

Terrasoft

Релиз bpm'online

7.12.0

16.03.2018

Будущее создавать просто

СОДЕРЖАНИЕ

1. Bpm'online marketing	2
2. Bpm'online sales	5
3. Bpm'online service	5
4. Базовый интерфейс и возможности системы.....	6
5. Мобильное приложение.....	11
6. Интеграции	11
7. Бизнес-процессы.....	12
8. Инструменты пользовательской настройки	12
9. Администрирование.....	13
10. Инструменты разработки	13
11. Безопасность	14

Представляем обзор изменений и улучшений, реализованных в bpm'online версии 7.12.0. Для перехода на новую версию системы воспользуйтесь [инструкцией](#) по обновлению.

Информацию о полезных улучшениях и новых возможностях, которые ожидают вас в ближайших релизах bpm'online, вы найдете [здесь](#).

BPM'ONLINE MARKETING



КАМПАНИИ

- Реализован отложенный запуск и остановка кампании. Нет необходимости вручную запускать и останавливать кампанию — в указанное вами время она сработает автоматически.

Поля для настройки отложенного запуска и остановки кампании

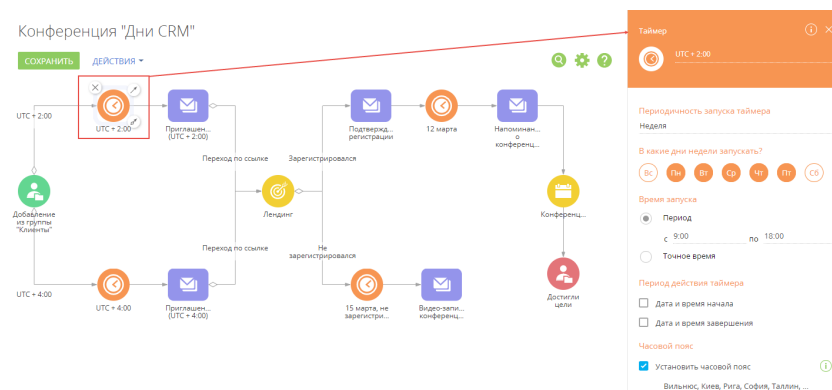
Привлечение аудитории на вебинар Что я могу для вас сделать? > bpmonline

СОХРАНИТЬ
ОТМЕНА
ДЕЙСТВИЯ ▾
ОТКРЫТЬ В ДИЗАЙНЕРЕ
ЗАПЛАНИРОВАТЬ КАМПАНИЮ
Вид ▾

Название* Привлечение аудитории на вебинар	Когда запустить* в указанное время	21.02.2018	9:15
Состояние* В планах	Когда остановить* в указанное время	31.08.2018	17:00

- Новый элемент кампании [Таймер] позволяет гибко настраивать время выполнения любого шага. Чтобы настроить задержку запуска шага, добавьте таймер на схеме кампании перед нужным элементом. С помощью таймера можно настроить:
 - Однократное выполнение шага в указанный день и время.
 - Периодическое выполнение шага в указанное время — ежедневно или в выбранный день недели либо месяца. Например, можно отправлять напоминание клиенту в 11:00 каждый понедельник или каждый последний рабочий день месяца.

Пример настройки таймера



- В дизайнерах кампаний появилась настройка — часовой пояс выполнения кампании. А если часовой пояс выполнения одного или нескольких шагов должен отличаться от

часового пояса всей кампании, то настройку можно выполнить с помощью элемента [Таймер], расположив его перед нужным шагом. Это позволит выполнять кампании для аудитории в разных временных зонах.

Настройка часового пояса выполнения кампании

The screenshot shows a blue header bar for a campaign titled "Привлечение аудитории на вебинар". Below the header, the "Период выполнения кампании по умолчанию" (Default campaign execution period) is set to "1 час". A red box highlights the "Часовой пояс" (Time zone) field, which is set to "Волгоград, Москва, Санкт-Петербург (RTZ 2) (GMT+03:00)". Below this, there is a checked checkbox for "Установить критичное время задержки выполнения кампании" (Set critical delay time for campaign execution) with an information icon. The "Единицы задержки" (Delay units) are set to "Часы" (Hours), and the "Количество" (Quantity) is set to "2".

