

Terrasoft.

Vpm'online sales

Пакет enterprise

Руководство
пользователя

Будущее создавать просто

СОДЕРЖАНИЕ

1. Обзор bpm'online sales.....	9
2. Функциональность bpm'online	12
2.1. Обзор интерфейса bpm'online	13
2.2. Страница записи раздела	16
2.3. Аналитика раздела	19
2.3.1. Блок итогов "График"	20
2.3.2. Блок итогов "Показатель"	23
2.3.3. Блок итогов "Шкала"	24
2.3.4. Блок итогов "Список"	25
2.3.5. Блок итогов "Виджет"	26
2.3.6. Блок итогов "Воронка продаж"	26
2.3.7. Блок итогов "Web-страница"	27
2.3.8. Аналитические отчеты.....	27
2.4. Дизайнер системы	29
2.5. Страница профиля.....	32
2.6. Командная строка	34
2.7. Коммуникационная панель.....	36
2.7.1. Центр уведомлений	37
2.8. Реестр записей.....	44
2.8.1. Сортировка записей	47
2.8.2. Настройка итогов по колонкам	49
2.8.3. Настройка колонок реестра	52
2.8.4. Экспорт данных реестра.....	56
2.9. Удаление записей	59
2.10. Фильтры	62
2.10.1. Быстрый фильтр.....	62
2.10.2. Стандартный фильтр	64
2.10.3. Расширенный фильтр	66
2.11. Группы и теги	79
2.11.1. Работа с тегами.....	79
2.11.2. Работа с группами	82
2.12. Мини-карточки	86
2.13. Часовые пояса	90
2.14. Файлы и примечания	92
2.15. Работа с почтой.....	94
2.15.1. Как создать email-сообщение из коммуникационной панели.....	94
2.15.2. Как создать email-сообщение по шаблону	95
2.15.3. Как загрузить email-сообщения в bpm'online.....	96

2.15.4. Как обработать email-сообщение	97
2.15.5. Как запустить бизнес-процесс по email-сообщению	99
2.15.6. Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online	100
2.15.7. Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы	101
2.15.8. Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в bpm'online	102
2.16. Поддержка нескольких языков	105
2.17. Поиск и объединение дублей	109
2.17.1. Глобальный поиск дублей	109
2.17.2. Как происходит объединение дублей	112
2.17.3. Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему	114
2.17.4. Настройка правил и расписания глобального поиска дублей	114
2.17.5. Как работает поиск дублей	115
2.17.6. Преднастроенные правила поиска дублей контактов и контрагентов	116
2.18. Работа с валютами	120
2.18.1. Как работать с мультивалютными полями	120
2.18.2. Как рассчитывается сумма при конвертации валют	121
2.19. Права доступа	124
3. Разделы bpm'online sales	127
3.1. Раздел [Лиды]	128
3.1.1. Процесс управления лидом	129
3.1.2. Страница лида	130
3.1.3. Квалификация лида	134
3.1.4. Распределение лида	135
3.1.5. Перевод лида в продажу	136
3.1.6. Ожидание продажи	138
3.1.7. Поиск дублей лидов	139
3.1.8. Действия раздела [Лиды]	139
3.1.9. Аналитика раздела [Лиды]	140
3.1.10. Часто задаваемые вопросы по лидам	142
3.2. Раздел [Контрагенты]	147
3.2.1. Страница контрагента	147
3.2.2. Поиск и объединение дублей	154
3.2.3. Действия раздела [Контрагенты]	154
3.2.4. Аналитика раздела [Контрагенты]	155
3.2.5. Как получить информацию о контрагенте из Facebook	156
3.2.6. Как объединить несколько компаний в холдинг/группу компаний	159
3.2.7. Как посмотреть историю работы по холдингу/ группе компаний	161
3.3. Раздел [Контакты]	163
3.3.1. Страница контакта	163

3.3.2. Поиск и объединение дублей контактов.....	170
3.3.3. Действия раздела [Контакты].....	171
3.3.4. Аналитика раздела [Контакты].....	172
3.3.5. Как получить информацию о контакте из Facebook.....	173
3.3.6. Полнота заполнения профиля.....	177
3.4. Раздел [Активности].....	181
3.4.1. Расписание.....	181
3.4.2. Страница задачи.....	186
3.4.3. Действия раздела [Активности].....	189
3.4.4. Аналитика раздела [Активности].....	189
3.5. Раздел [Договоры].....	191
3.6. Раздел [Заказы].....	193
3.6.1. Как создать заказ в разделе [Заказы].....	194
3.6.2. Как создать заказ на основании продажи.....	194
3.6.3. Страница заказа.....	195
3.6.4. Страница продукта в заказе.....	199
3.6.5. Страница подбора продуктов.....	200
3.6.6. Процесс визирования заказов.....	202
3.6.7. Действия раздела [Заказы].....	204
3.6.8. Аналитика раздела [Заказы].....	204
3.6.9. Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона.....	206
3.6.10. Как создать договор на основании заказа.....	214
3.6.11. Часто задаваемые вопросы о работе с заказами.....	215
3.7. Раздел [Счета].....	216
3.7.1. Страница счета.....	216
3.7.2. Страница продукта в счете.....	219
3.7.3. Страница подбора продуктов.....	219
3.7.4. Процесс визирования счетов.....	220
3.7.5. Действия раздела [Счета].....	220
3.7.6. Аналитика раздела [Счета].....	220
3.8. Раздел [Документы].....	222
3.8.1. Страница документа.....	222
3.9. Раздел [Продукты].....	224
3.9.1. Страница продукта.....	224
3.9.2. Каталог продуктов.....	228
3.9.3. Действия раздела [Продукты].....	231
3.9.4. Аналитика раздела [Продукты].....	231
3.10. Раздел [Продажи].....	233
3.10.1. Как добавить новую продажу.....	234

3.10.2. Как указать клиента в продаже	235
3.10.3. Процесс корпоративных продаж	237
3.10.4. Как работать с воронкой продаж	246
3.10.5. Как создать заказ на основании продажи	248
3.10.6. Часто задаваемые вопросы по продажам	248
3.11. Раздел [Проекты]	251
3.11.1. Страница проекта	252
3.11.2. Страница работы	256
3.11.3. Действия раздела [Проекты]	259
3.11.4. Аналитика раздела [Проекты]	260
3.12. Раздел [Планирование]	262
3.13. Раздел [База знаний]	264
3.13.1. Страница статьи базы знаний	264
3.13.2. Аналитика раздела [База знаний]	265
3.14. Раздел [Лента]	266
3.14.1. Представление [Лента]	266
3.14.2. Представление [Каналы]	268
3.15. Раздел [Итоги]	271
3.16. Раздел [Звонки]	274
3.16.1. Страница звонка	275
4. Функциональность field sales	277
4.1. Как настроить правила и действия визита	278
4.1.1. Как добавить правило визита	278
4.1.2. Как сформировать действия визита	279
4.1.3. Как добавить содержание презентации в визит	280
4.2. Планирование визитов	282
4.2.1. Как запланировать визиты	282
4.2.2. Как проложить маршрут торгового представителя	283
4.3. Действия торгового представителя на визите	285
4.3.1. Как работать со списком визитов	285
4.3.2. Как выполнить действие на визите	287
4.3.3. Как работать с презентацией на визите	288
4.3.4. Как создать заказ на визите	288
4.3.5. Как сформировать список продуктов заказа	288
5. Телефония в bpm'online	292
5.1. Операции со звонками	293
5.1.1. Исходящий вызов	293
5.1.2. Входящий вызов	295
5.1.3. Идентификация абонента	296

5.1.4. Разговор с абонентом.....	297
5.1.5. Перевод звонка в режим удержания	297
5.1.6. Перевод звонка на другой номер	297
5.1.7. Видеозвонки.....	299
5.1.8. История звонков.....	300
5.1.9. Запись и прослушивание звонков.....	302
5.1.10. Меню состояния оператора.....	303
5.2. Настройка телефонии.....	305
5.2.1. Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel	305
5.2.2. Как настроить интеграцию с телефонией Oktell	306
5.2.3. Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk	308
5.2.4. Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse.....	311
5.2.5. Как настроить интеграцию с телефонией TAPI.....	316
5.2.6. Как настроить интеграцию с телефонией CallWay.....	318
5.2.7. Как настроить интеграцию с телефонией Infinity	320
5.2.8. Как настроить интеграцию с телефонией Avaya.....	322
5.3. Сравнение возможностей интеграции с различными АТС.....	325
5.4. Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в bpm'online.....	328
6. Мобильное приложение.....	329
6.1. Первичная настройка мобильного приложения	330
6.1.1. Установка мобильного приложения и первый вход	330
6.1.2. Специфика работы в online и offline режимах.....	331
6.1.3. Настройки мобильного приложения	333
6.2. Мастер мобильного приложения	336
6.2.1. Настройка списка рабочих мест.....	337
6.2.2. Настройка реестра раздела в рабочем месте мобильного приложения	340
6.2.3. Настройка страницы раздела	341
6.2.4. Настройка детали раздела.....	351
7. Настройка интерфейса	356
7.1. Мастер разделов.....	357
7.1.1. Как настроить свойства раздела	358
7.1.2. Как настроить страницу раздела.....	360
7.1.3. Часто задаваемые вопросы по мастеру разделов.....	367
7.2. Мастер деталей	370
7.3. Дизайнер контента	373
7.3.1. Как создать шаблон email-сообщения в дизайнере контента.....	374
7.4. Настройка аналитики	377
7.4.1. Настройка панелей итогов	378
7.4.2. Настройка блоков итогов.....	379

7.5. Настройка индикатора процесса	392
7.5.1. Как настроить перечень стадий.....	392
7.5.2. Как настроить переходы между стадиями.....	394
7.6. Настройка печатных форм MS Word.....	395
7.6.1. Установка плагина bpm'online для MS Word	395
7.6.2. Регистрация печатной формы MS Word.....	396
7.6.3. Настройка шаблона печатной формы MS Word.....	401
7.6.4. Часто задаваемые вопросы по пользовательским отчетам	408
7.7. Настройка рабочих мест.....	410
7.8. Настройка корпоративной символики	414
7.9. Настройка цвета панели разделов	415
8. Синхронизация и импорт из других систем	416
8.1. Импорт данных.....	417
8.1.1. Рекомендации по подготовке файла импорта	417
8.1.2. Как выполнить импорт клиентской базы.....	419
8.1.3. Как выполнить импорт средств связи контакта.....	422
8.1.4. Как выполнить импорт адресов контакта.....	424
8.1.5. Как обновить цены продуктов	425
8.1.6. Часто задаваемые вопросы по импорту из Excel.....	426
8.2. Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP	430
8.2.1. Настройка почтового провайдера IMAP/SMTP.....	430
8.2.2. Настройка учетной записи почты в bpm'online	432
8.3. Интеграция с сервисом MS Exchange	436
8.3.1. Настройка почтового провайдера MS Exchange.....	436
8.3.2. Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online.....	439
8.3.3. Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange	439
8.3.4. Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange	440
8.4. Интеграция с сервисом Google.....	443
8.4.1. Настройка синхронизации для bpm'online Cloud.....	443
8.4.2. Регистрация приложения для интеграции с Google	445
8.4.3. Настройка синхронизации контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем Google	450
8.4.4. Выполнение синхронизации контактов bpm'online с контактами Google.....	451
8.4.5. Выполнение синхронизации активностей bpm'online с календарем Google.....	451
8.4.6. Удаление учетной записи Google из bpm'online.....	452
8.5. Интеграция с социальными сетями.....	453
8.5.1. Настройка интеграции bpm'online с Facebook.....	453
8.5.2. Настройка интеграции bpm'online с Twitter.....	458
8.6. Синхронизация пользователей с LDAP.....	461

8.6.1. Настройка интеграции с LDAP	461
8.6.2. Привязка элементов LDAP к пользователям и ролям bpm'online	464
8.6.3. Синхронизация с LDAP	466
8.6.4. Аутентификация по протоколу NTLM	467
8.6.5. Часто задаваемые вопросы по синхронизации LDAP	471
9. Инструменты администрирования	472
9.1. Раздел управления ролями и пользователями	473
9.1.1. Страница [Организационная структура]	474
9.1.2. Страница [Функциональные роли]	476
9.1.3. Страница пользователя	476
9.1.4. Действия раздела управления ролями и пользователями	478
9.1.5. Использование функциональных ролей	479
9.1.6. Как добавить нового пользователя в bpm'online	481
9.2. Раздел [Доступ к объектам]	484
9.2.1. Деталь [Доступ к записям по умолчанию] раздела [Доступ к объектам]	485
9.2.2. Деталь [Доступ к объекту] раздела [Доступ к объектам]	487
9.2.3. Деталь [Доступ к колонкам] раздела [Доступ к объектам]	488
9.2.4. Деталь [Доступ к объекту для внешних сервисов] раздела [Доступ к объектам]	489
9.3. Раздел [Доступ к операциям]	490
9.3.1. Страница системной операции	490
9.3.2. Описание системных операций	491
9.4. Раздел [Справочники]	495
9.4.1. Страница наполнения справочника	495
9.4.2. Страница свойств справочника	496
9.4.3. Описание нестандартных справочников	497
9.5. Раздел [Системные настройки]	500
9.5.1. Страница системной настройки	500
9.5.2. Описание системных настроек	502
9.6. Раздел [Журнал изменений]	513
9.6.1. Действие [Настроить журнал] раздела [Журнал изменений]	514
9.6.2. Действие [Просмотреть все изменения выделенной записи] раздела [Журнал изменений]	515
9.6.3. Действие [Очистить журнал] раздела [Журнал изменений]	516
9.7. Раздел [Журнал аудита]	518
10. Развертывание приложения bpm'online	521
10.1. Системные требования при развертывании приложения on-site	522
10.1.1. Системные требования к серверам	522
10.1.2. Системные требования к клиентскому компьютеру	535
10.2. Установка и настройка приложения bpm'online on-site	536

10.3. Настройка вебсокетов (websocket)	550
11. Лицензирование в bpm'online	552
11.1. Лицензирование программного обеспечения	553
11.2. Распределение лицензий между пользователями	556

ОБЗОР bpm'ONLINE SALES

Задачи, решаемые в bpm'online sales (пакет enterprise), представлены несколькими функциональными блоками.

УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИЕЙ О КОНТРАГЕНТАХ И КОНТАКТАХ

При помощи разделов КОНТРАГЕНТЫ и КОНТАКТЫ bpm'online sales организует единую базу ваших клиентов и поставщиков партнеров и конкурентов, сотрудников и филиалов компании. Интегрируясь с социальными сетями, приложение позволяет пополнять информацией базу ваших контактных лиц. Доступны возможности поиска и объединения дублей, сегментации клиентов, а также расширенные инструменты аналитики.

- [Раздел \[\]](#)
- [Раздел \[\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЯМИ

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

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

УПРАВЛЕНИЕ ЛИДАМИ

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

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

- [Раздел \[Лиды\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ

Бизнес-процесс корпоративных продаж, положенный в основу раздела ПРОДАЖИ, является отражением лучших мировых практик в области управления продажами. Процесс позволяет одновременно вести большое количество сделок, так как по каждой стадии продажи, начиная от определения потенциала и заканчивая подписанием договора, система подсказывает необходимые шаги.

Для анализа эффективности работы на каждой стадии продажи и выявления узких мест в процессе используйте воронку продаж и другие аналитические срезы.

- [Раздел \[\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ЗАКАЗАМИ И СЧЕТАМИ

Разделы ЗАКАЗЫ и СЧЕТА позволяют оформлять заказы в bpm'online sales, контролировать оплату по ним и отслеживать выполнение. Информация отображена в удобном виде, чтобы предоставить максимум информации ответственным сотрудникам.

Функции подбора продуктов в заказ или счет, формирования счета на основании заказа, визирования документов упрощают работу с большим количеством заказов. А инструменты аналитики дают возможность быстро оценить ситуацию и по отдельным заказам, и по компании в целом.

- [Раздел \[Заказы\]](#)
- [Раздел \[Счета\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ДОГОВОРАМИ

Для учета коммерческой документации (договоров, дополнительных соглашений, спецификаций), отслеживания их состояния и сроков действия используйте раздел ДОГОВОРЫ. Система позволяет хранить информацию о сумме договора, реквизитах сторон, продуктах, по которым он заключается, а также другие данные.

В bpm'online sales также включен эталонный процесс визирования, позволяющий организовать этапы согласования коммерческих документов.

- [Раздел \[Договоры\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТООБОРОТОМ

Для ведения документации компании (приказов, протоколов, корреспонденции) используйте раздел ДОКУМЕНТЫ. При этом вы можете прикрепить скан-копию документа для быстрого доступа к печатному оригиналу.

- [Раздел \[Документы\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТАМИ

В разделе ПРОДУКТЫ bpm'online sales ведется информация по ценам продуктов. Добавлять продукты в систему можно как вручную, так и импортом из файла Excel. Доступен стандартный механизм группировки, позволяющий объединять записи по различным критериям.

Для структурирования большой номенклатурной базы предусмотрен иерархический, настраиваемый пользователем, каталог продуктов. Каталог и группы, а также расширенные возможности поиска доступны при подборе продуктов в заказ, счет или документ .

- [Раздел \[Продукты\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ

При планировании проекта в bpm'online sales формируется структура работ, а также фиксируются необходимые ресурсы. В ходе выполнения проекта, по задачам, внесенным в систему, автоматически рассчитывается фактически потраченное время сотрудников. Используя данные системы, вы можете подготовить необходимые аналитические срезы, например, сравнить фактические трудозатраты с плановыми как в целом по проекту, так и по отдельным работам. Эти и другие возможности управления проектами собраны в разделе ПРОЕКТЫ.

- [Раздел \[Проекты\]](#)

УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

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

- [Раздел \[База знаний\]](#)

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ BPM'ONLINE

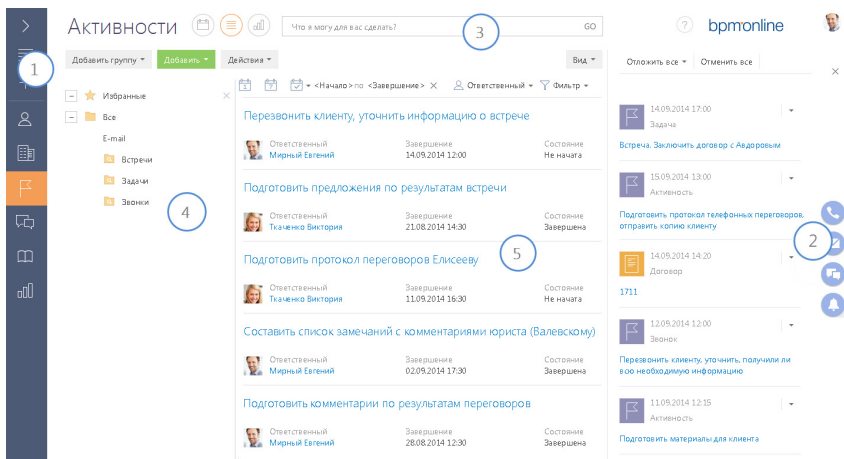
СОДЕРЖАНИЕ

- Обзор интерфейса bpm'online
- Страница записи раздела
- Аналитика раздела
- Дизайнер системы
- Страница профиля
- Командная строка
- Коммуникационная панель
- Реестр записей
- Удаление записей
- Фильтры
- Группы и теги
- Мини-карточки
- Часовые пояса
- Файлы и примечания
- Работа с почтой
- Поддержка нескольких языков
- Поиск и объединение дублей
- Работа с валютами
- Права доступа

ОБЗОР ИНТЕРФЕЙСА BPM'ONLINE

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

Рис. 1 — Интерфейс bpm'online



БОКОВАЯ ПАНЕЛЬ (1)

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

Кнопки боковой панели

 — основное меню со списком дополнительных команд:


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

НА ЗАМЕТКУ

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

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


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

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

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



НА ЗАМЕТКУ

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

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

НА ЗАМЕТКУ

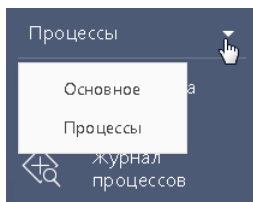
Структура меню настраивается при помощи справочника [Настройка меню быстрого добавления].

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

Выбор рабочего места

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

Рис. 2 — Выбор рабочего места в меню боковой панели



КОММУНИКАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ (2)

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

КОМАНДНАЯ СТРОКА (3)

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

ОБЛАСТЬ ГРУПП И ФИЛЬТРАЦИИ (4)

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

РАБОЧАЯ ОБЛАСТЬ (5)

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

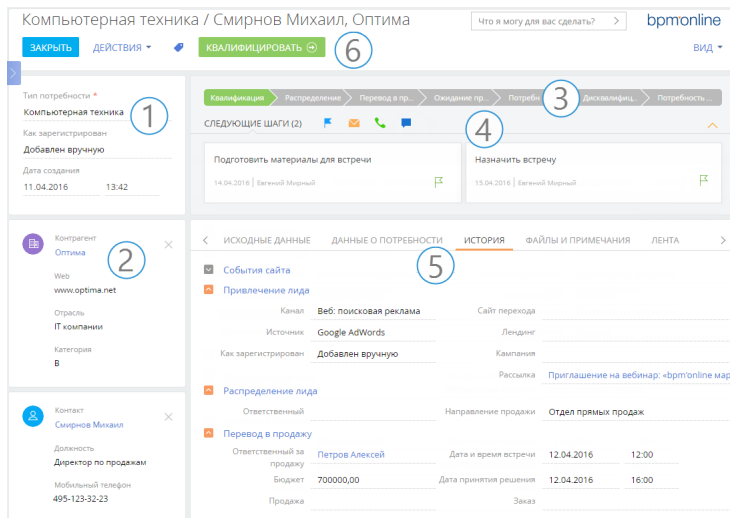
- [Возможности командной строки](#)
- [Профиль пользователя](#)
- [Дизайнер системы](#)

СТРАНИЦА ЗАПИСИ РАЗДЕЛА

Вся информация о записи содержится на ее странице. Для работы с записью нет необходимости переходить к другим объектам системы — основные функции доступны непосредственно на странице.

Страница записи раздела состоит из нескольких блоков, в которых логично группируются данные о записи. Страница содержит профиль записи, профиль связанной информации, блок вкладок, панель инструментов, а также, в зависимости от раздела, индикатор процесса и панель действий (Рис. 3).

Рис. 3 — Страница записи раздела



ПРОФИЛЬ ЗАПИСИ (1)

Наиболее важная информация о записи. Блок отображается на странице записи в основных разделах bpm'online, например, на странице контакта и контрагента.

ПРОФИЛЬ СВЯЗАННОЙ ЗАПИСИ (2)

Краткая информация о связанной записи, например, для контрагента — это ФИО, должность и мобильный телефон его основного контакта. Профиль дает возможность просматривать ключевые данные связанной записи сразу на странице основной записи. Страница может содержать один или несколько таких профилей.

Если связанная запись в профиле не указана, ее можно выбрать из существующих или создать новую запись. Связь с записью можно удалить, нажав на символ **X** в правом верхнем углу профиля.

ИНДИКАТОР ПРОЦЕССА (3)

В тех разделах, где работа с записями ведется по бизнес-процессу, на странице представлен специальный элемент — индикатор процесса. С его помощью вы можете в любой момент

видеть, на каком этапе бизнес-процесса находится запись, и быстро перейти к другой стадии. Это поможет вам сфокусироваться на продвижении вперед по процессу и сделает работу максимально интуитивной и простой.

В зависимости от выбранной стадии цвет индикатора может изменяться. Например, индикатор процесса продажи окрасится в красный цвет, если продажа будет переведена на стадию "Завершена с проигрышем".

НА ЗАМЕТКУ





Цвет стадий настраивается в справочниках стадий. Настройка индикатора процесса рассмотрена в отдельной [статье](#).

ПАНЕЛЬ ДЕЙСТВИЙ (4)

Благодаря панели действий вы в каждый момент времени можете видеть все запланированные вами задачи и в один клик перейти к выполнению активности, работе с email-сообщениями или с лентой. При обработке задач вам не нужно покидать основной раздел, так как работа с активностью происходит в [мини-карточке](#).

А для тех разделов, где используются бизнес-процессы, здесь также можно работать со списком задач, запланированных процессом автоматически. Работать по процессу можно, не отрываясь от контекста: переписки с клиентом, истории продажи или регистрационных данных лида.

С помощью панели действий вы с легкостью можете:

- запланировать задачу  ;
- написать email  ;
- создать сообщение в ленте записи  ;
- зафиксировать результаты звонка .

На панели действий отображаются активности, созданные вами либо по процессу и отвечающие таким параметрам:

- Активность связана с объектом раздела по соответствующему полю. Например, на панели действий лида будут показаны те задачи, у которых в поле [Лид] указан выбранный лид.
- Активность находится в неконечном состоянии.

НА ЗАМЕТКУ

Конечным состоянием активности является то, для которого в справочнике [Состояния активностей] установлен признак [Конечное состояние].

Также на панели действий в виде задач могут отображаться и другие элементы бизнес-процесса, такие как страница записи либо другая страница, настроенная в бизнес-процессе, а также вопрос пользователю.

БЛОК ВКЛАДОК (5)

Подробная информация о записи отображается на отдельных вкладках. Например, вкладка [История] содержит историю активностей, звонков и сообщений по записи, а также информацию о связанных записях. А вкладка [Лента] содержит опубликованные пользователями сообщения по записи. Данные на вкладках могут быть представлены в виде полей, групп полей и деталей.

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ (6)

Панель инструментов страницы содержит кнопки для выполнения действий с записью.

- **Сохранить** данные, **отменить** изменения или **закрыть** страницу можно с помощью соответствующих кнопок.
- Кнопка **[Действия]** позволяет установить права доступа и подписаться на обновления в ленте по выбранной записи. С помощью меню действий также можно выполнять и другие операции, которые зависят от раздела, например, обогатить контакт данными из социальных сетей, отправить на визирование счет или заказа.
- Кнопка **[Теги]** позволяет присвоить теги для удобства поиска и группировки записей.
- Кнопка **[Печать]** позволяет сохранить в отдельном файле итоговую информацию о записи. По нажатию кнопки открывается список печатных форм и отчетов, доступных в данном разделе. Перечень данных, выведенных в печатную форму, зависит от раздела. После выбора отчета или печатной формы информация со страницы записи сохраняется в отдельный файл в формате PDF.
- Кнопка **[Вид]** позволяет открыть мастер раздела.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

Информация на странице может быть представлена в виде поля или детали.

Поле — элемент представления информации в виде определенного значения. Значение может быть указано в текстовом, числовом, логическом формате, в формате даты или времени, а также может быть выбрано из списка или справочника.

При выборе значения из списка или справочника после ввода нескольких символов система предложит список записей, начинающихся с введенного значения.

Сходные по смыслу поля могут быть сгруппированы в группы полей. Для удобства группа может быть свернута.

Деталь — элемент представления информации о записях других объектов, связанных с выбранной записью. Деталь реализована в виде реестра и применяется, когда с основной записью может быть связано больше одной записи объекта. Например, информация о связанных с контактом активностях, адресах, документах, и т.д.

Визуально деталь отличается от группы полей наличием панели инструментов, предназначенной для управления данными (добавления и изменения записей, сортировки, фильтрации, настройки детали и других действий).

У записей на детали может быть своя страница редактирования, например, страница платежных реквизитов контрагента или страница продукта в продаже.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Мини-карточки](#)
- [Мастер разделов](#)
- [Настройка индикатора процесса](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

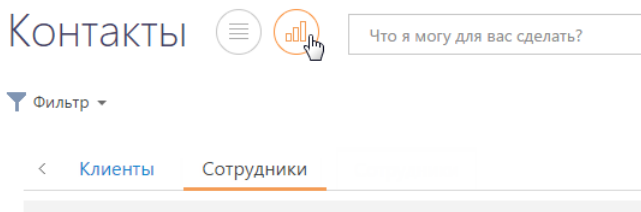
- [Мастер разделов](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА

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

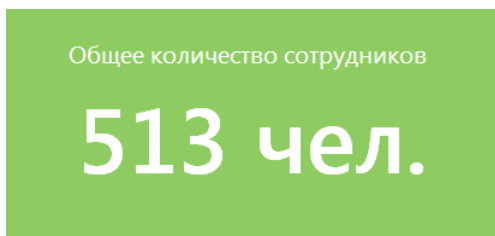
Для работы с аналитикой раздела перейдите в представление АНАЛИТИКА необходимого раздела (Рис. 4) либо в раздел ИТОГИ.

Рис. 4 — Переход в представление [Аналитика] в разделе [Контакты]



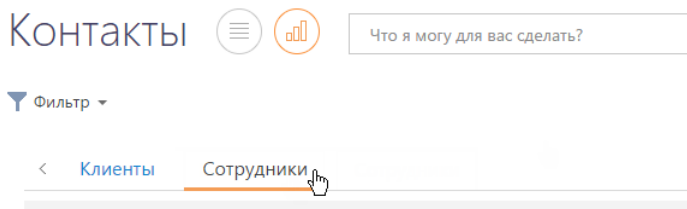
Информация в представлении АНАЛИТИКА, а также в разделе ИТОГИ, отображается в специальных блоках, которые называются блоками итогов. Блок итогов отображает данные из системы в определенном виде, например, в виде графика или числа (Рис. 5).

Рис. 5 — Блок итогов на примере единичного числового показателя



Область раздела, на которой размещаются блоки итогов, называется панелью итогов. Каждой панели итогов соответствует вкладка раздела, которая отображает заголовок панели итогов. Для перехода к нужной панели итогов щелкните по соответствующей вкладке (Рис. 6).

Рис. 6 — Переход к нужной панели итогов



НА ЗАМЕТКУ

Настройка **панелей итогов** и **блоков итогов** рассмотрена в отдельной главе.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Блок итогов “График”
 - Режим отображения диаграммы
 - Режим отображения списка
 - Детализация элементов графика
- Блок итогов “Показатель”
- Блок итогов “Шкала”
- Блок итогов “Список”
- Блок итогов “Виджет”
- Блок итогов “Воронка продаж”
- Блок итогов “Web-страница”
- Аналитические отчеты

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- Настройка итогов

БЛОК ИТОГОВ “ГРАФИК”



Блок итогов “График” в наглядной форме отображает множественные данные из системы. Например, на графике можно отобразить распределение контрагентов, с которыми взаимодействует ваша компания, по типам (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример блока итогов “График”



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

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

СОДЕРЖАНИЕ

- [Режим отображения диаграммы](#)
- [Режим отображения списка](#)
- [Детализация элементов графика](#)

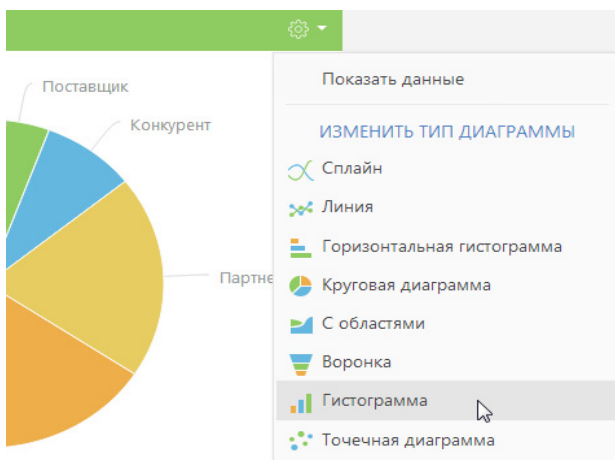
РЕЖИМ ОТОБРАЖЕНИЯ ДИАГРАММЫ

Режим отображения диаграммы в блоке итогов “График” используется по умолчанию.

Меню кнопки  в режиме отображения диаграммы содержит дополнительные команды:

- ПОКАЗАТЬ ДАННЫЕ — используется для перехода в [режим отображения реестра](#).
- ИЗМЕНИТЬ ТИП ДИАГРАММЫ — выберите одну из команд, если информацию, на основе которой строится график, необходимо отобразить с использованием другого типа диаграммы (Рис. 8).

Рис. 8 — Выбор команды меню графика в режиме отображения диаграммы



РЕЖИМ ОТОБРАЖЕНИЯ СПИСКА

Данные в блоке итогов “График”, на основе которых строится диаграмма, можно отобразить в виде реестра непосредственно в блоке итогов (Рис. 9).

Рис. 9 — Режим отображения списка блока итогов “График”

Название	Тип
Рондо	Поставщик
МикроСервис	Поставщик
Локомотив	Партнер
Схема Делюкс	Партнер
Бренд-Консалтинг	Партнер

✕ Показать больше

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

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

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

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

Команда **ПОКАЗАТЬ ДИАГРАММУ** используется для возвращения в режим отображения диаграммы (Рис. 7).

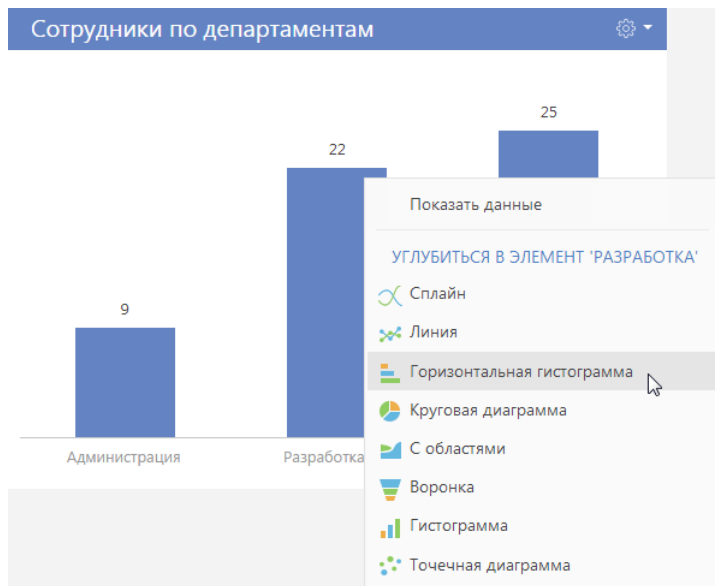
ДЕТАЛИЗАЦИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ГРАФИКА

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

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

Для детализации того или иного элемента графика:

1. Щелкните левой клавишей мыши по элементу диаграммы, который необходимо детализировать.
2. В отобразившемся меню выберите тип диаграммы создаваемого графика (Рис. 10).

Рис. 10 — Контекстное меню диаграммы. Выбор типа диаграммы создаваемого графика

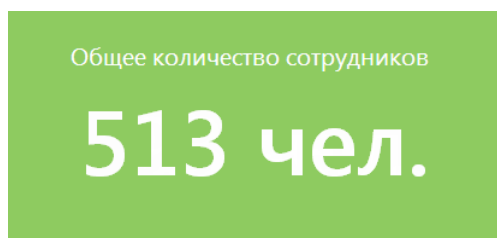
3. В открывшемся окне укажите колонку, на основе которой необходимо построить график, например, колонку "Должность" текущего объекта.

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

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

БЛОК ИТОГОВ "ПОКАЗАТЕЛЬ"

Блок итогов "Показатель" (Рис. 11) отображает число или дату, полученные в результате запроса к данным системы, например, общее количество сотрудников вашей компании.

Рис. 11 — Пример блока итогов "Показатель"

Числовые показатели могут отображать следующие типы данных:

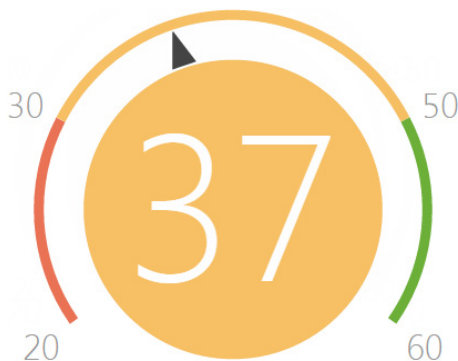
- Количество всех либо определенным образом отфильтрованных записей того или иного объекта системы, например, количество всех контактов, зарегистрированных в системе.

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

БЛОК ИТОГОВ “ШКАЛА”

Блок итогов “Шкала” (Рис. 12) отображает число, полученное в результате запроса к данным системы, относительно нормативных значений. Например, так удобно отобразить количество проведенных менеджером встреч за месяц, если предусмотрены нормы их необходимого количества, или отслеживать соотношение фактического и запланированного количества звонков оператора за день.

Рис. 12 — Пример блока итогов “Шкала”



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

Шкала может отображать следующие типы данных:

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

Настройка нормативных значений шкалы

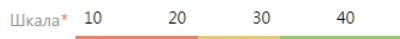
Рассмотрим детальнее настройку нормативных значений шкалы, которая выполняется в группе полей [Как отобразить] на странице дизайнера блока итогов.

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

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

3. На шкале (Рис. 13) укажите:
 - a. Минимальное нормативное значение, например, менеджеру необходимо провести минимум 10 встреч в месяц;
 - b. Средние значения, например, в среднем от 20 до 30 встреч;
 - c. Максимальное значение, например, 40.

Рис. 13 — Пример настройки шкалы



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

НА ЗАМЕТКУ

Настройка блока итогов "Шкала" подобна [настройке блока "Показатель"](#), детальнее рассмотренной в отдельной главе.

БЛОК ИТОГОВ "СПИСОК"

Блок итогов "Список" (Рис. 14) отображает информацию из системы в виде списка с заданным количеством позиций.

Рис. 14 — Пример блока итогов "Список"

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

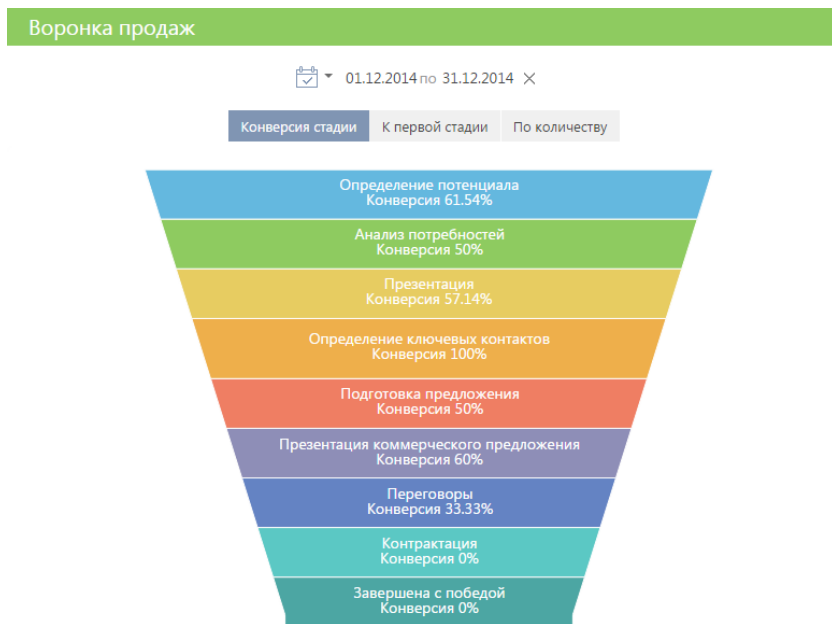
БЛОК ИТОГОВ “ВИДЖЕТ”

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

БЛОК ИТОГОВ “ВОРОНКА ПРОДАЖ”

Блок итогов “Воронка продаж” используется для анализа динамики продвижения продаж по стадиям (Рис. 15).

Рис. 15 — Блок итогов “Воронка продаж”



НА ЗАМЕТКУ

Блок итогов “Воронка продаж” следует отличать от блока итогов “График” с типом диаграммы “Воронка”. Блок итогов “График” описан в отдельной главе.

Высота элемента диаграммы соответствует количеству продаж, у которых на текущую дату актуальна определенная стадия. Продажи на стадиях “Завершена с проигрышем”, “Отклонена нами” и “Перевод на другой процесс” не учитываются.

Воронка продаж имеет собственный быстрый фильтр, используя который вы можете отобразить данные за определенный период, например, за текущий месяц.

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность **быстрого фильтра** описана в отдельной главе.

Воронка продаж позволяет отобразить данные в следующих представлениях.

КОНВЕРСИЯ СТАДИИ — отображает, какой процент продаж перешел с той или иной стадией на последующую стадию в течение выбранного периода времени.

Например, в течение выбранного периода на стадии “Анализ продаж” находилось 100 продаж. Если на конец выбранного периода 50 из этих продаж имеют стадию выше, чем “Анализ потребностей”, то конверсия этой стадии составляет 50%.

К ПЕРВОЙ СТАДИИ — отображает, какой процент составляют продажи, побывавшие на определенной стадии в течение выбранного периода времени, по отношению к общему количеству продаж, начавшихся в этом периоде.

Например, в течение выбранного периода стартовало 100 продаж, при этом 55 из них побывало на стадии “Презентация”, следовательно, конверсия стадии “Презентация” составляет 55%.

ПО КОЛИЧЕСТВУ — отображает распределение продаж, начавшихся в выбранном периоде, по стадиям на дату завершения периода.

Например, на конец выбранного периода на стадии “Презентация КП” находится 15 продаж, которые стартовали в течение выбранного периода, соответственно, в воронку на этой стадии попадет 15 продаж.

БЛОК ИТОГОВ “WEB-СТРАНИЦА”

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

Настройка блока итогов “Web-страница”

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

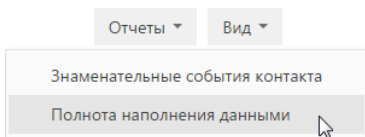
3. Для настройки ширины или цвета рамки блока итогов вы можете внести html-стили в поле [Стили]. Например, при указании параметров: “border-width: medium; border-color: red” ваша рамка будет средней толщины и красного цвета.

АНАЛИТИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

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

Отчеты доступны в представлении **АНАЛИТИКА**. Для просмотра отчета:

1. В меню кнопки [Отчеты] выберите необходимый отчет, например, **ПОЛНОТА НАПОЛНЕНИЯ ДАННЫМИ** (Рис. 16).

Рис. 16 — Выбор отчета

2. На открывшейся странице выберите способ формирования отчета, например, по всем записям раздела.
3. Нажмите на кнопку [Сформировать отчет] (Рис. 17).

Рис. 17 — Выбор способа формирования отчета

Полнота наполнения данными


Сформировать отчет

Способ формирования

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

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

ДИЗАЙНЕР СИСТЕМЫ

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

ПРОЦЕССЫ

Инструменты управления бизнес-процессами.

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

НА ЗАМЕТКУ

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

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

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

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

ИМПОРТ И ИНТЕГРАЦИИ

Возможности импорта записей и синхронизации данных с другими системами.

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

НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ

Пользовательские инструменты настройки конфигурации bpm'online.

Справочники	Открытие раздела [Справочники] для настройки значений различных справочников, используемых в системе. Например, справочников "Должности", "Отрасли", "Категории активностей" и пр. Подробнее...
Правила поиска дублей	Открытие списка правил поиска дублей для редактирования, включения или отключения преднастроенных правил. Подробнее...
Системные настройки	Открытие раздела [Системные настройки] для дополнительной настройки разделов системы. Например, изменения базовой валюты, параметров отправки email-сообщений и пр. Подробнее...
Мастер разделов	Открытие мастера разделов для создания и настройки собственных разделов в bpm'online. Подробнее...
Мастер деталей	Открытие мастера деталей для создания и настройки новых деталей для их дальнейшего подключения в разделы bpm'online. Подробнее...
Мастер мобильного приложения	Открытие специального мастера, при помощи которого вы можете изменить конфигурацию мобильного приложения bpm'online. Подробнее...
Установка пакета "Полевые продажи"	Добавление в систему функциональности field sales. Подробнее...

НАСТРОЙКА ВНЕШНЕГО ВИДА

Вспомогательные инструменты для настройки интерфейса bpm'online.

Настройка рабочих мест	Переход на страницу настройки структуры рабочих мест, доступных в боковой панели. Подробнее...
------------------------	--

Настройка корпоративной символики	Открытие отдельной страницы для изменения логотипов, отображаемых в приложении. Подробнее...
Настройка цвета панели разделов	Открытие отдельной страницы для изменения цвета боковой панели bpm'online. Подробнее...

КОНФИГУРИРОВАНИЕ РАЗРАБОТЧИКОМ

Инструменты для настройки конфигурации bpm'online разработчиком.

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

НА ЗАМЕТКУ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Дизайнер системы](#)

СТРАНИЦА ПРОФИЛЯ

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

Открыть страницу профиля можно несколькими способами:

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Телефония в bpm'online](#)
- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP](#)
- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с сервисом Google](#)
- [Интеграция с социальными сетями](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка профиля пользователя](#)

КОМАНДНАЯ СТРОКА

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

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

- [Навигация](#)
- [Поиск записей](#)
- [Создание записей](#)
- [Запуск бизнес-процессов](#)
- [Настройка командной строки](#)

НАВИГАЦИЯ

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

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

ПОИСК ЗАПИСЕЙ

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

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

СОЗДАНИЕ ЗАПИСЕЙ

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

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

ЗАПУСК БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

НАСТРОЙКА КОМАНДНОЙ СТРОКИ

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

Если в системе настраивались какие-либо объекты, например, были переименованы или добавлены новые разделы, то для того, чтобы они появились в командной строке, нужно выполнить действие «Перегенерация метаданных команд строки управления» на странице управления конфигурацией. Перейти в раздел [Конфигурирование разработчиком] можно из дизайнера системы.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Возможности командной строки](#)





КОММУНИКАЦИОННАЯ ПАНЕЛЬ

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

Рис. 18 — Пример коммуникационной панели



Коммуникационная панель содержит вкладки:

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

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ


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


СМОТРИТЕ ТАКЖЕ






- [Операции со звонками](#)

- Работа с почтой
- Раздел [Лента]

ЦЕНТР УВЕДОМЛЕНИЙ

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

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ДАЛЕЕ

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

КАК ОБРАБАТЫВАТЬ УВЕДОМЛЕНИЯ ВО ВСПЛЫВАЮЩИХ ОКНАХ

Все информационные сообщения центра уведомлений отображаются во **всплывающих окнах** вашего браузера. всплывающее окно по уведомлению отображается один раз — при его получении. Уведомления, полученные с момента выхода из brm'online, отображаются во всплывающих окнах при входе в систему.

НА ЗАМЕТКУ

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

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

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАБОТАТЬ С НАПОМИНАНИЯМИ

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

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

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

КАКИЕ ДАННЫЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ В НАПОМИНАНИЯХ

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

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

В напоминаниях также отображаются **счета**, отвечающие условиям:

- вы являетесь ответственным по счету;

- счет находится не в конечном состоянии оплаты (“не выставлен”, “ожидание оплаты” или “оплачен частично”);
- по данному счету вами или другим пользователем системы создано напоминание для вас.

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

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


КАК СОЗДАТЬ НАПОМИНАНИЕ

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

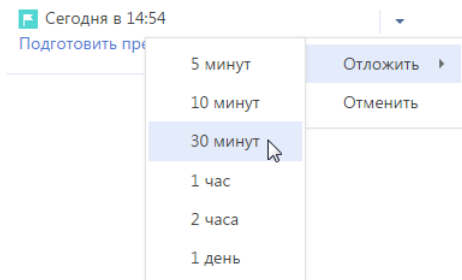
1. Откройте страницу активности, по которой необходимо создать напоминание.
2. В блоке полей [Напоминания] установите соответствующий признак:
 - a. в поле [Ответственному], чтобы создать напоминание для пользователя, который указан в поле [Ответственный] страницы;
 - b. в поле [Автору], чтобы создать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

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

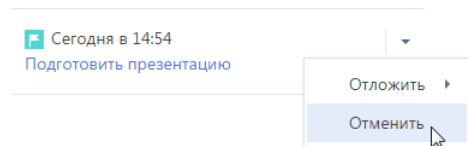
КАК ОБРАБОТАТЬ НАПОМИНАНИЕ

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

Для **переноса напоминания** на более поздний срок в меню действий выберите [Отложить] и укажите время переноса (Рис. 19). В результате напоминание не будет отображаться в списке, также уменьшится значение в счетчике непрочитанных напоминаний. Напоминание повторно возобновится по прошествии указанного времени.

Рис. 19 — Перенос напоминания на более поздний срок

Для **отмены напоминания** в меню действий выберите [Отменить] (Рис. 20). Напоминание больше не будет отображаться в центре уведомлений.

Рис. 20 — Отмена напоминания

НА ЗАМЕТКУ


Напоминание будет отменено автоматически, если активность будет переведена в конечное состояние, например, "выполнена", а счет – в конечное состояние оплаты, например, "оплачен полностью".

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ ЛЕНТЫ

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

Вкладка оповещает о следующих **событиях**:

- Кто-то прокомментировал вашу запись в ленте;
- Кто-то упомянул вас в сообщении либо комментарии к нему;


- Кто-то одобрил ваше сообщение или комментарий по кнопке [Нравится].

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


СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ ПО ВИЗАМ

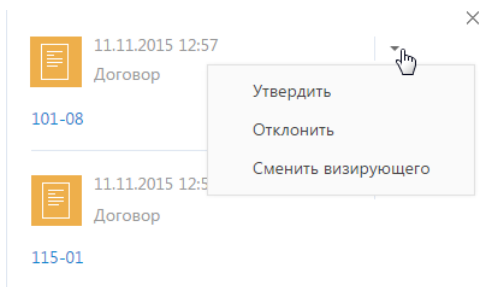
Информацию о записях, ожидающих вашего визирования, например, о договорах, вы можете получить на вкладке  центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество записей, ожидающих вашего визирования. Заголовок уведомления о визе соответствует номеру договора, счета либо заказа, который необходимо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

КАК ОБРАБОТАТЬ ВИЗУ

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

Установить визу вы можете с помощью меню действий уведомления о визе (Рис. 21).

Рис. 21 — Меню действий уведомления о визе



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

НА ЗАМЕТКУ

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

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


НА ЗАМЕТКУ

Вы также можете обработать визу на вкладке [Визы] страницы необходимого договора, счета либо заказа. [Процесс визирования](#) описан детальнее в отдельной статье.


СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАБОТАТЬ С УВЕДОМЛЕНИЯМИ О ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫХ СОБЫТИЯХ

Vpm'online напомнит вам о приближающихся знаменательных событиях ваших коллег и клиентов. Вы не пропустите день рождения клиента или день основания компании-партнера, используя вкладку  центра уведомлений. Счетчик вкладки отображает общее количество непросмотренных уведомлений по знаменательным событиям.

КАКИЕ ДАННЫЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ В УВЕДОМЛЕНИЯХ ПО ЗНАМЕНАТЕЛЬНЫМ СОБЫТИЯМ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

Вы получите уведомления по таким контактам и контрагентам:

- Контакты или контрагенты, по которым вы являетесь ответственным;
- Контакты с типом "Сотрудник" или те, у которых указан контрагент "Наша компания";
- Основные контакты контрагентов, по которым вы являетесь ответственным;
- Контакты и контрагенты, указанные в заказах, по которым вы являетесь ответственным. Учитываются только заказы не в конечном состоянии;

- Контакты и контрагенты, указанные в продажах, по которым вы являетесь ответственным (по полю [Клиент] и по детали [Контакты] продажи). При этом учитываются продажи не на конечной стадии, а также продажи, успешно завершённые в течение последнего полугодия.

НА ЗАМЕТКУ

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

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

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


КАК ОБРАБОТАТЬ УВЕДОМЛЕНИЕ ПО ЗНАМЕНАТЕЛЬНОМУ СОБЫТИЮ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАБОТАТЬ С СИСТЕМНЫМИ УВЕДОМЛЕНИЯМИ

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

РЕЕСТР ЗАПИСЕЙ

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

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

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

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЕСТРА

Реестр раздела может отображаться в одном из двух основных представлений.

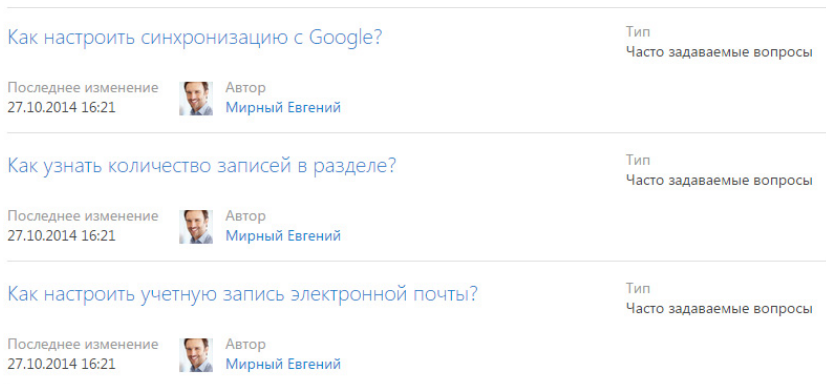
Списочное представление (Рис. 22) отображает записи в виде простой таблицы, в которой каждому полю записи объекта соответствует отдельная колонка.

Рис. 22 — Списочное представление реестра

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

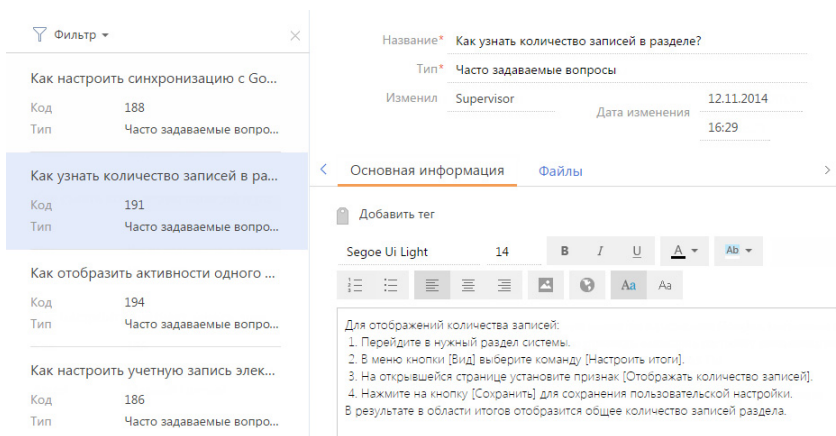
Плиточное представление (Рис. 23) отображает поля каждой записи в несколько строк.

Рис. 23 — Плиточное представление реестра



Выбор между плиточным и списочным представлением осуществляется при настройке реестра. При открытии страницы записи реестр отображается в дополнительном вертикальном представлении (Рис. 24). Данные реестра отображаются в одну колонку, при этом каждому полю записи соответствует отдельная строка вертикального реестра. При переходе от записи к записи вертикального реестра справа отображается детальная информация по выбранной записи.




Рис. 24 — Вертикальное представление реестра



РЕДАКТИРУЕМЫЙ РЕЕСТР

В bpm'online предусмотрена возможность редактирования записей в самом реестре, без перехода к их страницам. Редактируемый реестр (Рис. 25) используется в системе для тех сущностей, которые необходимо редактировать быстро и часто, например, на детали [Продукты] в разделе [Документы].

Рис. 25 — Редактируемый реестр

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


Добавление записи


1. Добавьте новую запись на деталь. В редактируемом реестре отобразится дополнительная строка для заполнения значений записи.
2. Щелкните в области необходимого для редактирования поля, введите нужное значение (Рис. 26).

Рис. 26 — Заполнение поля

Продукт


Microsoft Office 2010 English

Антивиру| 

Антивирус Kaspersky Internet Security 2010 

НА ЗАМЕТКУ


Редактируемое поле подчеркивается пунктирной линией.


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

НА ЗАМЕТКУ


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

Отмена изменений

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

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

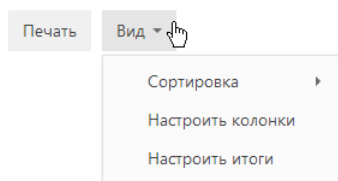
Удаление записи

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

НАСТРОЙКА РЕЕСТРА

Внешний вид реестра, набор отображаемых полей и сортировку данных вы можете настроить индивидуально. Вы также можете отобразить сводную информацию по записям раздела. Для настройки реестра используется меню [Вид] (Рис. 27).

Рис. 27 — Меню настройки реестра



Команды меню:

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

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Сортировка записей](#)
- [Настройка итогов по колонкам](#)
- [Настройка колонок реестра](#)
- [Экспорт данных реестра](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Фильтры](#)
- [Группы и теги](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка списка — работа с реестром записей](#)
- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)

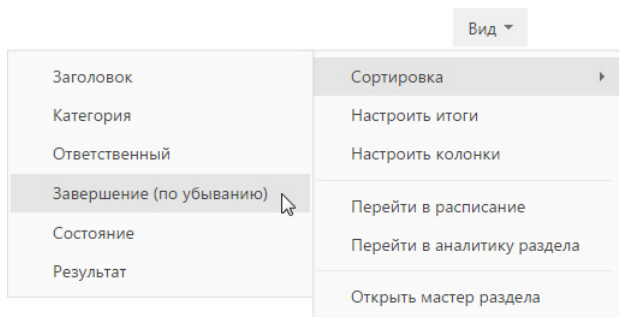
СОРТИРОВКА ЗАПИСЕЙ

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

Сортировка записей выполняется с помощью команды [Сортировка] меню кнопки [Вид]. В подменю команды отображаются те же колонки, что и на странице раздела. Рядом с названием

колонки, по которой выполнена сортировка, указан способ сортировки — по возрастанию или по убыванию. Например, записи раздела **АКТИВНОСТИ** можно отсортировать по убыванию значений колонки [Завершение] (Рис. 28).

Рис. 28 — Пример сортировки данных



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

В списочном представлении реестра предусмотрена дополнительная возможность — быстрая сортировка записей щелчком мыши по заголовку колонки (Рис. 29).

Рис. 29 — Быстрая сортировка данных в списочном представлении реестра

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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

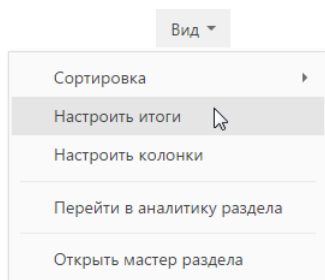
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка списка — работа с реестром записей](#)

НАСТРОЙКА ИТОГОВ ПО КОЛОНКАМ

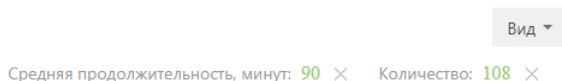
Если вам необходимо получить сводную информацию по колонкам раздела, используйте итоги. Управление итогами осуществляется по команде [Настроить итоги] меню кнопки [Вид] (Рис. 30).

Рис. 30 — Команда [Настроить итоги]



Настроенные итоги отображаются в правой верхней части раздела (Рис. 31).

Рис. 31 — Область итогов в разделе





При помощи области итогов вы можете рассчитать:

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

Если записи в разделе отфильтрованы (например, выбрана какая-либо **группа** или применен один или несколько **фильтров**), то расчет итогов производится по отфильтрованным записям. Например, вы можете **рассчитать количество клиентов из Москвы**, если настроите соответствующий фильтр и отобразите итоги (Рис. 32).

Рис. 32 — Пример отображения итогов по отфильтрованным записям

Применить × ▼ Количество: 1333 ×

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

РАСЧЕТ КОЛИЧЕСТВА ЗАПИСЕЙ В РАЗДЕЛЕ

Для того, чтобы рассчитать количество записей в разделе:

1. Перейдите в нужный раздел системы.
2. В меню [Вид] выберите команду [Настроить итоги] (Рис. 30).
3. На открывшейся странице установите признак [Отображать количество записей] (Рис. 33).

Рис. 33 — Признак [Отображать количество записей]

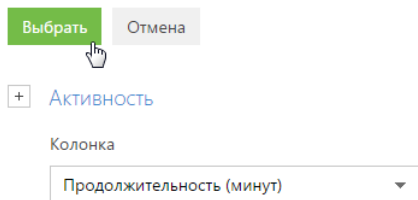
Отображать количество записей

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

РАСЧЕТ СУММЫ ПО ЧИСЛОВОЙ КОЛОНКЕ ОБЪЕКТА

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

1. Перейдите в нужный раздел, например, АКТИВНОСТИ.
2. В меню [Вид] выберите команду [Настроить итоги] (Рис. 30).
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
4. Выберите из списка числовую колонку, по которой необходимо отобразить итоговую информацию, например, "Продолжительность (минут)". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 34).

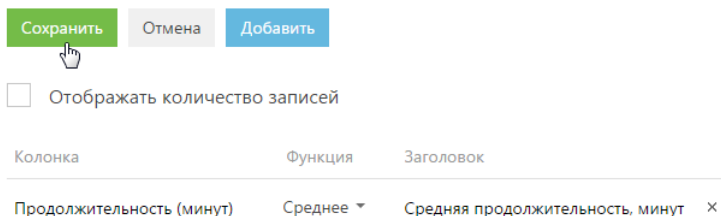
Рис. 34 — Выбор колонки

НА ЗАМЕТКУ

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

5. На странице настройки укажите параметры отображения итоговой информации:
 - a. Выберите из списка функцию для подсчета данных, например, "Среднее".
 - b. Внесите заголовок, который будет отображаться в области итогов, например, "Средняя продолжительность, минут", и нажмите на кнопку .
 - c. Нажмите на кнопку [Сохранить] для сохранения пользовательской настройки (Рис. 35).

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

Рис. 35 — Пример настройки итогов по значениям колонок объекта

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

ОТМЕНА ОТОБРАЖЕНИЯ ИТОВОЙ ИНФОРМАЦИИ

Отменить отображение итоговой информации можно нажатием на кнопку ✕ справа от записи в области итогов (Рис. 36).

Рис. 36 — Отмена отображения итоговой информации

Средняя продолжительность, минут: 5 ✕ Количество: 95 ✕

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Фильтры](#)
- [Группы и теги](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка итогов](#)

НАСТРОЙКА КОЛОНОК РЕЕСТРА

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

НАСТРОЙКА КОЛОНОК ПЛИТОЧНОГО РЕЕСТРА

Страница настройки колонок ([Рис. 37](#)) открывается по команде [Настроить колонки] меню кнопки [Вид].

Рис. 37 — Страница настройки колонок реестра

Настройка списка

Плиточное представление

 Списочное представление

Название	Основной телефон	Тип	Страна
Основной контакт	Web	Категория	Город
+			

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

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

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

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

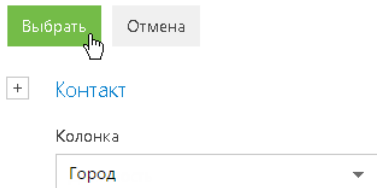
ДОБАВЛЕНИЕ В РЕЕСТР КОЛОНКИ ТЕКУЩЕГО ОБЪЕКТА

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

1. Перейдите в раздел КОНТАКТЫ.

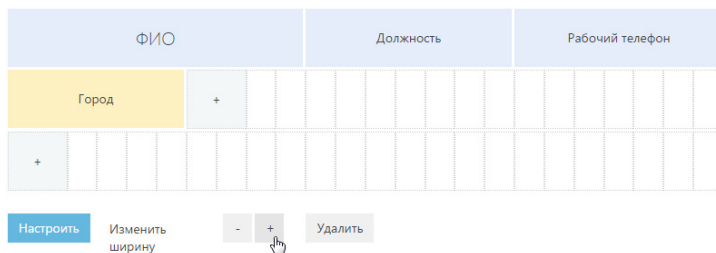
2. В меню кнопки [Вид] выберите команду [Настроить колонки].
3. На странице настройки колонок нажмите на кнопку [+].
4. Выберите колонку, которую необходимо отобразить, например, "Город". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 38).

Рис. 38 — Выбор колонки для отображения





5. В области управления колонками выделите мышью добавленную колонку и увеличьте ее ширину, нажимая на кнопку [+]. (Рис. 39).

Рис. 39 — Увеличение ширины колонки



6. Аналогичным образом добавьте колонку [Департамент]. Нажмите на кнопку [Сохранить]. В результате выбранные колонки будут отображаться в реестре раздела КОНТАКТЫ (Рис. 40).

Рис. 40 — Пример настройки колонок в разделе [Контакты]

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

ДОБАВЛЕНИЕ В РЕЕСТР АГРЕГИРУЮЩЕЙ КОЛОНКИ

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

Для отображения в разделе КОНТРАГЕНТЫ количества активностей по контрагенту:

1. Перейдите в раздел КОНТРАГЕНТЫ.
2. В меню [Вид] выберите команду [Настроить колонки].
3. На странице настройки колонок нажмите на кнопку [+].
4. В открывшемся дополнительном окне выбора колонки:
 - a. Нажмите на кнопку [+] возле наименования объекта.
 - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью, например, "Активность (по колонке Контрагент)".
 - c. В поле [Колонка] укажите колонку связанного объекта, например, "Количество".
 - d. Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 41).

Рис. 41 — Выбор агрегирующей колонки

5. На открывшейся странице укажите параметры отображения выбранной колонки (Рис. 42).

Рис. 42 — Страница настройки отображения колонки

- a. Введите заголовок колонки для отображения, например, "Количество активностей".

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

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

НА ЗАМЕТКУ

Настройки [Формат] доступны только в плиточном представлении реестра.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка списка — работа с реестром записей](#)

ЭКСПОРТ ДАННЫХ РЕЕСТРА

При работе в реестре разделов вы можете воспользоваться действием [Экспортировать список в файл] через меню [Действия]. С помощью экспорта можно сохранить записи реестра в формате .CSV для последующей обработки в MS Excel.

НА ЗАМЕТКУ

Обратите внимание, что если у вас нет прав доступа к системной операции [Экспортировать список в файл], то экспорт будет недоступен.

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ЭКСПОРТУ ДАННЫХ В ФАЙЛ

- Почему у меня не отображается действие [Экспортировать в файл]?
- Почему при экспорте отображается сообщение "У вас недостаточно прав для выполнения операции"?
- Почему в выгруженном файле данные отображаются некорректно?
- Почему при экспорте в выгруженном файле есть разрывы строк?
- Как выгрузить содержимое деталей?

Почему у меня не отображается действие [Экспортировать в файл]?

Если вы не видите действие [Экспортировать в файл], то, скорее всего, у вас нет прав доступа к операции [Экспорт реестра]. Обратитесь к администратору системы, чтобы получить доступ к экспорту данных реестра.

Почему при экспорте отображается сообщение "У вас недостаточно прав для выполнения операции"?

Vrm'online может выводить сообщение "У вас недостаточно прав для выполнения операции" в нескольких случаях:

- Вероятно, у вас нет прав доступа к операции экспорта реестра, но вы все еще видите действие [Экспортировать в файл]. Такое поведение системы возможно, если права на доступ к операции были изменены во время работы в Vrm'online. Действие [Экспортировать в файл] будет скрыто после обновления кэша браузера.

- Возможно, вы превысили разрешенное количество экспортируемых значений. По умолчанию система разрешает экспорт до 20 000 записей. Так что вы получите сообщение об ошибке, если попытаетесь выгрузить большее количество. Вы можете увеличить это значение. Примите во внимание, что увеличение этого значения может повлиять на нагрузку на сервер и уменьшить быстродействие сайта.

Если bpm'online развернута **on-site**, то для увеличения количества импортируемых записей укажите нужное значение в параметре `MaxEntityRowCount` в файле конфигурации:

[Путь к каталогу с установленным приложением]\Terrasoft.WebApp\Web.config.

После изменения необходимо очистить кэш сервера сессий Redis, перезагрузить сайт и пул приложений.

В случае, когда приложение развернуто **on-demand**, для увеличения значения параметра `MaxEntityRowCount` вам необходимо обратиться в службу поддержки.

Почему в выгруженном файле данные отображаются некорректно?

Корректное отображение выгруженных в Excel данных зависит как от настроек bpm'online, так и от настроек самого Excel.

Некорректная кодировка. Проверьте значение системной настройки [Кодировка при экспорте в ".csv"]. Измените значение по умолчанию, например, на UTF-8, или любую необходимую кодировку.

Excel не разделил ячейки на строки. Автоматическое распределение данных по строкам зависит от региональных настроек Excel, а также от параметров системной настройки [Разделитель при экспорте в ".csv"].

Разрывы строк из-за наличия специальных символов, которые Excel обрабатывает некорректно.

Заголовки колонок реестра отличаются от заголовков колонок в экспортированной таблице. Данное поведение системы не является ошибкой и соответствует текущей реализации bpm'online. Название поля в объекте и на странице может отличаться. При экспорте в файл указывается названия поля из объекта.

Почему при экспорте в выгруженном файле есть разрывы строк?

В некоторых случаях при выгрузке значений реестра в файл .csv Excel может переносить и разрывать строки. Это вызвано некорректной обработкой ограниченного набора символов программой MS Excel, тогда как bpm'online формирует данные корректно.

Одним из вариантов решения проблемы будет пересохранение записей, в которых используются специальные символы. Если же не удастся определить такие записи, то вы можете воспользоваться следующим методом.

1. Проверьте значение системных настроек: [Кодировка при экспорте в ".csv"] должна содержать значение **UTF-8**, а [Разделитель при экспорте в ".csv"] — ;.
2. Выгрузите реестр в файл в формате .csv.
3. Откройте выгруженный файл в текстовом редакторе, например, Блокнот или Notepad++.
4. Перейдите на вкладку "Файл" —> "Сохранить как". В диалоговом окне укажите название обновленного файла и в поле "Кодировка" значение UTF-8. Нажмите на кнопку [Сохранить].
5. Откройте обновленный файл в Excel.

Если все действия выполнены верно, то данные в Excel будут отображаться корректно и без разрывов строк.

Как выгрузить содержимое деталей?

В отличие от основных записей реестра, выгрузка содержимого деталей по умолчанию не предусмотрена. Если необходимо выгрузить содержимое деталей, вы можете зарегистрировать справочник по объекту детали, а затем выгрузить данные из реестра этого справочника:

1. Перейдите в [Дизайнер системы].
2. В группе [Настройки системы] перейдите по ссылке "Справочники".
3. Добавьте новый справочник. Название может быть произвольным, но объектом должна быть деталь, которую нужно импортировать. К примеру, "Средство связи контрагента". Не забудьте сохранить созданный справочник.
4. Откройте наполнение созданного справочника. В меню кнопки [Вид] выберите команду [Настроить колонки]. Отобразите нужные колонки, например, "Контрагент", "Тип", "Номер" и сохраните список.

Таким образом вы получите справочник со всеми значениями нужной детали. Экспортируйте полученный реестр в файл.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Часто задаваемые вопросы по импорту из Excel](#)

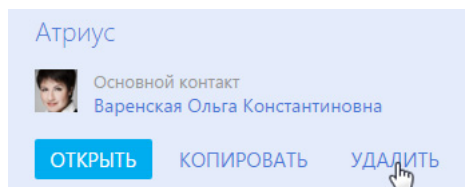
УДАЛЕНИЕ ЗАПИСЕЙ

Любую запись раздела можно удалить из bpm'online. Вы можете удалить как одну, так и несколько записей одновременно.

КАК УДАЛИТЬ ОДНУ ЗАПИСЬ ИЗ СПИСКА

Для удаления одной записи из списка выберите ее с помощью мыши, а затем нажмите на кнопку [Удалить] (Рис. 43):

Рис. 43 — Удаление записи



Перед удалением записи система запросит ваше подтверждение. После того как вы подтвердите свое намерение, запись будет удалена, если:

- на данную запись не ссылаются другие объекты системы;
- для нее не настроены запрещающие права на операцию "Удаление" (Рис. 44).

Рис. 44 — Недостаточно прав для удаления записи

🔒 1 записей без прав удаления

ФИО контакта	Контрагент	Должность	Рабочий телефон	Мобильный телефон	Email
Сергей Соболев	Бальвия-фарм	Директор	+38 056 238 98 77	+38 050 742 99 24	s-sobolev@gmail.com

НА ЗАМЕТКУ

Для получения прав на удаление записи обратитесь к администратору системы.

КАК УДАЛИТЬ ЗАПИСЬ, СВЯЗАННУЮ С ДРУГИМИ ОБЪЕКТАМИ СИСТЕМЫ

Запись, которую вы хотите удалить, может быть связана с другими объектами системы, то есть использоваться в других записях. Например, контакт, по которому существуют активности. Записи, связанные с другими объектами, также можно удалить, сохранив или удалив при этом связанные записи.

При попытке удаления записи, у которой есть связи, отобразится уведомление о том, что выбранную запись удалить не удалось. Для просмотра списка объектов, в которых используется выбранная для удаления запись, нажмите на кнопку [Посмотреть подробнее] (Рис. 45).

Рис. 45 — Просмотр связанных с записью объектов

Выделенные записи не получилось удалить

ПОСМОТРЕТЬ ПОДРОБНЕЕ

ЗАКРЫТЬ



На открывшейся странице отображается информация о связях записи с другими объектами системы. Данные о записи и связанных объектах удобно сгруппированы по разделам, в которых они содержатся (Рис. 46).

Рис. 46 — Удаление одной записи со связанными объектами - заменить скриншот на актуальный

🔒 1 записей используются в других разделах 🗑 Удалить записи ▾

[-] Блик-Инвест 🗑 Удалить запись ✕

С удалением связанных записей

Без удаления связанных записей

- ☑ Продажа (1)
- ☑ Лид (1)
- ☑ Контакт (1)
- ☑ Заказ (1)
- ☑ Активность (2)

Для просмотра детальной информации о связанных с записью объектах нажмите на кнопку ▾ слева от названия раздела, в котором они содержатся.

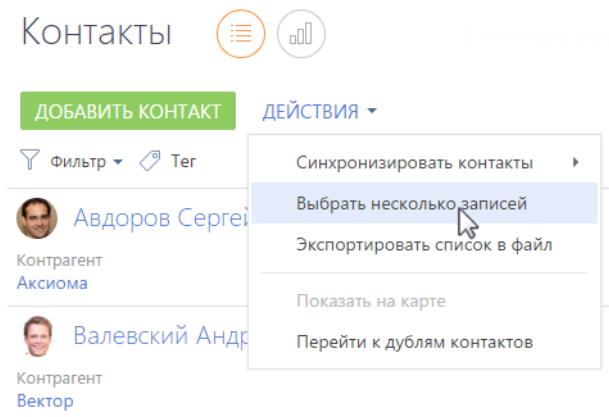
Проанализировав список, вы можете:

- Исключить запись со связями из списка на удаление и оставить записи в системе. Для этого нажмите на кнопку ✕ справа от заголовка записи.
- Удалить запись вместе со связанными объектами. Для этого нажмите на кнопку [Удалить записи] и выберите команду [С удалением связанных записей]. У связанных объектов могут быть свои связи, которые будет необходимо обработать отдельно.
- Удалить запись, но связанные объекты оставить в системе. Для этого выберите команду [Без удаления связанных записей].

КАК ОДНОВРЕМЕННО УДАЛИТЬ НЕСКОЛЬКО ЗАПИСЕЙ

Для удаления нескольких записей из системы:

1. В меню кнопки [Действия] нажмите [Выбрать несколько записей] (Рис. 47).

Рис. 47 — Выбор нескольких записей для удаления

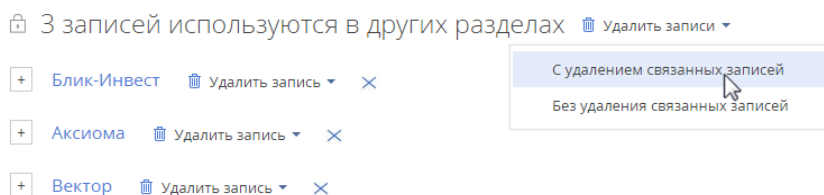
2. Отметьте записи раздела, которые вам необходимо удалить.
3. В меню кнопки [Действия] нажмите [Удалить].

НА ЗАМЕТКУ

Количество выбранных для удаления записей отображается в скобках на кнопке [Действия].

bpm'online обрабатывает ваш запрос и отобразит информацию о количестве успешно удаленных записей и о записях, удалить которые не удалось по причине связей с другими объектами системы.

При необходимости удалить **все записи из списка и их связи**, нажмите на кнопку [Удалить записи] и выберите команду [С удалением связанных записей] (Рис. 48).

Рис. 48 — Удаление нескольких записей со связанными объектами

Если вам необходимо удалить записи из списка выборочно, проанализируйте список объектов, связанных с выбранными для удаления записями. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Реестр записей](#)
- [Поиск и объединение дублей](#)
- [Фильтры](#)
- [Группы и теги](#)

ФИЛЬТРЫ

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

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

Для фильтрации записей на деталях используется только стандартный фильтр.

Элементы управления фильтрами отображаются в верхней части разделов системы (Рис. 49) или непосредственно на деталях.

Рис. 49 — Область фильтрации



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


Настроенные вами фильтры сохраняются при обновлении страницы, переходе между разделами и при повторном входе в систему. Чтобы отменить один из установленных фильтров, нажмите на кнопку  в его правой части (Рис. 50).

Рис. 50 — Отмена одного фильтра



НА ЗАМЕТКУ

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

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Быстрый фильтр
- Стандартный фильтр
- Расширенный фильтр

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)
- [Работа с группами в bpm'online](#)

БЫСТРЫЙ ФИЛЬТР

БЫСТРЫЙ ФИЛЬТР отображается в некоторых разделах bpm'online и используется для фильтрации данных по наиболее часто используемым параметрам (Рис. 51).

Рис. 51 — Пример быстрого фильтра

Например, быстрый фильтр присутствует в разделе [Активности], т.к. чаще всего нужно просматривать активности одного сотрудника за указанный период времени. Быстрые фильтры в разделах по умолчанию активны. При этом набор полей для фильтрации в различных разделах может отличаться.

СОДЕРЖАНИЕ

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

ФИЛЬТРАЦИЯ ПО ПЕРИОДУ

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

В системе есть три вида быстрых фильтров по периоду:

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

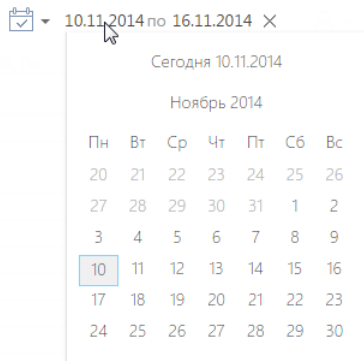
НА ЗАМЕТКУ

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

НА ЗАМЕТКУ


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

Для установки произвольного периода фильтрации выберите дату начала и дату завершения периода во встроенном календаре фильтра. Календарь открывается при нажатии на дату начала или завершения периода (Рис. 52).

Рис. 52 — Открытие календаря фильтра

ФИЛЬТРАЦИЯ ПО ОТВЕТСТВЕННОМУ

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

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)

СТАНДАРТНЫЙ ФИЛЬТР

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

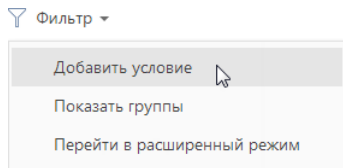
СОДЕРЖАНИЕ

- [Установка стандартного фильтра в разделе](#)
- [Установка нескольких стандартных фильтров в разделе](#)
- [Установка стандартного фильтра на детали](#)
- [Установка нескольких стандартных фильтров на детали](#)
- [Отмена отображения панели фильтрации на детали](#)

УСТАНОВКА СТАНДАРТНОГО ФИЛЬТРА В РАЗДЕЛЕ

1. В меню [Фильтр] выберите команду [Добавить условие] (Рис. 53).

Рис. 53 — Добавление условия стандартной фильтрации в разделе




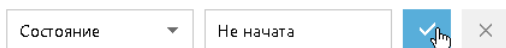
2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите на кнопку  (Рис. 54).

Рис. 54 — Применение условия стандартной фильтрации в разделе



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

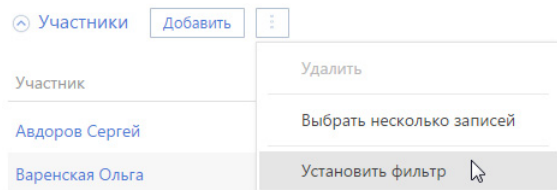
УСТАНОВКА НЕСКОЛЬКИХ СТАНДАРТНЫХ ФИЛЬТРОВ В РАЗДЕЛЕ

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

УСТАНОВКА СТАНДАРТНОГО ФИЛЬТРА НА ДЕТАЛИ

1. В меню кнопки  выберите команду [Установить фильтр] (Рис. 55).

Рис. 55 — Добавление условия стандартной фильтрации на детали




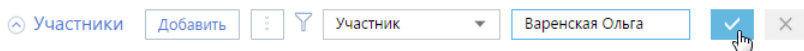
2. В появившихся полях укажите условие фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск, и укажите значение колонки (целиком или его фрагмент). Для применения условия фильтрации нажмите на кнопку  (Рис. 56).

Рис. 56 — Применение условия стандартной фильтрации на детали




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

НА ЗАМЕТКУ

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

УСТАНОВКА НЕСКОЛЬКИХ СТАНДАРТНЫХ ФИЛЬТРОВ НА ДЕТАЛИ

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

ОТМЕНА ОТОБРАЖЕНИЯ ПАНЕЛИ ФИЛЬТРАЦИИ НА ДЕТАЛИ


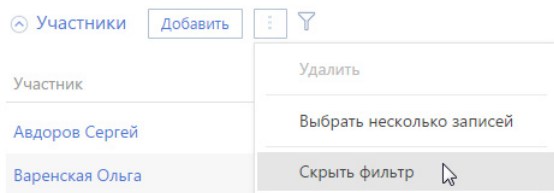
Панель фильтрации на детали скрывается автоматически после обновления страницы. Чтобы скрыть панель вручную, в меню кнопки  выберите действие [Скрыть фильтр] (Рис. 57).


Рис. 57 — Скрытие области фильтрации на детали



ВАЖНО

Действие доступно, когда на детали не установлены условия фильтрации.

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

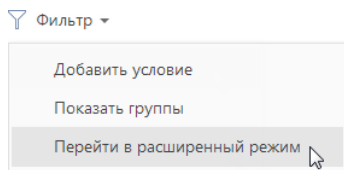
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)

РАСШИРЕННЫЙ ФИЛЬТР

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

Для установки расширенного фильтра используется команда [Перейти в расширенный режим] меню [Фильтр] (Рис. 58).

Рис. 58 — Переход в расширенный режим фильтрации

СОДЕРЖАНИЕ

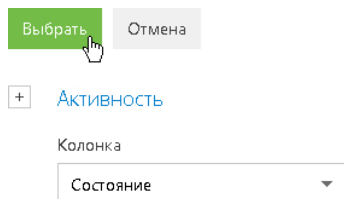
- Установка расширенного фильтра по колонкам объекта
- Установка расширенного фильтра по колонкам связанных объектов
- Установка расширенного фильтра с группировкой условий фильтрации
- Установка агрегирующего фильтра
- Установка фильтра по периоду

УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА ПО КОЛОНКАМ ОБЪЕКТА

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

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

1. Откройте раздел [Активности]. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 58).
2. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. В открывшемся окне в поле [Колонка] выберите интересующую колонку, например, [Состояние], и нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 59).

Рис. 59 — Выбор колонки для расширенного фильтра

4. На странице настройки фильтров установите необходимые параметры условия:
 - a. Выберите тип условия, щелкнув по его символу, например, "=".
 - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимые значения для выбранной колонки, например, "Не начата" и "В работе". Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 60).

Рис. 60 — Выбор значения для колонки

- Повторите предыдущие пункты, чтобы добавить другие необходимые условия. Например, установите пороговые значения для даты изменения записей.
- Установите логический оператор для заданных условий, например, "И", щелкнув по нему мышью (Рис. 61).

Рис. 61 — Выбор логического оператора

НА ЗАМЕТКУ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

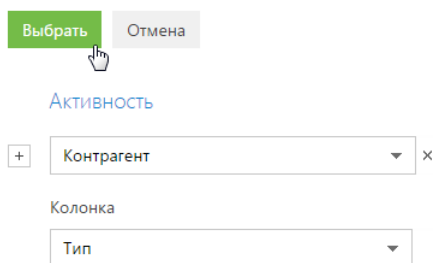
УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА ПО КОЛОНКАМ СВЯЗАННЫХ ОБЪЕКТОВ

Вы можете отфильтровать записи не только по колонкам текущего объекта, но и по колонкам связанных с ним объектов. Например, для объекта "Активность" можно отфильтровать записи по

колонке [Тип] связанного объекта “Контрагент”. Например, чтобы в разделе [Активности] отобразить активности только по компаниям определенного типа:

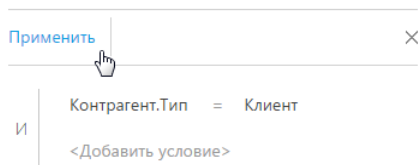
1. Откройте раздел [Активности]. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 58).
2. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. На открывшейся странице выбора колонки:
 - a. Нажмите на кнопку возле наименования объекта.
 - b. В добавившемся поле выберите связанный объект, например, “Контрагент”.
 - c. В поле [Колонка] укажите колонку связанного объекта, например, “Тип”.
 - d. Нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 62).

Рис. 62 — Выбор колонки связанного объекта



4. В области настройки фильтров установите необходимые параметры условия:
 - a. Выберите тип условия, щелкнув по его символу. По умолчанию указано условие “=”.
 - b. Нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, “Клиент”. Нажмите на кнопку [Выбрать].
5. Нажмите на кнопку [Применить] (Рис. 63).

Рис. 63 — Применение условий фильтрации



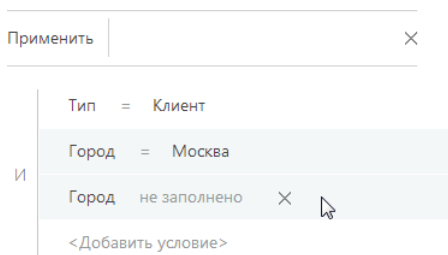
В результате в разделе будут отображены только активности по контрагентам, которые относятся к типу “Клиент”.

УСТАНОВКА РАСШИРЕННОГО ФИЛЬТРА С ГРУППИРОВКОЙ УСЛОВИЙ ФИЛЬТРАЦИИ

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

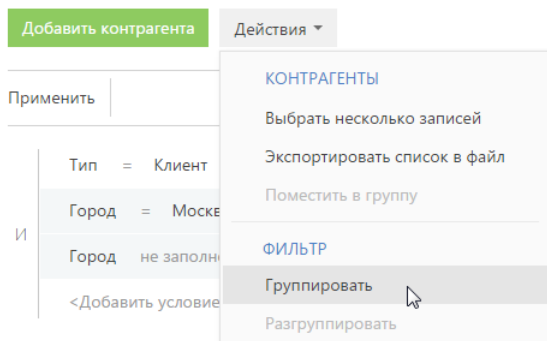
1. Откройте раздел КОНТРАГЕНТЫ. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 58).
2. Для установки условия "Тип = Клиент":
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
 - b. В открывшемся окне выберите колонку контрагента, например, "Тип". Нажмите на кнопку [Выбрать].
 - c. В области настройки фильтров нажмите на ссылку <?>. В открывшемся окне отметьте необходимое значение для выбранной колонки, например, "Клиент". Нажмите на кнопку [Выбрать].
3. Аналогичным образом добавьте условие "Город = Москва".
4. Для установки условия "Город не заполнено":
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
 - b. В открывшемся окне выберите колонку "Город". Нажмите на кнопку [Выбрать].
 - c. В области настройки фильтров щелкните по типу условия и в открывшемся списке выберите "Не заполнено".
5. Сгруппируйте необходимые условия и установите для них логический оператор:
 - a. Удерживая клавишу Ctrl, выделите мышью те условия, которые необходимо сгруппировать для установки другого логического оператора (Рис. 64).

Рис. 64 — Выделение условий фильтрации для группировки



- b. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Группировать] (Рис. 65).

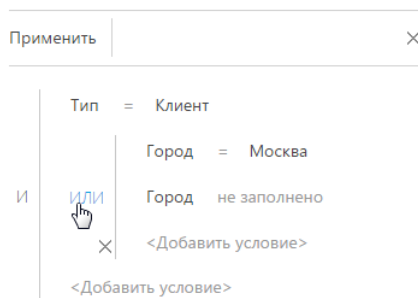
Рис. 65 — Группировка условий фильтрации



В результате выбранные условия будут объединены в отдельную группу.

- с. Щелкнув мышью по заголовку логического оператора, установите основной оператор "И" и оператор для созданной группы — "ИЛИ" (Рис. 66).

Рис. 66 — Установка логического оператора для группы условий фильтров



- 6. Нажмите на кнопку [Применить].

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

УСТАНОВКА АГРЕГИРУЮЩЕГО ФИЛЬТРА

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

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

НА ЗАМЕТКУ

Информация о сотрудниках вашей компании ведется в разделе КОНТАКТЫ.

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

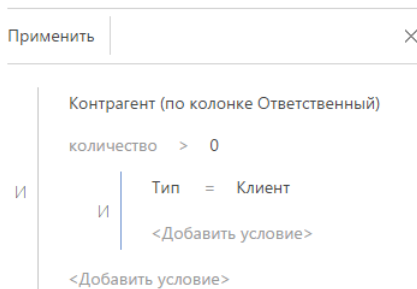
Процесс построения агрегирующего фильтра аналогичен процессу построения фильтра по колонкам связанных объектов. Например, необходимо получить список сотрудников, которые являются ответственными по контрагентам с типом "Клиент". Такой список можно получить при помощи агрегирующего фильтра:

1. Откройте раздел, записи которого необходимо отфильтровать, например, **КОНТАКТЫ**. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 58).
2. Нажмите на ссылку <Добавить условие>.
3. В открывшемся окне выбора колонки (Рис. 67):

Рис. 67 — Настройка колонки объекта с обратной связью в агрегирующем фильтре

- a. Нажмите на кнопку **+** возле наименования объекта.
 - b. В добавившемся поле выберите объект с обратной связью. Например, чтобы построить агрегирующий фильтр по колонке [Ответственный] раздела [Контрагенты], выберите "Контрагент (по колонке Ответственный)".
 - c. В поле [Колонка] укажите колонку объекта с обратной связью, например, "Количество".
 - d. Нажмите на кнопку [Выбрать].
4. В области настройки фильтров (Рис. 68):
 - a. Укажите условие фильтра, в данном случае, "Количество > 0".
 - b. Установите дополнительные параметры фильтра. Например, если необходимо, чтобы отображались только ответственные по контрагентам с типом "Клиент", добавьте это условие в фильтр.

Рис. 68 — Применение условий фильтрации агрегирующего фильтра



5. Нажмите на кнопку [Применить].

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

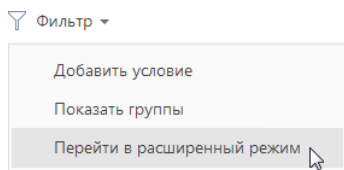
- [Быстрый фильтр](#)
- [Стандартный фильтр](#)

УСТАНОВКА ФИЛЬТРА ПО ПЕРИОДУ

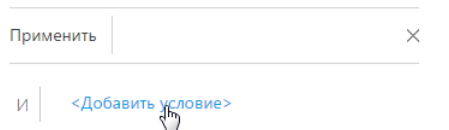
Для отображения данных, относящихся в определенному периоду, укажите интересующий период в условиях фильтра. Например, вам необходимо просмотреть активности за период командировки, в которой вы были три недели назад. Для этого:

1. Перейдите в нужный раздел, например, [Активности].
2. В меню [Фильтр] выберите команду [Перейти в расширенный режим] (Рис. 69).

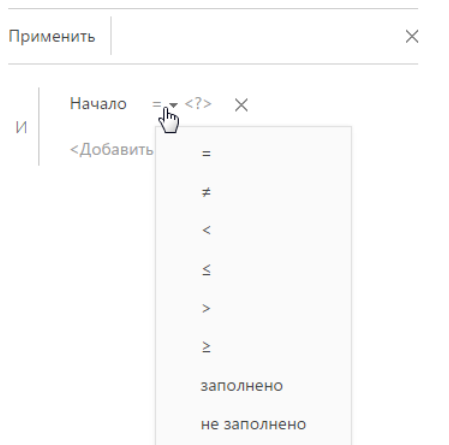
Рис. 69 — Переход в расширенный режим фильтрации



3. В появившейся области фильтрации укажите начало периода, за который вы хотите отобразить записи в разделе. Для этого:
 - a. Нажмите на ссылку <Добавить условие> (Рис. 70) и в открывшемся окне выберите необходимую колонку даты, например, "Начало", чтобы отфильтровать активности по дате их начала.

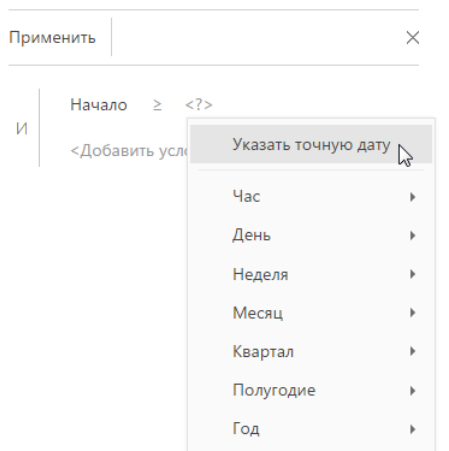
Рис. 70 — Добавление колонки в условие фильтра

- b. Выберите тип условия напротив добавленной колонки (Рис. 71), например, "≥" (больше или равно), чтобы дата начала периода фильтрации включала этот период.

Рис. 71 — Выбор типа условия фильтра

- c. В меню ссылки <?> выберите команду [Указать точную дату] (Рис. 72).

Рис. 72 — Переход к выбору точной даты периода фильтрации




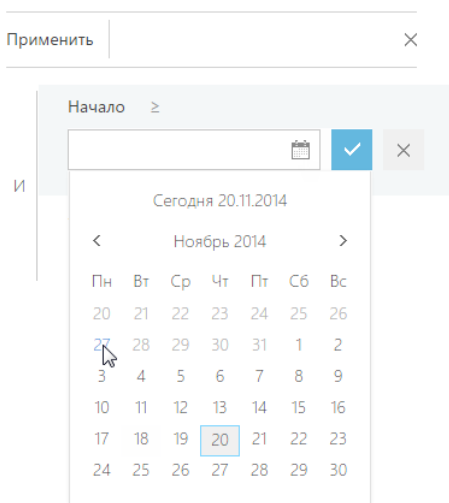
- d. В появившемся поле отобразите при помощи кнопки  встроенный календарь фильтра и выберите в нем необходимую дату (Рис. 73).

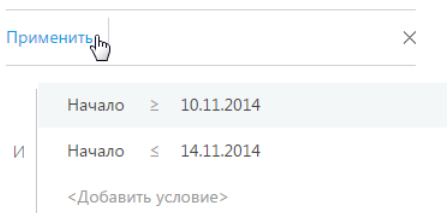
Рис. 73 — Встроенный календарь фильтра



4. Аналогично укажите конечную дату периода фильтрации:
 - a. Добавьте в условие фильтрации колонку "Начало", чтобы отфильтровать активности по дате их начала.
 - b. Выберите для нее тип условия "≤" (меньше или равно).
 - c. Выберите дату во встроенном календаре.

- Убедитесь, что для добавленных условий фильтрации установлен логический оператор "И".
- Примените установленный фильтр, используя кнопку [Применить] фильтра.

Рис. 74 — Применение установленного фильтра



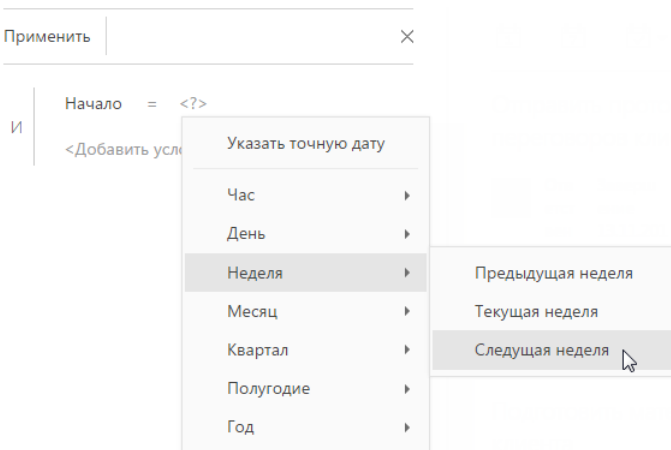
В результате в разделе [Активности] будут отображены активности, начало которых входит в установленный в фильтре период.

Стандартные периоды фильтрации

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

Стандартные периоды доступны в меню ссылки <?> условия фильтра (Рис. 75).

Рис. 75 — Выбор стандартного периода фильтрации



Час

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

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

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

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

День

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

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

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

Неделя

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

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

Месяц

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

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

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

Квартал

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

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

Полугодие

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

Предыдущим, текущим или следующим полугодием считается период в шесть месяцев: I полугодие включает в себя месяцы с января по июнь, II полугодие — с июля по декабрь.

Например, если сейчас август (входит во II полугодие), то следующим полугодием будет считаться период с января по июнь следующего года.

Год

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)

ГРУППЫ И ТЕГИ

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

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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с группами в bpm'online](#)
- [Работа с тегами в bpm'online](#)
- [Настройка простых и расширенных фильтров](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Каталог продуктов](#)

РАБОТА С ТЕГАМИ

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

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

В bpm'online sales используются такие виды тегов:

- **Личные** — теги, которые может видеть и использовать только тот сотрудник, который их создал. Любой пользователь системы может создать необходимое количество личных тегов. Ни администраторы системы, ни руководители не смогут увидеть личные теги сотрудников. Личные теги в bpm'online sales отображаются зеленым цветом.

- **Корпоративные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании. Любой сотрудник может установить или снять корпоративный тег. Создавать новые корпоративные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию “Управление корпоративными тегами”. Корпоративные теги в bpm’online sales отображаются голубым цветом.
- **Публичные** — теги, которые отображаются для всех сотрудников компании, а также для пользователей портала самообслуживания. Любой сотрудник может установить или снять публичный тег. Создавать новые публичные теги могут все сотрудники/роли, которым предоставлено право на операцию “Управление публичными тегами”. Публичные теги в bpm’online sales отображаются красным цветом.

НА ЗАМЕТКУ

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

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать тег](#)
- [Как тегировать запись](#)
- [Как снять тег](#)
- [Как отфильтровать записи раздела по тегам](#)

КАК СОЗДАТЬ ТЕГ


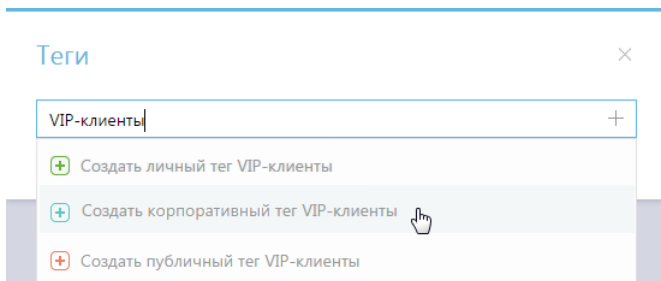
1. Откройте запись, которой нужно присвоить новый тег, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку  .
2. В открывшемся окне введите название нового тега, который вы хотите создать. В выпадающем меню отобразятся команды для создания одного из тех типов тегов, на создание которых у вас есть право. Выберите подходящий тип тега, например, корпоративный (Рис. 76).

Рис. 76 — Создание тега



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

НА ЗАМЕТКУ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

КАК ТЕГИРОВАТЬ ЗАПИСЬ


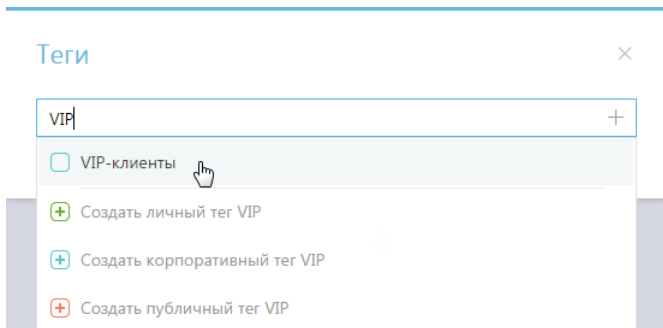
1. Откройте запись, которую необходимо тегировать, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку  .
2. В открывшемся окне начните вводить название существующего тега, который вы хотите добавить к записи. В выпадающем списке окна отобразятся найденные по совпадению теги. Выберите интересующий тег (Рис. 77).

Рис. 77 — Тегирование записи



В результате контакт будет тегирован.

НА ЗАМЕТКУ

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

КАК СНЯТЬ ТЕГ


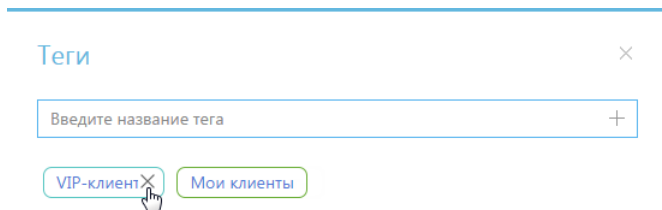
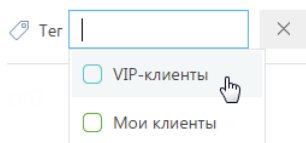
1. Откройте страницу, для которой необходимо снять тег, например, страницу контакта, и нажмите на кнопку  .
2. В открывшемся окне выберите тег и нажмите на крестик справа от него (Рис. 78). Тег будет снят для выбранной записи раздела. При этом из списка доступных тегов он удален не будет.

Рис. 78 — Снятие тега

КАК ОТФИЛЬТРОВАТЬ ЗАПИСИ РАЗДЕЛА ПО ТЕГАМ

В области фильтрации нажмите на кнопку . В появившемся поле установите курсор и выберите из списка интересующий тег (Рис. 79). Вы также можете ввести название тега вручную.

Рис. 79 — Выбор тега для фильтрации записей в разделе

В результате записи в разделе будут отфильтрованы по выбранному тегу.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с тегами в bpm'online](#)

РАБОТА С ГРУППАМИ

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

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

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

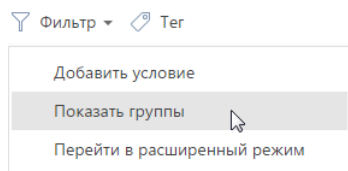
Вы можете создать нужную структуру групп и определить правила наполнения групп самостоятельно. Удаление группы не приводит к удалению записей, которые в нее входят.

СОДЕРЖАНИЕ

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

КАК СОЗДАТЬ ГРУППУ

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

Рис. 80


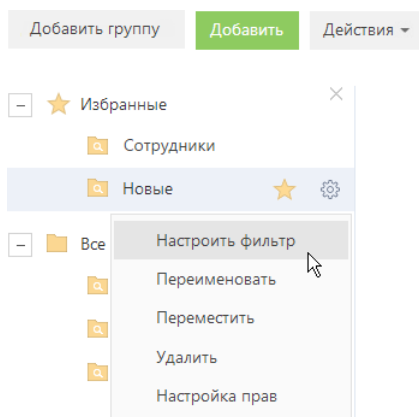
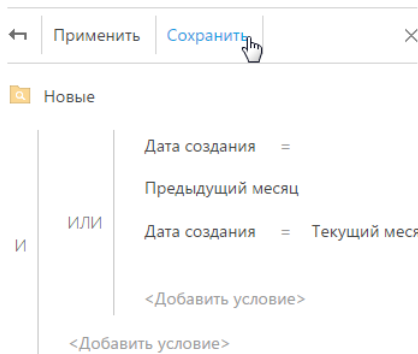
2. Нажмите на кнопку [Добавить группу].
3. В открывшемся окне введите название группы и нажмите на кнопку [ОК].
4. Выберите созданную группу, нажмите на кнопку  и в меню кнопки выберите команду [Настроить фильтр] (Рис. 81).

Рис. 81 — Переход к настройке фильтра группы

5. Выполните настройку необходимых условий фильтрации и нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 82).

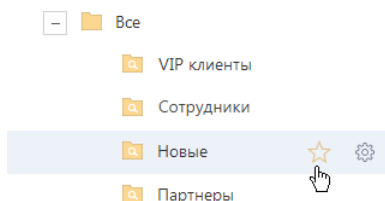
Рис. 82 — Сохранение фильтра для группы

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

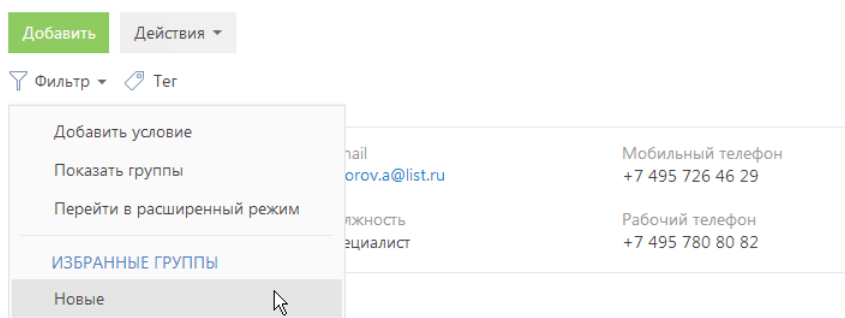
КАК РАБОТАТЬ С ИЗБРАННЫМИ ГРУППАМИ

Вы можете добавить наиболее часто используемые группы в список избранных.

Чтобы добавить группу в избранные, выберите ее и щелкните по кнопке ☆ (Рис. 83).

Рис. 83 — Добавление группы в избранные

Избранные группы отображаются в дереве как вложенные в группу "Избранные". Кроме того, избранные группы становятся доступными в меню [Фильтр] (Рис. 84).

Рис. 84 — Выбор избранной группы в меню [Фильтр]

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- Работа с группами в bpm'online
- Настройка простых и расширенных фильтров

МИНИ-КАРТОЧКИ

В bpm'online реализованы мини-карточки для быстрого добавления новых записей в раздел, а также для просмотра краткой информации о записях.

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ МИНИ-КАРТОЧКУ ПРИ ДОБАВЛЕНИИ НОВОЙ ЗАПИСИ

При добавлении записи в разделах [Контакты], [Контрагенты], [Активности], [Лиды], [Продажи] откроется мини-карточка с основными полями для заполнения. Заполните данными мини-карточку и сохраните изменения (Рис. 85).

Рис. 85 — Добавление новой записи в разделе [Контрагенты]

КАК ПРОСМОТРЕТЬ МИНИ-КАРТОЧКУ ЗАПИСИ

Просмотреть мини-карточки можно для контакта, контрагента, активности, лида, продажи. Мини-карточки появляются при наведении курсора на **гиперссылку** записи, например, в реестре и на странице записи (Рис. 86).

Рис. 86 — Мини-карточка контрагента

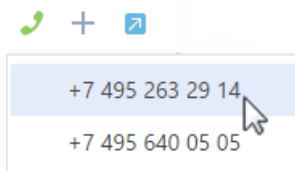
В мини-карточке представлены только те данные, которыми заполнена страница записи. Например, если поле [Адрес] на странице контрагента не заполнено, то в мини-карточку оно выведено не будет.

КАКИЕ ДЕЙСТВИЯ МОЖНО ВЫПОЛНИТЬ ЧЕРЕЗ МИНИ-КАРТОЧКУ


Просматривая данные в мини-карточке, вы можете выполнить различные действия, например, узнать номер телефона, совершить звонок, написать письмо, перейти к полной странице текущей записи, а также перейти к записям, выведенным в мини-карточку.


Для **совершения звонка** нажмите на кнопку  и выберите нужный номер (Рис. 87).

Рис. 87 — Совершение звонка



НА ЗАМЕТКУ

Если настройки телефонии не выполнены, то кнопка  используется для просмотра контактного номера телефона. [Управление звонками](#) подробно описано в отдельной статье.

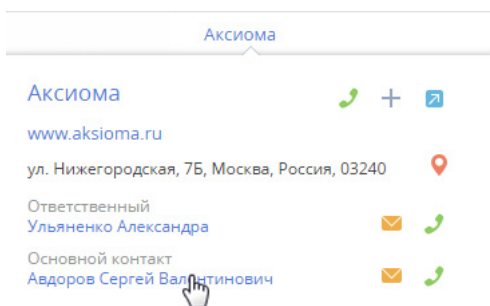
Для **отправки письма** нажмите на кнопку  и выберите необходимый адрес.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее [работа с почтой](#) описана в отдельной статье.

Для **перехода к записям**, представленным в мини-карточке, нажмите на гиперссылку (Рис. 88).

Рис. 88 — Переход к странице контакта



Чтобы открыть полную страницу записи, нажмите мышью на кнопку  в правом верхнем углу мини-карточки.

НА ЗАМЕТКУ

Набор функций и объем информации, который выводится в мини-карточку, отличается для контакта, контрагента, активности, лида, продажи.

В разделе **[Контрагенты]** вдобавок к возможности позвонить или отправить письмо, из мини-карточки можно создать задачу и новый контакт, а также посмотреть месторасположение контрагента на карте.

В разделе **[Контакты]** из мини-карточки можно позвонить, отправить письмо и создать задачу, узнать текущее время контакта в случае, если он находится в другом часовом поясе.

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

Для **просмотра карты месторасположения** контрагента нажмите на кнопку .

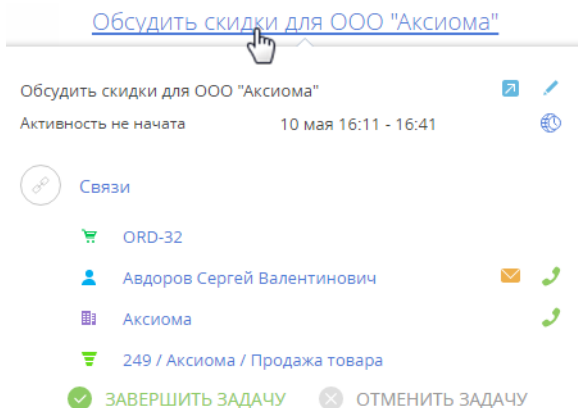
КАКИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ЕСТЬ У МИНИ-КАРТОЧКИ АКТИВНОСТИ

Кроме возможности совершать звонки и отправлять письма, непосредственно из мини-карточки **активности** можно:

- Запланировать задачу для сотрудников, находящихся в разных часовых поясах, с учетом разницы во времени. Подробно планирование активностей для участников, находящихся в разных часовых поясах, описано в [отдельной статье](#).
- Отредактировать запланированные дату и время.
- Изменить состояние активности — “Не начата”, “В работе”, “Завершена”, “Отменена”. Если состояние активности “Не начата” или “В работе”, ее можно завершить или отменить, указав результат ее выполнения и добавив подробное описание результата.
- Добавить в мини-карточку связанные с активностью записи.



