

# Мобильное приложение

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>Первичная настройка мобильного приложения</b>	<b>4</b>
Системные требования к мобильным устройствам	4
Установить приложение	5
Настроить приложение	7
Режимы работы приложения	9
<b>Основной интерфейс мобильного приложения</b>	<b>11</b>
Найти запись	14
Добавить запись	14
Установить фильтр для записей	15
Редактировать записи	18
Выполнить действия раздела	21
Визировать запись	22
<b>Расписание в мобильном приложении</b>	<b>23</b>
Просмотреть расписание другого сотрудника	25
Добавить задачу	26
Действия с задачами	26
<b>Аналитика в мобильном приложении</b>	<b>27</b>
<b>Обращения в мобильном приложении</b>	<b>29</b>
Создать новое обращение	31
Обработать обращение	32
Просмотреть историю обработки обращения	34
<b>Работа с порталом в мобильном приложении</b>	<b>35</b>
Создать новое обращение	35
Ответить на сообщение службы поддержки	36
<b>Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением</b>	<b>37</b>
Почему в онлайн-режиме не синхронизируется мобильное приложение (Ошибка “Элемент %24 batch не найден”)?	38
Как решить конфликт синхронизации в офлайн-режиме?	38
Как очистить кэш мобильного приложения?	39
Как настроить отправку push-уведомлений пользователям мобильного приложения?	40

# Первичная настройка мобильного приложения

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Мобильное приложение используется для работы с Creatio на переносных устройствах и является вспомогательным инструментом к основному приложению Creatio.

Настроенное мобильное приложение доступно:

- Пользователям основного приложения для использования на встречах, выставках, презентациях и т. д.
- Пользователям портала для быстрого создания обращений и переписки со службой поддержки с мобильного устройства.

**На заметку.** Работа с мобильным приложением доступна пользователям портала Creatio версии 7.18.5 и выше.

Вы можете быстро создавать обращения и вести переписку со службой поддержки с мобильного устройства. При изменении статуса или поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление. Подробнее: [Работа с порталом в мобильном приложении](#).

Для использования функциональности мобильного приложения необходимо выполнить несколько [предварительных настроек](#).

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.

**Важно.** Для корректной работы в мобильном приложении его версия должна быть не меньше версии основного приложения Creatio.

После [установки и первого входа](#) в мобильное приложение будет выполнена синхронизация с основным приложением Creatio. В зависимости от того, в режиме online или offline вы планируете использовать приложение, [специфика работы](#) и выполнения дальнейшей синхронизации различается.

Настроить автоматическую синхронизацию, изменить рабочее место или просмотреть информацию о последней синхронизации можно на [странице настроек](#) мобильного приложения.

## Системные требования к мобильным устройствам

Чтобы установить и использовать мобильное приложение Creatio, телефон/планшет пользователя должен соответствовать системным требованиям, приведенным в таблице:

Характеристика	iOS	Android
Минимальная поддерживаемая версия	11.0	7.0
Рекомендуемая версия	Последняя доступная для установки	9.0
Минимально поддерживаемые устройства	iPhone 6s	Nexus 7
Рекомендуемые устройства	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iPhone 8 и выше;</li> <li>• iPad 3 и выше.</li> </ul>	Google Pixel и выше.

## Установить приложение

Мобильное приложение Creatio доступно для загрузки из магазинов приложений:

- [App Store](#) — для устройств с операционной системой iOS.
- [Google Play](#) — для устройств с операционной системой Android.

После загрузки приложения необходимо выполнить первый вход, после которого осуществится синхронизация с основным приложением Creatio.

**Важно.** Для подключения к Creatio, развернутому on-site, требуется сертификат, подписанный центром сертификации. Политики безопасности мобильных приложений не поддерживают подключение к сайтам, использующим самоподписанные сертификаты.

Для входа в мобильное приложение введите адрес сервера Creatio, укажите рабочее место и нажмите кнопку [ *Далее* ] (Рис. 1) Если в системе настроен SSO, то далее откроется страница провайдера с формой ввода логина и пароля. Если SSO не настроен, то на открывшейся странице входа в мобильное приложение введите свой логин и пароль и нажмите кнопку [ *Войти* ].

Рис. 1 — Вход в мобильное приложение



**На заметку.** Протоколы соединения (http://, https://) мобильного приложения с сервером Creatio определяются автоматически. Вручную протокол соединения прописывается в случае, если при соединении протокол не определился.

После этого мобильное приложение начнет процесс синхронизации с основным приложением Creatio. По завершении процесса синхронизации вы можете приступить к работе в мобильном приложении.

Для просмотра демонстрационной версии продукта нажмите 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 Creatio. Если синхронизация выполнялась, то для просмотра

демоверсии необходимо [очистить кэш](#).

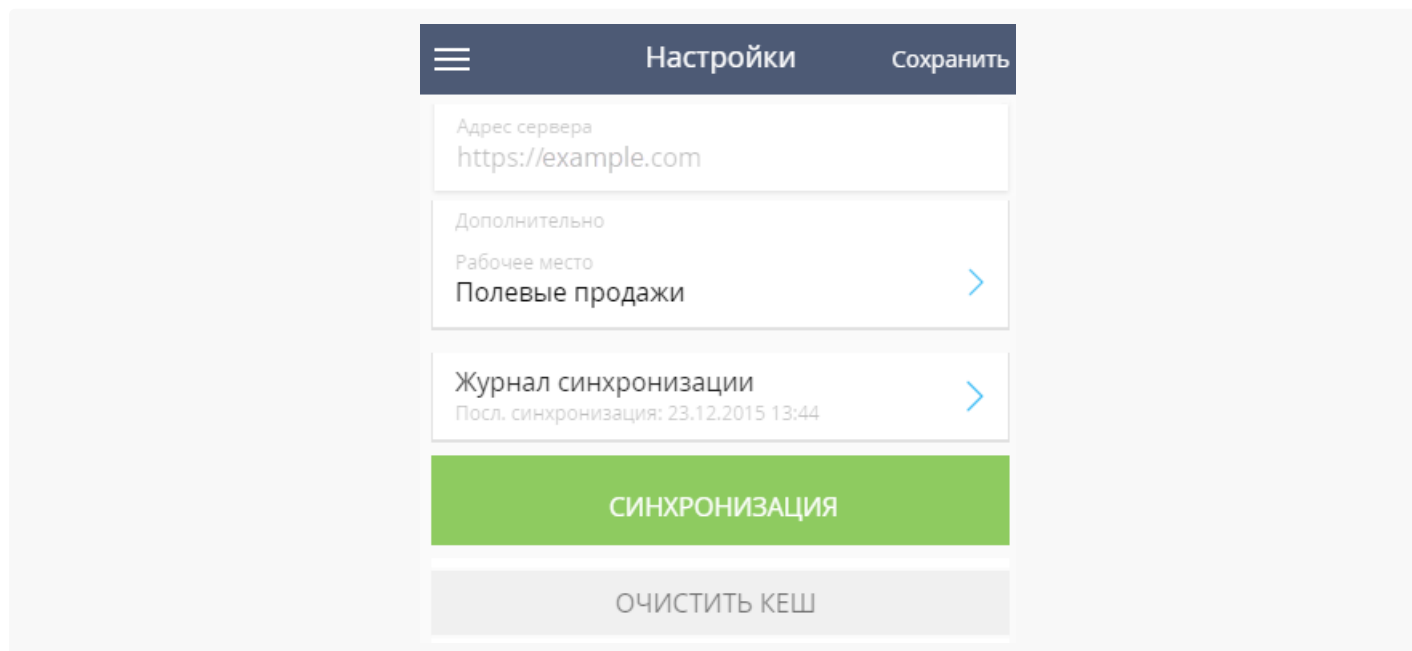
## Настроить приложение

На странице настроек мобильного приложения вы можете:

- Ввести параметры соединения с основным сервером Creatio.
- Выбрать рабочее место, провести синхронизацию мобильного приложения.
- Выйти из мобильного приложения.
- Очистить кэш приложения (Рис. 2).

Для перехода к странице настроек выберите в главном меню приложения [ *Настройки* ].

Рис. 2 — Страница настроек мобильного приложения



**На заметку.** Если основное приложение Creatio было перенесено на другой сервер, то необходимо выполнить выход из мобильного приложения, затем внести адрес данного сервера в поле [ *Адрес сервера Creatio* ], указав логин и пароль. Затем выполните синхронизацию с основным приложением по кнопке [ *Синхронизация* ] .

## Выбрать рабочее место

Для смены рабочего места мобильного приложения нажмите на поле [ *Рабочее место* ] и выберите одно из предварительно настроенных [рабочих мест](#). После смены рабочего места необходимо выполнить синхронизацию (Рис. 3).

Рис. 3 — Синхронизация после перехода на новое рабочее место

## Информация

Для применения этого изменения необходимо выполнить синхронизацию. Запустить синхронизацию?



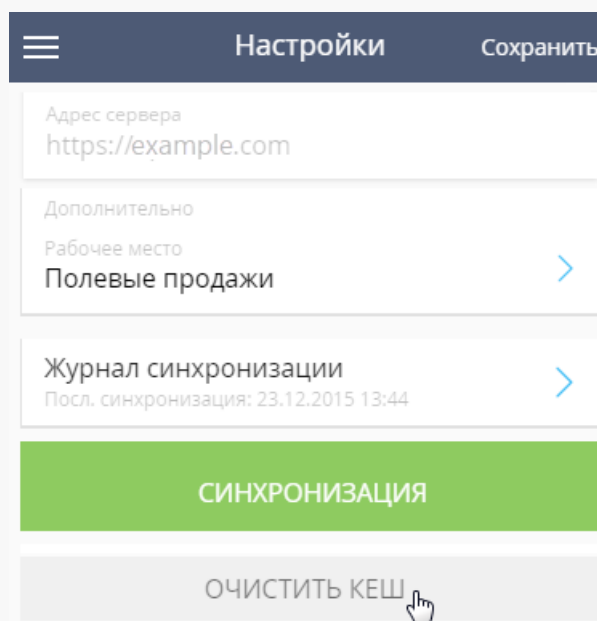
**На заметку.** Настройка рабочих мест мобильного приложения осуществляется в основном приложении.

## Очистить кэш и выполнить синхронизацию

Во время синхронизации с основным приложением Creatio в мобильное приложение загружается структура базы данных и другая информация из основного приложения Creatio.

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 кэше мобильного приложения. Для этого нажмите на кнопку [ *Очистить кэш* ] (Рис. 4).

Рис. 4 — Очистка кэша мобильного приложения



**На заметку.** При очищении кэша мобильного приложения данные, не синхронизированные с основным приложением Creatio, будут удалены. Чтобы сохранить такие данные, выполните синхронизацию перед очисткой кэша.




## Режимы работы приложения

В мобильном приложении Creatio вы можете работать в режимах online или offline. Используемый режим необходимо указать в системной настройке “Режим работы мобильного приложения” (код “MobileApplicationMode”) основного приложения Creatio.

**На заметку.** Во всех режимах работы на мобильном устройстве будут отображаться только те данные, на которые у вас есть права доступа.


### Режим online

Если вы выбрали режим работы online, то нет необходимости периодически выполнять синхронизацию. Обмен информацией происходит напрямую с сервером Creatio благодаря автоматической синхронизации. Например, если вы создали задачу в мобильном приложении, то она сразу же отобразится в основном приложении, и наоборот. Во время работы в online-режиме при стабильном соединении в правом верхнем углу приложения отображается значок .

### Гибридный режим

**Гибридный режим** является частным случаем online режима. Он позволяет работать с данными в отсутствие стабильного соединения с сервером. Гибридный режим **включается автоматически**, когда у пользователя пропадает доступ к сети Интернет. В гибридном режиме есть возможность:

- Работать с недавними записями во всех разделах. Недавними считаются последние 10 записей, с которыми работал пользователь.
- Создавать новые записи.
- Работать с расписанием.

Во время работы в гибридном режиме без доступа к интернету в правом верхнем углу приложения отображается значок .

После восстановления доступа к сети выполняется автоматическая синхронизация с основным приложением.

**На заметку.** Гибридный режим недоступен при использовании приложений Marketplace Creatio [Field sales for Creatio](#) и [Pharma Creatio](#).

**Важно.** Если в одну и ту же запись вносились изменения (например, изменялась длительность активности) и в основном, и в мобильном приложении, то условия сохранения таких изменений после синхронизации зависят от очередности их внесения. В системе останутся те данные, которые были сохранены последними.

### Режим offline

При использовании режима работы **offline** необходимо периодически вручную выполнять синхронизацию с основным приложением Creatio. Синхронизация с основным приложением выполняется с помощью веб-сервиса DataService.

Изменения, внесенные в мобильном приложении, сохраняются на сервере Creatio только после выполнения синхронизации с основным приложением и наоборот. Если при синхронизации возникли конфликты, то информация о них отобразится в журнале синхронизации.

Для выполнения синхронизации в режиме offline:


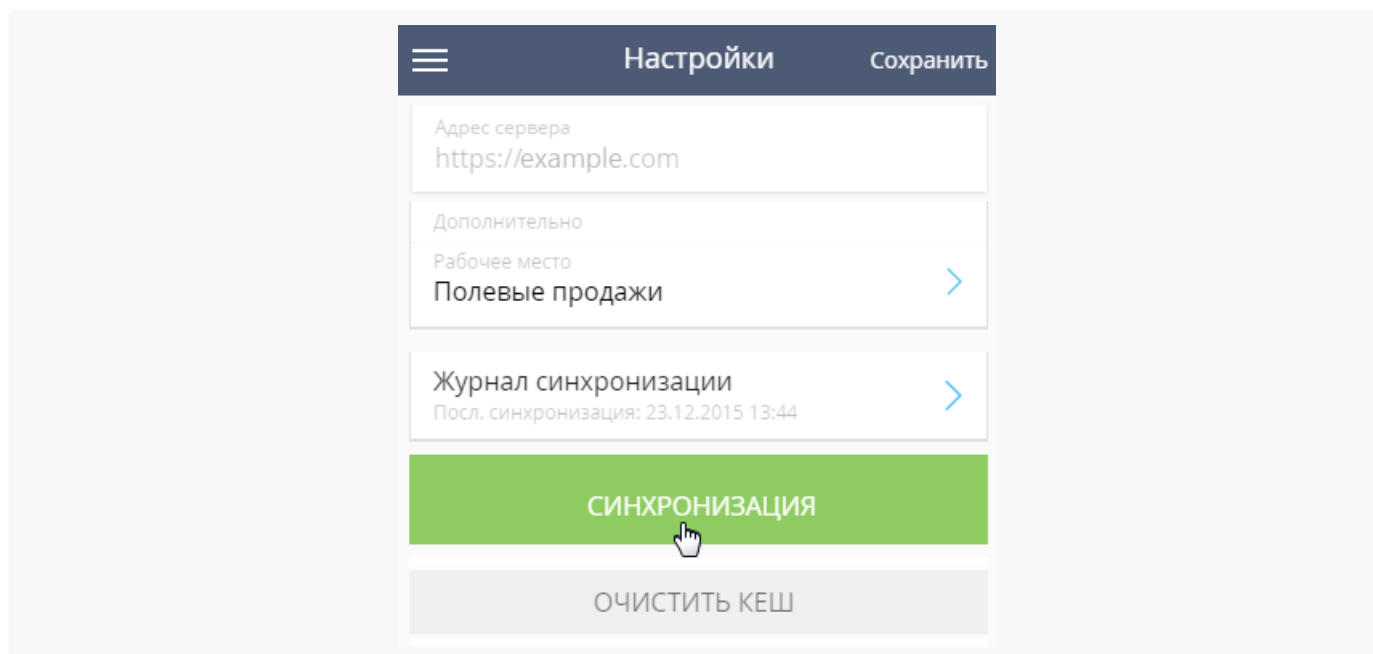
1. Нажмите кнопку меню  и выберите [ *Настройки* ].
2. На открывшейся странице нажмите кнопку [ *Синхронизация* ] (Рис. 5)

Рис. 5 — Запуск синхронизации мобильного приложения



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

**Важно.** Если в одну и ту же запись вносились изменения (например, изменялась длительность активности) и в основном, и в мобильном приложении, то условия сохранения таких изменений после синхронизации зависят от очередности их внесения. В системе останутся те данные, которые были сохранены последними.

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 выполняется 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.

