

Документация, содержащая описание функциональных характеристик программного обеспечения и информацию, необходимую для установки и эксплуатации программного обеспечения

Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОкДеск»

Оглавление

Введение.....	3
Назначение системы.....	3
Назначение документа	3
Уровень подготовки пользователей	3
Назначение и условия применения	4
Виды деятельности, функции	4
Ограничения модуля обмена ЭСТИ — ОкДеск	4
Программные и аппаратные требования к системе	4
Подготовка к работе.....	5
Первичная настройка	6
Синхронизация	8
Работа со справочниками 1С.....	8
Работа с заявками	10
Аварийные ситуации	11

Введение

Назначение системы

1. Возможность ведения единого списка клиентов и в 1С ЭСТИ и в ОкДеск. Из 1С на периодической основе выгружается измененная информация по клиентам, контактными лицам, договорам, а также объектам и оборудованию клиентов.

2. Возможность выгрузки из облачной Help Desk системы Заявок. Помимо основных полей заявки, выгружается переписка с клиентом, а также информация о затраченном времени. В 1С ЭСТИ эти данные транслируются в документы **Задание сотруднику** и **Лист учета рабочего времени**.

Результатом синхронизации является возможность автоматического выставления закрывающих документов и счетов на оплату в 1С для клиентов на сопровождении.

Назначение документа

Материал руководства направлен на формирование у пользователя основных навыков работы с модулем Обмен «ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами» — «облачная Help Desk система ОкДеск» (далее Модуль).

Документ описывает порядок работы пользователей:

- первоначальная настройка систем для интеграции;
- процесс синхронизации;
- работа со справочниками 1С;
- работа с заявками на стороне облачной системы ОкДеск.

Уровень подготовки пользователей

Пользователь модуля должен владеть навыками работы в конфигурации ЭСТИ: Управление фирмой-франчайзи для 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами, навыками работы облачной Help Desk системой ОкДеск.

Ссылки на обучающие и демонстрационные материалы:

1. <https://estyuff.ru/present>, <https://estyuff.ru/video>
2. <https://okdesk.ru/docs>

Назначение и условия применения

Виды деятельности, функции

Функционал Модуля включает в себя:

- добавление плана обмена для фиксации факта изменения информации на стороне 1С;
- добавление справочников 1С: Модели оборудования, Оборудование клиентов, Объекты клиентов, Производители оборудования, Типы договоров, Типы оборудования;
- расширение функционала имеющихся справочников: Договоры контрагентов, Контактные лица партнеров, Контрагенты, Направления деятельности, Партнеры, Пользователи;
- расширение функционала имеющихся документов: Задание сотруднику, Лист учета рабочего времени.

Ограничения модуля обмена ЭСТИ — ОкДеск

1. Справочная информация изменяется только на стороне 1С. Выгрузка из системы ОкДеск невозможна в полной мере, в связи с ограничениями API облачной системы.
2. Заявки изменяются только на стороне ОкДеск. После загрузки в 1С, получившиеся документы **Задание сотруднику** и **Лист учета рабочего времени** будут заблокированы для изменений, но в шапках документов будет выведена гиперссылка для быстрого перехода в заявку ОкДеск.
3. Не реализована поддержка вложенных заявок и чек-листов.

Программные и аппаратные требования к системе

Модуль не требует дополнительных аппаратных ресурсов, помимо тех, которые уже задействованы в системе для функционирования 1С и облачной системе ОкДеск.

В случае клиент-серверной схеме работы 1С, на стороне сервера должен быть доступ в сеть Интернет. В частности, должен быть доступ к адресу, присвоенному вашей облачной системе, например, <https://test.okdesk.ru>.

