

Обогащение данных контактов

Обогатить данные контакта

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

Обогатить данные контакта	4
Обогатить данные контакта из входящих писем	4
Обогатить данные контакта со страницы обращения	6
Обогатить данные со страницы контакта	6
Получить информацию о контакте из Facebook	8

Обогатить данные контакта

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

В Creatio вы можете поддерживать максимальную наполненность и актуальность клиентской базы благодаря функциональности обогащения данных. Обогащение данных контактов позволяет поддерживать в системе актуальную информацию об их средствах связи, адресах, знаменательных событиях и контрагентах.

В несколько кликов вы можете добавить в систему новых пользователей, а также обогатить данные контактов из переписки, профилей в социальных сетях и других доступных источников.

Важно. Для использования функциональности обогащения данных из писем и открытых источников пользователям Creatio on-site необходимо указать в [системной настройке](#) “Включить обогащение данных контакта из входящих писем” (код “EnableEmailMining”) персональный ключ облачных сервисов.


Обогатить данные контакта из входящих писем

Интеллектуальное обогащение позволяет поддерживать актуальные контактные данные и создавать новые контакты в несколько кликов. При получении письма система автоматически ищет новую информацию о контакте в тексте письма, например:

- ФИО контакта;
- название контрагента контакта;
- номера телефонов;
- email-адреса;
- учетные записи в социальных сетях;
- web-сайты.

Если информация найдена, то вам необходимо выбрать — добавить ее в профиль контакта или создать новый контакт.

Если тип средств связи, обнаруженных при проверке письма, не был указан в подписи, то при обогащении таким средствам связи будет присвоен тип, установленный в системе по умолчанию. Например, для номеров телефонов это будет “Рабочий телефон”. Изменить тип загруженных данных можно будет на странице контакта. Типы средств связи по умолчанию устанавливаются в системной настройке [*Тип средства связи контакта по умолчанию*].

Проверка писем на наличие новой информации производится системой в момент загрузки почты. Система определяет не только отдельные письма, но также и всю цепочку переписки, анализируя данные всех ее участников. При этом сравниваются подписи входящих email-сообщений и зарегистрированных в системе контактов. Если обнаружены данные для обогащения, то рядом с заголовком письма в области email-сообщений коммуникационной панели появляется кнопка .

Для обогащения данных контакта:


