

Справка по элементам дизайнера кейсов

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 любых значений. 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

Элемент кейса [Визирование]	4
Настроить объект визирования	5
Настроить визирующего	5
Настроить уведомления по визированию	6
Что происходит при выполнении элемента Визирование	7
Элемент кейса [Изменить права доступа]	7
Настроить элемент Изменить права доступа	7
Удалить права доступа	9
Добавить права доступа	10
Элемент кейса [Открыть страницу редактирования]	11
Настроить элемент Открыть страницу редактирования	11
Элемент кейса [Отправить email]	14
Настроить элемент Отправить email	15
Элемент кейса [Действие верификации]	19
Настроить элемент [Действие верификации]	19
Расширенные настройки элемента [Действие верификации]	21
Элемент кейса [Подпроцесс]	21
Настроить элемент кейса [Подпроцесс]	22
Элемент кейса [Задача]	23
Настроить элемент кейса [Задача]	23

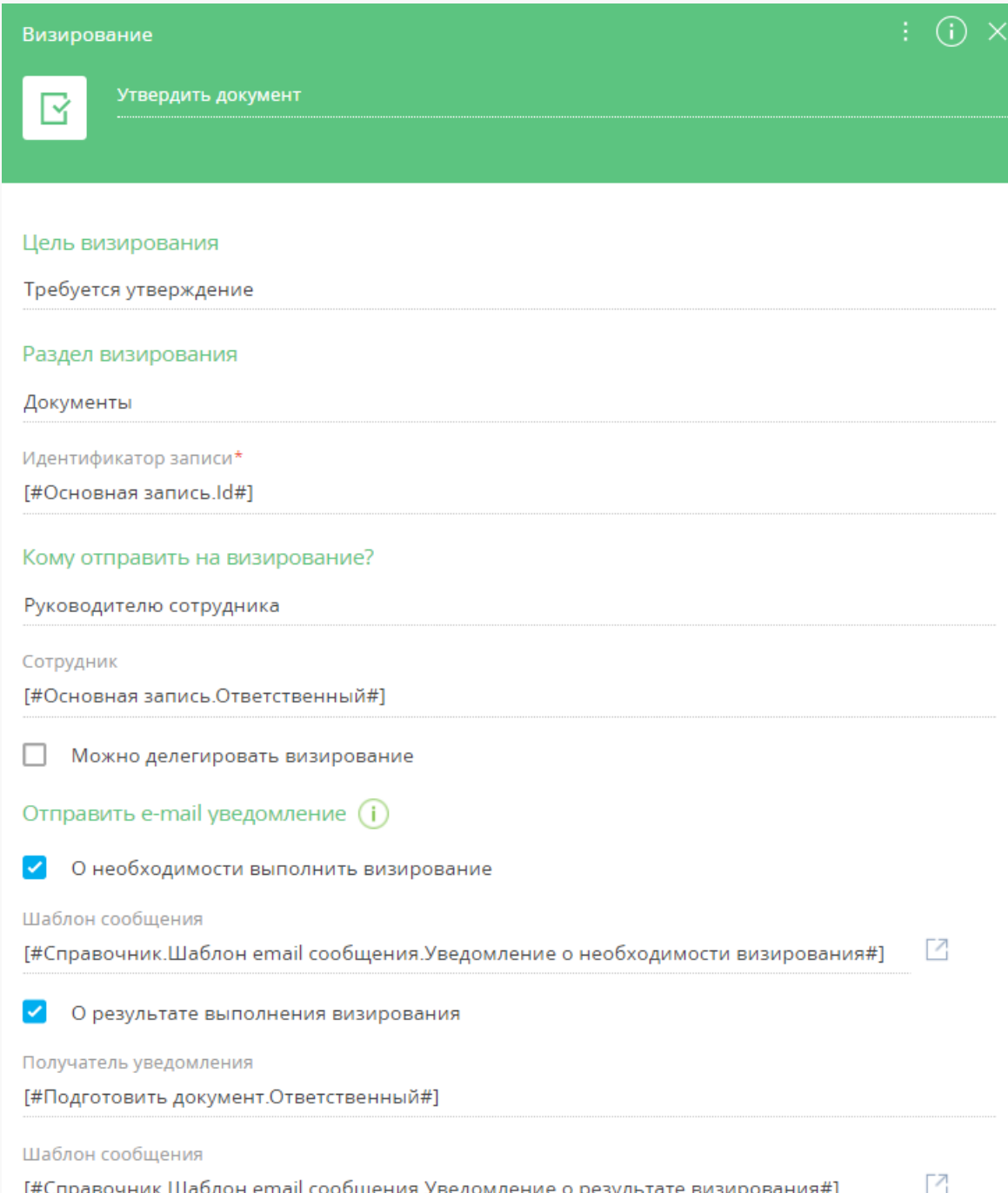
Элемент кейса [Визирование]

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Элемент дизайнера кейсов [*Визирование*]  используется для создания визы, а также для настройки уведомлений о необходимости и результате визирования.

Параметры визирования задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Визирование*]



Визирование

Утвердить документ

Цель визирования

Требуется утверждение

Раздел визирования

Документы

Идентификатор записи*

[#Основная запись.Id#]


Кому отправить на визирование?

Руководителю сотрудника

Сотрудник


[#Основная запись.Ответственный#]

☐ Можно делегировать визирование

Отправить e-mail уведомление 

☒ О необходимости выполнить визирование

Шаблон сообщения


[#Справочник.Шаблон email сообщения.Уведомление о необходимости визирования#] 

☒ О результате выполнения визирования

Получатель уведомления

[#Подготовить документ.Ответственный#]

Шаблон сообщения

[#Справочник.Шаблон email сообщения.Уведомление о результате визирования#] 

☒ Игнорировать ошибки при отправке

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Обязательный шаг

Изменить стадию после выполнения элемента

Если результат

Положительная

Отрицательная

Перейти на стадию

Выполнена

Подготовка

Настроить объект визирования

Заполните поля:

1. [*Цель визирования*] — по умолчанию в поле указано “Требуется утверждение”. Отобразится на детали [*Визы*] визируемой записи. Чтобы заголовок отображался на языке ответственного, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).

На заметку. Если исполнителем является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

2. [*Раздел визирования*] — раздел, по записи которого будет создаваться виза.

На заметку. В списке для выбора отображаются разделы, для которых включено визирование. Подробнее: [Работа с визами](#).

3. [*Идентификатор записи*] — уникальный идентификатор записи, визирование которой будет выполняться. Это поле обязательно для заполнения.

Настроить визирующего

Заполните поля:


1. [*Кому отправить на визирование?*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователю” — укажите в поле [*Сотрудник*] контакт, который должен выполнить визирование.
 - “Руководителю сотрудника” — укажите в поле [*Сотрудник*] пользователя, чей руководитель должен выполнить визирование. Виза будет создана на контакта, который указан в поле [*Руководитель*] страницы указанного сотрудника.