Представленный в мини-карточке объем информации зависит от того, насколько заполнена страница активности. Например, если на странице в блоке [Связи] заполнены поля [Заказ], [Контакт], [Контрагент], [Продажа], то они будут отображены в мини-карточке ([Рис. 89](#)). При этом, если поле [Договор] не заполнено, то в мини-карточку оно выведено не будет.

Рис. 89 — Мини-карточка активности



Как добавить связанную запись в мини-карточку активности

Непосредственно в мини-карточке вы можете связать активность с нужной записью в системе. Например, для того чтобы связать активность с договором:

1. Перейдите в режим редактирования по кнопке  в правом верхнем углу карточки.
2. Добавьте поле [Договор] по кнопке  в блоке [Связи], выберите из списка нужный вам номер договора и сохраните изменения.

НА ЗАМЕТКУ

Список договоров, который отображается при установке курсора мыши в поле [Договор], отфильтрован по полю [Контрагент].

Как добавить участника активности



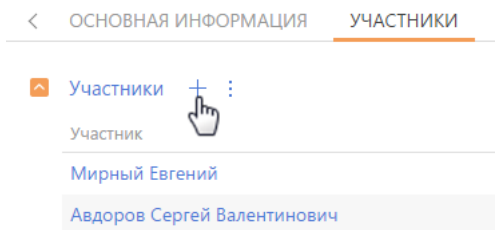

1. Откройте полную страницу активности по кнопке .
2. Перейдите на вкладку [Участники], нажмите на кнопку  и выберите нужный контакт (Рис. 90).

Рис. 90 — Добавление участника активности



Выйти из режима редактирования и закрыть мини-карточку можно, воспользовавшись клавишей "Esc" (escape) на клавиатуре, либо нажав .

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ЧАСОВЫЕ ПОЯСА

Для удобного ведения коммуникаций с клиентами и сотрудниками, находящимися в городах по всему миру, bpm'online поддерживает работу с разными часовыми поясами.

Функциональность позволяет:

- Быстро определить актуальное время сотрудника или клиента и сориентироваться в оптимальном времени проведения запланированной коммуникации с удобством для всех ее участников.
- Синхронизировать действия сотрудников и клиентов в разных часовых поясах с учетом разницы во времени.

Информация о часовом поясе и актуальном времени используется для контактов и активностей.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как узнать текущее время контакта](#)
- [Как запланировать активность для участников в разных часовых поясах](#)

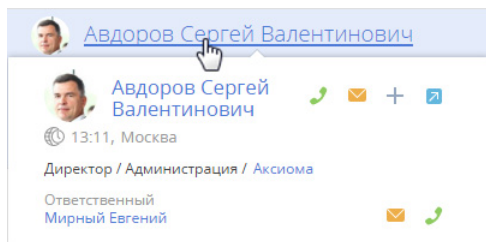
КАК УЗНАТЬ ТЕКУЩЕЕ ВРЕМЯ КОНТАКТА

Узнать текущее время можно на странице контакта — в профиле записи, либо в его мини-карточке.

Для быстрого просмотра актуального времени наведите курсор мыши на заголовок записи контакта в реестре. В появившейся мини-карточке под фотографией контакта отобразятся такие данные:

- значок глобуса с циферблатом, который является маркером информации о часовом поясе и актуальном времени контакта;
- текущее время контакта в формате чч:мм;
- название города или страны (Рис. 91).

Рис. 91 — Просмотр текущего времени контакта в мини-карточке



При наведении курсора мыши на значение времени отобразится название часового пояса.

КАК ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ О ЧАСОВОМ ПОЯСЕ

Для определения актуального времени **клиента** или **сотрудника** используется информация с детали [Адреса] на странице контакта.

В первую очередь часовой пояс и текущее время контакта определяется по городу, указанному в поле [Домашний адрес], либо по стране, если поле [Город] не заполнено.

НА ЗАМЕТКУ


Часовой пояс города указывается в справочнике [Города]. Часовой пояс страны определяется по ее столице. При добавлении новых значений в справочник обязательно указывайте часовые пояса, к которым относятся добавленные города.

Если на странице контакта указано 2 домашних адреса, то для определения часового пояса используется тот, который был добавлен последним. Если домашний адрес не указан, то используется последний добавленный адрес, независимо от типа.

При отсутствии информации об адресах на странице контакта для определения часового пояса используется юридический адрес контрагента, связанного с данным контактом. Если юридический адрес контрагента не указан, то часовой пояс будет определен по последнему адресу, добавленному на страницу контрагента.


Если контакт является зарегистрированным пользователем системы, например, сотрудником компании, то для определения часового пояса и текущего времени используется информация из соответствующих полей в профиле пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Если в системе нет информации для определения часового пояса контакта, например, не заполнена деталь [Адреса] ни на странице контакта, ни на странице связанного с ним контрагента, то рядом со значком глобуса отображается вопросительный знак:  ?.

КАК ЗАПЛАНИРОВАТЬ АКТИВНОСТЬ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ В РАЗНЫХ ЧАСОВЫХ ПОЯСАХ

С легкостью планируйте задачи, звонки, конференции с сотрудниками и клиентами, находящимися в часовых поясах, отличающихся от вашего. Это можно сделать в разделе [Активности] как на странице записи, так и через мини-карточку активности.

1. Создайте новую запись в разделе [Активности]. Укажите контактных лиц, участников.
2. На странице записи либо в ее мини-карточке по кнопке  укажите часовой пояс, по которому будет проводиться активность. Это может быть ваш часовой пояс или часовой пояс любого из участников активности.
3. Укажите время проведения активности в выбранном часовом поясе.

Система учит разницу во времени и корректно запланирует активность как в вашем расписании, так и в расписании всех участников.

НА ЗАМЕТКУ

Для расчета разницы во времени используются данные о часовом поясе, указанные в профиле пользователя. Если в профиле пользователя часовой пояс не указан, используются данные из системной настройки "Часовой пояс по умолчанию".

Например, ваш офис находится в Москве и вам необходимо позвонить в офис сотруднику из Лондона. Планируя звонок, укажите часовой пояс "Дублин, Лиссабон, Лондон, Эдинбург (GMT)" и время звонка 10:00. В расписании сотрудника звонок будет назначен на 10:00, а в вашем расписании — на 13:00, с учетом трехчасовой разницы во времени.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[\]](#)
- [Раздел \[Активности\]](#)
- [Мини-карточки](#)


ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

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

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


Как использовать представления детали [Файлы и ссылки]

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

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

НА ЗАМЕТКУ

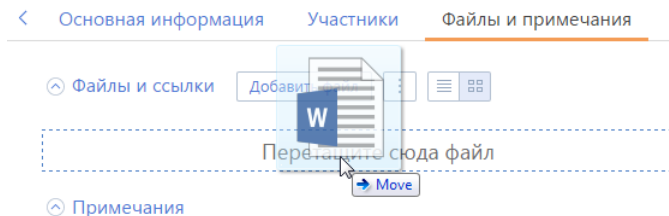
Значки для разных типов файлов настраиваются в справочнике [Расширения файлов]. Для файлов, тип которых в этом справочнике не определен, используется значок по умолчанию ("default").

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

Как добавить файл


1. Откройте интересующую запись, например, страницу активности. Перейдите на вкладку [Файлы и примечания].
2. На детали [Файлы и ссылки] нажмите на кнопку [Добавить файл] и выберите интересующий файл. Вы также можете перетащить файл на деталь с помощью мыши (Рис. 92).

Рис. 92 — Перетаскивание файла на деталь [Файлы и ссылки]




В результате выбранный файл будет сохранен на детали.


Как добавить и отредактировать ссылку

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

В результате ссылка будет добавлена на деталь.

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

Как добавить ссылку на статью базы знаний



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

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

Как загрузить файл

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

Как удалить файл с детали [Файлы и ссылки]

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

Как работать с примечаниями

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


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

РАБОТА С ПОЧТОЙ

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

ВАЖНО

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

Область email-сообщений открывается по кнопке  коммуникационной панели.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать email-сообщение из коммуникационной панели](#)
- [Как создать email-сообщение по шаблону](#)
- [Как загрузить email-сообщения в bpm'online](#)
- [Как обработать email-сообщение](#)
- [Как запустить бизнес-процесс по email-сообщению](#)
- [Как заполняются поля email-сообщений, загруженных в bpm'online](#)
- [Как настроить правила связывания писем с другими объектами системы](#)



СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с почтой в bpm'online](#)

КАК СОЗДАТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЕ ИЗ КОММУНИКАЦИОННОЙ ПАНЕЛИ

1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. Чтобы создать новое email-сообщение, нажмите на кнопку .
3. Заполните необходимые поля на странице email-сообщения:
 - a. В поле [От кого] выберите почтовый адрес, с которого будет отправлено письмо.
 - b. Укажите электронный адрес получателя в поле [Кому].
 - c. При необходимости заполните поля [Копия] и [Скрытая копия], которые отобразятся по нажатию на кнопки [CC] и [BCC].
 - d. Укажите тему электронного сообщения.
 - e. Введите текст письма.

4. Перейдите на вкладку [Основная информация].
 - a. С помощью полей [Начало] и [Завершение] зафиксируйте время, затраченное на подготовку электронного сообщения.
 - b. Если email-сообщение связано с другими объектами системы, например, производится отправка документа по продаже, укажите их в группе полей [Связи].
5. Для добавления вложений перейдите на вкладку [Вложения] страницы email-сообщения:
 - a. Нажмите на кнопку [Добавить файл].
 - b. В открывшемся окне выберите файл вложения.

НА ЗАМЕТКУ

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


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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК СОЗДАТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЕ ПО ШАБЛОНУ

Вы можете использовать шаблоны email-сообщений при ведении email-переписки с помощью кнопки  на панели действий. [Панель действий](#) доступна в некоторых разделах системы, например, [Контакты], [Контрагенты] и т.п.

Для создания сообщения по шаблону:


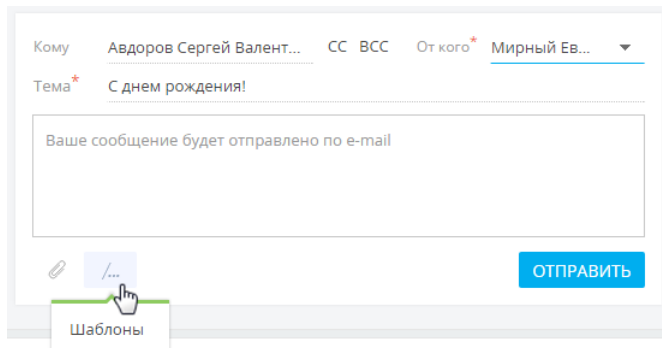
1. На странице записи, например, контакта, нажмите на кнопку  на панели действий.
2. В области email-сообщения заполните поля [От кого], [Кому], [Тема], а при необходимости — поля [Копия] и [Скрытая копия], которые отобразятся по нажатию на кнопки [СС] и [ВСС].
3. Вместо ввода текста письма перейдите к выбору нужного шаблона ([Рис. 93](#))

Рис. 93 — Переход к выбору шаблона

4. Выберите шаблон из списка доступных.

НА ЗАМЕТКУ

В списке шаблонов отображаются записи справочника [Шаблоны email-сообщений]. При отправке письма со страницы контакта в списке отображаются те шаблоны из справочника, в которых в качестве источника макросов указан "Контакт", а также шаблоны, в которых источник макросов не указан. Аналогично для контрагентов, лидов и т.п.

В результате отобразится email-сообщение с подставленными значениями макросов, например, именем получателя в приветствии, именем отправителя в подписи и т.д.

5. Отредактируйте текст шаблона и нажмите на кнопку [Отправить].

НА ЗАМЕТКУ

Шаблоны email-сообщений доступны только при отправке сообщения с помощью панели действий. При создании сообщения через коммуникационную панель либо через деталь [Средства связи] на страницах некоторых разделов системы, шаблоны email-сообщений недоступны.

Шаблоны формируются в справочнике [Шаблоны email-сообщений]. При формировании шаблонов используется [Дизайнер контента](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Дизайнер контента](#)

КАК ЗАГРУЗИТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЯ В BPM'ONLINE



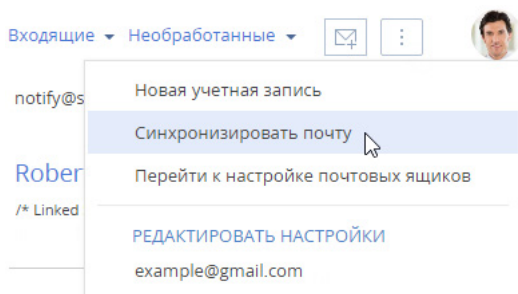
1. Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
2. В меню кнопки  выберите команду [Синхронизировать почту] (Рис. 94).

Рис. 94 — Синхронизация почты

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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК ОБРАБОТАТЬ EMAIL-СООБЩЕНИЕ

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

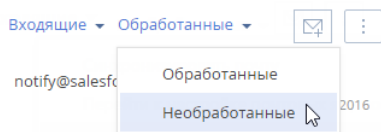
При загрузке почты email-сообщения обрабатываются в системе **автоматически** по [правилам связывания писем](#) с другими объектами системы. Например, если в теме письма указан номер счета, такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в bpm'online счетом соответствующего номера.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

НА ЗАМЕТКУ

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

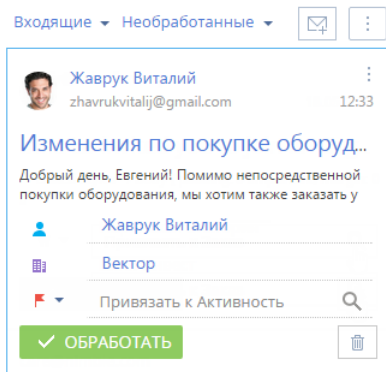
Те письма, которые не были обработаны автоматически, необходимо обработать **вручную**:

1. Выберите фильтр [Необработанные] в области фильтров ([Рис. 95](#)).

Рис. 95 — Выбор фильтра

- Выделите письмо, которое требует обработки (Рис. 96).

Рис. 96 — Пример необработанного письма




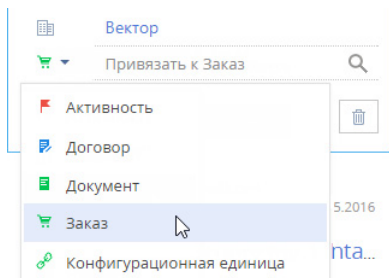
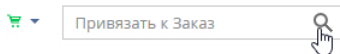
- Чтобы связать email-сообщение с одним из объектов системы, нажмите на кнопку  и в отобразившемся меню выберите необходимый объект, например, "Заказ" (Рис. 97).

Рис. 97 — Выбор поля связи с email-сообщением



- Заполните отобразившееся справочное поле. Например, выберите необходимый заказ из справочника (Рис. 98).

Рис. 98 — Добавление связи с заказом



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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

В результате данное письмо больше не будет отображаться в перечне необработанных email-сообщений. Системный признак [Нуждается в обработке] у такого email-сообщения будет снят. Чтобы просмотреть перечень обработанных писем, выберите фильтр [Обработанные] в области фильтров (Рис. 95).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК ЗАПУСТИТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС ПО EMAIL-СООБЩЕНИЮ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

Для запуска бизнес-процесса по email-сообщению:



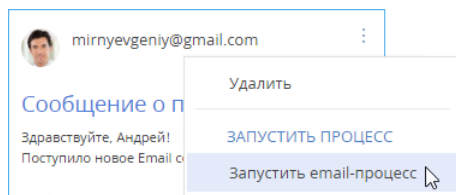

- Нажмите на кнопку  коммуникационной панели.
- Выделите письмо, которое требует обработки.
- В меню кнопки  выберите процесс, который необходимо запустить по данному email-сообщению (Рис. 99).

Рис. 99 — Запуск процесса по email-сообщению



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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

При сопоставлении полей [Кому], [Копия], [Скрытая копия] со средствами связи контактов не учитываются контакты, по которым заведены пользователи в bpm'online.

3. Производится проверка преднастроенных в системе **правил связывания писем с другими объектами системы**. Например, если в теме письма указан номер счета, то такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в bpm'online счетом соответствующего номера. [Подробнее...](#)

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

Наименование поля в bpm'online	Наименование поля в email-сообщении
От кого	Значения соответствующих полей письма.
Кому	
Копия	
Тема	
Тело	Текст письма.
Начало	Дата и время, когда письмо было создано в почтовом ящике.
Завершение	
Автор	Пользователь, производивший загрузку данного email-сообщения.
Ответственный	
Состояние	Значение "Завершена".

Приоритет	Заполняется в зависимости от указанной важности письма, например, “Средний”, “Высокий”, “Низкий”.
Состояние отправки сообщения	Значение “Отправлено”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК НАСТРОИТЬ ПРАВИЛА СВЯЗЫВАНИЯ ПИСЕМ С ДРУГИМИ ОБЪЕКТАМИ СИСТЕМЫ

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

Для настройки правил связывания:


1. Откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
3. Откройте наполнение справочника [Правила связывания писем с разделами системы].
4. На странице справочника нажмите на кнопку [Добавить правило] или откройте ранее зарегистрированное правило, которое необходимо изменить.
5. На открывшейся странице заполните необходимые поля (Рис. 100):

Рис. 100 — Пример настройки правила связывания писем

Название * **Тема email с номером счета**
 Описание
 Правило * **Inv-[0-9]+**

☺ **Объект, который связывается**

Объект * **Активность** Колонка * **Заголовок**

☺ **Объект, с которым связывается**

Объект * **Счет** Колонка * **Номер**

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

- c. Заполните **группу полей [Объект, который связывается]**. Для автоматического связывания email-сообщений с записями системы в поле [Объект] выберите значение "Активность". В поле [Колонка] укажите поле, по которому необходимо определять связь. Поиск совпадений производится по теме письма, а тема письма указывается в колонке [Заголовок].
 - d. Заполните **группу полей [Объект, с которым связывается]**. В поле [Объект] выберите объект системы, для которого настраивается правило, например, "Счет". В поле [Колонка] укажите колонку, по которой необходимо производить поиск совпадений. В рассматриваемом примере, это колонка [Номер].
6. Сохраните правило.
 7. По аналогии добавьте правила связи с другими разделами.

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ С ПОЧТОЙ В BPM'ONLINE

- Почему при регистрации почтового ящика приходит сообщение, что логин/пароль некорректен?
- Как настроить свой почтовый провайдер?
- Почему процесс синхронизации почты завершился успешно, а новых писем в системе нет?
-
- Почему не загружаются исходящие письма?
- Почему при отправке письма возникает ошибка "Ошибка отправки письма, обратитесь к системному администратору"?
- Почему я не вижу деталь [Email] в разделе [Контакты]?

ПОЧЕМУ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ ПОЧТОВОГО ЯЩИКА ПРИХОДИТ СООБЩЕНИЕ, ЧТО ЛОГИН/ПАРОЛЬ НЕКОРРЕКТЕН?

Правила безопасности почтовых серверов иногда блокируют доступ к почтовым ящикам из внешних приложений. Если при регистрации учетной записи вы внесли все необходимые данные, но получили уведомление о некорректности имени пользователя или пароля, выполните следующие действия:

1. В настройках почтового ящика включите доступ по протоколу IMAP. Обычно пересылка и работа с протоколами POP/IMAP вынесены в отдельную группу настроек.
2. В настройках безопасности почтового аккаунта откройте доступ к вашей учетной записи для внешних приложений.
3. В большинстве случаев почтовый сервер отправляет пользователю письмо о попытке внешнего подключения к почтовому ящику. Подтвердите подлинность подключения, перейдя по ссылке из этого письма.
4. Повторите регистрацию.

КАК НАСТРОИТЬ СВОЙ ПОЧТОВЫЙ ПРОВАЙДЕР?

Для того чтобы настроить интеграцию с почтовым провайдером, необходимо, чтобы на сервере приложения были открыты 25 и 587 порты. На странице выбора провайдера в bpm'online нажмите на кнопку [Добавить провайдер], выберите тип провайдера и заполните все настройки для получения и отправки сообщений. Подробно настройки почтовых провайдеров [IMAP/SMTP](#) и [MS Exchange](#) рассмотрены в отдельных статьях.

ПОЧЕМУ ПРОЦЕСС СИНХРОНИЗАЦИИ ПОЧТЫ ЗАВЕРШИЛСЯ УСПЕШНО, А НОВЫХ ПИСЕМ В СИСТЕМЕ НЕТ?

Такая проблема может возникать в двух случаях:

1. В объект "Активность" было добавлено обязательное на уровне приложения поле.
Для того чтобы почта загружалась корректно, измените атрибуты поля, сделав его не обязательным в объекте, но обязательным на странице.
2. Письма, загружаемые с почтового сервера IMAP, ранее были загружены в систему и удалены, либо ранее были загружены в любое другое внешнее почтовое приложение.
Для того чтобы загрузить письма в систему, измените название справочника, созданного на основании объекта "EmailSynchronizedKey", на произвольное.

ПОЧЕМУ НЕ ЗАГРУЖАЮТСЯ ИСХОДЯЩИЕ ПИСЬМА?

В bpm'online можно настроить импорт всех писем из вашего почтового ящика или только из некоторых папок. Проверьте для вашей учетной записи [настройки папок для загрузки почты](#).

Если в настройках безопасности почтового ящика доступ к некоторым папкам закрыт для внешних приложений, эти папки будут недоступны для загрузки в bpm'online. Чтобы открыть доступ к папкам для внешних приложений, измените настройки безопасности вашего почтового ящика.

Также в систему могут не загружаться исходящие письма, отправленные из MS Outlook, в связи с тем, что не все почтовые серверы поддерживают сохранение писем, отправленных из внешних приложений.

ПОЧЕМУ ПРИ ОТПРАВКЕ ПИСЬМА ВОЗНИКАЕТ ОШИБКА "ОШИБКА ОТПРАВКИ ПИСЬМА, ОБРАТИТЕСЬ К СИСТЕМНОМУ АДМИНИСТРАТОРУ"?

Данная ошибка может возникнуть в следующих случаях:

- Запрещена отправка на уровне провайдера;
- Нет связи с почтовым сервером SMTP;
- На сервере SMTP закрыт один из портов 25, 465, 587.

Обратитесь к системному администратору для определения причин и устранения ошибки.

ПОЧЕМУ Я НЕ ВИЖУ ДЕТАЛЬ [EMAIL] В РАЗДЕЛЕ [КОНТАКТЫ]?

Согласно настроенной в bpm'online логике, деталь [Email] не отображается на страницах контактов, у которых в поле [Тип] указано значение "Сотрудник", а в профиле контрагента указан тип "Наша компания". Изменение данной логики реализуется средствами разработки.

ПОДДЕРЖКА НЕСКОЛЬКИХ ЯЗЫКОВ

В зависимости от потребностей пользователей в bpm'online можно менять язык, используемый в системе. По умолчанию доступно две языковых версии системы — русскоязычная и англоязычная. При необходимости вы можете добавить другие языки в систему и затем локализовать ее с помощью простых и удобных инструментов для перевода.

Управление списком языков осуществляется в [дизайнере системы](#) в разделе [Языки], перевод интерфейса и других элементов системы — в разделе [Переводы].

НА ЗАМЕТКУ

Доступ к функциональности управления списком языков и перевода настраивается с помощью системных операций: “Управление разделом “Языки” и “Управление разделом “Переводы””. Настройка прав доступа на различные операции описана в отдельной статье.

Осуществляя локализацию системы, переводчик работает в едином интерфейсе. Все новые элементы системы, например, новые блоки аналитики, значения справочников, заголовки полей новых разделов, которые пользователи создали в системе, в виде отдельных строк попадают в специальную таблицу для последующего перевода.

НА ЗАМЕТКУ

При регистрации нового пользователя администратор указывает язык системы (культуру) на странице данного пользователя. При необходимости пользователь может изменить язык системы в своем профиле. После изменения языка пользователь, авторизовавшись в системе, будет видеть интерфейс и данные системы на выбранном языке.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как добавить новый язык в систему](#)
- [Как изменить используемый в системе язык](#)
- [Как выполняется перевод интерфейса и элементов системы](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ


- [Как настроить доступ на выполнение операций](#)

КАК ДОБАВИТЬ НОВЫЙ ЯЗЫК В СИСТЕМУ

Добавить новый язык можно в разделе [Языки] [дизайнера системы](#). Для добавления нового языка нажмите на кнопку [Добавить язык] в верхнем меню раздела. Заполните страницу записи ([Рис. 101](#)).

Рис. 101 — Страница языка

Язык

	Название * <input type="text" value="Немецкий (Германия)"/>
	Активен <input checked="" type="checkbox"/>

1. В поле [Название] выберите из списка язык, который необходимо добавить в систему, например, немецкий.

НА ЗАМЕТКУ

Список языков содержится в системном справочнике и недоступен для редактирования.

2. В левой части страницы добавьте изображение, характеризующее язык, который вы добавляете, например, флаг или герб.
3. Признак [Активен] позволяет активировать язык для использования в системе. Рекомендуем устанавливать признак [Активен], если основные элементы и значения системы уже переведены на добавленный в систему язык. После установки данного признака новый язык появится в профиле пользователя в списке доступных языков системы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как изменить используемый в системе язык](#)
- [Как выполняется перевод интерфейса и элементов системы](#)

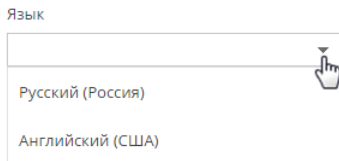
КАК ИЗМЕНИТЬ ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ В СИСТЕМЕ ЯЗЫК

Изменить используемый в системе язык можно в профиле пользователя.

Для изменения языка:

1. Войдите в профиль, например, нажав на фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу окна приложения, и выбрав пункт [Ваш профиль].
2. На странице профиля выберите нужный язык из списка доступных и сохраните изменения ([Рис. 102](#)).

Рис. 102 — Изменение локализации системы



После изменения языка необходимо выйти из системы и повторно авторизоваться.

Интерфейс системы, а также все разделы и объекты, включая аналитику и значения справочников, отобразятся на языке, указанном в профиле пользователя. Данные, которые содержатся в системе, например, названия контрагентов, ФИО контактов, текстовые комментарии, будут отображаться на исходном языке.

НА ЗАМЕТКУ

Если какое-то значение не переведено, то для пользователя системы оно будет отображаться на том языке, на котором оно было создано, независимо от локализации системы, в которой работает пользователь.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница профиля](#)
- [Как добавить новый язык в систему](#)

- Как выполняется перевод интерфейса и элементов системы

КАК ВЫПОЛНЯЕТСЯ ПЕРЕВОД ИНТЕРФЕЙСА И ЭЛЕМЕНТОВ СИСТЕМЫ

При добавлении в систему нового языка либо после создания пользователями новых элементов системы, например, блоков аналитики, разделов, значений справочников, необходимо выполнить перевод. Перевод выполняется в разделе [Переводы]. Перейти к переводам можно из дизайнера системы по ссылке [Переводы] либо из раздела [Языки] по действию [Перейти к переводу].

Раздел представлен в виде реестра, в строки которого попадают требующие перевода элементы. Строки — редактируемые поля реестра, в которых содержится исходник текста для перевода.

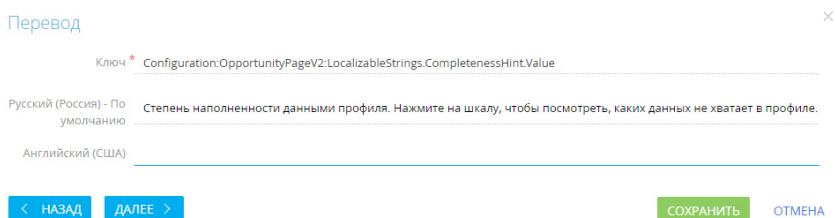
РАБОТА НАД ПЕРЕВОДОМ


Работа по переводу выполняется с использованием следующих колонок:

- [Ключ] — системное название строки. Колонка заполняется автоматически и недоступна для редактирования.
- [Русский (Россия) - По умолчанию] — основной язык системы, с которого будет выполняться перевод.
- Колонка языка, на который будет выполняться перевод. Данную колонку необходимо вывести дополнительно по команде [Настроить колонки] в меню кнопки [Вид].
- [Верифицировано] — наличие пометки в данной колонке обозначает, что перевод данной строки проверен и согласован редактором, в случае, если такая проверка предусмотрена.
- [Дата модификации] — дата в которую переводчик работал с текстом.

Если требующий перевода текст краток и полностью отображается в строке раздела [Переводы], переведите его прямо в редактируемом реестре. Более сложные тексты удобнее переводить в окне редактирования строки (Рис. 103).

Рис. 103 — Окно редактирования перевода



1. С помощью фильтра выберите все требующие перевода записи.
2. Выберите мышью нужную строку и перейдите в режим редактирования, нажав на кнопку .
3. Переведите текст и сохраните изменения.
4. Используйте кнопку [Далее], чтобы перейти к переводу следующей строки, а кнопку [Назад] — для возврата к предыдущей строке.

- После того как работа над переводом строк реестра закончена, нажмите на кнопку [Применить переводы] на панели действий в реестре раздела [Переводы]. Переведенные значения отобразятся в системе.

НА ЗАМЕТКУ

При необходимости переводить большое количество значений либо выполнять локализацию системы на нескольких языках рекомендуем использовать специальные программные продукты для локализации, например, Trados, Passolo и др.


КАК ОТОБРАЗИТЬ НЕПЕРЕВЕДЕННЫЕ СТРОКИ

Для отображения требующих перевода строк используйте быстрый фильтр “Непереведенные”, указав язык, на который надо выполнить перевод. Например, в фильтре “Непереведенные” вы указали английский язык. В реестре отобразятся строки, в которых в колонке “Русский язык (Россия) - по умолчанию” будет присутствовать название или описание элемента на русском языке, а колонка “Английский язык (США)” не будет заполнена.

НА ЗАМЕТКУ

В системе используется язык по умолчанию — основной язык системы. После изменения языка в системе могут быть созданы новые поля или значения справочников. При этом они будут созданы в другой локализации системы и их необходимо перевести. Если перевод не был сделан, а пользователь вернется к основному языку системы, то в реестре раздела [Переводы] новые значения отобразятся в колонке основного языка системы.

КАК НАЙТИ СТРОКУ

Для проверки наличия перевода конкретного значения или элемента системы используйте стандартный фильтр. Например, чтобы узнать, выполнен ли перевод понятия “Бизнес-процесс” на английский язык, в меню [Фильтр] выберите команду [Добавить условие]. В появившихся полях укажите условия фильтрации. Выберите из списка колонку, по которой необходимо осуществить поиск — [Русский (Россия) - по умолчанию], и укажите значение колонки — “Бизнес-процесс”. Для применения условия фильтрации нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Для поиска всех фраз, содержащих искомое понятие, рекомендуем вводить запрос в таком формате: “%бизнес-процесс%”.

КАК ОБНОВИТЬ СПИСОК ПЕРЕВОДА

После создания нового раздела или колонки, а также добавления новых значений в справочник, в системе появляются новые строки. Для работы с актуальным списком непереведенных значений обновите реестр перевода. Для этого в меню кнопки [Действия] выберите [Обновить реестр перевода]. Данное действие запускает процесс проверки наличия в системе новых строк для перевода. Рекомендуем обновлять реестр каждый раз перед тем, как приступить к переводу.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как добавить новый язык в систему](#)
- [Как изменить используемый в системе язык](#)

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

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

Поиск дублей по контактам и контрагентам может быть глобальным либо локальным.

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

СОДЕРЖАНИЕ

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

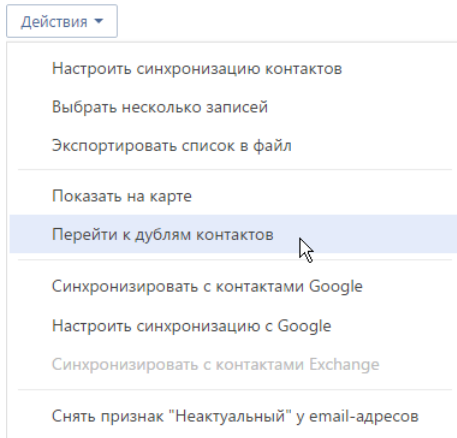
ГЛОБАЛЬНЫЙ ПОИСК ДУБЛЕЙ

Глобальный поиск может запускаться вручную либо автоматически по настраиваемому расписанию.

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

ЗАПУСК ГЛОБАЛЬНОГО ПОИСКА ДУБЛЕЙ

1. Откройте раздел, в котором необходимо найти дублирующиеся записи.
2. В меню [Действия] выберите команду [Перейти к дублям контактов] или [Перейти к дублям контрагентов] (Рис. 104).

Рис. 104 — Переход на страницу контактов при помощи меню действий раздела

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


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

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

ОБРАБОТКА НАЙДЕННЫХ ДУБЛЕЙ

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

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

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

В открывшемся списке отобразятся дублирующиеся записи, которые были найдены по активным [правилам поиска дублей](#), сгруппированные по схожести (Рис. 105).

Рис. 105 — Пример результатов поиска дублирующихся записей в разделе [Контакты]

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

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

Чтобы объединить дубли:

1. Отметьте те записи, которые вы считаете дублями.

Рис. 106 — Выбор дублей для объединения

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

2. Нажмите на кнопку [Объединить].

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

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

Рис. 107 — Пример записей, которые не являются дублями

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

- [Преднастроенные правила поиска дублей контактов и контрагентов](#)

КАК ПРОИСХОДИТ ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

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

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

НА ЗАМЕТКУ

Объединение дублей для лидов не выполняется, так как одни и те же потребности могут возникнуть у клиента в разное время.

Пример сохранения данных при объединении дублей:

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

На деталях результирующей записи будут присутствовать все активности, лиды, звонки и т.д., которые были связаны с объединенными записями. Если любая из объединенных записей была указана в записях в других разделах, например, в полях [Основной контакт] или на детали

[Контакты контрагента] раздела [Контрагенты], то после объединения вместо них везде будет указана результирующая запись.

Разрешение конфликтов при объединении

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

Например, в системе существуют дубли контактов с такими данными:

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

При объединении таких записей откроется окно объединения дублей (Рис. 108).

Рис. 108 — Разрешение конфликтов при объединении дублей

Объединить дубли ×

Вы планируете объединить дубли контактов (3). Мы нашли несколько полей, по которым они отличаются, выберите значения, которые необходимо сохранить. [Как это работает?](#)

Контрагент	Тип
<input checked="" type="radio"/> Альфабизнес	<input checked="" type="radio"/> Контактное лицо
<input type="radio"/> Аксиома	<input type="radio"/> Клиент
<input type="radio"/> Альфабизнес	<input type="radio"/> Партнер

Объединить
Отмена

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

В результате в системе останется одна запись, к которой будут автоматически привязаны все связанные с объединенными записями объекты. Например, если переключатели установлены, как показано на (Рис. 108), то результирующая запись будет содержать следующие данные: [ФИО]: “Авдоров Сергей”, [Тип]: “Контактное лицо”, [Контрагент]: “Альфабизнес”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ПРОВЕРКА НАЛИЧИЯ ДУБЛЕЙ ПРИ ДОБАВЛЕНИИ КОНТРАГЕНТОВ И КОНТАКТОВ В СИСТЕМУ

Если после сохранения страницы контрагента или контакта открывается страница поиска дублей, то создаваемая вами запись, вероятнее всего, уже существует в системе. Вы можете вернуться к редактированию записи или указать, что найденные записи не являются дублями. [Подробнее...](#)

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

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

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

Поиск дублей лидов производится автоматически при создании записи нового лида согласно преднастроенных правил. Результаты поиска отображаются на детали [Похожие лиды] страницы лида.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

НАСТРОЙКА ПРАВИЛ И РАСПИСАНИЯ ГЛОБАЛЬНОГО ПОИСКА ДУБЛЕЙ

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

НА ЗАМЕТКУ

Глобальный поиск дублей в системе производится только для записей контактов и контрагентов. Для лидов поиск дублей происходит единожды — при добавлении новой записи.

Чтобы включить или отключить правила поиска дублей:

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

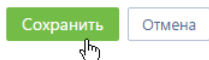
В результате глобальный поиск дублей будет выполняться с использованием только тех правил, для которых установлен признак [Активно].

Чтобы настроить график автоматического глобального поиска дублей:

1. Перейдите в дизайнер системы.
2. Перейдите по ссылке [Настройка правил поиска дублей].
3. В меню [Действия] страницы правил поиска дублей выберите [Настроить автоматический поиск дублей].
4. На странице [График поиска дублей] (Рис. 109) настройте параметры автоматического запуска глобального поиска дублей:

Рис. 109 — Настройка графика автоматического глобального поиска дублей

График поиска дублей



Как часто запускать поиск дублей?

в в следующие дни недели:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Понедельник | <input checked="" type="checkbox"/> Пятница |
| <input type="checkbox"/> Вторник | <input type="checkbox"/> Суббота |
| <input checked="" type="checkbox"/> Среда | <input checked="" type="checkbox"/> Воскресенье |
| <input type="checkbox"/> Четверг | |

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

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Глобальный поиск дублей](#)
- [Как происходит объединение дублей](#)
- [Как работает поиск дублей](#)
- [Преднастроенные правила поиска дублей контактов и контрагентов](#)

КАК РАБОТАЕТ ПОИСК ДУБЛЕЙ

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

При выполнении нормализации данных:

- Все текстовые значения переводятся в нижний регистр.
- Удаляются все пробелы.
- Удаляются специальные символы: скобки, кавычки, тире, "№", "%" и т.д.
- В электронных адресах сайтов убирается служебный текст: "http(s):\\", "www", а также такие элементы доменного имени, как .com, .ru, .org, и т.д., кроме домена последнего уровня.
- При сравнении адресов email учитываются символы "@", "_", ".", цифры от 0 до 9, буквы кириллицы от а до я, а также буквы латиницы от а до z.
- При сравнении ФИО учитываются цифры от 0 до 9, буквы кириллицы от а до я, а также буквы латиницы от а до z.
- При сравнении номеров телефонов принимаются во внимание только последние 10 цифр номера.

НА ЗАМЕТКУ

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

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ПРЕДНАСТРОЕННЫЕ ПРАВИЛА ПОИСКА ДУБЛЕЙ КОНТАКТОВ И КОНТРАГЕНТОВ

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

Ниже приведено описание правил поиска дублирующихся контактов.

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

Ниже приведено описание правил поиска дублирующихся контрагентов.

Совпадение значений в полях	Примеры дублирующихся записей
Совпадение названия, города и веб-сайта	
У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; [Web].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "www.alfabizness.ru".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "alfabizness.com".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [Web] "http://alfabizness.ru".

Совпадение названия, города и телефона

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; а также в любом из полей: [Основной телефон] или [Дополнительный телефон] или [Факс].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [Основной телефон] "+7 495 384 02 18".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [Дополнительный телефон] "+7(495) 3840218".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [Факс] "+7 (495) 384-02-18".

Совпадение названия, города и email

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Город]; [E-mail].	[Название] "Альфабизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.ru".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.com".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Город] "Москва"; [E-mail] "info@alfabizness.org".

Совпадение названия и телефона

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; а также в любом из полей: [Основной телефон] или [Дополнительный телефон] или [Факс].	[Название] "Альфабизнес"; [Основной телефон] "+7 495 384 02 18".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Дополнительный телефон] "+7 (495) 3840218".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Факс] "+7(495) 384-02-18".

Совпадение названия и веб-сайта

У дублирующихся контрагентов совпадают значения в полях: [Название]; [Web].	[Название] "Альфабизнес"; [Web] "www.alfabizness.ru".
	[Название] "Альфа-Бизнес"; [Web] "alfabizness.com".
	[Название] "Альфа Бизнес"; [Web] "http://alfabizness.ru".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Проверка наличия дублей при добавлении контрагентов и контактов в систему

- [Настройка правил и расписания глобального поиска дублей](#)
- [Как работает поиск дублей](#)

РАБОТА С ВАЛЮТАМИ

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

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

Валюты используются в мультивалютных полях.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как работать с мультивалютными полями](#)
- [Как рассчитывается сумма при конвертации валют](#)

КАК РАБОТАТЬ С МУЛЬТИВАЛЮТНЫМИ ПОЛЯМИ

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

В мультивалютном поле сохраняется как денежная сумма, так и валюта, в которой эта сумма указана. По нажатию на заголовок такого поля отображается список доступных валют. В списке содержатся только те валюты, которые добавлены в справочник [Валюты] (Рис. 110).

Рис. 110 — Выбор валюты из списка в мультивалютном поле



НА ЗАМЕТКУ

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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


По нажатию на кнопку  мультивалютного поля отображается дополнительное окно редактирования (Рис. 111).

Рис. 111 — Дополнительное окно мультивалютного поля

Сумма, \$ 100.00

Сумма, руб. 5 154.64

Валюта Доллар

Курс 1.94 USD за 1 руб.

Применить Отмена

В данном окне вы можете:

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК РАССЧИТЫВАЕТСЯ СУММА ПРИ КОНВЕРТАЦИИ ВАЛЮТ

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

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

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

Рис. 112 — Пример наполнения справочника [Валюты]

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

Курс	
Добавить Изменить Удалить	
Начало	Курс
30.04.2015	1,94

Закреть

НА ЗАМЕТКУ

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

Расчет курса валюты с учетом кратности

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

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

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

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

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

Расчет стоимости продукта в заказе

Рассмотрим, как в bpm'online рассчитывается денежная сумма при конвертации валют на примере расчета стоимости продукта при его добавлении в заказ, если цена продукта указана в долларах США, а заказ оформляется в российских рублях. Базовая валюта системы — рубль, кратность курса доллара — 100, стоимость добавляемого продукта — 14,6 \$.

1. Откройте раздел [Заказы], добавьте новую запись.
2. На открывшейся странице заполните параметры заказа:
 - a. Укажите клиента, для которого оформляется заказ.
 - b. Заполните плановую дату выполнения заказа и сотрудника, ответственного за ведение заказа.



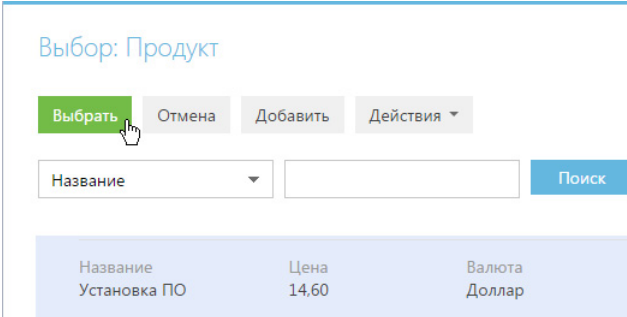
- с. На вкладке [Паспорт заказа] выберите валюту, в которой оформляется заказ — “Рубль”. Поле [Курс] заполнится автоматически значением курса выбранной валюты относительно базовой, а так как базовая валюта и валюта заказа совпадают, то курс равен единице.
3. Разверните деталь [Продукты]. В меню кнопки  выберите команду [Добавить].
4. В отобразившейся строке новой записи нажмите на кнопку  в поле [Продукт].
5. В открывшемся справочнике выберите продукт, цена которого указана в долларах США (Рис. 113).

Рис. 113 — Выбор продукта из справочника (стоимость продукта указана в долларах США)



Выбор: Продукт

Выбрать Отмена Добавить Действия ▾


Название Поиск


Название	Цена	Валюта
Установка ПО	14,60	Доллар

В результате на деталь будет добавлен необходимый продукт (Рис. 114), цена которого будет указана в российских рублях и рассчитана по формуле:

$$[\text{Цена продукта}] * [\text{Кратность}] / [\text{Курс}] = 14,6 * 100 / 1,94 = 752,57$$

Рис. 114 — Продукт в заказе (стоимость продукта указана в российских рублях)


[Продукты](#)



Продукт	Цена
Установка ПО	752,57

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с мультивалютными полями](#)

ПРАВА ДОСТУПА

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

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

Для каждой операции можно установить один из трех уровней доступа:

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

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

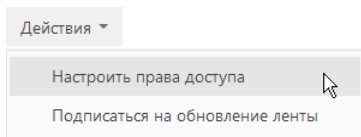
СОДЕРЖАНИЕ

- [Установка прав доступа](#)
- [Изменение прав доступа](#)
- [Ограничение доступа](#)
- [Запрещающие права доступа](#)

УСТАНОВКА ПРАВ ДОСТУПА

1. Откройте страницу записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа] (Рис. 115).

Рис. 115 — Переход к настройке прав доступа



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

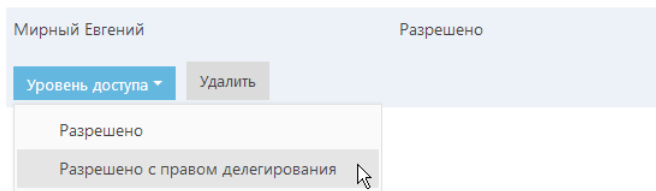
4. В открывшемся окне выберите пользователя или группу пользователей, для которых должно действовать добавляемое право доступа. Например, чтобы предоставить доступ на редактирование записи для всех сотрудников компании, выберите группу пользователей "Все сотрудники компании". В результате на соответствующую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

ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВ ДОСТУПА

1. Откройте страницу редактирования записи, уровень доступа к которой необходимо изменить.
2. В меню [Действия] выберите команду [Настроить права доступа].
3. На открывшейся странице прав доступа, на детали ЧТЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ или УДАЛЕНИЕ, выберите запись, которую необходимо изменить. Например, чтобы разрешить пользователю делегировать права доступа на редактирование записи, на детали ИЗМЕНЕНИЕ выберите запись, которая содержит имя этого пользователя.
4. В меню [Уровень доступа] выберите уровень доступа, который необходимо установить. Например, чтобы предоставить пользователю возможность управлять правами доступа на выбранную операцию, выберите команду [Разрешено с правом делегирования] (Рис. 116).

Рис. 116 — Изменение права доступа на запись

Изменение ▾



5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

ОГРАНИЧЕНИЕ ДОСТУПА

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

ЗАПРЕЩАЮЩИЕ ПРАВА ДОСТУПА

Использование запрещающих прав доступа может быть включено для отдельных разделов.

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

ВАЖНО

Приоритетным является право, которое находится выше в списке.

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка прав доступа](#)

РАЗДЕЛЫ BPM'ONLINE SALES

СОДЕРЖАНИЕ

- Раздел [Лиды]
- Раздел []
- Раздел []
- Раздел [Активности]
- Раздел [Продукты]
- Раздел []
- Раздел [Договоры]
- Раздел [Заказы]
- Раздел [Счета]
- Раздел [Документы]
- Раздел [Проекты]
- Раздел [Планирование]
- Раздел [База знаний]
- Раздел [Лента]
- Раздел [Итоги]
- Раздел [Звонки]

РАЗДЕЛ [ЛИДЫ]



Лид (lead) — это факт потребности клиента в ваших товарах и услугах. Например, основанием для создания лида является регистрация новых посетителей на вашем веб-сайте, получение вами визиток заинтересованных лиц во время проведенной выставки, звонок от контактного лица, ранее интересовавшегося вашими услугами. Работайте как с данными тех клиентов, которые уже готовы к сделке, так и тех, которым потребуются дополнительное время, чтобы решиться на покупку.

Лид может быть зарегистрирован вручную в bpm'online sales или импортирован в систему из файла Excel.

В разделе ЛИДЫ вы можете вести весь процесс взращивания лидов — от первого факта заинтересованности до перевода лида в продажу. Фиксируйте средства связи и основные данные потенциальных клиентов, отслеживайте источники, благодаря которым получен лид, определяйте портфель потребностей лида, его перспективность и потенциал.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит два представления:

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

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Процесс управления лидом](#)
- [Страница лида](#)
 - [Основные данные](#)
 - [Вкладка \[Исходные данные\]](#)
 - [Вкладка \[Данные о потребности\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Квалификация лида](#)
- [Распределение лида](#)
- [Перевод лида в продажу](#)
- [Ожидание продажи](#)
- [Поиск дублей лидов](#)
- [Действия раздела \[Лиды\]](#)
- [Аналитика раздела \[Лиды\]](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница записи раздела](#)
- [Настройка индикатора процесса](#)

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЛИДОМ

Процесс управления лидом начинается с квалификации лида и продолжает выполняться по мере работы с лидом. При этом изменяются стадии лида. По ходу процесса в системе могут создаваться активности, от результата выполнения которых зависит, по какому сценарию процесс будет выполняться далее.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Работа по процессу](#)
- [Какие стадии проходит лид](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Квалификация лида](#)
- [Распределение лида](#)
- [Перевод лида в продажу](#)
- [Ожидание продажи](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

РАБОТА ПО ПРОЦЕССУ

Чтобы начать работу по процессу, нажмите на кнопку [Квалифицировать], которая отображается в реестре при выборе записи лида либо странице нового лида.

Для ведения лида по процессу используйте **индикатор процесса** и **панель действий**, которые находятся в верхней части страницы лида (Рис. 117). С помощью индикатора процесса вы можете перейти к любой стадии процесса, пропустив неактуальную стадию или вернувшись на один из предыдущих этапов работы с лидом.


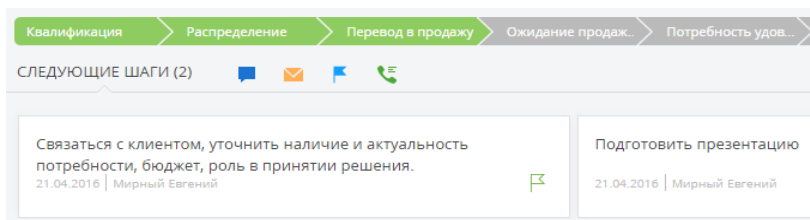
Прямо со страницы лида, на панели действий, можно работать с активностями, которые создаются в процессе управления лидом. Детали потребности, история работы с лидом и другая необходимая информация доступны в блоке вкладок. В ходе работы используйте подсказки, отображаемые при наведении курсора на значок .

Рис. 117 — Продвижение по процессу управления лидом



СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Какие стадии проходит лид](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

КАКИЕ СТАДИИ ПРОХОДИТ ЛИД

В ходе работы над процессом система автоматически создает связанные активности и подсказывает следующие действия:

1. **Квалификация:**
Заполните данные контакта и контрагента, определите потребность клиента. [Подробнее...](#)
2. **Распределение:**
Назначьте ответственного по лиду. [Подробнее...](#)
3. **Перевод в продажу:**
На вкладке [История] страницы лида откройте активность "Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, роль в принятии решения". Для дальнейшей работы с лидом укажите результат задачи "Перевести в продажу". После сохранения результатов будет создана активность "Укажите информацию, необходимую для перевода в продажу". [Подробнее...](#)
4. **Ожидание продажи:**
После заполнения полей активности "Укажите информацию, необходимую для перевода в продажу", лид будет переведен в продажу и останется на стадии "Ожидание продажи" до ее закрытия. Связанная с лидом продажа создается автоматически и отображается на вкладке [История] страницы лида. [Подробнее...](#)
5. **Потребность удовлетворена:**
Как только продажа будет завершена со статусом "Завершена с победой", лид будет автоматически переведен на стадию "Потребность удовлетворена".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Работа по процессу](#)
- [Квалификация лида](#)
- [Распределение лида](#)
- [Перевод лида в продажу](#)
- [Ожидание продажи](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

СТРАНИЦА ЛИДА

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

- добавлен вручную в разделе [Лиды];
- получен при [импорте](#) из файла Excel;

В левой части страницы лида представлены информационные блоки — профили, содержащие основные данные о лиде, например, информацию о потребности, о компании или частном лице, чья потребность была зафиксирована, а также информацию о контактном лице.

В правой верхней части страницы лида размещен индикатор процесса, с помощью которого можно отслеживать и выполнять стадии процесса управления лидом. Под ним — панель действий, на которой отображаются активности, созданные в ходе работы с лидом, посты в ленте, email-сообщения.

Под панелью действий отображаются вкладки, содержащие детальную информацию о потребности, историю работы с лидом и другую необходимую информацию.

ОСНОВНЫЕ ДАННЫЕ

Профиль лида

Основная информация о лиде.

Тип потребности	Тип потребности потенциального клиента, на основании которой зарегистрирован лид. Например, категория продуктов или услуг вашей компании, в которых заинтересован потенциальный клиент. Поле обязательно для заполнения.
Как зарегистрирован	Способ регистрации лида в bpm'online. Например, лид может быть добавлен в систему вручную, либо зарегистрирован в результате обращения клиента.
Дата создания	Дата и время создания записи лида. Поле заполняется автоматически и недоступно для редактирования.

Профили контакта и контрагента

Под профилем с основной информацией о лиде размещены профили контрагента и контакта. В **профиле контрагента** отображаются поля с названием, адресом web-сайта и категорией компании, чья потребность фиксируется. В **профиле контакта** отображается ФИО контактного лица, его должность и мобильный телефон.

Если при создании записи лида в системе были указаны все необходимые данные, они автоматически отобразятся в профилях на странице лида после квалификации. Также профили могут быть дополнены основными данными на этапе квалификации. [Подробнее...](#)

ВКЛАДКА [ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ]

Регистрационные данные

Деталь содержит информацию о контакте, от которого зафиксирована потребность.

ФИО контакта	Фамилия, имя, отчество контакта.
Название контрагента	Наименование компании — потенциального клиента.
Мобильный телефон	Мобильный телефон контакта.
Email	Адрес электронной почты потенциального клиента.
Web	Адрес веб-сайта компании.
Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".
Страна	Местоположение потенциального клиента

Похожие лиды

Деталь содержит список лидов, которые совпадают по параметрам, настроенным в [правилах поиска дублей лидов](#). Например, на детали [Похожие лиды] отобразится запись с одинаковыми ФИО физ. лица, email и типом потребности.

ВКЛАДКА [ДАННЫЕ О ПОТРЕБНОСТИ]

На вкладке содержится уточняющая информация о потребностях потенциального клиента

Зрелость потребности	Уровень готовности клиента к приобретению продукта, от "Предполагается интерес" до "Готов к продаже". Значение может изменяться автоматически при выполнении процесса управления лидом.
----------------------	---

Характеристики

Деталь для фиксации перечня специфических характеристик потребности.

Продукты

Деталь предназначена для формирования списка продуктов, по которым зафиксирован интерес. Вы можете добавить на деталь только те продукты, которые настроены для выбранного типа потребности.

НА ЗАМЕТКУ

Настроить продукты для типа потребности можно по действию [Настроить типы потребностей], которое доступно в меню действий раздела [Лиды].

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

На вкладке содержится история работы над лидом, а также информация о распределении и переводе лида в продажу.

Канал	Канал получения лида — тип ресурса, с которого получен лид, например, "Веб: социальные сети".
Источник	Конкретный ресурс, благодаря которому получен лид, например, "Facebook".
Как зарегистрирован	Способ регистрации лида, например, "Добавлен вручную", "Создан автоматически".
Сайт перехода	Сайт, с которого пользователь перешел на посадочную страницу, в результате чего в системе был зарегистрирован лид. Поле недоступно для редактирования и заполняется автоматически при получении лида с посадочной страницы.
Лендинг	Название лендинга, из которого лид был передан в bpm'online. Поле недоступно для редактирования и заполняется автоматически при получении лида с посадочной страницы.
Кампания	Кампания, в результате проведения которой был получен лид.

Рассылка	Рассылка клиентам, которая привела к генерации лида и его регистрации в системе. Например, клиент, получивший рассылку, перешел по указанной в электронном сообщении ссылке, зарегистрировался на посадочной странице, в результате чего в системе был добавлен новый лид.
----------	--

Распределение лида

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

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

Перевод в продажу

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

Ответственный за продажу	Сотрудник отдела продаж, назначенный ответственным за продажу по лиду.
Бюджет	Ожидаемый бюджет продажи.
Дата и время встречи	Назначенная дата ближайшей встречи с клиентом.
Дата принятия решения	Ожидаемое время принятия клиентом решения по продаже.
Продажа	Продажа, с которой связан лид.
Заказ	Заказ, с которым связан лид.

Активности

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

Звонки

Список входящих и исходящих звонков по лиду. Отображает информацию из [раздела \[Звонки\]](#). Связь звонка с лидом осуществляется по полю [Лид] страницы звонка.

Email

Список сообщений, которые связаны с лидом. Связь email-сообщения с лидом осуществляется по полю [Лид] страницы сообщения.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

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

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с лидом.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Поиск дублей лидов](#)
- [Процесс управления лидом](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

КВАЛИФИКАЦИЯ ЛИДА

Стадия квалификации лида является частью [процесса управления лидом](#) и предназначена для проверки полноты информации о контакте и контрагенте, с которыми связан лид. Стадия начинается после сохранения информации о лиде.

Если вы уверены, что для дальнейшей работы с лидом достаточно информации, квалифицируйте лид, не переходя на его страницу. Для этого выберите запись в реестре и нажмите на кнопку [Квалифицировать].

Если данные о связанных с лидом контакте и контрагенте требуют проверки и дополнения, нажмите на кнопку [Открыть], которая отображается при выборе записи лида в реестре. Заполните информационные блоки — профили контакта и контрагента в левой части страницы лида. В профилях можно как добавить новые записи контрагента или контакта, так и выбрать из существующих.

Вы также можете ввести информацию о контакте и контрагенте на вкладке [Исходные данные]. Дополните информацию о контакте и контрагенте, например, данными о номерах телефонов, web-сайте. После проверки и ввода всех необходимых данных на странице нажмите на кнопку [Квалифицировать].

НА ЗАМЕТКУ

Если на вкладке [Исходные данные] вы ввели ФИО контакта или название контрагента, то на этапе квалификации в системе автоматически будет создана запись нового контакта или контрагента.

Если информация о клиенте неактуальна, дисквалифицируйте лид для прекращения дальнейших коммуникаций, нажав на соответствующую кнопку на панели стадий.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Распределение лида](#)

- [Перевод лида в продажу](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИДА

Стадия распределения лида является частью [процесса управления лидом](#). После квалификации лид переводится на стадию “Перевод в продажу”, при этом стадия “Распределение” пропускается. При необходимости вы можете вернуться к этой стадии процесса и указать сотрудников, ответственных за перевод лида в продажу, а также определить дальнейшую стратегию работы с лидом. Вы можете продолжить работу и перевести лид в продажу, зафиксировать отложенный интерес и продолжить возвращение потребности, или прекратить взаимодействие с клиентом по данной потребности.

Для перехода к стадии распределения нажмите на кнопку [Распределение] на панели стадий, в верхней части страницы лида. В процессе перевода лида на данную стадию будет создана страница “Управление Лидами: Распределение”, которая отобразится на панели действий. Нажав на кнопку [Выполнить], вы перейдете к странице распределения лида.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

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

СТРАНИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИДА

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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

ВКЛАДКА [ПЕРЕВОД В ПРОДАЖУ]

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

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

Данные контакта, данные контрагента

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

ВКЛАДКА [ПОТРЕБНОСТИ]

На вкладке отображаются характеристики потребности клиента. Например, тип потребности, ее зрелость, стадия, на которой находится лид. Также на вкладку можно добавить список продуктов, по которым зафиксирован лид. Если в ходе работы с лидом вы определили другие потребности данного клиента, добавьте их на этой же вкладке.

ВКЛАДКА [ВХОДИТ В ГРУППЫ]

На вкладке отображается перечень групп, в которые входит связанный с лидом контакт. Для включения контакта в группу нажмите на кнопку **+**. Откроется перечень групп раздела [Контакты], в которые еще не включен данный контакт. Для исключения контакта из группы выберите команду [Удалить] меню кнопки [Действия].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Результат распределения лида](#)
- [Перевод лида в продажу](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

РЕЗУЛЬТАТ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИДА

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

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

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Перевод лида в продажу](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

ПЕРЕВОД ЛИДА В ПРОДАЖУ

Стадия перевода лида в продажу является частью [процесса управления лидом](#). Перевод лида на данную стадию происходит автоматически, после его квалификации. На этом этапе необходимо связаться с клиентом и уточнить детали сделки. Оценив потенциал клиента, вы сможете

передать его в работу определенному менеджеру по продажам с учетом квалификации и специализации менеджера. В результате можно запустить продажу или оформить заказ по данному клиенту. А если у клиента сохранился отложенный интерес, вы можете вернуть лид на распределение для продолжения взращивания.

В bpm'online sales на этой стадии создается задача, которая отображается на панели действий. Выполните задачу, нажав на ее заголовок либо на кнопку [Выполнить] в теле задачи. Поля данной задачи заполнены следующим образом:

- [Заголовок] — “Связаться с клиентом, уточнить наличие и актуальность потребности, бюджет, роль в принятии решения”;
- [Ответственный] — сотрудник, ответственный за распределение лида. Если на этапе распределения ответственный не был указан, то в поле указывается автор задачи;
- [Автор] — сотрудник, который создал задачу;
- [Начало] — время перевода лида в продажу (т.е. выбора результата распределения [Перевести в продажу]);
- [Завершение] — время, в которое предполагается завершение продажи;
- [Отображать в расписании] — признак, который определяет, будет ли задача отображаться в расписании;
- [Приоритет] — приоритет выполнения задачи, например, “Средний”;
- [Категория] — категория задачи, например, “Выполнить”;
- В задаче также заполняются поля [Лид], [Контакт] и [Контрагент] группы полей [Связи].

Ход дальнейшего выполнения процесса зависит от результата выполнения задачи.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

Если клиент готов оформить заказ, установите результат задачи “Оформить заказ”. При этом лид переводится на стадию “Ожидание продажи”, а на странице лида устанавливается зрелость потребности “Готов к продаже”.

ПЕРЕВОД В ПРОДАЖУ

Если вы готовы стартовать продажу по клиенту, установите результат задачи “Перевести в продажу”. Система предложит ввести дополнительный комментарий по продаже, после чего сформируется новая задача по внесению информации, необходимой для перевода лида в продажу. В ходе ее выполнения заполните следующие поля.

Тип потребности	Тип потребности клиента.
Бюджет, б.в.	Ожидаемый бюджет продажи в базовой валюте.
Ответственный за продажу	Сотрудник отдела продаж, назначенный ответственным за продажу по лиду
Направление в продаже	Подразделение, которое будет вести продажу. Например, отдел прямых продаж или отдел партнерских продаж.
Дата и время встречи	Назначенная дата и время ближайшей встречи с клиентом.

Дата принятия решения	Ожидаемая дата и время принятия клиентом решения по продаже.
Комментарий	Дополнительный комментарий по продаже. Здесь отобразится информация, указанная в поле [Результат подробно] задачи по переводу лида в продажу. После сохранения страницы указанный комментарий можно просмотреть в ленте лида.

Введенные данные отобразятся в группе полей [Перевод в продажу] на вкладке [История] страницы лида. Впоследствии вы сможете их отредактировать.

После сохранения страницы в ленту лида добавляется комментарий по продаже. Лид переводится на стадию "Ожидание продажи". На странице лида устанавливается зрелость потребности "Готов к продаже".

ВОЗВРАТ НА РАСПРЕДЕЛЕНИЕ

Если в данный момент потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, выберите результат выполнения задачи "Вернуть на распределение". При этом лид возвращается на стадию "Распределение", а на странице лида устанавливается зрелость потребности "Проявлен интерес".

ПЕРЕНОС ЗАДАЧИ

Если требуется отложить выполнение задачи на определенный период, укажите результат "Перенесена". Лид остается на стадии "Перевод в продажу". При этом будет создана новая задача по переводу лида в продажу.

ОТСУТСТВИЕ ИНТЕРЕСА

Если по результатам общения с клиентом его потребность не подтверждена, установите результат выполнения задачи "Интерес отсутствует". При этом на странице лида устанавливается зрелость потребности "Отсутствует интерес". Лид остается на стадии "Перевод в продажу". В дальнейшем, при возобновлении потребности клиента, вы сможете продолжить работу по процессу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Ожидание продажи](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

ОЖИДАНИЕ ПРОДАЖИ

На данной стадии работа по процессу управления лидом завершается. В разделе ПРОДАЖИ создается продажа на основании лида. По данной продаже стартует процесс корпоративных продаж. В дальнейшем при успешном завершении процесса корпоративных продаж лид переводится на конечную стадию — "Потребность удовлетворена".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Процесс корпоративных продаж](#)

ПОИСК ДУБЛЕЙ ЛИДОВ

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего возвращивания лида и вовремя дисквалифицировать продублированные лиды. В отличие от поиска дублей контактов и контрагентов, поиск дублей лидов не запускается вручную, а выполняется автоматически при создании нового лида. Его результаты отображаются автоматически на детали [Похожие лиды] страницы лида. Слияние дублей в разделе [Лиды] не предусмотрено, так как схожие потребности могут возникнуть у ваших клиентов в разные периоды времени.

Поиск дублей лидов в bpm'online выполняется согласно правил поиска дублей, объединенных в группу "Похожие лиды". Чтобы включить или отключить действие отдельных преднастроенных правил:

1. Перейдите в дизайнер системы.
2. Перейдите по ссылке [Правила поиска дублей].
3. В меню "Фильтр" выберите [Показать группы].
4. В списке групп выберите группу "Похожие лиды". В реестре отобразится перечень преднастроенных правил поиска дублей лидов.
5. Выберите в списке правило, выполнение которого необходимо выключить или включить и нажмите на кнопку [Открыть].
6. На открывшейся странице настройки правила:
 - a. Чтобы отключить выполнение правила, снимите признак [Активен].
 - b. Чтобы включить действие правила, установите для него признак [Активен] (Рис. 118)

Рис. 118 — Установка признака [Активен] для правила поиска дублей лидов.



Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате поиск дублей лидов будет выполняться с использованием только тех правил, для которых установлен признак [Активен].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Поиск и объединение дублей](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ЛИДЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

НАСТРОИТЬ ТИПЫ ПОТРЕБНОСТЕЙ

Открывает наполнение справочника [Типы потребностей] для редактирования. На открывшейся странице вы можете добавить или переименовать интересующую потребность либо удалить

неиспользуемую. Вы можете также указать список продуктов, который соответствует тому или иному типу потребности.

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [ЛИДЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ ЛИДОВ]

Сводные данные по лидам.

НА ЗАМЕТКУ

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

Источники лидов	Диаграмма, отображающая распределение лидов по источникам, благодаря которым лиды были получены.
Динамика привлечения и перевода в продажу лидов	График, отражающий соотношение лидов, добавленных в систему, и лидов, переведенных в продажу. Добавленные и переведенные в продажу лиды отображены на отдельных сериях и сгруппированы по месяцам.
Лиды по типам потребностей	Диаграмма, отображающая распределение лидов по типам потребностей. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Лиды по зрелости	Диаграмма, отображающая распределение лидов по зрелости их потребности.

ВКЛАДКА [ВОРОНКА ЛИДОВ]

Аналитическая информация о распределении лидов по стадиям.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки, кроме показателя "Количество переведенных в продажу лидов в текущем месяце".

Воронка лидов	Диаграмма, отображающая в виде воронки распределение лидов по их стадиям. При построении графика не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".
Количество лидов в воронке	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, на основе которых строится график [Воронка лидов]. В показателе не учитываются лиды на стадии "Дисквалифицирован" и "Потребность отсутствует".

Количество переведенных в продажу лидов в текущем месяце	Расчетный показатель, отображающий количество лидов, переведенных на стадию “Ожидание продажи” в текущем месяце. Формируется на основании записей в разделе [Журнал процессов].
--	---

ВКЛАДКА [ДИНАМИКА ЛИДОВ]

Аналитические данные о динамике работы с лидами..

Динамика привлечения лидов	График, позволяющий отследить количественную динамику перехода лидов по стадиям процесса управления лидом: от привлечения — до удовлетворения потребности клиента.
Лиды	Общее количество привлеченных лидов за период.
Квалифицированные лиды	Количество лидов, прошедших стадию квалификации и готовых к переводу в продажу.
Продажи	Количество лидов, находящихся на стадии “Ожидание продажи” и “Потребность удовлетворена”.
Победы	Количество лидов, переведенных на стадию “Потребность удовлетворена”. Результатом работы с этими лидами были успешные продажи.

ВКЛАДКА [ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ В ТЕКУЩЕМ МЕСЯЦЕ]

Аналитическая информация по результатам работы сотрудников.

НА ЗАМЕТКУ

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

Активности по лидам	Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственному. Отображаются только активности, начало которых приходится на текущий месяц.
Результативные активности по лидам	Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственному. Отображаются только завершённые активности, начало которых приходится на текущий месяц.
Переведенные в продажу лиды	Диаграмма, отображающая распределение активностей, связанных с лидами, по ответственному. Отображаются только активности, в результате которых необходимо оформить заказ либо перевести лид в продажу, а также начало которых приходится на текущий месяц.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)
- [Часто задаваемые вопросы по лидам](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ЛИДАМ

- Как устанавливается ответственный по лиду?
- Для чего используется действие “Продолжить возвращение”? Лид остается на стадии “Распределение”, для него, по сути, ничего не меняется
- В чем разница между источником и каналом привлечения лида?
- В чем отличие полей [Контрагент] и [Название контрагента] на странице лида?
- Какая логика автоматического создания контактов?
- Какие данные со страницы лида попадают на страницу контакта?
- Как работает поиск контактов и контрагентов при квалификации лида?
- Как запускается бизнес-процесс управления лидом?
- Как отключить базовый подпроцесс?
- Как изменить стандартный процесс управления лидом? Как добавить или изменить стадии процесса?
- Почему не получается отредактировать поле [Примечание] на странице лида?
- Как работает поиск дублей лидов?

КАК УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПО ЛИДУ?

По сути, распределение лида является действием по назначению ответственного за работу с данным лидом: уточнение потребности, принятие решения о необходимости продолжить возвращение или о переводе лида в продажу.

В процессе управления лидом данное действие не является обязательным и может быть выполнено на любом этапе работы с лидом, кроме финальных (“Ожидание продажи” и “Потребность удовлетворена”).

Поскольку назначение ответственного не является обязательным действием, этап “Распределение” пропускается, и после квалификации лид переходит на этап “Перевод в продажу”. При этом вы можете вернуться к распределению лида, нажав на соответствующую стадию на индикаторе процесса (находится в верхней части страницы лида), либо перейти на вкладку [История] и указать ответственного сотрудника на детали [Распределение лида].

ДЛЯ ЧЕГО ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ДЕЙСТВИЕ “ПРОДОЛЖИТЬ ВЗРАЩИВАНИЕ”? ЛИД ОСТАЕТСЯ НА СТАДИИ “РАСПРЕДЕЛЕНИЕ”, ДЛЯ НЕГО, ПО СУТИ, НИЧЕГО НЕ МЕНЯЕТСЯ

Решение перевести лид в продажу или продолжить возвращение принимается на основании того, достаточно ли информации для старта продажи и готов ли клиент к оформлению сделки. Если на данном этапе потребность клиента отсутствует, но с ним можно продолжить коммуникации и перспектива заключения сделки сохраняется, принимается решение продолжить возвращение.

В ходе возвращения вы можете определить стратегию работы с лидом: уточнить потребности клиента, указать недостающие данные.

В результате лид останется на стадии распределения, но в дальнейшем вы сможете продолжить работу по процессу. В ином случае вам бы пришлось перевести лид на этап «Потребность отсутствует» и такой лид был бы недоступен для дальнейшей работы.

В ЧЕМ РАЗНИЦА МЕЖДУ ИСТОЧНИКОМ И КАНАЛОМ ПРИВЛЕЧЕНИЯ ЛИДА?

Канал привлечения лида — это тип информационного ресурса, задействованного для привлечения лида, например, поисковые системы, социальные сети, медиа-ресурсы. А источник лида — это конкретный информационный ресурс, с которого в систему поступил лид, например, поисковая система Google, социальная сеть Facebook.

В ЧЕМ ОТЛИЧИЕ ПОЛЕЙ [КОНТРАГЕНТ] И [НАЗВАНИЕ КОНТРАГЕНТА] НА СТРАНИЦЕ ЛИДА?

Данные о контрагенте встречаются на странице лида дважды:

- В центральной части страницы — на детали [Регистрационные данные] вкладки [Исходные данные]. Поля на данной детали заполняются автоматически при создании нового лида в системе и исключительно теми данными, которые пользователь указал при регистрации на посадочной странице. Т.е. если при регистрации на посадочной странице пользователь не указал название компании, то поле [Контрагент] на детали [Регистрационные данные] останется незаполненным.
- В левой части страницы лида размещен профиль контрагента. Данный элемент интерфейса позволяет на основании регистрационных данных с вкладки [Исходные данные] зарегистрировать в системе нового контрагента либо связать существующего контрагента с данным лидом. Т.е. если при регистрации пользователь указал название контрагента, который уже зарегистрирован в разделе [Контрагенты] в bpm'online, система подтянет в профиль данные такого контрагента и позволит связать его с зарегистрированным лидом.

КАКАЯ ЛОГИКА АВТОМАТИЧЕСКОГО СОЗДАНИЯ КОНТАКТОВ?

Контакт создается в системе автоматически одновременно с созданием в системе нового лида, поступившего с лендинга, и при условии, что на странице лендинга установлен признак [Создавать контакт].

При добавлении лида вручную:

- В случае, если лид создается по существующему контакту, то на этапе квалификации такой контакт подтянется в соответствующий профиль на странице лида, и вы сможете связать записи лида и контакта, воспользовавшись опцией [Выбрать из похожих].
- Если контакт, указанный в мини-карточке добавления лида, не существует в системе, то на этапе квалификации, при нажатии на кнопку [Квалифицировать], новый контакт будет добавлен в систему автоматически.

КАКИЕ ДАННЫЕ СО СТРАНИЦЫ ЛИДА ПОПАДАЮТ НА СТРАНИЦУ КОНТАКТА?

Все основные данные, например, ФИО контакта, его средства связи, передаются со страницы лида на страницу контакта при автоматическом создании контакта в системе.

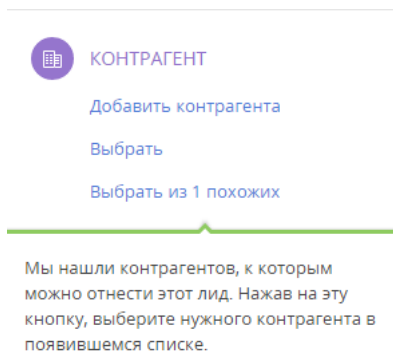
КАК РАБОТАЕТ ПОИСК КОНТАКТОВ И КОНТРАГЕНТОВ ПРИ КВАЛИФИКАЦИИ ЛИДА?

Стандартными полями, которые содержатся в веб-форме на посадочной странице, являются поля [ФИО] и [Компания]. Заполняя их, потенциальный клиент обеспечивает заполнение полей

[ФИО контакта] и [Название контрагента] на вкладке [Основная информация] страницы лида в bpm'online.

Слева на странице лида расположены профили контакта и контрагента — блоки, содержащие основную информацию о контакте и контрагенте, связанными с лидом. Кроме наличия основной информации о контакте и контрагенте, удобство профилей заключается в том, что при совпадении нескольких условий, система “подбросит” нужного контакта и/или контрагента в профиль и у вас появится возможность одним действием, нажав на кнопку [Выбрать из похожих], связать их с квалифицируемым лидом (Рис. 119):

Рис. 119 — Связывание лида с контрагентом



Ниже приведены условия, при выполнении которых в профиль контакта или контрагента на странице лида подтянутся похожие записи.

Похожим считается контакт, у которого:

- Значения полей [ФИО Kontakта] и [Email] на странице лида совпадают со значениями полей [ФИО kontakта] и [Email] на странице kontakта.
- Значения полей [ФИО kontakта] и [Мобильный телефон] на странице лида совпадают со значениями полей [ФИО kontakта] и [Мобильный телефон] на странице kontakта.

Похожим считается контрагент, у которого:

- Значение поля [Название контрагента] на странице лида совпало со значением поля [Название контрагента] на странице контрагента.
- Значения полей [Название контрагента] и [Страна] на странице лида совпадают со значениями полей [Название контрагента] и [Страна] на странице контрагента.

КАК ЗАПУСКАЕТСЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЛИДОМ?

Квалифицируя лид, вы начинаете работать по процессу. Т.е. процесс управления лидом запускается автоматически после нажатия на кнопку [Квалифицировать] и продолжает выполняться по мере работы с лидом.

Также вы можете настроить бизнес-процесс управления лидом в соответствии с вашими потребностями. Для этого необходимо создать новый бизнес-процесс или скопировать существующий процесс управления лидом и соответствующим образом его изменить, а затем указать его название в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Детальнее возможности бизнес-процессов рассмотрены документации по настройке процессов.

КАК ОТКЛЮЧИТЬ БАЗОВЫЙ ПОДПРОЦЕСС?

Для отключения базового подпроцесса необходимо скопировать существующий бизнес-процесс и дать ему новое название. Затем — отключить в нем необходимый подпроцесс и указать название нового процесса в системной настройке “Бизнес-процесс управления лидом”. Подробнее способы настройки и работы с бизнес-процессами рассмотрены в документации по настройке процессов.

КАК ИЗМЕНИТЬ СТАНДАРТНЫЙ ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ЛИДОМ? КАК ДОБАВИТЬ ИЛИ ИЗМЕНИТЬ СТАДИИ ПРОЦЕССА?

Вы можете удалять, изменять или добавлять стадии процесса, а также менять перечень активностей в рамках стадии, в соответствии с вашими потребностями.

Для изменения набора стадий и условий переходов между ними используйте системные справочники [Стадии лида] и [Допустимые переходы между стадиями лида].

Если же изменить необходимо логику процесса, например, активности, которые создаются в рамках каждой из стадий, то необходимо отредактировать базовый процесс.

Для этого:

1. Перейдите в раздел [Библиотека процессов].
2. Найдите в библиотеке базовый процесс, который вы хотите изменить. Процесс управления лидом состоит из нескольких подпроцессов, каждый из которых относится к соответствующей стадии. При поиске в библиотеке необходимого подпроцесса обращайте внимание на его название и наличие приставки 7.8. Например, если вам необходимо изменить стадию “Квалификация” процесса управления лидом, ищите процесс под названием “Квалификация лида v7.8.0”.
3. Создайте копию базового процесса управления лидом по кнопке [Копировать] записи процесса в реестре.
4. Внесите в копию процесса необходимые изменения: вы можете изменить нужные элементы процесса, удалить элементы или добавить новые.
5. Сохраните отредактированную копию и опубликуйте ее.
6. В системной настройке “Процесс управления лидом” в поле [Значение по умолчанию] укажите название отредактированной копии.
7. Перейдите в исходную версию процесса корпоративных продаж и отключите его по кнопке [Действия] —> Отключить.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее инструменты управления процессами рассмотрены в документации по бизнес-процессам bpm’online.

После выполнения описанных настроек в системе будет использоваться отредактированный вами процесс управления лидом.

ПОЧЕМУ НЕ ПОЛУЧАЕТСЯ ОТРЕДАКТИРОВАТЬ ПОЛЕ [ПРИМЕЧАНИЕ] НА СТРАНИЦЕ ЛИДА?

Некоторые поля на страницах записей являются недоступными для редактирования либо становятся такими по ходу работы с объектом, например, лидом.

Так, недоступным для редактирования является поле, которое заполняется на основании определенных объективных данных, например, времени входа пользователя в систему и выхода из нее.

Также недоступным для редактирования становится поле, данные в котором утрачивают свою актуальность при переходе лида на очередной этап бизнес-процесса. Например, пока лид находится в работе — на стадиях “Квалификация”, “Распределение”, “Перевод в продажу”, “Ожидание продажи” — поле [Примечание] на вкладке [Файлы и примечания] страницы лида остается доступным для редактирования. Вы можете внести в него любые комментарии относительно хода работы с лидом. Как только лид переходит на одну из конечных стадий процесса, например, на стадию “Потребность удовлетворена”, поле [Примечание] становится нередактируемым.

КАК РАБОТАЕТ ПОИСК ДУБЛЕЙ ЛИДОВ?

Поиск дублей лидов помогает оперативно получить информацию о схожих потребностях ваших клиентов для разработки тактики последующего взращивания лида. Вы сможете вовремя дисквалифицировать и исключить из обработки продублированные лиды. Лиды, которые похожи на дублирующиеся, отображаются на детали [Похожие лиды] страницы лида. Детальная информация о данной функциональности представлена в отдельной [статье](#).



РАЗДЕЛ [КОНТРАГЕНТЫ]

Все сведения о компаниях-клиентах, партнерах, подрядчиках или поставщиках, с которыми осуществляется или планируется взаимодействие, должны быть собраны воедино, содержать актуальные данные и быть доступны в любой момент времени.

При помощи раздела КОНТРАГЕНТЫ bpm'online sales вы можете вести учет контактных данных, отслеживать взаимосвязи компаний, сегментировать их по различным параметрам и анализировать статистику. Например, данные о количестве сотрудников могут использоваться для оценки размера компании.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

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

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница контрагента](#)
 - [Профиль записи](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Контакты и структура\]](#)
 - [Вкладка \[Взаимосвязи\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Поиск и объединение дублей](#)
- [Действия раздела \[Контрагенты\]](#)
- [Аналитика раздела \[Контрагенты\]](#)
- [Как получить информацию о контрагенте из Facebook](#)
- [Как объединить несколько компаний в холдинг/группу компаний](#)
- [Как посмотреть историю работы по холдингу/ группе компаний](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Полнота наполнения профиля](#)
- [Страница записи раздела](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с группами в bpm'online](#)
- [Работа с тегами в bpm'online](#)

СТРАНИЦА КОНТРАГЕНТА

Запись контрагента в bpm'online sales может быть добавлена одним из способов:





- создана вручную;

- сохранена при **квалификации лида**;
- получена при **импорте** из файла Excel.

В левой части страницы контрагента представлены информационные блоки — профили, содержащие основные данные о контрагенте, например, наиболее важную информацию о контрагенте, об основном контакте контрагента.

В верхней части страницы размещена панель действий, на которой отображаются активности, созданные в ходе работы с контрагентом, публикации в ленте, email-сообщения.

С помощью панели действий вы с легкостью можете:

- запланировать задачу  ;
- написать email  ;
- создать сообщение в ленте записи  ;
- зафиксировать результаты звонка  .

Под панелью действий отображаются вкладки, содержащие детальную информацию о контрагенте, контактах и структуре, истории работы с контрагентом и другую необходимую информацию.

ПРОФИЛЬ ЗАПИСИ

Общая информация о контрагенте.

Название	Официальное название компании, с которой вы работаете.
Тип	Тип контрагента в зависимости от его роли по отношению к вашей компании, например, "Партнер" или "Клиент".
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за взаимоотношения с контрагентом.
Web	Адрес веб-сайта компании.
Основной телефон	Основной номер телефона, который используется для связи с компанией.
Категория	Категория контрагента, определяющая его значимость для вашей компании, например, "А" — наивысшая значимость, "D" — низкая.
Отрасль	Отрасль, к которой принадлежит контрагент, например, "IT компании", "Услуги" или "Производство".

Профиль основного контакта

Под профилем с основной информацией о контрагенте размещен **профиль основного контакта**, в котором отображаются поля с ФИО, должностью, номером мобильного и рабочего телефона и email-адресом контакта, являющегося основным для контрагента.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения о контрагенте: поля категоризации, контактные данные, взаимосвязи с другими контактами и контрагентами, платежные реквизиты

Альтернативные названия	Альтернативное название контрагента, например, сокращенное название компании.
Основной контакт	Имя основного контактного лица по контрагенту, например, менеджер, с которым вы контактируете в процессе сотрудничества.
Код	Код контрагента. Используется для того чтобы различить компании между собой, если у них одинаковые названия. Код контрагента формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация кода настраивается при помощи системной настройки "Маска кода контрагента".

Категоризация

Дополнительная информация о контрагенте.

Количество сотрудников	Приблизительное число сотрудников в компании, например, "51-100" или "501-1000".
Форма собственности	Форма собственности контрагента, например, "ООО", "ОАО" или "ЗАО".
Годовой оборот	Значение ориентировочного годового оборота компании, например, "15-20 млн" или "20-30 млн".

Адреса

Список всех доступных адресов контрагента.

Тип адреса	Тип адреса контрагента, например, "Юридический" или "Фактический". Определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Адрес	Улица, номер дома и офиса компании.

Страна	Местоположение компании. Поля [Область] и [Город] связаны с полем [Страна]. Например, если город относится к определенной стране, то при заполнении поля [Город] автоматически заполнится поле [Страна]. Аналогичным образом произойдет заполнение поля [Страна] при заполнении поля [Область]. Если поле [Страна] уже заполнено, то в справочниках полей [Область] и [Город] будут отображаться только те регионы и города, которые связаны с выбранной страной. Связать область с определенной страной вы можете в справочнике [Области], а город — в справочнике [Города].
Область	
Город	
Индекс	Почтовый индекс компании.

НА ЗАМЕТКУ

В реестр записей выводится тот из адресов контрагента, который был внесен в систему первым.


Средства связи


Список средств связи контрагента.

Основной телефон	Номера телефонов, которые будут использоваться для связи с компанией. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Дополнительный телефон	
Факс	
Web	Адреса веб-сайта и электронной почты компании.
Email	
Facebook	Имена, под которыми контрагент зарегистрирован в социальных сетях. Заполнение полей осуществляется при помощи отдельной страницы, где можно найти пользователя соц. сети и связать его с контрагентом.
Twitter	

НА ЗАМЕТКУ

В реестре записей отображается последний из введенных web-адресов контрагента.

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

 — переход на страницу поиска в Facebook, на которой можно выбрать несколько учетных записей контрагентов для добавления их страниц Facebook в перечень средств связи. Если средство связи с типом "Facebook" уже добавлено, то кнопка будет отображаться синим цветом и при нажатии на нее в отдельной вкладке будет открыта первая из добавленных страниц Facebook контрагента.

Платежные реквизиты

Информация о платежных реквизитах контрагента.

Контрагент	Название компании, которой принадлежат платежные реквизиты. Поле недоступно для редактирования.
Название	Название платежных реквизитов контрагента, например, "Основной расчетный счет".
Руководитель	ФИО руководителя и главного бухгалтера компании.
Главный бухгалтер	
Страна	Страна, в которой зарегистрированы платежные реквизиты контрагента. Если для выбранной страны в справочнике [Страны] указан шаблон платежных реквизитов, то этот шаблон отобразится в поле [Платежные реквизиты].
Платежные реквизиты	Полная информация о платежных реквизитах контрагента (номер счета и МФО банка, код компании и т. д.).
Описание	Дополнительная информация о платежных реквизитах.

Знаменательные события

Перечень знаменательных событий контрагента.

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

ВКЛАДКА [КОНТАКТЫ И СТРУКТУРА]

Вкладка содержит информацию о контактных лицах компании, а также ее организационной структуре.

Структура организации

Отображает организационную структуру компании и ее подразделений.

Контрагент	Название компании, для которой фиксируется структура организации. Поле недоступно для редактирования.
Родительское подразделение	Подразделение, в состав которого входит данное подразделение. Поле недоступно для редактирования. Отображается только на странице подразделения, для которого существует родительский элемент.
Подразделение	Наименование подразделения компании. При выборе значения в поле [Департамент] заполняется значением, выбранным в этом поле.

Департамент	Название департамента компании.
Руководитель	Имя руководителя подразделения компании.
Описание	Дополнительная информация о подразделении компании.

[Добавить корневой элемент] — добавление корневых элементов, например, департаментов компании.

[Добавить подчиненный элемент] — добавление дочернего элемента к выбранному, например отдела к департаменту.

Контакты контрагента

Перечень сотрудников компании. На детали отображаются контакты, у которых в качестве основного и текущего места работы указана данная компания.

Вы можете добавить в систему новое контактное лицо, используя кнопку [Добавить] детали. Откроется новая страница контакта, у которой в поле [Контрагент] будет указан текущий контрагент. При сохранении страницы на деталь [Карьера] будет добавлена запись о месте работы контакта.

ВКЛАДКА [ВЗАИМОСВЯЗИ]

Взаимосвязи данного контрагента с другими контрагентами и контактами.

Контрагент	Название компании, для которой фиксируется взаимосвязь. Поле недоступно для редактирования.
является	Тип взаимосвязи, например, “Дочерняя компания” — “Головная компания”. При выборе взаимосвязи автоматически заполняется обратный тип взаимосвязи.
для	Название компании или ФИО контакта, связанных с контрагентом.
Актуальна	Признак показывает, актуальна ли взаимосвязь в данный момент.
Описание	Любая дополнительная информация о взаимосвязи между субъектами.



— визуальное представление взаимосвязей контрагента. На схеме отображаются взаимосвязи контрагента с типом “Головная компания — Дочерняя компания”.

НА ЗАМЕТКУ

Изменить тип отображаемых на схеме взаимосвязей можно в системной настройке “Тип взаимосвязи “Родительский контрагент””.



— списочное представление взаимосвязей контрагента.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с контрагентом.

Активности

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

Звонки

Список входящих и исходящих звонков по данному абоненту. Отображает информацию из [раздела \[Звонки\]](#). Связь звонка с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы звонка.

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

Продажи

Список продаж, связанных с контрагентом. Отображает информацию из [раздела \[Продажи\]](#). Связь продажи с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы продажи.

Документы

Список документов по контрагенту. Отображает информацию из [раздела \[Документы\]](#). Связь документа с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы документа.

Счета

Список счетов, связанных с компанией. Отображает информацию из [раздела \[Счета\]](#). Связь счета с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы счета.

Лиды

Перечень лидов, квалифицированных как данный контрагент. Отображает информацию из [раздела \[Лиды\]](#). Связь лида с контрагентом осуществляется по колонке [Квалифицирован как контрагент] [раздела \[Лиды\]](#).

Заказы

Список заказов, связанных с компанией. Отображает информацию из [раздела \[Заказы\]](#). Связь заказа с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы заказа.

Проекты

Список проектов, клиентом в которых является данный контрагент. Отображает информацию из [раздела \[Проекты\]](#). Связь проекта с контрагентом осуществляется по полю [Контрагент] страницы проекта.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

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

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Полнота наполнения профиля](#)

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ

Для ведения клиентской базы в brm'online предусмотрена возможность поиска дублирующихся записей. Поиск дублей выполняется каждый раз при создании новой записи, а также периодически по всем контрагентам и контактам с целью устранения повторений. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [КОНТРАГЕНТЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся также дополнительные действия.

ПЕРЕЙТИ К ДУБЛЯМ КОНТРАГЕНТОВ

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

ПОКАЗАТЬ НА КАРТЕ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ СОЦ. СЕТЕЙ

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

ДЕЙСТВИЯ ПРИ СОХРАНЕНИИ ЗАПИСИ

При сохранении страницы контрагента могут выполняться дополнительные действия.

Добавление контактного лица по созданному контрагенту

При сохранении страницы нового контрагента отобразится сообщение с предложением добавить контактное лицо по созданной записи. При нажатии на кнопку [Да] откроется [страница контакта](#), на которой вы можете заполнить информацию об основном контакте контрагента. При нажатии на кнопку [Нет] действие будет отменено.

Поиск дублей при сохранении записи

При сохранении страницы контрагента может открыться дополнительная страница результата поиска дублей. Это означает, что создаваемая вами запись, возможно, уже существует в системе. Вы можете вернуться к редактированию создаваемой записи или отметить найденные записи как те, которые не являются дублями.

ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

Досье контрагента

Отображает сводную информацию о компании. В табличной форме представлены перечень средств связи, адресов и история взаимодействия с компанией. Данная печатная форма доступна на странице контрагента в меню кнопки [Печать].

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [КОНТРАГЕНТЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ КОНТРАГЕНТОВ]

Сводные данные клиентов, с которыми ведется сотрудничество.

НА ЗАМЕТКУ

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

Динамика роста клиентской базы	Диаграмма, отображающая количество новых контрагентов с типом "Клиент", зарегистрированных в предыдущем полугодии. Данные сгруппированы по месяцам и отображается в хронологическом порядке.
Топ 5 отраслей по количеству клиентов	Список из пяти наиболее распространенных отраслей среди зарегистрированных в системе контрагентов с типом "Клиент". Данные отсортированы по убыванию количества зарегистрированных клиентов определенной отрасли от наибольшего числа.
Количество клиентов	Расчетный показатель. Отображает общее количество контрагентов с типом "Клиент", зарегистрированных в bpm'online.

Количество контрагентов	Расчетный показатель. Отображает общее количество контрагентов, зарегистрированных в bpm'online.
-------------------------	--

ОТЧЕТЫ

Полнота наполнения данными	В табличном виде представлен перечень полей страницы контрагента. Для каждого поля указан процент и количество записей о компаниях, в которых это поле заполнено, а также количество записей, у которых нет данных в этом поле.
----------------------------	---

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КОНТРАГЕНТЕ ИЗ FACEBOOK

- [Как связать контрагента с его учетной записью в Facebook](#)
- [Как обогатить данными из Facebook страницу контрагента](#)
- [Какие поля можно заполнить в bpm'online из публичной страницы Facebook](#)

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

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

КАК СВЯЗАТЬ КОНТРАГЕНТА С ЕГО УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ В FACEBOOK

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

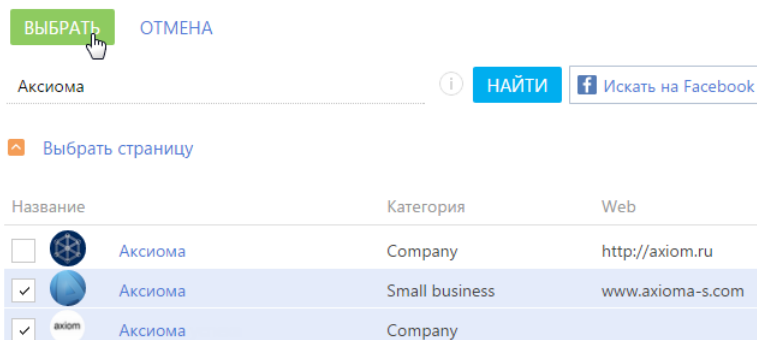
НА ЗАМЕТКУ

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

НА ЗАМЕТКУ

Если у контрагента уже добавлено средство связи с типом "Facebook", то для добавления нового средства связи с типом "Facebook" используйте меню кнопки [Добавить] —> [Социальные сети] —> [Facebook].

2. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразится перечень публичных страниц контрагента, удовлетворяющих условиям поиска. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контрагента в Facebook, если она вам известна.
3. Отметьте флажками те учетные записи, которые необходимо добавить на деталь (Рис. 120).

Рис. 120 — Выбор публичных страниц контрагента

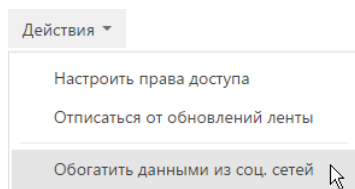
В результате на деталь [Средства связи] контрагента будут добавлены новые записи с типом "Facebook".

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

КАК ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ FACEBOOK СТРАНИЦУ КОНТРАГЕНТА

1. На странице контрагента разверните деталь [Средства связи]. Убедитесь, что на деталь добавлены те страницы контрагента в Facebook, информацию из которых вы хотели бы получить.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Обогатить данными из соц. сетей] (Рис. 121).

Рис. 121 — Выбор действия [Обогатить данными из соц. сетей]

На открывшейся странице отобразятся зафиксированные в bpm'online данные контрагента и информация, полученная со всех публичных страниц Facebook контрагента, которые указаны на детали [Средства связи].

3. Проанализируйте и выберите данные, которыми необходимо дополнить существующую информацию об контрагенте:
 - a. На детали [Средства связи] отметьте флажками те средства связи, которые должны быть зафиксированы в bpm'online. Для добавления номера телефона необходимо указать его тип, например, "Основной телефон" или "Дополнительный телефон" (Рис. 122).

Рис. 122 — Выбор типа средства связи

Средства связи

Web ▼ www.axiom.ru

Выберите тип ▼ **+7 929 931 77 25**

Е-mail

Дополнительный телефон ↔

Основной телефон

Web

- b. На детали [Адреса] укажите значение в поле [Тип адреса]. При необходимости отредактируйте поля: [Город], [Область/штат], [Страна] (Рис. 123). Отметьте флажками те адреса, которые необходимо зафиксировать в bpm'online.

Рис. 123 — Выбор типа адреса

Адреса

Тип адреса	Адрес	Город	Область/штат	Страна	Индекс
<input checked="" type="checkbox"/>	ул. Заречная, 48, офис 16	Москва	Московская область	Россия	129626

Доставки ↔

Фактический

Юридический

- c. Отредактируйте информацию детали [Знаменательные события], указав тип события, например, "День компании".
- d. При необходимости внесите корректировки на детали [Примечания].
4. После того как вы отредактируете и выберете все необходимые вам данные из Facebook, нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.

В результате данные контрагента будут дополнены выбранной информацией на соответствующих деталях страницы.

ВАЖНО

Если на странице обогащения данных снять флажок с информации, которая ранее была зафиксирована в bpm'online, например, с одного из адресов, то такая информация будет удалена со страницы контрагента при сохранении результатов обогащения данными.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

КАКИЕ ПОЛЯ МОЖНО ЗАПОЛНИТЬ В bpm'ONLINE ИЗ ПУБЛИЧНОЙ СТРАНИЦЫ FACEBOOK

Сопоставим перечень полей, которые можно заполнить на странице контрагента в bpm'online на основании данных, зафиксированных в Facebook. Поля публичной страницы, значения которых можно получить в bpm'online, расположены на вкладке [Информация] публичной страницы Facebook и рассмотрены в таблице.

Наименование поля в Facebook	Наименование поля в bpm'online
Веб-сайт	Web-сайт. Фиксируется на детали [Средства связи].
Телефон	Чтобы добавить информацию о телефоне, в bpm'online необходимо указать его тип, например, "Рабочий телефон" или "Мобильный телефон". Фиксируется на детали [Средства связи].
Эл. адрес	Email. Фиксируется на детали [Средства связи].
Дата начала	Дата. Фиксируется на детали [Знаменательные события].
Адрес	Адрес. Фиксируется на детали [Адреса].
Краткое описание	Примечания. Фиксируются на детали [Файлы и примечания].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

КАК ОБЪЕДИНИТЬ НЕСКОЛЬКО КОМПАНИЙ В ХОЛДИНГ/ГРУППУ КОМПАНИЙ

Для централизованного общения и ведения сделок с группой компаний фиксируйте в bpm'online взаимосвязи между контрагентами. Так, используя наглядную структуру холдинга, вы можете вести взаимодействие как с дочерними компаниями контрагента, так и напрямую с родительским контрагентом.

Чтобы просмотреть местоположение выбранного контрагента в структуре холдинга, перейдите на вкладку [Взаимосвязи] страницы контрагента. Выбранный контрагент на схеме будет выделен оранжевым цветом (Рис. 124).

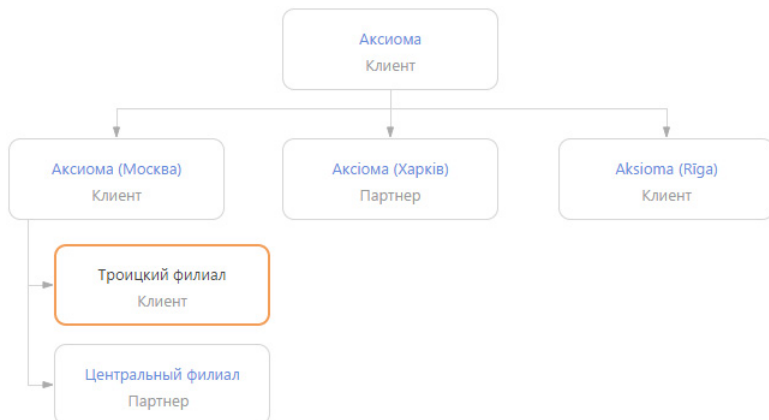


Рис. 124 — Схема группы компаний

Схема взаимосвязей контрагента отображается в визуальном представлении детали, доступном по кнопке . Чтобы отобразить списочное представление взаимосвязей контрагента, нажмите на кнопку .

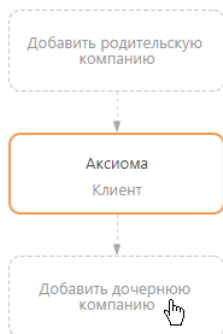
На схеме отображаются только взаимосвязи с типом “Головная компания — Дочерняя компания”.

НА ЗАМЕТКУ

Изменить тип отображаемых на схеме взаимосвязей можно в системной настройке “Тип взаимосвязи “Родительский контрагент””.

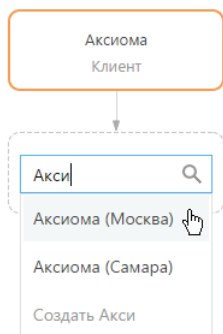
Рассмотрим пример создания структуры головной компании с дочерними контрагентами, у которых есть филиалы. Для этого:

1. Откройте запись головного контрагента и перейдите на вкладку [Взаимосвязи].
2. Нажмите на кнопку [Добавить дочернюю компанию] (Рис. 125).

Рис. 125 — Добавление дочерней компании

3. В отобразившемся поле введите название дочерней компании, взаимосвязь с которой необходимо зафиксировать. Выберите зарегистрированную в системе компанию из списка (Рис. 126) либо создайте новую, выбрав команду [Добавить].

Рис. 126 — Фиксация взаимосвязи головной компании с дочерней



4. Для добавления других дочерних компаний, выделите на схеме головную компанию и нажмите на кнопку "+" (Рис. 127).

Рис. 127 — Добавление второй связанной компании



5. Нажмите на кнопку "+" для добавления дочерних взаимосвязей.
6. В отобразившемся блоке введите название подчиненной компании.
7. По аналогии добавьте филиалы, подчиненные дочерней компании.

НА ЗАМЕТКУ

Для удаления взаимосвязи между контрагентами выделите компанию, взаимосвязь с которой необходимо удалить, и нажмите на кнопку "x".

КАК ПОСМОТРЕТЬ ИСТОРИЮ РАБОТЫ ПО ХОЛДИНГУ/ ГРУППЕ КОМПАНИЙ

Анализируйте информацию истории работы с холдингом в целом и в разрезе всех его дочерних компаний. Например, вы можете просмотреть, какие продажи ведутся по холдингу, а также по каждому отдельному контрагенту.

Для просмотра истории:

1. На странице родительского контрагента перейдите на вкладку [История].



2. Разверните деталь [Продажи] и нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Кнопка  отображается на деталях вкладки [История] только для родительских контрагентов, если по дочерним компаниям в системе зарегистрированы связанные записи.

В результате на детали отобразятся продажи дочерних компаний выбранного контрагента (Рис. 128).

Рис. 128 — Просмотр истории продаж дочерних компаний контрагента

 Продажи + : 

Название	Стадия	Сумма продажи
058 / Аксиома (Санкт-Петербург) / Комплексная продажа	Завершена с победой	35 500,00
103 / Axioma (Riga) / Продажа услуг	Завершена с победой	22 500,00
047 / Аксиома (Москва) / Продажа товара	Контрактация	20 000,00

Просмотреть историю по дочерним компаниям контрагента можно на деталях: [Активности], [Счета], [Заказы], [Продажи], [Договоры], [Лиды] на вкладке [История], а также на детали [Контакты контрагента] вкладки [Контакты и структура].

История отображается только для дочерних компаний первого уровня вложенности. Т. е. если у дочерней компании контрагента есть свои подчиненные компании, то связанные записи по ним для корневого контрагента отображаться не будут.



РАЗДЕЛ [КОНТАКТЫ]

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

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

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

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

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница контакта](#)
 - [Профиль записи](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Место работы\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Поиск и объединение дублей контактов](#)
- [Действия раздела \[Контакты\]](#)
- [Аналитика раздела \[Контакты\]](#)
- [Как получить информацию о контакте из Facebook](#)
- [Полнота наполнения профиля](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с группами в bpm'online](#)
- [Работа с тегами в bpm'online](#)

СТРАНИЦА КОНТАКТА

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

- создана вручную;
- получена при [импорте](#) из файла Excel;
- сохранена при [квалификации лида](#);

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





ВАЖНО

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

В левой части страницы контакта представлены информационные блоки — профили, содержащие основные данные о контакте, например, наиболее важную информацию о контакте, о контрагенте контакта.

В верхней части страницы размещена панель действий, на которой отображаются активности, созданные в ходе работы с контактом, публикации в ленте, email-сообщения.



С помощью панели действий вы с легкостью можете:

- запланировать задачу  ;
- написать email  ;
- создать сообщение в ленте записи  ;
- зафиксировать результаты звонка  .

Под панелью действий отображаются вкладки, содержащие детальную информацию о контакте, место работы и историю карьеры контакта и другую необходимую информацию.

ПРОФИЛЬ ЗАПИСИ

Общая информация о контакте.

Фото	<p>Фотография контакта. Отображается на странице контакта, а также рядом с именем контакта, отображаемым в списках разделов и в ленте.</p> <p>Нажмите кнопку  для добавления новой фотографии при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления фотографии нажмите на кнопку . Кнопки отображаются при наведении курсора мыши на область фотографии.</p>
Время и город	Текущее время и город контакта. Определяется по детали [Адреса] вкладки [Основная информация]. Подробнее...
ФИО	Фамилия, имя, отчество контакта.
Должность	Должность контакта, например, “Директор” или “Руководитель отдела”.
Мобильный телефон	Номер мобильного телефона контакта. Синхронизируется с деталью [Средства связи] вкладки [Основная информация].
Рабочий телефон	Номер рабочего телефона контакта. Синхронизируется с деталью [Средства связи] вкладки [Основная информация].

Email	Адрес электронной почты контакта. Синхронизируется с деталью [Средства связи] вкладки [Основная информация].
-------	--

Профиль контрагента

Под профилем с основной информацией о контакте размещен **профиль контрагента**, в котором отображаются поля с названием, типом, ответственным за компанию, адресом веб-сайта, основным номером телефона, категорией и отраслью компании, чьим сотрудником является контакт.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

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

Тип	Тип контакта: клиент, поставщик, контактное лицо или сотрудник.
Ответственный	Имя контакта, ответственного за текущий контакт.
Обращение	Формальное обращение к контакту, например, "г-н" или "г-жа".
Пол	Пол контакта.

Средства связи

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


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


Рабочий телефон	Номера телефонов, по которым можно связаться с контактом. Тип средства связи определяется при добавлении записи, но может быть изменен.
Мобильный телефон	
Домашний телефон	
Skype	Учетная запись контакта в "Skype".
Email	Адреса веб-сайта и электронной почты контакта.
Web	
Facebook	Имена, под которыми контакт зарегистрирован в социальных сетях. Заполнение полей осуществляется при помощи отдельной страницы, где можно найти пользователя соц. сети и связать его с контактом.
Twitter	

Не использовать Email	Признаки указывают, какие средства связи не следует использовать с данным контактом. Например, если контакт не желает получать SMS, установите признак [Не использовать SMS].
Не использовать телефон	
Не использовать SMS	
Не использовать почту	
Не использовать факс	

НА ЗАМЕТКУ

В реестре записей отображается последний из введенных email-адресов контакта.

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

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

Адреса

Список всех доступных адресов контакта.

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

НА ЗАМЕТКУ

В реестр записей выводится тот из адресов контакта, который был внесен в систему первым.

Знаменательные события

Перечень знаменательных событий контакта.

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

Взаимосвязи

Взаимосвязи данного контакта с другими контактами и контрагентами.

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

ВКЛАДКА [МЕСТО РАБОТЫ]

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

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

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

При заполнении поля [Контрагент] и сохранении страницы контакта отображается сообщение с предложением добавить новую запись на деталь [Карьера]. Нажмите [Да], на чтобы на детали [Карьера] автоматически добавилась запись о новом месте работы контакта. При этом

указывается название компании, дата начала работы, а также устанавливаются признаки [Основное] и [Текущее].

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

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

Карьера

Информация обо всех местах работы контакта.

Контакт	Текущий контакт. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Работодатель контакта.
Должность	Должность, занимаемая контактом, например, "Руководитель отдела".
Полное название должности	Уточнение названия должности, например, "Руководитель отдела продаж".
Департамент	Подразделение компании, в котором работает контакт физ. лицо.
Начало	Дата начала работы сотрудника в компании на этой должности.
Завершение	Дата смены места работы.
Основное	Признак указывает, что данное место работы является основным.
Текущее	Признак указывает компанию, в которой контакт физ. лицо работает на текущий момент.
Причина смены места работы	Причина, по которой сотрудник решил перейти на эту должность, например, "Интересная работа" или "Карьерный рост".
Описание	Дополнительная информация о месте работы контакта физ. лица.

НА ЗАМЕТКУ

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

Данные на детали [Карьера] синхронизируются с информацией группы полей [Место работы].

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

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

Внутренние ставки

Перечень внутренних ставок сотрудника. Данная деталь отображается только для контактов с типом "Сотрудник".

Сотрудник	ФИО сотрудника, для которого фиксируются внутренние ставки. Поле недоступно для редактирования.
С	Период, в течение которого внутренняя ставка актуальна. Поля являются обязательными для заполнения.
По	
Ставка, б.в.	Размер ставки оплаты труда сотрудника в базовой валюте.

Внешние ставки

Перечень внешних ставок сотрудника. Данная деталь отображается только для контактов с типом "Сотрудник".

Сотрудник	ФИО сотрудника, для которого фиксируются внешние ставки. Поле недоступно для редактирования.
С	Период, в течение которого внешняя ставка актуальна. Поля являются обязательными для заполнения.
По	
Ставка, б.в.	Стоимость рабочего времени сотрудника, которую оплачивает клиент в базовой валюте.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

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

Активности

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

Звонки

Список входящих и исходящих звонков по данному абоненту. Отображает информацию из [раздела \[Звонки\]](#). Связь звонка с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы звонка.

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

Продажи

Список продаж, связанных с контактом. Отображает информацию из [раздела \[Продажи\]](#). Связь продажи с контактом осуществляется по информации из детали [Контакты] страницы продажи.

Документы

Список документов по выбранному контакту. Отображает информацию из [раздела \[Документы\]](#). Связь документа с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы документа.

