

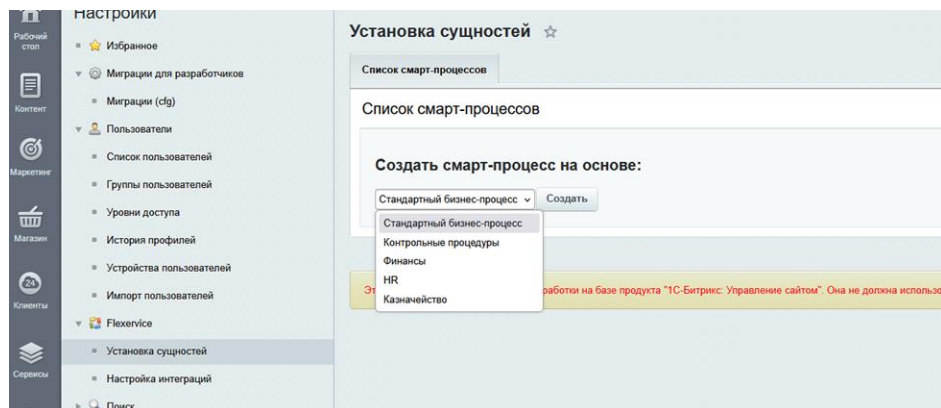
Инструкция по установке смарт-процесса «Тикетинг»

Общее описание

Смарт-процесс Тикетинг устанавливается в Битрикс24 на базе модуля «Flexervice». Для установки смарт-процесса необходимо предварительно установить модуль «Flexervice». Процесс установки модуля описан в инструкции по установке модуля Flexervice.

Доступны следующие направления смарт-процесса:

Рисунок 1 – Установка смарт-процессов



1. Стандартный бизнес-процесс
2. Направление «Финансы»
3. Направление «HR»
4. Направление «Казначейство»

Различные направления отличаются поддержкой различных типов сервиса. Стандартный смарт-процесс позволяет использовать произвольные типы сервиса.

Порядок установки

Порядок установки смарт-процесса «Тикетинг»:

1. Выбрать пункт меню «Настройки» -> «Flexervice» -> «Установка сущностей».
2. Выбрать из списка доступных бизнес-процессов нужное направление Тикетинга и нажать кнопку «Создать».

Рисунок 2 – Установка смарт-процесса

Список установленных смарт-процессов:

Бизнес-процесс	Действие
Смарт-процесс на основе FI	Удалить

Создать смарт-процесс на основе:

После этого откроется страница для настройки конфигурации устанавливаемого бизнес-процесса.

Рисунок 3 – Настройка смарт-процесса

Рабочий стол > Настройки > Flexervice

Административный раздел ☆

Список смарт-процессов

Список смарт-процессов

Настройка смарт-процесса:

Путь к файлам конфигурации

[Скачать пример файлов конфигурации](#)

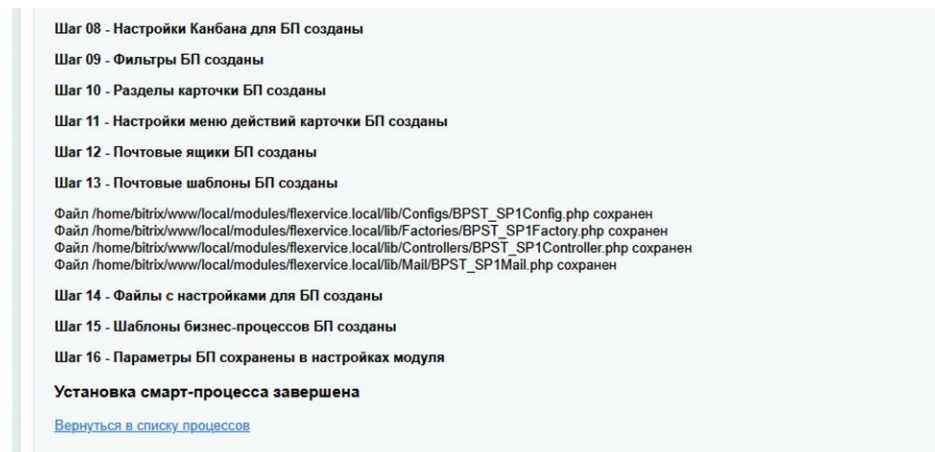
Необходимость настройки конфигурации связана с тем, что модуль «Flexervice» допускает множественную установку бизнес-процессов одного и того же направления. Поэтому требуются дополнительные начальные установки. Необходимые для установки смарт-процесса данные передаются в виде набора csv-файлов. Список файлов, их назначение и структура описаны в разделе «Список используемых файлов».

