



**SL** SOFT



**citeck**

# **Внешний портал на No-Code: безопасность данных и удобное взаимодействие с контрагентами**

Кайгородов Илья. Технический директор Citeck

# О Citeck



Citeck – Low-Code BPM платформа для управления бизнес-процессами и корпоративным контентом

2010

год основания

120

успешных проектов

600 ТЫС.

учетных записей на самом крупном проекте

- No-Code для аналитика, Low-Code для разработчика
- Микросервисная событийная архитектура
- Масштабируемость, отказоустойчивость
- Открытый исходный код
- Быстрое внедрение (от 3 месяцев)
- Высокая производительность

ТОП-3

Low-Code платформ по версии **IaaSaaSaaS**

ТОП-5

BPM-систем по версии **IaaSaaSaaS** и **CNews**

ТОП-5

Low-Code платформ по версии **CNews**

Среди заказчиков

Северсталь

АЛРОСА

Unilever



Входит в Единый реестр российских программ для ЭВМ и БД с 2016 года

# Продуктовая линейка



## Акценты развития



Консолидация российской экспертизы в области разработки продуктов



Широкий продуктовый стек от одного вендора для покрытия всех потребностей заказчика



Развитие и расширение портфеля за счет продуктов с реальным опытом эксплуатации

 **Преферентум**

Анализ неструктурированных данных (ML/NLP)

 **ROBIN**  
ROBOTIC INTELLIGENCE

Интеллектуальная автоматизация и цифровые ассистенты (RPA)

 **Цитрос**

Управление цифровым контентом (ECM)

 **SOiCA**

Распознавание данных (OCR)

**БОСС**

Управление персоналом (HRM/HCM)

 **VISITECH**

Обеспечение безопасности работ (QHSE)

**Bimeister**

Цифровые модели промышленных предприятий (BIM)

 **MD AUDIT**

Контроль операционной деятельности (BI/CPM)

 **ROBOVOICE**

Текстовые и голосовые ИИ-боты (NLU/GPT)

**POLY//ATICA**

Бизнес-аналитика и планирование (BI/EPM)

 **citeck**

Low-Code управление бизнес-процессами (BPM)

**SL SOFT**

# Преимущества платформы



Эффективное управление бизнес-процессами

## Готовые модули

- **18 готовых модулей** и проектных решений, постоянно ведется разработка новых
- **Универсальные процессы**, которые легко адаптируются под требования бизнеса
- Благодаря готовым решениям **ускоряются процессы настройки и внедрения**

## Создание бизнес-приложений

- Несколько способов разработки с разным уровнем владения кодом, **в т.ч. полностью без навыков программирования**
- Создание типов данных, форм, журналов, бизнес-процессов инструментами **No-Code**
- Программирование необходимо только для реализации сложной бизнес-логики

## Скорость и гибкость

- **Быстрая настройка**
- **Кастомизация** модулей возможна силами заказчика
- **Легкое внесение изменений** в процессы и формы и их **быстрый запуск в работу**
- Заказная разработка по **Agile** с **прототипом** на первых этапах