Подготовка к работе

Первичная настройка

- 1) На стороне сайта перейдите в **Настройки — Общие настройки системы**. Проверьте и в случае необходимости, активируйте следующие переключатели: **Клиенты, Учет договоров и сервисных периодов, Учет объектов обслуживания, Оборудование**.
- 2) На стороне сайта перейдите в **Настройки — Заявки — Статусы заявок**. Рекомендуются добавить следующие варианты для более полного соответствия данных обмена:

Рекомендуемые к добавлению статусы (не обязательно, поддерживаются на стороне 1С):

Код	Название	Цвет	Переходы из данного статуса	Переходы в данный статус	Название кнопки перехода	Типы заявок	Списание трудозатрат при переводе в статус	Обязательный комментарий	Заявки в этом статусе считаются выполненными	Не учитывать время, проведенное в статусе
RequiresApproval	Требуется согласования	#ff0000	Открыта, Согласовано, Закрыта	Открыта, Отложена, Согласовано, В работе	Отправить на согласование	Обслуживание, Внутренняя	Не обязательно, но предлагать списание	Да	Нет	Да
Agreed	Согласовано	#fac71e	Открыта, Отложена, Требуется согласования, В работе, Отменена, Ожидает проверки, Закрыта	Требуется согласования, В работе	Согласовать	Обслуживание	Не обязательно, но предлагать списание	Нет	Нет	Нет
Work	В работе	#4dad33	Открыта, Отложена, Требуется согласования, Согласовано, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки	Открыта, Отложена, Согласована, Ожидает проверки	Принять в работу	Все	Не отображать форму списания	Да	Нет	Нет
Refine	Требуется уточнения	#cf0079	Открыта, Отменена, Ожидает проверки, Закрыта	Открыта, Отложена, В работе	Отправить на уточнение	Обслуживание	Не отображать форму списания	Да	Нет	Да
Cancel	Отменена	#000000	Открыта, Закрыта	Открыта, Отложена, Согласовано, В работе, Требуется уточнения	Отменить	Все	Не отображать форму списания	Да	Да	Да

Предопределенные статусы, которые потребуются изменить:

Код	Название	Цвет	Переходы из данного статуса	Переходы в данный статус	Название кнопки перехода	Типы заявок	Списание трудозатрат при переводе в	Обязательный комментарий	Заявки в этом статусе считаются	Не учитывать время, проведен
-----	----------	------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------	-------------------------------------	--------------------------	---------------------------------	------------------------------

							статус		я выполнен ными	ое в статусе
opened	Открыта		Отложена, Требуется согласования, В работе, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки	Отложена, Требуется согласования, Согласовано, В работе, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки, Закрыта						
Completed	Ожидает проверки	#0044ff	Открыта, В работе, Закрыта	Открыта, Отложена, Согласовано, В работе, Требуется уточнения	Отправит ь на проверку					
Closed	Закрыта		Открыта	Требуется согласования, Согласовано, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки						

Рекомендуем заполнять следующим образом: на 1м этапе создать статусы и заполнить только обязательные поля. На 2м этапе повторно открыть каждый статус и скорректировать прочие параметры.

Настройки

← Назад Главная Заявки: Статусы заявок

Статусы заявок

Статус заявки определяет текущее состояние работ по заявке. В данном разделе создаются новые статусы заявок и редактируются существующие.

В случае необходимости удалить статус, обращайтесь в службу поддержки по адресу help@okdesk.ru (удаление статусов реализовано через службу поддержки в целях предотвращения "случайного" удаления статуса с потерей всех исторических данных по данному статусу заявки).

Отображать: + Добавить

Код	Название	Цвет	Переходы из данного статуса:	Название кнопки перехода:	Типы заявок:	Обязательный комментарий:
opened	Открыта	■	Отложена, Требуется согласования, В работе, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки	Открыть	Инцидент, Внутренняя, Обслуживание	Нет <input type="checkbox"/>
delayed	Отложена	■	Открыта, Требуется согласования, В работе, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки	Отложить	Инцидент, Внутренняя, Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>
RequiresApproval	Требуется согласования	■	Открыта, Согласовано, Закрыта	Отправить на согласование	Внутренняя, Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>
Agreed	Согласовано	■	Отложена, Требуется согласования, В работе, Отменена, Ожидает проверки, Закрыта	Согласовать	Обслуживание	Нет <input type="checkbox"/>
Work	В работе	■	Отложена, Требуется согласования, Согласовано, Требуется уточнения, Отменена, Ожидает проверки	Принять в работу	Инцидент, Внутренняя, Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>
Refine	Требуется уточнения	■	Отменена, Ожидает проверки, Закрыта	Отправить на уточнение	Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>
cancel	Отменена	■	Открыта, Закрыта	Отменить	Инцидент, Внутренняя, Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>
completed	Ожидает проверки	■	Открыта, В работе, Закрыта	Отправить на проверку	Инцидент, Внутренняя, Обслуживание	Да <input type="checkbox"/>