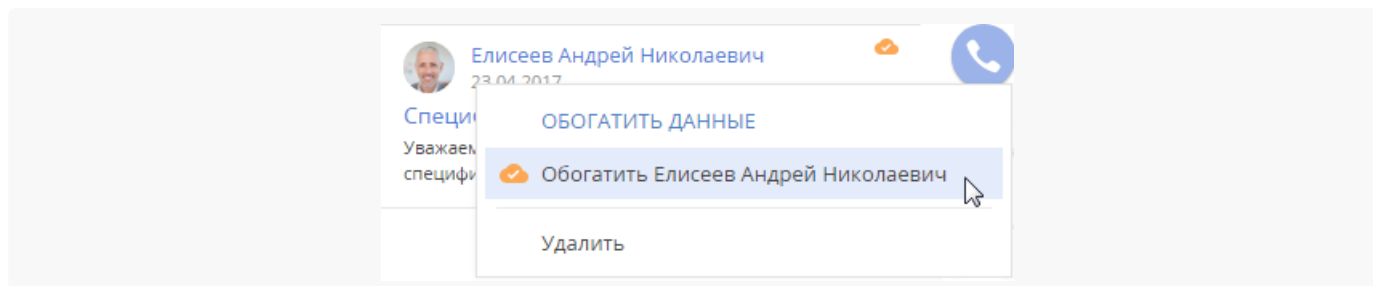
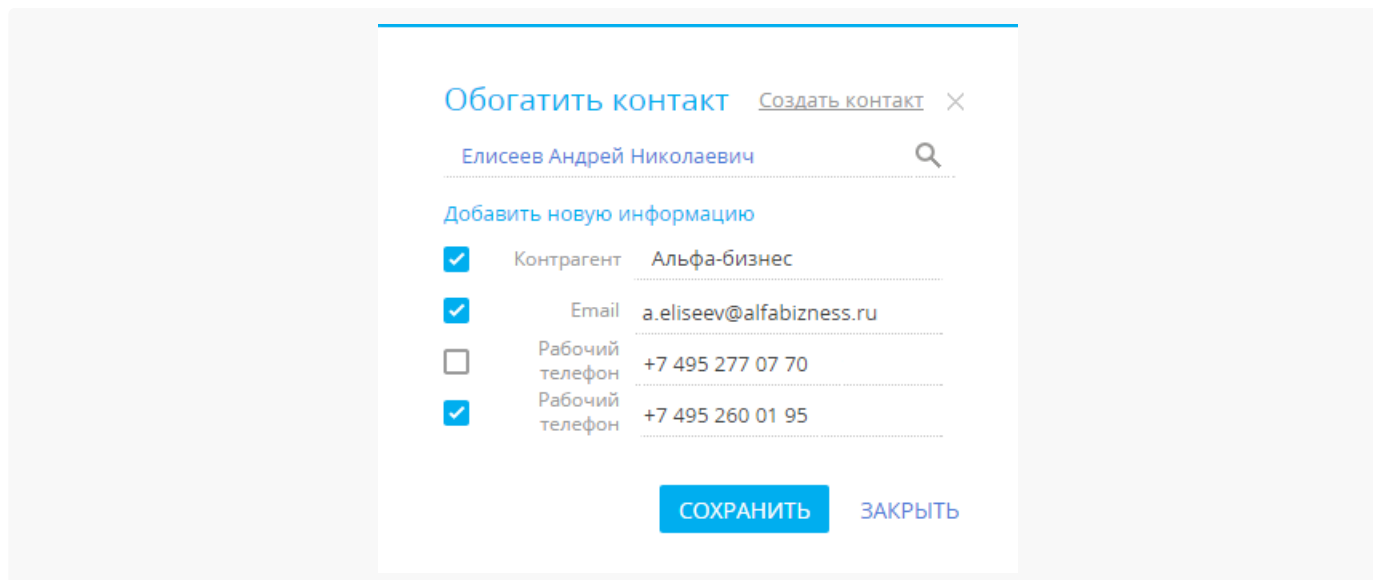
1. Нажмите кнопку .
2. В появившемся меню отобразится перечень всех контактов, по которым можно создать или обновить записи. Выберите действие [Обогащать "имя контакта"] ([Рис. 1](#))

Рис. 1 — Обогащение данных контакта из письма



3. В открывшемся окне выберите из найденных в подписи email-сообщения те данные, которые хотите добавить на страницу контакта ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Окно данных для обогащения



На заметку. Если письмо входит в цепочку сообщений, то в окне контактных данных может быть представлена не только информация о текущем контакте, но и дополнительные данные, обнаруженные системой в письмах из переписки, например, email-адрес из пересланного сообщения. Проверьте список данных для обогащения, прежде чем добавлять их в систему.

4. Сохраните новые данные.

В результате найденная в письмах и подтвержденная вами информация будет добавлена на страницу контакта и обновлена во всей переписке за предыдущие дни. Новые данные отразятся также на

шкале полноты наполнения профиля контакта.

Данные контакта, предложенные для обогащения, но не выбранные пользователем, система запомнит и больше не будет предлагать для этого контакта.


Обогатить данные контакта со страницы обращения


В продукте Service Creatio функциональность обогащения данных контактов из писем доступна в истории переписки на страницах зарегистрированных по этим письмам обращений. Она ускоряет обработку обращений оператором, позволяя в несколько кликов:

- дополнить информацию о контакте новыми данными, если они были обнаружены в подписи email-сообщения;
- добавить новый email-адрес на страницу контакта;
- создать новый контакт по email-адресу и псевдониму заявителя и указать его в качестве контакта обращения.

Важно. Добавление нового email-адреса на страницу контакта и создание нового контакта из лица из истории переписки в обращении доступно только в том случае, когда в системе не настроено автоматическое создание контактов по неопознанным email-адресам. Управление поведением системы при получении писем с неизвестного адреса осуществляется при помощи системной настройки [*Создавать контакты по неопознанным email-адресам*].