# 18 готовых модулей

и проектных решений

● Управление договорами

● Задачи и поручения

● ЮЗДО

● CRM-система

● Service Desk

● Пропуска

● Управление контрагентами

● Финансы

● HR-модуль

● Служебные записки

● BPMS

● Рекламации

● Внешний портал

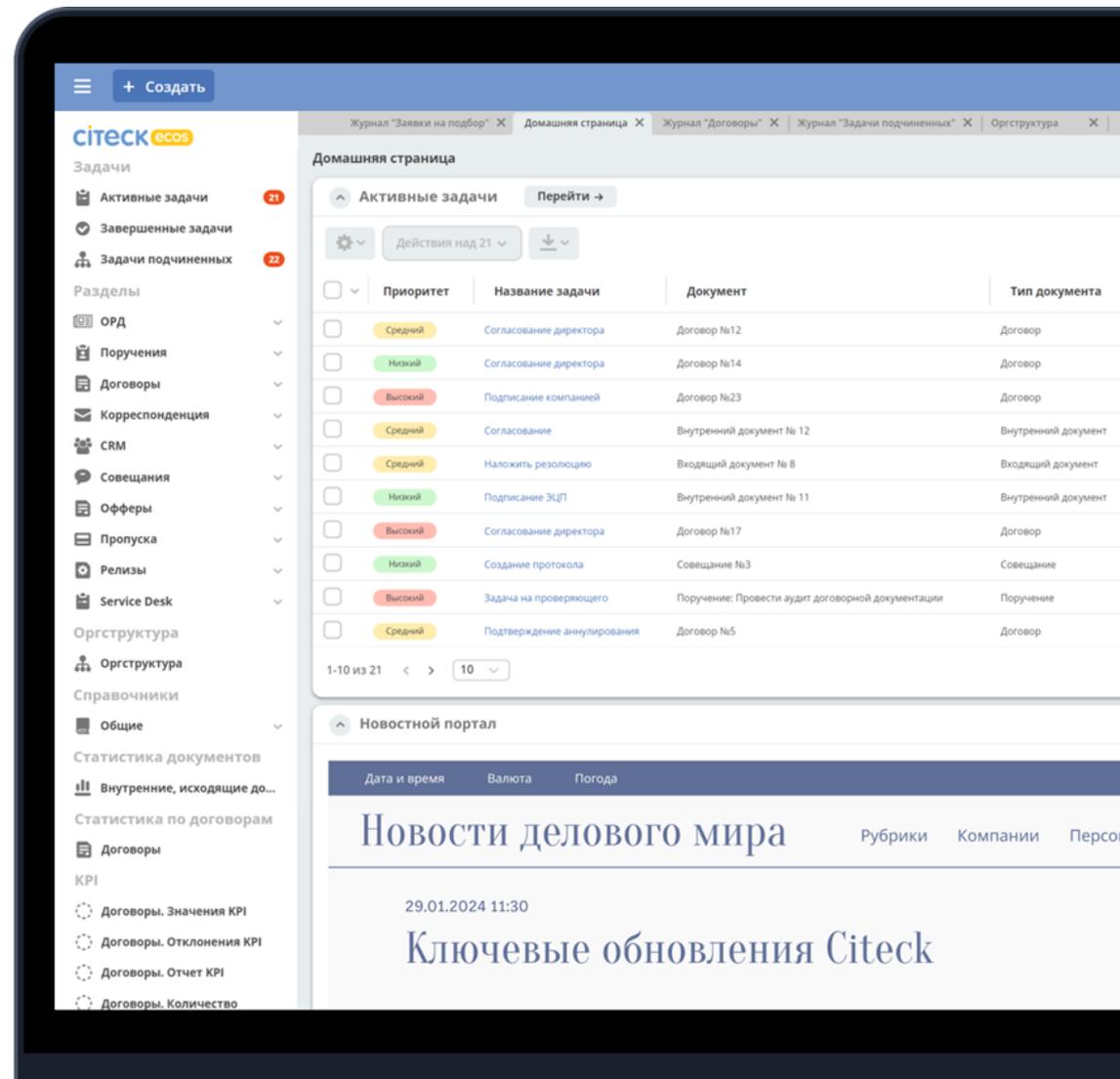
● Compliance

● Доверенности/МЧД

● Кредитный конвейер

● Совещания

● Командировки



# Нагрузочное тестирование

Citeck является одной из самых производительных систем на российском рынке. В ходе нагрузки было сгенерировано **20 447 914 запросов**, из них 221 запрос (0.00%) завершился с ошибками или был превышен лимит времени выполнения.