3) На стороне сайта перейдите в **Настройки — Заявки — Атрибуты заявок**. Добавьте новую запись:

Код	Название	Тип атрибута	Значения	Типы заявок	Заполнять при входе в статус	Заполнять при выходе из статуса	Видимость для сотрудников	Видимость в клиентском портале	Доступен для отображения сотрудникам с ролью	Доступен для редактирования сотрудниками с ролью	Обязательный
2	Тип работ	Значение из списка	Первая линия Плановые работы Консультации Разработка Разовые работы	Все	Все	Все	Все	Нет	Все	Все	Да

4) На стороне сайта перейдите в **Настройки — Заявки — Атрибуты трудозатрат заявок**. Добавьте новую запись:

- а) **код:** workPlace, **название:** Место работы; **тип атрибута:** Значение из списка; **значения:** (добавьте наименования вариантов из справочника **Места выполнения работ**. Каждая запись — новая строка); **видимость для сотрудника:** (отметить все флаги из выпавшего списка); **доступ для сотрудников с ролью:** (отметить флагами из выпавшего списка роли сотрудников, которые будут вносить трудозатраты); **обязательный:** (отметить флаг).

- b) **код:** TypeOfService, **название:** Вид работы; **тип атрибута:** Значение из списка; **значения:** (добавьте наименования вариантов из справочника **Список видов работ сотрудников**. Каждая запись — новая строка. Названия должны быть уникальными, **Группа** не учитывается); **видимость для сотрудника:** (отметить все флаги из выпавшего списка); **доступ для сотрудников с ролью:** (отметить флагами из выпавшего списка роли сотрудников, которые будут вносить трудозатраты); **обязательный:** (отметить флаг).
- 5) На стороне сайта перейдите в **Настройки — API**. Нажмите **Сгенерировать новый ключ** и укажите пользователя, от имени которого будет идти обмен. **Важно:** пользователь должен обладать правами на создание и редактирование объектов, задействованных в обмене (Компании, Контакты, Оборудование, Объекты обслуживания, Договоры).
- 6) На стороне базы 1С перейдите **НСИ и Администрирование — Настройка интеграции — Обмен с сайтом ОкДеск**. В появившемся окне проверьте, что выставлен флаг **Использовать обмен с сайтом ОкДеск** и заполнен **Адрес сайта ОкДеск**. В поле **Вид работы без оплаты**, выберите **Работы за счет фирмы**. Вверху формы, нажмите кнопку **Начальное заполнение**. Нажмите **Настройка обмена с сайтом** и далее **Создать**.

← → ☆ Обмен с test.okdesk.ru

Записать и закрыть Записать Параметры синхронизации данных - Выполнить обмен Еще - ?

Наименование: Код:

Основные настройки [Переход на сайт](#)

Способ обмена данными

Адрес сайта:

Имя пользователя:

Пароль (токен):

Автоматический обмен (выгрузка)

Использовать регламентное задание (выгрузка)

Пользователь регламентного задания (выгрузка):

[Настроить расписание обмена](#)

Автоматический обмен (загрузка)

Использовать регламентное задание (загрузка)

Пользователь регламентного задания (загрузка):

[Настроить расписание обмена](#)

Расширенная настройка

Загружать заявки

[Параметры порционной выгрузки данных на сайт](#)

Настройка параметров выгрузки данных на сайт ограниченными порциями с указанным количеством повторений.

Комментарий:

Адрес сайта подставится автоматически. В поле **Имя пользователя** нужно вставить email адрес пользователя сайта OkDesk, от имени которого будет происходить обмен. В поле **Пароль (токен)** вставьте токен, сгенерированный сайтом на этапе 2.1). Нажмите **Проверить соединение**, в случае отсутствия ошибок, будет выдано сообщение **Подключение прошло успешно**.

Если предполагается автоматический обмен с сайтом, ниже настройте использование регламентных заданий. Выгрузка и загрузка разделены — поэтому можно устанавливать различную периодичность обмена. Установите флаг **Использовать регламентное задание**, заполните расписание обмена и укажите пользователя, от имени которого будет выполняться регламентное задание.

Запишите настройку обмена с сайтом.