Обогатить данные со страницы контакта

Вы можете запустить интеллектуальное обогащение данных контакта не только из области email-сообщений коммуникационной панели, но и прямо со страницы контакта. При наличии данных для обогащения в профиле контакта появится кнопка . Обогащение данных происходит аналогично [обогащению данных из email-сообщения](#).

После добавления на страницу контакта данных, обнаруженных системой в переписке, кнопка  исчезнет из email-сообщений в коммуникационной панели и со страницы контакта.

Функциональность обогащения данных контактов из писем доступна в истории переписки на страницах зарегистрированных по этим письмам обращений. Она ускоряет обработку обращений оператором, позволяя в несколько кликов:

- дополнить информацию о контакте новыми данными, если они были обнаружены в подписи email-сообщения;
- добавить новый email-адрес на страницу контакта;
- создать новый контакт по email-адресу и псевдониму заявителя и указать его в качестве контакта обращения.

Важно. Добавление нового email-адреса на страницу контакта и создание нового контакта из истории переписки в обращении доступно только в том случае, когда в системе не настроено автоматическое создание контактов по неопознанным email-адресам. Управление поведением системы при получении писем с неизвестного адреса осуществляется при помощи системной

настройки [*Создавать контакты по неопознанным email-адресам*].


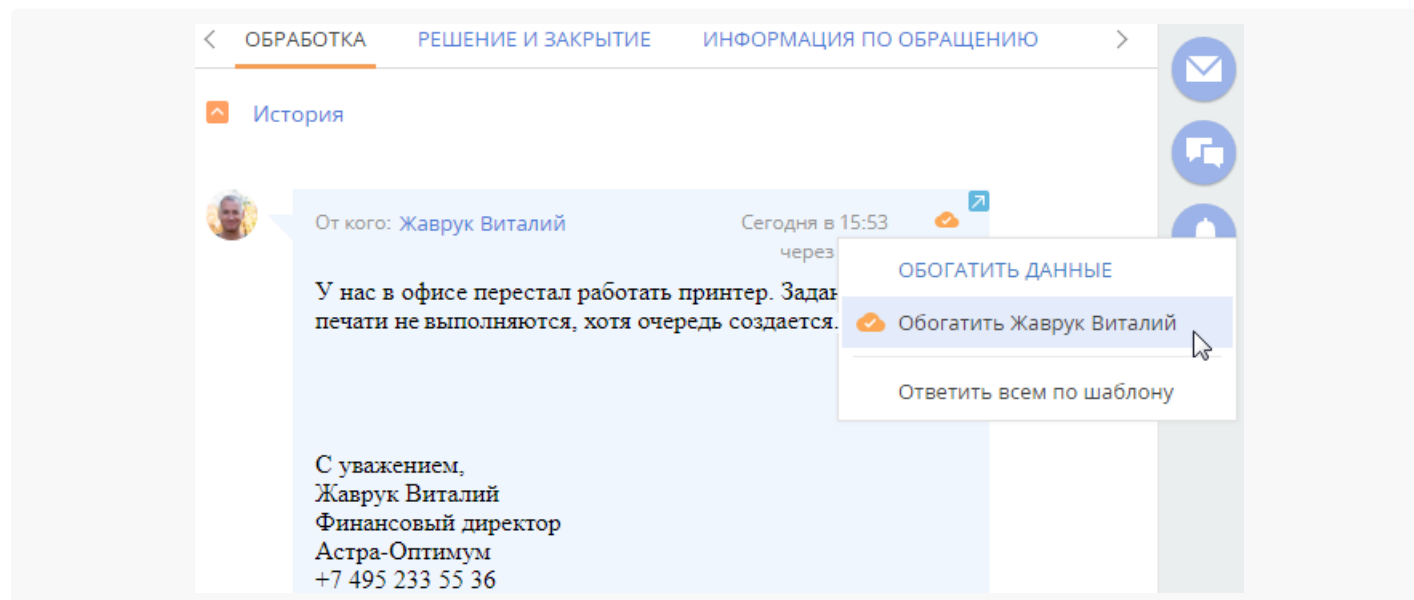
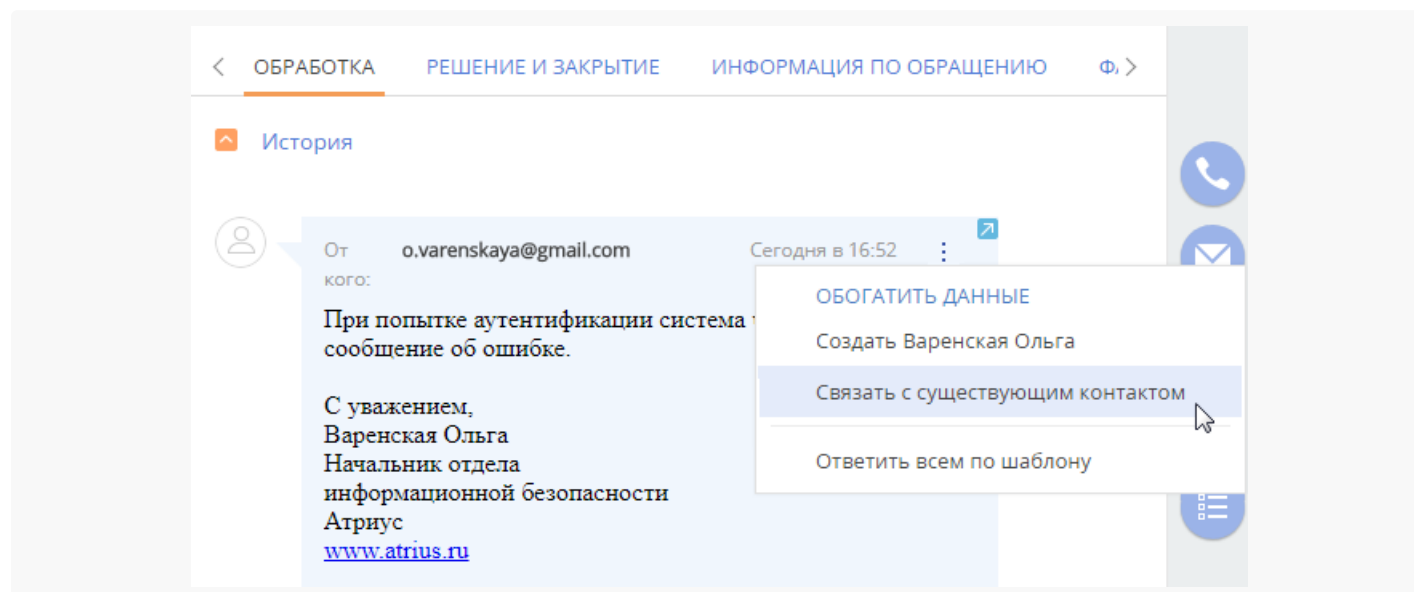
Если в подписи входящего письма от известного контакта система обнаружит новые данные, то в цепочке переписки на странице обращения появится кнопка  (Рис. 1). Обогащение данных происходит аналогично [обогащению данных из email-сообщения](#) в коммуникационной панели.

Рис. 1 — Обогащение данных контакта со страницы обращения



Если обращение было зарегистрировано по письму с неизвестного адреса существующего контакта, вы можете в несколько кликов добавить этот адрес в систему прямо со страницы обращения. Для этого нажмите кнопку [*Связать с существующим контактом*] и укажите контакт, на страницу которого нужно добавить новый адрес (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление email-адреса для существующего контакта



После добавления нового email-адреса в средства связи контакта письмо отобразится на детали [*Email*]



страницы контакта. Система предложит указать выбранный контакт в качестве контакта в обращении.

Получить информацию о контакте из Facebook

Поддерживайте данные о зарегистрированных в системе контактах в актуальном состоянии, используя возможности интеграции Creatio 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.