## Журнал синхронизации

Журнал синхронизации доступен только в offline режиме. Он отображает дату последней синхронизации и фиксирует записи, по которым возникли конфликты при синхронизации с основным приложением.

На вкладке [ *Лог* ] содержится список записей, по которым возник конфликт при последней синхронизации. Для каждой записи указывается причина конфликта.

На вкладке [ *Данные для экспорта* ] содержатся данные, которые не были экспортированы в основное приложение при синхронизации.

В зависимости от причины конфликта синхронизации при нажатии на запись в логе могут быть доступны следующие действия:

- [ *Отменить изменение* ] — отменяет все внесенные в запись изменения и удаляет запись из журнала синхронизации. При этом локальная запись перезаписывается записью с сервера. Например, администратор забрал у вас права на редактирование типа контрагента. Вы вносите изменения в поле [ *Тип контрагента* ], и при синхронизации возникает конфликт. Чтобы решить его, вы можете отменить внесенные изменения, а затем запустить синхронизацию. Детально пример с конфликтом синхронизации по причине недостатка прав рассмотрен в статье [Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением](#).
- [ *Перейти к записи* ] — открывает запись, в которую вы можете внести изменения. Например, администратор сделал обязательным для заполнения поле, которое прежде можно было оставить пустым. Вы добавили нового контрагента, не заполнив это поле, и при синхронизации возник конфликт. Чтобы решить его, вы можете перейти к записи и заполнить это обязательное поле, а затем запустить синхронизацию.
- [ *Запросить права доступа* ] — открывает мобильный почтовый клиент с шаблоном нового email-сообщения — запросом на предоставление нужных прав доступа для завершения синхронизации.

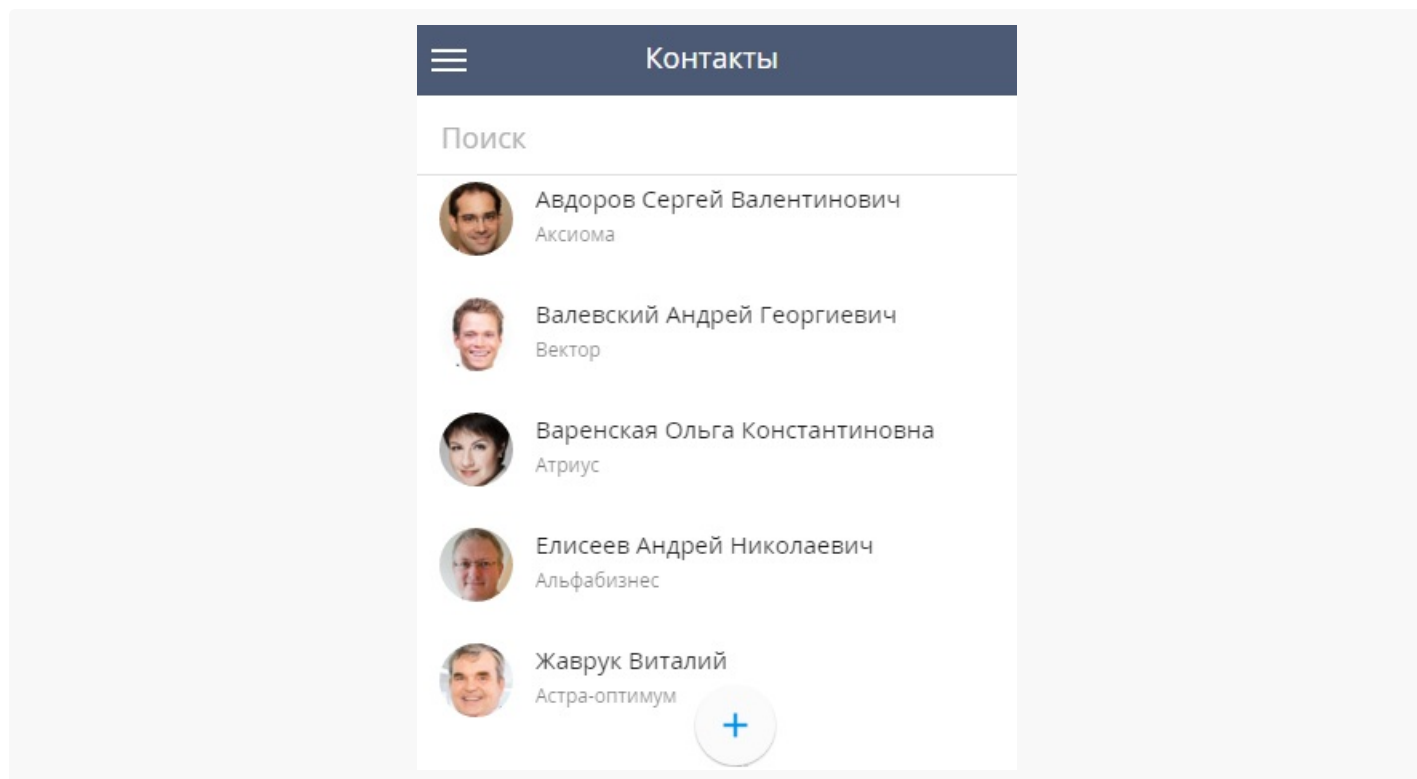
**На заметку.** Чтобы запросы отправлялись администратору, который настраивает права доступа, его email-адрес должен быть указан в системной настройке “Email для запросов на права доступа” (код “MobileEmailForPermissionRequests”).

## Основной интерфейс мобильного приложения

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

После синхронизации с сервером Creatio вы можете приступать к работе с мобильным приложением ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Рабочая область мобильного приложения




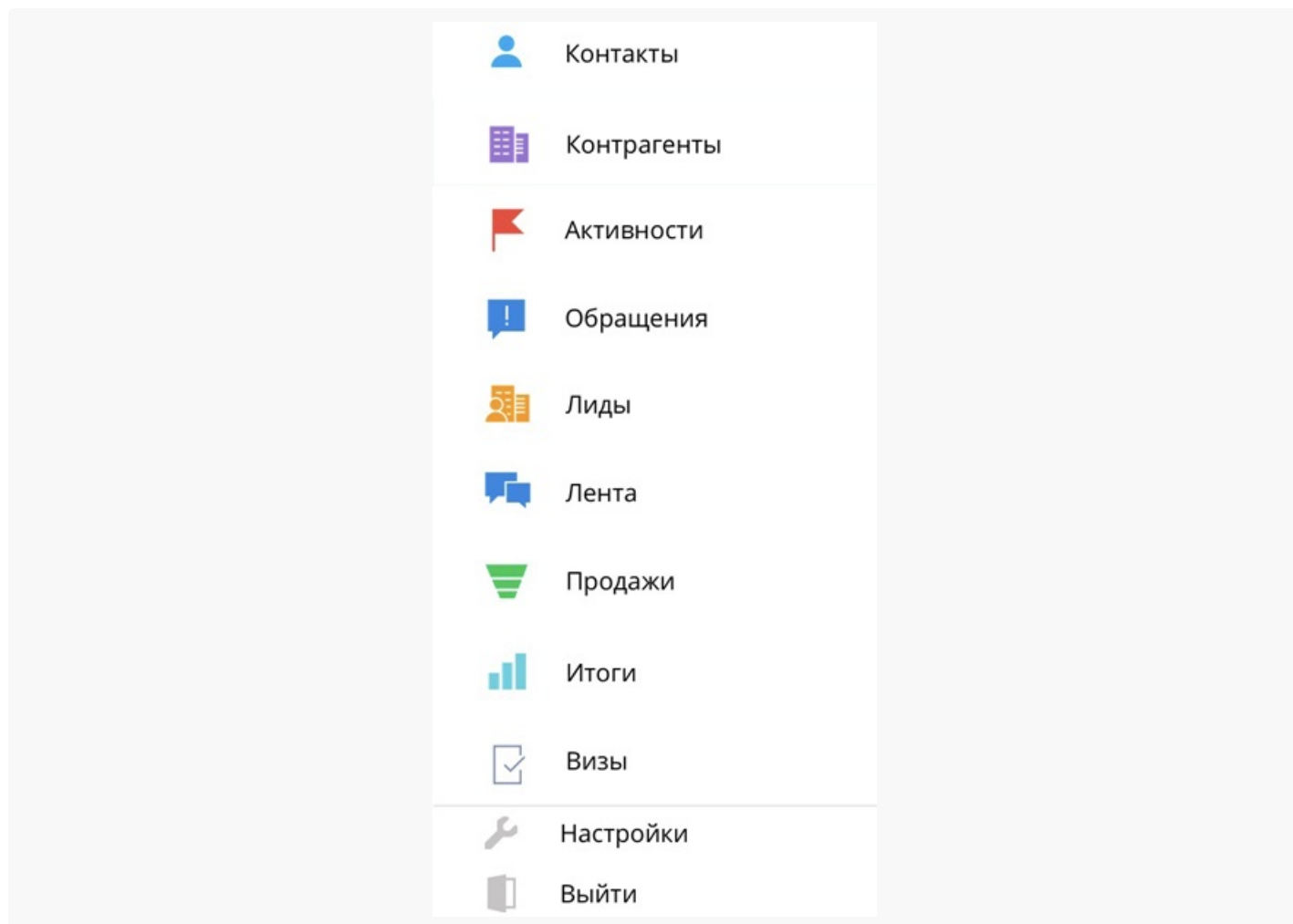
Для перехода между разделами мобильного приложения используется главное меню ([Рис. 2](#)), которое открывается по кнопке .

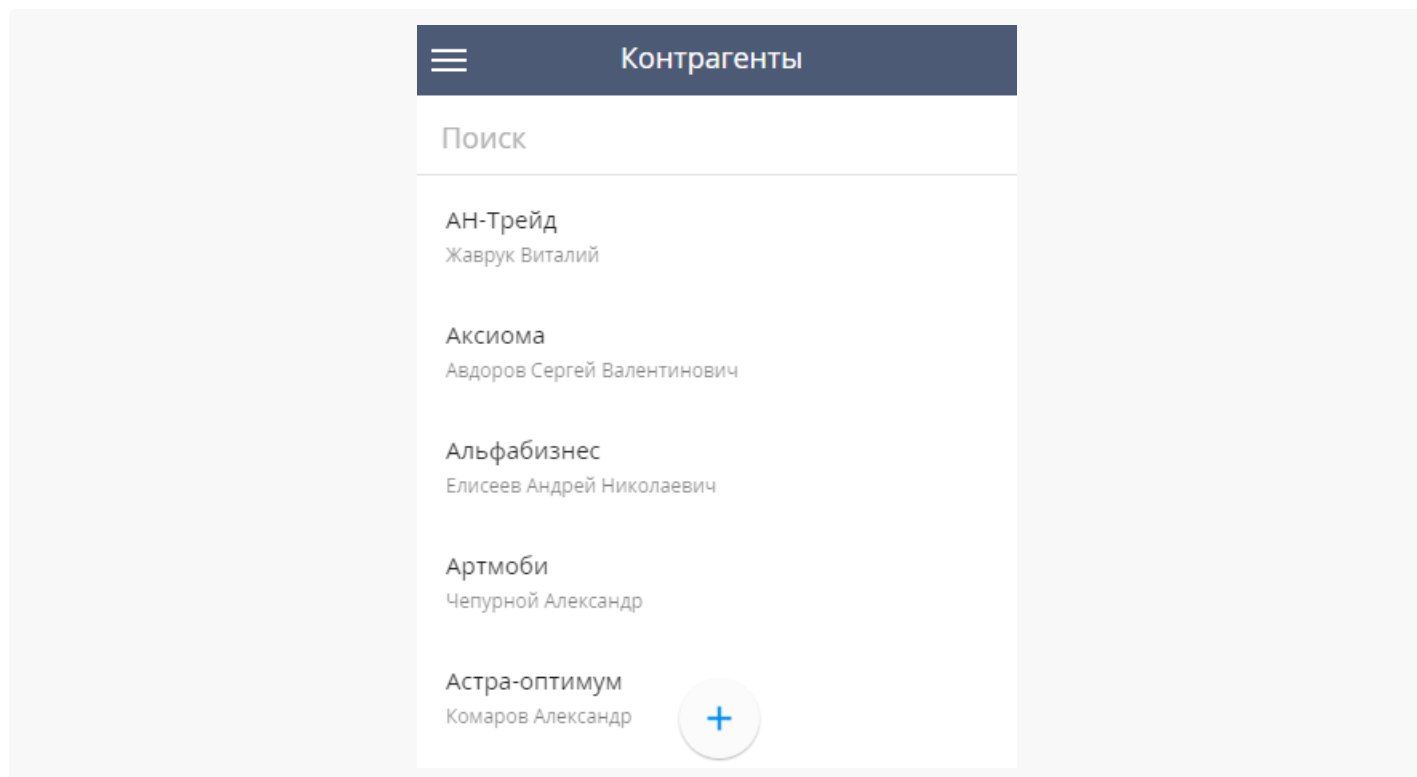
Рис. 2 — Главное меню мобильного приложения



Главное меню мобильного приложения содержит список разделов, которые были настроены в [мастере мобильного приложения](#), а также [раздел \[ Визы \]](#) и [пункт \[ Настройки \]](#).

Реестр мобильного приложения ([Рис. 3](#)) содержит список записей раздела. Перечень и способ отображения колонок реестра настраивается в [основном приложении](#).

Рис. 3 — Реестр раздела [ *Контрагенты* ] мобильного приложения



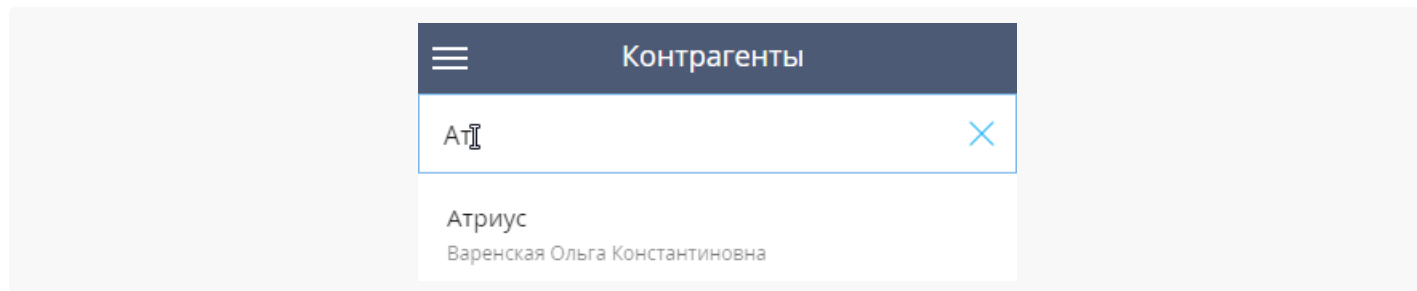
Чтобы открыть нужную запись, нажмите на нее в реестре.

## Найти запись

Для поиска записи в разделе введите условия поиска (например, фрагмент названия контрагента) в поле [ Поиск ] (Рис. 4). Поиск осуществляется по текущему разделу и по первичной отображаемой колонке (первой колонке, настроенной в мастере мобильного приложения).


Например, в разделе [ Контрагенты ] поиск осуществляется только по названию контрагента. Поиск по основному контакту не будет содержать результатов.

Рис. 4 — Поиск по реестру раздела



Чтобы снова показать все записи раздела, очистите поле поиска.

## Добавить запись

Чтобы создать новую запись, в реестре раздела нажмите кнопку . Заполните страницу и сохраните изменения.

## Установить фильтр для записей

В мобильном приложении Creatio реализована возможность фильтрации записей в реестре разделов и деталей по значениям одной или нескольких колонок. Например, с помощью фильтра можно найти контрагентов по фрагменту названия или задачи по определенному клиенту.


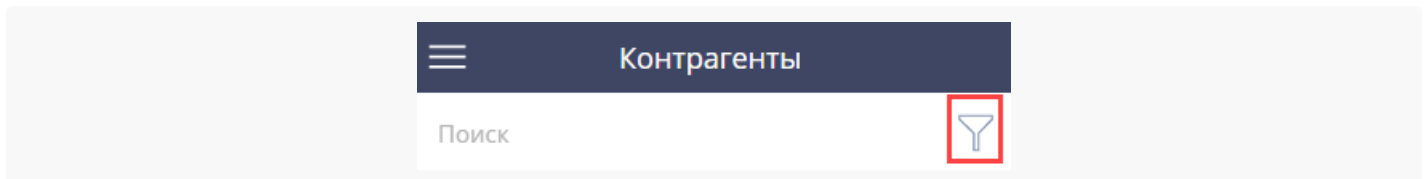
Установить фильтр вы можете по кнопке  в правой части поля поиска раздела или детали ([Рис. 5](#)). В результате откроется страница фильтрации ([Рис. 6](#)).