Синхронизация

Если до установки модуля вы уже работали с OkDesk, необходимо провести следующие действия на стороне сайта:

- в карточках **Клиентов** в поле **Дополнительные названия**, введите **ИНН** контрагента так, как указано в базе 1С;
- в карточках **Контактных лиц**, заполните электронную почту так же, как указано в базе 1С.

Работа со справочниками 1С

Часть типовых справочников 1С дополнена новыми реквизитами:

- 7) В справочнике **Партнеры**, добавлен флаг **Выгружать в ОқДеск**. Не всех партнеров необходимо выгружать в ОқДеск, так как в их числе могут быть и поставщики, органы власти, банки и прочие контакты, с которыми не предполагается работать через систему ОқДеск. **Важно:** если для Партнера не активирован флаг выгрузки в ОқДеск, нельзя будет активировать аналогичный флаг у контактных лиц партнера и договоров.

← → ☆ Наше предприятие (Партнер) *

Основное [Интересы](#) [История](#) [Договоры](#) [Документы](#) [Контрагенты](#) [Анкеты](#) [Подписки](#) [Настройка распределения продаж по напр:](#)

Записать и закрыть | Должен нам: [Нет](#) | Заполненность: [0.00%](#) | Создать - | Отчеты -

Юридическое лицо | Физическое лицо

Наименование: Наше предприятие

Публичное наименование: Наше предприятие

Тег: [Добавить тег](#)

Ответственный:

Выгружать в ОқДеск

Типы отношений:

Бизнес-регион:

Сегмент рынка:

Отрасль:

Контактная информация [Изменить](#)

[Добавить контакт](#)

- 8) В справочнике **Контактные лица**, добавлен флаг **Выгружать в ОқДеск**. Не все контактные лица необходимо выгружать в ОқДеск, так как часть контактов не должна формировать заявки. **Важно!** Контактное лицо будет выгружено, только если его состояние либо не заполнено, либо выбрано **Работает**.

- 9) В справочнике **Договоры контрагентов**, добавлен флаг **Выгружать в ОкДеск**. Не все договоры необходимо выгружать в ОкДеск, так как часть договоров не являются договорами обслуживания.

- 10) Справочники **Производители оборудования**, **Типы оборудования**, **Модели оборудования** — выгружаются, если были созданы, либо изменены элементы.
- 11) Справочники **Объекты клиентов**, **Оборудование клиентов** — выгружаются, если у **Партнера** выставлен флаг **Выгружать в ОкДеск**.
- 12) В качестве синхронизирующего поля используется email пользователя. Каждому пользователю должен быть присвоен уникальный email. Просмотреть и исправить email на стороне ЭСТИ можно через **НСИ и Администрирование** — **Администрирование** — **Настройки пользователей и прав** — **Пользователи**. В карточке каждого сотрудника, на закладке **Адреса, телефоны**, необходимо проверить поле **Электронная почта**. На стороне ОкДеск нужно выбрать раздел **Сотрудники** и войдя в карточку, внести данные в поле **Электронная почта**.

Работа с заявками

Заявки формируются на стороне OkDesk (на сайте, либо в мобильном приложении). **Важно!** При формировании заявки Клиентом, ему недоступно поле Договор, в связи с этим, рекомендуется при назначении исполнителя заявки, параллельно заполнять поле Договор.

В 1С ЭСТИ будут выгружены только заявки, которые были изменены с момента последнего обмена.

В 1С будет передана в виде документа **Задание сотруднику** следующая информация:

- 1) поля шапки: клиент (партнер), договор, объект обслуживания, оборудование, описание;
- 2) блок комментариев. Если комментарий помечен как приватный, эта информация также будет передана в 1С;
- 3) блок присоединенные файлы;
- 4) статус заявки, текущий ответственный, автор заявки;
- 5) блок: затраченное время. Данная информация будет преобразована в документы 1С ЭСТИ **Листы учета рабочего времени**. Созданный лист учета рабочего времени будет являться подчиненным **Заданию сотруднику**, таким образом можно даже не переходя в OkDesk, просмотреть историю работы с заявкой. Позднее, на основании листов учета рабочего времени, можно сформировать акты выполненных работ.

