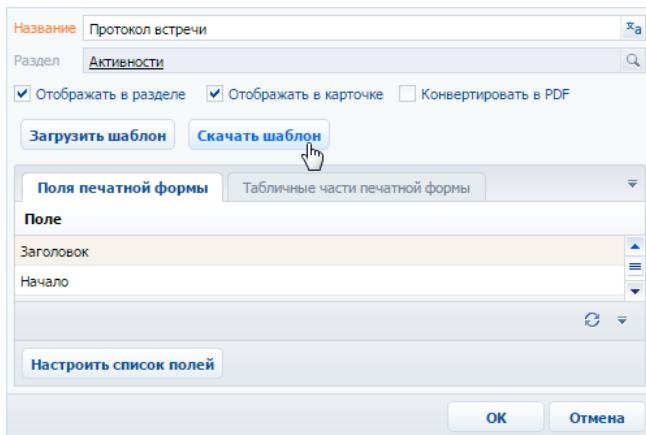
Для работы с шаблонами печатных форм необходимо установить плагин конструктора печатных форм bprm'online для MS Word. Чтобы загрузить обновленный шаблон в систему, нажмите на кнопку [Загрузить шаблон] в окне справочника [Печатные формы] или в карточке соответствующей печатной формы.

СОХРАНЕНИЕ ФАЙЛА ШАБЛОНА MS WORD

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].

2. Откройте для редактирования справочник [Печатные формы].
3. Выберите необходимую печатную форму и нажмите на кнопку [Скачать шаблон] (Рис. 322).

Рис. 322 — Загрузка шаблона печатной формы MS Word

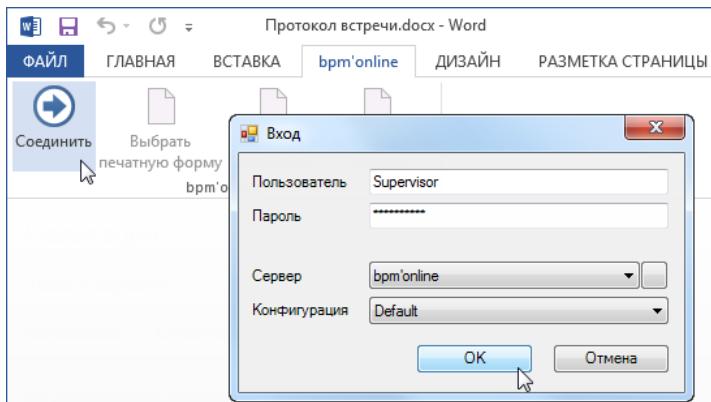


В результате на ваш компьютер будет загружен файл шаблона данной печатной формы MS Word.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ШАБЛОНА ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

1. Откройте файл шаблона печатной формы MS Word.
2. Нажмите на кнопку [Соединить] панели инструментов плагина bpm'online (Рис. 323).
3. Авторизуйтесь в системе, используя ваше имя пользователя и пароль в bpm'online.

Рис. 323 — Соединение дизайнера печатных форм MS Word с bpm'online



В результате в правой части окна MS Word отобразится список полей данной печатной формы.

ДОБАВЛЕНИЕ ПОЛЕЙ В ШАБЛОН

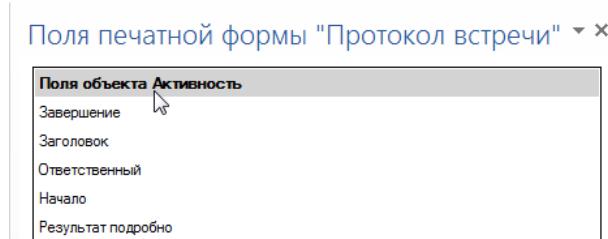
Перед добавлением полей в шаблон сформируйте перечень полей печатной формы в карточке регистрации печатной формы. Вы можете добавлять поля в печатную форму и после ее регистрации.

В шаблоне поля печатной формы представлены в виде полей MS Word. При генерации печатной формы поле будет заменено данными соответствующей записи системы. Перечень доступных полей отображается в окне [Поля печатной формы "..."] (Рис. 324).

Быстрое добавление всех полей в шаблон

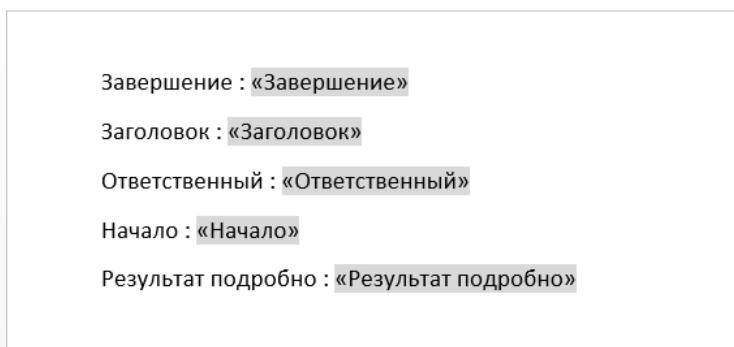
Чтобы добавить в шаблон все поля, переместите на страницу шаблона заголовок группы полей (Рис. 324).

Рис. 324 — Добавление группы полей в шаблон



В результате в шаблон будут добавлены все поля, а также названия соответствующих колонок bpm'online в следующем формате: "Название колонки: Поле" (Рис. 325).

Рис. 325 — Пример шаблона печатной формы после добавления группы полей

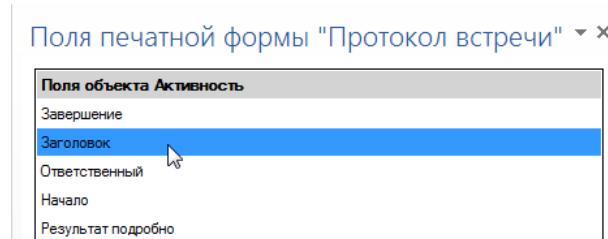


Вы можете настроить расположение и форматирование добавленных полей, используя стандартные инструменты MS Word.

Добавление отдельных полей в шаблон:

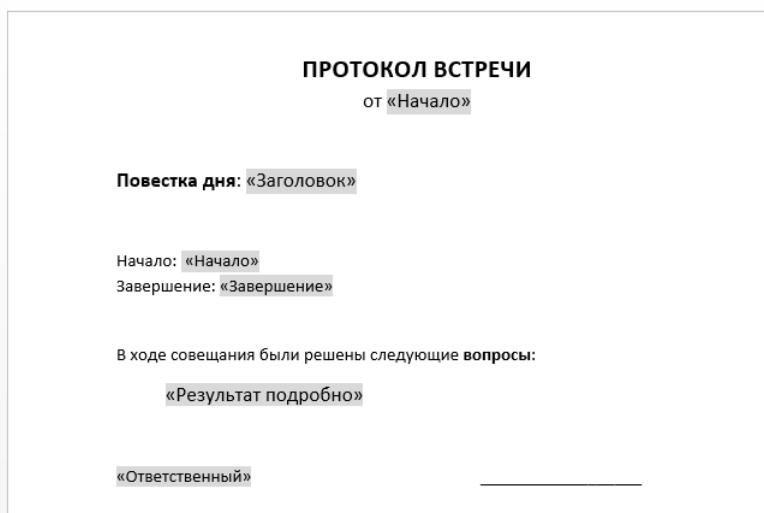
- Чтобы добавить данные в шаблон, перетяните соответствующее поле при помощи мыши на страницу (Рис. 326).

Рис. 326 — Добавление поля из списка доступных полей в шаблон печатной формы



- В результате на страницу будет добавлено поле, которое при генерации печатной формы будет автоматически заменено значением соответствующего поля bpm'online.
- Добавьте остальные необходимые поля, а также статический текст в печатную форму (Рис. 327).

Рис. 327 — Пример печатной формы с добавленными полями и статичным текстом



- Сохраните шаблон печатной формы.

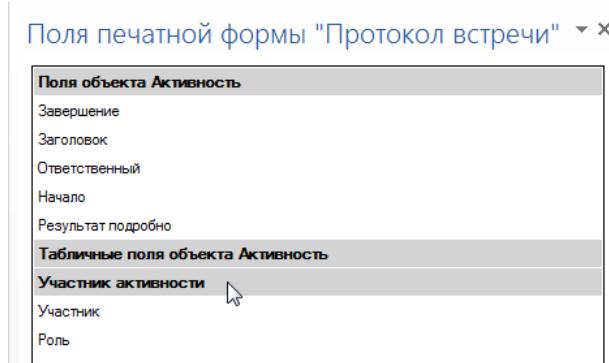
ДОБАВЛЕНИЕ ТАБЛИЧНЫХ ДАННЫХ В ШАБЛОН

Перед добавлением таблиц в шаблон [добавьте табличные данные](#) в карточке печатной формы на вкладке [Табличные части печатной формы].

Быстрое добавление таблицы в шаблон

Чтобы добавить в шаблон все колонки таблицы, перетяните на страницу шаблона заголовок группы табличных полей (Рис. 328).

Рис. 328 — Добавление всех колонок таблицы в шаблон



В результате в шаблон будет добавлена таблица, содержащая все колонки из данной группы. Заголовки колонок таблицы будут соответствовать заголовкам соответствующих колонок в системе.

Рис. 329 — Пример шаблона печатной формы с автоматически построенной таблицей

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

Вы можете настроить расположение и форматирование добавленной таблицы, используя стандартные инструменты MS Word. Заголовки колонок таблицы представляют собой статический текст, который вы можете редактировать. Данные, которые будут отображаться в колонке, определяются полем, помещенным в соответствующую ячейку.

Добавление отдельных колонок:

1. Добавьте на страницу шаблона обычную таблицу с необходимым количеством колонок. Каждая колонка должна состоять из заголовка и одной строки (Рис. 330).

Рис. 330 — Добавление таблицы в шаблон вручную

2. Введите текст заголовков колонок (Рис. 331).

Рис. 331 — Таблица со статическим текстом заголовков колонок

Участник	Роль

3. Перетяните название колонки из списка колонок в пустую ячейку таблицы, в которой должны отображаться данные этой колонки ([Рис. 332](#)).

Рис. 332 — Таблица с добавленными полями

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

4. Настройте внешний вид шаблона, расположив таблицу в нужном месте файла ([Рис. 333](#)).

Рис. 333 — Пример настройки внешнего вида шаблона

ПРОТОКОЛ ВСТРЕЧИ
от «Начало»

Повестка дня: «Заголовок»

Начало: «Начало»
Завершение: «Завершение»

Присутствовали:

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

В ходе совещания были решены следующие вопросы:
 «Результат подробно»

«Ответственный» _____

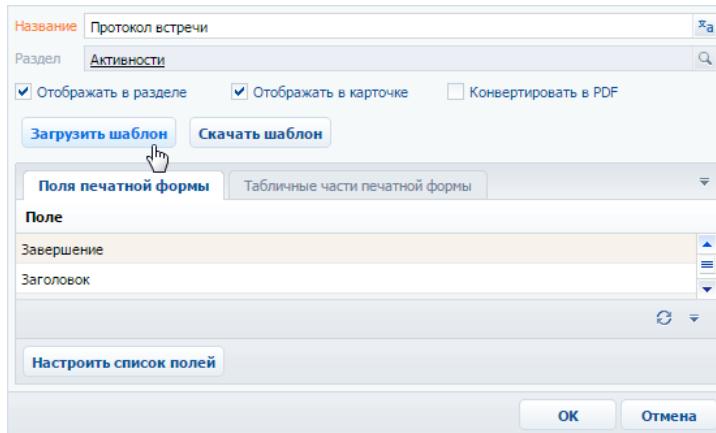
5. Сохраните шаблон печатной формы.

В результате при подготовке печатной формы поля в таблице будут заменены данными из системы. Количество строк таблицы будет соответствовать количеству записей.

ЗАГРУЗКА ОБНОВЛЕННОГО ШАБЛОНА В BPM'ONLINE

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
2. Откройте для редактирования справочник [Печатные формы].
3. Дважды щелкните по печатной форме, шаблон которой вы хотите загрузить.
4. В открывшейся карточке регистрации печатной формы нажмите на кнопку [Загрузить шаблон] (Рис. 334).

Рис. 334 — Загрузка шаблона печатной формы MS Word



5. Выберите ранее сохраненный файл шаблона печатной формы.
6. Сохраните карточку регистрации печатной формы.

В результате при последующей подготовке печатной формы будет использован новый шаблон.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Регистрация печатной формы MS Word](#)

НАСТРОЙКА РАБОЧИХ МЕСТ

Наборы разделов, отображаемые на боковой панели bpm'online для тех или иных групп пользователей (ролей), называются рабочими местами. Вы можете настроить каждое рабочее место, включив в него только те разделы, которые необходимы пользователю в его работе. Разделы, не включенные в рабочее место, будут скрыты из боковой панели приложения.

Список доступных рабочих мест для различных групп пользователей может отличаться. Например, рабочее место [Коммуникации] может содержать разделы [Активности], [Звонки] и [Лента] и быть доступным для всех пользователей системы, а рабочее место [Супервизор] — содержать разделы [Роли и пользователи] и [Итоги] и быть доступным только группе системных администраторов.

Доступ пользователей к рабочим местам не влияет на доступ к разделам системы. Полный набор разделов bpm'online, включая разделы, не вошедшие в какое-либо рабочее место, будет по прежнему доступен на главной странице приложения.

ОТКРЫТИЕ ОКНА НАСТРОЙКИ

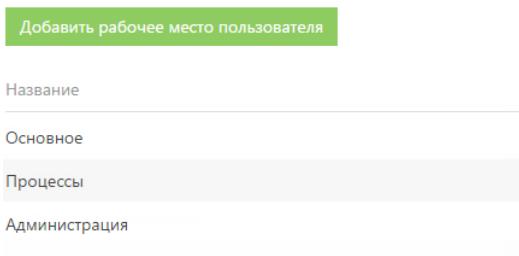
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка рабочих мест].

НАСТРОЙКА СПИСКА РАБОЧИХ МЕСТ

На странице настройки рабочих мест ([Рис. 335](#)) вы можете просмотреть список доступных рабочих мест, добавить новые рабочие места, удалить существующие либо внести в них изменения, а также определить доступ к каждому рабочему месту для различных организационных ролей пользователей.

Рис. 335 — Страница реестра рабочих мест

Настройка рабочих мест



Название	Основное	Процессы	Администрирование

Чтобы настроить очередность рабочих мест, выделите необходимую запись в списке и переместите ее вверх или вниз с помощью кнопок  и  ([Рис. 336](#)).

Рис. 336 — Изменение позиции рабочего места в списке

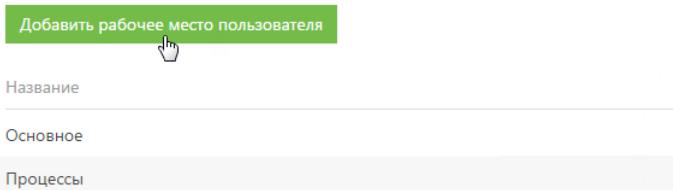
НАСТРОЙКА НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА

При добавлении нового рабочего места либо редактировании существующего используется страница настройки рабочего места.

Для добавления нового рабочего места используйте кнопку [Добавить рабочее место пользователя] (Рис. 337).

Рис. 337 — Добавление нового рабочего места

Настройка рабочих мест



Для редактирования существующего рабочего места выделите его в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 338).

Рис. 338 — Переход к редактированию существующего рабочего места

Откроется страница настройки рабочего места (Рис. 339).

Рис. 339 — Страница настройки рабочего места

[Название] — название рабочего места, например, “Основное”.

Разделы

На детали РАЗДЕЛЫ при помощи панели инструментов вы можете настроить список разделов, входящих в рабочее место.

Для добавления разделов в рабочее место используется специальное окно ([Рис. 340](#)), которое открывается по кнопке [Добавить] панели инструментов детали.

Рис. 340 — Добавление разделов в рабочее место

Выберите в окне необходимые разделы и нажмите на кнопку [Выбрать].

Чтобы удалить из рабочего места тот или иной раздел, выделите необходимую запись на детали и в меню кнопки [Действия] выберите команду [Удалить].

Очередность записей на детали РАЗДЕЛЫ определяет очередность, с которой соответствующие разделы будут отображаться в боковой панели приложения. Выделив необходимую запись на детали, вы можете переместить ее в списке детали вверх или вниз при помощи кнопок  и , которые появятся в строке записи.

Группы пользователей

Деталь ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ отображает организационные роли пользователей, которым будет доступно рабочее место.

Добавление и удаление организационных ролей выполняется аналогично добавлению и удалению разделов на детали РАЗДЕЛЫ.

НА ЗАМЕТКУ

Изменения вступят в силу при последующем входе в систему пользователя, для роли которого было создано рабочее место.

НАСТРОЙКА КОРПОРАТИВНОЙ СИМВОЛИКИ

Используя страницу настройки корпоративной символики, вы можете загрузить в bpm'online логотип вашей компании (Рис. 341).

Рис. 341 — Пример настройки логотипа на главной странице



Для перехода на страницу настройки откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка корпоративной символики].

ВАЖНО

Для открытия страницы настройки пользователь должен иметь доступ к системной операции "Изменения корпоративной символики" (CanManageLogo).

Логотип на странице входа в систему	Логотип, который будет отображаться на странице авторизации. Рекомендуемый размер: 61x310 пикселей. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип компании" (LogoImage).
Логотип на главной странице	Логотип, который будет отображаться на главной странице и на странице дизайнера системы. Рекомендуемый размер: 37x274 пикселей. При загрузке логотипа с размером больше рекомендуемого изображение будет масштабировано. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип в главном меню" (MenuLogoImage).
Логотип в верхней панели	Логотип, который будет отображаться при работе с разделами bpm'online (в правом верхнем углу страницы). Рекомендуемый размер: 27x127 пикселей. При загрузке логотипа с размером больше рекомендуемого изображение будет масштабировано. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип в верхней панели" (HeaderLogoImage).

Рекомендуемый формат изображений — PNG, могут быть использованы другие стандартные графические форматы, поддерживаемые браузерами.

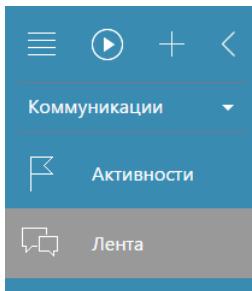
ВАЖНО

Настройки корпоративной символики применяются для всех пользователей системы.

НАСТРОЙКА ЦВЕТА ПАНЕЛИ РАЗДЕЛОВ

Используя страницу настройки цвета панели разделов, вы можете изменить цвет боковой панели bpm'online (Рис. 342).

Рис. 342 — Пример настройки цвета боковой панели



Для перехода на страницу настройки откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка цвета панели разделов].

ВАЖНО

Для открытия страницы настройки пользователь должен иметь доступ к системной операции "Доступ к настройке цветов панели разделов" (CanManageSectionPanelColorSettings).

Цвет панели разделов	Основной цвет фона боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет фона панели разделов" (SectionPanelBackgroundColor).
Цвет текста панели разделов	Основной цвет, которым выделяются заголовки всех разделов в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет текста панели разделов" (SectionPanelFontColor).
Цвет выделенного раздела в панели разделов	Цвет фона, которым выделяется раздел, выбранный в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет фона выделенного раздела панели разделов" (SectionPanelSelectedBackgroundColor).
Цвет текста выделенного раздела в панели разделов	Цвет, которым выделяется название раздела, выбранного в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет текста выделенного раздела панели разделов" (SectionPanelSelectedFontColor).

Дополнительно, в системе сохраняются первичные настройки цвета. Если необходимо, вы можете восстановить эти настройки, нажав на кнопку [Восстановить настройки по умолчанию].

ВАЖНО

Настройки цвета панели разделов применяются для всех пользователей системы.

СИНХРОНИЗАЦИЯ И ИМПОРТ ИЗ ДРУГИХ СИСТЕМ

СОДЕРЖАНИЕ

- Импорт данных
- Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP
- Интеграция с сервисом MS Exchange
- Интеграция с Сервисом Google
- Интеграция с социальными сетями
- Синхронизация пользователей с LDAP

ИМПОРТ ДАННЫХ

Для массового добавления записей в bpm'online используйте ИМПОРТ ДАННЫХ. При импорте выполняется загрузка данных в систему. Клиентская база, список продуктов, записи справочников или другие данные можно добавить в bpm'online из файлов Excel за считанные минуты.

Вы можете выполнить импорт из Excel перед началом работы с bpm'online, когда нужно добавить в систему новые записи. Также используйте импорт, если необходимо массово обновить значение для одного или нескольких полей в существующих записях.

ВАЖНО

Импорт рекомендуется выполнять после настройки прав доступа в системе, так как права доступа по умолчанию раздаются при создании записи.

Импорт данных выполняется в специальном мастере. Для загрузки данных последовательно пройдите **шаги мастера**:

1. Выберите файл импорта и объект для загрузки данных – раздел [Контакты], [Контрагенты] или другой раздел либо справочник системы;
2. Укажите, в какие колонки bpm'online будут импортироваться данные из вашего файла;
3. Выберите колонки, по которым будет выполняться поиск дублей при загрузке данных.

Для того чтобы избежать возможных ошибок загрузки данных, изучите [рекомендации](#), которых следует придерживаться при подготовке файла импорта.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)
- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ФАЙЛА ИМПОРТА

Для того чтобы успешно загрузить в bpm'online данные из вашего файла Excel, убедитесь, что этот **файл удовлетворяет следующим условиям**:

- Файл в формате *.xlsx;
- Файл не поврежден;
- Файл содержит строки заголовков колонок и хотя бы одну строку данных;
- Количество строк в файле не превышает 50 000. Ограничение на количество строк в импортируемом файле является усредненным и зависит также от количества столбцов и объема информации, внесенной в качестве значений колонок.

При **вводе значений** в колонках импортируемого файла придерживайтесь следующих рекомендаций:

- Убедитесь, что **формат ячеек** в файле Excel соответствует типу колонки в bpm'online. Например, для колонки [ФИО] контакта установите в Excel текстовый формат ячеек, а для колонки [Начало] активности — формат "Дата".

- Значения в колонках **дат** вводите в одном из форматов:

дд-мм-гггг;

дд.мм.гггг;

дд/мм/гггг.

где ДД — день, ММ — месяц, ГГГГ — год.

- Если вы импортируете значение в колонку **даты/времени**, то введите время после даты через пробел.

Ниже приведены примеры корректных значений в полях даты/времени.

31.01.2015 2:01:00 PM
31.01.2015 14:02:00
31/01/2015 2:03:00 PM
31/01/2015 14:04:00
31-01-2015 2:05:00 PM
31-01-2015 14:06:00
31.1.2015 2:07:00 PM
31.01.2015 02:08:00 PM
31.01.2015 02:09:00 pm
31.01.15 02:10:00 AM

- Значения в **логических** полях укажите в формате:

True/False.

- Укажите значения в полях, **обязательных для заполнения**. Например, для контакта заполните поле [ФИО], а для контрагента — [Название]. Исключение составляют те обязательные поля, для которых в системе выполняется автоматическое заполнение значениями по умолчанию. Если оставить значения таких полей в файле пустыми, то они будут заполнены значениями по умолчанию. Например, поля [Состояние] и [Ответственный], которые присутствуют в большинстве разделов системы.
- Обратите внимание, что при загрузке данных все значения справочных полей, которые не найдены в bpm'online, будут созданы автоматически. При проверке значений учитывается регистр и специальные символы. То есть, если в файле импорта указан тип контакта "клиент", а в справочнике [Типы контактов] содержится значение "Клиент", то в справочник будет добавлено новое значение. Для того чтобы избежать дублирования записей в справочниках системы, при подготовке файла импорта рекомендуем проверить введенные вами значения справочных полей.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ИМПОРТ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

Рассмотрим пример импорта клиентской базы — списка контактов из файла Excel. Для загрузки данных:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных.

ЗАГРУЗКА ФАЙЛА

Первая страница мастера предназначена для загрузки файла Excel и выбора объекта, в который будут импортированы данные:

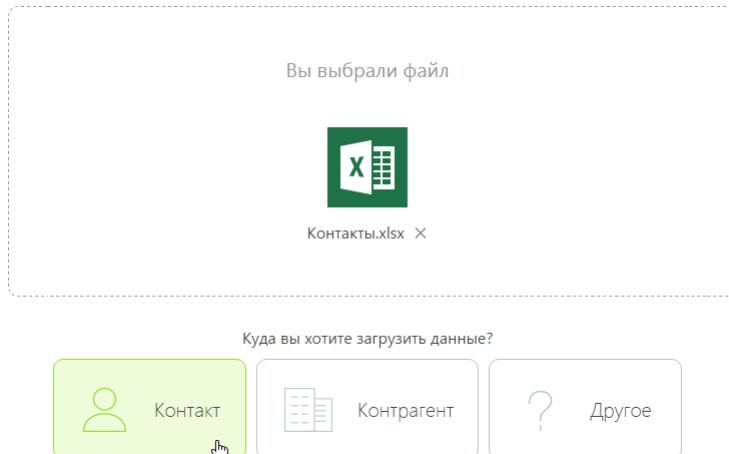
1. Нажмите на кнопку [Выбрать файл] и укажите файл Excel, содержащий вашу клиентскую базу. Вы также можете просто перетащить файл в соответствующую область с помощью мыши.

НА ЗАМЕТКУ

На данном этапе будет выполнена проверка соответствия формата и объема файла требованиям системы.

2. Нажмите на кнопку [Контакт], чтобы данные были загружены в раздел [Контакты] (Рис. 343).

Рис. 343 — Выбор объекта для импорта



НА ЗАМЕТКУ

Если вы импортируете другие данные, то нажмите на кнопку [Другое] и выберите из списка необходимый объект. Например, для импорта продуктов выберите объект [Продукт], а для загрузки списка городов в справочник выберите объект [Город].

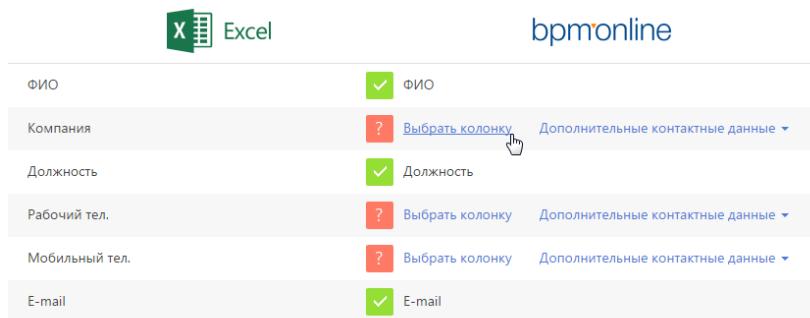
Для перехода на следующий шаг нажмите на кнопку [Далее].

НАСТРОЙКА КОЛОНОК

На второй странице мастера загрузки данных необходимо указать **соответствие (маппинг)** колонок в вашем файле и в bpm'online. Для этого используются колонки основного объекта, выбранного на первом шаге, например, контакта. При этом:

- Если название колонки в файле полностью **соответствует** названию колонки в bpm'online, то оно будет распознано системой автоматически. Например, если в вашем файле имя контакта указано в колонке "ФИО", то автоматически будет установлено соответствие колонке [ФИО] на странице контакта в bpm'online. Автоматическое распознавание выполняется только по колонкам основного объекта.
- Если название колонки в файле **отличается** от названия колонки в bpm'online, то вам необходимо вручную задать сопоставление. Например, в файле импорта место работы контакта указано в колонке "Компания". В этом случае вам необходимо вручную указать соответствие колонки "Компания" колонке [Контрагент] контакта. Для этого нажмите на ссылку [Выбрать колонку] (Рис. 344) и из списка колонок контакта bpm'online выберите колонку [Контрагент].

Рис. 344 — Выбор колонки для настройки сопоставления



Загрузка дополнительной информации

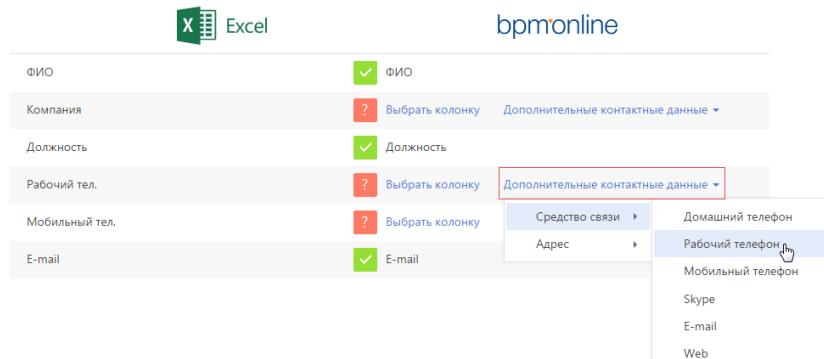
При импорте контактов и контрагентов есть возможность загрузить не только данные основного объекта, но и **дополнительную информацию** связанных объектов — записи на детали [Средства связи] и [Адреса]. Используйте эту возможность, если вам необходимо загрузить в систему несколько различных адресов или несколько средств связи одного типа, например, два мобильных телефона.

НА ЗАМЕТКУ

Обратите внимание, что средства связи и адреса можно импортировать как в колонки основного объекта, так и на детали. При импорте в колонки основного объекта эти данные также будут сохранены на деталях. Однако в этом случае вы сможете загрузить только одно средство связи каждого типа из списка доступных, а также один адрес. Колонки, для которых настроено соответствие колонке основного объекта, могут использоваться для указания правил поиска дублей при импорте.

Для настройки соответствия с колонками деталей [Средства связи] и [Адреса] щелкните по ссылке [Дополнительные контактные данные] и выберите нужную колонку (Рис. 345).

Рис. 345 — Выбор колонки для сопоставления деталей [Средства связи] и [Адреса]



НА ЗАМЕТКУ

На деталь [Адреса] вы можете импортировать в bpm'online по одному адресу каждого типа — один рабочий, один доставки и т.п.

Когда установлено соответствие для всех колонок, которые необходимо загрузить, нажмите на кнопку [Далее].

ПАРАМЕТРЫ ДУБЛЕЙ

Страница [Параметры дублей] используется для ввода условий, по которым при импорте будет выполняться **проверка дублирующихся данных**. Если в файле импорта будет найдено несколько одинаковых записей, то в систему будет загружена только первая из них. Дублирующиеся записи не будут загружены в систему.

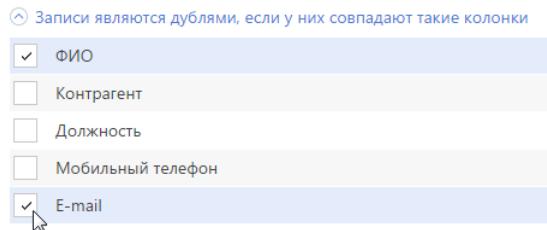
Вы можете выполнять проверку дублей по значениям одной или нескольких колонок основного объекта, для которых было установлено соответствие на предыдущем шаге.

НА ЗАМЕТКУ

Обратите внимание, что при выполнении поиска дублей для контактов и контрагентов по средствам связи и адресам используются колонки основного объекта, а не деталей [Средства связи] и [Адреса].