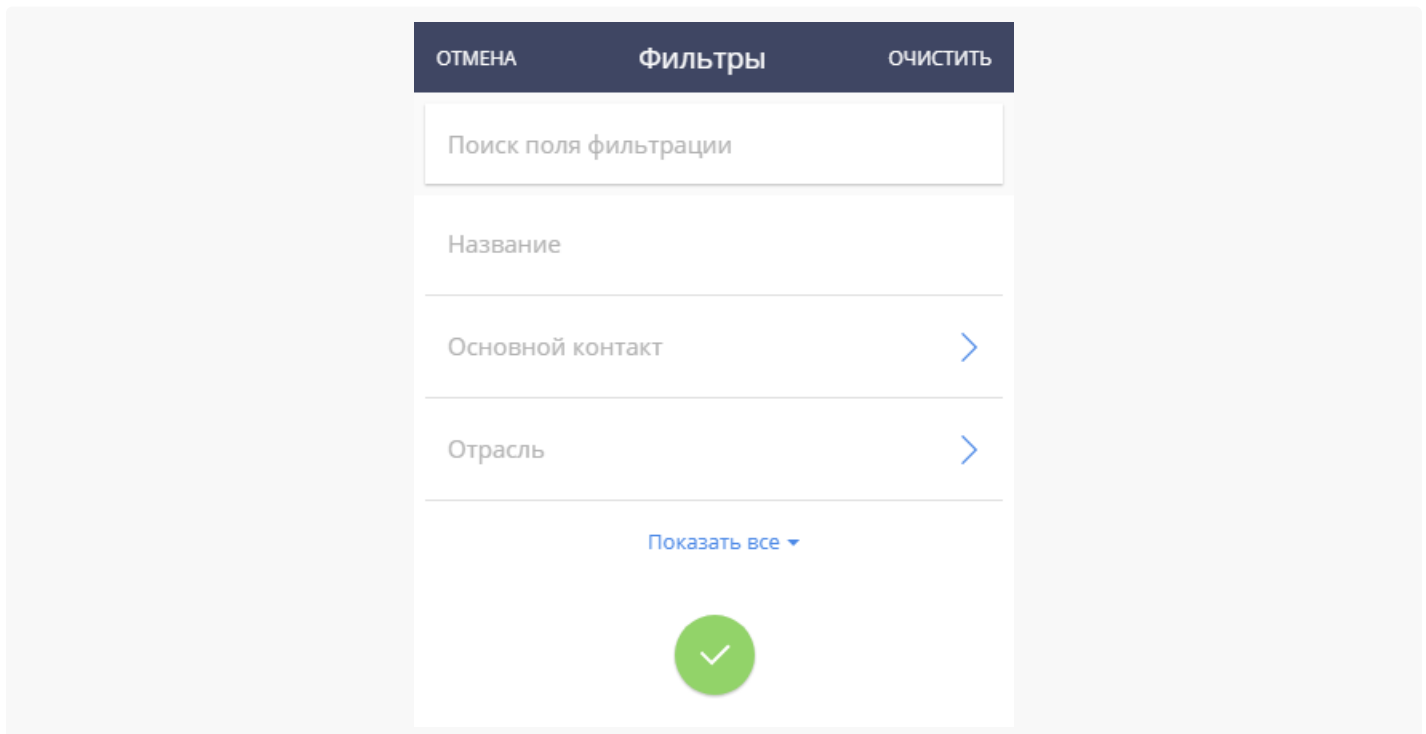
Рис. 5 — Кнопка фильтра в разделе



**На заметку.** В разделе [ *Активности* ] фильтр доступен только для раздела в режиме списка.

Выберите из списка колонку для фильтрации и укажите значение для нее.

Рис. 6 — Страница фильтра



Колонки на странице фильтра соответствуют колонкам записей раздела, в котором производится фильтрация. Если приложение находится в режиме online, то нажмите кнопку [ *Показать все* ] для отображения всех колонок раздела. Если приложение находится в режиме offline, то отобразятся только предварительно настроенные колонки.

**На заметку.** Для поиска необходимых колонок используйте поле [ *Поиск поля фильтрации* ] в верхней части страницы фильтрации.

**На заметку.** Колонки на странице записи можно настроить с помощью раздела [ *Мастер мобильного приложения* ] в дизайнера системы основного приложения.


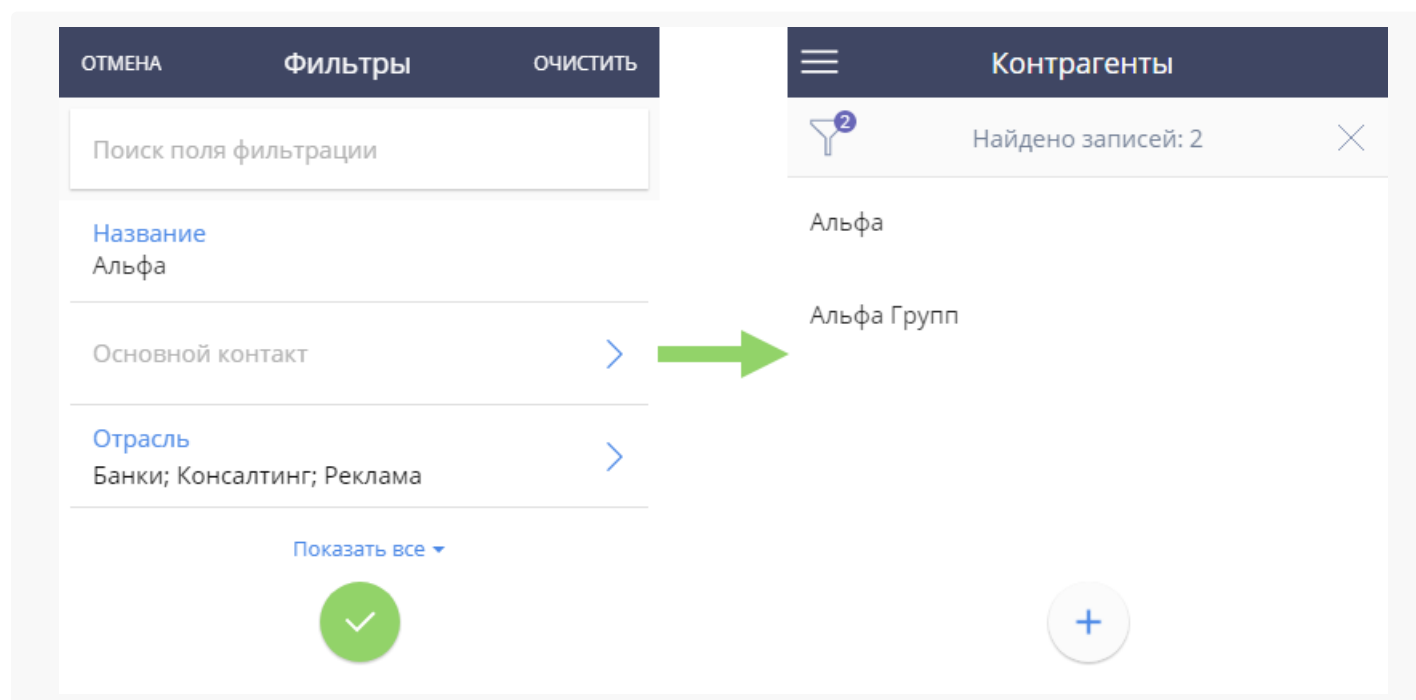

После выбора нужных значений в колонках нажмите кнопку  для применения фильтра. Отфильтрованные записи отобразятся в реестре раздела или детали ([Рис. 7](#)).


Рис. 7 — Применение фильтров в разделе



Цифра возле “воронки” отображает количество колонок, использованных в текущем фильтре.

**На заметку.** Если фильтрация происходит по нескольким колонкам, то после применения фильтра отобразятся только те значения, которые соответствуют всем условиям фильтрации (как в основном приложении при использовании логического “И” для группировки условий фильтрации).

Для изменения условий фильтрации нажмите кнопку .

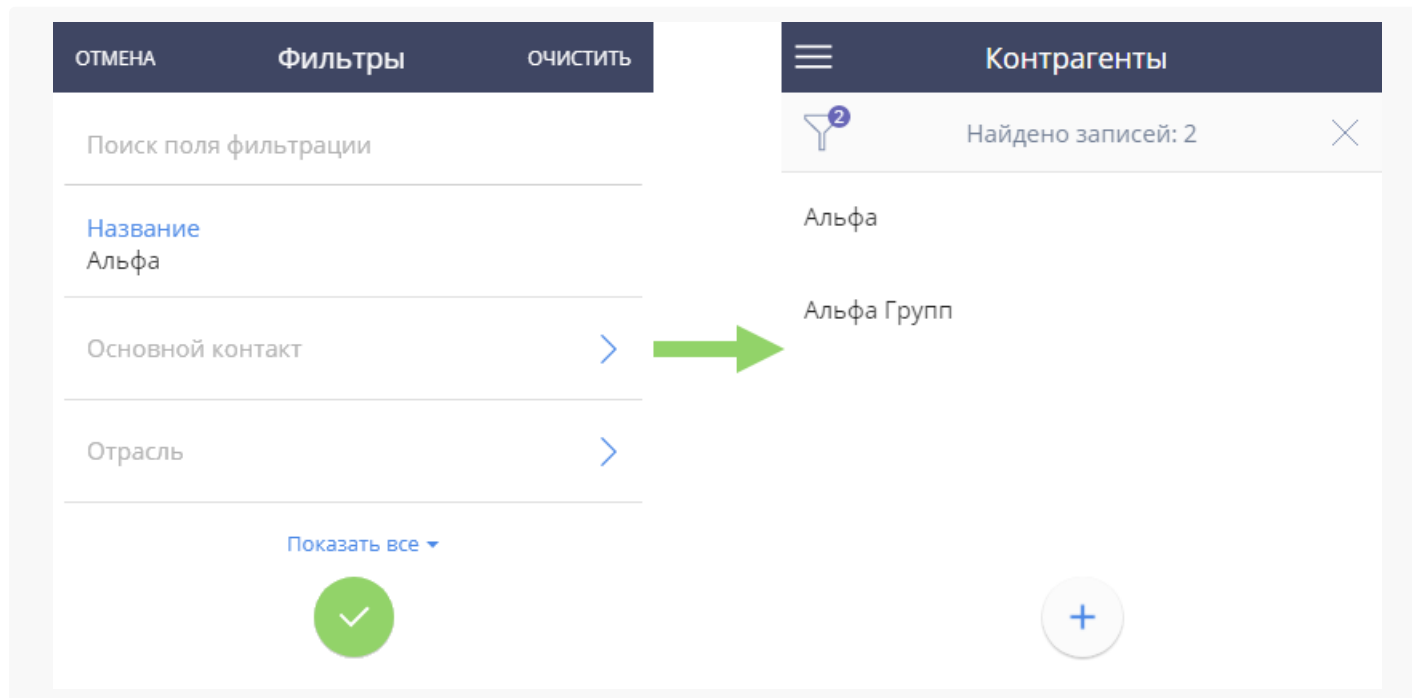
Для сброса фильтра нажмите кнопку .

**На заметку.** Настройки фильтра сохраняются после обновления страницы или перехода между разделами. Все фильтры сбрасываются после выхода из системы.



Вы можете фильтровать данные по текстовым, справочным и числовым колонкам, а также по колонке даты. Например, если необходимо отфильтровать данные по названию контрагента, то на странице фильтрации нажмите на текстовую колонку и введите значение полностью или частично ([Рис. 8](#)).

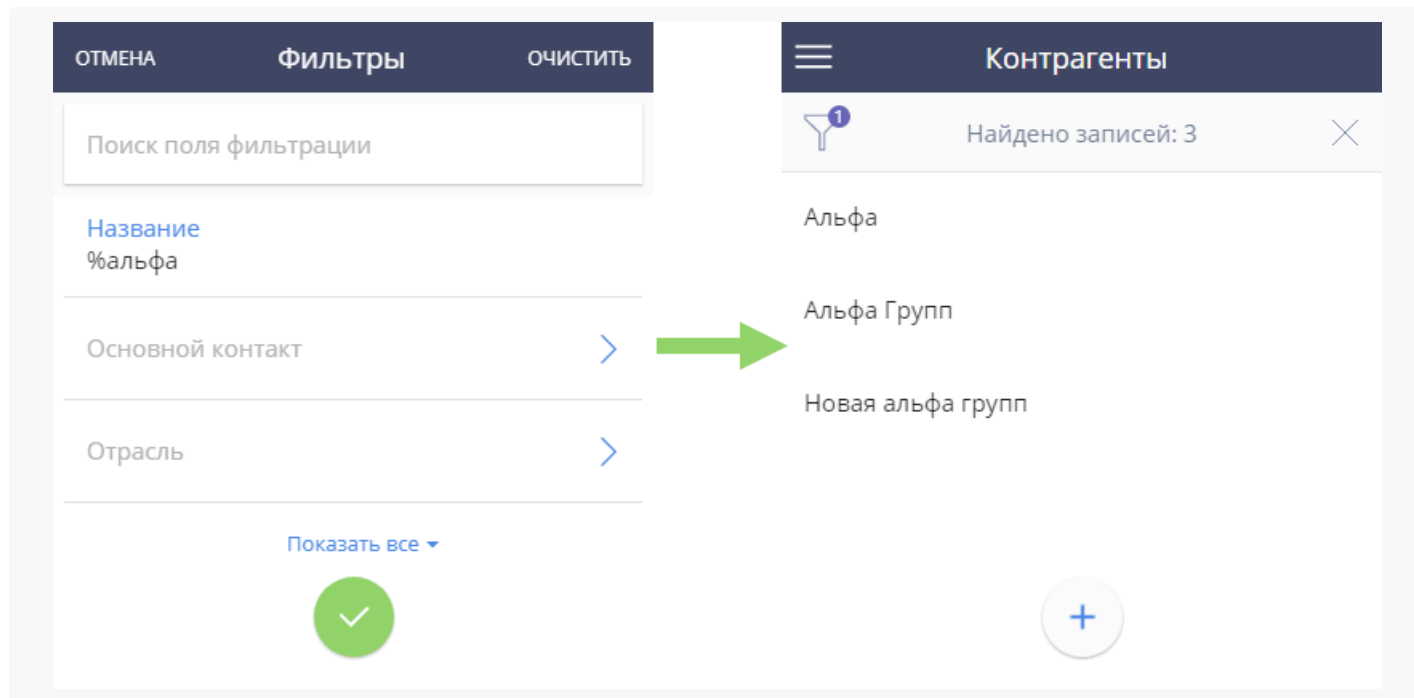
Рис. 8 — Фильтрация по текстовой колонке



По умолчанию фильтруются записи, которые начинаются с введенного текста. Например, при фильтрации по значению “Альфа” в поле [ *Название* ] раздела [ *Контрагенты* ] отобразится список всех контрагентов, название которых начинается с “Альфа”.

Для отображения записей, которые содержат фильтруемый текст, используйте символ “%” перед значением в колонке фильтрации. Например, при фильтрации по значению “%альфа” в поле [ *Название* ] раздела [ *Контрагенты* ] отобразится список всех контрагентов, содержащих “альфа” в названии ([Рис. 9](#)).

Рис. 9 — Использование символа “%” для фильтрации



## Редактировать записи

Вы можете редактировать данные как в режиме редактирования, так и в обычном режиме (при просмотре данных).

В режиме просмотра можно вносить изменения в поля страницы и встроенные детали. Кроме того, внести изменения на страницу можно при помощи меню действий. В режиме редактирования страницы раздела доступны все колонки для редактирования.