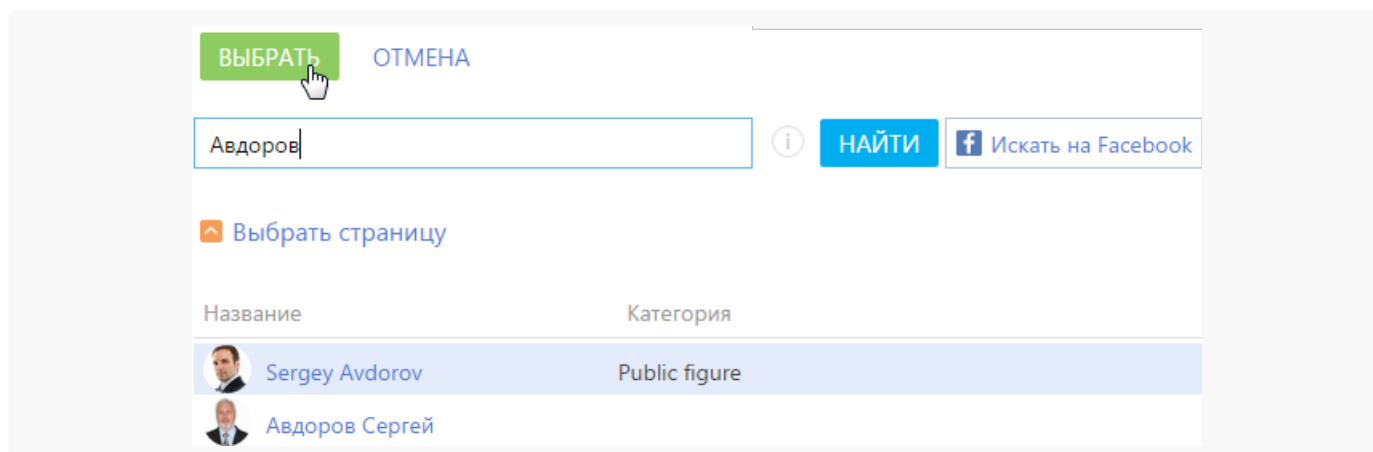
Связать контакт с его учетной записью в Facebook

1. На странице контакта разверните деталь [*Средства связи*] и нажмите кнопку .
На странице контакта можно добавить только одно средство связи с типом “Facebook”.
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, то искомый профиль не отобразится в результатах.

3. Выберите учетную запись, которую необходимо добавить на деталь [*Средства связи*] контакта ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — 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.

Если у контакта на Facebook зарегистрированы профиль и публичная страница, то рекомендуется добавлять на деталь [*Средства связи*] публичную страницу, т.к. с публичной страницы можно

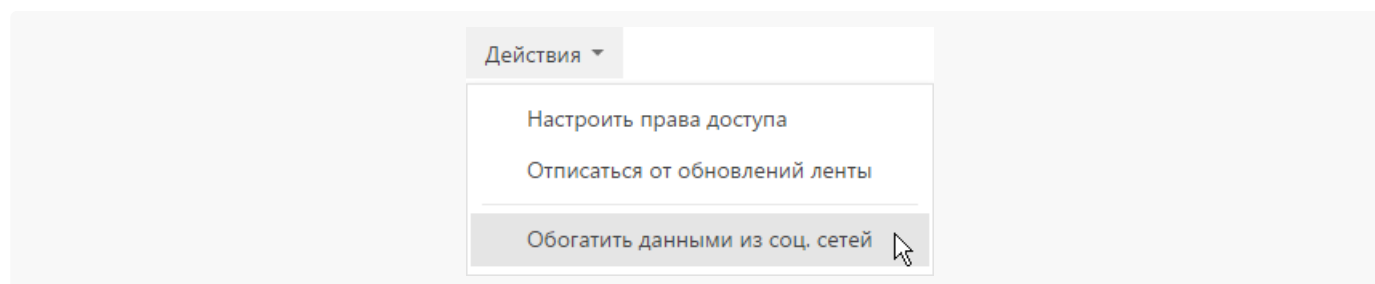
получить больше данных о контакте.