На заметку. Если в системе не будет найден руководитель указанного сотрудника, то будет создана виза с незаполненным полем [*Визирующий*]. При необходимости пользователь системы, который входит в роль “Системные администраторы”, может назначить визирующего по команде [*Сменить визирующего*] в меню действий детали [*Визы*].

- “Роли” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут выполнить визирование.
2. [*Можно делегировать визирование*] — установите признак, если хотите, чтобы тот, кому адресована виза, в ходе кейса мог переадресовать ее другому сотруднику или роли.

Настроить уведомления по визированию

В области [*Отправить email-уведомление*] настройте отправку email-уведомлений для визирующего и создавшего визу.

Важно. Для отправки писем должна быть заполнена системная настройка [*Почтовый ящик для отправки письма информации о визе*]. Перейти к настройке можно из информационного сообщения в области [*Отправить e-mail уведомление*] по кнопке .

На заметку. Шаблоны уведомлений необходимо предварительно создать в дизайнера контента по нужному объекту. Например, при настройке визирования в разделе [*Документы*] шаблон уведомления может быть создан по объекту [*Визы в разделе Документы*]. Если в списке для выбора нужного шаблона нет, значит он не был создан предварительно. Перейти к его созданию можно по кнопке **+** в правой части поля [*Шаблон сообщения*]. Подробно создание шаблона email-сообщения описано в статье [Создать шаблон письма](#).

1. Установите признак [*О необходимости выполнить визирование*] для уведомления визирующего. Email-уведомление о необходимости визирования будет отправлено ответственному за выполнение визирования. В случае если визирование назначено на роль, уведомление получают все сотрудники, которые входят в эту роль.
2. В поле [*Шаблон сообщения*] выберите из справочника [*Шаблоны email-сообщений*] шаблон письма о необходимости установить визу.
3. Установите признак [*О результате визирования*] для уведомления нужного сотрудника об установке или отклонении визы.
4. В поле [*Получатель уведомления*] укажите адресата письма. Это может быть email-адрес, контакт или контрагент. Вы можете ввести конкретное значение либо определить его динамически при помощи [меню значений параметра](#). Для уведомления создавшего визу сотрудника о результате визирования укажите параметр [*Ответственный*] элемента [*Заполнить заявку*], ранее добавленного на схему процесса.
5. Установите признак [*Игнорировать ошибки при отправке*] для продолжения кейса даже в случае возникновения ошибок при отправке уведомления. Иначе при наличии ошибки отправки письма кейс также завершится с ошибкой.


6. Укажите нужное значение в поле [*Когда выполнять шаг?*]. Вариант “Сразу при переходе на стадию” отображается по умолчанию. Чтобы шаг [*Визирование*] выполнялся после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
 7. В поле [*Тип шага*] выберите обязательность выполнения шага. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если переход на другую стадию может быть выполнен без визирования, то выберите “Опциональный шаг”.
- На заметку.** Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.
8. В поле [*Изменить стадию после выполнения визирования*] по кнопке [*Добавить условие*] перейдите к настройке условия перевода кейса на нужную стадию в зависимости от того, была виза утверждена или отклонена визирующим.
 9. В поле [*Если результат, Перейти на стадию*] укажите результат шага и стадию, на которую должен перейти кейс при указанном результате.

Что происходит при выполнении элемента [*Визирование*]

- В системе создается новая виза. Вся информация по визе, например, визирующий, результат визирования, комментарии и т. д., отображается на вкладке [*Визы*] записи раздела, по которой запущен кейс. Подробно вкладка [*Визы*] описана в статье [Работа с визами](#).
- Email-уведомление о необходимости визирования отправляется в момент создания визы сотруднику или группе сотрудников, которые назначены визирующими.
- После утверждения или отклонения визы выбранному сотруднику, который заинтересован в результате визирования, отправляется email-уведомление и выполняется переход на следующую стадию кейса.

Элемент кейса [Изменить права доступа]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Если в ходе кейса необходимо добавить или удалить права доступа пользователей к записям в объектах системы, то используйте элемент [*Изменить права доступа*] . Вы можете изменять права доступа для нескольких пользователей или ролей одновременно или последовательно. Чтобы добавить или удалить доступ последовательно, используйте несколько элементов [*Изменить права доступа*].

Настроить элемент [*Изменить права доступа*]

Параметры изменения прав доступа задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Изменить права доступа*]

Изменить права доступа

Изменить права доступа

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

Для записей какого объекта изменить права доступа?

Контрагент

Изменить доступ на все записи, соответствующие условию

Действия ▼

☒ Категория = VIP

☒ И

+ Добавить условие

Какие права забрать? +

Пользователь / Роль	Видеть	Редактировать	Удалить
Для всех ролей и пользова...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Какие права доступа добавить? +

Пользователь / Роль	Видеть	Редактировать	Удалить
Менеджер продаж	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните поля:

1. [*Когда выполнять шаг?*] — настройка параллельного или последовательного выполнения шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы права доступа изменялись сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы права доступа изменялись после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
2. [*Тип шага*] — выбор обязательности шага. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если переход на другую стадию может быть выполнен без изменения прав доступа, выберите “Опциональный шаг”.

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

3. В поле [*Для записей какого объекта изменить права доступа?*] выберите объект системы, для записей которого будет выполняться данное действие. Укажите условия для записей, на которые необходимо изменить права доступа пользователям системы. Например, только на страницы контрагентов категории “VIP”.

Удалить права доступа

Права доступа могут быть удалены для одного или всех пользователей, определенной роли, а также для нескольких пользователей, выбранных при помощи фильтра.


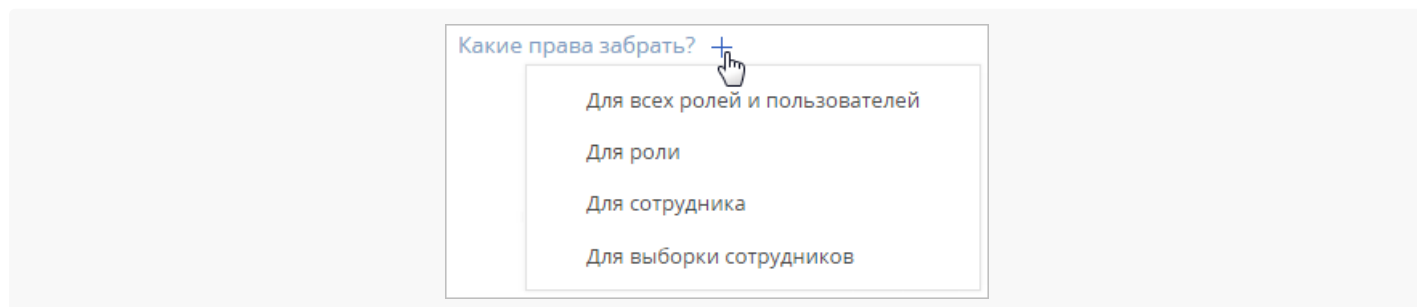

Чтобы выбрать пользователей, у которых необходимо забрать права доступа, нажмите кнопку  (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор пользователей, у которых необходимо забрать права доступа к записи



Возможны следующие варианты:

- [*Для всех ролей и пользователей*] — удаление прав доступа для всех пользователей и ролей.
- [*Для роли*] — удаление прав доступа для выбранного элемента организационной структуры.
- [*Для сотрудника*] — удаление прав доступа для пользователя. Для корректной работы элемента укажите в поле контакт пользователя, у которого необходимо забрать права.
- [*Для выборки сотрудников*] — удаление прав доступа для всех пользователей, которые соответствуют условиям фильтра.