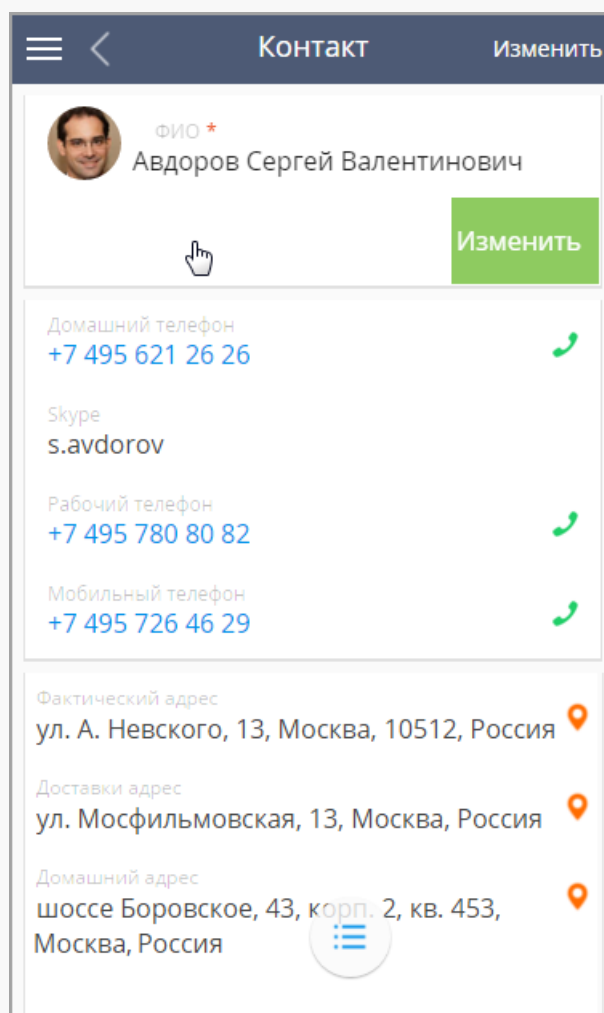
## Режим просмотра

В обычном режиме (режиме просмотра) доступны для редактирования значения колонок, содержащие основную информацию и средства связи.

Например, чтобы изменить название компании, в которой работает контакт:

1. Перейдите в раздел [ *Контакты* ] мобильного приложения.
2. Нажмите на колонку [ *Контрагент* ] и протяните по колонке левее ([Рис. 10](#)).

Рис. 10 — Редактирование колонки [ *Контрагент* ] записи контакта



3. Нажмите кнопку [ *Изменить* ].

4. Выберите значение из справочника.

Средства связи в режиме просмотра редактируются аналогичным способом.

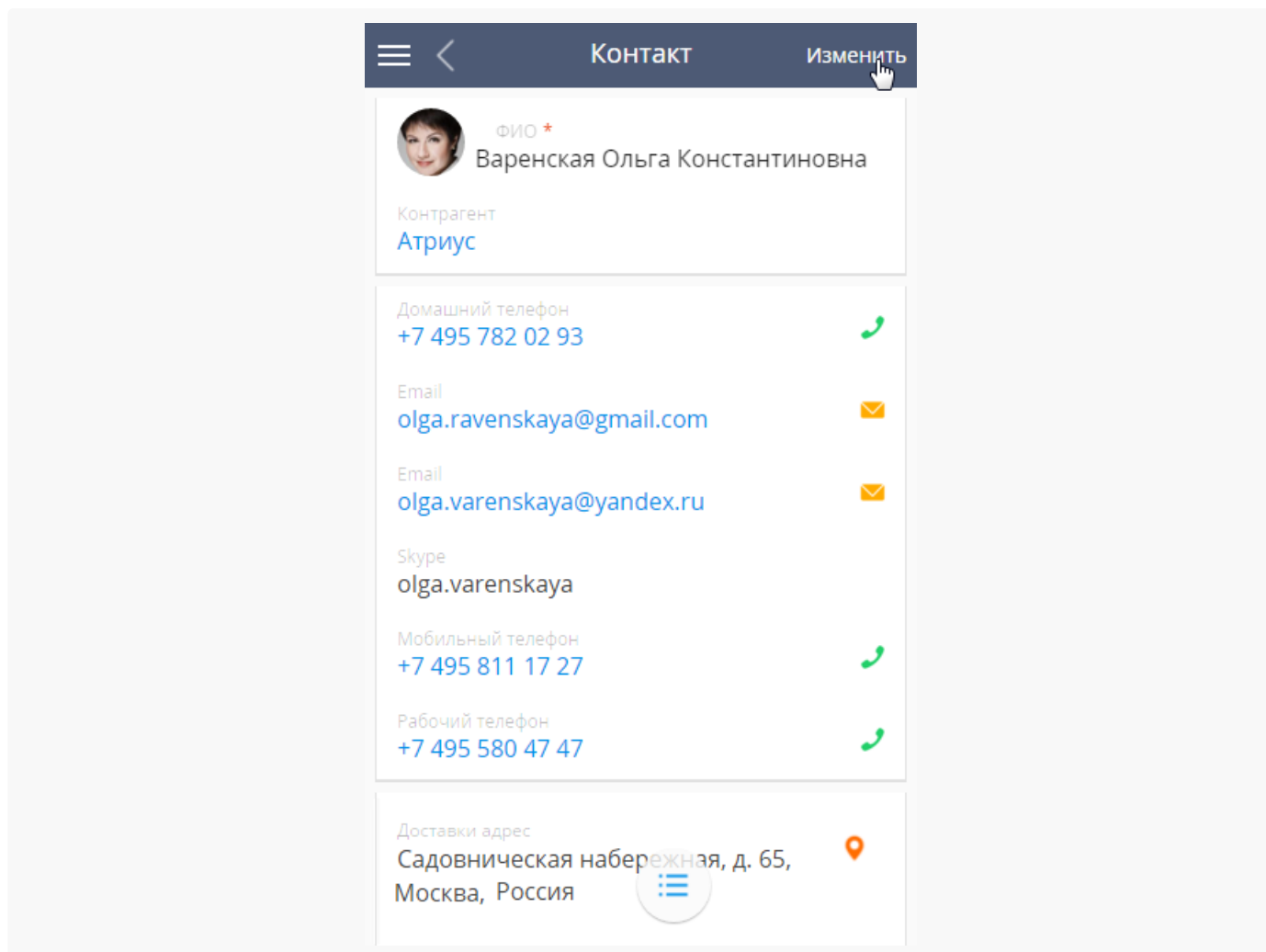
**На заметку.** Чтобы изменить значение в текстовой колонке, например, ФИО контакта, нажмите на нужную колонку и введите новое значение.

## Режим редактирования

В режиме редактирования вы можете изменить значение в любом поле:

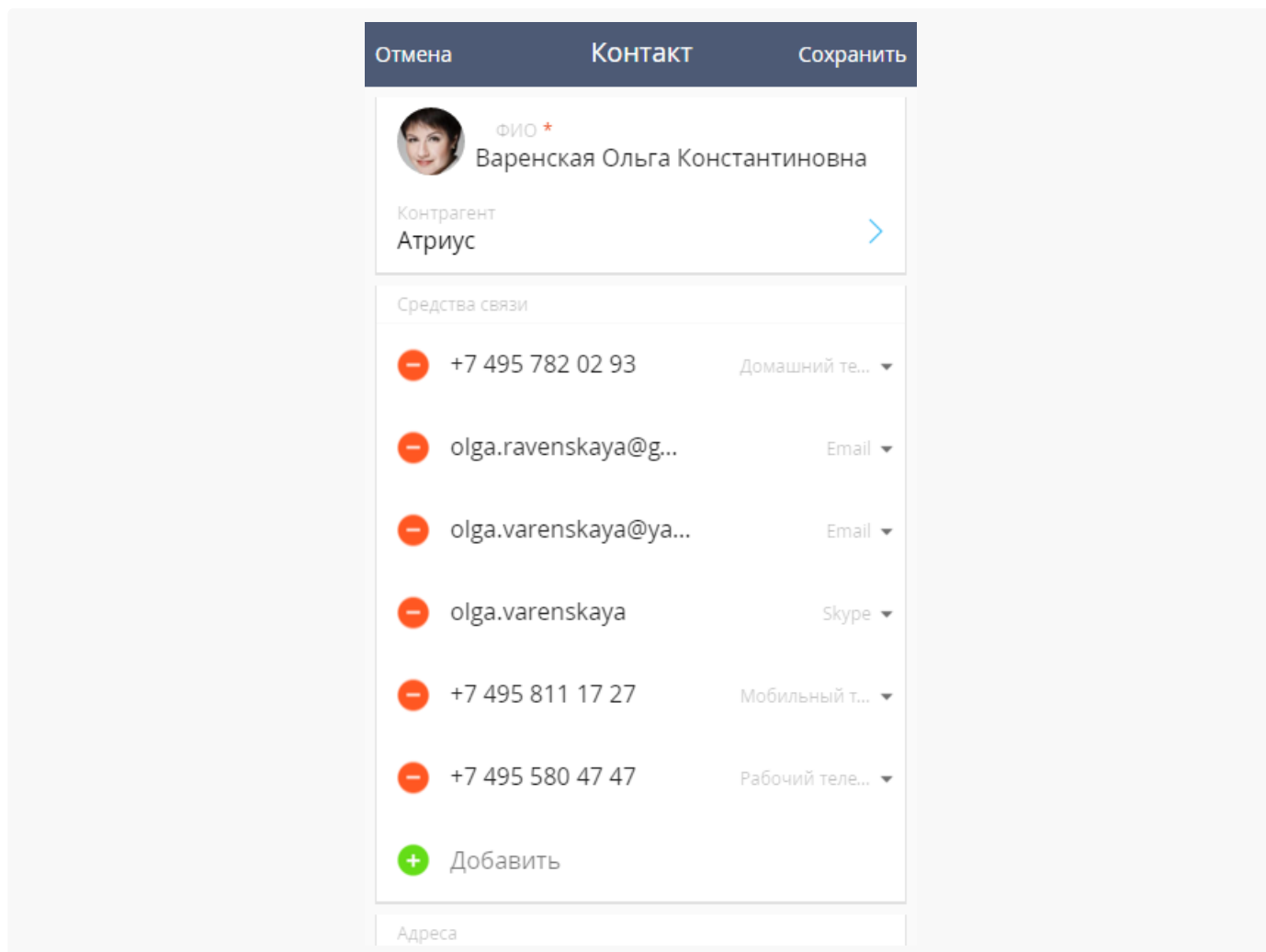
1. Нажмите кнопку [ *Изменить* ], которая расположена в верхнем правом углу мобильного приложения ([Рис. 11](#)).

Рис. 11 — Редактирование записи мобильного приложения




2. На странице редактирования ([Рис. 12](#)) введите необходимые значения.

Рис. 12 — Редактирование страницы раздела мобильного приложения



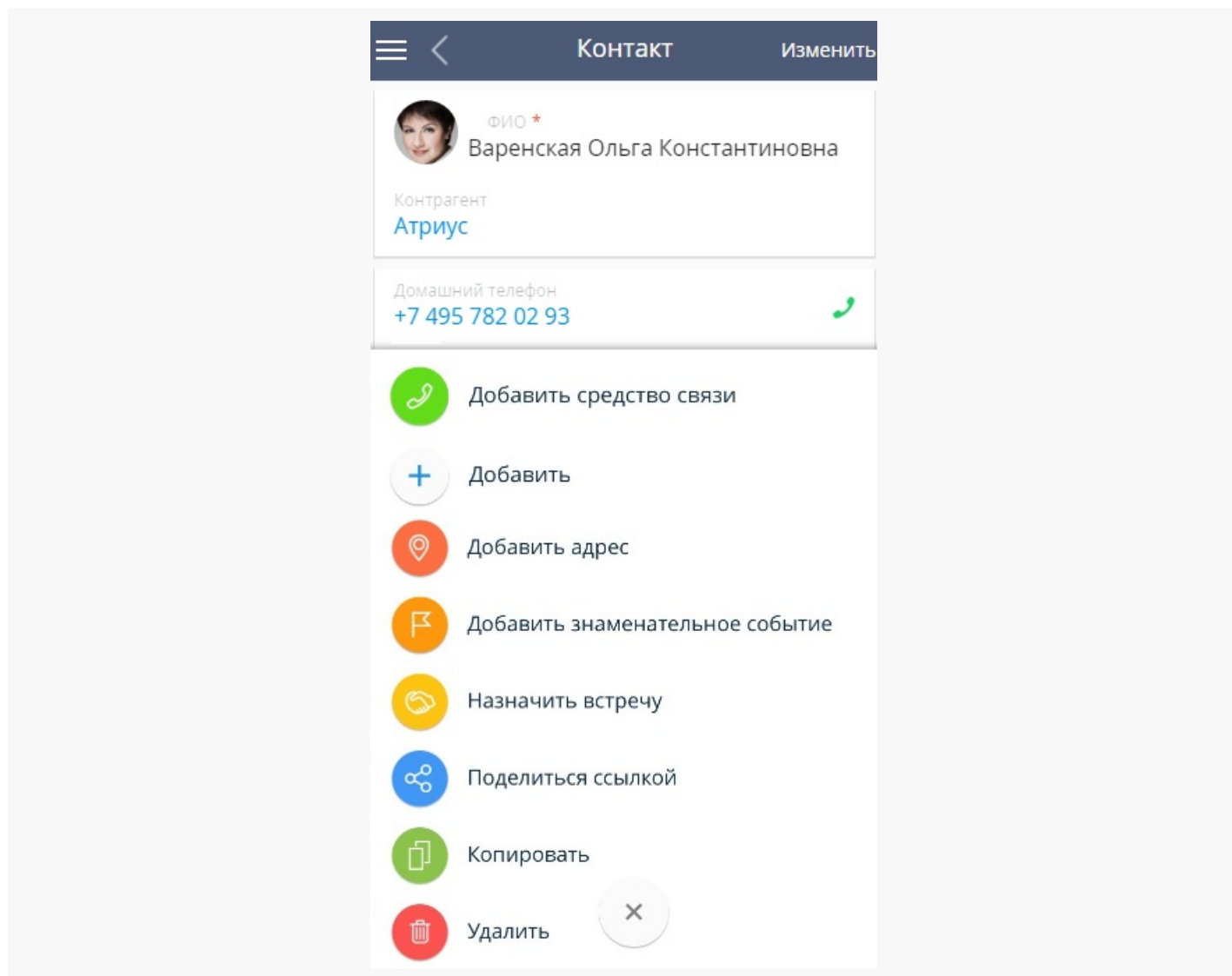
3. Нажмите кнопку [ *Сохранить* ].

## Выполнить действия раздела

Действия раздела содержатся в меню, которое открывается по нажатию кнопки  в нижней части записи.

Список действий, доступных в меню действий раздела, зависит от раздела мобильного приложения ([Рис. 13](#)).

Рис. 13 — Меню действий раздела [ *Контакты* ]

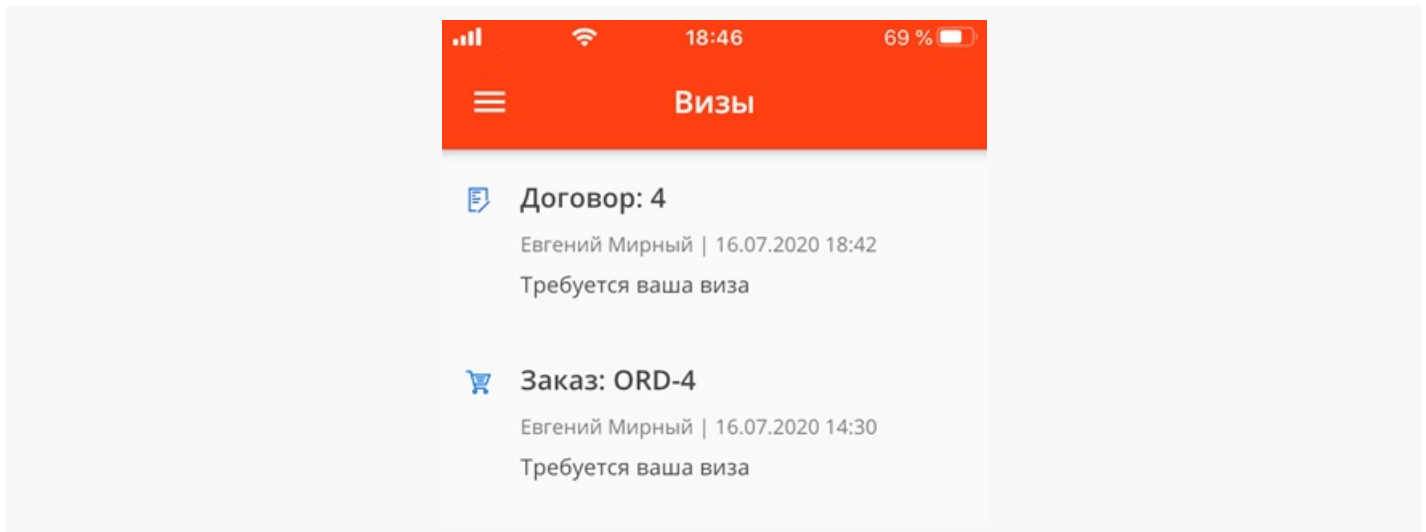


## Визировать запись

В Creatio реализована возможность визирования записей системы как в основном, так и в мобильном приложении. После того как запись отправляется на визирование в основном приложении, ответственный может утвердить или отклонить визу в мобильном приложении. Для этого используется раздел [ *Визы* ]. Подробнее о визировании в основном приложении читайте в статье [Работа с визами](#).