Счета

Список счетов, связанных с контактом. Отображает информацию из [раздела \[Счета\]](#). Связь счета с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы счета.

Лиды

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

Проекты

Список проектов, заказчиком которых является данный контакт. Отображает информацию из [раздела \[Проекты\]](#). Связь проекта с контактом осуществляется по полю [Контакт] страницы проекта.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

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

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с сервисом Google](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Работа с группами в bpm'online](#)

ПОИСК И ОБЪЕДИНЕНИЕ ДУБЛЕЙ КОНТАКТОВ

Для ведения клиентской базы в bpm'online sales предусмотрена возможность поиска дублирующихся записей. Поиск дублей выполняется каждый раз при создании новой записи, а

также периодически по всем контрагентам и контактам с целью устранения повторений. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

ПЕРЕЙТИ К ДУБЛЯМ КОНТАКТОВ

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

ПОКАЗАТЬ НА КАРТЕ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ СОЦ. СЕТЕЙ

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

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КОНТАКТАМИ GOOGLE

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

НАСТРОИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ С GOOGLE

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

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КОНТАКТАМИ EXCHANGE

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

ДЕЙСТВИЯ ПРИ СОХРАНЕНИИ ЗАПИСИ

При сохранении страницы контакта могут выполняться дополнительные действия.

Поиск дублей при сохранении записи

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

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

ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка и синхронизация контактов и календарей с Google](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [КОНТАКТЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ КОНТАКТОВ]

Сводные данные контактов.

НА ЗАМЕТКУ

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

Количество сотрудников	Расчетный показатель, отображающий количество контактов с типом "Сотрудник" и контрагентом "Наша компания".
Новые сотрудники	Список из десяти сотрудников вашей компании, недавно принятых на работу. Отображает контактов с типом "Сотрудник" и контрагентом "Наша компания", отсортированных по убыванию от даты начала карьеры.
Количество контактов	Расчетный показатель, отображающий общее количество контактов, зарегистрированных в bpm'online sales.
Контакты по роли в принятии решений	Диаграмма, отображающая распределение количества контактов по роли в принятии решений.

ОТЧЕТЫ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О КОНТАКТЕ ИЗ FACEBOOK

- [Как связать контакт с его учетной записью в Facebook](#)
- [Как обогатить данными из Facebook страницу контакта](#)
- [Часто задаваемые вопросы о получении данных контакта из Facebook](#)

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

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


СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как получить информацию из Facebook](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)


КАК СВЯЗАТЬ КОНТАКТ С ЕГО УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ В FACEBOOK

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

НА ЗАМЕТКУ

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

НА ЗАМЕТКУ

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

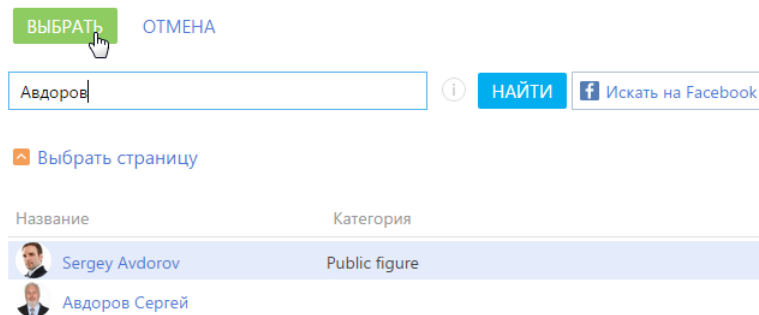
2. На открывшейся странице поиска в Facebook отобразятся удовлетворяющие условиям поиска публичные страницы и профили Facebook контакта, если они есть. Вы можете изменить условия поиска или указать в поле поиска ссылку на страницу контакта в Facebook, если она вам известна.

НА ЗАМЕТКУ

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

3. Выберите учетную запись, которую необходимо добавить на деталь [Средства связи] контакта (Рис. 129).

Рис. 129 — Выбор учетной записи контакта



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

НА ЗАМЕТКУ

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обогатить данными из Facebook страницу контакта](#)
- [Часто задаваемые вопросы о получении данных контакта из Facebook](#)
- [Как связать с учетной записью в Facebook](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

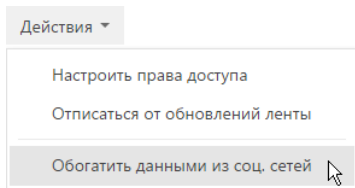
КАК ОБОГАТИТЬ ДАННЫМИ ИЗ FACEBOOK СТРАНИЦУ КОНТАКТА

Рассмотрим пример обогащения страницы контакта данными из личной страницы.

НА ЗАМЕТКУ

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

1. На странице контакта разверните деталь [Средства связи] и убедитесь, что контакт связан с той учетной записью Facebook, информацию из которой вы бы хотели получить.
2. В меню кнопки [Действия] выберите [Обогатить данными из соц. сетей] (Рис. 130).

Рис. 130 — Выбор действия [Обогатить данными из соц. сетей]

3. На открывшейся странице вы можете выбрать обновленную фотографию контакта и нажать на кнопку [Сохранить] страницы.
В результате на странице контакта будет изменена фотография.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обогатить данными из Facebook страницу](#)
- [Какие поля можно заполнить в bpm'online из публичной страницы Facebook](#)
- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)
- [Часто задаваемые вопросы о получении данных контакта из Facebook](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ О ПОЛУЧЕНИИ ДАННЫХ КОНТАКТА ИЗ FACEBOOK

- Почему поиск по адресу страницы пользователя Facebook не дает результата?
- Почему среди результатов поиска по имени и фамилии пользователя Facebook не отображаются некоторые существующие страницы?
- Почему при обогащении страниц контактов данными из Facebook в bpm'online сохраняется разное количество информации?
- Почему после добавления ссылки на профиль контакта в Facebook поле становится нередатируемым?

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. Также можно провести поиск по имени и фамилии пользователя.

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 bpm'online.

Чтобы поиск персональных страниц мог осуществляться внешними приложениями, пользователю необходимо в настройках безопасности Facebook разрешить поисковым системам выводить свой профиль в результатах поиска ([Рис. 131](#)).

Рис. 131 — Страница персональных настроек конфиденциальности в Facebook



ПОЧЕМУ ПРИ ОБОГАЩЕНИИ СТРАНИЦ КОНТАКТОВ ДАННЫМИ ИЗ FACEBOOK В BPM'ONLINE 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. Перечень полей, которые можно заполнить в bpm'online из публичной страницы facebook, представлен в отдельной [статье](#).

ПОЧЕМУ ПОСЛЕ ДОБАВЛЕНИЯ ССЫЛКИ НА ПРОФИЛЬ КОНТАКТА В FACEBOOK ПОЛЕ СТАНОВИТСЯ НЕРЕДАКТИРУЕМЫМ?

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как связать контакт с его учетной записью в Facebook](#)
- [Как обогатить данными из Facebook страницу контакта](#)
- [Какие поля можно заполнить в bpm'online из публичной страницы Facebook](#)

ПОЛНОТА НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

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

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

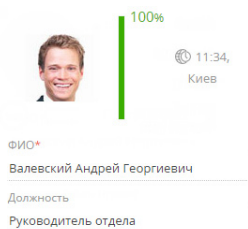
СОДЕРЖАНИЕ

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

КАК АНАЛИЗИРОВАТЬ ПОЛНОТУ НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

Степень наполненности данными профиля можно оценить на странице контакта, контрагента или продажи при помощи индикатора полноты профиля (Рис. 132). Индикатор полноты профиля находится в левом верхнем углу страницы.

Рис. 132 — Пример индикатора полноты профиля на странице контакта



НА ЗАМЕТКУ

Перерасчет показателя полноты наполнения профиля выполняется при открытии страницы контакта или контрагента, а также сохранении или изменении [правил пересчета](#) в справочнике. Для массового пересчета показателя полноты профиля, к примеру, после [импорта данных](#) из Excel необходимо запустить бизнес-процесс "Обновить полноту профиля".

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

Также на индикаторе отображается суммарный процентный показатель полноты данных. Процентный показатель определяется внесением данных в те или иные поля или на детали на странице. Для каждого элемента на странице вы можете указать его роль в формировании

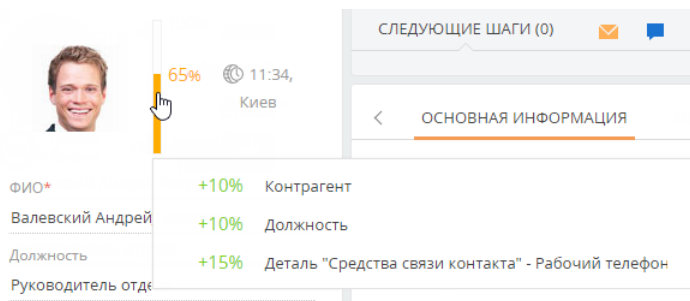
суммарного показателя. Например, можно настроить расчет показателя таким образом, чтобы заполнение роли на странице контакта добавляло 10% к полноте профиля.

НА ЗАМЕТКУ

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

Нажмите на индикатор, чтобы отобразить подсказку, содержащую информацию о том, какие поля или детали необходимо заполнить на странице, чтобы увеличить значение показателя. При наличии нескольких незаполненных элементов подсказки будут отсортированы по убыванию процента, который будет просуммирован к показателю полноты профиля при их заполнении (Рис. 133).

Рис. 133 — Подсказки по наполнению страницы контакта



СМОТРИТЕ ТАКЖЕ


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

КАК НАСТРОИТЬ РАСЧЕТ ПОЛНОТЫ НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ

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

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

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

2. В списке справочников найдите справочник [Полнота наполнения данными]. Выделите его и нажмите на кнопку [Открыть наполнение].

3. На открывшейся странице выберите, для записей какого из разделов настроить расчет полноты профиля: [Контакты], [Контрагенты] или [Продажа].

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

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

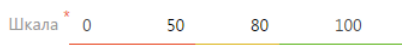
Настройка шкалы индикатора

На цветовой схеме шкалы красным цветом отображается отрезок с диапазоном неудовлетворительных значений (в процентах), желтым — удовлетворительных, зеленым — достаточных (Рис. 134).

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

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

Рис. 134 — Шкала полноты наполнения данными профиля



НА ЗАМЕТКУ

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

Настройка атрибутов индикатора

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

НА ЗАМЕТКУ

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

Для того чтобы настроить атрибуты полноты профиля:

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

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

НА ЗАМЕТКУ

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

- c. Значение для каждого из типов типизированной детали.

В bpm'online типизированными являются детали [Адреса] и [Средства связи] страницы контакта и контрагента. Каждый тип адреса (например, доставки, юридический), а также каждый тип средства связи (например, мобильный телефон, email) выступают отдельными атрибутами.

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

Аналогичным образом настройте остальные необходимые атрибуты.

НА ЗАМЕТКУ

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

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ




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

РАЗДЕЛ [АКТИВНОСТИ]

Используя АКТИВНОСТИ bpm'online sales, вы можете управлять своим рабочим временем, составлять расписание, планировать работу других сотрудников, отслеживать взаимосвязи активностей с другими разделами, а также вести учет выполнения текущих задач.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — расписание. Отображает активности в виде электронного ежедневника. [Подробнее...](#)
-  — реестр активностей. Отображает активности в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы активности](#).
-  — аналитика по активностям. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа активностей. [Подробнее...](#)

ФИЛЬТРЫ

В разделе доступны несколько [быстрых фильтров](#).

- По дате (поле [Начало] страницы активности);
- По ответственному сотруднику (данные детали [Участники] страницы активности).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Расписание](#)
- [Страница задачи](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Участники\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Действия раздела \[Активности\]](#)
- [Аналитика раздела \[Активности\]](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

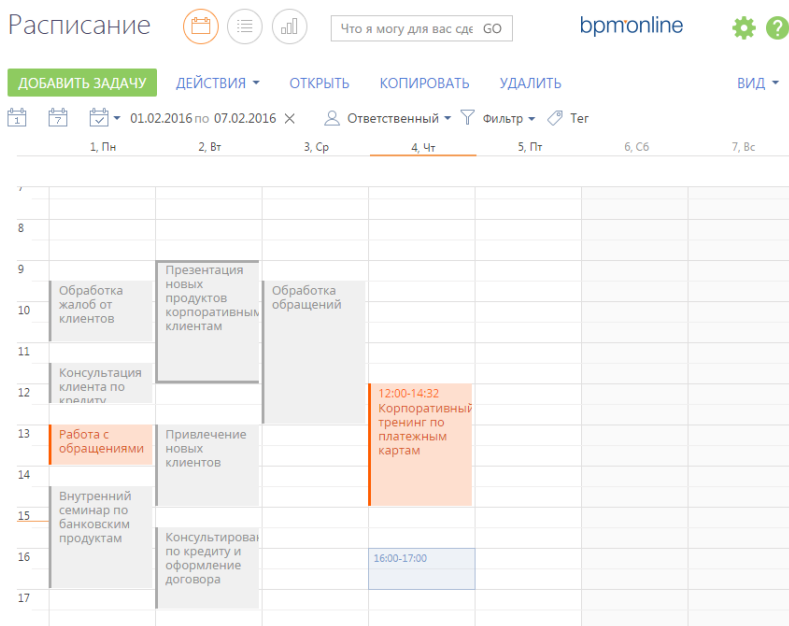
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка и синхронизация контактов и календарей с Google](#)

РАСПИСАНИЕ

Представление [Расписание] ([Рис. 135](#)) отображает активности в виде электронного ежедневника.

Рис. 135 — Представление [Расписание]



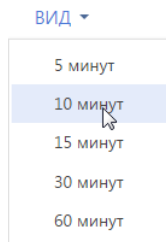
Используя кнопки панели инструментов, можно добавить, скопировать, удалить активность или открыть ее для просмотра либо изменения. При копировании активности, копируется также список ее участников. Фильтрация активностей в расписании осуществляется стандартными средствами.

ОБЛАСТЬ РАСПИСАНИЯ

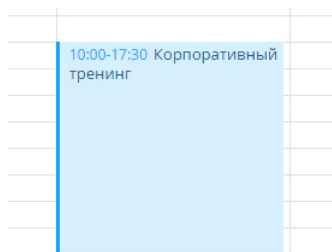
Область расписания разбита на временные промежутки по дням. В заголовке каждого дня указаны соответствующий день недели и число. Для текущего дня заголовок выделен визуально. Активности в области расписания отображаются в виде прямоугольников, высота которых соответствует продолжительности активности. Текущее время отмечено оранжевой чертой. Для навигации по расписанию используйте полосу прокрутки в правой части расписания или стрелки [Вверх] — [Вниз] клавиатуры.

МАСШТАБ РАСПИСАНИЯ

Одна ячейка расписания может отображать интервал от 5 до 60 минут. Вы можете изменить масштаб расписания, выбрав соответствующую команду меню кнопки [Вид] (Рис. 136).

Рис. 136 — Изменение масштаба отображения расписания

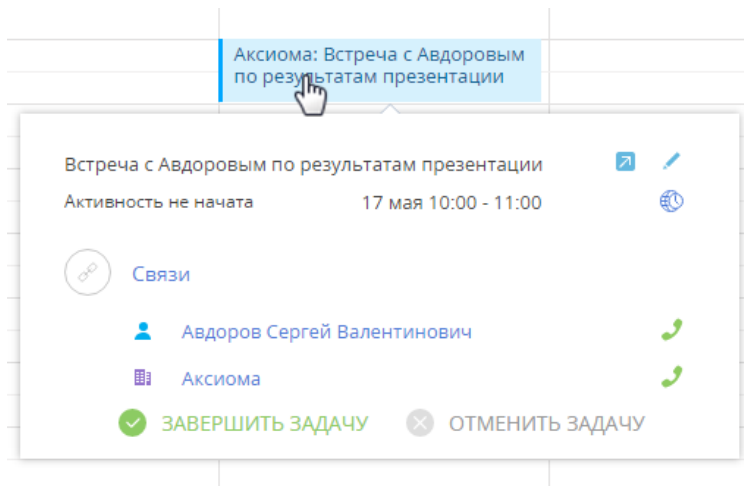
Масштаб расписания влияет на точность, с которой отображены активности (ячейка расписания может быть занята только полностью). Например, при масштабе отображения “60 минут” активность длительностью 1 час и 20 минут будет занимать две ячейки. В таких случаях в активности отображается точное значение времени ее начала и завершения (Рис. 137).

Рис. 137 — Отображение времени начала и завершения активности в расписании

НА ЗАМЕТКУ

Если для активности указан контрагент, то в расписании перед заголовком отображается его название.

Если в текущем масштабе в активности недостаточно места для отображения времени, точное время ее начала и завершения вы можете посмотреть в мини-карточке, которая появляется при наведении курсора мыши на заголовок активности. Кроме времени, мини-карточка содержит основные данные об активности (Рис. 138).

Рис. 138 — Мини-карточка активности в расписании

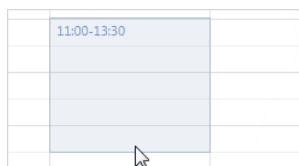
НА ЗАМЕТКУ

Объем информации, отображаемый в мини-карточке, зависит от того, какие поля заполнены на странице активности. Детально работа с мини-карточками описана в [отдельной статье](#).

КАК ДОБАВИТЬ АКТИВНОСТЬ ИЗ РАСПИСАНИЯ

Задачи можно добавить в раздел непосредственно из области расписания. Для этого:

1. При помощи мыши выделите диапазон времени, в течение которого должна быть выполнена задача ([Рис. 139](#)).

Рис. 139 — Выделение диапазона времени в расписании

2. Начните вводить текст заголовка. Откроется мини-карточка добавления новой активности, в которой уже будет отображен введенный текст ([Рис. 140](#)).

Рис. 140 — Добавление задачи

Задача 🔗 ✕

Подгот|

Начало*		Завершение*		🌐
19.05.2016	12:00	19.05.2016	13:00	

Категория*	Состояние*
Выполнить	Не начата

Ответственный*
Мирный Евгений ▼

🔗 Связи +


СОХРАНИТЬ
ОТМЕНА

- Закончите ввод текста, при необходимости свяжите активность с другими записями в системе и сохраните изменения.

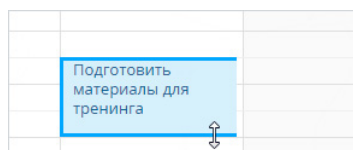
В результате в систему будет добавлена новая задача.

КАК ОТРЕДАКТИРОВАТЬ АКТИВНОСТЬ ИЗ РАСПИСАНИЯ

Чтобы отредактировать существующую активность из расписания:

- В области расписания щелкните **по заголовку** необходимой записи. Появится мини-карточка активности.
- Перейдите в режим редактирования мини-карточки по кнопке , внесите необходимые изменения, например, длительность, состояние активности, ответственного, и сохраните их.

Изменить длительность активности можно, не открывая ее мини-карточку. Для этого подведите курсор мыши на границу активности и, удерживая левую клавишу мыши, переместите границу до нужной отметки времени (Рис. 141).

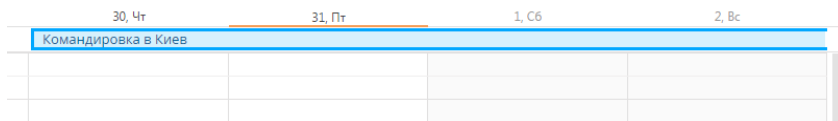
Рис. 141 — Изменение длительности активности в расписании

Перенести активность на другое время или дату можно, перетянув ее мышью в расписании на необходимый временной интервал. Если для активностей указано одинаковое время выполнения, такие активности в расписании отображаются в одном временном интервале.

ДЛИТЕЛЬНЫЕ АКТИВНОСТИ

Длительными считаются активности, продолжительность которых превышает 24 часа (например, командировка или отпуск). Такие активности отображаются вверху расписания (Рис. 142).

Рис. 142 — Отображение длительной активности в расписании



Если дата начала или завершения активности не входит в период, отображаемый в расписании, для такой активности будет отображаться дата ее начала или завершения (Рис. 142).

ЦВЕТ АКТИВНОСТЕЙ В РАСПИСАНИИ

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

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

СТРАНИЦА ЗАДАЧИ

Задача в bpm'online sales может быть добавлена одним из способов:

- создана вручную;
- получена при [синхронизации с MS Exchange](#);
- получена при [синхронизации с Google](#).

ВАЖНО


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

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация об активности.

Заголовок	Суть активности, например, "Подготовка документации" или "Презентация клиенту".

Начало	Дата и время начала и завершения работы по активности. По умолчанию значение в поле [Завершение] на 30 минут больше значения в поле [Начало]. Используйте значок  , планируя активности для участников в разных часовых поясах. Подробнее...
Завершение	
Продолжительность (минут)	Длительность активности. Поля на странице активности не отображаются, но доступны для отображения в реестре.
Продолжительность (часов, минут)	
Состояние	Состояние активности, например, "В работе" или "Завершена".
Ответственный	Имя пользователя, ответственного за выполнение активности.
Автор	Пользователь, являющийся инициатором новой активности.
Приоритет	Приоритет активности, например, "Высокий" или "Средний".
Категория	Категория активности, например, "Встреча" или "Письменная работа".
Отображать в расписании	Установленный признак отображает активность в расписании.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения об активности: результат ее выполнения, взаимосвязи с другими объектами системы, а также записи о напоминаниях ответственному или автору.

Результат

В группе полей фиксируются итоги по выполнению активности.

Результат	Результат выполнения активности. Поле становится доступным для редактирования, если активность переведена в состояние "Завершена" или "Отменена". Для разных категорий активностей в системе предусмотрены различные значения поля [Результат].
Результат подробно	Детальная информация относительно результата выполненной активности. Поле становится доступным для редактирования, если активность переведена в состояние "Завершена" или "Отменена".

Связи

Информация о других объектах системы, с которыми связана активность.

Контрагент	Компания или частное лицо, по которым создается активность. При выборе контакта автоматически заполняется поле [Контрагент] данными страницы контакта.
Контакт	
Договор	Договор, с которым связана активность.

Продажа	Продажа, в рамках которой выполняется активность. При выборе продажи автоматически заполняются поля [Контакт] или [Контрагент] данными из полей страницы выбранной продажи.
Документ	Документ, с которым связана активность.
Счет	Счет, с которым связана активность.
Заказ	Заказ, с которым связана активность.
Лид	Потенциальный клиент, по которому создается активность. При выборе значения автоматически заполняются поля [Контакт] и [Контрагент] данными из соответствующих полей страницы лида.
Проект	Проект, в рамках которого выполняется задача. При указании проекта поля [Контакт], [Контрагент] и [Продажа] страницы активности заполняются автоматически данными выбранного проекта.

Напоминания

Группа полей для создания уведомлений по активности.

Ответственному	Напомнить ответственному и/или автору об активности в указанное время. Информация о новых напоминаниях отобразится у ответственного и/или автора на панели уведомлений.
Автору	
Дата напоминания	Дата, в которую ответственный или автор задачи получит напоминание.

ВКЛАДКА [УЧАСТНИКИ]

Перечень контактных лиц, задействованных в выполнении задачи/звонка. После добавления участника из списка контактов, на детали по умолчанию отобразятся данные полей [Должность] и [Рабочий телефон] страницы выбранного контакта. Кроме того, активность отобразится в списке задач каждого участника, добавленного на данную деталь.

НА ЗАМЕТКУ

Контакт, указанный в поле [Ответственный] или [Контакт], добавляется на деталь [Участники] автоматически. При копировании активности, копируется также список ее участников.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация, которая характеризует задачу, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по данной активности. [Подробнее...](#)

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок по активности. Например, на деталь можно добавить документы, составленные при выполнении задачи, или вспомогательные ссылки на интернет-ресурсы.

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

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

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Интеграция с сервисом MS Exchange](#)
- [Интеграция с сервисом Google](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [АКТИВНОСТИ]

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Запуск синхронизации расписания Google с задачами bpm'online sales. Действие доступно из меню действий раздела [Активности]. [Подробнее...](#)

НАСТРОИТЬ СИНХРОНИЗАЦИЮ С GOOGLE

Настройка синхронизации календаря Google с задачами bpm'online sales. Действие доступно из меню действий раздела [Активности]. [Подробнее...](#)

СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С ЗАДАЧАМИ И ВСТРЕЧАМИ EXCHANGE

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

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [АКТИВНОСТИ]

Представление **АНАЛИТИКА** содержит сводные данные по информации раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ АКТИВНОСТЕЙ]

Аналитические данные по активностям.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены ко всем блокам вкладки. В частности, будут учтены быстрые фильтры по периоду и по ответственному.

ОТЧЕТЫ

Отчет о проделанной работе

Активности текущего пользователя за предыдущую неделю.

В блоке [Выполненные активности] отображаются все завершенные активности за указанный период, в которых выбранный пользователь принимал участие (указан на детали [Участники] страницы активности).

Блок [Невыполненные активности] отображает невыполненные активности (активности не в состоянии "Завершена" или "Отменена", планируемое время завершения которых уже прошло), по которым текущий пользователь является ответственным.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

РАЗДЕЛ [ДОГОВОРЫ]

Раздел ДОГОВОРЫ bpm'online sales используется для хранения информации о договорах, дополнительных соглашениях и спецификациях, на основании которых осуществляются продажи.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ ДОГОВОРА

Общие данные отражают информацию о типе договора, дате начала и завершения его действия, текущем состоянии, а также о сотруднике, ответственном за ведение договора.

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вкладка ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ содержит данные о компании, с которой заключается договор, а также о филиале вашей компании, в котором он оформляется. Вкладка содержит информацию о платежных реквизитах обеих сторон.

На вкладке фиксируется денежная сумма, на которую заключен договор. При этом вы можете выбрать используемую валюту.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о том, как работать с валютами в bpm'online, читайте в [отдельной статье](#).

На детали СВЯЗИ фиксируется связь договора с заказом, а также родительским договором. На детали ПОДЧИНЕННЫЕ ДОГОВОРЫ отображаются договоры, по отношению к которым текущий договор является родительским.

ПАСПОРТ ДОГОВОРА

Вкладка содержит информацию о продуктах, по которым заключается договор. При регистрации договора на основании заказа продукты, указанные в заказе, будут автоматически добавлены на вкладку. При этом вы можете удалить продукты, не используемые в договоре.

ИСТОРИЯ

Вкладка ИСТОРИЯ содержит детали, которые отображают связанные с договором записи системы. Используйте детали вкладки, чтобы просматривать и добавлять связанные с договором задачи, звонки, а также счета и документы.

ВИЗЫ

Если необходимо утвердить у руководителя договор с клиентом, используйте функциональность вкладки ВИЗЫ. Вы можете отправить договор на визирование одному сотруднику, например, руководителю отдела и директору, а также группе сотрудников, входящих в определенную роль. Например, если отправить договор на визирование сотрудникам, входящим в роль "Руководство компании", то визу сможет установить (утвердить или отклонить) любой сотрудник с этой ролью.

Действия детали ВИЗЫ позволяют утвердить договор либо отправить его на доработку, а также сменить сотрудника, ответственного за визирование. При установке визы изменится ее состояние, а ответственный сотрудник получит [оповещающее email-сообщение](#).

Запустить визирование договора можно при помощи команды **ОТПРАВИТЬ НА ВИЗИРОВАНИЕ** меню действий страницы договора. На странице визы укажите роль или сотрудника, ответственного за визирование, цель визы, а также определите, может ли визирующий порекомендовать другим сотрудникам установку визы.

НА ЗАМЕТКУ

[Процесс визирования](#) подробнее рассмотрен на примере визирования заказов.

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Вы можете фиксировать в системе дополнительную информацию о договоре, а также добавлять файлы и ссылки на веб-ресурсы по договору. Например, на вкладку можно прикрепить полученный от клиента файл договора, а также добавить ссылки на интернет-ресурсы клиента. [Подробнее...](#)

ЛЕНТА

Комментируйте договор либо просматривайте комментарии к нему, оставленные другими пользователями системы.

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с лентой](#) подробнее рассмотрена в отдельной главе.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Продукты\]](#)
- [Раздел \[Активности\]](#)
- [Раздел \[Счета\]](#)
- [Раздел \[Карты\]](#)
- [Коммуникационная панель](#)
- [Раздел \[Лента\]](#)

РАЗДЕЛ [ЗАКАЗЫ]

Раздел содержит весь перечень заказов вашей компании. Рассмотрим использование раздела при работе с короткими и длинными продажами.

В случае коротких продаж вы сразу можете перейти в раздел [Заказы] для создания заказа. Например, в вашем интернет-магазине клиент заказал несколько позиций товара. В этом случае оператор оформляет заказ, а позже выставляет счет.

В случае длинных продаж в заказе объединяются все договоренности, достигнутые на этапах продажи. Например, вашим клиентом является крупная компания. Первоначально велись переговоры о покупке определенного перечня товаров. В процессе переговоров клиент изменил перечень товаров. На обновленный список товаров была достигнута договоренность о ценах и условиях поставки. В этом случае заказ создается со страницы продажи. Вы можете создать несколько заказов для одной продажи. Каждый заказ содержит выбранный перечень товаров, свой график поставок и оплат.

НА ЗАМЕТКУ

В отличие от договора, в заказе указываются сроки оплат и поставок, а также перечень товаров. В договоре указывается вся юридическая информация. Например, несколько позиций товаров из заказа оплачиваются с одного расчетного счета. Ответственным за оплату является одно контактное лицо компании-клиента. Другая часть товаров может оплачиваться с другого расчетного счета. Ответственным может быть другое контактное лицо.

С помощью заказов вы можете планировать график поставок и оплат, используя предварительно настроенные шаблоны. Также можно формировать и отслеживать оплату счетов по заказу. Кроме стандартных действий, менеджер может отправить заказ на визирование своему руководителю, например, для утверждения скидки на продукт для клиента.

Аналитика раздела [Заказы] позволяет проанализировать выполнение заказов, эффективность менеджеров и другие показатели в графическом представлении. В случае необходимости вы можете создавать дополнительные графики и диаграммы.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Как создать заказ в разделе \[Заказы\]](#)
- [Как создать заказ на основании продажи](#)
- [Страница заказа](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Вкладка \[Паспорт заказа\]](#)
 - [Вкладка \[Лиды\]](#)
 - [Вкладка \[Визы\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Страница продукта в заказе](#)
- [Страница подбора продуктов](#)
- [Процесс визирования заказов](#)
- [Действия раздела \[Заказы\]](#)
- [Аналитика раздела \[Заказы\]](#)
- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)
- [Как создать договор на основании заказа](#)

- Часто задаваемые вопросы о работе с заказами

КАК СОЗДАТЬ ЗАКАЗ В РАЗДЕЛЕ [ЗАКАЗЫ]

Если вы работаете с короткими продажами, создавайте заказы из раздела [Заказы].

Для создания заказа перейдите в раздел [Заказы] и нажмите на кнопку [Добавить заказ]. Откроется новая [страница заказа](#).

На странице заказа внесите информацию о получателе, выберите продукты, составьте график поставок и оплат заказа. При необходимости отправьте заказ на визирование своему руководителю.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

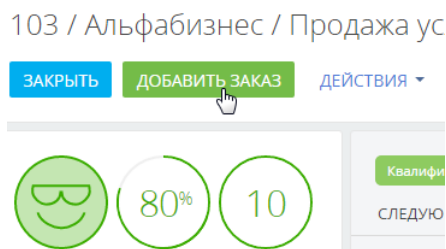
- [Страница заказа](#)
- [Страница подбора продуктов](#)
- [Процесс визирования заказов](#)
- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)

КАК СОЗДАТЬ ЗАКАЗ НА ОСНОВАНИИ ПРОДАЖИ

Если в вашей компании используются длинные продажи, создавайте заказы непосредственно на странице продажи.

Для создания заказа нажмите на кнопку [Добавить заказ] ([Рис. 143](#)).

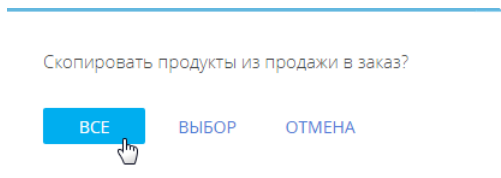
Рис. 143 — Создание заказа на основании продажи



Далее необходимо определить список продуктов, которые попадут в заказ.

Если вы создаете один заказ из продажи, нажмите на кнопку [Все]. В этом случае все продукты из продажи скопируются на страницу заказа ([Рис. 144](#)).

Рис. 144 — Выбор копирования продуктов из продажи



Если для одной продажи создается несколько заказов, нажмите на кнопку [Выбор] и выберите нужные продукты.

На странице созданного заказа сформируйте график поставок и оплат, отправьте заказ на визирование, сформируйте счет по заказу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница заказа](#)
- [Страница подбора продуктов](#)
- [Процесс визирования заказов](#)
- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)

СТРАНИЦА ЗАКАЗА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о заказе.

Номер	Номер заказа. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Поле недоступно для редактирования. Автонумерация заказов настраивается при помощи системной настройки "Маска номера заказа".
Дата	Дата регистрации заказа.
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за ведение данного заказа и контроля оплаты по нему.
Клиент	Компания или частное лицо, для которых оформлен заказ.
Плановая дата выполнения	Планируемая дата выполнения заказа.
Дата выполнения	Фактическая дата выполнения заказа. Автоматически заполняется текущей датой при установке состояния "Завершен".
Итого	Итоговая стоимость продуктов, включенных в заказ, указанная в валюте заказа. Поле недоступно для редактирования. Значение рассчитывается автоматически как сумма стоимостей всех продуктов, добавленных на деталь [Продукты].
Итого, б.в.	Итоговая сумма заказа, указанная в базовой валюте. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается в соответствии с указанным в заказе курсом валют.
Сумма оплаты	Сумма произведенной оплаты по заказу, указанная в валюте заказа.
Сумма оплаты, б.в.	Сумма произведенной оплаты по заказу, указанная в базовой валюте. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается в соответствии с указанным в заказе курсом валют.

Состояние	Состояние по выполнению заказа, например, “В планах” или “В обработке”.
Состояние оплаты	Состояние по оплате заказа, к примеру, “Ожидание оплаты” или “Оплачен полностью”.
Состояние поставки	Состояние по поставке продуктов, включенных в заказ. Например, “В планах” или “Поставлен полностью”.

ВКЛАДКА [ПАСПОРТ ЗАКАЗА]

Валюта	Валюта, в которой оформляется заказ. По умолчанию поле заполнено базовой валютой. Базовая валюта определяется при помощи системной настройки “Базовая валюта”.
Курс	Курс выбранной валюты по отношению к базовой. Значение в поле заполняется автоматически из справочника [Валюты]. При необходимости можно ввести другое значение курса. Если валюта счета совпадает с базовой, значение в поле равно единице.
Продажа	Название продажи, в рамках которой создан заказ. При выборе продажи поле [Контрагент] и/или [Контакт] заполняется автоматически контрагентом/контактом, указанным в качестве клиента по выбранной продаже.
Источник заказа	Источник поступления заказа, например, “Интернет магазин”, “Мобильное приложение”. Если заказ регистрируется с помощью действия [Добавить заказ] страницы продажи, то его источником будет “На основании продажи”.

Продукты

На детали содержится перечень товаров и услуг, которые включены в заказ. Здесь сохраняется информация о количестве единиц каждого продукта, а также о цене и скидке на продукт. Функциональность детали в разделах [Заказы] и [Счета] идентична.

Для изменения записи на детали используется [страница продукта в заказе](#).

Кроме стандартных команд, панель инструментов детали содержит дополнительную кнопку [Подбор продуктов]. При нажатии на кнопку открывается специальная [страница подбора продуктов](#), которая предназначена для быстрого поиска и включения в заказ необходимых позиций.

График поставок и оплат

На детали отображается хронология выполнения поставок и оплат по заказу. Здесь фиксируются сумма и дата выполнения того или иного шага графика поставок и оплат. Так, на этапе обработки заказа сформируйте планируемый график поставок и оплат — ваши договоренности относительно оплат и отгрузок товара. А по мере выполнения заказа фиксируйте фактические даты и суммы.

Планируйте поставки и оплаты на фиксированные даты или рассчитывайте их с отсрочкой от даты предыдущего шага (оплаты или поставки). А при изменении сроков выполнения уже

существующего шага сроки выполнения всех зависящих от него шагов будут пересчитаны автоматически. При этом система поможет рассчитать плановую сумму в шаге как нераспределенный остаток от общей суммы оплат и поставок заказа.

Вы можете заполнить график поставок и оплат как вручную, так и на основании ранее сформированного шаблона. [Подробнее...](#)

Название	Наименование шага, например, “Предоплата” или “Полная поставка товара”.
Тип	Тип шага графика — “Поставка” или “Оплата”.
Дата, план	Планируемая дата выполнения поставки или оплаты. Рассчитывается автоматически в зависимости от даты предыдущего шага и количества дней отсрочки, если выбран тип отсрочки “Отсрочка от плана” или “Отсрочка от факта”.
Доля, %	Планируемая сумма поставки или оплаты в количественном и процентном выражении. Значения в полях [Сумма, план] и [Доля, %] взаимосвязаны. Если изменить значение в одном из этих полей, значение во втором также изменится. При выборе типа шага в данных полях будет автоматически указана сумма и процент, не распределенный по поставкам и оплатам данного заказа. Например, при добавлении первой оплаты по заказу в поле [Доля, %] будет указано “100%”, а в поле [Сумма, план] — значение поля [Итого, б.в.] страницы заказа. Если на деталь ранее была добавлена предоплата в размере 25% от суммы заказа, то для следующей оплаты будет автоматически установлена доля 75% и соответствующая ей сумма. Аналогично выполняется расчет для поставок.
Сумма, план	
Тип отсрочки	Укажите тип отсрочки, который будет использоваться для расчета планируемой даты обязательства. Для первой записи на детали используется значение “Фиксированная дата”. Значения “Отсрочка от плана” и “Отсрочка от факта” используются для автоматического расчета даты от планируемой или фактической даты выполнения предыдущего обязательства. При выборе этих значений становится обязательным для заполнения поле [Предыдущий шаг]. Если тип отсрочки — “Отсрочка от факта”, но при этом на предыдущем шаге фактическая дата не заполнена, то расчет будет производиться от плановой даты предыдущего шага.
Предыдущий шаг	Предыдущая оплата или поставка, от даты которой будет рассчитываться планируемая дата текущей оплаты или поставки. Поле становится обязательным для заполнения, если в поле [Тип отсрочки] указано значение “Отсрочка от плана” или “Отсрочка от факта”.
Отсрочка, дней	Укажите количество дней для расчета плановой даты обязательства от даты предыдущего шага.

Дата, факт	Фактическая дата выполнения обязательства. В поле автоматически указывается текущая дата при переводе шага в состояние "Выполнен".
Состояние	Текущее состояние шага — "Выполнен" или "Не выполнен". Поле автоматически заполняется значением "Выполнен" при вводе фактической даты.
Сумма, факт	Фактическая сумма, на которую выполнена оплата или поставка товара.

Панель инструментов

Панель инструментов детали **ГРАФИК ПОСТАВОК И ОПЛАТ** содержит дополнительные кнопки.

[Заполнить по шаблону] — действие позволяет наполнить деталь данными о поставках и оплатах на основании ранее сформированного шаблона, например, "50% предоплата" или "Две поставки с предоплатой 80%". [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница продукта в заказе](#)
- [Страница подбора продуктов](#)

ВКЛАДКА [ЛИДЫ]

Список потребностей (лидов), которые связаны с выбранным заказом. Отображает информацию из [раздела \[Лиды\]](#). Связь лида заказом осуществляется по полю [Заказ] (на вкладке [История]) страницы лида.

ВКЛАДКА [ВИЗЫ]

Вкладка предназначена для организации электронного визирования (утверждения) заказов. Функциональность вкладки идентична в разделах [Заказы], [Договоры], [Счета]. [Подробнее...](#)

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с заказом.

Активности

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

Документы

Документы, связанные с заказом, например, протоколы, приказы. Отображает информацию из [раздела \[Документы\]](#). Связь документа с заказом осуществляется по полю [Заказ] страницы документа.

Счета

Счета, связанные с заказом. Отображает информацию из [раздела \[Счета\]](#). Связь счета с заказом осуществляется по полю [Заказ] страницы счета.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют заказ. Например, на деталь можно добавить документы, отражающие историю взаимодействия с клиентом по заказу, или полезные ссылки.

Примечания

Деталь предназначена для хранения любой дополнительной текстовой информации о заказе, например, комментариев клиента к заказу. Вы можете редактировать и форматировать текст примечаний непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы заказа информация на детали [Примечания] сохраняется.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с заказом.

СТРАНИЦА ПРОДУКТА В ЗАКАЗЕ

Страница продукта в заказе используется для изменения записи на детали [Продукты] разделов [Заказы], [Счета].

Заказ/Счет	Номер записи раздела, для которой добавлен продукт. Поле недоступно для редактирования.
Продукт	Наименование продукта, добавленного в запись.
Единица измерения	Единица измерения количества продукта. При выборе продукта из справочника поле заполняется базовой единицей измерения, указанной в группе полей [Базовая цена] страницы продукта. Вы можете выбрать другую единицу измерения в этом поле, если она предварительно добавлена на деталь [Единицы измерения] страницы продукта.
Количество	Количество единиц продукта в заказе.
Прайс-лист	Прайс-лист, по которому определяется цена продукта. По умолчанию указывается базовый прайс-лист. Базовый прайс-лист определяется при помощи системной настройки "Базовый прайс-лист".
Цена	Стоимость единицы продукта. Поле недоступно для редактирования. При выборе продукта из справочника поле заполняется ценой базового прайс-листа, указанной на странице продукта. При этом цена пересчитывается в валюту заказа. При изменении поля [Прайс-лист] цена продукта обновляется автоматически.

Сумма	Суммарная стоимость указанного количества продуктов. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается с учетом количества и цены за единицу продукта.
Скидка, %	Процент и сумма скидки на продукт. При изменении значения в одном из полей скидки автоматически пересчитывается значение в другом. При изменении цены и/или количества продукта значение поля [Сумма скидки] также пересчитывается.
Сумма скидки	
Налог	Вид налога на продукт, например, "НДС". По умолчанию поле заполняется значениям налога из страницы продукта.
Налог, %	Процент выбранного налога. Поле недоступно для редактирования и заполняется автоматически из справочника [Налоги].
Сумма налога	Поле недоступно для редактирования. Значение рассчитывается, исходя из процента налога и суммарной стоимости продукта.
Итого	Итоговая стоимость продукта с учетом скидки. При расчете итоговой стоимости продукта принимается, что в цену продукта включена сумма налога. При необходимости вы можете отключить эту возможность при помощи системной настройки "Цена сформирована с учетом налога". В этом случае налог будет рассчитываться дополнительно к цене продукта.

Особенности расчета стоимости продукта в заказе

Стоимость продукта, добавленного в заказ, зависит от валюты заказа и валюты, в которой определена исходная цена продукта, указанная в разделе [Продукты]. Так, если обе валюты совпадают, цена продукта в заказе будет равна исходной цене. Если валюты различаются, стоимость продукта в заказе будет пересчитана по курсу, указанному в заказе. При этом сначала пересчет будет выполнен в базовую валюту, а затем — в валюту заказа.

При изменении валюты заказа стоимость продуктов в заказе пересчитывается.

СТРАНИЦА ПОДБОРА ПРОДУКТОВ

Страница подбора продуктов (Рис. 145) используется для быстрого добавления продуктов в заказ либо счет, например, при наличии большого количества товарных позиций, которые клиент намерен приобрести.

Рис. 145 — Страница подбора продуктов

Сохранить Отмена

- ◆ Каталог
- + ◆ Дополнительные услуги
- + ◆ Компьютерная техника
- + ◆ Программное обеспечение
- ★ Избранные
- + ■ Все

Поиск по названию или коду Позиций: 3 на сумму: руб. 484200.00



Код	Название	Цена, руб.	Склад	Количество	Единица измерения
	DVD±RW/DVD Drive LG Black	1 433.33	0		штук
524584	Intel Core i5-4670K	8 700.00	125		штук
937289	Intel Core i7-4930K	21 900.00	101	20,00	штук
	Microsoft Office 2010 English	3 333.33	0	<input type="text" value="2"/>	штук
456722	Microsoft Office 2010 Russian	3 000.00	0		штук

Страница подбора доступна на детали [Продукты] разделов [Счета] и [Заказы] и открывается при нажатии на кнопку [Подбор продуктов].

В верхней части страницы расположена строка поиска, при помощи которой вы можете найти продукт по его названию или коду. Кроме того, отображается итоговая информация по количеству отобранных позиций и их суммарной стоимости.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ СТРАНИЦЫ

Страница подбора содержит два представления:


-  — список продуктов. Содержит полный перечень предлагаемых продуктов. В каталоге продукты сгруппированы по категориям, типам и другим параметрам.
-  — корзина. Отображает список продуктов, которые были отобраны для их включения в заказ.

НА ЗАМЕТКУ

На странице подбора не отображаются продукты, у которых установлен признак [Архивный].

СПИСОК ПРОДУКТОВ

В представлении СПИСОК ПРОДУКТОВ отображается информация из раздела [Продукты]. Также содержится область групп, включая [каталог продуктов](#).

Код	Код продукта. Отображает значение поля [Код] страницы продукта. Поле недоступно для редактирования.
Название	Название продукта. Отображает значение поля [Название] страницы продукта. Поле недоступно для редактирования.
Цена	Базовая цена продукта, <i>пересчитанная</i> в валюту заказа. Отображает значение поля [Цена] группы полей [Базовая цена] страницы продукта. Справа от названия колонки отображается символ валюты. Поле недоступно для редактирования.
Склад	Количество продуктов, доступное на складе. Отображает суммарное количество, рассчитанное по колонке [Доступно] детали [Остатки на складах] на вкладке [Цены и остатки] страницы продукта. Поле недоступно для редактирования.
Количество	Количество продукта, добавляемое в заказ. Вы можете выбрать продукт, указав нужное количество в этом поле и нажав на [Enter]. Чтобы отменить выбор, очистите поле. Если продукт уже был ранее добавлен в заказ, справа от поля отобразится значок  , при наведении на который будет показана информация о количестве продукта в заказе. Для ранее добавленных продуктов вы можете изменить выбранное количество.

Единица изменения	Единица измерения продукта. По умолчанию отображается базовая единица измерения, указанная в группе полей [Базовая цена] страницы продукта. Вы можете выбрать другую единицу измерения в этом поле, если она предварительно была добавлена на деталь [Единицы измерения] страницы продукта. В этом случае, суммарная стоимость отобранных продуктов будет пересчитана.
-------------------	--

КОРЗИНА

В представлении **КОРЗИНА** отображается список продуктов, которые были отобраны для их последующего добавления в заказ. Корзина позволяет проверить выбор и в случае необходимости изменить его.

Колонки в представлении **КОРЗИНА** соответствуют колонкам в списке продуктов. Также доступен поиск по названию или коду продукта, отображается итоговое количество и сумма отобранных позиций.

Товар автоматически добавляется в корзину при изменении его количества в списке продуктов. При этом для каждого продукта в корзине можно изменить количество и единицу измерения. Чтобы удалить продукт из корзины, укажите для него нулевое количество или очистите поле.

После нажатия на кнопку [Сохранить] страница подбора продуктов будет закрыта, а подобранные товарные позиции добавлены на деталь **ПРОДУКТЫ** заказа.

Нажатие на кнопку [Отмена] закрывает страницу без сохранения выполненных изменений.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница продукта](#)
- [Каталог продуктов](#)

ПРОЦЕСС ВИЗИРОВАНИЯ ЗАКАЗОВ

Если необходимо согласовать и утвердить заказ, например, согласовать у руководителя его сумму, используйте функциональность визирования. Виза может быть установлена (утверждена или отклонена) одним или несколькими сотрудниками вашей компании, например, руководителем отдела и директором.

Возможность визирования доступна в разделах [Счета] и [Заказы]. В процессе визирования используется действие [Отправить на визирование], а также вкладка [Визы] страницы заказа и коммуникационная панель.

ОТПРАВКА НА ВИЗИРОВАНИЕ

Запустить процесс визирования можно на странице заказа с помощью действия [Отправить на визирование]. В результате открывается страница ввода параметров визирования.

Визирующий	Укажите департамент либо сотрудника, которому заказ отправляется на визирование. Справочник поля содержит перечень ролей — имена пользователей и названия групп пользователей. При выборе группы пользователей право визирования заказа будут иметь все пользователи группы.
Цель визы	Внесите целевое назначение визы, например, "Сумма заказа".

Разрешено делегирование

Установите признак, чтобы при визировании заказа была разрешена переадресация на другого сотрудника.

После отправки на визирование система запретит редактирование текущего заказа для всех пользователей, которым это право было предоставлено. Далее, если будет найдена актуальная положительная виза выбранного пользователя, то визирование будет завершено с этим результатом. Если будет найдена отрицательная виза, то для нее будет установлен признак [Неактуальна]. В этом случае, а также если не будет найдено предыдущих виз, адресат получит уведомление о необходимости визирования заказа.

ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ВИЗАМИ

Завизировать заказ или переадресовать визирование на другого пользователя можно на коммуникационной панели или на вкладке [Визы] страницы заказа. Управление визами выполняется с помощью дополнительных команд в меню [Действия].

[Показать все визы]/[Показать актуальные визы] — отобразить все добавленные визы по заказу или только визы, для которых не установлен признак [Неактуальна]. По умолчанию отображаются только актуальные визы.

[Утвердить] — визировать заказ с положительным результатом. При выборе действия открывается дополнительное окно для указания комментариев к визированию. При подтверждении действия состояние визы изменяется на “Положительная”.

[Отклонить] — визировать заказ с отрицательным результатом. При выборе действия открывается дополнительное окно для указания комментариев к визированию. При подтверждении действия состояние визы изменяется на “Отрицательная”.

[Сменить визирующего] — изменить сотрудника, назначенного визирующим по заказу. Действие доступно для пользователей, которые имеют право на визирование, если у визы установлен признак [Разрешено делегирование] и не заполнено поле [Делегирована от]. При выборе действия открывается перечень пользователей и групп пользователей, составляющих организационную структуру вашей компании. Выбранный пользователь будет указан в поле [Визирующий], а текущий пользователь будет указан в поле [Делегирована от].

[Удалить] — удалить выбранную визу. Право на удаление визы имеет администратор. Удаление визы возможно только в тех случаях, когда она уже утверждена/отклонена или неактуальна.

Команды [Утвердить], [Отклонить] и [Сменить визирующего] выполняются для виз в состоянии “Ожидает визирования”, у которых не установлен признак [Неактуальна].

УВЕДОМЛЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТУ ВИЗИРОВАНИЯ

При установке положительной визы ответственному по заказу будет отправлено email-сообщение. При установке отрицательной визы ответственному будет возвращено право редактирования заказа и отправлено email-сообщение.

Необходимость отправки email-сообщения при визировании заказа указывается в системной настройке “Отправлять email уведомление о необходимости визы”.

ПРОСМОТР ИНФОРМАЦИИ ПО ВИЗАМ

Информация по созданным и обработанным визам отображается на вкладке [Визы] страницы заказа. Детальную информацию по отдельной визе можно посмотреть на странице визы,

которая открывается при помощи команды [Просмотр] меню детали [Визы]. Страница визы доступна только для просмотра.

Визирующий	Департамент либо сотрудник, назначенный визирующим по заказу. Поле заполняется при создании визы. Если указана группа пользователей, то право визирования данного заказа имеют все пользователи группы.
Состояние	Результат визирования, например, "Положительная". При создании записи для нее устанавливается состояние "Ожидает визирования".
Дата установки	Дата и время визирования.
Установил	Имя сотрудника, завизировавшего заказ.
Разрешено делегирование	Положительное значение свидетельствует о том, что разрешена переадресация визирования на другого сотрудника.
Делегирована от	Имя сотрудника, переадресовавшего визирование заказа. Поле заполняется при смене визирующего. Например, при создании визы в поле [Визирующий] указан руководитель отдела продаж. Если впоследствии визирование будет переадресовано на финансовый отдел, то поле [Делегирована от] будет заполнено именем руководителя отдела продаж.
Неактуальная	Признак указывает на то, что данная виза не является актуальной. Устанавливается в процессе визирования. Например, если при отправке на визирование найдена отрицательная виза этого же визирующего, то эта виза становится неактуальной.
Цель визы	Целевое назначение визы. Поле заполняется при создании визы.
Комментарий	Дополнительный комментарий по результату визирования, например, замечание по заказу. Поле заполняется при установке или отклонении визы.

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ЗАКАЗЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

ОТПРАВИТЬ НА ВИЗИРОВАНИЕ

Действие запускает процесс визирования. При выполнении действия открывается дополнительная страница для выбора сотрудника, которому направляется заказ, а также определения других параметров визирования. Действие доступно на странице заказа.

Процесс визирования идентичен в разделах [Договоры], [Счета] и [Заказы]. [Подробнее...](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [ЗАКАЗЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ ЗАКАЗОВ]

Сводные данные по заказам.

НА ЗАМЕТКУ

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

Сумма оплат	Расчетный показатель, отображающий общую сумму оплат по заказам (по полю [Сумма оплаты, б.в.]).
Средняя сумма заказа	Расчетный показатель, отображающий среднюю сумму заказа (по полю [Итого, б.в.]). Учитываются только заказы в состоянии "Завершен".
Сумма неоплаченных заказов	Расчетный показатель, отображающий ожидаемую сумму оплат по заказам (по полю [Итого, б.в.]). Учитываются только заказы в состоянии оплаты "Ожидание оплаты" и "Оплачен частично".
Динамика оплат по месяцам	Диаграмма, отображающая динамику сумм оплат заказов. Сумма оплаты заказов сгруппирована по месяцам, в которых заказы были выполнены. Учитываются только заказы в состоянии "Завершен". Данные отсортированы в хронологическом порядке.
Заказы по источникам	Диаграмма, отображающая количество заказов, распределенное по источнику их поступления. Учитываются только заказы не в состоянии "Отменен".
Выполнение заказов по ответственным	Диаграмма, отображающая количество выполненных заказов, сгруппированное по ответственным. Данные отсортированы в алфавитном порядке.

ВКЛАДКА [ВОРОНКА ЗАКАЗОВ]

Аналитическая информация о распределении заказов по состояниям.

НА ЗАМЕТКУ

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

Воронка заказов	Диаграмма, отображающая текущее распределение количества заказов по состояниям. Учитываются только заказы не в состояниях "Завершен" и "Отменен".
Сумма заказов в воронке	Расчетный показатель, отображающий итоговую сумму заказов, которые отображаются в воронке заказов.
Количество заказов в воронке	Расчетный показатель, отображающий суммарное количество заказов, которые отображаются в воронке заказов.

ВКЛАДКА [ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖЕРОВ]

Данные для оценки эффективности работы менеджеров с заказами.

НА ЗАМЕТКУ

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

Оплаты по менеджером	Диаграмма, отображающая распределение суммы оплат по ответственным. Представлены суммы оплат по заказам в состоянии "Завершен". Данные отсортированы в алфавитном порядке.
Количество активных заказов по менеджером	Диаграмма, отображающая распределение количества активных заказов по менеджером. Учитываются только заказы в состояниях, кроме "Отменен" и "Завершен". Данные отсортированы в алфавитном порядке.
Количество звонков по менеджером	Диаграмма, отображающая распределение количества выполненных звонков, связанных с заказами, по менеджером. Данные отсортированы в алфавитном порядке. Если в разделе установлен фильтр по ответственному, то на графике будут отображены все выполненные звонки, связанные с заказами выбранного пользователя, независимо от того, кто является ответственным по этим звонкам.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

КАК СФОРМИРОВАТЬ ГРАФИК ПОСТАВОК И ОПЛАТ НА ОСНОВАНИИ ШАБЛОНА

Деталь ГРАФИК ПОСТАВОК И ОПЛАТ страницы заказа используется в bpm'online sales для фиксации информации о выполнении поставок и оплат по заказу. Здесь вносятся данные о сумме, дате выполнения и отсрочке для каждого шага выполнения договоренности об оплате и отгрузке товара.

Вы можете заполнить график поставок и оплат автоматически, в соответствии с ранее сформированным шаблоном. Например, если в вашей компании регулярно используется схема поставки товара после предоплаты в 50% от стоимости продуктов в заказе, вы можете настроить соответствующий шаблон графика поставок и оплат и использовать его на странице заказа.


СОДЕРЖАНИЕ

- [Как настроить шаблон графика поставок и оплат](#)
- [Как использовать шаблон графика поставок и оплат на странице заказа](#)
- [Как распределить продукты по шагам графика поставок и оплат](#)
- [Как сформировать счет на основании шага графика поставок и оплат](#)

КАК НАСТРОИТЬ ШАБЛОН ГРАФИКА ПОСТАВОК И ОПЛАТ

Настройка шаблонов графика поставок и оплат осуществляется в справочнике [Шаблоны графика поставок и оплат].

Рассмотрим пример настройки шаблона, согласно которому выполнение заказа осуществляется в три шага: предоплата в размере 50% от стоимости продуктов в заказе, полная поставка товара с отсрочкой в 5 дней, оплата оставшихся 50% стоимости на следующий день после поставки.

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


НА ЗАМЕТКУ

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

2. Выделите в списке справочник [Шаблоны графика поставок и оплат] и нажмите на кнопку [Открыть наполнение].
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить].
4. На странице нового шаблона введите его название, например, "50% предоплата".
5. Нажмите на кнопку [Добавить] на детали [Шаги шаблона графика поставок и оплат].

НА ЗАМЕТКУ

На детали [Шаги графика поставок и оплат] используется редактируемый реестр, работа с которым подробнее описана в [отдельной статье](#).

6. Заполните параметры первого шага:
 - a. Укажите тип шага "Оплата".
 - b. Введите название шага, например, "Предоплата".
 - c. Выберите тип отсрочки "Фиксированная дата".
 - d. Укажите долю оплаты в 50% от итоговой стоимости.
 - e. Сохраните внесенные изменения по кнопке .



НА ЗАМЕТКУ

Использование полей графика поставок и оплат и логика расчетов в данных полях рассмотрены отдельно в описании [детали \[График поставок и оплат\]](#).

7. Добавьте второй шаг "Полная поставка товара" и заполните его параметры.
8. Добавьте третий шаг "Полная оплата" и заполните его параметры.

В результате настройки шаблона "50% предоплата" деталь [Шаги шаблона графика поставок и оплат] будет выглядеть как на [Рис. 146](#).

Рис. 146 — Пример настройки шаблона графика поставок и оплат для схемы "50% предоплата"

Шаги шаблона графика поставок и оплат Добавить 					
Тип	Название 	Тип отсрочки	Отсрочка (дней)	Доля (%)	Предыдущий шаг
Оплата	Полная оплата	Отсрочка от факта	1	50,00	Полная поставка товара
Поставка	Полная поставка товара	Отсрочка от факта	5	100,00	Предоплата
Оплата	Предоплата	Фиксированная дата		50,00	

Вы можете настроить несколько шаблонов графика поставок и оплат согласно процессу работы в вашей компании. Например, шаблон для схемы выполнения заказа со 100% предоплатой, с ежемесячной оплатой в течение года или с поставкой, реализуемой в несколько шагов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)
- [Как использовать шаблон графика поставок и оплат на странице заказа](#)
- [Как распределить продукты по шагам графика поставок и оплат](#)
- [Как сформировать счет на основании шага графика поставок и оплат](#)

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ШАБЛОН ГРАФИКА ПОСТАВОК И ОПЛАТ НА СТРАНИЦЕ ЗАКАЗА

Вы можете заполнить деталь [График поставок и оплат] страницы заказа автоматически на основании ранее сформированного шаблона графика. Существует возможность использовать шаблон по умолчанию или выбрать один из преднастроенных шаблонов.

НА ЗАМЕТКУ

Настройка шаблонов графика поставок и оплат рассмотрена в [отдельной статье](#).

НА ЗАМЕТКУ

Рекомендуется наполнять график поставок и оплат для заказов, на странице которых уже сформирован перечень поставляемых товаров или услуг на детали [Продукты].

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ШАБЛОН ПО УМОЛЧАНИЮ

Для того чтобы сформировать график поставок и оплат на странице заказа по шаблону по умолчанию:

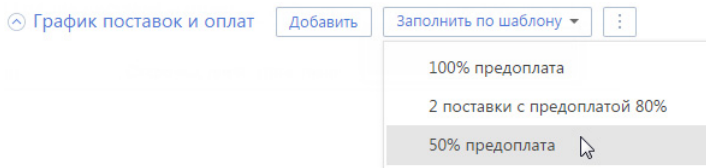
1. Перейдите в раздел [Системные настройки]. Для этого откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки].
2. Откройте страницу системной настройки [Шаблон графика поставок и оплат по умолчанию].
3. В поле [Значение по умолчанию] выберите один из настроенных ранее шаблонов, который будет использоваться на странице заказа по умолчанию.

В результате, если вы добавите новый заказ, то при сохранении страницы заказа деталь [График поставок и оплат] наполнится автоматически в соответствии с шаблоном по умолчанию.

КАК ВЫБРАТЬ НЕОБХОДИМЫЙ ШАБЛОН

Для того чтобы сформировать график поставок и оплат на странице заказа по шаблону:

1. Перейдите в раздел [Заказы] и откройте необходимую запись.
2. На детали [График поставок и оплат] нажмите на кнопку [Заполнить по шаблону] и выберите необходимый шаблон графика из списка настроенных ранее, например, “50% предоплата” ([Рис. 147](#)).

Рис. 147 — Выбор шаблона для заполнения графика поставок и оплат

В результате деталь [График поставок и оплат] наполнится автоматически в соответствии с выбранным шаблоном.

КАК ЗАМЕНИТЬ ШАБЛОН

Для того чтобы заменить шаблон графика поставок и оплат, выберите необходимый шаблон из списка доступных в меню кнопки [Заполнить по шаблону]. В результате на детали [График поставок и оплат] сформируется график по новому шаблону.

Автоматические расчеты

При заполнении детали [График поставок и оплат] страницы заказа по шаблону производятся следующие автоматические расчеты:

- Плановая дата выполнения для каждого шага рассчитывается относительно текущей даты в соответствии с указанным в шаблоне количеством дней отсрочки;
- Если на странице заказа предварительно была заполнена деталь [Продукты], то плановая сумма оплаты распределяется по шагам в соответствии с указанной в шаблоне долей и итоговой стоимостью продуктов (Рис. 148).

Рис. 148 — Пример наполнения детали [График поставок и оплат] по шаблону

Тип	Отсрочка, дней	Дата, план	Дата, факт	Доля (%)	Сумма, план	Сумма, факт
Оплата	0	11.05.2015		50,00	25 000,00	0,00
Поставка	5	16.05.2015		100,00	50 000,00	0,00
Оплата	1	17.05.2015		50,00	25 000,00	0,00

При необходимости вы можете внести корректировки на детали вручную, при этом значения в связанных полях пересчитаются автоматически. Например, при изменении количества дней отсрочки произойдет перерасчет плановой даты выполнения шага, а если отредактировать процентную долю оплаты или поставки — перераспределится плановая сумма (Рис. 149).

НА ЗАМЕТКУ

Использование полей графика поставок и оплат и логика расчетов в данных полях рассмотрены отдельно в описании [детали \[График поставок и оплат\]](#).

Рис. 149 — Пример перерасчета значений на детали [График поставок и оплат]

⌵ График поставок и оплат
Добавить
Заполнить по шаблону ▾
⋮

Тип	Отсрочка, дней	Дата, план	Дата, факт	Доля (%)	Сумма, план	Сумма, факт
Оплата	0	11.05.2015		25,00	12 500,00	0,00
Поставка	5	16.05.2015		100,00	50 000,00	0,00
Оплата	2	18.05.2015		75,00	37 500,00	0,00

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)
- [Как настроить шаблон графика поставок и оплат](#)
- [Как распределить продукты по шагам графика поставок и оплат](#)
- [Как сформировать счет на основании шага графика поставок и оплат](#)

КАК РАСПРЕДЕЛИТЬ ПРОДУКТЫ ПО ШАГАМ ГРАФИКА ПОСТАВОК И ОПЛАТ

В bpm'online sales автоматизировано распределение продуктов для последнего шага данного типа графика поставок и оплат. Кроме того, вы можете быстро добавить продукты в шаг графика вручную непосредственно из реестра детали [График поставок и оплат].

АВТОМАТИЧЕСКОЕ РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОДУКТОВ

При заполнении графика поставок и оплат по шаблону в bpm'online sales реализована возможность автоматического распределения по шагам графика продуктов, указанных на детали [Продукты] страницы заказа.

Продукты добавляются автоматически в шаг графика в двух случаях:

- Если шаг данного типа на графике один. Например, предоплата 100%. В этом случае все продукты, добавленные в заказ, будут включены в данный шаг.
- Если шаг данного типа — единственный, для которого еще не добавлены продукты. Например, если поставка осуществляется в две итерации и вы уже добавили вручную необходимые продукты для первого шага поставки, то все остальные продукты автоматически распределятся для второго шага.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОДУКТОВ ВРУЧНУЮ

Для того чтобы добавить продукты в шаг графика поставок и оплат вручную:

1. Перейдите в раздел [Заказы] и откройте необходимую запись.
2. Наполните деталь [График поставок и оплат] на странице заказа.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете заполнить деталь [График поставок и оплат] страницы заказа автоматически, при помощи предварительно настроенного шаблона. [Настройка шаблона](#) и его [использование в заказе](#) рассмотрены в отдельных статьях.

ВАЖНО

Для распределения продуктов по шагам графика поставок и оплат необходимо, чтобы на странице заказа уже был сформирован перечень поставляемых товаров или услуг на детали [Продукты].

- Нажмите на ссылку [Добавить], которая отобразится в колонке [Продукты], чтобы включить продукты в список оплачиваемых или поставляемых на данном шаге (Рис. 150).

Рис. 150 — Добавление продуктов на шаг графика

График поставок и оплат

Тип	Отсрочка, дней	Дата, план	Дата, факт	Доля (%)	Продукты	Сумма, план	Сумма, факт
Оплата	0	26.05.2015		50,00	Добавить	50 000,00	
Поставка	5	01.06.2015		100,00	4 продукта	100 000,00	
Оплата	2	02.06.2015		50,00	Добавить	50 000,00	

- В результате отобразится дополнительное окно распределения продуктов (Рис. 151), в котором выберите необходимые продукты и укажите их количество.

НА ЗАМЕТКУ

В окне распределения продуктов используется редактируемый реестр, работа с которым описана в [отдельной статье](#).

Рис. 151 — Окно распределения продуктов

Распределение продуктов

Итого 15 000,00

Продукт	Количество	Доступно	Сумма
Intel Core i5-4670K	1,00	1,00	15 000,00
Антивирус Kaspersky Internet Security 2010	0,00	1,00	0,00
Microsoft Office 2010 Russian	0,00	1,00	0,00
Видеокарта Asus R9280X-DC2T-3GD5	0,00	1,00	0,00

Окно распределения продуктов

Продукт	Наименование товара или услуги. В списке доступны только те продукты, которые добавлены на деталь [Продукты] страницы заказа. Поле недоступно для редактирования.
Количество	Количество единиц продукта, которые поставляются или оплачиваются на данном шаге.
Доступно	Максимальное количество продуктов, которое вы можете добавить в данный шаг. Поле рассчитывается автоматически и недоступно для редактирования. Значение в поле формируется на основании общего количества товарных единиц, которое указано на детали [Продукты] страницы заказа. Если какое-то количество продуктов уже было распределено на других шагах графика поставок и оплат, это значение вычитается из общего количества продуктов заказа и результат отображается в колонке [Доступно]. Количество продуктов в шаге не может превышать общее доступное количество продуктов.
Сумма	Суммарная стоимость указанного количества единиц продукта. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается автоматически с учетом количества и цены за единицу продукта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)
- [Как настроить шаблон графика поставок и оплат](#)
- [Как использовать шаблон графика поставок и оплат на странице заказа](#)
- [Как сформировать счет на основании шага графика поставок и оплат](#)

КАК СФОРМИРОВАТЬ СЧЕТ НА ОСНОВАНИИ ШАГА ГРАФИКА ПОСТАВОК И ОПЛАТ

В bpm'online sales существует возможность автоматически сформировать счет на основании любого шага с типом "Оплата" графика поставок и оплат. Для этого:

1. Перейдите в раздел [Заказы] и откройте необходимую запись.
2. Наполните деталь [График поставок и оплат] на странице заказа.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете заполнить деталь [График поставок и оплат] страницы заказа автоматически, при помощи предварительно настроенного шаблона. [Настройка шаблона](#) и его [использование в заказе](#) рассмотрены в отдельных статьях.

НА ЗАМЕТКУ

Рекомендуется заполнять график поставок и оплат для заказов, на странице которых уже сформирован перечень поставляемых товаров или услуг на детали [Продукты].

3. Непосредственно в реестре детали для шагов графика с типом "Оплата" в колонке [Счет] отобразится ссылка [Создать] ([Рис. 152](#)). Нажмите на эту ссылку, чтобы сформировать счет на основании данных шага графика поставок и оплат. В результате откроется страница созданного счета.

Рис. 152 — Создание счета

График поставок и оплат

Тип	Отсрочка, дней	Дата, план	Дата, факт	Доля (%)	Продукты	Сумма, план	Сумма, факт	Счет
Оплата	0	26.05.2015	27.05.2015	50,00	Добавить	50 000,00	50 000,00	Создать
Поставка	5	01.06.2015	31.05.2015	100,00	1 продукт	100 000,00	100 000,00	
Оплата	2	02.06.2015	01.06.2015	50,00	Добавить	50 000,00	50 000,00	Создать

Если для шага графика поставок и оплат уже был сгенерирован счет, в реестре детали отобразится ссылка с номером счета, по которой вы можете перейти на его страницу (Рис. 153).

Рис. 153 — Переход на страницу счета

График поставок и оплат

Тип	Отсрочка, дней	Дата, план	Дата, факт	Доля (%)	Продукты	Сумма, план	Сумма, факт	Счет
Оплата	0	26.05.2015	27.05.2015	50,00	Добавить	50 000,00	50 000,00	12
Поставка	5	01.06.2015	31.05.2015	100,00	1 продукт	100 000,00	100 000,00	
Оплата	2	02.06.2015	01.06.2015	50,00	Добавить	50 000,00	50 000,00	Создать

Автоматическое наполнение страницы счета

Страница счета, созданного на основании данных шага графика поставок и оплат, заполняется следующими данными со страницы заказа:

- Если в шаг графика были добавлены продукты, деталь [Продукты] страницы счета заполняется автоматически соответствующими записями.
- Значения в полях [Сумма] и [Сумма, б.в.] могут рассчитываться двумя способами:
 - Если в шаг графика не были добавлены продукты, поля [Сумма] и [Сумма, б.в.] страницы счета заполняются соответственно значениями из полей [Сумма, план] и [Сумма, план, б.в.] страницы шага графика поставок и оплат;
 - Если в шаг графика были добавлены продукты, значения полей [Сумма] и [Сумма, б.в.] страницы счета рассчитываются как суммарная стоимость указанных продуктов.
- Поля [Контакт], [Контрагент], [Ответственный] заполняются значениями соответствующих полей со страницы заказа.
- В поле [Заказ] указывается номер связанного заказа.

Кроме того, на странице счета автоматически генерируется его номер в соответствии с преднастроенной маской, поле [Дата выставления] заполняется текущей датой, а в поле [Поставщик] указывается контрагент с типом "Наша компания".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как сформировать график поставок и оплат на основании шаблона](#)

- Как настроить шаблон графика поставок и оплат
- Как использовать шаблон графика поставок и оплат на странице заказа
- Как распределить продукты по шагам графика поставок и оплат

КАК СОЗДАТЬ ДОГОВОР НА ОСНОВАНИИ ЗАКАЗА

В bpm'online sales существует возможность создать договор на основании заказа с полным или выборочным автоматическим переносом продуктов, связанных с заказом, в договор.

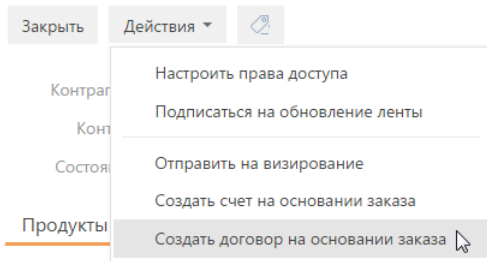
Для того чтобы создать договор на основании заказа:

1. Перейдите в раздел [Заказы] и откройте необходимую запись.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Создать договор на основании заказа] (Рис. 154).

НА ЗАМЕТКУ

Действие [Создать договор на основании заказа] страницы заказа доступно, если на странице заказа наполнена деталь [Продукты].

Рис. 154 — Создание договора на основании заказа



При выполнении действия отобразится вопрос, нужно ли связывать с договором все добавленные в заказ продукты. Выберите необходимый вам вариант переноса:

[Все] — на странице договора на вкладке [Паспорт договора] установится взаимосвязь со всеми продуктами, которые были связаны с заказом.

[Выбрать] — откроется дополнительное окно для выбора продуктов, которые необходимо перенести в договор.

Следующим шагом откроется страница созданного договора.

Автоматическое наполнение страницы договора

Страница договора, созданного на основании заказа, заполняется следующими данными со страницы заказа:

1. Поля [Контрагент], [Контакт контрагента], [Ответственный] заполняются значениями соответствующих полей со страницы заказа.
2. Значения полей [Сумма] и [Сумма, б.в.] страницы договора рассчитываются как суммарная стоимость выбранных при переносе продуктов.
3. В поле [Заказ] указывается номер связанного заказа.

Кроме того, на странице договора автоматически генерируется его номер в соответствии с преднастроенной маской, поле [Дата начала] заполняется текущей датой, в поле [Тип] указывается значение “Договор”, а в поле [Состояние] — значение “Подготовка”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Заказы\]](#)
- [Раздел \[Договоры\]](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ О РАБОТЕ С ЗАКАЗАМИ

- [Почему некорректно подтягивается цена при подборе продуктов?](#)
- [Почему при добавлении продукта некорректно рассчитывается сумма налога?](#)

ПОЧЕМУ НЕКОРРЕКТНО ПОДТЯГИВАЕТСЯ ЦЕНА ПРИ ПОДБОРЕ ПРОДУКТОВ?

Цена продукта в заказе и сформированном на его основе счете может отображаться неверно, если в карточке продукта некорректно заполнены или не заполнены следующие поля: [Единицы измерения], [Прайс-лист], [Налог], [Валюта], [Цена]. Проверьте полноту и корректность заполнения на страницах продуктов. Для того чтобы цена в созданном заказе обновилась, на детали [Продукты] повторно выберите прайс-лист, из которого необходимо подтянуть цену, и сохраните.

ПОЧЕМУ ПРИ ДОБАВЛЕНИИ ПРОДУКТА НЕКОРРЕКТНО РАССЧИТЫВАЕТСЯ СУММА НАЛОГА?

По умолчанию в bpm'online цена продукта должна быть указана с учетом обозначенного для него налога. Для того чтобы изменить эту логику, необходимо отключить признак [Значение по умолчанию] в системной настройке [Цена сформирована с учетом налога].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ



- [Страница подбора продуктов](#)
- [Страница продукта в заказе](#)

РАЗДЕЛ [СЧЕТА]

Раздел СЧЕТА предназначен для организации работы со счетами. Для подготовки счета укажите название клиента и составьте список реализуемой продукции. Если необходимо, завизируйте счет. Вы также можете сформировать печатную форму счета на основе имеющихся в системе данных. После выставления счетов вы можете отслеживать оплаты по ним, а также выполнять анализ фактических продаж по различным параметрам.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

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

ФИЛЬТРЫ

В разделе доступны несколько [быстрых фильтров](#):

- По дате выставления счета (поле [Дата выставления] страницы счета).
- По ответственному сотруднику (поле [Ответственный] страницы счета).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница счета](#)
 - [Общая информация](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Продукты\]](#)
 - [Вкладка \[Визы\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Страница продукта в счете](#)
- [Страница подбора продуктов](#)
- [Процесс визирования счетов](#)
- [Действия раздела \[Счета\]](#)
- [Аналитика раздела \[Счета\]](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница продукта в заказе](#)
- [Процесс визирования заказов](#)

СТРАНИЦА СЧЕТА

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

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Общие данные о счете.

Номер	Номер счета. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Поле недоступно для редактирования. Автонумерация счетов настраивается при помощи системной настройки "Маска номера счета".
Дата выставления	Дата предоставления счета клиенту.
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за выставление счета и контроля оплаты по нему.
Заказ	Номер заказа, в рамках которого создан счет.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Информация о клиенте, поставщике, связанных со счетом объектах системы, а также сумме и условиях оплаты счета.

Клиент	Компания или частное лицо, которому выставлен счет.
Контакт	
Реквизиты клиента	Платежные реквизиты клиента, которому выставлен счет. Список возможных значений этого поля для выбранной компании формируется на детали [Платежные реквизиты] страницы контрагента. Если у контрагента на детали [Платежные реквизиты] только одна запись, то поле [Реквизиты] заполняется автоматически. Поле становится доступным для заполнения при выборе контрагента-клиента по счету.
Поставщик	Компания, от имени которой выставлен счет.
Реквизиты поставщика	Платежные реквизиты компании, от имени которой выставлен счет. Список возможных значений этого поля для выбранной компании формируется на детали [Платежные реквизиты] страницы контрагента. Если у контрагента на детали [Платежные реквизиты] только одна запись, то поле [Реквизиты] заполняется автоматически. Поле становится доступным для заполнения при выборе контрагента-поставщика по счету.

Сумма

Информация о суммарной стоимости товаров и услуг, включенных в счет. При указании суммы вы можете выбрать используемую валюту.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о том, как работать с валютами в bpm'online, читайте в [отдельной статье](#).

Оплата

Информация о состоянии оплаты клиентом по счету.

Состояние оплаты	Статус оплаты счета, например, "Оплачен частично" или "Оплачен полностью". Информация в этом поле может быть использована как для контроля оплаты, так и при построении аналитических отчетов.
Дата оплаты	Планируемая (для выставленных) или фактическая (для оплаченных) дата оплаты клиентом по счету.
Сумма оплаты	Сумма произведенной оплаты по счету, указанная в валюте счета.
Сумма оплаты, б.в.	Сумма произведенной оплаты по счету, указанная в базовой валюте. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается в соответствии с указанным в счете курсом валют.

Связи

В группе полей фиксируются другие объекты системы, с которыми связан счет.

Продажа	Название продажи, в рамках которой выставлен счет. При выборе продажи поле [Контрагент] и/или [Контакт] заполняется автоматически контрагентом/контактом, указанным в качестве клиента по выбранной продаже.
Договор	Связанный со счетом договор.
Проект	Проект, по которому выставляется счет. При указании проекта клиент по счету заполняется автоматически клиентом по выбранному проекту.

Напоминания

Возможность создать напоминание по счету. Напоминание, дата и время которого наступило, отображается на [коммуникационной панели](#).

Ответственному	Признак о необходимости создать напоминание ответственному по счету.
Дата напоминания	Дата и время напоминания.

ВКЛАДКА [ПРОДУКТЫ]

Вкладка содержит перечень товаров и услуг, которые включены в счет. Здесь сохраняется информация о количестве единиц каждого продукта, а также цене и скидке на продукт. Функциональность вкладки является идентичной в разделах [Документы], [Счета] и [Заказы].

Для добавления и изменения записи на вкладке используется страница, идентичная [странице продукта в заказе](#).

Кроме стандартных команд, панель инструментов вкладки содержит также дополнительную кнопку [Подбор продуктов]. При нажатии на кнопку открывается специальная [страница подбора](#)

продуктов, которая предназначена для быстрого поиска и включения в счет необходимых позиций.

НА ЗАМЕТКУ

Страница продукта в счете аналогична странице продукта в документе. Страница продукта в документе, как и страница подбора продукта, рассмотрена при описании раздела [Документы].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница продукта в заказе](#)
- [Страница подбора продуктов](#)

ВКЛАДКА [ВИЗЫ]

Вкладка предназначена для организации электронного визирования (утверждения) счетов. Функциональность вкладки является идентичной в разделах [Договоры], [Счета] и [Заказы] и рассмотрена при описании раздела [Заказы]. [Подробнее...](#) [Договоры] и

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные со счетом.

Активности

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

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют счет. Например, на деталь можно добавить сопроводительные документы или полезные ссылки.

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные со счетом.

СТРАНИЦА ПРОДУКТА В СЧЕТЕ

Страница продукта в счете используется для добавления и изменения записи на вкладке [Продукты]. Функциональность страницы идентична странице продукта в заказе. [Подробнее...](#)

СТРАНИЦА ПОДБОРА ПРОДУКТОВ

Страница подбора продуктов используется для быстрого добавления продуктов в счет, например, при наличии большого количества товарных позиций, которые клиент хотел бы

приобрести. Функциональность страницы идентична странице подбора продуктов в заказе. [Подробнее...](#)

ПРОЦЕСС ВИЗИРОВАНИЯ СЧЕТОВ

Если необходимо утвердить счет, например, согласовать у руководителя его сумму, используйте функциональность визирования. Виза может быть установлена (утверждена или отклонена) одним или несколькими сотрудниками вашей компании. Процесс визирования счетов идентичен процессу визирования заказов. [Подробнее...](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [СЧЕТА]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

ОТПРАВИТЬ НА ВИЗИРОВАНИЕ

Действие запускает процесс визирования. При выполнении действия открывается дополнительная страница для выбора сотрудника, которому направляется счет, а также определения других параметров визирования. Действие доступно на странице счета.

Процесс визирования идентичен в разделах [Договоры], [Счета] и [Заказы] и рассмотрен при описании раздела [Заказы]. [Подробнее...](#)

ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ

Печатные формы доступны в меню кнопки [Печать].

Счет	Файл счета в формате PDF для выставления клиенту. В табличной форме представлены данные из страницы счета, в том числе информация о продуктах в счете из вкладки [Продукты]. Печатная форма доступна на странице счета.
------	---

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [СЧЕТА]

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

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ СЧЕТОВ]

Сводные данные по счетам.

НА ЗАМЕТКУ

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

Сумма оплат	Расчетный показатель, отображающий общую сумму оплат по счетам.
Сумма невыставленных счетов	Расчетный показатель, отображающий общую сумму всех невыставленных счетов. Учитываются счета с состоянием оплаты "Не выставлен".

Сумма неоплаченных счетов	Расчетный показатель, отображающий общую сумму всех неоплаченных счетов. Учитываются счета с состояниями оплаты "Ожидание оплаты" и "Оплачен частично".
Топ 5 оплаченных счетов	Список из пяти счетов, которые были полностью оплачены. Отображаются счета с максимальной суммой счета, отсортированные по убыванию суммы счета.
Топ 5 неоплаченных счетов	Список из пяти счетов, которые были выставлены, но не оплачены полностью. Отображаются счета с максимальной суммой счета, отсортированные по убыванию суммы счета.
Динамика оплат	Диаграмма, отображающая динамику суммы оплат по счетам. Сумма оплат сгруппирована по дням, в которых счет был оплачен. Данные отсортированы в хронологическом порядке.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ



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

РАЗДЕЛ [ДОКУМЕНТЫ]

Для организации работы с документацией компании в bpm'online sales предназначен раздел **ДОКУМЕНТЫ**. В этом разделе вы можете регистрировать приказы, протоколы и корреспонденцию. Вы также можете сохранять в bpm'online sales внешние файлы документов (например, полученные от клиента) для дальнейшей работы с ними.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр документов. Отображает документы в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы документа](#).
-  — аналитика по документам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа документов.

ФИЛЬТРЫ

В разделе доступны несколько **быстрых фильтров**:

- По дате (поле [Дата] страницы документа);
- По ответственному сотруднику (поле [Ответственный] страницы документа).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница документа](#)
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [История]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Лента]

СТРАНИЦА ДОКУМЕНТА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общие данные о документе.

Номер	Номер документа. Система автоматически формирует номер в соответствии с заданным шаблоном. Автонумерация документов настраивается при помощи системной настройки "Маска номера документа".
Тип	Тип документа, например, "Протокол".
Состояние	Состояние, в котором находится документ, например, "Актуальный", "Архивный".
Дата	Дата регистрации документа.
Ответственный	Имя сотрудника, ответственного за работу по документу.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит информацию о связанных записях других разделов системы.

Укажите контрагента и контакт, по которым регистрируется документ.

Связи

Группа полей используется для связи документа с записями других разделов системы. Связь осуществляется по детали [Документы] связанных записей.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с документом.

Активности

Задачи, которые связаны с документом. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#).

Связанные документы

Перечень документов, связанных с данным документом.

В меню детали доступны дополнительные команды:

- [Связать с существующими] — связать ранее созданные документы с текущим документом.
- [Удалить связи с выбранными] — разорвать связь с документами без удаления их из системы.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют документ. Например, на деталь можно прикрепить файл или скан-копию документа, полученного от клиента.

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]



Сообщения ленты, связанные с документом.

РАЗДЕЛ [ПРОДУКТЫ]

Раздел ПРОДУКТЫ содержит информацию о товарах и услугах, реализацией которых занимается ваша компания. Раздел позволяет формировать каталог продуктов, указывать цены и остатки по ним, а также сохранять детальное описание и характеристики для каждого продукта.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр продуктов. Отображает продукты в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы продукта](#).
-  — аналитика по продуктам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа продуктов. [Подробнее...](#)

КАТЕГОРИИ ПРОДУКТОВ

Кнопка [Добавить] содержит меню с категориями и типами продуктов. Меню категорий и типов продуктов также содержит [пакеты услуг](#), в которых содержатся продукты. Перечень типов, категорий и пакетов услуг содержится в справочнике [Категории и типы услуг].

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ



- [Страница продукта](#)
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Цены и остатки]
 - Вкладка [Файлы и примечания]
 - Вкладка [Характеристики]
 - Вкладка [Лента]
- [Каталог продуктов](#)
- [Действия раздела \[Продукты\]](#)
- [Аналитика раздела \[Продукты\]](#)

СТРАНИЦА ПРОДУКТА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о продукте.

Фото	Изображение продукта. Нажмите кнопку  для добавления нового изображения при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления изображения нажмите на кнопку  .
Название	Наименование товара или продукта.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит основные сведения о типе и стоимости продукта.

Категоризация

Код	Идентификационный код продукта. Код необходим в тех случаях, когда, к примеру, два продукта имеют одинаковые названия.
Ссылка	Ссылка на ресурс, связанный с продуктом, например, его страницу на сайте производителя или в каталоге интернет-магазина.
Ответственный	Менеджер, ответственный за данный продукт.
Архивный	Признак, обозначающий продукт, который не должен предлагаться клиентам. К примеру, он снят с продажи, или его поставки временно прекращены. Архивные продукты не отображаются на странице подбора продуктов .

Параметры категоризации продукта.

Категория	Категория продукта, например, “Компьютерная техника” или “Программное обеспечение”.
Тип	Тип продукта. Перечень типов зависит от выбранной категории. Например, товары категории “Компьютерная техника” могут распределяться на несколько типов: “Видеокарты”, “Материнские платы” и т.д.
Торговая марка	Марка производителя продукта.

Базовая цена

Базовая цена, на основе которой будут формироваться цены на продукт в прайс-листах.

Цена	Стоимость товара или услуги. При указании цены вы можете выбрать необходимую валюту. Подробнее...
Налог	Налог, которым по умолчанию облагается данный продукт, например, “НДС”.
Единица измерения	Базовая единица измерения продукта. При сохранении записи выбранная единица измерения добавляется на деталь [Единицы измерения] с установленным признаком [Базовая].

Единицы измерения

Здесь автоматически фиксируется основная единица измерения продукта, выбранная в группе полей [Базовая цена]. Кроме того, можно указать информацию о том, что продукт исчисляется не в одной, а нескольких единицах измерения. Например, если товар поставляется и в штуках, и в упаковках.

Продукт	Продукт, для которого определяется единица измерения. Поле недоступно для редактирования.
---------	---

Единица измерения	Единица измерения продукта.
Базовая	Признак устанавливается для той единицы, на которой будут основываться другие единицы измерения. Если установить признак для дополнительной единицы измерения, она автоматически заменит базовую в группе полей [Базовая цена].
Базовых единиц	Коэффициент пересчета данной единицы измерения в базовую. К примеру, сколько штук продукта (базовая) содержится в одной упаковке (дополнительная).

ВКЛАДКА [ЦЕНЫ И ОСТАТКИ]

Вкладка предназначена для ведения основной логистической информации о продукте.

Цены

Здесь автоматически фиксируется основная цена продукта, введенная в группе полей [Базовая цена]. Кроме того, можно указать цены на продукт по другим прайс-листам компании.

Продукт	Продукт, для которого определяется цена. Поле недоступно для редактирования.
Прайс-лист	Название прайс-листа, по которому определяется цена. Например, "Партнерский" или "Дистрибуторский". При изменении цены базового прайс-листа информация отобразится также в группе полей [Базовая цена] вкладки [Основная информация]. Базовый прайс-лист указывается при помощи системной настройки "Базовый прайс-лист".
Цена	Цена продукта по выбранному прайс-листу.
Валюта	Валюта, в которой указана цена продукта.
Налог	Налог, которым по умолчанию облагается данный продукт, например, "НДС".

Остатки на складах

Деталь отображает информацию о количестве товара на складах компании. Если продукция хранится не на одном, а на нескольких складах, то остаток, резерв и количество доступных товаров будут отображены для каждого из них. Информация на деталь может быть добавлена вручную. Кроме того, при условии настройки интеграции, может заполняться автоматически из вашей учетной системы.

Склад	Склад, на котором размещен продукт.
Остаток	Общее количество продукта на складе.
Резерв	Зарезервированное количество продукта.

Доступно

Количество продукта, доступное для продажи. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается как разница полей [Остаток] и [Резерв].

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Вкладка предназначена для хранения информации о продукте, связанных файлов, а также ссылок на веб-ресурсы по продукту.

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют продукт. Например, на деталь можно добавить ссылку на обзорную статью о продукте.

Примечания

Деталь предназначена для хранения комментариев к продукту. Вы можете редактировать и форматировать текст примечания непосредственно на детали. При переходе на другую вкладку страницы продукта информация на детали [Примечания] сохраняется.

Подробнее о работе с файлами и примечаниями вы можете узнать в отдельной [статье](#).

ВКЛАДКА [ХАРАКТЕРИСТИКИ]

На данной вкладке фиксируются потребительские характеристики продукта. Например, тактовая частота или объем оперативной памяти компьютера. По значениям характеристик в [каталоге продуктов](#) предусмотрена возможность поиска.

Продукт

Продукт, для которого указывается характеристика. Поле недоступно для редактирования.

Характеристика

Характеристика продукта.

Значение

Значение характеристики. Поле отображается на странице после выбора характеристики. Тип поля зависит от типа значения выбранной характеристики. Например, для дробной характеристики вы можете ввести число, а для логической — установить либо снять признак.

Вы можете выбирать нужные характеристики из уже зарегистрированных в системе либо добавлять новые.

Настройка характеристик

Для изменения списка характеристик продуктов используется специальная страница настройки, которую можно открыть при помощи действия [Настройка характеристик] вкладки [Характеристики]. Страница настройки содержит список всех возможных характеристик продуктов.

Название

Название характеристики.

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

В системе используются следующие типы данных в характеристиках:

- "Дробное число"; "Целое число" — числовой тип. Например, характеристика "Тактовая частота процессора" или "Количество ядер".
- "Выбор из списка" — тип данных, для которого можно выбрать значение из списка. Например, характеристика "Цвет корпуса", для которого указан список значений: "Черный" и "Серебристый".
- "Логическое" — тип данных, для которого можно указать значение "Да" или "Нет". Например, "Наличие DVD".
- "Строка" — тип данных, для которого вручную вводится текстовое значение. Например, "Дополнительные сведения".

После сохранения характеристики она станет доступна для выбора на детали [Характеристики] страницы продукта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Каталог продуктов](#)

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с продуктом.

КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ


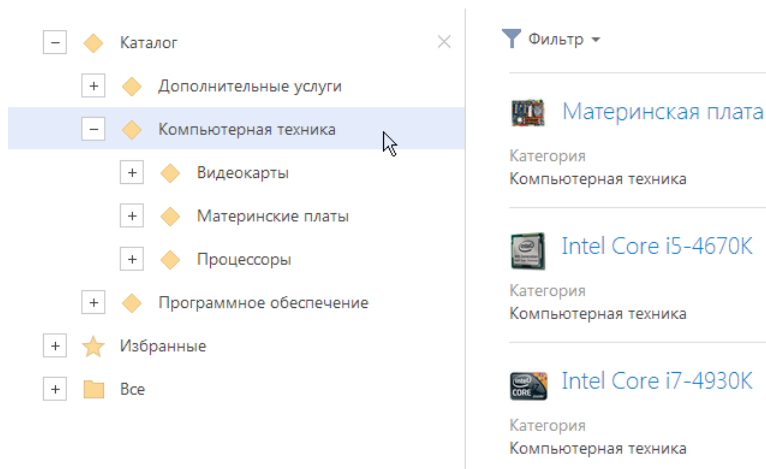
Все зарегистрированные продукты объединяются в специальный каталог (Рис. 155), который представляет собой отдельную [структуру групп](#) разделов [Продукты], [Счета], [Заказы], обозначенных в дереве групп значком .

Рис. 155 — Каталог продуктов

Структура каталога основывается на категориях, и типах, условиях фильтрации и других группирующих признаках, которые вы можете установить для продуктов. Это позволяет классифицировать и быстро находить нужные продукты.

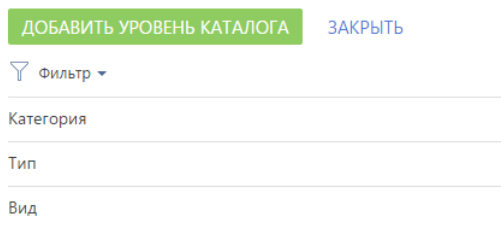
УРОВНИ КАТАЛОГА

Вы можете настроить уровни каталога по определенным группирующим признакам, например, по категориям, и типам и торговым маркам. Для настройки каталога используется действие [Настроить каталог продуктов] раздела [Продукты].

При запуске действия [Настроить каталог продуктов] открывается страница со списком настроенных уровней каталога (Рис. 156).

Рис. 156 — Страница настройки каталога продуктов

Настройка каталога продуктов



Для добавления нового элемента в каталог нажмите на кнопку [Добавить уровень каталога].

Название	Наименование уровня каталога, которое будет отображаться в списке страницы настройки каталога продуктов.

Поле продукта	Поле страницы продукта, значение в котором будет использовано для категоризации продуктов на этом уровне каталога. Например, если выбрать поле [Категория], то элементы каталога на этом уровне будут соответствовать категориям продукта.
---------------	--

Вложенность элементов каталога определяется последовательностью, в которой расположены уровни каталога на странице настройки. Например, чтобы на верхнем уровне каталога продукты были сгруппированы по типам, переместите уровень "Тип продукта" вверх списка при помощи

кнопки  на странице настройки.

НА ЗАМЕТКУ

В структуре каталога будут отображаться только те элементы, по которым есть записи в brm'online sales. Например, если в категории "Компьютерная техника" нет ни одного продукта, то элемент "Компьютерная техника" не будет отображаться в структуре каталога.

РАСШИРЕННЫЙ ПОИСК ПО КАТАЛОГУ

Для каждого типа продукта можно настроить дополнительные параметры поиска по полю продукта или его характеристике. Это позволит сделать поиск по каталогу более удобным и быстрее находить товарные позиции с нужными параметрами, в том числе, во время [подбора продуктов](#) в документ, счет или заказ.


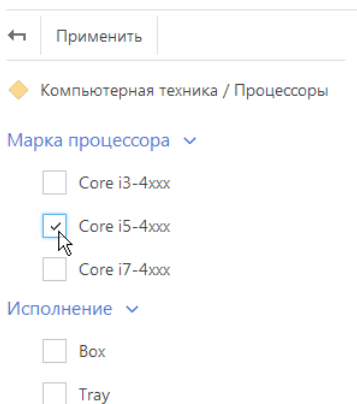
Дополнительные параметры поиска доступны в каталоге для элемента, настроенного по типу продукта, а также для всех вложенных в него элементов. При нажатии на кнопку , которая отобразится справа от названия элемента, откроется область поиска (Рис. 157).

Рис. 157 — Расширенный поиск по каталогу



← Применить

◆ Компьютерная техника / Процессоры

Марка процессора ▾

Core i3-4xxx

Core i5-4xxx

Core i7-4xxx

Исполнение ▾

Box

Tray

Для поиска продуктов по необходимому значению установите возле него признак (для справочного поля) или введите текст (для поля с типом "Строка") и нажмите на кнопку "Применить".

Перечень параметров поиска настраивается по действию [Настроить типы и фильтры продуктов]. При запуске действия открывается список записей справочника [Типы продуктов].

Название	Наименование типа продукта. Поле обязательно для заполнения.
Категория	Категория, к которой относится данный тип продукта.
Описание	Любая дополнительная информация о типе продукта.


Фильтры

Деталь для формирования условий поиска, которые отобразятся для данного типа в каталоге продуктов. Отфильтровать данные в каталоге можно по колонкам и характеристикам продукта с типом поля "Справочник" и "Строка".

Меню кнопки [Добавить] детали [Фильтры] содержит следующие команды:

[Фильтр по полю продукта] — добавление условий отображения каталога продуктов по колонкам продукта. При выборе команды открывается список полей страницы продукта. Например, для отображения каталога продуктов определенного вида, выберите колонку [Торговая марка].

[Фильтр по характеристике] — добавление условий поиска по характеристикам продукта. При выборе команды открывается список записей характеристик продукта. Например, для ноутбука можно добавить фильтрацию по частоте процессора.

Значения выбранных полей отобразятся в области поиска при нажатии на кнопку  в структуре каталога.

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ПРОДУКТЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

НАСТРОИТЬ КАТАЛОГ ПРОДУКТОВ

Действие открывает страницу настройки каталога продуктов. [Подробнее...](#)

НАСТРОИТЬ ТИПЫ И ФИЛЬТРЫ ПРОДУКТОВ

Данное действие предназначено для формирования списка возможных типов продуктов, а также настройки параметров фильтрации (поиска) продуктов каждого типа. [Подробнее...](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [ПРОДУКТЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

Работа с аналитикой и ее настройка рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [СТАТИСТИКА ПРОДУКТОВ]

Сводные данные по продуктам.

НА ЗАМЕТКУ

Фильтры, установленные в разделе, будут применены и ко блокам вкладки. Исключение составляют блоки [Топ 5 торговых марок по количеству продуктов] и [Количество торговых марок].

5 новых продуктов	Список из пяти продуктов, созданных недавно. Учитываются только продукты, для которых не установлен признак [Архивный]. Данные отсортированы по убыванию даты создания продуктов, т.е. вверху списка отображаются последние добавленные записи.
Продукты по категориям	Диаграмма, отображающая количество продуктов, распределенное по категориям.
Количество торговых марок	Расчетный показатель, отображающий общее количество зарегистрированных в brm'online sales торговых марок. Условия фильтрации, примененные в разделе, не влияют на отображаемое количество.
Количество продуктов	Расчетный показатель, отображающий общее количество зарегистрированных в brm'online sales продуктов. Учитываются только продукты, для которых не установлен признак [Архивный].
Динамика продаж	Диаграмма, отображающая динамику объемов продаж по продуктам в счетах. Представлена сумма оплат по счетам, сгруппированная по месяцам, в которых совершалась оплата. Данные отсортированы в хронологическом порядке. Учитываются только счета в состоянии оплаты "Оплачен полностью".

РАЗДЕЛ [ПРОДАЖИ]



В bpm'online sales вы можете управлять всеми продажами из одного раздела системы. В данном разделе фиксируете информацию о развитии сделки с момента, когда клиент заинтересовался сотрудничеством с вашей компанией и до ее завершения.

По каждой продаже определяйте тактику, основных конкурентов, их сильные и слабые стороны, а также ключевых участников сделки и их роли в принятии решений. Прогнозируйте успешность продажи, ориентируясь на бюджет клиента, стадию продажи, вероятность и дату ее завершения.

В системе сохраняется полная история работ по каждой продаже: активности, переписка, коммерческие предложения, обсуждения в ленте, файлы и комментарии. Вы можете просмотреть список потребностей (лидов), которые закрывает выбранная сделка, работать с перечнем продуктов и услуг, которые реализуются в рамках продажи.



Для ведения длинных продаж используйте **процесс корпоративных продаж**. Управляйте продажей быстро — в один клик вы можете перейти к необходимой стадии с помощью **индикатора стадий**. На каждой стадии продажи система подсказывает необходимые шаги, отображаемые на **панели действий**. Это позволяет организовать и упростить работу менеджеров.



Используйте графики, единичные показатели и списки для **анализа статистических данных**. Вы можете увидеть продажи в динамике и оценить их текущее состояние, выделить лучших менеджеров. Анализируйте эффективность работы ваших сотрудников на каждой стадии продажи, используя **воронку продаж**. Вы можете оценить конверсию между стадиями, полноту воронки, сравнить воронки отдельных менеджеров или подразделений. Воронка продаж в графическом виде отображает, как выполняется план по продажам. Система дает возможность углубиться в конкретную стадию и посмотреть количество, сумму продаж и ответственных по ним.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Как добавить новую продажу
- Как указать клиента в продаже
- Процесс корпоративных продаж
 - Как запустить процесс корпоративных продаж
 - Как работать с процессом корпоративных продаж
 - Стадия [Квалификация]
 - Стадия [Презентация]
 - Стадия [Контракция]
 - Как завершить процесс
- Как работать с воронкой продаж
- Как создать заказ на основании продажи
- Часто задаваемые вопросы по продажам

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Полнота наполнения профиля

КАК ДОБАВИТЬ НОВУЮ ПРОДАЖУ

В bpm'online вы можете создавать продажи вручную либо работать с продажами, которые создаются системой автоматически при переводе лида на стадию "Ожидание продажи".

Регистрация продажи вручную

Добавить новую продажу просто: достаточно заполнить несколько обязательных для заполнения полей. Далее вы можете запустить процесс корпоративных продаж и следовать подсказкам системы, постепенно внося необходимую на текущем этапе информацию по продаже.

Для регистрации продажи:

1. В разделе [Продажи] добавьте новую запись.
2. На открывшейся странице заполните обязательные для заполнения поля:
 - a. В поле [Название] введите название сделки, например, указав порядковый номер продажи и клиента.
 - b. Укажите клиента, по которому создается продажа. [Подробнее...](#)
 - c. Заполните поле [Тип потребности], указав категорию продуктов или услуг вашей компании, в которых заинтересован клиент.
 - d. Если вам известны какие-либо дополнительные данные о текущей сделке, вы также можете их зафиксировать на странице продажи.
3. Сохраните страницу продажи.

НА ЗАМЕТКУ

Если установлена системная настройка "Создавать лид для продажи", то в момент добавления продажи в системе также будет автоматически добавляться связанный с ней лид.

В результате в системе будет зарегистрирована новая сделка. Теперь вы можете [запустить](#) по ней процесс корпоративных продаж.

Автоматическая регистрация продажи

В случае если системная настройка "Запускать процесс продажи" установлена, то при переводе лида на стадию "Ожидание продажи" в системе автоматически будет зарегистрирована новая продажа.

На странице такой продажи будут заполнены поля: [Клиент], [Бюджет клиента], [Ответственный], [Тип потребности], [Дата закрытия] и [Направление]. Значения данных полей указываются на странице [перевод лида в продажу](#), которая заполняется на одном из этапов процесса управления лидом. Кроме того, будут скопированы продукты со страницы лида.

Значение поля [Название] на странице продажи будет сформировано как конкатенация значений:

[Клиент] / [Количество зарегистрированных по клиенту продаж + 1]

Чтобы не пропустить ни одной новой сделки, вы можете настроить динамическую группу, например, настроив фильтр по дате создания продажи.

НА ЗАМЕТКУ

По продажам, которые созданы в системе при переводе лида в продажу, будет автоматически запущен процесс корпоративных продаж.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как запустить процесс корпоративных продаж](#)

- Раздел [Лиды] > Перевод лида в продажу
- Раздел [Системные настройки] > Описание системных настроек
- Часто задаваемые вопросы по продажам

КАК УКАЗАТЬ КЛИЕНТА В ПРОДАЖЕ

В bpm'online вы можете вести продажи, заказы и счета как по контрагентам, так и по контактам. Вам не нужно задумываться о том, в каком из разделов зарегистрирован клиент, — система сама выполнит поиск необходимого вам значения.

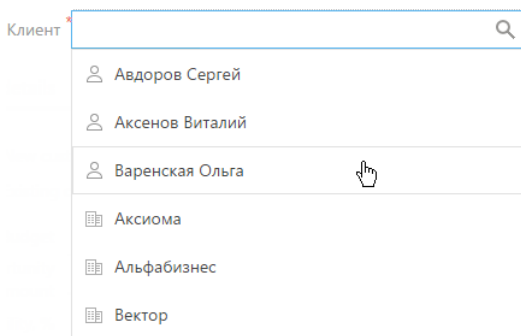
Для указания контрагента или контакта, по которому создается продажа, используйте поле [Клиент] в соответствующем [профиле](#) на странице продажи. Выбрать клиента на странице продажи можно из раскрывающегося списка или из справочника.

Как выбрать клиента в продаже из раскрывающегося списка

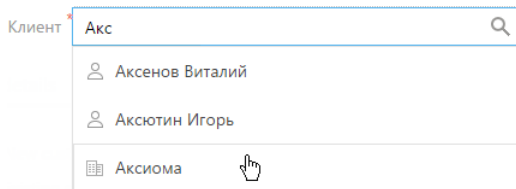
Для быстрого поиска клиента используйте раскрывающийся список. Например, этот способ удобен, если вы точно помните название организации или ФИО контакта.

1. Отобразите раскрывающийся список поля [Клиент] одним из способов.
 - Установите курсор в поле справочника и нажмите на клавишу [Вниз] клавиатуры. В результате отобразится список ([Рис. 158](#)) с записями контактов и контрагентов, отсортированных по алфавиту (по три записи каждого раздела).

Рис. 158 — Пример раскрывающегося списка поля [Клиент]



- Введите несколько символов в поле [Клиент], например, чтобы указать контрагента с названием "Аксиома", введите фрагмент названия "Акс". В результате отобразятся отфильтрованные согласно введенным символам контакты и контрагенты ([Рис. 159](#)).

Рис. 159 — Пример отфильтрованного списка поля [Клиент]

2. Выберите необходимое значение, щелкнув по нему мышью.
В результате поле [Клиент] будет заполнено указанным вами значением.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете изменить минимальное количество символов для фильтрации списка и выбрать способ фильтрации значений (можно искать вхождение символов поиска в начале строки либо в любой части строки). Данные значения задаются в системных настройках "Минимальное количество символов для фильтрации списка" и "Тип сравнения для строковых колонок".

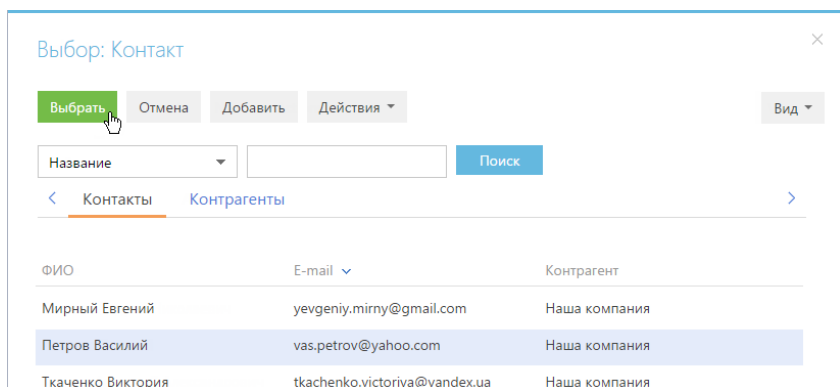
Как выбрать клиента в продаже с использованием окна справочника

Используйте окно справочника для расширенного поиска клиента. Например, если вы не помните ФИО контакта, но знаете его email. Вы можете использовать панель поиска, настраивать колонки и сортировать записи.

1. Откройте окно справочника (Рис. 160), нажав на кнопку  поля [Клиент].

НА ЗАМЕТКУ

Вы также можете ввести в поле [Клиент] несколько символов и нажать на клавишу [Enter] клавиатуры. В этом случае откроется окно справочника и значения в нем будут отфильтрованы.

Рис. 160 — Выбор значения поля [Клиент] из окна справочника

2. В открывшемся окне справочника перейдите ко вкладке интересующего вас раздела, например, [Контакты].
3. Выберите нужное значение, например, дважды щелкнув по записи.

После выбора значения окно справочника автоматически закрывается, поле [Клиент] будет заполнено указанным вами значением.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Описание системных настроек](#)
- [Процесс корпоративных продаж](#)
- [Как запустить процесс корпоративных продаж](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

ПРОЦЕСС КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ

Используйте эталонный процесс корпоративных продаж для успешного заключения сделок. Процесс основан на лучшей практике длинных продаж и подсказывает оптимальные шаги на каждой стадии сделки.

Бизнес-процесс корпоративных продаж предусматривает работу с **разделами** [Продажи], [Активности], [Контрагенты] и [Контакты].

Процесс начинается с этапа квалификации продажи и продолжает выполняться по мере работы по данной продаже. При этом изменяются стадии продажи. По ходу процесса в системе могут создаваться активности, от результата выполнения которых зависит, по какому сценарию процесс будет выполняться далее.

Процесс состоит из нескольких **стадий**, каждый из которых включает определенную последовательность шагов:

- [Квалификация](#)
- [Презентация](#)
- [Коммерческое предложение](#)
- [Контракция](#)
- [Завершение процесса](#)

Анализируйте и уточняйте потребность клиента, опираясь на собранную в bpm'online информацию. На стадии **квалификации** внесите в систему всю информацию, которая имеется по данной продаже, подготовьте презентацию — система подскажет последовательность действий для успешного продолжения сделки.