Чтобы удалить или изменить выбранную роль, нажмите кнопку  и выберите в меню действие, которое необходимо выполнить.




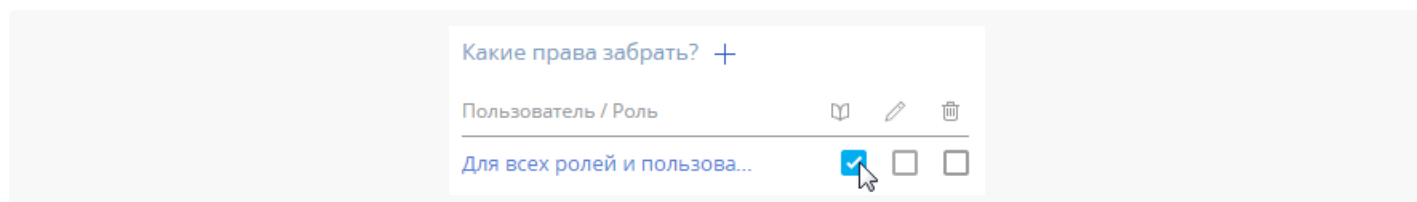



Далее выберите операции, права доступа на которые необходимо удалить — чтение , редактирование  или удаление  данных (Рис. 3).

Рис. 3 — Удаление прав доступа




На заметку. Вы можете забирать права доступа к записям у нескольких разных ролей или пользователей. Для этого последовательно добавьте выбранных пользователей или группы в список и определите для них права, которые требуется удалить. В результате при выполнении данного шага права доступа одновременно изменятся для всех указанных групп и пользователей.

Добавить права доступа

Выберите пользователей или роли, которым необходимо добавить права на чтение , редактирование  или удаление  данных.

Возможны следующие варианты:

- [*Роли*] — добавление прав доступа для выбранного элемента организационной структуры.
- [*Сотруднику*] — добавление прав доступа для определенного пользователя. Для корректной работы элемента укажите в поле контакт пользователя, которому необходимо добавить права.
- [*Для выборки сотрудников*] — добавление прав доступа для всех пользователей, которые соответствуют условиям фильтра.

Чтобы удалить или изменить выбранную роль, нажмите кнопку  и выберите в меню действие, которое необходимо выполнить.

Выберите уровень доступа на операции, который будет установлен при выполнении действия:

- [*Дать доступ*] — пользователи получают право на выполнение операции.
- [*Дать доступ с правом делегирования*] — пользователи получают право на выполнение операции и право на предоставление доступа на операцию другим пользователям.


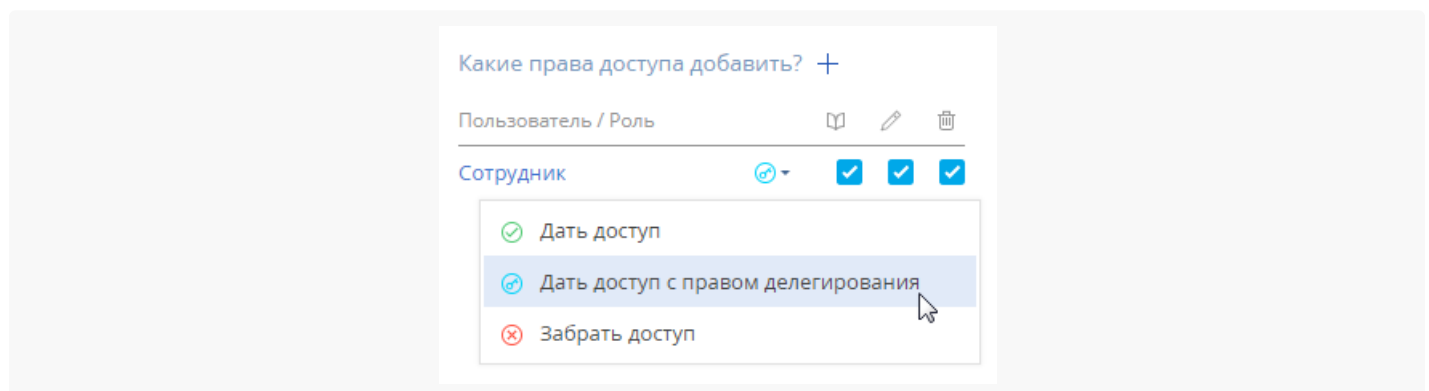
Для выбора уровня доступа нажмите кнопку  (Рис. 4).


Рис. 4 — Установка уровня доступа на операции



На заметку. Вы можете добавлять права доступа к записям у нескольких разных ролей или пользователей. Для этого последовательно добавьте выбранных пользователей или группы в список и определите для них права, которые требуется добавить. В результате при выполнении данного шага права доступа одновременно изменятся для всех указанных групп и пользователей.

Элемент кейса [Открыть страницу редактирования]