В разделе [ *Визы* ] отображаются все записи, которые ожидают визирования, включая записи разделов, которые не отображаются в мобильном приложении ([Рис. 14](#)). Например, если в мобильном приложении не отображаются разделы [ *Договоры* ] и [ *Заказы* ], а на визирование были отправлены договор и заказ, то их можно будет завизировать с мобильного устройства. Подробнее о настройке разделов мобильного приложения читайте в блоке "[Настройка мобильного приложения](#)".

Рис. 14 — Записи, ожидающие визирования в разделе [ *Визы* ] мобильного приложения



Возможность визирования доступна при наличии доступа в интернет.

Для обработки визы:

1. Перейдите в раздел [ *Визы* ] мобильного приложения.
2. **Для утверждения визы** выберите в реестре раздела запись, которую необходимо завизировать, и смахните ее **влево**.
3. **Для отклонения визы** смахните запись **вправо**.

В течение нескольких секунд после выполнения визирования есть возможность его **отменить** — в нижней части мобильного устройства отображается уведомление с кнопкой отмены.

В результате запись будет завизирована, а визирующему отобразится уведомление об успешной обработке визы. Состояние визы в основном приложении изменится на “Положительная” или “Отрицательная”. Запись перестанет отображаться в разделе [ *Визы* ] мобильного приложения.

**На заметку.** Завизировать запись в мобильном приложении также можно на странице визы в разделе [ *Визы* ] по кнопкам [ *Утвердить* ] и [ *Отклонить* ]. В этом случае возможность отменить визирование недоступна.

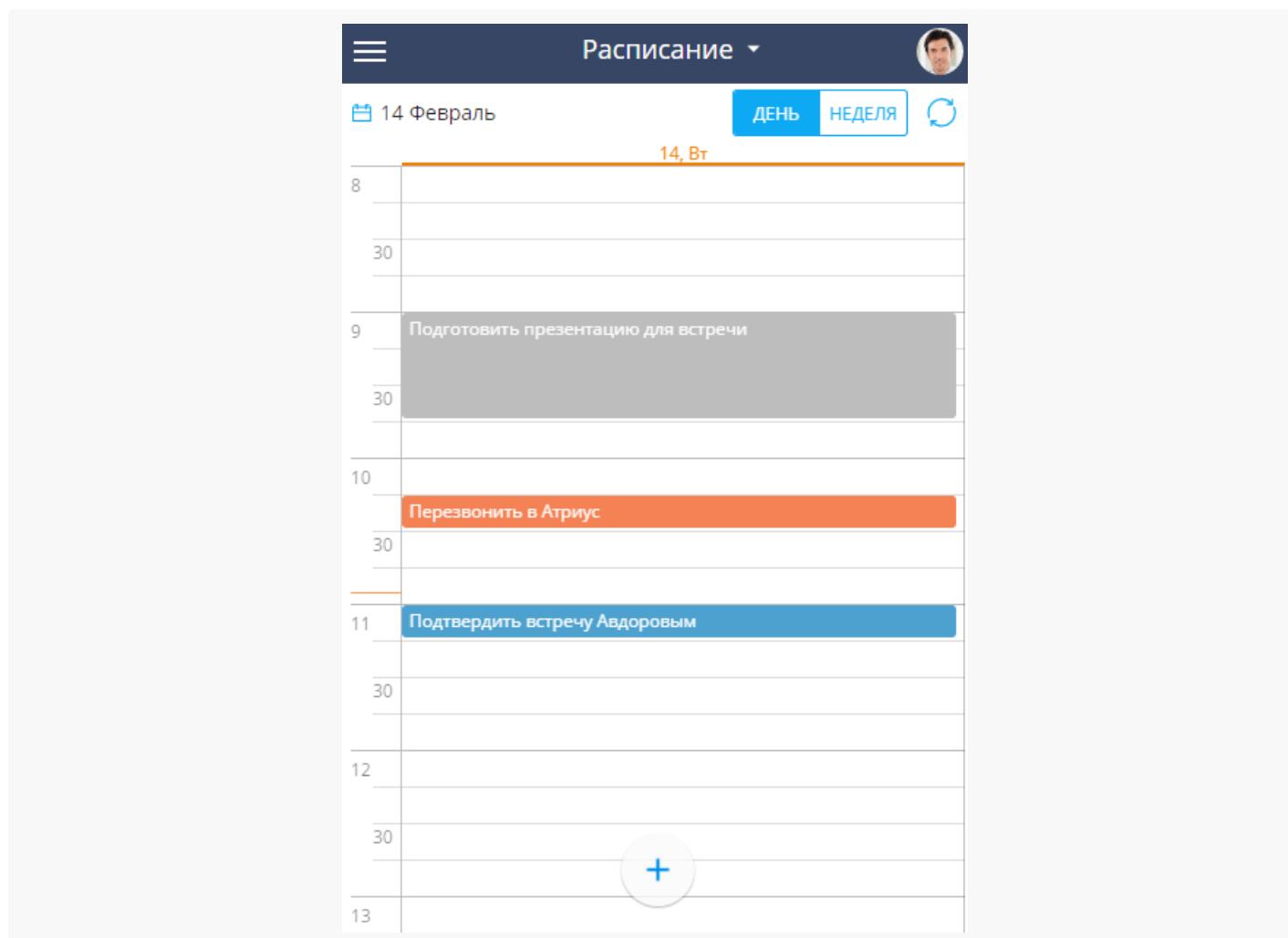
## Расписание в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Раздел [ *Активности* ] мобильного приложения используется для управления рабочим временем и учета выполнения текущих задач ([Рис. 1](#)).

Задачи могут отображаться как в виде электронного ежедневника — расписания, так и в виде списка. В режиме **расписания** отображаются задачи, по которым вы являетесь ответственным, а также те, в которых вы добавлены на деталь [ *Участники* ]. В режиме **списка** отображаются только те задачи, по которым вы являетесь ответственным. Выбор представления (в виде списка или расписания) осуществляется в верхней части рабочей области приложения.

Рис. 1 — Раздел [ Активности ] мобильного приложения



В зависимости от размера экрана мобильного устройства расписание по умолчанию отображается на текущий день либо на текущую неделю. При необходимости вы можете изменить период отображения расписания.

Чтобы изменить период для отображения задач в расписании, нажмите кнопку DAY WEEK и выберите необходимый временной интервал.

Для быстрого переключения между ближайшими днями нажмите на свободное место в расписании и проведите вправо для перехода к следующему дню или влево для перехода к предыдущему.

**На заметку.** В связи с ограничением работы некоторых мобильных устройств отображение расписания может отличаться. При работе в мобильном приложении с планшета в разделе [ Активности ] возможно изменять режим отображения расписания: по дням или по неделям. В мобильных телефонах в вертикальной ориентации расписание всегда отображается для одного дня, а в горизонтальной ориентации — для недели.

Текущее время в расписании отмечено оранжевой чертой.

Все активности в расписании отображаются в виде прямоугольников, высота которых соответствует длительности активности.



В левой части области расписания отображаются временные интервалы расписания.

Цвет активностей в расписании зависит от их состояния и времени выполнения:

- Красный — активности не в конечном состоянии, время завершения активностей уже прошло.
- Синий — активности не в конечном состоянии, время завершения которых еще не прошло (запланированные или находящиеся в работе).
- Серый — активности в конечном состоянии (завершенные или отмененные).

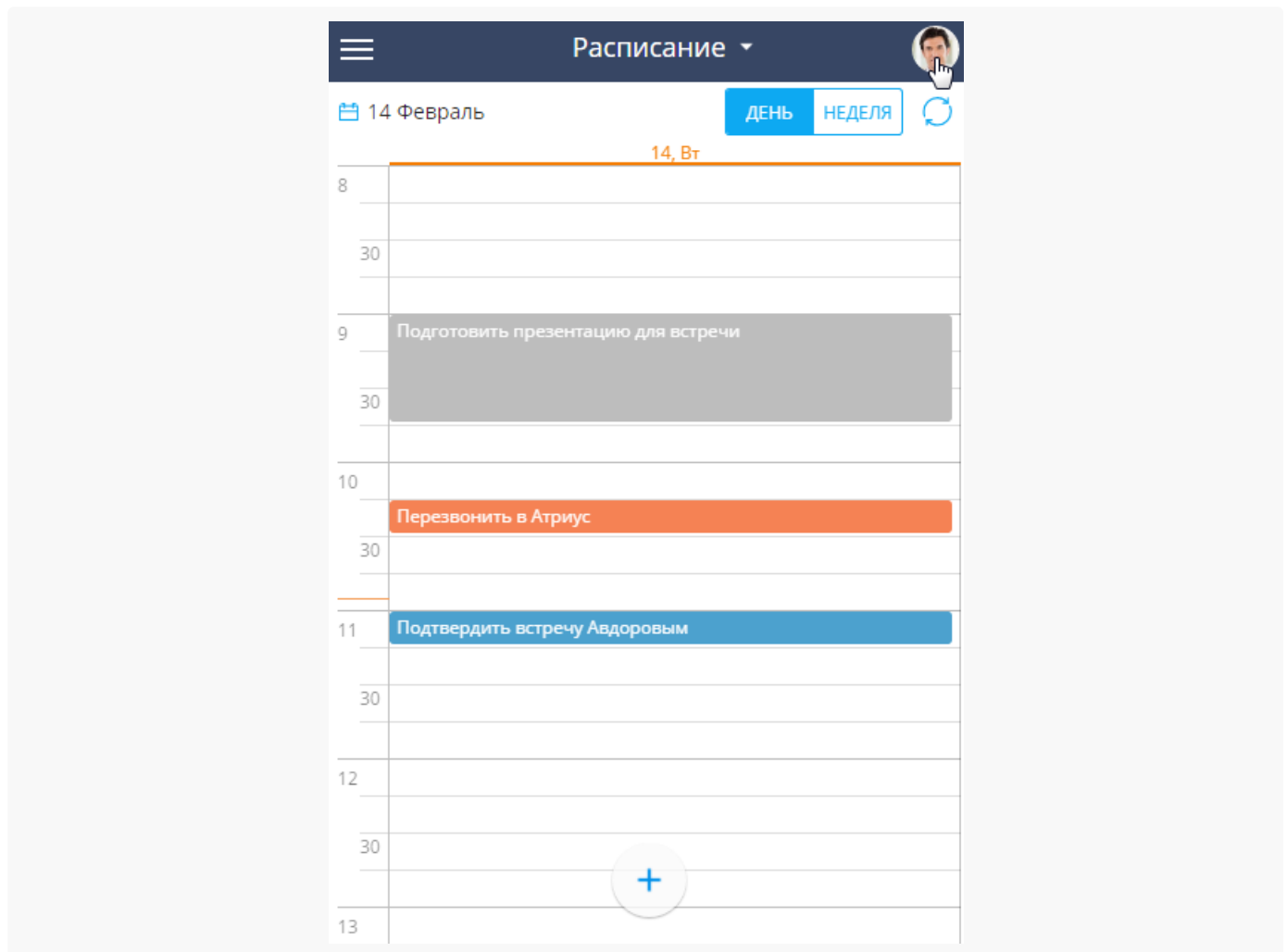
## Просмотреть расписание другого сотрудника

Возможность просмотра расписания другого ответственного доступна в online-режиме.

Чтобы просмотреть текущее расписание другого ответственного:


1. Нажмите кнопку [ *Изменить* ], которая расположена в верхнем правом углу мобильного приложения ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Смена ответственного для просмотра расписания



2. Выберите ответственного в списке.
3. Чтобы вернуться в свое расписание, в списке выбора с ответственными нажмите кнопку [ *Мои активности* ].

## Добавить задачу

Чтобы создать новую задачу в разделе [ *Активности* ], нажмите кнопку . После этого внесите необходимую информацию и нажмите кнопку [ *Сохранить* ].

При работе в мобильном приложении вы можете создавать многодневные задачи (задачи, которые выполняются на протяжении нескольких дней).

Чтобы создать многодневную задачу:


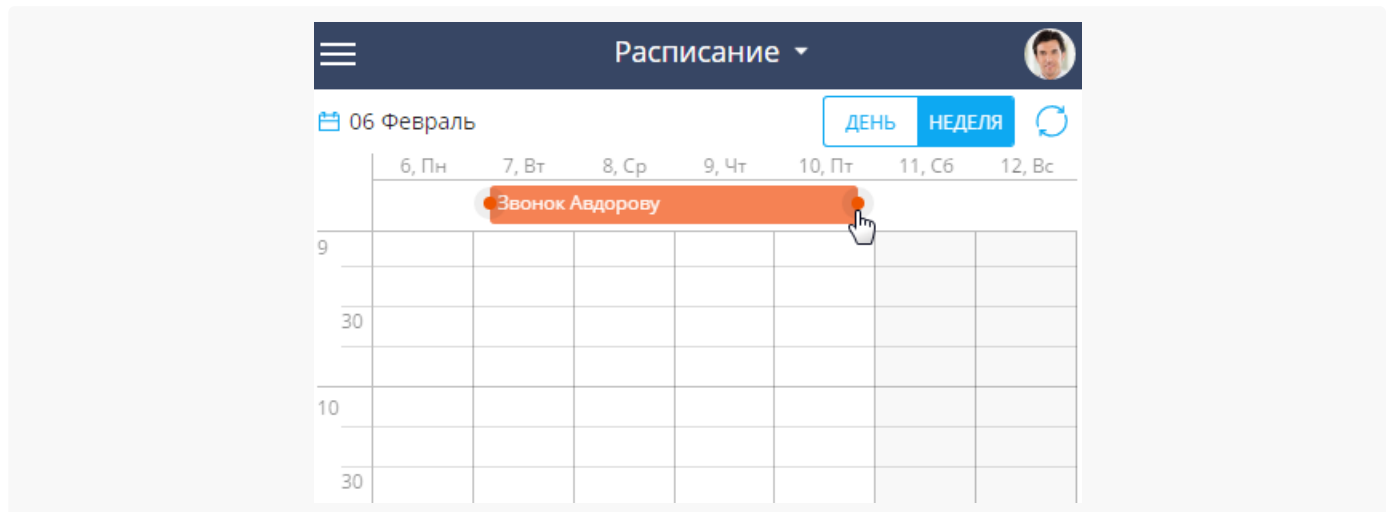

1. Выделите задачу в расписании.
2. Перетащите задачу на панель с днями недели.
3. Удерживая значок окончания активности , растяните активность на необходимый диапазон ([Рис. 3](#)).


Рис. 3 — Создание многодневных задач



## Действия с задачами

Вы можете изменить длительность активности. Для этого нажмите на активность и, удерживая за обозначение окончания активности , перетащите до нужной отметки времени. Чтобы перенести активность на другое время, перетяните активность на нужный временной интервал.

Для изменения состояния задачи в расписании перейдите в режим редактирования активности и выберите нужное значение в поле [ *Состояние* ].

В случае, если сразу необходимо отметить задачу как выполненную, нажмите на задачу в расписании и далее на кнопку .