Для того чтобы значения колонки использовались при проверке дублей, отметьте эту колонку флагжком. При выборе нескольких колонок они участвуют в поиске, объединенные логическим оператором "И". То есть дубль будет определен по одинаковому значению во всех выбранных колонках. Например, для контактов можно настроить проверку по колонкам [ФИО] и [E-mail] (Рис. 346). И если будет найдено несколько контактов, у которых совпадают ФИО и электронный адрес, то в систему будет загружен только один из них.

Рис. 346 — Установка правил поиска дублей при загрузке данных



НА ЗАМЕТКУ

Используйте условия поиска дублирующихся записей при выполнении импорта с целью обновления существующих данных в системе. Например, для массового обновления номеров телефона контактов. Для этого настройте поиск дублей таким образом, чтобы запись была идентифицирована как дубль. В этом случае для всех найденных в системе контактов, которые являются дублями, будут обновлены значения тех полей, которые заполнены в файле импорта. Те поля, которые не были заполнены в файле импорта, останутся в bpm'online без изменений.

ЗАГРУЗКА ДАННЫХ

После того как правила поиска дублей указаны, нажмите на кнопку [Начать загрузку данных]. Будет начата загрузка данных в систему. После начала импорта вы можете закрыть страницу — загрузка данных продолжится в фоновом режиме. По результатам выполнения импорта на

странице отобразится сообщение с количеством загруженных записей. Вы также получите системное оповещение в [центре уведомлений](#).

НА ЗАМЕТКУ

Информацию о возможных ошибках загрузки данных вы можете просмотреть в справочнике [Лог импорта из Excel]. Здесь отображаются данные о тех записях файла импорта, которые не удалось загрузить.

Проверьте результат успешного импорта в разделе [Контакты]. Обратите внимание, что при загрузке данных все значения справочных полей, которые не были найдены в bpm'online, создаются автоматически. Например, в систему могут быть добавлены города, типы контактов или контрагенты, указанные в файле для импорта контактов. Кроме того, если в файле импорта вы не заполнили значения в полях, для которых в системе предусмотрено автозаполнение, то в импортируемых записях эти поля будут автоматически заполнены значениями по умолчанию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)

ИНТЕГРАЦИЯ С ПОЧТОВЫМ СЕРВИСОМ ПО ПРОТОКОЛУ IMAP/SMTP

В bpm'online предусмотрена возможность интеграции с почтовыми провайдерами по протоколу IMAP/SMTP.

Для того чтобы пользователи bpm'online могли отправлять и получать сообщения электронной почты непосредственно в системе, необходимо настроить параметры соединения с используемыми почтовыми провайдерами. Полученный в результате этого список провайдеров используется при настройке пользователями индивидуальных почтовых ящиков.

НА ЗАМЕТКУ

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции "Настройка списка почтовых провайдеров". Настройка прав доступа к системным операциям выполняется в разделе [Доступ к операциям].

СОДЕРЖАНИЕ

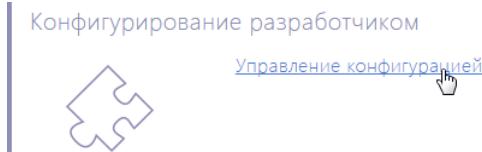
- Настройка почтового провайдера IMAP/SMTP
- Настройка учетной записи почты в bpm'online

НАСТРОЙКА ПОЧТОВОГО ПРОВАЙДЕРА IMAP/SMTP

Чтобы добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP:

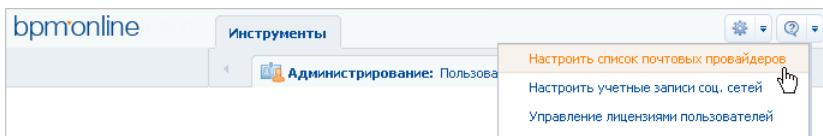
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] (Рис. 347).

Рис. 347 — Открытие страницы управления конфигурацией

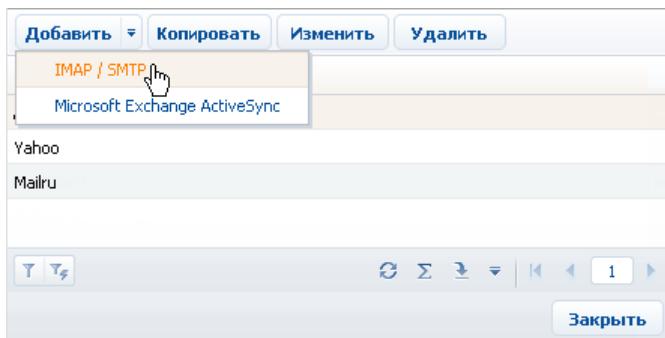


3. Нажмите на кнопку  страницы управления конфигурацией и выберите команду [Настроить список почтовых провайдеров] (Рис. 348).

Рис. 348 — Команда [Настроить список почтовых провайдеров] в главном меню



4. В открывшемся окне справочника в меню кнопки [Добавить] выберите [IMAP / SMTP] (Рис. 349).

Рис. 349 — Добавление нового почтового провайдера

5. В открывшейся карточке (Рис. 350) введите название почтового провайдера, например, "Яндекс почта".

Рис. 350 — Карточка почтового провайдера

6. Укажите параметры загрузки email-сообщений:
- Установите признак [Разрешить загрузку email-сообщений по протоколу]. В поле протокола указан протокол IMAP.
 - Укажите имя или IP-адрес почтового сервера входящей почты, например, "imap.gmail.com" или "imap.yandex.ru".
 - Укажите номер порта для подключения к серверу входящей почты. Например, для получения писем по протоколу IMAP такими провайдерами, как Gmail и Yandex, используется порт 993.

- d. При необходимости установите признак [Использовать протокол SSL для шифрования подключения] или [Создавать зашифрованное соединение (STARTTLS)].
7. Укажите параметры отправки email-сообщений:
 - a. Установите признак [Разрешить отправку email-сообщений].
 - b. Укажите имя или IP-адрес почтового сервера для отправки писем, например, "smtp.gmail.com" или "smtp.yandex.ru".
 - c. Укажите номер порта для подключения к smtp-серверу. Как правило, используется порт 465 (если сервер поддерживает шифрование), 587 или 25.
 - d. Укажите время ожидания ответа от сервера отправки почты (по умолчанию 40 секунд).
 - e. При необходимости установите признак [Использовать протокол SSL для шифрования подключения].
8. Сохраните карточку.

В результате пользователи системы смогут использовать почтовые ящики данного провайдера для отправки и получения email-сообщений.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ ПОЧТЫ В BPM'ONLINE

Настройка основных параметров учетной записи MS Exchange аналогична настройке учетной записи IMAP/SMTP. Рассмотрим настройку на примере учетной записи IMAP/SMTP.

Чтобы настроить учетную запись IMAP/SMTP:

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, на главной странице приложения выбрав команду [Профиль].
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи почты].
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
4. Введите параметры учетной записи электронной почты:
 - a. В поле [Тип почтового ящика] выберите один из доступных почтовых провайдеров, например, "Yahoo.com".
 - b. Введите адрес электронной почты и пароль, необходимые для авторизации в почтовом ящике.
 - c. Укажите название почтового ящика для его идентификации при одновременной работе с несколькими учетными записями электронной почты.

НА ЗАМЕТКУ

Если в почтовом ящике Gmail настроена двухэтапная аутентификация, выполните настройку паролей приложений для корректной работы такой учетной записи в bpm'online.

5. Укажите параметры загрузки email-сообщений и выберите параметры отправки email-сообщений:
 - a. Установите признак [Отправлять сообщения, используя почтовый ящик], чтобы использовать данный ящик для отправки сообщений.
 - b. Для использования почтового ящика по умолчанию установите признак [Использовать по умолчанию при отправке]. В этом случае адрес почтового ящика будет указан по умолчанию в поле [От кого] новых email-сообщений.

- c. Для отображения сообщений из почтового ящика в коммуникационной панели установите признак [Загружать сообщения из почтового ящика].
- d. Для автоматической загрузки сообщений установите признак [Автоматически загружать новые сообщения] и укажите период синхронизации.
- e. Выберите опцию [Загружать всю почту] для загрузки всех сообщений из папки "Входящие" почтового ящика либо опцию [Загружать почту из выбранных папок] чтобы в bpm'online загружались только сообщения из отдельных папок.
- f. Если вы выбрали опцию [Загружать сообщения из почтового ящика], укажите период синхронизации сообщений в поле [Период синхронизации].

НА ЗАМЕТКУ

Возможность использования анонимной авторизации зависит от параметров почтового сервера.

6. Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате на указанный адрес электронной почты придет тестовое сообщение bpm'online для проверки параметров учетной записи. Вы сможете получать и отправлять email-сообщения, используя данную учетную запись электронной почты.

НА ЗАМЕТКУ

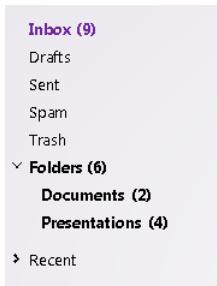
При настройке почтового ящика Gmail может отображаться сообщение о том, что логин или пароль неверны. В этом случае убедитесь, что для вашего аккаунта Google разрешен доступ ненадежным приложениям. [Подробнее...](#)

НАСТРОЙКА ПАПОК ДЛЯ ЗАГРУЗКИ ПОЧТЫ

Если в bpm'online нужно загружать не все письма из внешнего почтового ящика:

1. В своем почтовом ящике настройте папки, которые будут использоваться для загрузки писем в bpm'online. Например, папки "Documents" и "Presentations" в почтовом ящике Yahoo.com ([Рис. 351](#)).

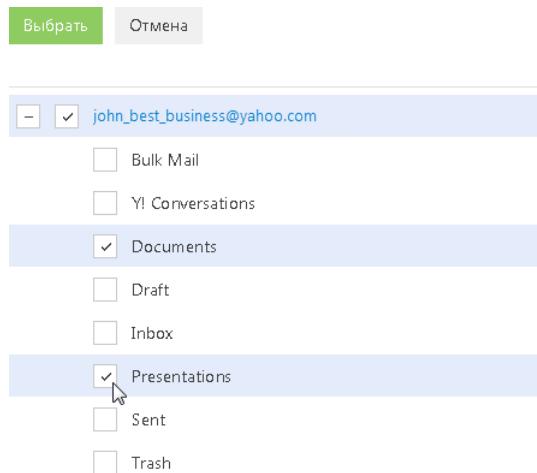
Рис. 351 — Структура папок в почтовом ящике Yahoo.com



2. В bpm'online откройте страницу настройки синхронизации с почтовым ящиком. Для этого на главной странице приложения выберите команду [Профиль], а затем на странице профиля пользователя нажмите на кнопку [Учетные записи почты]. Выделите необходимую запись из списка и нажмите на кнопку [Настроить].
3. В открывшемся окне при установленном признаке [Использовать для загрузки сообщений] выберите опцию [Загружать сообщения из преднастроенных групп].

4. Нажмите на кнопку [Выбрать группы].
5. На открывшейся странице выберите папки, из которых необходимо загружать сообщения в bpm'online (Рис. 352).

Рис. 352 — Выбор папок для синхронизации



6. Нажмите на кнопку [Выбрать].
7. На странице настройки синхронизации с почтовым ящиком нажмите на кнопку [Сохранить].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Настройка учетной записи почты в bpm'online
- Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСОМ MS EXCHANGE

В bpm'online предусмотрена возможность интеграции с сервисом MS Exchange.

НА ЗАМЕТКУ

Интеграция поддерживается с MS Exchange 2010 и выше.

Для того чтобы пользователи bpm'online в качестве почтового провайдера могли использовать MS Exchange, необходимо настроить параметры соединения с ним. Добавленный почтовый провайдер MS Exchange может быть использован при настройке пользователями индивидуальных почтовых ящиков.

НА ЗАМЕТКУ

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции "Настройка списка почтовых провайдеров". Настройка прав доступа к системным операциям выполняется в разделе [Доступ к операциям].

Вы также можете настроить синхронизацию контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем MS Exchange.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка почтового провайдера MS Exchange](#)
- [Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online](#)
- [Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange](#)
- [Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

НАСТРОЙКА ПОЧТОВОГО ПРОВАЙДЕРА MS EXCHANGE

Чтобы добавить почтовый провайдер Microsoft Exchange:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] ([Рис. 353](#)).

Рис. 353 — Открытие страницы управления конфигурацией

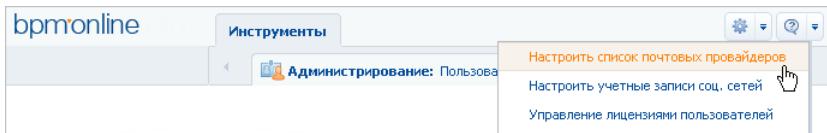


Конфигурирование разработчиком

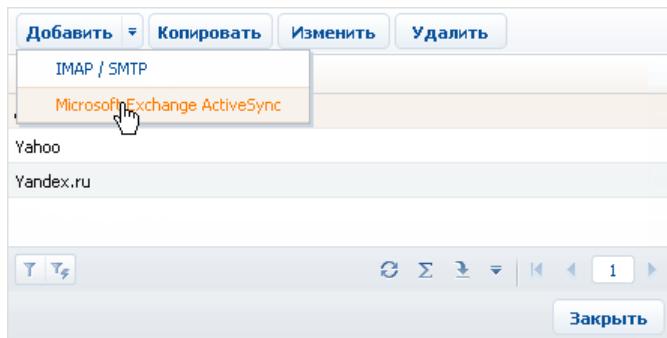
[Управление конфигурацией](#)



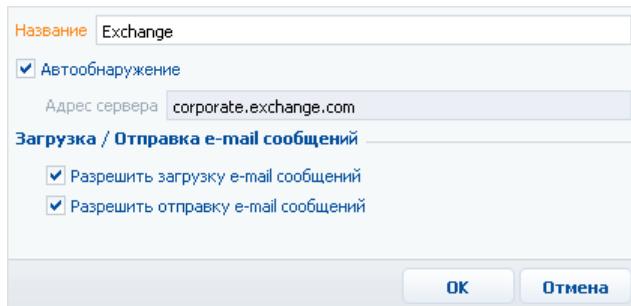
3. Нажмите на кнопку  страницы управления конфигурацией и выберите команду [Настроить список почтовых провайдеров] ([Рис. 354](#)).

Рис. 354 — Команда [Настроить список почтовых провайдеров] в главном меню

4. В открывшемся окне справочника почтовых провайдеров в меню кнопки [Добавить] выберите [Microsoft Exchange ActiveSync] (Рис. 355).

Рис. 355 — Добавление почтового провайдера MS Exchange

5. В открывшейся карточке (Рис. 356) введите название почтового провайдера, например, "Exchange".

Рис. 356 — Карточка почтового провайдера MS Exchange

6. Установите признак [Автообнаружение], чтобы система самостоятельно обнаружила необходимый сервер и выполнила подключение к нему.
7. Если система не обнаружит сервер, укажите его адрес вручную:
 - Снимите признак [Автообнаружение]. В результате поле [Адрес сервера] станет доступным и обязательным для заполнения.
 - В поле [Адрес сервера] введите адрес сервера Microsoft Exchange.

8. Установите признак [Разрешить загрузку e-mail сообщений].
9. Установите признак [Разрешить отправку e-mail сообщений].
10. Сохраните карточку.

В результате пользователи системы смогут использовать MS Exchange для получения и отправки e-mail сообщений, а также для синхронизации контактов и активностей между данным сервером и bpm'online.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ MS EXCHANGE В BPM'ONLINE

Настройка основных параметров учетной записи MS Exchange аналогична настройке учетной записи IMAP/SMTP. Вместе с тем, для данной учетной записи вы можете выполнить дополнительную настройку синхронизации контактов, задач и встреч с MS Exchange.

[Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)
- [Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange](#)
- [Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange](#)

СИНХРОНИЗАЦИЯ КОНТАКТОВ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ MS EXCHANGE

Настройки синхронизации контактов bpm'online с контактами MS Exchange выполняются на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком. Чтобы перейти к настройке:

1. Откройте страницу профиля пользователя, для этого на главной странице приложения выберите команду [Профиль].
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи почты].
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
4. Выберите почтовый провайдер MS Exchange.
5. Внесите данные для авторизации (e-mail и пароль). Нажмите на кнопку [Авторизоваться].
6. Если необходимо добавить e-mail на деталь [Средства связи] контакта, нажмите на кнопку [Да].

В результате на странице синхронизации с почтовым ящиком отобразится вкладка [Контакты], используемая для настройки синхронизации контактов bpm'online с контактами MS Exchange.

НАСТРОЙКА ИМПОРТА КОНТАКТОВ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить импорт контактов из MS Exchange:

1. Нажмите на кнопку [Настройте].
2. Перейдите на вкладку [Контакты]. Установите признак [Импортировать контакты].
3. Выберите опцию [Загружать все контакты], чтобы импортировать все записи из папок с типом "Контакты" почтового ящика.
4. Выберите опцию [Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange], чтобы импортировать контакты из выбранных папок MS Exchange. Нажмите на кнопку раскрывающую список папок и установите признаки напротив необходимых папок.

- Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

НА ЗАМЕТКУ

Если в системе было найдено более одного контрагента с одинаковым названием, контакт будет импортирован без привязки к контрагенту. Если сотрудник, выполняющий импорт, имеет доступ только к одному из этих контрагентов, контакт будет импортирован с привязкой к этому контрагенту.

НАСТРОЙКА ЭКСПОРТА КОНТАКТОВ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить экспорт контактов bpm'online в MS Exchange:

- На вкладке [Контакты] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Экспортировать контакты].
- Выберите опцию [Переносить все контакты], чтобы экспортировать все контакты, к которым у вас есть доступ.
- Выберите опцию [Переносить контакты из выбранных категорий и групп bpm'online], чтобы экспортировать только контакты определенных типов либо контакты из указанных групп.
 - Установите признак [Сотрудники] и/или [Клиенты], чтобы при синхронизации экспортировать все контакты соответствующих типов (будут экспортированы только те контакты, к которым у вас есть доступ).
 - Установите признак [Из групп], чтобы экспортировать контакты, входящие в определенные группы, настроенные в системе, например, "Сотрудники". Раскройте перечень групп и в списке укажите необходимые группы.
- Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

НА ЗАМЕТКУ

Создание групп рассмотрено в главе "[Работа с группами](#)".

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ С MS EXCHANGE

Синхронизация ваших контактов между сервером Exchange и bpm'online может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Синхронизировать контакты автоматически].

Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел КОНТАКТЫ и выберите действие [Синхронизировать контакты].

СИНХРОНИЗАЦИЯ РАСПИСАНИЯ BPM'ONLINE С КАЛЕНДАРЕМ MS EXCHANGE

Настройки синхронизации активностей bpm'online с задачами и встречами MS Exchange выполняются на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком. Чтобы перейти к настройке:

- Откройте страницу профиля пользователя, для этого на главной странице приложения выберите команду [Профиль].
- Нажмите на кнопку [Учетные записи почты].
- На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
- Выберите почтовый провайдер MS Exchange.

5. Введите e-mail и пароль учетной записи и нажмите на кнопку [Авторизоваться].

В результате на странице синхронизации с почтовым ящиком появится вкладка [Встречи и задачи], используемая для настройки синхронизации активностей bpm'online с активностями MS Exchange.

НАСТРОЙКА ИМПОРТА АКТИВНОСТЕЙ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить импорт активностей MS Exchange в bpm'online:

1. Установите признак [Импортировать встречи].
 2. Выберите опцию [Загружать все записи], чтобы импортировать все записи из календарей MS Exchange.
 3. Выберите опцию [Загружать встречи из выбранных календарей MS Exchange], чтобы импортировать записи из выбранных календарей MS Exchange. Раскройте перечень календарей и установите признаки напротив необходимых календарей.
 4. Аналогично настройте параметры импорта задач MS Exchange: установите признак [Импортировать задачи] и, при необходимости, выберите папки, задачи которых должны быть импортированы.
 5. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.
- В результате импорта активностей MS Exchange с типом "Встреча" или "Собрание" в bpm'online будут добавлены задачи с категорией "Встреча". При этом на деталь УЧАСТНИКИ данной задачи будут добавлены участники собрания. Если участник собрания не будет найден в bpm'online, система автоматически зарегистрирует его и добавит на деталь УЧАСТНИКИ.
- При импорте активностей MS Exchange, которые имеют тип "Задача", в bpm'online будут добавлены задачи с категорией "Выполнить". При этом импортируются только задачи, ответственный которых является текущим пользователем bpm'online.

НАСТРОЙКА ЭКСПОРТА АКТИВНОСТЕЙ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить экспорт активностей из bpm'online в MS Exchange:

1. На вкладке [Встречи и задачи] установите признак [Экспортировать активности].
 2. Выберите опцию [Переносить встречи и задачи], чтобы экспортировать все активности, к которым у вас есть доступ.
 3. Выберите опцию [Переносить встречи и задачи из выбранных групп], чтобы экспортировать только активности определенных типов либо активности из указанных групп.
 - a. Установите признак [Встречи], чтобы при синхронизации экспортировать все задачи с категорией "Встреча", к которым у вас есть доступ.
 - b. Установите признак [Задачи], чтобы при синхронизации экспортировать все задачи с категорией "Выполнить", к которым у вас есть доступ.
 - c. Установите признак [Звонок], чтобы экспортировать задачи с категорией "Звонок", к которым у вас есть доступ.
 4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.
- В результате при экспорте задач с категорией "Встреча" в MS Exchange будут созданы активности с типом "Встреча". Если экспортируется встреча, у которой на детали

[Участники] кроме автора активности добавлен хотя бы один контакт, в MS Exchange будет создана активность "Собрание" с указанием ее участников.

При экспорте задач с категорией "Выполнить" в MS Exchange будут созданы активности с типом "Задача".

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ АКТИВНОСТЕЙ С MS EXCHANGE

Синхронизация ваших активностей между сервером Exchange и bpm'online может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Синхронизировать активности автоматически] и в поле [Импортировать активности начиная с] выберите из календаря дату.

Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [Активности] и выберите действие [Синхронизировать с задачами и встречами Exchange].

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСОМ GOOGLE

Вы можете настроить синхронизацию ваших контактов и календаря Google с контактами и активностями bpm'online. В результате синхронизации последние изменения, произведенные в bpm'online, отобразятся в органайзере Google, и наоборот.

Регистрация приложения для интеграции с Google выполняется для приложений, развернутых "on-site". Для приложений, развернутых "cloud", необходима однократная авторизация при первом использовании.

СОДЕРЖАНИЕ

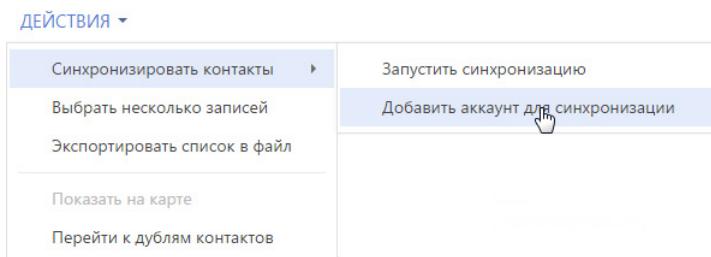
- Настройка синхронизации для приложений "Cloud"
- Регистрация приложения для интеграции с Google
- Настройка синхронизации контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем Google
- Выполнение синхронизации контактов bpm'online с контактами Google
- Выполнение синхронизации активностей bpm'online с календарем Google
- Удаление учетной записи Google из bpm'online

НАСТРОЙКА СИНХРОНIZАЦИИ ДЛЯ ПРИЛОЖЕНИЙ "CLOUD"

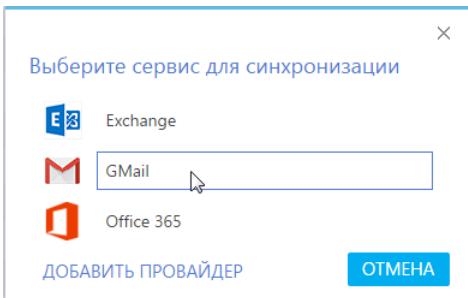
Для настройки синхронизации контактов для приложений "cloud" выполните следующее:

1. Перейдите в раздел [Контакты]. Отметьте личным тегом контакты bpm'online, которые необходимо синхронизировать с Google. Личный тег создается для того, чтобы отметить контакты для синхронизации с Google. Например, с Google должны синхронизироваться контакты с тегом "Личные контакты".
2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Добавить аккаунт для синхронизации] (Рис. 357).

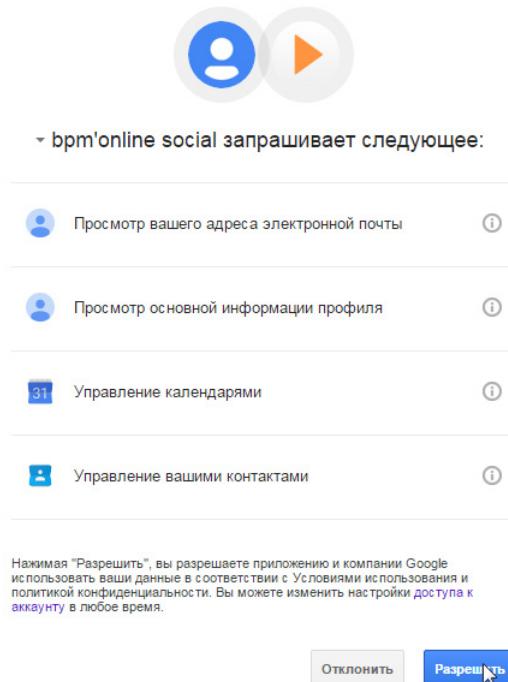
Рис. 357 — Добавление аккаунта для синхронизации



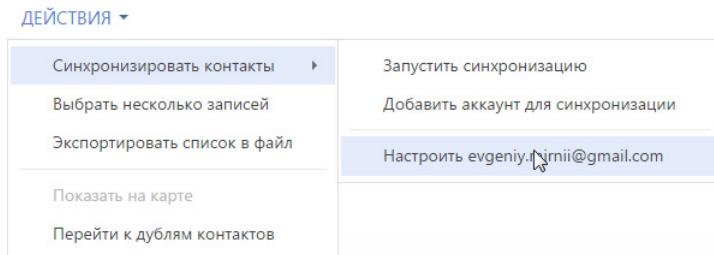
3. В окне [Выберите сервис для синхронизации] нажмите на иконку [Gmail] (Рис. 358).

Рис. 358 — Выбор сервиса для синхронизации

4. Разрешите доступ приложению bpm'online social к своим данным (Рис. 359). В случае необходимости введите логин и пароль от своей учетной записи.

Рис. 359 — Предоставление доступа приложению

5. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Настроить...] (Рис. 360).

Рис. 360 — Переход к настройке синхронизации

6. Определите параметры для синхронизации с Google Calendar и Google Contacts. Для автоматической синхронизации активностей выберите признак [Синхронизировать активности автоматически]. Укажите период автоматической синхронизации.
7. В поле [Синхронизировать начиная с] выберите из календаря дату, с которой необходимо синхронизировать активности.
8. Для автоматической синхронизации контактов выберите признак [Синхронизировать контакты автоматически]. Укажите период автоматической синхронизации.

РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С GOOGLE

Регистрация приложения выполняется для приложений, развернутых "on-site".

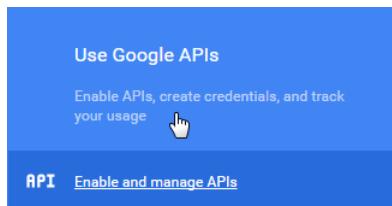
Регистрация приложения происходит в два этапа:

- Сначала необходимо зарегистрировать и настроить учетную запись Google, открыть доступ к Calendar API, сгенерировать ключи для интеграции ("Client ID" и "Client Secret").
- Полученные ключи "Client ID" и "Client Secret" необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек [Ключ для доступа к сервисам Google] и [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] соответственно.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ И ПОЛУЧЕНИЕ КЛЮЧЕЙ GOOGLE

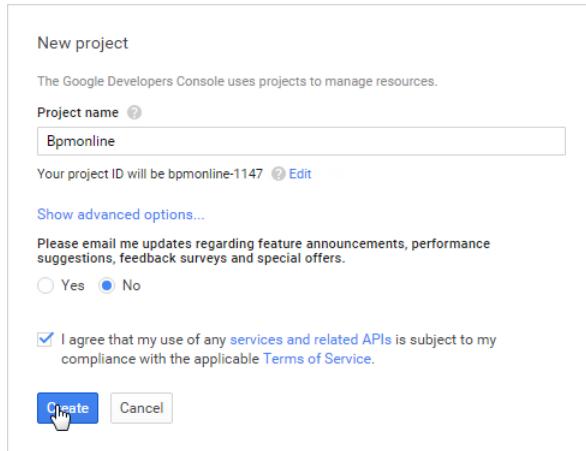
Чтобы настроить учетную запись Google:

1. Откройте страницу <https://code.google.com/apis/console/>.
2. Выполните авторизацию под своей учетной записью Google.
3. Нажмите на кнопку [Use google APIs] (Рис. 361).

Рис. 361 — Создание нового проекта в Google APIs

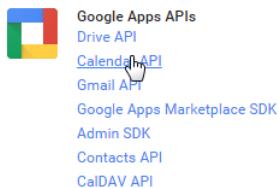
4. Введите название проекта, поставьте галочку возле сообщения о пользовательских правах и нажмите на кнопку [Create] (Рис. 362).

Рис. 362 — Создание нового проекта



5. В списке группы [Google Apps APIs] выберите [Calendar API] (Рис. 363).

Рис. 363 — Выбор API для открытия доступа



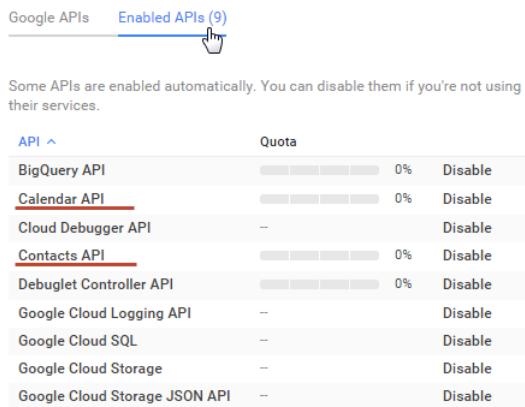
6. Нажмите на кнопку [Enable API] (Рис. 364).

Рис. 364 — Включение Calendar API

Overview

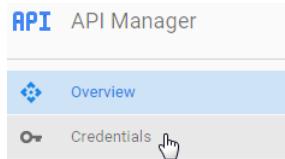


7. Таким же способом добавьте [Contacts API]. В результате данные API добавятся в список доступных API проекта (Рис. 365).

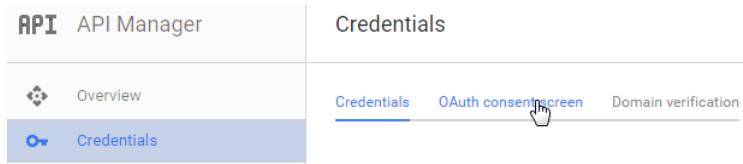
Рис. 365 — Список доступных API проекта


API ^	Quota
BigQuery API	0% Disable
Calendar API	0% Disable
Cloud Debugger API	— Disable
Contacts API	0% Disable
Debuglet Controller API	0% Disable
Google Cloud Logging API	— Disable
Google Cloud SQL	— Disable
Google Cloud Storage	— Disable
Google Cloud Storage JSON API	— Disable

- Укажите информацию о продукте, для которого будет создан идентификатор клиента. В боковом меню выберите [Credentials] (Рис. 366).