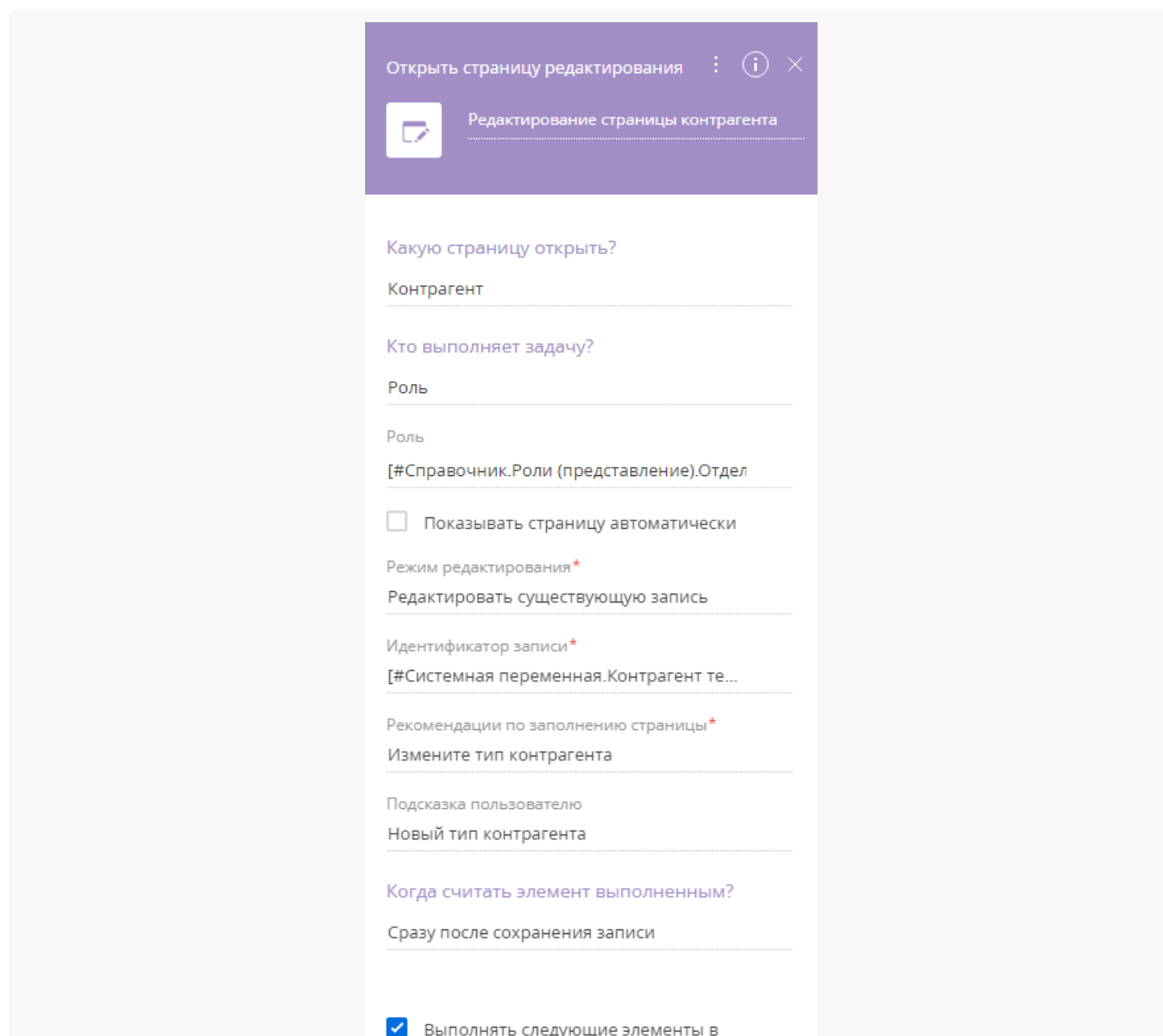
ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Элемент кейса [*Открыть страницу редактирования*]  используется для открытия в ходе выполнения кейса страницы новой либо существующей записи любого раздела. Например, в ходе выполнения кейса может быть открыта страница контрагента для просмотра или редактирования информации о нем.


Настроить элемент [*Открыть страницу редактирования*]

Параметры страницы редактирования задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Открыть страницу редактирования*]



Открыть страницу редактирования ⓘ ✕

 Редактирование страницы контрагента

Какую страницу открыть?

Контрагент

Кто выполняет задачу?

Роль

Роль

[#Справочник.Роли (представление).Отдел

☐ Показывать страницу автоматически

Режим редактирования*

Редактировать существующую запись

Идентификатор записи*

[#Системная переменная.Контрагент те...

Рекомендации по заполнению страницы*

Измените тип контрагента

Подсказка пользователю

Новый тип контрагента

Когда считать элемент выполненным?

Сразу после сохранения записи

☒ Выполнять следующие элементы в

фоновом режиме

☒ Создать активность

Стартовать через

5

минут

Плановая длительность

5

минут

Напомнить за

0

минут

Приоритет*

Средний

☒ Отображать в расписании

Связи активности

+

Лид

[#Основная запись.Id#]

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

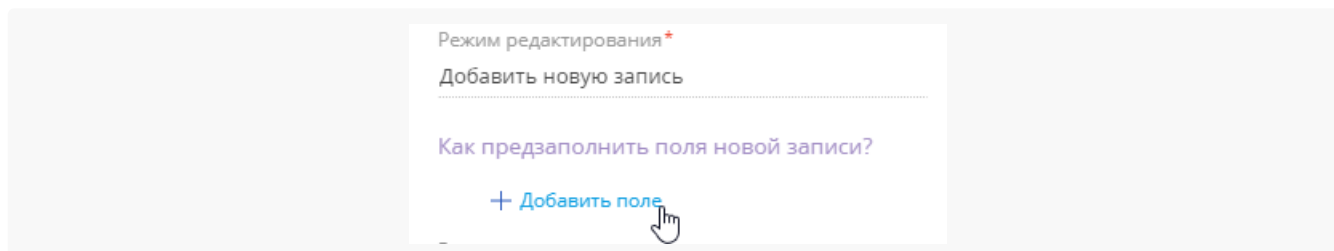
В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Какую страницу открыть?*] — выберите из списка страницу, которую необходимо открыть. Обязательное поле.
2. [*Кто выполняет задачу*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, для которого откроется страница редактирования.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, для руководителя которого откроется страница редактирования.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], для участников какой роли будет открываться страница редактирования.Во всех случаях вы можете указать значение параметра динамически или выбрать константное значение в [окне определения значения параметра](#).
3. [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак, чтобы страница отображалась автоматически сразу после того, как данное действие будет активировано при выполнении кейса.
4. [*Режим редактирования*] — выберите режим редактирования страницы. Обязательное поле.
 - “Добавить новую запись” — выберите эту опцию, если в ходе выполнения кейса необходимо

открыть страницу новой записи. При выборе опции отображается поле [*Как предзаполнить поля новой записи?*]. Нажмите кнопку [*Добавить поле*], чтобы выбрать поля указанной страницы, которые необходимо заполнить по умолчанию (Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор полей для заполнения по умолчанию на новой странице




Например, чтобы поле [*Страна*] на создаваемой странице контрагента заполнялось по умолчанию тем же значением, что и аналогичное поле страницы контакта, выберите в меню кнопки ⚡ пункт “Колонка основной записи”. В нем укажите колонку “Страна” связанного объекта “Контакт”.

- “Редактировать существующую запись” — выберите эту опцию, если в ходе выполнения кейса необходимо отредактировать ранее созданную запись. При выборе опции необходимо заполнить поле [*Идентификатор записи*], определяющее запись, которая будет открываться для редактирования. Например, если в ходе квалификации лида требуется внести изменения в данные контрагента, то укажите в поле [*Идентификатор записи*] колонку “Id” связанного объекта “Контрагент”.
5. [*Рекомендации по заполнению страницы*] — введите текст, который отобразится на странице при выполнении элемента кейса. Обязательное поле. Чтобы рекомендация отображалась на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).