**10 000**

одновременных пользователей

**10 500 000**

договоров уже было создано в системе до старта тестирования

**62 967**

договоров с стартом процесса и столько же в черновике было создано за 1 ч

**61 461**

задача была завершена за 1 ч

**> 5 000**

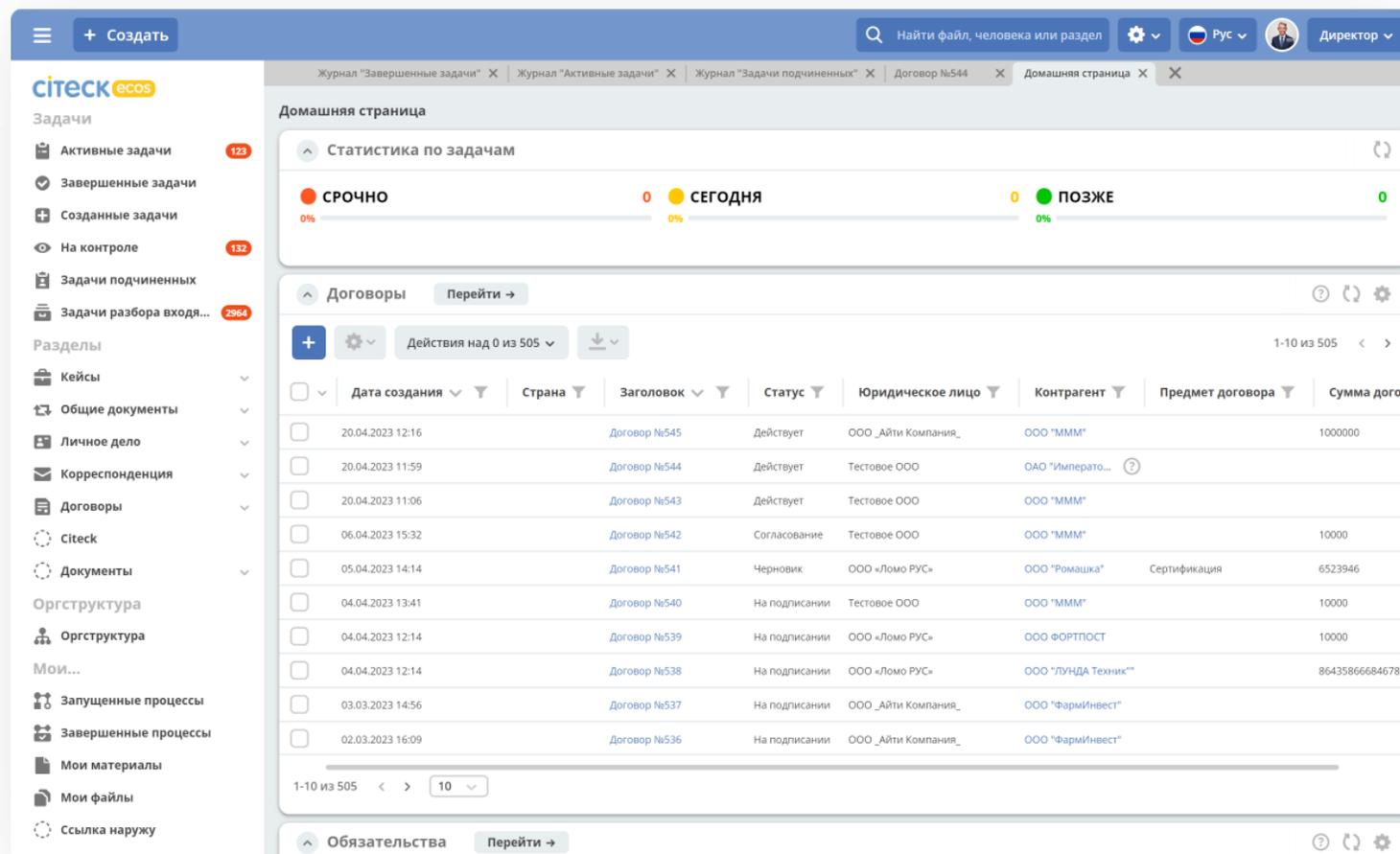
запросов в секунду обрабатывалось в ходе нагрузочного тестирования