Рис. 366 — Переход на страницу [Credentials]

- Перейдите на страницу настройки учетных данных [OAuth consent screen] (Рис. 367)

Рис. 367 — Переход на страницу настройки учетных данных

- Заполните поле [Product name] (Рис. 368) и нажмите на кнопку [Save].

Рис. 368 — Заполнение поля [Product name]

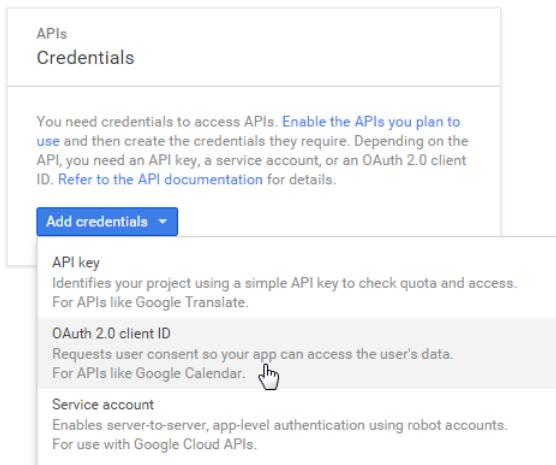
Credentials

Credentials OAuth consent screen Domain verification

Email address [?](#)
evgenii.mirniy@gmail.com

Product name shown to users
bpm'online

11. Для создания идентификатора на странице [Credentials] нажмите на кнопку [Add credentials] и выберите опцию [OAuth 2.0 client ID] (Рис. 369).

Рис. 369 — Переход к созданию идентификатора

12. Установите тип приложения. Для этого выберите [Web application] (Рис. 370).

Рис. 370 — Выбор типа приложения

Create client ID

Application type

Web application 

Android [Learn more](#)

Chrome App [Learn more](#)

iOS [Learn more](#)

PlayStation 4

Other

13. В поле [Authorized JavaScript origins] введите адрес сайта приложения bpm'online.

14. В поле [Authorized redirect URLs] введите адрес страницы приложения, на которую будут отправляться данные пользователей системы для доступа к обмену данными. Адрес страницы необходимо внести со специальной приставкой "/0/Page.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff". Например, вид адреса сайта со специальной приставкой: "https://bpmponlineapp.com/0/Page.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff". Адрес вносится без кавычек.

ВАЖНО

Для приложений on-site, не развернутых на выделенном домене и доступных только по определенному IP или из внутренней сети, в поле [Authorized JavaScript origins] введите [localhost]. В поле [Authorized redirect URLs] введите IP и порт сервера, на котором развернуто приложение, а также специальную приставку. Например, ip:port/0/Page.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

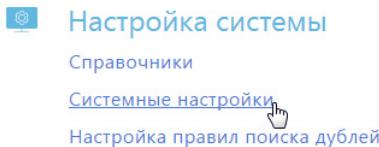
15. Нажмите на кнопку [Create]. Появится таблица с ключами для интеграции "Client ID" и "Client Secret".
 16. Полученные ключи Google введите в приложение bpm'online.

ВВОД КЛЮЧЕЙ GOOGLE В BPM'ONLINE

Полученные коды "Client ID" и "Client Secret" необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек [Ключ для доступа к сервисам Google] и [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] соответственно. Для этого:

1. Откройте приложение bpm'online.
2. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
3. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] ([Рис. 371](#)).

Рис. 371 — Открытие раздела [Системные настройки]



4. В реестре системных настроек выберите настройку [Ключ для доступа к сервисам Google] и нажмите на кнопку [Открыть].
 5. В карточке системной настройки в поле [Значение по умолчанию] введите код "Client ID", полученный при регистрации bpm'online в Google и нажмите на кнопку [Сохранить] и [Закрыть].
 6. В реестре системных настроек выберите настройку [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] и нажмите на кнопку [Открыть].
 7. В карточке системной настройки в поле [Значение по умолчанию] введите код "Client Secret", полученный при регистрации bpm'online в Google и нажмите на кнопку [Сохранить] и [Закрыть].
- В результате пользователи bpm'online смогут выполнять синхронизацию задач и контактов с календарем и контактами Google.

НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ И АКТИВНОСТЕЙ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ И КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Для получения возможности синхронизации контактов и календаря Google с контактами и активностями bpm'online необходимо единожды выполнить настройку синхронизации.

Рассмотрим пример настройки синхронизации в разделе КОНТАКТЫ:

1. Перейдите в раздел КОНТАКТЫ.
2. Создайте **личный тег**, по которому будет проводиться синхронизация, например, "Синхронизация с Google".
3. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Настроить...]. Откроется страница настроек в которой:
 - a. Для автоматической синхронизации активностей установите признак [Синхронизировать активности автоматически] и выберите период синхронизации. Для запуска синхронизации с определенной даты, в поле [Синхронизировать начиная с] выберите необходимую дату.
 - b. Для автоматической синхронизации контактов установите признак [Синхронизировать контакты автоматически] и выберите период синхронизации.
 - c. Для синхронизации контактов с определенным тегом, в поле [Из bpm'online в Google передавать все контакты с тегом] выберите нужный тег.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить]

НА ЗАМЕТКУ

Дата и время выполнения последней синхронизации отображается на странице настроек.

В результате в системе будет сохранена ваша учетная запись в Google и тег контактов для синхронизации, а в указанном временном интервале будет запускаться автоматическая синхронизация контактов.

НА ЗАМЕТКУ

Аналогично выполняется настройка синхронизации с Google в разделе [Активности]. Обратите внимание, что в настройках синхронизации раздела [Активности] нет необходимости указывать тег для синхронизации задач.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Работа с тегами

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ GOOGLE

Используйте возможность синхронизации для добавления в bpm'online контактов из Google. Синхронизация контактов из bpm'online в Google выполняется только с записями, отмеченными тегом, указанным в настройках синхронизации.

Для первичного запуска синхронизации:

1. Перейдите в раздел [Контакты].
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Запустить синхронизацию].

Запустится процесс синхронизации, в результате которого у вас в Gmail будет добавлена новая группа контактов "BPMonline".

НА ЗАМЕТКУ

В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

3. Переместите необходимые вам контакты Gmail в группу контактов "BPMonline".
4. Повторно запустите синхронизацию контактов, выбрав действие [Синхронизировать контакты]-[Запустить синхронизацию].

В результате контакты Gmail, которые находились в группе "bpm'online", будут добавлены в bpm'online с тегом, который был указан при настройке синхронизации с Google.

НА ЗАМЕТКУ

В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

В дальнейшем синхронизация контактов Google и bpm'online выполняется в обе стороны. Синхронизация выполняется только с теми записями, которые были изменены или добавлены с момента выполнения предыдущей синхронизации.

Если запись была параллельно изменена в Gmail и bpm'online, то при следующем запуске синхронизации останутся те изменения, которые были выполнены позднее.

При удалении записи в Gmail или bpm'online, при следующей синхронизации эти записи не будут удалены из bpm'online или Gmail. В первом случае у таких записей будет снято тегирование, во втором — записи будут исключены из группы контактов "bpm'online".

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ АКТИВНОСТЕЙ BPM'ONLINE С КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Если наряду с расписанием bpm'online вы используете календарь Google для планирования задач, рекомендуем синхронизировать эти данные.

Для запуска синхронизации нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать активности] - [Запустить синхронизацию] раздела АКТИВНОСТИ.

При выполнении действия запускается синхронизация активностей bpm'online с календарем учетной записи Google, указанной в настройках синхронизации. Из bpm'online синхронизируются все активности с отметкой [Отображать в расписании]. Синхронизация происходит по полю [Организатор]. При этом, если у организатора встречи не настроена синхронизация, поле [Организатор] заполняется тем участником активности, который провел синхронизацию. Если коллективная задача создана в Google, то при синхронизации с bpm'online у автора будет добавлена коллективная задача со списком участников на детали [Участники]. В список участников добавляются контакты, у которых в блоке [Средства связи] указан e-mail адрес, совпадающий с указанным e-mail адресом коллективного мероприятия в Google. При этом у участников эта коллективная задача отобразится только после выполнения ими синхронизации с Google.

Если организатор коллективной задачи, созданной в bpm'online посредством синхронизации с Google, внес в нее изменения, то все изменения отобразятся в Google.

НА ЗАМЕТКУ

Синхронизация также может запускаться автоматически во временном интервале, указанном в настройках синхронизации.

УДАЛЕНИЕ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ GOOGLE ИЗ BPM'ONLINE

Для удаления учетной записи Google из приложения выполните следующее:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя. Нажмите на кнопку [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи во внешних ресурсах].
3. Выделите учетную запись Google, нажмите на кнопку [Действия] и выберите [Удалить].
Нажмите на кнопку [Да].

ИНТЕГРАЦИЯ С СОЦИАЛЬНЫМИ СЕТЯМИ

Приложение bpm'online может использовать социальные сети Facebook и Twitter для поиска информации о контактных лицах, зарегистрированных в системе, а также для хранения найденных данных на странице контакта. Кроме того, можно создавать новые контакты по контрагентам, используя данные о них в соц. сетях.

Чтобы использовать информацию о контактах в социальной сети, необходимо зарегистрировать приложение bpm'online в интересующей соц. сети, а также настроить учетную запись соц. сети в bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- Настройка интеграции bpm'online с Facebook
- Настройка интеграции bpm'online с Twitter

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ BPM'ONLINE С FACEBOOK

Выполнять настройку интеграции bpm'online с Facebook необходимо только для приложений, развернутых "on-site". В приложениях, развернутых "cloud", достаточно единожды авторизоваться в Facebook при первом использовании системы.

Настройка приложения bpm'online в Facebook состоит из нескольких шагов:

- Регистрация приложения bpm'online в Facebook
- Регистрация ключей Facebook в bpm'online
- Настройка общей учетной записи Facebook в bpm'online

ВАЖНО

Первые два шага выполняются единожды администратором системы.

РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE В FACEBOOK

Чтобы зарегистрировать приложение bpm'online в Facebook:

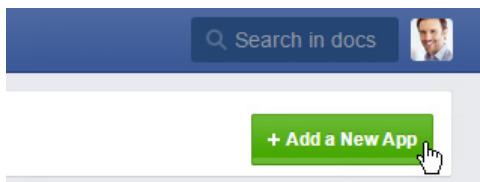
1. Авторизуйтесь в Facebook.
2. Откройте страницу <https://developers.facebook.com/apps>.

НА ЗАМЕТКУ

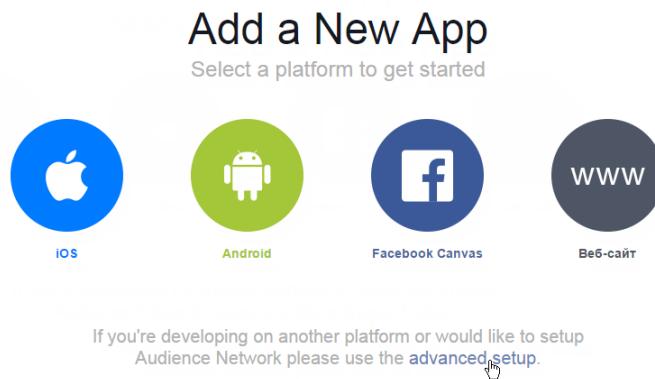
Если вы не зарегистрированы как разработчик Facebook, выполните процедуру регистрации, нажав на кнопку [Register Now] на открывшейся странице.

3. Нажмите на кнопку [Создать новое приложение] (Рис. 372).

Рис. 372 — Добавление нового приложения в Facebook



4. В результате отобразится окно с выбором типа приложения для регистрации. В этом окне нажмите ссылку "advanced setup" (Рис. 373).

Рис. 373 — Окно выбора типа приложения

5. В открывшемся окне заполните следующие поля (**Рис. 374**):

- [Display Name] — название приложения, например, "bpm'online".
- [Категория] — выберите категорию приложения из списка предложенных, например, "Бизнес".
- Нажмите кнопку [Create App ID].

Рис. 374 — Установка свойств приложения

Create a New App ID
Get started integrating Facebook into your app or website

Display Name
bpm'online

Namespace
A unique identifier for your app (optional)

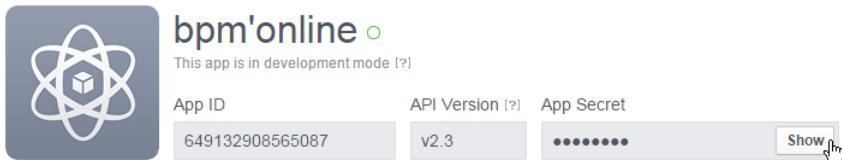
Here Is this a test version of another app? Подробнее.

Категория
Бизнес ▾

By proceeding, you agree to the Facebook Platform Policies

Отмена Create App ID

- После того как вы пройдете проверку безопасности, откроется окно приложения, в котором отобразятся сгенерированные для него ключи "App ID" и "App Secret" (**Рис. 375**). Ключ "App Secret" по умолчанию отображается в виде маски. Чтобы получить значение ключа, нажмите кнопку [Show] и введите свой пароль.

Рис. 375 — Ключи для регистрации приложения в Facebook

7. Перейдите на вкладку [Settings].
8. В открывшемся окне заполните поля (**Рис. 376**):
 - a. В поле [App Domains] введите доменное имя сайта, на котором развернуто приложение.
 - b. В поле [Contact Email] введите адрес электронной почты, на который будут поступать уведомления от приложения.

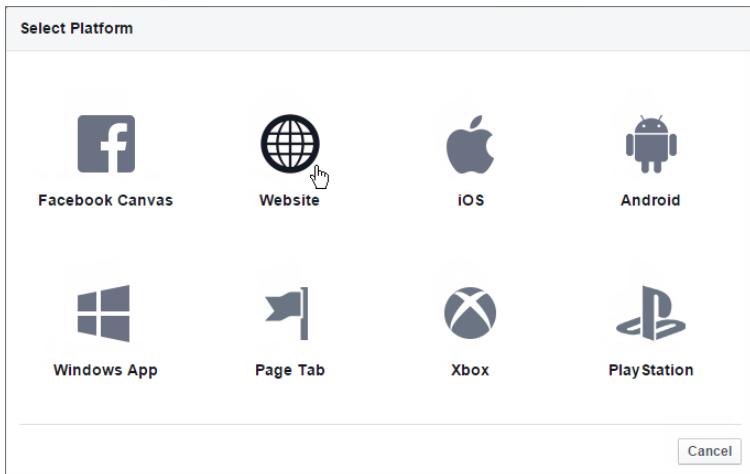
Рис. 376 — Ввод доменного имени и электронного адреса

Basic	Advanced	Migrations
App ID 649132908565087	App Secret Show	
Display Name bpm'online	Namespace	
App Domains bpmonline.com	Contact Email bpmonline@gmail.com	

9. Далее нажмите кнопку [Add Platform] (**Рис. 377**).

Рис. 377 — Кнопка [Add Platform]

10. В качестве платформы выберите "Website" (**Рис. 378**).

Рис. 378 — Выбор платформы приложения

11. В поле [Site URL] введите полный адрес сайта, используемый для доступа к bpm'online (Рис. 379). Дополнительно в поле [Mobile Site URL] можно указать адрес для доступа к мобильной версии приложения.

Рис. 379 — Ввод адреса сайта для доступа к приложению

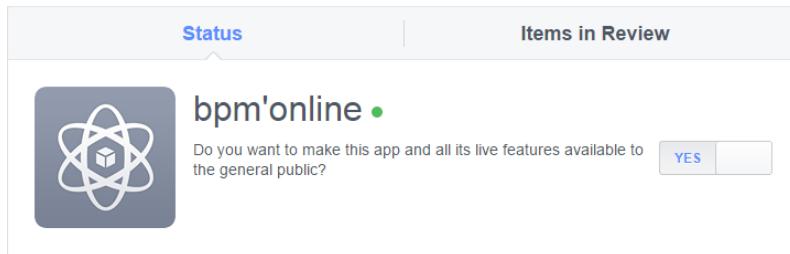
Website		Quick Start	X
Site URL	<input type="text" value="https://bpmonline.com/"/>		
Mobile Site URL	<input type="text" value="https://mobile.bpmonline.com/"/>		

12. Для завершения регистрации приложения в Facebook нажмите кнопку [Save Changes] (Рис. 380).

Рис. 380 — Сохранение настроек приложения в Facebook

<input type="button" value="Delete App"/>	<input type="button" value="Discard"/>	<input style="background-color: #0072BC; color: white; font-weight: bold; border: none; padding: 2px 10px; border-radius: 5px; cursor: pointer; width: 150px; height: 30px; vertical-align: middle;" type="button" value="Save Changes"/>
---	--	---

13. Чтобы все пользователи bpm'online могли использовать интеграцию с Facebook, необходимо сделать настроенное приложение публичным. Для этого на вкладке [Status & Review] установите переключатель в положение [YES] (Рис. 381).

Рис. 381 — Настройка публичности приложения

РЕГИСТРАЦИЯ КЛЮЧЕЙ FACEBOOK В BPM'ONLINE

Перед тем как зарегистрировать ключи Facebook в bpm'online, необходимо снять признак в системной настройке "Использовать общее приложение Facebook".

НА ЗАМЕТКУ

Если признак "Использовать общее приложение Facebook" установлен, то системные настройки "Ключ Facebook для доступа к соц. сети" и "Секретный ключ Facebook для доступа к соц. сети" игнорируются. Для приложений, развернутых "cloud", при установленном признаком используется общее приложение Bpm'online Social.

Ключи, сгенерированные при регистрации приложения ("App ID" и "App Secret", [Рис. 375](#)), нужно добавить в bpm'online в качестве значений системных настроек группы "Интеграция с внешними ресурсами":

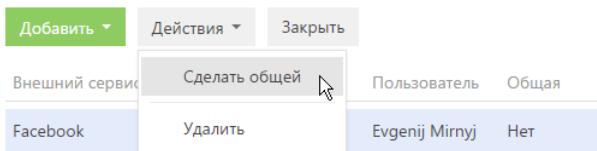
- Настройка [Ключ Facebook для доступа к соц. сети] — ключ "App ID".
- Настройка [Секретный ключ Facebook для доступа к соц. сети] — ключ "App Secret".

НАСТРОЙКА ОБЩЕЙ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ FACEBOOK В BPM'ONLINE

После указания ключей Facebook в системных настройках, каждому пользователю bpm'online достаточно единожды авторизоваться, используя свою учетную запись в Facebook. Например, окно авторизации отобразится при нажатии на кнопку детали [Средства связи] на странице контакта или контрагента.

Чтобы настроить одну общую учетную запись Facebook для всех пользователей bpm'online, выполните следующие шаги:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя по ссылке [Профиль] главной страницы приложения.
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи во внешних ресурсах].
3. На открывшейся странице выделите учетную запись, которая должна стать общей для всех пользователей системы.
4. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Сделать общей] ([Рис. 382](#)).

Рис. 382 — Настройка общей учетной записи Facebook

В результате поиск данных о контактах и контрагентах в Facebook из приложения bpm'online будет производиться от имени указанной учетной записи.

НА ЗАМЕТКУ

Выполнить действие по настройке общей учетной записи может только пользователь, у которого есть права доступа на операцию "Доступ к управлению общими учетными записями во внешних ресурсах".

НА ЗАМЕТКУ

Для удобства работы поддерживайте общую учетную запись активной. Пользователь, создавший эту учетную запись, должен быть залогинен в Facebook и периодически выполнять какое-либо действие, связанное с интеграцией в bpm'online, например, находить контакта в Facebook. Если в течение двух месяцев под общей учетной записью не выполнялось никаких действий, Facebook запросит повторную авторизацию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Twitter](#)

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ BPM'ONLINE С TWITTER

Настройка приложения bpm'online в Twitter состоит из нескольких шагов:

- [Регистрация приложения bpm'online в Twitter](#)
- [Регистрация ключей Twitter в bpm'online](#)
- [Настройка учетной записи Twitter в bpm'online](#)

ВАЖНО

Первые два шага выполняются единожды администратором системы.

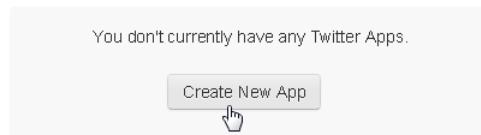
РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE В TWITTER

Чтобы зарегистрировать приложение bpm'online в Twitter:

1. Авторизуйтесь в Twitter.
2. Откройте страницу <https://dev.twitter.com/apps>.
3. Нажмите на кнопку [Create a new application] (Рис. 383).

Рис. 383 — Добавление приложения в Twitter

Twitter Apps



4. Произвольным образом заполните все обязательные поля.
5. В поле [Callback URL] введите адрес, состоящий из полного адреса сайта, на котором развернуто приложение bpm'online, а также кода "Twitter.aspx" (Рис. 384).

Рис. 384 — Ввод адреса "Callback URL"

The screenshot shows a form with a single input field. The field is labeled "Callback URL" and contains the URL "https://bpm'online.com/Twitter.aspx". Below the input field is a descriptive text: "Where should we return after successfully authenticating? OAuth 1.0a applications should here. To restrict your application from using callbacks, leave this field blank." A hand cursor icon is positioned over the "Leave this field blank" part of the text.

Например: <https://bpm'online.com/Twitter.aspx>

6. Нажмите на кнопку [Create your Twitter application]. В результате откроется страница свойств приложения (Рис. 385), которая содержит ключ "API key". Перейдите по ссылке "manage API keys" для доступа к значению ключа "API secret".

Рис. 385 — Страница свойств приложения

The screenshot shows a table with several rows of application settings. The columns are "Setting" and "Value". The rows are: "Access level" (Read-only (modify app permissions)), "API key" (NJQmCF6QgZcH3RIEN0OpYigy (manage API keys) with a hand cursor icon over the link), "Callback URL" (https://bpm'online.com/Twitter.aspx), "Sign in with Twitter" (No), and "App-only authentication" (https://api.twitter.com/oauth2/token). The "API key" row is highlighted with a light blue background.

Application settings	
Your application's API keys are used to authenticate requests to the Twitter Platform.	
Access level	Read-only (modify app permissions)
API key	NJQmCF6QgZcH3RIEN0OpYigy (manage API keys)
Callback URL	https://bpm'online.com/Twitter.aspx
Sign in with Twitter	No
App-only authentication	https://api.twitter.com/oauth2/token

7. В результате откроется окно, в котором отобразятся оба ключа, необходимые для регистрации приложения в Twitter ("API key" и "API secret") (Рис. 386).

Рис. 386 — Ключи для регистрации приложения в Twitter

The screenshot shows the 'API Keys' tab of the 'Application settings' section in bpm'online. It displays four key-value pairs:

API key	NJQmCF6QgZcH3RIEN0lOpYigY
API secret	AsWt4zJJyMAW97CmStCMgL3Xuvxjpl4PvNCxsMxPHC60CGGqFY
Access level	Read-only (modify app permissions)
Owner	EvgennyMirnyi

РЕГИСТРАЦИЯ КЛЮЧЕЙ TWITTER В BPM'ONLINE

Ключи, сгенерированные при регистрации приложения (Рис. 386) необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек группы “Интеграция с внешними ресурсами”:

- Настройка [Ключ Twitter для доступа к соц. сети] — ключ “API key”.
- Настройка [Секретный ключ Twitter для доступа к соц. сети] — ключ “API secret”.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ TWITTER В BPM'ONLINE

Выполните настройку учетной записи социальной сети Twitter в bpm'online:

- Перейдите на страницу профиля пользователя по кнопке [Профиль] главной страницы приложения.
- Нажмите на кнопку [Записи во внешних ресурсах].
- На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить] и выберите в меню учетную запись [Twitter].
- На открывшейся странице выполните авторизацию, используя вашу учетную запись в Twitter.

В результате поиска данных о контактах в Twitter из bpm'online будет производиться от имени указанной учетной записи.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)

СИНХРОНИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С LDAP

Синхронизация с каталогом LDAP позволяет автоматизировать управление учетными записями пользователей в bpm'online. Например, пользователи, синхронизированные с LDAP, могут использовать свое доменное имя пользователя и пароль для входа в систему.

Процедуру синхронизации можно условно разделить на три этапа:

1. [Настройка интеграции с LDAP](#). Выполняется разово либо при изменении структуры синхронизируемого каталога LDAP. Настройка необходима для того, чтобы была доступна остальная функциональность по синхронизации с LDAP.
2. [Привязка элементов](#) (пользователей и элементов организационной структуры) bpm'online к соответствующим элементам каталога LDAP. Выполняется при добавлении новых пользователей либо элементов организационной структуры. Вы можете привязать уже зарегистрированных пользователей bpm'online либо импортировать пользователей из LDAP, создав связанные записи в bpm'online.
3. [Синхронизация](#) пользователей и элементов организационной структуры bpm'online со связанными элементами каталога LDAP. Необходимо для обновления данных в соответствии с изменениями, произошедшими в каталоге LDAP с момента предыдущей синхронизации. Выполняется регулярно: автоматически либо по действию [Синхронизировать с LDAP] раздела [Роли и пользователи].

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка интеграции с LDAP](#)
- [Привязка элементов LDAP к пользователям и ролям bpm'online](#)
- [Синхронизация с LDAP](#)
- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С LDAP

Настройка интеграции с LDAP предусматривает настройку связи элементов каталога LDAP с пользователями и ролями bpm'online. Для выполнения настройки необходимо обладать базовыми знаниями структуры каталога LDAP, с которым выполняется интеграция.

ВАЖНО

В зависимости от особенностей структуры каталогов LDAP, атрибуты элементов LDAP в вашем каталоге могут отличаться от атрибутов, которые приведены в качестве примеров.

1. ЗАПУСК НАСТРОЙКИ ИНТЕГРАЦИИ

Чтобы начать настройку, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Настройка интеграции с LDAP].

2. НАСТРОЙКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕРВЕРУ LDAP

Для настройки подключения укажите:

- [Имя сервера] – имя или IP-адрес сервера LDAP.
- [Тип аутентификации] – тип аутентификации.

НА ЗАМЕТКУ

Тип аутентификации определяется используемым сервером LDAP, а также требованиями к защищенности аутентификации. Например, выберите тип "NtLm" для аутентификации "NT LanManager", поддерживаемой Windows.

- [Логин администратора], [Пароль] – логин администратора и пароль соответственно.
- [Интервал синхронизации (часов)] – интервал, по которому будет происходить автоматическая [синхронизация пользователей с LDAP](#).
- [Атрибут даты изменения] – название атрибута, в который автоматически записывается дата и время последнего изменения элемента LDAP, например "WhenChanged".

НА ЗАМЕТКУ

При следующей синхронизации с LDAP эта дата будет использоваться для определения новых пользователей, которые появились в группах LDAP с момента предыдущей синхронизации.

3. НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Для настройки синхронизации пользователей укажите атрибуты элементов каталога LDAP, из которых будут импортированы данные о пользователях:

- [Имя домена] – уникальное имя элемента организационной структуры LDAP в который входят синхронизируемые пользователи. При этом для синхронизации будут доступны только те пользователи, которые входят в указанный элемент либо в подчиненные ему элементы, вне зависимости от уровня вложенности. Например, если вы укажете корневой элемент структуры каталога, для синхронизации будут доступны все пользователи в каталоге.
- [ФИО пользователя] – атрибут LDAP, который содержит имя и фамилию пользователя LDAP. Значение атрибута используется для автоматического заполнения поля [ФИО] страницы контакта при импорте пользователей. Например, ФИО пользователя может содержать атрибут "name" или "cn" (Common Name).
- [Имя пользователя] – атрибут, который содержит имя пользователя LDAP, используемое для входа в систему. Пользователь, учетная запись которого синхронизирована с LDAP, будет входить в систему под этим именем. Например, "sAMAccountName".
- [Уникальный идентификатор пользователя] – атрибут, который может быть использован в качестве уникального идентификатора пользователя. Значение указанного атрибута должно быть уникальным для каждого пользователя.

Вы также можете указать дополнительные атрибуты, из которых будет взята информация для автоматического заполнения страницы контакта пользователя:

- [Имя организации] — атрибут, который содержит название организации, в которой работает пользователь. Используется для заполнения поля [Контрагент] страницы контакта. При синхронизации в поле указывается контрагент, название которого полностью соответствует значению указанного атрибута.
- [Должность] — атрибут, который содержит должность пользователя. Используется для заполнения поля [Должность] страницы контакта. При синхронизации будет выбрана из справочника должность, название которой полностью соответствует значению указанного атрибута.
- [Номер телефона] — атрибут, который содержит номер рабочего телефона пользователя. Используется для заполнения поля [Рабочий телефон] страницы контакта.
- [E-mail] — атрибут, который содержит адрес электронной почты пользователя. Используется для заполнения поля [E-mail] страницы контакта.

ВАЖНО

Если поля не заполнены, то соответствующие поля страницы контакта не будут автоматически заполняться при импорте пользователей из LDAP.

4. НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ ГРУПП ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С РОЛЯМИ BPM'ONLINE

Настройка синхронизации групп обеспечивает возможность привязки групп LDAP к элементам организационной структуры bpm'online. Для настройки укажите атрибуты элементов каталога LDAP, из которых будут импортированы данные о группах:

- [Название группы LDAP] — атрибут, который содержит название группы пользователей в LDAP. Например, здесь можно указать атрибут "cn" ("common name").
- [Идентификатор группы] — атрибут, который может быть использован в качестве уникального идентификатора группы. Значение указанного атрибута должно быть уникальным для каждой группы. Например, может быть использован атрибут "objectSid".
- [Имя домена групп] — уникальное имя элемента организационной структуры LDAP, в который входят синхронизируемые группы. Для синхронизации будут доступны только те группы, которые входят в указанный элемент либо в подчиненные ему элементы независимо от уровня вложенности. Например, если вы укажете корневой элемент структуры каталога, то для синхронизации будут доступны все группы в каталоге.

5. НАСТРОЙКА УСЛОВИЙ ФИЛЬТРАЦИИ

Настройка условий фильтрации позволяет определить, по каким критериям элементы LDAP будут включаться в список синхронизируемых групп и пользователей. Для настройки фильтрации укажите:

- [Список пользователей] – фильтр, по которому из общего списка элементов каталога LDAP будут выбраны только те, которые будут синхронизированы с пользователями bpm'online. Фильтр должен выбирать только активные элементы. Пример фильтра:
``(&(objectClass=user)(objectClass=person) (!objectClass=computer) (!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)``.
- [Список групп] – фильтр, по которому будут выбраны только те элементы LDAP, которые будут синхронизированы с элементами организационной структуры bpm'online (группами пользователей). Фильтр должен выбирать только активные элементы. Пример фильтра:
``(&(objectClass=group) (!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)``.
- [Список пользователей группы] – фильтр для получения списка пользователей, которые входят в группу LDAP. Вхождение пользователя в группу определяется одним или несколькими атрибутами. Например, в большинстве каталогов используется такой атрибут, как "memberOf".