На заметку. Если исполнителем является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

6. [*Подсказка пользователю*] — введите информацию по шагу, которая отобразится по нажатию кнопки ⓘ на странице записи. Если поле заполнено, то кнопка с подсказкой отображается на странице в ходе выполнения кейса.
7. [*Когда считать элемент выполненным?*] — укажите условие, согласно которому элемент считается выполненным.
- “Сразу после сохранения записи” — используйте, чтобы шаг считался выполненным после нажатия кнопки [*Сохранить*].
 - “Если запись соответствует условию” — выберите это значение, чтобы шаг считался выполненным, если одно или несколько полей заполнены определенным образом. Например, шаг кейса “Квалификация лида” может считаться выполненным, если на странице лида заполнен ориентировочный бюджет. Вы можете установить фильтр как по колонкам текущего объекта, так и по колонкам связанных с ним объектов.
8. [*Выполнять следующие элементы в фоновом режиме*] — установите признак, чтобы элементы выполнялись в фоновом режиме.

9. [*Создать активность*] — установите признак, чтобы при выполнении данного шага создавалась активность. Если вы установите этот признак, то откроются следующие поля для заполнения:
- a. [*Стартовать через*] — укажите промежуток времени, по истечении которого должна начаться активность. Промежуток может быть указан в минутах, часах, днях, неделях и месяцах. Отсчет начинается с момента создания активности. Этот параметр используется при заполнении поля [*Начало*] страницы активности.
- На заметку.** Поле [*Начало*] страницы активности заполняется значением, которое указано в поле [*Стартовать через*], прибавленное к текущему времени пользователя. Например, если в поле [*Стартовать через*] введено значение “30 минут”, а задача была создана в 12:00, то в поле [*Начало*] задачи указано время “12:30”.
- b. [*Плановая длительность*] — установите длительность выполнения активности в минутах, часах, днях, неделях или месяцах. Этот параметр используется при заполнении поля [*Завершение*] страницы активности.
На заметку. Поле [*Завершение*] страницы активности заполняется значением из поля [*Начало*] с прибавленным значением поля [*Плановая длительность*].
 - c. [*Напомнить за*] — укажите время до начала выполнения активности. При наступлении указанного времени, например, за 1 час до начала активности, системой будет автоматически создано уведомление для ответственного или роли.
 - d. [*Отображать в расписании*] — установите признак, если необходимо, чтобы задача отображалась в разделе [*Активности*] в представлении [*Расписание*].
 - e. [*Связи активности*] — свяжите задачу с другими сущностями системы, например, контрагентом или лидом. Задача будет отображена на детали [*Активности*] связанной записи. По умолчанию на панели настройки элемента отображаются связи с записью раздела, для которого применяется кейс. Например, задача кейса, используемого для раздела [*Лиды*], будет связана с соответствующим лидом. Чтобы связать задачу с другими сущностями системы, нажмите кнопку .
10. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы страница редактирования открывалась сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы страница редактирования открывалась после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
11. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если переход на другую стадию может быть выполнен без открытия страницы редактирования, то выберите “Опциональный шаг”.

Элемент кейса [Отправить email]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент [*Отправить email*]  предназначен для создания и отправки нового email-сообщения автоматически или вручную в ходе выполнения кейса. Содержание письма вы можете сформировать при

настройке элемента или выбрать из преднастроенных шаблонов.

На заметку. Для отправки email-сообщения предварительно должна быть настроена [интеграция с почтовым сервером](#).

Чтобы заголовок задачи отображался на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[*Переводы* \]](#).

На заметку. Если исполнителем задачи является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

Настроить элемент [*Отправить email*]

Параметры email-сообщения задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Отправить email*]

Отправить email

Отправить уведомление

От кого

[#Права доступа.Объект#]

Кому +

[#Системная переменная.Контакт текущег]

Копия

[#Системная переменная.Контрагент теку]

Какое сообщение отправить?

Письмо по шаблону

Письмо по шаблону*

Сообщение о регистрации обращения

Выбран мультязычный шаблон. Узнайте больше...

Тема

New message on case #[#Number#]

Preview:

Hello, {#Contact.Name#}

According to your request, we have registered the {#Category.Name#} {#Number#} {#Subject#}.

Description: {#Symptoms#}

Created on: {#RegisteredOn#}

Scheduled resolution time: {#SolutionDate#}

Regards,
Support team


В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [От кого] — укажите учетную запись почты, интегрированной с Creatio, которая будет использоваться для отправки писем. Можно указать конкретное значение или определить отправителя динамически в ходе выполнения кейса. Если письмо будет отправляться автоматически, то поле становится обязательным для заполнения. Например, для отправки уведомлений с почтового ящика компании в меню значений параметра выберите пункт [Значение справочника], а затем в справочнике [Настройки синхронизации с почтовым ящиком] выберите из предустановленных учетных записей почты "support@ourcompany.net". При ручной отправке поле не является обязательным для заполнения, ответственный сможет выбрать нужную учетную запись из списка доступных на странице редактирования email-сообщения.
2. [Кому] — укажите получателя письма. Это может быть email-адрес, контакт или контрагент. Вы можете определить адрес динамически при помощи меню значений параметра или ввести конкретное

значение. Если выбран контакт или контрагент, то адрес email будет автоматически считываться с детали [*Средства связи*]. При указании конкретного email-адреса заключите его в кавычки, например, “shevtsov@gmail.com”.

Чтобы настроить отправку уведомления по обращению, в меню значений параметра выберите пункт [*Контакт*], в нем выберите [*Параметр элемента*]. В окне выбора параметра выделите один из предыдущих шагов кейса, например, задачу “Диагностика и решение инцидента”, и выберите значение параметра [*Контакт*]. Обязательное поле.

При необходимости также можно указать дополнительные адреса получателей копии или скрытой копии данного email-сообщения. Для этого нажмите кнопку  в области [*Кому*] и выберите поля, которые необходимо добавить.