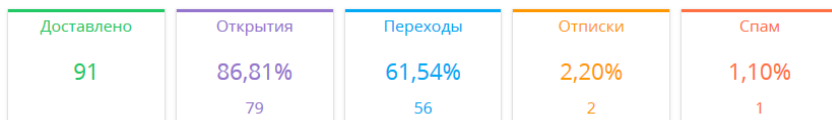
- Появилась возможность указать критичное время задержки выполнения кампании. Если по техническим причинам кампания не выполняется дольше указанного времени, то она будет автоматически остановлена, а ответственный получит уведомление. Время задержки указывается в области настройки свойств дизайнера кампании.
- Элемент [Добавить из мероприятия] теперь может использоваться не только для добавления участников из мероприятия в кампанию, но и для наполнения аудитории мероприятия из кампании. На схеме кампании элемент может быть как начальным, так и промежуточным.

РАССЫЛКИ

- На странице рассылки добавлено поле [Получатели], отображающее общее количество адресатов рассылки.
- Диаграмма хода выполнения рассылки стала более информативной. На ней отображается количество доставленных писем, а недоставленные письма сгруппированы по причинам — "Идет отправка", "Bounce", "Ошибки отправки", "Отменено". Суммарное количество писем на диаграмме соответствует общему количеству получателей рассылки.

- Реализована возможность отправлять письма даже тем контактам, которые отписались от рассылки. Для этого на странице рассылки появился признак [Системная рассылка]. Используйте системные рассылки для отправки важных уведомлений, например, об обновлениях или о недоступности сервиса. Для отображения признака на странице рассылки необходимо включить его в системной настройке [Включение опции "Системная рассылка"].
- На вкладке [Итоги рассылки] обновлен список показателей диаграммы статистики доставки. Теперь на диаграмме отображается количество доставленных писем, а процентные значения показателей "Открытия", "Переходы", "Отписки" и "Спам" рассчитываются от количества доставленных писем.

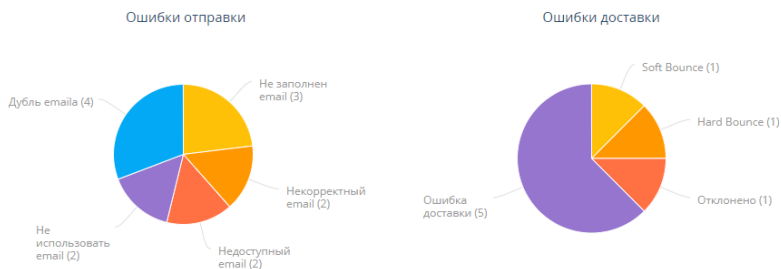
Диаграмма статистики доставки на странице рассылки



- Улучшены графики ошибок отправки и доставки рассылки:
 - На графике ошибок отправки отображаются причины, по которым рассылка не была отправлена из brm'online. Список возможных причин: некорректный email, недоступный email, не заполнен email, контакт описан от рассылки, дублирующий email.
 - На графике ошибок доставки отображаются причины, по которым рассылка не была доставлена получателям. Список возможных причин: Hard Bounce, Soft Bounce, техническая ошибка доставки, отклонено провайдером.

Графики ошибок отправки и доставки рассылки

❏ Ошибки отправки и доставки



- Добавлена возможность указать период, в течение которого не будет запускаться процесс разбора откликов. Это позволяет избежать взаимных блокировок процессов, которые могут возникать, например, во время выполнения интеграции brm'online с внешними системами. Период указывается на странице настройки email-рассылок.

BPM'ONLINE SALES



- На странице подбора продуктов появилась возможность настраивать колонки по обратным связям, например остатки на складах или остатки на конкретном складе.