Условия формирования списка пользователей группы вы можете указать в виде фильтра поиска. Для указания параметров фильтра используйте следующие переменные:

- a. [#LDAPGroupDN#] — уникальное имя (Distinguished Name) искомой группы;
- b. [#LDAPGroupName#] — название искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Название группы LDAP].
- c. [#LDAPGroupIdentity#] — уникальный идентификатор искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Идентификатор группы].

Например, вхождение в группу определяется атрибутом "memberOf", в качестве значения которого выступает уникальное имя группы (Distinguished Name). Для настройки синхронизации с таким каталогом, в поле [Список пользователей группы] достаточно указать "(memberOf=[#LDAPGroupDN#])".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Описание системных настроек](#)

ПРИВЯЗКА ЭЛЕМЕНТОВ LDAP К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ И РОЛЯМ BPM'ONLINE

Перед синхронизацией пользователей bpm'online с LDAP необходимо выполнить ряд операций:

- связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP;
- связать синхронизируемых пользователей bpm'online с пользователями LDAP;
- при необходимости импортировать пользователей LDAP в bpm'online.

Для привязки элемента организационной структуры к группе пользователей LDAP, укажите соответствующий элемент LDAP на [странице организационной структуры](#).

Для синхронизации с LDAP какого-либо из уже существующих пользователей bpm'online, его учетную запись необходимо вручную связать с соответствующим пользователем LDAP.

Если необходимо синхронизировать большое количество пользователей, которые еще не были зарегистрированы в bpm'online, рекомендуется импортировать их из каталога LDAP.

ПРИВЯЗКА ЭЛЕМЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями].
2. Выберите представление [Организационная структура].
3. В дереве организационной структуры выберите элемент, который необходимо связать с группой пользователей LDAP.
4. На странице организационной структуры:
 - a. Перейдите на вкладку [Пользователи].
 - b. Установите признак [Синхронизировать с LDAP].
 - c. В поле [Элемент LDAP] выберите группу LDAP, которую необходимо связать с данным элементом.
5. Сохраните настройки.

Выбранная группа LDAP будет связана с элементом организационной структуры bpm'online. Для выбранного элемента на деталях [Пользователи] и [Руководители] одноименных вкладок в меню кнопки [Добавить] станет доступным пункт [Импортировать пользователей LDAP].

ПРИВЯЗКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ BPM'ONLINE К ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями].
2. Выберите представление [Организационная структура].

3. В дереве организационной структуры выберите элемент, в который входит нужный пользователь.
4. На странице организационной структуры перейдите на вкладку [Пользователи] и откройте [страницу пользователя](#).
5. На вкладке [Основная информация] выберите опцию [Аутентификация средствами LDAP].
6. В поле [Имя пользователя] выберите необходимого пользователя LDAP.
7. Сохраните настройки.

В результате выбранный пользователь bpm'online будет связан с пользователем LDAP и сможет входить в систему, используя имя пользователя и пароль, которые хранятся в каталоге LDAP (например, имя и пароль доменного пользователя).

ПРИВЯЗКА НЕСКОЛЬКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ BPM'ONLINE К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями].
2. Выберите представление [Организационная структура].
3. В дереве организационной структуры выберите элемент, для которого будет выполняться привязка пользователей.

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем, как выполнить импорт пользователей, необходимо связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP.

4. На странице элемента организационной структуры перейдите на деталь [Пользователи] или [Руководители] одноименной вкладки, и в меню кнопки [Добавить] выберите пункт [Импортировать пользователей LDAP].
5. В отобразившемся списке пользователей LDAP оставьте только тех, кто должен быть связан с пользователями bpm'online, и удалите всех остальных.

ВАЖНО

В списке пользователей LDAP отображаются все пользователи, независимо от того, включены они в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры, или нет.

При синхронизации с LDAP будут синхронизированы только те пользователи, которые входят в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры.

6. Для каждого пользователя LDAP в колонке [Пользователь bpm'online] выберите соответствующего пользователя bpm'online, с которым он будет связан.
7. Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате выбранные пользователи LDAP будут связаны с пользователями bpm'online. На страницах связанных пользователей на вкладке [Основная информация] будет установлен признак [Аутентификация средствами LDAP] и заполнено поле [Имя пользователя], а в общих полях страницы пользователя будет установлен признак [Активен].

ИМПОРТ НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИЗ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями].
2. Выберите представление [Организационная структура].

- В дереве организационной структуры выберите элемент, в который будут импортироваться пользователи LDAP.

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем, как выполнить импорт пользователей, необходимо связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP.

- На странице организационной структуры перейдите на деталь [Пользователи] или [Руководители] одноименной вкладки, и в меню кнопки [Добавить] выберите пункт [Импортировать пользователей LDAP].
- В отобразившемся списке пользователей LDAP оставьте только тех, которые должны быть импортированы, удалив всех остальных. Колонка [Пользователь bpm'online] для импортируемых пользователей должна оставаться пустой.

ВАЖНО

В списке пользователей LDAP отображаются все пользователи, независимо от того, включены они в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры, или нет.

При синхронизации с LDAP будут синхронизированы только те пользователи, которые входят в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры.

- Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате для выбранных пользователей LDAP будут созданы контакты и связанные с ними учетные записи пользователей bpm'online. Новые учетные записи будут автоматически помещены в выбранный элемент организационной структуры. При этом поля на страницах контактов импортированных пользователей автоматически заполняются значениями атрибутов элементов LDAP, указанных при настройке синхронизации.

НА ЗАМЕТКУ

При связывании пользователя LDAP с учетной записью пользователя bpm'online происходит автоматическое лицензирование последней.

СИНХРОНИЗАЦИЯ С LDAP

В процессе синхронизации изменения, которые произошли с пользователями и группами LDAP, переносятся на связанные с ними учетные записи пользователей и элементы организационной структуры bpm'online.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ СИНХРОНИЗАЦИЯ

Автоматическая синхронизация пользователей с LDAP выполняется с интервалом, указанным в поле [Интервал синхронизации (часов)] страницы [настройки интеграции с LDAP](#).

РУЧНОЙ ЗАПУСК СИНХРОНИЗАЦИИ:

Для ручного запуска синхронизации:

- Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями].
- В меню действий раздела выберите действие [Синхронизировать с LDAP].

После завершения процесса синхронизации будет отображено информационное сообщение.

РЕЗУЛЬТАТЫ СИНХРОНИЗАЦИИ

- Если пользователь LDAP был удален, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет снят признак [Активен].
- Если пользователь LDAP более не входит в список активных пользователей, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет снят признак [Активен].
- Если ранее неактивный пользователь LDAP был активирован, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет установлен признак [Активен].
- Если пользователь LDAP либо группа пользователей LDAP были переименованы, то будут переименованы и синхронизированные с ними пользователь/роль bpm'online.
- Если пользователь LDAP был исключен из группы LDAP, связанной с элементом организационной структуры bpm'online, то соответствующий пользователь bpm'online будет исключен из соответствующего элемента организационной структуры bpm'online.
- Если синхронизированный пользователь LDAP был добавлен в группу LDAP, связанную с элементом организационной структуры bpm'online, то связанный с ним пользователь bpm'online будет добавлен в соответствующий элемент структуры.
- Если в синхронизируемый элемент LDAP были включены новые пользователи, ранее не синхронизированные с bpm'online, пользователи будут импортированы в bpm'online.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

Аутентификация по протоколу NTLM позволяет осуществить проверку подлинности пользователя, когда он совершает попытку входа в приложение, путем сравнения доменных данных текущего пользователя с учетными данными соответствующего пользователя bpm'online или LDAP. Таким образом, пользователь, авторизованный в домене, получает возможность осуществить вход в bpm'online без необходимости вводить логин и пароль учетной записи приложения.

В зависимости от настройки, аутентификация по протоколу NTLM позволяет:

- Осуществить вход в систему под авторизованным в домене пользователем по ссылке [Войти под доменным пользователем] на странице входа.
- Осуществить "сквозную" авторизацию, минуя страницу входа в систему. В данном случае пользователь сразу переходит на главную страницу приложения.

Функциональность аутентификации по протоколу NTLM доступна:

- Только для пользователей приложений, развернутых on-site.
- Как для пользователей основного приложения, так и для пользователей портала самообслуживания.
- Как для пользователей, синхронизированных с LDAP, так и для пользователей bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как работает аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM](#)
- [Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM](#)

КАК РАБОТАЕТ АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

При попытке пользователя войти в систему, используя доменные учетные данные, выполняется следующий алгоритм аутентификации:

1. Выполняется проверка авторизации пользователя в домене.
2. Имя и пароль текущего доменного пользователячитываются из cookie-файла, если эти данные записаны в cookie. В противном случае отображается браузерное окно ввода учетных данных.

Дальнейшие шаги алгоритма зависят от того, синхронизирован ли пользователь с каталогом LDAP.

- a. Если пользователь не синхронизирован с LDAP:
 - Выполняется проверка подлинности пользователя путем сравнения логина и пароля, записанных в cookie-файл, с учетными данными соответствующей записи bpm'online. Таким образом, для возможности NTLM-аутентификации пользователя, не синхронизированного с LDAP, необходимо, чтобы при регистрации данного пользователя в bpm'online были указаны те же логин и пароль, которые используются им в домене.
 - Если по результатам проверки данные совпадают и учетная запись пользователя [лицензирована](#), осуществляется авторизация в приложении.
- b. Если пользователь синхронизирован с LDAP:
 - Браузер посыпает запрос в службу Active Directory для проверки подлинности пользователя.
 - Запрос возвращает учетные данные текущего доменного пользователя, которые сравниваются с логином и паролем, записанными в cookie-файл.
 - Если данные совпадают и учетная запись пользователя [лицензирована](#), осуществляется авторизация в приложении.

НА ЗАМЕТКУ

Проверка подлинности выполняется как среди пользователей основного приложения, так и среди пользователей портала самообслуживания. Порядок проверки [настраивается в файле Web.config приложения-загрузчика](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM](#)
- [Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM](#)

КАК НАСТРОИТЬ АУТЕНТИФИКАЦИЮ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

Для использования функциональности аутентификации по протоколу NTLM необходимо зарегистрировать пользователей в системе вручную или импортировать из LDAP и предоставить им лицензии. Также необходимо, чтобы в настройках браузера пользователей была разрешена запись локальных данных в cookie-файлы.

Настройка NTLM-аутентификации осуществляется на сервере, где развернуто приложение, и включает в себя:

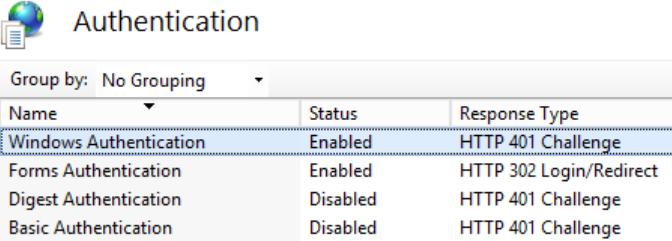
- [Настройку сервера IIS](#), которая активирует аутентификацию по протоколу NTLM.

- Настройку файла Web.config приложения-загрузчика, которая определяет провайдеров аутентификации и порядок проверки наличия пользователей среди зарегистрированных в bpm'online.

НАСТРОЙКА СЕРВЕРА IIS

- Включите проверку подлинности Windows в приложении-загрузчике (Рис. 387).

Рис. 387 — Активация аутентификации Windows



The screenshot shows the 'Authentication' section of the IIS Manager. A table lists four authentication methods:

Name	Status	Response Type
Windows Authentication	Enabled	HTTP 401 Challenge
Forms Authentication	Enabled	HTTP 302 Login/Redirect
Digest Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge
Basic Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge

- Выключите проверку подлинности Windows во всех рабочих приложениях внутри приложения-загрузчика.

При установке bpm'online автоматически создается одно рабочее приложение с названием "0", которое отвечает за работу конфигурации по умолчанию, однако в структуре вашего приложения могут быть созданы дополнительные конфигурации.

- Включите проверку подлинности Windows для уровня 0/ServiceModel, чтобы активировать работу сервисов с доменной авторизацией.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о настройке аутентификации Windows читайте в [справочной документации Microsoft](#).

НАСТРОЙКА ФАЙЛА WEB.CONFIG ПРИЛОЖЕНИЯ-ЗАГРУЗЧИКА

- Откройте для редактирования файл Web.config приложения-загрузчика.
- Укажите в файле провайдеры аутентификации Windows, например:

```
auth providerNames = "InternalUserPassword, SSPLdapProvider, Ldap"
autoLoginProviderNames = "NtlmUser, SSPNtlmUser"
```

[InternalUserPassword] — провайдер, указанный в файле Web.config по умолчанию. Если вы хотите предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу только пользователям, которые не синхронизированы с LDAP, не указывайте для параметра providerNames дополнительные значения.

[Ldap] — добавьте к значениям параметра [providerNames] данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователям основного приложения, которые синхронизированы с LDAP.

[SSPLdapProvider] — добавьте к значениям параметра [providerNames] данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователям портала самообслуживания, которые синхронизированы с LDAP.

[NtlmUser] — добавьте к значениям параметра [autoLoginProviderNames] данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу

пользователям основного приложения, независимо от того, синхронизированы ли они с LDAP и какой тип аутентификации установлен для данных пользователей в bpm'online.

[SSPNtlmUser] — добавьте к значениям параметра [autoLoginProviderNames] данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователям портала самообслуживания, независимо от того, синхронизированы ли они с LDAP и какой тип аутентификации установлен для данных пользователей в bpm'online.

Порядок записи провайдеров параметра [autoLoginProviderNames] определяет, в каком порядке выполняется проверка наличия пользователя системы среди пользователей основного приложения (NtlmUser) или среди пользователей портала (SSPNtlmUser). Например, чтобы проверка осуществлялась в первую очередь среди пользователей основного приложения, укажите провайдер [NtlmUser] первым в списке значений параметра [autoLoginProviderNames].

ВАЖНО

Вы можете указать в качестве значения параметра [autoLoginProviderNames] провайдер [SSPNtlmUser], только если указан дополнительно провайдер [NtlmUser]. Существует возможность использовать отдельно только провайдер [NtlmUser].

- Если вы хотите активировать сквозную аутентификацию, чтобы пользователь имел возможность авторизоваться в bpm'online, минуя страницу входа, укажите значение "true" для параметра [UsePathThroughAuthentication] элемента <appSettings>:

```
<appSettings>
<add key="UsePathThroughAuthentication" value="true" />
...
</appSettings>
```

Для отображения страницы входа в систему с доступной ссылкой [Войти под доменным пользователем] укажите значение "false" для параметра [UsePathThroughAuthentication].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Аутентификация по протоколу NTLM
- Как работает аутентификация по протоколу NTLM
- Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВХОД В СИСТЕМУ ПРИ НАСТРОЕННОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

В результате настройки аутентификации по протоколу NTLM у пользователя появится возможность авторизоваться в bpm'online с использованием доменных учетных данных, без ввода логина и пароля учетной записи bpm'online.

- При первом входе в приложение отобразится браузерное окно ввода учетных данных, в котором необходимо ввести доменные логин и пароль.
- Если при [настройке файла Web.config приложения-загрузчика](#) вы активировали сквозную аутентификацию, то по ссылке на приложение bpm'online пользователь сразу перейдет на главную страницу приложения, минуя страницу входа.
- Если вы деактивировали сквозную аутентификацию, то по ссылке на приложение bpm'online отобразится страница входа, на которой будет доступна кнопка [Войти под доменным пользователем] ([Рис. 388](#)).

Рис. 388 — Страница входа

The screenshot shows the bpm'online login interface. At the top, the bpm'online logo is displayed. Below it, there are two input fields: one for 'Логин' (Login) and one for 'Пароль' (Password). A green button labeled 'Войти' (Log In) is positioned below the password field. Below the button, a link 'Войти под доменным пользователем' (Log in under a domain user) is shown, with a cursor icon pointing to its underlined text.

По нажатию на кнопку [Войти под доменным пользователем] осуществляется авторизация.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Аутентификация по протоколу NTLM
- Как работает аутентификация по протоколу NTLM
- Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM

ИНСТРУМЕНТЫ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

- Раздел управления ролями и пользователями
- Раздел [Доступ к объектам]
- Раздел [Доступ к операциям]
- Раздел [Справочники]
- Раздел [Системные настройки]
- Раздел [Журнал изменений]
- Раздел [Журнал аудита]

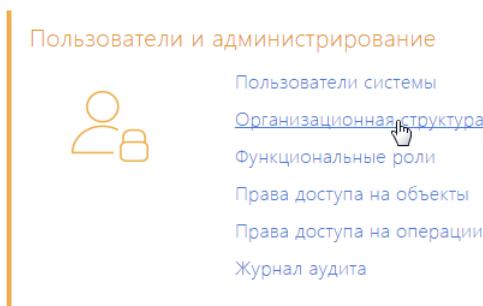
РАЗДЕЛ УПРАВЛЕНИЯ РОЛЯМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Раздел управления пользователями предназначен для формирования организационной структуры компании, регистрации учетных записей пользователей и определения места каждого пользователя в этой организационной структуре, распределения лицензий между пользователями, работы с функциональными ролями.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений, каждое из которых доступно по соответствующей ссылке в дизайнере системы (Рис. 389).

Рис. 389 — Переход в представление [Организационная структура] раздела управления ролями и пользователями



Представления раздела:

- — организационная структура. Отображает дерево организационной структуры компании, а также пользователей, руководителей, связанные функциональные роли и правила доступа для выбранного элемента. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы организационной структуры](#).
- — функциональные роли. Отображает дерево функциональных ролей, а также связанные организационные роли, пользователей и правила доступа для выбранной функциональной роли. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы функциональных ролей](#).
- — пользователи. Отображает список пользователей системы. В этом представлении вы можете добавить новых пользователей либо настроить параметры существующих, предоставить лицензии пользователям, а также определить их прав доступа. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы пользователя](#).

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Древовидная организационная структура компании отображает иерархию организационных ролей пользователей в системе. Она состоит из организаций и подразделений.

- Организация — отображает отдельных контрагентов в структуре. Например, в качестве организаций в организационной структуре могут выступать филиалы или отделения. На странице данной роли должен быть указан контрагент, которого представляет данная роль в структуре. Организация может быть подчинена только другой организации.

- Подразделение — может быть подчинено организации либо другому подразделению. Например, подразделениями являются как крупные департаменты, так и небольшие отделы.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ

Функциональные роли предназначены для раздачи одинаковых прав доступа разным элементам организационной структуры.

Например, в организационную структуру может быть добавлен отдел продаж основного офиса и отдел продаж филиала, а в функциональную структуру — роль сотрудника отдела продаж. Чтобы настроить одинаковые права доступа для разных подразделений, достаточно один раз определить набор прав для функциональной роли и связать ее с несколькими подразделениями.

НАСЛЕДОВАНИЕ ПРАВ ДОСТУПА

Права доступа могут быть предоставлены отдельным пользователям, организационным ролям, а также функциональным ролям.

Если пользователь входит в организационную роль, то он также получает все права доступа этой роли.

Если организационная роль связана с функциональной ролью, то все пользователи этой организационной роли получают права доступа связанной функциональной роли.

Если одна организационная/функциональная роль подчинена другой, то подчиненная роль в дополнение к собственным правам наследует права доступа родительской роли.

Руководитель организации/подразделения в дополнение к собственным правам автоматически получает права доступа, которые есть у элемента организационной структуры, которым он руководит, а также права всех подчиненных элементов и пользователей.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница \[Организационная структура\]](#)
- [Страница \[Функциональные роли\]](#)
- [Страница пользователя](#)
- [Действия раздела \[Роли и пользователи\]](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Синхронизация пользователей с LDAP](#)

СТРАНИЦА [ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА]

На странице размещена древовидная организационная структура компании, а также информация по выбранному элементу структуры.

ВКЛАДКА [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

На вкладке размещены элементы управления для связи элемента организационной структуры с LDAP, а также список учетных записей пользователей, которые входят в элемент организационной структуры.

[Синхронизировать с LDAP] — признак включения синхронизации элемента организационной структуры с элементом каталога LDAP (например, с группой пользователей Active Directory).

[Элемент LDAP] — элемент LDAP, который будет синхронизироваться с элементом организационной структуры.

Пользователи

Деталь [Пользователи] содержит список пользователей выбранного элемента организационной структуры. На детали вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- импортировать [пользователей LDAP](#).

ВАЖНО

Импортировать пользователей LDAP можно только в том случае, если произведена [настройка интеграции пользователей с LDAP](#).

ВКЛАДКА [РУКОВОДИТЕЛИ]

На вкладке отображается название роли руководителей выбранного элемента структуры, а также список сотрудников, включенных в эту роль.

Руководитель компании/подразделения в дополнение к собственным правам автоматически получает права доступа, которые есть у элемента организационной структуры, которым он руководит, а также права всех подчиненных элементов и пользователей.

Руководители

Деталь [Руководители] содержит список пользователей, выполняющих роль руководителя выбранного элемента организационной структуры. На детали вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- импортировать [пользователей LDAP](#).

НА ЗАМЕТКУ

Если у элемента организационной структуры нет группы руководителей, элементы управления вкладки будут недоступны.

ВКЛАДКА [ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ]

На вкладке размещен список [функциональных ролей](#) пользователей, связанных с элементом организационной структуры, а также список функциональных ролей руководителей.

НА ЗАМЕТКУ

Если у элемента организационной структуры нет группы руководителей, список функциональных ролей руководителей будет недоступен.

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям элемента организационной структуры и их руководителям будет разрешен вход в систему.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Страница [пользователя](#)
- Страница [Функциональные роли]

СТРАНИЦА [ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ]

На странице размещены дерево функциональных ролей, а также информация по выбранной функциональной роли.

ВКЛАДКА [ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РОЛИ]

На вкладке размещен список организационных ролей, которые связаны с выбранной функциональной ролью.

Если организационная роль связана с функциональной ролью, то все пользователи этой организационной роли получают права доступа связанной функциональной роли.

ВКЛАДКА [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

На вкладке размещен список учетных записей пользователей, которые должны получить права выбранной функциональной роли в любом случае, даже в том, если эти пользователи не входят в организационные роли, связанные с данной функциональной ролью. На вкладке вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- [импортировать пользователей LDAP](#).

ВАЖНО

Импортировать пользователей LDAP можно только в том случае, если произведена [настройка интеграции пользователей с LDAP](#).

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям, имеющим данную функциональную роль, будет разрешен вход в систему.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница пользователя](#)
- [Страница \[Организационная структура\]](#)

СТРАНИЦА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Страница пользователя предназначена для внесения в систему данных об учетной записи пользователя. Страница содержит набор общих полей, а также несколько вкладок.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Контакт] — контакт, которого будет представлять данный пользователь в системе. Поле доступно для редактирования только при создании новой записи.

[Домашняя страница] — раздел, который будет открываться у пользователя при входе в систему по умолчанию.

[Активен] — признак, что учетная запись является действительной. Если признак снять, пользователь не сможет войти в систему, используя данную учетную запись. Если выбрана опция [Аутентификация [средствами LDAP](#)], то признак [Активен] устанавливается автоматически.

[Культура] — признак, который определяет язык локализации интерфейса пользователя.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Содержит данные для аутентификации пользователя.

[Аутентификация средствами bpm'online] — опция должна быть выбрана, если данный пользователь не синхронизируется с LDAP. При этом станут доступными для заполнения поля:

- [Имя пользователя] — имя пользователя, используемое для входа в систему.
- [Пароль], [Подтверждение пароля] — пароль учетной записи пользователя. Пароль вводится в зашифрованном виде.
- [Дата окончания действия пароля] — дата и время до которого будет действовать пароль пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Дата окончания действия пароля устанавливается в момент смены пароля пользователем. Рассчитывается на основе системной настройки "Срок действия пароля, дней", прибавляя указанное количество дней к дате смены пароля.

- [Сбросить пароль] — признак принудительного сбрасывания пароля пользователем. После установки признака, при следующем входе в систему пользователь получит сообщение о том, что срок действия его пароля истек и пароль должен быть изменен. После изменения пароля пользователем признак будет автоматически снят.

[Аутентификация средствами LDAP] — опция должна быть выбрана, если необходимо синхронизировать данного пользователя с пользователем LDAP. При выборе этой опции, становится доступным для заполнения только поле [Имя пользователя].

- [Имя пользователя] — имя пользователя из справочника LDAP. Справочник этого поля содержит перечень пользователей LDAP, которые еще не синхронизированы с bpm'online.

ВКЛАДКА [РОЛИ]

Содержит список функциональных ролей, в которые пользователь был добавлен вручную, и список организационных ролей, в которые входит пользователь.

ВКЛАДКА [ЛИЦЕНЗИИ]

Содержит список лицензий, установленных в системе, а также признак доступности лицензий для пользователя.

ВКЛАДКА [ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПРАВ]

Содержит список пользователей, элементов организационной структуры или функциональных ролей, права доступа которых делегируются пользователю.

Делегирование прав доступа используется в случаях, когда одному субъекту необходимо временно передать все права доступа другого субъекта. Например, на время отпуска руководитель подразделения может делегировать свои права доступа одному из сотрудников. Для этого необходимо перейти на страницу сотрудника и на вкладке [Делегирование прав] добавить учетную запись либо роль руководителя подразделения.

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователю будет разрешен вход в систему, а также список сеансов работы пользователей в системе.

Список сеансов может использоваться для анализа статистической информации о времени работы пользователей в bpm'online. В нем также есть возможность принудительно завершить выбранный активный сеанс пользователя с помощью кнопки [Завершить сеанс].

НА ЗАМЕТКУ

Сеансом работы в bpm'online считается период между входом и выходом пользователя из системы. Информация на детали формируется на основании данных о времени входа и выхода пользователей в систему и недоступна для редактирования.

[Начало сеанса] — отображает дату и время входа пользователя в систему.

[Завершение сеанса] — отображает дату и время выхода пользователя из системы. Выйти из системы можно, нажав на кнопку [Выход] или закрыв окно браузера. При нажатии на кнопку [Выход] текущий сеанс работы с системой завершается и осуществляется переход на страницу авторизации. При закрытии окна браузера или разрыве соединения завершение сеанса наступит по истечении таймаута (по умолчанию 20 минут).

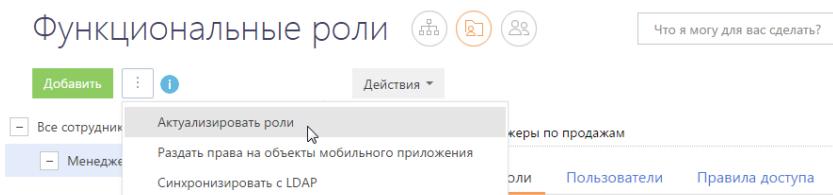
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Страница [Организационная структура]
- Страница [Функциональные роли]

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

Действия раздела доступны в меню кнопки  панели инструментов дерева ролей (Рис. 390).

Рис. 390 — Выбор действия раздела



ДЕЙСТВИЕ [АКТУАЛИЗИРОВАТЬ РОЛИ]

Действие предназначено для применения прав доступа, изменившихся в результате изменения организационной структуры.

Редактирование организационной или функциональной структуры определяет новые права доступа для пользователей, которые принадлежат к тем или иным ее ролям. Например, если изменились права доступа для элемента организационной структуры [Все сотрудники компании], то фактически новые права вступят в силу только после выполнения действия [Актуализировать роли].

ДЕЙСТВИЕ [РАЗДАТЬ ПРАВА НА ОБЪЕКТЫ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ]

Действие предназначено для включения доступа к bpm'online через мобильное приложение для пользователей системы.

Если в системе были добавлены или удалены пользователи, а также если для некоторых пользователей была добавлена или удалена лицензия на продукт, то для того, чтобы изменения вступили в силу, необходимо выполнить данное действие.

ДЕЙСТВИЕ [СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С LDAP]

Действие предназначено для запуска [синхронизации с LDAP](#).

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ РОЛЕЙ

Для определения прав доступа к объектам и системным операциям используются организационные и функциональные роли пользователей.

Организационная роль является элементом организационной структуры компании, ее подразделением, например, "Отдел продаж московского филиала" или "HR-отдел киевского филиала".

Функциональная роль отражает должность, которую сотрудник занимает в компании, например, роль "Менеджеры по продажам".

Функциональная роль может включать в себя ряд организационных ролей. Например, в функциональную роль "Менеджеры по продажам" могут входить организационные роли "Отдел продаж московского филиала" и "Отдел продаж киевского филиала".

Используя функциональные роли, вы можете настроить одинаковые права доступа для всех сотрудников, которые занимают определенную должность, независимо от того, в каком подразделении компании они работают. Например, вы можете предоставить доступ к разделу [Продажи] для менеджеров по продажам, работающим в московском и киевском филиалах компании.

Чтобы предоставить доступ к разделу системы для определенной функциональной роли:

1. [Добавьте и настройте](#) функциональную роль.
2. [Предоставьте доступ к объекту](#) для добавленной функциональной роли.

КАК ДОБАВИТЬ И НАСТРОИТЬ ФУНКЦИОНАЛЬНУЮ РОЛЬ

Предположим, вам необходимо предоставить доступ к разделу [Продажи] для менеджеров по продажам, работающим в московском и киевском филиалах компании. Для этого:

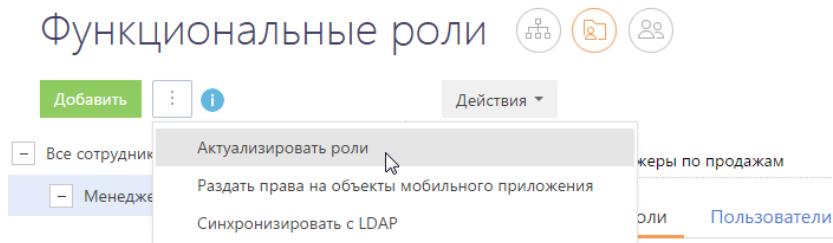
1. Из дизайнера системы перейдите в раздел управления ролями и пользователями, нажав на ссылку [Функциональные роли].
2. На странице раздела нажмите на кнопку [Добавить]. На появившейся странице функциональной роли определите ее параметры:
 - a. Введите название роли, например, "Менеджеры по продажам".
 - b. На детали [Организационные роли] добавьте организационные роли, которые должны входить в данную функциональную роль, например, "Отдел продаж московского филиала" и "Отдел продаж киевского филиала".

НА ЗАМЕТКУ

Если доступ к разделу дополнительно требуется предоставить отдельным пользователям, не входящим в добавленные организационные роли, добавьте необходимых пользователей на детали [Пользователи].

Если необходимо определить список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям и их руководителям будет разрешен вход в систему, используйте деталь [Диапазон разрешенных IP-адресов] вкладки [Правила доступа].

- c. Закройте страницу записи.
3. Актуализируйте настроенные роли. Для этого в меню действий раздела выберите команду [Актуализировать роли] ([Рис. 391](#)).

Рис. 391 — Актуализация ролей

В результате в систему будет добавлена новая функциональная роль "Менеджеры по продажам", включающая в себя менеджеров по продажам московского и киевского филиалов.