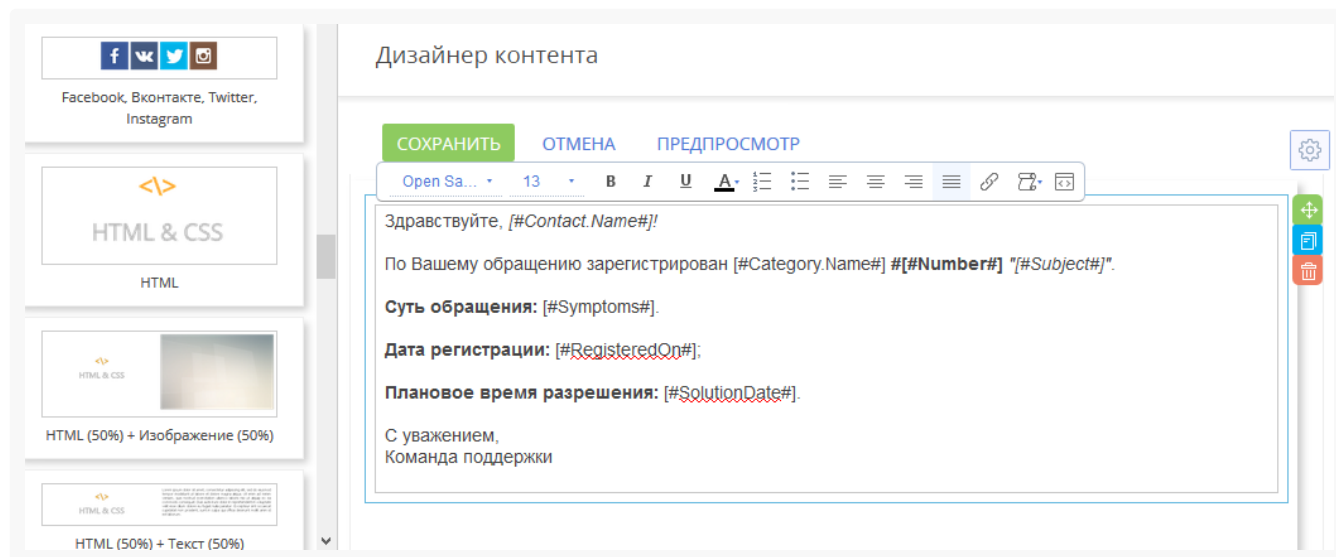
3. [*Какое сообщение отправить?*] — выберите способ формирования содержимого письма.

На заметку. Если у вас настроено автоматическое добавление подписи в исходящие письма, то она будет добавлена в тело письма только при отправке email вручную. При автоматической отправке подпись в email не добавляется, но вы можете вставить ее в шаблон письма.

- “Произвольное письмо” — тело письма формируется в дизайнера контента при настройке элемента. Также возможно создание новой страницы email-сообщения для редактирования и ручной отправки пользователем в ходе выполнения кейса.

Если вы выбрали “Произвольное письмо”, то в рабочей области необходимо ввести текст сообщения. Для этого используется [дизайнер контента](#), с помощью которого вы сможете настроить форматирование сообщения, добавить изображения, а также параметры кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Редактирование тела письма в дизайнера контента





- “Письмо по шаблону” — email-сообщение формируется по выбранному шаблону, предварительно настроенному в дизайнера контента. Выбор осуществляется из справочника [*Шаблоны email-сообщений*].

Если в шаблоне email-сообщения указан источник макросов, то также необходимо заполнить поле

[*Запись для создания макросов*], чтобы в шаблоне указывались значения макросов, соответствующие текущему экземпляру кейса. Например, для отправки уведомления по обращению укажите в поле [*Запись для создания макросов*] колонку “Id” основной записи.

На заметку. При выборе письма по шаблону изменение тела письма возможно только в случае отправки email-сообщения вручную.

4. [*Тема*] — укажите тему письма. Обязательное поле для отправки письма вручную. В случае отправки письма по шаблону поле заполняется автоматически.
5. [*Запись для формирования макросов*] — укажите запись, из которой будут передаваться в шаблон значения макросов. Поле отображается только в том случае, если в выбранном шаблоне email-сообщения указан источник макросов.
6. [*Как выполняется отправка?*] — выберите способ отправки сообщения.
 - “Отправить email вручную” — в ходе выполнения кейса будет создана и открыта новая страница email для отправки пользователем. Используйте этот способ, например, если необходимо дополнить или изменить тело письма до отправки. Если выбрано это значение, то необходимо заполнить поля:
 - [*Кто отправляет email?*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени которого будет отправлено письмо.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени руководителя которого будет отправлено письмо.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут отправить письмо.
 - [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак для автоматического открытия страницы email-сообщения в ходе выполнения кейса, например, если необходимо изменить текст письма. Если признак снят, то в ходе выполнения кейса будет создан черновик письма, который можно будет просмотреть в списке черновиков писем на вкладке [*Задачи по бизнес-процессам*] коммуникационной панели или из панели задач.
 - [*Подсказка пользователю*] — добавьте текстовую подсказку для пользователя, который выполняет эту задачу. Пользователь может просмотреть подсказку по кнопке  на странице email.
 - [*Связи email*] — по умолчанию система предложит связать письмо с объектом, по которому строится кейс. Вы можете связать email-сообщение с другими сущностями системы, например, для отображения на детали [*Email*] страницы контрагента. Для этого нажмите кнопку  и укажите объект, с которым необходимо связать письмо. Поля заполняются при помощи меню значений параметра.
 - “Отправить email автоматически” — в ходе выполнения кейса будет автоматически отправлено преднастроенное электронное письмо. Требуется указание адреса в поле [*От кого*]. Используйте этот способ, например, для отправки системных сообщений и уведомлений. Если выбрана автоматическая отправка email-сообщения, то необходимо заполнить поля:
 - [*Важность*] — выберите из списка важность сообщения. Применяется для пометки сообщений,

доставленных пользователю.

- [*Игнорировать ошибки отправки*] — установите признак для продолжения кейса даже в случае возникновения ошибок при отправке. Иначе при ошибке отправки бизнес-процесс завершится с ошибкой. Переход на финальную неуспешную стадию может быть осуществлен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.


На заметку. При отправке массовых рассылок с помощью элемента [*Отправить email*] Creatio игнорирует признак [*Не использовать Email*], установленный на детали [*Средства связи*] [страницы контакта](#).

7. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы письмо было отправлено сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы отправить email-сообщение после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
8. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если отправка email-сообщения не обязательна, и переход на другую стадию может быть выполнен без ее завершения, то выберите “Оptionальный шаг”.

Элемент кейса [Действие верификации]

ПРОДУКТЫ: **LENDING**

Элемент используется только в продукте Financial Services Creatio, lending edition.

Элемент дизайнера кейсов [*Действие верификации*]  используется для проверки заявки пользователем в ходе кейса. С его помощью можно создать проверку данных в кредитной заявке — набор необходимых действий верификации, которые должен провести ответственный сотрудник. Элемент позволяет реализовать процесс принятия решения по кредитной заявке.

На заметку. Подробное описание элемента бизнес-процесса [*Действие верификации*] читайте в статье [Элемент процесса \[Действие верификации \]](#).

Настроить элемент [Действие верификации]

Параметры выполнения действия верификации задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Действие верификации*]

Действие верификации

Верифицировать

Какое действие нужно выполнить?

Согласовать выдачу кредита

Заявка*

[#Основная запись.Кампания.Ответствен...