Пример настройки колонки для отображения остатков продукта на складе

Выбор колонки

x

ВЫБРАТЬ

ОТМЕНА

[-] Продукт в счете

[-] x

[-] x

[-] x

[+] x


Колонка

- Реализована возможность скопировать проект вместе с работами, которые выполняются в его рамках. В копии проекта сроки начала и завершения проекта и подчиненных работ смещаются относительно текущей даты. Например, если дата начала проекта 1 марта, дата завершения — 15 марта, а текущая дата — 10 марта, то в копии датой начала будет 10 марта, а датой завершения — 25 марта.
- При определении текущего местоположения торгового представителя система может использовать координаты из кэша, если сервисы геолокации временно недоступны. Возможность использования кэшированных координат включается в системной настройке [Использовать последнее известное местоположение пользователя].

BPM'ONLINE SERVICE



- Добавлена возможность быстро создать новое обращение из переписки по существующему обращению. Для создания обращения выделите часть

текста письма в истории и нажмите кнопку . В новое обращение будут скопированы значения тех полей исходного обращения, для которых в дизайнера объекта установлен признак [Выполнить копирование]. В ответ на исходное письмо будет отправлено автоматическое уведомление о регистрации. Функциональность работает как для email-сообщений, так и для сообщений на портале самообслуживания.

- Настройка стадий обработки обращений и переходов между ними теперь полностью выполняется в дизайнера кейсов, без необходимости переходить в справочник [Действия при смене состояния обращений].

БАЗОВЫЙ ИНТЕРФЕЙС И ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ



- В bpm'online появился удобный инструмент, который предоставит всю историю работы с клиентом, продажей или обращением в хронологическом порядке. В разделах [Контакты], [Контрагенты], [Лиды], [Продажи] и [Обращения] добавлена вкладка [Хронология], содержащая всю историю работ по записи. На вкладке в хронологическом порядке отображаются все связанные с записью события, например, обращения, звонки, переписка, счета и т. д. В верхней части вкладки есть строка поиска и быстрые фильтры по дате и ответственному, а также фильтрация по типу события. По кнопке [Развернуть все] можно перейти в режим предварительного просмотра — отобразится более детальная информация по каждому хронологическому событию, отдельные события из списка также можно просмотреть в режиме предпросмотра.

Вкладка [Хронология] на странице контрагента

< ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ МЕСТО РАБОТЫ ОБСЛУЖИВАНИЕ **ХРОНОЛОГИЯ** КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ >

Поиск... <Начало> по <Завершение> Ответственный Дата Развернуть все

Март 2018

Отправить документы клиенту Евгений Мирный Вс 04.03.2018 10:30

ЕМ Евгений Мирный кому: Алексей Аверченко Чт 01.03.2018 11:32

Отзыв о тренинге
Уважаемый Алексей!

Февраль 2018

Провести обучение для клиента Евгений Мирный Пн 26.02.2018 14:00

ЕМ Евгений Мирный Сб 24.02.2018 16:33

https://academy.terrasoft.ru/trainings

Presentation.pptx Евгений Мирный Сб 24.02.2018 16:28

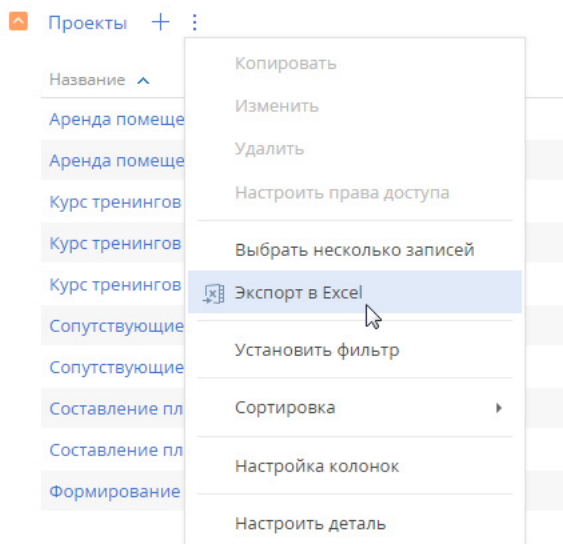
- После изменения записей на деталях с отдельной страницей редактирования сохраняется положение полосы прокрутки (скролла). Таким образом внесенные изменения остаются в поле зрения.
- Исправлено отображение активностей в представлении [Расписание] при работе в браузере Microsoft Edge. Активности с длинными заголовками полностью отображаются в области расписания.
- Теперь кнопка [Действия] будет отображаться на странице записи, только если для выбранной записи предусмотрены действия.