КАК ПРЕДОСТАВИТЬ ДОСТУП К РАЗДЕЛУ

Чтобы предоставить доступ к разделу:

- Перейдите в раздел [Доступ к объектам], используя ссылку [Права доступа на объекты] дизайнера системы.
- В списке раздела выберите необходимый объект, например, "Продажа". Объект должен администрироваться по операциям. Если администрирование по операциям отключено, установите признак в колонке [Администрируется по операциям] для выбранного объекта. Обратите внимание, что установка признака может занять некоторое время.
- Перейдите на деталь [Доступ к объекту].
- Нажмите на кнопку [Добавить] панели инструментов детали и в открывшемся окне добавьте роль, для которой будет предоставлен доступ к разделу, например, роль "Менеджеры по продажам".

В результате на деталь будет добавлена роль "Менеджеры по продажам", пользователи которой смогут читать, добавлять, изменять и удалять данные раздела [Продажи]. Если необходимо запретить какую-либо из этих операций, например, удаление записей, установите запрет на удаление в соответствующей колонке.

Если отдельные пользователи входят в несколько ролей одновременно, например, при совмещении должностей, и если для таких ролей определены разные права доступа, то будут применены права тех ролей, которые находятся выше в списке.

Например, сотрудник одновременно входит в роль "Менеджеры по продажам" и "Менеджеры поддержки продаж". Для роли "Менеджеры поддержки продаж" определено право только на чтение раздела [Продажи], а для роли "Менеджеры по продажам" — право на все операции. Чтобы сотрудник получил максимальные права доступа, переместите роль "Менеджеры по продажам" в список выше роли "Менеджеры поддержки продаж". В результате пользователь получит доступ к разделу [Продажи] в соответствии с правами, определенными для роли "Менеджеры по продажам", а не "Менеджеры поддержки продаж".

Для перемещения ролей в списке используйте кнопки [Вверх] и [Вниз] панели инструментов детали.

КАК ДОБАВИТЬ НОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В BPM'ONLINE

Чтобы добавить нового пользователя в bpm'online и начать работать с ним в системе:

1. [Зарегистрируйте контакт](#), для которого будет добавлен пользователь.
2. [Создайте нового пользователя](#).
3. [Включите пользователя в необходимую роль](#).
4. [Предоставьте лицензию пользователю](#).

Как добавить новый контакт

Чтобы добавить новый контакт:

1. В разделе [Контакты] нажмите на кнопку [Добавить контакт].
2. Заполните страницу контакта и нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате в системе будет зарегистрирован новый контакт, для которого можно создать пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

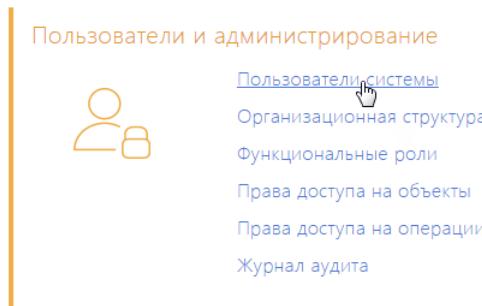
Помимо добавления вручную, контакты также могут быть добавлены в систему автоматически, например, путем импорта данных.

Как добавить нового пользователя

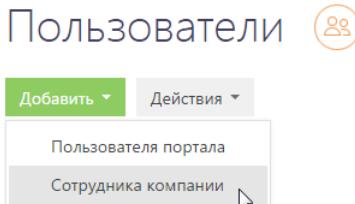
Чтобы добавить нового пользователя системы:

1. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Пользователи системы] ([Рис. 392](#)).

Рис. 392 — Переход в раздел управления пользователями



2. На открывшейся странице в меню кнопки [Добавить] выберите необходимый тип пользователя, например, [Сотрудника компании].



НА ЗАМЕТКУ

Возможность создания пользователя портала становится доступной после лицензирования портала самообслуживания.

3. На открывшейся странице заполните обязательные поля:
[Контакт] — контакт, для которого создается пользователь;
[Имя пользователя] — имя пользователя для входа в систему;
[Пароль], [Подтверждение пароля] — пароль учетной записи пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Если вы используете аутентификацию средствами LDAP, установите признак [Аутентификация средствами LDAP] и в поле [Имя пользователя] укажите имя пользователя из справочника LDAP. Справочник этого поля содержит перечень пользователей LDAP, которые еще не синхронизированы с bpm'online.

4. Сохраните страницу.
В результате в систему будет добавлен новый пользователь.

Как указать роли пользователя

Для успешной работы пользователя в системе необходимо определить права его доступа к данным системы и ее функциональности. Для этого укажите одну или несколько ролей, в которые должен входить пользователь.

Чтобы включить пользователя в необходимую роль:

1. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Пользователи системы].
2. На странице пользователя перейдите на вкладку [Роли].
3. На деталях [Организационные роли] и [Функциональные роли] укажите роли, в которые должен входить пользователь. Например, если пользователь является сотрудником бухгалтерии вашей компании, укажите для него организационную роль "Бухгалтеры".

В результате пользователю будут предоставлены права доступа, определенные для роли "Бухгалтеры".

Как предоставить пользователю лицензию

Доступ к функциональности системы имеют только лицензированные пользователи. Чтобы предоставить лицензию пользователю:

1. Из дизайнера системы перейдите в раздел управления пользователями по ссылке [Пользователи системы].
2. На странице пользователя перейдите на вкладку [Лицензии].
3. В списке лицензий установите признак напротив той лицензии, которую необходимо предоставить пользователю.

Рис. 393 — Предоставление лицензии пользователю

Основная информация Роли **Лицензии** Делегирование прав

Лицензии

bpm'online on-site

Доступно 9 из 100

В результате пользователю будет предоставлена лицензия на выбранный продукт.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Использование функциональных ролей
- Лицензирование в bpm'online

РАЗДЕЛ [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Раздел [Доступ к объектам] (Рис. 394) предназначен для управления доступом пользователей к разделам и справочникам системы — как к объектам в целом, так и к отдельным колонкам или записям этих объектов.

Рис. 394 — Раздел [Доступ к объектам]

Заголовок	Администрируется по записям	Администрируется по колонкам ¹
Поиск данных в соц. сетях	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
База знаний в группе	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Операция доступа на запись объекта	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Формат даты	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Шаблон итога	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Кому дано право	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Бухгалтеры	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Системные администраторы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Все сотрудники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Записи реестра объектов могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЕСТРА

[Разделы] — список объектов, для которых установлен признак [Раздел].

[Справочники] — объекты, для которых установлен признак [Справочник]. Данные объекты содержат структуру данных справочников системы.

[Администрируемые по записям] — объекты, для которых установлен признак [Администрируется по записям].

[Администрируемые по колонкам] — объекты, с установленным признаком [Администрируется по колонкам].

[Администрируемые по операциям] — объекты, для которых установлен признак [Администрируется по операциям].

КОЛОНКИ РЕЕСТРА

[Справочник] — данным признаком отмечены объекты, которые используется для создания справочников. Например, это такие объекты, как "Город", "Валюта", "Должность" и т.д.

[Раздел] — при помощи этого признака обозначены объекты, которые содержат структуру данных разделов системы. Например, объекты "Контакт", "Контрагент", "Активность" являются разделами.

[Администрируется по записям] — установите данный признак, чтобы разрешить настройку прав доступа к отдельным записям объекта. Если признак не установлен, доступ к отдельным записям объекта не ограничивается.

ВАЖНО

Если признак был установлен для объекта, который уже содержит записи, эти записи будут скрыты для всех пользователей. Просматривать такие записи смогут только пользователи, которые обладают правом доступа на системную операцию [Возможность выбирать любые данные].

Возможность установить запрет на права доступа к записям будет доступна в том случае, если в свойствах объекта будет установлен признак [Использовать запрещающие права к записям]. Иначе такой возможности не будет.

НА ЗАМЕТКУ

В объектах, для которых установлен признак [Администрируется по записям], доступ к новой записи получает автор, а также пользователь, указанный в колонке [Владелец] для новой записи.

[Администрируется по колонкам] — этот признак должен быть установлен, если необходимо настроить права доступа к отдельным колонкам объекта. Если признак [Администрируется по колонкам] снят, доступ к отдельным колонкам объекта не ограничивается.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете настроить права доступа к колонкам при помощи [детали \[Доступ к колонкам\]](#).

[Администрируется по операциям] — установите этот признак, чтобы ограничить права доступа на чтение, добавление, редактирование и удаление данных объекта.

НА ЗАМЕТКУ

Права доступа к операциям могут быть настроены при помощи [детали \[Доступ к объекту\]](#).

СОДЕРЖАНИЕ

- Деталь [Доступ к записям по умолчанию] раздела [Доступ к объектам]
- Деталь [Доступ к объекту] раздела [Доступ к объектам]
- Деталь [Доступ к колонкам] раздела [Доступ к объектам]

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ЗАПИСЯМ ПО УМОЛЧАНИЮ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Деталь [Доступ к записям по умолчанию] (Рис. 395) используется для настройки прав доступа на чтение, изменение и удаление, которые по умолчанию будут предоставляться на новые записи в объектах.

Рис. 395 — Деталь [Доступ к записям по умолчанию]

Who creates	Who has access	Access level
All employees	All employees	<input type="radio"/>
Managers	Accountants	<input checked="" type="radio"/>

Например, все записи, которые были созданы сотрудниками бухгалтерии, по умолчанию могут быть изменены либо удалены только сотрудниками бухгалтерии.

Записи на детали [Доступ к записям по умолчанию] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДЕТАЛИ

[Чтение] — права доступа на чтение записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

[Изменение] — права доступа на редактирование записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

[Удаление] — права доступа на удаление записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Кто создает] — пользователь или роль, являющиеся автором записи, на которую устанавливается право доступа по умолчанию.

- Если указан пользователь, то права доступа по умолчанию устанавливаются на записи, созданные данным пользователем.
- Если указана роль, права относятся ко всем записям, созданным пользователями, которые входят в данную роль.

Например, право доступа может относиться только к записям, которые были созданы сотрудниками департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную организационную структуру компании. При добавлении записи на деталь, в поле [Кто создает] по умолчанию указывается текущий пользователь.

[Кому дано право] — пользователь либо роль, которые получают права на новую запись в объекте. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную организационную структуру компании.

[Уровень доступа] — в зависимости от выбранного представления детали, значение в этой колонке определяет уровень доступа на операции просмотра, редактирования и удаления выбранной записи реестра:

- пользователь или роль не имеет права выполнять операцию.
- пользователь или роль имеет право выполнять операцию.
- пользователь или роль имеет право не только выполнять операцию, но и устанавливать права доступа на нее для других пользователей или ролей.

НА ЗАМЕТКУ

Для того, чтобы использовать права доступа по умолчанию, установите для данного объекта признак [Администрируется по записям] в реестре раздела [Доступ к объектам].

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ОБЪЕКТУ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Деталь [Доступ к объекту] (Рис. 396) используется для распределения общих прав доступа к объектам.

Рис. 396 — Деталь [Доступ к объекту]

The screenshot shows a table titled 'Доступ к объекту' (Access to object) with the following columns: 'Кому дано право' (Who has the right), 'Чтение' (Reading), 'Добавление' (Adding), 'Изменение' (Editing), and 'Удаление' (Deleting). The rows represent user groups: 'Менеджеры' (Managers), 'Системные администраторы' (System administrators), and 'Все сотрудники' (All employees). Each row has checkboxes in the respective columns, indicating the level of access for each group.

Кому дано право	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Менеджеры	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Системные администраторы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Все сотрудники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Например, все сотрудники могут иметь право просматривать статьи базы знаний в соответствующем разделе, а права на добавление, редактирование и удаление статей есть только у сотрудников сервисной службы.

Записи на детали [Доступ к объекту] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Кому дано право] — укажите пользователя либо роль, для которых предоставляются права. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную организационную структуру компании.

[Чтение] — установите данный признак, чтобы разрешить просмотр записей объекта. Например, пользователь, который не обладает правами чтения на объект раздела, не будет иметь доступа к соответствующему разделу. Пользователю также не будет доступна информация из этого раздела, которая отображается на деталях и в справочниках в других разделах системы.

[Добавление] — установите признак, чтобы разрешить создание новых записей в объекте.

[Изменение] — установите данный признак, чтобы разрешить редактирование существующих записей объекта.

[Удаление] — установите признак в этой колонке, чтобы предоставить право на удаление записей объекта.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы использовать права доступа на операции чтения, добавления, изменения и удаления в объекте, установите для данного объекта признак [Администрируется по операциям] в реестре раздела [Доступ к объектам].

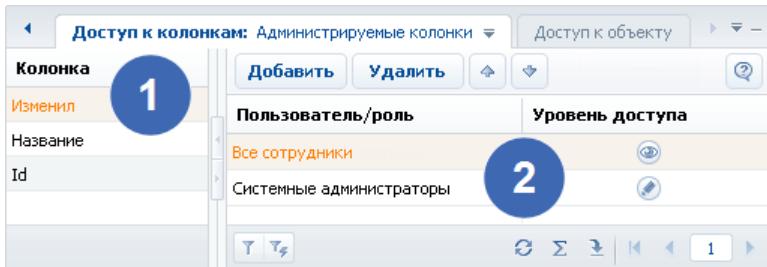
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Деталь \[Доступ к объекту для внешних сервисов\]](#) раздела [Доступ к объектам]

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К КОЛОНКАМ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

При помощи детали [Доступ к колонкам] (Рис. 397) вы можете настраивать права доступа к отдельным колонкам объектов.

Рис. 397 — Деталь [Доступ к колонкам]



Деталь состоит из двух областей.

- Область реестра колонок (1) отображает список колонок выбранного объекта.
- Область прав доступа (2) отображает список прав доступа, установленных для выбранной колонки.

Записи на детали [Доступ к колонкам] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

Если права доступа на колонки не установлены, все пользователи, обладающие доступом к соответствующему объекту, имеют полный доступ ко всем его колонкам. Область реестра колонок на детали [Доступ к колонкам] при этом не содержит колонок.

При установке признака [Администрируется по колонкам], в представлении [Все колонки] детали [Доступ к колонкам] отображается список всех колонок выделенного объекта, а в области прав доступа для каждой колонки будет по умолчанию установлено право [Редактирование] (максимальный уровень доступа) для всех пользователей.

Чтобы установить уровень доступа для конкретного пользователя или роли, нажмите на кнопку [Добавить] и выберите необходимого пользователя или роль.

Чтобы изменить уровень доступа пользователя или роли к колонке объекта, щелкните по кнопке в соответствующей строке области прав доступа.

Если удалить все записи из области прав доступа для определенной колонки, эта колонка будет удалена из списка администрируемых колонок, а доступ к ней будет запрещен.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДЕТАЛИ

- [Администрируемые колонки] — список колонок текущего объекта, для которых настроены дополнительные права доступа.
- [Все колонки] — список всех колонок выбранного объекта, включая колонки, права доступа для которых были установлены по умолчанию.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Пользователь/роль] — укажите пользователя либо роль, которые получают права. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную [организационную структуру](#) компании.

[Уровень доступа] — щелкните по кнопке, чтобы переключаться между уровнями доступа к колонке. В зависимости от уровня доступа, в колонке отображаются разные кнопки:

- “ Чтение” — возможность просмотра данных, которые содержатся в колонке;
- “ Редактирование” — возможность просмотра и изменения данных в колонке;
- “ Доступ запрещен” — просмотр и изменение данных в колонке недоступны.

Пользователи с уровнем доступа “Редактирование” обладают полным доступом к колонке. Пользователи, для которых установлен уровень доступа “Чтение”, могут только просматривать данные в колонке. Пользователи, для которых установлен уровень “Доступ запрещен”, не могут просматривать данные в колонке (вместо фактических данных, для этих пользователей в колонке реестра, а также в соответствующем поле отобразится надпись “<Доступ запрещен>”).

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ОБЪЕКТУ ДЛЯ ВНЕШНИХ СЕРВИСОВ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Используя деталь [Доступ к объекту для внешних сервисов], вы можете применять дополнительные ограничения доступа к данным системы при реализации интеграции bpm'online с внешними сервисами по протоколу OData.

Рис. 398 — Детали [Доступ к объекту для внешних сервисов]

Кому дано право	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Менеджеры	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Системные администраторы	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Все сотрудники	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Например, все сотрудники могут иметь право на просмотр изменения и удаление записей в определенном разделе, тогда как при доступе того же пользователя с использованием стороннего сервиса прав на изменение и удаление записей быть не должно. В этом случае необходимо указать соответствующие ограничение для пользователя на детали [Доступ к объекту для внешних сервисов].

Структура детали [Доступ к объекту для внешних сервисов] идентична структуре [детали \[Доступ к объекту\]](#).

Приоритет прав доступа определяется таким образом, чтобы при доступе по протоколу OData для пользователей и ролей действовали ограничения с обоих деталей.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Деталь \[Доступ к объекту\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)

РАЗДЕЛ [ДОСТУП К ОПЕРАЦИЯМ]

Раздел [Доступ к операциям] используется для настройки прав доступа к администрируемым операциям системы, например: регистрации пользователей, настройке рабочих мест, изменению содержимого справочников, конфигурированию системы и т.д.

Чтобы перейти в раздел [Доступ к операциям], откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Права доступа на операции].

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ РАЗДЕЛА

Работа с группами в разделе не предусмотрена. В то же время, доступна функциональность [стандартного](#) и [расширенного](#) фильтров.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница системной операции](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Доступ к операции](#)
- [Описание системных операций](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Доступ к объектам\]](#)
- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

СТРАНИЦА СИСТЕМНОЙ ОПЕРАЦИИ

Страница системной операции состоит из нескольких областей.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общие данные об администрируемой операции.

Название	Название администрируемой операции.
Код	Уникальный код, по которому операция идентифицируется системой. После сохранения записи поле становится недоступным для редактирования.
Описание	Описание операции, например, ее назначение.

ДОСТУП К ОПЕРАЦИИ

Деталь [Доступ] используется для определения прав доступа к выбранной операции для различных пользователей и ролей. При работе с деталью используется редактируемый реестр.

Пользователь/роль	Пользователь либо роль, для которых определяется уровень доступа. Справочник поля содержит список всех объектов администрирования bpm'online: отдельных пользователей и ролей (групп) пользователей.
-------------------	--

Уровень доступа	Наличие признака свидетельствует от предоставлении доступа к выбранной операции указанному пользователю либо роли. Отсутствие признака — о запрете доступа к операции. Для изменения уровня доступа щелкните мышью по нужной записи, затем — по полю [Уровень доступа] и сохраните запись.
Позиция	Приоритет прав указанного пользователя либо роли по отношению к другим пользователям либо ролям, добавленным на деталь.

Панель инструментов

Помимо стандартных инструментов, деталь содержит кнопки [Вверх] и [Вниз], при помощи которых вы можете изменить позицию выбранной записи.

Если пользователь будет входить в несколько ролей, добавленных на деталь, для него будут применен уровень доступа той роли, которая расположена выше в списке. Например, если вы хотели бы запретить всем пользователям настраивать рабочие места, но предоставить их группе системных администраторов, расположите группу “Все пользователи” ниже, а группу “Системные администраторы” — выше. Если же вы хотели бы всем пользователям предоставить доступ к какой-либо операции, за исключением небольшой группы пользователей, расположите эту группу выше.

Пользователи или роли, которые не добавлены на деталь, не получают права доступа к операции. При этом они не участвуют при определении приоритетов прав.

ОПИСАНИЕ СИСТЕМНЫХ ОПЕРАЦИЙ

Ниже представлено описание системных операций, доступом к которым вы можете управлять.

УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ И РОЛЯМИ

[Управление списком пользователей] — право добавлять, изменять и удалять учетные записи пользователей в [разделе \[Роли и пользователи\]](#).

[Управление лицензиями пользователей] — право доступа к менеджеру лицензий. Пользователи, обладающие правом на управление лицензиями, могут войти в систему и перераспределить лицензии даже в случае блокировки системы в связи с превышением количества лицензий.

[Изменение делегируемых прав] — возможность делегировать права доступа одних пользователей другим при помощи детали [Делегирование прав доступа]. Пользователи, не обладающие правом на совершение данной операции, не могут добавлять пользователей и роли на деталь [Делегирование прав доступа].

ОБЩИЙ ДОСТУП К ДАННЫМ

Операции общего доступа к данным относятся ко всем записям во всех объектах. Как правило, общий доступ к данным предоставляется администратору системы.

[Просмотр любых данных] — пользователь может просматривать все записи во всех объектах.

[Добавление любых данных] — пользователь может добавлять записи в любые объекты системы.

[Изменение любых данных] — пользователь может редактировать любые записи во всех объектах системы.

[Удаление любых данных] — пользователь может удалять любые записи из любых объектов системы.

Действие прав доступа, предоставленных данными операциями, не может быть ограничено никакими специфическими правами доступа к записям, операциям либо колонкам объектов: если такие ограничения существуют, они не будут приниматься во внимание.

Например, если пользователь имеет доступ к операции [Просмотр любых данных], он сможет просматривать данные всех объектов, даже если доступ к операциям чтения в таких объектах был ограничен.

ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ

Пользователи, обладающие доступом к операциям управления администрируемыми объектами, могут устанавливать способы администрирования объектов (по записям, по колонкам, по операциям). Способы администрирования объекта могут быть указаны как в разделе [Доступ к объектам], так и в дизайнере объектов при помощи группы свойств [Администрирование].

[Изменение признака администрирования по записям для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по записям] в [разделе \[Доступ к объектам\]](#). Данная операция также дает право устанавливать признак [По записям] в свойствах объекта в дизайнере объектов.

[Изменение признака администрирования по колонкам для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по колонкам] в разделе [Доступ к объектам]. Кроме этого, операция дает право устанавливать признак [По колонкам] в свойствах объекта в дизайнере объектов.

[Изменение признака администрирования по операциям для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по операциям] в разделе [Доступ к объектам]. Эта же операция позволяет устанавливать признак [По операциям] в свойствах объекта в дизайнере объектов.

ДОСТУП К ОПЕРАЦИЯМ ОБЪЕКТОВ

Следующие системные операции используются для предоставления пользователям возможности распределять права доступа к операциям чтения, добавления, редактирования и удаления записей в объектах.

[Изменение прав на операцию в объекте] — общее право изменять уровень доступа к операциям чтения, добавления, редактирования и удаления в объектах.

[Изменение права на добавление записей в объект] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Добавление] [детали \[Доступ к объекту\]](#) в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на редактирование записей в объекте] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Изменение] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на удаление записей из объекта] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Удаление] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на просмотр записей объекта] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Чтение] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

НА ЗАМЕТКУ

Пользователь должен получить доступ к операции [Изменение прав на операцию в объекте], чтобы иметь возможность устанавливать права доступа к операциям добавления, редактирования, удаления, а также просмотра записей объектов. Например, для того, чтобы пользователь мог раздавать права на операцию удаления в объектах, он должен иметь доступ к

операциям [Изменение прав на операцию в объекте] и [Изменение права на удаление записей из объекта].

ДОСТУП К КОЛОНКАМ, СИСТЕМНЫМ ОПЕРАЦИЯМ, ПРАВА ПО УМОЛЧАНИЮ

[Изменение для колонки признака администрирования] — право на включение колонки объекта в список администрируемых колонок. Включение колонки в список администрируемых происходит автоматически при изменении прав доступа на колонку.

[Изменение прав на колонку в объекте] — право изменять уровень доступа к отдельным колонкам в объектах, администрируемых по колонкам, при помощи [детали \[Доступ к колонкам\]](#) в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение прав по умолчанию для записей объекта] — возможность настройки прав доступа по умолчанию на новые записи в администрируемых по записям объектах при помощи [детали \[Доступ к записям по умолчанию\]](#) в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение прав на системные операции] — право предоставления доступа к системным операциям. Данная операция также включает в себя право регистрации дополнительных системных операций.

ДОСТУП К ОСОБЫМ РАЗДЕЛАМ СИСТЕМЫ

[Доступ к рабочему месту "Администрирование"] — право доступа к разделам [\[Роли и пользователи\]](#), [\[Доступ к объектам\]](#), [\[Доступ к операциям\]](#) и [\[Системные настройки\]](#). Доступ к конкретным операциям администрирования должен быть предоставлен отдельно.

[Доступ к разделу "Дизайн процессов"] — операция предоставляет доступ к разделу [Дизайн процессов], а также возможность добавлять и редактировать бизнес-процессы.

[Доступ к разделу "Журнал изменений"] — пользователь может открыть [раздел \[Журнал изменений\]](#).

[Доступ к разделу "Справочники"] — пользователь может открыть [раздел \[Справочники\]](#).

[Доступ к разделу "Конфигурация"] — пользователь может открыть раздел [Конфигурация].

[Просмотр раздела "Журнал аудита"] — право на просмотр содержимого [раздела \[Журнал аудита системных операций\]](#).

[Управление разделом "Журнал аудита"] — право на просмотр содержимого раздела "Журнал аудита системных операций", а также на выполнение действия архивирования журнала.

ДОСТУП К ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ПОИСКА ДУБЛЕЙ

[Поиск дублей] — пользователь может выполнять поиск дублирующихся записей в разделах [\[Контакты\]](#) и [\[Контрагенты\]](#).

[Обработка дублей] — пользователь может выполнять слияние нескольких дублирующихся записей в одну.

ДОСТУП К НАСТРОЙКАМ ИНТЕГРАЦИЙ

[Доступ к сервисам обмена сообщениями] — доступ к функциональности настройки Call Centre.

[Доступ к Odata] — доступ к интеграции с внешними ресурсами по протоколу Odata.

ОБЩИЕ ДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМЕ

[Настройка списка почтовых провайдеров] — пользователь может формировать список email серверов, используемых для отправки и получения писем.

НА ЗАМЕТКУ

Настройка списка почтовых провайдеров осуществляется при помощи команды [Настроить список почтовых провайдеров] меню  .

[Настройка синхронизации с общими почтовыми ящиками] — пользователь может управлять правами доступа к почтовым ящикам, для которых был установлен признак [Общий].

[Изменение прав на запись] — право устанавливать доступ к отдельным записям в разделах. Для этого в объекте раздела должен быть установлен признак [Администрируется по записям].

[Не учитывать проверку доступа по IP-адресу] — для пользователя, который имеет доступ к данной операции, при попытке входа в систему будут игнорироваться ограничения по IP-адресу.

[Выполнить генерацию команд] — доступ к команде [Перегенерация метаданных команд строки управления] меню инструментов. Позволяет обновлять список команд, доступных в командной строке при добавлении в систему новых разделов.

[Принудительная разблокировка файла] — право разблокировать файл, который был заблокирован другим пользователем на детали [Файлы и ссылки].

[Экспорт реестра] — возможность сохранения данных реестра в файл формата CSV. Если у пользователя нет права на данную операцию, действие [Экспортировать список в файл] в разделах неактивно.

[Отмена выполнения процесса] — право отменять выполнение запущенного бизнес-процесса в журнале процессов.

[Доступ к настройке рабочих мест] — право на создание и настройку [рабочих мест](#): управление перечнем разделов, которые доступны в боковой панели.

[Доступ к комментариям] — пользователь может редактировать и удалять комментарии к сообщениям в ленте.

[Права на удаление сообщений и комментариев] — право удалять сообщения и комментарии, оставленные другими пользователями в разделе [Лента], вкладке [Лента] панели уведомлений, а также на вкладке [Лента] страниц просмотра и редактирования разделов системы. Пользователи могут редактировать и удалять собственные сообщения и комментарии, не обладая доступом к данной системной операции.

РАЗДЕЛ [СПРАВОЧНИКИ]

Раздел [Справочники] предназначен для управления содержимым справочников bpm'online. Например, здесь можно дополнить список городов, изменить перечень типов контрагентов, категорий активностей и других списков, которые используются при работе с данными в системе. В разделе вы можете редактировать записи существующих справочников, а также регистрировать новые справочники.

Чтобы перейти в раздел, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].

ВАЖНО

Доступ к разделу может быть ограничен при помощи [системной операции](#) [Доступ к разделу "Справочники"].

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ РАЗДЕЛА

При выборе справочника в разделе, помимо стандартных, доступны кнопки:

- [Открыть наполнение] — открыть страницу для изменения [наполнения](#) справочника.
- [Открыть свойства] — открыть страницу для изменения [свойств](#), заданных при регистрации справочника.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Страница наполнения справочника
- Страница свойств справочника
- Описание нестандартных справочников

СТРАНИЦА НАПОЛНЕНИЯ СПРАВОЧНИКА

Просмотр и редактирование содержимого справочников осуществляется на специальной странице наполнения справочника ([Рис. 399](#)). Эта страница открывается при нажатии на кнопку [Открыть наполнение] при выборе нужного справочника в разделе.

Рис. 399 — Страница наполнения справочника

Название	Описание
ЛПР	Лицо, принимающее решение
ЛГР	Лицо, готовящее решение
ЛВР	Лицо, влияющее на решение
Исполнитель	Лицо, исполняющее решение

Все изменения могут быть выполнены в [редактируемом реестре](#).

Исключением являются нестандартные справочники, например, [Валюты] или [Результаты активностей по категориям]. Изменение содержимого таких справочников выполняется в отдельном окне.

НА ЗАМЕТКУ

Стандартными считаются справочники, содержащие только поля [Название] и [Описание]. Большинство справочников bpm'online являются стандартными.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница свойств справочника](#)
- [Описание нестандартных справочников](#)

СТРАНИЦА СВОЙСТВ СПРАВОЧНИКА

Для добавления нового или изменения свойств существующего справочника используется страница свойств справочника. Эта страница открывается при нажатии на кнопку [Открыть свойства] при выборе нужного справочника в разделе.

Название	Название справочника.
Объект	Объект, который содержит структуру данных справочника. Например, для справочника [Города] выберите объект "Город". Справочник этого поля содержит список элементов конфигурации с типом "Объект".
Страница реестра	Схема страницы, которая используется для изменения содержимого справочника. Если поле не заполнено, будет использована стандартная страница наполнения справочника.
Описание	Описание справочника, например, его назначение.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница наполнения справочника](#)

ОПИСАНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СПРАВОЧНИКОВ

Данная глава содержит описание некоторых нестандартных справочников, используемых в bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Справочник \[Валюты\]](#)
- [Справочник \[Учетные записи во внешних ресурсах\]](#)
- [Справочник \[Состояния обращений\]](#)
- [Справочник \[Шаблоны email-сообщений\]](#)
- [Справочник \[Правила ограничения отправки Email\]](#)

СПРАВОЧНИК [ВАЛЮТЫ]

Справочник содержит перечень валют, используемых при взаиморасчетах с клиентами, партнерами, поставщиками и т.д.

Название	Наименование валюты, например, "Доллар" или "Евро".
Код	Банковский код валюты, например, для доллара значением кода является "840".
Краткое название	Сокращенное название валюты, например, "USD" или "EUR".
Символ	Символ валюты, например, "\$" или "€".
Кратность	Количество валюты, для которого будет производиться расчет курса (например, 1, 10, 100).
Описание	Дополнительная информация о валюте.
Отображать символ валюты	Выберите одну из опций: [слева] или [справа], чтобы в системе валюта отображалась с левой или с правой стороны от суммы.

Деталь [Курс]

Для внесения информации о курсах валют используется деталь [Курс].

Начало	Дата начала действия курса. Будет являться одновременно и датой завершения действия предыдущего курса.
Курс	Значение курса данной валюты по отношению к базовой. Введите значение в соответствии с кратностью, заданной в карточке валюты. Для базовой валюты необходимо установить значение курса равным "1".