Перед развертыванием смарт-процесса пользователь должен сформировать необходимый список файлов и загрузить их в папку на сайте. Чтобы получить образец файлов для разворачиваемого процесса, нужно нажать на ссылку «Скачать пример файлов конфигурации». Использование этих файлов в качестве основы позволяет пользователю быстрее сформировать данные для разворачивания собственного смарт-процесса.

На странице настройки смарт-процесса пользователь должен указать путь, по которому находится список файлов конфигурации. Если файлы не будут найдены, либо данные в файле config.csv будут повторять конфигурацию уже существующего смарт-процесса, установка будет прервана.

В случае успешной установки бизнес-процесса появится надпись о завершении установки:

Рисунок 4 – Настройка смарт-процесса



При возврате к списку процессов выбранный бизнес-процесс будет помечен как установленный, с возможностью удаления.

Список используемых файлов

Бизнес-процесс «Тикетинг» использует следующие файлы для задания начальных настроек устанавливаемого бизнес-процесса.

Таблица 1 – Список файлов

Файл	Назначение
config.csv	Базовые настройки бизнес-процесса. Кроме строки заголовков файл должен содержать только одну строку. Поля: NAME – краткое название бизнес-процесса латиницей. Требуется для формирования записи о смарт-процессе в базе данных. DESCRIPTION – название бизнес-процесса. Это название будет отражаться в списке смарт-процессов и в отдельном меню. CODE – код бизнес-процесса (латиница без пробелов). Этот код будет использован в названиях сгенерированных файлов для работы смарт-процесса и URL страницы с элементами смарт-процесса. PROCESS_NUMBER – порядковый номер бизнес-процесса, используется для дополнительной идентификации файлов, относящихся к бизнес-процессу. Рекомендуется использовать сквозную нумерацию для каждого направления.
email_default.csv	Настройки почтового ящика по умолчанию. Кроме строки заголовка файл должен содержать только одну строку. Поле: NAME – почтовый адрес. Система будет пытаться отправить все письма с этого почтового ящика. На почтовом сервере должно быть настроено разрешение отправлять письма от имени этого адресата.
emails.csv	Настройки почтовых ящиков для входящей почты. Каждая строка – это один почтовый ящик. Поля: EMAIL – почтовый адрес. NAME – название почтового ящика в системе. SERVICE_ID – ID сервиса для почтового ящика. SERVER – почтовый сервер (IMAP). PORT – порт. LINK – адрес веб-клиента. LOGIN – имя входа. PASSWORD – пароль.

processing_group.csv	Список групп обработки. Используется только для установки стандартного бизнес-процесса. В остальных направлениях список определен системой и не может быть изменен на этапе установки смарт-процесса. Поле: NAME – название группы обработки. На основании этого списка будут сформированы элементы инфоблока «Смежные группы обработки», а также список групп обработки в соответствующем поле смарт-процесса.
processing_group_rules.csv	Настройка правил определения группы обработки в зависимости от типа сервиса и компании. Поля: PROCESSING_GROUP – название группы обработки. SERVICE_TYPE – тип сервиса. COMPANY_ID – ID компании (необязательно). На основании этого списка будут сформированы элементы инфоблока «Группы обработки». Важно: · При установке стандартного бизнес-процесса все записи поля PROCESSING_GROUP должны совпадать с записями в файле processing_group.csv, а записи поля SERVICE_TYPE – с записями поля SERVICE_TYPE_CODE файла services.csv. · При установке других направлений рекомендуется оставить этот файл пустым, а правила распределения настроить вручную после установки смарт-процесса. В противном случае правила распределения тикетов не будут работать.

services.csv	Список сервисов для бизнес-процесса. Используется только для установки стандартного бизнес-процесса. Поля: SERVICE_DIRECTION – направление сервиса. SERVICE_CATEGORY – категория сервиса. SERVICE – название сервиса. SERVICE_TYPE – название типа сервиса. SERVICE_TYPE_CODE – код типа сервиса. DEADLINE – дедлайн в виде строки. Например, «24h»TASK – название основной задачи. IMPORTANT – важность задачи. ALLOW_CHANGE_DEADLINE – разрешить смену дедлайна задачи, N или Y. На основании этого файла будет сформирован список разделов и элементов в инфоблоке «Сервисы»/
--------------	--

Удаление смарт-процессом «Тикетинг»

Для удаления установленного бизнес-процесса необходимо нажать ссылку «Удалить» напротив соответствующего бизнес-процесса. После этого должно появиться сообщение об успешном удалении бизнес-процесса.

Особенности работы смарт-процесса «Тикетинг»

Для успешной работы после установки смарт-процесса «Тикетинг» необходимо наличие установленного модуля Flexervice. Иными словами, запрещается удалять модуль Flexervice, если в системе есть установленный смарт-процесс «Тикетинг». Удаление модуля приведет к неработоспособности смарт-процесса.