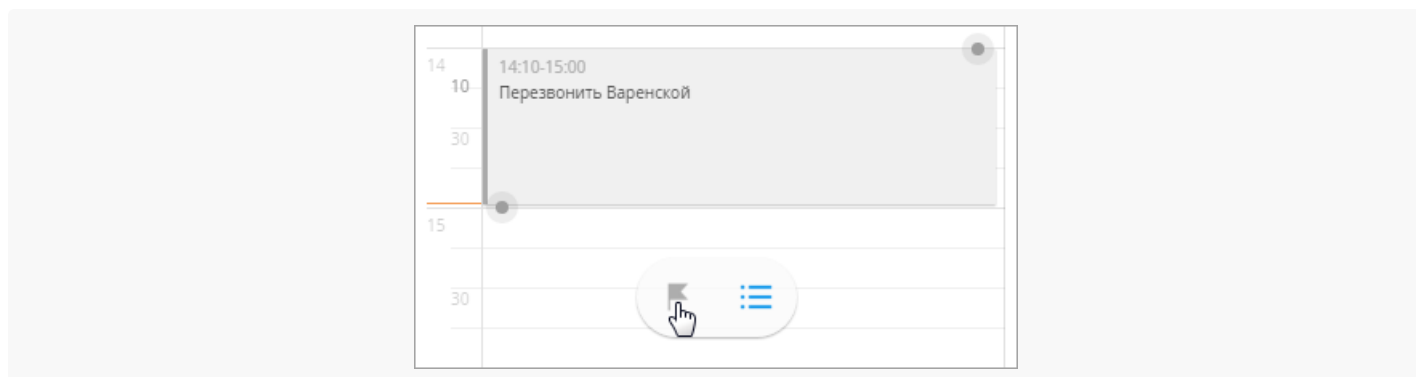

Чтобы вернуть выполненную задачу в начальное состояние, выберите в расписании задачу и нажмите кнопку  ([Рис. 4](#)).

Рис. 4 — Изменение состояния выполненной задачи



Меню действий используется для **копирования**, **удаления** и **разделения** задач. Для отображения

команд меню выделите задачу и нажмите кнопку .

Например, вы можете разделить задачу, если в расписании время нескольких активностей пересекается. При этом учитывается время окончания и начала пересекающихся задач.

При копировании задачи из расписания также копируются записи детали [ *Участники* ]. При копировании из карточки просмотра активности создается новая карточка, в которой вы можете внести всю необходимую информацию.

В online-режиме вы также можете **отобразить в расписании активности, созданные в основном приложении** Creatio. Для этого используйте команду [ *Обновить* ].

## Аналитика в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Раздел [ *Итоги* ] мобильного приложения используется для отображения сводных данных из раздела [ *Итоги* ] основного приложения Creatio (Рис. 1). Данные отображаются в соответствии с правами доступа пользователя.

Рекомендуем использовать этот раздел для анализа работы каждого сотрудника, отдела и компании в целом.

Рис. 1 — Раздел [ *Итоги* ] в мобильном приложении



**Важно.** Независимо от выбранного режима работы мобильного приложения — online или offline, — раздел [ *Итоги* ] будет доступен только при наличии подключения к интернету. Подробнее о специфике работы в online и offline режимах читайте в статье [Первичная настройка мобильного приложения](#).

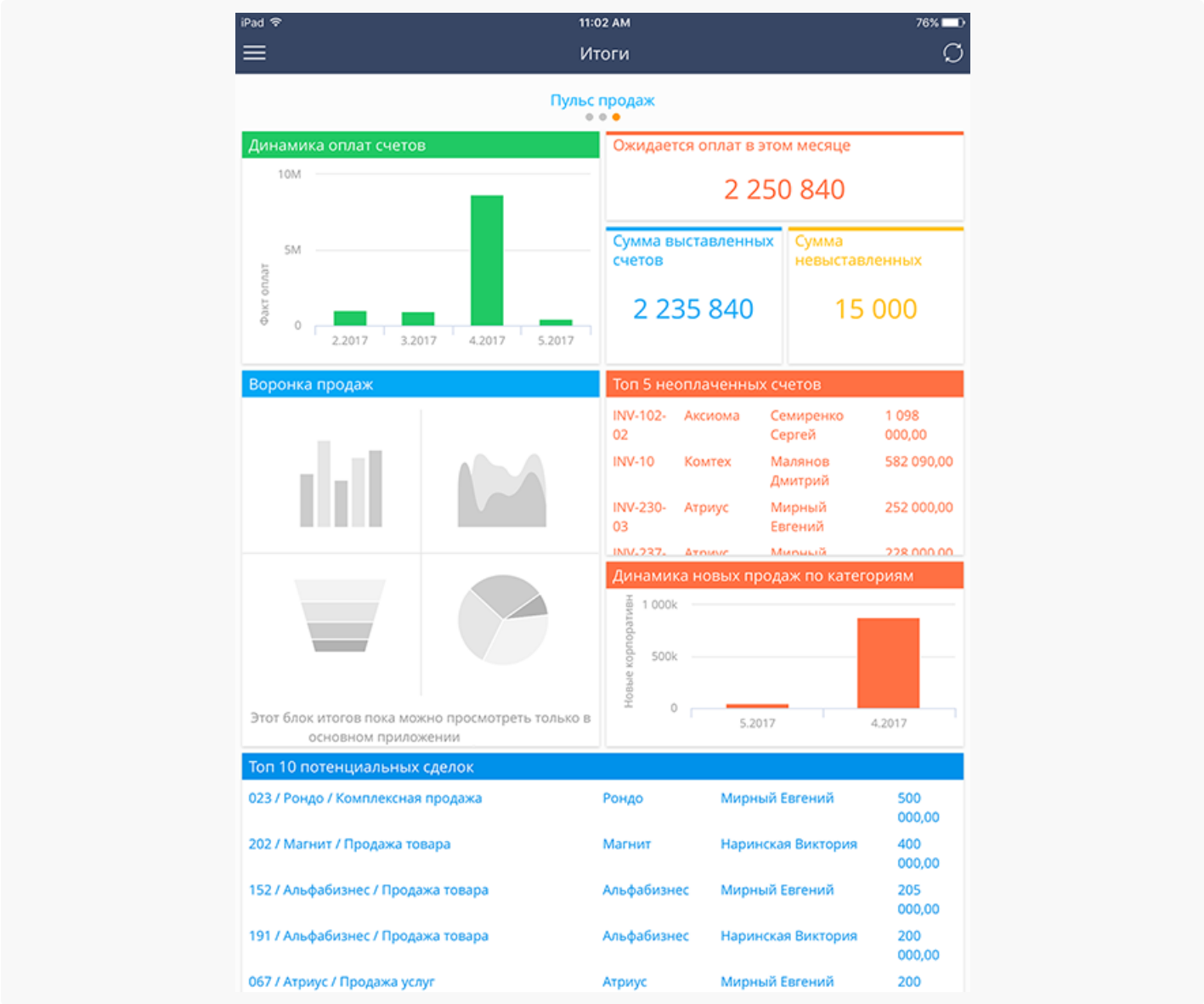
Во время работы с разделом данные кэшируются в мобильном приложении. При необходимости данные можно перезагрузить с помощью кнопки обновления . После перехода в другой раздел или выхода из мобильного приложения данные кэша удаляются.

Каждая вкладка раздела [ *Итоги* ] основного приложения Creatio в мобильном приложении представляет собой отдельный экран. При просмотре итогов на планшете будет использоваться представление для основной версии, а графики будут масштабированы под размер экрана устройства. При просмотре на смартфоне размер элементов будет увеличен вдвое. Показатели, которые занимают менее 50% экрана в основном приложении, будут занимать 50% экрана смартфона.

Для переключения между вкладками / настроенными дашбордами проведите по сенсорному экрану устройства вправо или влево, либо воспользуйтесь списком дашбордов.

В мобильном приложении Creatio отображается четыре типа блоков итогов: “График”, “Показатель”, “Список” и “Шкала”. Также поддерживаются все подтипы блока итогов “График” и отображение графиков с несколькими сериями данных. Если в основном приложении настроены блоки итогов, которые не поддерживаются мобильным приложением, то на смартфоне они будут скрыты, а на планшете вы увидите блок с сообщением о недоступности (Рис. 2).

Рис. 2 — Отображение блока итогов, который не поддерживается мобильным приложением



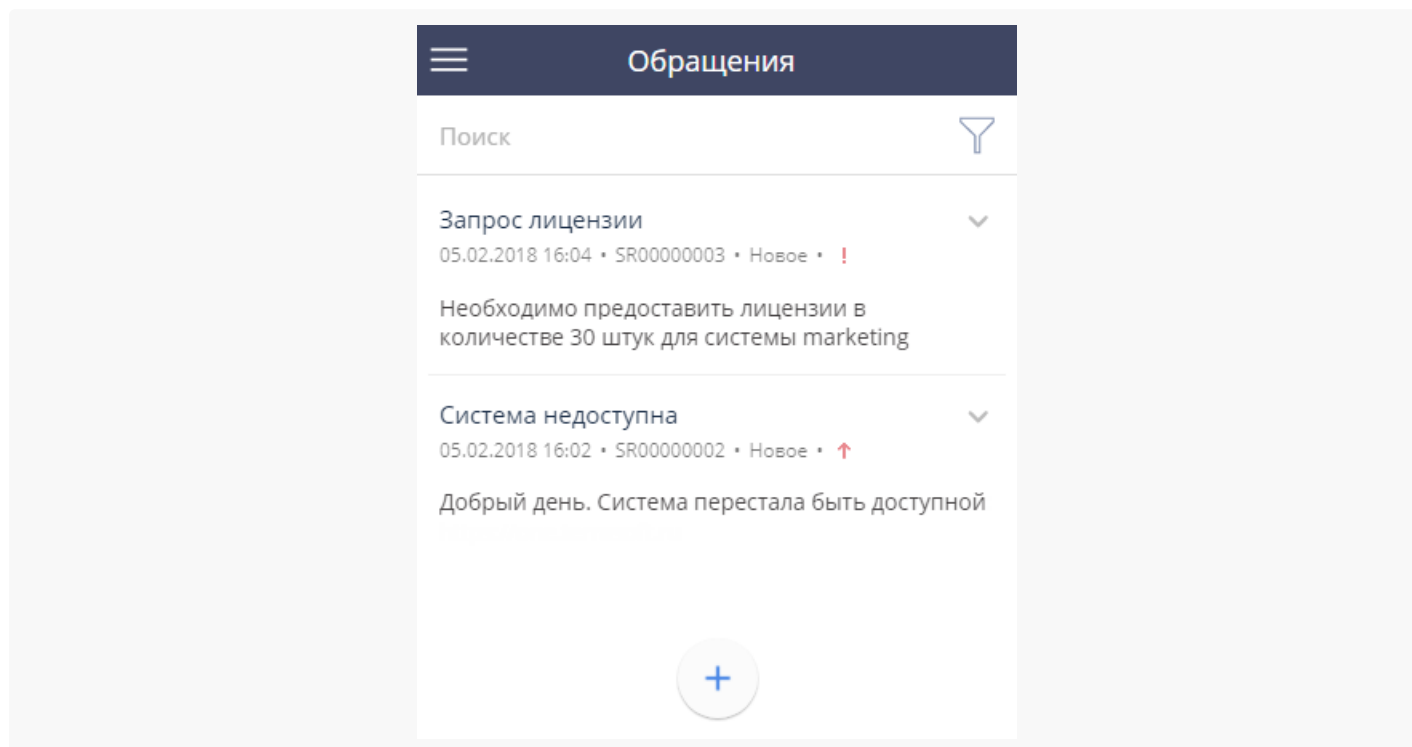
По нажатию на элемент графика (например, на столбец или точку) отображается метка с данными. Кроме того, для гистограмм с большим количеством столбцов, которые превышают в ширину или высоту экрана мобильного устройства, реализована прокрутка. Чтобы активировать прокрутку, необходимо выделить нужный элемент нажатием.


# Обращения в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Раздел [ *Обращения* ] ([Рис. 1](#)) предназначен для управления инцидентами и запросами на обслуживание, поступающими в службу поддержки.

Рис. 1 — Раздел [ *Обращения* ]








Войти в раздел [ *Обращения* ] вы можете по кнопке  в главном меню мобильного приложения.

Раздел доступен в мобильном приложении, синхронизированном с основным приложением Creatio, которое содержит [раздел \[ \*Обращения\* \]](#). Раздел доступен по умолчанию и нет необходимости подключать его с помощью мастера мобильного приложения. С помощью раздела [ *Обращения* ] вы можете:

1. Регистрировать обращения (например, внутренние запросы на обслуживание).
2. Просматривать состояние обращений.
3. Добавлять информацию о разрешении обращения.
4. Публиковать сообщения на портале самообслуживания.
5. Выполнять эскалацию обращений (только для приложений синхронизированных с продуктом Service Creatio, enterprise edition).

По умолчанию для каждой записи в реестре раздела [ *Обращения* ] отображаются следующие поля: [ *Тема* ], [ *Дата регистрации* ], [ *Номер* ], [ *Состояние* ] и [ *Описание* ]. Иконка в правой части записи отображает приоритет обращения:

1.  Низкий.
2.  Средний.
3.  Высокий.
4.  Критический.



Меню действий записи раздела отображается по нажатию кнопки . В разделе [ *Обращения* ] с помощью меню действий можно войти в ленту обращения.

**На заметку.** Список полей, отображаемых в реестре, можно изменить с помощью [мастера мобильного приложения](#) в основном приложении Creatio.

На странице раздела [ *Обращения* ] имеется стандартное поле [поиска](#) по разделу и доступ к [фильтру](#) в разделе.

## Создать новое обращение

Чтобы зарегистрировать новое обращение:

1. Нажмите , чтобы войти в раздел [ *Обращения* ].
2. Нажмите кнопку . Откроется страница обращения.
3. Заполните необходимые поля:
  - a. Укажите тему обращения.
  - b. В поле [ *Контакт* ] или [ *Контрагент* ] укажите клиента, который обратился в службу поддержки. Одно из этих полей обязательно для заполнения. Если заполнено поле [ *Контрагент* ], то список контактов, доступных в справочнике, будет ограничен контактами указанного контрагента. Если заполнено поле [ *Контакт* ], то данное поле автоматически заполняется значением поля [ *Контрагент* ], указанным для выбранного контакта.
4. Заполните профиль обращения:
  - a. Выберите категорию обращения (запрос на обслуживание или инцидент).
  - b. Укажите ответственного либо группу ответственных по обращению.
5. Сохраните обращение.

В результате будет создано новое обращение. Система автоматически формирует его номер в соответствии с заданным шаблоном при помощи [системной настройки](#) “Маска номера обращения” (код “CaseCodeMask”).


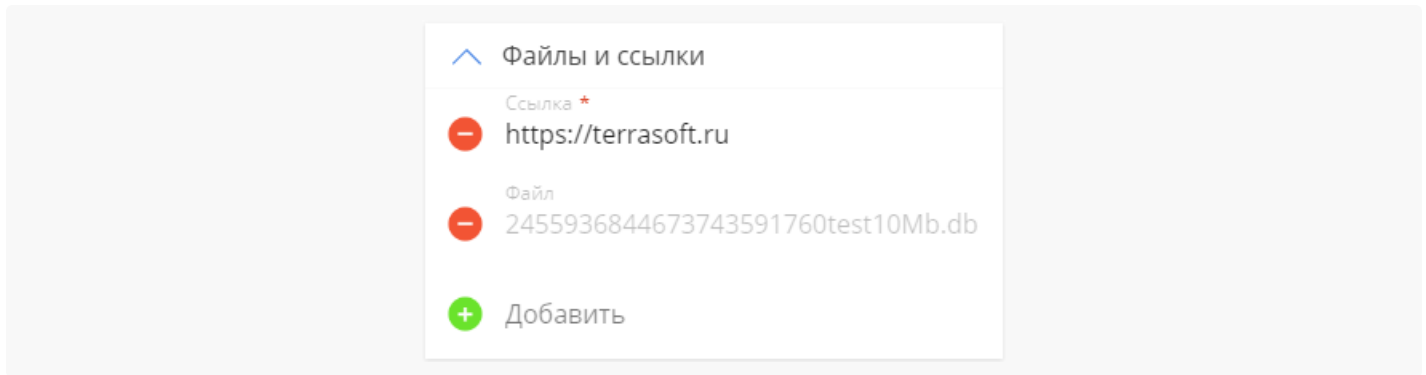
Вы можете добавить файлы и ссылки, которые характеризуют обращение, на деталь [ *Файлы и ссылки* ] ([Рис. 2](#)). Для добавления вложения нажмите  и выберите файл.

Рис. 2 — Деталь [ *Файлы и ссылки* ]



Также добавить вложение можно с помощью действия [ *Добавить файл или ссылку* ] (📎) в меню действий страницы обращения. Максимально возможный размер загружаемого файла по умолчанию — 10 МБ.