- Исправлена ситуация, когда при необходимости выбрать сразу все значения справочника кнопка [Выбрать все] не срабатывала.

РАБОТА С РЕЕСТРАМИ

- Появилась возможность выгружать данные любых реестров в формате *.xlsx. Команда [Экспорт в Excel] доступна в реестрах разделов и деталей, а также в блоках итогов "Список". При экспорте учитываются настроенные фильтры и типы данных, а также применяется специальное форматирование. С данными удобно работать и использовать их в дальнейшем, например, для импорта в bpm'online. На выгрузку данных в реестре разделов учитываются права доступа, выданные в рамках системной операции [Экспорт реестра]. Количество экспортируемых записей не ограничено.

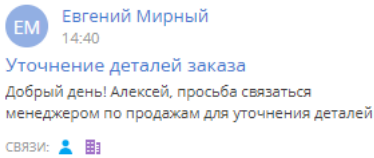
Экспорт в Excel данных детали



РАБОТА С ПОЧТОЙ

- На вкладке [Email] коммуникационной панели в нижней части каждого письма добавлены значки связанных записей. Благодаря этому нет необходимости выделять письмо, чтобы узнать, с какими объектами оно связано.

Отображение связанных с письмом объектов

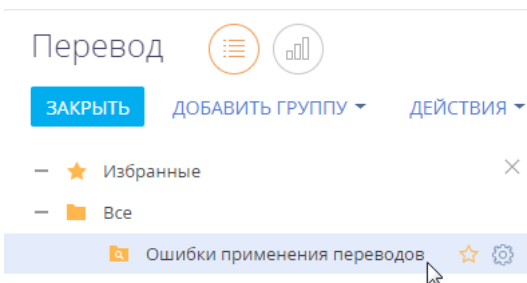


- Появилась возможность настраивать и использовать шаблоны email-уведомлений на предпочтительном языке общения контакта. После настройки нужных шаблонов система при отправке сообщения подбирает шаблон уведомления на языке общения, указанном на странице контакта. Функциональность работает при отправке email-сообщений по шаблону из панели действий, коммуникационной панели, а также в ходе отправки уведомлений по процессу визирования и процессу управления обращениями.

РАБОТА С ПЕРЕВОДАМИ

- Реализовано удаление устаревших строк из интерфейса раздела [Переводы]. Если из конфигурации системы была удалена какая-либо сущность, например, раздел, то все строки, относящиеся к удаленному разделу, также будут удалены из списка данных для перевода. Удаление устаревших строк выполняется в момент актуализации реестра перевода (при входе в раздел или по действию [Обновить реестр перевода]). Неактуальные значения удаляются в том числе из локализуемых данных, например значений справочников.
- Для оперативного анализа и обработки ошибок, возникающих в ходе применения переводов, в разделе [Переводы] добавлена группа "Ошибки применения переводов". В группе отображаются строки, перевод которых не был применен, а также описание причины, по которой его не удалось применить. Группа доступна по команде "Показать группы" меню [Фильтр] в разделе.

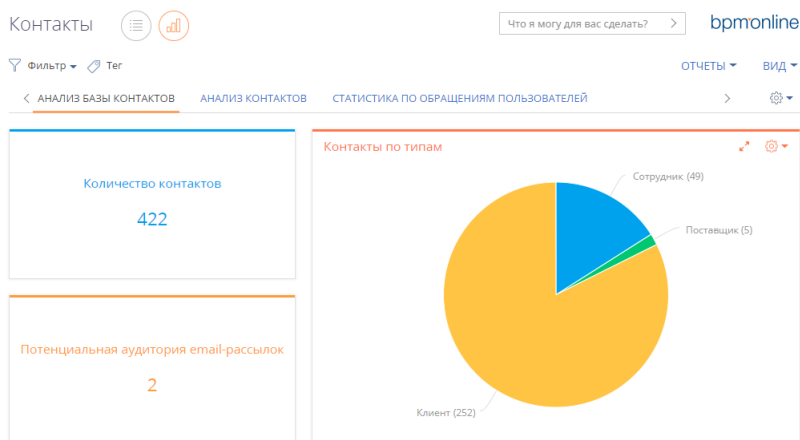
Группа "Ошибки применения переводов" в разделе [Переводы]