Выполнить на странице*

Преднастроенная страница верификации

Как провести верификацию?

Действие по согласованию заявки

Кто выполняет действие?

Группа сотрудников

Роль, в которую входит группа сотрудников*

[#Справочник.Объект администрировани...

Как отобразить на детали Верификация?

Добавить новую запись

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Какое действие нужно выполнить?*] — значение из справочника [*Действия верификации*]. Справочник содержит перечень действий, каждое из которых состоит из контрольных вопросов и вспомогательных материалов для выполнения действия верификации. Обязательное поле.
2. [*Заявка*] — заявка, для которой необходимо выполнить верификацию. Используйте окно определения значения параметра, чтобы указать, откуда элемент будет получать Id заявки. Вы можете задать значение параметра динамически или выбрать константное значение. По умолчанию будет указана заявка, для которой запущен бизнес-процесс. Обязательное поле.
3. [*Выполнить на странице*] — страница, на которой необходимо выполнить действие верификации. По умолчанию используется преднастроенная в Creatio [страница действия верификации](#). Обязательное поле.


4. [*Как провести верификацию?*] — выберите из преднастроенного списка способ проведения верификации, который соответствует действию верификации и цели бизнес-процесса. В зависимости от выбранного способа отобразятся дополнительные параметры. Обязательное поле.
- Выберите “**Действие по одному из участников**”, если необходимо провести верификацию по определенному участнику.
В отобразившемся поле [*Роль участника*] укажите роль участника, по которому проводится верификация. Обязательное поле.
В отобразившемся поле [*Анкета участника*] укажите анкету участника, по которому проводится верификация, при условии, что такая анкета уже существует. Необязательное поле.
 - Выберите “**Действия для нескольких участников**”, если необходимо верифицировать участников, входящих в определенную роль.
Укажите нужную роль в обязательном поле [*Роль участника*].
 - Выберите “**Действие по согласованию заявки**”, если необходимо согласовать саму кредитную заявку.
5. [*Кто выполняет действие?*] — укажите, кому необходимо выполнить действие верификации: определенной роли либо отдельному сотруднику. Например, группе верификаторов или кредитному менеджеру. Обязательное поле.
- Выберите “Группа сотрудников”, если верификацию может выполнить любой сотрудник, входящий в определенную роль. Выберите соответствующую роль в поле [*Роль, в которую входит группа сотрудников*].
 - Выберите “Ответственный сотрудник”, если верификацию может выполнить только определенный сотрудник. Укажите нужного сотрудника в поле [*Ответственный*].
6. [*Как отобразить на детали Верификация?*] — выберите способ отображения результата верификации на странице заявки.
- Выберите “Добавить новую запись”, чтобы на детали [*Верификация*] заявки создавалась новая запись для действия верификации.
 - Выберите “Редактировать существующую запись”, чтобы изменения вносились в существующую запись с уже выполненным действием верификации. Запись, которую необходимо изменить, указывается в дополнительном поле [*Идентификатор записи*].
7. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов.

Расширенные настройки элемента [Действие верификации]

В [расширенном режиме](#) настройки элемента [*Действие верификации*] помимо стандартных настроек отображается поле [*После сохранения верификации*], в котором вы можете указать код C# с использованием классов .NET Framework. Код будет выполнен после того, как бизнес-процесс создаст и сохранит действие верификации.

Элемент кейса [Подпроцесс]

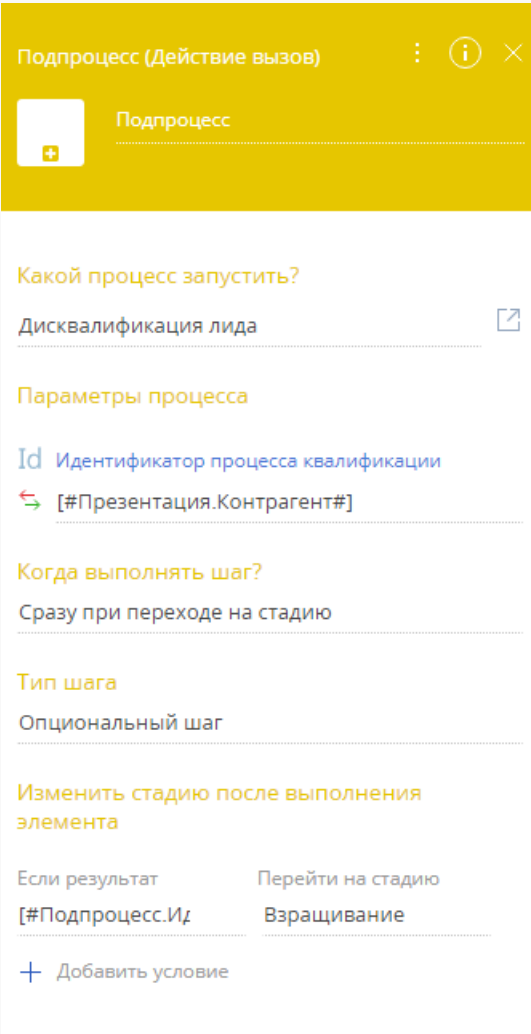
ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Элемент дизайнера кейсов [*Подпроцесс*]  используется для добавления процесса, созданного в нотации BPMN, в качестве подпроцесса для выполнения в ходе кейса. Параметры элемента [*Подпроцесс*] в дизайнере кейсов аналогичны параметрам такого же элемента в дизайнере процессов. Подпроцесс выполняется автоматически при переходе на стадию, в которой он размещен.

Настроить элемент кейса [Подпроцесс]

Процесс, который должен выполняться в качестве подпроцесса, выбирается на панели настройки элемента в поле [*Какой процесс запустить?*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Панель настройки элемента [*Подпроцесс*]





При нажатии кнопки  выбранный процесс откроется в новом окне [дизайнера процессов BPMN](#).

Заполните следующие поля:

1. [*Какой процесс запустить?*] — выберите созданный ранее процесс, который будет использован как подпроцесс, или добавьте новый в дизайнере. После добавления процесса откроется группа полей [*Параметры процесса*].


2. [*Параметры процесса*] — укажите параметры добавленного процесса.
В этой группе полей отображаются все параметры, которые добавлены в связанный подпроцесс. Кроме того, при помощи параметров можно связать подпроцесс с колонкой основной записи, для которой процесс будет выполняться. Подробнее: [Параметры процесса](#).
3. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы процесс выполнялся сразу при переходе на стадию. Для того чтобы процесс выполнялся после завершения определенной активности или подпроцесса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
4. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если подпроцесс должен быть выполнен для перехода на следующую стадию. Если подпроцесс не обязателен и переход на другую стадию может быть выполнен без его завершения, то выберите “Опциональный шаг”.

