

Обзор

О портале Creatio

Версия 8.0



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

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

Содержание

О портале Creatio	4
Портал самообслуживания	5
Клиентский портал	6
Партнерский портал	6

О портале Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Портал Creatio — это часть платформы, через которую вы можете предоставить ограниченный доступ к функциональности приложения внешним пользователям, например партнерам, подрядчикам, участникам проектов или отдельным командам внутри вашей компании.

Портал представляет собой рабочее место с различными правами доступа для разных групп пользователей. Интерфейс портала такой же, как в основном приложении. Используя портал, вы можете создать сокращенную версию приложения с ограниченным доступом к данным и всей необходимой функциональностью. Перечень разделов, доступных на портале, зависит от его конфигурации.

На портале пользователи Creatio могут получить доступ к некоторым разделам приложения и связанным с ними данным. Также они могут создавать и изменять записи, добавлять примечания и прикреплять файлы к записям разделов.

Портал Creatio доступен в трех конфигурациях: **портал самообслуживания, клиентский портал и партнерский портал**. Они могут использоваться одновременно для решения большого спектра задач, самыми популярными из которых являются:

- **Самообслуживание клиентов**, например, в области технической поддержки. Добавьте канал самообслуживания для клиентов и сосредоточьте время и знания сотрудников вашей службы поддержки на более важных задачах, чем регистрация обращений. Позвольте вашим клиентам самостоятельно создавать запросы и отслеживать прогресс по их разрешению непосредственно на портале. Откройте доступ к статьям базы знаний и помогите им быстрее находить ответы на свои вопросы. Обслуживайте большее количество клиентов одновременно без очередей и потерь продуктивности. [Подробнее >>>](#)
- **Взаимодействие с внутренними и внешними клиентами**, например, HR-портал. Настройте возможность обслуживания внешних сотрудников и подрядчиков, которые не используют приложение Creatio для повседневной работы: создавать заявки, передавать их на рассмотрение и отслеживать изменения их состояний. Портал может стать источником всех важных документов и регламентов компании, которые находятся в свободном доступе. [Подробнее >>>](#)
- **Взаимодействие с внешними пользователями** (клиентами, дилерами, партнерами) на всех этапах процесса продаж компании. Создавайте партнерские программы, а затем совместно с партнерами обрабатывайте лиды и продажи, используя процессы управления лидами и корпоративных продаж. Фиксируйте проведение обучающих мероприятий и сертифицированных специалистов партнера. [Подробнее >>>](#)

В зависимости от того, какую конфигурацию портала вы используете, будет отличаться не только спектр решаемых порталом задач, но также и возможности его кастомизации. Каждая конфигурация включает определенное количество базовых разделов, дополнительных объектов (справочники, детали и т. п.), а также может включать возможность добавлять пользовательские разделы. Подробнее: [Персонализировать портал](#).

Основные параметры различных конфигураций портала приведены в таблице ниже.

Конфигурация портала	Базовые разделы	Пользовательские разделы	Количество объектов
Портал самообслуживания	[<i>Обращения портала</i>], [<i>База знаний портала</i>]	0	≤ 300
Клиентский портал	[<i>Обращения портала</i>], [<i>База знаний портала</i>], [<i>Заявки</i>] (для продукта Financial Services Creatio, Customer Journey edition), [<i>Документы</i>] (если раздел доступен в основном приложении)	≤ 3	≤ 1500
Партнерский портал	[<i>Обращения портала</i>], [<i>База знаний портала</i>], [<i>Партнерская программа</i>], [<i>Лиды</i>], [<i>Продажи</i>], [<i>Маркетинговые активности</i>], [<i>Заказы</i>]	≤ 3	≤ 3000

В Creatio функциональность портала лицензируется отдельно. В зависимости от того, какую конфигурацию портала вы используете, в названии лицензии будет присутствовать:

- customer portal on-site/cloud для клиентского портала;
- self-service portal on-site/cloud для портала самообслуживания;
- partner portal on-site/cloud для партнерского портала.

Подробнее: [Лицензировать Creatio](#).

Портал самообслуживания

Портал самообслуживания доступен в продуктах Service Creatio, customer center edition, Service Creatio, enterprise edition и Financial Services Creatio customer journey. Он может использоваться и как основной инструмент поддержки пользователей, и как дополнение для вашей сервисной системы.

Портал самообслуживания уменьшает нагрузку на ваших сотрудников, освобождая различные каналы связи (например, телефон или электронную почту) и маршрутизируя входящие запросы. На портале самообслуживания пользователи могут находить ответы на свои вопросы в статьях базы знаний, создавать обращения и отслеживать работы по ним, общаться со службой поддержки в ленте. В отличие от услуг службы поддержки, сервисы самообслуживания доступны для клиентов в режиме 24/7.

Конфигурация портала самообслуживания позволяет вам отображать на портале следующие разделы:

- Раздел [*Обращения портала*], где можно самостоятельно регистрировать и передавать обращения в службу поддержки, а также отслеживать ход решения обращения и общаться с техническими специалистами. Раздел [*Обращения портала*] является отражением раздела [*Обращения*] в

основном приложении. Вы можете настроить, какие поля и детали страницы обращения отобразятся на портале.