- Исправлена ситуация, когда при поочередном удалении электронных адресов с детали [Средства связи] поле [Email] в профиле записи не заполнялось электронным адресом, который был добавлен на деталь [Средства связи] последним.



РАБОТА С АНАЛИТИКОЙ



- Обновлен дизайн интерфейса панелей итогов, а также всех графиков и показателей. Обновленный интерфейс итогов раздела [Контакты]






- В блоках итогов "Список" реализован ряд улучшений для удобства работы с данными:
 - Реализовано фиксирование заголовков колонок в списке при вертикальной и горизонтальной прокрутке.
 - Появилась возможность выводить большое количество колонок (больше 23) для построения более сложных отчетов. Если данные не помещаются на экран по ширине, то появляется горизонтальная полоса прокрутки.
 - Появилась возможность просматривать данные в более компактном виде, чтобы на экране помещалось больше информации. По умолчанию данные в списках отображаются в одну строку без переносов, даже если они не помещаются в полном объеме. При наведении курсора на интересующее значение отображается подсказка с полным текстом. Также в меню блока итогов "Список" добавлена команда [Отображать как многострочный текст], которая позволяет отобразить всю информацию на экране с переносами данных в несколько строк. Это позволило сделать работу с данными в отчетах более гибкой и удобной.
 - Добавлена возможность дозагрузки записей в блоках итогов "Список". По умолчанию в блок выводится то количество записей, которое указано при настройке блока в поле [Количество строк]. Если данных больше, чем указано в поле [Количество строк], то отображается ссылка "Показать больше". По нажатию на ссылку блок разворачивается на весь экран и при прокрутке списка данные загружаются автоматически.

Постраничная загрузка данных в блоке итогов "Список"

Контакты  

Фильтр  Tag 

[< АНАЛИЗ БАЗЫ КОНТАКТОВ](#)
[АНАЛИЗ КОНТАКТОВ](#)
[КЛИЕНТЫ С EMAIL-АДРЕСОМ](#)
[СТАТИСТИКА ПО](#)

Клиенты с email-адресом  	
Full name	Account
Павличенко Александр	Призма плюс
Онипченко Илья Никанорович	Интекс-Тур
Омелин Виталий	НижФарм
Никаноров Владимир Петрович	ТОВ "Линк"
Нижевская Светлана	НижФарм
 Показать больше	

ФИЛЬТРЫ И ГРУППЫ

- Если определенный тип средства связи больше не используется и в справочнике [Типы средств связи] для него снят признак [Использовать для контактов] или [Использовать для контрагентов], то ранее добавленные средства связи с таким типом продолжают отображаться на детали [Средства связи] страниц контакта и контрагента. Так пользователь сможет изменить или удалить неактуальное значение.
- В сообщениях ленты и в истории обработки обращения при формировании макроса даты создания сообщения ("Сегодня", "Вчера") учитывается часовой пояс, заданный в профиле пользователя. Ранее дата создания сообщения могла отображаться некорректно, если часовой пояс в настройках компьютера отличался от часового пояса, заданного в системе.
- Исправлена ситуация, когда при фильтрации по группе и очистке фильтра, после дальнейшей настройки итогов в разделе снова применялись условия фильтрации по группе.

ПРЕДИКТИВНЫЙ АНАЛИЗ ДАННЫХ

- Реализован предиктивный скоринг лидов. Система автоматически рассчитает балл скоринга, анализируя готовность лида к продаже по всем имеющимся данным. Благодаря этому менеджеры смогут концентрироваться на работе с наиболее зрелыми и качественными лидами.
- Появилась возможность создавать и настраивать модели машинного обучения для предиктивного скоринга в любом разделе системы. Эти модели позволяют на основе исторических данных, а также данных, полученных в режиме реального времени, осуществлять прогнозирование вероятности заданного целевого события.