**На заметку.** Администратор приложения может изменить максимальный размер загружаемого файла в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

## Обработать обращение

Используя функционал мобильного приложения, вы можете публиковать сообщения в ленте (для внутренних коммуникаций) или оставить сообщение для клиента на портале самообслуживания. Если ваше мобильное приложение синхронизировано с продуктом Service Creatio, enterprise edition, то вы также можете эскалировать обращения.

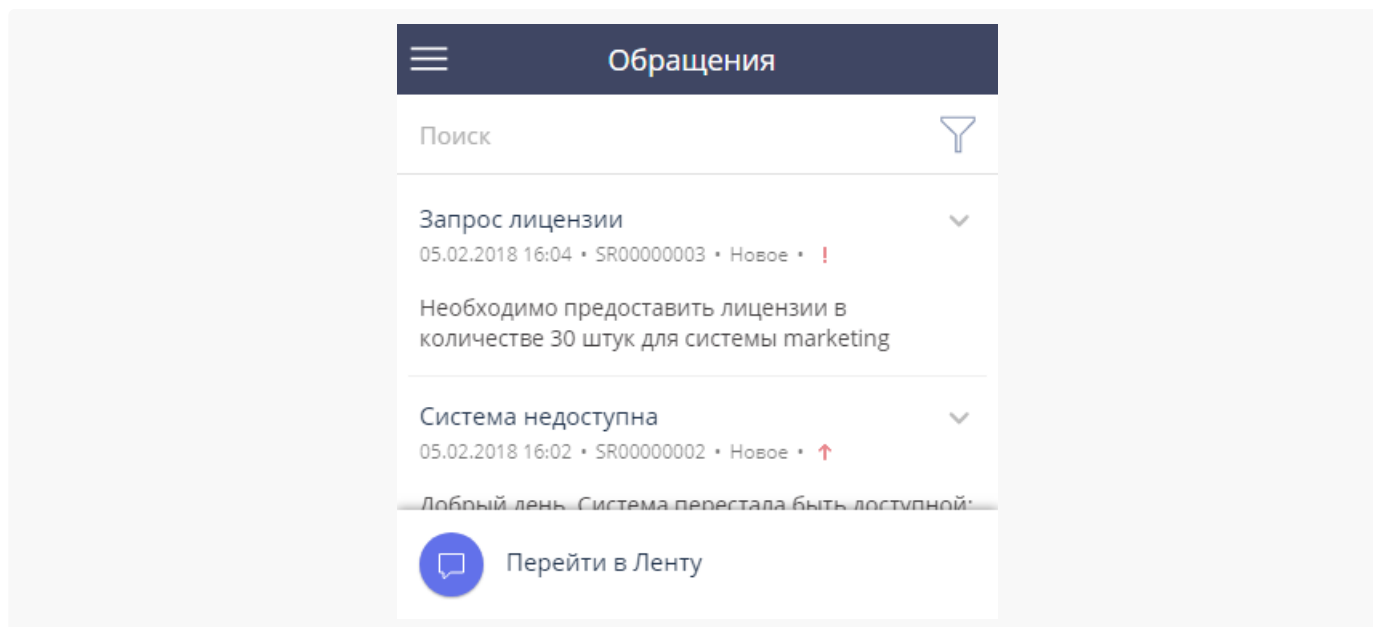
## Оправить сообщение в ленту



Опубликовать сообщение в [ленте](#) можно двумя способами:

1. **Из главного меню:** нажмите кнопку 📢, чтобы войти в раздел, выберите нужное обращение и нажмите кнопку ▼, затем выберите команду 🗨 [ *Перейти в ленту* ] ([Рис. 3](#)).

Рис. 3 — Меню ленты








2. **Из открытого обращения:** нажмите , затем выберите команду  [ *Перейти в ленту* ].

На открывшейся странице нажмите кнопку . Введите сообщение и нажмите кнопку [ *Опубликовать* ].

## Ответить на обращение клиента

Чтобы опубликовать сообщение на портале самообслуживания:

1. **Для доступа к обращению из главного меню:** нажмите кнопку , затем нажмите на нужную запись в реестре и откройте страницу обращения.
2. **Для доступа к portalу со страницы обращения:** нажмите кнопку , затем нажмите на действие  [ *Опубликовать сообщение на портале* ].

На открывшейся странице портала введите сообщение и нажмите кнопку [ *Опубликовать* ].

## Эскалировать обращение

Чтобы эскалировать обращение на другой уровень поддержки:




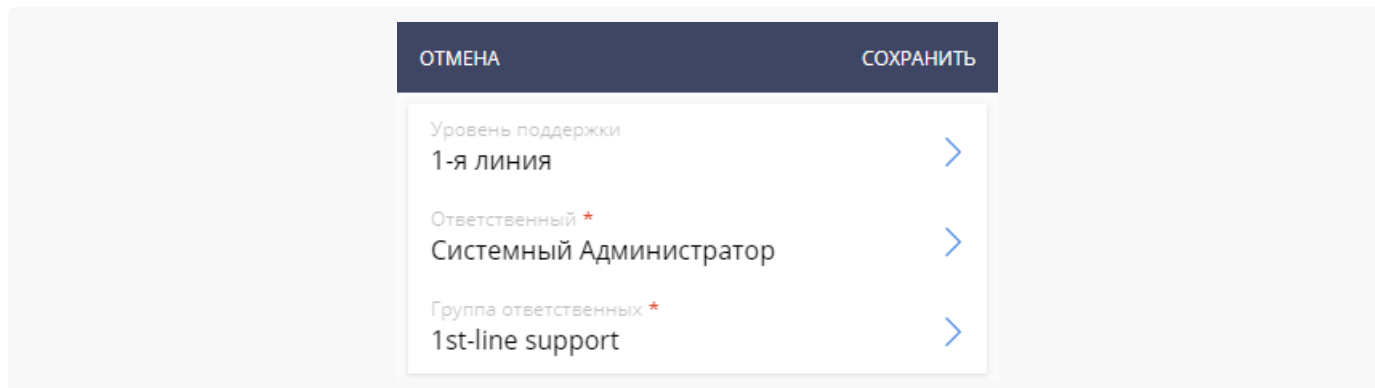
1. **Для доступа к обращению из главного меню:** нажмите кнопку , затем нажмите на нужную запись в реестре и войдите на страницу обращения.
2. **Чтобы эскалировать обращение:** нажмите кнопку , затем нажмите на действие  [ *Эскалировать* ] ([Рис. 4](#)). На открывшейся странице эскалации укажите линию поддержки и нового ответственного или группу ответственных (необходимо заполнить хотя бы одно поле).

Рис. 4 — Эскалация обращения



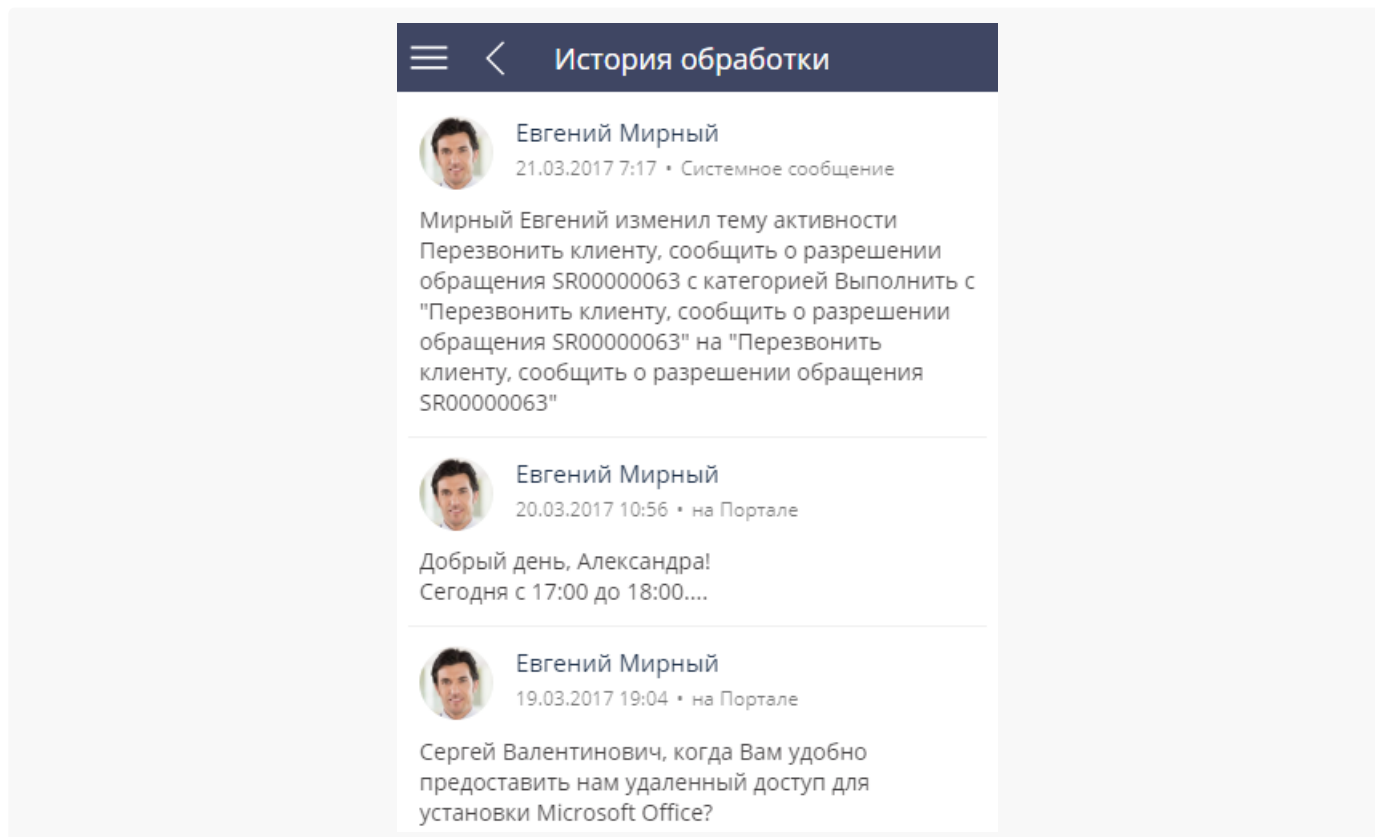
## Просмотреть историю обработки обращения

Деталь [ *История обработки* ] отображает историю коммуникаций с клиентом, а также историю по консультации, инциденту или запросу на обслуживание. История обработки включает:

1. Email-сообщения по данному обращению.
2. Внутренние сообщения ленты, размещенные сотрудниками.
3. Сообщения на портале, оставленные сотрудниками для пользователей.

На деталь также автоматически добавляются системные сообщения о событиях, связанных с текущим обращением.

Рис. 5 — История обработки



# Работа с порталом в мобильном приложении

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

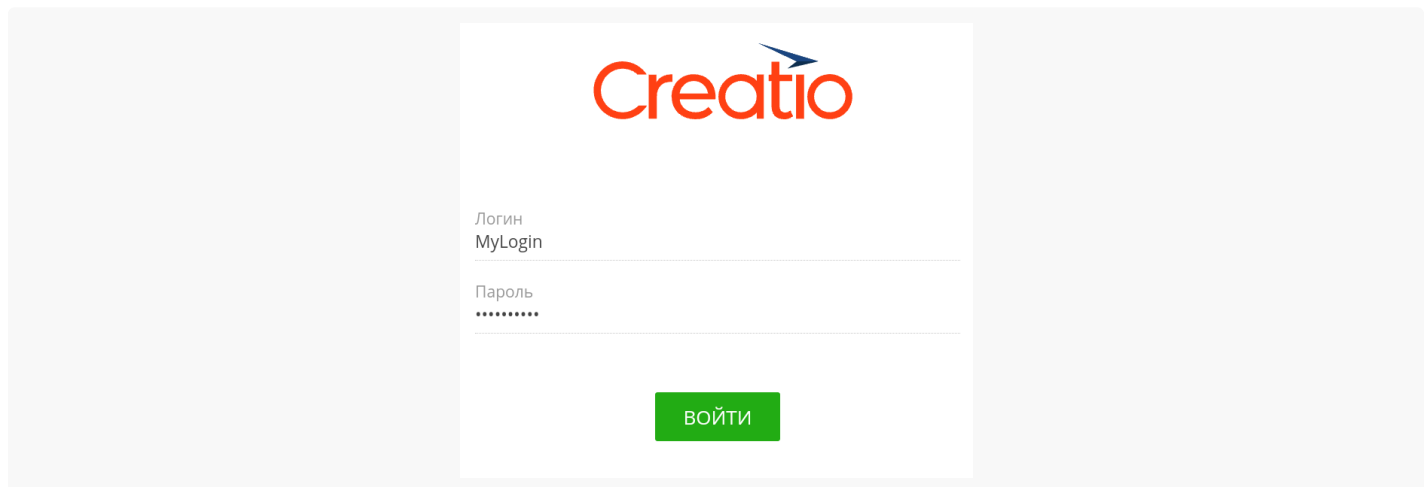
Работа с мобильным приложением доступна пользователям портала Creatio версии 7.18.5 и выше.

С порталом в мобильном приложении вы можете быстро создавать обращения и вести переписку со службой поддержки с мобильного устройства. При изменении статуса или поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление.

Для начала работы установите мобильное приложение. Подробнее: [Установить приложение](#).

Запустите приложение на вашем устройстве. Затем введите адрес вашего сайта, нажмите кнопку [ *Далее* ] и авторизуйтесь в нем под учетной записью пользователя портала (Рис. 1).



Рис. 1 — Авторизация на портале в мобильном приложении



В разделе [ *Обращения* ] вы можете:

- Создавать обращения.
- Добавлять в них изображения и файлы, необходимые для диагностики и решения вопросов.
- Просматривать информацию по зарегистрированным обращениям.
- Общаться со специалистами поддержки.


## Создать новое обращение

1. Перейдите в раздел [ *Обращения* ]. Для этого нажмите  → [ *Обращения* ].
2. Нажмите кнопку . Откроется окно [ *Новое обращение* ].
3. Заполните профиль обращения:
  - а. Чтобы ускорить процесс классификации новых обращений и быстрее передавать их на обработку профильным специалистам, выберите категорию обращения: [“Запрос на обслуживание”](#) или


“[Инцидент](#)”. Поле является обязательным для заполнения.

b. При необходимости в поле [ *Описание* ] конкретизируйте суть обращения.

c. При необходимости прикрепите файлы к обращению. Для этого:

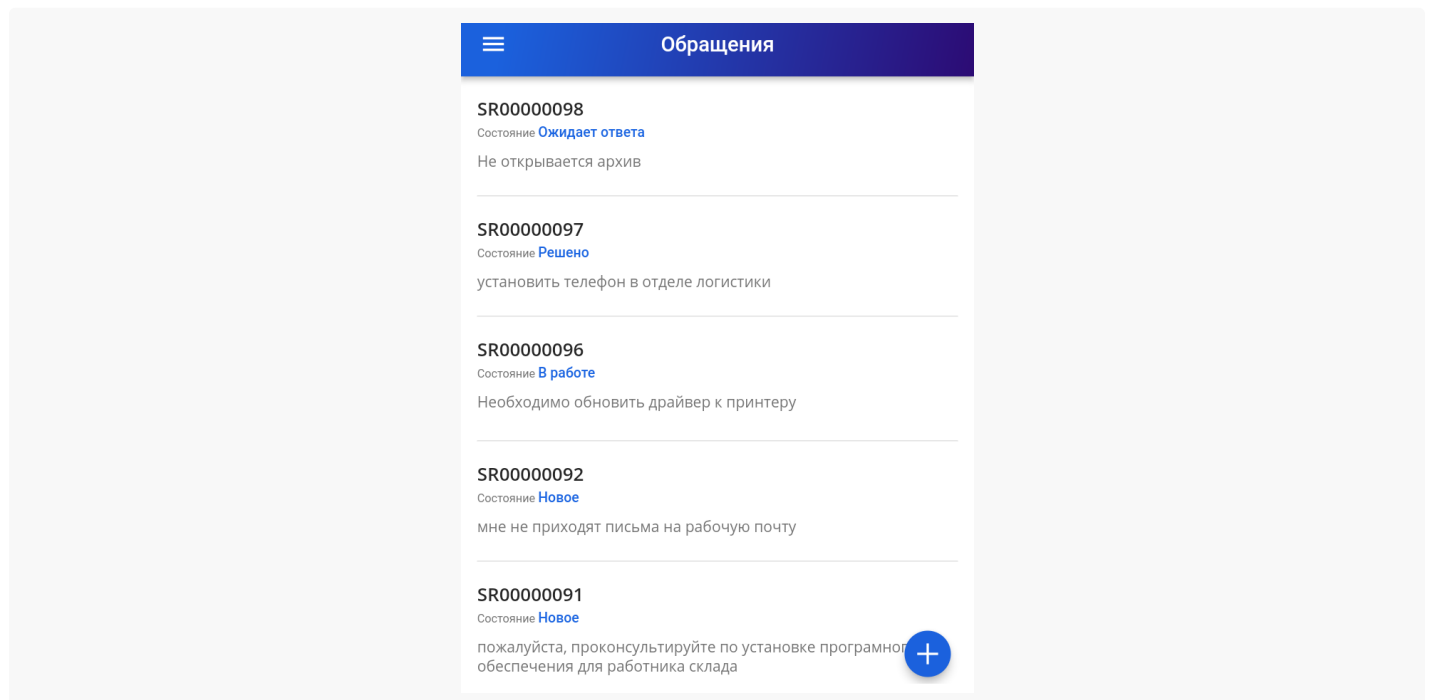
- Нажмите кнопку  [ *Прикрепить* ].
- Укажите источник прикрепляемых файлов.
- Выберите необходимые файлы. Максимально возможный размер файла по умолчанию — 10 МБ. В дальнейшем вы сможете просмотреть вложения, добавленные при создании обращения либо в ходе диалога с оператором службы поддержки, на вкладке [ *Файлы* ] записи обращения.