Задание сотруднику и **Лист учета рабочего времени**, выгруженные из OkDesk — заблокированы для изменения на стороне 1С. При необходимости корректировки, в шапке документа доступна ссылка для перехода в заявку:



Заявка создана на стороне OkDesk. Редактирование возможно [Ссылка на заявку на сайте](#) только на стороне сайта. Воспользуйтесь ссылкой справа

Аварийные ситуации

Решение проблем обмена:

1. На стороне облачной системы убедитесь, что ваш тариф активен и не заблокирован за неуплату. Если причина не в этом, перейдите к следующему пункту.
2. На стороне базы 1С, войдите **НСИ и администрирование** — **Настройка интеграции** — **Обмен с сайтом ОкДеск**. Далее, гиперссылка **Настройки обмена с сайтом**.
3. В списке выберите и войдите в настройку обмена. Нажмите **Проверить соединение**, дождитесь сообщения. В зависимости от ответа, действуйте следующим образом:
 - **Сервер ОкДеск недоступен** — проверьте корректность адреса сайта.
 - **Неверный адрес аккаунта или API-токен** — проверьте поля **Имя пользователя** и **Пароль (токен)**. Данные необходимо получить на странице облачной системы **ОкДеск Настройки** — **API**.
 - **Подключение прошло успешно** — перейдите к следующему пункту.
4. Вернитесь в список настроек обмена с сайтом ОкДеск, нажмите **Выполнить обмен**. В случае ошибки в выгружаемых данных, дождитесь сообщения об ошибке (например):

При обновлении данных контактного лица Иванов Иван Иванович произошла ошибка. Код ошибки 422 ({"errors":{"email":"имеет неверное значение"}}). Запрос, который вызвал ошибку: {

```
"contact": {  
  "first_name": "Иван",  
  "last_name": "Иванов",  
  "patronymic": "Иванович",  
  "position": "Генеральный директор",  
  "company_id": 4,  
  "crm_1c_id": "3d8833c5-567e-11ed-b631-18c04dfe78bb",  
  "email": "<ivanii@mail.okdesk.com>"  
}
```

Обратите внимание на описание ошибки в первой строке. Будет дана информация, какой объект вызвал проблему с обменом и какое поле заполнено ошибочно. В данном примере ошибка в заполнении поля email, введено <ivanii@mail.okdesk.com>, вместо ivanii@mail.okdesk.com.

Найдите соответствующий объект в базе 1С и внесите исправление.

* замечание. Ошибка заполнения email – наиболее часто встречающаяся. Она связана с тем, что в 1С менее строгая проверка. При корректировке, убедитесь в отсутствии лишних символов, что указан только один email адрес. Если это не помогает, попробуйте вбить адрес заново, возможно один из символов адреса — русская буква алфавита.

5. Если этап 4 пройден без ошибок, вероятнее всего система функционирует в нормальном режиме и на данный момент нет данных, подлежащих выгрузке / загрузке. Если в системе настроен уровень ведения журнала: **Регистрировать ошибки, предупреждения, информацию**, примечания, то дополнительную информацию можно получить в журнале регистрации. Войдите **НСИ и администрирование** — **Обслуживание** — **Журнал регистрации**. Нажмите **Еще** — **Установить отбор**. Задайте период, щелкните на поле **События**, отметьте флагами **Обмен с сайтом ОкДеск (выгрузка)**, **Обмен с сайтом ОкДеск (загрузка)**. Ознакомьтесь с событиями

обмена. Особое внимание уделите событиям помеченным, как ошибка. При двойном щелчке по событию, откроется окно с детальным описанием ошибки.

6. Если в процессе эксплуатации возникла ситуация, не описанная в документации, оставьте заявку на сайте <https://help.kripta.ru/>, либо свяжитесь по контактам, указанным на сайте <https://kripta.ru/contacts/>.

Прочие проблемы обмена:

1. Т.к. редактирование справочной информации предполагается только на стороне 1С, то в случае, если справочная информация была создана на стороне ОкДеск и использована при заполнении заявки, при выгрузке в 1С поле не будет выгружено. Способ решения — удалить проблемный элемент на стороне ОкДеск, создать его на стороне 1С и выгрузить.
2. При загрузке информации по заявкам и отработанному времени, в 1С не заполняется ответственный. Вероятно, не совпадают email сотрудника в 1С и ОкДеск. Исправьте карточку сотрудника, внесите любые изменения в заявку, после этого она должна быть повторно выгружена из ОкДеск.