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

- Приложение адаптировано для использования на мобильных устройствах iPhone X.



ИНТЕГРАЦИИ

- Обновлен коннектор для интеграции bpm'online с телефонией Infinity — добавлена поддержка последних версий Infinity Contact Center X.
- Появилась возможность выполнять синхронизацию расписания bpm'online с календарем MS Exchange, не выполняя синхронизацию почты. Синхронизировать расписание можно по команде [Синхронизировать активности] в меню действий раздела [Активности].
- При настройке почтового ящика появилась возможность настроить доступ к нему для других пользователей. По умолчанию все загруженные письма доступны только владельцу ящика, но есть возможность работать с ящиком несколькими пользователями или группам. В зависимости от настроек, другие пользователи получат:
 - доступ к загруженным и отправленным письмам;
 - возможность отправлять сообщения;
 - возможность менять настройки ящика.



Пример настройки доступа к почтовому ящику



Доступ для других пользователей

Настройте возможность другим пользователям работать с загруженными письмами, отправлять письма с этого адреса, а также изменять настройки этой учетной записи в bpm'online

Какие права доступа добавить? +

Пользователь / Роль	Доступ к письмам	Отправка писем	Настройка ящика
Системные администраторы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- Доработан механизм заполнения связей письма в цепочке переписки. Добавленные пользователем связи имеют более высокий приоритет и не затираются связями из предыдущего письма в переписке.
- Исправлена ситуация, когда в некоторых случаях при пересылке email-сообщения не сохранялось вложение из исходного письма.
- Реализована поддержка Zoho Mail при интеграции по протоколу IMAP.
- Исправлено отображение номера абонента для входящих звонков, полученных через IAX trunk.

ВЕБ-СЕРВИСЫ

- Для настройки интеграции со сторонними системами без участия разработчика и установки дополнений в bpm'online реализован раздел [Веб-сервисы]. В разделе можно выполнить настройку различных форматов запросов к сторонним веб-сервисам и ответов от них. Параметры запросов и результаты ответов могут быть сохранены в параметрах, далее используемых в бизнес-процессах. Также можно настроить обработку ошибок и обработку превышения ожидаемого времени ответа от веб-сервиса. Примерами сторонних веб-сервисов являются Google Maps, GoToWebinar, JIRA и другие.

- В дизайнера процессов добавлен новый элемент [Вызвать веб-сервис], который используется для вызова настроенного веб-сервиса. В свойствах элемента можно выбрать метод веб-сервиса и указать значения параметров вызова. После выполнения элемента в процессе станут доступны все значения параметров ответа веб-сервиса, которые можно передать, например, в преднастроенную страницу. Например, с помощью веб-сервиса по процессу можно настроить обновление курсов валют в справочнике [Валюты] в bpm'online.

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ



- Добавлена возможность настроить выполнение бизнес-процессов в фоновом режиме. Это позволит значительно повысить удобство работы пользователя при выполнении ресурсоемких или длительных процессов, например при пересчете, выполнении скриптов, обновлений. Продолжая работать в системе, пользователь получит уведомление об очередной сформированной по процессу задаче.
- Появилась возможность перейти на финальную неуспешную стадию кейса, не выполняя обязательные шаги текущей стадии.
- При запуске процесса вручную добавлено всплывающее уведомление о том, что бизнес-процесс был запущен.
- В дизайнера процессов для элемента [Стартовый таймер] появилась возможность указать часовой пояс, с учетом которого настраивается автоматический запуск процесса по таймеру.
- В элементах [Подпроцесс] и [Преднастроенная страница] реализована синхронизация параметров. При добавлении в дизайнера процессов элемента [Подпроцесс] он автоматически выбирается в родительском процессе. Все настройки элемента [Подпроцесс], например, добавление нового параметра или удаление ранее добавленного, синхронизируются с родительским процессом. Для преднастроенной страницы синхронизация параметров выполняется аналогично.
- Добавлена возможность перейти к схеме бизнес-процесса из записи раздела [Журнал процессов].
- Появилась возможность включить режим трассировки параметров бизнес-процесса. Функциональность позволяет фиксировать параметры процесса и его элементов на момент начала и завершения выполнения элемента. Таким образом можно узнать входящие и исходящие значения параметров в ходе выполнения бизнес-процесса, что облегчит настройку бизнес-процессов, а также их отладку.
- На преднастроенной странице появилась возможность пользовательскими средствами настраивать (добавлять, изменять, удалять) кнопки. Также можно настраивать бизнес-правила для полей страницы — обязательность полей, условия фильтрации значений в поле, доступность для редактирования и отображение поля по заданному правилу.
- Добавлены новые шаблоны разметки страницы. Есть возможность создавать собственные шаблоны страниц.

ИНСТРУМЕНТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЙ НАСТРОЙКИ



- Добавлена возможность управления количеством знаков после запятой в мультивалютных полях. Настроить нужное количество знаков можно в свойствах поля, выбрав нужный объект в разделе [Управление конфигурацией].

- В мастере разделов значительно ускорено создание новых разделов и сохранение изменений в существующих. Это стало возможным благодаря тому, что при выполнении сохранения в мастере теперь не выполняется компиляция.
- Исправлена ошибка, когда при выводе изображения с детали в таблицу печатной формы в ячейке с записью, которая не содержала изображения, выводилось изображение из предыдущей записи.
- Исправлена ситуация, когда печатная форма не скачивалась из-за наличия в шаблоне изображений, сгруппированных с помощью MS Word.

ИТОГИ

- При изменении ширины блока итогов данные подстраиваются под ширину блока.
- Исправлена ситуация, когда данные на графике могли не соответствовать установленному фильтру по времени. Например, период отображался некорректно из-за того, что пользователь работал по летнему времени, а отображаемые даты приходились на зимнее время.
- Исправлено поведение, когда итоги, настроенные на странице записи, могли не отображаться у некоторых пользователей. Такое происходило, если пользователю не были предоставлены права доступа на записи, по которым формировались итоги..

МАСТЕР РАЗДЕЛОВ

- Появилась возможность в мастере раздела изменить заголовок детали, который отображается на странице записи.
- В мастере разделов появилась возможность редактировать итоги, которые находятся не в том пакете, с которым работает мастер.
- Исправлена ситуация, когда в разделе настроено более 20 страниц, но названия некоторых из них не отображались в общем списке страниц в мастере раздела.
- При настройке страницы записи устранено создание лишних (пустых) привязок данных итогов.
- Исправлена ошибка, в результате которой при редактировании названий существующих вкладок новые названия не попадали в раздел [Переводы] для перевода на другие языки.

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ

- В журнале аудита системных операций добавлен новый тип логируемого события — [Управление правами доступа на записи], который позволяет регистрировать изменение прав доступа к записям объектов. Включить регистрацию этого события можно с помощью системной настройки [Регистрировать события управления правами доступа на записи].
- Исправлена ошибка, из-за которой не срабатывала кнопка [Завершить сеанс] при попытке принудительно завершить выбранный активный сеанс на странице пользователя.



ИНСТРУМЕНТЫ РАЗРАБОТКИ

- При привязке данных к пакету в разделе [Конфигурация] реализована возможность фильтрации по дате.



- Изменен способ хранения метаданных для EntitySchema. Теперь информация о них хранится в БД SQLite, а не в Configuration.dll. Это позволяет выполнять операции модификации структуры EntitySchema без необходимости компиляции конфигурации. Наследники классов EntitySchema отмечены как устаревшие (obsolete, deprecated) и будут полностью удалены в следующих версиях системы.

БЕЗОПАСНОСТЬ



- Повышено удобство администрирования данных подчиненного уровня. При создании нового раздела права доступа на данные подчиненного уровня, например, дополнительные материалы с вкладки [Файлы и примечания], могут наследоваться от родительского объекта. Функциональность можно настроить и для других объектов системы, которые не администрируются по записям.