Познакомьте клиента с продуктами и услугами вашей компании на стадии **презентации**, согласуйте с ним дату и время проведения презентации коммерческого предложения. Зафиксируйте результаты взаимодействия с клиентом в системе и подготовьте коммерческое предложение, максимально полно соответствующее требованиям клиента.

На стадии **коммерческого предложения** ознакомьте клиента с подготовленным документом, согласуйте все нюансы и приступайте к подготовке и внутреннему согласованию договора с клиентом.

При переходе на стадию **контракции** договор передается клиенту и согласовывается с ним. На данном этапе обсуждаются дополнительные детали и условия. После того как договоренности достигнуты и пакет документов готов, происходит подписание договора с клиентом.

Вы можете проходить процесс последовательно, стадия за стадией. Также вы можете **пропустить** любую стадию либо вернуться к ранее выполненному этапу сделки, если это требуется в рамках продажи.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)

- Стадия [Квалификация]
- Стадия [Презентация]
- Стадия [Коммерческое предложение]
- Стадия [Контракция]
- Как завершить процесс

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

КАК ЗАПУСТИТЬ ПРОЦЕСС КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ

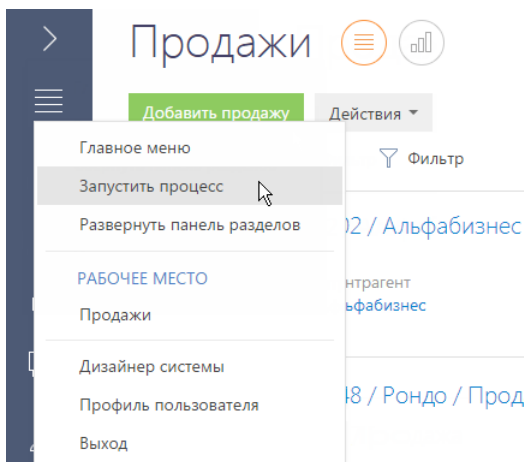
Вы можете выбрать любой удобный для вас **способ запуска** процесса корпоративных продаж. Например, если вы начинаете работу по новой продаже, рекомендуется запускать процесс из боковой панели либо из командной строки. В этом случае продажа будет создана в ходе выполнения процесса. Если же вы создали продажу вручную, но хотели бы продолжить дальнейшую работу по процессу, используйте действие на странице продажи.

- [Запуск процесса по действию \[Запустить процесс\]](#)
- [Запуск процесса из командной строки](#)
- [Запуск процесса по действию \[Запустить процесс корпоративных продаж\]](#)
- [Автоматический запуск процесса корпоративных продаж](#)

Запуск процесса по действию [Запустить процесс]

1. В меню кнопки  боковой панели выберите действие [Запустить процесс] (Рис. 161).

Рис. 161 — Запуск процесса из боковой панели



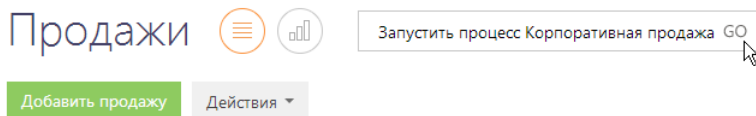
2. В открывшемся окне выделите процесс “Корпоративная продажа” и нажмите на кнопку [Запустить].

В результате процесс корпоративной продажи будет запущен с этапа *квалификации*. Отобразится страница новой продажи с подсказкой о том, что необходимо заполнить ее данные.

Запуск процесса из командной строки

1. В командной строке введите команду “Запустить процесс”, а затем — название процесса “Корпоративная продажа” (Рис. 162).
2. Нажмите на клавишу [Enter] клавиатуры.

Рис. 162 — Запуск процесса из командной строки

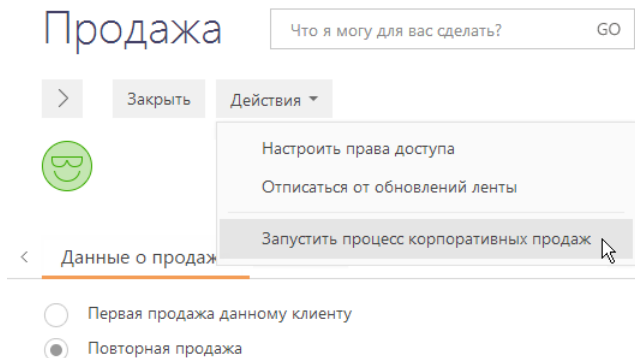


В результате будет запущен процесс корпоративной продажи, начиная с этапа [квалификации](#). Отобразится страница новой продажи с подсказкой о том, что необходимо заполнить ее данные.

Запуск процесса по действию [Запустить процесс корпоративных продаж]

1. Откройте страницу продажи, по которой необходимо запустить процесс корпоративных продаж.
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Запустить процесс корпоративных продаж] (Рис. 163).

Рис. 163 — Запуск процесса на странице продажи



В результате по выбранной сделке будет запущен процесс корпоративных продаж, начиная со стадии, на которой в данный момент находится продажа.

Автоматический запуск процесса корпоративных продаж

Процесс корпоративных продаж может запускаться в системе автоматически при [переводе лида на стадию “Ожидание продажи”](#). В этом случае он стартует со стадии [квалификации](#).

НА ЗАМЕТКУ

Для автоматического запуска процесса корпоративных продаж должна быть установлена системная настройка “Запускать процесс продажи”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Раздел \[Лиды\] > Перевод лида в продажу](#)
- [Раздел \[Системные настройки\] > Описание системных настроек](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

КАК РАБОТАТЬ С ПРОЦЕССОМ КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ

Познакомьтесь с лучшей практикой длинных продаж, следуя шагам процесса и увеличивая свои шансы успешно завершить сделку.

Работа с процессом корпоративных продаж предполагает ведение продажи по стадиям путем выполнения активностей, которые создаются в ходе процесса, а также заполнение данных на странице продажи и других страницах, задействованных в процессе.

Ниже представлен список стадий процесса и активностей, которые создаются на каждой из них.

1. Квалификация.
 - a. Связаться с клиентом, выяснить потребности, согласовать дату и время презентации.
 - b. Подготовить презентацию.
 - c. Провести презентацию.
2. Презентация.
 - a. Связаться с клиентом, выяснить потребности, согласовать дату и время презентации.
 - b. Подготовить и согласовать КП внутри компании.
3. Коммерческое предложение.
 - a. Презентовать КП.
 - b. Связаться с клиентом для получения комментариев и согласования КП.
 - c. Подготовить и согласовать договор внутри компании.
4. Контракция.
 - a. Отправить договор клиенту.
 - b. Связаться с клиентом, уточнить статус получения договора и дату предоставления комментариев.
 - c. Согласовать и подписать договор с клиентом.
5. Завершение с победой.
 - a. После завершения активности "Согласовать и подписать договор с клиентом" статус продажи автоматически будет изменен на "Завершена с победой".

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Как обрабатывать активности, созданные по процессу](#)
- [Что будет, если не выполнить одну из активностей стадии](#)
- [Как переходить по стадиям процесса](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как запустить процесс корпоративных продаж](#)
- [Стадия \[Квалификация\]](#)


- Стадия [Презентация]
- Стадия [Коммерческое предложение]
- Стадия [Контракция]
- Как завершить процесс
- Часто задаваемые вопросы по продажам

КАК ОБРАБАТЫВАТЬ АКТИВНОСТИ, СОЗДАННЫЕ ПО ПРОЦЕССУ

По ходу процесса корпоративных продаж в bpm'online создаются активности с перечислением действий, которые необходимо выполнить на данном этапе для ведения продажи дальше по процессу. Все активности отображаются на [панели действий](#) в верхней части страницы продажи. Выполнить задачу можно непосредственно на панели действий через ее мини-карточку, либо перейдя к полной странице задачи.

Как выполнить задачу на панели действий

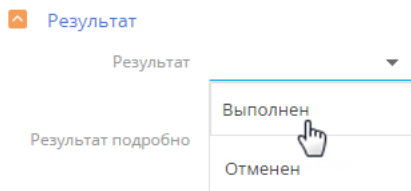
Выполняя задачу на панели действий, вы работаете с мини-карточкой активности. Мини-карточка отображается при нажатии на заголовок задачи или на кнопку [Завершить].

1. Нажмите на заголовок задачи. Отобразится мини-карточка задачи с доступными действиями [Завершить задачу] или [Отменить задачу]. Также в мини-карточке отобразятся такие данные: состояние задачи, срок выполнения, список связанных с задачей объектов системы, например, ответственный сотрудник, контрагент, название продажи, в рамках которой выполняется задача и др. Завершите либо отмените задачу, если по ней нет необходимости вносить изменения, дополнительные данные и комментарии.
2. Нажмите на кнопку [Завершить]. В этом случае задача будет автоматически завершена, а в мини-карточке отобразятся поля для заполнения результата. Укажите результат выполнения задачи и, при необходимости, введите развернутый комментарий к нему.
3. Перейдите в режим редактирования мини-карточки по кнопке , если есть необходимость изменить дату и время выполнения задачи, ответственного, добавить связанные с задачей объекты системы

Как выполнить задачу, перейдя на ее страницу

1. На вкладке [История продажи] нажмите на заголовок активности, которую необходимо выполнить. Откроется страница задачи.
2. Зафиксируйте результат задачи после ее завершения. Как правило, созданные по процессу активности содержат кнопки с перечнем возможных результатов.
3. Нажмите на кнопку с подходящим **результатом** выполненной активности ([Рис. 164](#)).

Рис. 164 — Фиксация результата активности



4. При необходимости введите развернутый комментарий к результату активности в поле [Результат подробно] и нажмите на кнопку [Сохранить].

После этого будет активирован следующий шаг процесса корпоративных продаж.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Что будет, если не выполнить одну из активностей стадии](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

ЧТО БУДЕТ, ЕСЛИ НЕ ВЫПОЛНИТЬ ОДНУ ИЗ АКТИВНОСТЕЙ СТАДИИ

Если продажа ведется по процессу и одна или несколько активностей стадии не были выполнены, а продажа с помощью [индикатора процесса](#) была переведена на следующий этап, то такие активности будут автоматически отменены. При этом система сформирует новый список активностей, соответствующий текущей стадии продажи.

НА ЗАМЕТКУ

Невыполненные задачи, которые были созданы вами вручную вдобавок к автоматически созданным активностям, при переводе продажи на другую стадию отменены не будут. Наличие невыполненных задач не влияет на переход к следующей стадии.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обрабатывать активности, созданные по процессу](#)
- [Как переходить по стадиям процесса](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

КАК ПЕРЕХОДИТЬ ПО СТАДИЯМ ПРОЦЕССА

Переход по стадиям с помощью индикатора процесса

Вы можете переходить от одной стадии процесса к другой в том порядке, который вам удобен. Все переходы осуществляются с помощью [индикатора процесса](#). При необходимости вы можете пропустить одну или несколько стадий процесса, например, если в рамках одной из предыдущих стадий все необходимые материалы для текущей стадии были подготовлены. Это можно сделать, изменив стадию процесса на индикаторе процесса и нажав на кнопку [Сохранить]. В этом случае на вкладке [История продажи] будет создана соответствующая новой стадии активность, которая также отобразится на [панели действий](#). Невыполненные активности текущей стадии будут отменены.

После перехода продажи на [завершающую стадию](#) процесса корпоративных продаж вернуться к предыдущим стадиям невозможно.

Автоматический переход по стадиям в рамках процесса продаж

При ведении продажи по процессу и после того как все активности текущей стадии процесса выполнены, все необходимые поля продажи заполнены и пр., — автоматически будет выполнен переход на следующую стадию.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете возвращать продажу на любую из выполненных стадий с помощью индикатора процесса. Каждая стадия может выполняться столько раз, сколько нужно для ведения продажи.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как обрабатывать активности, созданные по процессу](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

СТАДИЯ [КВАЛИФИКАЦИЯ]

Этап квалификации является первым по процессу корпоративных продаж и выполняется независимо от того, каким способом был запущен процесс. [Подробнее...](#)

Цель этапа

Зарегистрировать новую продажу; подтвердить, что у клиента выделен бюджет, назначены ответственные исполнители, сформулирована потребность и определено время принятия решения о покупке; подготовить презентацию для клиента.

Что происходит в системе

При запуске процесса будет открыта страница продажи. На панели действий отобразится задача с заголовком "Назначить ответственного по продаже". Выполните задачу, нажав на кнопку [Выполнить], и сохраните изменения.

НА ЗАМЕТКУ

Первая задача, которая формируется по процессу корпоративных продаж, имеет заголовок "Назначить ответственного по продаже". Для ее выполнения достаточно нажать мышью на заголовок задачи либо на кнопку [Выполнить] и сохранить изменения на странице продажи. После этого на панели действий будут отображаться следующие задачи по процессу.

В рамках данной стадии сформируется еще 2 задачи, в ходе которых необходимо уточнить потребность клиента, согласовать с ним время встречи для проведения презентации и подготовить презентацию. Уведомления о задачах поступят ответственному менеджеру и отобразятся в его расписании.

Выполняйте задачи непосредственно на панели задач через мини-карточку активности. Если на данном этапе известны другие данные о продаже, например, приблизительная сумма, которую клиент может потратить в рамках продажи, укажите их в соответствующих полях на странице продажи. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Результат этапа

В результате процесс перейдет к стадии [презентации](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как запустить процесс корпоративных продаж](#)
- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Как добавить новую продажу](#)
- [Как указать клиента в продаже](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

СТАДИЯ [ПРЕЗЕНТАЦИЯ]

К стадии презентации процесс, как правило, переходит после стадии [квалификации](#). При необходимости вы можете [перейти](#) к данной стадии из любой другой стадии процесса.

Цель этапа

Презентовать компанию и те продукты, которые вы можете предложить клиенту. На данном этапе менеджер готовит презентацию с учетом данных о потребностях клиента, проводит презентацию и вносит в систему информацию о ее результатах.

Что происходит в системе

В ходе выполнения стадии для ответственного менеджера создаются задачи по проведению презентации, а также по подготовке и согласованию коммерческого предложения для клиента.

На этом этапе:

1. Подготовьтесь к проведению презентации: выберите подходящую презентацию для данного клиента из вашей базы знаний; продумайте ответы на возможные вопросы клиента; подберите примеры для демонстрации; соберите список контактных лиц, которые будут присутствовать со стороны клиента; определите наличие конкурентов. При необходимости отредактируйте время проведения презентации в соответствии с актуальными данными. После проведения презентации измените значения полей [Состояние] и [Результат] активности. Сохраните изменения.
2. Свяжитесь с клиентом для уточнения оставшихся вопросов, получения комментариев по результатам презентации. Согласуйте дату и время презентации коммерческого предложения. Отредактируйте данные в соответствующей задаче.

НА ЗАМЕТКУ

Дополняйте данные на странице продажи по мере получения дополнительной информации. Например, укажите ключевых участников, которые могут влиять на ход сделки, детализируйте дальнейшую тактику продажи, заполните информацию о продуктах, которые заинтересовали клиента.

3. Подготовьте и согласуйте коммерческое предложение, учитывая данные, полученные в ходе презентации и взаимодействия с клиентом. Проверьте готовность презентации, раздаточных материалов, визиток и буклетов. Завершите активность, выбрав необходимый результат в ее мини-карточке.

Результат этапа

Текущая стадия будет завершена. Осуществится переход к стадии [коммерческого предложения](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как переходить по стадиям процесса](#)
- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

СТАДИЯ [КОММЕРЧЕСКОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ]

К стадии коммерческого предложения процесс, как правило, переходит после стадии [презентации](#). При необходимости вы можете [перейти](#) к данной стадии из любой другой стадии процесса.

Цель этапа

Презентовать предложение, которое максимально полно удовлетворит потребности клиента.

Что происходит в системе

На данной стадии для ответственного менеджера создаются задачи, касающиеся презентации коммерческого предложения, согласования его с клиентом и подготовки пакета документов для оформления сделки.

1. После проведения презентации коммерческого предложения зафиксируйте ее результат в системе.

2. Свяжитесь с клиентом, обсудите результаты презентации, обсудите детали и условия сделки с целью достичь договоренностей, которые удовлетворят обе стороны.
3. Если намерения клиента подтверждены, коммерческое предложение его устроило, то подготовьте договор и согласуйте его внутри компании.

Результат этапа

После выполнения перечисленных ключевых задач стадия будет завершена. Осуществится переход на стадию [контракта](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как переходить по стадиям процесса](#)
- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

СТАДИЯ [КОНТРАКТАЦИЯ]

К стадии контракта процесс, как правило, переходит после стадии [коммерческого предложения](#). При необходимости вы можете [перейти](#) к данной стадии из любой другой стадии процесса.

Цель стадии

Подписать договор с клиентом.

Что происходит в системе

После подготовки договора в системе создаются активности по отправке, уточнению условий договора, финальному согласованию и подписанию договора с клиентом. Если активность выполнена, стадия завершается, а на странице продажи поле [Стадия] автоматически заполняется значением "Завершена с победой" и становится недоступным для редактирования.

Результат стадии

В результате успешного прохождения стадии продажа завершается победой.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как создать заказ на основании продажи](#)
- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Как завершить процесс](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

КАК ЗАВЕРШИТЬ ПРОЦЕСС

Этап завершения является важной составляющей любой продажи, так как именно на этом этапе вы можете определить реальную сумму дохода и количество потраченных часов на работу по продаже. Внесение подробной информации о продаже на этапе ее завершения позволит оценить выигранных и проигранных продаж, что, в свою очередь, поможет более эффективно планировать вашу деятельность.

Вы можете завершить работу по процессу корпоративных продаж на любом этапе. Для этого достаточно выбрать одну из конечных стадий продажи:

- **Завершена с победой** — выберите в случае, если продажа завершена успешно. Например, вы подписали договор с клиентом. В этом случае проверьте актуальность

информации на странице продажи, создайте заказ, запланируйте будущие активности по клиенту. При выборе данного варианта конечной стадии руководитель ответственного менеджера получит уведомление об успешном закрытии продажи.

НА ЗАМЕТКУ

Создать заказ на основании продажи можно при помощи кнопки [Добавить заказ] на странице продажи.

- **Завершена с проигрышем** — выберите в случае, если продажа завершена неуспешно. В данном случае руководитель ответственного менеджера получит уведомление о неуспешном закрытии продажи.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)


КАК РАБОТАТЬ С ВОРОНКОЙ ПРОДАЖ

Воронка продаж помогает анализировать успех сделок и планировать количество новых продаж для гарантии будущих доходов. Вы можете оценить конверсию между стадиями, полноту воронки, сравнить воронки отдельных менеджеров или подразделений.

- [Как просмотреть воронку продаж](#)
- [Как настроить воронку продаж](#)
- [Как читать воронку продаж](#)
- [Как сравнивать воронки](#)

Как просмотреть воронку продаж

Для просмотра воронки продаж:

1. В разделе [Продажи] откройте представление [Аналитика] по кнопке .
2. Перейдите ко вкладке [Воронка продаж] или [Сравнение воронок].


Как настроить воронку продаж

По умолчанию в воронке продаж отображаются следующие стадии продаж:

1. Квалификация;
2. Презентация;
3. Коммерческое предложение;
4. Контрактация;
5. Завершена с победой;
6. Завершена с проигрышем.

Вы можете включить или исключить отображение определенных стадий в воронке продаж. Настройка отображения стадий продаж осуществляется в справочнике [Стадии продаж].

Для настройки отображения стадий продаж:

1. Откройте дизайнер системы по кнопке .
2. Перейдите в справочник [Стадии продаж].

3. Чтобы стадия продажи отображалась в воронке продаж, поставьте признак [Да] в колонке [Отображать в воронке]. Чтобы исключить стадию продаж из воронки — снимите данный признак.
4. Сохраните изменения.

Как читать воронку продаж

По умолчанию на вкладке [Воронка продаж] отображается аналитическая информация о **распределении продаж по стадиям** для текущего пользователя в текущем месяце.

Высота элемента диаграммы соответствует количеству продаж, у которых на текущую дату актуальна определенная стадия. Продажи на стадиях "Завершена с проигрышем", "Отклонена нами" и "Перевод на другой процесс" не учитываются.

Выберите удобный для вас срез, по которому вам необходимо анализировать воронку:

- **По количеству** — диаграмма отображает распределение продаж, начавшихся в выбранном периоде, по стадиям на дату завершения периода. Например, в воронке продаж на стадии "Квалификация" отображается количество продаж, у которых на детали [Стадии] указана стадия "Квалификация" и данная продажа попадает в выбранный для воронки период.
- **По конверсии** — диаграмма отображает, какой процент продаж перешел с той или иной стадии на последующую стадию в течение выбранного периода времени. В диаграмме отображаются все продажи, на детали [Стадии] которых есть записи за выбранный период. Значение показателя конверсии рассчитывается как отношение текущей стадии продажи к предыдущей. Например, на стадии "Квалификация" в воронке количество продаж равно 10. Конверсия стадии — 100%. На стадии "Презентация" количество продаж 4. Конверсия стадии рассчитывается как отношение стадии "Презентация" к стадии "Квалификация", умноженное на 100%. В нашем примере конверсия стадии "Презентация" равна 40%.

НА ЗАМЕТКУ

Если на верхней стадии воронки 0 продаж, то значение конверсии следующей стадии будет считаться как 100%. Например, на стадии "Квалификация" 0 продаж, то значение конверсии следующей стадии "Презентация" составляет 100%.

- **К первой стадии** — диаграмма отображает процент продаж на определенной стадии по отношению к стадии "Квалификация". Процент продаж на стадии "Квалификация" всегда равен 100%. Например, в воронке продаж на стадии "Квалификация" в воронке количество продаж равно 10. Конверсия стадии — 100%. На стадии "Презентация" количество продаж 5. Конверсия стадии "Презентация" рассчитывается как отношение значения стадии "Презентация" к значению стадии "Квалификация", умноженное на 100%. В нашем примере конверсия стадии "Презентация" равна 50%.

НА ЗАМЕТКУ

Если стадия "Квалификация" не содержит данных, процент продаж на всех стадиях равен 0.

Как сравнивать воронки

На вкладке [Сравнение воронок] отображаются два блока с воронками продаж: "По выбранным продажам" и "В целом по компании". Воронка "По выбранным продажам" учитывает фильтры, установленные в разделе, а воронка "В целом по компании" строится независимо от этих фильтров.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аналитика раздела](#)
- [Настройка аналитики](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

КАК СОЗДАТЬ ЗАКАЗ НА ОСНОВАНИИ ПРОДАЖИ

Вы можете создавать заказы на основании продажи, находясь на любой из ее стадий. Для этого используйте кнопку [\[Добавить заказ\]](#).

Для создания заказа по продаже:

1. Откройте продажу, по которой необходимо сформировать заказ.
2. Нажмите на кнопку [\[Добавить заказ\]](#) на верхней панели меню страницы.
3. Отобразится вопрос о необходимости скопировать продукты из продажи в заказ. Выберите необходимый ответ:
 - **Все** — для того чтобы скопировать все продукты со страницы продажи в создаваемый заказ.
 - **Выбор** — для того чтобы скопировать только определенные продукты со страницы продажи в заказ. При нажатии на данную кнопку отобразится окно справочника с перечнем продуктов в продаже. Отметьте необходимые продукты галочками и нажмите на кнопку [\[Выбрать\]](#).
 - **Отмена** — для отмены выполнения действия.

В результате в системе будет зарегистрирован связанный с выбранной продажей заказ. На вкладке [\[Продукты\]](#) такого заказа будут добавлены указанные на предыдущем шаге продукты.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[\\[Заказы\\]\]\(#\)](#)
- [Часто задаваемые вопросы по продажам](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПРОДАЖАМ

- [Можно ли работать с продажами не по процессу?](#)
- [Как изменить стандартный процесс продаж?](#)
- [Как изменить базовые задачи, которые формируются в процессе корпоративных продаж, на пользовательские?](#)
- [Как изменить поля мини-карточки добавления продажи?](#)
- [При каких условиях заполняется поле \[\\[ЛПР\\]\]\(#\) на странице продажи?](#)
- [Что означает пункт "Использовать процесс корпоративных продаж 7.8" в блоке "Настройка системы" дизайнера системы?](#)
- [Как настроить разные процессы для разных типов продаж?](#)

МОЖНО ЛИ РАБОТАТЬ С ПРОДАЖАМИ НЕ ПО ПРОЦЕССУ?

Если в вашей компании подход к ведению продаж отличается от настроенного в bpm'online, вы можете работать с разделом [\[Продажи\]](#), не используя эталонный процесс.

В этом случае не запускайте процесс корпоративных продаж и просто изменяйте стадию на странице продажи по мере ее продвижения; заполняйте необходимые поля, фиксируйте информацию на вкладках и деталях.

Чтобы процесс не запускался в системе автоматически при переводе лида на стадию [Ожидание продажи], отключите системную настройку "Запускать процесс продажи".

Информация о том, что происходит в системе, если по продаже был запущен процесс корпоративных продаж, но в ходе работы была пропущена одна или несколько стадий или активностей, доступна [по ссылке](#).

КАК ИЗМЕНИТЬ СТАНДАРТНЫЙ ПРОЦЕСС ПРОДАЖ?

Вы можете удалять, изменять или добавлять стадии процесса, а также менять перечень активностей в рамках стадии, в соответствии с вашими потребностями.

Для изменения процесса:

1. Перейдите в раздел [Библиотека процессов].
2. Найдите в библиотеке базовый процесс, который вы хотите изменить. Процесс корпоративных продаж состоит из нескольких подпроцессов, каждый из которых относится к соответствующей стадии продажи. При поиске в библиотеке необходимого подпроцесса обращайте внимание на его название и наличие приставки 7.8. Например, если вам необходимо изменить стадию "Квалификация" процесса корпоративных продаж, ищите процесс под названием "Квалификация продажи v7.8.0".
3. Создайте копию найденного базового процесса корпоративных продаж по кнопке [Копировать] записи процесса в реестре.
4. Внесите в копию процесса необходимые изменения: вы можете изменить нужные элементы процесса, удалить элементы или добавить новые.
5. Сохраните отредактированную копию и опубликуйте ее.
6. Перейдите в исходную версию процесса корпоративных продаж и отключите его по кнопке [Действия] → [Отключить].

НА ЗАМЕТКУ

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

После выполнения описанных настроек в системе будет использоваться отредактированный вами процесс корпоративных продаж.

КАК ИЗМЕНИТЬ БАЗОВЫЕ ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ ФОРМИРУЮТСЯ В ПРОЦЕССЕ КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ, НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЕ?

Для изменения перечня базовых активностей, которые формируются в ходе работы по процессу, необходимо заместить базовый процесс продаж его отредактированной копией. Подробнее об изменении стандартного процесса смотрите [выше](#).

После выполнения необходимых настроек на каждом из этапов обновленного процесса продаж в системе будут формироваться те активности, которые вы добавили/изменили.

КАК ИЗМЕНИТЬ ПОЛЯ МИНИ-КАРТОЧКИ ДОБАВЛЕНИЯ ПРОДАЖИ?

Поля, которые выводятся в мини-карточку добавления продажи, можно настроить инструментами разработки. Детальная информация о создании и редактировании мини-карточки доступна в документации по разработке bpm'online.

ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ ЗАПОЛНЯЕТСЯ ПОЛЕ [ЛПР] НА СТРАНИЦЕ ПРОДАЖИ?

Поле [ЛПР] в профиле "BANT" страницы продажи содержит ФИО контакта, который является лицом, принимающим решения по данной продаже. Это поле заполняется автоматически. Для указания ЛПР на странице продажи, на детали [Контакты] вкладки [Данные о продаже] добавьте контакт и в поле [Роль] укажите "ЛПР".

НА ЗАМЕТКУ

В поле [ЛПР] профиля продажи данные подтягиваются именно со страницы продажи, но не со страницы контакта, которая также содержит поле [Роль]. На странице контакта данное поле предназначено для обозначения роли контакта в принятии решений в целом по компании. При этом принимать решения по поводу конкретной продажи может другой человек.

ЧТО ОЗНАЧАЕТ ПУНКТ "ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПРОЦЕСС КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ 7.8" В БЛОКЕ "НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ" ДИЗАЙНЕРА СИСТЕМЫ?

В базовой конфигурации системы такой пункт не предусмотрен. Он может отображаться в случае, если ваша компания использует процесс корпоративных продаж более ранних версий, при этом иногда возникает необходимость использовать процесс корпоративных продаж актуальной версии системы. Детальная информация о процессе корпоративных продаж доступна в отдельной [статье](#).

КАК НАСТРОИТЬ РАЗНЫЕ ПРОЦЕССЫ ДЛЯ РАЗНЫХ ТИПОВ ПРОДАЖ?

Подобная функциональность может быть реализована исключительно в рамках проектной доработки. Пользовательскими средствами такая настройка не выполняется.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как добавить новую продажу](#)
- [Как работать с процессом корпоративных продаж](#)
- [Как работать с воронкой продаж](#)
- [Как создать заказ на основании продажи](#)
- [Как работать с воронкой продаж](#)



РАЗДЕЛ [ПРОЕКТЫ]

Проекты — это деятельность, направленная на достижение определенного результата, например, на создание нового продукта или предоставление услуги. Так, проектом может быть строительство дома, разработка программного обеспечения или внедрение в компании новой автоматизированной системы.

Использование раздела ПРОЕКТЫ позволит облегчить управление проектами: формировать структуру проекта, планировать рабочее время, рассчитывать необходимые ресурсы, отслеживать сроки реализации и вести учет возникающих расходов.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр проектов. Отображает проекты в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы проекта](#).
-  — аналитика по проектам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа проектов. [Подробнее...](#)

ФИЛЬТРЫ

В разделе доступны несколько [быстрых фильтров](#):

- По периоду выполнения проекта (поля [Начало], [Завершение] страницы проекта). Проект отобразится в разделе, если даты в фильтре пересекаются во времени с временным интервалом проекта.
- По ответственному сотруднику (поле [Ответственный страницы проекта]).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница проекта](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Финансовые показатели\]](#)
 - [Вкладка \[Структура\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Страница работы](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Структура\]](#)
 - [Вкладка \[История\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
- [Действия раздела \[Проекты\]](#)
- [Аналитика раздела \[Проекты\]](#)

СТРАНИЦА ПРОЕКТА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Название	Название проекта.
Состояние	Состояние выполнения проекта, например, “В планах”, “В работе”, “Завершен”.
Ответственный	Менеджер, ответственный за ведение данного проекта.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Контрагент	Контрагент и/или контакт, являющийся заказчиком проекта. Заполнение одного из этих полей является обязательным.
Контакт	
% выполнения	Фактический процент готовности проекта на данный момент. При установленном признаке [Рассчитывать автоматически] поле становится недоступным для редактирования и рассчитывается системой автоматически как процентное отношение суммарных фактических трудозатрат к суммарным плановым трудозатратам на основе значений <i>детали</i> [Лист ресурсов].
Начало	Плановые даты начала и завершения проекта.
Завершение	
Тип	Тип проекта, например, “Внутренний проект” или “Комплексный проект”.
Длительность	Длительность выполнения проекта, часов и минут. Поле является недоступным для редактирования и рассчитывается системой автоматически как сумма рабочих часов в промежутке между планируемыми датами начала и завершения проекта.
Крайний срок	Дата, до которой проект должен быть выполнен.

Связи

В группе полей зафиксированы связи с другими элементами системы.

Продажа	Продажа, в рамках которой выполняется проект.
Поставщик	Компания, которая является поставщиком по данному проекту. Как правило, это ваша компания.

Лист ресурсов

Отображает список ресурсов, необходимых для реализации проекта.

Название	Название ресурса, например, это может быть имя сотрудника или роль, которую он выполняет в данном проекте: "Аналитик", "Разработчик" или "Дизайнер". При заполнении поля [Контакт] данное поле заполняется его значением и становится недоступным для редактирования.
Плановые трудозатраты, ч	Планируемое количество часов работы сотрудника в рамках проекта. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается системой автоматически как сумма всех планируемых трудозатрат по вложенным в проект работам. Планируемые трудозатраты по работе фиксируются на детали [Ресурсы].
Фактические трудозатраты, ч	Фактически затраченное количество часов работы сотрудника. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается системой автоматически по действию [Рассчитать фактические трудозатраты].
Внешняя ставка	Стоимость работы сотрудника для клиента. Поле заполнится системой автоматически, если для выбранного контакта на детали [Внешние ставки] указана ставка, актуальная на дату начала проекта.
Внутренняя ставка	Себестоимость ресурса для компании. Поле заполнится системой автоматически, если для выбранного контакта на детали [Внутренние ставки] указана ставка, актуальная на дату начала проекта.

ВКЛАДКА [ФИНАНСОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ]

Финансовые показатели

Содержит финансовую информацию по проекту. Формируется на основании данных деталей [Операции] и [Лист ресурсов].

Доход	План	Плановая сумма доходов по проекту. При расчете учитываются операции в состоянии "Бюджет" с типом "Приход".
	Факт	Фактическая сумма доходов по проекту. При расчете учитываются операции в состоянии "Выполнена" с типом "Приход".
Расход	План	Плановая сумма расходов по проекту. При расчете учитываются операции в состоянии "Бюджет" с типом "Расход".
	Факт	Фактическая сумма расходов по проекту. При расчете учитываются операции в состоянии "Выполнена" с типом "Расход".

Сметная стоимость	План	Плановая расчетная стоимость проекта для клиента. Значение рассчитывается как сумма произведений плановых трудозатрат и внешних ставок сотрудников, задействованных в проекте.
	Факт	Фактическая расчетная стоимость проекта для клиента. Значение рассчитывается как сумма произведений фактических трудозатрат и внешних ставок сотрудников, задействованных в проекте.
Себестоимость	План	Плановая расчетная стоимость проекта для компании. Значение рассчитывается как сумма произведений плановых трудозатрат и внутренних ставок сотрудников, задействованных в проекте.
	Факт	Фактическая расчетная стоимость проекта для компании. Значение рассчитывается как сумма произведений фактических трудозатрат и внутренних ставок сотрудников, задействованных в проекте.
Маржа	План	Планируемый финансовый результат проекта. Для расчета из планируемых доходов проекта вычитаются планируемые расходы и себестоимость.
	Факт	Фактический финансовый результат проекта. Для расчета из фактических доходов проекта вычитаются фактические расходы и себестоимость.
Маржа, %	План	Процентное отношение планируемой маржи к планируемым доходам по проекту.
	Факт	Процентное отношение фактической маржи к фактическим доходам по проекту.
Отклонение		Отклонение полученных значений от плановых. Рассчитывается как разница между фактическими и плановыми значениями, например, между фактическими и планируемыми доходами.
Отклонение, %		Процентное отношение между отклонением и планируемым значением.

НА ЗАМЕТКУ

При расчете финансовых показателей учитываются ставки, указанные на [детали \[Ресурсы\]](#) по работам и указанные на [детали \[Лист ресурсов\]](#) по проектам.

[Рассчитать] — пересчет финансовых показателей на текущий момент времени. При нажатии на кнопку запускается действие [Рассчитать финансовые показатели].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Действия раздела \[Проекты\] > Рассчитать фактические трудозатраты](#)
- [Страница проекта > Лист ресурсов](#)

Операции

Деталь предназначена для учета финансовых операций по проекту.

Номер	Порядковый номер операции. Поле заполняется системой автоматически и недоступно для редактирования.
Проект	Название проекта, к которому относится операция. Поле заполняется автоматически и недоступно для редактирования.
Состояние	Состояние операции — “Бюджет”, “Выполнена” или “Отменена”.
Категория	Категория операции, например “Компенсация расходов” или “Общие расходы”.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Действия раздела \[Проекты\] > Рассчитать фактические трудозатраты](#)
- [Страница проекта > Лист ресурсов](#)

ВКЛАДКА [СТРУКТУРА]

Отображает структуру [работ](#), которые выполняются в рамках проекта.

Панель инструментов

[Вверх], [Вниз] — перемещение выделенного элемента на одну позицию вверх или вниз. Перемещение предусмотрено только для элементов одного уровня.

Меню кнопки [Добавить] содержит дополнительные команды:

- [Добавить корневую работу] — добавление работ, которые являются подчиненными для текущего проекта.
- [Добавить подчиненную работу] — добавление подчиненных работ к выделенным на детали [Структура] работам.

Действия на вкладке [Структура]

[Изменить сроки работ] — действие позволяет сместить сроки выполнения выделенной работы (и всех вложенных в нее работ) на заданный промежуток времени.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с проектом.

Активности

Задачи, выполняемые в рамках проекта. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#). Связь активности с элементом проекта осуществляется по полю [Проект] страницы активности.

Документы

Список документов по выбранному проекту. Отображает информацию из [раздела \[Документы\]](#). Связь документа с проектом осуществляется по полю [Проект] страницы документа.

Счета

Список счетов, выставяемых в рамках проекта. Отображает информацию из [раздела \[Счета\]](#). Связь счета с проектом осуществляется по полю [Проект] страницы счета.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

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

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют проект. Например, на деталь можно добавить документы по проекту или полезные ссылки.

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с проектом.

СТРАНИЦА РАБОТЫ

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Название	Название работы.
Состояние	Состояние выполнения работы например, "В планах", "В работе".
Ответственный	Имя менеджера, ответственного за проведение данной работы.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Контрагент	Компания, которая является заказчиком работы
Контакт	Контакт, являющийся заказчиком работы.
% выполнения	Фактический процент готовности работы на данный момент. При установленном признаке [Рассчитывать автоматически] поле становится недоступным для редактирования и рассчитывается системой автоматически как процентное отношение суммарных фактических трудозатрат к суммарным плановым трудозатратам на основе значений детали [Ресурсы].
Начало	Плановые даты начала и завершения работы.
Завершение	
Длительность	Длительность выполнения работы, часов и минут. Поле является недоступным для редактирования и рассчитывается системой автоматически как сумма рабочих часов в промежутке между планируемыми датами начала и завершения работы.
Крайний срок	Дата, до которой работа должна быть завершена.

Связи

В группе полей зафиксированы связи с другими элементами системы.

Родительский элемент	Родительский элемент работы.
Поставщик	Компания, которая является поставщиком в данной работе.

Ресурсы

Ресурсы, необходимые для выполнения работы.

Ресурс	Название ресурса, например, это может быть имя сотрудника или роль, которую он выполняет в данном проекте: "Аналитик", "Разработчик" или "Дизайнер". При заполнении поля [Контакт] данное поле заполняется его значением и становится недоступным для редактирования.
--------	---

Плановые трудозатраты, ч	Рабочее время Планируемое время, которое сотрудник затратит на выполнение задач по данной работе.
Фактические трудозатраты, ч	Фактически затраченное время участия сотрудника по работе. Поле недоступно для редактирования и рассчитывается системой автоматически по действию [Рассчитать фактические трудозатраты] .

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница проекта > Лист ресурсов](#)

ВКЛАДКА [СТРУКТУРА]

Отображает вложенные работы.

Панель инструментов вкладки [Структура]

[Вверх], [Вниз] — перемещение выделенного элемента на одну позицию вверх или вниз. Перемещение предусмотрено только для элементов одного уровня.

Меню кнопки [Добавить] содержит дополнительные команды:

- [Добавить корневую работу] — добавление работы, которая является подчиненной для текущей работы.
- [Добавить подчиненную работу] — добавление подчиненных работ к выделенным на детали [Структура] работам.

Действия на вкладке Структура

- [Изменить сроки работ] — действие позволяет сместить сроки выполнения выделенной работы (и всех вложенных в нее работ) на заданный промежуток времени.

ВКЛАДКА [ИСТОРИЯ]

Вкладка содержит записи системы, связанные с работой.

Активности

Задачи, выполняемые в рамках работы. Отображает информацию из [раздела \[Активности\]](#). Связь активности с элементом проекта осуществляется по полю [Проект] страницы активности.


ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация, которая характеризует работу, а также файлы и ссылки на веб-ресурсы по работе.

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют работу. Например, на деталь можно добавить документы по проекту или полезные ссылки.

Деталь содержит следующие представления.

 — плиточное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде значков. Внешний вид значков различается в зависимости от расширения файла и настраивается в справочнике [\[Расширения файлов\]](#). Для файлов, тип которых в этом справочнике не определен, используется значок по умолчанию ("default").



— списочное представление. Отображает файлы и ссылки, добавленные на деталь, в виде списка записей.

Для добавления файла на деталь нажмите на кнопку [Добавить файл] и в открывшемся окне выберите интересующий файл, либо просто перетащите файл на деталь мышью.

Для добавления ссылки выберите в меню кнопки [Действия] команду [Добавить ссылку]. На открывшейся странице в поле [Название] введите адрес ссылки. Для редактирования ссылки выберите ее на детали и в меню кнопки [Действия] выберите команду [Изменить свойства].

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные с работой.

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА [ПРОЕКТЫ]

Помимо стандартных, в разделе содержатся дополнительные действия.

РАССЧИТАТЬ ФАКТИЧЕСКИЕ ТРУДОЗАТРАТЫ

Действие [Рассчитать фактические трудозатраты] выполняет пересчет фактически затраченного времени на реализацию проекта/работы. Фактические трудозатраты пересчитываются на детали [Ресурсы] страницы работы и на детали [Лист ресурсов] проекта. При выполнении действия суммируются длительности всех завершенных активностей, связанных с определенным элементом проекта, по ответственному. Для корректного пересчета фактических трудозатрат по проекту ответственные по активностям должны быть указаны в листе ресурсов проекта. Для расчета фактических трудозатрат по работам ответственные по активностям должны быть указаны в листе ресурсов проекта и ресурсах работы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница проекта > Лист ресурсов](#)
- [Страница работы > Ресурсы](#)

ПЕРЕСЧИТАТЬ ПЛАН ТРУДОЗАТРАТ ПО ПОДЧИНЕННЫМ

По действию [Пересчитать план трудозатрат по подчиненным] производится пересчет плановых трудозатрат в корневых элементах по подчиненным элементам. Пересчет производится на детали [Лист ресурсов] проекта и детали [Ресурсы] работы и учитывает планируемые трудозатраты от низшего уровня к высшему.

Например, если для корневой работы на детали [Ресурсы] уже указаны планируемые трудозатраты, но у нее есть подчиненные работы со своими планируемыми трудозатратами, то при выполнении действия планируемые трудозатраты корневой работы будут пересчитаны по планируемому трудозатратам подчиненных ей работ.

На детали [Лист ресурсов] проекта отображаются итоговые значения планируемых трудозатрат по проекту. Значения рассчитываются как сумма всех трудозатрат, указанных в подчиненных ему работах, по сотрудникам.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница проекта > Лист ресурсов](#)
- [Страница работы > Ресурсы](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [ПРОЕКТЫ]

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

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ ПРОЕКТОВ]

Сводные данные по проектам.

НА ЗАМЕТКУ

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

Активных проектов	Расчетный показатель, отображающий общее количество проектов в состоянии "В работе".
Суммарная маржа	Расчетный показатель, отображающий суммарную фактическую маржу по проектам.
Анализ завершения проектов	Диаграмма, отображающая суммарную плановую маржу, сгруппированную по месяцам, в которых проект был завершен. Учитываются только проекты в состоянии "Завершен".
Проекты по ответственным	Диаграмма, отображающая суммарное количество проектов, сгруппированное по ответственным. Данные отсортированы в порядке убывания количества проектов.
Динамика проектов	Диаграмма, отображающая помесячное изменение количества новых и завершенных проектов. Данные отсортированы в хронологическом порядке.
Топ 5 прибыльных проектов	Список из пяти проектов с наибольшей фактической маржой. Данные отсортированы в порядке убывания маржи.

ВКЛАДКА [ФИНАНСОВЫЙ АНАЛИЗ ПРОЕКТОВ]

Расчетные показатели финансовых данных по проектам.

НА ЗАМЕТКУ

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

Плановый доход	Плановый доход по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Фактический доход	Фактический доход по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.

Отклонение дохода	Суммарное отклонение дохода по проектам.
Плановый расход	Плановый прямой расход по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Фактический расход	Фактический прямой расход по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Отклонение расхода	Суммарное отклонение прямых расходов по проектам.
Плановая сметная стоимость	Плановая сметная стоимость по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Фактическая сметная стоимость	Фактическая сметная стоимость по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Отклонение сметной стоимости	Суммарное отклонение сметной стоимости по проектам.
Плановая себестоимость	Плановая себестоимость по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Фактическая себестоимость	Фактическая себестоимость по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Отклонение себестоимости	Суммарное отклонение себестоимости по проектам.
Плановая маржа	Плановая маржа по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Фактическая маржа	Фактическая маржа по всем проектам, зарегистрированным в bpm'online sales.
Отклонение маржи	Суммарное отклонение фактической маржи по проектам.

ОТЧЕТЫ

Анализ трудозатрат по проектам	В табличном виде представлены данные планируемых и фактических трудозатрат сотрудников по проектам. А также процентное отношение фактических трудозатрат к запланированным.
--------------------------------	---

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ


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

РАЗДЕЛ [ПЛАНИРОВАНИЕ]

Функциональность bpm'online sales позволяет планировать объемы продаж компании и анализировать фактическое достижение целей. Используя раздел ПЛАНИРОВАНИЕ, вы можете формировать различные планы по ключевым срезам, данные о которых внесены в систему, и рассчитывать фактически полученные значения. Проанализируйте выполнение продаж по выбранному периоду и оцените эффективность отдела продаж в целом на основе сводных таблиц раздела ПЛАНИРОВАНИЕ.

ДОБАВЛЕНИЕ ПЛАНА

В bpm'online sales вы можете формировать планы в разрезе различных измерений с группировкой по выбранным временным периодам.

Для добавления плана используйте команду [Добавить] меню кнопки  области вкладок раздела. На открывшейся странице внесите необходимые значения:

- укажите название плана;
- выберите тип периода: год, месяц или квартал;
- определите, в разрезе какого измерения будет сформировано планирование объемов продаж: по контрагентам, направлениям продаж, ответственным менеджерам или типам потребности клиентов (категории продуктов или услуг вашей компании).

После сохранения параметров новый план отобразится на отдельной вкладке раздела. Для сохраненного плана недоступно редактирование измерения и периода.

НАСТРОЙКА ПЛАНА

Для настройки отображения плана добавьте конкретные элементы выбранного среза и периода. Например, вы настраиваете помесечное планирование объема продаж по ответственным менеджерам.

Нажмите на кнопку [Добавить] и выберите сотрудников вашей компании, по которым вы хотите сформировать план.

В меню кнопки [Вид] выберите команду [Настроить периоды] и укажите месяца, для которых вы планируете тот или иной объем продаж. Например, "Март 2015", "Апрель 2015" и "Май 2015".

НА ЗАМЕТКУ

По умолчанию после выбора элементов среза план формируется на текущий год. Так, для плана, созданного в 2015 году, при выборе типа периода "Год" отобразится 2015 год, при выборе типа "Квартал" отобразятся с первого по четвертый кварталы 2015 года, а при выборе типа "Месяц" планирование будет сформировано по двенадцати месяцам 2015 года.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ПЛАНА

Внесите плановые значения объема продаж непосредственно в таблице плана. Для этого нажмите на ячейку колонки [План] и введите необходимую сумму. После заполнения таблицы данными нажмите на кнопку [Обновить] для пересчета итоговых значений.

Колонки блока [Итого] недоступны для редактирования и рассчитываются как сумма значений в соответствующих колонках остальной части таблицы, за исключением фактического показателя в процентном соотношении.

Во всем плане колонки [Факт], [Факт, %] и [Потенциал] недоступны для редактирования и рассчитываются по действию.

РАСЧЕТ ФАКТА И ПОТЕНЦИАЛА

В разделе [Планирование] расчет фактических показателей и потенциала продаж производится при помощи действия [Расчет факта и потенциала]. Выбор данного действия запускает процесс расчета показателей, по завершении которого вы получите уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели. В результате колонки [Факт], [Факт, %] и [Потенциал] плана будут заполнены рассчитанными значениями.

[Факт] рассчитывается как сумма значений в поле [Сумма продаж] всех записей продаж, которые были завершены успешно в указанный в плане временной период.

[Факт, %] отображает процент выполнения плана ответственными менеджерами или направлениями продаж и рассчитывается как отношение фактического объема продаж к запланированному.

[Потенциал] рассчитывается как произведение суммы и вероятности всех продаж, которые находились на стадиях "Завершена с победой", "Завершена с проигрышем", "Перевод на другой процесс" или "Отменена нами" в указанный в плане временной период.

Сравнивая отличия между плановыми и фактическими показателями, вы можете оценить эффективность работы менеджеров или направлений продаж и проанализировать достигнутые показатели в динамике за несколько периодов.



- [Коммуникационная панель](#)

РАЗДЕЛ [БАЗА ЗНАНИЙ]

БАЗА ЗНАНИЙ представляет собой электронное хранилище справочной информации, необходимой в ежедневной работе сотрудников компании. Например, здесь хранятся ответы на часто задаваемые вопросы, регламенты и инструкции, шаблоны документов и рекламные материалы. Функциональность раздела позволяет быстро находить нужные статьи, а также обсуждать и оценивать их.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр статей базы знаний. Отображает статьи в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы статьи базы знаний](#).
-  — аналитика по базе знаний. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа статей базы знаний. [Подробнее...](#)

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница статьи базы знаний](#)
 - Общие данные
 - Вкладка [Основная информация]
 - Вкладка [Файлы]
- [Аналитика раздела \[База знаний\]](#)

СТРАНИЦА СТАТЬИ БАЗЫ ЗНАНИЙ

Страница статьи базы знаний состоит из набора полей общих данных, а также нескольких вкладок.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о статье.

Название	Заголовок статьи базы знаний.
Тип	Тип статьи базы знаний, например, "Положения и регламенты" или "Часто задаваемые вопросы".
Изменил	Автор последнего изменения статьи. Поле недоступно для редактирования.
Дата изменения	Дата и время последнего изменения статьи базы знаний. Поле недоступно для редактирования.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит область для ввода текста статьи, а также дополнительные области для внесения ключевых слов и комментариев по статье.

Решение	Область на странице для ввода содержимого статьи с возможностью форматирования текста. Название области на странице не отображается.
---------	--

Область комментариев

В нижней части вкладки содержится область комментариев. Функциональность данной области аналогична функциональности [вкладки \[Лента\]](#) разделов системы. Комментарии к статьям базы знаний отображаются в разделе [\[Лента\]](#), а также на панели уведомлений.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ]

Используется для хранения файлов и ссылок по статье базы знаний. Например, на деталь можно добавить связанные со статьей документы или полезные ссылки. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Лента\]](#)

АНАЛИТИКА РАЗДЕЛА [БАЗА ЗНАНИЙ]

Представление АНАЛИТИКА содержит сводные данные раздела: графики, расчетные показатели, рейтинговые списки и отчеты.

НА ЗАМЕТКУ

[Работа с аналитикой](#) и ее [настройка](#) рассмотрены в отдельных главах.

ВКЛАДКА [АНАЛИЗ СТАТЕЙ]

Сводные данные по статьям базы знаний.

Динамика наполнения базы знаний	Диаграмма, отображающая помесечное распределение количества созданных статей базы знаний. Данные отсортированы в хронологическом порядке.
Статьи по типам	Диаграмма, отображающая распределение общего количества статей базы знаний по типам.
Популярные статьи	Список из пяти статей базы знаний с наибольшим количеством отметок "Мне нравится". Данные отсортированы в порядке убывания количества отметок.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ



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

РАЗДЕЛ [ЛЕНТА]

Раздел **ЛЕНТА** отображает сообщения, опубликованные вами либо другими пользователями по отношению к объектам системы (например, контактам, активностям), а также в каналах, на которые вы подписаны. Используя раздел **ЛЕНТА**, вы также можете создавать сообщения в любом из доступных вам каналов.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит два представления:

-  — лента. Отображает сообщения ленты в виде списка.
-  — каналы. Отображает список каналов.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Представление \[Лента\]](#)
- [Представление \[Каналы\]](#)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ [ЛЕНТА]

Представление **ЛЕНТА** отображает следующие сообщения:

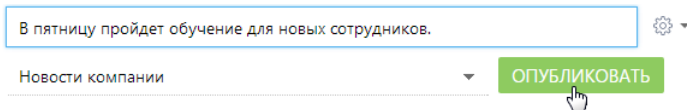
- Сообщения каналов, на которые подписан текущий пользователь.
- Сообщения объектов системы, на которые подписан текущий пользователь.
- Сообщения, опубликованные в ленте контакта текущего пользователя.
- Сообщения, в которых есть ссылка на текущего пользователя.
- Сообщения, в комментариях которых есть ссылка на текущего пользователя.

ДОБАВЛЕНИЕ СООБЩЕНИЙ В ЛЕНТУ

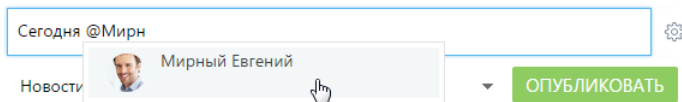
Для добавления сообщений в ленту можно использовать раздел **ЛЕНТА**, вкладку **ЛЕНТА**, которая доступна на странице канала и на страницах записей разделов системы, а также коммуникационную панель.

Чтобы добавить сообщение, введите его текст и нажмите на кнопку [Опубликовать] (Рис. 165).

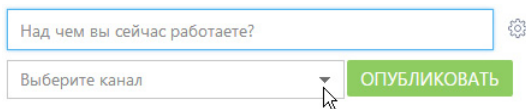
Рис. 165 — Добавление сообщения



Если вы хотели бы упомянуть другого пользователя в сообщении, введите символ "@" и начните ввод ФИО контакта. Система отобразит список найденных записей, из которых вы сможете выбрать нужную (Рис. 166). После публикации сообщения упомянутому пользователю будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели. Имя контакта, которого вы упомянули, отобразится в сообщении в виде ссылки, при нажатии на которую откроется страница этого контакта.

Рис. 166 — Упоминание пользователя в ленте

При создании нового сообщения в разделе [Лента] или на вкладке [Лента] коммуникационной панели необходимо выбрать канал публикации, подписчики которого увидят создаваемое вами сообщение. Например, вы можете публиковать сообщение с новостями в канале “Новости компании”, а сообщения, связанные с подбором персонала, — в канале “HR”. Выбрать канал можно в специальном поле (Рис. 167).

Рис. 167 — Выбор канала публикации при добавлении сообщений

НА ЗАМЕТКУ

При добавлении сообщений на страницах записей разделов канал публикации сообщения определяется автоматически. Название канала соответствует названию раздела и конкретной записи раздела, к которой относится сообщение (например, “Контакт Евгений Мирный”).

ОТОБРАЖЕНИЕ СООБЩЕНИЙ

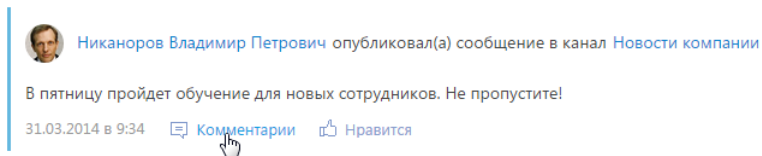
При появлении новых сообщений в верхней части списка отображается кнопка, предназначенная для их загрузки.

Цвет вертикальной полоски слева от сообщения зависит от раздела, к которому оно относится.


Список сообщений в ленте может быть отсортирован по дате создания сообщения либо по дате последнего комментария к сообщению (последние сообщения отображаются вверх списка).




Чтобы изменить порядок сортировки, используйте меню .

К сообщению могут быть добавлены комментарии. Чтобы добавить комментарий, нажмите на кнопку [Комментарии] под сообщением (Рис. 168), которое вы хотите прокомментировать, введите текст комментария и нажмите на кнопку [Комментировать]. Автору сообщения, которое вы прокомментировали, будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели.

Рис. 168 — Добавление комментария к сообщению

В нижней части опубликованного сообщения доступны кнопки:

 **Комментарии**] — показать/скрыть комментарии к сообщению. Если у сообщения нет комментариев, то при нажатии на кнопку отобразится поле для ввода комментария.

 **Нравится**]/ **Не нравится**] — отметить сообщение, которое вам понравилось. Кнопка отображает общее количество пользователей, которым оно понравилось. Чтобы убрать отметку, нажмите на кнопку  **Не нравится**]. Вы также можете отметить понравившиеся комментарии. Автору сообщения, которое вы отметили, будет отправлено уведомление, которое отобразится на коммуникационной панели.

[Изменить] — редактировать сообщение. Кнопка доступна для автора сообщения/комментария.

[Удалить] — удалить сообщение. Кнопка доступна для автора сообщения/комментария, системного администратора либо пользователя, у которого есть право на выполнение системной операции “Право на удаление сообщений и комментариев”.

НА ЗАМЕТКУ

Если сообщение либо комментарий превышает определенный объем, отображается только его начало. Чтобы показать текст сообщения или комментария полностью, нажмите на кнопку **[Читать дальше]**.

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЕНТОЙ В РАЗДЕЛАХ СИСТЕМЫ

Страница записи в разделе (например, страница контакта или активности) содержит вкладку **ЛЕНТА**, на которой отображаются сообщения, связанные с данным объектом. Например, на странице контрагента отображаются сообщения, связанные с данным контрагентом.


Публикация сообщений в ленте объекта выполняется аналогично [публикации сообщений в разделе \[Лента\]](#).

Кнопка **[Действия]** страницы записи содержит дополнительные действия, которые используются для подписки либо отмены подписки пользователя на сообщения, связанные с текущей записью раздела. При включении подписки все сообщения, относящиеся к этой записи, будут отображены в ленте пользователя.

Действие **[Подписаться на обновление ленты]** доступно, если пользователь еще не подписан на ленту текущей записи. Действие **[Отписаться от обновления ленты]** доступно, если пользователь подписан на сообщения ленты.

При создании сообщения в ленте объекта (например, в ленте контакта) или при добавлении комментария к такому сообщению вы автоматически подписываетесь на сообщения данного объекта и комментарии к ним.

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ [КАНАЛЫ]

Представление **[Каналы]** отображает список каналов, добавленных в систему. Переход к представлению осуществляется при помощи кнопки .

Каналы представляют собой способ группировки сообщений ленты по их теме. Например, для сообщений, которые содержат общую информацию о событиях, может быть создан канал “Новости компании”.

Любое опубликованное сообщение относится к определенному каналу. Канал сообщения определяется автоматически (например, при добавлении сообщения на вкладке **[Лента]** страницы записи раздела) либо вручную (при создании нового сообщения в разделе **[Лента]** либо на вкладке **[Лента]** коммуникационной панели).

Пользователи могут подписываться на интересующие их каналы. Например, если вы подписаны на канал “Новости компании”, в вашей ленте новостей будут отображаться сообщения, опубликованные в этом канале.

СОДЕРЖАНИЕ



- [Страница канала](#)
 - Общие данные
 - Вкладка [Свойства канала]
 - Вкладка [Лента]

СТРАНИЦА КАНАЛА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о канале.

Название	Название канала. Поле обязательно для заполнения.
Изображение канала	Изображение, служащее для визуальной идентификации сообщений канала в ленте, например, логотип канала. Нажмите на кнопку  для добавления изображения при помощи стандартного окна выбора файла. Для удаления изображения нажмите на кнопку  .
Описание	При необходимости введите описание канала.

Кнопки [Подписаться]/[Отписаться] используются для подписки либо отмены подписки пользователя на текущий канал. Кнопка [Отписаться] недоступна, если для данного пользователя была запрещена отмена подписки.

ВКЛАДКА [СВОЙСТВА КАНАЛА]

Информация о создателе канала и правах доступа, настроенных для канала.

Владелец	Сотрудник, который создал канал. Поле заполняется автоматически при создании канала и недоступно для редактирования.
Дата создания канала	Дата создания канала. Поле автоматически заполняется текущей датой. Недоступно для редактирования.

Разрешение публикации сообщения	<p>[Все пользователи могут публиковать сообщения] — установите переключатель, чтобы разрешить пользователям, имеющим право на просмотр канала, публиковать в нем свои сообщения.</p> <p>[Только пользователи с правом на изменение канала могут публиковать сообщения] — установите переключатель, если необходимо, чтобы публиковать сообщения в канале могли только пользователи с правом на изменение канала. Настроить права доступа к каналу можно при помощи действия [Настроить права доступа] страницы канала.</p>
---------------------------------	--

Подписчики

Деталь **ПОДПИСЧИКИ** содержит список пользователей, в ленте которых отображаются сообщения выбранного канала.

Панель инструментов детали **ПОДПИСЧИКИ** содержит дополнительные кнопки.

[Добавить] — добавьте на деталь пользователя или группу пользователей, выбрав соответствующий пункт меню.

[Действия] — выберите пункты [Разрешить отписку] или [Запретить отписку], чтобы предоставить выбранным пользователям возможность отписываться от публикаций канала либо запретить отписку.

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Вкладка **ЛЕНТА** на странице канала содержит список публикаций текущего канала.

[Над чем вы сейчас работаете?] — публикация сообщения в канале. Введите в поле текст сообщения и нажмите на кнопку [Опубликовать]. Поле доступно только для пользователей, имеющих право на публикацию в выбранном канале.

РАЗДЕЛ [ИТОГИ]

В разделе ИТОГИ отображаются сводные данные, собранные из различных разделов системы. Рекомендуем использовать этот раздел для анализа работы каждого сотрудника, отдела и компании в целом.

Работа с разделом аналогична работе с представлением АНАЛИТИКА разделов системы и описана в главе "Аналитика раздела".

СОДЕРЖАНИЕ

- Вкладка [Дашборд менеджера]
- Вкладка [Лидеры продаж]
- Вкладка [Пульс продаж]

ВКЛАДКА [ДАШБОРД МЕНЕДЖЕРА]

Вкладка отображает текущие результаты работы менеджера, а также сводную информацию, которая необходима для принятия оперативных решений. Данные отображаются только по текущему пользователю.

Топ 5 неоплаченных счетов	Список из пяти счетов, которые были выставлены, но не оплачены полностью. Отображаются счета с максимальной суммой счета, отсортированные по убыванию суммы счета.
Ближайшие оплаты	Список из пяти счетов, которые должны быть оплачены сегодня либо в ближайшие дни. Данные отсортированы по возрастанию даты оплаты.
Состояния счетов этого месяца	Диаграмма, отображающая распределение суммы счетов по состояниям оплаты. Учитываются только счета с датой оплаты в текущем месяце.
Количество звонков в этом месяце	Расчетный показатель, отображающий количество активностей с категорией "Звонок", которые были выполнены в текущем месяце.
Количество встреч в этом месяце	Расчетный показатель, отображающий количество активностей с категорией "Встреча", которые были выполнены в текущем месяце.
Количество активных продаж	Расчетный показатель, отображающий количество продаж, которые на данный момент еще не завершены.
Продажи на текущий месяц	Список из ближайших восьми продаж, которые планируется закрыть в текущем месяце. Данные отсортированы по возрастанию даты закрытия продажи.
Топ 5 потенциальных сделок	Список из пяти продаж, вероятность которых превышает 70%. Отображаются продажи с максимальным бюджетом клиента, отсортированные по убыванию суммы бюджета.
Просроченных задач	Расчетный показатель, отображающий количество незавершенных активностей, планируемое время которых уже прошло.

Мои просроченные задачи	Список из пятнадцати незавершенных активностей, планируемое время которых уже прошло. Данные отсортированы по возрастанию даты завершения активности.
-------------------------	---

ВКЛАДКА [ЛИДЕРЫ ПРОДАЖ]

Вкладка содержит рейтинги менеджеров по результатам работы за текущий месяц.

Топ 5 менеджеров по оплаченным счетам	Список из пяти менеджеров с максимальным итогом по оплатам счетов за текущий месяц. Данные отсортированы по убыванию суммы оплаты счетов.
Топ 5 менеджеров по сумме продаж за месяц	Список из пяти менеджеров с максимальным итогом по сумме завершенных продаж за текущий месяц. Данные отсортированы по убыванию суммы продаж.
Топ 5 менеджеров по количеству встреч за месяц	Список из пяти менеджеров с максимальным количеством выполненных активностей с категорией "Встреча" за текущий месяц. Данные отсортированы по убыванию количества встреч.
Топ 5 менеджеров по количеству звонков за месяц	Список из пяти менеджеров с максимальным количеством выполненных активностей с категорией "Звонок" за текущий месяц. Данные отсортированы по убыванию количества звонков.

ВКЛАДКА [ПУЛЬС ПРОДАЖ]

Вкладка состоит из нескольких аналитических срезов, позволяющих оценить текущее состояние продаж компании.

Динамика оплат счетов	Диаграмма, отображающая помесячное изменение суммы оплат по счетам. Учитываются только счета, оплаченные в предыдущем или текущем квартале.
Сумма неоплаченных счетов этого месяца	Расчетный показатель, отображающий сумму по всем счетам, за исключением оплаченных и отмененных. Учитываются только счета, оплата по которым запланирована в текущем месяце.
Сумма выставленных счетов	Расчетный показатель, отображающий сумму по всем счетам, которые были выставлены, но не оплачены полностью. Учитываются только счета, оплата по которым запланирована в текущем месяце.
Сумма невыставленных счетов	Расчетный показатель, отображающий сумму по всем счетам в состоянии "Не выставлен". Учитываются только счета, оплата по которым запланирована в текущем месяце.
Топ 5 неоплаченных счетов	Список из пяти счетов, которые были выставлены, но не оплачены полностью. Отображаются счета с максимальной суммой счета, отсортированные по убыванию суммы счета.

Воронка продаж	<p>Воронка продаж помогает анализировать успех сделок и планировать количество новых продаж для гарантии будущих доходов. Высота элемента диаграммы соответствует количеству продаж, у которых на текущую дату актуальна определенная стадия. Продажи на стадиях “Завершена с проигрышем”, “Отклонена нами” и “Перевод на другой процесс” не учитываются.</p> <p>КОНВЕРСИЯ СТАДИИ — диаграмма отображает, какой процент продаж перешел с той или иной стадии на последующую стадию в течение выбранного периода времени. Например, в течение выбранного периода на стадии “Анализ потребностей” находилось 100 продаж. Если на конец выбранного периода 50 из этих продаж имеют стадию выше, чем “Анализ потребностей”, то конверсия этой стадии составляет 50%.</p> <p>К ПЕРВОЙ СТАДИИ — диаграмма отображает, какой процент составляют продажи, побывавшие на определенной стадии в течение выбранного периода времени, по отношению к общему количеству продаж, начавшихся в этом периоде. Например, в течение выбранного периода стартовало 100 продаж, при этом, 55 из них побывало на стадии “Презентация”, следовательно, конверсия стадии “Презентация” составляет 55%.</p> <p>ПО КОЛИЧЕСТВУ — диаграмма отображает распределение продаж, начавшихся в выбранном периоде, по стадиям на дату завершения периода. Например, на конец выбранного периода на стадии “Презентация коммерческого предложения” находится 15 продаж, которые стартовали в течение выбранного периода, соответственно, в воронку на этой стадии попадет 15 продаж.</p>
Динамика новых продаж по категориям	Диаграмма, отображающая изменение суммы продаж, созданных в предыдущем и текущем месяце. Данные распределены по категориям продаж.
Топ 10 потенциальных сделок	Список из десяти продаж, вероятность которых превышает 70%. Отображаются продажи с максимальным бюджетом клиента, отсортированные по убыванию суммы бюджета.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка итогов](#)

РАЗДЕЛ [ЗВОНКИ]

Раздел ЗВОНКИ содержит историю входящих и исходящих звонков, выполняемых пользователями bpm'online. Записи в разделе регистрируются автоматически при приеме и совершении звонков при помощи [коммуникационной панели](#). Используя инструменты раздела, вы можете просматривать подробную информацию по каждому звонку, а также формировать графики и аналитические отчеты о работе операторов.

ВАЖНО



По умолчанию раздел не отображается на боковой панели, но может быть добавлен в рабочее место. Детальнее возможности [настройки рабочих мест](#) рассмотрены в отдельной главе.

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С ТЕЛЕФОНИЕЙ

Чтобы получить возможность принимать и выполнять звонки в bpm'online, необходимо настроить интеграцию с телефонией. [Подробнее...](#)

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений:

-  — реестр звонков. Отображает звонки в виде списка записей. Перечень и назначение колонок реестра рассмотрены при описании [страницы звонка](#).
-  — аналитика по звонкам. Отображает графики, единичные показатели и рейтинги, используемые для анализа звонков.

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ

Все звонки в bpm'online регистрируются автоматически, поэтому в разделе недоступна возможность добавления звонка вручную. Вы можете просмотреть информацию по звонку, дополнить ее либо удалить звонок.

Кроме того, для внешних звонков существует возможность прослушать аудиозапись звонка.

[Прослушать] — запустить прослушивание аудиозаписи звонка.

[Остановить] — остановить прослушивание звонка вручную. По умолчанию прослушивание завершается автоматически после полного проигрывания аудиозаписи.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность прослушивания звонков доступна для интеграции с Webitel и Oktell.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница звонка](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Вкладка \[Основная информация\]](#)
 - [Вкладка \[Временные характеристики\]](#)
 - [Вкладка \[Файлы и примечания\]](#)
 - [Вкладка \[Лента\]](#)
 - [Дополнительные колонки](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка телефонии](#)
- [Операции со звонками](#)

СТРАНИЦА ЗВОНКА

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

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общая информация о звонке.

Номер От	Телефонный номер, с которого был выполнен звонок. Поле недоступно для редактирования.
Номер Кому	Телефонный номер, на который был выполнен звонок. Поле недоступно для редактирования.
Направление звонка	Определяет, входящий звонок или исходящий.
Создал	Пользователь, который принял входящий или выполнил исходящий звонок.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Вкладка содержит сведения о дате и времени, когда был совершен звонок, результатах звонка, а также информацию об объектах системы, с которыми он связан.

Дата начала	Дата и время начала звонка. Поле недоступно для редактирования.
Дата завершения	Дата и время завершения звонка. Поле недоступно для редактирования.
Контакт	Частное лицо, с которым связан звонок. Заполняется именем контакта, который был определен системой по номеру телефона. При заполнении поля [Контакт] поле [Контрагент] заполняется автоматически названием контрагента, указанного на странице контакта. Поле недоступно для редактирования.
Контрагент	Компания, с которой связан звонок. Заполняется названием контрагента, который был определен системой по номеру телефона. Поле недоступно для редактирования.
Переведен от оператора	Сотрудник, который выполнил перевод звонка. Поле недоступно для редактирования.

ВКЛАДКА [ВРЕМЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ]

Вкладка содержит информацию о длительности и других временных характеристиках звонка.

Длительность	Продолжительность звонка в секундах. Поле недоступно для редактирования.
Время до соединения	Время от начала звонка и до начала разговора, в секундах. Поле недоступно для редактирования.

Время разговора	Длительность разговора в секундах, без учета времени на соединение. Поле недоступно для редактирования.
Время удержания	Длительность нахождения звонка на удержании при переводе в секундах. Поле недоступно для редактирования.

ВКЛАДКА [ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ]

Дополнительная информация о звонке.

Файлы и ссылки

Используется для хранения файлов и ссылок, которые характеризуют звонок. Например, на деталь можно прикрепить файл с записью разговора.

Примечания

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

ВКЛАДКА [ЛЕНТА]

Сообщения ленты, связанные со звонком.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОЛОНКИ

В разделе доступны дополнительные колонки, которые не отображаются на странице записи, но могут быть отображены в разделе.

Заголовок	Название звонка. Формируется автоматически и содержит значения полей [Направление звонка] и [Дата начала]. Например, "Входящий: 02.12.2014 15:26".
Номер	Телефонный номер абонента, которому выполняется либо от которого принят звонок.
Активность	Активность, с которой связан звонок.
Номер переводящего	Телефонный номер, с которого был выполнен перевод звонка на другой номер.
Номер переведенного	Телефонный номер, на который был выполнен перевод звонка.

ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ FIELD SALES

Функциональность bpm'online **полевых продаж** (field sales) позволяет эффективно планировать визиты торгового представителя в торговые точки, прокладывать маршруты визитов на карте, определять правила, по которым выполняются визиты, а также фиксировать выполнение действий торгового представителя на визите.

Используя мобильное приложение, торговый представитель может непосредственно на визите проводить презентации продукции, фиксировать в системе заказы по результатам визита, формировать перечень продуктов в заказе.

Чтобы получить доступ к функциональности полевых продаж, необходимо установить в bpm'online соответствующий пакет. Для этого в группе [Настройка системы] дизайнера системы нажмите на ссылку [Установка пакета "Полевые продажи"] (Рис. 169).

Рис. 169 — Установка пакета функциональности "Полевые продажи"



Настройка системы

[Справочники](#)

[Правила поиска дублей](#)

[Системные настройки](#)

[Мастер разделов](#)

[Мастер деталей](#)

[Мастер мобильного приложения](#)

[Установка пакета "Полевые продажи"](#)



В результате функциональность полевых продаж будет добавлена в вашу систему.

ВАЖНО

Для доступа к функциональности полевых продаж торговые представители должны быть лицензированы отдельно.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как настроить правила и действия визита](#)
- [Планирование визитов](#)
- [Действия торгового представителя на визите](#)

КАК НАСТРОИТЬ ПРАВИЛА И ДЕЙСТВИЯ ВИЗИТА


Чтобы быстро и удобно [формировать расписание](#) ваших торговых представителей, выполните настройку правил полевых продаж.

Кроме того, вы можете настроить перечень действий, которым должны следовать ваши сотрудники на визите. Например, для начала визита необходимо выполнить действие “Чек-ин”, которое переводит состояние визита в работу и фиксирует географические координаты месторасположения сотрудника. Далее провести презентацию новых товаров, оформить заказ у клиента и при завершении визита выполнить действие “Чек-аут”. [Подробнее...](#)

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как добавить правило визита](#)
- [Как сформировать действия визита](#)
- [Как добавить содержание презентации в визит](#)

КАК ДОБАВИТЬ ПРАВИЛО ВИЗИТА

1. Откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
3. Откройте наполнение справочника [Правила полевых продаж].
4. На странице справочника нажмите на кнопку [Добавить правило].
5. Заполните необходимые поля:
 - a. Введите название периода, например, “II квартал 2015 года (Центр)” или “I полугодие (Левый берег)”.
 - b. В полях [Начало] и [Завершение] укажите временной промежуток, в течение которого данное правило будет действовать.
 - c. Укажите продолжительность визита, с учетом времени на дорогу, в поле [Длительность визита].
 - d. В поле [Количество визитов] внесите ориентировочное количество визитов, которое необходимо выполнить торговому представителю в день.
6. Сохраните изменения.
7. Аналогичным образом добавьте другие необходимые правила. Например, они могут отличаться по периоду действия или быть различными для торговых представителей, работающих в разных районах города.

В результате данные правила будут учитываться при формировании расписания торговых представителей.

Так, при работе с представлением [Планирование визитов] раздела [Активности] и перетаскиванием торговой точки в область расписания, длительность создаваемого визита будет соответствовать значению [Длительность визита] из справочника.

Если на время создания визита в системе предусмотрено несколько правил, система отобразит сообщение с предложением выбрать, по какому из правил создавать активность.

КАК СФОРМИРОВАТЬ ДЕЙСТВИЯ ВИЗИТА

Перечень действий, которые необходимо выполнить торговому представителю во время визита, настраивается на детали [Действия на визите] справочника [Правила полевых продаж].

Для добавления действия:










1. Откройте наполнение справочника [Правила полевых продаж].
2. Выделите правило, для которого необходимо сформировать действия, и нажмите на кнопку  (Рис. 170).

Рис. 170 — Открыть правило для редактирования


Название 	Дата начала	Дата завершения
I полугодие (Левый берег)	01.01.2015	30.06.2015
II квартал 2015 года (Центр)	01.04.2015	 30.06.2015 

3. На странице правила разверните деталь [Действия на визите] и нажмите на кнопку [Добавить].
4. В отобразившейся строке новой записи заполните необходимые поля:
 - a. Выберите из списка тип действия, которое необходимо выполнить, например, “Чек-ин”, “Показ презентации” или “Прием заказа”.
 - b. В поле [Порядок действий] укажите его порядковый номер. Например, если действие необходимо выполнить первым, внесите значение “1”.
 - c. Если действие является обязательным для выполнения, установите флажок в поле [Обязательно для выполнения].

ВАЖНО

Пока все обязательные действия визита не будут выполнены, торговый представитель не сможет завершить визит.

5. Нажмите на кнопку  для сохранения записи.
6. Добавьте остальные действия визита по аналогии.

В результате при перетаскивании торговой точки в область расписания в представлении [Планирование визитов] раздела [Активности], у создаваемого визита будет заполнена деталь [Действия визита]. Перечень добавляемых на деталь действий будет соответствовать перечню настроенных действий справочника.

Базовые действия

В таблице рассмотрен перечень доступных для выбора типов действий справочника и автоматически выполняемых в системе шагов при работе торгового представителя с мобильным устройством.

Чек-ин	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения торгового представителя, а состояние визита автоматически изменяется на “В работе”.
--------	--

Презентация	При выполнении данного действия на мобильном устройстве торгового представителя запустится презентация PowerPoint, если она одна прикреплена на детали [Файлы и ссылки] визита. Если презентаций прикреплено несколько, необходимо будет выбрать, какую из презентаций запускать.
Прием заказа	При выполнении данного действия будет зарегистрирован новый заказ по контрагенту, на мобильном устройстве торгового представителя откроется окно подбора продуктов в заказ.
Чек-аут	При выполнении данного действия считываются GPS-координаты месторасположения торгового представителя, а состояние визита автоматически изменяется на "Выполнен".

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете расширить перечень доступных для выбора типов действий, добавив необходимые вам типы в справочник [Типы действий]. При выполнении такого действия на мобильном устройстве отобразится переключатель с возможностью выбора: выполнено данное действие или нет.

КАК ДОБАВИТЬ СОДЕРЖАНИЕ ПРЕЗЕНТАЦИИ В ВИЗИТ



Чтобы торговые представители получили оперативный доступ к материалам для показа клиентам на визите, выполните дополнительную настройку действия "Показ презентации".

Предварительно зарегистрируйте в системе статью базы знаний, у которой на детали [Файлы] будут добавлены файлы презентаций PowerPoint (с расширением *.pptx). Затем свяжите данную статью с действием. В результате при выполнении данного действия ваши торговые представители смогут провести презентацию, например, новых товаров и услуг вашим клиентам.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете добавлять в статьи базы знаний не только презентации PowerPoint, но и любые другие документы. В этом случае, при выполнении действия "Показать презентацию", такой документ будет открыт при помощи стандартных приложений мобильного устройства.

Для добавления презентации:

1. На странице правила полевых продаж разверните деталь [Действия на визите].
2. Выделите запись "Показ презентации" и в меню кнопки  выберите команду [Изменить].
3. На открывшейся странице разверните деталь [Презентации] и нажмите на кнопку [Добавить].
4. В отобразившейся строке новой записи щелкните по кнопке  поля.
5. В открывшемся справочнике выберите статью базы знаний (с прикрепленной презентацией), которую необходимо показать клиенту.
6. При необходимости добавьте другие статьи базы знаний.


В результате при выполнении шага "Показ презентации" у торгового представителя на мобильном устройстве отобразится презентация PowerPoint, если она одна. Все презентации и материалы будут доступны на детали [Файлы и ссылки] визита.

Кроме того, при перетаскивании торговой точки в область расписания в представлении [Планирование визитов] раздела [Активности], у создаваемого визита на детали [Файлы и ссылки] будет добавлена ссылка на статью базы знаний.

ПЛАНИРОВАНИЕ ВИЗИТОВ

Планируйте визиты ваших торговых представителей в торговые точки, прокладывая на карте маршруты визитов, используя представление [Планирование визитов] раздела [Активности].

Представление [Планирование визитов] включает в себя следующие функциональные области:

1. **Список контрагентов.** Область отображает список торговых точек, визиты в которые планируются. Показаны только контрагенты, ответственный которых совпадает с ответственным, выбранным в расписании. Вы можете отфильтровать записи в списке контрагентов при помощи команды [Установить фильтр] меню кнопки .
2. **Расписание торгового представителя.** Расписание в представлении [Планирование визитов] аналогично стандартному расписанию пользователя. Дополнительно заголовки дней недели в расписании планирования содержат кнопки, по нажатию на которые на карте прокладывается дневной маршрут торгового представителя.
3. **Карта маршрута.** Карта, на которой отображаются дневные маршруты торгового представителя.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как запланировать визиты](#)
- [Как проложить маршрут торгового представителя](#)

КАК ЗАПЛАНИРОВАТЬ ВИЗИТЫ

Прежде чем приступить к планированию визитов, убедитесь, что правило, в соответствии с которым должен выполняться визит, определено для необходимого периода.

НА ЗАМЕТКУ

[Настройка правил визитов](#) выполняется в справочнике [Правила полевых продаж].

Чтобы запланировать визит:

1. В разделе [Активности] перейдите в представление [Планирование визитов] ([Рис. 171](#)).

Рис. 171 — Переход в представление [Планирование визитов]



2. На открывшейся странице в области расписания выберите период планирования, а также сотрудника, визиты которого вы хотите запланировать.
3. В списке контрагентов выберите торговую точку, визит в которую необходимо запланировать, и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите ее в область расписания ([Рис. 172](#)) на выбранный период времени.

Рис. 172 — Добавление визита в расписание

The screenshot shows the 'Планирование' (Planning) interface. At the top, there is a search bar with the text 'Что я могу для вас сделать?'. Below it are several icons: a calendar, a location pin, a list, and a bar chart. A navigation bar contains buttons: 'Добавить' (Add), 'Действия' (Actions), 'Открыть' (Open), 'Копировать' (Copy), and 'Удалить' (Delete). Below the navigation bar, there are filters for dates ('18.05.2015 по 24.05.2015'), a user ('Мирный Евгений'), and a filter icon. A 'Тег' (Tag) section shows a calendar grid with days 18 (Пн), 19 (Вт), 20 (Ср), 21 (Чт), 22 (Пт), and 23 (Сб). A contact card for 'Аксиома' is displayed on the left, showing details like 'Клиент', 'Контакт: Авдоров Сергей Валентинович', and 'Телефон: +7 495 640 05 05'. The main area shows a calendar grid with a blue bar for 'Аксиома' on the 19th.

В результате в расписание будет добавлена новая активность с типом “Визит”. В качестве контакта визита будет указан основной контакт контрагента. В визит будет добавлен список действий, который настроен в справочнике полевых продаж. Длительность визита будет соответствовать длительности, определенной в этом справочнике. При необходимости вы можете изменить длительность визита.

НА ЗАМЕТКУ

Если для периода, в который входит добавляемый визит, определено более одного правила полевых продаж, система предложит выбрать правило для добавляемого визита.

НА ЗАМЕТКУ

При изменении расписания визитов торгового представителя удобно использовать карту, чтобы быстро просмотреть изменения в его маршруте. Отмененные визиты не учитываются при построении маршрута.

КАК ПРОЛОЖИТЬ МАРШРУТ ТОРГОВОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

Для эффективного планирования визитов прокладывайте маршруты торговых представителей на карте. Использование карты при планировании позволит построить маршрут, предусматривающий минимальные затраты времени на перемещение по городу.

Торговые точки отображаются на карте маршрута в соответствии с GPS-координатами их адреса, указанными на странице контрагента. Тип адреса для отображения на карте указывается в системной настройке “Тип адреса для построения маршрута”.

НА ЗАМЕТКУ

Просмотреть адрес торговой точки на карте, а также заголовок выбранного визита, можно по щелчку на метку визита.

После того, как в расписание были добавлены визиты, проложите маршрут на карте. Для этого:



- Нажмите на кнопку построения маршрута , которая находится в заголовке дня недели в расписании (Рис. 173).

Рис. 173 — Построение маршрута торгового представителя

В результате на карте отобразится маршрут с учетом всех визитов, добавленных в расписание на выбранный день. Очередность визитов на карте будет соответствовать их очередности в расписании.

Кнопка  в заголовке дня недели изменит свой цвет. Цвет кнопки будет соответствовать цвету маршрута на карте. Цвет маршрута для разных дней различается.

Чтобы отобразить на карте маршруты нескольких дней, выделите кнопки  необходимых дней.

НА ЗАМЕТКУ

Точка, с которой начинается маршрут на карте, соответствует вашему текущему месторасположению, если в вашем браузере разрешено использование геолокации. Если функция геолокации не активирована, первая точка маршрута определяется в соответствии со значением, указанным в системной настройке "Город для сотрудника по умолчанию".

ДЕЙСТВИЯ ТОРГОВОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ НА ВИЗИТЕ

Функциональность полевых продаж bpm'online позволяет фиксировать в системе действия торгового представителя непосредственно во время выполнения визита. Для фиксации действий на визите используется мобильное приложение bpm'online, установленное на мобильное устройство торгового представителя.

ВАЖНО

Функциональность field sales в мобильном приложении доступна только для пользователей, входящих в организационную роль "Торговые представители".

НА ЗАМЕТКУ

В качестве мобильного устройства рекомендуется использовать планшетный компьютер в горизонтальном положении. Это позволит работать с мобильным приложением максимально удобно.

Выполнение действий торгового представителя фиксируется на детали [Действия визита] страницы визита. Например, согласно правилу визита торговый представитель должен выполнить чек-ин, провести презентацию, оформить заказ и выполнить чек-аут. Список действий визита настраивается в [справочнике \[Правила полевых продаж\]](#).

Выполнение действий визита в режиме offline

Все действия торгового представителя на визите могут выполняться в [режиме offline](#). При работе в режиме offline наличие постоянного подключения к интернету не требуется. Необходимо периодически выполнять синхронизацию с основным приложением, чтобы изменения, внесенные пользователем на мобильном устройстве, были сохранены на сервере bpm'online.

Чтобы выполнить синхронизацию с основным приложением:

1. Убедитесь, что ваше мобильное устройство подключено к интернету.
2. Перейдите в раздел [Настройки] мобильного приложения.
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Синхронизация].

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

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как работать со списком визитов](#)
- [Как выполнить действие на визите](#)
- [Как работать с презентацией на визите](#)
- [Как создать заказ на визите](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

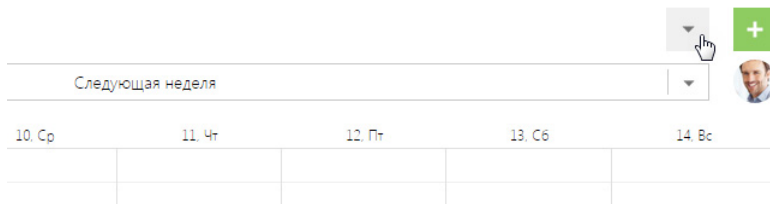
- [Раздел управления ролями и пользователями](#)
- [Как настроить правила и действия визита](#)

КАК РАБОТАТЬ СО СПИСКОМ ВИЗИТОВ

Визиты отображаются в разделе [Активности] мобильного приложения. По умолчанию для отображения визитов используется расписание. Вы также можете отобразить визиты в виде списка. Для этого:

1. Нажмите на кнопку  в правом верхнем углу приложения (Рис. 174).

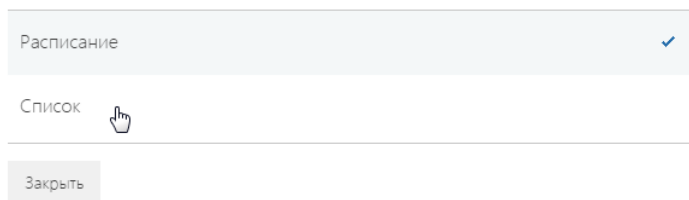
Рис. 174 — Переход к выбору режима отображения визитов



2. В появившемся меню выберите команду [Список].

Рис. 175 — Выбор режима отображения визитов

Режим отображения

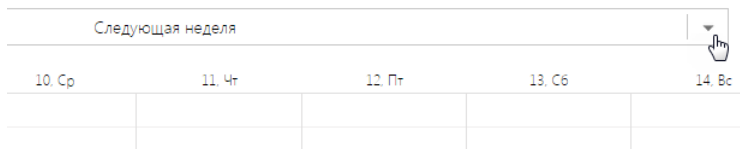


Отображение необходимого периода в расписании

Чтобы отобразить записи в разделе за стандартный период:

1. Нажмите на кнопку  меню периода (Рис. 176).

Рис. 176 — Переход к выбору периода расписания

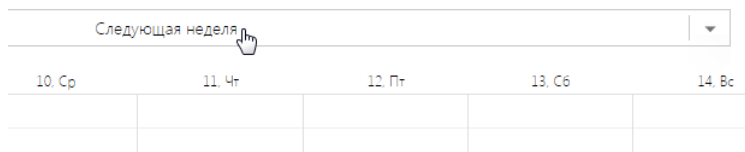


2. В отобразившемся меню выберите необходимый период, например, "Сегодня".

В результате в разделе отобразятся визиты за текущий день.

Для выбора периода расписания вы также можете использовать встроенный календарь. Чтобы отобразить календарь, нажмите на панель периода (Рис. 177).

Рис. 177 — Переход к встроенному календарю



В результате отобразится календарь, в котором вы можете выбрать определенный период отображения в расписании.

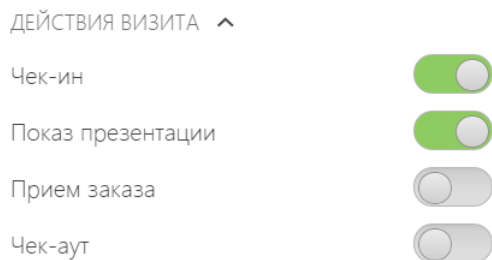
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как выполнить действие на визите](#)
- [Как работать с презентацией на визите](#)
- [Как создать заказ на визите](#)
- [Как сформировать список продуктов заказа](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ДЕЙСТВИЕ НА ВИЗИТЕ

Чтобы выполнить действие на визите, откройте страницу визита и на детали [Действия визита] (Рис. 178) установите переключатель напротив необходимого действия в позицию “Выполнено”. Переключатель в позиции “Выполнено” подсвечивается зеленым.

Рис. 178 — Пример заполнения детали [Действия визита] в мобильном приложении



В результате действие на визите будет считаться выполненным.

Вы можете завершить визит, только если были выполнены все обязательные действия. Чтобы выполнить обязательное действие, необходимо, чтобы было выполнено предыдущее обязательное действие.

В результате выполнения последнего обязательного действия состояние визита автоматически переводится в завершенное.

Выполнение необязательного действия может быть пропущено.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить правила и действия визита](#)
- [Как работать с презентацией на визите](#)
- [Как создать заказ на визите](#)
- [Как сформировать список продуктов заказа](#)

КАК РАБОТАТЬ С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ НА ВИЗИТЕ

Если правило визита предусмотрено проведение презентации, выполните действие визита “Показ презентации” (Рис. 179). В результате на мобильном устройстве откроется файл Microsoft PowerPoint, который вы можете использовать при показе.

Рис. 179 — Выполнение действия визита “Показ презентации”

Показ презентации



НА ЗАМЕТКУ

Настройка действия визита “Показ презентации” описана в отдельной статье.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Как добавить содержание презентации в визит
- Как настроить правила и действия визита
- Как выполнить действие на визите
- Как создать заказ на визите
- Как сформировать список продуктов заказа

КАК СОЗДАТЬ ЗАКАЗ НА ВИЗИТЕ

Чтобы создать заказ, на детали [Действия визита] мобильного приложения выполните действие “Прием заказа” (Рис. 180).

Рис. 180 — Выполнение действия “Прием заказа”

Прием заказа



В результате выполнения действия в системе автоматически будет создан заказ, связанный с текущим визитом и контрагентом, указанным в визите. При этом в мобильном приложении отобразится деталь [Продукты], на которой вы сможете сформировать перечень продуктов созданного заказа.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

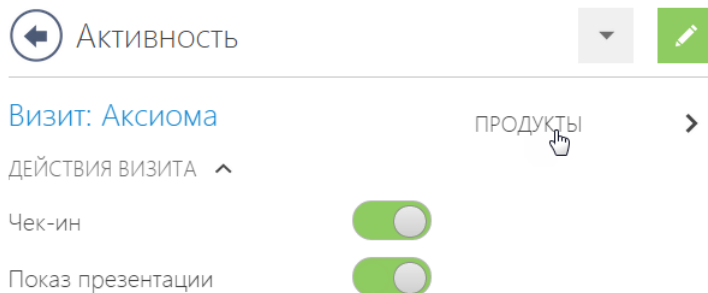
- Как выполнить действие на визите
- Как сформировать список продуктов заказа

КАК СФОРМИРОВАТЬ СПИСОК ПРОДУКТОВ ЗАКАЗА

Формирование списка продуктов заказа выполняется на детали [Продукты] визита. Чтобы добавить продукты в заказ:

1. Перейдите на деталь [Продукты] (Рис. 181) и отобразите на ней необходимые продукты.

Рис. 181 — Переход на деталь [Продукты]



НА ЗАМЕТКУ

При выполнении действия визита “Прием заказа” переход на деталь [Продукты] выполняется автоматически.

2. Укажите количество для тех продуктов, которые необходимо добавить в заказ. Вы также можете указать единицу измерения для выбираемого продукта, например, “штук” или “упаковок”.

КАК ОТФИЛЬТРОВАТЬ ПРОДУКТЫ

Отобразить продукты на детали [Продукты] можно несколькими способами:

- С использованием [каталога продуктов](#).
- Через поиск продуктов [по названию](#).
- Путем автоматического копирования из предыдущего заказа данной торговой точки. При добавлении визита в расписание торгового представителя деталь [Продукты] заполняется автоматически списком продуктов, указанных в последнем заказе этой торговой точки.

Как отфильтровать продукты с использованием каталога

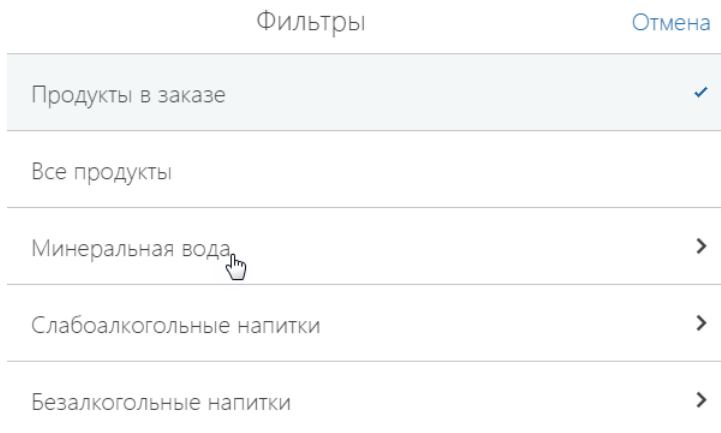
В мобильном приложении вы можете выполнять поиск продуктов, используя [каталог продуктов](#). Список групп продуктов, который используется для поиска продуктов в мобильном приложении, соответствует каталогу продуктов, настроенному в разделе [Продукты] основного приложения.

НА ЗАМЕТКУ

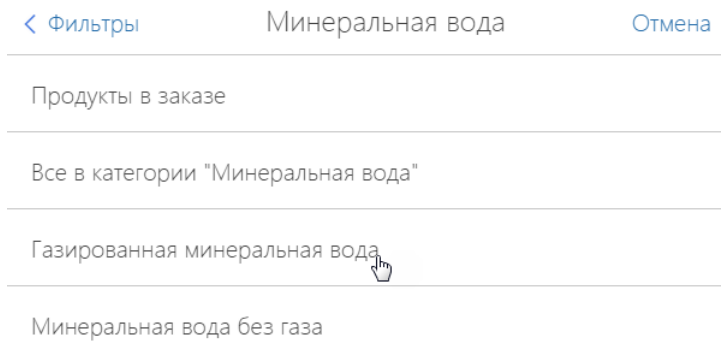
Список групп продуктов в мобильном приложении можно настроить по всем базовым справочным полям раздела [Продукты]. Для новых полей, добавленных в раздел, группа продуктов в мобильном приложении отображаться не будет.

Например, ваш каталог настроен по категориям и типам продуктов. Отобразим продукты с категорией “Минеральная вода” и типом “Газированная минеральная вода”:

1. Перейдите на деталь [Продукты] в мобильном приложении.
2. Нажмите на ссылку [Продукты в заказе], которая находится в заголовке списка продуктов.
3. В открывшемся окне выберите необходимую категорию продукта, например, “Минеральная вода” ([Рис. 182](#)).

Рис. 182 — Выбор категории продукта

4. В отобразившемся списке типов, относящихся к выбранной категории, выберите необходимый тип продукта, например, "Газированная минеральная вода".

Рис. 183 — Выбор типа продукта

В результате на детали отобразятся все доступные в системе продукты выбранного типа.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы просмотреть продукты, добавленные в заказ, выберите группу [Продукты в заказе]. Вы также можете отобразить все продукты, зарегистрированные в системе. Для этого выберите группу [Все продукты].
Чтобы отобразить продукты определенной категории, выберите необходимую категорию и в отобразившемся меню выберите группу [Все в категории...].

Как отфильтровать продукты по названию

Чтобы выполнить поиск продуктов по названию, используйте строку поиска детали [Продукты], которая находится сверху списка продуктов. Введите в строку поиска искомое значение. В

результате на детали отобразятся все продукты, название которых отвечает условию поиска (Рис. 184).

Рис. 184 — Поиск продуктов по названию

< Оформить заказ (0,00 руб.)		Продукты в заказе ▾	
<input type="text" value="вод"/> ✖ 🔍			
Вода минеральная "Боржоми" газированная, 0.75 л, 119 руб.	+	уп.	
Вода минеральная Aqua minerale негазированная, 1 л, 20 руб., 20 руб.	+	шт.	
Вода минеральная Perrier газированная, 0.75 л, 132 руб.	+	шт.	
Вода минеральная San Pellegrino газированная, 0.75 л, 163 руб.	+	шт.	

КАК ДОБАВИТЬ ПРОДУКТЫ В ЗАКАЗ

Чтобы добавить продукты в заказ в мобильном приложении:

1. Перейдите на деталь [Продукты] мобильного приложения.
2. [Отобразите необходимые продукты](#) в списке детали.
3. Нажмите на кнопку [+] напротив необходимого продукта.
4. В открывшемся окне укажите количество продукта и нажмите на кнопку [Enter]. При необходимости повторите данную процедуру для других продуктов.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы исключить продукт из заказа, укажите для него количество "0".

5. Нажмите на ссылку [Оформить заказ] детали [Продукты], которая находится в левом верхнем углу приложения.

В результате в заказ будут добавлены указанные продукты.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ


- [Каталог продуктов](#)
- [Как создать заказ на визите](#)
- [Как выполнить действие на визите](#)
- [Как работать со списком визитов](#)
- [Как работать с презентацией на визите](#)

ТЕЛЕФОНИЯ В BPM'ONLINE

Интеграция bpm'online с АТС позволяет использовать все преимущества работы с телефонией непосредственно из системы. Для использования телефонии в bpm'online необходимо выполнить предварительную [настройку](#).

После настройки вы сможете выполнять различные [операции](#) со звонками – совершать и принимать звонки, переводить их в режим удержания или на другой номер, совершать видеозвонки или записывать разговор, и все это — в привязке к другим записям системы.

Для управления звонками используется вкладка [Звонки] коммуникационной панели, которая

открывается по кнопке 


История всех звонков фиксируется в разделе [Звонки], который предоставляет стандартные возможности работы с информацией, включая поиск, группировку, настройку аналитики.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Операции со звонками](#)
- [Настройка телефонии](#)
 - [Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией Oktell](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией TAPI](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией CallWay](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией Infinity](#)
 - [Как настроить интеграцию с телефонией Avaya](#)
- [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#)
- [Часто задаваемые вопросы по работе с телефонией в bpm'online](#)

ОПЕРАЦИИ СО ЗВОНКАМИ

Все основные операции со звонками в bpm'online (прием входящих и совершение исходящих звонков, перевод звонков в режим удержания и на другой номер и т.д.) выполняются при помощи коммуникационной панели. Для этого используется вкладка [Звонки], которая

отображается по нажатию на кнопку .

По умолчанию в системе доступны внутренние звонки, а после настройки интеграции с телефонией появляется возможность также совершать внешние звонки. Для совершения и приема звонков вам понадобится исправная гарнитура.

СОДЕРЖАНИЕ

- Исходящий вызов
- Входящий вызов
- Идентификация абонента
- Разговор с абонентом
- Перевод звонка в режим удержания
- Перевод звонка на другой номер
- Видеозвонки
- История звонков
- Запись и прослушивание звонков
- Меню состояния оператора

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- Раздел [Звонки]
- Настройка телефонии
- Сравнение возможностей интеграции с различными АТС

ИСХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ

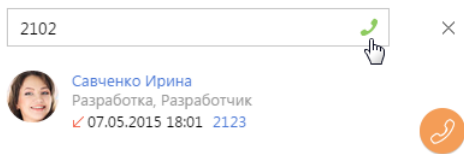
Исходящий звонок может быть выполнен различными способами. Вы можете набрать номер вручную на коммуникационной панели, совершить звонок из истории последних звонков или нажать на кнопку вызова на странице контакта.

РУЧНОЙ НАБОР НОМЕРА

Если вам известен номер телефона, на который вы хотели бы позвонить:

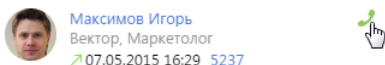
1. Введите номер в поле вкладки [Звонки] и нажмите на кнопку вызова или на клавишу [Enter] клавиатуры (Рис. 185).

Рис. 185 — Ручной набор номера



Также вы можете набрать номер, нажав на кнопку вызова напротив необходимого абонента в [истории звонков](#) (Рис. 186).

Рис. 186 — Набор номера из истории звонков



2. Ожидайте соединения с абонентом (Рис. 187).

Рис. 187 — Исходящий вызов



3. При успешном соединении звонок перейдет в режим разговора.
4. Для прекращения вызова нажмите на кнопку завершения разговора.

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ИМЕНИ

Если вам известно имя контакта, которому вы хотели бы позвонить:

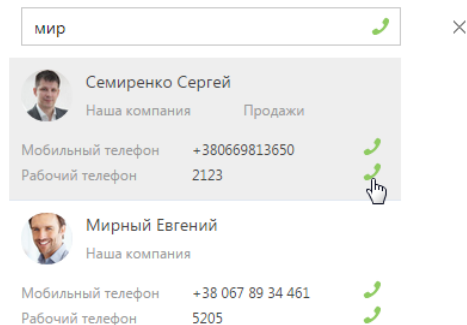
1. Введите ФИО или его фрагмент в поле вкладки [Звонки]. Система произведет поиск контактов, содержащих введенный фрагмент, и отобразит их на вкладке.

НА ЗАМЕТКУ

Для начала поиска введите три или более символов.

2. Найдите в списке нужного абонента и щелкните по кнопке вызова напротив номера телефона, по которому вы хотели бы позвонить (Рис. 188).

Рис. 188 — Поиск абонента по имени



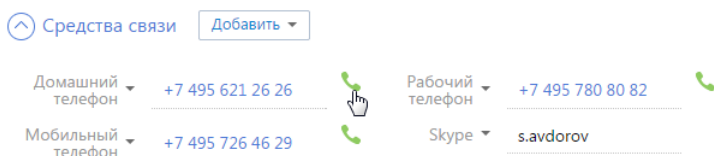
3. Ожидайте соединения с абонентом.

БЫСТРЫЙ НАБОР НОМЕРА НА СТРАНИЦАХ ЗАПИСЕЙ И В РЕЕСТРЕ

Вы можете позвонить контакту (контрагенту), находясь на странице записи этого контакта (контрагента) или в реестре записей раздела.

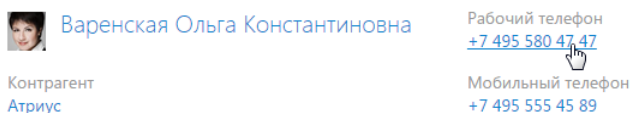
1. Чтобы начать звонок из страницы контакта:
 - a. В блоке СРЕДСТВА СВЯЗИ щелкните по номеру телефона либо по кнопке вызова напротив номера, по которому вы хотели бы позвонить (Рис. 189).

Рис. 189 — Быстрый набор номера на странице записи



- b. Ожидайте соединения с абонентом.
2. Чтобы позвонить из реестра раздела, щелкните по номеру телефона, который является ссылкой (Рис. 190).

Рис. 190 — Быстрый набор номера в реестре



ВХОДЯЩИЙ ВЫЗОВ

Свернутая по умолчанию, при поступлении входящего вызова панель звонков разворачивается и отображается в правой части экрана (Рис. 191).

Рис. 191 — Входящий вызов



1. Чтобы начать разговор, нажмите на кнопку ответа на звонок либо снимите трубку, если данная кнопка недоступна.
2. Чтобы отклонить вызов, нажмите на кнопку завершения звонка.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность использования кнопки ответа при входящем звонке в bpm'online зависит от используемой АТС. Например, кнопка ответа доступна при работе с Oktell и недоступна при работе с Asterisk. Если ваша АТС поддерживает эту возможность и вы хотели бы ее использовать, перейдите на страницу настройки параметров Call Centre и установите признак [Разрешить

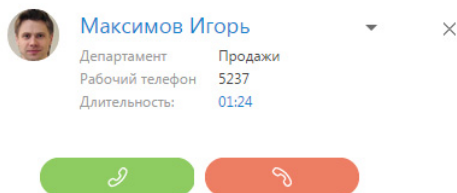
подъем трубки из приложения]. Страницу настройки вы можете открыть из [профиля пользователя](#).

ИДЕНТИФИКАЦИЯ АБОНЕНТА

В bpm'online при входящем или исходящем вызове абонент идентифицируется по совпадению номера телефона.

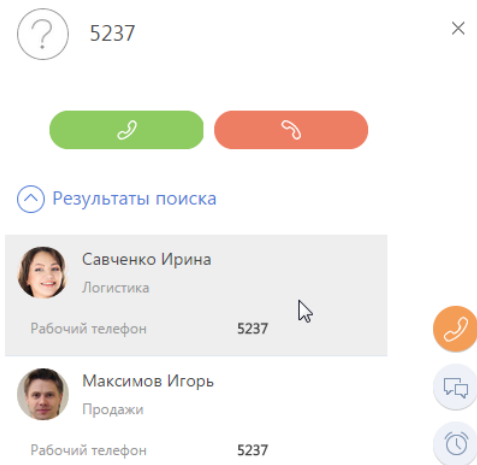
1. Если при входящем или исходящем звонке абонент (контакт, контрагент) идентифицирован по номеру телефона, то информация о нем отобразится на панели звонков (Рис. 192).

Рис. 192 — Идентификация абонента

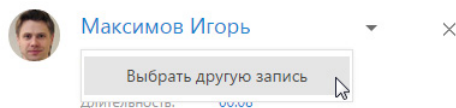


2. Если в системе зарегистрировано более одного контакта или контрагента с данным номером телефона, то на панели звонков отобразится список найденных абонентов. Для выбора абонента щелкните по нужной записи в списке (Рис. 193).

Рис. 193 — Выбор одного контакта из нескольких, найденных по номеру телефона



3. Если необходимо изменить выбранного абонента, откройте дополнительное меню напротив имени абонента и щелкните по пункту [Выбрать другую запись] (Рис. 194).

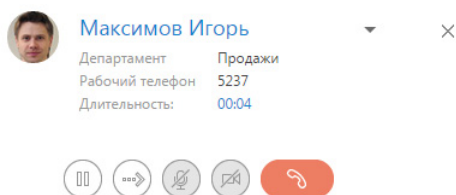
Рис. 194 — Выбор другого абонента

НА ЗАМЕТКУ

Информация о выбранном абоненте будет сохранена в истории звонков в [разделе \[Звонки\]](#).

РАЗГОВОР С АБОНЕНТОМ



После того как звонок был принят, вызов на панели переходит из режима дозвона в режим разговора ([Рис. 195](#)).

Рис. 195 — Режим разговора с абонентом

Для прекращения разговора нажмите на кнопку завершения звонка или положите трубку.

ПЕРЕВОД ЗВОНКА В РЕЖИМ УДЕРЖАНИЯ

Во время разговора вы можете перевести звонок в режим удержания, при этом абонент остается на линии, но не может слышать вас.

Для перевода звонка в режим удержания нажмите на кнопку  панели звонков. Чтобы возобновить разговор, повторно нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Звонок, находящийся в режиме удержания, не может быть переведен или завершен.

ПЕРЕВОД ЗВОНКА НА ДРУГОЙ НОМЕР

Во время разговора вы можете перевести звонок на другой номер. Для этого:


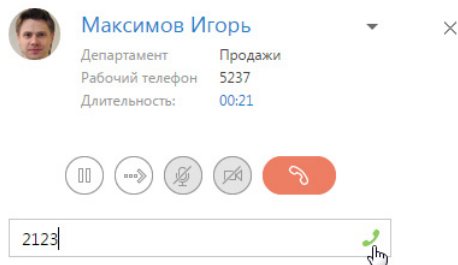
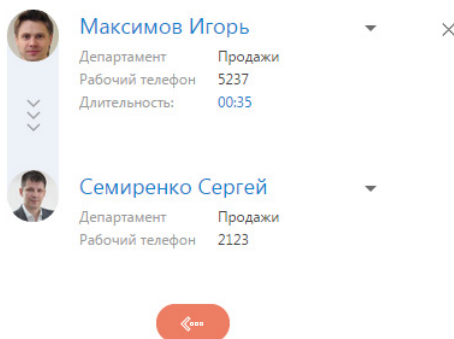
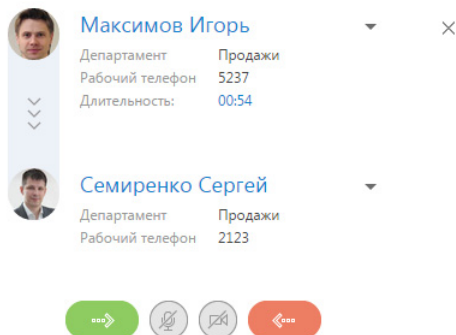
1. Нажмите на кнопку  панели. Отобразится дополнительное поле для ввода номера, на который нужно перевести звонок. Также на вкладке станет доступна [история последних звонков](#), если вам необходимо перевести звонок на номер абонента, с которым вы связывались недавно.
2. Введите в поле номер телефона или выберите необходимого абонента из истории последних звонков и нажмите на кнопку вызова ([Рис. 196](#)). Вы также можете найти нужного абонента по имени.