**На заметку.** Администратор основного приложения может изменить максимально возможный размер файла для загрузки.

4. Нажмите кнопку .

В результате будет создано новое обращение, которое сразу попадет в очередь на обработку службой поддержки (Рис. 2).



Рис. 2 — Список зарегистрированных обращений



**На заметку.** Рекомендуем заполнять поле [ *Описание* ] при создании обращения, чтобы служба поддержки получала необходимую для решения информацию. Если при создании обращения вы не заполните поле [ *Описание* ], то оно автоматически будет заполнено значением поля [ *Категория* ].

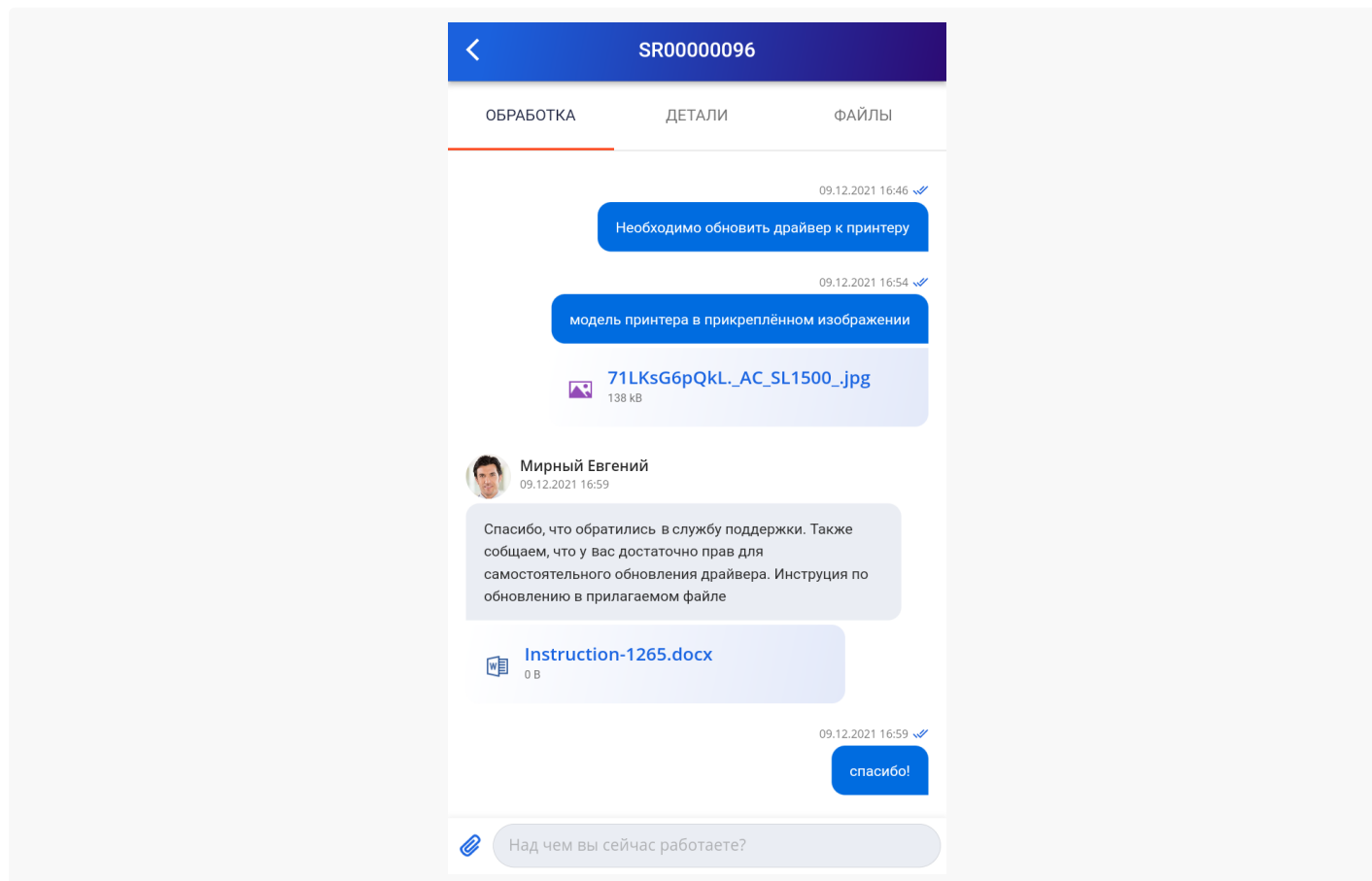
## Ответить на сообщение службы поддержки

При поступлении нового сообщения от специалистов поддержки вы получите push-уведомление. Чтобы ответить на сообщение:

1. Перейдите в раздел [ *Обращения* ]. Для этого нажмите  → [ *Обращения* ].
2. Откройте обращение, по которому необходимо ответить на сообщение поддержки.
3. Перейдите на вкладку [ *Обработка* ]. Введите сообщение, при необходимости прикрепите файлы и нажмите кнопку .

Переписка с сотрудниками службы поддержки отображается в виде чата (Рис. 3).

Рис. 3 — Диалог со службой поддержки



**На заметку.** Используйте функцию долгого нажатия, чтобы скопировать, вырезать или вставить текст при создании обращения и в переписке с сотрудниками поддержки. Таким же образом можно копировать текстовые поля раздела [ *Детали* ].

## Часто задаваемые вопросы по работе с мобильным приложением

### Почему в онлайн-режиме не синхронизируется

## мобильное приложение (Ошибка “Элемент %24 batch не найден”)?

Пользователи Creatio, развернутого on-site, могут сталкиваться с данной ошибкой при попытке онлайн-синхронизации мобильного приложения. Некоторые комбинации сервисов IIS, .NET Framework (и ASP.NET) экранируют специальные символы (символ \$), которые присутствуют в URL-адресе сайта. Поэтому мобильное приложение не может подключиться к веб-сайту с приложением Creatio.

Чтобы исключить символ “\$” при генерации URL-адреса запроса, необходимо на сервере с развернутым Creatio выполнить дополнительную настройку конфигурационных файлов, указав другой типа генерации запроса. Для этого:

1. Откройте файл [ *Путь к корневому каталогу Creatio* ]\Web.config при помощи любого текстового редактора, например, Notepad. Найдите секцию настроек <appSettings> и добавьте в нее следующую строку:

```
<add key="aspnet:UseLegacyRequestUrlGeneration" value="true" />
```

Сохраните изменения.

2. Аналогично предыдущему пункту внесите изменения в конфигурационный файл [ *Путь к корневому каталогу Creatio* ]\Terrasoft.WebApp\Web.config.
3. Перезапустите веб-сайт в IIS и очистите кэш сервера Redis.

## Как решить конфликт синхронизации в офлайн-режиме?

Если во время синхронизации с основным приложением произошел конфликт из-за недостатка прав доступа, то вы можете решить его, отменив изменения, которые вы внесли в мобильном приложении.

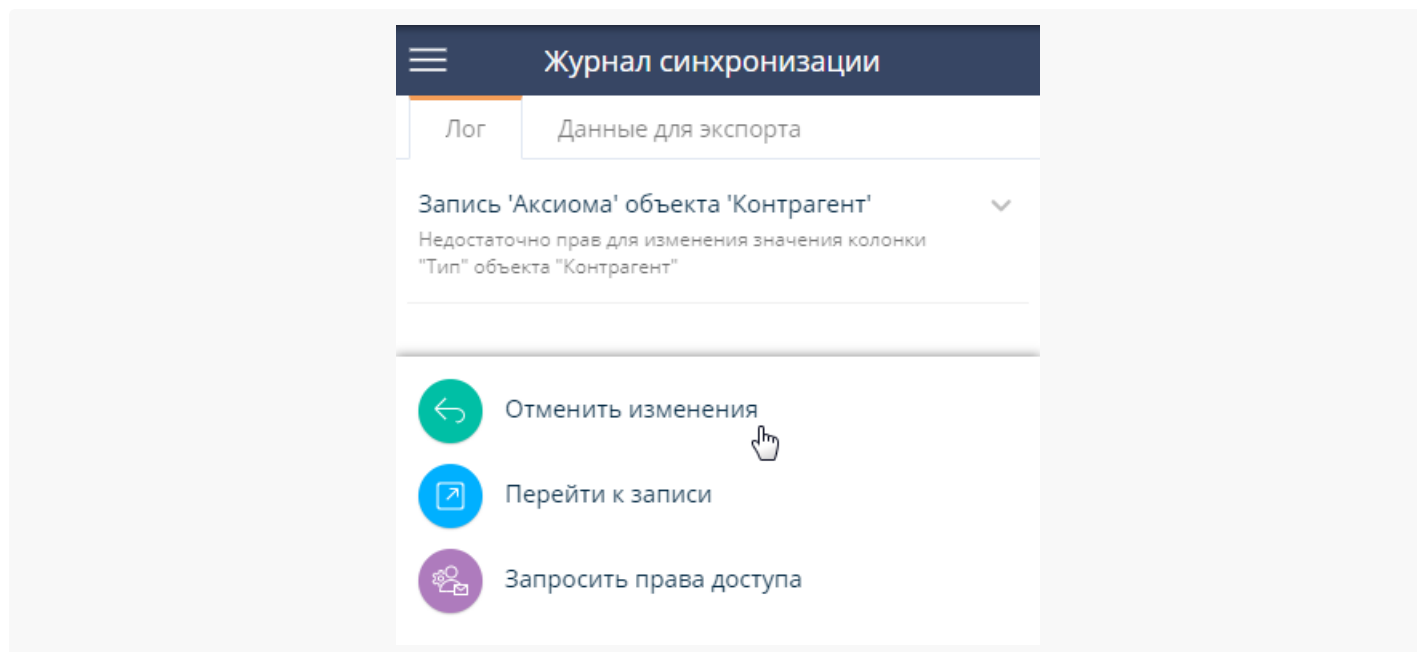
**Пример.** Администратор забрал права доступа на редактирование типа контрагента у всех сотрудников. Пользователь мобильного приложения в режиме офлайн изменяет тип контрагента. В процессе синхронизации с основным приложением он получает оповещение о конфликте.

**На заметку.** Управление правами доступа пользователей к объектам системы описано в блоке [“Пользователи и доступ”](#).

Чтобы решить возникший конфликт:

1. Нажмите кнопку [ *Подробнее* ].
2. В журнале синхронизации выберите запись, которая вызвала конфликт синхронизации по причине недостатка прав.
3. Нажмите кнопку [ *Отменить изменения* ] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Действие [ *Отменить изменения* ] в журнале синхронизации



В результате все изменения, которые вы внесли в запись контрагента, будут отменены, а запись удалится из журнала синхронизации. Локальная запись будет перезаписана актуальной записью с сервера.

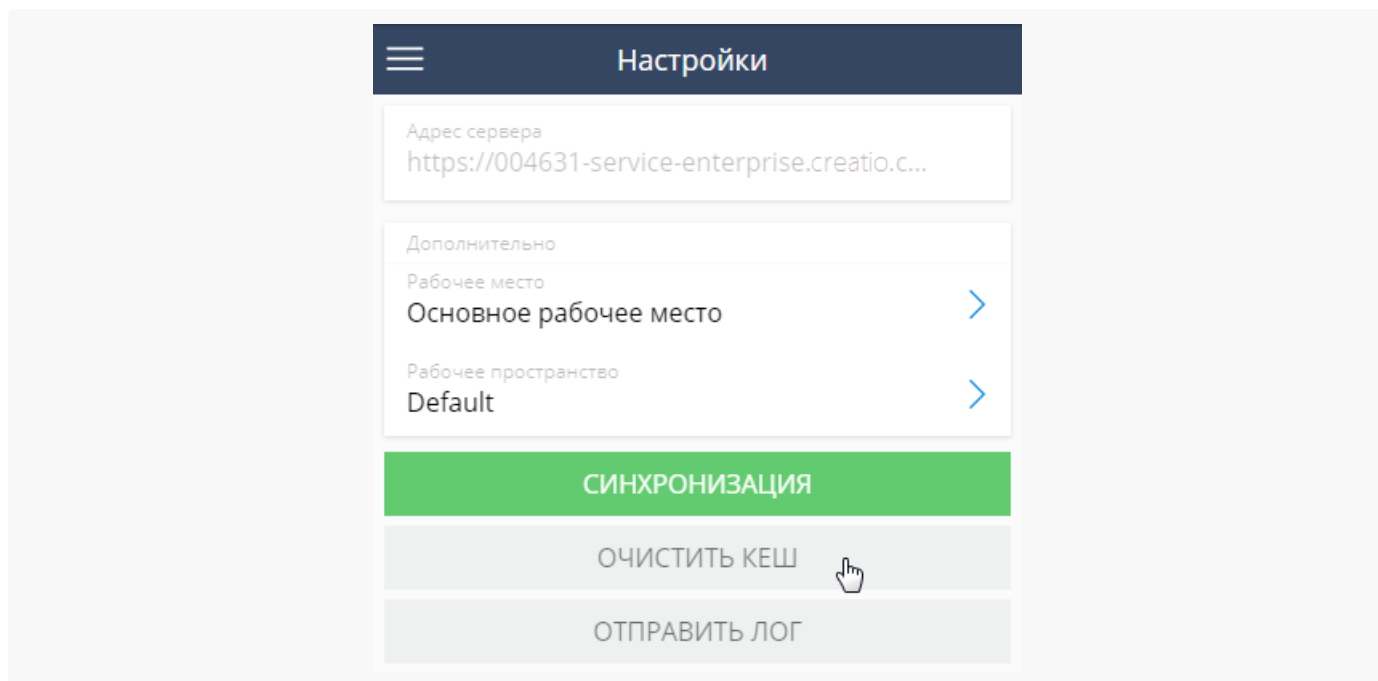
Также вы можете запросить права доступа у администратора. Детально действия, которые можно применить к записи в логе, описаны в блоке ["Пользователи и доступ"](#).

## Как очистить кэш мобильного приложения?

Очистить кэш мобильного приложения можно одним из способов:

- Перейти в раздел [ *Настройки* ] мобильного приложения и нажать кнопку [ *Очистить кэш* ] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Очистка кэша мобильного приложения



- Выйти из приложения и подключиться к другому сайту Creatio, например, к тест-драйв версии. В этом случае очистка кэша будет выполнена автоматически.
- Выполнить очистку кэша мобильного устройства.

**Важно.** При очистке кэша мобильного приложения все изменения данных, которые были выполнены в офлайн-режиме и не синхронизированы с основным приложением, будут удалены.

## Как настроить отправку push-уведомлений пользователям мобильного приложения?

Вы можете настроить отправку push-уведомлений о важных событиях, назначении задач или новостях компании на мобильные устройства пользователей Creatio mobile. Настройка выполняется в дизайнере процессов. "[Практические примеры настройки бизнес-процессов](#)".