

# Создание контакта

Создать контакт

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

# Содержание

<b>Создать контакт</b>	<b>4</b>
Создать контакт вручную	4
Добавить новый контакт из письма	7
Создать контакт из обращения	8

# Создать контакт

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

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

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

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

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

Запись контакта в Creatio может быть добавлена следующими способами:

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

**Важно.** Для синхронизации с внешними ресурсами необходимо выполнить предварительную настройку. Интеграция с социальными сетями, интеграция с Google и использование технологии Single Sign-On рассмотрены в разделе “[Настройка базовых интеграций](#)”.



## Создать контакт вручную

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

3. В открывшемся окне заполните профиль контакта:


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

4. Нажмите кнопку [ Сохранить ].

5. На открывшейся странице добавьте фото контакта, которое будет отображаться на его странице, а также в реестре разделов и в ленте. Чтобы добавить фото, нажмите кнопку  и загрузите фотографию при помощи стандартного окна выбора файла. Рекомендуем загружать квадратное изображение (с соотношением сторон 1:1). Для удаления фотографии нажмите кнопку . Кнопки отображаются при наведении курсора мыши на область фотографии.

6. На вкладке [ Основная информация ] укажите основные сведения о контакте:

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

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

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

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

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

10.Перейдите на вкладку [ *Место работы* ] и добавьте данные, касающиеся карьеры контакта.

Подробнее: [Ведение карьеры контактов](#).

11.Перейдите на вкладку [ *Каналы коммуникации* ], чтобы настроить запреты на использование средств связи.

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

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

12.Примените изменения по кнопке [ *Сохранить* ].

В результате новая запись контакта будет добавлена в систему. Вы можете изменить или дополнить информацию о контакте в любой момент, например, путем [обогащения данных](#).

При сохранении страницы контакта могут выполняться дополнительные действия:

- Расчет возраста контакта на основании указанной на странице даты рождения. Значение, полученное в результате расчета, записывается в поле [ *Возраст* ].
- Поиск дублей при сохранении записи. При сохранении записи контакта может открыться дополнительная страница результата [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.

## Добавить новый контакт из письма

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


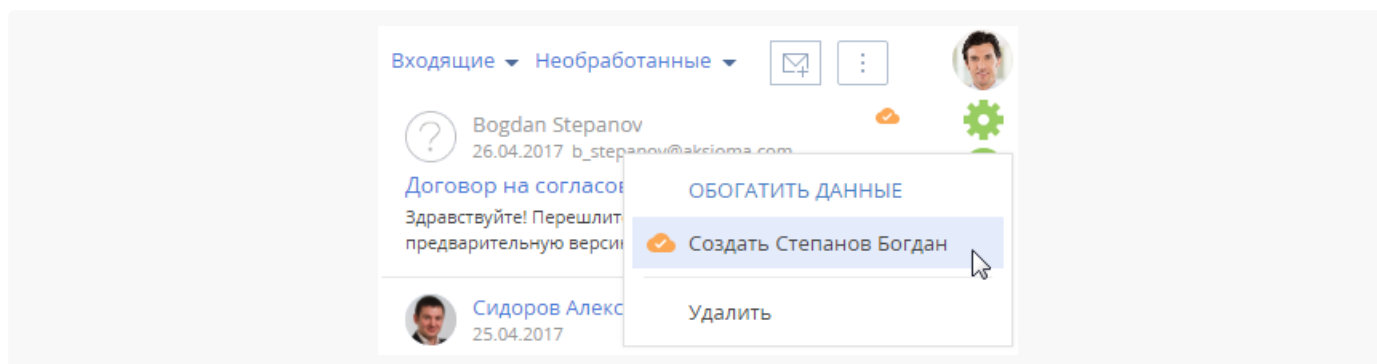
1. Откройте область email-сообщений в коммуникационной панели.
2. Выберите письмо, для автора которого хотите создать в системе контакт.
3. Нажмите кнопку .
4. В меню обогащения данных выберите пункт [ *Создать "имя контакта"* ] (Рис. 1).

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



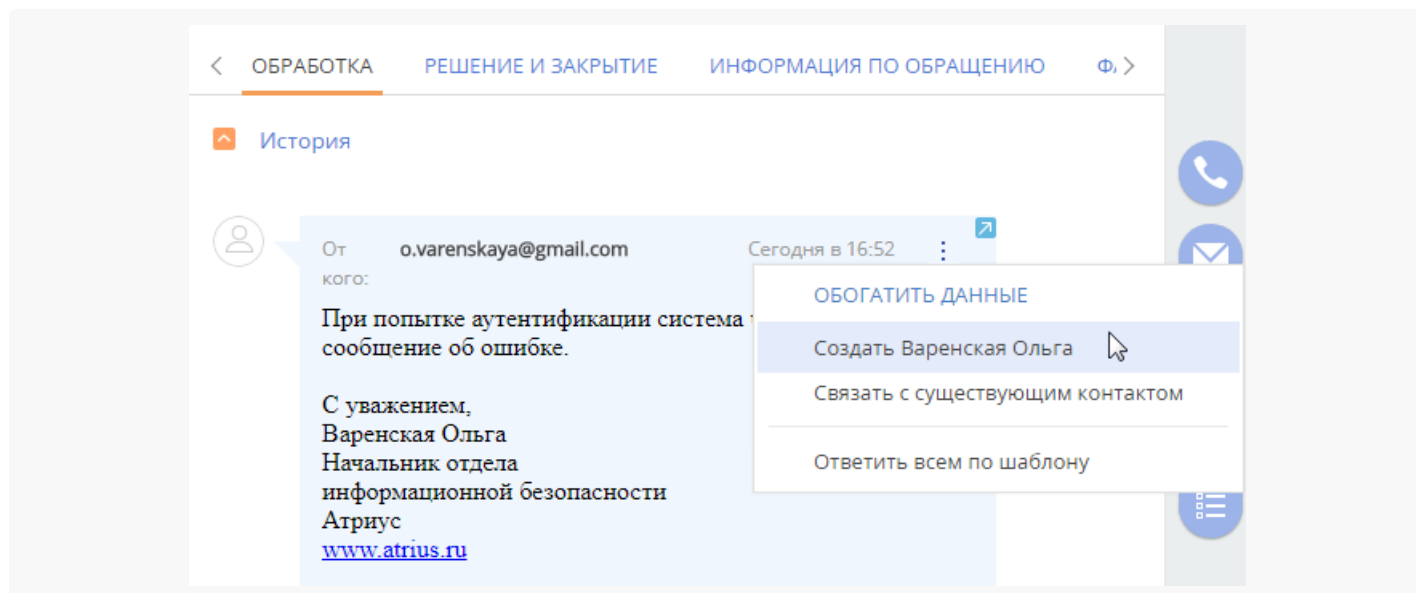
5. В открывшемся окне выберите данные контакта, которые хотите добавить в систему.
6. Сохраните информацию.

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

## Создать контакт из обращения

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

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



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