НА ЗАМЕТКУ

Базовой является валюта, которая используется для расчета финансовых показателей работы, например, это может быть "Доллар". Базовая валюта определяется при помощи [системной настройки](#) "Базовая валюта".

СПРАВОЧНИК [УЧЕТНЫЕ ЗАПИСИ ВО ВНЕШНИХ РЕСУРСАХ]

Справочник содержит перечень учетных записей, которые используются для сбора информации во внешних веб-ресурсах, например, соц. сетях.

Название	Название учетной записи.
Пользователь	Имя пользователя системы, учетную запись которого вы намерены добавить. Если вы используете корпоративную учетную запись, имя пользователя можно не указывать.
Тип	Веб-ресурс, например "Twitter" или "Google".
Логин	Имя учетной записи во внешнем ресурсе.

Общая	Установите признак, если предполагается, что учетная запись может быть использована другими пользователями системы. Например, для корпоративной учетной записи.
Описание	Описание учетной записи, например, ее назначение.

СПРАВОЧНИК [СОСТОЯНИЯ ОБРАЩЕНИЙ]

Справочник [Состояния обращений] содержит списки состояний, в которых может пребывать обращение. Например, "Новый", "В работе", "Закрыт" и т.д. Справочник используется на детали [Обращения], которая доступна на вкладке [История] страницы контакта.

Название	Название состояния. Например, "В работе".
Описание	Дополнительное описание состояния. Например, описание условий, при которых обращение может быть переведено в данное состояние.
Конечное состояние	Признак указывает на состояние, при котором работа по обращению завершена. Например, "Закрыто" или "Отменено".
Состояние разрешения	Признак указывает на состояние, при котором решение по обращению найдено и предоставлено пользователю. По умолчанию — "Разрешено".
Состояние паузы	Признак указывает на состояние, при котором работа по обращению приостанавливается. По умолчанию — "Ожидает реакцию пользователя".

СПРАВОЧНИК [ШАБЛОНЫ EMAIL-СООБЩЕНИЙ]

Справочник [Шаблоны email-сообщений] предназначен для формирования шаблонов сообщений, которые в дальнейшем используются для формирования текста рассылок.

Название	Наименование шаблона сообщения электронной почты.
Тема	Тема сообщения электронной почты, которое будет отправлено по данному шаблону. Данное значение будет автоматически подставляться в поле [Тема] страницы email-рассылки при выборе шаблона из справочника.
Область шаблона	Используйте основную область шаблона для формирования текста сообщения. Справа от области расположен список доступных макросов. По умолчанию доступны три группы макросов: "Адресат", "Текущий пользователь" и "Отписка". Чтобы добавить макрос в текст шаблона, выберите его в списке макросов и нажмите на кнопку  .

СПРАВОЧНИК [ПРАВИЛА ОГРАНИЧЕНИЯ ОТПРАВКИ EMAIL]

Справочник [Правила ограничения отправки Email] используется для формирования условий ограничения количества отправляемых сообщений в email-рассылках. Под правилом ограничения отправки подразумевается максимальное количество писем, которое может быть отправлено адресату за определенный период. Количество установленных правил не ограничено, все добавленные в справочник правила считаются действующими.

Например, можно установить два правила: чтобы адресаты получали не более 3-х писем в день и не более 10-ти писем в неделю. При отправке рассылки будет выполнена проверка количества отправленных каждому адресату писем. Если по контакту лимит отправки достиг хотя бы одного из указанных в справочнике значений, то отправка письма будет отменена, а для получателя в рассылке будет установлен отклик "Ограничение коммуникаций".

Название	Наименование правила, например, "10 писем в неделю".
Максимальное количество отправок	Допустимое количество писем, которое может быть отправлено контакту за определенный период.
Период, дней	Период (в днях), для которого задается правило. Например, для правила "Три письма в день" укажите значение "1".

РАЗДЕЛ [СИСТЕМНЫЕ НАСТРОЙКИ]

Раздел [Системные настройки] используется для дополнительной настройки разделов системы. Например, здесь вы можете задать цвет для просроченных активностей или указать базовую валюту для расчетов финансовых показателей в системе, задать параметры отправки email-сообщений и т.д.

При помощи системных настроек также можно задать значение по умолчанию, которое автоматически будет заполняться для поля при создании записи, например, состояние для активности.

Чтобы перейти в раздел, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки].

СОДЕРЖАНИЕ

- [Страница системной настройки](#)
- [Описание системных настроек](#)

СТРАНИЦА СИСТЕМНОЙ НАСТРОЙКИ

Для регистрации или изменения значения системной настройки используется страница системной настройки.

Название	Имя системной настройки, которое будет отображаться в интерфейсе системы для пользователя.
Тип	Тип поля системной настройки. Определяет способ заполнения значения системной настройки. Данное поле доступно для редактирования при добавлении новой системной настройки и недоступно для ранее зарегистрированных записей. Перечень возможных типов полей рассмотрен ниже .
Значение по умолчанию	Значение системной настройки, например, значение "Не начата" для состояния активности по умолчанию или 5 минут для интервала проверки уведомлений. Способ заполнения поля [Значение] зависит от типа системной настройки, например, состояние активности по умолчанию выбирается из справочника, а интервал проверки уведомлений указывается целым числом.
Код	Обозначение, которое используется для идентификации настройки системой. Значение этого поля должно состоять из латинских букв и цифр и не содержать пробелов.
Кешируется	Установленный признак обозначает, что значение системной настройки необходимо считывать единожды после входа в систему, так как эти значения меняются достаточно редко. Например, кешируемыми настройками являются цвет просроченных активностей или базовая валюта. Примером некешируемой настройки может быть номер статьи базы знаний, так как значение настройки должно обновляться каждый раз при создании новой статьи.

Персональная	Установленный признак обозначает, что значение системной настройки устанавливается индивидуально для текущего пользователя. Например, это может быть дата последней синхронизации с контактами Google.
Разрешить для пользователей портала	Установленный признак обозначает, что данная системная настройка может использоваться пользователями портала самообслуживания.

НА ЗАМЕТКУ

Если кешируемая системная настройка была изменена, то новое значение вступит в силу только после последующего входа в систему.

Типы полей

Перечень возможных значений поля [Тип] на странице системной настройки.

Строка (50 символов)	Текстовые данные, объемом до 50 символов.
Строка (250 символов)	Текстовые данные, объемом до 250 символов.
Строка (500 символов)	Текстовые данные, объемом до 500 символов.
Строка неограниченной длины	Текстовые данные без ограничения объема.
Зашифрованная строка	Текстовые данные, которые необходимо хранить в БД в зашифрованном виде.
Дата/Время	Дата и время.
Дата	Только дата.
Целое число	Числовые данные с точностью до целых.
Дробное число	Числовые данные с точностью до сотых.
Деньги	
Логическое	Системная настройка может иметь одно из двух значений: "Включена" (признак установлен) или "Выключена" (признак снят).
Справочник	Данные, которые необходимо выбирать из предопределенного перечня значений. Источником значений для этого типа поля служит другой объект, ранее добавленный в систему. Установите опцию и выберите объект, который необходимо использовать в качестве источника для выбора значения системной настройки.
Двоичные данные	Системная настройка позволяет загрузить файл изображения.

ОПИСАНИЕ СИСТЕМНЫХ НАСТРОЕК

Ниже представлено описание системных настроек, реализованных в bpm'online.

ОБЩИЕ

[Версия конфигурации] — отображает текущую версию конфигурации. Тип: строка (50 символов).

[Заголовок блока средств связи на странице логина] — используется для определения названия блока на странице авторизации системы, содержащего в себе средства связи. Тип: строка (50 символов).

[Заголовок блока информационных ссылок на странице логина] — используется для определения названия блока на странице авторизации, содержащего в себе ссылки. Тип: строка (50 символов).

[Интервал проверки уведомлений] — используется для определения частоты проверки наличия новых уведомлений в системе. Значение настройки задается в миллисекундах (мс). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 300000 мс (равно интервалу в пять минут).

[Кодировка при экспорте в ".csv"] — предназначена для определения кодировки, используемой при экспорте данных системы в файл формата ".csv". Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: windows-1251.

[Логотип компании] — предназначена для указания логотипа, который будет отображаться на странице авторизации. По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Логотип в верхней панели] — используется для загрузки изображения, которое будет отображаться вверху страниц bpm'online. По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Логотип в главном меню] — используется для загрузки изображения, которое будет отображаться вверху страницы главного меню bpm'online (открывается по умолчанию при входе в систему). По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Максимальное количество импортируемых записей из Excel] — максимальное количество записей при импорте из файла MS Excel. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 2000.

[Максимальное количество повторений элементов процесса] — максимально допустимое количество запусков одного и того же элемента при выполнении процесса. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 100.

[Максимальный размер загружаемого файла] — определяет максимальный размер файла, который можно добавить на деталь [Файлы и ссылки] в разделах системы. Значение настройки задается в мегабайтах (Мб). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 10 Мб.

[Минимальное количество символов для фильтрации списка] — минимальное количество символов для фильтрации значений в раскрывающемся списке поля "справочник". При вводе искомого значения прямо в поле (не открывая при этом окно справочника) отображается раскрывающийся список, содержащий значения справочника, которые соответствуют введенным символам. Минимальное количество символов, необходимое для отображения списка, определяется данной системной настройкой. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 3.

[Отображать информационное сообщение о всплывающих окнах] — предназначена для управления отображением панели инструментов браузера во всплывающих окнах bpm'online. При работе с bpm'online всплывающие окна используются в окне настройки системы при открытии дизайнеров, карточек системных настроек, окон справочников и т.д. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

[Разделитель при экспорте в ".csv"] — предназначена для определения разделителя, используемого при экспорте данных системы в файл формата ".csv". Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: точка с запятой.

[Тип сравнения для строковых колонок] — тип оператора, используемого для фильтрации значений выпадающего списка полей "справочник". Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0. Может принимать одно из двух значений:

0 — ищет вхождение подстроки в начале строки.

1 — ищет вхождение подстроки в любой части строки.

[Цвет завершенной активности] — используется для определения цвета отображения завершенных активностей в расписании и реестре активностей. Значение настройки представляет собой шестнадцатиричный код цвета в следующем формате: #0000FF. Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: #A0A0A0.

[Цвет просроченной активности] — используется для определения цвета отображения просроченных активностей в расписании и реестре активностей. Значение настройки представляет собой шестнадцатиричный код цвета в следующем формате: #0000FF. Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: #FFDFDF.

РАССЫЛКА EMAIL-СООБЩЕНИЙ

[Включить логирование получаемых WebHooks] — определяет, необходимо ли логировать в системе отклики получателей рассылки. Для логирования используется инструмент log4net. Лог может быть использован разработчиком для отладки системы. Тип: логическое. Значение по умолчанию: отключена.

[Внешний URL-адрес приложения, используемый для получения WebHooks] — доступный из Internet адрес для приема откликов получателей рассылки. Значение системной настройки задается, если при установке системы выполнялась настройка маршрутизации трафика при использовании межсетевого экрана. Тип: строка (500 символов).

[Внешний URL-адрес приложения, используемый для получения запросов отписки от рассылок] — доступный из Internet адрес для приема запросов отписки от рассылок. При выполнении процедуры отписки к данному адресу добавляется параметр со значением ключа, который используется для отписки. Например, если значение системной настройки равно "http://www.site.com/unsubscribe", то фактическая ссылка для выполнения отписки будет иметь вид "http://www.site.com/unsubscribe?key=0123456789". Значение системной настройки задается, если при установке системы выполнялась настройка маршрутизации трафика при использовании межсетевого экрана. Тип: строка (500 символов).

[Интервал выполнения синхронизации Mandrill WebHooks] — периодичность обновления данных об откликах получателей рассылки. Значение указывается в минутах. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 1.

[Контакт получателя для тестовой отправки Email] — контакт, чьи данные будут подставлены в тестовое email-сообщение в качестве значений макросов при выполнении действия [Отправить тестовое письмо] раздела [Email]. Тип: справочник.

[Ключ Api для Mandrill] — персональный ключ доступа к сервису массовых рассылок Mandrill. Используется для отправки email-рассылок в разделе [Email]. Заполняется по действию [Настройка ключа Mandrill] в разделе [Email]. Тип: строка (250 символов).

[Количество обрабатываемых пакетов данных Mandrill WebHooks] — количество полученных с сервера Mandrill событий (WebHooks), обрабатываемых системой за один раз. Системная настройка определяет скорость обработки этих данных. Целесообразно изменять настройку в зависимости от аппаратных ресурсов сервера приложения. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 50.

[Максимальное количество получателей в рассылке Mandrill] — максимальное количество email-сообщений, которые могут быть отправлены в рамках одной партии рассылки. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 50000.

[Отписывать пользователя от всех рассылок] — определяет, устанавливать ли автоматически признак [Не использовать Email] для тех контактов, которые отписались от рассылки. Тип: логическое. Значение по умолчанию: включена.

[Период сбора статистики по рассылкам Email (часов)] — период, отображаемый на графике открытый/переходов вкладки [Итоги рассылки] страницы Email-рассылки. Указывается в часах. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 48.

[Сайт для перенаправления отписавшихся] — адрес web-страницы, на которую автоматически перенаправляется пользователь, когда отписывается от рассылки. Тип: строка (500 символов).

[Частота рассылки писем] — периодичность, с которой система проверяет наличие запущенных рассылок, у которых время начала отправки уже наступило. Значение системной настройки указывается в минутах. Тип поля: целое число. Значение по умолчанию: 1.

[Домены, отслеживаемые Google Analytics (через запятую)] — адреса сайтов, статистика которых будет отслеживаться при помощи в Google Analytics. Значения вводятся через запятую. Тип: строка (250 символов).

АВТОНУМЕРАЦИЯ ЗАПИСЕЙ

Системные настройки этой группы используются для автонумерации записей в системе, например, статей базы знаний или контрагентов. Для объекта предусмотрены две настройки: с помощью первой задается статический текст (маска) номера, а вторая отвечает за хранение непосредственно числового значения номера. Например, если автогенерируемый номер статьи базы знаний должен быть формата: "Статья базы знаний-23", где 23 — текущий номер статьи, введите следующее значение маски статьи: Статья базы знаний-{0}.

Автонумерация предусмотрена для следующих объектов системы:

- "Контрагент" — настройки [Маска кода контрагента] и [Текущий код контрагента].
- "Статья базы знаний" — настройки [Маска номера статьи базы знаний] и [Текущий номер статьи базы знаний].

Настройка [Маска номера...] используется для генерации номера или кода записи при ее создании. С помощью этой настройки задается статический текст (маска), предшествующий либо следующий после числового значения номера. Тип: строка (500 символов).

Настройка [Текущий номер...] используется для генерации номера или кода записи при ее создании. В этой настройке хранится числовой номер последней созданной записи объекта. Тип: целое число.

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

[ID компании для лицензирования] — хранит значение уникального идентификатора вашей компании, используемого при лицензировании приложения. ID компании предоставляется клиенту при приобретении лицензий на программное обеспечение. Тип: строка (500 символов).

[Способ администрирования связанных объектов] — позволяет определить способ администрирования связанных объектов, например, при отображении информации об основном контакте (должности или дате рождения) из раздела [Контрагенты]. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0. Настройке можно присвоить следующие значения:

- 0 — отображать данные только по записям связанного объекта, к которым у текущего пользователя есть доступ;
- 1 — отображать данные только по записям связанного объекта, к которым у текущего пользователя есть доступ, но в случае отсутствия доступа к записи, отображать данные основного отображаемого поля;
- 2 — отображать данные по всем записям связанного объекта независимо от распределения прав доступа.

ВАЖНО

Если у текущего пользователя нет доступа к операции “Чтение” объекта, который содержит связанную запись, то данные связанного объекта не будут отображаться, вне зависимости от значения системной настройки [Способ администрирования связанных объектов].

УПРАВЛЕНИЕ ПАРОЛЯМИ

[Отображать информацию о блокировке учетной записи при входе], [Отображать информацию о неверном пароле при входе] — настройки управляют сообщением, которое отображается при вводе неправильного имени пользователя или пароля. Отображаемое сообщение зависит от значений обеих настроек. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

Если значение “выключена” установлено для обеих настроек, то при вводе неправильного имени пользователя или пароля отображается стандартное сообщение “Вы ввели неверный логин или пароль, либо ваша учетная запись неактивна”.

Если для обеих настроек установлено значение “включена”:

- При вводе неправильного имени пользователя отображается сообщение “Вы ввели неверный логин”.
- При вводе неправильного пароля для существующего пользователя — “Вы ввели неверный пароль”.
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — “Ваша учетная запись заблокирована”.

Если включена только настройка [Отображать информацию о блокировке учетной записи при входе]:

- При вводе неправильного имени пользователя или пароля для существующего пользователя — “Вы ввели неверный логин или пароль”.
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — “Ваша учетная запись заблокирована”.

Если включена только настройка [Отображать информацию о неверном пароле при входе]:

- При вводе неправильного имени пользователя отображается сообщение "Вы ввели неверный логин либо ваша учетная запись заблокирована".
- При вводе неправильного пароля для существующего пользователя — "Вы ввели неверный пароль".
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — "Вы ввели неверный логин либо ваша учетная запись заблокирована".

[Количество попыток входа до предупреждающего сообщения] — количество попыток ввода правильного пароля, после которого система отобразит предупреждающее сообщение о том, сколько неудачных попыток осталось до блокирования пользователя. Если значение настройки — "0", то предупреждение не отображается. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Количество попыток входа] — количество попыток ввода правильного пароля, которое есть у пользователя. Если попытки входа исчерпаны, учетная запись пользователя будет заблокирована на время, указанное в настройке [Время блокировки пользователя]. Если значение настройки — "0", то количество попыток не ограничено. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Срок действия пароля, дней] — количество дней с момента создания/изменения пароля, по истечении которых пользователь должен будет сменить пароль. Смена пароля пользователя происходит при входе в систему. Если значение настройки — "0", то срок действия пароля не ограничен. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Напоминание о смене пароля, дней] — если до истечения срока действия текущего пароля осталось указанное или меньшее количество, то при попытке авторизации пользователя система отображает сообщение о количестве дней до обязательной смены пароля и предлагает перейти на страницу изменения пароля. Если значение настройки — "0", то сообщение не отображается. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Количество анализируемых паролей] — количество предыдущих паролей пользователя, с которыми не должен совпадать новый пароль. При вводе пароля, который совпадает с одним из предыдущих анализируемых паролей, система отобразит ошибку с указанием количества предыдущих паролей, которым не должен соответствовать новый пароль. После успешного изменения пароля, предыдущий пароль сохраняется в системе. Если значение настройки — "0", то новый пароль может быть идентичен предыдущему. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Время блокировки пользователя] — время (в минутах), в течение которого пользователь не сможет зайти в систему после превышения количества попыток ввода пароля. Если значение настройки — "0", пользователь заблокирован не будет. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

Настройки сложности паролей определяют требования, которым должен соответствовать создаваемый или изменяемый пароль пользователя системы. Следующие настройки определяют эти требования:

- [Сложность пароля: Минимальная длина] — минимальное количество символов в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество символов нижнего регистра] — минимальное количество букв, которые не являются заглавными. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество символов верхнего регистра] — минимальное количество заглавных букв в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное

- [цифр] — минимальное количество цифр в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество специальных символов] — минимальное количество символов, которые не являются буквами или цифрами (#, %, &, !, ? и т.д.). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

ЗНАЧЕНИЯ ПО УМОЛЧАНИЮ

[Иконка для детали файлы и ссылки по умолчанию] — иконка, которая используется для обозначения в плиточном режиме файлов на детали [Файлы и ссылки], расширение которых не внесено в справочник [Расширения файлов]. Тип: справочник. Значение по умолчанию: default.

[Состояние листа по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для листа при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Новый.

[Единица измерения по умолчанию] — определяет единицу измерения, которая указывается при создании продукта. Тип: справочник. Значение по умолчанию: штук.

КОНФИГУРИРОВАНИЕ

[Uri репозитория по умолчанию] — определяет путь к хранилищу пакетов, используемый системой по умолчанию. Путь по умолчанию используется если для конфигурации не указан путь к хранилищу пакетов. Тип: строка (500 символов).

[Базовая страница карточки агрегирующей колонки] — страница карточки агрегирующей колонки в окне настройки колонок. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Настройка агрегирующей колонки.

[Базовая страница карточки колонки] — страница карточки колонки в окне настройки колонок. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Настройка агрегирующей колонки.

[Базовая страница карточки справочника] — используется при регистрации справочников системы. С помощью этой настройки определяется страница, которая должна использоваться в качестве базовой для карточки записи стандартных справочников системы. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Базовая страница редактирования справочника.

[Базовая страница окна справочника] — используется при регистрации справочников системы. С помощью этой настройки определяется страница, которая должна использоваться в качестве базовой для реестра стандартных справочников системы, а также при открытии окна любого справочника системы. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Базовая страница реестра справочника.

НА ЗАМЕТКУ

Регистрация справочников системы осуществляется в [разделе \[Справочники\]](#).

[Текущий пакет] — пакет, в котором сохраняются все изменения, внесенные в структуру разделов системы при помощи мастера разделов. Это могут быть, например, изменения, связанные с добавлением колонок в объект раздела либо добавление нового раздела в систему. Тип: справочник.

[Манифест мобильного приложения] — предназначена для указания названия XML-файла, описывающего мобильное приложение. При указании нескольких манифестов их названия разделяются символом ";". Тип: строка (50 символов).

[Начало периода расписания] — определяет начало временного промежутка в расписании пользователей. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0

[Окончание периода расписания] — определяет окончание временного промежутка в расписании пользователей. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 24

[Разрешить сохранение элемента конфигурации без блокировки] — предназначена для включения/отключения возможности сохранения изменений в элементе конфигурации без его предварительной блокировки. Настройка может быть включена, например, если расширением функциональности приложения занимается один разработчик. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

[Путь к репозиторию пакетов] — путь к папке хранилища, в которой находятся обновленные базовые пакеты конфигурации. Используется при обновлении версии конфигурации. Значение системной настройки предоставляет служба поддержки. Тип: строка (500 символов).

[Отображать предупреждения C# компилятора при компиляции конфигурации] — уровень предупреждений компилятора C#, которые будут отображаться при компиляции файлов конфигурации. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 2.

[Возможность фиксации пользовательского пакета в хранилище] — определяет, могут ли быть зафиксированы в хранилище пакеты, которые были добавлены пользователями системы. Тип: логическое. Значение по умолчанию: включена.

[Издатель] — предназначена для идентификации стороны, которая вносит изменения в конфигурацию. Имя издателя закрепляется за каждым пакетом отдельно. Вы можете вносить изменения только в те пакеты, издателем которых является ваша компания. Настройка используется при разработке пользовательских конфигураций для третьих сторон. Тип: строка (250 символов).

[Максимальное количество строк данных, привязываемых к пакету] — если при привязке данных к пакету количество привязываемых записей достигнет значения системной настройки, отобразится соответствующее предупреждение, после чего привязку данных необходимо будет подтвердить. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 100.

НА ЗАМЕТКУ

Привязка большого количества данных к пакету может занять значительное время.

ФИНАНСЫ

[Базовая валюта] — определяет базовую валюту для осуществления финансовых расчетов в системе. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Доллар.

ПОИСК ДУБЛЕЙ

[Дата последнего поиска дублей по контактам] — дата и время последнего поиска дублирующихся записей в разделе [Контакты]. Тип: дата/время.

[Дата последнего поиска дублей по контрагентам] — дата и время последнего поиска дублирующихся записей в разделе [Контрагенты]. Тип: дата/время.

СИНХРОНИЗАЦИЯ С LDAP

Настройки в этой группе используются при синхронизации пользователей с LDAP-сервером.

ВАЖНО

Для [настройки синхронизации с LDAP](#) рекомендуется использовать окно настройки синхронизации.

Настройки подключения к LDAP-серверу

[Имя или IP-адрес LDAP-сервера] — адрес, используемый системой для соединения с LDAP сервером. Тип: строка (50 символов).

[Тип аутентификации LDAP] — тип аутентификации, используемый при авторизации пользователей LDAP. Например, Ntlm, Anonymous, Basic и т.д. Тип: справочник.

[Имя пользователя LDAP-сервера] — имя учетной записи пользователя LDAP-сервера, от имени которого система будет подключаться к LDAP-серверу. Например, доменное имя администратора. Тип: строка (50 символов).

[Пароль пользователя LDAP-сервера] — пароль учетной записи пользователя, используемый системой для подключения к LDAP-серверу, например, пароль доменного имени администратора. Пароль хранится в системе в зашифрованном виде. Тип: зашифрованная строка.

Настройки синхронизации пользователей

[Название атрибута, который содержит ФИО пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является полное имя (ФИО) пользователя. Например, таким элементом может быть "name". Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута, который содержит имя пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является доменное имя пользователя. Например, "AccountName". Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута для идентификации пользователя LDAP] — любой атрибут элемента в каталоге LDAP, значение которого является уникальным для всех элементов. Значение указанного атрибута используется как уникальный идентификатор записей при синхронизации пользователей. Например, в Active Directory таким элементом может выступать "objectSid". Тип: строка (50 символов).

[Элемент орг. структуры LDAP со списком пользователей для синхронизации] — уникальное имя (distinguishedName, DN) элемента организационной структуры каталога LDAP (папки, группы и т.д.), который содержит синхронизируемые записи пользователей. Например, "CN=Users,DC=example,DC=com". Если каталог содержит несколько таких элементов, необходимо указать уникальное имя общего родительского элемента. Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка пользователей LDAP] — условие, которому должен соответствовать элемент LDAP, чтобы быть отобранным для синхронизации пользователей. Задается в виде выражения, например, для Active Directory условие может иметь следующий вид:

"(&(objectClass=user)(objectClass=person)(!objectClass=computer)(!userAccountControl:1.2.8 40.113556.1.4.803:=2))"

Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута, который содержит место работы пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является место работы импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Контрагент] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит email пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является адрес электронной почты импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Email] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит номер телефона пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является телефонный номер импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Рабочий телефон] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит должность пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является должность импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Должность] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

Настройки синхронизации групп

[Название атрибута, который содержит название группы LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является название группы пользователей. Например, атрибут "cn" в Active Directory. Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута для идентификации группы LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значение которого является уникальным для всех элементов. Значение указанного атрибута используется как уникальный идентификатор записей при синхронизации групп. Например, в Active Directory таким элементом может выступать "objectSid". Тип: строка (50 символов).

[Элемент орг. структуры LDAP со списком групп для синхронизации] — уникальное имя (distinguishedName, DN) элемента организационной структуры каталога LDAP (папки, группы, и т.д.), который содержит синхронизируемые записи групп. Например, "CN=Groups,DC=example,DC=com". Если каталог содержит несколько таких элементов, необходимо указать уникальное имя общего для них родительского элемента. Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка групп LDAP] — условие, которому должен соответствовать элемент LDAP, чтобы быть отобранным для синхронизации групп. Задается в виде выражения, например, для Active Directory условие может иметь следующий вид:

"(&(objectClass=group)(!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))"

Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка пользователей группы LDAP] — фильтр поиска, по которому определяется, какие пользователи входят в каждую из синхронизируемых групп, например, "(memberOf=[#LDAPGroupDN#])". Для указания параметров фильтра, используйте следующие переменные:

- [#LDAPGroupDN#] — уникальное имя (Distinguished Name) искомой группы;
- [#LDAPGroupName#] — название искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Название группы] окна настройки синхронизации;
- [#LDAPGroupIdentity#] — уникальный идентификатор искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Уникальный идентификатор группы] окна настройки синхронизации.

Тип: строка (50 символов).

Дополнительные настройки синхронизации с LDAP

[Название атрибута, который содержит дату изменения элемента LDAP] — атрибут элемента каталога LDAP, который содержит дату и время последнего его изменения в формате "generalized time". Используется для определения новых пользователей в группе LDAP при синхронизации. Тип: строка (50 символов). Значение по умолчанию: whenChanged.

[Интервал синхронизации с LDAP, часов] — интервал в часах, с которым проводятся сеансы автоматической синхронизации пользователей и ролей с LDAP. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 1.

[Дата последней синхронизации с LDAP] — дата и время последней проведенной синхронизации пользователей с LDAP. Значение системной настройки обновляется автоматически и менять его вручную не рекомендуется. Данная системная настройка используется при проведении автоматической синхронизации с LDAP. Тип: дата/время.

ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ РЕСУРСАМИ

Системные настройки группы [Интеграция с внешними ресурсами] используются при регистрации приложения для интеграции с [соц. сетями](#) и [Google](#). Для каждой регистрации используются три настройки: "Страница регистрации приложения" "Ключ" и "Секретный ключ". Настройка "Страница регистрации приложения" содержит адрес внешнего ресурса, по которому выполняется регистрация, например, "<https://code.google.com/apis/console/>".

Процедура получения значений для системных настроек "Ключ" и "Секретный ключ" этой группы рассмотрена при описании процедуры регистрации приложения в социальных сетях и Google.

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСАМИ СООБЩЕНИЙ

[Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] — определяет библиотеку интеграции с телефонией, используемую по умолчанию. Тип: справочник.

[Количество записей в реестре "Недавние"] — определяет количество записей, которое отображается в блоке [Недавние] CTI-окна. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 10.

РАЗДЕЛ [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

При помощи раздела [Журнал изменений] (Рис. 400) вы можете отслеживать изменения в таблицах базы данных системы.

Рис. 400 — Раздел [Журнал изменений]

Название	Изменил	Изменено	Операция
Акционома	Петров Василий	24.10.2011 10:14	Добавление
Альфафинанс	Ульяненко Алексей	21.08.2011 14:36	Добавление
Альфафинанс	Петров Василий	21.09.2011 8:20	Изменение
GDF Suez	Шевченко Виталий	24.10.2011 10:17	Изменение
Хризантема	Петров Василий	19.10.2011 15:10	Удаление
Оптимум	Шевченко Виталий	24.10.2011 10:17	Изменение
ABC-Трейд	Петров Василий	24.10.2011 10:09	Изменение
ТехноСиба	Ульяненко Алексей	24.08.2011 10:17	Добавление
ABC-Трейд	Петров Василий	24.09.2011 10:18	Изменение
Акционома	Шевченко Виталий	24.10.2011 13:34	Удаление
Рондо	Петров Василий	20.10.2011 15:43	Добавление
IT-Плюс	Ульяненко Алексей	20.08.2011 15:43	Добавление

Структура раздела [Журнал изменений] не является стандартной. В разделе отсутствуют детали и дерево групп, и присутствует специальный блок фильтрации.

Используйте специальный блок фильтрации для того, чтобы задать период, за который вы хотите просмотреть историю изменений в системе, а также для того, чтобы отфильтровать изменения, внесенные определенным сотрудником.

[Объект] — выберите объект системы для просмотра истории его изменений. Для каждого выбранного объекта в реестре раздела [Журнал изменений] отображается свой набор колонок. Например, для раздела [Контрагенты] отображаются колонки: [Название], [Изменил], [Изменено] и [Операция].

В зависимости от выполненных операций с записями выбранного объекта, в журнале изменений цвет записей будет различным:

- зеленый — добавление новой записи;
- синий — изменение одной из логируемых колонок записи;
- красный — удаление записи.