- Раздел [*База знаний портала*], где пользователи портала могут получить справочную информацию, найти ответы на часто задаваемые вопросы, ознакомиться с правилами и регламентами работы, шаблонами документов или рекламными материалами.

Добавление пользовательских разделов на портал самообслуживания недоступно. При этом есть возможность кастомизировать базовые разделы.

Клиентский портал

Конфигурация клиентского портала позволяет использовать его с любым продуктом Creatio. Она предназначена для автоматизации процессов, например, предоставления услуг, обработки заявок и запросов на обслуживание. Добавляйте на портал пользовательские разделы для автоматизации любых внутренних процессов. Вся логика, настроенная для этих разделов в основном приложении, будет также доступна и на портале. Настройте бизнес-процессы и кейсы на портале для автоматизации рутинных административных задач. Например, пользователи клиентского портала могут:

- Инициировать процессы, например, создавать заявки, запросы и т. д.
- Участвовать в процессе, например, выполнять визирование заявок.

По условиям лицензии на клиентском портале можно настраивать и использовать до трех пользовательских разделов. Чтобы пользовательский раздел появился на портале, необходимо настроить его в мастере разделов и добавить в рабочее место “Портал”.

Пользовательские разделы портала создаются с нуля и должны иметь минимальную связь с данными разделов основного приложения.

Клиентский портал, развернутый с Financial Services Creatio, customer journey edition, позволяет отобразить для пользователей портала раздел [*Заявки*]. Дополнительно вы можете вывести на портал раздел [*Документы*], если он доступен в вашем основном приложении.

На заметку. Вы можете использовать клиентский портал вместе с порталом самообслуживания, чтобы настроить канал работы службы поддержки и дополнительно использовать до трех пользовательских разделов.

Партнерский портал

Партнерский портал доступен в продуктах Sales Creatio, enterprise edition и CRM Creatio.

Партнерский портал предназначен для компаний, работающих с клиентами через сеть партнеров. Портал является единой платформой для коммуникаций и совместной с партнерами работы над лидами и продажами.

[Партнер](#) в Creatio работает с клиентами от вашего имени и использует для этого партнерский портал.

На заметку. Для доступа к конфигурации “Партнерский портал” организация-партнер должна входить в функциональную роль “Partner portal users” (Партнеры - пользователи портала). Подробнее: [Управление пользователями и доступом на портале](#).

Информация о партнерах вашей компании, условиях и состоянии сотрудничества с ними содержится в разделе [*Партнерства*] основного приложения. С этим разделом работают сотрудники вашей компании, которые отвечают за взаимодействие с партнерами. Здесь можно настроить условия сотрудничества и добавить столько [партнерств](#), сколько необходимо — по одному на каждого партнера (Рис. 1). Условия отдельного партнерства отображаются на партнерском портале в виде партнерской программы.

Рис. 1 — Реестр раздела [*Партнерства*] в основном приложении

Название	Активно	Тип	Уровень	Ответственный	Дата завершён...
Астра-оптимум-2019	Да	Торговый посредник	Бронзовый	Мирный Евгений	03.12.2020
Эверест-2019	Да	Торговый посредник	Платиновый	Малянов Дмитрий	01.07.2020
Вектор-2019	Да	Консультант	Консультант	Шевченко Виталий	03.12.2020

Управление показателями партнеров и настройка условий сотрудничества с ними выполняется в основном приложении Creatio.

В разделе [*Партнерская программа*] на портале отображаются все условия партнерства, настроенные в основном приложении. Пользователи портала видят данные только по своей организации без возможности их редактировать. С разделом [*Партнерская программа*] работают ваши партнеры и их сотрудники. Здесь отображается вся информация, актуальная для партнеров и касающаяся их работы (Рис. 2):

- Текущий уровень партнера.
- Условия партнерской программы для текущего уровня, включая вознаграждение партнера, например, процент прибыли партнера (маржу), и целевые показатели для перехода на следующий уровень.
- Проведенные для партнера обучения и сертификации.
- Сводные данные по продажам и лидам.

Рис. 2 — Страница партнерской программы на портале

Астра-оптимум-2019

Закреть Действия

Текущий уровень: 1 Текущий балл: 6

Название: Астра-оптимум-2019

Маржа, %: 10,00

Дата начала*: 03.12.2019

Дата завершения*: 03.12.2020

Активно:

Объем продаж, \$: 0,00 Маркетинговые активности: 0

Обучения и сертификации: Активные

Нет данных

Параметры партнерства: Целевой

Параметр	Тип	Вид	Текущее значение
Маржа	Текущий		10,000
Количество лидов	Текущий		0
Сумма продаж	Целевой		100000,000
Сумма продаж	Текущий		7200,000
Количество лидов	Целевой		10

Каждому партнеру на портале доступна только одна партнерская программа.

Работая на партнерском портале, ваши партнеры регистрируют новые лиды и оформляют продажи в соответствующих разделах портала. На странице партнерской программы по умолчанию отображаются лиды и продажи. Вы также можете найти их на странице партнерства в основном приложении. На основании этих данных фиксируется информация о выполнении партнерами условий партнерства и продвижении по уровням партнерской программы. Аналитику по партнерским продажам можно просматривать в блоках итогов на главной странице портала, предварительно их настроив. Подробнее: [Партнерские продажи](#).