Обогатить данными из Facebook страницу контакта

Рассмотрим пример обогащения страницы контакта фотографией с личной страницы. Операция обогащения данными с публичной страницы подробнее рассмотрена в статье “Обогатить данные 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 [*Обогатить данными из соц. сетей*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — 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.

Часто задаваемые вопросы о получении данных контакта из Facebook

Почему поиск по адресу страницы пользователя Facebook не дает результата?

В социальной сети Facebook у пользователя может быть зарегистрирована не только персональная страница — профиль, но и так называемая публичная страница. Публичные страницы на Facebook видны всем, независимо от того, являются ли они зарегистрированными пользователями Facebook или же поклонниками этой страницы.

В связи с изменением [политики конфиденциальности Facebook](#) поиск **профиля** пользователя по уникальному названию страницы для внешних приложений недоступен. Если ссылка на профиль контакта в Facebook не содержит числовой ID пользователя, искомый профиль не отобразится в результатах поиска. Например, поиск по запросу “www.facebook.com/zuck” результатов не даст, а по “https://www.facebook.com/4” будет найдена страница пользователя Mark Zuckerberg.

Правила поиска для **публичных страниц** не изменились, их можно найти по прямой ссылке любого вида.

Почему среди результатов поиска по имени и фамилии пользователя Facebook не отображаются некоторые существующие страницы?

Данные поиска на Facebook предоставляются через API Facebook. Если пользователь в персональных настройках Facebook запретил индексацию своей страницы поисковыми системами, то данные такого пользователя не будут найдены в Creatio.

Чтобы поиск персональных страниц мог осуществляться внешними приложениями, пользователю необходимо в настройках безопасности Facebook разрешить поисковым системам выводить свой профиль в результатах поиска ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Страница персональных настроек конфиденциальности в Facebook

Настройки конфиденциальности и инструменты

Кто может видеть мои материалы?	Кто может видеть ваши публикации в будущем?	Доступно всем	Редактировать
	Пересмотрите все ваши публикации и те объекты, в которых вы отмечены.		
	Ограничить аудиторию публикаций, которые открыты для друзей друзей или всех пользователей?	Ограничьте доступ к прежним публикациям	
Кто может связаться со мной?	Кто может отправлять вам запросы на добавление в друзья?	Все	Редактировать
Кто может меня найти?	Кто может вас найти с помощью указанного вами адреса эл. почты?	Все	Редактировать
	Кто может вас найти с помощью указанного вами номера телефона?	Все	Редактировать

Вы хотите, чтобы поисковые системы за пределами Facebook выводили ваш профиль в результатах поиска?

- При включенных настройках ваш профиль можно будет найти в поисковых системах.
- Если вы выключите эту настройку, спустя некоторое время поисковые системы перестанут выводить ваш профиль в результатах поиска. Люди по-прежнему смогут найти ваш профиль на Facebook по имени.

☒ Разрешить поисковым системам за пределами Facebook выводить ваш профиль в результатах поиска

Заккрыть

Почему при обогащении страниц контактов данными из Facebook в Creatio сохраняется разное количество информации?

В связи с изменением [политики конфиденциальности Facebook](#), внешние приложения могут получить ограниченное количество данных с персональных страниц пользователей социальной сети. 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.

Почему после добавления ссылки на профиль контакта в Facebook поле становится не редактируемым?

При добавлении новой ссылки на профиль Facebook поле становится не редактируемым, поскольку для каждого контакта ссылка индивидуально генерируется API Facebook.

Как получить доступ к странице контакта на Facebook, если она защищена

настройками конфиденциальности?

Если персональная страница контакта в Facebook защищена настройками конфиденциальности, обогатить данные контакта с такой страницы невозможно. Это обусловлено [политикой конфиденциальности Facebook](#). Чтобы иметь возможность быстро переходить из Creatio к данным контакта в Facebook, добавьте ссылку на профиль пользователя социальной сети на страницу контакта в поле средства связи с типом "Web". Получить эту ссылку можно в результате [обогащения данных контакта из входящего письма](#), если в подписи контакта указаны ссылки на профили в социальных сетях, или в результате поиска, выполняемого непосредственно в Facebook.