Основные операции раздела выполняются при помощи действий.

Перечень объектов, по которым будет фиксироваться история изменений, настройте с помощью действия [Настроить журнал]. Чтобы отобразить историю изменений определенной записи раздела, используйте действие [Просмотреть все изменения выделенной записи]. Чтобы не хранить лишние данные в системе, используйте действие [Очистить журнал].

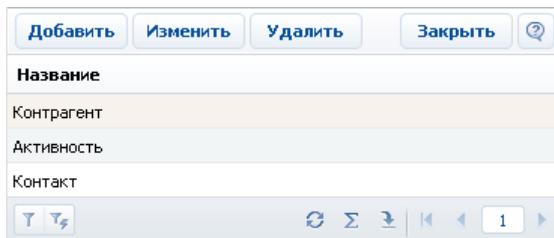
СОДЕРЖАНИЕ

- Действие [Настроить журнал] раздела [Журнал изменений]
- Действие [Просмотреть все изменения выделенной записи] раздела [Журнал изменений]
- Действие [Очистить журнал] раздела [Журнал изменений]

ДЕЙСТВИЕ [НАСТРОИТЬ ЖУРНАЛ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

Используйте данное действие, чтобы указать системе, по каким таблицам базы данных необходимо фиксировать историю изменений. При выполнении действия откроется окно настройки журнала изменений ([Рис. 401](#)).

Рис. 401 — Окно настройки журнала изменений

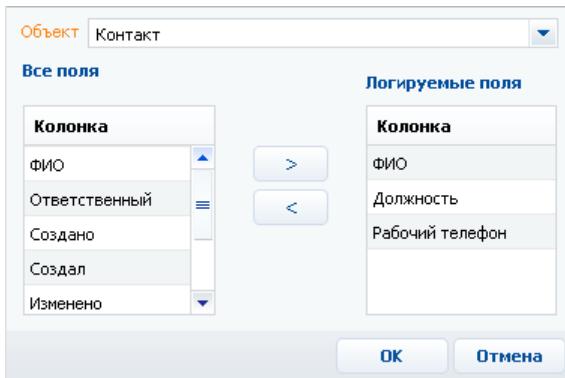


Окно содержит список объектов, по которым включено логирование. Нажмите на кнопку [Добавить], чтобы включить логирование какого-либо объекта и настроить перечень колонок, по которым нужно отслеживать изменения. Кнопка [Изменить] используется для изменения перечня отслеживаемых колонок. Для отключения логирования объекта используйте кнопку [Удалить].

НА ЗАМЕТКУ

Все изменения объекта логирования, произведенные до отмены логирования, сохраняются в базе данных. После повторного включения логирования история изменений объекта логирования будет продолжена.

При нажатии на кнопку [Добавить] или [Изменить] откроется карточка настройки объекта журнала изменений ([Рис. 402](#)).

Рис. 402 — Карточка настройки объекта журнала изменений

[Объект] — раздел, деталь или другой объект системы, в котором необходимо отслеживать изменения. Поле является обязательным для заполнения.

НА ЗАМЕТКУ

Поле [Объект] доступно для редактирования только при добавлении нового объекта логирования.

[Все поля] — список всех колонок выбранного объекта. Например, для объекта "Контакт" — это колонки [ФИО], [Тип], [Департамент] и т.д.

[Логируемые поля] — список колонок, по которым будет производиться логирование.

Используйте кнопки >, < для того, чтобы добавить или исключить логируемые поля объекта.

После сохранения настроек все изменения выбранных колонок объекта будут фиксироваться в разделе [Журнал изменений].

ДЕЙСТВИЕ [ПРОСМОТРЕТЬ ВСЕ ИЗМЕНЕНИЯ ВЫДЕЛЕННОЙ ЗАПИСИ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

С помощью данного действия можно просмотреть список всех изменений, которые производились с выбранной записью. При выполнении действия откроется дополнительное окно со списком изменений ([Рис. 403](#)).

Рис. 403 — Просмотр изменений истории записи

Название	Изменил	▲ Изменено	Операция	Отрасль	Тип
Аксиома	Ульяненко Алексей	03.11.2010 14:45	Добавление	Банки	Клиент
Аксиома	Петров Василий	10.01.2011 10:52	Изменение	Консалтинг	Клиент
ООО Аксиома	Шевченко Виталий	20.03.2011 15:40	Изменение	Консалтинг	Партнер
Axiom	Петров Василий	07.05.2011 17:35	Изменение	Банки	Партнер
Axiom	Ульяненко Алексей	15.08.2011 14:30	Изменение	Банки	Клиент
Axiom	Петров Василий	03.11.2011 11:37	Удаление	Банки	Клиент

По умолчанию, в таблице фиксируется автор изменений, дата и время изменения, а также производимая с записью операция. В таблицу можно добавить колонки, отображающие изменения значений полей записи. Измененные значения логируемых полей будут выделены в таблице желтым цветом.

НА ЗАМЕТКУ

Изменения выделяются желтым только если сортировка записей в окне выполнена по колонке [Изменено] (то есть в хронологическом порядке).

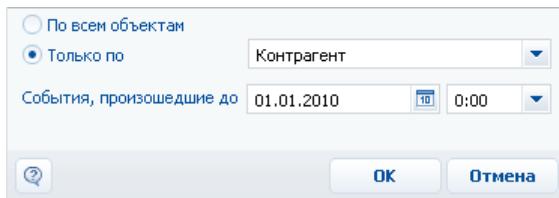
Например, после редактирования записи изменились значения в логируемых полях [Отрасль] и [Тип]. Если при просмотре истории изменения записи отобразить колонки [Отрасль] и [Тип], в них можно будет увидеть, когда и как именно изменились значения в данных логируемых полях.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Действие [Настроить журнал] раздела [Журнал изменений]

ДЕЙСТВИЕ [ОЧИСТИТЬ ЖУРНАЛ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

Чтобы не хранить в системе устаревшие данные об изменениях, используйте возможность очистки журнала. При выполнении данного действия откроется дополнительное окно (Рис. 404), в котором можно задать параметры удаления записей.

Рис. 404 — Окно очистки журнала

[По всем объектам] — выберите опцию для удаления записей об истории изменений по всем логируемым объектам.

[Только по] — выберите опцию для удаления истории изменений одного из логируемых объектов и укажите в списке необходимый.

[События произошедшие до] — укажите дату и время, до которой необходимо удалить данные об изменениях в объектах логирования.

РАЗДЕЛ [ЖУРНАЛ АУДИТА]

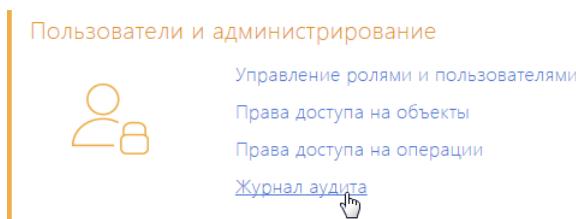
Журнал аудита системных операций автоматически регистрирует события, связанные с изменением структуры ролей пользователей, распределением прав доступа, изменением значений системных настроек, а также авторизацией пользователей в системе.

ВАЖНО

Для подключения журнала аудита системных операций обратитесь в службу поддержки.

Для просмотра журнала откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Журнал аудита] ([Рис. 405](#)).

Рис. 405 — Открытие журнала аудита системных операций



Для просмотра журнала аудита системных операций требуется доступ к системной операции [Просмотр раздела "Журнал аудита"], а для просмотра и выполнения архивации — [Управление разделом "Журнал аудита"].

ТИПЫ ЛОГИРУЕМЫХ СОБЫТИЙ

Регистрируются следующие основные типы событий:

- Управление пользователями — добавление, изменение и удаление пользователей системы.
- Управление орг. структурой — добавление, изменение и удаление элементов организационной структуры ("ролей" пользователей).
- Управление ролями пользователей — добавление пользователей в элементы организационной структуры, исключение пользователей из ролей.
- Управление администрируемыми объектами — управление разрешенными способами администрирования объектов.
- Управление правами доступа к объекту — изменение прав доступа на операции чтения, изменения и удаления в объектах.
- Управление правами доступа к объекту для внешних ресурсов — изменение прав доступа к объектам, используемых для интеграции bpm'online с внешними сервисами по протоколу OData.
- Управление правами доступа к колонкам — изменение прав доступа к колонкам объектов.
- Управление правами доступа на записи по умолчанию — изменение прав доступа к записям объектов по умолчанию.

-
- Управление правами доступа на операции — изменение прав доступа к системным операциям.
 - Управление диапазонами IP-адресов — изменение или удаление диапазонов допустимых IP-адресов.
 - Управление системными настройками — изменение значений системных настроек.
 - Авторизация пользователя — попытки авторизации пользователей в системе (как успешные авторизации, так и отказы в авторизации).
 - Управление журналом аудита — архивация записей журнала аудита системных операций.
 - Сессия пользователя — завершение сессий пользователей.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел [Журнал аудита] содержит два представления:

- [Журнал аудита] — список последних зарегистрированных событий.
- [Архив журнала] — список событий, в отношении которых было выполнено действие [Архивировать журнал]. Архивные события хранятся в отдельной таблице.

РЕЕСТР ЖУРНАЛА

[Тип события] — перечень типов системных событий содержится в справочнике [Типы событий], например, “Авторизация пользователя”, “Сессия пользователя” и т.д.

[Дата события] — дата и время наступления события.

[Результат] — перечень результатов системных событий содержится в справочнике [Результаты событий]. Например, попытка авторизации пользователя может завершиться с результатом “Авторизация” или “Отказ авторизации”, если авторизация была неудачной.

[IP-адрес] — IP-адрес пользователя, выполнившего операцию, в результате которой наступило системное событие. Например, IP-адрес пользователя, совершившего попытку авторизации в системе.

[Ответственный] — пользователь, выполнивший операцию, в результате которой наступило системное событие. Например, имя сотрудника, который совершил попытку авторизации в системе.

[Описание] — подробное описание события, например, “Авторизация пользователя Евгений Мирный. IP-адрес: 192.168.0.7”. Описание событий генерируется системой автоматически.

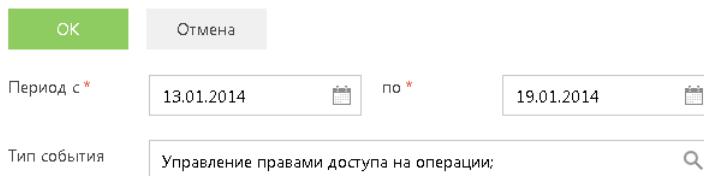
ДЕЙСТВИЯ

Журнал аудита системных операций содержит действие [Архивировать журнал], при выполнении которого записи журнала копируются в отдельную архивную таблицу.

При запуске действия открывается страница [Параметры архивирования] ([Рис. 406](#)), при помощи которой вы можете настроить параметры архивации.

Рис. 406 — Окно [Параметры архивирования]

Параметры архивирования



[Период с], [по] — период, за который необходимо архивировать события. Будет выполнена архивация только тех событий, дата которых попадает в указанный диапазон.

[Тип события] — выберите типы событий для архивации. Будут архивированы только те события, типы которых совпадают с выбранными. Вы можете выбрать несколько типов.

Выполнение действия архивации логируется в журнале как "Управление журналом аудита администрации". По завершении операции отображается сообщение, информирующее о количестве архивированных записей.

РАЗВЕРТЫВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE ON-SITE

Развертывание "on-site" подразумевает хостинг системы на серверах вашей компании. Существует альтернативный вариант развертывания системы — "cloud", предусматривающий работу приложения в режиме SaaS. При работе в режиме "cloud" приложение развертывается на серверах компании Terrasoft.

СОДЕРЖАНИЕ

- Системные требования при развертывании приложения on-site
- Установка и настройка приложения bpm'online on-site

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАЗВЕРТЫВАНИИ ПРИЛОЖЕНИЯ ON-SITE

При развертывании on-site приложения bpm'online marketing необходимо, чтобы сервера, на которых разворачиваются компоненты системы, а также клиентские компьютеры, на которых запускается система, отвечали определенным техническим требованиям.

Соблюдение этих технических требований обеспечит высокую эффективность и производительность работы системы.

СОДЕРЖАНИЕ

- Системные требования к серверам
- Системные требования к клиентскому компьютеру

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРАМ

От производительности сервера во многом зависит быстродействие и результативность всего решения: чем мощнее аппаратная конфигурация серверного компьютера, тем быстрее и продуктивнее будет работа с bpm'online.

Для работы bpm'online необходимо развернуть четыре сервера: сервер БД, сервер хранения сессий, сервер системы контроля версий и сервер приложений.

Системные требования к серверам могут варьироваться в зависимости от количества пользователей, работающих в системе, а также от требований к отказоустойчивости системы.

Общие требования для всех серверов:

- Все серверы могут быть развернуты как на разных компьютерах, так и объединены и запущены как службы на одном компьютере.
- Сервер хранения сессий (Redis) и сервер системы контроля версий (SVN) могут быть совмещены вместе с сервером БД или сервером приложений.
- Для сервера SVN указан минимально доступный серверный процессор. Могут использоваться любые ЦПУ от шести лет и младше.
- Общее файловое хранилище необходимо для хранения базы данных в отказоустойчивом кластере СУБД.
- Все серверы можно виртуализировать при условии предоставления виртуальным машинам ресурсов, не меньших, чем указано в требованиях.
- Сервер системы контроля версий (SVN) является необязательным компонентом. Он нужен только если планируется ведение версионности изменений конфигурации.

ВАЖНО

Ниже приведены требования, которые рассчитаны для базового продукта и не учитывают возможного увеличения аппаратных требований для конкретной конфигурации приложения (бизнес-процессы, телефония, интеграции и т.д.).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Системные требования на 1 — 15 пользователей
- Системные требования на 16 — 50 пользователей
- Системные требования на 51 — 100 пользователей
- Системные требования на 101 — 200 пользователей
- Системные требования на 201 — 300 пользователей
- Системные требования на 301 — 500 пользователей

- Системные требования на 501 — 750 пользователей
- Системные требования на 751 — 1000 пользователей
- Системные требования на 1001 — 1500 пользователей
- Системные требования на 1501 — 2000 пользователей

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1 — 15 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД Application Redis SVN	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	8 ГБ	8 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше
	Общее файловое хранилище		250 ГБ

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 16 — 50 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД Application Redis SVN	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	10 ГБ	10 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше
	Общее файловое хранилище		250 ГБ

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 51 — 100 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	16 ГБ	16 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше
	Общее файловое хранилище		250 ГБ

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	4 ГБ		4 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	3 ГБ	512 МБ	3 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	2 ГБ	40 ГБ	2 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 101 — 200 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	6 ГБ		6 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	3 ГБ	1 ГБ	3 ГБ	1 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	3 ГБ	40 ГБ	3 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 201 — 300 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	8 ГБ		8 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	

Сервер	Характерис-тика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	4 ГБ	2 ГБ	4 ГБ	2 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	4 ГБ	40 ГБ	4 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 301 — 500 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характерис-тика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard	
		Microsoft SQL Server 2012 Standard		Microsoft SQL Server 2012 Standard	
		Oracle 11 и выше		Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	6 ГБ	4 ГБ	6 ГБ	4 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	6 ГБ	40 ГБ	6 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 501 — 750 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	24 ГБ		24 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	8 ГБ	6 ГБ	8 ГБ	6 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	8 ГБ	40 ГБ	8 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 751 — 1000 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E5-2620v2/v3		1xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	24 ГБ		24 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	32 ГБ		32 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	

Сервер	Характерис-тика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	10 ГБ	8 ГБ	10 ГБ	8 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1001 — 1500 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характерис-тика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	96 ГБ		96 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Oracle 11 и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Oracle 11 и выше		
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E5-2620v2/v3		1xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	96 ГБ		96 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Standard Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	14 ГБ	12 ГБ	14 ГБ	12 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	12 ГБ	40 ГБ	12 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1501 — 2000 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	128 ГБ		128 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Oracle 11 и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Oracle 11 и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	128 ГБ		128 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Standart Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Standart Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	18 ГБ	16 ГБ	18 ГБ	16 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	18 ГБ	40 ГБ	18 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТСКОМУ КОМПЬЮТЕРУ

Программные продукты на платформе bpm'online — это web-приложения, которые не требуют установки клиентской части. Работа с системой осуществляется с помощью интернет-браузера.

Минимальное разрешение монитора — 1280x768.

КАНАЛ СВЯЗИ

Рекомендуемые требования к каналу связи соединения клиент-сервер — 512 Кбит/сек на одного активного пользователя.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

На пользовательском компьютере должен быть установлен один из следующих браузеров:

Браузер	Операционная система
Google Chrome последней официальной версии	Microsoft Windows: • Windows Vista; • Windows 7; • Windows 8.
Mozilla Firefox последней официальной версии	OS X последней официальной версии
Microsoft Internet Explorer версии 11 и выше	
Apple Safari последней официальной версии	

ВАЖНО

Использование сторонних плагинов или расширений в браузерах может увеличить время загрузки страниц или вызвать их некорректное отображение.

УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE ON-SITE

Для установки bpm'online необходимы следующие компоненты:

1. MS SQL Server 2008 (или выше);
2. Microsoft .Net Framework 4.5;
3. IIS 7 и выше;
4. Redis Server.

Основные этапы установки bpm'online:

1. Развёртывание базы данных BPMonline.
2. Настройка параметров соединения с сервером БД и Redis Server в файле ConnectionStrings.config.
3. Копирование файлов приложения и настройка IIS.
4. Настройка работы планировщика заданий (при необходимости).
5. Настройка интеграции с сервисом почтовых рассылок Mandrill.
6. Включение подтверждения почтового домена.

НА ЗАМЕТКУ

Процедура развертывания MS SQL Server, сервера SVN и сервера хранилища сессий Redis Server описана в документации к этим программным продуктам.

СОДЕРЖАНИЕ

- Развёртывание базы данных bpm'online
- Установка Redis Server
- Настройка ConnectionStrings.config
- Создание и настройка сайта приложения в IIS
- Настройка интеграции с сервисом рассылок Mandrill
- Подтверждение валидности почтового домена

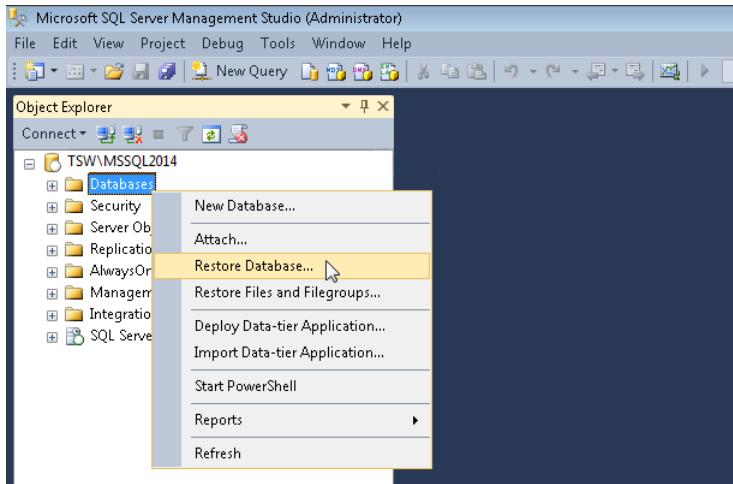
РАЗВЕРТЫВАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ BPMONLINE

Разверните на SQL сервере базу данных bpm'online, восстановив её из файла резервной копии, который находится в папке с файлами приложения.

Для восстановления базы данных:

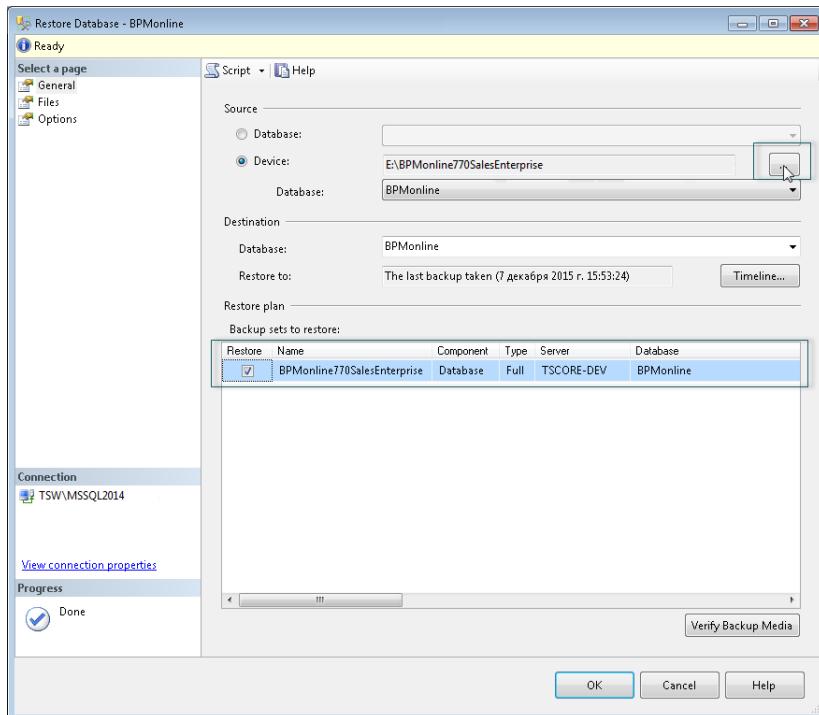
1. Авторизируйтесь в Microsoft SQL Server Management Studio.
2. Нажмите правой клавишей мыши по каталогу [Databases] и в контекстном меню выберите команду [Restore Database] (Рис. 407).

Рис. 407 — Переход к восстановлению базы данных



3. В окне [Restore Database]:

- a. В поле [Database] введите название базы данных;
- b. Выберите переключатель [Device] и укажите путь к файлу резервной копии базы данных. По умолчанию данный файл находится в папке “[DB]” с исполняемыми файлами BPMonline (Рис. 408).

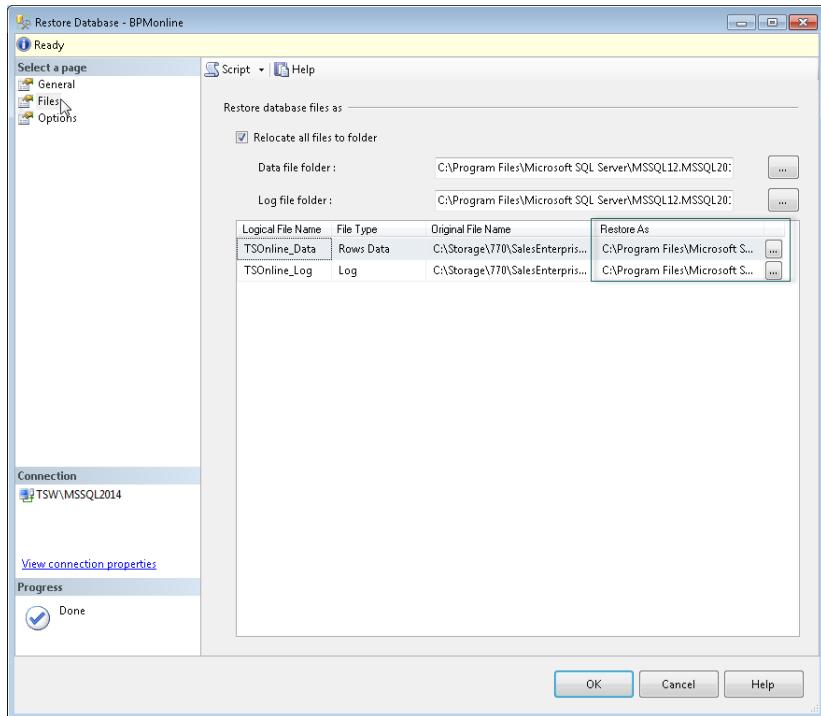
Рис. 408 — Ввод названия базы данных и выбор пути к файлу

- Перейдите на вкладку [Files]. В области [Restore the database files as] укажите пути к файлам базы данных и имена для этих файлов ([Рис. 409](#)). Укажите пути к файлам базы данных TS_Data.mdf и TS_Log.ldf.

ВАЖНО

Необходимо заранее создать папку, которая будет указываться для восстановления файлов базы данных, т.к. SQL сервер не имеет прав на создание директорий.

Рис. 409 — Внесение имен файлов и выбор путей к файлам



5. Нажмите на кнопку [OK] и дождитесь завершения процесса восстановления базы данных.

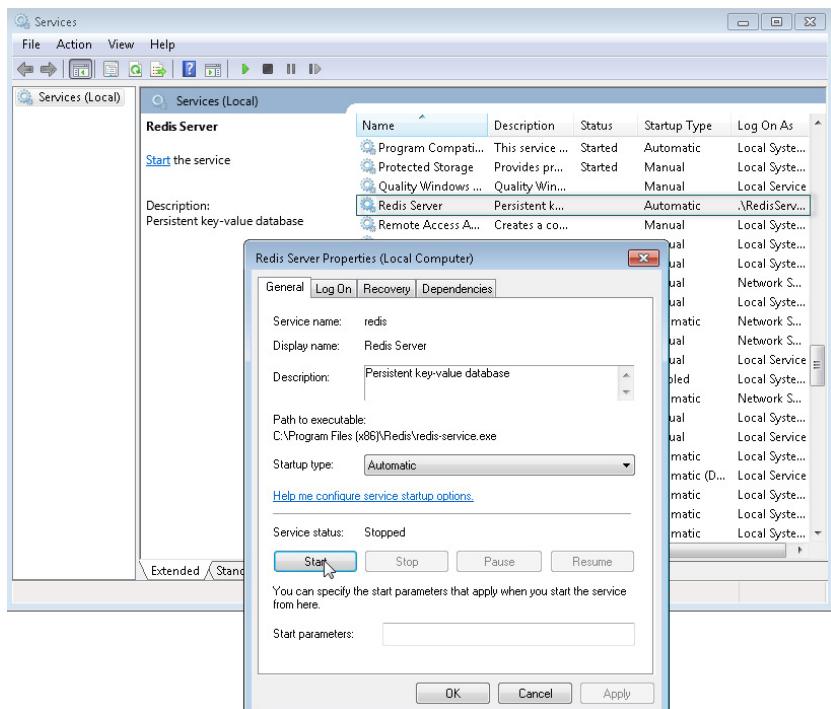
УСТАНОВКА REDIS SERVER

Redis Server устанавливается как сервис с установочного файла.

Для установки Redis Server запустите файл *.exe. В процессе установки нажимайте на кнопку [Далее].

После установки запустите Redis Server. Для запуска Redis Server перейдите в меню [Control Panel]-[Administrative Tools]-[Services] или в командной строке наберите Services.msc (Рис. 410).

Рис. 410 — Запуск Redis Server



НАСТРОЙКА CONNECTIONSTRINGS.CONFIG

Для настройки ConnectionStrings.config:

- Отредактируйте файл ConnectionStrings.config, который находится в корне папки сайта bpm'online. Укажите в нем параметры подключения (connectionStrings) к восстановленной базе данных (name="db") и к Redis Server (name="redis").