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

5. [*Какой процесс запускать?*] — добавьте созданный ранее процесс, который будет использован как подпроцесс.
6. [*Изменить стадию после выполнения элемента*] — настройте перевод кейса на нужную стадию в зависимости от заданных условий подпроцесса. По кнопке  добавляются поля для настройки условий перевода кейса. В поле [*Если результат*] по кнопке  с помощью формулы постройте условие перехода на другую стадию, а в поле [*Перейти на стадию*] укажите стадию для перехода. Например, чтобы при выполнении подпроцесса визирования договора кейс переходил на выбранную стадию только если виза была установлена, настройте формулу такого вида: [#Получение визы по договору.Результат визирования#]==[#Справочник.Состояние визы.Положительная#].

Элемент кейса [Задача]

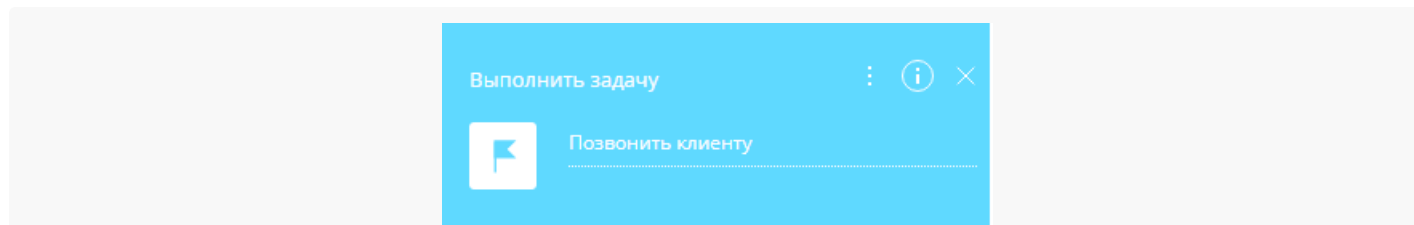
ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент дизайнера кейсов [*Задача*]  предназначен для создания задачи, которая будет выполняться пользователем в ходе выполнения кейса.

Настроить элемент кейса [Задача]

Параметры задачи задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Задача*]



Что нужно сделать?

Позвонить клиенту

Кто выполняет задачу?

Пользователь

Контакт

[#Системная переменная.Контакт текущег

☒ Показывать страницу автоматически☐ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

Подсказка пользователю

[#Основная запись.Рабочий телефон#]

Категория задачи*

Звонок

Стартовать через

15

минут

Плановая длительность

5

минут

Напомнить за

5

минут

Приоритет*

Средний

☒ Отображать в расписании

Связи активности +

Лид

[#Основная запись.Id#]

Когда выполнять шаг?

Сразу при переходе на стадию

Тип шага

Опциональный шаг

Изменить стадию после выполнения элемента

Если результат

Перейти на стадию

Выполнен

Перевод в прод.

+ Добавить условие

Большинство параметров элемента, например, [Заголовок], [Ответственный], соответствуют полям

страницы активности. Если какой-либо параметр заполнен, то при создании задачи по кейсу будет автоматически заполнено соответствующее поле страницы активности. Если же параметр не заполнен, то это поле на странице активности останется пустым и может быть заполнено пользователем вручную.


В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*Что нужно сделать?*] — укажите заголовок задачи. В заголовке формулируется суть задачи, которую должен выполнить пользователь. Обязательное поле. Чтобы заголовок задачи отображался на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[Переводы \]](#).

На заметку. Если исполнителем задачи является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.


2. [*Кто выполняет задачу*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, ответственного за выполнение задачи.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] руководителя пользователя, который будет ответственным за выполнение задачи.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут выполнить задачу.

Во всех случаях вы можете указать значение параметра динамически или выбрать константное значение в [окне определения значения параметра](#).
3. [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак, чтобы отобразить страницу выполнения действия автоматически сразу после того, как задача будет активирована кейсом.
4. [*Выполнять следующие элементы в фоновом режиме*] — установите признак, чтобы следующие элементы выполнялись в фоновом режиме.
5. [*Подсказка пользователю*] — добавьте информацию по задаче, которая отобразится по нажатию кнопки  на странице активности в ходе выполнения кейса.
6. [*Категория задачи*] — выберите категорию задачи из списка, например, “Выполнить” или “Встреча”. Обязательное поле.
7. [*Стартовать через*] — промежуток времени, по истечении которого должна начаться активность. Промежуток может быть указан в минутах, часах, днях, неделях и месяцах, и считается начиная с момента создания активности по кейсу. Этот параметр используется при заполнении поля [*Начало*] страницы активности.


На заметку. Поле [*Начало*] страницы активности заполняется значением, которое указано в поле [*Стартовать через*], прибавленное к текущему времени пользователя. Например, если в поле [*Стартовать через*] введено значение “30 минут”, а задача по кейсу была создана в 12:00, то в поле [*Начало*] задачи указано время “12:30”.

8. [*Плановая длительность*] — длительность выполнения активности в минутах, часах, днях, неделях или месяцах. Этот параметр используется при заполнении поля [*Завершение*] страницы активности.

На заметку. Поле [*Завершение*] страницы активности заполняется значением из поля [*Начало*] с прибавленным значением поля [*Плановая длительность*].

9. [*Напомнить за*] — время до начала выполнения активности. При наступлении указанного времени, например, за 1 час до начала активности, системой будет автоматически создано уведомление для ответственного сотрудника.
10. [*Отображать в расписании*] — установите признак, чтобы задача отображалась в представлении [*Расписание*] раздела [*Активности*].
11. [*Связи активности*] — установите связь задачи с другими сущностями системы и колонкой основной записи, например, контрагентом и основным контактом контрагента. Задача будет отображена на детали [*Активности*] связанной записи. По умолчанию на панели настройки элемента отображаются связи с записью раздела, для которого применяется кейс. Например, задача кейса, используемого для раздела [*Лиды*], будет связана с соответствующим лидом. Чтобы связать задачу с другими сущностями системы, нажмите кнопку .
12. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы активность создавалась сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы активность создавалась после завершения определенной активности или подпроцесса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
13. [*Тип шага*] — выбор обязательности задачи. Выберите “Обязательный шаг”, если задача должна быть выполнена для перехода на следующую стадию. Если задача не обязательна и переход на другую стадию может быть выполнен без ее завершения, то выберите “Опциональный шаг”.

На заметку. Переход на финальную неуспешную стадию может быть выполнен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

14. [*Изменить стадию после выполнения элемента*] — настройте перевод кейса на нужную стадию в зависимости от результатов выполнения задачи. По кнопке  добавляются поля для настройки условий перевода кейса. В поле [*Если результат*] выберите результат выполнения элемента [*Задача*], например, “Выполнена”, при котором кейс должен перейти на другую стадию. А в поле [*Перейти на стадию*] укажите стадию для перехода.