Рис. 196 — Ввод номера при переводе звонка

- Звонок будет переведен в режим удержания, начнется соединение с абонентом, на которого переводится звонок. Информация об абонентах отобразится на панели звонков (Рис. 197).

Рис. 197 — Ожидание соединения с абонентом при переводе звонка

- Для быстрого перевода звонка положите трубку — оба абонента будут соединены, а вы отключены от разговора.
- Для консультационного перевода звонка ожидайте соединения с абонентом, на которого переводится звонок. В случае успешного соединения панель звонков отобразит дополнительные кнопки для завершения перевода либо его отмены (Рис. 198).

Рис. 198 — Разговор с абонентом при переводе звонка

ВИДЕОЗВОНКИ

В bpm'online существует возможность совершать видеозвонки, если в приложении настроена интеграция с телефонией Webitel. Видеосвязь во время вызова доступна только при наборе внутренних номеров.

НАСТРОЙКА ВИДЕОЗВОНКОВ


Вы можете включить или отключить возможность совершать видеозвонки в bpm'online. Для управления настройкой видеозвонков:



1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице установите или снимите признак [Использовать видео] для активации и деактивации видеозвонков соответственно.


При включенной опции совершения видеозвонков во время вызова вы сможете наблюдать видеоизображение сотрудника, с которым установлена телефонная связь, и транслировать собственное.


РЕЖИМ ВИДЕОЗВОНКА

В режиме видеозвонка на коммуникационной панели дополнительно отображается область воспроизведения видео. В нижней части данной области доступны следующие кнопки управления видео:

 /  — кнопки воспроизведения/паузы, которые соответственно возобновляют и приостанавливают видеопоток.

 /  — кнопки включения/отключения звука.

 — ползунок, при помощи которого можно контролировать громкость звука.

 — кнопка перехода/возврата из полноэкранного режима.

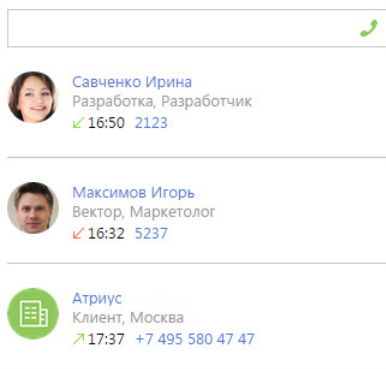
Также во время видеозвонка в области воспроизведения видео отображается строка перемотки и индикатор времени, которое прошло с начала вызова.

ИСТОРИЯ ЗВОНКОВ

Вы можете просмотреть историю последних вызовов на коммуникационной панели. История доступна, если в данный момент не совершается звонок или поиск абонента, а также при [перевode звонка на другой номер](#).

История звонков отображает в хронологическом порядке последние исходящие, входящие или пропущенные звонки, а также краткую информацию о контакте или контрагенте, с которым выполнялось соединение (Рис. 199).

Рис. 199 — История звонков



НА ЗАМЕТКУ

Количество звонков, которое отображается в истории, вы можете указать в системной настройке “Количество записей на вкладке “История звонков”.

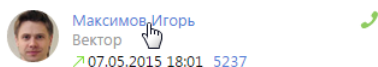
НА ЗАМЕТКУ

Для сохранения корректной истории звонков важно не закрывать окно браузера при совершении вызовов через интерфейс bpm'online. Если во время разговора окно было закрыто, информация о завершении вызова и его длительности не сохранится.

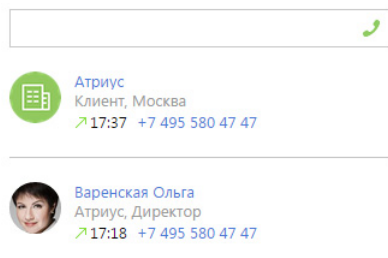
В истории звонков доступна информация только о последнем соединении с определенным абонентом (контактом или контрагентом). Например, если вы позвонили одному и тому же контакту, но по разным номерам, указанным в блоке [Средства связи] на странице данного контакта, то в истории звонков отобразится одна запись по данному абоненту с указанием номера, по которому вы связывались с ним в последний раз.

Если вы совершили звонок некоторому абоненту и вам нужно перезвонить ему, но по другому номеру, вы можете перейти на страницу необходимого контакта или контрагента из истории звонков и совершить звонок из страницы абонента.

Для этого в истории звонков нажмите на имя контакта или название контрагента, которое является ссылкой (Рис. 200). Откроется страница абонента. Выберите на странице необходимый номер из доступных на детали [Средства связи]. Вы можете совершить звонок непосредственно из страницы контакта или контрагента, щелкнув по номеру телефона или по кнопке вызова напротив номера в блоке [Средства связи] (Рис. 189).

Рис. 200 — Переход на страницу контакта из истории звонков

Если один и тот же телефонный номер зарегистрирован в системе для нескольких абонентов (контактов и/или контрагентов) и выполнялось соединение по данному номеру с **идентификацией** разных абонентов, то в истории звонков отобразятся записи по каждому контакту и/или контрагенту отдельно (Рис. 201).

Рис. 201 — История звонков по одному номеру, зарегистрированному для разных абонентов


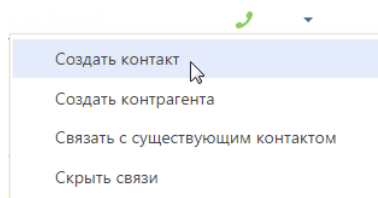
Кроме просмотра выполненных входящих и исходящих звонков, вы можете создать контакт или контрагента, связать с уже существующим контактом, а также отобразить связи звонка с действиями, в рамках которого данный звонок был выполнен. Для выполнения данных действий используется меню, которое появляется при нажатии на кнопку  (Рис. 202).

Рис. 202 — Меню выбора действия

Для **создания контакта**, от которого поступил звонок, выберите команду [Создать контакт]. Откроется страница нового контакта. После сохранения контакта номер телефона будет сохранен на детали [Средства связи]. При этом для сохраненного номера будет автоматически указан тип "Мобильный телефон".

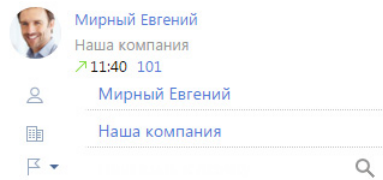
Аналогично вы можете **создать контрагента** по звонку. Для этого используйте команду [Создать контрагента]. После сохранения контрагента номер телефона будет сохранен на детали [Средства связи]. Автоматически будет указан тип "Основной телефон".

Для **связи с существующим контактом или контрагентом** выберите команду [Связать с существующим контактом]. Откроется окно, в котором необходимо выбрать контакт или

контрагента. После связи звонка с контактом или контрагентом номер отобразится на детали [Средства связи].

Для отображения связей звонка с контактом, контрагентом, а также действиями, в рамках которых был выполнен звонок, выберите команду [Показать все связи] (Рис. 203).

Рис. 203 — Отображение связей выполненного звонка




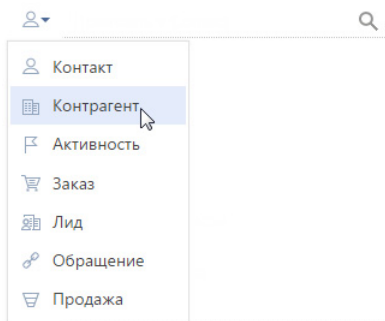
Для привязывания звонка к контакту, контрагенту и к действиям, в рамках которых был выполнен звонок, в окне просмотра связей выберите необходимый параметр из меню и нажмите на  (Рис. 204).

Рис. 204 — Привязывание выполненного звонка



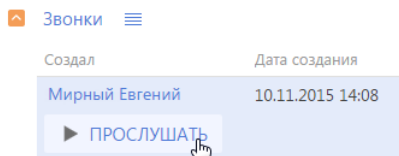
ЗАПИСЬ И ПРОСЛУШИВАНИЕ ЗВОНКОВ

Возможность настройки записи и прослушивания звонков в bpm'online зависит от используемой АТС. Например, правила записи звонков можно настроить в офисных АТС Oktell и Webitell.

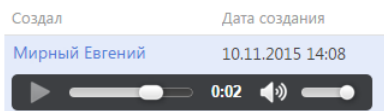
НА ЗАМЕТКУ

Возможность прослушать аудиозапись звонка будет доступна при выполнении персональных настроек.

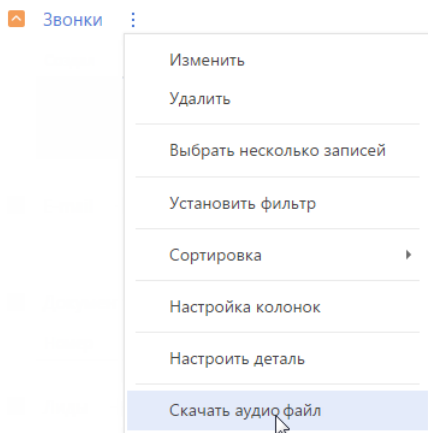
Для прослушивания аудиозаписи звонка перейдите на вкладку [История] страницы необходимого контакта или контрагента. Далее выделите запись на детали [Звонки] и нажмите на кнопку [Прослушать] (Рис. 205).

Рис. 205 — Переход к прослушиванию звонков

Проигрывание звонка будет происходить в специальном плеере. Во время прослушивания вы можете перематывать запись вперед или назад (Рис. 206).

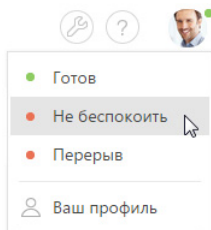
Рис. 206 — Прослушивание звонка

Также вы можете скачать аудиофайл звонка. Для этого в меню детали [Звонки] выберите [Скачать аудиофайл] (Рис. 207).

Рис. 207 — Скачивание записи звонка

МЕНЮ СОСТОЯНИЯ ОПЕРАТОРА

Меню состояния оператора доступно при нажатии на фотографию пользователя, расположенную в правом верхнем углу экрана (Рис. 208).

Рис. 208 — Меню состояния оператора

Перечень доступных состояний оператора зависит от используемой АТС и настраивается в справочнике [Состояния пользователя при обмене сообщениями].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка телефонии](#)
- [Раздел \[Звонки\]](#)

НАСТРОЙКА ТЕЛЕФОНИИ

В bpm'online встроена интеграция с сервисом телефонии Webitel. Пользователи bpm'online могут осуществлять внутренние звонки друг другу, используя гарнитуру, без установки дополнительного программного обеспечения.

Для использования другой телефонии в bpm'online необходимо выполнить дополнительные настройки.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Oktell](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией TAPI](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией CallWay](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Infinity](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Avaya](#)

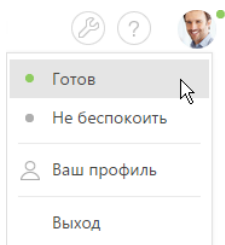
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Звонки\]](#)
- [Операции со звонками](#)
- [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#)

КАКИЕ НАСТРОЙКИ МОЖНО ВЫПОЛНИТЬ ДЛЯ БАЗОВОЙ ТЕЛЕФОНИИ WEBITEL

Телефония Webitel встроена в приложение bpm'online и доступна сразу при первом использовании системы. Признаком того, что телефония в приложении bpm'online работает корректно, является зеленый цвет индикатора в верхнем правом углу приложения ([Рис. 209](#)).

Рис. 209 — Индикатор состояния оператора



Чтобы другие сотрудники вашей компании могли приступить к выполнению внутренних звонков в приложении, необходимо зарегистрировать пользователей bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее процесс регистрации пользователей в bpm'online рассмотрен в статье ["Как добавить нового пользователя в bpm'online"](#).

При создании пользователя bpm'online ему автоматически добавляется внутренний телефон Webitel. Он фиксируется на странице контакта на детали [Средства связи]. По умолчанию

нумерация номеров телефонов начинается с номера 100. Регистрируемым в системе пользователям будут присваиваться последующие порядковые номера, например, 101, 102, 103 и т. д.

НА ЗАМЕТКУ

Номер телефона формируется автоматически в соответствии с заданным шаблоном. Вы можете изменить автонумерацию телефонов при помощи системной настройки "Маска номера пользователя Webitel".

Настройка параметров Webitel

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. Установите или снимите необходимые вам признаки:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить встроенную интеграцию с телефонией Webitel. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
 - c. [Использовать Web телефон] — установленный признак позволяет использовать веб-телефон. Снимите признак, если вам необходимо использовать телефонные аппараты.
 - d. [Использовать видео] — установленный признак позволяет совершать видеозвонки на внутренние номера.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ OKTELL

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Oktell лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.


НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Oktell ранее выполнены администратором телефонии.

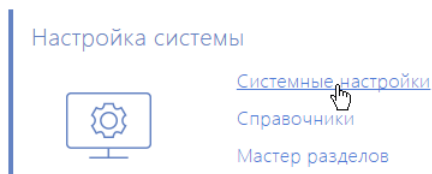
Выбор библиотеки обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.

1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.

2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 210).

Рис. 210 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. В реестре системных настроек выберите настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] и нажмите на кнопку [Открыть].
4. На странице системной настройки в поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Oktell".
5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Oktell

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Oktell. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Адрес сервера Oktell] — адрес сайта веб-интерфейса Oktell, например, "ws://oktell:4026".
 - c. [Логин], [Пароль] — данные авторизации пользователя.
 - d. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
 - e. [Разрешить подъем трубки из приложения] — установленный признак позволяет использовать кнопку ответа в приложении при входящем звонке. Если признак не установлен, ответ на входящий звонок будет осуществляться при помощи трубки телефонного аппарата.

НА ЗАМЕТКУ

Признак [Разрешить подъем трубки из приложения] будет работать в случае, если телефонный аппарат поддерживает функцию автоответа при получении SIP Header Auto Answer. Например, большинство телефонов Cisco поддерживают эту возможность по умолчанию, а на аппаратах Grandstream требуется настройка дополнительных опций в конфигурации телефона.

4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ ASTERISK

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Asterisk лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Asterisk ранее выполнены администратором телефонии.

Подготовка Asterisk

1. Создайте AMI пользователя для bpm'online, указав его параметры в файле "manager.conf", например:

```
[terrasoft]
secret = terrasoft
deny=0.0.0.0/0.0.0.0
permit=0.0.0.0/0.0.0.0
read = system, call, log, verbose, command, agent, user, originate
write = system, call, log, verbose, command, agent, user, originate
```

НА ЗАМЕТКУ

Значения "deny" и "permit" необходимо изменить на соответствующие адреса.

2. Проверьте активность функции парковки и параметры файла "features.conf", например:

```
parkext => 700
parkpos => 701-720
context => parkedcalls
parkingtime => 45
```

ВАЖНО

Значение "parkingtime" отвечает за максимальное время перевода звонка в режим удержания. По истечении этого времени абонент возобновит разговор с оператором. Значение "parkingtime" должно быть достаточным во избежание раннего возврата звонка оператору.

Настройка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по AMI протоколу к Asterisk и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
2. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" следующие параметры для коннектора Asterisk:

```
<asterisk filePath="" url="Имя_или_адрес_сервера_Asterisk"
port="Порт_сервера_Asterisk" userName="Логин_Asterisk" secret="Пароль
```

```

Asterisk" originateContext="Исходящий контекст"
parkingLotContext="Контекст парковки"
autoPauseOnCommutationStart="true" queueExtensionFormat="Local/
{0}@from-queue/n" asyncOriginate="true"
sendRingStartedOnRingingState="true" traceQueuesState="false"
packetInfoConfig="Дополнительные параметры пакетов для обработки в
конфигурации" />

```

Подробнее **перечень параметров для коннектора Asterisk** рассмотрен в следующей таблице.

Наименование параметра	Назначение параметра
FilePath	Параметр предназначен для диагностики системы, позволяет проиграть набор событий из файла. Значение по умолчанию должно быть пустым.
URL	Параметр для указания IP-адреса сервера Asterisk.
Port	Порт AMI протокола. Значение по умолчанию "5038".
OriginateContext	Команда используется для инициации звонка по номеру из bpm'online. Параметр содержит название контекста, в котором будет выполнен звонок на номер телефона пользователя. Значение по умолчанию для FreePBX — "from-internal".
parkingLotContext	Контекст для инициации звонка на получение паркованной линии. Значение по умолчанию — "originateContext".
AutoPauseOnCommutationStart	Признак предназначен для корректной работы с очередями Asterisk. При установленном признаке bpm'online будет ставить оператора на паузу во всех очередях после ответа на звонок. Используется для исключения приема второго звонка во время обработки первого и/или постановки первого звонка на удержание.
queueExtensionFormat	Формат определения канала звонка при получении звонков из очереди. При использовании LocalChannel в FreePBX значение по умолчанию — "Local/{0}@from-queue".
sendRingStartedOnRingingState	Признак отвечает за корректную обработку получения звонка из очереди. При установленном признаке bpm'online будет отображать звонок у пользователя после получения AMI события "NewState" с параметром Ringing. Значение по умолчанию — "включено".

traceQueuesState

Признак предназначен для диагностирования состояния оператора в очередях. Используется для отладки, если оператор при обработке звонка в `brm'online` получает второй звонок из очереди. Информация о состоянии операторов выводится в лог-файл коннектора. Значение по умолчанию — “выключено”.

Настройка библиотеки обмена сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


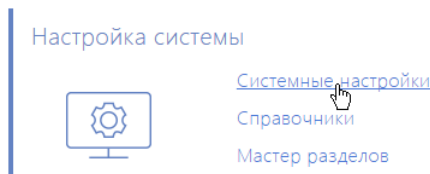
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 211).

Рис. 211 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Asterisk (AMI)”;
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в `brm'online`, доступен ваш сервер обмена сообщениями;
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

НА ЗАМЕТКУ

Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное подключение (wss) для веб сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Asterisk

Данные настройки необходимо выполнять для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Asterisk. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Номер] — номер линии пользователя в Asterisk. По умолчанию совпадает с номером телефона. Например, для отслеживания пользовательской линии SIP/305 необходимо указать значение "305", а для отслеживания линии SIP/office — "office".
 - c. [Контекст исходящего звонка] — укажите контекст исходящего звонка, если для данного пользователя он должен быть отличным от общесистемного, указанного в файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config".
 - d. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ CISCO FINESSE

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Cisco Finesse лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

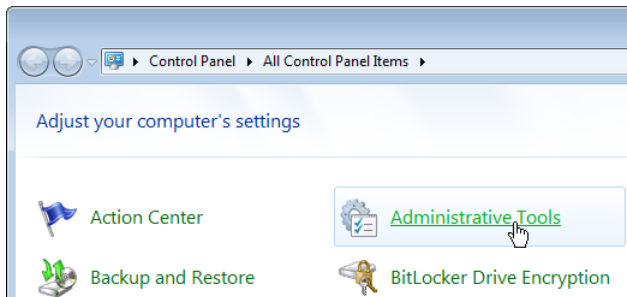
Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Cisco Finesse ранее выполнены администратором телефонии.

Настройка сервера IIS для подключения к Cisco Finesse

Для настройки интеграции bpm'online с телефонией Cisco Finesse необходимо установить [Internet Information Services \(IIS\) Manager 7](#) или выше и расширение для него — [Application Request Routing \(ARR\)](#).

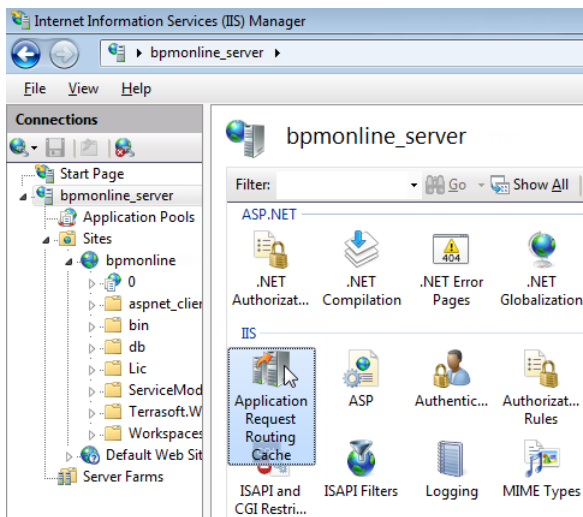
1. Откройте панель управления и щелкните по ссылке [Administrative Tools] ([Рис. 212](#)).

Рис. 212 — Переход к инструментам администратора



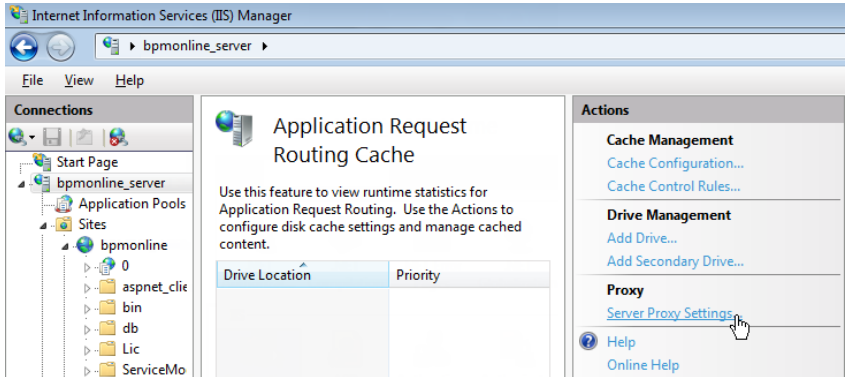
2. В открывшемся окне запустите Internet Information Services (IIS) Manager.
3. В области [Connections] выберите сервер, на котором развернуто приложение bpm'online, и откройте для него настройку [Application Request Routing] (Рис. 213).

Рис. 213 — Переход к настройке [Application Request Routing]



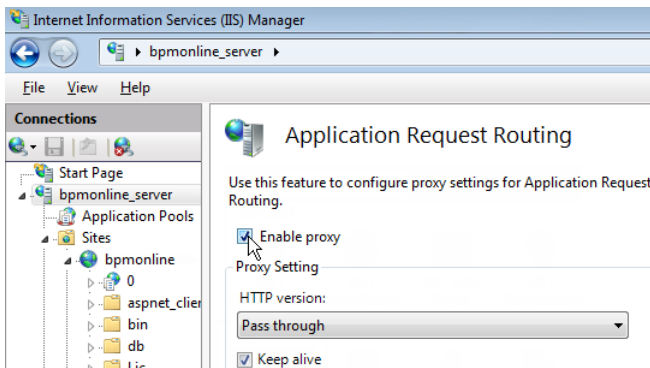
4. В настройках Application Request Routing в области [Actions] щелкните по ссылке [Server Proxy Settings] (Рис. 214).

Рис. 214 — Переход к настройкам прокси



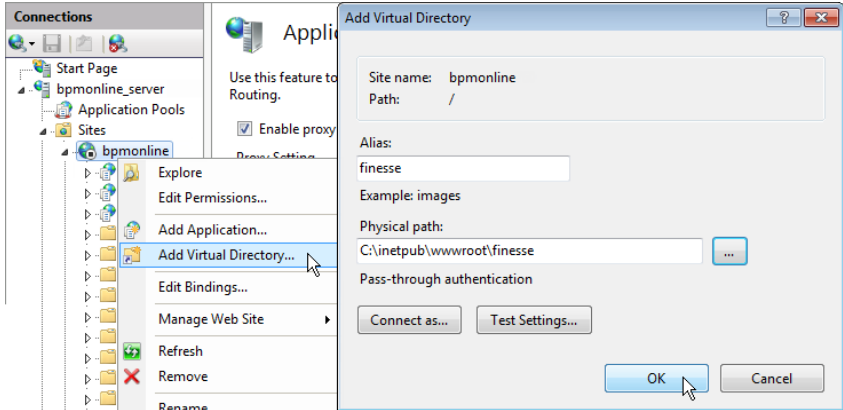
5. В отобразившейся области [Application Request Routing] установите признак [Enable proxy] (Рис. 215).

Рис. 215 — Включение прокси



6. Создайте виртуальный каталог с именем "finesse" (Рис. 216) на том же уровне, что и сайт с развернутым приложением bpm'online, например, если сайт приложения "http://myhost:0000/bpmonline.com", то finesse должен быть доступен по адресу "http://myhost:0000/finesse".

Рис. 216 — Пример создания виртуального каталога



7. Найдите в каталоге "finesse" файл "Web.config" (если такого файла нет, то создайте его).
8. Замените содержимое файла на следующие параметры:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<configuration>
  <system.webServer>
    <rewrite>
      <rules>
        <rule name="ReverseProxyInboundRule2" enabled="true"
stopProcessing="true">
          <match url="api/(.*)" />
          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0/finesse/
api/{R:1}" logRewrittenUrl="true" />
        </rule>
        <rule name="ReverseProxyInboundRule3" enabled="true"
stopProcessing="true">
          <match url="http-bind" />
          <action type="Rewrite" url="http://0.0.0.0:7071/
http-bind/" logRewrittenUrl="true" />
        </rule>
      </rules>
      <outboundRules>
        <preConditions>
          <preCondition name="ResponseIsHtml1">
            <add input="{RESPONSE_CONTENT_TYPE}"
pattern="^text/html" />
          </preCondition>
        </preConditions>
      </outboundRules>
    </rewrite>
  </system.webServer>
</configuration>
```

НА ЗАМЕТКУ

Замените значение "0.0.0.0" на IP-адрес веб-интерфейса Cisco Finesse.

В результате на вкладке сайта IIS "URL Rewrites" отобразятся записи переадресации запросов с сайта bpm'online на сайт Cisco Finesse. Наличие этих записей свидетельствует об успешно проведенной настройке.

ВАЖНО

Если после установки компонента Application Request Routing не отображается меню url rewrite, убедитесь, что консоль управления IIS была **запущена правильно** — IISmanager standalone (Inetmgr.exe), а не через управление сервером.

Выбор библиотеки обмена сообщениями

Выбор библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


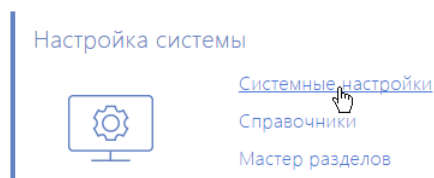
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 217).

Рис. 217 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. В реестре системных настроек выберите настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] и нажмите на кнопку [Открыть].
4. На странице системной настройки в поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Finesse".
5. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Cisco Finesse

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Cisco Finesse. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Адрес сервера Finesse] — укажите адрес сервера Cisco Finesse.
 - c. [Agent Id], [Внутренний номер], [Пароль] — внесите параметры пользователя Cisco Finesse.

- d. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ ТАРП

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией ТАРП лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки ТАРП драйвера ранее выполнены администратором телефонии.

Установка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к ТАРП и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.

На этом же компьютере администратором телефонии должен быть установлен и настроен ТАРП-драйвер.

НА ЗАМЕТКУ

Чтобы убедиться, что ТАРП-драйвер настроен корректно, используйте утилиту "Conference.exe", которую вы можете запросить у службы поддержки.

Настройка библиотеки обмена сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


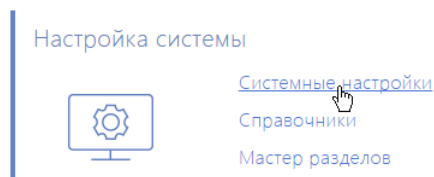
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] ([Рис. 218](#)).

Рис. 218 — Переход в раздел [Системные настройки]

3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу TAPI";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: "ws://0.0.0.0:2013", если ваш сайт доступен по протоколу http или "wss://0.0.0.0:2013", если сайт доступен по протоколу https, где:
 - "0.0.0.0" — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в bpm'online, доступен ваш сервер обмена сообщениями;
 - "2013" — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config".

НА ЗАМЕТКУ

Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров TAPI

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией TAPI. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Линия] — номер линии пользователя в TAPI.

- c. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ CALLWAY

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией CallWay лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях ["Лицензирование программного обеспечения"](#) и ["Распределение лицензий между пользователями"](#).

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии CallWay ранее выполнены администратором телефонии.

Настройка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к CallWay и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.
2. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" адрес сервера CallWay:

```
<callway url="Имя_или_адрес_сервера_CallWay" login="XXX"
password="XXX" port="34600" restoreConnectionInterval="2000" />
```

Подробнее **перечень параметров конфигурационного файла** рассмотрен в следующей таблице.

Наименование параметра	Назначение параметра
url	Параметр для указания IP-адреса сервера CallWay.
login	Логин и пароль интеграционного протокола.
password	
port	Порт интеграционного протокола. Значение по умолчанию "34600".

restoreConnectionInterval

Временной промежуток переподключения интеграционного сервиса сообщений к серверу телефонии CallWay, в случае сбоя. Значение указывается в миллисекундах и по умолчанию равняется "2000".

Настройка библиотеки обмена сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


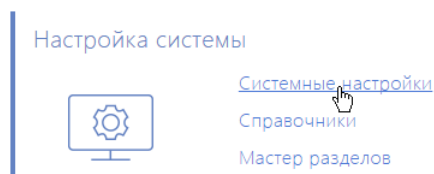
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 211).

Рис. 219 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Callway";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: "ws://0.0.0.0:2013", если ваш сайт доступен по протоколу http или "wss://0.0.0.0:2013", если сайт доступен по протоколу https, где:
 - "0.0.0.0" — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в bpm'online, доступен ваш сервер обмена сообщениями;
 - "2013" — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config".

НА ЗАМЕТКУ

Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное подключение (wss) для веб сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров CallWay

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией CallWay. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Внутренний номер оператора] — номер телефона пользователя в CallWay.
 - c. [Правило исходящего набора] — внесите правило исходящего набора, если оно предусмотрено для настроенного сервера CallWay.
 - d. [Использовать внутренний клиент CallWay] — установите признак, если сотрудник использует внутренний клиент CallWay. При использовании внутреннего клиента CallWay становится доступной кнопка ответа на звонок из приложения.
 - e. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ INFINITY

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Infinity лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Infinity ранее выполнены администратором телефонии.

Установка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу к Infinity и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.

Настройка библиотеки обмена сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


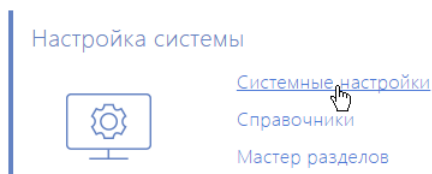
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 211).

Рис. 220 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] выберите "Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Infinity";
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
 - a. В поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: "ws://0.0.0.0:2013", если ваш сайт доступен по протоколу http или "wss://0.0.0.0:2013", если сайт доступен по протоколу https, где:
 - "0.0.0.0" — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в bpm'online, доступен ваш сервер обмена сообщениями;
 - "2013" — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config".

НА ЗАМЕТКУ

Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное подключение (wss) для веб-сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Infinity

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm'online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Infinity. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].

3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm'online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Адрес сервера Infinity] — адрес сервера Infinity.
 - c. [Линия] — укажите номер телефонной линии, по которой пользователь будет осуществлять звонки.
 - d. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращении клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ИНТЕГРАЦИЮ С ТЕЛЕФОНИЕЙ AVAYA

В bpm'online функциональность интеграции с телефонией Avaya лицензируется как отдельное лицензионное решение. Сформируйте запрос на получение лицензий, отправьте его в службу поддержки, загрузите полученный файл лицензий в систему и распределите лицензии между пользователями.

НА ЗАМЕТКУ

Данные процедуры подробнее рассмотрены в статьях "[Лицензирование программного обеспечения](#)" и "[Распределение лицензий между пользователями](#)".

Процедура интеграции выполняется при условии, что все предварительные настройки телефонии Avaya ранее выполнены администратором телефонии.

Настройка сервиса сообщений bpm'online

Сервис сообщений позволяет соединить bpm'online с телефонией, подключаясь по интеграционному протоколу TSAPI к Avaya и распределяя события о звонках между пользователями bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Для проверки корректности работы протокола TSAPI вы можете использовать утилиту [DMCC Dashboard](#).

Для протокола TSAPI необходимы лицензии TSAPI basic user license. Количество этих лицензий должно соответствовать количеству одновременно использующих интеграцию с телефонией Avaya пользователей bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Для интеграции с телефонией Avaya необходимо наличие в АТС компонента Avaya Application Enablement Services (AES). Интеграция доступна для версии AES сервера 5.2 и выше.

1. Запустите предоставленный вам файл BPMonline Messaging Service Install.msi на том компьютере, который будет использоваться в качестве сервера обмена сообщениями, и выполните установку.

2. Пропишите в конфигурационном файле "Terrasoft.Messaging.Service.exe.config" следующие параметры:

```
<avaya serverIp="" port="4721" useSecureSockets="False" ctiUser=""
psw="" protocolVersion="http://www.ecma-international.org/standards/
ecma-323/csta/ed3/priv6" switchName="CM"
```

Подробнее **перечень параметров конфигурационного файла** рассмотрен в следующей таблице.

Наименование параметра	Назначение параметра
avaya serverIp	Адрес AES сервера.
port	Порт подключения к AES серверу. Значение по умолчанию: "4721" — незащищенное соединение или "4722" — защищенное соединение.
useSecureSockets	Признак использования шифрованного соединения, требует добавления сертификата. Значение по умолчанию "False".
ctiUser	Имя пользователя Avaya AES (Avaya AES user login).
psw	Пароль пользователя Avaya AES.
protocolVersion	Протокол, используемый для подключения к AES серверу, значение по умолчанию "http://www.ecma-international.org/standards/ecma-323/csta/ed3/priv6".
switchName	Переключатель хоста Avaya (hostname Avaya switch).

Настройка библиотеки обмена сообщениями

Выбор и настройка библиотеки обмена сообщениями осуществляется один раз администратором системы.


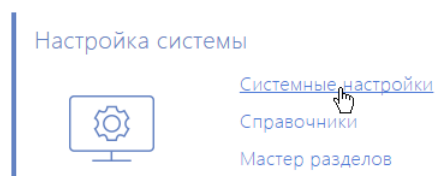
1. Откройте дизайнер системы, например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] (Рис. 211).

Рис. 221 — Переход в раздел [Системные настройки]



3. Укажите библиотеку обмена сообщениями. Для этого откройте системную настройку [Библиотека обмена сообщениями по умолчанию]. На странице системной настройки:

- a. В поле [Значение по умолчанию] выберите “Библиотека интеграции с телефонией по протоколу Avaya (DMCC, TSAPI)”;
 - b. Нажмите на кнопку [Сохранить].
4. Укажите параметры подключения к сервису сообщений. Для этого откройте системную настройку [Сервер обмена сообщениями]. На странице системной настройки:
- a. В поле [Значение по умолчанию] укажите сетевой адрес сервера обмена сообщениями в виде: “ws://0.0.0.0:2013”, если ваш сайт доступен по протоколу http или “wss://0.0.0.0:2013”, если сайт доступен по протоколу https, где:
 - “0.0.0.0” — IP-адрес, по которому с компьютеров пользователей, работающих в bpm’online, доступен ваш сервер обмена сообщениями;
 - “2013” — порт, используемый по умолчанию для подключения к сервису сообщений. Номер порта можно изменить в конфигурационном файле “Terrasoft.Messaging.Service.exe.config”.

НА ЗАМЕТКУ

Если ваш сайт доступен по протоколу https и вы используете защищенное подключение (wss) для веб сокетов, то на сервере обмена сообщениями необходимо установить сертификат безопасности и указать его в конфигурационных файлах сервиса сообщений. Для получения подробной информации о такой настройке обратитесь в службу поддержки Terrasoft по электронному адресу support@terrasoft.ru.

- b. Нажмите на кнопку [Сохранить].

Настройка параметров Avaya

Данные настройки необходимо выполнить для каждого пользователя bpm’online, которому была выделена лицензия на интеграцию с телефонией Avaya. Используйте персональные учетные записи этих пользователей для входа в систему.

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, щелкнув по ссылке [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Настройки параметров Call Centre].
3. На открывшейся странице заполните необходимые поля:
 - a. [Отключить интеграцию с Contact Centre] — установленный признак позволяет отключить интеграцию bpm’online с телефонией. Кнопка выполнения звонка перестанет отображаться на коммуникационной панели приложения.
 - b. [Id агента], [Пароль] — данные агента на сервере Avaya.
 - c. [Номер] — номер агента на сервере Avaya.
 - d. [Включить режим отладки] — установленный признак позволяет отображать диагностическую информацию в консоли браузера. Может использоваться при возникновении проблем в телефонии и обращениях клиента в службу поддержки.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы.
5. Обновите страницу вашего браузера, чтобы внесенные изменения вступили в силу.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

СРАВНЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ИНТЕГРАЦИИ С РАЗЛИЧНЫМИ АТС

Возможности телефонии в bpm'online зависят от используемой АТС. По умолчанию система интегрирована с сервисом телефонии Webitel. При необходимости можно интегрировать bpm'online с другими АТС. Ниже представлена сравнительная таблица возможностей, доступных для различных АТС.

Функции АТС	АТС, поддерживающие TAPI	Cisco Enterprise (CTIOS), Cisco Finesse	Avaya	Webitel	Oktell	Infinity	Asterisk	CallWay
Определение номера звонящего Отображение информации о входящем звонке, поиск контакта/ контрагента по номеру	1	+	+	+	+	+	+	+
Позвонить Совершение звонка из bpm'online	+	+	+	+	2	+	3	4
Ответить Возможность ответить на входящий звонок из bpm'online	+	+	+	+	5	+	-	6
Поставить/снять с удержания Управление постановкой и снятием с удержания в bpm'online	+	+	+	+	+	+	+	+

Завершить вызов Завершение звонка из bpm'online	+	+	+	+	+	+	+	+
Управление состояниями Возможность установить состояние типа "Готов", "Нет на месте", "Занят" и пр. Набор состояний отличается в разных АТС	7	+	+	+	+	+	-	+
Перевод звонка Быстрый перевод, консультационный перевод	+	+	+	+	+	+	+	+
Статистика Сохранение информации по звонку в разделе "Звонки": оператор, контакт/контрагент в звонке, длительность.	+	+	+	+	+	+	+	+
Встроенный телефон Возможность звонить из браузера без использования телефонного аппарата или программного телефона	-	-	-	+	-	-	-	-
Прослушивание аудиозаписей Возможность прослушать записанные звонки из интерфейса bpm'online	-	-	-	+	+	-	-	-

Версии АТС	Все АТС, работающие по протоколу ТАPI 2.0	Cisco Enterprise 8.1+ Cisco Finesse 9.1+	AES v5.2-6 (7 не поддерживается)		2.10+	4+	1.6-11	
------------	---	---	-------------------------------------	--	-------	----	--------	--

1 — В случае использования CUCM, если звонок маршрутизируется через UCCX, то идентификация номера невозможна из-за ограничений в ТАPI.

2, 3 — В некоторых ситуациях, если звонить из bpm'online, нужно принять входящий системный звонок. Зависит от модели/версии используемого программного или аппаратного телефона.

4 — Полноценно поддерживается, если оператор использует программный телефон CallWay. При использовании других IP-телефонов или программных телефонов для звонка из bpm'online оператору нужно отвечать на системный звонок.

5 — Работает не для всех программных или аппаратных телефонов.

6 — Поддерживается, только если оператор использует программный телефон CallWay.

7 — Возможно 2 состояния: "Готов" и "Не беспокоить" (DND). На текущий момент недоступно для Cisco.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Какие настройки можно выполнить для базовой телефонии Webitel](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Oktell](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Asterisk](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Cisco Finesse](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией ТАPI](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией CallWay](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Infinity](#)
- [Как настроить интеграцию с телефонией Avaya](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО РАБОТЕ С ТЕЛЕФОНИЕЙ В BPM'ONLINE

- С какими АТС можно интегрировать приложение bpm'online?
- Как интегрироваться с облачными провайдерами телефонии?
- Какие функции поддерживаются коннекторами, которые можно интегрировать с bpm'online?

С КАКИМИ АТС МОЖНО ИНТЕГРИРОВАТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ BPM'ONLINE?

По умолчанию bpm'online интегрирована с сервисом телефонии Webitel. При необходимости можно интегрировать систему с другими АТС, перечень которых представлен в [следующей статье](#).

КАК ИНТЕГРИРОВАТЬСЯ С ОБЛАЧНЫМИ ПРОВАЙДЕРАМИ ТЕЛЕФОНИИ?

Bpm'online взаимодействует с провайдерами телефонии не напрямую, а через IP-АТС. Для работы системы с облачной телефонией необходимо установить одну из IP-АТС, с которыми [поддерживается интеграция](#). Настройки, которые необходимо выполнить для интеграции различных АТС с bpm'online, описаны в [отдельных статьях](#).

КАКИЕ ФУНКЦИИ ПОДДЕРЖИВАЮТСЯ КОННЕКТОРАМИ, КОТОРЫЕ МОЖНО ИНТЕГРИРОВАТЬ С BPM'ONLINE?

Сравнительная таблица возможностей различных АТС и требования для их интеграции с bpm'online представлены в [статье](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Сравнение возможностей интеграции с различными АТС](#)

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Мобильное приложение используется для работы с bpm'online на переносных устройствах и является вспомогательным инструментом к основному приложению bpm'online. Настроенное мобильное приложение вы можете использовать на встречах, выставках, презентациях и т.д.

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.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Первичная настройка мобильного приложения](#)
- [Мастер мобильного приложения](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка мобильного приложения](#)

ПЕРВИЧНАЯ НАСТРОЙКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

После [установки и первого входа](#) будет выполнена синхронизация с основным приложением bpm'online. 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.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Установка мобильного приложения и первый вход](#)
- [Специфика работы в online и offline режимах](#)
- [Настройки мобильного приложения](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка мобильного приложения](#)

УСТАНОВКА МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ И ПЕРВЫЙ ВХОД

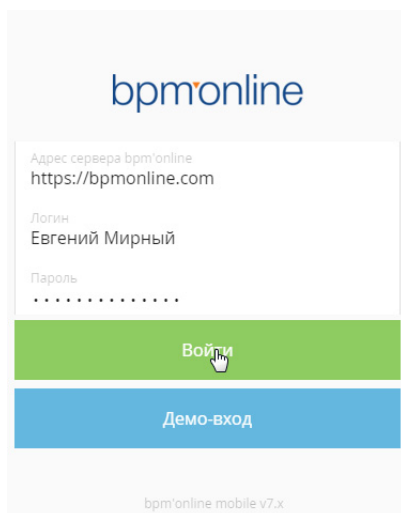
Мобильное приложение bpm'online доступно для загрузки из магазинов приложений:

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

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

Для входа в мобильное приложение введите адрес сервера bpm'online, свой логин и пароль ([Рис. 222](#)).

Рис. 222 — Вход в мобильное приложение



НА ЗАМЕТКУ

Протоколы соединения (http://, https://) мобильного приложения с сервером bpm'online определяются автоматически. Вручную протокол соединения прописывается в случае, если при соединении протокол не определился.

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

Для просмотра демонстрационной версии продукта нажмите на кнопку [Демо-вход]. После этого мобильное приложение синхронизируется с демоверсией.

НА ЗАМЕТКУ

Для демо-входа логин и пароль не вводятся. Переход к приложению осуществляется автоматически после синхронизации.

НА ЗАМЕТКУ

Кнопка [Демо-вход] отображается в случае, если не проводилась первичная синхронизация с сервером bpm'online. Если синхронизация выполнялась, то для просмотра демоверсии необходимо [очистить кеш](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Специфика работы в online и offline режимах](#)
- [Настройки мобильного приложения](#)

СПЕЦИФИКА РАБОТЫ В ONLINE И OFFLINE РЕЖИМАХ

В мобильном приложении bpm'online вы можете работать в режимах online или offline. Используемый режим необходимо указать в системной настройке [Режим работы мобильного приложения] основного приложения bpm'online.

НА ЗАМЕТКУ

Независимо от режима работы, на мобильном устройстве будут отображаться только те данные, на которые у вас есть права доступа.

Если вы выбрали режим работы **online**, нет необходимости периодически выполнять синхронизацию. Обмен информацией происходит напрямую с сервером bpm'online благодаря автоматической синхронизации. Например, если вы создали задачу в мобильном приложении, то она сразу же отобразится в основном приложении, и наоборот.

НА ЗАМЕТКУ

Параметры автоматической синхронизации можно задать на [странице настроек](#) мобильного приложения.

НА ЗАМЕТКУ

Для корректной работы в режиме online у вас должно быть стабильное интернет-соединение с сервером bpm'online.

При использовании режима работы **offline** необходимо периодически вручную выполнять синхронизацию с основным приложением bpm'online. Изменения, внесенные в мобильном приложении, сохраняются на сервере bpm'online только после выполнения синхронизации с основным приложением и наоборот.

Для выполнения синхронизации в режиме offline:


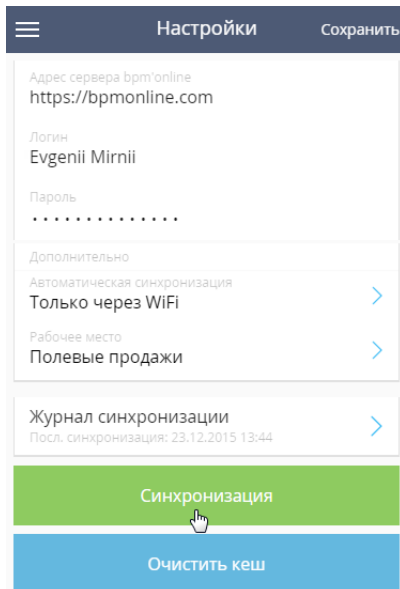
1. Нажмите на кнопку меню  и выберите [Настройки].
2. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Синхронизация] ([Рис. 223](#)).

Рис. 223 — Запуск синхронизации мобильного приложения

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

ВАЖНО

Если 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. Если изменения были внесены сначала в запись в основном приложении, а затем — в мобильном, то при синхронизации будут сохранены изменения, внесенные в мобильном приложении. Если же изменения в основном приложении выполняются в процессе синхронизации или после нее, то они и сохранятся в системе.

Синхронизация с основным приложением выполняется по протоколу OData, с исполнением серверной логики после синхронизации.

Например, в основном приложении настроен бизнес-процесс, согласно которому при переводе продажи на следующую стадию в системе создается активность. При переводе продажи на такую стадию в мобильном приложении выполнится синхронизация с основным приложением, в основном приложении отработает логика создания активности, после чего активность отобразится в мобильном приложении пользователя.

Пользователь, работающий в режиме online, не заметит данной специфики, поскольку работа проходит напрямую с сервером. Новая активность в мобильном приложении появится сразу же после отработки бизнес-процесса, без запуска синхронизации. Пользователю, который работает offline, для получения активности необходимо выполнить синхронизацию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

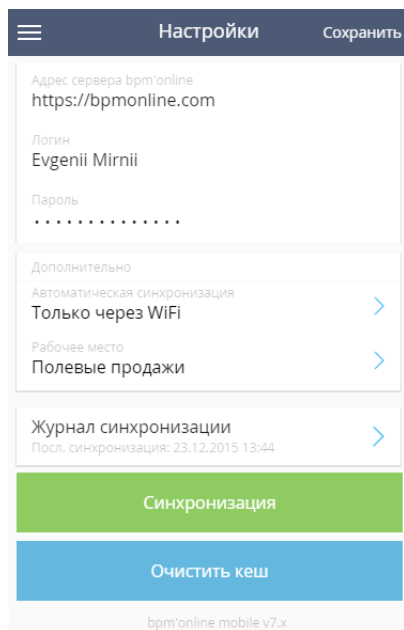
- [Настройки мобильного приложения](#)

НАСТРОЙКИ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Дополнительные настройки мобильного приложения вы можете выполнить на странице настроек мобильного приложения. Страница настроек используется для:

- Ввода параметров соединения с основным сервером bpm'online;
- Выбора параметров автоматической синхронизации;
- Выбора рабочего места, проведения синхронизации мобильного приложения;
- Очистки кеша приложения (Рис. 224).

Рис. 224 — Страница настроек мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

Если основное приложение bpm'online было перенесено на другой сервер, внесите адрес данного сервера в поле [Адрес сервера bpm'online] и заполните поля [Логин] и [Пароль]. Затем выполните синхронизацию с основным приложением.

РЕЖИМ АВТОМАТИЧЕСКОЙ СИНХРОНИЗАЦИИ

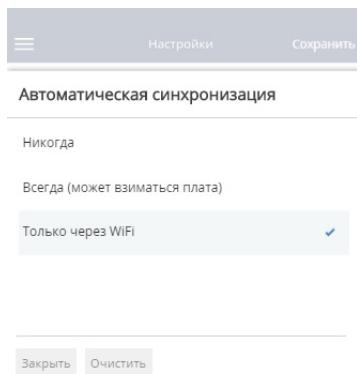
Режим автоматической синхронизации используется в online-режиме мобильного приложения.

В группе полей [Дополнительно] настроек мобильного приложения выберите параметры автоматической синхронизации с основным приложением bpm'online и рабочее место, ранее созданное в мастере мобильного приложения.

Для смены режима автоматической синхронизации нажмите на поле [Автоматическая синхронизация]. Далее выберите режим автоматической синхронизации мобильного приложения (Рис. 225):

- a. Никогда — отключить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online.
- b. Всегда (может взиматься плата) — включить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online. Для соединения может использоваться интернет-трафик вашего мобильного оператора.
- c. Только через WiFi — включить автоматическую синхронизацию мобильного приложения с основным приложением bpm'online только через WiFi (при этом интернет подключение мобильного оператора использоваться не будет).

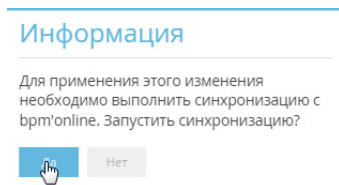
Рис. 225 — Настройки автоматической синхронизации



ВЫБОР РАБОЧЕГО МЕСТА

Для смены рабочего места мобильного приложения нажмите на поле [Рабочее место] и выберите одно из предварительно настроенных [рабочих мест](#). После выбора необходимо выполнить синхронизацию ([Рис. 226](#)).

Рис. 226 — Синхронизация после перехода на новое рабочее место



НА ЗАМЕТКУ

Настройка рабочих мест мобильного приложения осуществляется в основном приложении.

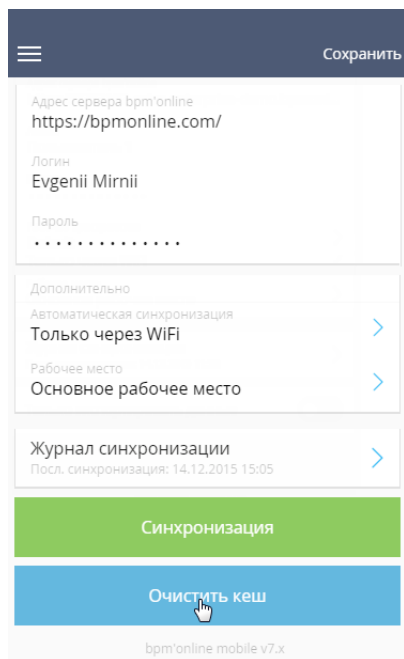
ОЧИСТКА КЕША И СИНХРОНИЗАЦИЯ

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

При изменении структуры (например, если были добавлены разделы мобильного приложения или детали на странице раздела) происходит обновление структуры в мобильном приложении.

Для корректной синхронизации измененной структуры необходимо удалить предыдущую структуру базы данных и сами данные, хранящиеся в кеше мобильного приложения. Для этого нажмите на кнопку [Очистить кеш] (Рис. 227).

Рис. 227 — Очистка кеша мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

При очищении кеша мобильного приложения данные, не синхронизированные с основным приложением bpm'online, будут удалены. Чтобы сохранить такие данные, выполните синхронизацию перед очисткой кеша.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Специфика работы в online и offline режимах](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка мобильного приложения](#)

МАСТЕР МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Мастер мобильного приложения позволяет настраивать рабочие места отдельно для разных ролей пользователей. Например, рабочее место [Продажи] в мобильном приложении будет доступно только для роли “Менеджеры по продажам” и содержать только разделы, необходимые в работе менеджера по продажам вне офиса.

При помощи мастера настраивается отображение реестра разделов, которые входят в рабочее место, их страниц и деталей. Например, вы можете настроить страницу раздела [Контрагенты], входящего в рабочее место [Продажи], отобразив на ней только необходимую информацию для работы менеджера по продажам вне офиса — название контрагента, его адрес и контактные данные.

НА ЗАМЕТКУ

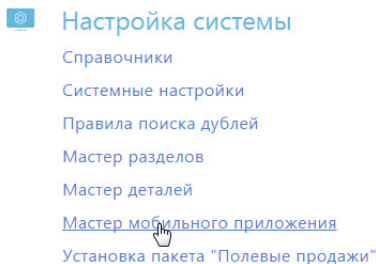
Изменения, которые вносятся в конфигурацию bpm'online при работе с мастером, сохраняются в пакете, который указан в [системной настройке](#) “Текущий пакет”. Если системная настройка “Текущий пакет” не заполнена или в ней указан пакет, недоступный для пользователя, то при открытии мастера система предложит выбрать другой пакет из списка доступных. По умолчанию используется пакет “Custom”. Если вы хотите использовать другой пакет, убедитесь, что он наследуется от пакета “Mobile”.

ВАЖНО

Все сохраненные изменения, внесенные в конфигурацию при помощи мастера мобильного приложения, будут применены для всех пользователей и вступят в силу после синхронизации мобильного приложения с bpm'online.

Чтобы запустить мастер, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] выберите [Мастер мобильного приложения] (Рис. 228).

Рис. 228 — Запуск мастера мобильного приложения



НА ЗАМЕТКУ

Вы можете открыть мастер только при условии, что у вас есть доступ на выполнение [системной операции](#) [Настройка мобильного приложения].

СОДЕРЖАНИЕ

- Настройка списка рабочих мест
- Настройка реестра раздела в рабочем месте мобильного приложения
- Настройка страницы раздела
- Настройка детали раздела

НАСТРОЙКА СПИСКА РАБОЧИХ МЕСТ

После запуска мастера мобильного приложения откроется страница со списком ранее созданных рабочих мест (Рис. 229). На этой странице вы можете добавить новые рабочие места или изменить настройки уже существующих.

Рис. 229 — Список рабочих мест

Мастер мобильного приложения

ДОБАВИТЬ РАБОЧЕЕ МЕСТО

Название

Основное рабочее место

Полевые продажи

ДОБАВЛЕНИЕ НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА

Для добавления нового рабочего места:

1. Нажмите на кнопку [Добавить рабочее место] на странице мастера мобильного приложения.
2. На странице рабочего места мобильного приложения (Рис. 230):

Рис. 230 — Страница рабочего места

Рабочее место мобильного приложения

> **ЗАКРЫТЬ** **НАСТРОИТЬ РАЗДЕЛЫ**

Название * Основное рабочее место

Код * DefaultWorkplace

< **Права доступа**

Роли + :

Все сотрудники компании

- a. Введите название рабочего места;
- b. Укажите уникальный код, по которому система сможет идентифицировать данное рабочее место;

ВАЖНО

Для указания уникального кода используются только латинские символы.

- c. На деталь [Роли] добавьте роли пользователей, для которых рабочее место будет доступно в мобильном приложении.
3. Сохраните страницу.

НА ЗАМЕТКУ

Новое рабочее место по умолчанию уже содержит стандартный список разделов. Вы можете добавить или удалить разделы, отредактировав рабочее место.

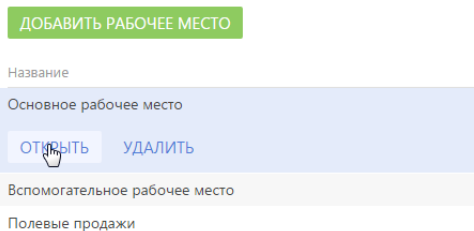
НАСТРОЙКА СПИСКА РАЗДЕЛОВ РАБОЧЕГО МЕСТА

Чтобы настроить список разделов рабочего места:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 231).

Рис. 231 — Переход к редактированию рабочего места

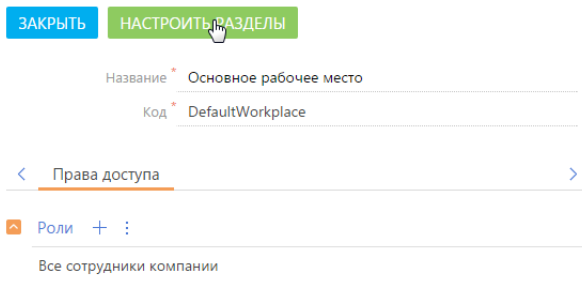
Мастер мобильного приложения



2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 232).

Рис. 232 — Страница рабочего места мобильного приложения

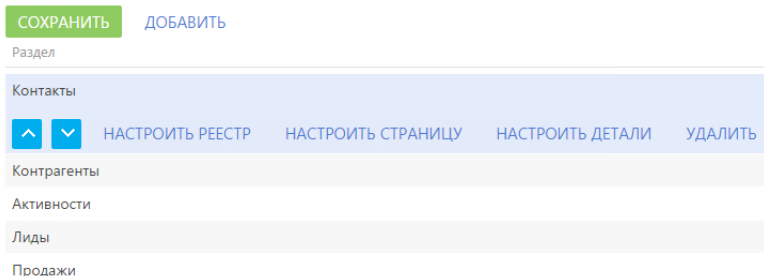
Рабочее место мобильного приложения



3. На открывшейся странице (Рис. 233):

Рис. 233 — Настройка разделов рабочего места

Мастер мобильного приложения





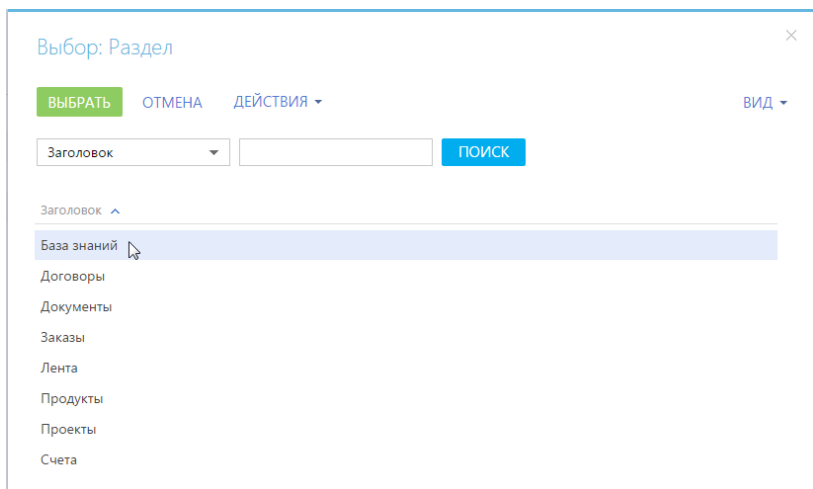
- a. Используйте кнопки  и  для перемещения разделов в списке рабочего места.
- b. Нажмите на кнопку [Добавить] и выберите раздел из списка доступных (Рис. 234), чтобы добавить новый раздел в рабочее место.

Рис. 234 — Выбор раздела для добавления в рабочее место



- c. Нажмите на кнопку [Удалить], чтобы исключить выбранный раздел из рабочего места.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить], чтобы сохранить внесенные изменения.

НА ЗАМЕТКУ

В структуру мобильного приложения могут быть добавлены только те разделы, которые уже существуют в bpm'online. Добавить новый раздел в bpm'online вы можете при помощи [мастера разделов](#) в основном приложении.

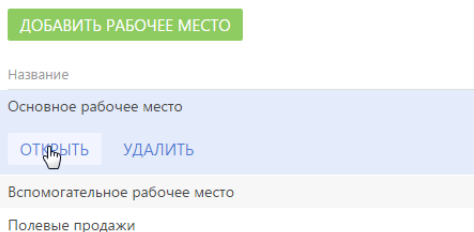
НАСТРОЙКА РЕЕСТРА РАЗДЕЛА В РАБОЧЕМ МЕСТЕ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Чтобы настроить реестр раздела:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 235).

Рис. 235 — Переход к редактированию рабочего места

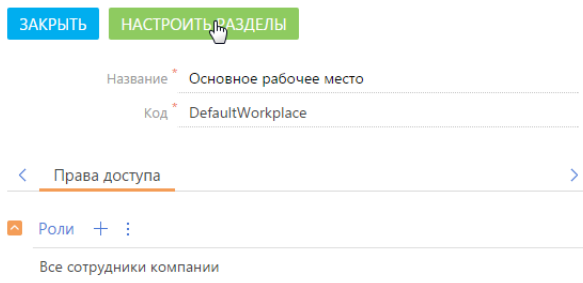
Мастер мобильного приложения



2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 236).

Рис. 236 — Страница рабочего места мобильного приложения

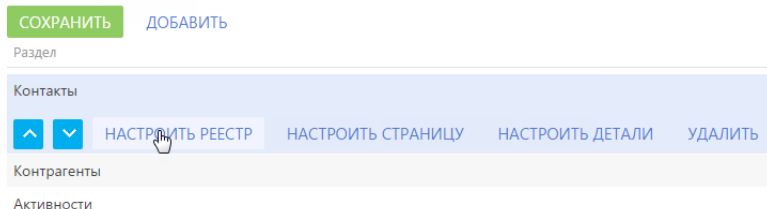
Рабочее место мобильного приложения



3. Выделите раздел в списке.
4. Нажмите на кнопку [Настроить реестр], которая появится в строке записи (Рис. 237).

Рис. 237 — Настройка реестра раздела

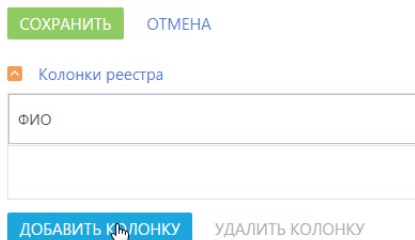
Мастер мобильного приложения



5. На открывшейся странице (Рис. 238) настройте колонки, отображаемые в реестре раздела для данного рабочего места в мобильном приложении.

Рис. 238 — Добавление колонки в реестр раздела

Реестр раздела "Контакты"



- a. Для добавления колонки в реестр нажмите на кнопку [Добавить колонку] и выберите необходимую колонку из списка.

НА ЗАМЕТКУ

В реестр раздела мобильного приложения можно вывести две колонки. Если в реестр уже выведены две колонки, то прежде чем вывести новую колонку, нужно удалить одну из существующих.

- b. Для изменения расположения колонки выделите ее и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите колонку.
6. Нажмите на кнопку [Сохранить].

НАСТРОЙКА СТРАНИЦЫ РАЗДЕЛА

По умолчанию, страница нового раздела в мобильном приложении содержит единственную группу полей [Основная информация] (Рис. 239).

Рис. 239 — Страница раздела по умолчанию

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Основная информация

ФИО
Контрагент

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾

Остальные колонки, группы колонок и детали раздела на страницу раздела добавляются вручную.

ДОБАВЛЕНИЕ КОЛОНОК НА СТРАНИЦУ РАЗДЕЛА В МОБИЛЬНОМ ПРИЛОЖЕНИИ

Чтобы добавить колонку на страницу раздела:

1. Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 240).

Рис. 240 — Переход к редактированию рабочего места

Мастер мобильного приложения

ДОБАВИТЬ РАБОЧЕЕ МЕСТО

Название

Основное рабочее место ОТКРЫТЬ УДАЛИТЬ
Вспомогательное рабочее место
Полевые продажи

2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 241).

Рис. 241 — Страница рабочего места мобильного приложения

Рабочее место мобильного приложения

3. Выделите раздел в списке и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 242).

Рис. 242 — Настройка страницы раздела


Мастер мобильного приложения

4. Нажмите на кнопку [Добавить колонку] внизу группы, в которую необходимо добавить колонку (Рис. 243).

Рис. 243 — Добавление колонки на страницу

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

 Основная информация

ФИО
Контрагент


ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

5. В окне [Выбор колонки] выберите колонку и нажмите на кнопку [Выбрать] (Рис. 244).

Рис. 244 — Добавление колонки на страницу

Выбор колонки ×

ВЫБРАТЬ ОТМЕНА

 Контакт

Колонка

Город ▾

6. Чтобы изменить порядок колонок на странице, перетащите колонку, удерживая левую клавишу мыши.
7. Нажмите на кнопку [Сохранить] (Рис. 245).

Рис. 245 — Страница раздела с добавленной колонкой

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Основная информация

ФИО
Контрагент
Город

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾

- Нажмите на кнопку [Сохранить] на странице [Мастер мобильного приложения].

НА ЗАМЕТКУ

После нажатия на кнопку [Сохранить] на странице [Мастер мобильного приложения] изменения, внесенные во время настроек, станут доступными для всех пользователей.

ДОБАВЛЕНИЕ ГРУППЫ КОЛОНОК

Вы можете добавлять на страницу раздела любые группы колонок (в том числе и группы, которых нет в основном приложении).

НА ЗАМЕТКУ

Группа [Основная информация] не может быть переименована или удалена, но вы можете добавить в нее дополнительные колонки.

Чтобы добавить группу колонок на страницу раздела:

- Выделите название рабочего места в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 246).

Рис. 246 — Переход к редактированию рабочего места

Мастер мобильного приложения

ДОБАВИТЬ РАБОЧЕЕ МЕСТО

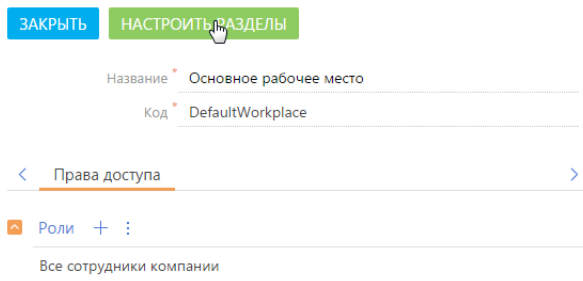
Название

Основное рабочее место ОТКРЫТЬ УДАЛИТЬ
Вспомогательное рабочее место
Полевые продажи

2. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 247).

Рис. 247 — Страница рабочего места мобильного приложения

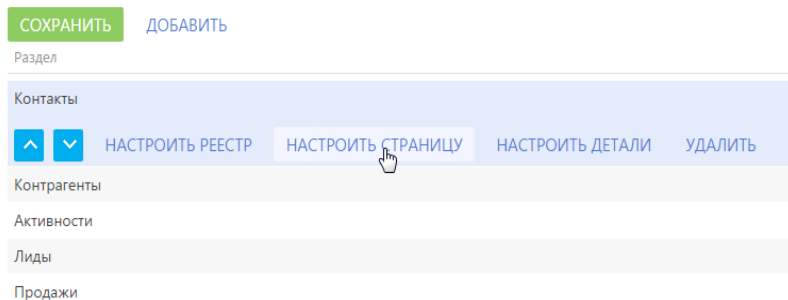
Рабочее место мобильного приложения



3. Выделите раздел в списке и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 248).

Рис. 248 — Настройка страницы раздела

Мастер мобильного приложения



4. Выберите команду [Группу колонок] в меню кнопки [Добавить] (Рис. 249).

Рис. 249 — Добавление группы колонок

Страница раздела "Контакты"

ФИО
Контрагент
Город

- Группу колонок
- Встроенную деталь

- Введите заголовок и название группы колонок (Рис. 250).

Рис. 250 — Настройка группы колонок

Группа колонок

Заголовок *

Название *

Поле [Заголовок] отображается в мобильном приложении. Поле [Название] заполняется произвольно, латинскими буквами, без спецсимволов.

- Сохраните изменения.

В результате на странице раздела появится пустая группа колонок (Рис. 251). Добавьте в нее необходимые колонки и сохраните изменения на странице.

Рис. 251 — Добавление колонок в группу колонок

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

 Основная информация

ФИО
Контрагент
Город

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ

УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

 Группа: Место работы

Настроить

^

v

Удалить

--

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ


УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾

ДОБАВЛЕНИЕ ВСТРОЕННОЙ ДЕТАЛИ

Встроенные детали отображаются на странице раздела в мобильном приложении (Рис. 252).

Рис. 252 — Встроенная деталь [Адрес Kontakта] на странице раздела [Контакты]

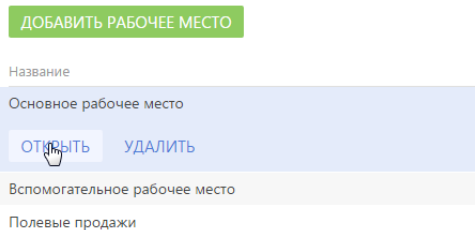
Тип адреса	
Фактический	>
Адрес	
ул. Правды, 6	
Город *	
Москва	>
Область/штат	
Московская область	>
Страна *	
Россия	>
Индекс	
105120	

Чтобы добавить встроенную деталь на страницу раздела в мобильном приложении:

1. Перейдите в мастер мобильного приложения.
2. Выберите рабочее место, страницу которого необходимо изменить. Нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 253).

Рис. 253 — Переход к редактированию рабочего места

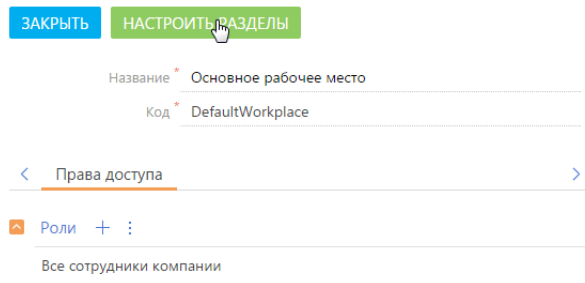
Мастер мобильного приложения



- На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 254).

Рис. 254 — Страница рабочего места мобильного приложения

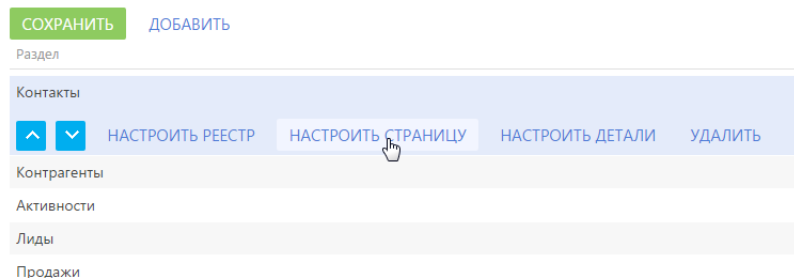
Рабочее место мобильного приложения



- В списке разделов выберите необходимый раздел и нажмите на кнопку [Настроить страницу] (Рис. 255).

Рис. 255 — Настройка страницы раздела

Мастер мобильного приложения



5. На странице настраиваемого раздела выберите команду [Встроенную деталь] в меню кнопки [Добавить] (Рис. 256).

Рис. 256 — Добавление встроенной детали

Страница раздела "Контакты"

СОХРАНИТЬ **ОТМЕНА**

☏ Основная информация

ФИО
Контрагент
Город.Страна

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

☏ Группа: Место работы **Настроить** **^** **v** **Удалить**

Департамент
Полное название должности

ДОБАВИТЬ КОЛОНКУ УДАЛИТЬ КОЛОНКУ

ДОБАВИТЬ ▾

Группу колонок
Встроенную деталь

6. В открывшемся окне настройки детали (Рис. 257):

Рис. 257 — Настройка встроенной детали

- a. Выберите деталь, которую необходимо добавить.
 - b. Введите заголовок детали.
 - c. В поле [Колонка детали] выберите колонку детали, по которой записи на детали связаны с текущей записью раздела. Например, адреса контакта связаны с разделом по колонке [Контакт].
 - d. В поле [Колонка объекта...] укажите колонку раздела, по значению в которой фильтруются записи на детали. Если деталь связана с текущей записью раздела в поле [Колонка детали] указывается значение "Id".
7. Сохраните деталь.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ВСТРОЕННЫХ ДЕТАЛЕЙ

Вы можете редактировать встроенные детали, которые были добавлены на страницу раздела. Для редактирования встроенных деталей используйте кнопки, расположенные справа от названия детали (Рис. 258).

Рис. 258 — Кнопки редактирования встроенной детали

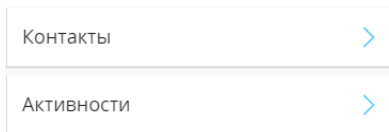
Для редактирования встроенной детали нажмите на кнопку [Настроить]. В окне [Настройка детали] (Рис. 257) внесите изменения и нажмите на кнопку [Сохранить].

Используйте кнопки и для изменения расположения детали на странице раздела.

Для удаления встроенной детали со страницы раздела нажмите на кнопку [Удалить].

НАСТРОЙКА ДЕТАЛИ РАЗДЕЛА

Записи стандартных деталей не отображаются на странице раздела (Рис. 259). Для просмотра записей стандартной детали открывается отдельная страница.

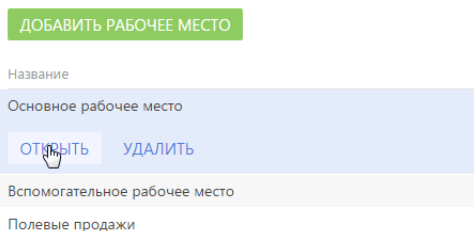
Рис. 259 — Стандартные детали [Контакты] и [Активности] раздела [Контрагенты]

Чтобы настроить стандартные детали раздела:

1. Перейдите в мастер мобильного приложения.
2. Выберите рабочее место, страницу которого необходимо изменить. Нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 260)

Рис. 260 — Переход к редактированию рабочего места

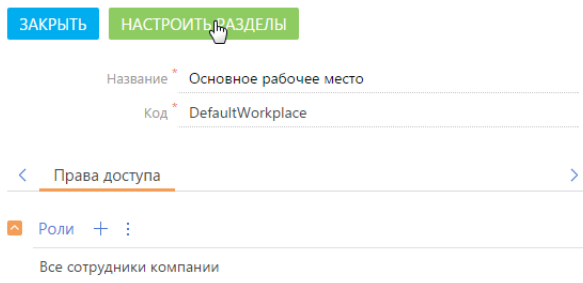
Мастер мобильного приложения



3. На странице рабочего места нажмите на кнопку [Настроить разделы] (Рис. 261).

Рис. 261 — Страница рабочего места мобильного приложения

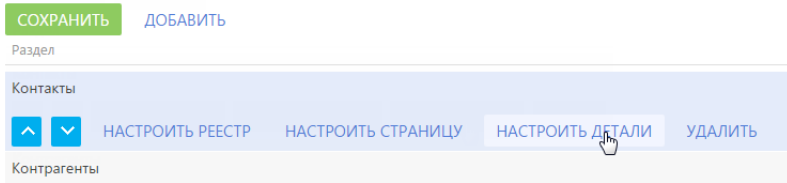
Рабочее место мобильного приложения



4. В списке разделов выберите необходимый раздел и нажмите на кнопку [Настроить детали] (Рис. 262).

Рис. 262 — Переход к настройке детали раздела

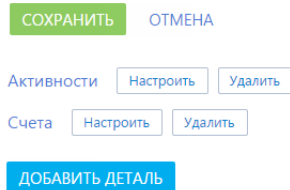
Мастер мобильного приложения



5. На странице настройки детали раздела (Рис. 263).

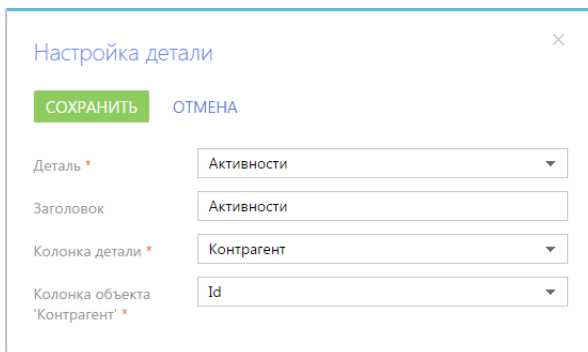
Рис. 263 — Страница настройки детали раздела

Детали раздела "Контакты"



- a. Чтобы добавить стандартную деталь, нажмите на кнопку [Добавить деталь]. Настройка параметров стандартной детали аналогична [настройке параметров встроенной детали](#) (Рис. 264).

Рис. 264 — Настройка детали



- b. Чтобы изменить параметры существующей стандартной детали, нажмите на кнопку [Настроить] справа от названия этой детали.

- с. Чтобы удалить стандартную деталь со страницы раздела, нажмите на кнопку [Удалить] справа от названия этой детали.

После добавления стандартной детали в раздел в мобильном приложении отобразятся только обязательные поля (Рис. 265). Для корректной работы детали и отображения ее страницы с нужными полями, добавьте соответствующий раздел в мобильное приложение и настройте его.

Рис. 265 — Отображение обязательных полей на странице детали

Отмена	Новая запись	Сохранить
Контакт контрагента		>
Контрагент *		>
Дата начала *	18.12.2015	
Заказ		>
Тип *	Договор	>
Состояние *	Подготовка	>
Ответственный *	Авдоров Сергей Валентинович	>
Валюта *	Рубль	>

Например, карточка добавленной стандартной детали [Документы] в мобильном приложении будет состоять только из обязательных к заполнению полей (Рис. 266).

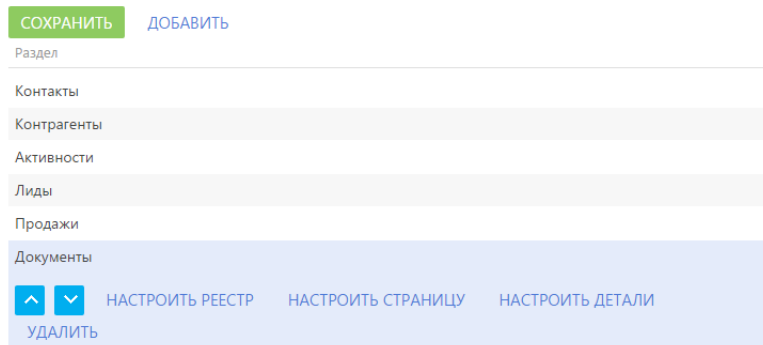
Рис. 266 — Страница с обязательными к заполнению полями

Отмена	Новая запись	Сохранить
Номер *		
Ответственный *	Мирный Евгений	>
Дата *	22.12.2015	
Тип *		>
Состояние *	Актуальный	>

Для того чтобы на странице детали [Документы] отобразить дополнительные поля, в мастере мобильного приложения добавьте раздел [Документы] (Рис. 267). Далее настройте поля для страницы данного раздела в мастере мобильного приложения.

Рис. 267 — Раздел [Документы] в мастере мобильного приложения

Мастер мобильного приложения



НАСТРОЙКА ИНТЕРФЕЙСА

СОДЕРЖАНИЕ

- Мастер разделов
- Мастер деталей
- Дизайнер контента
- Настройка аналитики
- Настройка индикатора процесса
- Настройка печатных форм MS Word
- Настройка рабочих мест
- Настройка корпоративной символики
- Настройка цвета панели разделов

МАСТЕР РАЗДЕЛОВ

Для создания новых разделов в системе, а также для настройки существующих, используется мастер разделов.

С помощью мастера разделов можно настроить основные свойства раздела и его страниц.

ВАЖНО

Изменения, которые вносятся в конфигурацию bpm'online при работе с мастером разделов, сохраняются в пакете, который указан в системной настройке "Текущий пакет". Если системная настройка "Текущий пакет" не заполнена либо в ней указан пакет, недоступный для пользователя, то при открытии мастера разделов система предложит выбрать другой пакет из списка доступных. Для управления пакетами используется раздел [Конфигурация], а для управления системными настройками — [раздел \[Системные настройки\]](#).

НА ЗАМЕТКУ

Все изменения, внесенные в конфигурацию при помощи мастера разделов, например, добавление новых объектов либо колонок в существующие объекты, применяются при сохранении раздела.


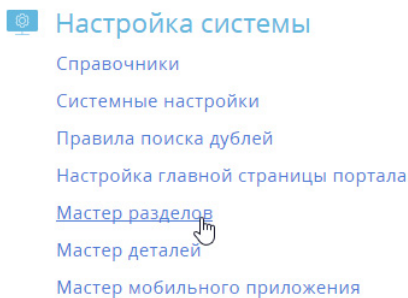
Чтобы **добавить новый раздел** при помощи мастера разделов, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Мастер разделов] ([Рис. 268](#)).

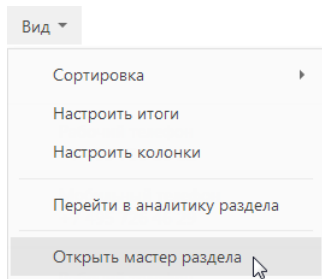
Рис. 268 — Добавление нового раздела



ВАЖНО

Вы можете открыть мастер разделов только при условии, что у вас есть доступ на выполнение системной операции [Доступ к разделу "Конфигурация"].

Чтобы **отредактировать существующий раздел**, перейдите в него и в меню кнопки [Вид] выберите команду [Открыть мастер раздела] ([Рис. 269](#)).

Рис. 269 — Переход к редактированию существующего раздела

Мастер разделов включает в себя страницу настройки основных свойств раздела и дизайнер страницы.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Как настроить свойства раздела](#)
- [Как настроить страницу раздела](#)
- [Часто задаваемые вопросы по мастеру разделов](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер разделов](#)

КАК НАСТРОИТЬ СВОЙСТВА РАЗДЕЛА

При добавлении нового раздела или редактировании существующего на первом шаге определите основные свойства раздела ([Рис. 270](#)).

Рис. 270 — Основные свойства раздела

Мастер раздела

 A screenshot of the 'Мастер раздела' (Section Wizard) form. At the top, there are buttons for 'СОХРАНИТЬ' (Save) and 'ОТМЕНА' (Cancel), and navigation arrows. Below the buttons, there are two main sections: 'Укажите основные свойства нового раздела:' (Specify the main properties of the new section:) and 'Укажите настройки страницы:' (Specify page settings:). The first section contains four fields: 'Иконка в панели разделов' (Icon in section panel) with a person icon, 'Заголовок' (Title) with the value 'Контакты', 'Код (на английском)' (Code (in English)) with the value 'UsrContact', and 'Рабочее место' (Workplace) with a dropdown menu showing 'Продажи'. The second section contains two radio button options: 'Использовать одну страницу для всех записей' (Use one page for all records) and 'Использовать несколько страниц' (Use multiple pages).

В поле **[Заголовок]** введите название раздела, которое будет видеть пользователи.

В поле **[Код (на английском)]** введите название раздела, которое будет использоваться разработчиками для работы с разделом в программном коде bpm'online. Например, код будет «UsrIdea», если создается раздел «Идеи». Код раздела может состоять из символов a-z, A-Z, 0-9. После сохранения или перехода в режим редактирования страницы поле станет недоступным для редактирования.

НА ЗАМЕТКУ

Код раздела должен включать префикс, значение которого задается в системной настройке "Префикс названия объекта". По умолчанию в системной настройке установлено значение "Usr".

В меню **[Иконка раздела]** загрузите изображение значка раздела, который будет отображаться в боковой панели приложения. Иконка должна быть белой с прозрачным фоном. Формат изображения - PNG или SVG, размер - до 38px x 38px.

При добавлении нового раздела в поле **[Рабочее место]** выберите рабочее место, в которое раздел будет включен сразу при сохранении.

НА ЗАМЕТКУ

Один раздел может входить в несколько рабочих мест. Для существующих разделов управление включением их в рабочие места осуществляется при настройке рабочих мест. Настройка рабочих мест подробнее описана в отдельной [статье](#).

Настройка нескольких страниц раздела

Если в разделе должны использоваться отдельные страницы редактирования для записей разного типа, то в поле **[Укажите настройки страницы]** установите значение "Использовать несколько страниц". Если в объект раздела еще не были добавлены справочные поля, автоматически будет добавлено поле [Тип] и справочник для него.

В списке **[Использовать разные страницы в зависимости от значения колонки...]** выберите поле, по значениям которого будут созданы разные страницы. Если в раздел ранее были добавлены справочные поля, они будут доступны в списке. При добавлении нового раздела здесь автоматически указывается поле [Тип], которое было создано при выборе опции "Использовать несколько страниц".

В нижней части страницы добавьте **страницы редактирования**, которые будут использоваться для работы с записью ([Рис. 271](#)).

Рис. 271 — Добавление типа записи раздела

Укажите настройки страницы:

- Использовать одну страницу для всех записей
- Использовать несколько страниц

Использовать разные страницы в *
зависимости от значения колонки **Тип**

Страницы

Поставщик

Контактное лицо

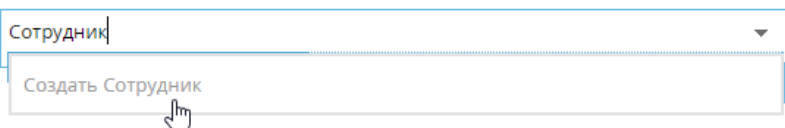
Клиент

+ Добавить



Для добавления новой страницы нажмите [Добавить] и выберите значение колонки, которому соответствует страница. Если необходимо добавить новое значение в справочник этого поля, введите его в строке [Страницы] и нажмите "Создать..." (Рис. 272).

Рис. 272 — Создание записи справочника



При сохранении изменений, внесенных в раздел при помощи мастера, новая запись будет автоматически добавлена в справочник, указанный в поле [Использовать разные страницы в зависимости от колонки...].

Чтобы удалить запись, выберите ее и нажмите на кнопку  справа от записи.

НА ЗАМЕТКУ

При изменении значения поля [Использовать разные страницы в зависимости от колонки], выполненные настройки типов записей раздела будут потеряны. Система предложит выбрать одну страницу, настройки которой будут сохранены.

Далее перейдите к настройке страницы раздела.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить страницу раздела](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер разделов](#)

КАК НАСТРОИТЬ СТРАНИЦУ РАЗДЕЛА

Настроить перечень полей и вкладок страницы раздела вы сможете на втором шаге мастера разделов. Для этого используется дизайнер страницы, который является частью мастера разделов.

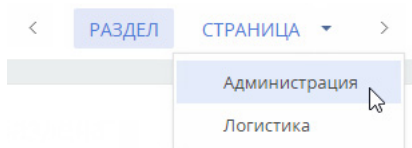
НА ЗАМЕТКУ

Дизайнер страницы также можно открыть, выбрав команду [Открыть дизайнер страницы] в меню кнопки [Вид] на странице редактирования новой записи раздела.

Переход к дизайнеру страницы возможен, когда определены основные свойства раздела.

Чтобы перейти к дизайнеру страницы в мастере раздела, нажмите на кнопку [Страница] панели управления мастера. Если в разделе используется несколько страниц, в меню кнопки [Страница] выберите страницу, которую необходимо настроить (Рис. 273).

Рис. 273— Переход к дизайнеру определенной страницы



Дизайнер страницы (Рис. 274) включает в себя область выбора колонки для добавления (1), блок настройки профиля записи (2) и профиля связанной записи (3), а также область настройки полей (4), вкладок (5) и область настройки деталей и групп полей (6) страниц. Кроме того, в дизайнерах страницы отображается графическое представление индикатора процесса и панели действий (7).

НА ЗАМЕТКУ

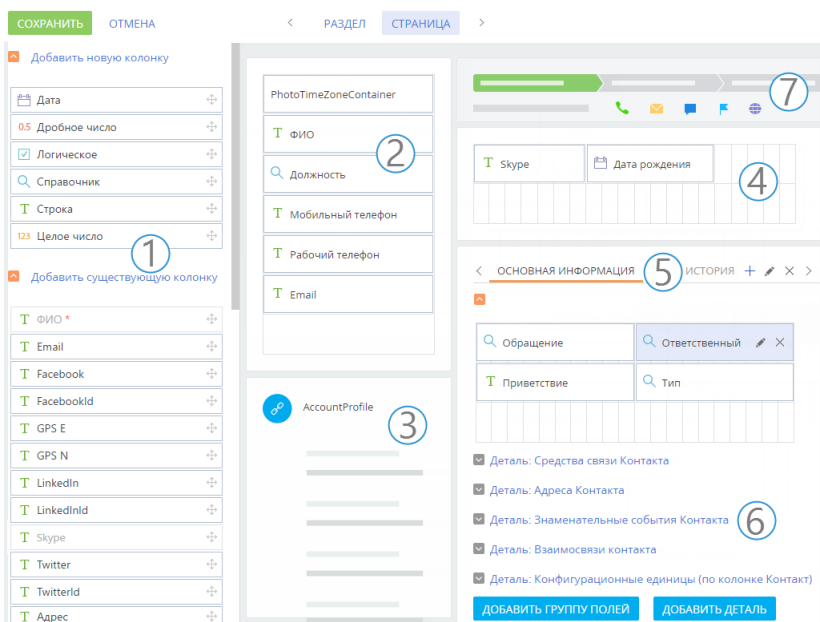
Индикатор процесса отображается на странице раздела, если в разделе действует бизнес-процесс и индикатор был активирован разработчиком. Настройка индикатора процесса выполняется в справочниках стадий и рассмотрена в отдельной [статье](#).

НА ЗАМЕТКУ

Расположение блоков на странице записи преднастроено и не изменяется. Настроить можно содержимое блоков — позиции вкладок, полей, деталей и групп полей. Профили связанной записи можно поменять местами, если таких профилей два или более.

Рис. 274 — Дизайнер страницы

Мастер раздела: Контакты



ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- Как настроить поля страницы
- Как настроить вкладки страницы
- Как настроить группы полей и детали страницы

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница записи раздела](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер разделов](#)

КАК НАСТРОИТЬ ПОЛЯ СТРАНИЦЫ

Вы можете добавлять и скрывать поля, изменять их расположение на странице и ширину, а для многострочных полей — и высоту. При этом можно настраивать поля как в профиле записи, так и на вкладках страницы.

НА ЗАМЕТКУ

Поля профиля связанной записи являются преднастроенными и не редактируются в мастере разделов.

КАК ДОБАВИТЬ НА СТРАНИЦУ СУЩЕСТВУЮЩУЮ КОЛОНКУ

Для добавления существующей колонки перетяните ее из области **[Добавить существующую колонку]** в необходимую область страницы раздела. Области, куда может быть помещено поле, подсвечиваются при перетягивании. Поля, уже добавленные на страницу, не исчезают из области выбора колонок для добавления, но окрашиваются в бледно-серый цвет.

Чтобы удалить поле со страницы, выделите его и нажмите на кнопку ✕.

НА ЗАМЕТКУ

Удаление поля со страницы не приводит к удалению колонки из объекта. Удаление колонки объекта возможно только через раздел **[Конфигурация]**. Вы можете удалить только добавленные вами колонки, при условии, что они не выведены на страницы объектов. Колонки базовых объектов удалить нельзя.

КАК ДОБАВИТЬ НА СТРАНИЦУ НОВУЮ КОЛОНКУ

Для добавления нового поля перетяните его из области **[Добавить новую колонку]** в нужное место на странице.

ВАЖНО

При добавлении нового поля в раздел добавляется соответствующая колонка в объект раздела.

В появившемся окне определите параметры поля. Набор параметров в окне добавления новой колонки различается в зависимости от типа добавляемого поля.

Общие параметры для всех типов колонок

1. В поле **[Заголовок]** введите заголовок поля, который будет отображаться на странице.
2. В поле **[Название в БД]** введите уникальное внутреннее название колонки в базе данных. Название водится латинскими символами без использования пробелов. Если колонка с таким названием уже существует, система предупредит вас об этом. Название колонки должно включать префикс, значение которого задается в системной настройке "Префикс названия объекта". По умолчанию в системной настройке установлено значение "Usr".
3. Установите признак **[Является обязательным]**, если новое поле должно быть обязательным для заполнения. Данный признак недоступен при создании полей типа "логическое".
4. Установите признак **[Только для чтения]**, если новое поле должно быть недоступным для редактирования.

- Установите признак **[Выполнять копирование]**, если значение поля колонки необходимо переносить в новую запись при копировании. Например, при копировании счета нужно копировать значения полей [Контрагент]/[Контакт] и [Ответственный], но не нужно копировать значение поля [Номер].

Параметры для типа колонки “Строка”

Если в поле допускается ввод текста, содержащего более одной строки, — установите признак **[Многострочный текст]**. Признак доступен только при создании поля типа “Строка”. Если признак установлен, высота поля становится изменяемой.

Параметры для типа колонки “Справочник”

В зависимости от того, существует ли в системе необходимый справочник или необходимо создать новый, выберите опцию **[Выбрать существующий справочник]** или **[Создать новый справочник]**. При добавлении существующего справочника в поле [Справочник] выберите объект справочника. В качестве источника для поля справочника может использоваться любой ранее созданный объект системы. При создании нового справочника в появившихся полях введите заголовок и название нового справочника. Название справочника должно включать префикс, значение которого задается в системной настройке “Префикс названия объекта”. По умолчанию в системной настройке установлено значение “Usg”.

НА ЗАМЕТКУ

Новый справочник не будет автоматически зарегистрирован в системе. Независимо от регистрации справочника, пользователи могут выбирать значения из него в соответствующих полях страниц. Регистрация нужна для управления наполнением справочника в дальнейшем. При необходимости зарегистрируйте его вручную в [разделе \[Справочники\]](#).

Задайте способ отображения справочника. Если выбран способ **[Список]**, значение справочника будет выбираться из списка по нажатию на поле. Если выбран способ отображения **[Всплывающее окно]**, при нажатии на поле будет открываться окно выбора значения справочника, предоставляющее возможность поиска с помощью фильтрации, а также возможность добавить новую запись в справочник ([Рис. 275](#)):

Рис. 275 — Окно выбора из справочника

Выбор: Контакт ×

ВЫБРАТЬ
ОТМЕНА
ДОБАВИТЬ
ДЕЙСТВИЯ ▾
ВИД ▾

ПОИСК

ФИО	Email	Контрагент ▾
Петриченко Кирилл Олегович	petrychenko_k@yahoo.com	Наша компания
Ульяненко Александра	aleksandra-ulianenko@gmail.com	Наша компания
Мирный Евгений	yevgeniy.mirny@gmail.com	Наша компания
Швец Ирина	irina.shvets@mail.ru	Наша компания
Малянов Дмитрий		Наша компания
Федоров Артем	fedorov.a@mail.ru	Наша компания
Тарасов Олег Константинович		Наша компания
Тириллов Сергей Петрович	tirillov.sergei@yandex.ru	Наша компания
Молнистая Наталья		Наша компания

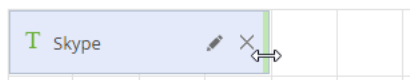
Установите признак **[Каскадная связь]**, если при удалении записи из объекта, указанного в поле [Справочник], необходимо удалять связанные записи текущего объекта. Например, если при удалении контакта нужно удалить информацию о его адресах, то в объекте "Адрес контакта" для колонки "Контакт" (по которой осуществляется связь адреса с контактом) должен быть установлен признак [Каскадная связь].

КАК НАСТРОИТЬ РАСПОЛОЖЕНИЕ ПОЛЯ НА СТРАНИЦЕ

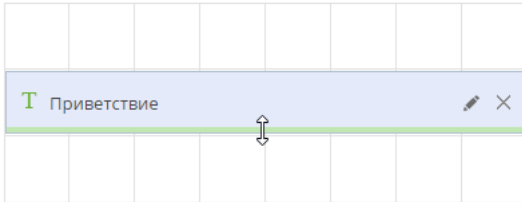
После добавления поля вы можете изменить его расположение на странице. Чтобы изменить порядок отображения полей на странице, захватите их курсором мыши и перетащите на нужное место. Для изменения ширины поля наведите курсор мыши на левую или правую границу поля, и, когда граница станет зеленой, захватите и потяните в нужную сторону (Рис. 276).

НА ЗАМЕТКУ

Поля в профиле имеют фиксированную ширину, которая не может быть изменена.

Рис. 276 — Изменение ширины поля

Для многострочных полей вы также можете изменить высоту поля (Рис. 277).

Рис. 277 — Изменение высоты поля**СМОТРИТЕ ТАКЖЕ**

- [Как настроить вкладки страницы](#)
- [Как настроить группы полей и детали страницы](#)

КАК НАСТРОИТЬ ВКЛАДКИ СТРАНИЦЫ


Вы можете настроить перечень вкладок страницы и их содержимое. Для этого используйте функциональность области настройки вкладок (Рис. 278). Вы можете добавлять новые вкладки, редактировать либо удалять существующие, а также управлять порядком их отображения на странице.

Рис. 278 — Область настройки вкладок страницы**НА ЗАМЕТКУ**


При создании новой страницы область не содержит вкладок. Вкладка [Лента] создается автоматически после сохранения новой страницы и не отображается в перечне вкладок при редактировании в дизайнерах разделов.

Для **переименования** вкладки нажмите на кнопку  в правой части области.

Для **изменения содержимого** вкладки добавьте группу полей, а затем перетяните в нее необходимые поля из областей [Добавить новую колонку] или [Добавить существующую колонку]. Вы также можете добавить на вкладку детали.

Чтобы **добавить новую вкладку** на страницу, нажмите на кнопку  в области настройки вкладок. В отобразившемся поле введите заголовок новой вкладки и нажмите на кнопку [Сохранить].

Чтобы **изменить позицию** вкладки на странице, наведите курсор на название вкладки и перетащите ее в нужное место.

Чтобы **удалить** вкладку, перейдите на нее, а затем нажмите на кнопку  справа в области вкладок.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Как настроить поля страницы](#)
- [Как настроить группы полей и детали страницы](#)

КАК НАСТРОИТЬ ГРУППЫ ПОЛЕЙ И ДЕТАЛИ СТРАНИЦЫ

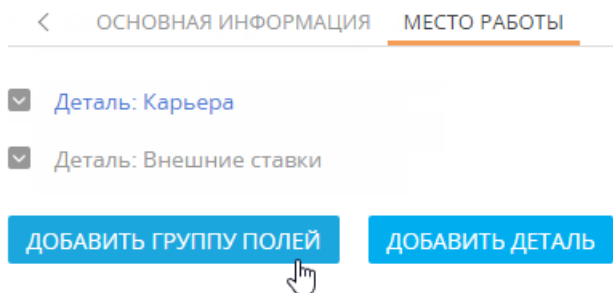
Дизайнер страницы позволяет добавлять новые группы полей и детали на страницу, удалять существующие, определять порядок их отображения, изменять названия групп полей и настройки привязки деталей.

КАК ДОБАВИТЬ ГРУППУ ПОЛЕЙ НА СТРАНИЦУ

Для удобства работы с информацией, содержащейся на странице раздела, поля страницы могут быть объединены в группы. Например, запись раздела [Контрагенты] содержит группу полей [Категоризация], поля которой используются для сегментации компаний по разным признакам.

Чтобы добавить новую группу полей, перейдите на вкладку, на которой она должна располагаться, и нажмите на кнопку [Добавить группу полей] внизу области групп полей и деталей (Рис. 279).

Рис. 279 — Добавление группы полей на вкладку страницы



В открывшемся окне введите название группы полей и нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате на вкладку будет добавлена пустая [область настройки полей](#). Используя области новых и существующих колонок, добавьте необходимые поля.

Переименование, удаление и изменение позиций групп полей выполняется так же, как и аналогичные [операции с вкладками](#).

КАК ДОБАВИТЬ ДЕТАЛЬ НА СТРАНИЦУ

Чтобы **подключить уже созданную деталь на страницу**, перейдите на вкладку, на которой должна располагаться деталь, и нажмите на кнопку [Добавить деталь] внизу области. Откроется окно настройки привязки детали (Рис. 280).

Рис. 280 — Настройка привязки детали

Настройки детали

Деталь *	Активности
Колонка детали *	Автор
Колонка объекта *	Id

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

В поле [Деталь] выберите из списка деталь, которую вы хотите добавить на страницу.

В поле [Колонка детали] выберите колонку объекта, по которой он будет связан с объектом текущего раздела. Например, объект [Активность] может быть связан с объектом [Контакт] по колонкам [Автор], [Ответственный] или [Контакт]. Если объект может быть связан с объектом текущего раздела только по одной колонке, поле заполняется автоматически этой колонкой.

В поле [Колонка объекта] выберите колонку объекта раздела, по которой с ним будет связан объект детали. Например, для детали [Активности] объекта [Контакт] как правило это колонка [Id], тогда на детали будут отображены те активности, которые связаны с текущим контактом.

В результате на страницу будет добавлена новая деталь, которая отобразит список записей объекта, указанного в поле [Деталь]. В примере, рассмотренном на Рис. 280, была добавлена деталь [Активности] для отображения активностей, у которых значение поля [Автор] соответствует выбранной записи в разделе [Контакты].

Для **изменения настроек привязки** добавленной детали нажмите на кнопку .

Чтобы **удалить деталь**, выберите ее и нажмите на кнопку .

НА ЗАМЕТКУ

Создание и настройка страницы новой детали выполняется в [мастере деталей](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Мастер деталей](#)
- [Как настроить поля страницы](#)
- [Как настроить вкладки страницы](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер деталей](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО МАСТЕРУ РАЗДЕЛОВ

- [Как удалить пользовательскую деталь/раздел из системы?](#)
- [Чем отличаются типы данных для колонок? Какой тип данных выбрать для колонки?](#)

КАК УДАЛИТЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКУЮ ДЕТАЛЬ/РАЗДЕЛ ИЗ СИСТЕМЫ?

Чтобы удалить пользовательскую деталь или раздел bpm'online, необходимо иметь доступ к конфигурации системы и базе данных. В первую очередь потребуется удалить записи из базы данных. Для удаления детали воспользуйтесь следующим скриптом:

```
DECLARE @Caption nvarchar(max);
SET @Caption = 'ToDelete'
DECLARE @UID UNIQUEIDENTIFIER;
select @UID = EntitySchemaUID from SysDetail where Caption = @Caption
delete from SysDetail where EntitySchemaUID = @UID
```

Значение "ToDelete" необходимо заменить на название схемы детали, которое можно посмотреть в разделе [Управление конфигурацией] дизайнера системы. После удаления данных из БД нужно удалить схему пользовательской детали при помощи конфигурации системы. Пункт дизайнера системы [Управление конфигурацией] также позволяет удалить объект, на котором основывается данная деталь.

НА ЗАМЕТКУ

Если на основании объекта, который требуется удалить, создан раздел, то этот раздел удаляется в первую очередь.

Процесс удаления раздела из bpm'online аналогичен удалению детали, но из базы данных необходимо удалить большее количество записей. Воспользуйтесь скриптом:

```
DECLARE @UID UNIQUEIDENTIFIER;
DECLARE @ModuleEntityUID UNIQUEIDENTIFIER;
DECLARE @ModuleID UNIQUEIDENTIFIER;
DECLARE @Name NVARCHAR(max) = 'ToDelete';
select @UID = UId from SysSchema where Name Like @Name
select @ModuleEntityUID = Id from SysModuleEntity where
SysEntitySchemaUID = @UID
select @ModuleID = Id from SysModule where SysModuleEntityId =
@ModuleEntityUID;
delete from SysModuleInWorkplace where SysModuleId = @ModuleID;
delete from SysModule where Id = @ModuleID;
delete from SysModuleEdit where SysModuleEntityId = @ModuleEntityUID;
delete from SysModuleEntity where Id = @ModuleEntityUID;
delete from SysDetail where EntitySchemaUID = @UID;
delete from SysLookup where SysEntitySchemaUID = @UID;
delete from [Lookup] where SysEntitySchemaUID = @UID;
```

Обратите внимание, что значение "ToDelete" нужно заменить на название схемы пользовательского раздела. После очистки базы данных необходимо удалить пользовательские схемы раздела при помощи раздела [Конфигурация] управления конфигурацией в следующем порядке:

1. ToDeleteFile
2. ToDeleteInFolder
3. ToDeleteInTag
4. ToDeleteTag
5. ToDeleteFolder
6. ToDelete

ЧЕМ ОТЛИЧАЮТСЯ ТИПЫ ДАННЫХ ДЛЯ КОЛОНОК? КАКОЙ ТИП ДАННЫХ ВЫБИРАТЬ ДЛЯ КОЛОНКИ?

Страницы записей используют различные типы полей, которые предназначены для внесения разнообразной информации. К примеру, ФИО и сумма счета относятся к разным типам полей. Весь список доступных типов данных представлен ниже.

Текстовое поле может содержать буквы, цифры и любые другие символы. Оно используется для ввода текстовой информации. Обычно значения в таком поле можно отредактировать. Текстовое поле может быть однострочным, например, [Название] на карточке добавления нового контакта. А многострочное текстовое поле предназначено для ввода больших объемов информации, к примеру, [Результат подробно] на карточке активности.

Числовое поле может содержать только числовую информацию, например, [Доход] на странице продажи. В bpm'online существует два типа числового поля — целое, к примеру, количество товаров на складе, и дробное, например, [Доход] карточки продажи.

Мультивалютное поле используется для ввода денежной суммы с возможностью указать валюту и зафиксировать эквивалент суммы в базовой валюте. При изменении валюты существующая сумма автоматически пересчитывается при помощи обменных курсов валют.

Поле даты и времени необходимо для регистрации календарной информации, например, времени начала и окончания активности, даты оплаты счета. Такие поля могут отображать только дату или время и дату одновременно.

Поле списка или справочника позволяет выбрать значения из заданного перечня вариантов, которые внесены вручную или импортированы. Все возможные значения формируются при помощи соответствующих справочников, например, значения поля [Город] или характеристики продуктов. Поле списка обычно содержит небольшое количество вариантов, как [Состояние] задачи. Поле справочника, наоборот, имеет объемный перечень значений, например, [Ответственный] страницы задачи.

Логическое поле может содержать только одно из двух значений: "Да/Нет". Оно используется, например, для добавления напоминания в карточке активности.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер разделов](#)

МАСТЕР ДЕТАЛЕЙ

Для создания новых и редактирования существующих деталей в разделах системы используется мастер деталей. Детали, созданные с его помощью, можно подключать к разделам в [мастере разделов](#).

НА ЗАМЕТКУ

Изменения, которые вносятся в конфигурацию bpm'online при работе с мастером деталей, сохраняются в пакете, который указан в [системной настройке](#) "Текущий пакет". По умолчанию используется пакет [Custom].

ЗАПУСК МАСТЕРА

Чтобы создать новую деталь при помощи мастера, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Мастер деталей].

Чтобы изменить существующую деталь, выберите в меню детали пункт [Настроить деталь].

ВАЖНО

Вы можете открыть мастер деталей только при условии, что у вас есть доступ на выполнение [системной операции](#) [Доступ к разделу "Конфигурация"].

Мастер деталей включает в себя два шага.

1. Настройка свойств детали.
2. Настройка страницы детали.

НАСТРОЙКА СВОЙСТВ ДЕТАЛИ

На первом шаге мастера деталей задаются основные свойства детали, такие как [Заголовок] и [Объект] детали ([Рис. 281](#)).

Рис. 281 — Основные свойства детали

Новая деталь: Основные свойства

Сохранить Отмена < Деталь Страница >

Заголовок* Этап реализации идеи

Объект* Этап реализации идеи ▼

НА ЗАМЕТКУ

Если объекта, по которому создается деталь, еще нет в системе, то его можно добавить в разделе [Конфигурация].

НАСТРОЙКА СТРАНИЦЫ ДЕТАЛИ

На втором шаге мастера деталей выполняется настройка страницы редактирования записи на детали. Если для выбранного объекта уже существует такая страница, то выполняется ее редактирование.

ВАЖНО

Если деталь содержит разные страницы для записей разных типов, то с помощью мастера деталей можно отредактировать каждую из них. Для этого необходимо выбрать нужный тип в меню кнопки [Страница].

На втором шаге отображается дизайнер страниц деталей (Рис. 282). Он состоит из трех блоков:

- Блок [Добавить новую колонку] предназначен для добавления на страницу колонок, которых нет в объекте детали.
- Блок [Добавить существующую] предназначен для добавления колонок, которые уже есть в объекте.
- Правая область дизайнера предназначена для редактирования внешнего вида страницы.

Чтобы добавить поля на страницу детали, перетяните колонки в правую область дизайнера. Измените их размеры, расположите в нужном порядке. В отдельном окне укажите название каждого поля и при необходимости настройте другие параметры полей.

Рис. 282 — Дизайнер страницы детали

Этапы реализации идеи: Страница

ВАЖНО

При добавлении новой детали для какого-либо раздела важно добавить колонку для связи этой детали с разделом.

После настройки страницы детали сохраните деталь. После сохранения вы сможете подключить деталь к существующему или новому разделу в [мастере разделов](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Мастер разделов](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Мастер деталей](#)

ДИЗАЙНЕР КОНТЕНТА


Создавайте и храните в bpm'online отдельные web-страницы, которые можно использовать в системе, например, при формировании шаблонов писем и рассылок.

Для создания шаблонов писем используется дизайнер контента (Рис. 283). Дизайнер позволяет создавать страницы, содержащие тексты и изображения, а также другие элементы, отображение которых поддерживается интернет-браузерами.

Рис. 283 — Дизайнер контента



Вы можете перейти к дизайнеру контента на странице шаблона email-сообщения. Для этого:

1. Откройте [дизайнер системы](#), например, нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
3. В списке справочников выделите справочник [Шаблоны email-сообщений] и нажмите на кнопку [Открыть наполнение].
4. В списке шаблонов email-сообщений выделите необходимый шаблон и откройте его страницу.
5. На странице шаблона email-сообщения нажмите на кнопку [Редактировать].

Дизайнер контента состоит из двух областей:

- **Библиотека блоков (1).** Область отображает список преднастроенных блоков, которые вы можете добавить на web-страницу. Блоки могут содержать изображения и текстовые элементы в разных комбинациях. Блоки хранятся в справочнике [Библиотека блоков контента] и могут быть добавлены администратором системы с использованием базового элемента наполнения "HTML-элемент".
- **Рабочая область (2).** Область, в которой непосредственно формируется контент страницы.

Преднастроенные блоки, которые добавляются в шаблон письма, могут включать в себя следующие базовые элементы наполнения (контента):

- **Текстовый элемент.** Используйте этот элемент для добавления текстовой информации.
- **Изображение.** С помощью этого элемента вы можете добавить изображение. Изображение можно сделать кликабельным, например, если это рекламный баннер.
- **HTML-элемент.** Используйте этот элемент для создания страницы со сложной html-разметкой либо для размещения элемента, которого нет в библиотеке контента, например, видеоролика.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как создать шаблон email-сообщения в дизайнера контента](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Подготовка шаблона для email-рассылки с помощью дизайнера контента](#)

КАК СОЗДАТЬ ШАБЛОН EMAIL-СООБЩЕНИЯ В ДИЗАЙНЕРЕ КОНТЕНТА

Чтобы создать шаблон email-сообщения в дизайнера, необходимо выполнить следующие действия:

- Определить свойства шаблона;
- Добавить необходимые блоки из библиотеки;
- Расположить блоки в нужном порядке на странице шаблона;
- Отредактировать элементы контента.

НА ЗАМЕТКУ

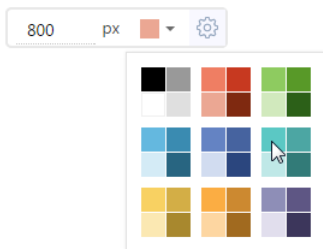
Эти действия могут быть выполнены в произвольном порядке, например, вы можете изменить ширину страницы шаблона уже после того, как его наполнение было полностью сформировано.

КАК ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЙСТВА ШАБЛОНА EMAIL-СООБЩЕНИЯ

В дизайнера контента вы можете задать ширину шаблона email-сообщения, а также цвет его фона.

Для этого используйте меню кнопки , расположенной в правом верхнем углу рабочей области (Рис. 284).

Рис. 284 — Определение цвета фона шаблона email-сообщения

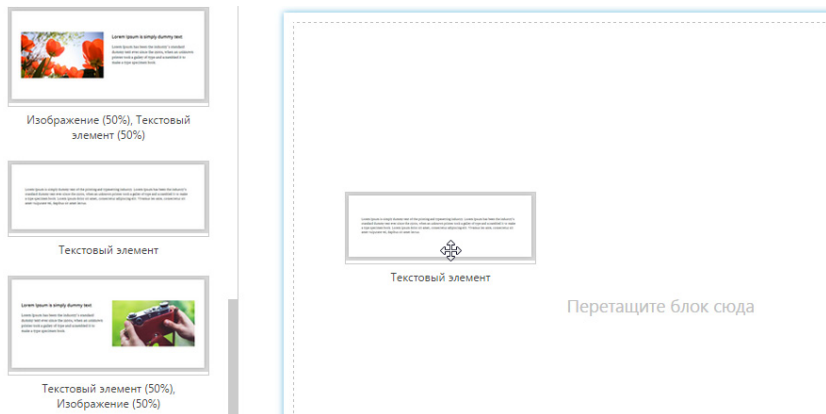


Чтобы задать ширину шаблона email-сообщения, введите в поле [px] значение ширины в пикселях.

КАК УПРАВЛЯТЬ БЛОКАМИ ШАБЛОНА EMAIL-СООБЩЕНИЯ


Чтобы **добавить** блок контента в шаблон email-сообщения, выберите необходимый блок в библиотеке и, удерживая левую клавишу мыши, перетащите его в рабочую область дизайнера (Рис. 285).

Рис. 285 — Добавление блока в шаблон email-сообщения




В результате в шаблон email-сообщения будет добавлен новый блок.

НА ЗАМЕТКУ


Чтобы скопировать блок, уже добавленный в шаблон, щелкните по нему и в появившемся справа меню управления элементом нажмите на кнопку .

Чтобы **изменить расположение** блока на странице шаблона:

1. Щелкните по блоку в рабочей области дизайнера.
2. В меню управления блоком, которое появится справа, нажмите на кнопку  и, удерживая ее, перетащите блок в нужное положение на странице шаблона.

В результате блок будет помещен в указанную позицию.

Чтобы **удалить** блок со страницы шаблона:

1. Щелкните по блоку в рабочей области дизайнера.
2. В меню управления блока, которое появится справа, нажмите на кнопку .

В результате блок будет удален со страницы шаблона.

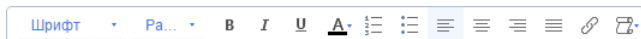
КАК УПРАВЛЯТЬ НАПОЛНЕНИЕМ БАЗОВЫХ ЭЛЕМЕНТОВ

Каждый элемент дизайнера контента имеет панель инструментов, которая позволяет управлять его наполнением. Чтобы отобразить панель, щелкните мышью по элементу.

Как редактировать текст

Используйте панель инструментов элемента (Рис. 286), чтобы отформатировать текст, например, изменить размер шрифта, выделить необходимые слова, вставить гиперссылку и т. д.


Рис. 286 — Панель инструментов текстового элемента



Как добавить макросы


Для персонализации писем в текст элемента вы можете добавить макросы.

Вы можете добавить любой из **преднастроенных макросов**, например, обращение к контакту или должность ответственного. Для этого:

1. Нажмите на кнопку  панели и выберите команду [Выбрать макрос].
2. В открывшемся окне выберите макрос, который необходимо добавить.

Также вы можете добавить в шаблон email-сообщения **колодку определенного объекта системы**.


Для этого:


1. На странице шаблона в поле [Источник макросов] выберите объект системы и откройте дизайнер контента по кнопке [Редактировать].
2. В меню кнопки  панели выберите команду [Выбрать колодку].
3. В открывшемся окне выберите нужную колодку из объекта системы, который был указан как источник макросов.

НА ЗАМЕТКУ


Если в поле [Источник макросов] объект системы не был выбран, то после выбора команды [Выбрать колодку] появится предупреждение о необходимости выбора объекта системы.


Как работать с изображениями


Чтобы **добавить** новое изображение либо заменить существующее, нажмите на кнопку  панели инструментов и выберите необходимый файл, хранящийся на вашем компьютере.

Если необходимо, чтобы по щелчку на изображение пользователь переходил на определенную страницу, например, если изображение является баннером, нажмите на кнопку  и в открывшемся окне укажите ссылку на нужную страницу.

Как работать с HTML-элементами

Вы можете **добавить** наполнение элемента из html-файла, подготовленного заранее. Для этого нажмите на кнопку  панели инструментов и выберите необходимый html-файл, хранящийся на вашем компьютере. В результате html-элемент отобразит добавленную web-страницу.

Чтобы **отредактировать** наполнение html-элемента непосредственно в рабочей области дизайнера, нажмите на кнопку  панели инструментов элемента и в открывшемся окне внесите необходимые изменения.

Чтобы **очистить** наполнение html-элемента, выделите необходимый html-элемент и нажмите на кнопку  появившейся панели инструментов.

НАСТРОЙКА АНАЛИТИКИ

Для того чтобы в bpm'online просмотреть статистические данные, основанные на информации из разделов системы, необходимо настроить отображение аналитики.

Статистические данные bpm'online отображаются в [представлении \[Аналитика\]](#) стандартных разделов системы, а также в разделе [Итоги].

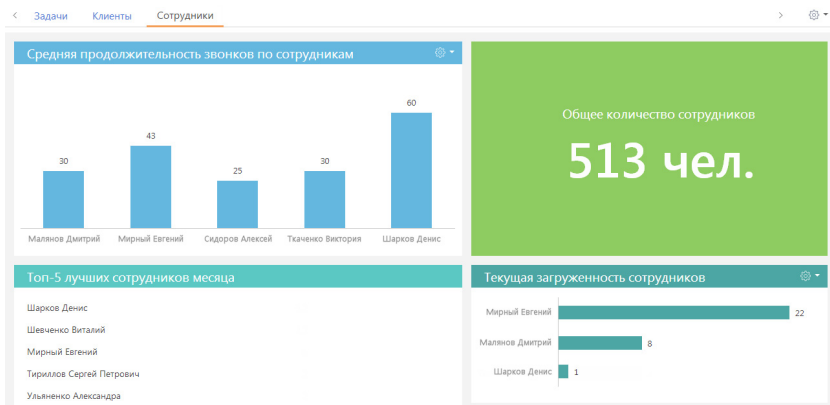
Информация содержится в специальных блоках итогов. Блок итогов отображает данные из системы в определенном виде, например, в виде графика или числа ([Рис. 287](#)).

Рис. 287 — Блок итогов на примере единичного числового показателя



Блоки размещаются на панели итогов ([Рис. 288](#)). Каждой панели итогов соответствует вкладка, которая отображает заголовок панели. Вы можете сгруппировать блоки итогов с общей тематикой по вкладкам, например, на вкладке “Сотрудники” могут быть отображены статистические данные успешности работы сотрудников компании, а на вкладке “Задачи” — информация об активностях сотрудников.

Рис. 288 — Панель итогов с примерами наполнения



ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Настройка панелей итогов](#)
- [Настройка блоков итогов](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

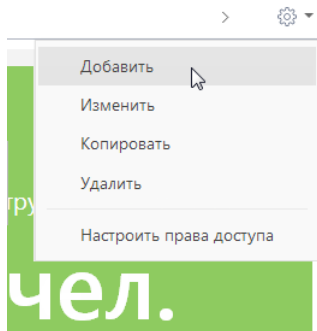
- [Настройка итогов](#)

НАСТРОЙКА ПАНЕЛЕЙ ИТОГОВ

Настройка панелей итогов выполняется в представлении [Аналитика] разделов системы либо в разделе [Итоги].

Для добавления новой панели итогов используется соответствующая команда меню кнопки  области вкладок ([Рис. 289](#)).

Рис. 289 — Добавление новой панели итогов



Чтобы изменить, скопировать или удалить панель итогов, перейдите к ней и выберите соответствующую команду меню области вкладок. В результате выполнения команд меню откроется страница настройки панели итогов ([Рис. 290](#)). Страница содержит поле заголовка и область настройки блоков.

Рис. 290 — Страница настройки панели итогов с примерами добавленных блоков

Настройка панели итогов «Сотрудники»

Сохранить Отмена

Заголовок* **Сотрудники**

Средняя продолжительность звонков по сотрудникам	Общее количество сотрудников				
Топ-5 лучших сотрудников месяца	+				
	+				
	+				
+					

Изменить Копировать Удалить Изменить ширину - + Растянуть Изменить высоту - +

НА ЗАМЕТКУ

Настройка блоков итогов аналогична настройке полей страницы и рассмотрена в [отдельной главе](#).

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка итогов](#)

НАСТРОЙКА БЛОКОВ ИТОГОВ

В bpm'online предусмотрена возможность добавления следующих типов блоков итогов:

- **График.** Используется для наглядного отображения множественных данных, хранящихся в системе. Например, на графике может быть отображено распределение контрагентов, с которыми взаимодействует ваша компания, по типам.
- **Показатель.** Используется для отображения единичных значений, например, общего количества клиентов компании на текущий момент.
- **Список.** Отображает информацию из системы в виде списка с заданным количеством позиций. Например, список может отображать тройку наиболее результативных менеджеров вашей компании.

- **Виджет.** Позволяет встраивать дополнительные виджеты, настраиваемые разработчиком, например, виджет курсов валют, виджет погоды.
- **Воронка продаж.** Позволяет анализировать статистическую информацию продаж за выбранный период.

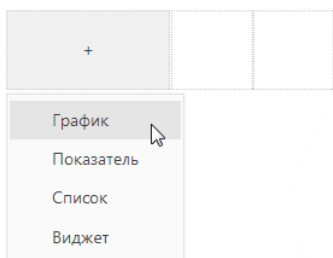
НА ЗАМЕТКУ

Блоки итогов “График”, “Показатель” и “Список” отображаются на страницах настройки в области предварительного просмотра. Отображаемая информация изменяется динамически по мере изменения настроек.

Добавление новых блоков на панель итогов, редактирование, копирование и удаление существующих, а также управление расположением блоков на панели, выполняется на странице настройки панели итогов (Рис. 290).

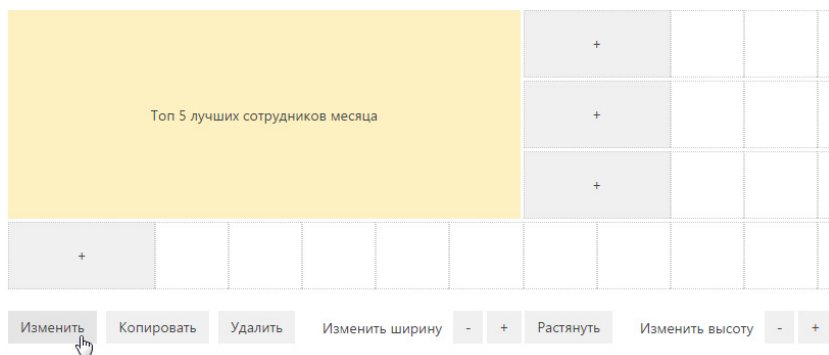
Для добавления нового блока на панель итогов используется кнопка [+] области настройки блоков итогов. В меню кнопки выберите тип блока, который необходимо добавить (Рис. 291). В результате откроется страница настройки блока итогов соответствующего типа.

Рис. 291 — Добавление нового блока итогов



Для редактирования, копирования или удаления существующих блоков итогов нажмите на необходимый блок и выберите соответствующую команду (Рис. 292).

Рис. 292 — Редактирование существующего блока итогов



ВАЖНО

Чтобы сохранить изменения в настройках блока итогов при добавлении или редактировании блока, сохраните сначала страницу настройки блока итогов, а затем страницу настройки панели итогов, на которой располагается блок.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Настройка блока итогов "График"](#)
- [Настройка блока итогов "Показатель"](#)
- [Настройка блока итогов "Список"](#)
- [Настройка блока итогов "Виджет"](#)
- [Настройка блока итогов "Воронка продаж"](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка итогов](#)

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "ГРАФИК"

Для настройки блока итогов "График" используется страница настройки графика. Чтобы создать новый график, введите его заголовок и укажите условия для его построения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

[Объект] — объект системы, по данным которого нужно построить график. Например, для подсчета количества контактов по должностям выберите объект "Контакт".

[Функция] — значение, которое необходимо отобразить на графике. Возможные варианты:

- "количество" — значение используется для построения графика по количеству записей объекта системы. Например, для подсчета количества активностей по типам.
- "максимум", "минимум", "среднее" — значения, рассчитанные по указанной колонке объекта. Например, для подсчета средней продолжительности активностей.
- "сумма" — сумма значений указанной колонки объекта. Например, для подсчета суммарной продолжительности активностей сотрудника за неделю.

[Колонка] — колонка, по которой будет производиться расчет. Список значений содержит числовые колонки и колонки дат. Например, для подсчета средней продолжительности звонков по менеджерам выберите значение "Продолжительность (минут)" (Рис. 293). Поле не отображается, если в поле [Функция] выбрано значение "количество".

[Тип графика] — тип графика, например, "Горизонтальная гистограмма" или "Круговая диаграмма".

Рис. 293 — Пример настройки блока [Что отобразить] в графике

Что отобразить ▾

Объект*	Активность	▾
Функция*	среднее	▾
Колонка*	Продолжительность (минут)	🔍
Тип графика*	Горизонтальная гистограмма	▾

Как сгруппировать

[Колонка] — измерение (разрез), относительно которого строится график. Например, чтобы подсчитать количество активностей по ответственному, выберите поле “Ответственный”. В данном поле можно выбрать любую из колонок выбранного объекта.

[Формат] — формат отображения даты, например, “Неделя” или “Месяц и год”. Данное поле отображается, если в поле [Колонка] выбрано значение даты. Например, для подсчета количества завершенных активностей по неделям в поле [Колонка] укажите “Завершение”, а в поле [Формат] выберите “Неделя” (Рис. 294).

Рис. 294 — Пример настройки блока [Как сгруппировать] в графике

Как сгруппировать ▾

Колонка*	Завершение	🔍
Формат	Неделя	▾

Как сортировать

[Сортировать] — очередность отображения значений. Например, чтобы на графике “Активности по ответственному” сотрудники были отсортированы по алфавиту, выберите “По полю группировки”. А чтобы отсортировать сотрудников по количеству активностей, выберите “По результату выборки”.

[Направление сортировки] — порядок отображения значений, например, в алфавитном порядке либо обратном алфавитному (Рис. 295).

Рис. 295 — Пример настройки блока [Как сортировать] в графике

Как сортировать ▾

Сортировать	По полю группировки	▾
Направление сортировки	По возрастанию	▾

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора данных для построения графика. Например, чтобы создать график, отражающий динамику добавления контактов за определенный период, укажите необходимый период в условиях фильтра, например, “Дата создания = Текущий месяц” (Рис. 296).

Рис. 296 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в графике

Как отфильтровать ▾

Действия ▾	
И	Дата создания = Текущий месяц
	<Добавить условие>

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность **расширенного фильтра** рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если на графике необходимо отобразить данные с учетом фильтров, установленных в разделе. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при построении графика. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

1. График строится по записям из того же раздела, в котором он создан (объект графика соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан график “Активности по ответственным”, отображающий количество активностей по разным ответственным. В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - a. Если в поле связи выбрать колонку [Id] (Рис. 297), то график будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу “Выполненные активности”, то при выборе этой группы график отобразит только информацию по выполненным активностям. Либо если выбрать какой-либо период — только информацию по активностям выбранного периода.

Рис. 297 — Настройка связи графика с разделом по полю “Id”

Как связать с разделом ▼

Поле связи объекта
 “Активность” с
 разделом
 “Активности”

Id 🔍

- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации график будет отображать информацию по всем записям раздела.
2. График строится на основании данных из другого раздела (объект графика не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан график “Активности по ответственным”, в котором рассчитывается количество активностей по разным ответственным. В этом случае в поле связи доступен список колонок, по которым объект графика связан с объектом раздела.
 - a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то график будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для графика “Активности по ответственным” можно выбрать колонку “Ответственный” (Рис. 298). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] график отобразит информацию только по тем активностям, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку “Автор”, тогда график отобразит только информацию по активностям, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 298 — Настройка связи графика с разделом по полю "Ответственный"**Как связать с разделом** ▾

Поле связи объекта
"Активность" с
разделом
"Контакты"

Ответственный 🔍

- Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации график будет отображать информацию по всем записям объекта, по которому строится график.
- Поле связи будет также пустым в случае, если данные графика никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если график "Активности по ответственному" создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет заливки заголовка блока, а также элементов диаграмм.

[Подпись оси X], [Подпись оси Y] — названия осей X и Y, которые будут отображаться на графике. Поля отображаются только для графиков, предусматривающих наличие осей ("Слайн", "Линия", "С областями", "Точечная диаграмма") (Рис. 299).

Рис. 299 — Пример настройки блока [Как отобразить] в графике**Как отобразить** ▾

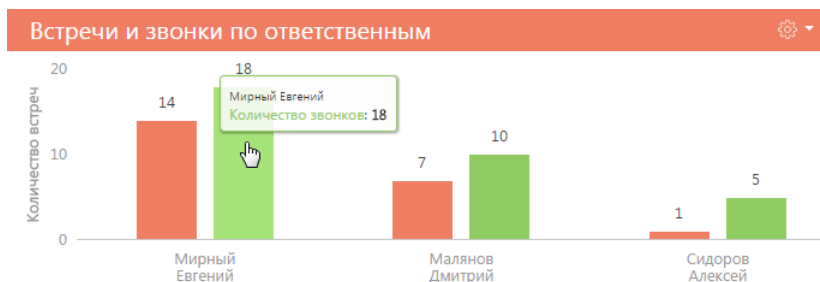
Стиль* **Зеленый** ▾

Подпись оси X **Ответственный**

Подпись оси Y **Количество активностей**

ОТОБРАЖЕНИЕ НЕСКОЛЬКИХ СЕРИЙ НА ГРАФИКЕ

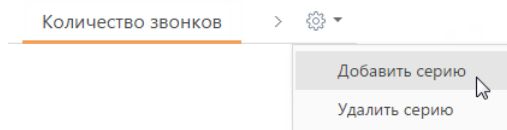
На графике вы можете отобразить несколько наборов данных, которые называются сериями. Например, на отдельных сериях можно отобразить встречи и звонки сотрудников компании (Рис. 300).

Рис. 300 — Пример графика с двумя сериями данных

Чтобы добавить серию в блок:

1. В меню кнопки  страницы настройки графика выберите команду [Добавить серию].

Рис. 301 — Добавление новой серии на график



2. На добавленной вкладке заполните необходимые поля и сохраните страницу.
3. Сохраните страницу настройки графика и страницу настройки панели итогов, на которой находится график.

В результате на графике отобразится новая серия данных.

Чтобы удалить серию:


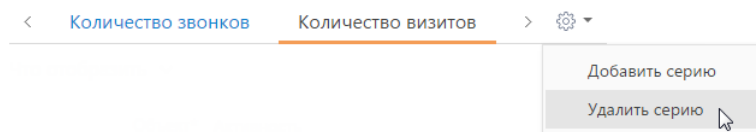
1. Перейдите на вкладку серии, которую вы хотите удалить.
2. В меню кнопки  страницы настройки графика выберите команду [Удалить серию] (Рис. 302).

Рис. 302 — Удаление серии данных с графика



3. Сохраните страницу настройки графика и страницу настройки панели итогов, на которой находится график.

В результате серия будет удалена с графика.

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ “ПОКАЗАТЕЛЬ”

Для настройки блока итогов “Показатель” используется страница настройки показателя. Чтобы создать новый показатель, введите его заголовок и укажите условия для его отображения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

[Объект] — объект системы, данные которого должны отображаться в показателе.

[Функция] — значение, которое необходимо отобразить на графике. Возможные варианты:

- “количество” — количество записей объекта, например, общее количество контактов, зарегистрированных в системе.
- “сумма” — сумма значений по колонке, например, общая продолжительность звонков сотрудников.
- “среднее”, “минимум”, “максимум” — среднее, минимальное и максимальное значение по колонке, например, средняя продолжительность звонков сотрудников.

[Колонка] — колонка, по которой будет производиться расчет. Список значений содержит числовые колонки и колонки дат. Например, для подсчета средней продолжительности звонков сотрудников выберите значение “Продолжительность (минут)” (Рис. 303). Поле не отображается, если в поле [Функция] выбрано значение “количество”.

Рис. 303 — Пример настройки блока [Что отобразить] в показателе

Что отобразить ▾

Объект*	Активность	▾
Функция*	среднее	▾
Колонка*	Продолжительность (минут)	🔍

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора исходных данных для отображения показателя. Например, чтобы отобразить среднюю продолжительность звонков сотрудников только за прошлый месяц, укажите необходимый период в условиях фильтра: “Дата создания = Предыдущий месяц” (Рис. 304).

Рис. 304 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в показателе

Как отфильтровать ▾

Действия ▾

И	Дата создания =	Предыдущий месяц
	<Добавить условие>	

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность [расширенного фильтра](#) рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если при расчете показателя нужно учитывать только отобранные в разделе записи. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при расчете показателя. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

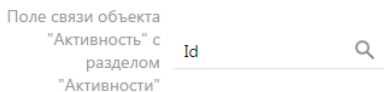
Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

1. Показатель рассчитывается по записям из того же раздела, в котором он создан (объект показателя соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан показатель “Количество активностей”. В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - а. Если в поле связи выбрать колонку [Id] (Рис. 305), то показатель будет рассчитываться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу “Выполненные активности”, то при выборе этой группы показатель отобразит

количество выполненных активностей. Либо если выбрать какой-либо период — количество активностей выбранного периода.

Рис. 305 — Настройка связи показателя с разделом по полю "Id"

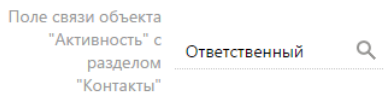
Как связать с разделом



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации показатель будет отображать информацию по всем записям раздела.
2. Показатель рассчитывается на основании данных из другого раздела (объект показателя не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан показатель "Количество активностей". В этом случае в поле связи доступен список колонок, по которым объект показателя связан с объектом раздела.
 - a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то показатель будет рассчитываться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для показателя "Количество активностей" можно выбрать колонку "Ответственный" (Рис. 306). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] показатель отобразит количество только тех активностей, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку "Автор", тогда показатель отобразит количество активностей, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 306 — Настройка связи показателя с разделом по полю "Ответственный"

Как связать с разделом



- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации показатель будет отображать информацию по всем записям объекта, по которому строится показатель.
 - c. Поле связи будет также пустым в случае, если данные показателя никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если показатель "Количество активностей" создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет фона заливки показателя.

[Размер шрифта] — размер шрифта числового показателя, отображаемого в блоке итогов, например, "По умолчанию" или "Крупный".


[Формат] — формат отображения числового показателя. Настройки формата выполняются в дополнительном окне (Рис. 307). Чтобы открыть окно, нажмите на кнопку  поля.

Рис. 307 — Окно настройки формата отображения числового показателя

Формат

Текст

Укажите текст, которым должен сопровождаться показатель. Например, "{0} шт." или "\$ {0}"

Точность десятичной части

Да

Отмена

[Текст] — текст, которым сопровождается число в показателе. Например, если формат числового показателя должен быть "Сотрудников — 513", где 513 — количество сотрудников компании, введите следующее значение маски: "Сотрудников — {0}". Если формат должен быть "513 чел.", введите значение маски: "{0} чел."

НА ЗАМЕТКУ

При удалении переменной {0}, числовое значение в блоке итогов отображено не будет. Чтобы вернуть переменную, очистите поле и повторно откройте окно.

[Точность десятичной части] — точность дробной части числового показателя, т.е. количество знаков после запятой. Например, установите значение "1", чтобы число отображалось с точностью до десятых. Для того, чтобы в блоке отображалось число без дробной части, установите "0".

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "СПИСОК"

Для настройки блока итогов "Список" используется страница настройки списка. Чтобы создать новый список, введите его заголовок и укажите условия для его отображения. Затем сохраните настройки.

Что отобразить

[Объект] — объект системы, записи которого необходимо отобразить.

[Настроить колонки] — настройка перечня колонок, которые будут отображаться в блоке, а также свойства их отображения. [Настройка колонок](#) выполняется стандартным образом и описана в отдельной главе.

[Колонка сортировки] — колонка, по которой будут отсортированы записи в списке. Для выбора доступны колонки, добавленные на странице настройки колонки списка.

[Направление сортировки] — порядок отображения значений в списке, например, вы можете отобразить значения колонки [ФИО] в алфавитном порядке либо обратном алфавитному.

[Количество строк] — количество записей, которые будут отображаться в списке ([Рис. 308](#)).

Рис. 308 — Пример настройки блока [Что отобразить] в списке

Что отобразить ▾

Объект*	Контакт	▾
Настроить колонки		
Колонка сортировки*	Дата выхода на работу	▾
Направление сортировки*	По убыванию	▾
Количество строк	5	

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора исходных данных для отображения списка. Например, чтобы в списке отображалась информация только по сотрудникам вашей компании, укажите в условиях фильтра “Контрагент = Наша компания” (Рис. 309).

Рис. 309 — Пример настройки блока [Как отфильтровать] в списке

Как отфильтровать ▾

Действия ▾

И	Контрагент =	Наша компания
	<Добавить условие>	

Фильтр доступен, если заполнено поле [Объект].

НА ЗАМЕТКУ

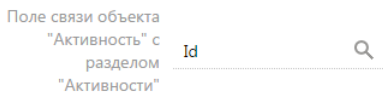
Функциональность [расширенного фильтра](#) рассмотрена в отдельной главе.

Как связать с разделом

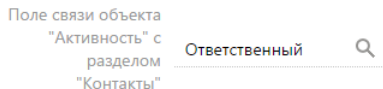
[Поле связи объекта ... с разделом ...] — заполните поле, если в списке необходимо отобразить данные с учетом фильтров, установленных в разделе. Если оставить это поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при формировании списка. Данное поле отображается, если заполнено поле [Объект], и не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Рассмотрим различные варианты использования данного поля.

- Список формируется по записям из того же раздела, в котором он создан (объект списка соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Активности] создан список “Просроченные активности”. В этом случае, как правило, в поле связи доступна только колонка [Id].
 - Если в поле связи выбрать колонку [Id] (Рис. 310), то список будет формироваться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, если настроить группу “Встречи”, то при выборе этой группы список отобразит только активности указанной категории. Либо если выбрать какой-либо период — только активности выбранного периода.

Рис. 310 — Настройка связи списка с разделом по полю "Id"**Как связать с разделом** ▾

- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации список будет отображать информацию по всем записям раздела.
2. Список формируется на основании данных из другого раздела (объект списка не соответствует объекту раздела). Например, в разделе [Контакты] создан список "Просроченные активности". В этом случае в поле связи доступны колонки, по которым объект списка связан с объектом раздела.
 - a. Если в поле связи выбрать какую-либо колонку, то список будет строиться только по тем записям, которые соответствуют условиям фильтрации, указанным в разделе. Например, для списка "Просроченные активности" можно выбрать колонку "Ответственный" (Рис. 311). Тогда при установке фильтра в разделе [Контакты] список отобразит только те активности, ответственные по которым отображены в разделе. Либо можно выбрать колонку "Автор", тогда список отобразит только активности, которые были созданы указанными сотрудниками.

Рис. 311 — Настройка связи списка с разделом по полю "Ответственный"**Как связать с разделом** ▾

- b. Если поле связи оставить пустым, то независимо от заданных условий фильтрации список будет отображать все записи объекта, по которому строится список.
 - c. Поле связи будет также пустым в случае, если данные списка никак не связаны с данными раздела, в котором он создан. Например, если список "Просроченные активности" создан в разделе [База знаний].

Как отобразить

[Стиль] — цвет заливки заголовка блока, а также отображаемых значений дополнительно выведенных колонок.

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ "ВИДЖЕТ"

[Модуль] — программный модуль виджета, который должен быть отображен на панели итогов.

[Параметры модуля] — параметры, которые необходимо сообщить выбранному модулю.

НА ЗАМЕТКУ

Добавление модуля выполняется разработчиком.

НАСТРОЙКА БЛОКА ИТОГОВ “ВОРОНКА ПРОДАЖ”

Для настройки блока итогов “Воронка продаж” используется страница настройки воронки продаж.

НА ЗАМЕТКУ

Блок итогов “Воронка продаж” следует отличать от блока итогов “График” с типом диаграммы “Воронка”. Блок итогов “График” описан в отдельной главе.

Чтобы создать новую воронку продаж, введите ее заголовок и укажите условия для ее построения.

Как отфильтровать

Блок используется, если необходимо задать условия выбора данных для построения воронки продаж. Например, чтобы воронка отображала динамику продвижения продаж только определенного ответственного, укажите необходимого ответственного в условиях фильтра.

НА ЗАМЕТКУ

При построении воронки продаж не учитываются продажи на стадиях стадиях “Завершена с проигрышем”, “Отклонена нами” и “Перевод на другой процесс”.

Как связать с разделом

[Поле связи объекта “Стадия в продаже” с разделом ...] — заполните поле, если в воронке необходимо отобразить данные только по отобранному в разделе записям. Например, выберите значение “Продажа”. В результате воронка будет построена только на основании записей, у которых значение в поле [Продажа] будет совпадать со значением в аналогичном поле объекта [Продажа].

НА ЗАМЕТКУ

Возможность отображать данные в соответствии с примененными в разделе фильтрами доступна только в разделе [Продажи].
Воронка продаж строится на основании записей объекта [Стадия в продаже].

Если оставить поле пустым, то фильтры, примененные в разделе, не будут учитываться при формировании воронки.

Данное поле не отображается при настройке аналитики в разделе [Итоги].

Как отобразить

[Стиль] — цвет заливки заголовка блока.

[Период по умолчанию] — стандартный период фильтрации, который будет использоваться по умолчанию в быстром фильтре воронки продаж, например, “Текущий месяц”.

НА ЗАМЕТКУ

Функциональность быстрого фильтра описана в [отдельной главе](#).

НАСТРОЙКА ИНДИКАТОРА ПРОЦЕССА

Индикатор процесса — специальная область на странице записи, позволяющая управлять стадиями бизнес-процесса. Индикатор процесса можно настроить в соответствии с ходом выполнения конкретного бизнес-процесса. Настройка выполняется с помощью справочников в дизайнера системы. Стадии **лида** настраиваются в справочниках [Стадия лида] и [Допустимые переходы между стадиями лида]. Стадии **продажи** настраиваются в справочниках [Стадии продаж] и [Доступные переходы по стадиям продаж].

СОДЕРЖАНИЕ

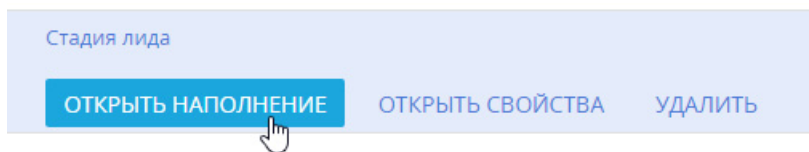
- [Как настроить перечень стадий](#)
- [Как настроить переходы между стадиями](#)

КАК НАСТРОИТЬ ПЕРЕЧЕНЬ СТАДИЙ

Вы можете добавлять или удалять стадии, переименовывать или настраивать параметры для каждой стадии.

Для настройки стадий перейдите в раздел [Справочники] из дизайнера системы и откройте наполнение справочника [Стадия лида] (Рис. 312).

Рис. 312 — Открытие наполнения справочника



КАК ДОБАВИТЬ ИЛИ СКРЫТЬ СТАДИЮ

Рассмотрим пример **добавления** стадии лида. Для добавления новой стадии в справочнике стадий нажмите на кнопку [Добавить] и заполните новую строку в реестре.

1. Укажите название стадии. Введенное значение отобразится на индикаторе процесса.
2. Введите порядковый номер стадии. Номер определяет последовательность отображения стадии.
3. Если данная стадия является конечной, установите признак [Завершающая]. При переводе лида на стадию с таким признаком будет прекращена связь лида с бизнес-процессом.
4. Признак [Отображается] определяет отображение стадии на индикаторе процесса. При добавлении новой стадии этот признак устанавливается автоматически. При работе со справочником продаж отображение стадии продаж на индикаторе процесса определяется признаком [Показывать на индикаторе процесса].

НА ЗАМЕТКУ

Также для стадий продаж существует признак [Показывать в воронке], влияющий на отображение стадии в воронке продаж. Например, стадия "Завершено с проигрышем" показывается на индикаторе процесса, но не показывается в воронке.

5. Сохраните стадию по кнопке  в правом нижнем углу записи (Рис. 313).

В результате на индикаторе процесса на странице лида отобразится новая стадия.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы при переходе на стадию в системе выполнялись определенные действия, например, создавались задачи, необходимо внести изменения в соответствующий бизнес-процесс.

Рис. 313 — Добавление новой стадии лида

Справочники

ДОБАВИТЬ ЗАКРЫТЬ ДЕЙСТВИЯ ▾ ВИД ▾

Стадия лида

🔍 Фильтр ▾

Название	Отображается	Завершающая	Порядковый номер	Внутренний порядковый номер	Цвет	
Ожидание продажи	Да	Нет	3	0	#8ecb60	
Анализ потребности	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	#8ecb60	
Дисквалифицирован	Да	Да	4	2	#fd8058	<input checked="" type="checkbox"/> 📄 ↻ 🗑️

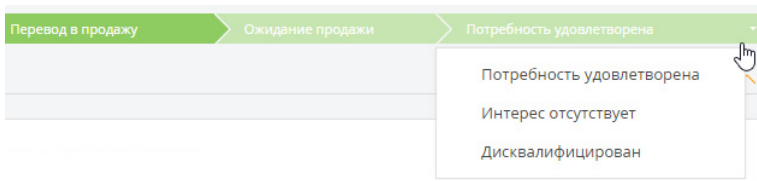
Если стадия не должна отображаться на индикаторе процесса, вы можете **скрыть** ее, сняв признак [Отображается].

КАК ИЗМЕНИТЬ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ СТАДИЙ

Стадии размещаются на индикаторе процесса последовательно, в порядке возрастания номера. Для того чтобы **изменить порядок** отображения стадий, выделите запись справочника стадий и введите номер стадии в поле [Порядковый номер] (Рис. 313).

В bpm'online также есть возможность **сгруппировать** несколько стадий. Сгруппированные стадии будут представлены в виде списка, доступного при нажатии на стадию (Рис. 314).

Рис. 314 — Группировка стадий



Для группировки стадий лидов задайте нескольким стадиям одинаковый порядковый номер. Сгруппированные стадии лидов можно отсортировать внутри списка с помощью значений в поле [Внутренний порядковый номер].

Стадии продаж, имеющие признак [Конечная], будут сгруппированы в одной ячейке в виде выпадающего списка, независимо от их порядкового номера.

НА ЗАМЕТКУ

Если в списке справочника стадий не показана колонка [Номер], вы можете вывести ее с помощью настройки колонок или отредактировать значение на странице записи справочника.

КАК НАСТРОИТЬ ЦВЕТА СТАДИЙ

Для того чтобы визуально обозначить стадии, например, разграничив успешные и неуспешные стадии, можно установить разный цвет для определенных стадий.

Для изменения цвета стадии в справочнике стадий выберите стадию и в поле [Цвет] введите HTML-код цвета, который состоит из символа “#” и 6 букв или цифр. Индикатор процесса будет окрашиваться в цвет стадии, выбранной в данный момент. То есть, если для стадии “Потребность удовлетворена” настроен желтый цвет, то на этой стадии весь индикатор процесса будет отображаться желтым цветом.

Например, для новой негативной стадии “Коммуникация прекращена” вы можете установить красный цвет по коду “#fd8058” или взять цвет существующей стадии, скопировав код из поля соответствующей стадии.

КАК НАСТРОИТЬ ПЕРЕХОДЫ МЕЖДУ СТАДИЯМИ

Возможные переходы между стадиями вы также можете настроить. Например, можно настроить, чтобы с начальной стадии лида можно было перейти на любую из возможных стадий, а после перехода на конечную стадию переход к предыдущим стадиям был невозможен.

Для того чтобы настроить возможные последовательности переходов от одних стадий к другим, откройте справочник [Допустимые переходы по стадиям лида]. В справочнике вы можете задать список стадий, на которые можно перейти из определенной стадии (Рис. 315).

Рис. 315 — Справочник допустимых переходов по стадиям лида

Допустимые переходы по стадиям лида

🔍 Фильтр ▾

Текущая стадия	Доступная стадия
Распределение	Ожидание продажи
Распределение	Потребность отсутствует
Квалификация	Распределение

В таблице наглядно показаны возможные переходы между стадиями. В строке “Квалификация” → “Распределение” присутствуют иконки: галочка (включено), документ (свойства), круг со стрелкой (повторить) и корзина (удалить).

Например, если для текущей стадии “Квалификация” указаны доступные стадии “Распределение” и “Дисквалифицирован”, то вы сможете со стадии “Квалификация” перейти к стадиям “Распределение” и “Дисквалифицирован”, но не сможете перейти ко всем остальным стадиям лида.

Доступные переходы между стадиями продаж настраиваются в справочнике [Доступные переходы по стадиям продажи] аналогично настройке переходов между стадиями лидов.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница записи раздела](#)

НАСТРОЙКА ПЕЧАТНЫХ ФОРМ MS WORD

Используя печатные формы MS Word, вы можете формировать документы на основе записей разделов. Например:

- печатные формы раздела [Договоры] позволяют распечатать формуляры договоров;
- используя печатные формы раздела [Контакты], вы можете распечатать досье контактного лица;
- печатные формы раздела [Активности] могут быть использованы для распечатки электронных писем, формирования протоколов встреч и т.д.

Создание печатной формы производится в несколько этапов:

1. Регистрация новой печатной формы в справочнике [Печатные формы]. На данном этапе определяется раздел, в котором будет использоваться печатная форма. Кроме того, формируется перечень колонок данных, которые будут использованы в печатной форме.
2. Загрузка и редактирование шаблона печатной формы в MS Word. При этом производится настройка внешнего вида печатной формы: организация данных на странице, форматирование текста, формирование таблиц и т.д.

Для редактирования шаблона печатной формы в MS Word необходимо установить плагин bpm'online для MS Word.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Установка плагина bpm'online для MS Word](#)
- [Регистрация печатной формы MS Word](#)
- [Настройка шаблона печатной формы MS Word](#)
- [Часто задаваемые вопросы по пользовательским отчетам](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка печатных форм MS Word](#)

УСТАНОВКА ПЛАГИНА BPM'ONLINE ДЛЯ MS WORD

Перед установкой плагина bpm'online для MS Word убедитесь, что рабочая среда вашего компьютера соответствует программным требованиям плагина.

ПРОГРАММНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕЙ СРЕДЕ

Операционная система (поддерживается работа с 32- и 64-разрядными версиями):

- Windows 7;
- Windows 8 и выше.

ВАЖНО

На вашем компьютере должна быть установлена программная платформа .NET Framework версии 4.0 и выше.

Основная программа плагина:

- MS Word 2007;
- MS Word 2010;
- MS Word 2013.

ВАЖНО

Работа плагина с MS Word 2003 не поддерживается.

ПРОЦЕДУРА УСТАНОВКИ ПЛАГИНА BPM'ONLINE ДЛЯ MS WORD

1. Убедитесь, что приложение MS Word, установленное на ваш компьютер, закрыто.
2. Установите следующие сторонние приложения, необходимые для работы плагина:
 - Primary Interop Assemblies Redistributable (установочный файл — PIARedist.exe);
 - WCF Data Services (установочный файл — WcfDataServices.exe);
 - Visual Studio Tools for Office Runtime Redistributable (установочный файл — vstor_redist.exe).

Данные файлы поставляются вместе с bpm'online. Вы также можете загрузить их самостоятельно на сайте компании Microsoft.

3. Установите плагин bpm'online для MS Word (установочный файл — BPMonline MS Word Report Designer.msi), который поставляется вместе с bpm'online.

Вы также можете установить все указанные приложения за один раз, запустив инсталлятор BPMonline MS Word Report Designer.exe. Для успешной установки необходимо, чтобы все файлы приложений находились в одной папке с инсталлятором.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка печатных форм MS Word](#)

РЕГИСТРАЦИЯ ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

Регистрация новой печатной формы осуществляется в несколько этапов. В первую очередь, следует зарегистрировать новую печатную форму в справочнике [Печатные формы].

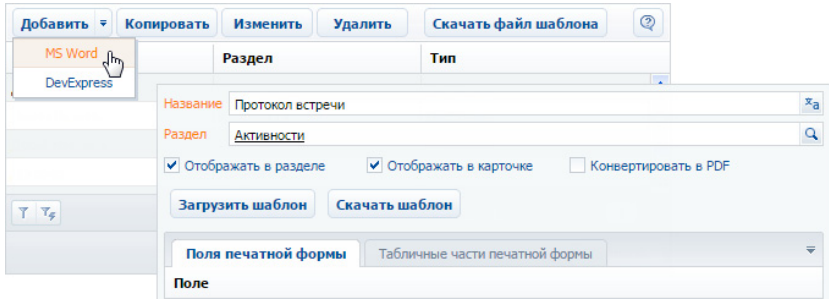
Далее необходимо определить данные, которые будут использоваться в печатной форме, путем выбора соответствующих колонок объектов системы. Вы можете добавить в печатную форму как обычные данные, например, имя выбранного контакта или дату активности, так и табличные данные, например, перечень задач, связанных с контрагентом.

1. РЕГИСТРАЦИЯ ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ

Чтобы зарегистрировать печатную форму:

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
2. Откройте для редактирования справочник [Печатные формы].
3. В меню [Добавить] выберите команду [MS Word] ([Рис. 316](#)).

Рис. 316 — Добавление печатной формы MS Word



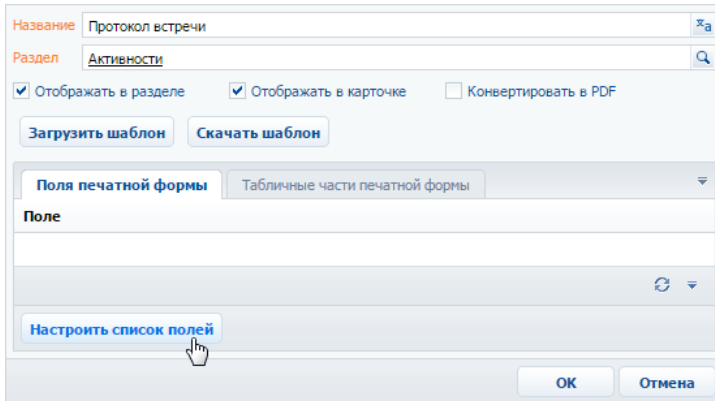
4. Введите название формы.
5. Выберите раздел, в действиях которого должна быть доступна печатная форма. Например, чтобы добавить печатную форму активностей, укажите раздел [Активности].
6. Установите признаки [Отображать в разделе] и/или [Отображать в карточке].
7. Сохраните карточку печатной формы.

2. ДОБАВЛЕНИЕ ДАННЫХ В ФОРМУ

Чтобы добавить данные в форму:

1. В карточке регистрации печатной формы MS Word нажмите на кнопку [Настроить список полей] (Рис. 317).

Рис. 317 — Настройка списка полей печатной формы



2. В открывшемся окне, в области [Доступные колонки] выберите объект, колонки которого необходимо добавить в форму. Например, чтобы добавить данные об активности, выберите объект "Активность". А чтобы добавить данные о контактном лице, связанном с активностью, выберите объект "Контакт".

В результате в центральной части окна отобразится перечень колонок выбранного объекта.


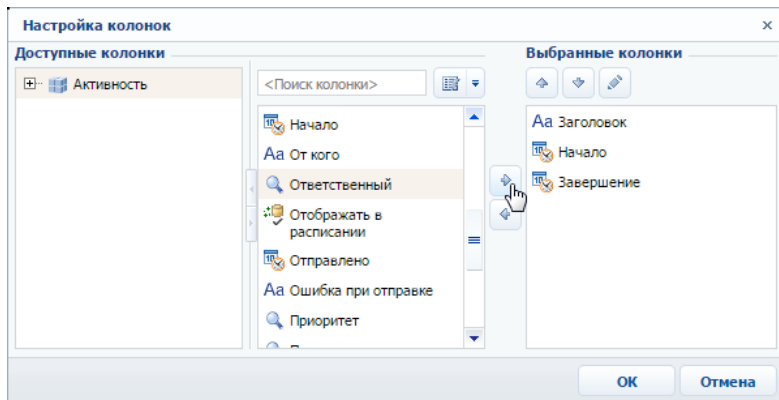
3. Дважды щелкните по колонке в области колонок, чтобы добавить ее в область [Выбранные колонки]. Вы также можете добавить колонку, выбрав ее в области колонок и нажав на кнопку . Например, чтобы отобразить в печатной форме протокола имя ответственного сотрудника, добавьте колонку [Ответственный] (Рис. 318).

Рис. 318 — Добавление колонок в печатную форму



4. Добавьте в область выбранных колонок остальные необходимые колонки и нажмите на кнопку [OK].
5. Сохраните карточку печатной формы.

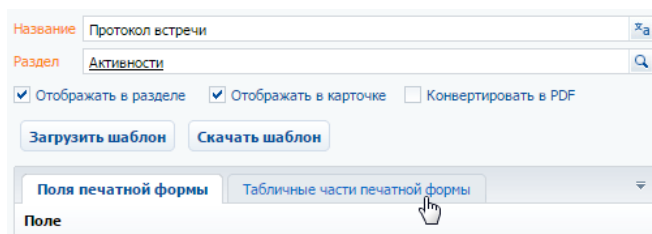
В результате на основании добавленных колонок будет сформирован перечень полей формы.

3. ДОБАВЛЕНИЕ ТАБЛИЧНЫХ ДАННЫХ В ФОРМУ

Вы можете добавить в печатную форму данные, на основе которых будут формироваться таблицы. Для этого:

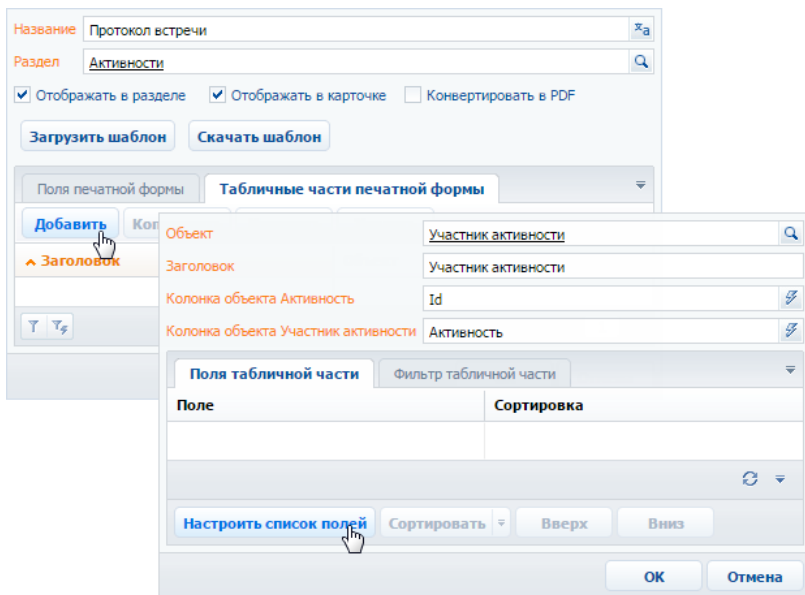
1. В карточке регистрации печатной формы MS Word перейдите на вкладку [Табличные части печатной формы] (Рис. 319).

Рис. 319 — Переход на вкладку [Табличные части печатной формы]



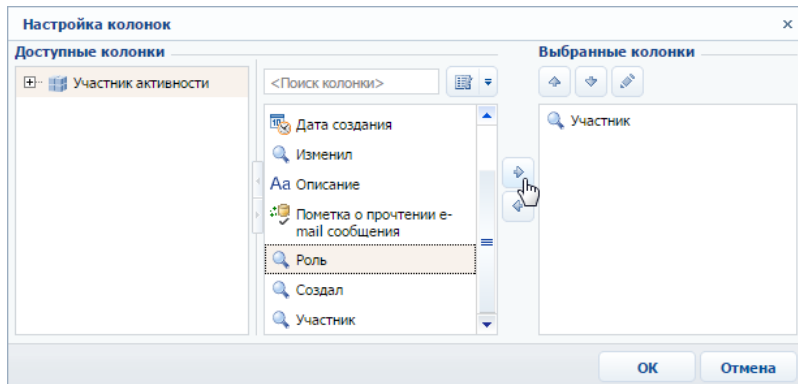
2. Нажмите на кнопку [Добавить].
3. Заполните карточку табличных данных (Рис. 320):

Рис. 320 — Добавление табличных данных в печатную форму



- a. В поле [Объект] выберите объект, на основании данных которого необходимо сформировать таблицу. Например, чтобы добавить в протокол таблицу с перечнем участников активности, выберите объект "Участник активности".
 - b. Укажите заголовок для идентификации полей таблицы при последующем редактировании шаблона печатной формы. Поля данной таблицы будут включены в группу с аналогичным названием.
4. Нажмите на кнопку [Настроить список полей] (Рис. 320).
 5. Настройте перечень колонок таблицы (Рис. 321).

Рис. 321 — Настройка колонок таблицы






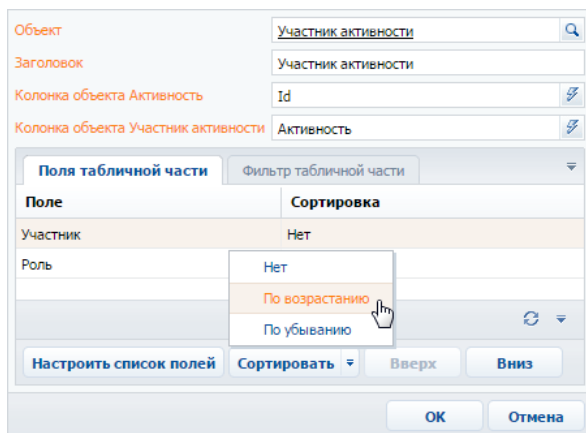
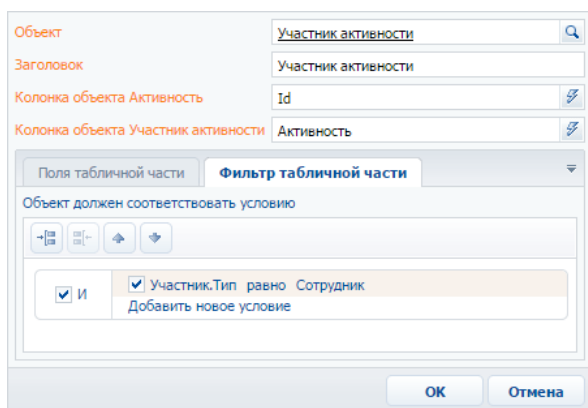
- a. В области [Доступные колонки] выберите объект, колонки которого необходимо добавить в таблицу. В области колонок объекта (в центре) отобразится перечень колонок выбранного объекта.
 - b. Дважды щелкните по колонке в области колонок, чтобы добавить ее в область [Выбранные колонки]. Вы также можете добавить колонку, выбрав ее в области колонок и нажав на кнопку .
 - c. Добавьте в область выбранных колонок остальные необходимые колонки и нажмите на кнопку [ОК].
 - d. При необходимости, используйте кнопки  и , чтобы установить порядок следования колонок в таблице.
6. При необходимости, укажите порядок сортировки записей в таблице:

Рис. 322 — Настройка сортировки записей таблицы в печатной форме



- a. Выберите колонку, по которой должны быть отсортированы записи.
 - b. В меню кнопки [Сортировать] выберите необходимый порядок (“По возрастанию” или “По убыванию”). Например, вы можете отсортировать перечень участников активности в алфавитном порядке.
7. При необходимости, перейдите на вкладку [Фильтр табличной части] и постройте фильтр, условиям которого должны соответствовать записи таблицы. Например, вы можете отобразить только сотрудников компании (Рис. 323).

Рис. 323 — Фильтр записей в таблице



8. Сохраните карточку табличной части.

В результате в печатную форму могут быть добавлены данные, необходимые для формирования многострочных таблиц. Каждая запись на вкладке [Табличные части печатной формы] представляет собой отдельную таблицу, которую вы можете добавить в шаблон печатной формы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка шаблона печатной формы MS Word](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка печатных форм MS Word](#)

НАСТРОЙКА ШАБЛОНА ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

Настройка внешнего вида печатной формы осуществляется путем редактирования шаблона, который представляет собой стандартный файл MS Word.

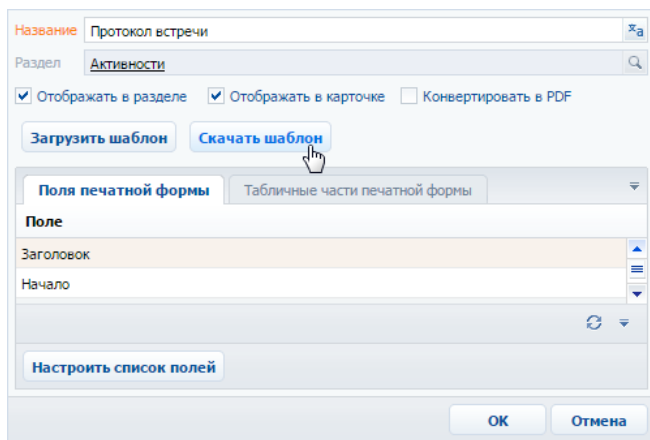
Файл шаблона печатной формы вы можете загрузить, нажав на кнопку [Скачать шаблон] в окне справочника [Печатные формы] или в карточке регистрации печатной формы.

Для работы с шаблонами печатных форм необходимо установить плагин конструктора печатных форм bpm'online для MS Word. Чтобы загрузить обновленный шаблон в систему, нажмите на кнопку [Загрузить шаблон] в окне справочника [Печатные формы] или в карточке соответствующей печатной формы.

СОХРАНЕНИЕ ФАЙЛА ШАБЛОНА MS WORD

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
2. Откройте для редактирования справочник [Печатные формы].
3. Выберите необходимую печатную форму и нажмите на кнопку [Скачать шаблон] ([Рис. 324](#)).

Рис. 324 — Загрузка шаблона печатной формы MS Word

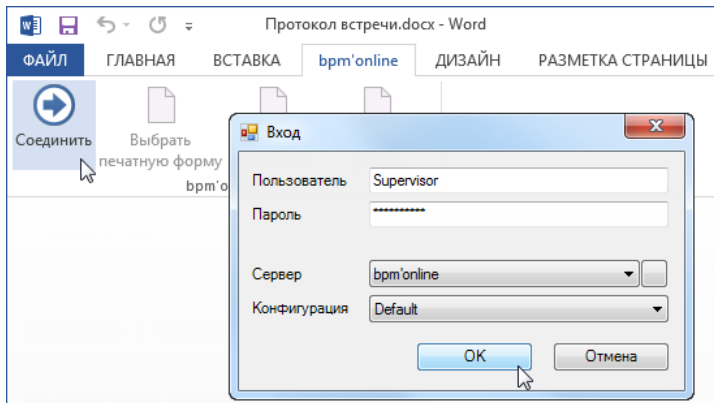


В результате на ваш компьютер будет загружен файл шаблона данной печатной формы MS Word.

РЕДАКТИРОВАНИЕ ШАБЛОНА ПЕЧАТНОЙ ФОРМЫ MS WORD

1. Откройте файл шаблона печатной формы MS Word.
2. Нажмите на кнопку [Соединить] панели инструментов плагина bpm'online ([Рис. 325](#)).
3. Авторизируйтесь в системе, используя ваше имя пользователя и пароль в bpm'online.

Рис. 325 — Соединение плагина дизайнера печатных форм MS Word с bpm'online



В результате в правой части окна MS Word отобразится список полей данной печатной формы.

ДОБАВЛЕНИЕ ПОЛЕЙ В ШАБЛОН

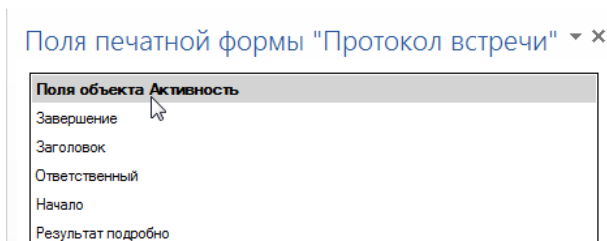
Перед добавлением полей в шаблон [сформируйте перечень полей печатной формы](#) в карточке регистрации печатной формы. Вы можете добавлять поля в печатную форму и после ее регистрации.

В шаблоне поля печатной формы представлены в виде полей MS Word. При генерации печатной формы поле будет заменено данными соответствующей записи системы. Перечень доступных полей отображается в окне [Поля печатной формы "..."] (Рис. 326).

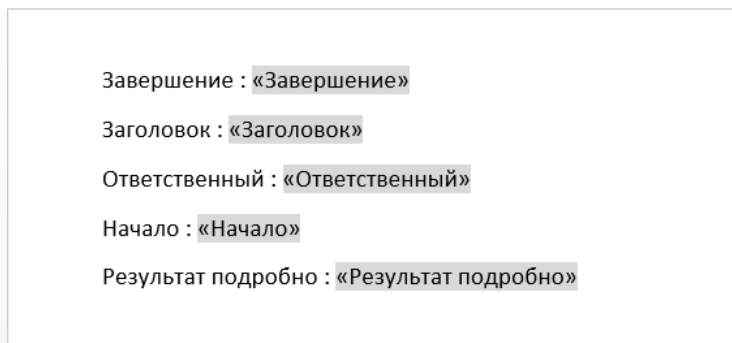
Быстрое добавление всех полей в шаблон

Чтобы добавить в шаблон все поля, переместите на страницу шаблона заголовок группы полей (Рис. 326).

Рис. 326 — Добавление группы полей в шаблон



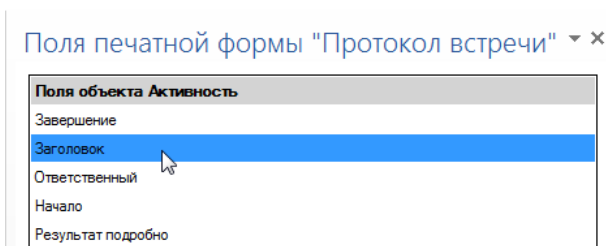
В результате в шаблон будут добавлены все поля, а также названия соответствующих колонок bpm'online в следующем формате: "Название колонки: Поле" (Рис. 327).

Рис. 327 — Пример шаблона печатной формы после добавления группы полей

Вы можете настроить расположение и форматирование добавленных полей, используя стандартные инструменты MS Word.

Добавление отдельных полей в шаблон:

1. Чтобы добавить данные в шаблон, перетяните соответствующее поле при помощи мыши на страницу (Рис. 328).

Рис. 328 — Добавление поля из списка доступных полей в шаблон печатной формы

2. В результате на страницу будет добавлено поле, которое при генерации печатной формы будет автоматически заменено значением соответствующего поля bpm'online.
3. Добавьте остальные необходимые поля, а также статический текст в печатную форму (Рис. 329).

Рис. 329 — Пример печатной формы с добавленными полями и статичным текстом

ПРОТОКОЛ ВСТРЕЧИ
от «Начало»

Повестка дня: «Заголовок»

Начало: «Начало»
Завершение: «Завершение»

В ходе совещания были решены следующие вопросы:

«Результат подробно»

«Ответственный» _____

4. Сохраните шаблон печатной формы.

ДОБАВЛЕНИЕ ТАБЛИЧНЫХ ДАННЫХ В ШАБЛОН

Перед добавлением таблиц в шаблон [добавьте табличные данные](#) в карточке печатной формы на вкладке [Табличные части печатной формы].

Быстрое добавление таблицы в шаблон

Чтобы добавить в шаблон все колонки таблицы, перетяните на страницу шаблона заголовок группы табличных полей (Рис. 330).

Рис. 330 — Добавление всех колонок таблицы в шаблон

Поля печатной формы "Протокол встречи" ▾ ×

Поля объекта Активность	
Завершение	
Заголовок	
Ответственный	
Начало	
Результат подробно	
Табличные поля объекта Активность	
Участник активности	
Участник	
Роль	

В результате в шаблон будет добавлена таблица, содержащая все колонки из данной группы. Заголовки колонок таблицы будут соответствовать заголовкам соответствующих колонок в системе.

Рис. 331 — Пример шаблона печатной формы с автоматически построенной таблицей

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

Вы можете настроить расположение и форматирование добавленной таблицы, используя стандартные инструменты MS Word. Заголовки колонок таблицы представляют собой статический текст, который вы можете редактировать. Данные, которые будут отображаться в колонке, определяются полем, помещенным в соответствующую ячейку.

Добавление отдельных колонок:

1. Добавьте на страницу шаблона обычную таблицу с необходимым количеством колонок. Каждая колонка должна состоять из заголовка и одной строки (Рис. 332).

Рис. 332 — Добавление таблицы в шаблон вручную

2. Введите текст заголовков колонок (Рис. 333).

Рис. 333 — Таблица со статическим текстом заголовков колонок

Участник	Роль

3. Перетяните название колонки из списка колонок в пустую ячейку таблицы, в которой должны отображаться данные этой колонки (Рис. 334).

Рис. 334 — Таблица с добавленными полями

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

4. Настройте внешний вид шаблона, расположив таблицу в нужном месте файла (Рис. 335).

Рис. 335 — Пример настройки внешнего вида шаблона

ПРОТОКОЛ ВСТРЕЧИ
от «Начало»

Повестка дня: «Заголовок»

Начало: «Начало»
Завершение: «Завершение»

Присутствовали:

Участник	Роль
«Участник активности.Участник»	«Участник активности.Роль»

В ходе совещания были решены следующие **вопросы:**

«Результат подробно»

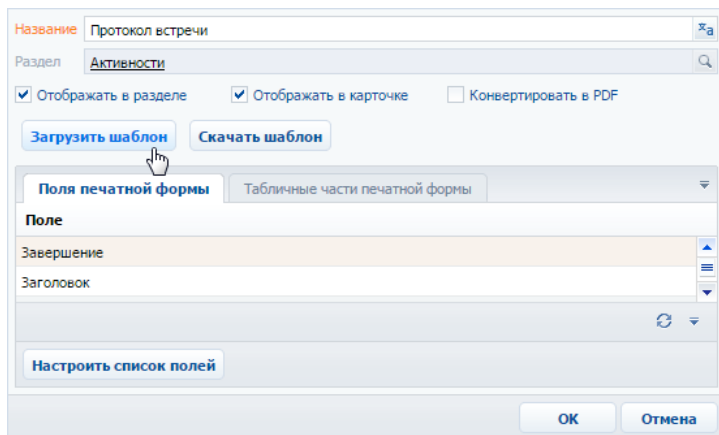
«Ответственный» _____

5. Сохраните шаблон печатной формы.

В результате при подготовке печатной формы поля в таблице будут заменены данными из системы. Количество строк таблицы будет соответствовать количеству записей.

ЗАГРУЗКА ОБНОВЛЕННОГО ШАБЛОНА В BPM'ONLINE

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].
2. Откройте для редактирования справочник [Печатные формы].
3. Дважды щелкните по печатной форме, шаблон которой вы хотите загрузить.
4. В открывшейся карточке регистрации печатной формы нажмите на кнопку [Загрузить шаблон] (Рис. 336).

Рис. 336 — Загрузка шаблона печатной формы MS Word

5. Выберите ранее сохраненный файл шаблона печатной формы.
6. Сохраните карточку регистрации печатной формы.

В результате при последующей подготовке печатной формы будет использован новый шаблон.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Регистрация печатной формы MS Word](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка печатных форм MS Word](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМ ОТЧЕТАМ

- [В каких форматах можно выгружать печатные формы?](#)
- [Что делать после установки плагина?](#)

В КАКИХ ФОРМАТАХ МОЖНО ВЫГРУЖАТЬ ПЕЧАТНЫЕ ФОРМЫ?

Печатные формы используются для формирования документов на основе записей раздела. По умолчанию печатные формы выгружаются в формате .docx для MS Word, но также возможна выгрузка в формате .pdf. Чтобы изменить формат печатной формы, установите признак [Конвертировать в PDF] в настройках нужной печатной формы при помощи справочника [Печатные формы].

ЧТО ДЕЛАТЬ ПОСЛЕ УСТАНОВКИ ПЛАГИНА?

Плагин bpm'online для MS Word используется для редактирования шаблонов печатных форм. Чтобы использовать плагин, сначала необходимо зарегистрировать печатную форму и добавить

данные, используя справочник "Печатные формы". Затем можно приступить к настройке шаблона печатной формы MS Word.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка печатных форм MS Word](#)


НАСТРОЙКА РАБОЧИХ МЕСТ

Наборы разделов, отображаемые на боковой панели bpm'online для тех или иных групп пользователей (ролей), называются рабочими местами. Вы можете настроить каждое рабочее место, включив в него только те разделы, которые необходимы пользователю в его работе. Разделы, не включенные в рабочее место, будут скрыты из боковой панели приложения.

Список доступных рабочих мест для различных групп пользователей может отличаться. Например, рабочее место [Коммуникации] может содержать разделы [Активности], [Звонки] и [Лента] и быть доступным для всех пользователей системы, а рабочее место [Супервизор] — содержать разделы управления ролями и пользователями и [Итоги] и быть доступным только группе системных администраторов.

Доступ пользователей к рабочим местам не влияет на доступ к разделам системы. Полный набор разделов bpm'online, включая разделы, не вошедшие в какое-либо рабочее место, будет по-прежнему доступен на главной странице приложения.

ОТКРЫТИЕ ОКНА НАСТРОЙКИ

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка рабочих мест].

НАСТРОЙКА СПИСКА РАБОЧИХ МЕСТ

На странице настройки рабочих мест ([Рис. 337](#)) вы можете просмотреть список доступных рабочих мест, добавить новые рабочие места, удалить существующие либо внести в них изменения, а также определить доступ к каждому рабочему месту для различных организационных ролей пользователей.

Рис. 337 — Страница реестра рабочих мест

Настройка рабочих мест

[Добавить рабочее место пользователя](#)

Название

Основное

Процессы

Администрация



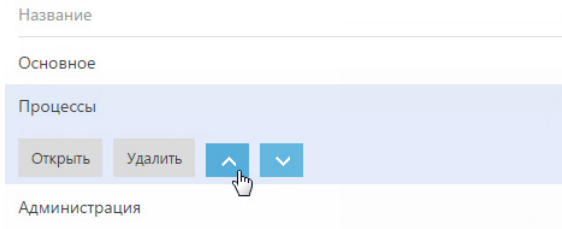
Чтобы настроить очередность рабочих мест, выделите необходимую запись в списке и переместите ее вверх или вниз с помощью кнопок  и  ([Рис. 338](#)).

Рис. 338 — Изменение позиции рабочего места в списке



НАСТРОЙКА НОВОГО РАБОЧЕГО МЕСТА

При добавлении нового рабочего места либо редактировании существующего используется страница настройки рабочего места.

Для добавления нового рабочего места используйте кнопку [Добавить рабочее место пользователя] (Рис. 339).

Рис. 339 — Добавление нового рабочего места

Настройка рабочих мест

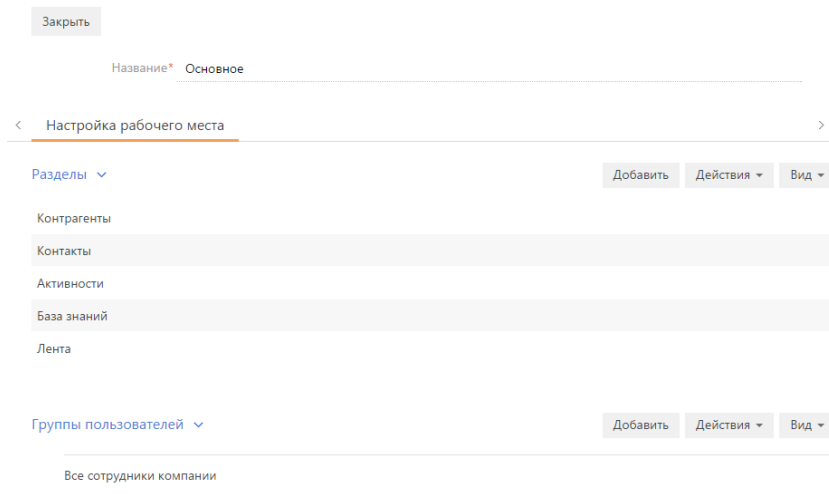


Для редактирования существующего рабочего места выделите его в списке и нажмите на кнопку [Открыть] (Рис. 340).

Рис. 340 — Переход к редактированию существующего рабочего места



Откроется страница настройки рабочего места (Рис. 341).

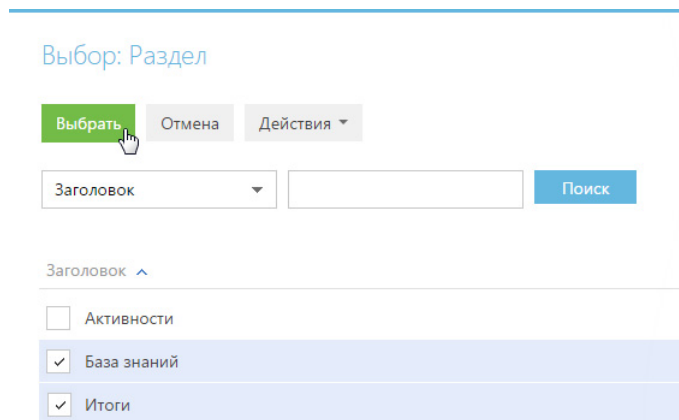
Рис. 341 — Страница настройки рабочего места


[Название] — название рабочего места, например, “Основное”.

Разделы



На детали РАЗДЕЛЫ при помощи панели инструментов вы можете настроить список разделов, входящих в рабочее место.

Для добавления разделов в рабочее место используется специальное окно (Рис. 342), которое открывается по кнопке [Добавить] панели инструментов детали.

Рис. 342 — Добавление разделов в рабочее место


Выберите в окне необходимые разделы и нажмите на кнопку [Выбрать].

Чтобы удалить из рабочего места тот или иной раздел, выделите необходимую запись на детали и в меню кнопки [Действия] выберите команду [Удалить].

Очередность записей на детали РАЗДЕЛЫ определяет очередность, с которой соответствующие разделы будут отображаться в боковой панели приложения. Выделив необходимую запись на детали, вы можете переместить ее в списке детали вверх или вниз при помощи кнопок  и , которые появятся в строке записи.

Группы пользователей

Деталь ГРУППЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ отображает организационные роли пользователей, которым будет доступно рабочее место.

Добавление и удаление организационных ролей выполняется аналогично добавлению и удалению разделов на детали РАЗДЕЛЫ.

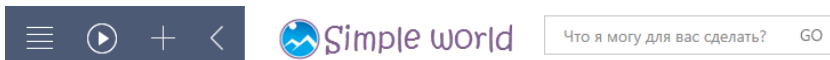
НА ЗАМЕТКУ


Изменения вступят в силу при последующем входе в систему пользователя, для роли которого было создано рабочее место.

НАСТРОЙКА КОРПОРАТИВНОЙ СИМВОЛИКИ

Используя страницу настройки корпоративной символики, вы можете загрузить в bpm'online логотип вашей компании (Рис. 343).

Рис. 343 — Пример настройки логотипа на главной странице



Для перехода на страницу настройки откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка корпоративной символики].

ВАЖНО

Для открытия страницы настройки пользователь должен иметь доступ к системной операции "Изменения корпоративной символики" (CanManageLogo).

Логотип на странице входа в систему	Логотип, который будет отображаться на странице авторизации. Рекомендуемый размер: 61x310 пикселей. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип компании" (LogoImage).
Логотип на главной странице	Логотип, который будет отображаться на главной странице и на странице дизайнера системы. Рекомендуемый размер: 37x274 пикселей. При загрузке логотипа с размером больше рекомендуемого изображение будет масштабировано. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип в главном меню" (MenuLogoImage).
Логотип в верхней панели	Логотип, который будет отображаться при работе с разделами bpm'online (в правом верхнем углу страницы). Рекомендуемый размер: 27x127 пикселей. При загрузке логотипа с размером больше рекомендуемого изображение будет масштабировано. Изображение сохраняется в системной настройке "Логотип в верхней панели" (HeaderLogoImage).

Рекомендуемый формат изображений — PNG, могут быть использованы другие стандартные графические форматы, поддерживаемые браузерами.

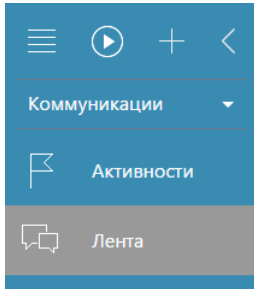
ВАЖНО


Настройки корпоративной символики применяются для всех пользователей системы.

НАСТРОЙКА ЦВЕТА ПАНЕЛИ РАЗДЕЛОВ

Используя страницу настройки цвета панели разделов, вы можете изменить цвет боковой панели bpm'online (Рис. 344).

Рис. 344 — Пример настройки цвета боковой панели



Для перехода на страницу настройки откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка внешнего вида] щелкните по ссылке [Настройка цвета панели разделов].

ВАЖНО

Для открытия страницы настройки пользователь должен иметь доступ к системной операции "Доступ к настройке цветов панели разделов" (CanManageSectionPanelColorSettings).

Цвет панели разделов	Основной цвет фона боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет фона панели разделов" (SectionPanelBackgroundColor).
Цвет текста панели разделов	Основной цвет, которым выделяются заголовки всех разделов в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет текста панели разделов" (SectionPanelFontColor).
Цвет выделенного раздела в панели разделов	Цвет фона, которым выделяется раздел, выбранный в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет фона выделенного раздела панели разделов" (SectionPanelSelectedBackgroundColor).
Цвет текста выделенного раздела в панели разделов	Цвет, которым выделяется название раздела, выбранного в боковой панели. Значение сохраняется в системной настройке "Цвет текста выделенного раздела панели разделов" (SectionPanelSelectedFontColor).

Дополнительно, в системе сохраняются первичные настройки цвета. Если необходимо, вы можете восстановить эти настройки, нажав на кнопку [Восстановить настройки по умолчанию].

ВАЖНО

Настройки цвета панели разделов применяются для всех пользователей системы.

СИНХРОНИЗАЦИЯ И ИМПОРТ ИЗ ДРУГИХ СИСТЕМ

СОДЕРЖАНИЕ

- Импорт данных
- Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP
- Интеграция с сервисом MS Exchange
- Интеграция с сервисом Google
- Интеграция с социальными сетями
- Синхронизация пользователей с LDAP

ИМПОРТ ДАННЫХ

Для массового добавления записей в bpm'online используйте ИМПОРТ ДАННЫХ. При импорте выполняется загрузка данных в систему. Клиентская база, список продуктов, записи справочников или другие данные можно добавить в bpm'online из файлов Excel за считанные минуты.

Вы можете выполнить импорт из Excel перед началом работы с bpm'online, когда нужно добавить в систему новые записи. Также используйте импорт, если необходимо массово обновить значение для одного или нескольких полей в существующих записях.

ВАЖНО

Импорт рекомендуется выполнять после настройки прав доступа в системе, так как права доступа по умолчанию раздаются при создании записи.

Импорт данных выполняется в специальном мастере. Для загрузки данных последовательно пройдите **шаги мастера**:

1. Выберите файл импорта и объект для загрузки данных – раздел [Контакты], [Контрагенты] или другой раздел либо справочник системы;
2. Укажите, в какие колонки bpm'online будут импортироваться данные из вашего файла;
3. Выберите колонки, по которым будет выполняться поиск дублей при загрузке данных.

Для того чтобы избежать возможных ошибок загрузки данных, изучите [рекомендации](#), которых следует придерживаться при подготовке файла импорта.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)
- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)
- [Как выполнить импорт средств связи контакта](#)
- [Как выполнить импорт адресов контакта](#)
- [Как обновить цены продуктов](#)
- [Часто задаваемые вопросы по импорту из Excel](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ФАЙЛА ИМПОРТА

Для того чтобы успешно загрузить в bpm'online данные из вашего файла Excel, убедитесь, что этот **файл удовлетворяет следующим условиям**:

- Файл в формате *.xlsx;
- Файл не поврежден;
- Файл содержит строку заголовков колонок и хотя бы одну строку данных;
- Кроме строки заголовков колонок, в начале файла не содержится иных данных;
- Количество строк в файле не превышает 50 000. Ограничение на количество строк в импортируемом файле является усредненным и зависит также от количества столбцов и объема информации, внесенной в качестве значений колонок.

При **вводе значений** в колонках импортируемого файла придерживайтесь следующих рекомендаций:

- Убедитесь, что **формат ячеек** в файле Excel соответствует типу колонки в bpm'online. Например, для колонки [ФИО] контакта установите в Excel текстовый формат ячеек, а для колонки [Начало] активности — формат "Дата".
- Значения в колонках **дат** вводите в одном из форматов:

```
ДД-ММ-ГГГГ;  
ДД.ММ.ГГГГ;  
ДД/ММ/ГГГГ.
```

где ДД — день, ММ — месяц, ГГГГ — год.

- Если вы импортируете значение в колонку **даты/времени**, то введите время после даты через пробел.

```
Ниже приведены примеры корректных значений в полях даты/времени.31.01.2015  
2:01:00 PM  
31.01.2015 14:02:00  
31/01/2015 2:03:00 PM  
31/01/2015 14:04:00  
31-01-2015 2:05:00 PM  
31-01-2015 14:06:00  
31.1.2015 2:07:00 PM  
31.01.2015 02:08:00 PM  
31.01.2015 02:09:00 pm  
31.01.15 02:10:00 AM
```

- Значения в **логических** полях, например, [Не использовать E-mail], укажите в одном из форматов:

```
true/false  
1/0
```

- Если вы импортируете адреса сайтов, страниц в социальных сетях или другие **URL-адреса**, то они не должны быть представлены в твиде активных гиперссылок. Перед началом импорта отключите все активные гиперссылки в файле.
- Укажите значения в полях, **обязательных для заполнения**. Например, для контакта заполните поле [ФИО], а для контрагента — [Название]. Исключение составляют те обязательные поля, для которых в системе выполняется автоматическое заполнение значениями по умолчанию. Если оставить значения таких полей в файле пустыми, то они будут заполнены значениями по умолчанию. Например, поля [Состояние] и [Ответственный], которые присутствуют в большинстве разделов системы.
- Обратите внимание, что при загрузке данных все значения **справочных** полей, которые не найдены в bpm'online, будут созданы автоматически. При проверке значений учитывается регистр и специальные символы. То есть, если в файле импорта указан тип контакта "клиент", а в справочнике [Типы контактов] содержится значение "Клиент", то в справочник будет добавлено новое значение. Для того чтобы избежать дублирования записей в справочниках системы, при подготовке файла импорта рекомендуем проверить введенные вами значения справочных полей.

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем как начинать загрузку файла убедитесь, что в вашем браузере отключены все плагины. Выполнение некоторых плагинов одновременно с загрузкой данных может привести к ошибкам импорта.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ


- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ИМПОРТ КЛИЕНТСКОЙ БАЗЫ

Рассмотрим пример импорта клиентской базы — списка контактов из файла Excel. Для загрузки данных:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных.

ЗАГРУЗКА ФАЙЛА

Первая страница мастера предназначена для загрузки файла Excel и выбора объекта, в который будут импортированы данные:

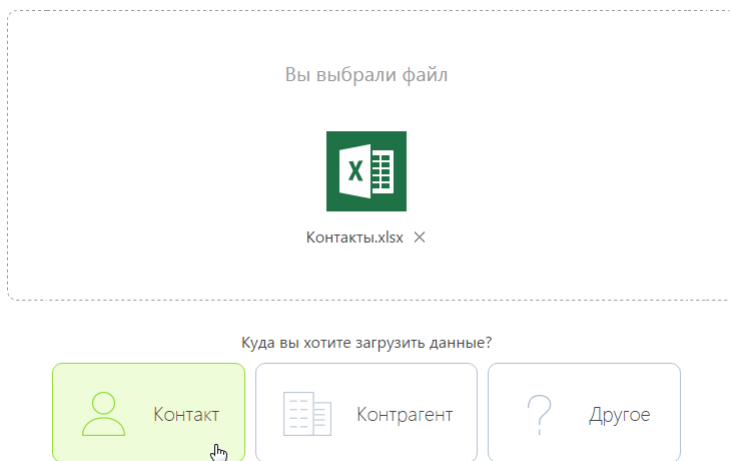
1. Нажмите на кнопку [Выбрать файл] и укажите файл Excel, содержащий вашу клиентскую базу. Вы также можете просто перетащить файл в соответствующую область с помощью мыши.

НА ЗАМЕТКУ

На данном этапе будет выполнена проверка соответствия формата и объема файла требованиям системы.

2. Нажмите на кнопку [Контакт], чтобы данные были загружены в раздел [Контакты] ([Рис. 345](#)).

Рис. 345 — Выбор объекта для импорта



НА ЗАМЕТКУ

Если вы импортируете другие данные, то нажмите на кнопку [Другое] и выберите из списка необходимый объект. Например, для импорта продуктов выберите объект [Продукт], а для загрузки списка городов в справочник выберите объект [Город].

Для перехода на следующий шаг нажмите на кнопку [Далее].

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем как начинать загрузку файла убедитесь, что в вашем браузере отключены все плагины. Выполнение некоторых плагинов одновременно с загрузкой данных может привести к ошибкам импорта.

НАСТРОЙКА КОЛОНОК

На второй странице мастера загрузки данных необходимо указать **соответствие (маппинг)** колонок в вашем файле и в bpm'online. Для этого используются колонки основного объекта, выбранного на первом шаге, например, контакта. При этом:

- Если название колонки в файле полностью **соответствует** названию колонки в bpm'online, то оно будет распознано системой автоматически. Например, если в вашем файле имя контакта указано в колонке "ФИО", то автоматически будет установлено соответствие колонке [ФИО] на странице контакта в bpm'online. Автоматическое распознавание выполняется только по колонкам основного объекта.
- Если название колонки в файле **отличается** от названия колонки в bpm'online, то вам необходимо вручную задать сопоставление. Например, в файле импорта место работы контакта указано в колонке "Компания". В этом случае вам необходимо вручную указать соответствие колонки "Компания" колонке [Контрагент] контакта. Для этого нажмите на ссылку [Выбрать колонку] (Рис. 346) и из списка колонок контакта bpm'online выберите колонку [Контрагент].

Рис. 346 — Выбор колонки для настройки сопоставления

Excel	bpmonline
ФИО	✓ ФИО
Компания	? Выбрать колонку Дополнительные контактные данные ▾
Должность	✓ Должность
Рабочий тел.	? Выбрать колонку Дополнительные контактные данные ▾
Мобильный тел.	? Выбрать колонку Дополнительные контактные данные ▾
E-mail	✓ E-mail

Загрузка дополнительной информации

При импорте контактов и контрагентов есть возможность загрузить не только данные основного объекта, но и **дополнительную информацию** связанных объектов — записи на детали [Средства связи] и [Адреса]. Используйте эту возможность, если вам необходимо загрузить в систему несколько различных адресов или несколько средств связи одного типа, например, два мобильных телефона.

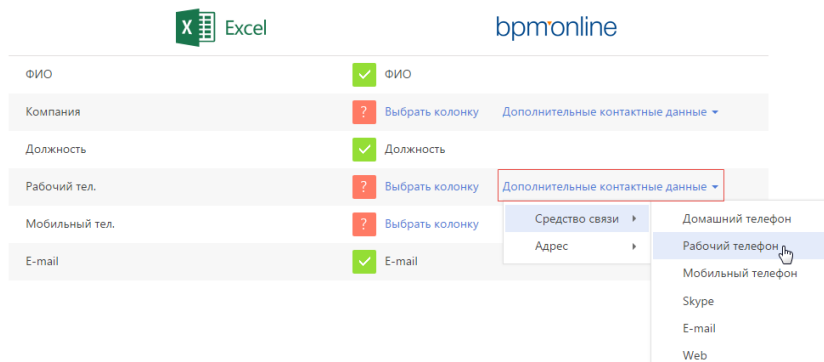
НА ЗАМЕТКУ

Обратите внимание, что средства связи и адреса можно импортировать как в колонки основного объекта, так и на детали. При импорте в колонки основного объекта эти данные также будут сохранены на деталях. Однако в этом случае вы сможете загрузить только одно средство связи каждого типа из списка доступных, а также один адрес. Колонки, для которых настроено

соответствие колонке основного объекта, могут использоваться для указания правил поиска дублей при импорте.

Для настройки соответствия с колонками деталей [Средства связи] и [Адреса] щелкните по ссылке [Дополнительные контактные данные] и выберите нужную колонку (Рис. 347).

Рис. 347 — Выбор колонки для сопоставления деталей [Средства связи] и [Адреса]



НА ЗАМЕТКУ

На деталь [Адреса] вы можете импортировать в bpm'online по одному адресу каждого типа — один рабочий, один доставки и т.п.

Когда установлено соответствие для всех колонок, которые необходимо загрузить, нажмите на кнопку [Далее].

ПАРАМЕТРЫ ДУБЛЕЙ

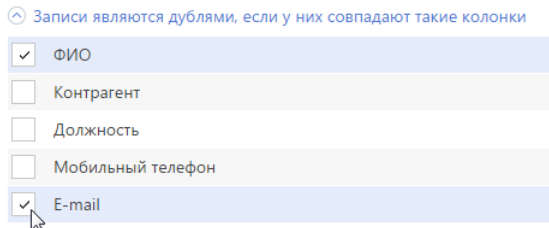
Страница [Параметры дублей] используется для ввода условий, по которым при импорте будет выполняться **проверка дублирующихся данных**. Если в файле импорта будет найдено несколько одинаковых записей, то в систему будет загружена только первая из них. Дублирующиеся записи не будут загружены в систему.

Вы можете выполнять проверку дублей по значениям одной или нескольких колонок основного объекта, для которых было установлено соответствие на предыдущем шаге.

НА ЗАМЕТКУ

Обратите внимание, что при выполнении поиска дублей для контактов и контрагентов по средствам связи и адресам используются колонки основного объекта, а не деталей [Средства связи] и [Адреса].

Для того чтобы значения колонки использовались при проверке дублей, отметьте эту колонку флажком. При выборе нескольких колонок они участвуют в поиске, объединенные логическим оператором "И". То есть дубль будет определен по одинаковому значению во всех выбранных колонках. Например, для контактов можно настроить проверку по колонкам [ФИО] и [E-mail] (Рис. 348). И если будет найдено несколько контактов, у которых совпадают ФИО и электронный адрес, то в систему будет загружен только один из них.

Рис. 348 — Установка правил поиска дублей при загрузке данных

НА ЗАМЕТКУ

Используйте условия поиска дублирующихся записей при выполнении импорта с целью обновления существующих данных в системе. Например, для массового обновления номеров телефона контактов. Для этого настройте поиск дублей таким образом, чтобы запись была идентифицирована как дубль. В этом случае для всех найденных в системе контактов, которые являются дублями, будут обновлены значения тех полей, которые заполнены в файле импорта. Те поля, которые не были заполнены в файле импорта, останутся в bpm'online без изменений.

ЗАГРУЗКА ДАННЫХ

После того как правила поиска дублей указаны, нажмите на кнопку [Начать загрузку данных]. Будет начата загрузка данных в систему. После начала импорта вы можете закрыть страницу — загрузка данных продолжится в фоновом режиме. По результатам выполнения импорта на странице отобразится сообщение с количеством загруженных записей. Вы также получите системное оповещение в [центре уведомлений](#).

НА ЗАМЕТКУ

Информацию о возможных ошибках загрузки данных вы можете просмотреть в справочнике [Лог импорта из Excel]. Здесь отображаются данные о тех записях файла импорта, которые не удалось загрузить.

Проверьте результат успешного импорта в разделе [Контакты]. Обратите внимание, что при загрузке данных все значения справочных полей, которые не были найдены в bpm'online, создаются автоматически. Например, в систему могут быть добавлены города, типы контактов или контрагенты, указанные в файле для импорта контактов. Кроме того, если в файле импорта вы не заполнили значения в полях, для которых в системе предусмотрено автозаполнение, то в импортируемых записях эти поля будут автоматически заполнены значениями по умолчанию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ИМПОРТ СРЕДСТВ СВЯЗИ КОНТАКТА

Вы можете импортировать не только основные контактные данные клиентов, но и дополнительную информацию, такую как средства связи и адреса. Они содержатся как в основном объекте (контакт, контрагент), так и на деталях на вкладке [Основная информация].

- Если средства связи содержатся в общем файле импорта контактов или контрагентов, то они будут загружены вместе с основной информацией. При этом они будут сохранены как в основной объект ("Контакт" или "Контрагент"), так и на детали [Средства связи]. Но в

этом случае вы сможете загрузить лишь одно средство связи каждого типа из списка доступных. Средства связи и адреса, которые содержатся в основном объекте, могут использоваться для поиска дублей при импорте. Подробнее этот случай рассмотрен при описании [импорта клиентской базы](#).

- Если же средства связи и адреса содержатся в отдельном файле, то их можно импортировать после импорта базы клиентов. Для этого при импорте выберите объект "Средство связи" контакта или контрагента.

Рассмотрим импорт средств связи из отдельного файла на примере номеров телефонов.

Подготовьте файл импорта. Для этого в первую колонку введите ФИО контакта, во вторую — тип средства связи, например, мобильный телефон, а в третью — номер телефона. Чтобы импортировать для одного контакта несколько средств связи одного типа, каждому из номеров должна соответствовать отдельная полностью заполненная строка файла импорта. Данные в колонке "ФИО" должны полностью соответствовать данным клиентской базы, загруженной в систему ранее.

Загрузите подготовленный файл в систему. Для этого:


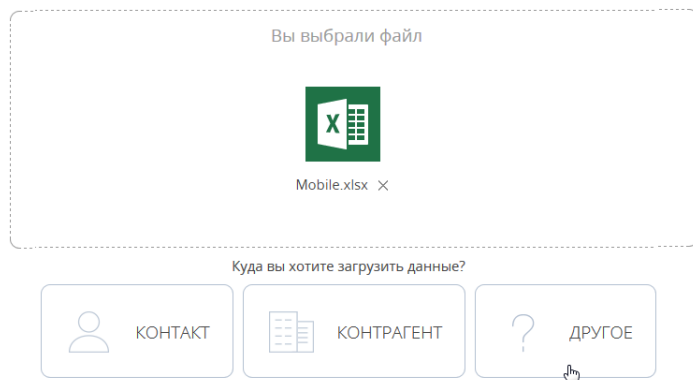
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных.
3. Нажмите на кнопку [Выбрать файл] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. Нажмите на кнопку [Другое], чтобы выбрать объект импорта ([Рис. 349](#)).

Рис. 349 — Выбор объекта импорта



5. Из появившегося списка выберите объект "Средства связи контакта" и нажмите на кнопку [Далее].

НА ЗАМЕТКУ

Если вы импортируете средства связи к записям раздела [Контрагенты], выберите из списка объект [Средства связи контрагента].

6. На второй странице мастера загрузки данных укажите соответствие (маппинг) колонок в вашем файле и в bpm'online. В данном случае колонки "Номер" и "Тип" определяются автоматически, а колонке "ФИО" необходимо назначить соответствие колонке "Контакт".

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы при импорте данных автоматически определялось соответствие между колонками в файле импорта и bpm'online, заголовки колонок файла должны соответствовать заголовкам полей в системе.

7. На странице [Параметры дублей] выберите колонки "Контакт и "Номер" — по их данным при импорте будет выполняться проверка дублирующихся записей. Далее нажмите на кнопку [Начать загрузку данных].

После начала импорта вы можете закрыть страницу. Загрузка данных будет продолжена в фоновом режиме. Когда импорт завершится, в центре уведомлений появится соответствующее сообщение. Проверьте результаты загрузки в записях раздела [Контакты].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)
- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

КАК ВЫПОЛНИТЬ ИМПОРТ АДРЕСОВ КОНТАКТА

В записи контакта может содержаться информация о нескольких адресах разных типов: фактическом, домашнем, адресе доставки и т.п. Но только один из этих адресов будет отмечен признаком [Основной] и записан также в колонку адреса объекта "Контакт".


Подготовьте файл импорта. Каждая строка этого файла должна содержать ФИО контакта в том виде, в котором оно представлено в системе, один из адресов и его тип. Для корректной загрузки адреса страну, город и индекс укажите в отдельных колонках файла импорта (Рис. 350).

Рис. 350 — Фрагмент файла, подготовленного для импорта адресов

ФИО	Тип адреса	Адрес	Город	Страна	Индекс
Авдоров Сергей Валентинович	Юридический	ул. А. Невского, 13	Москва	Россия	10512
Авдоров Сергей Валентинович	Фактический	ул. А. Невского, 13	Москва	Россия	10512
Авдоров Сергей Валентинович	Доставки	ул. Мосфильмовская, 13	Москва	Россия	
Авдоров Сергей Валентинович	Домашний	шоссе Боровское, 43, корп. 2, кв. 453	Москва	Россия	105118

Признак [Основной] будет установлен только для того из адресов контакта, который будет загружен в систему первым. Например, мы хотим, чтобы основным для каждого контакта был его юридический адрес. Для этого по завершении подготовки файла импорта отсортируйте список по колонке "Тип адреса" таким образом, чтобы адреса со значением "Юридический" находились в начале списка.

Чтобы импортировать подготовленные данные на деталь [Адреса], выполните следующие действия:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных.
3. Нажмите на кнопку [Выбрать файл] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. Нажмите на кнопку [Другое], чтобы выбрать объект импорта.

5. В появившемся списке выберите объект "Адрес контакта" и нажмите на кнопку [Далее].
6. На следующей странице мастера загрузки настройте соответствие колонок файла импорта и bpm'online. В данном случае колонки "Адрес", "Город", "Страна", "Индекс" и "Тип адреса" определяются автоматически, а колонке "ФИО" необходимо назначить соответствие колонке "Контакт". Нажмите на кнопку [Далее].

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы при импорте данных автоматически определялось соответствие между колонками в файле импорта и bpm'online, заголовки колонок файла должны соответствовать заголовкам полей в системе.

7. Задайте параметры для поиска дублей — колонки "Контакт", "Тип адреса" и "Адрес". Далее нажмите на кнопку [Начать загрузку данных].

Загрузка данных производится в фоновом режиме. По завершении импорта вы получите сообщение в центре уведомлений.

Проверьте результаты загрузки данных на примере адреса, который будет выведен в реестр раздела.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)
- [Как выполнить импорт клиентской базы](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)


КАК ОБНОВИТЬ ЦЕНЫ ПРОДУКТОВ

Чтобы произвести массовое обновление цен на продукты, удобнее всего воспользоваться импортом данных на деталь [Цены] вкладки [Цены и остатки] страницы продукта. Для этого **подготовьте файл импорта**. В первой колонке файла укажите наименования продуктов, для которых необходимо изменить цены. Наименования в файле импорта должны полностью совпадать с указанными в системе. Во второй колонке укажите валюту, в третьей новые цены на продукты, а в четвертой — прайс-лист, из которого взяты цены. Если один и тот же продукт фигурирует в нескольких прайс-листах, каждому из них в файле импорта должна соответствовать отдельная строка (Рис. 351).

Рис. 351 — Фрагмент файла, подготовленный для импорта на деталь [Цены]

Продукт	Валюта	Цена	Прайс-лист
Антивирус Kaspersky Internet Security 2010	Рубль	1500.00	Базовый
Антивирус Kaspersky Internet Security 2010	Рубль	1350.00	Партнерский
Антивирус Kaspersky Internet Security 2010	Рубль	1200.00	Дистрибуторский

Чтобы импортировать подготовленные данные на деталь [Цены], выполните следующие действия:

1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Импорт данных]. На отдельной вкладке браузера откроется страница загрузки данных.
3. Нажмите на кнопку [Выбрать файл] и укажите подготовленный файл импорта или перетащите файл при помощи мыши в выделенную область страницы загрузки.
4. Нажмите на кнопку [Другое], чтобы выбрать объект импорта.

5. В появившемся списке выберите объект [Цена продукта] и нажмите на кнопку [Далее].
6. На следующей странице мастера загрузки настройте соответствие колонок файла импорта и bpm'online. Если названия всех колонок файла соответствуют заголовкам полей в bpm'online, система определит соответствие автоматически. Нажмите на кнопку [Далее].
7. Задайте параметры для поиска дублей — колонки "Продукт" и "Прайс-лист". Далее нажмите на кнопку [Начать загрузку данных].

После завершения загрузки в центре уведомлений появится соответствующее сообщение. С результатами вы сможете ознакомиться в журнале загрузок или в разделе [Продукты].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ИМПОРТУ ИЗ EXCEL

- [Перезапишутся ли значения полей, если я выполню повторный импорт?](#)
- [Почему после проведения импорта продублировались записи?](#)
- [Как выполнить импорт записей на детали страницы?](#)
- [Как импортировать продукты с характеристиками?](#)
- [Как импортировать продажи с продуктами?](#)
- [Как импортировать лиды с типами потребности?](#)
- [После импорта некорректно отображается полнота заполнения профиля в реестре. Как ее обновить?](#)
- [Как импортом обновить значения одной колонки, а остальные оставить без изменений?](#)
- [Как можно провести импорт, просмотреть результат, а потом вернуть базу в предыдущее состояние \(до проведения импорта\)?](#)
- [В моем файле для импорта поля "Фамилия", "Имя", "Отчество" содержатся в разных колонках, а в bpm'online — одно поле \[ФИО\]. Как импортировать контакты?](#)
- [Как посмотреть, какие колонки должны быть в файле для импорта?](#)

ПЕРЕЗАПИШУТСЯ ЛИ ЗНАЧЕНИЯ ПОЛЕЙ, ЕСЛИ Я ВЫПОЛНЮ ПОВТОРНЫЙ ИМПОРТ?

При импорте значений bpm'online анализирует файл импорта, определяет колонки (по строке заголовков), а затем анализирует сами данные. Для проверки на дубли используются колонки, выбранные пользователем в ходе работы мастера импорта. При этом важно выбирать колонки с уникальными значениями, чтобы избежать ошибок и сохранить нужные данные. Если записи будут идентифицированы как дубли, то все значения полей из файла перезапишут текущие значения. В противном случае система создаст новые записи с импортируемыми значениями. Если в файле содержатся незаполненные колонки, то они не перезапишут и не удалят существующие значения.

ПОЧЕМУ ПОСЛЕ ПРОВЕДЕНИЯ ИМПОРТА ПРОДУБЛИРОВАЛИСЬ ЗАПИСИ?

В процессе импорта данных в bpm'online выполняется проверка на дубли. Для проверки используются колонки, которые вы укажете в ходе работы мастера импорта. Для записей,

которые идентифицируются как дубли, существующие значения в полях заменяются данными из файла импорта. Если на данном шаге выбрать колонки, в которых содержатся не уникальные значения, то записи не будут идентифицированы как дубли. В итоге система продублирует уже имеющиеся значения.

КАК ВЫПОЛНИТЬ ИМПОРТ ЗАПИСЕЙ НА ДЕТАЛИ СТРАНИЦЫ?

Чтобы выполнить импорт записей на детали необходимо в мастере импорта нажать на кнопку [Другое] и в справочнике выбрать нужный объект импорта, например, "Знаменательное событие" или "Продукт в продаже".

КАК ИМПОРТИРОВАТЬ ПРОДУКТЫ С ХАРАКТЕРИСТИКАМИ?

В отличие от средств связи и адресов, вы не можете импортировать характеристики сразу же вместе с продуктами. Этот процесс нужно разделить на несколько этапов.

1. Импортируйте предварительно подготовленную таблицу со всеми продуктами и основной информацией по продуктам, включая обязательные для заполнения колонки "Название" и "Валюта", а также дополнительные колонки, например, "Код" и "Цена".
2. Далее вам необходимо заполнить справочник "Характеристики". Если характеристик немного, то их можно внести самостоятельно, указав название, тип и, по необходимости, описание. Характеристики можно импортировать, выбрав объект "Характеристика" в мастере импорта. Эта таблица должна содержать две обязательные колонки: "Название", которая содержит названия всех характеристик, и "Тип значения", например, "дробное число", "целое число".
3. Когда все характеристики добавлены в справочник, можно приступить к импорту характеристик в привязке к продуктам. Эта таблица должна содержать колонки с названиями продуктов, названиями характеристик и значениями этих характеристик.

КАК ИМПОРТИРОВАТЬ ПРОДАЖИ С ПРОДУКТАМИ?

Импорт продаж с продуктами в bpm'online нужно выполнять в несколько этапов: сначала продажи, а затем продукты с привязкой к продаже.

Вам нужно подготовить таблицу с данными по продажам и таблицу с продуктами в привязке к продажам. Затем можно приступить к импорту.

1. Перейдите в мастер импорта, в поле [Другое] выберите "Продажа" и загрузите вашу основную таблицу с продажами.
2. Вернитесь в мастер, в поле [Другое] выберите "Продукт в продаже" и загрузите таблицу с продуктами с привязкой к продаже. Обратите внимание, что названия продаж должны быть уникальными и повторять названия предварительно импортированных продаж. Если одинаковых продаж несколько, то продукт привяжется к первой в списке. Кроме того, названия продуктов должны соответствовать продуктам в разделе [Продукты], иначе система автоматически создаст новые записи.

КАК ИМПОРТИРОВАТЬ ЛИДЫ С ТИПАМИ ПОТРЕБНОСТИ?

Для того чтобы импортировать лиды с типами потребности, в файл импорта лидов необходимо включить поля с нужными значениями потребности. Если на втором шаге **мастера импорта** колонка "Тип потребности" не определена автоматически, ее нужно выбрать самостоятельно. Значения типов потребностей должны быть указаны так же, как и в справочнике [Типы

потребностей]. Если названия отличаются, или импортируется новая потребность, то в справочник будут автоматически добавлены новые значения.

ПОСЛЕ ИМПОРТА НЕКОРРЕКТНО ОТОБРАЖАЕТСЯ ПОЛНОТА НАПОЛНЕНИЯ ПРОФИЛЯ В РЕЕСТРЕ. КАК ЕЕ ОБНОВИТЬ?

Значение показателя полноты профиля пересчитывается при открытии страницы контакта или контрагента, сохранении данных и изменении правил пересчета в справочнике. Поэтому после импорта контактов и контрагентов полнота заполнения профиля может отображаться некорректно. Для массового пересчета показателя полноты заполнения профиля после импорта нужно запустить бизнес-процесс "Обновить полноту профиля".

КАК ИМПОРТОМ ОБНОВИТЬ ЗНАЧЕНИЯ ОДНОЙ КОЛОНКИ, А ОСТАЛЬНЫЕ ОСТАВИТЬ БЕЗ ИЗМЕНЕНИЙ?

Если вам нужно изменить значения только одной колонки, то в файл импорта нужно включить минимум одну колонку для связи с данными раздела и поиска дублей, и непосредственно колонку с обновленными данными. В этом случае изменения не затронут другие значения в полях, которых нет в импортируемой таблице.

КАК МОЖНО ПРОВЕСТИ ИМПОРТ, ПРОСМОТРЕТЬ РЕЗУЛЬТАТ, А ПОТОМ ВЕРНУТЬ БАЗУ В ПРЕДЫДУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ (ДО ПРОВЕДЕНИЯ ИМПОРТА)?

Система brm'online рассчитана в первую очередь на накопление и анализ данных. Так что для возврата в предыдущее состояние нужно использовать возможности и функциональность самой базы данных. Тем не менее, у вас есть несколько вариантов для выполнения задачи:

- Тестируйте импорт и настройки, работая с небольшими порциями данных (2-3 записи). В этом случае для возврата в исходное состояние нужно будет удалить всего несколько записей.
- Вы можете запросить резервную копию (бэкап) базы данных, чтобы локально, на собственной площадке тестировать и настраивать систему.
- Доработать функциональность brm'online, чтобы автоматически по расписанию удалять ненужные данные.

В МОЕМ ФАЙЛЕ ДЛЯ ИМПОРТА ПОЛЯ "ФАМИЛИЯ", "ИМЯ", "ОТЧЕСТВО" СОДЕРЖАТСЯ В РАЗНЫХ КОЛОНКАХ, А В BRM'ONLINE — ОДНО ПОЛЕ [ФИО]. КАК ИМПОРТИРОВАТЬ КОНТАКТЫ?

Колонка "ФИО" в объекте "Контакт" обязательна для заполнения. Поэтому она должна быть указана в файле импорта. Если же в вашей таблице поля [Фамилия], [Имя] и [Отчество] разделены в отдельные колонки, то нужно выполнить несколько простых шагов:

1. Создать колонку "ФИО" в подготовленном для импорта файле.
2. Заполнить колонку "ФИО". При этом вы можете использовать [формулу для объединения текста](#) из нескольких ячеек в одну.
3. Сохранить и импортировать полученный файл.

КАК ПОСМОТРЕТЬ, КАКИЕ КОЛОНКИ ДОЛЖНЫ БЫТЬ В ФАЙЛЕ ДЛЯ ИМПОРТА?

Если вы не знаете, какие колонки должны присутствовать в файле импорта, то можете воспользоваться одним из вариантов решения проблемы. Первый и самый простой: откройте раздел, в который нужно произвести импорт, и перепишите в таблицу названия нужных полей в качестве заголовков колонок.

Кроме того, можно скачать шаблон, который содержит все колонки нужного вам объекта, для заполнения и последующей загрузки:

1. Откройте дизайнер системы.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] выберите [Управление конфигурацией].
3. Откройте [Настройки] и выберите в списке [Импорт данных].
4. В открывшемся окне в поле [Объект] выберите объект, который нужно импортировать, например, "Контакт", "Город" или "Продукт". Воспользуйтесь для этого поиском или окном справочника.
5. Затем нажмите на кнопку [Скачать шаблон].

В итоге вы получите таблицу Excel со всеми колонками выбранного объекта. Обязательные для заполнения колонки отмечены оранжевым цветом.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Рекомендации по подготовке файла импорта](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Универсальный импорт данных из Excel в bpm'online](#)

ИНТЕГРАЦИЯ С ПОЧТОВЫМ СЕРВИСОМ ПО ПРОТОКОЛУ IMAP/SMTP

В bpm'online предусмотрена возможность интеграции с почтовыми провайдерами по протоколу IMAP/SMTP.

Для того чтобы пользователи bpm'online могли отправлять и получать сообщения электронной почты непосредственно в системе, необходимо настроить параметры соединения с используемыми почтовыми провайдерами. Полученный в результате этого список провайдеров используется при настройке пользователями индивидуальных почтовых ящиков.

НА ЗАМЕТКУ

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции "Доступ к рабочему месту «Администрирование»". Настройка прав доступа к системным операциям выполняется в разделе [Доступ к операциям].

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка почтового провайдера IMAP/SMTP](#)
- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

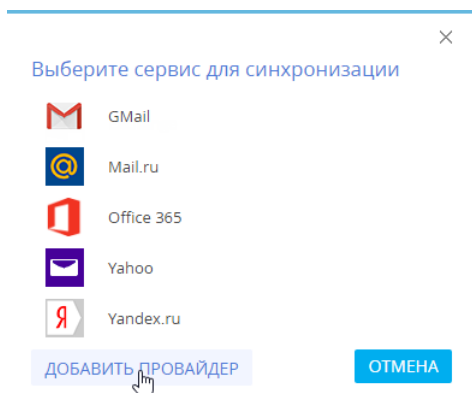
- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP в bpm'online](#)

НАСТРОЙКА ПОЧТОВОГО ПРОВАЙДЕРА IMAP/SMTP

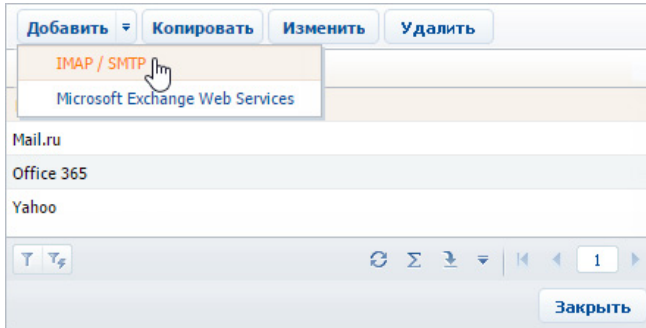
Чтобы добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP:

1. Перейдите на вкладку [Email] коммуникационной панели.
2. В меню действий выберите пункт [Новая учетная запись].
3. В окне выбора почтового провайдера нажмите на кнопку [Добавить провайдер] (Рис. 352).

Рис. 352 — Выбор почтового провайдера



4. В открывшемся окне справочника в меню кнопки [Добавить] выберите [IMAP / SMTP] (Рис. 353).

Рис. 353 — Добавление нового почтового провайдера

5. В открывшейся карточке (Рис. 354) введите название почтового провайдера, например, “Яндекс почта”.

Рис. 354 — Карточка почтового провайдера

Название

Загрузка e-mail сообщений

Разрешить загрузку e-mail сообщений по протоколу

Имя или IP-адрес сервера входящей почты Порт

Использовать протокол SSL для шифрования подключения

Создавать зашифрованное соединение (STARTTLS)

Отправка e-mail сообщений

Разрешить отправку e-mail сообщений

Имя или IP-адрес сервера исходящей почты (SMTP) Порт

Время ожидания ответа от сервера, секунд

Использовать протокол SSL для шифрования подключения при отправке

Параметры логина

Вводить имя вручную

Использовать имя почтового ящика как логин

Использовать email как логин

Логотип и настройки

Логотип

6. Укажите параметры загрузки email-сообщений:
 - a. Установите признак [Разрешить загрузку email-сообщений по протоколу]. В поле протокола указан протокол IMAP.
 - b. Укажите имя или IP-адрес почтового сервера входящей почты, например, “imap.gmail.com” или “imap.yandex.ru”.

- c. Укажите номер порта для подключения к серверу входящей почты. Например, для получения писем по протоколу IMAP такими провайдерами, как Gmail и Yandex, используется порт 993.
 - d. При необходимости установите признак [Использовать протокол SSL для шифрования подключения] или [Создавать зашифрованное соединение (STARTTLS)].
7. Укажите параметры отправки email-сообщений:
- a. Установите признак [Разрешить отставку email-сообщений].
 - b. Укажите имя или IP-адрес почтового сервера для отправки писем, например, "smtp.gmail.com" или "smtp.yandex.ru".
 - c. Укажите номер порта для подключения к smtp-серверу. Как правило, используется порт 465 (если сервер поддерживает шифрование), 587 или 25.
 - d. Укажите время ожидания ответа от сервера отправки почты (по умолчанию 40 секунд).
 - e. При необходимости установите признак [Использовать протокол SSL для шифрования подключения].
8. Укажите параметры логина при авторизации:
- a. Выберите [Вводить имя вручную], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
 - b. Выберите [Использовать имя почтового ящика как логин], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа "@". Например, для email-адреса "example@google.com" логином будет "example".
 - c. Выберите [Использовать email как логин], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
9. Выберите файл изображения в поле [Логотип], если требуется задать логотип провайдера.
10. Сохраните карточку.
- В результате пользователи системы смогут использовать почтовые ящики данного провайдера для отправки и получения email-сообщений.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP в bpm'online](#)
- [Работа с почтой в bpm'online](#)

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ ПОЧТЫ В BPM'ONLINE


Рассмотрим настройку учетной записи почты. Данная настройка одинакова для протоколов Exchange и IMAP/SMTP. Для настройки:

1. Перейдите на вкладку [Email] коммуникационной панели.
2. В меню действий выберите пункт [Новая учетная запись].
3. В окне выбора почтового провайдера выберите необходимый провайдер, например, "GMail".

4. Введите адрес электронной почты и пароль.

НА ЗАМЕТКУ

Если в почтовом ящике Gmail настроена двухэтапная аутентификация, выполните настройку паролей приложений для корректной работы такой учетной записи в bpm'online.

В случае успешной авторизации будет создана настройка с параметрами по умолчанию. Из сообщения об успешной регистрации или выбрав учетную запись в меню кнопки , можно перейти к странице изменения **параметров настройки** учетной записи.

На странице настройки вы можете указать параметры загрузки и отправки email-сообщений:

1. Установите признак [Отправлять сообщения, используя почтовый ящик], чтобы использовать данный ящик для отправки сообщений.
2. Для использования почтового ящика по умолчанию установите признак [Использовать по умолчанию при отправке]. В этом случае адрес почтового ящика будет указан по умолчанию в поле [От кого] новых email-сообщений.
3. Для импорта в систему сообщений из почтового ящика установите признак [Загружать сообщения из почтового ящика] и укажите период синхронизации сообщений в поле [Период синхронизации]. Это значение определяет временной интервал (день, неделя, месяц и т.п.), за который будут загружены в систему письма при первой синхронизации.

НА ЗАМЕТКУ

Периодичность выполнения автоматической синхронизации bpm'online с почтовым ящиком устанавливается в системной настройке [Интервал синхронизации с почтовым ящиком].

4. Для автоматической загрузки сообщений установите признак [Автоматически загружать новые сообщения].
5. Выберите опцию [Загружать всю почту] для загрузки всех сообщений из почтового ящика либо опцию [Загружать почту из выбранных папок], чтобы в bpm'online загружались только сообщения из отдельных папок.

НА ЗАМЕТКУ

Возможность использования анонимной авторизации зависит от параметров почтового сервера.

6. Сохраните изменения.

В результате на указанный адрес электронной почты придет тестовое сообщение bpm'online для проверки параметров учетной записи. Вы сможете получать и отправлять email-сообщения, используя данную учетную запись электронной почты.

НА ЗАМЕТКУ

При настройке почтового ящика Gmail может отображаться сообщение о том, что логин или пароль неверны. В этом случае убедитесь, что для вашего аккаунта Google разрешен доступ ненадежным приложениям. [Подробнее...](#)

НАСТРОЙКА ПАПОК ДЛЯ ЗАГРУЗКИ ПОЧТЫ

Если в bpm'online нужно загружать не все письма из внешнего почтового ящика:

1. В своем почтовом ящике настройте папки, которые будут использоваться для загрузки писем в bpm'online. Например, папки "Starred" и "Important" в почтовом ящике Gmail.com ([Рис. 355](#)).

Рис. 355 — Структура папок в почтовом ящике Gmail.com**Inbox (8)**

Starred

Sent Mail

Drafts (1)

Less ▲

Important

Chats

All Mail

Spam (1)

Trash

2. В bpm'online перейдите на вкладку [Email] коммуникационной панели, откройте меню действий и нажмите на настроенную учетную запись. Будет выполнен переход на страницу настроек выбранной учетной записи.
3. На странице настроек при установленном признаке [Загружать сообщения из почтового ящика] выберите опцию [Загружать почту из выбранных папок].
4. Нажмите на кнопку [+], чтобы отобразить список папок указанной учетной записи.
5. Выберите папки, из которых необходимо загружать сообщения в bpm'online (Рис. 356).

Рис. 356 — Выбор папок для синхронизации

- Загружать сообщения из почтового ящика
- Автоматически загружать новые сообщения

Период* синхронизации 1 неделя ▼

Загружать всю почту

Загружать почту из выбранных папок

[-] john_best_business

- Inbox
- [-] [Gmail]
 - All Mail
 - Important
 - Sent Mail
 - Spam
- Starred
- Trash

6. Нажмите на кнопку [Сохранить] вверху страницы.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Работа с почтой](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция с почтовым сервисом по протоколу IMAP/SMTP в bpm'online](#)

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСОМ MS EXCHANGE

В bpm'online предусмотрена возможность интеграции с сервисом MS Exchange.

НА ЗАМЕТКУ

Интеграция поддерживается с MS Exchange 2010 и выше.

Для того чтобы пользователи bpm'online в качестве почтового провайдера могли использовать MS Exchange, необходимо настроить параметры соединения с ним. Добавленный почтовый провайдер MS Exchange может быть использован при настройке пользователями индивидуальных почтовых ящиков.

НА ЗАМЕТКУ

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции "Доступ к рабочему месту «Администрирование»". Настройка прав доступа к системным операциям выполняется в разделе [Доступ к операциям].

Вы также можете настроить синхронизацию контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем MS Exchange.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка почтового провайдера MS Exchange](#)
- [Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online](#)
- [Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange](#)
- [Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

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

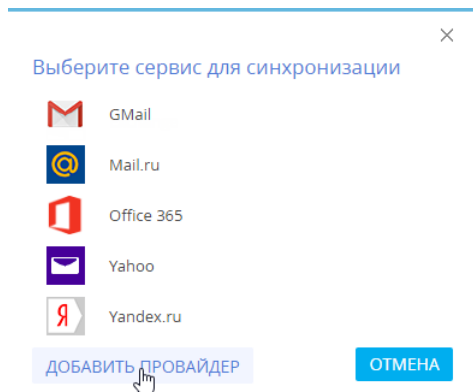
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция и синхронизация с сервисом MS Exchange](#)
- [Работа с почтой в bpm'online](#)

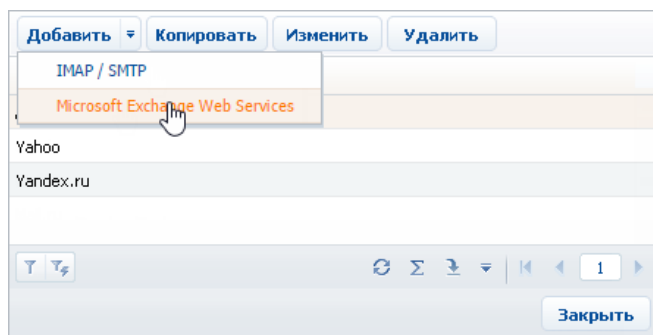
НАСТРОЙКА ПОЧТОВОГО ПРОВАЙДЕРА MS EXCHANGE

Чтобы добавить почтовый провайдер Microsoft Exchange:

1. Перейдите на вкладку [Email] коммуникационной панели.
2. В меню действий выберите пункт [Новая учетная запись].
3. В окне выбора почтового провайдера нажмите на кнопку [Добавить провайдер].

Рис. 357 — Выбор почтового провайдера

4. В открывшемся окне справочника почтовых провайдеров в меню кнопки [Добавить] выберите [Microsoft Exchange Web Services] (Рис. 358).

Рис. 358— Добавление почтового провайдера MS Exchange

5. В открывшейся карточке (Рис. 359) введите название почтового провайдера, например, "Exchange".

Рис. 359 — Карточка почтового провайдера MS Exchange

Название

Автообнаружение

Адрес сервера

Загрузка / Отправка e-mail сообщений

Разрешить загрузку e-mail сообщений

Разрешить отправку e-mail сообщений



Параметры логина

Вводить имя вручную

Использовать имя почтового ящика как логин

Использовать email как логин

Логотип и настройки

Логотип  

6. Установите признак [Автообнаружение], чтобы система самостоятельно обнаружила необходимый сервер и выполнила подключение к нему.
7. Если система не обнаружит сервер, укажите его адрес вручную:
 - a. Снимите признак [Автообнаружение]. В результате поле [Адрес сервера] станет доступным и обязательным для заполнения.
 - b. В поле [Адрес сервера] введите адрес сервера Microsoft Exchange.
8. Установите признак [Разрешить загрузку e-mail сообщений].
9. Установите признак [Разрешить отправку e-mail сообщений].
10. Укажите параметры логина при авторизации:
 - a. Выберите [Вводить имя вручную], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
 - b. Выберите [Использовать имя почтового ящика как логин], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа "@". Например, для email-адреса "example@google.com" логином будет "example".
 - c. Выберите [Использовать email как логин], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
11. Выберите файл изображения в поле [Логотип], если требуется задать логотип провайдера.
12. Сохраните карточку.

В результате пользователи системы смогут использовать MS Exchange для получения и отправки email-сообщений, а также для синхронизации контактов и активностей между данным сервером и bpm'online.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Работа с почтой](#)
- [Настройка учетной записи MS Exchange в bpm'online](#)

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ MS EXCHANGE В BPM'ONLINE

Настройка основных параметров учетной записи MS Exchange аналогична настройке учетной записи IMAP/SMTP. Вместе с тем, для данной учетной записи вы можете выполнить дополнительную настройку синхронизации контактов, задач и встреч с MS Exchange. [Подробнее...](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка учетной записи почты в bpm'online](#)
- [Синхронизация контактов bpm'online с контактами MS Exchange](#)
- [Синхронизация расписания bpm'online с календарем MS Exchange](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция и синхронизация с сервисом MS Exchange](#)

СИНХРОНИЗАЦИЯ КОНТАКТОВ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ MS EXCHANGE

Настройки синхронизации контактов bpm'online с контактами MS Exchange выполняются на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком. Для настройки:

1. Перейдите в раздел [Контакты].
2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты] → [Добавить аккаунт для синхронизации].
3. Выберите почтовый провайдер MS Exchange.
4. Внесите данные для авторизации (email и пароль). Нажмите на кнопку [Авторизоваться].
5. Если необходимо добавить email на деталь [Средства связи] контакта, нажмите на кнопку [Да].

В результате успешной авторизации вверху коммуникационной панели отобразится сообщение с возможностью перейти к настройкам добавленной учетной записи.

НАСТРОЙКА ИМПОРТА КОНТАКТОВ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить импорт контактов из MS Exchange:

1. Перейдите в раздел [Контакты].
2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты] → [Настроить...].

НА ЗАМЕТКУ

Команда содержит в названии имя учетной записи, например [Настроить example@mail.com].

3. На открывшейся странице настроек перейдите на вкладку [Контакты]. Установите признак [Импортировать контакты].
4. Выберите опцию [Загружать все контакты], чтобы импортировать все записи почтового ящика из папок с типом "Контакты".
5. Выберите опцию [Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange], чтобы импортировать контакты из выбранных папок MS Exchange. Нажмите на кнопку, раскрывающую список папок, и установите признаки напротив необходимых папок.
6. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

НА ЗАМЕТКУ

Если в системе было найдено более одного контрагента с одинаковым названием, контакт будет импортирован без привязки к контрагенту. Если сотрудник, выполняющий импорт, имеет доступ только к одному из этих контрагентов, контакт будет импортирован с привязкой к этому контрагенту.

НАСТРОЙКА ЭКСПОРТА КОНТАКТОВ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить экспорт контактов bpm'online в MS Exchange:

1. На вкладке [Контакты] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Экспортировать контакты].
2. Выберите опцию [Переносить все контакты], чтобы экспортировать все контакты, к которым у вас есть доступ.
3. Выберите опцию [Переносить контакты из выбранных категорий и групп bpm'online], чтобы экспортировать только контакты определенных типов либо контакты из указанных групп.
 - a. Установите признак [Сотрудники] и/или [Клиенты], чтобы при синхронизации экспортировать все контакты соответствующих типов (будут экспортированы только те контакты, к которым у вас есть доступ).
 - b. Установите признак [Из групп], чтобы экспортировать контакты, входящие в определенные группы, настроенные в системе, например, "Сотрудники". Раскройте перечень групп и в списке укажите необходимые группы.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

НА ЗАМЕТКУ

Создание групп рассмотрено в главе "[Работа с группами](#)".

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ С MS EXCHANGE

Синхронизация ваших контактов между сервером Exchange и bpm'online может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Синхронизировать контакты автоматически].

Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [Контакты], нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты] → [Запустить синхронизацию].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Выполнение синхронизации bpm'online с контактами Google](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция и синхронизация с сервисом MS Exchange](#)

СИНХРОНИЗАЦИЯ РАСПИСАНИЯ BPM'ONLINE С КАЛЕНДАРЕМ MS EXCHANGE

Настройки синхронизации активностей bpm'online с задачами и встречами MS Exchange выполняются на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком.

Если учетная запись уже была зарегистрирована ранее:

1. Перейдите в раздел [Активности].

2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать активности] → [Настроить...].
3. Выберите вкладку [Встречи и задачи] и выполните необходимые настройки.

Чтобы перейти к настройке новой учетной записи:

1. Перейдите в раздел [Активности].
2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать активности] → [Добавить аккаунт для синхронизации].
3. Выберите почтовый провайдер MS Exchange.
4. Введите email и пароль учетной записи и нажмите на кнопку [Авторизоваться].

В результате успешной авторизации пользователю отобразится сообщение и установятся настройки по умолчанию, которые при необходимости можно изменить.

НАСТРОЙКА ИМПОРТА АКТИВНОСТЕЙ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить импорт встреч MS Exchange в bpm'online:

1. На вкладке [Встречи и задачи] установите признак [Импортировать встречи].
2. Выберите опцию [Загружать все встречи], чтобы импортировать все записи из календарей MS Exchange.
3. Выберите опцию [Загружать встречи из выбранных календарей MS Exchange], чтобы импортировать записи из выбранных календарей MS Exchange. Раскройте перечень календарей и установите признаки напротив необходимых календарей.
4. Аналогично настройте параметры импорта задач MS Exchange: установите признак [Импортировать задачи] и, при необходимости, выберите папки, задачи которых должны быть импортированы.
5. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате импорта активностей MS Exchange с типом "Встреча" или "Собрание" в bpm'online будут добавлены задачи с категорией "Встреча".

При импорте активностей MS Exchange, которые имеют тип "Задача", в bpm'online будут добавлены задачи с категорией "Выполнить". При этом импортируются только задачи, ответственным которых является текущим пользователем bpm'online.

Настройка импорта задач выполняется аналогично настройке импорта встреч.

НАСТРОЙКА ЭКСПОРТА АКТИВНОСТЕЙ ПРИ СИНХРОНИЗАЦИИ

Чтобы настроить экспорт активностей из bpm'online в MS Exchange:

1. На вкладке [Встречи и задачи] установите признак [Экспортировать активности].
2. Выберите опцию [Переносить встречи и задачи], чтобы экспортировать все активности, к которым у вас есть доступ.
3. Выберите опцию [Переносить встречи и задачи из выбранных групп], чтобы экспортировать только активности из указанных групп. Список групп соответствует группам, настроенным в разделе [Активности].
4. Нажмите на кнопку [Сохранить] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате при экспорте задач с признаком [Отображать в расписании] в MS Exchange будут созданы активности с типом "Встреча". При экспорте задач без признака [Отображать в расписании] в MS Exchange будут созданы активности с типом "Задача".

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ АКТИВНОСТЕЙ С MS EXCHANGE

Синхронизация ваших активностей между сервером Exchange и bpm'online может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [Синхронизировать активности автоматически] и в поле [Импортировать активности начиная с] выберите из календаря дату.

Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [Активности], нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать активности] → [Запустить синхронизацию].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Выполнение синхронизации активностей bpm'online с календарем Google](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция и синхронизация с сервисом MS Exchange](#)

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСОМ GOOGLE

Вы можете настроить синхронизацию ваших контактов и календаря Google с контактами и активностями bpm'online. В результате синхронизации последние изменения, произведенные в bpm'online, отобразятся в органайзере Google, и наоборот.

Регистрация приложения для интеграции с Google выполняется для приложений, развернутых on-site. Для bpm'online cloud необходима однократная авторизация при первом использовании.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка синхронизации для bpm'online Cloud](#)
- [Регистрация приложения для интеграции с Google](#)
- [Настройка синхронизации контактов и активностей bpm'online с контактами и календарем Google](#)
- [Выполнение синхронизации контактов bpm'online с контактами Google](#)
- [Выполнение синхронизации активностей bpm'online с календарем Google](#)
- [Удаление учетной записи Google из bpm'online](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

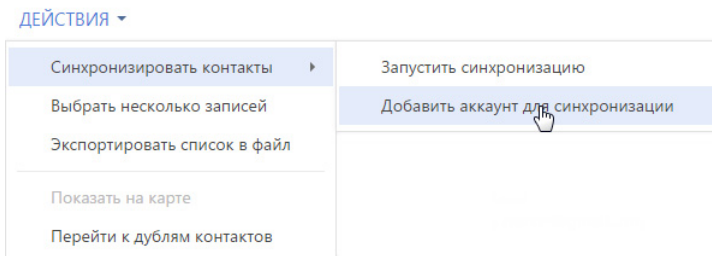
- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)
- [Работа с почтой в bpm'online](#)

НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ ДЛЯ BPM'ONLINE CLOUD

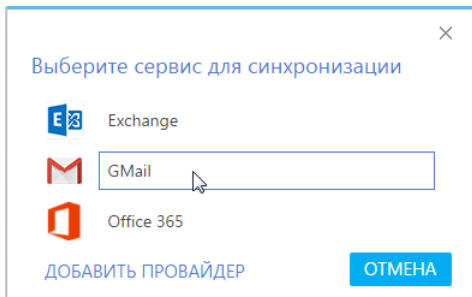
Для настройки синхронизации контактов для bpm'online cloud выполните следующее:

1. Перейдите в раздел [Контакты]. Отметьте личным тегом контакты bpm'online, которые необходимо синхронизировать с Google. Личный тег создается для того, чтобы отметить контакты для синхронизации с Google. Например, с Google должны синхронизироваться контакты с тегом "Личные контакты".
2. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты]- [Добавить аккаунт для синхронизации] (Рис. 360).

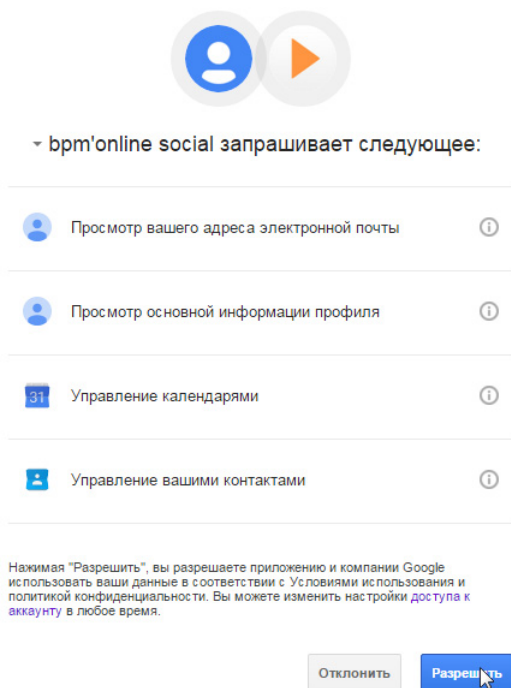
Рис. 360 — Добавление аккаунта для синхронизации



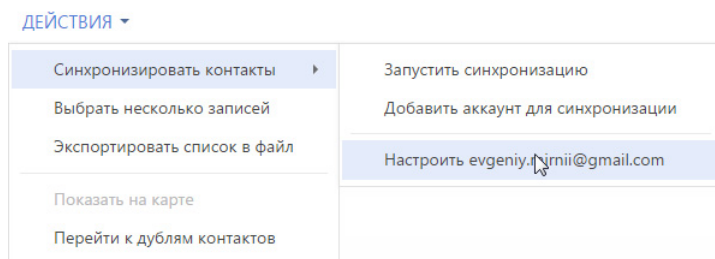
3. В окне [Выберите сервис для синхронизации] нажмите на иконку [Gmail] (Рис. 361).

Рис. 361 — Выбор сервиса для синхронизации

4. Разрешите доступ приложению bpm'online social к своим данным (Рис. 362). В случае необходимости введите логин и пароль от своей учетной записи.

Рис. 362 — Предоставление доступа приложению

5. Нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Настроить...] (Рис. 363).

Рис. 363 — Переход к настройке синхронизации

6. Определите параметры для синхронизации с Google Calendar и Google Contacts. Для автоматической синхронизации активностей выберите признак [Синхронизировать активности автоматически]. Укажите период автоматической синхронизации.
7. В поле [Синхронизировать начиная с] выберите из календаря дату, с которой необходимо синхронизировать активности.
8. Для автоматической синхронизации контактов выберите признак [Синхронизировать контакты автоматически]. Укажите период автоматической синхронизации.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)

РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ИНТЕГРАЦИИ С GOOGLE

Регистрация приложения выполняется для приложений, развернутых on-site.

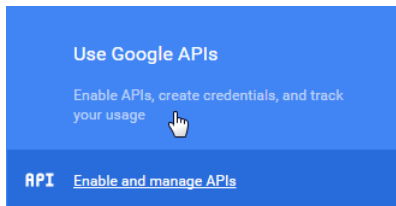
Регистрация приложения происходит в два этапа:

- Сначала необходимо зарегистрировать и настроить учетную запись Google, открыть доступ к Calendar API, сгенерировать ключи для интеграции ("Client ID" и "Client Secret").
- Полученные ключи "Client ID" и "Client Secret" необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек [Ключ для доступа к сервисам Google] и [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] соответственно.

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ И ПОЛУЧЕНИЕ КЛЮЧЕЙ GOOGLE

Чтобы настроить учетную запись Google:

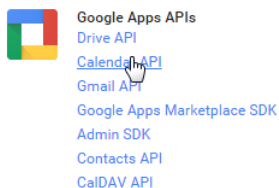
1. Откройте страницу <https://code.google.com/apis/console/>.
2. Выполните авторизацию под своей учетной записью Google.
3. Нажмите на кнопку [Use google APIs] (Рис. 364).

Рис. 364 — Создание нового проекта в Google APIs

4. Введите название проекта, поставьте галочку возле сообщения о пользовательских правах и нажмите на кнопку [Create] (Рис. 365).

Рис. 365 — Создание нового проектаA white rectangular form titled "New project". It contains the following elements: a sub-header "New project", a paragraph "The Google Developers Console uses projects to manage resources.", a "Project name" label with a help icon and a text input field containing "bpmonline", a paragraph "Your project ID will be bpmonline-1147" with an "Edit" link, a "Show advanced options..." link, a paragraph "Please email me updates regarding feature announcements, performance suggestions, feedback surveys and special offers.", two radio buttons labeled "Yes" and "No" (with "No" selected), a checked checkbox for "I agree that my use of any services and related APIs is subject to my compliance with the applicable Terms of Service.", and two buttons: "Create" (highlighted in blue) and "Cancel".

5. В списке группы [Google Apps APIs] выберите [Calendar API] (Рис. 366).

Рис. 366 — Выбор API для открытия доступа

6. Нажмите на кнопку [Enable API] (Рис. 367).

Рис. 367 — Включение Calendar API

Overview



Calendar API

7. Таким же способом добавьте [Contacts API]. В результате данные API добавятся в список доступных API проекта (Рис. 368).

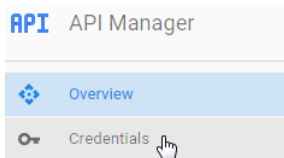
Рис. 368 — Список доступных API проекта

Google APIs [Enabled APIs \(9\)](#)

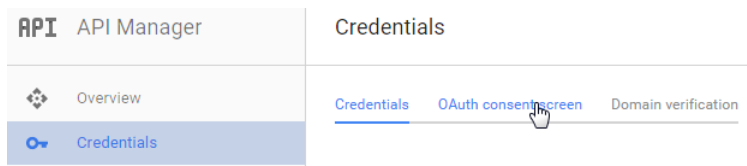
Some APIs are enabled automatically. You can disable them if you're not using their services.

API ^	Quota	
BigQuery API	<div style="width: 0%;"></div> 0%	Disable
<u>Calendar API</u>	<div style="width: 0%;"></div> 0%	Disable
Cloud Debugger API	--	Disable
<u>Contacts API</u>	<div style="width: 0%;"></div> 0%	Disable
Debuglet Controller API	<div style="width: 0%;"></div> 0%	Disable
Google Cloud Logging API	--	Disable
Google Cloud SQL	--	Disable
Google Cloud Storage	--	Disable
Google Cloud Storage JSON API	--	Disable

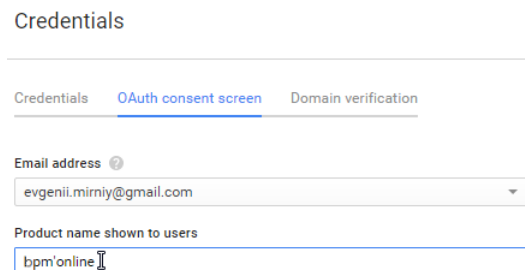
8. Укажите информацию о продукте, для которого будет создан идентификатор клиента. В боковом меню выберите [Credentials] (Рис. 369).

Рис. 369 — Переход на страницу [Credentials]

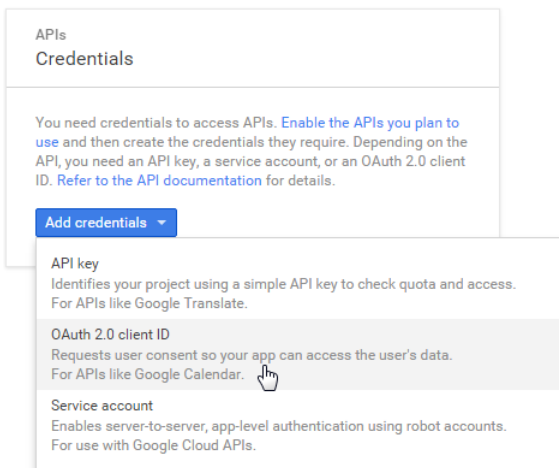
9. Перейдите на страницу настройки учетных данных [OAuth consent screen] (Рис. 370)

Рис. 370 — Переход на страницу настройки учетных данных

10. Заполните поле [Product name] (Рис. 371) и нажмите на кнопку [Save].

Рис. 371 — Заполнение поля [Product name]

11. Для создания идентификатора на странице [Credentials] нажмите на кнопку [Add credentials] и выберите опцию [OAuth 2.0 client ID] (Рис. 372).

Рис. 372 — Переход к созданию идентификатора

12. Установите тип приложения. Для этого выберите [Web application] (Рис. 373).

Рис. 373 — Выбор типа приложения

Create client ID

Application type

- Web application
- Android [Learn more](#)
- Chrome App [Learn more](#)
- iOS [Learn more](#)
- PlayStation 4
- Other

13. В поле [Authorized JavaScript origins] введите адрес сайта приложения bpm'online.
14. В поле [Authorized redirect URIs] введите адрес страницы приложения, на которую будут отправляться данные пользователей системы для доступа к обмену данными. Адрес страницы необходимо внести со специальной приставкой "/0/ViewPage.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff". Например, вид адреса сайта со специальной приставкой: "https://bpm'onlineapp.com/0/ViewPage.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff". Адрес вносится без кавычек.

ВАЖНО

Для приложений on-site, не развернутых на выделенном домене и доступных только по определенному IP или из внутренней сети, в поле [Authorized JavaScript origins] введите [localhost]. В поле [Authorized redirect URIs] введите IP и порт сервера, на котором развернуто приложение, а также специальную приставку. Например, ip:port/0/ViewPage.aspx?id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

15. Нажмите на кнопку [Create]. Появится таблица с ключами для интеграции "Client ID" и "Client Secret".
16. Полученные ключи Google введите в приложение bpm'online.

ВВОД КЛЮЧЕЙ GOOGLE В BPM'ONLINE

Полученные коды "Client ID" и "Client Secret" необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек [Ключ для доступа к сервисам Google] и [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] соответственно. Для этого:


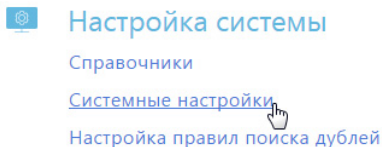
1. Откройте приложение bpm'online.
2. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
3. В группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки] ([Рис. 374](#)).

Рис. 374 — Открытие раздела [Системные настройки]

4. В реестре системных настроек выберите настройку [Ключ для доступа к сервисам Google] и нажмите на кнопку [Открыть].

5. В карточке системной настройки в поле [Значение по умолчанию] введите код "Client ID", полученный при регистрации bpm'online в Google и нажмите на кнопку [Сохранить] и [Закрыть].
6. В реестре системных настроек выберите настройку [Секретный ключ для доступа к сервисам Google] и нажмите на кнопку [Открыть].
7. В карточке системной настройки в поле [Значение по умолчанию] введите код "Client Secret", полученный при регистрации bpm'online в Google и нажмите на кнопку [Сохранить] и [Закрыть].

В результате пользователи bpm'online смогут выполнять синхронизацию задач и контактов с календарем и контактами Google.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)

НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ И АКТИВНОСТЕЙ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ И КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Для получения возможности синхронизации контактов и календаря Google с контактами и активностями bpm'online необходимо единожды выполнить настройку синхронизации.

Рассмотрим пример настройки синхронизации в разделе КОНТАКТЫ:

1. Перейдите в раздел КОНТАКТЫ.
2. Создайте **личный тег**, по которому будет проводиться синхронизация, например, "Синхронизация с Google".
3. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Настроить...]. Откроется страница настроек в которой:
 - a. Для автоматической синхронизации активностей установите признак [Синхронизировать активности автоматически] и выберите период синхронизации. Для запуска синхронизации с определенной даты, в поле [Синхронизировать начиная с] выберите необходимую дату.
 - b. Для автоматической синхронизации контактов установите признак [Синхронизировать контакты автоматически] и выберите период синхронизации.
 - c. Для синхронизации контактов с определенным тегом, в поле [Из bpm'online в Google передавать все контакты с тегом] выберите нужный тег.
4. Нажмите на кнопку [Сохранить]

НА ЗАМЕТКУ

Дата и время выполнения последней синхронизации отображается на странице настроек.

В результате в системе будет сохранена ваша учетная запись в Google и тег контактов для синхронизации, а в указанном временном интервале будет запускаться автоматическая синхронизация контактов.

НА ЗАМЕТКУ

Аналогично выполняется настройка синхронизации с Google в разделе [Активности]. Обратите внимание, что в настройках синхронизации раздела [Активности] нет необходимости указывать тег для синхронизации задач.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Работа с тегами](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ BPM'ONLINE С КОНТАКТАМИ GOOGLE

Используйте возможность синхронизации для добавления в bpm'online контактов из Google. Синхронизация контактов из bpm'online в Google выполняется только с записями, отмеченными тегом, указанным в настройках синхронизации.

Для первичного запуска синхронизации:

1. Перейдите в раздел [Контакты].
2. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Синхронизировать контакты]-[Запустить синхронизацию].

Запустится процесс синхронизации, в результате которого у вас в Gmail будет добавлена новая группа контактов "BPMonline".

НА ЗАМЕТКУ

В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

3. Переместите необходимые вам контакты Gmail в группу контактов "BPMonline".
4. Повторно запустите синхронизацию контактов, выбрав действие [Синхронизировать контакты]-[Запустить синхронизацию].

В результате контакты Gmail, которые находились в группе "bpm'online", будут добавлены в bpm'online с тегом, который был указан при настройке синхронизации с Google.

НА ЗАМЕТКУ

В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

В дальнейшем синхронизация контактов Google и bpm'online выполняется в обе стороны. Синхронизация выполняется только с теми записями, которые были изменены или добавлены с момента выполнения предыдущей синхронизации.

Если запись была параллельно изменена в Gmail и bpm'online, то при следующем запуске синхронизации останутся те изменения, которые были выполнены позднее.

При удалении записи в Gmail или bpm'online, при следующей синхронизации эти записи не будут удалены из bpm'online или Gmail. В первом случае у таких записей будет снято тегирование, во втором — записи будут исключены из группы контактов "bpm'online".

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)

ВЫПОЛНЕНИЕ СИНХРОНИЗАЦИИ АКТИВНОСТЕЙ BPM'ONLINE С КАЛЕНДАРЕМ GOOGLE

Если наряду с расписанием bpm'online вы используете календарь Google для планирования задач, рекомендуем синхронизировать эти данные.

Для запуска синхронизации нажмите на кнопку [Действия] и выберите команду [Синхронизировать активности] - [Запустить синхронизацию] раздела АКТИВНОСТИ.

При выполнении действия запускается синхронизация активностей bpm'online с календарем учетной записи Google, указанной в настройках синхронизации. Из bpm'online

синхронизируются все активности с отметкой [Отображать в расписании]. Синхронизация происходит по полю [Организатор]. При этом, если у организатора встречи не настроена синхронизация, поле [Организатор] заполняется тем участником активности, который провел синхронизацию. Если коллективная задача создана в Google, то при синхронизации с bpm'online у автора будет добавлена коллективная задача со списком участников на детали [Участники]. В список участников добавляются контакты, у которых в блоке [Средства связи] указан e-mail адрес, совпадающий с указанным e-mail адресом коллективного мероприятия в Google. При этом у участников эта коллективная задача отобразится только после выполнения ими синхронизации с Google.

Если организатор коллективной задачи, созданной в bpm'online посредством синхронизации с Google, внес в нее изменения, то все изменения отобразятся в Google.

НА ЗАМЕТКУ

Синхронизация также может запускаться автоматически во временном интервале, указанном в настройках синхронизации.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка синхронизации контактов и календарей с Google](#)

УДАЛЕНИЕ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ GOOGLE ИЗ BPM'ONLINE

Для удаления учетной записи Google из приложения выполните следующее:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя. Нажмите на кнопку [Профиль] на главной странице приложения.
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи во внешних ресурсах].
3. Выделите учетную запись Google, нажмите на кнопку [Действия] и выберите [Удалить]. Нажмите на кнопку [Да].

ИНТЕГРАЦИЯ С СОЦИАЛЬНЫМИ СЕТЯМИ

Приложение bpm'online может использовать социальные сети Facebook и Twitter для поиска информации о контактных лицах, зарегистрированных в системе, а также для хранения найденных данных на странице контакта. Кроме того, можно создавать новые контакты по контрагентам, используя данные о них в соц. сетях.

Чтобы использовать информацию о контактах в социальной сети, необходимо зарегистрировать приложение bpm'online в интересующей соц. сети, а также настроить учетную запись соц. сети в bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)
- [Настройка интеграции bpm'online с Twitter](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ BPM'ONLINE С FACEBOOK

Выполнять настройку интеграции bpm'online с Facebook необходимо только для приложений, развернутых on-site. В bpm'online cloud достаточно единожды авторизоваться в Facebook при первом использовании системы.

Настройка приложения bpm'online в Facebook состоит из нескольких шагов:

- [Регистрация приложения bpm'online в Facebook](#)
- [Регистрация ключей Facebook в bpm'online](#)
- [Настройка общей учетной записи Facebook в bpm'online](#)

ВАЖНО

Первые два шага выполняются единожды администратором системы.

РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE В FACEBOOK

Чтобы зарегистрировать приложение bpm'online в Facebook:

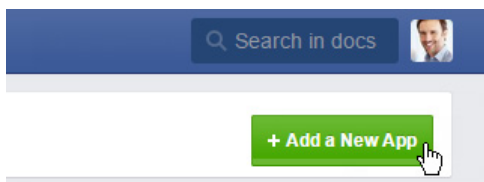
1. Авторизуйтесь в Facebook.
2. Откройте страницу <https://developers.facebook.com/apps>.

НА ЗАМЕТКУ

Если вы не зарегистрированы как разработчик Facebook, выполните процедуру регистрации, нажав на кнопку [Register Now] на открывшейся странице.

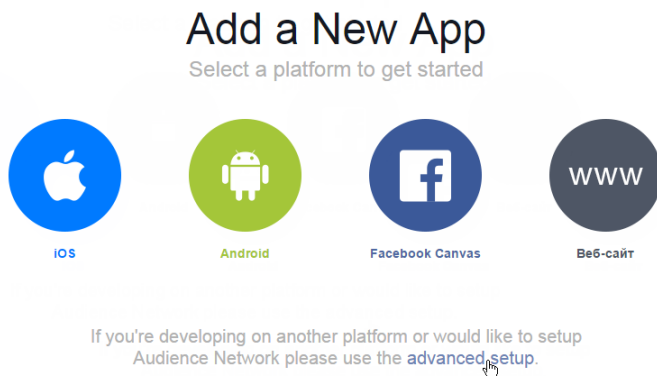
3. Нажмите на кнопку [Создать новое приложение] (Рис. 375).

Рис. 375 — Добавление нового приложения в Facebook



4. В результате отобразится окно с выбором типа приложения для регистрации. В этом окне нажмите ссылку “advanced setup” (Рис. 376).

Рис. 376 — Окно выбора типа приложения



5. В открывшемся окне заполните следующие поля (Рис. 377):
- [Display Name] — название приложения, например, “bpm’online”.
 - [Категория] — выберите категорию приложения из списка предложенных, например, “Бизнес”.
 - Нажмите кнопку [Create App ID].

Рис. 377 — Установка свойств приложения

6. После того как вы пройдете проверку безопасности, откроется окно приложения, в котором отобразятся сгенерированные для него ключи “App ID” и “App Secret” (Рис. 378). Ключ “App Secret” по умолчанию отображается в виде маски. Чтобы получить значение ключа, нажмите кнопку [Show] и введите свой пароль.

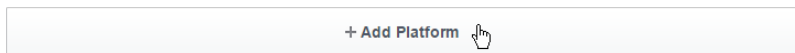
Рис. 378 — Ключи для регистрации приложения в Facebook

7. Перейдите на вкладку [Settings].
8. В открывшемся окне заполните поля (Рис. 379):
 - a. В поле [App Domains] введите доменное имя сайта, на котором развернуто приложение.
 - b. В поле [Contact Email] введите адрес электронной почты, на который будут поступать уведомления от приложения.

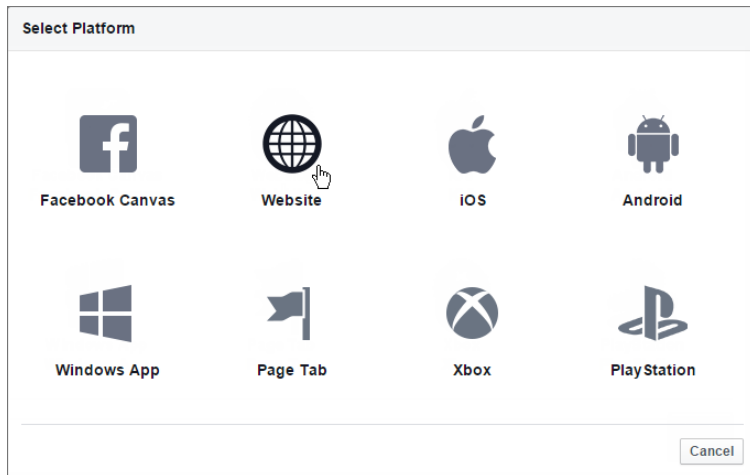
Рис. 379 — Ввод доменного имени и электронного адреса

Basic	Advanced	Migrations
App ID 649132908565087	App Secret •••••••• Show	
Display Name bpm'online	Namespace <input type="text"/>	
App Domains bpmonline.com x	Contact Email bpmonline@gmail.com	

9. Далее нажмите кнопку [Add Platform] (Рис. 380).

Рис. 380 — Кнопка [Add Platform]

10. В качестве платформы выберите "Website" (Рис. 381).

Рис. 381 — Выбор платформы приложения

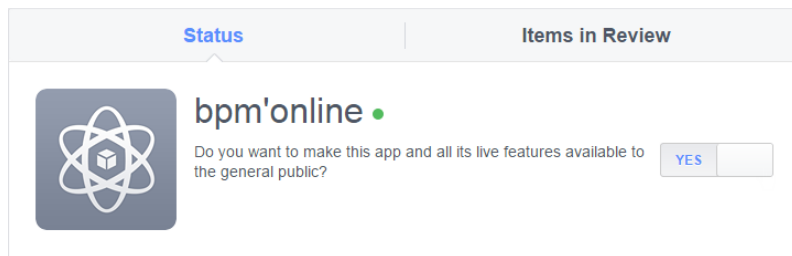
11. В поле [Site URL] введите полный адрес сайта, используемый для доступа к bpm'online (Рис. 382). Дополнительно в поле [Mobile Site URL] можно указать адрес для доступа к мобильной версии приложения.

Рис. 382 — Ввод адреса сайта для доступа к приложению

12. Для завершения регистрации приложения в Facebook нажмите кнопку [Save Changes] (Рис. 383).

Рис. 383 — Сохранение настроек приложения в Facebook

13. Чтобы все пользователи bpm'online могли использовать интеграцию с Facebook, необходимо сделать настроенное приложение публичным. Для этого на вкладке [Status & Review] установите переключатель в положение [YES] (Рис. 384).

Рис. 384 — Настройка публичности приложения

РЕГИСТРАЦИЯ КЛЮЧЕЙ FACEBOOK В BPM'ONLINE

Перед тем как регистрировать ключи Facebook в bpm'online, необходимо снять признак в системной настройке "Использовать общее приложение Facebook".


НА ЗАМЕТКУ

Если признак "Использовать общее приложение Facebook" установлен, то системные настройки "Ключ Facebook для доступа к соц. сети" и "Секретный ключ Facebook для доступа к соц. сети" игнорируются. Для bpm'online cloud при установленном признаке используется общее приложение bpm'online Social.

Ключи, сгенерированные при регистрации приложения ("App ID" и "App Secret", [Рис. 378](#)), нужно добавить в bpm'online в качестве значений системных настроек группы "Интеграция с внешними ресурсами":

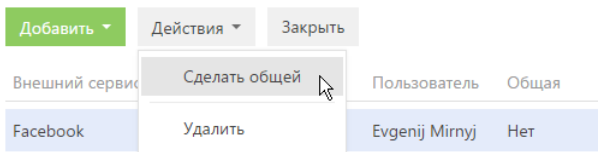
- Настройка [Ключ Facebook для доступа к соц. сети] — ключ "App ID".
- Настройка [Секретный ключ Facebook для доступа к соц. сети] — ключ "App Secret".

НАСТРОЙКА ОБЩЕЙ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ FACEBOOK В BPM'ONLINE

После указания ключей Facebook в системных настройках, каждому пользователю bpm'online достаточно единожды авторизоваться, используя свою учетную запись в Facebook. Например, окно авторизации отобразится при нажатии на кнопку  детали [Средства связи] на странице контакта или контрагента.

Чтобы настроить одну общую учетную запись Facebook для всех пользователей bpm'online, выполните следующие шаги:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя по ссылке [Профиль] главной страницы приложения.
2. Нажмите на кнопку [Учетные записи во внешних ресурсах].
3. На открывшейся странице выделите учетную запись, которая должна стать общей для всех пользователей системы.
4. В меню кнопки [Действия] выберите команду [Сделать общей] ([Рис. 385](#)).

Рис. 385 — Настройка общей учетной записи Facebook

В результате поиск данных о контактах и контрагентах в Facebook из приложения bpm'online будет производиться от имени указанной учетной записи.

НА ЗАМЕТКУ

Выполнить действие по настройке общей учетной записи может только пользователь, у которого есть права доступа на операцию "Доступ к управлению общими учетными записями во внешних ресурсах".

НА ЗАМЕТКУ

Для удобства работы поддерживайте общую учетную запись активной. Пользователь, создавший эту учетную запись, должен быть залогинен в Facebook и периодически выполнять какое-либо действие, связанное с интеграцией в bpm'online, например, находить контакта в Facebook. Если в течение двух месяцев под общей учетной записью не выполнялось никаких действий, Facebook запросит повторную авторизацию.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Twitter](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Интеграция bpm'online on-site с facebook](#)
- [Интеграция bpm'online cloud с facebook](#)

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ BPM'ONLINE С TWITTER

Настройка приложения bpm'online в Twitter состоит из нескольких шагов:

- [Регистрация приложения bpm'online в Twitter](#)
- [Регистрация ключей Twitter в bpm'online](#)
- [Настройка учетной записи Twitter в bpm'online](#)

ВАЖНО

Первые два шага выполняются единожды администратором системы.

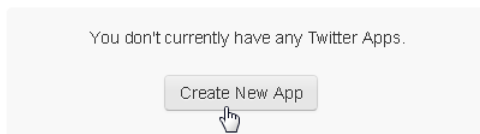
РЕГИСТРАЦИЯ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE В TWITTER

Чтобы зарегистрировать приложение bpm'online в Twitter:

1. Авторизуйтесь в Twitter.
2. Откройте страницу <https://dev.twitter.com/apps>.
3. Нажмите на кнопку [Create a new application] (Рис. 386).

Рис. 386 — Добавление приложения в Twitter

Twitter Apps



4. Произвольным образом заполните все обязательные поля.
5. В поле [Callback URL] введите адрес, состоящий из полного адреса сайта, на котором развернуто приложение bpm'online, а также кода "Twitter.aspx" (Рис. 387).

Рис. 387 — Ввод адреса "Callback URL"

Callback URL

Where should we return after successfully authenticating? [OAuth 1.0a](#) applications should leave this blank. To restrict your application from using callbacks, leave this field blank.

Например: <https://bpm'online.com/Twitter.aspx>

6. Нажмите на кнопку [Create your Twitter application]. В результате откроется страница свойств приложения (Рис. 388), которая содержит ключ "API key". Перейдите по ссылке "manage API keys" для доступа к значению ключа "API secret".

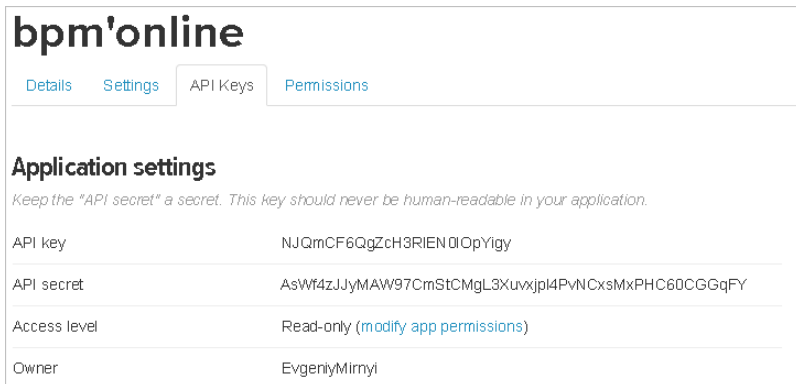
Рис. 388 — Страница свойств приложения

Application settings

Your application's API keys are used to [authenticate](#) requests to the Twitter Platform.

Access level	Read-only (modify app permissions)
API key	NJQmCF6QgZcH3RIEN0iOpYigy (manage API keys)
Callback URL	https://bpmonline.com/Twitter.aspx
Sign in with Twitter	No
App-only authentication	https://api.twitter.com/oauth2/token

7. В результате откроется окно, в котором отобразятся оба ключа, необходимые для регистрации приложения в Twitter ("API key" и "API secret") (Рис. 389).

Рис. 389 — Ключи для регистрации приложения в Twitter

РЕГИСТРАЦИЯ КЛЮЧЕЙ TWITTER В BPM'ONLINE

Ключи, сгенерированные при регистрации приложения (Рис. 389) необходимо ввести в bpm'online в качестве значений системных настроек группы "Интеграция с внешними ресурсами":

- Настройка [Ключ Twitter для доступа к соц. сети] — ключ "API key".
- Настройка [Секретный ключ Twitter для доступа к соц. сети] — ключ "API secret".

НАСТРОЙКА УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ TWITTER В BPM'ONLINE

Выполните настройку учетной записи социальной сети Twitter в bpm'online:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя по кнопке [Профиль] главной страницы приложения.
2. Нажмите на кнопку [Записи во внешних ресурсах].
3. На открывшейся странице нажмите на кнопку [Добавить] и выберите в меню учетную запись [Twitter].
4. На открывшейся странице выполните авторизацию, используя вашу учетную запись в Twitter.

В результате поиск данных о контактах в Twitter из bpm'online будет производиться от имени указанной учетной записи.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции bpm'online с Facebook](#)

СИНХРОНИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С LDAP

Синхронизация с каталогом LDAP позволяет автоматизировать управление учетными записями пользователей в bpm'online. Например, пользователи, синхронизированные с LDAP, могут использовать свое доменное имя пользователя и пароль для входа в систему.

Процедуру синхронизации можно условно разделить на три этапа:

1. [Настройка интеграции с LDAP](#). Выполняется разово либо при изменении структуры синхронизируемого каталога LDAP. Настройка необходима для того, чтобы была доступна остальная функциональность по синхронизации с LDAP.
2. [Привязка элементов](#) (пользователей и элементов организационной структуры) bpm'online к соответствующим элементам каталога LDAP. Выполняется при добавлении новых пользователей либо элементов организационной структуры. Вы можете привязать уже зарегистрированных пользователей bpm'online либо импортировать пользователей из LDAP, создав связанные записи в bpm'online.
3. [Синхронизация](#) пользователей и элементов организационной структуры bpm'online со связанными элементами каталога LDAP. Необходимо для обновления данных в соответствии с изменениями, произошедшими в каталоге LDAP с момента предыдущей синхронизации. Выполняется регулярно: автоматически либо по действию [Синхронизировать с LDAP] раздела управления ролями и пользователями.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка интеграции с LDAP](#)
- [Привязка элементов LDAP к пользователям и ролям bpm'online](#)
- [Синхронизация с LDAP](#)
- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Часто задаваемые вопросы по синхронизации LDAP](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

НАСТРОЙКА ИНТЕГРАЦИИ С LDAP

Настройка интеграции с LDAP предусматривает настройку связи элементов каталога LDAP с пользователями и ролями bpm'online. Для выполнения настройки необходимо обладать базовыми знаниями структуры каталога LDAP, с которым выполняется интеграция.

ВАЖНО

В зависимости от особенностей структуры каталогов LDAP, атрибуты элементов LDAP в вашем каталоге могут отличаться от атрибутов, которые приведены в качестве примеров.

1. ЗАПУСК НАСТРОЙКИ ИНТЕГРАЦИИ

Чтобы начать настройку, откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Импорт и интеграции] щелкните по ссылке [Настройка интеграции с LDAP].

2. НАСТРОЙКА ПОДКЛЮЧЕНИЯ К СЕРВЕРУ LDAP

Для настройки подключения укажите:

- [Имя сервера] – имя или IP-адрес сервера LDAP.
- [Тип аутентификации] – тип аутентификации.

НА ЗАМЕТКУ

Тип аутентификации определяется используемым сервером LDAP, а также требованиями к защищенности аутентификации. Например, выберите тип "Ntlm" для аутентификации "NT LanManager", поддерживаемой Windows.

- [Логин администратора], [Пароль] – логин администратора и пароль соответственно.
- [Интервал синхронизации (часов)] – интервал, по которому будет происходить автоматическая [синхронизация пользователей с LDAP](#).
- [Атрибут даты изменения] – название атрибута, в который автоматически записывается дата и время последнего изменения элемента LDAP, например "WhenChanged".

НА ЗАМЕТКУ

При следующей синхронизации с LDAP эта дата будет использоваться для определения новых пользователей, которые появились в группах LDAP с момента предыдущей синхронизации.

3. НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Для настройки синхронизации пользователей укажите атрибуты элементов каталога LDAP, из которых будут импортированы данные о пользователях:

- [Имя домена] – уникальное имя элемента организационной структуры LDAP, в который входят синхронизируемые пользователи. При этом для синхронизации будут доступны только те пользователи, которые входят в указанный элемент либо в подчиненные ему элементы, вне зависимости от уровня вложенности. Например, если вы укажете корневой элемент структуры каталога, для синхронизации будут доступны все пользователи в каталоге.
- [ФИО пользователя] – атрибут LDAP, который содержит имя и фамилию пользователя LDAP. Значение атрибута используется для автоматического заполнения поля [ФИО] страницы контакта при импорте пользователей. Например, ФИО пользователя может содержать атрибут "name" или "cn" (Common Name).
- [Имя пользователя] – атрибут, который содержит имя пользователя LDAP, используемое для входа в систему. Пользователь, учетная запись которого синхронизирована с LDAP, будет входить в систему под этим именем. Например, "sAMAccountName".
- [Уникальный идентификатор пользователя] – атрибут, который может быть использован в качестве уникального идентификатора пользователя. Значение указанного атрибута должно быть уникальным для каждого пользователя.

Вы также можете указать дополнительные атрибуты, из которых будет взята информация для автоматического заполнения страницы контакта пользователя:

- [Имя организации] — атрибут, который содержит название организации, в которой работает пользователь. Используется для заполнения поля [Контрагент] страницы контакта. При синхронизации в поле указывается контрагент, название которого полностью соответствует значению указанного атрибута.
- [Должность] — атрибут, который содержит должность пользователя. Используется для заполнения поля [Должность] страницы контакта. При синхронизации будет выбрана из справочника должность, название которой полностью соответствует значению указанного атрибута.
- [Номер телефона] — атрибут, который содержит номер рабочего телефона пользователя. Используется для заполнения поля [Рабочий телефон] страницы контакта.
- [E-mail] — атрибут, который содержит адрес электронной почты пользователя. Используется для заполнения поля [E-mail] страницы контакта.

ВАЖНО

Если поля не заполнены, то соответствующие поля страницы контакта не будут автоматически заполняться при импорте пользователей из LDAP.

4. НАСТРОЙКА СИНХРОНИЗАЦИИ ГРУПП ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С РОЛЯМИ bpm'online

Настройка синхронизации групп обеспечивает возможность привязки групп LDAP к элементам организационной структуры bpm'online. Для настройки укажите атрибуты элементов каталога LDAP, из которых будут импортированы данные о группах:

- [Название группы LDAP] — атрибут, который содержит название группы пользователей в LDAP. Например, здесь можно указать атрибут "cn" ("common name").
- [Идентификатор группы] — атрибут, который может быть использован в качестве уникального идентификатора группы. Значение указанного атрибута должно быть уникальным для каждой группы. Например, может быть использован атрибут "objectSid".
- [Имя домена групп] — уникальное имя элемента организационной структуры LDAP, в который входят синхронизируемые группы. Для синхронизации будут доступны только те группы, которые входят в указанный элемент либо в подчиненные ему элементы независимо от уровня вложенности. Например, если вы укажете корневой элемент структуры каталога, то для синхронизации будут доступны все группы в каталоге.

5. НАСТРОЙКА УСЛОВИЙ ФИЛЬТРАЦИИ

Настройка условий фильтрации позволяет определить, по каким критериям элементы LDAP будут включаться в список синхронизируемых групп и пользователей. Для настройки фильтрации укажите:

- [Список пользователей] – фильтр, по которому из общего списка элементов каталога LDAP будут выбраны только те, которые будут синхронизированы с пользователями bpm'online. Фильтр должен выбирать только активные элементы. Пример фильтра:

```
" (& (objectClass=user) (objectClass=person) (!objectClass=computer) (!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)) "
```

- [Список групп] – фильтр, по которому будут выбраны только те элементы LDAP, которые будут синхронизированы с элементами организационной структуры bpm'online (группами пользователей). Фильтр должен выбирать только активные элементы. Пример фильтра:

```
" (& (objectClass=group) (!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)) "
```

- [Список пользователей группы] – фильтр для получения списка пользователей, которые входят в группу LDAP. Вхождение пользователя в группу определяется одним или несколькими атрибутами. Например, в большинстве каталогов используется такой атрибут, как "memberOf".

Условия формирования списка пользователей группы вы можете указать в виде фильтра поиска. Для указания параметров фильтра используйте следующие переменные:

- a. [#LDAPGroupDN#] — уникальное имя (Distinguished Name) искомой группы;
- b. [#LDAPGroupName#] — название искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Название группы LDAP].

- с. [#LDAPGroupIdentity#] — уникальный идентификатор искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Идентификатор группы].

Например, вхождение в группу определяется атрибутом "memberOf", в качестве значения которого выступает уникальное имя группы (Distinguished Name). Для настройки синхронизации с таким каталогом, в поле [Список пользователей группы] достаточно указать "(memberOf=[#LDAPGroupDN#])".

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Описание системных настроек](#)

ПРИВЯЗКА ЭЛЕМЕНТОВ LDAP К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ И РОЛЯМ BPM'ONLINE

Перед синхронизацией пользователей bpm'online с LDAP необходимо выполнить ряд операций:

- связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP;
- связать синхронизируемых пользователей bpm'online с пользователями LDAP;
- при необходимости импортировать пользователей LDAP в bpm'online.

Для привязки элемента организационной структуры к группе пользователей LDAP, укажите соответствующий элемент LDAP на [странице организационной структуры](#).

Для синхронизации с LDAP какого-либо из уже существующих пользователей bpm'online, его учетную запись необходимо вручную связать с соответствующим пользователем LDAP.

Если необходимо синхронизировать большое количество пользователей, которые еще не были зарегистрированы в bpm'online, рекомендуется импортировать их из каталога LDAP.

ПРИВЯЗКА ЭЛЕМЕНТОВ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Организационная структура].
2. В дереве организационной структуры выберите элемент, который необходимо связать с группой пользователей LDAP.
3. На странице организационной структуры:
 - a. Перейдите на вкладку [Пользователи].
 - b. Установите признак [Синхронизировать с LDAP].
 - c. В поле [Элемент LDAP] выберите группу LDAP, которую необходимо связать с данным элементом.
4. Сохраните настройки.

Выбранная группа LDAP будет связана с элементом организационной структуры bpm'online. Для выбранного элемента на деталях [Пользователи] и [Руководители] одноименных вкладок в меню кнопки [Добавить] станет доступным пункт [Импортировать пользователей LDAP].

ПРИВЯЗКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ BPM'ONLINE К ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Организационная структура].

2. В дереве организационной структуры выберите элемент, в который входит нужный пользователь.
3. На странице организационной структуры перейдите на вкладку [Пользователи] и откройте [страницу пользователя](#).
4. На вкладке [Основная информация] выберите опцию [Аутентификация средствами LDAP].
5. В поле [Имя пользователя] выберите необходимого пользователя LDAP.
6. Сохраните настройки.

В результате выбранный пользователь bpm'online будет связан с пользователем LDAP и сможет входить в систему, используя имя пользователя и пароль, которые хранятся в каталоге LDAP (например, имя и пароль доменного пользователя).

ПРИВЯЗКА НЕСКОЛЬКИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ BPM'ONLINE К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Организационная структура].
2. В дереве организационной структуры выберите элемент, для которого будет выполняться привязка пользователей.

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем, как выполнить импорт пользователей, необходимо связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP.

3. На странице элемента организационной структуры перейдите на деталь [Пользователи] или [Руководители] одноименной вкладки, и в меню кнопки [Добавить] выберите пункт [Импортировать пользователей LDAP].
4. В отобразившемся списке пользователей LDAP оставьте только тех, кто должен быть связан с пользователями bpm'online, и удалите всех остальных.

ВАЖНО

В списке пользователей LDAP отображаются все пользователи, независимо от того, включены они в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры, или нет.

При синхронизации с LDAP будут синхронизированы только те пользователи, которые входят в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры.

5. Для каждого пользователя LDAP в колонке [Пользователь bpm'online] выберите соответствующего пользователя bpm'online, с которым он будет связан.
6. Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате выбранные пользователи LDAP будут связаны с пользователями bpm'online. На страницах связанных пользователей на вкладке [Основная информация] будет установлен признак [Аутентификация средствами LDAP] и заполнено поле [Имя пользователя], а в общих полях страницы пользователя будет установлен признак [Активен].

ИМПОРТ НОВЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИЗ LDAP

1. Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Организационная структура].

- В дереве организационной структуры выберите элемент, в который будут импортироваться пользователи LDAP.

НА ЗАМЕТКУ

Перед тем, как выполнить импорт пользователей, необходимо связать элементы организационной структуры bpm'online с группами пользователей LDAP.

- На странице организационной структуры перейдите на деталь [Пользователи] или [Руководители] одноименной вкладки, и в меню кнопки [Добавить] выберите пункт [Импортировать пользователей LDAP].
- В отобразившемся списке пользователей LDAP оставьте только тех, которые должны быть импортированы, удалив всех остальных. Колонка [Пользователь bpm'online] для импортируемых пользователей должна оставаться пустой.

ВАЖНО

В списке пользователей LDAP отображаются все пользователи, независимо от того, включены они в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры, или нет. При синхронизации с LDAP будут синхронизированы только те пользователи, которые входят в элемент LDAP, связанный с элементом организационной структуры.

- Нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате для выбранных пользователей LDAP будут созданы контакты и связанные с ними учетные записи пользователей bpm'online. Новые учетные записи будут автоматически помещены в выбранный элемент организационной структуры. При этом поля на страницах контактов импортированных пользователей автоматически заполняются значениями атрибутов элементов LDAP, указанных при настройке синхронизации.

НА ЗАМЕТКУ

При связывании пользователя LDAP с учетной записью пользователя bpm'online происходит автоматическое лицензирование последней.

СИНХРОНИЗАЦИЯ С LDAP

В процессе синхронизации изменения, которые произошли с пользователями и группами LDAP, переносятся на связанные с ними учетные записи пользователей и элементы организационной структуры bpm'online.

АВТОМАТИЧЕСКАЯ СИНХРОНИЗАЦИЯ

Автоматическая синхронизация пользователей с LDAP выполняется с интервалом, указанным в поле [Интервал синхронизации (часов)] страницы [настройки интеграции с LDAP](#).

РУЧНОЙ ЗАПУСК СИНХРОНИЗАЦИИ:

Для ручного запуска синхронизации:

- Откройте [дизайнер системы](#) и в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Организационная структура].
- В меню действий раздела выберите действие [Синхронизировать с LDAP].

После завершения процесса синхронизации будет отображено информационное сообщение.

РЕЗУЛЬТАТЫ СИНХРОНИЗАЦИИ

- Если пользователь LDAP был удален, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет снят признак [Активен].
- Если пользователь LDAP более не входит в список активных пользователей, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет снят признак [Активен].
- Если ранее неактивный пользователь LDAP был активирован, то на странице синхронизируемого с ним пользователя bpm'online будет установлен признак [Активен].
- Если пользователь LDAP либо группа пользователей LDAP были переименованы, то будут переименованы и синхронизированные с ними пользователь/роль bpm'online.
- Если пользователь LDAP был исключен из группы LDAP, связанной с элементом организационной структуры bpm'online, то соответствующий пользователь bpm'online будет исключен из соответствующего элемента организационной структуры bpm'online.
- Если синхронизированный пользователь LDAP был добавлен в группу LDAP, связанную с элементом организационной структуры bpm'online, то связанный с ним пользователь bpm'online будет добавлен в соответствующий элемент структуры.
- Если в синхронизируемый элемент LDAP были включены новые пользователи, ранее не синхронизированные с bpm'online, пользователи будут импортированы в bpm'online.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

Аутентификация по протоколу NTLM позволяет осуществить проверку подлинности пользователя, когда он совершает попытку входа в приложение, путем сравнения доменных данных текущего пользователя с учетными данными соответствующего пользователя bpm'online или LDAP. Таким образом, пользователь, авторизованный в домене, получает возможность осуществить вход в bpm'online без необходимости вводить логин и пароль учетной записи приложения.

В зависимости от настройки, аутентификация по протоколу NTLM позволяет:

- Осуществить вход в систему под авторизованным в домене пользователем по ссылке [Войти под доменным пользователем] на странице входа.
- Осуществить “сквозную” авторизацию, минуя страницу входа в систему. В данном случае пользователь сразу переходит на главную страницу приложения.

Функциональность аутентификации по протоколу NTLM доступна:

- Только для пользователей приложений, развернутых on-site.
- Как для пользователей основного приложения, так и для пользователей портала самообслуживания.
- Как для пользователей, синхронизированных с LDAP, так и для пользователей bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Как работает аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM](#)
- [Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM](#)

КАК РАБОТАЕТ АУТЕНТИФИКАЦИЯ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

При попытке пользователя войти в систему, используя доменные учетные данные, выполняется следующий алгоритм аутентификации:

1. Выполняется проверка авторизации пользователя в домене.
2. Имя и пароль текущего доменного пользователя считываются из cookie-файла, если эти данные записаны в cookie. В противном случае отображается браузерное окно ввода учетных данных.

Дальнейшие шаги алгоритма зависят от того, синхронизирован ли пользователь с каталогом LDAP.

- a. Если пользователь не синхронизирован с LDAP:
 - Выполняется проверка подлинности пользователя путем сравнения логина и пароля, записанных в cookie-файл, с учетными данными соответствующей записи brm'online. Таким образом, для возможности NTLM-аутентификации пользователя, не синхронизированного с LDAP, необходимо, чтобы при регистрации данного пользователя в brm'online были указаны те же логин и пароль, которые используются им в домене.
 - Если по результатам проверки данные совпадают и учетная запись пользователя *лицензирована*, осуществляется авторизация в приложении.
- b. Если пользователь синхронизирован с LDAP:
 - Браузер посылает запрос в службу Active Directory для проверки подлинности пользователя.
 - Запрос возвращает учетные данные текущего доменного пользователя, которые сравниваются с логином и паролем, записанными в cookie-файл.
 - Если данные совпадают и учетная запись пользователя *лицензирована*, осуществляется авторизация в приложении.

НА ЗАМЕТКУ

Проверка подлинности выполняется как среди пользователей основного приложения, так и среди пользователей портала самообслуживания. Порядок проверки [настраивается в файле Web.config приложения-загрузчика](#).

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM](#)
- [Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM](#)

КАК НАСТРОИТЬ АУТЕНТИФИКАЦИЮ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

Для использования функциональности аутентификации по протоколу NTLM необходимо зарегистрировать пользователей в системе вручную или импортировать из LDAP и предоставить им лицензии. Также необходимо, чтобы в настройках браузера пользователей была разрешена запись локальных данных в cookie-файлы.

Настройка NTLM-аутентификации осуществляется на сервере, где развернуто приложение, и включает в себя:

- [Настройку сервера IIS](#), которая активирует аутентификацию по протоколу NTLM.

- Настройку файла `Web.config` приложения-загрузчика, которая определяет провайдеров аутентификации и порядок проверки наличия пользователей среди зарегистрированных в bpm'online.

НАСТРОЙКА СЕРВЕРА IIS

1. Включите проверку подлинности Windows в приложении-загрузчике (Рис. 390).

Рис. 390 — Активация аутентификации Windows

Name	Status	Response Type
Windows Authentication	Enabled	HTTP 401 Challenge
Forms Authentication	Enabled	HTTP 302 Login/Redirect
Digest Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge
Basic Authentication	Disabled	HTTP 401 Challenge

2. Выключите проверку подлинности Windows во всех рабочих приложениях внутри приложения-загрузчика.

При установке bpm'online автоматически создается одно рабочее приложение с названием "0", которое отвечает за работу конфигурации по умолчанию, однако в структуре вашего приложения могут быть созданы дополнительные конфигурации.

3. Включите проверку подлинности Windows для уровня `0/ServiceModel`, чтобы активировать работу сервисов с доменной авторизацией.

НА ЗАМЕТКУ

Подробнее о настройке аутентификации Windows читайте в [справочной документации Microsoft](#).

НАСТРОЙКА ФАЙЛА WEB.CONFIG ПРИЛОЖЕНИЯ-ЗАГРУЗЧИКА

1. Откройте для редактирования файл `Web.config` приложения-загрузчика.
2. Укажите в файле провайдеры аутентификации Windows, например:

```
auth providerNames = "InternalUserPassword, SSPLdapProvider, Ldap"
autoLoginProviderNames = "NtlmUser, SSPNtlmUser"
```

[InternalUserPassword] — провайдер, указанный в файле `Web.config` по умолчанию. Если вы хотите предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу только пользователям, которые не синхронизированы с LDAP, не указывайте для параметра `providerNames` дополнительные значения.

[Ldap] — добавьте к значениям параметра `[providerNames]` данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователей основного приложения, которые синхронизированы с LDAP.

[SSPLdapProvider] — добавьте к значениям параметра `[providerNames]` данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователям портала самообслуживания, которые синхронизированы с LDAP.

[NtlmUser] — добавьте к значениям параметра `[autoLoginProviderNames]` данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу

пользователям основного приложения, независимо от того, синхронизированы ли они с LDAP и какой тип аутентификации установлен для данных пользователей в bpm'online.

[SSPNtlmUser] — добавьте к значениям параметра [autoLoginProviderNames] данный провайдер, чтобы предоставить возможность аутентификации по NTLM-протоколу пользователям портала самообслуживания, независимо от того, синхронизированы ли они с LDAP и какой тип аутентификации установлен для данных пользователей в bpm'online.

Порядок записи провайдеров параметра [autoLoginProviderNames] определяет, в каком порядке выполняется проверка наличия пользователя системы среди пользователей основного приложения (NtlmUser) или среди пользователей портала (SSPNtlmUser). Например, чтобы проверка осуществлялась в первую очередь среди пользователей основного приложения, укажите провайдер [NtlmUser] первым в списке значений параметра [autoLoginProviderNames].

ВАЖНО

Вы можете указать в качестве значения параметра [autoLoginProviderNames] провайдер [SSPNtlmUser], только если указан дополнительно провайдер [NtlmUser]. Существует возможность использовать отдельно только провайдер [NtlmUser].

3. Если вы хотите активировать сквозную аутентификацию, чтобы пользователь имел возможность авторизоваться в bpm'online, минуя страницу входа, укажите значение "true" для параметра [UsePathThroughAuthentication] элемента <appSettings>:

```
<appSettings>
<add key="UsePathThroughAuthentication" value="true" />
...
</appSettings>
```

Для отображения страницы входа в систему с доступной ссылкой [Войти под доменным пользователем] укажите значение "false" для параметра [UsePathThroughAuthentication].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

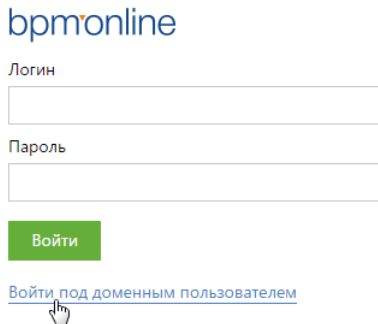
- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как работает аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как осуществляется вход в систему при настроенной аутентификации по протоколу NTLM](#)

КАК ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ВХОД В СИСТЕМУ ПРИ НАСТРОЕННОЙ АУТЕНТИФИКАЦИИ ПО ПРОТОКОЛУ NTLM

В результате настройки аутентификации по протоколу NTLM у пользователя появится возможность авторизоваться в bpm'online с использованием доменных учетных данных, без ввода логина и пароля учетной записи bpm'online.

1. При первом входе в приложение отобразится браузерное окно ввода учетных данных, в котором необходимо ввести доменные логин и пароль.
2. Если при [настройке файла Web.config приложения-загрузчика](#) вы активировали сквозную аутентификацию, то по ссылке на приложение bpm'online пользователь сразу перейдет на главную страницу приложения, минуя страницу входа.
3. Если вы деактивировали сквозную аутентификацию, то по ссылке на приложение bpm'online отобразится страница входа, на которой будет доступна кнопка [Войти под доменным пользователем] ([Рис. 391](#)).

Рис. 391 — Страница входа



Логин

Пароль

Войти

[Войти под доменным пользователем](#)

По нажатию на кнопку [Войти под доменным пользователем] осуществится авторизация.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как работает аутентификация по протоколу NTLM](#)
- [Как настроить аутентификацию по протоколу NTLM](#)

ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО СИНХРОНИЗАЦИИ LDAP

- [Почему в приложении не отображаются пользователи LDAP после синхронизации групп?](#)
- [Почему пользователь не может войти под доменной учетной записью после настройки LDAP?](#)

ПОЧЕМУ В ПРИЛОЖЕНИИ НЕ ОТОБРАЖАЮТСЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ LDAP ПОСЛЕ СИНХРОНИЗАЦИИ ГРУПП?

Для того чтобы решить ошибку синхронизации, необходимо очистить значение даты в системной настройке [Дата последней синхронизации с LDAP] и перезапустить синхронизацию с LDAP через меню действий раздела [Организационная структура] в дизайнера системы.

ПОЧЕМУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ НЕ МОЖЕТ ВОЙТИ ПОД ДОМЕННОЙ УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ ПОСЛЕ НАСТРОЙКИ LDAP?

Если bpm'online развернута **on-site**, то отредактируйте файл конфигурации Web.config, который размещен в корневом каталоге сайта. Необходимо указать провайдеров аутентификации в качестве значений параметра auth providerNames:

```
auth providerNames = "InternalUserPassword, Ldap, SSPLdapProvider".
```

После внесения изменений перезапустите синхронизацию с LDAP.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Настройка интеграции с LDAP](#)
- [Синхронизация с LDAP](#)

ИНСТРУМЕНТЫ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

- Раздел управления ролями и пользователями
- Раздел [Доступ к объектам]
- Раздел [Доступ к операциям]
- Раздел [Справочники]
- Раздел [Системные настройки]
- Раздел [Журнал изменений]
- Раздел [Журнал аудита]

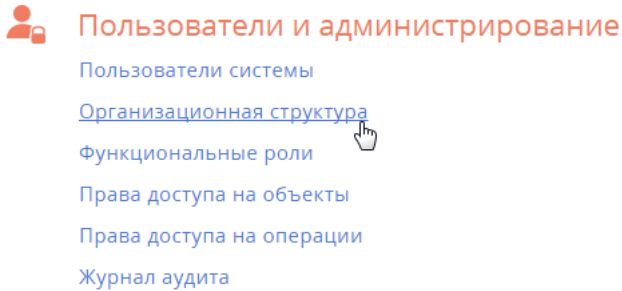
РАЗДЕЛ УПРАВЛЕНИЯ РОЛЯМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Раздел управления пользователями предназначен для формирования организационной структуры компании, регистрации учетных записей пользователей и определения места каждого пользователя в этой организационной структуре, распределения лицензий между пользователями, работы с функциональными ролями.




ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел содержит несколько представлений, каждое из которых доступно по соответствующей ссылке в дизайнера системы (Рис. 392).

Рис. 392 — Переход в представление [Организационная структура] раздела управления ролями и пользователями



Представления раздела:

-  — организационная структура. Отображает дерево организационной структуры компании, а также пользователей, руководителей, связанные функциональные роли и правила доступа для выбранного элемента. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы организационной структуры](#).
-  — функциональные роли. Отображает дерево функциональных ролей, а также связанные организационные роли, пользователей и правила доступа для выбранной функциональной роли. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы функциональных ролей](#).
-  — пользователи. Отображает список пользователей системы. В этом представлении вы можете добавить новых пользователей либо настроить параметры существующих, предоставить лицензии пользователям, а также определить их прав доступа. Описание элементов представления и их назначение даны в описании [страницы пользователя](#).

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

Древовидная организационная структура компании отображает иерархию организационных ролей пользователей в системе. Она состоит из организаций и подразделений.

- Организация — отображает отдельных контрагентов в структуре. Например, в качестве организаций в организационной структуре могут выступать филиалы или отделения. На странице данной роли должен быть указан контрагент, которого представляет данная роль в структуре. Организация может быть подчинена только другой организации.

- Подразделение — может быть подчинено организации либо другому подразделению. Например, подразделениями являются как крупные департаменты, так и небольшие отделы.

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ

Функциональные роли предназначены для раздачи одинаковых прав доступа разным элементам организационной структуры.

Например, в организационную структуру может быть добавлен отдел продаж основного офиса и отдел продаж филиала, а в функциональную структуру — роль сотрудника отдела продаж. Чтобы настроить одинаковые права доступа для разных подразделений, достаточно один раз определить набор прав для функциональной роли и связать ее с несколькими подразделениями.

НАСЛЕДОВАНИЕ ПРАВ ДОСТУПА

Права доступа могут быть предоставлены отдельным пользователям, организационным ролям, а также функциональным ролям.

Если пользователь входит в организационную роль, то он также получает все права доступа этой роли.

Если организационная роль связана с функциональной ролью, то все пользователи этой организационной роли получают права доступа связанной функциональной роли.

Если одна организационная/функциональная роль подчинена другой, то подчиненная роль в дополнение к собственным правам наследует права доступа родительской роли.

Руководитель организации/подразделения в дополнение к собственным правам автоматически получает права доступа, которые есть у элемента организационной структуры, которым он руководит, а также права всех подчиненных элементов и пользователей.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница \[Организационная структура\]](#)
- [Страница \[Функциональные роли\]](#)
- [Страница пользователя](#)
- [Действия раздела управления ролями и пользователями](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Синхронизация пользователей с LDAP](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Создание и лицензирование пользователей](#)
- [Формирование организационной структуры и функциональных ролей](#)
- [Настройка прав доступа](#)

СТРАНИЦА [ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА]

На странице размещена древовидная организационная структура компании, а также информация по выбранному элементу структуры.

ВКЛАДКА [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

На вкладке размещены элементы управления для связи элемента организационной структуры с LDAP, а также список учетных записей пользователей, которые входят в элемент организационной структуры.

[Синхронизировать с LDAP] — признак включения синхронизации элемента организационной структуры с элементом каталога LDAP (например, с группой пользователей Active Directory).

[Элемент LDAP] — элемент LDAP, который будет синхронизироваться с элементом организационной структуры.

Пользователи

Деталь [Пользователи] содержит список пользователей выбранного элемента организационной структуры. На детали вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- [импортировать пользователей LDAP](#).

ВАЖНО

Импортировать пользователей LDAP можно только в том случае, если произведена [настройка интеграции пользователей с LDAP](#).

ВКЛАДКА [РУКОВОДИТЕЛИ]

На вкладке отображается название роли руководителей выбранного элемента структуры, а также список сотрудников, включенных в эту роль.

Руководитель компании/подразделения в дополнение к собственным правам автоматически получает права доступа, которые есть у элемента организационной структуры, которым он руководит, а также права всех подчиненных элементов и пользователей.

Руководители

Деталь [Руководители] содержит список пользователей, выполняющих роль руководителя выбранного элемента организационной структуры. На детали вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- [импортировать пользователей LDAP](#).

НА ЗАМЕТКУ

Если у элемента организационной структуры нет группы руководителей, элементы управления вкладки будут недоступны.

ВКЛАДКА [ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ]

На вкладке размещен список [функциональных ролей](#) пользователей, связанных с элементом организационной структуры, а также список функциональных ролей руководителей.

НА ЗАМЕТКУ

Если у элемента организационной структуры нет группы руководителей, список функциональных ролей руководителей будет недоступен.

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям элемента организационной структуры и их руководителям будет разрешен вход в систему.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница пользователя](#)
- [Страница \[Функциональные роли\]](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Формирование организационной структуры и функциональных ролей](#)
- [Настройка прав доступа](#)

СТРАНИЦА [ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ РОЛИ]

На странице размещены дерево функциональных ролей, а также информация по выбранной функциональной роли.

ВКЛАДКА [ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ РОЛИ]

На вкладке размещен список организационных ролей, которые связаны с выбранной функциональной ролью.

Если организационная роль связана с функциональной ролью, то все пользователи этой организационной роли получают права доступа связанной функциональной роли.

ВКЛАДКА [ПОЛЬЗОВАТЕЛИ]

На вкладке размещен список учетных записей пользователей, которые должны получить права выбранной функциональной роли в любом случае, даже в том, если эти пользователи не входят в организационные роли, связанные с данной функциональной ролью. На вкладке вы можете:

- создать нового пользователя, заполнив необходимую информацию на [странице пользователя](#);
- добавить существующего пользователя, выбрав его из списка пользователей в системе;
- [импортировать пользователей LDAP](#).

ВАЖНО

Импортировать пользователей LDAP можно только в том случае, если произведена [настройка интеграции пользователей с LDAP](#).

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям, имеющим данную функциональную роль, будет разрешен вход в систему.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница пользователя](#)
- [Страница \[Организационная структура\]](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Формирование организационной структуры и функциональных ролей](#)
- [Настройка прав доступа](#)

СТРАНИЦА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Страница пользователя предназначена для внесения в систему данных об учетной записи пользователя. Страница содержит набор общих полей, а также несколько вкладок.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

[Контакт] — контакт, которого будет представлять данный пользователь в системе. Поле доступно для редактирования только при создании новой записи.

[Домашняя страница] — раздел, который будет открываться у пользователя при входе в систему по умолчанию.

[Активен] — признак, что учетная запись является действительной. Если признак снять, пользователь не сможет войти в систему, используя данную учетную запись. Если выбрана опция [Аутентификация средствами LDAP], то признак [Активен] устанавливается автоматически.

[Культура] — признак, который определяет язык локализации интерфейса пользователя.

ВКЛАДКА [ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ]

Содержит данные для аутентификации пользователя.

[Аутентификация средствами bpm'online] — опция должна быть выбрана, если данный пользователь не синхронизируется с LDAP. При этом станут доступными для заполнения поля:

- [Имя пользователя] — имя пользователя, используемое для входа в систему.
- [Пароль], [Подтверждение пароля] — пароль учетной записи пользователя. Пароль вводится в зашифрованном виде.
- [Дата окончания действия пароля] — дата и время до которого будет действовать пароль пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Дата окончания действия пароля устанавливается в момент смены пароля пользователем. Рассчитывается на основе системной настройки "Срок действия пароля, дней", прибавляя указанное количество дней к дате смены пароля.

- [Сбросить пароль] — признак принудительного сбрасывания пароля пользователя. После установки признака, при следующем входе в систему пользователь получит сообщение о том, что срок действия его пароля истек и пароль должен быть изменен. После изменения пароля пользователем признак будет автоматически снят.

[Аутентификация средствами LDAP] — опция должна быть выбрана, если необходимо синхронизировать данного пользователя с пользователем LDAP. При выборе этой опции, становится доступным для заполнения только поле [Имя пользователя].

- [Имя пользователя] — имя пользователя из справочника LDAP. Справочник этого поля содержит перечень пользователей LDAP, которые еще не синхронизированы с bpm'online.

ВКЛАДКА [РОЛИ]

Содержит список функциональных ролей, в которые пользователь был добавлен вручную, и список организационных ролей, в которые входит пользователь.

ВКЛАДКА [ЛИЦЕНЗИИ]

Содержит список лицензий, установленных в системе, а также признак доступности лицензий для пользователя.

ВКЛАДКА [ДЕЛЕГИРОВАНИЕ ПРАВ]

Содержит список пользователей, элементов организационной структуры или функциональных ролей, права доступа которых делегируются пользователю.

Делегирование прав доступа используется в случаях, когда одному субъекту необходимо временно передать все права доступа другого субъекта. Например, на время отпуска руководитель подразделения может делегировать свои права доступа одному из сотрудников. Для этого необходимо перейти на страницу сотрудника и на вкладке [Делегирование прав] добавить учетную запись либо роль руководителя подразделения.

ВКЛАДКА [ПРАВИЛА ДОСТУПА]

На вкладке размещен список диапазонов IP-адресов, с которых пользователю будет разрешен вход в систему, а также список сеансов работы пользователей в системе.

Список сеансов может использоваться для анализа статистической информации о времени работы пользователей в brm'online. В нем также есть возможность принудительно завершить выбранный активный сеанс пользователя с помощью кнопки [Завершить сеанс].

НА ЗАМЕТКУ

Сеансом работы в brm'online считается период между входом и выходом пользователя из системы. Информация на детали формируется на основании данных о времени входа и выхода пользователей в систему и недоступна для редактирования.

[Начало сеанса] — отображает дату и время входа пользователя в систему.

[Завершение сеанса] — отображает дату и время выхода пользователя из системы. Выйти из системы можно, нажав на кнопку [Выход] или закрыв окно браузера. При нажатии на кнопку [Выход] текущий сеанс работы с системой завершается и осуществляется переход на страницу авторизации. При закрытии окна браузера или разрыве соединения завершение сеанса наступит по истечении таймута (по умолчанию 20 минут).

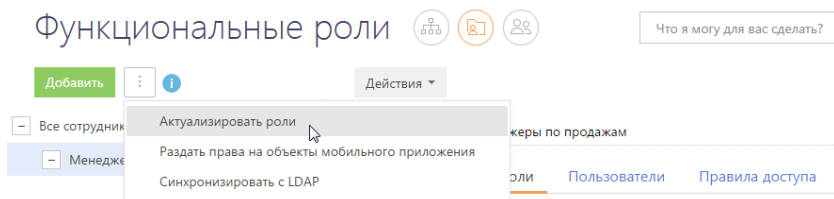
СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница \[Организационная структура\]](#)
- [Страница \[Функциональные роли\]](#)

ДЕЙСТВИЯ РАЗДЕЛА УПРАВЛЕНИЯ РОЛЯМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Действия раздела доступны в меню кнопки  панели инструментов дерева ролей (Рис. 393).

Рис. 393 — Выбор действия раздела



ДЕЙСТВИЕ [АКТУАЛИЗИРОВАТЬ РОЛИ]

Действие предназначено для применения прав доступа, изменившихся в результате изменения организационной структуры.

Редактирование организационной или функциональной структуры определяет новые права доступа для пользователей, которые принадлежат к тем или иным ее ролям. Например, если изменились права доступа для элемента организационной структуры [Все сотрудники компании], то фактически новые права вступают в силу только после выполнения действия [Актуализировать роли].

ДЕЙСТВИЕ [РАЗДАТЬ ПРАВА НА ОБЪЕКТЫ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ]

Действие предназначено для включения доступа к bpm'online через мобильное приложение для пользователей системы.

Если в системе были добавлены или удалены пользователи, а также если для некоторых пользователей была добавлена или удалена лицензия на продукт, то для того, чтобы изменения вступили в силу, необходимо выполнить данное действие.

ДЕЙСТВИЕ [СИНХРОНИЗИРОВАТЬ С LDAP]

Действие предназначено для запуска [синхронизации с LDAP](#).

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Создание и лицензирование пользователей](#)
- [Настройка прав доступа](#)

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ РОЛЕЙ

Для определения прав доступа к объектам и системным операциям используются организационные и функциональные роли пользователей.

Организационная роль является элементом организационной структуры компании, ее подразделением, например, "Отдел продаж московского филиала" или "HR-отдел киевского филиала".

Функциональная роль отражает должность, которую сотрудник занимает в компании, например, роль "Менеджеры по продажам".

Функциональная роль может включать в себя ряд организационных ролей. Например, в функциональную роль "Менеджеры по продажам" могут входить организационные роли "Отдел продаж московского филиала" и "Отдел продаж киевского филиала".

Используя функциональные роли, вы можете настроить одинаковые права доступа для всех сотрудников, которые занимают определенную должность, независимо от того, в каком подразделении компании они работают. Например, вы можете предоставить доступ к разделу [Продажи] для менеджеров по продажам, работающим в московском в киевском филиале компании.

Чтобы предоставить доступ к разделу системы для определенной функциональной роли:

1. [Добавьте и настройте](#) функциональную роль.
2. [Предоставьте доступ к объекту](#) для добавленной функциональной роли.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Формирование организационной структуры и функциональных ролей](#)

КАК ДОБАВИТЬ И НАСТРОИТЬ ФУНКЦИОНАЛЬНУЮ РОЛЬ

Предположим, вам необходимо предоставить доступ к разделу [Продажи] для менеджеров по продажам, работающим в московском и киевском филиалах компании. Для этого:

1. Из дизайнера системы перейдите в раздел управления ролями и пользователями, нажав на ссылку [Функциональные роли].
2. На странице раздела нажмите на кнопку [Добавить]. На появившейся странице функциональной роли определите ее параметры:
 - a. Введите название роли, например, “Менеджеры по продажам”.
 - b. На детали [Организационные роли] добавьте организационные роли, которые должны входить в данную функциональную роль, например, “Отдел продаж московского филиала” и “Отдел продаж киевского филиала”.

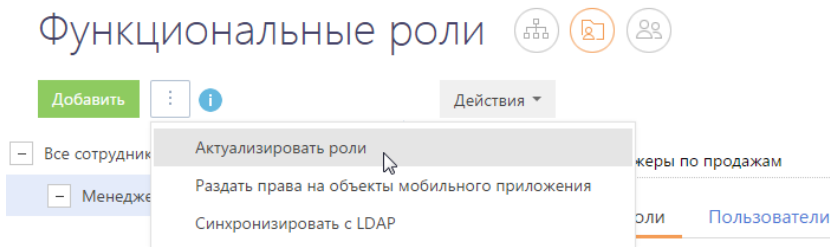
НА ЗАМЕТКУ

Если доступ к разделу дополнительно требуется предоставить отдельным пользователям, не входящим в добавленные организационные роли, добавьте необходимых пользователей на детали [Пользователи].

Если необходимо определить список диапазонов IP-адресов, с которых пользователям и их руководителям будет разрешен вход в систему, используйте деталь [Диапазон разрешенных IP-адресов] вкладки [Правила доступа].

- c. Закройте страницу записи.
3. Актуализируйте настроенные роли. Для этого в меню действий раздела выберите команду [Актуализировать роли] (Рис. 394).

Рис. 394 — Актуализация ролей



В результате в систему будет добавлена новая функциональная роль “Менеджеры по продажам”, включающая в себя менеджеров по продажам московского и киевского филиалов.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Формирование организационной структуры и функциональных ролей](#)


КАК ПРЕДОСТАВИТЬ ДОСТУП К РАЗДЕЛУ

Чтобы предоставить доступ к разделу:

1. Перейдите в раздел [Доступ к объектам], используя ссылку [Права доступа на объекты] дизайнера системы.
2. В списке раздела выберите необходимый объект, например, “Продажа”. Объект должен администрироваться по операциям. Если администрирование по операциям отключено,

установите признак в колонке [Администрируется по операциям] для выбранного объекта. Обратите внимание, что установка признака может занять некоторое время.

3. Перейдите на деталь [Доступ к объекту].
4. Нажмите на кнопку [Добавить] панели инструментов детали и в открывшемся окне добавьте роль, для которой будет предоставлен доступ к разделу, например, роль “Менеджеры по продажам”.

В результате на деталь будет добавлена роль “Менеджеры по продажам”, пользователи которой смогут читать, добавлять, изменять и удалять данные раздела [Продажи]. Если необходимо запретить какую-либо из этих операций, например, удаление записей, установите запрет  на удаление в соответствующей колонке.

Если отдельные пользователи входят в несколько ролей одновременно, например, при совмещении должностей, и если для таких ролей определены разные права доступа, то будут применены права тех ролей, которые находятся выше в списке.

Например, сотрудник одновременно входит в роль “Менеджеры по продажам” и “Менеджеры поддержки продаж”. Для роли “Менеджеры поддержки продаж” определено право только на чтение раздела [Продажи], а для роли “Менеджеры по продажам” — право на все операции. Чтобы сотрудник получил максимальные права доступа, переместите роль “Менеджеры по продажам” в списке выше роли “Менеджеры поддержки продаж”. В результате пользователь получит доступ к разделу [Продажи] в соответствии с правами, определенными для роли “Менеджеры по продажам”, а не “Менеджеры поддержки продаж”.

Для перемещения ролей в списке используйте кнопки [Вверх] и [Вниз] панели инструментов детали.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка прав доступа](#)

КАК ДОБАВИТЬ НОВОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ В bpm'ONLINE

Чтобы добавить нового пользователя в bpm'online и начать работать с ним в системе:

1. [Зарегистрируйте контакт](#), для которого будет добавлен пользователь.
2. [Создайте нового пользователя](#).
3. [Включите пользователя в необходимую роль](#).
4. [Предоставьте лицензию пользователю](#).

Как добавить новый контакт

Чтобы добавить новый контакт:

1. В разделе [Контакты] нажмите на кнопку [Добавить контакт].
2. Заполните страницу контакта и нажмите на кнопку [Сохранить].

В результате в системе будет зарегистрирован новый контакт, для которого можно создать пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Помимо добавления вручную, контакты также могут быть добавлены в систему автоматически, например, путем импорта данных.

Как добавить нового пользователя

Чтобы добавить нового пользователя системы:

1. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Пользователи системы] (Рис. 395).

Рис. 395 — Переход в раздел управления пользователями



Пользователи и администрирование

[Пользователи системы](#)

[Организационная структура](#)

[Функциональные роли](#)

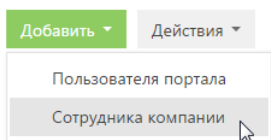
[Права доступа на объекты](#)

[Права доступа на операции](#)

[Журнал аудита](#)

2. На открывшейся странице в меню кнопки [Добавить] выберите необходимый тип пользователя, например, [Сотрудника компании].

Пользователи



НА ЗАМЕТКУ

Возможность создания пользователя портала становится доступной после лицензирования портала самообслуживания.

3. На открывшейся странице заполните обязательные поля:
 - [Контакт] — контакт, для которого создается пользователь;
 - [Имя пользователя] — имя пользователя для входа в систему;
 - [Пароль], [Подтверждение пароля] — пароль учетной записи пользователя.

НА ЗАМЕТКУ

Если вы используете аутентификацию средствами LDAP, установите признак [Аутентификация средствами LDAP] и в поле [Имя пользователя] укажите имя пользователя из справочника LDAP. Справочник этого поля содержит перечень пользователей LDAP, которые еще не синхронизированы с bpm'online.

4. Сохраните страницу.
В результате в систему будет добавлен новый пользователь.

Как указать роли пользователя

Для успешной работы пользователя в системе необходимо определить права его доступа к данной системе и ее функциональности. Для этого укажите одну или несколько ролей, в которые должен входить пользователь.

Чтобы включить пользователя в необходимую роль:

1. Из дизайнера системы перейдите по ссылке [Пользователи системы].
2. На странице пользователя перейдите на вкладку [Роли].
3. На деталях [Организационные роли] и [Функциональные роли] укажите роли, в которые должен входить пользователь. Например, если пользователь является сотрудником бухгалтерии вашей компании, укажите для него организационную роль "Бухгалтеры".

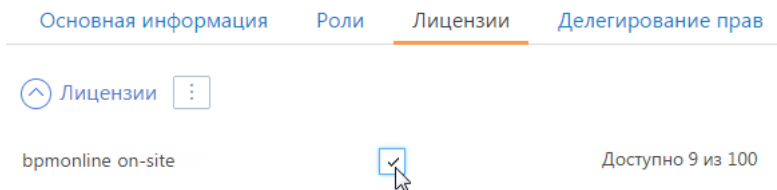
В результате пользователю будут предоставлены права доступа, определенные для роли "Бухгалтеры".

Как предоставить пользователю лицензию

Доступ к функциональности системы имеют только лицензированные пользователи. Чтобы предоставить лицензию пользователю:

1. Из дизайнера системы перейдите в раздел управления пользователями по ссылке [Пользователи системы].
2. На странице пользователя перейдите на вкладку [Лицензии].
3. В списке лицензий установите признак напротив той лицензии, которую необходимо предоставить пользователю.

Рис. 396 — Предоставление лицензии пользователю



В результате пользователю будет предоставлена лицензия на выбранный продукт.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Использование функциональных ролей](#)
- [Лицензирование в bpm'online](#)

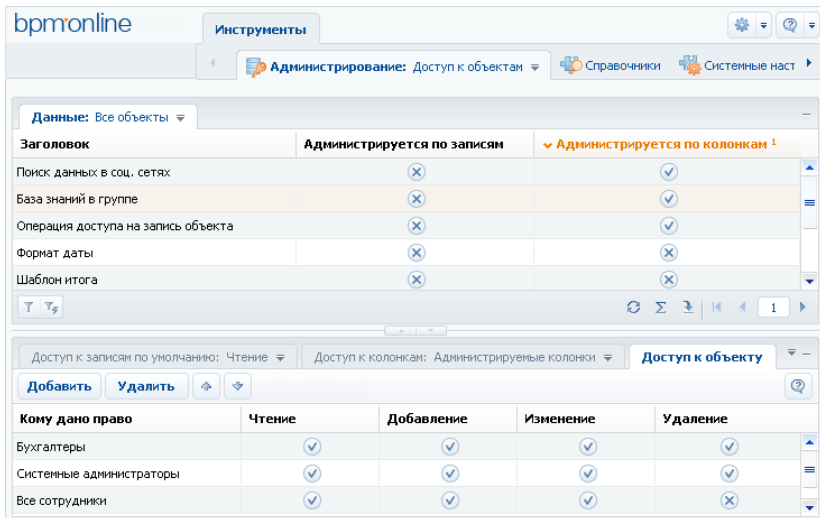
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Создание и лицензирование пользователей](#)

РАЗДЕЛ [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Раздел [Доступ к объектам] (Рис. 397) предназначен для управления доступом пользователей к разделам и справочникам системы — как к объектам в целом, так и к отдельным колонкам или записям этих объектов.

Рис. 397 — Раздел [Доступ к объектам]



Записи реестра объектов могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ РЕЕСТРА

[Разделы] — список объектов, для которых установлен признак [Раздел].

[Справочники] — объекты, для которых установлен признак [Справочник]. Данные объекты содержат структуру данных справочников системы.

[Администрируемые по записям] — объекты, для которых установлен признак [Администрируется по записям].

[Администрируемые по колонкам] — объекты, с установленным признаком [Администрируется по колонкам].

[Администрируемые по операциям] — объекты, для которых установлен признак [Администрируется по операциям].

КОЛОНКИ РЕЕСТРА

[Справочник] — данным признаком отмечены объекты, которые используются для создания справочников. Например, это такие объекты, как "Город", "Валюта", "Должность" и т.д.

[Раздел] — при помощи этого признака обозначены объекты, которые содержат структуру данных разделов системы. Например, объекты "Контакт", "Контрагент", "Активность" являются разделами.

[Администрируется по записям] — установите данный признак, чтобы разрешить настройку прав доступа к отдельным записям объекта. Если признак не установлен, доступ к отдельным записям объекта не ограничивается.

ВАЖНО

Если признак был установлен для объекта, который уже содержит записи, эти записи будут скрыты для всех пользователей. Просматривать такие записи смогут только пользователи, которые обладают правом доступа на системную операцию [Возможность выбирать любые данные].

Возможность установить запрет на права доступа к записям будет доступна в том случае, если в свойствах объекта будет установлен признак [Использовать запрещающие права к записям]. Иначе такой возможности не будет.

НА ЗАМЕТКУ

В объектах, для которых установлен признак [Администрируется по записям], доступ к новой записи получает автор, а также пользователь, указанный в колонке [Владелец] для новой записи.

[Администрируется по колонкам] — этот признак должен быть установлен, если необходимо настроить права доступа к отдельным колонкам объекта. Если признак [Администрируется по колонкам] снят, доступ к отдельным колонкам объекта не ограничивается.

НА ЗАМЕТКУ

Вы можете настроить права доступа к колонкам при помощи [детали \[Доступ к колонкам\]](#).

[Администрируется по операциям] — установите этот признак, чтобы ограничить права доступа на чтение, добавление, редактирование и удаление данных объекта.

НА ЗАМЕТКУ

Права доступа к операциям могут быть настроены при помощи [детали \[Доступ к объекту\]](#).

СОДЕРЖАНИЕ

- [Деталь \[Доступ к записям по умолчанию\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)
- [Деталь \[Доступ к объекту\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)
- [Деталь \[Доступ к колонкам\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка прав доступа](#)

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ЗАПИСЯМ ПО УМОЛЧАНИЮ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Деталь [Доступ к записям по умолчанию] (Рис. 398) используется для настройки прав доступа на чтение, изменение и удаление, которые по умолчанию будут предоставляться на новые записи в объектах.

Рис. 398 — Деталь [Доступ к записям по умолчанию]

Кто создает	Кому дано право	Уровень доступа
Все сотрудники	Все сотрудники	
Менеджеры	Бухгалтеры	

Например, все записи, которые были созданы сотрудниками бухгалтерии, по умолчанию могут быть изменены либо удалены только сотрудниками бухгалтерии.

Записи на детали [Доступ к записям по умолчанию] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДЕТАЛИ

[Чтение] — права доступа на чтение записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

[Изменение] — права доступа на редактирование записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

[Удаление] — права доступа на удаление записей объекта, устанавливаемые по умолчанию.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Кто создает] — пользователь или роль, являющиеся автором записи, на которую устанавливается право доступа по умолчанию.

- Если указан пользователь, то права доступа по умолчанию устанавливаются на записи, созданные данным пользователем.
- Если указана роль, права относятся ко всем записям, созданным пользователями, которые входят в данную роль.

Например, право доступа может относиться только к записям, которые были созданы сотрудниками департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную организационную структуру компании. При добавлении записи на деталь, в поле [Кто создает] по умолчанию указывается текущий пользователь.

[Кому дано право] — пользователь либо роль, которые получают права на новую запись в объекте. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную [организационную структуру](#) компании.

[Уровень доступа] — в зависимости от выбранного представления детали, значение в этой колонке определяет уровень доступа на операции просмотра, редактирования и удаления выбранной записи реестра:

- пользователь или роль не имеет права выполнять операцию.
- пользователь или роль имеет право выполнять операцию.
- пользователь или роль имеет право не только выполнять операцию, но и устанавливать права доступа на нее для других пользователей или ролей.

НА ЗАМЕТКУ

Для того, чтобы использовать права доступа по умолчанию, установите для данного объекта признак [Администрируется по записям] в реестре раздела [Доступ к объектам].

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ОБЪЕКТУ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Деталь [Доступ к объекту] (Рис. 399) используется для распределения общих прав доступа к объектам.

Рис. 399 — Деталь [Доступ к объекту]

Кому дано право	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Менеджеры	✓	✓	✓	✓
Системные администраторы	✓	✓	✓	✓
Все сотрудники	✓	✓	✓	✗

Например, все сотрудники могут иметь право просматривать статьи базы знаний в соответствующем разделе, а права на добавление, редактирование и удаление статей есть только у сотрудников сервисной службы.

Записи на детали [Доступ к объекту] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Кому дано право] — укажите пользователя либо роль, для которых предоставляются права. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную организационную структуру компании.

[Чтение] — установите данный признак, чтобы разрешить просмотр записей объекта. Например, пользователь, который не обладает правами чтения на объект раздела, не будет иметь доступа к соответствующему разделу. Пользователю также не будет доступна информация из этого раздела, которая отображается на деталях и в справочниках в других разделах системы.

[Добавление] — установите признак, чтобы разрешить создание новых записей в объекте.

[Изменение] — установите данный признак, чтобы разрешить редактирование существующих записей объекта.

[Удаление] — установите признак в этой колонке, чтобы предоставить право на удаление записей объекта.

НА ЗАМЕТКУ

Для того чтобы использовать права доступа на операции чтения, добавления, изменения и удаления в объекте, установите для данного объекта признак [Администрируется по операциям] в реестре раздела [Доступ к объектам].

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Деталь \[Доступ к объекту для внешних сервисов\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)

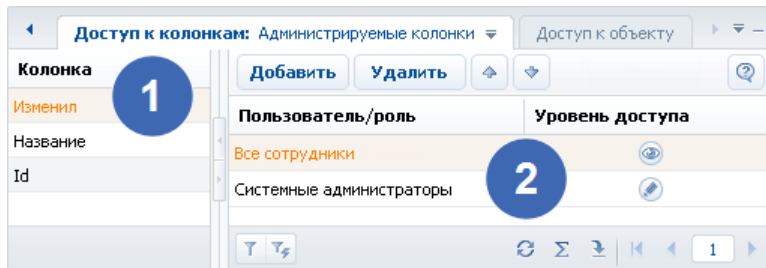
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка прав доступа](#)

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К КОЛОНКАМ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

При помощи детали [Доступ к колонкам] (Рис. 400) вы можете настраивать права доступа к отдельным колонкам объектов.

Рис. 400 — Деталь [Доступ к колонкам]



Деталь состоит из двух областей.


- Область реестра колонок (1) отображает список колонок выбранного объекта.
- Область прав доступа (2) отображает список прав доступа, установленных для выбранной колонки.

Записи на детали [Доступ к колонкам] могут быть отредактированы непосредственно в реестре, без использования карточки.

Если права доступа на колонки не установлены, все пользователи, обладающие доступом к соответствующему объекту, имеют полный доступ ко всем его колонкам. Область реестра колонок на детали [Доступ к колонкам] при этом не содержит колонок.

При установке признака [Администрируется по колонкам], в представлении [Все колонки] детали [Доступ к колонкам] отображается список всех колонок выделенного объекта, а в области прав доступа для каждой колонки будет по умолчанию установлено право [Редактирование] (максимальный уровень доступа) для всех пользователей.

Чтобы установить уровень доступа для конкретного пользователя или роли, нажмите на кнопку [Добавить] и выберите необходимого пользователя или роль.

Чтобы изменить уровень доступа пользователя или роли к колонке объекта, щелкните по кнопке  в соответствующей строке области прав доступа.

Если удалить все записи из области прав доступа для определенной колонки, эта колонка будет удалена из списка администрируемых колонок, а доступ к ней будет запрещен.




ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДЕТАЛИ

- [Администрируемые колонки] — список колонок текущего объекта, для которых настроены дополнительные права доступа.
- [Все колонки] — список всех колонок выбранного объекта, включая колонки, права доступа для которых были установлены по умолчанию.

КОЛОНКИ ДЕТАЛИ

[Пользователь/роль] — укажите пользователя либо роль, которые получают права. Например, права могут быть предоставлены всем сотрудникам департамента разработки. Справочник этого поля содержит список пользователей, а также древовидную [организационную структуру](#) компании.

[Уровень доступа] — щелкните по кнопке, чтобы переключаться между уровнями доступа к колонке. В зависимости от уровня доступа, в колонке отображаются разные кнопки:

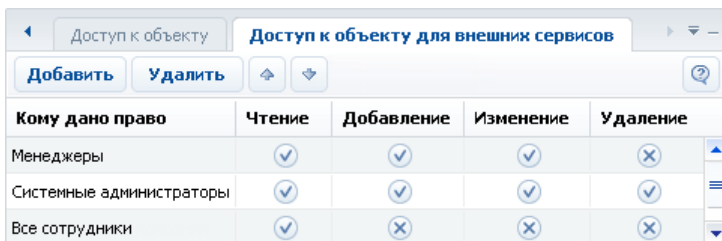
- “ Чтение” — возможность просмотра данных, которые содержатся в колонке;
- “ Редактирование” — возможность просмотра и изменения данных в колонке;
- “ Доступ запрещен” — просмотр и изменение данных в колонке недоступны.











Пользователи с уровнем доступа “Редактирование” обладают полным доступом к колонке. Пользователи, для которых установлен уровень доступа “Чтение”, могут только просматривать данные в колонке. Пользователи, для которых установлен уровень “Доступ запрещен”, не могут просматривать данные в колонке (вместо фактических данных, для этих пользователей в колонке реестра, а также в соответствующем поле отобразится надпись “<Доступ запрещен>”).

ДЕТАЛЬ [ДОСТУП К ОБЪЕКТУ ДЛЯ ВНЕШНИХ СЕРВИСОВ] РАЗДЕЛА [ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ]

Используя деталь [Доступ к объекту для внешних сервисов], вы можете применять дополнительные ограничения доступа к данным системы при реализации интеграции bpm'online с внешними сервисами по протоколу OData.

Рис. 401 — Детали [Доступ к объекту для внешних сервисов]



Кому дано право	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Менеджеры				
Системные администраторы				
Все сотрудники				

Например, все сотрудники могут иметь право на просмотр изменение и удаление записей в определенном разделе, тогда как при доступе того же пользователя с использованием стороннего сервиса прав на изменение и удаление записей быть не должно. В этом случае необходимо указать соответствующие ограничение для пользователя на детали [Доступ к объекту для внешних сервисов].

Структура детали [Доступ к объекту для внешних сервисов] идентична структуре [детали \[Доступ к объекту\]](#).


Приоритет прав доступа определяется таким образом, чтобы при доступе по протоколу OData для пользователей и ролей действовали ограничения с обоих деталей.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Деталь \[Доступ к объекту\] раздела \[Доступ к объектам\]](#)

РАЗДЕЛ [ДОСТУП К ОПЕРАЦИЯМ]

Раздел [Доступ к операциям] используется для настройки прав доступа к администрируемым операциям системы, например: регистрации пользователей, настройке рабочих мест, изменению содержимого справочников, конфигурированию системы и т.д.

Чтобы перейти в раздел [Доступ к операциям], откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Права доступа на операции].

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ РАЗДЕЛА

Работа с группами в разделе не предусмотрена. В то же время, доступна функциональность [стандартного](#) и [расширенного](#) фильтров.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница системной операции](#)
 - [Общие данные](#)
 - [Доступ к операции](#)
- [Описание системных операций](#)

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Раздел \[Доступ к объектам\]](#)
- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Настройка прав доступа](#)

СТРАНИЦА СИСТЕМНОЙ ОПЕРАЦИИ

Страница системной операции состоит из нескольких областей.

ОБЩИЕ ДАННЫЕ

Общие данные об администрируемой операции.

Название	Название администрируемой операции.
Код	Уникальный код, по которому операция идентифицируется системой. После сохранения записи поле становится недоступным для редактирования.
Описание	Описание операции, например, ее назначение.

ДОСТУП К ОПЕРАЦИИ

Деталь [Доступ] используется для определения прав доступа к выбранной операции для различных пользователей и ролей. При работе с деталью используется редактируемый реестр.

Пользователь/роль	Пользователь либо роль, для которых определяется уровень доступа. Справочник поля содержит список всех объектов администрирования bpm'online: отдельных пользователей и ролей (групп) пользователей.
-------------------	--

Уровень доступа	Наличие признака свидетельствует от предоставлении доступа к выбранной операции указанному пользователю либо роли. Отсутствие признака — о запрете доступа к операции. Для изменения уровня доступа щелкните мышью по нужной записи, затем — по полю [Уровень доступа] и сохраните запись.
Позиция	Приоритет прав указанного пользователя либо роли по отношению к другим пользователям либо ролям, добавленным на деталь.

Панель инструментов

Помимо стандартных инструментов, деталь содержит кнопки [Вверх] и [Вниз], при помощи которых вы можете изменить позицию выбранной записи.

Если пользователь будет входить в несколько ролей, добавленных на деталь, для него будут применен уровень доступа той роли, которая расположена выше в списке. Например, если вы хотели бы запретить всем пользователям настраивать рабочие места, но предоставить их группе системных администраторов, расположите группу “Все пользователи” ниже, а группу “Системные администраторы” — выше. Если же вы хотели бы всем пользователям предоставить доступ к какой-либо операции, за исключением небольшой группы пользователей, расположите эту группу выше.

Пользователи или роли, которые не добавлены на деталь, не получают права доступа к операции. При этом они не участвуют при определении приоритетов прав.

ОПИСАНИЕ СИСТЕМНЫХ ОПЕРАЦИЙ

Ниже представлено описание системных операций, доступом к которым вы можете управлять.

УПРАВЛЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ И РОЛЯМИ

[Управление списком пользователей] — право добавлять, изменять и удалять учетные записи пользователей в [разделе управления ролями и пользователями](#).

[Управление лицензиями пользователей] — право доступа к менеджеру лицензий. Пользователи, обладающие правом на управление лицензиями, могут войти в систему и перераспределить лицензии даже в случае блокировки системы в связи с превышением количества лицензий.

[Изменение делегируемых прав] — возможность делегировать права доступа одним пользователям другим при помощи детали [Делегирование прав доступа]. Пользователи, не обладающие правом на совершение данной операции, не могут добавлять пользователей и роли на деталь [Делегирование прав доступа].

ОБЩИЙ ДОСТУП К ДАННЫМ

Операции общего доступа к данным относятся ко всем записям во всех объектах. Как правило, общий доступ к данным предоставляется администратору системы.

[Просмотр любых данных] — пользователь может просматривать все записи во всех объектах.

[Добавление любых данных] — пользователь может добавлять записи в любые объекты системы.

[Изменение любых данных] — пользователь может редактировать любые записи во всех объектах системы.

[Удаление любых данных] — пользователь может удалять любые записи из любых объектов системы.

Действие прав доступа, предоставленных данными операциями, не может быть ограничено никакими специфическими правами доступа к записям, операциям либо колонкам объектов: если такие ограничения существуют, они не будут приниматься во внимание.

Например, если пользователь имеет доступ к операции [Просмотр любых данных], он сможет просматривать данные всех объектов, даже если доступ к операциям чтения в таких объектах был ограничен.

ДОСТУП К ОБЪЕКТАМ

Пользователи, обладающие доступом к операциям управления администрируемыми объектами, могут устанавливать способы администрирования объектов (по записям, по колонкам, по операциям). Способы администрирования объекта могут быть указаны как в разделе [Доступ к объектам], так и в дизайнерае объектов при помощи группы свойств [Администрирование].

[Изменение признака администрирования по записям для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по записям] в разделе [Доступ к объектам]. Данная операция также дает право устанавливать признак [По записям] в свойствах объекта в дизайнерае объектов.

[Изменение признака администрирования по колонкам для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по колонкам] в разделе [Доступ к объектам]. Кроме этого, операция дает право устанавливать признак [По колонкам] в свойствах объекта в дизайнерае объектов.

[Изменение признака администрирования по операциям для объекта] — право устанавливать признак в колонке [Администрируется по операциям] в разделе [Доступ к объектам]. Эта же операция позволяет устанавливать признак [По операциям] в свойствах объекта в дизайнерае объектов.

ДОСТУП К ОПЕРАЦИЯМ ОБЪЕКТОВ

Следующие системные операции используются для предоставления пользователям возможности распределять права доступа к операциям чтения, добавления, редактирования и удаления записей в объектах.

[Изменение прав на операцию в объекте] — общее право изменять уровень доступа к операциям чтения, добавления, редактирования и удаления в объектах.

[Изменение права на добавление записей в объект] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Добавление] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на редактирование записей в объекте] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Изменение] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на удаление записей из объекта] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Удаление] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение права на просмотр записей объекта] — право пользователя устанавливать признак в колонке [Чтение] детали [Доступ к объекту] в разделе [Доступ к объектам].

НА ЗАМЕТКУ

Пользователь должен получить доступ к операции [Изменение прав на операцию в объекте], чтобы иметь возможность устанавливать права доступа к операциям добавления, редактирования, удаления, а также просмотра записей объектов. Например, для того, чтобы пользователь мог раздавать права на операцию удаления в объектах, он должен иметь доступ к

операциям [Изменение прав на операцию в объекте] и [Изменение права на удаление записей из объекта].

ДОСТУП К КОЛОНКАМ, СИСТЕМНЫМ ОПЕРАЦИЯМ, ПРАВА ПО УМОЛЧАНИЮ

[Изменение для колонки признака администрирования] — право на включение колонки объекта в список администрируемых колонок. Включение колонки в список администрируемых происходит автоматически при изменении прав доступа на колонку.

[Изменение прав на колонку в объекте] — право изменять уровень доступа к отдельным колонкам в объектах, администрируемых по колонкам, при помощи [детали \[Доступ к колонкам\]](#) в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение прав по умолчанию для записей объекта] — возможность настройки прав доступа по умолчанию на новые записи в администрируемых по записям объектах при помощи [детали \[Доступ к записям по умолчанию\]](#) в разделе [Доступ к объектам].

[Изменение прав на системные операции] — право предоставления доступа к системным операциям. Данная операция также включает в себя право регистрации дополнительных системных операций.

ДОСТУП К ОСОБЫМ РАЗДЕЛАМ СИСТЕМЫ

[Доступ к рабочему месту “Администрирование”] — право доступа к разделам [управления ролями и пользователями](#), [\[Доступ к объектам\]](#), [\[Доступ к операциям\]](#) и [\[Системные настройки\]](#). Доступ к конкретным операциям администрирования должен быть предоставлен отдельно.

[Доступ к разделу “Дизайн процессов”] — операция предоставляет доступ к разделу [Дизайн процессов], а также возможность добавлять и редактировать бизнес-процессы.

[Доступ к разделу “Журнал изменений”] — пользователь может открыть [раздел \[Журнал изменений\]](#).

[Доступ к разделу “Справочники”] — пользователь может открыть [раздел \[Справочники\]](#).

[Доступ к разделу “Конфигурация”] — пользователь может открыть раздел [Конфигурация].

[Просмотр раздела “Журнал аудита”] — право на просмотр содержимого [раздела \[Журнал аудита системных операций\]](#).

[Управление разделом “Журнал аудита”] — право на просмотр содержимого раздела “Журнал аудита системных операций”, а также на выполнение действия архивирования журнала.

ДОСТУП К ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ПОИСКА ДУБЛЕЙ

[Поиск дублей] — пользователь может выполнять поиск дублирующихся записей в разделах [Контакты] и [Контрагенты].

[Обработка дублей] — пользователь может выполнять слияние нескольких дублирующихся записей в одну.

ДОСТУП К НАСТРОЙКАМ ИНТЕГРАЦИЙ


[Доступ к сервисам обмена сообщениями] — доступ к функциональности настройки Call Centre.

[Доступ к Odata] — доступ к интеграции с внешними ресурсами по протоколу Odata.

ОБЩИЕ ДЕЙСТВИЯ В СИСТЕМЕ

[Настройка списка почтовых провайдеров] — пользователь может формировать список email серверов, используемых для отправки и получения писем.

НА ЗАМЕТКУ

Настройка списка почтовых провайдеров осуществляется при помощи команды [Настроить список почтовых провайдеров] меню .

[Настройка синхронизации с общими почтовыми ящиками] — пользователь может управлять правами доступа к почтовым ящикам, для которых был установлен признак [Общий].

[Изменение прав на запись] — право устанавливать доступ к отдельным записям в разделах. Для этого в объекте раздела должен быть установлен признак [Администрируется по записям].

[Не учитывать проверку доступа по IP-адресу] — для пользователя, который имеет доступ к данной операции, при попытке входа в систему будут игнорироваться ограничения по IP-адресу.

[Выполнить генерацию команд] — доступ к команде [Перегенерация метаданных команд строки управления] меню инструментов. Позволяет обновлять список команд, доступных в командной строке при добавлении в систему новых разделов.

[Принудительная разблокировка файла] — право разблокировать файл, который был заблокирован другим пользователем на детали [Файлы и ссылки].

[Экспорт реестра] — возможность сохранения данных реестра в файл формата CSV. Если у пользователя нет права на данную операцию, действие [Экспортировать список в файл] в разделах неактивно.

[Отмена выполнения процесса] — право отменять выполнение запущенного бизнес-процесса в журнале процессов.


[Доступ к настройке рабочих мест] — право на создание и настройку [рабочих мест](#): управление перечнем разделов, которые доступны в боковой панели.

[Доступ к комментариям] — пользователь может редактировать и удалять комментарии к сообщениям в ленте.

[Права на удаление сообщений и комментариев] — право удалять сообщения и комментарии, оставленные другими пользователями в разделе [Лента], вкладке [Лента] панели уведомлений, а также на вкладке [Лента] страниц просмотра и редактирования разделов системы. Пользователи могут редактировать и удалять собственные сообщения и комментарии, не обладая доступом к данной системной операции.

РАЗДЕЛ [СПРАВОЧНИКИ]

Раздел [Справочники] предназначен для управления содержимым справочников bpm'online. Например, здесь можно дополнить список городов, изменить перечень типов контрагентов, категорий активностей и других списков, которые используются при работе с данными в системе. В разделе вы можете редактировать записи существующих справочников, а также регистрировать новые справочники.

Чтобы перейти в раздел, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Справочники].

ВАЖНО

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

ПАНЕЛЬ ИНСТРУМЕНТОВ РАЗДЕЛА

При выборе справочника в разделе, помимо стандартных, доступны кнопки:

- [Открыть наполнение] — открыть страницу для изменения [наполнения](#) справочника.
- [Открыть свойства] — открыть страницу для изменения [свойств](#), заданных при регистрации справочника.

ВАЖНО

При редактировании содержимого справочников не рекомендуется удалять из них базовое наполнение, так как это может привести к некорректной работе преднастроенных бизнес-процессов.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Страница наполнения справочника](#)
- [Страница свойств справочника](#)
- [Описание нестандартных справочников](#)

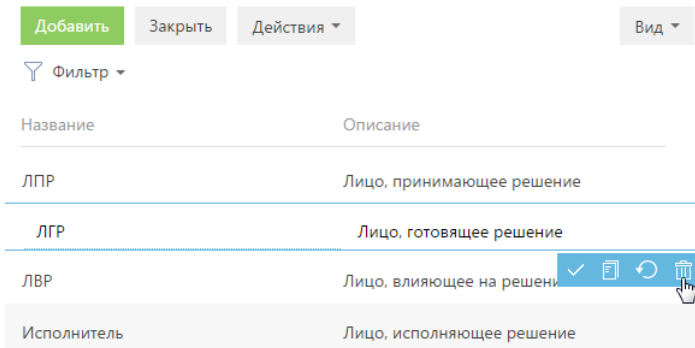
ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

СТРАНИЦА НАПОЛНЕНИЯ СПРАВОЧНИКА

Просмотр и редактирование содержимого справочников осуществляется на специальной странице наполнения справочника ([Рис. 402](#)). Эта страница открывается при нажатии на кнопку [Открыть наполнение] при выборе нужного справочника в разделе.

Рис. 402 — Страница наполнения справочника



Все изменения могут быть выполнены в [редактируемом реестре](#).

Исключением являются нестандартные справочники, например, [Результаты активностей по категориям]. Изменение содержимого таких справочников выполняется в отдельном окне.

НА ЗАМЕТКУ

Стандартными считаются справочники, содержащие только поля [Название] и [Описание]. Большинство справочников brm'online являются стандартными.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница свойств справочника](#)
- [Описание нестандартных справочников](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

СТРАНИЦА СВОЙСТВ СПРАВОЧНИКА

Для добавления нового или изменения свойств существующего справочника используется страница свойств справочника. Эта страница открывается при нажатии на кнопку [Открыть свойства] при выборе нужного справочника в разделе.

Название	Название справочника.
Объект	Объект, который содержит структуру данных справочника. Например, для справочника [Города] выберите объект "Город". Справочник этого поля содержит список элементов конфигурации с типом "Объект".
Страница реестра	Схема страницы, которая используется для изменения содержимого справочника. Если поле не заполнено, будет использована стандартная страница наполнения справочника.
Описание	Описание справочника, например, его назначение.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Страница наполнения справочника](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

ОПИСАНИЕ НЕСТАНДАРТНЫХ СПРАВОЧНИКОВ

Данная глава содержит описание некоторых нестандартных справочников, используемых в bpm'online.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Справочник \[Валюты\]](#)
- [Справочник \[Учетные записи во внешних ресурсах\]](#)
- [Справочник \[Стадии продаж\]](#)

СПРАВОЧНИК [ВАЛЮТЫ]

Справочник содержит перечень валют, используемых при взаиморасчетах с клиентами, партнерами, поставщиками и т.д.

Название	Наименование валюты, например, "Доллар" или "Евро".
Код	Банковский код валюты, например, для доллара значением кода является "840".
Краткое название	Сокращенное название валюты, например, "USD" или "EUR".
Символ	Символ валюты, например, "\$" или "€".
Кратность	Количество валюты, для которого будет производиться расчет курса (например, 1, 10, 100).
Описание	Дополнительная информация о валюте.
Отображать символ валюты	Выберите одну из опций: [слева] или [справа], чтобы в системе валюта отображалась с левой или с правой стороны от суммы.

Деталь [Курс]

Для внесения информации о курсах валют используется деталь [Курс].

Начало	Дата начала действия курса. Будет являться одновременно и датой завершения действия предыдущего курса.
Курс	Значение курса данной валюты по отношению к базовой. Введите значение в соответствии с кратностью, заданной в карточке валюты. Для базовой валюты необходимо установить значение курса равным "1".

НА ЗАМЕТКУ

Базовой является валюта, которая используется для расчета финансовых показателей работы, например, это может быть "Доллар". Базовая валюта определяется при помощи **системной настройки** "Базовая валюта".

СПРАВОЧНИК [УЧЕТНЫЕ ЗАПИСИ ВО ВНЕШНИХ РЕСУРСАХ]

Справочник содержит перечень учетных записей, которые используются для сбора информации во внешних веб-ресурсах, например, соц. сетях.

Название	Название учетной записи.
Пользователь	Имя пользователя системы, учетную запись которого вы намерены добавить. Если вы используете корпоративную учетную запись, имя пользователя можно не указывать.
Тип	Веб-ресурс, например "Twitter" или "Google".
Логин	Имя учетной записи во внешнем ресурсе.
Общая	Установите признак, если предполагается, что учетная запись может быть использована другими пользователями системы. Например, для корпоративной учетной записи.
Описание	Описание учетной записи, например, ее назначение.

СПРАВОЧНИК [СТАДИИ ПРОДАЖ]

Перечень возможных стадий продаж, например, "Анализ потребностей", "Переговоры". Используется на странице продажи.

Название	Название стадии продажи.
Порядковый номер	Используется для определения последовательности стадий в воронке продаж.
Описание	Здесь можно указать, в каком случае продажа должна быть переведена в следующую стадию.
Максимальная вероятность	Максимально допустимый процент вероятности успешного завершения продажи, который можно установить в поле [Вероятность] страницы редактирования продажи на данной стадии.
Период планирования следующего шага, дн	Максимальный интервал между активностями, запланированными по продаже на данной стадии.
Конечная	Установите признак, если данная стадия является последней стадией продажи.
Успешная	Установите признак для конечных стадий выигранных продаж. Поле недоступно для редактирования если не установлен признак [Конечная].


ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

РАЗДЕЛ [СИСТЕМНЫЕ НАСТРОЙКИ]

Раздел [Системные настройки] используется для дополнительной настройки разделов системы. Например, здесь вы можете задать цвет для просроченных активностей или указать базовую валюту для расчетов финансовых показателей в системе, задать параметры отправки email-сообщений и т.д.

При помощи системных настроек также можно задать значение по умолчанию, которое автоматически будет заполняться для поля при создании записи, например, состояние для активности.

Чтобы перейти в раздел, откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Настройка системы] щелкните по ссылке [Системные настройки].

СОДЕРЖАНИЕ

- [Страница системной настройки](#)
- [Описание системных настроек](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

СТРАНИЦА СИСТЕМНОЙ НАСТРОЙКИ

Для регистрации или изменения значения системной настройки используется страница системной настройки.

Название	Имя системной настройки, которое будет отображаться в интерфейсе системы для пользователя.
Тип	Тип поля системной настройки. Определяет способ заполнения значения системной настройки. Данное поле доступно для редактирования при добавлении новой системной настройки и недоступно для ранее зарегистрированных записей. Перечень возможных типов полей рассмотрен ниже .
Значение по умолчанию	Значение системной настройки, например, значение "Не начата" для состояния активности по умолчанию или 5 минут для интервала проверки уведомлений. Способ заполнения поля [Значение] зависит от типа системной настройки, например, состояние активности по умолчанию выбирается из справочника, а интервал проверки уведомлений указывается целым числом.
Код	Обозначение, которое используется для идентификации настройки системой. Значение этого поля должно состоять из латинских букв и цифр и не содержать пробелов.

Кешируется	Установленный признак обозначает, что значение системной настройки необходимо считывать единожды после входа в систему, так как эти значения меняются достаточно редко. Например, кешируемыми настройками являются цвет просроченных активностей или базовая валюта. Примером некешируемой настройки может быть номер статьи базы знаний, так как значение настройки должно обновляться каждый раз при создании новой статьи.
Персональная	Установленный признак обозначает, что значение системной настройки устанавливается индивидуально для текущего пользователя. Например, это может быть дата последней синхронизации с контактами Google.
Разрешить для пользователей портала	Установленный признак обозначает, что данная системная настройка может использоваться пользователями портала самообслуживания.

НА ЗАМЕТКУ

Если кешируемая системная настройка была изменена, то новое значение вступит в силу только после последующего входа в систему.

Типы полей

Перечень возможных значений поля [Тип] на странице системной настройки.

Строка (50 символов)	Текстовые данные, объемом до 50 символов.
Строка (250 символов)	Текстовые данные, объемом до 250 символов.
Строка (500 символов)	Текстовые данные, объемом до 500 символов.
Строка неограниченной длины	Текстовые данные без ограничения объема.
Зашифрованная строка	Текстовые данные, которые необходимо хранить в БД в зашифрованном виде.
Дата/Время	Дата и время.
Дата	Только дата.
Целое число	Числовые данные с точностью до целых.
Дробное число	Числовые данные с точностью до сотых.
Деньги	
Логическое	Системная настройка может иметь одно из двух значений: "Включена" (признак установлен) или "Выключена" (признак снят).

Справочник	Данные, которые необходимо выбирать из predetermined перечня значений. Источником значений для этого типа поля служит другой объект, ранее добавленный в систему. Установите опцию и выберите объект, который необходимо использовать в качестве источника для выбора значения системной настройки.
Двоичные данные	Системная настройка позволяет загрузить файл изображения.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

ОПИСАНИЕ СИСТЕМНЫХ НАСТРОЕК

Ниже представлено описание системных настроек, реализованных в bpm'online.

ОБЩИЕ

[Версия конфигурации] — отображает текущую версию конфигурации. Тип: строка (50 символов).

[Заголовок блока средств связи на странице логина] — используется для определения названия блока на странице авторизации системы, содержащего в себе средства связи. Тип: строка (50 символов).

[Заголовок блока информационных ссылок на странице логина] — используется для определения названия блока на странице авторизации, содержащего в себе ссылки. Тип: строка (50 символов).

[Интервал проверки уведомлений] — используется для определения частоты проверки наличия новых уведомлений в системе. Значение настройки задается в миллисекундах (мс). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 300000 мс (равно интервалу в пять минут).

[Кодировка при экспорте в ".csv"] — предназначена для определения кодировки, используемой при экспорте данных системы в файл формата ".csv". Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: windows-1251.

[Логотип компании] — предназначена для указания логотипа, который будет отображаться на странице авторизации. По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Логотип в верхней панели] — используется для загрузки изображения, которое будет отображаться вверху страниц bpm'online. По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Логотип в главном меню] — используется для загрузки изображения, которое будет отображаться вверху страницы главного меню bpm'online (открывается по умолчанию при входе в систему). По умолчанию отображается логотип приложения bpm'online, но вы можете загрузить свой логотип. Рекомендуемый формат изображения — PNG. Тип: изображение.

[Максимальное количество импортируемых записей из Excel] — максимальное количество записей при импорте из файла MS Excel. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 2000.

[Максимальное количество повторений элементов процесса] — максимально допустимое количество запусков одного и того же элемента при выполнении процесса. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 100.

[Максимальный размер загружаемого файла] — определяет максимальный размер файла, который можно добавить на деталь [Файлы и ссылки] в разделах системы. Значение настройки задается в мегабайтах (Мб). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 10 Мб.

[Минимальное количество символов для фильтрации списка] — минимальное количество символов для фильтрации значений в раскрывающемся списке поля "справочник". При вводе искомого значения прямо в поле (не открывая при этом окно справочника) отображается раскрывающийся список, содержащий значения справочника, которые соответствуют введенным символам. Минимальное количество символов, необходимое для отображения списка, определяется данной системной настройкой. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 3.

[Отображать информационное сообщение о всплывающих окнах] — предназначена для управления отображением панели инструментов браузера во всплывающих окнах bpm'online. При работе с bpm'online всплывающие окна используются в окне настройки системы при открытии дизайнеров, карточек системных настроек, окон справочников и т.д. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

[Отображать приветственное окно при входе в систему] — предназначена для управления отображением приветственного окна. Позволяет отключить страницу приветствия при входе пользователя в систему. Тип: логическое. Значение по умолчанию: включена.

[Разделитель при экспорте в ".csv"] — предназначена для определения разделителя, используемого при экспорте данных системы в файл формата ".csv". Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: точка с запятой.

[Тип сравнения для строковых колонок] — тип оператора, используемого для фильтрации значений выпадающего списка полей "справочник". Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0. Может принимать одно из двух значений:

0 — ищет вхождение подстроки в начале строки.

1 — ищет вхождение подстроки в любой части строки.

[Цвет завершенной активности] — используется для определения цвета отображения завершенных активностей в расписании и реестре активностей. Значение настройки представляет собой шестнадцатиричный код цвета в следующем формате: #0000FF. Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: #A0A0A0.

[Цвет просроченной активности] — используется для определения цвета отображения просроченных активностей в расписании и реестре активностей. Значение настройки представляет собой шестнадцатиричный код цвета в следующем формате: #0000FF. Тип: строка (500 символов). Значение по умолчанию: #FFDFDF.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

Бизнес-процессы, которые предлагает bpm'online, при необходимости могут замещаться пользовательскими схемами. В системе предусмотрены специальные настройки, которые определяют, какой из процессов, преднастроенный или пользовательский, будет запущен при выборе соответствующего действия.

[Процесс создания счета на основании заказа] — процесс, который запускается при выборе действия "Создать счет на основании заказа" на странице заказа. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Создание счета на основании заказа.

[Процесс создания заказа на основании продажи] — процесс, который запускается при выборе действия "Создать заказ на основании продажи" на странице продажи. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Создание заказа на основании продажи.

[Процесс корпоративных продаж] — процесс, который запускается при выборе действия “Запустить процесс корпоративных продаж” на странице продаж. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Корпоративная продажа.

ВИЗИРОВАНИЕ

[Отправлять email уведомление о необходимости визы] — предназначена для управления автоматической отправкой email-сообщений визирующим сотрудникам. Если признак установлен, то при отправке, например, документа на визирование, визирующий сотрудник помимо стандартного уведомления (вкладка [Визы] панели сообщений) будет получать сообщение по электронной почте. Тип: логическое. Значение по умолчанию: отключена.

[Почтовый ящик для отправки письма информации о визе] — учетная запись электронной почты, с которой будут отправлены уведомления о необходимости визирования. В качестве значения настройки можно выбрать любую из зарегистрированных в системе учетных записей электронной почты. Тип: справочник.

[Процесс визирования документа] — бизнес-процесс, который запускается при отправке документа на визирование. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Визирование документа”.

[Процесс визирования счета] — бизнес-процесс, который запускается при отправке счета на визирование. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Визирование счета”.

[Процесс визирования заказа] — бизнес-процесс, который запускается при отправке заказа на визирование. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Визирование заказа”.

[Шаблон Email для отправки информации о визе документа] — шаблон email-сообщения, которое автоматически высылается визирующему пользователю или группе пользователей при отправке документа на визирование. Для добавления и редактирования шаблонов используется справочник “Шаблоны email-сообщений”. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Шаблон уведомления о новой визе документа”.

[Шаблон Email для отправки информации о визе счета] — шаблон email-сообщения, которое автоматически высылается визирующему пользователю или группе пользователей при отправке счета на визирование. Для добавления и редактирования шаблонов используется справочник “Шаблоны email-сообщений”. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Шаблон уведомления о новой визе счета”.

[Шаблон Email для отправки информации о визе заказа] — шаблон email-сообщения, которое автоматически высылается визирующему пользователю или группе пользователей при отправке заказа на визирование. Для добавления и редактирования шаблонов используется справочник “Шаблоны email-сообщений”. Тип: справочник. Значение по умолчанию: “Шаблон уведомления о новой визе заказа”.

АВТОНУМЕРАЦИЯ ЗАПИСЕЙ

Системные настройки этой группы используются для автонумерации записей в системе, например, статей базы знаний или контрагентов. Для объекта предусмотрены две настройки: с помощью первой задается статический текст (маска) номера, а вторая отвечает за хранение непосредственно числового значения номера. Например, если автогенерируемый номер статьи базы знаний должен быть формата: “Статья базы знаний-23”, где 23 — текущий номер статьи, введите следующее значение маски статьи: Статья базы знаний-{0}.

Автонумерация предусмотрена для следующих объектов системы:

- “Документ” — настройки [Маска номера документа] и [Текущий номер документа].

- “Контрагент” — настройки [Маска кода контрагента] и [Текущий код контрагента].
- “Статья базы знаний” — настройки [Маска номера статьи базы знаний] и [Текущий номер статьи базы знаний].
- “Счет” — настройки [Маска номера счета] и [Текущий номер счета].
- “Операция” — настройки [Маска номера операции] и [Текущий номер операции].
- “Заказ” — настройки [Маска номера заказа] и [Текущий номер заказа].

Настройка [Маска номера...] используется для генерации номера или кода записи при ее создании. С помощью этой настройки задается статический текст (маска), предшествующий либо следующему после числового значения номера. Тип: строка (500 символов).

Настройка [Текущий номер...] используется для генерации номера или кода записи при ее создании. В этой настройке хранится числовой номер последней созданной записи объекта. Тип: целое число.

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

[ID компании для лицензирования] — хранит значение уникального идентификатора вашей компании, используемого при лицензировании приложения. ID компании предоставляется клиенту при приобретении лицензий на программное обеспечение. Тип: строка (500 символов).

[Способ администрирования связанных объектов] — позволяет определить способ администрирования связанных объектов, например, при отображении информации об основном контакте (должности или дате рождения) из раздела [Контрагенты]. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0. Настройке можно присвоить следующие значения:

0 — отображать данные только по записям связанного объекта, к которым у текущего пользователя есть доступ;

1 — отображать данные только по записям связанного объекта, к которым у текущего пользователя есть доступ, но в случае отсутствия доступа к записи, отображать данные основного отображаемого поля;

2 — отображать данные по всем записям связанного объекта независимо от распределения прав доступа.

ВАЖНО

Если у текущего пользователя нет доступа к операции “Чтение” объекта, который содержит связанную запись, то данные связанного объекта не будут отображаться, вне зависимости от значения системной настройки [Способ администрирования связанных объектов].

УПРАВЛЕНИЕ ПАРОЛЯМИ

[Отображать информацию о блокировке учетной записи при входе], [Отображать информацию о неверном пароле при входе] — настройки управляют сообщением, которое отображается при вводе неправильного имени пользователя или пароля. Отображаемое сообщение зависит от значений обеих настроек. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

Если значение “выключена” установлено для обеих настроек, то при вводе неправильного имени пользователя или пароля отображается стандартное сообщение “Вы ввели неверный логин или пароль, либо ваша учетная запись неактивна”.

Если для обеих настроек установлено значение “включена”:

- При вводе неправильного имени пользователя отображается сообщение “Вы ввели неверный логин”.

- При вводе неправильного пароля для существующего пользователя — “Вы ввели неверный пароль”.
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — “Ваша учетная запись заблокирована”.

Если включена только настройка [Отображать информацию о блокировке учетной записи при входе]:

- При вводе неправильного имени пользователя или пароля для существующего пользователя — “Вы ввели неверный логин или пароль”.
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — “Ваша учетная запись заблокирована”.

Если включена только настройка [Отображать информацию о неверном пароле при входе]:

- При вводе неправильного имени пользователя отображается сообщение “Вы ввели неверный логин либо ваша учетная запись заблокирована”.
- При вводе неправильного пароля для существующего пользователя — “Вы ввели неверный пароль”.
- При попытке авторизации заблокированного пользователя — “Вы ввели неверный логин либо ваша учетная запись заблокирована”.

[Количество попыток входа до предупреждающего сообщения] — количество неудачных попыток ввода пароля, после которого система отобразит предупреждающее сообщение о том, сколько попыток осталось до блокирования пользователя. Если значение настройки — “0”, то предупреждение не отображается. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Количество попыток входа] — количество неудачных попыток ввода пароля, которое есть у пользователя. Если попытки входа исчерпаны, учетная запись пользователя будет заблокирована на время, указанное в настройке [Время блокировки пользователя]. Если значение настройки — “0”, то количество попыток не ограничено. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Срок действия пароля, дней] — количество дней с момента создания/изменения пароля, по истечении которых пользователь должен будет сменить пароль. Смена пароля пользователя происходит при входе в систему. Если значение настройки — “0”, то срок действия пароля не ограничен. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Напоминание о смене пароля, дней] — если до истечения срока действия текущего пароля осталось указанное или меньшее количество, то при попытке авторизации пользователя система отображает сообщение о количестве дней до обязательной смены пароля и предлагает перейти на страницу изменения пароля. Если значение настройки — “0”, то сообщение не отображается. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Количество анализируемых паролей] — количество предыдущих паролей пользователя, с которыми не должен совпадать новый пароль. При вводе пароля, который совпадает с одним из предыдущих анализируемых паролей, система отобразит ошибку с указанием количества предыдущих паролей, которым не должен соответствовать новый пароль. После успешного изменения пароля, предыдущий пароль сохраняется в системе. Если значение настройки — “0”, то новый пароль может быть идентичен предыдущему. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

[Время блокировки пользователя] — время (в минутах), в течение которого пользователь не сможет зайти в систему после превышения количества попыток ввода пароля. Если значение настройки — “0”, пользователь заблокирован не будет. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

Настройки сложности паролей определяют требования, которым должен соответствовать создаваемый или изменяемый пароль пользователя системы. Следующие настройки определяют эти требования:

- [Сложность пароля: Минимальная длина] — минимальное количество символов в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество символов нижнего регистра] — минимальное количество букв, которые не являются заглавными. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество символов верхнего регистра] — минимальное количество заглавных букв в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество цифр] — минимальное количество цифр в пароле. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.
- [Сложность пароля: Минимальное количество специальных символов] — минимальное количество символов, которые не являются буквами или цифрами (#, %, &, !, ? и т.д.). Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0.

ЗНАЧЕНИЯ ПО УМОЛЧАНИЮ

[Иконка для детали файлы и ссылки по умолчанию] — иконка, которая используется для обозначения в плиточном режиме файлов на детали [Файлы и ссылки], расширение которых не внесено в справочник [Расширения файлов]. Тип: справочник. Значение по умолчанию: default.

[Состояние документа по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для документа при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: В планах.

[Состояние лида по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для лида при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Новый.

[Состояние оплаты счета по умолчанию] — определяет состояние оплаты, которое указывается для счета при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Не выставлен.

[Состояние поставки заказа по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для поставки при создании заказа. Тип: справочник. Значение по умолчанию: В планах.

[Состояние оплаты заказа по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для оплаты заказа при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: В планах.

[Состояние заказа по умолчанию] — определяет состояние, которое указывается для заказа при его создании. Тип: справочник. Значение по умолчанию: 1. В планах.

[Единица измерения по умолчанию] — определяет единицу измерения, которая указывается при создании продукта. Тип: справочник. Значение по умолчанию: штук.

[Базовый прайс-лист] — определяет прайс-лист, согласно которому указывается цена продукта. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Базовый.

КОНФИГУРИРОВАНИЕ

[Uri репозитория по умолчанию] — определяет путь к хранилищу пакетов, используемый системой по умолчанию. Путь по умолчанию используется если для конфигурации не указан путь к хранилищу пакетов. Тип: строка (500 символов).

[Базовая страница карточки агрегирующей колонки] — страница карточки агрегирующей колонки в окне настройки колонок. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Настройка агрегирующей колонки.

[Базовая страница карточки колонок] — страница карточки колонки в окне настройки колонок. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Настройка агрегирующей колонки.

[Базовая страница карточки справочника] — используется при регистрации справочников системы. С помощью этой настройки определяется страница, которая должна использоваться в качестве базовой для карточки записи стандартных справочников системы. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Базовая страница редактирования справочника.

[Базовая страница окна справочника] — используется при регистрации справочников системы. С помощью этой настройки определяется страница, которая должна использоваться в качестве базовой для реестра стандартных справочников системы, а также при открытии окна любого справочника системы. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Базовая страница реестра справочника.

НА ЗАМЕТКУ

Регистрация справочников системы осуществляется в [разделе \[Справочники\]](#).

[Текущий пакет] — пакет, в котором сохраняются все изменения, внесенные в структуру разделов системы при помощи мастера разделов. Это могут быть, например, изменения, связанные с добавлением колонок в объект раздела либо добавление нового раздела в систему. Тип: справочник.

[Манифест мобильного приложения] — предназначена для указания названия XML-файла, описывающего мобильное приложение. При указании нескольких манифестов их названия разделяются символом “;”. Тип: строка (50 символов).

[Начало периода расписания] — определяет начало временного промежутка в расписании пользователей. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 0

[Окончание периода расписания] — определяет окончание временного промежутка в расписании пользователей. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 24

[Разрешить сохранение элемента конфигурации без блокировки] — предназначена для включения/отключения возможности сохранения изменений в элементе конфигурации без его предварительной блокировки. Настройка может быть включена, например, если расширением функциональности приложения занимается один разработчик. Тип: логическое. Значение по умолчанию: выключена.

[Путь к репозиторию пакетов] — путь к папке хранилища, в которой находятся обновленные базовые пакеты конфигурации. Используется при обновлении версии конфигурации. Значение системной настройки предоставляет служба поддержки. Тип: строка (500 символов).

[Отображать предупреждения C# компилятора при компиляции конфигураций] — уровень предупреждений компилятора C#, которые будут отображаться при компиляции файлов конфигурации. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 2.

[Возможность фиксации пользовательского пакета в хранилище] — определяет, могут ли быть зафиксированы в хранилище пакеты, которые были добавлены пользователями системы. Тип: логическое. Значение по умолчанию: включена.

[Издатель] — предназначена для идентификации стороны, которая вносит изменения в конфигурацию. Имя издателя закрепляется за каждым пакетом отдельно. Вы можете вносить изменения только в те пакеты, издателем которых является ваша компания. Настройка используется при разработке пользовательских конфигураций для третьих сторон. Тип: строка (250 символов).

[Максимальное количество строк данных, привязываемых к пакету] — если при привязке данных к пакету количество привязываемых записей достигнет значения системной настройки,

отобразится соответствующее предупреждение, после чего привязку данных необходимо будет подтвердить. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 100.

НА ЗАМЕТКУ

Привязка большого количества данных к пакету может занять значительное время.

ФИНАНСЫ

[Базовая валюта] — определяет базовую валюту для осуществления финансовых расчетов в системе. Тип: справочник. Значение по умолчанию: Доллар.

[Налог по умолчанию] — определяет налог, который по умолчанию указывается для продукта при его добавлении. Тип: справочник. Значение по умолчанию: НДС.

[Цена сформирована с учетом налога] — определяет способ учета процентной ставки налога при формировании стоимости продуктов. Тип: логическое. Значение по умолчанию: включена.

ПОИСК ДУБЛЕЙ

[Дата последнего поиска дублей по контактам] — дата и время последнего поиска дублирующихся записей в разделе [Контакты]. Тип: дата/время.

[Дата последнего поиска дублей по контрагентам] — дата и время последнего поиска дублирующихся записей в разделе [Контрагенты]. Тип: дата/время.

СИНХРОНИЗАЦИЯ С LDAP

Настройки в этой группе используются при синхронизации пользователей с LDAP-сервером.

ВАЖНО

Для **настройки синхронизации с LDAP** рекомендуется использовать окно настройки синхронизации.

Настройки подключения к LDAP-серверу

[Имя или IP-адрес LDAP-сервера] — адрес, используемый системой для соединения с LDAP сервером. Тип: строка (50 символов).

[Тип аутентификации LDAP] — тип аутентификации, используемый при авторизации пользователей LDAP. Например, Ntlm, Anonymous, Basic и т.д. Тип: справочник.

[Имя пользователя LDAP-сервера] — имя учетной записи пользователя LDAP-сервера, от имени которого система будет подключаться к LDAP-серверу. Например, доменное имя администратора. Тип: строка (50 символов).

[Пароль пользователя LDAP-сервера] — пароль учетной записи пользователя, используемый системой для подключения к LDAP-серверу, например, пароль доменного имени администратора. Пароль хранится в системе в зашифрованном виде. Тип: зашифрованная строка.

Настройки синхронизации пользователей

[Название атрибута, который содержит ФИО пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является полное имя (ФИО) пользователя. Например, таким элементом может быть "name". Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута, который содержит имя пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является доменное имя пользователя. Например, "AccountName". Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута для идентификации пользователя LDAP] — любой атрибут элемента в каталоге LDAP, значение которого является уникальным для всех элементов. Значение указанного атрибута используется как уникальный идентификатор записей при синхронизации пользователей. Например, в Active Directory таким элементом может выступать "objectSid". Тип: строка (50 символов).

[Элемент орг. структуры LDAP со списком пользователей для синхронизации] — уникальное имя (distinguishedName, DN) элемента организационной структуры каталога LDAP (папки, группы и т.д.), который содержит синхронизируемые записи пользователей. Например, "CN=Users,DC=example,DC=com". Если каталог содержит несколько таких элементов, необходимо указать уникальное имя общего родительского элемента. Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка пользователей LDAP] — условие, которому должен соответствовать элемент LDAP, чтобы быть отобранным для синхронизации пользователей. Задается в виде выражения, например, для Active Directory условие может иметь следующий вид:

```
"(&(objectClass=user)(objectClass=person)(!objectClass=computer)(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))"
```

Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута, который содержит место работы пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является место работы импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Контрагент] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит email пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является адрес электронной почты импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Email] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит номер телефона пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является телефонный номер импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Рабочий телефон] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

[Название атрибута, который содержит должность пользователя LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является должность импортируемого пользователя. Используется при импорте пользователей из LDAP для автоматического заполнения поля [Должность] страницы контакта. Тип: строка (250 символов).

Настройки синхронизации групп

[Название атрибута, который содержит название группы LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значением которого является название группы пользователей. Например, атрибут "cn" в Active Directory. Тип: строка (50 символов).

[Название атрибута для идентификации группы LDAP] — атрибут элемента в каталоге LDAP, значение которого является уникальным для всех элементов. Значение указанного атрибута используется как уникальный идентификатор записей при синхронизации групп. Например, в Active Directory таким элементом может выступать "objectSid". Тип: строка (50 символов).

[Элемент орг. структуры LDAP со списком групп для синхронизации] — уникальное имя (distinguishedName, DN) элемента организационной структуры каталога LDAP (папки, группы, и т.д.), который содержит синхронизируемые записи групп. Например, "CN=Groups,DC=example,DC=com". Если каталог содержит несколько таких элементов,

необходимо указать уникальное имя общего для них родительского элемента. Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка групп LDAP] — условие, которому должен соответствовать элемент LDAP, чтобы быть отобранным для синхронизации групп. Задается в виде выражения, например, для Active Directory условие может иметь следующий вид:

```
"(&(objectClass=group)(!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))"
```

Тип: строка (50 символов).

[Условие для формирования списка пользователей группы LDAP] — фильтр поиска, по которому определяется, какие пользователи входят в каждую из синхронизируемых групп, например, "(memberOf=[#LDAPGroupDN#])". Для указания параметров фильтра, используйте следующие переменные:

- [#LDAPGroupDN#] — уникальное имя (Distinguished Name) искомой группы;
- [#LDAPGroupName#] — название искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Название группы] окна настройки синхронизации;
- [#LDAPGroupIDentity#] — уникальный идентификатор искомой группы. Переменная будет содержать значение атрибута, указанного в поле [Уникальный идентификатор группы] окна настройки синхронизации.

Тип: строка (50 символов).

Дополнительные настройки синхронизации с LDAP

[Название атрибута, который содержит дату изменения элемента LDAP] — атрибут элемента каталога LDAP, который содержит дату и время последнего его изменения в формате "generalized time". Используется для определения новых пользователей в группе LDAP при синхронизации. Тип: строка (50 символов). Значение по умолчанию: whenChanged.

[Интервал синхронизации с LDAP, часов] — интервал в часах, с которым проводятся сеансы автоматической синхронизации пользователей и ролей с LDAP. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 1.

[Дата последней синхронизации с LDAP] — дата и время последней проведенной синхронизации пользователей с LDAP. Значение системной настройки обновляется автоматически и менять его вручную не рекомендуется. Данная системная настройка используется при проведении автоматической синхронизации с LDAP. Тип: дата/время.

ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ РЕСУРСАМИ

Системные настройки группы [Интеграция с внешними ресурсами] используются при регистрации приложения для интеграции с [соц. сетями](#) и [Google](#). Для каждой регистрации используются три настройки: "Страница регистрации приложения" "Ключ" и "Секретный ключ". Настройка "Страница регистрации приложения" содержит адрес внешнего ресурса, по которому выполняется регистрация, например, "https://code.google.com/apis/console/".

Процедура получения значений для системных настроек "Ключ" и "Секретный ключ" этой группы рассмотрена при описании процедуры регистрации приложения в социальных сетях и Google.

ИНТЕГРАЦИЯ С СЕРВИСАМИ СООБЩЕНИЙ

[Библиотека обмена сообщениями по умолчанию] — определяет библиотеку интеграции с телефонией, используемую по умолчанию. Тип: справочник.

[Количество записей в реестре "Недавние"] — определяет количество записей, которое отображается в блоке [Недавние] СТИ-окна. Тип: целое число. Значение по умолчанию: 10.

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Управление системными настройками и справочниками](#)

РАЗДЕЛ [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

При помощи раздела [Журнал изменений] (Рис. 403) вы можете отслеживать изменения в таблицах базы данных системы.

Рис. 403 — Раздел [Журнал изменений]

The screenshot shows the 'Журнал изменений' (Change Log) section in bpm'online. The interface includes a header with 'bpm'online' and 'Инструменты'. Below the header, there are navigation tabs: 'конфигурация', 'Журнал изменений', 'Дизайн процессов', and 'Журнал процессов'. The 'Журнал изменений' tab is active. On the left, there are filters: 'Показать за период' (Show for period) with date pickers for '28.05.2011' and '28.10.2011', and a search field for 'Петров Василий'. Below that, there is an 'Объект' (Object) dropdown menu set to 'Контрагент'. The main area displays a table of changes.

Название	Изменил	Изменено	Операция
Аксиома	Петров Василий	24.10.2011 10:14	Добавление
Альфабизнес	Ульяненко Алексей	21.08.2011 14:36	Добавление
Альфабизнес	Петров Василий	21.09.2011 8:20	Изменение
GDF Suez	Шевченко Виталий	24.10.2011 10:17	Изменение
Хризантена	Петров Василий	19.10.2011 15:10	Удаление
Оптимум	Шевченко Виталий	24.10.2011 10:17	Изменение
АВС-Трейд	Петров Василий	24.10.2011 10:09	Изменение
ТехноСила	Ульяненко Алексей	24.08.2011 10:17	Добавление
АВС-Трейд	Петров Василий	24.09.2011 10:18	Изменение
Аксиома	Шевченко Виталий	24.10.2011 13:34	Удаление
Рондо	Петров Василий	20.10.2011 15:43	Добавление
IT-Плюс	Ульяненко Алексей	20.08.2011 15:43	Добавление

Структура раздела [Журнал изменений] не является стандартной. В разделе отсутствуют детали и дерево групп, и присутствует специальный блок фильтрации.

Используйте специальный блок фильтрации для того, чтобы задать период, за который вы хотите просмотреть историю изменений в системе, а также для того, чтобы отфильтровать изменения, внесенные определенным сотрудником.

[Объект] — выберите объект системы для просмотра истории его изменений. Для каждого выбранного объекта в реестре раздела [Журнал изменений] отображается свой набор колонок. Например, для раздела [Контрагенты] отображаются колонки: [Название], [Изменил], [Изменено] и [Операция].

В зависимости от выполненных операций с записями выбранного объекта, в журнале изменений цвет записей будет различным:

- зеленый — добавление новой записи;
- синий — изменение одной из логируемых колонок записи;
- красный — удаление записи.

Основные операции раздела выполняются при помощи действий.

Перечень объектов, по которым будет фиксироваться история изменений, настройте с помощью действия [Настроить журнал]. Чтобы отобразить историю изменений определенной записи раздела, используйте действие [Просмотреть все изменения выделенной записи]. Чтобы не хранить лишние данные в системе, используйте действие [Очистить журнал].

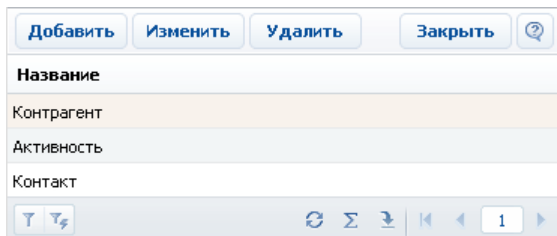
СОДЕРЖАНИЕ

- Действие [Настроить журнал] раздела [Журнал изменений]
- Действие [Просмотреть все изменения выделенной записи] раздела [Журнал изменений]
- Действие [Очистить журнал] раздела [Журнал изменений]

ДЕЙСТВИЕ [НАСТРОИТЬ ЖУРНАЛ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

Используйте данное действие, чтобы указать системе, по каким таблицам базы данных необходимо фиксировать историю изменений. При выполнении действия откроется окно настройки журнала изменений (Рис. 404).

Рис. 404 — Окно настройки журнала изменений



Окно содержит список объектов, по которым включено логирование. Нажмите на кнопку [Добавить], чтобы включить логирование какого-либо объекта и настроить перечень колонок, по которым нужно отслеживать изменения. Кнопка [Изменить] используется для изменения перечня отслеживаемых колонок. Для отключения логирования объекта используйте кнопку [Удалить].

НА ЗАМЕТКУ

Все изменения объекта логирования, произведенные до отмены логирования, сохраняются в базе данных. После повторного включения логирования история изменений объекта логирования будет продолжена.

При нажатии на кнопку [Добавить] или [Изменить] откроется карточка настройки объекта журнала изменений (Рис. 405).

Рис. 405 — Карточка настройки объекта журнала изменений

Объект: Контакт

Все поля

Колонка
ФИО
Ответственный
Создано
Создал
Изменено

> <

Логируемые поля

Колонка
ФИО
Должность
Рабочий телефон

OK Отмена



[Объект] — раздел, деталь или другой объект системы, в котором необходимо отслеживать изменения. Поле является обязательным для заполнения.

НА ЗАМЕТКУ

Поле [Объект] доступно для редактирования только при добавлении нового объекта логирования.

[Все поля] — список всех колонок выбранного объекта. Например, для объекта “Контакт” — это колонки [ФИО], [Тип], [Департамент] и т.д.

[Логируемые поля] — список колонок, по которым будет производиться логирование.

Используйте кнопки ,  для того, чтобы добавить или исключить логируемые поля объекта.

После сохранения настроек все изменения выбранных колонок объекта будут фиксироваться в разделе [Журнал изменений].

ДЕЙСТВИЕ [ПРОСМОТРЕТЬ ВСЕ ИЗМЕНЕНИЯ ВЫДЕЛЕННОЙ ЗАПИСИ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

С помощью данного действия можно просмотреть список всех изменений, которые производились с выбранной записью. При выполнении действия откроется дополнительное окно со списком изменений (Рис. 406).

Рис. 406 — Просмотр изменений истории записи

Название	Изменил	↑ Изменено ¹	Операция	Отрасль	Тип
Аксиома	Ульяненко Алексей	03.11.2010 14:45	Добавление	Банки	Клиент
Аксиома	Петров Василий	10.01.2011 10:52	Изменение	Консалтинг	Клиент
ООО Аксиома	Шевченко Виталий	20.03.2011 15:40	Изменение	Консалтинг	Партнер
Аxiom	Петров Василий	07.05.2011 17:35	Изменение	Банки	Партнер
Аxiom	Ульяненко Алексей	15.08.2011 14:30	Изменение	Банки	Клиент
Аxiom	Петров Василий	03.11.2011 11:37	Удаление	Банки	Клиент

По умолчанию, в таблице фиксируется автор изменений, дата и время изменения, а также производимая с записью операция. В таблицу можно добавить колонки, отображающие изменения значений полей записи. Измененные значения логируемых полей будут выделены в таблице желтым цветом.

НА ЗАМЕТКУ

Изменения выделяются желтым только если сортировка записей в окне выполнена по колонке [Изменено] (то есть в хронологическом порядке).

Например, после редактирования записи изменились значения в логируемых полях [Отрасль] и [Тип]. Если при просмотре истории изменения записи отобразить колонки [Отрасль] и [Тип], в них можно будет увидеть, когда и как именно изменились значения в данных логируемых полях.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Действие \[Настроить журнал\] раздела \[Журнал изменений\]](#)

ДЕЙСТВИЕ [ОЧИСТИТЬ ЖУРНАЛ] РАЗДЕЛА [ЖУРНАЛ ИЗМЕНЕНИЙ]

Чтобы не хранить в системе устаревшие данные об изменениях, используйте возможность очистки журнала. При выполнении данного действия откроется дополнительное окно (Рис. 407), в котором можно задать параметры удаления записей.

Рис. 407 — Окно очистки журнала

По всем объектам
 Только по

Контрагент
▼

События, произошедшие до
01.01.2010
[календарь]
0:00
▼

[По всем объектам] — выберите опцию для удаления записей об истории изменений по всем логируемым объектам.

[Только по] — выберите опцию для удаления истории изменений одного из логируемых объектов и укажите в списке необходимый.

[События произошедшие до] — укажите дату и время, до которой необходимо удалить данные об изменениях в объектах логирования.

РАЗДЕЛ [ЖУРНАЛ АУДИТА]

Журнал аудита системных операций автоматически регистрирует события, связанные с изменением структуры ролей пользователей, распределением прав доступа, изменением значений системных настроек, а также авторизацией пользователей в системе.

ВАЖНО

Для подключения журнала аудита системных операций обратитесь в службу поддержки.


Для просмотра журнала откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения. Затем в группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Журнал аудита] (Рис. 408).

Рис. 408 — Открытие журнала аудита системных операций



Пользователи и администрирование


[Пользователи системы](#)

[Организационная структура](#)

[Функциональные роли](#)

[Права доступа на объекты](#)

[Права доступа на операции](#)

[Журнал аудита](#) 

Для просмотра журнала аудита системных операций требуется доступ к системной операции [Просмотр раздела "Журнал аудита"], а для просмотра и выполнения архивации — [Управление разделом "Журнал аудита"].

ТИПЫ ЛОГИРУЕМЫХ СОБЫТИЙ

Регистрируются следующие основные типы событий:

- Управление пользователями — добавление, изменение и удаление пользователей системы.
- Управление орг. структурой — добавление, изменение и удаление элементов организационной структуры ("ролей" пользователей).
- Управление ролями пользователей — добавление пользователей в элементы организационной структуры, исключение пользователей из ролей.
- Управление администрируемыми объектами — управление разрешенными способами администрирования объектов.
- Управление правами доступа к объекту — изменение прав доступа на операции чтения, изменения и удаления в объектах.
- Управление правами доступа к объекту для внешних ресурсов — изменение прав доступа к объектам, используемых для интеграции bpm'online с внешними сервисами по протоколу OData.
- Управление правами доступа к колонкам — изменение прав доступа к колонкам объектов.

- Управление правами доступа на записи по умолчанию — изменение прав доступа к записям объектов по умолчанию.
- Управление правами доступа на операции — изменение прав доступа к системным операциям.
- Управление диапазонами IP-адресов — изменение или удаление диапазонов допустимых IP-адресов.
- Управление системными настройками — изменение значений системных настроек.
- Авторизация пользователя — попытки авторизации пользователей в системе (как успешные авторизации, так и отказы в авторизации).
- Управление журналом аудита — архивация записей журнала аудита системных операций.
- Сессия пользователя — завершение сессий пользователей.

ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

Раздел [Журнал аудита] содержит два представления:

- [Журнал аудита] — список последних зарегистрированных событий.
- [Архив журнала] — список событий, в отношении которых было выполнено действие [Архивировать журнал]. Архивные события хранятся в отдельной таблице.

РЕЕСТР ЖУРНАЛА

[Тип события] — перечень типов системных событий содержится в справочнике [Типы событий], например, "Авторизация пользователя", "Сессия пользователя" и т.д.

[Дата события] — дата и время наступления события.

[Результат] — перечень результатов системных событий содержится в справочнике [Результаты событий]. Например, попытка авторизации пользователя может завершиться с результатом "Авторизация" или "Отказ авторизации", если авторизация была неудачной.

[IP-адрес] — IP-адрес пользователя, выполнившего операцию, в результате которой наступило системное событие. Например, IP-адрес пользователя, совершившего попытку авторизации в системе.

[Ответственный] — пользователь, выполнивший операцию, в результате которой наступило системное событие. Например, имя сотрудника, который совершил попытку авторизации в системе.

[Описание] — подробное описание события, например, "Авторизация пользователя Евгений Мирный. IP-адрес: 192.168.0.7". Описание событий генерируется системой автоматически.

ДЕЙСТВИЯ

Журнал аудита системных операций содержит действие [Архивировать журнал], при выполнении которого записи журнала копируются в отдельную архивную таблицу.

При запуске действия открывается страница [Параметры архивирования] (Рис. 409), при помощи которой вы можете настроить параметры архивации.

Рис. 409 — Окно [Параметры архивирования]

Параметры архивирования

OK Отмена

Период с * 13.01.2014 по * 19.01.2014

Тип события Управление правами доступа на операции: 🔍

[Период с], [по] — период, за который необходимо архивировать события. Будет выполнена архивация только тех событий, дата которых попадает в указанный диапазон.

[Тип события] — выберите типы событий для архивации. Будут архивированы только те события, типы которых совпадают с выбранными. Вы можете выбрать несколько типов.

Выполнение действия архивации логируется в журнале как "Управление журналом аудита администрирования". По завершении операции отображается сообщение, информирующее о количестве архивированных записей.

РАЗВЕРТЫВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE

Развертывание “on-site” подразумевает хостинг системы на серверах вашей компании. Существует альтернативный вариант развертывания системы — “cloud”, предусматривающий работу приложения в режиме SaaS. При работе в режиме “cloud” приложение развертывается на серверах компании Terrasoft.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Системные требования при развертывании приложения on-site](#)
- [Установка и настройка приложения bpm'online on-site](#)
- [Настройка вебсокетов \(websocket\)](#)

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПРИ РАЗВЕРТЫВАНИИ ПРИЛОЖЕНИЯ ON-SITE

При развертывании on-site приложения bpm'online sales необходимо, чтобы сервера, на которых разворачиваются компоненты системы, а также клиентские компьютеры, на которых запускается система, отвечали определенным техническим требованиям.

Соблюдение этих технических требований обеспечит высокую эффективность и производительность работы системы.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Системные требования к серверам](#)
- [Системные требования к клиентскому компьютеру](#)

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРАМ

От производительности сервера во многом зависит быстрдействие и результативность всего решения: чем мощнее аппаратная конфигурация серверного компьютера, тем быстрее и продуктивнее будет работа с bpm'online.

Для работы bpm'online необходимо развернуть четыре сервера: сервер БД, сервер хранения сессий, сервер системы контроля версий и сервер приложений.

Системные требования к серверам могут варьироваться в зависимости от количества пользователей, работающих в системе, а также от требований к отказоустойчивости системы.

Общие требования для всех серверов:

- Все серверы могут быть развернуты как на разных компьютерах, так и объединены и запущены как службы на одном компьютере.
- Сервер хранения сессий (Redis) и сервер системы контроля версий (SVN) могут быть совмещены с сервером БД или сервером приложений.
- Для сервера SVN указан минимально доступный серверный процессор. Могут использоваться любые ЦПУ от шести лет и младше.
- Общее файловое хранилище необходимо для хранения базы данных в отказоустойчивом кластере СУБД.
- Все серверы можно виртуализировать при условии предоставления виртуальным машинам ресурсов, не меньших, чем указано в требованиях.
- Сервер системы контроля версий (SVN) является необязательным компонентом. Он нужен только если планируется ведение версионности изменений конфигурации.

ВАЖНО

Ниже приведены требования, которые рассчитаны для базового продукта и не учитывают возможного увеличения аппаратных требований для конкретной конфигурации приложения (бизнес-процессы, телефония, интеграции и т.д.).

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Системные требования на 1 — 15 пользователей](#)
- [Системные требования на 16 — 50 пользователей](#)
- [Системные требования на 51 — 100 пользователей](#)
- [Системные требования на 101 — 200 пользователей](#)
- [Системные требования на 201 — 300 пользователей](#)
- [Системные требования на 301 — 500 пользователей](#)

- Системные требования на 501 — 750 пользователей
- Системные требования на 751 — 1000 пользователей
- Системные требования на 1001 — 1500 пользователей
- Системные требования на 1501 — 2000 пользователей

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1 — 15 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД Application Redis SVN	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	8 ГБ	8 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше
	Общее файловое хранилище		250 ГБ

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 16 — 50 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД Application Redis SVN	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	10 ГБ	10 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше
Общее файловое хранилище		250 ГБ	

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 51 — 100 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости	Требования с отказоустойчивостью
СУБД	Количество серверов	1	2
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3	1xIntel Xeon E3-1225v3
	ОЗУ	16 ГБ	16 ГБ
	НЖМД	300 ГБ	50 ГБ
	ОС	Windows Server 2012 Standard	Windows Server 2012 Standard
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше
Общее файловое хранилище		250 ГБ	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	4 ГБ		4 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	3 ГБ	512 МБ	3 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	2 ГБ	40 ГБ	2 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 101 — 200 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	6 ГБ		6 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	3 ГБ	1 ГБ	3 ГБ	1 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	3 ГБ	40 ГБ	3 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 201 — 300 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	8 ГБ		8 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	4 ГБ	2 ГБ	4 ГБ	2 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	4 ГБ	40 ГБ	4 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 301 — 500 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше		
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	6 ГБ	4 ГБ	6 ГБ	4 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	6 ГБ	40 ГБ	6 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 501 — 750 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	16 ГБ		16 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше		
Общее файловое хранилище			250 ГБ		
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	24 ГБ		24 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	8 ГБ	6 ГБ	8 ГБ	6 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	8 ГБ	40 ГБ	8 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 751 — 1000 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E5-2620v2/v3		1xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	24 ГБ		24 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Standard Microsoft SQL Server 2012 Standard Microsoft SQL Server 2014 Standard и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	32 ГБ		32 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	10 ГБ	8 ГБ	10 ГБ	8 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1001 — 1500 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	96 ГБ		96 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Microsoft SQL Server 2014 Enterprise и выше	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Microsoft SQL Server 2014 Enterprise и выше		
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E5-2620v2/v3		1xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	96 ГБ		96 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Standard Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Web Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	14 ГБ	12 ГБ	14 ГБ	12 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	12 ГБ	40 ГБ	12 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ НА 1501 — 2000 ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Требования представлены в таблице.

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
СУБД	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	128 ГБ		128 ГБ	
	НЖМД	300 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2012 Standard		Windows Server 2012 Standard	
	СУБД	Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Microsoft SQL Server 2014 Enterprise и выше		Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Microsoft SQL Server 2012 Enterprise Microsoft SQL Server 2014 Enterprise и выше	
	Общее файловое хранилище			250 ГБ	
Application	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	2xIntel Xeon E5-2620v2/v3		2xIntel Xeon E5-2620v2/v3	
	ОЗУ	128 ГБ		128 ГБ	
	НЖМД	50 ГБ		50 ГБ	
	ОС	Windows Server 2008 R2 Standard Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard		Windows Server 2008 R2 Standard Windows Server 2012 Standard Windows Server 2012 R2 Standard	
Redis	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	18 ГБ	16 ГБ	18 ГБ	16 ГБ
	НЖМД	40 ГБ	18 ГБ	40 ГБ	18 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

Сервер	Характеристика	Требования без отказоустойчивости		Требования с отказоустойчивостью	
SVN	Количество серверов	1		2	
	ЦПУ	1xIntel Xeon E3-1225v3		1xIntel Xeon E3-1225v3	
	ОЗУ	2 ГБ	512 МБ	2 ГБ	512 МБ
	НЖМД	40 ГБ	10 ГБ	40 ГБ	10 ГБ
	ОС	Windows	Linux	Windows	Linux

СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТСКОМУ КОМПЬЮТЕРУ

Программные продукты на платформе bpm'online — это web-приложения, которые не требуют установки клиентской части. Работа с системой осуществляется с помощью интернет-браузера.

Минимальное разрешение монитора — 1280x768.

КАНАЛ СВЯЗИ

Рекомендуемые требования к каналу связи соединения клиент-сервер — 512 Кбит/сек на одного активного пользователя.

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

На пользовательском компьютере должен быть установлен один из следующих браузеров:

Браузер	Операционная система
Google Chrome последней официальной версии	Microsoft Windows: <ul style="list-style-type: none"> • Windows Vista; • Windows 7; • Windows 8; • Windows 10.
Mozilla Firefox последней официальной версии	
Microsoft Internet Explorer версии 11 и выше	
Apple Safari последней официальной версии	OS X последней официальной версии

ВАЖНО

Использование сторонних плагинов или расширений в браузерах может увеличить время загрузки страниц или вызвать их некорректное отображение.

УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ BPM'ONLINE ON-SITE

Для установки bpm'online необходимы следующие компоненты:

1. MS SQL Server 2008 (или выше);
2. Microsoft .Net Framework 4.5;
3. IIS 7 и выше;
4. Redis Server 2.8 или 3.0.

Основные этапы установки bpm'online:

1. Развертывание базы данных bpm'online.
2. Настройка параметров соединения с сервером БД и Redis Server в файле ConnectionStings.config.
3. Копирование файлов приложения и настройка IIS.
4. Настройка работы планировщика заданий (при необходимости).

НА ЗАМЕТКУ

Процедура развертывания MS SQL Server, сервера SVN и сервера хранилища сессий Redis Server описана в документации к этим программным продуктам.

НА ЗАМЕТКУ

Для приложения, развертываемого on-site, дополнительно следует настроить интеграцию с сервисами [Google](#) и [Facebook](#).

СОДЕРЖАНИЕ

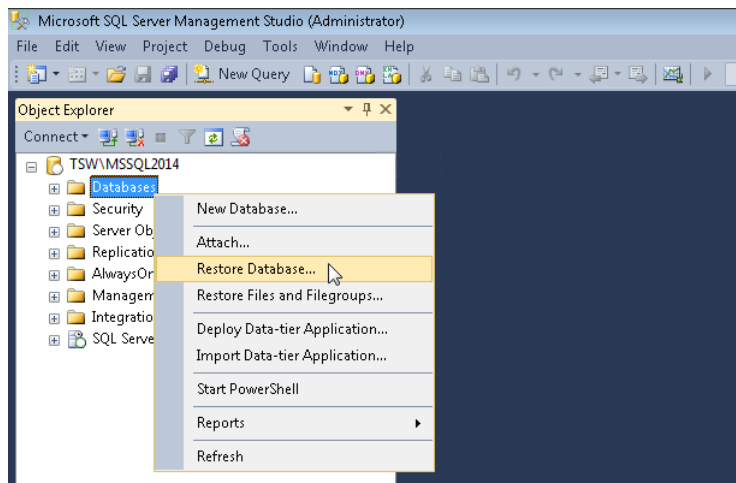
- [Развертывание базы данных bpm'online](#)
- [Установка Redis Server](#)
- [Настройка ConnectionStrings.config](#)
- [Создание и настройка сайта приложения в IIS](#)

РАЗВЕРТЫВАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ BPM'ONLINE

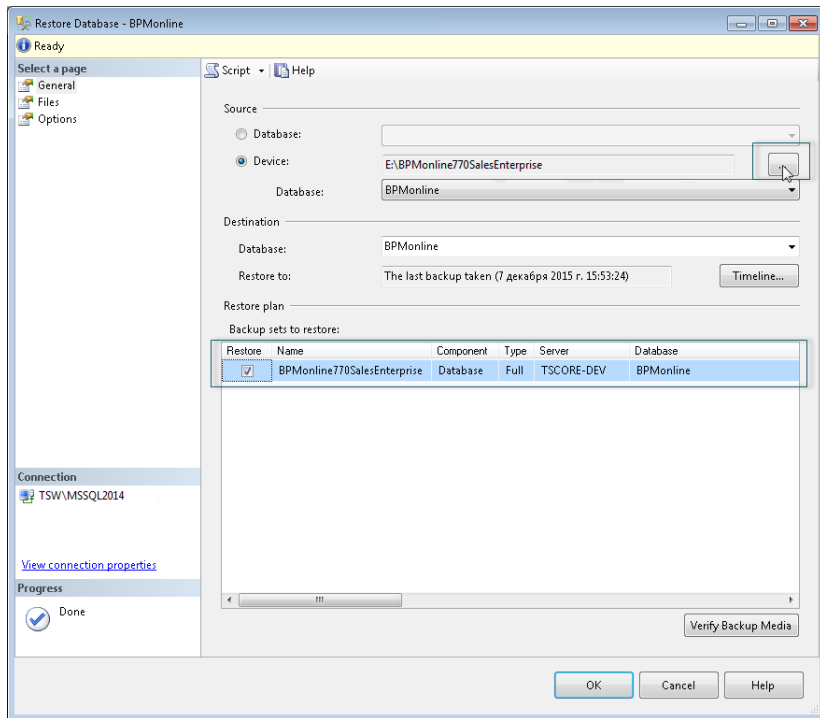
Разверните на SQL сервере базу данных bpm'online, восстановив ее из файла резервной копии, который находится в папке с файлами приложения.

Для восстановления базы данных:

1. Авторизируйтесь в Microsoft SQL Server Management Studio.
2. Нажмите правой клавишей мыши по каталогу [Databases] и в контекстном меню выберите команду [Restore Database] (Рис. 410).

Рис. 410 — Переход к восстановлению базы данных

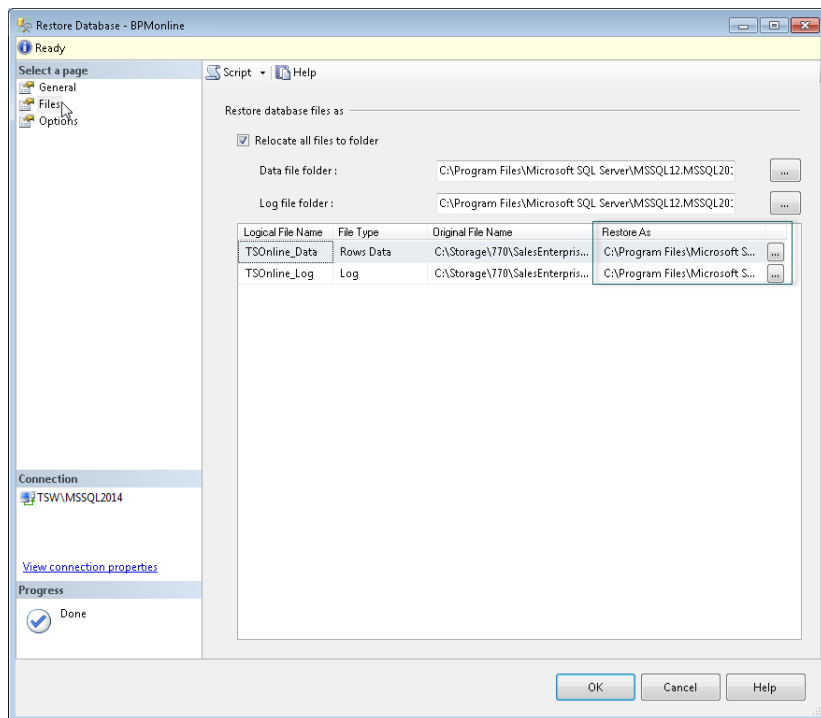
3. В окне [Restore Database]:
 - a. В поле [Database] введите название базы данных;
 - b. Выберите переключатель [Device] и укажите путь к файлу резервной копии базы данных. По умолчанию данный файл находится в папке “\[DB]” с исполняемыми файлами bpm'online (Рис. 411).

Рис. 411 — Ввод названия базы данных и выбор пути к файлу

4. Перейдите на вкладку [Files]. В области [Restore the database files as] укажите пути к файлам базы данных и имена для этих файлов (Рис. 412). Укажите пути к файлам базы данных TS_Data.mdf и TS_Log.ldf.

ВАЖНО

Необходимо заранее создать папку, которая будет указываться для восстановления файлов базы данных, т.к. SQL сервер не имеет прав на создание директорий.

Рис. 412 — Внесение имен файлов и выбор путей к файлам

5. Нажмите на кнопку [OK] и дождитесь завершения процесса восстановления базы данных.

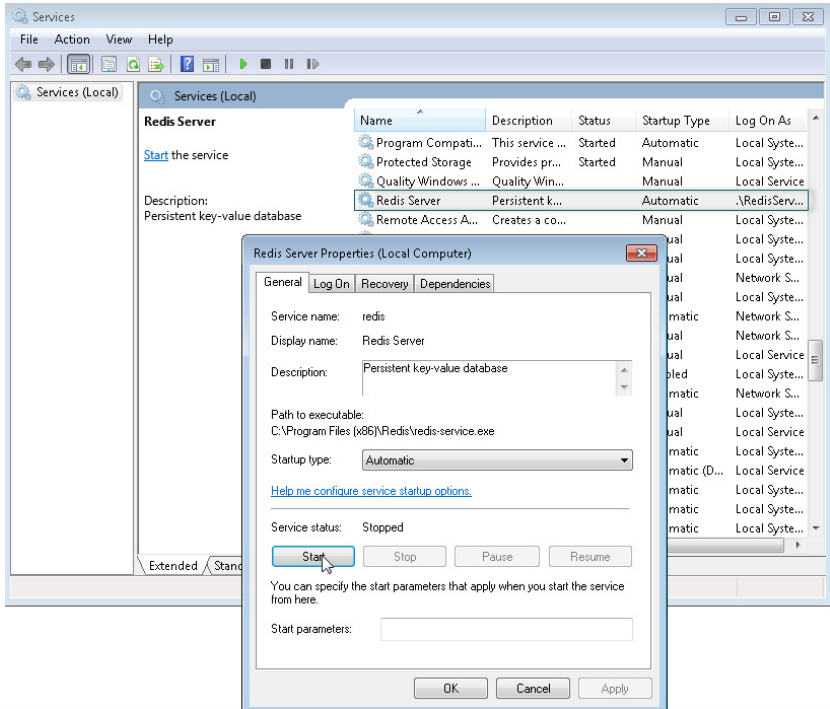
УСТАНОВКА REDIS SERVER

Redis Server устанавливается как сервис с установочного файла.

Для установки Redis Server запустите файл *.exe. В процессе установки нажимайте на кнопку [Далее].

После установки запустите Redis Server. Для запуска Redis Server перейдите в меню [Control Panel]-[Administrative Tools]-[Services] или в командной строке наберите Services.msc (Рис. 413).

Рис. 413 — Запуск Redis Server



НАСТРОЙКА CONNECTIONSTRINGS.CONFIG

Для настройки ConnectionStrings.config:

1. Отредактируйте файл ConnectionStrings.config, который находится в корне папки сайта bpm'online. Укажите в нем параметры подключения (connectionStrings) к восстановленной базе данных (name="db") и к Redis Server (name="redis").

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<connectionStrings>
  <add name="db" connectionString="Data Source=TSW\MSSQL2014; Initial
Catalog=SoftkeyRUS_ESE_HOTFIXSoftkey_RUS_MSSQL_7.7.0; Persist Security
Info=True; MultipleActiveResultSets=True; User ID=Sup; Pooling = true;
Max Pool Size = 100; Async = true" />
  <add name="redis"
connectionString="host=localhost;db=1;port=6379;maxReadPoolSize=25;ma
xWritePoolSize=25" />
  <add name="reports" connectionString="XpoProvider=MSSqlServer;Data
Source=TSW\MSSQL2014;Initial Catalog=BPMonline760Solution;Integrated
Security=SSPI" />
  <add name="defRepositoryUri" connectionString="" />
  <add name="defWorkingCopyPath" connectionString="%TEMP%\%WORKSPACE%"
/>
/>
```

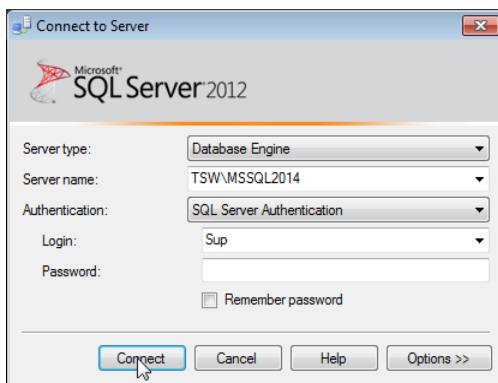
```

<add name="defPackagesWorkingCopyPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\TerrasoftPackages"
/>
<add name="clientUnitContentPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\ClientUnitSrc" />
<add name="sourceControlAuthPath"
connectionString="%TEMP%\%APPLICATION%\%WORKSPACE%\Svn" />
</connectionStrings>

```

- Имя сервера баз данных (Data Source) можно увидеть в окне авторизации при подключении к серверу из Microsoft SQL Server Management Studio (Рис. 414).

Рис. 414 — Авторизация на SQL сервер



- Имя базы данных (Initial Catalog) укажите то же, которое вы указали в поле [Database] при восстановлении базы данных (Рис. 411).

ПРОВЕРКА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ КОМПОНЕНТОВ WINDOWS

Перед созданием и настройкой web-сайта убедитесь, что на веб-сервере установлены компоненты Web Server IIS и компоненты Windows.

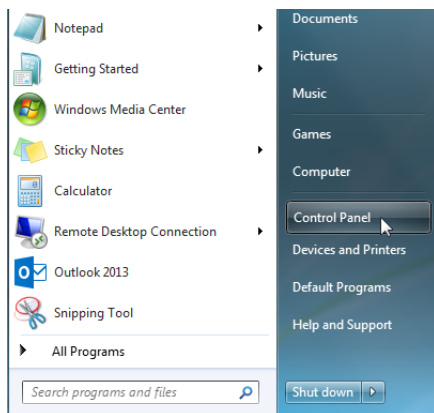
Компонент	Элементы компонентов
Common HTTP Features	Static Content; Default Document; HTTP Errors; HTTP Redirection.
Application Development	ASP.Net; .Net Extensibility; ISAPI Extensions; ISAPI Filters.

Компонент	Элементы компонентов
Microsoft .Net Framework 3.5.1	Windows Communication Foundation HTTP Activation; Windows Communication Foundation Non-HTTP Activation.
Microsoft .Net Framework 4.5 Advanced Services (Windows 8, Windows Server 2012)	ASP.NET 4.5; WCF Services: <ul style="list-style-type: none"> • HTTP Activation; • Message Queuing (MSMQ) Activation; • Named Pipe Activation; • TCP Activation; • TCP Port Sharing.
Health and Diagnostics	HTTP Logging; Logging Tools; Request Monitor; Custom Logging.
Security	Basic Authentication Request Filtering IP and Domain Restriction

Чтобы проверить наличие необходимых компонентов:

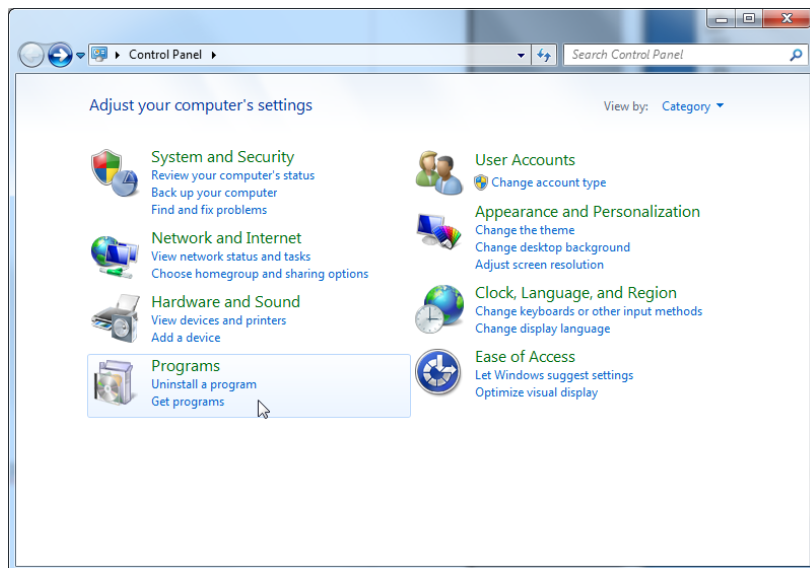
1. В меню [Пуск] выберите [Control Panel] (Рис. 415)

Рис. 415 — Раздел [Control Panel] меню [Пуск]



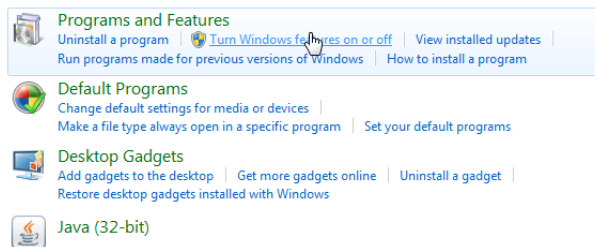
2. В открывшемся окне выберите пункт меню [Programs] (Рис. 416).

Рис. 416 — Выбор пункта меню [Programs]

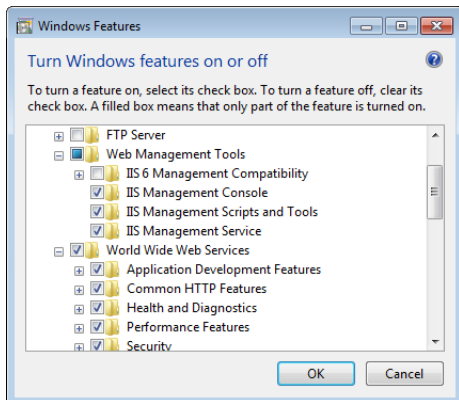


3. В разделе меню [Programs and Features] выберите команду [Turn Windows features on or off] (Рис. 417).

Рис. 417 — Выбор команды [Turn Windows features on or off]



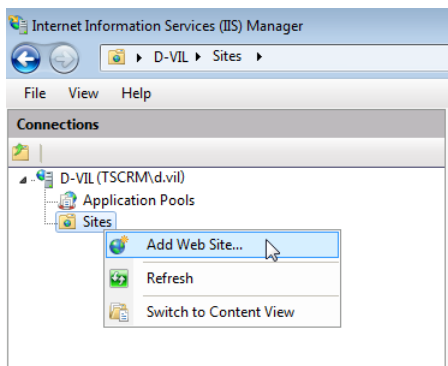
4. В окне [Windows Features] выберите все необходимые компоненты (Рис. 418).

Рис. 418 — Выбор компонентов Web Server IIS и компонентов Windows

СОЗДАНИЕ И НАСТРОЙКА САЙТА ПРИЛОЖЕНИЯ В IIS

Для создания и настройки web-сайта:

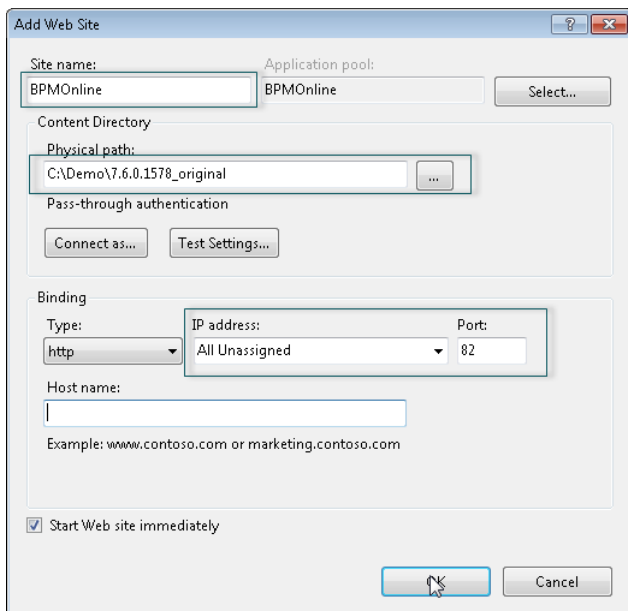
1. В окне управления IIS щелкните правой клавишей мыши по [Sites] и выберите [Add Website] в контекстном меню (Рис. 419).

Рис. 419 — Создание сайта для приложения bpm'online

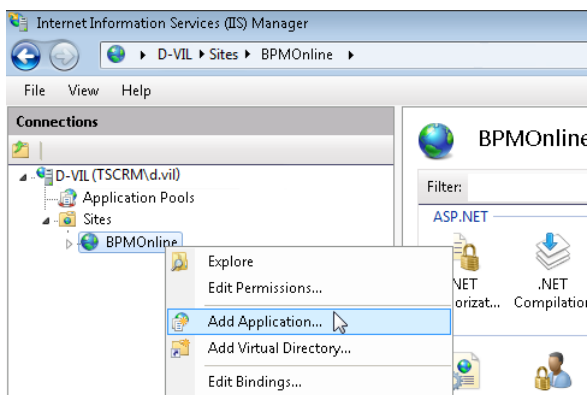
2. Укажите название сайта, путь к исполняемым файлам bpm'online, используемые IP-адреса и порт сайта (Рис. 420).

ВАЖНО

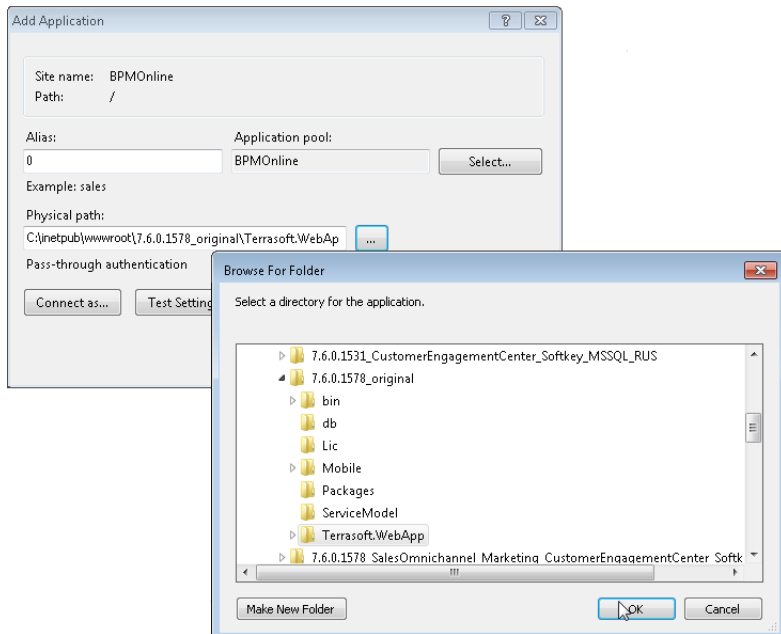
Путем по умолчанию для web-сайтов является путь `C:\inetpub\wwwroot`. В случае необходимости можно указать свой адрес.

Рис. 420 — Ввод параметров сайта

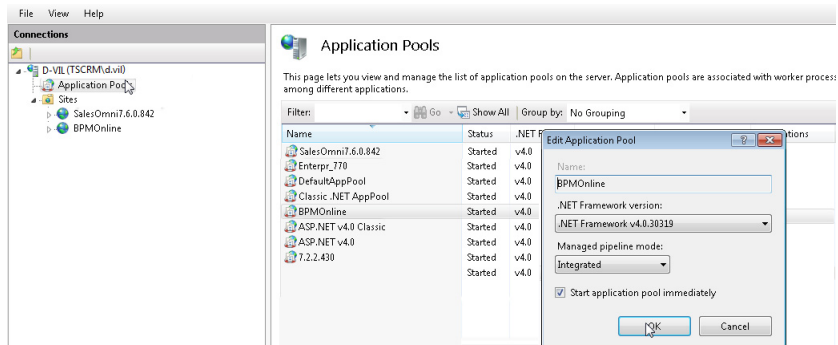
3. В области [Connections] щелкните правой клавишей мыши по созданному сайту и выберите команду [Add Application] контекстного меню (Рис. 421).

Рис. 421 — Выбор создания приложения

4. Введите имя приложения "0" в поле [Alias]. Укажите директорию "Terrasoft.WEBApp" (Рис. 422).

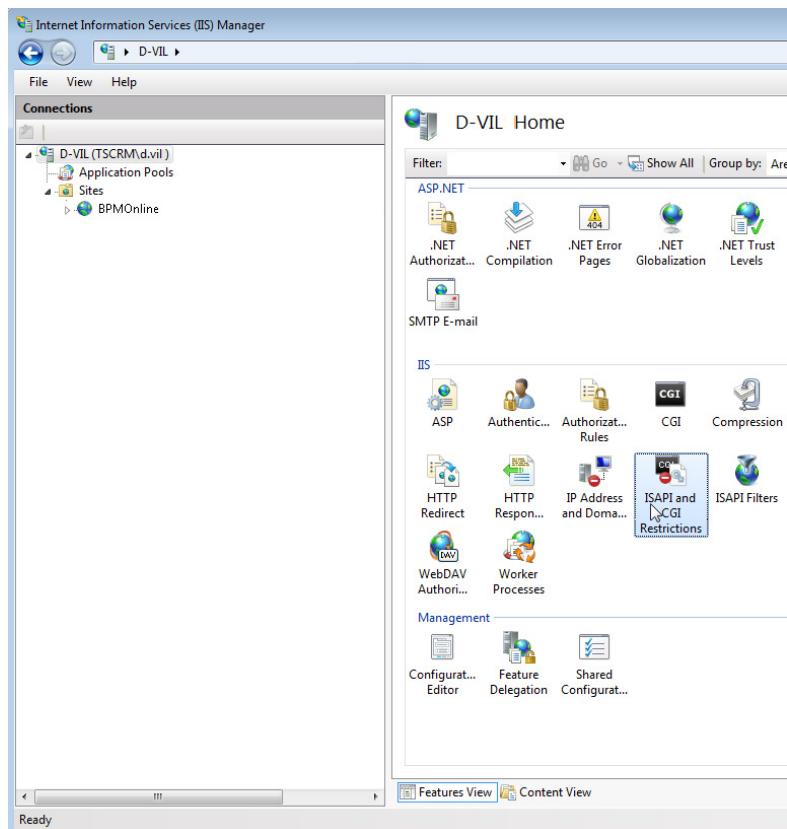
Рис. 422 — Ввод параметров приложения

5. Перейдите в секцию [Applications Pools].
6. Выберите пул [BPMonline].
7. В поле [Managed pipeline mode] выберите режим [Integrated].
8. В поле [.Net Framework version] укажите версию Asp.Net - 4.0.30319 (Рис. 423).

Рис. 423 — Ввод параметров Applications Pools.

9. Проверьте, что введенная версия ASPNet разрешена. Для этого:
 - а. Перейдите в ISAPI and CGI Restrictions на уровне web-сервера (Рис. 424).

Рис. 424 — Переход в ISAPI and CGI Restrictions



- b. Убедитесь что для используемой версии ASP.Net в поле [Restriction] установлен статус [Allowed] (Рис. 425).

Рис. 425 — Проверка статуса у используемой версии ASP.Net

ISAPI and CGI Restrictions

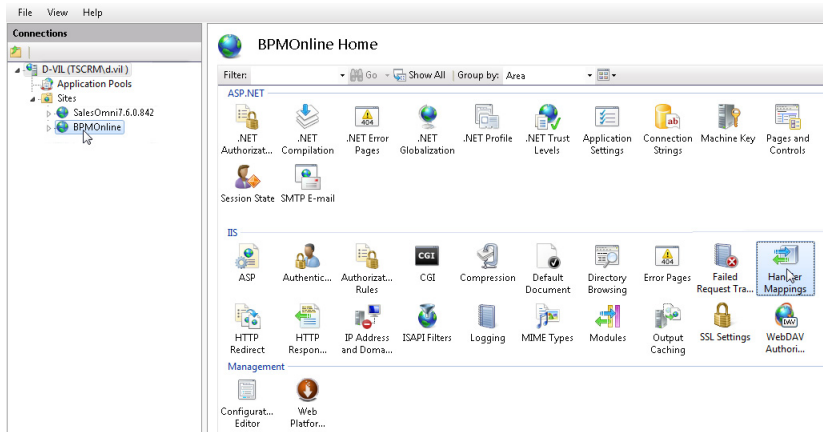
Use this feature to specify the ISAPI and CGI extensions that can run on the Web server.

Group by: No Grouping		
Description	Restriction	Path
Active Server Pages	Allowed	%windir%\system32\inetnsrv\asp.dll
ASP.NET v2.0.50727	Allowed	%windir%\Microsoft.NET\Framework64\v2.0.50727\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v2.0.50727	Allowed	%windir%\Microsoft.NET\Framework\v2.0.50727\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v4.0.30319	Allowed	C:\Windows\Microsoft.NET\Framework64\v4.0.30319\aspnet_isapi.dll
ASP.NET v4.0.30319	Allowed	C:\Windows\Microsoft.NET\Framework\v4.0.30319\aspnet_isapi.dll
WebDAV	Allowed	%windir%\system32\inetnsrv\webdav.dll

- 10. Убедитесь в том, что все необходимые разрешения активны. Для этого:

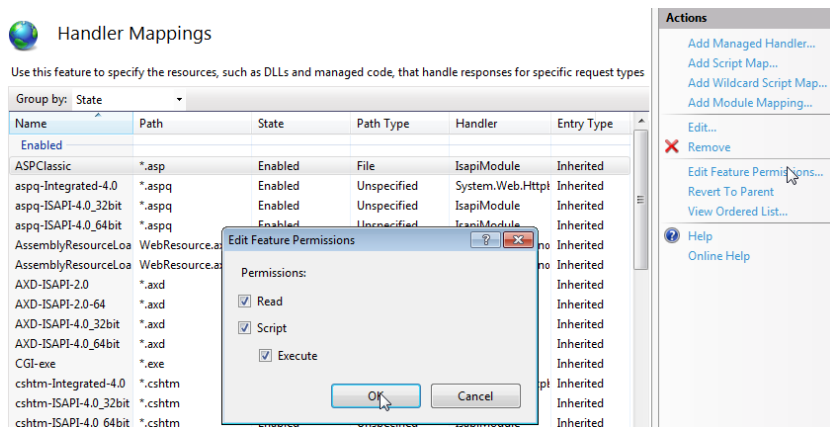
- а. Перейдите в Handler Mappings на уровне сервера (Рис. 426).

Рис. 426 — Переход в Handler Mappings



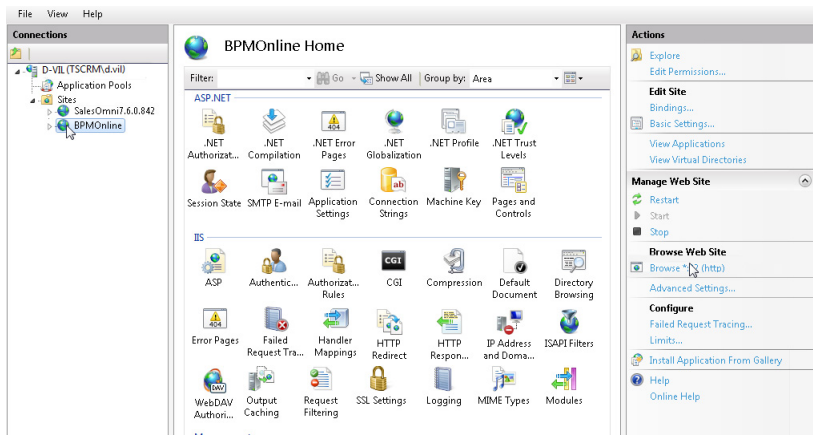
- б. Нажмите на [Edit Feature Permissions].
 в. Убедитесь, что в окне [Edit Feature Permissions] установлены все признаки (Рис. 427).

Рис. 427 — Проверка необходимых параметров



11. Перезапустите web-сайт (Рис. 428).

Рис. 428 — Проверка отображения страницы



12. Перейдите по адресу сайта. Убедитесь, что открывается страница авторизации в приложении.

НА ЗАМЕТКУ

Первый вход в систему после настройки приложения осуществляется под профилем пользователя Supervisor (логин — Supervisor; пароль — Supervisor).

НАСТРОЙКА ВЕБСОКЕТОВ (WEBSOCKET)

Протокол вебсокетов (WebSocket) используется в bpm'online для запуска пользовательских процессов, работы уведомлений, а также интеграции с телефонией. Важно включить и настроить технологию для корректной работы всех функций системы.

Технологию можно сконфигурировать в двух вариантах. В первом случае на application-сервере должна быть развернута Windows Server 2012 или Windows 8/10 с установленными Internet Information Services (IIS) не ниже версии 8. При этом не потребуются дополнительная настройка для использования защищенного соединения HTTPS.

Если же bpm'online развернута на Windows Server 8 или более давней версии, то потребуются дополнительная настройка портов. Кроме того, вы не сможете использовать преимущества HTTPS.

СОДЕРЖАНИЕ

- [Настройка для Windows Server 2012](#)
- [Настройки для Windows Server 8](#)

НАСТРОЙКА ДЛЯ WINDOWS SERVER 2012

Чтобы настроить вебсокет в bpm'online, развернутом на сервере под управлением Windows Server 2012:

1. Отредактируйте файл Web.config, который находится в корневой директории сайта bpm'online. Необходимо отключить наследование, а также указать ограничения на длину и время выполнения запроса.

```
<location path="." inheritInChildApplications="false">
  <system.web>
    ...
    <httpRuntime maxRequestLength="102400" executionTimeout="28800"
targetFramework="4.5" />
```

2. Отредактируйте файл Web.config, который размещен в директории [Путь к корневому каталогу bpm'online]\Terrasoft.WebApp\. Здесь нужно указать порт для подключения клиентов, ограничения на длину и время выполнения запроса HTTP, а также вызов дополнительных модулей.

```
<wsService
type="Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService.MicrosoftWSService,
Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService" encrypted="false"
portForClientConnection="2011" />
...
<location path="." inheritInChildApplications="false">
  <system.web>
    ...
    <httpRuntime maxRequestLength="102400" executionTimeout="28800"
targetFramework="4.5" />
  <httpHandlers>
    ...
    <add verb="GET" path="*ViewModule.aspx.ashx"
type="Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService.WSHandler,
Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService" />
  ...
```

```
<system.webServer>
...
  <handlers>
    ...
    <add name="WSHandler" verb="*" path="*ViewModule.aspx.ashx"
type="Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService.WSHandler,
Terrasoft.Messaging.MicrosoftWSService" />
```

НАСТРОЙКИ ДЛЯ WINDOWS SERVER 8

Для настройки вебсокетов в приложении, которое развернуто на Windows Server 8 или более ранней версии, отредактируйте файл `Web.config`, который размещен в директории [Путь к корневому каталогу bpm'online]\Terrasoft.WebApp\]. Необходимо указать следующие значения:

```
<wsService type="Terrasoft.Messaging.SuperWSService.SuperWSService,
Terrasoft.Messaging.SuperWSService" defaultPort="2011"
encrypted="false" portForClientConnection="44310" />
```

Обратите внимание, что значение `defaultPort` должно быть уникальным. То есть, не совпадает с другими значениями портов для всех приложений сервера. Чтобы проверить доступность порта можно ввести в командной строке Windows:

```
telnet -a [host [port]]
```

Значением **host** будет веб-адрес развернутого приложения bpm'online, а в **port** укажите значение, которое будет использоваться в файле `Web.config` для порта по умолчанию. Например:

```
telnet -a demo.bpmonline.com 2011
```

Если bpm'online развернута на сервере с Windows Server 8, а для работы с системой используется Internet Explorer, то необходимо перенести куки сессии из http в JavaScript. Для этого в файле `Web.config` нужно изменить значение **httpOnlyCookies**.

```
...
<httpCookies httpOnlyCookies="false" />
...
```

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ В BPM'ONLINE

Доступом к функциональности bpm'online обладают только лицензированные пользователи.

Лицензирование в bpm'online охватывает два основных вида операций с лицензиями: [лицензирование программного обеспечения](#) и [распределение имеющихся лицензий](#) между учетными записями пользователей.

В bpm'online используется несколько типов лицензий.

ИМЕННЫЕ ЛИЦЕНЗИИ

Именные лицензии предоставляют доступ к продукту для конкретных пользователей. Эти лицензии привязываются к учетным записям и не могут быть использованы другими пользователями. Администратор системы может в любой момент перераспределить именные лицензии между пользователями.

СЕРВЕРНЫЕ ЛИЦЕНЗИИ

Серверные лицензии предоставляют доступ к дополнительной функциональности системы, например, к функциональности телефонии.

В отличие от именной, серверная лицензия не предусматривает необходимости лицензирования отдельных пользователей. Это значит, что при получении данной лицензии все пользователи bpm'online, обладающие соответствующими правами, будут иметь доступ к функциональности, которая лицензируется посредством этой лицензии.

ДАЛЕЕ В ЭТОЙ ГЛАВЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Распределение лицензий между пользователями](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Создание и лицензирование пользователей](#)

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Процедура лицензирования программного обеспечения одинакова для всех типов лицензий, использующихся в bpm'online. Лицензирование программного обеспечения осуществляется в менеджере лицензий.

При покупке лицензий, а также при продлении действия существующих лицензий:

1. Сформируйте запрос на лицензии и отправьте его в службу технической поддержки.
2. Загрузите в систему файл, полученный в ответ.

ФОРМИРОВАНИЕ ЗАПРОСА НА ПОЛУЧЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ

Для формирования запроса:


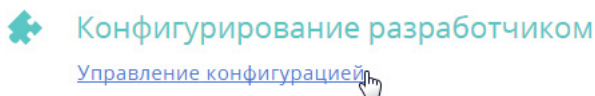
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] ([Рис. 429](#)).

Рис. 429 — Открытие страницы управления конфигурацией




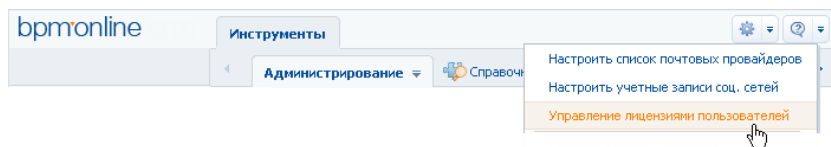
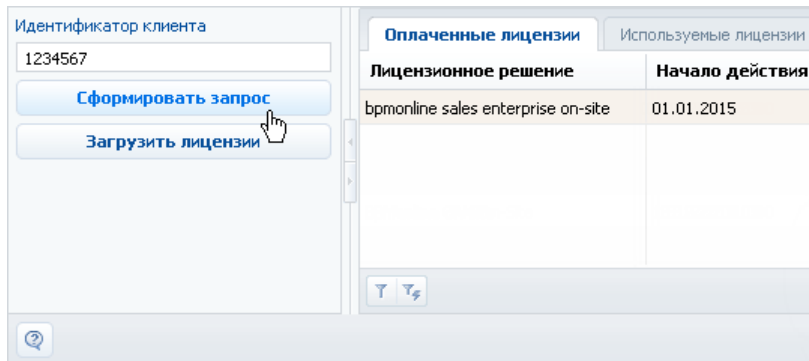
3. В меню  выберите пункт [Управление лицензиями пользователей] ([Рис. 430](#)). Откроется менеджер лицензий.

Рис. 430 — Запуск менеджера лицензий



4. В поле [Идентификатор клиента] менеджера лицензий введите номер, предоставленный вам службой поддержки.
5. Нажмите на кнопку [Сформировать запрос] ([Рис. 431](#)).

Рис. 431 — Формирование запроса на лицензии

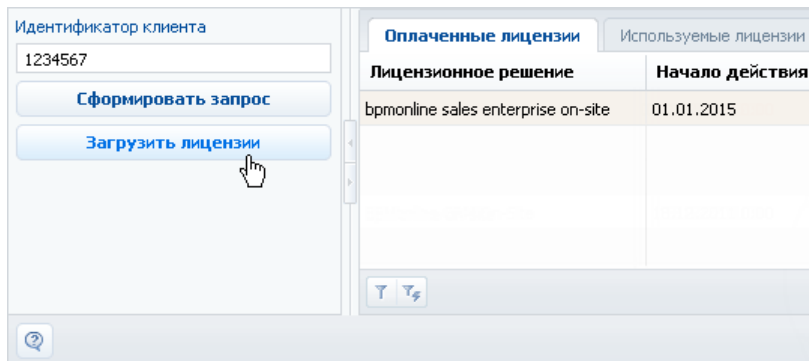
В результате будет создан и загружен файл запроса лицензий.

- Отправьте файл запроса лицензий в службу технической поддержки Terrasoft по адресу support@terrasoft.ru. В ответ вам будет отправлен файл с данными о приобретенных лицензиях.

ЗАГРУЗКА ФАЙЛА ЛИЦЕНЗИЙ В СИСТЕМУ

Для загрузки лицензий:

- Сохраните на жестком диске файл лицензионного ключа, полученный от службы технической поддержки.
- В менеджере лицензий нажмите на кнопку [Загрузить лицензии] (Рис. 432).

Рис. 432 — Загрузка файла запроса на лицензии в bpm'online

- Укажите путь к сохраненному ранее файлу.
В результате новые лицензии будут загружены в систему. При этом может обновиться список лицензий (может увеличиться их общее количество), а также будут продлены сроки действия лицензий.

После загрузки лицензий выполните очистку базы данных сессий на сервере Redis. Для этого запустите приложение `redis-cli.exe` на компьютере сервера Redis и выполните команды `select N` и `flushdb` (где N — номер базы Redis, указанной при установке приложения).

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИЙ МЕЖДУ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Для того, чтобы пользователь мог войти в систему, необходимо выполнить лицензирование его учетной записи. Администратор системы может в любое время перераспределить имеющиеся лицензии.

НА ЗАМЕТКУ

Общее количество распределенных именных лицензий не может превышать общее количество приобретенных лицензий этого типа. Для серверных лицензий распределение между пользователями не требуется.

Для распределения лицензий используется менеджер лицензий либо раздел управления ролями и пользователями.

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В МЕНЕДЖЕРЕ ЛИЦЕНЗИЙ

Если необходимо лицензировать сразу несколько учетных записей пользователей, используйте менеджер лицензий. Например, для перераспределения имеющихся лицензий:


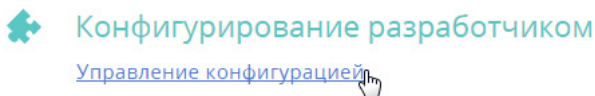
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Конфигурирование разработчиком] щелкните по ссылке [Управление конфигурацией] (Рис. 433).

Рис. 433 — Открытие страницы управления конфигурацией




3. В меню  выберите пункт [Управление лицензиями пользователей].
4. В открывшемся менеджере лицензий перейдите на вкладку [Используемые лицензии].
5. Установите признак в колонке необходимого продукта для сотрудников, учетные записи которых должны быть лицензированы (Рис. 434), либо снимите признак для пользователей, лицензирование которых необходимо отменить.

Рис. 434 — Установка признака в менеджере лицензий

Идентификатор клиента 1234567	Оплаченные лицензии		Используемые лицензии	
	Контакт	Контрагент	Департамент	bpm'online on-site [K]
Сформировать запрос	Максимов Игорь	Ваша компания	Продажи	<input checked="" type="checkbox"/>
Загрузить лицензии	Мялянов Дмитрий	Ваша компания	Разработка	<input checked="" type="checkbox"/>
	Матвеев Александр	Ваша компания		<input checked="" type="checkbox"/>
	Мирный Евгений	Ваша компания		<input checked="" type="checkbox"/>
	Александров Михаил	Ваша компания		<input type="checkbox"/>

6. Аналогичным образом распределите лицензии на другие приобретенные продукты.
7. Закройте окно менеджера лицензий.

В результате для выбранных учетных записей будут предоставлены либо отменены лицензии bpm'online.

ВАЖНО

Если количество распределенных именных лицензий превышает количество имеющихся в наличии лицензий на данный продукт, доступ всех пользователей к системе будет заблокирован. Чтобы разблокировать систему, пользователь, у которого есть доступ к управлению лицензиями, должен войти в bpm'online и уменьшить количество распределенных лицензий.

ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В РАЗДЕЛЕ УПРАВЛЕНИЯ РОЛЯМИ И ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

Для лицензирования пользователей вы также можете использовать страницу пользователя в [разделе управления ролями и пользователями](#). Данный способ удобен, если необходимо лицензировать одну конкретную запись пользователя, например, при предоставлении лицензии новому сотруднику.

Чтобы предоставить либо отменить лицензию пользователю в разделе управления ролями и пользователями:


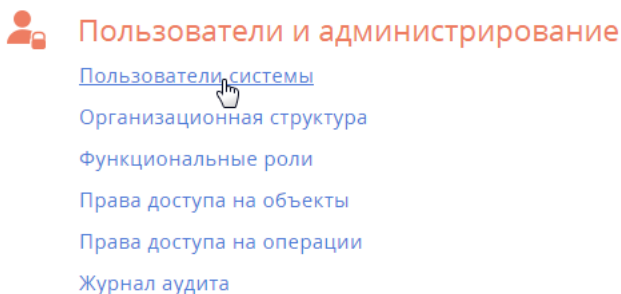
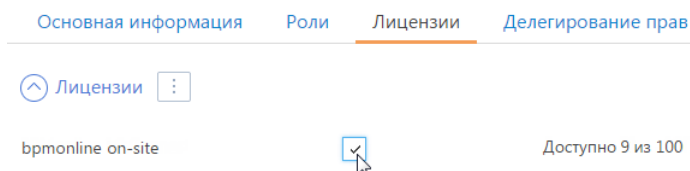
1. Откройте [дизайнер системы](#), нажав на кнопку  в правом верхнем углу приложения.
2. В группе [Пользователи и администрирование] щелкните по ссылке [Пользователи системы] (Рис. 435).

Рис. 435 — Переход по ссылке [Пользователи системы]



3. Выберите в реестре пользователя, которому необходимо предоставить лицензию. На странице пользователя на вкладке [Лицензии] установите признак напротив соответствующего продукта (Рис. 436) для предоставления лицензии на этот продукт либо снимите признак для отмены лицензии.

Рис. 436 — Установка признака в блоке полей [Лицензии]



4. Сохраните страницу.

В результате выбранной учетной записи пользователя будет предоставлена либо отменена одна из имеющихся лицензий bpm'online.

СМОТРИТЕ ТАКЖЕ

- [Лицензирование программного обеспечения](#)
- [Раздел управления ролями и пользователями](#)

ОБУЧАЮЩЕЕ ВИДЕО

- [Создание и лицензирование пользователей](#)