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<connectionStrings>
    <add name="db" connectionString="Data Source=TSW\MSSQL2014; Initial Catalog=SoftkeyRUS_ESE_HOTFIXSoftkey_RUS_MSSQL_7.7.0; Persist Security Info=True; MultipleActiveResultSets=True; User ID=Sup; Pooling = true; Max Pool Size = 100; Async = true" />
    <add name="redis"
        connectionString="host=localhost;db=1;port=6379;maxReadPoolSize=25;maxWritePoolSize=25" />
    <add name="reports" connectionString="XpoProvider=MSSqlServer;Data Source=TSW\MSSQL2014;Initial Catalog=BPMonline760Solution;Integrated Security=SSPI" />
    <add name="defRepositoryUri" connectionString="" />
    <add name="defWorkingCopyPath" connectionString="%TEMP%\%WORKSPACE%" />
```

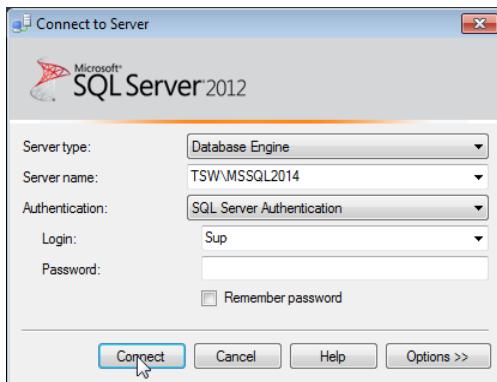
```

<add name="defPackagesWorkingCopyPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\TerrasoftPackages"
/>
<add name="clientUnitContentPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\ClientUnitsSrc" />
<add name="sourceControlAuthPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\Svn" />
</connectionStrings>

```

- Имя сервера баз данных (Data Source) можно увидеть в окне авторизации при подключении к серверу из Microsoft SQL Server Management Studio ([Рис. 411](#)).

Рис. 411 — Авторизация на SQL сервер



- Имя базы данных (Initial Catalog) укажите то же, которое вы указали в поле [Database] при восстановлении базы данных ([Рис. 408](#)).

ПРОВЕРКА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ WINDOWS

Перед созданием и настройкой web-сайта убедитесь, что на веб-сервере установлены компоненты Web Server IIS и компоненты Windows.

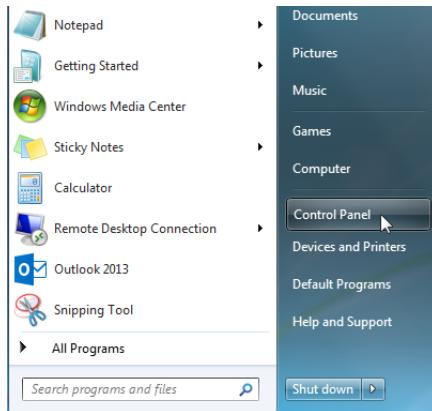
Компонент	Элементы компонентов
Common HTTP Features	Static Content; Default Document; HTTP Errors; HTTP Redirection.
Application Development	ASP.Net; .Net Extensibility; ISAPI Extensions; ISAPI Filters.

Компонент	Элементы компонентов
Microsoft .Net Framework 3.5.1	Windows Communication Foundation HTTP Activation; Windows Communication Foundation Non-HTTP Activation.
Microsoft .Net Framework 4.5 Advanced Services (Windows 8, Windows Server 2012)	ASP.NET 4.5; WCF Services: <ul style="list-style-type: none"> • HTTP Activation; • Message Queuing (MSMQ) Activation; • Named Pipe Activation; • TCP Activation; • TCP Port Sharing.
Health and Diagnostics	HTTP Logging; Logging Tools; Request Monitor; Custom Logging.
Security	Basic Authentication Request Filtering IP and Domain Restriction

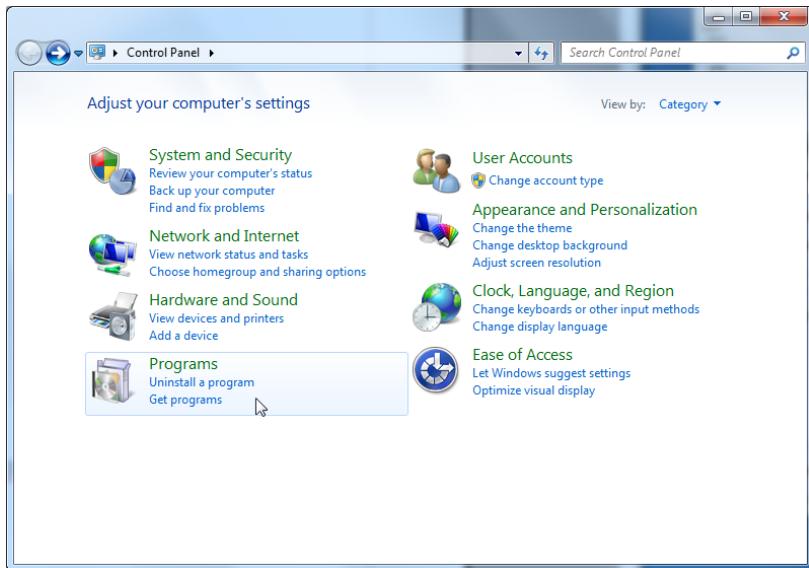
Чтобы проверить наличие необходимых компонентов:

1. В меню [Пуск] выберите [Control Panel] (Рис. 412)

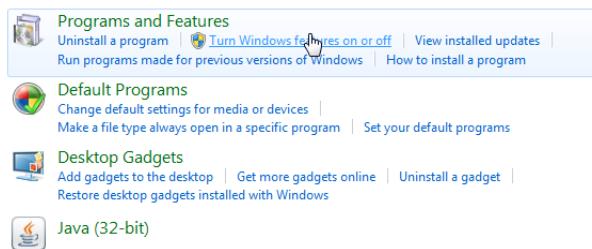
Рис. 412 — Раздел [Control Panel] меню [Пуск]



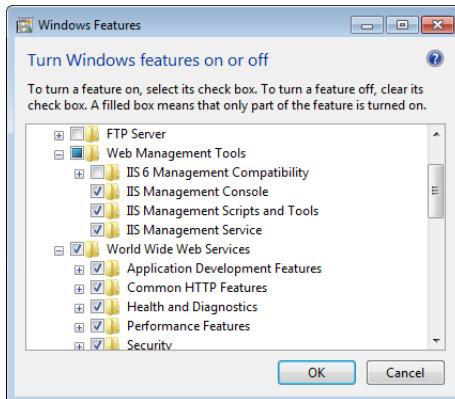
2. В открывшемся окне выберите пункт меню [Programs] (Рис. 413).

Рис. 413 — Выбор пункта меню [Programs]

3. В разделе меню [Programs and Features] выберите команду [Turn Windows features on or off] (Рис. 414).

Рис. 414 — Выбор команды [Turn Windows features on or off]

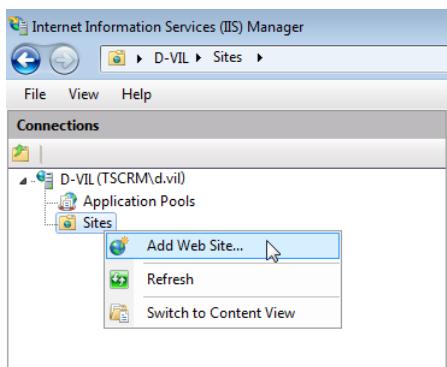
4. В окне [Windows Features] выберите все необходимые компоненты (Рис. 415).

Рис. 415 — Выбор компонентов Web Server IIS и компонентов Windows

СОЗДАНИЕ И НАСТРОЙКА САЙТА ПРИЛОЖЕНИЯ В IIS

Для создания и настройки web-сайта:

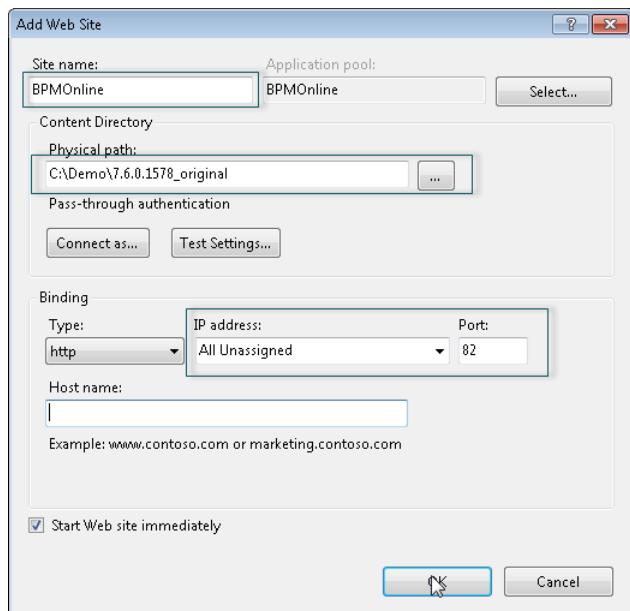
- В окне управления IIS щелкните правой клавишей мыши по [Sites] и выберите [Add Website] в контекстном меню ([Рис. 416](#)).

Рис. 416 — Создание сайта для приложения bpm'online

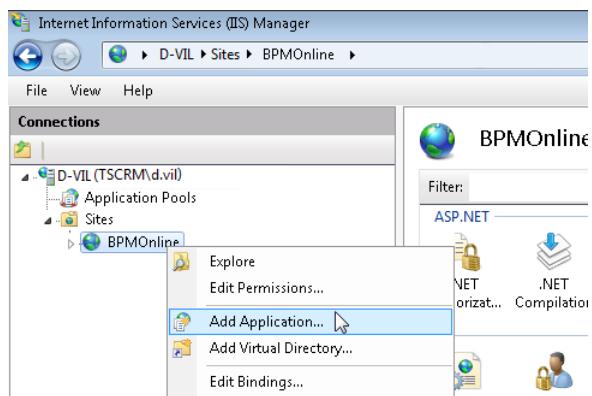
- Укажите название сайта, путь к исполняемым файлам BPMonline, используемые IP-адреса и порт сайта ([Рис. 417](#)).

ВАЖНО

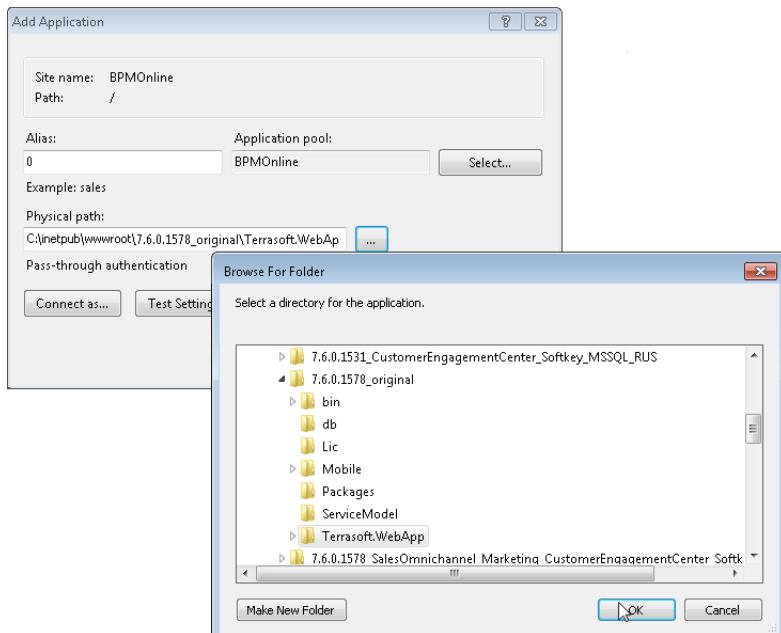
Путем по умолчанию для web-сайтов является путь C:\Inetpub\wwwroot. В случае необходимости можно указать свой адрес.

Рис. 417 — Ввод параметров сайта

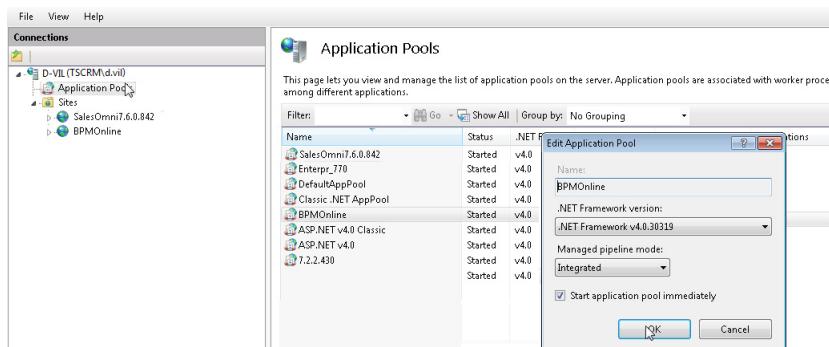
- В области [Connections] щелкните правой клавишей мыши по созданному сайту и выберите команду [Add Application] контекстного меню (Рис. 418).

Рис. 418 — Выбор создания приложения

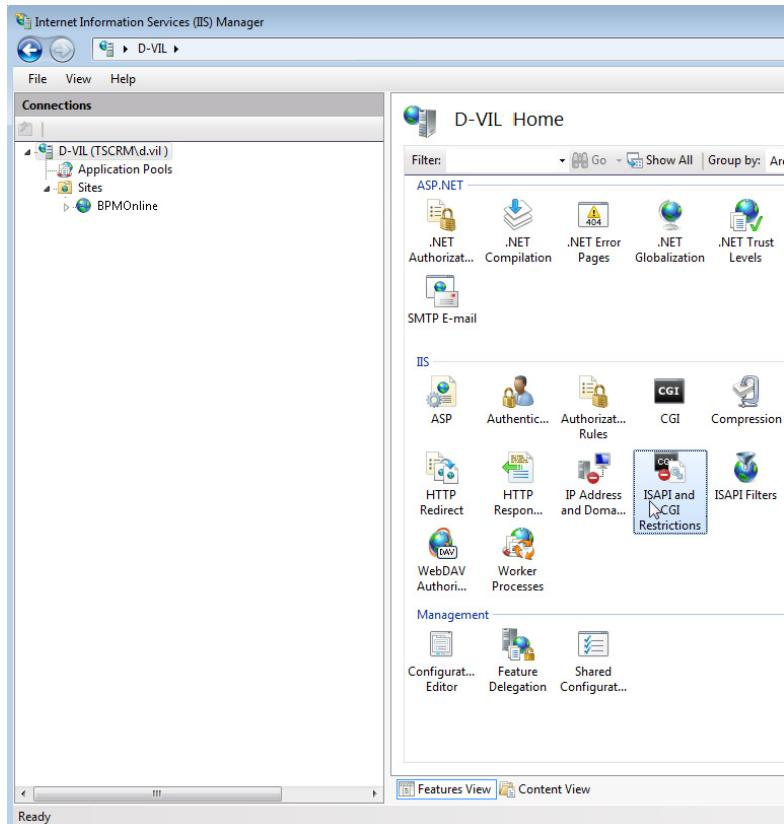
- Введите имя приложения "0" в поле [Alias]. Укажите директорию "Terrasoft.WEBAppl" (Рис. 419).

Рис. 419 — Ввод параметров приложения

5. Перейдите в секцию [Applications Pools].
6. Выберите пул [BPMonline].
7. В поле [Managed pipeline mode] выберите режим [Integrated].
8. В поле [.Net Framework version] укажите версию Asp.Net - 4.0.30319 ([Рис. 420](#)).

Рис. 420 — Ввод параметров Applications Pools.

9. Проверьте, что введенная версия ASPNet разрешена. Для этого:
 - a. Перейдите в ISAPI and CGI Restrictions на уровне web-сервера ([Рис. 421](#)).

Рис. 421 — Переход в ISAPI and CGI Restrictions

- b. Убедитесь что для используемой версии ASP.Net в поле [Restriction] установлен статус [Allowed] (**Рис. 422**).

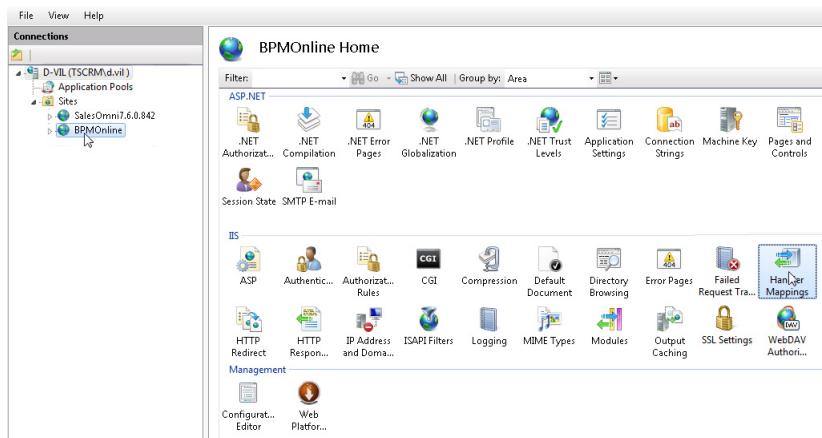
Рис. 422 — Проверка статуса у используемой версии ASP.Net

ISAPI and CGI Restrictions		
Use this feature to specify the ISAPI and CGI extensions that can run on the Web server.		
Group by: No Grouping		
Description	Restriction	Path
Active Server Pages	Allowed	%windir%\system32\inetsrv\asp.dll
ASP.NET v2.0.50727	Allowed	%windir%\Microsoft.NET\Framework64\v2.0.50727\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v2.0.50727	Allowed	%windir%\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v4.0.30319	Allowed	C:\Windows\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v4.0.30319	Allowed	C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319\aspnet_isapi.dll
WebDAV	Allowed	%windir%\system32\inetsrv\webdav.dll

10. Убедитесь в том, что все необходимые разрешения активны. Для этого:

- Перейдите в Handler Mappings на уровне сервера (Рис. 423).

Рис. 423 — Переход в Handler Mappings



- Нажмите на [Edit Feature Permissions].
- Убедитесь, что в окне [Edit Feature Permissions] установлены все признаки (Рис. 424).

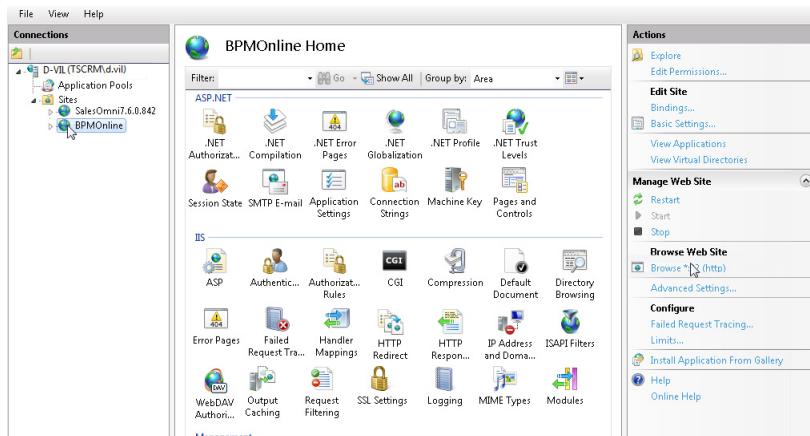
Рис. 424 — Проверка необходимых параметров

The screenshot shows the 'Handler Mappings' settings in IIS Manager. A 'Handler Mappings' dialog box is open over the main table, titled 'Edit Feature Permissions'. The 'Permissions:' section contains three checked checkboxes: 'Read', 'Script', and 'Execute'. The 'Actions' pane on the right lists various management options like 'Add Managed Handler...', 'Edit...', and 'Remove'.

Name	Path	State	Path Type	Handler	Entry Type
Enabled					
ASPClassic	*.asp	Enabled	File	IsapiModule	Inherited
aspq-Integrated-4.0	*.aspx	Enabled	Unspecified	System.Web.HttpHandler	Inherited
aspq-ISAPI-4.0_32bit	*.aspx	Enabled	Unspecified	IsapiModule	Inherited
aspq-ISAPI-4.0_64bit	*.aspx	Enabled	Unspecified	IsapiModule	Inherited
AssemblyResourceLoa	WebResource.axd				
AssemblyResourceLoa	WebResource.axd				
AXD-ISAPI-2.0	*.axd				
AXD-ISAPI-2.0-64	*.axd				
AXD-ISAPI-4.0_32bit	*.axd				
AXD-ISAPI-4.0_64bit	*.axd				
CGI-exe	*.exe				
cshtm-Integrated-4.0	*.cshthm				
cshtm-ISAPI-4.0_32bit	*.cshthm				
cshtm-ISAPI-4.0_64bit	*.cshthm				

- Перезапустите web-сайт (Рис. 425).

Рис. 425 — Проверка отображения страницы



12. Перейдите по адресу сайта. Убедитесь, что открывается страница авторизации в приложении.

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С СЕРВИСОМ РАССЫЛОК MANDRILL

Для того, чтобы выполнить настройку интеграции с сервисом почтовых рассылок Mandrill, необходимо выполнить следующие действия:

- Настроить маршрутизацию трафика между сервером приложений bpm'online marketing и глобальной сетью Internet.
- Настроить учетную запись Mandrill в bpm'online marketing.

НАСТРОЙКА МАРШРУТИЗАЦИИ ТРАФИКА МЕЖДУ СЕРВЕРОМ ПРИЛОЖЕНИЙ BPM'ONLINE MARKETING И ГЛОБАЛЬНОЙ СЕТЬЮ INTERNET

Для работы функциональности массовых рассылок и сбора аналитики в bpm'online marketing на сервере приложений должен быть обеспечен доступ приложения в сеть Internet, а также доступность приложения (веб-сервисов) из сети Internet:

- Для выполнения рассылок необходимо убедиться в возможности отправки POST-запросов по протоколу HTTPS от сервера приложений bpm'online к серверу Mandrill.
- Для сбора аналитики по рассылкам необходимо убедиться в возможности получения сервером приложений bpm'online POST-запросов от сервера Mandrill.
- Для обработки запросов отписки от рассылок необходимо убедиться в возможности получения сервером приложений bpm'online GET-запросов.

ВАЖНО

Если доступ к приложению осуществляется с использованием защищенного соединения HTTPS, необходимо, чтобы на сервере приложений был установлен действующий сертификат.

ВАЖНО

Если был изменен протокол передачи данных или адрес приложения, необходимо сообщить об этом в службу поддержки Terrasoft.

Не рекомендуется использовать "белые списки" IP-адресов для ограничения доступа к открытым портам, поскольку служба рассылок Mandrill может присыпать аналитическую информацию об отклике с различных IP-адресов и использовать прокси. Если в таком "белом списке" будет отсутствовать IP-адрес, с которого отправляется аналитическая информация, то она будет потеряна.

Маршрутизация трафика при использовании межсетевого экрана

Если между сервером приложений bpm'online и сетью Internet установлен сетевой экран, необходимо дополнительно настроить маршрутизацию трафика:

- Для выполнения рассылок необходимо настроить в межсетевом экране возможность отправки сервером приложений POST-запросов серверу Mandrill по протоколу HTTPS.
- Для сбора аналитики необходимо в межсетевом экране настроить доступный из Internet адрес приема POST-запросов и настроить переадресацию входящих запросов на веб-сервис приложения по адресу ..0/ServiceModel/MandrillService.svc/HandleWebHookEvents. Указать настроенный внешний адрес для приема POST-запросов в системной настройке "Внешний URL-адрес приложения, используемый для получения WebHooks".
- Для обработки запросов отписки от рассылок необходимо настроить в межсетевом экране доступный из Internet адрес приема GET-запросов и настроить переадресацию входящих на него запросов на веб-сервис приложения ..0/ServiceModel/MandrillService.svc/UnsubscribeRecipient. Указать настроенный внешний адрес для приема

GET-запросов в системной настройке “Внешний URL-адрес приложения, используемый для получения запросов отписки от рассылок”.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ MANDRILL

Чтобы настроить учетную запись Mandrill для приложения, развернутого on-site, необходимо выполнить следующие действия:

- Обеспечить маршрутизацию трафика между сервером приложений bpm'online marketing и сетью Internet.
- Если не используется межсетевой экран, выполнить вход в bpm'online marketing по URL-адресу, который доступен из сети Internet.
- Зарегистрировать в системе API-ключ Mandrill, полученный от службы поддержки Terrasoft. [Подробнее...](#)

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ВАЛИДНОСТИ ПОЧТОВОГО ДОМЕНА

Для повышения эффективности почтовых рассылок необходимо выполнить настройку подписей DKIM\SPF для вашего почтового домена.

НА ЗАМЕТКУ

Более подробно настройка подтверждения валидности почтового домена рассмотрена в [отдельной главе](#).

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ В BPM'ONLINE

Доступом к функциональности bpm'online обладают только лицензированные пользователи.

Лицензирование в bpm'online охватывает два основных вида операций с лицензиями: [лицензирование программного обеспечения](#) и [распределение имеющихся лицензий](#) между учетными записями пользователей.

В bpm'online используется несколько типов лицензий.

ИМЕННЫЕ ЛИЦЕНЗИИ

Именные лицензии предоставляют доступ к продукту для конкретных пользователей. Эти лицензии привязываются к учетным записям и не могут быть использованы другими пользователями. Администратор системы может в любой момент перераспределить именные лицензии между пользователями.

СЕРВЕРНЫЕ ЛИЦЕНЗИИ

Серверные лицензии предоставляют доступ к дополнительной функциональности системы, например, к функциональности телефонии или email-рассылок.

В отличие от именной, серверная лицензия не предусматривает необходимости лицензирования отдельных пользователей. Это значит, что при получении данной лицензии все пользователи bpm'online, обладающие соответствующими правами, будут иметь доступ к функциональности, которая лицензируется посредством этой лицензии.

Лицензия на активных контактов

Для осуществления маркетинговых коммуникаций, в частности, для доступа к функциональности email-рассылок в разделе [Email], необходимо получить соответствующую серверную лицензию.

НА ЗАМЕТКУ

Стоимость лицензии на активных контактов формируется в соответствии с принципом "pay as you go" ("предоплата"), согласно которому размер оплаты зависит от объема работ, выполняемых при помощи системы.

Стоимость лицензии зависит от количества контактов, которым предполагается отправлять сообщения рассылки. Например, лицензия, которая позволяет проводить рассылки по базе, включающей 1000 контактов, будет стоить меньше, чем лицензия для рассылок по базе из 2000 контактов.

При этом при подсчете контактов, с которыми осуществлялась фактическая коммуникация посредством рассылок, учитываются только так называемые активные контакты, то есть те, от которых в течение срока действия лицензии был получен хотя бы один из следующих откликов на письмо рассылки:

- "Отправлено";
- "Открыто";
- "Переход по ссылке";
- "Отписался";
- "Отправлено в спам";
- "SoftBounce";
- "HardBounce".

Согласно условиям лицензии, с одним контактом можно осуществить не более 365 маркетинговых коммуникаций в год. Соотношение приобретенного и фактического количества активных контактов отображается в разделе [Итоги] на [вкладке \[Лицензии\]](#).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Лицензирование программного обеспечения
- Распределение лицензий между пользователями

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Процедура лицензирования программного обеспечения одинакова для всех типов лицензий, использующихся в bpm'online. Лицензирование программного обеспечения осуществляется в менеджере лицензий.

При покупке лицензий, а также при продлении действия существующих лицензий:

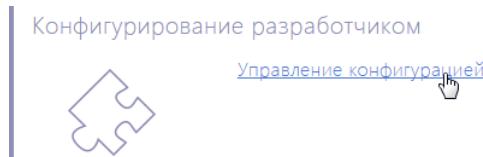
1. Сформируйте запрос на лицензии и отправьте его в службу технической поддержки.
2. Загрузите в систему файл, полученный в ответ.

ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА НА ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ

Для формирования запроса:

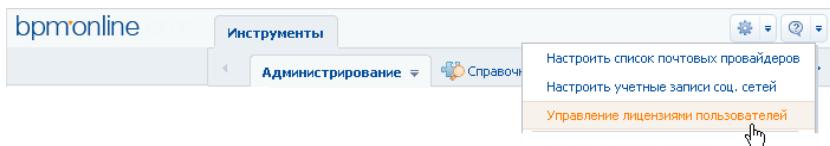
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] (Рис. 426).

Рис. 426 — Открытие страницы управления конфигурацией

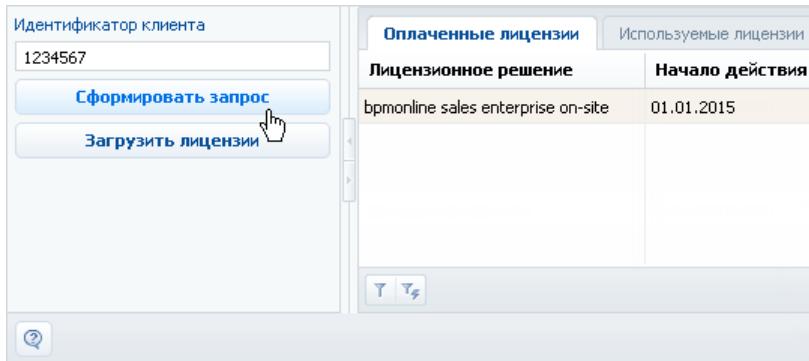


3. В меню  выберите пункт [Управление лицензиями пользователяй] (Рис. 427). Откроется менеджер лицензий.

Рис. 427 — Запуск менеджера лицензий



4. В поле [Идентификатор клиента] менеджера лицензий введите номер, предоставленный вам службой поддержки.
5. Нажмите на кнопку [Сформировать запрос] (Рис. 428).

Рис. 428 — Формирование запроса на лицензии

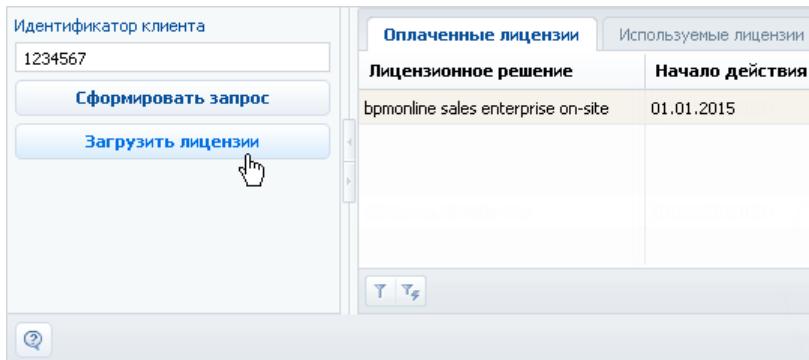
В результате будет создан и загружен файл запроса лицензий.

6. Отправьте файл запроса лицензий в службу технической поддержки Terrasoft по адресу support@terrasoft.ru. В ответ вам будет отправлен файл с данными о приобретенных лицензиях.

ЗАГРУЗКА ФАЙЛА ЛИЦЕНЗИЙ В СИСТЕМУ

Для загрузки лицензий:

1. Сохраните на жестком диске файл лицензионного ключа, полученный от службы технической поддержки.
2. В менеджере лицензий нажмите на кнопку [Загрузить лицензии] (Рис. 429).

Рис. 429 — Загрузка файла запроса на лицензии в bpm'online

3. Укажите путь к сохраненному ранее файлу.

В результате новые лицензии будут загружены в систему. При этом может обновиться список лицензий (может увеличиться их общее количество), а также будут продлены сроки действия лицензий.

После загрузки лицензий выполните очистку базы данных сессий на сервере Redis. Для этого запустите приложение redis-cli.exe на компьютере сервера Redis и выполните команды select N и flushdb (где N — номер базы Redis, указанной при установке приложения).

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ МЕЖДУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Для того, чтобы пользователь мог войти в систему, необходимо выполнить лицензирование его учетной записи. Администратор системы может в любое время перераспределить имеющиеся лицензии.

НА ЗАМЕТКУ

Общее количество распределенных именных лицензий не может превышать общее количество приобретенных лицензий этого типа. Для серверных лицензий распределение между пользователями не требуется.

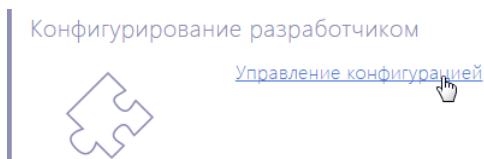
Для распределения лицензий используется менеджер лицензий либо раздел [Роли и пользователи].

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В МЕНЕДЖЕРЕ ЛИЦЕНЗИЙ

Если необходимо лицензировать сразу несколько учетных записей пользователей, используйте менеджер лицензий. Например, для перераспределения имеющихся лицензий:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] ([Рис. 430](#)).

Рис. 430 — Открытие страницы управления конфигурацией



3. В меню  выберите пункт [Управление лицензиями пользователей].
4. В открывшемся менеджере лицензий перейдите на вкладку [Используемые лицензии].
5. Установите признак в колонке необходимого продукта для сотрудников, учетные записи которых должны быть лицензированы ([Рис. 431](#)), либо снимите признак для пользователей, лицензирование которых необходимо отменить.

Рис. 431 — Установка признака в менеджере лицензий

Идентификатор клиента		Оплаченные лицензии		Используемые лицензии	
Контакт	Контрагент	Департамент	bpm'online on-site [K]		
Максимов Игорь	Ваша компания	Продажи	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Маянов Дмитрий	Ваша компания	Разработка	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Матвеев Александр	Ваша компания		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Мирный Евгений	Ваша компания		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Александров Михаил	Ваша компания		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

6. Аналогичным образом распределите лицензии на другие приобретенные продукты.

7. Закройте окно менеджера лицензий.

В результате для выбранных учетных записей будут предоставлены либо отменены лицензии bpm'online.

ВАЖНО

Если количество распределенных именных лицензий превышает количество имеющихся в наличии лицензий на данный продукт, доступ всех пользователей к системе будет блокирован. Чтобы разблокировать систему, пользователь, у которого есть доступ к управлению лицензиями, должен войти в bpm'online и уменьшить количество распределенных лицензий.

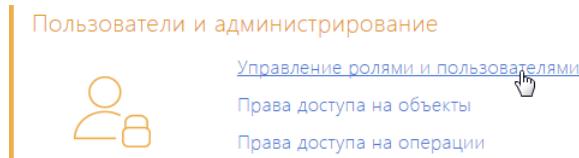
ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В РАЗДЕЛЕ [РОЛИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

Для лицензирования пользователей вы также можете использовать страницу пользователя в разделе [Роли и пользователи]. Данный способ удобен, если необходимо лицензировать одну конкретную запись пользователя, например, при предоставлении лицензии новому сотруднику.

Чтобы предоставить либо отменить лицензию пользователю в разделе [Роли и пользователи]:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Управление ролями и пользователями] (Рис. 432). Откроется раздел [Роли и пользователи].

Рис. 432 — Открытие раздела [Роли и пользователи]



3. Откройте страницу роли “Все пользователи”, перейдите на вкладку [Роли и пользователи].
4. Выберите в реестре пользователя, которому необходимо предоставить лицензию, и в меню действий выберите команду [Изменить] (Рис. 433).

Рис. 433 — Открытие страницы пользователя

5. На странице пользователя на вкладке [Лицензии] установите признак напротив соответствующего продукта (Рис. 434) для предоставления лицензии на этот продукт либо снимите признак для отмены лицензии.

Рис. 434 — Установка признака в блоке полей [Лицензии]

6. Сохраните страницу.

В результате выбранной учетной записи пользователя будет предоставлена либо отменена одна из имеющихся лицензий bpm'online.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Лицензирование программного обеспечения
- Раздел управления ролями и пользователями