**0.00% (221)**

запросов завершилось с ошибками или был превышен лимит времени выполнения

# Типы внедрения

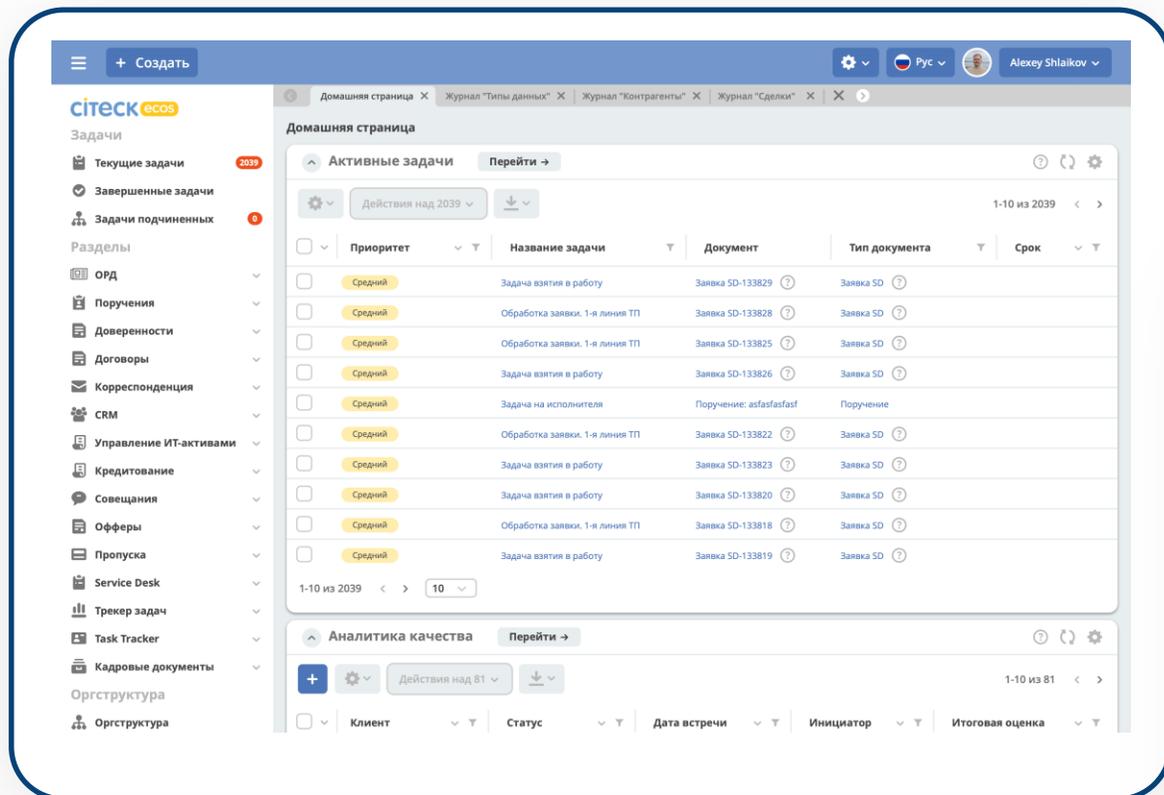
- Облачное
- On-premise
- Гибридное



The screenshot displays the Citeck ecos web application interface. The top navigation bar includes a search bar, language settings (Рус), and a user profile (Директор). The left sidebar contains a menu with categories like 'Задачи' (Tasks) and 'Разделы' (Sections). The main content area shows a 'Домашняя страница' (Home page) with a 'Статистика по задачам' (Task Statistics) section. This section features a progress bar with three categories: 'СРОЧНО' (Urgent) at 0%, 'СЕГОДНЯ' (Today) at 0%, and 'ПОЗЖЕ' (Later) at 0%. Below this is a table of 'Договоры' (Contracts) with columns for 'Дата создания', 'Страна', 'Заголовок', 'Статус', 'Юридическое лицо', 'Контрагент', 'Предмет договора', and 'Сумма догов'. The table lists several contracts with their respective dates, statuses, and parties.

Дата создания	Страна	Заголовок	Статус	Юридическое лицо	Контрагент	Предмет договора	Сумма догов
20.04.2023 12:16		Договор №545	Действует	ООО «Айти Компания»	ООО "МММ"		1000000
20.04.2023 11:59		Договор №544	Действует	Тестовое ООО	ОАО "Империато..."		
20.04.2023 11:06		Договор №543	Действует	Тестовое ООО	ООО "МММ"		
06.04.2023 15:32		Договор №542	Согласование	Тестовое ООО	ООО "МММ"		10000
05.04.2023 14:14		Договор №541	Черновик	ООО «Ломо РУС»	ООО "Ромашка"	Сертификация	6523946
04.04.2023 13:41		Договор №540	На подписании	Тестовое ООО	ООО "МММ"		10000
04.04.2023 12:14		Договор №539	На подписании	ООО «Ломо РУС»	ООО ФОРТПОСТ		10000
04.04.2023 12:14		Договор №538	На подписании	ООО «Ломо РУС»	ООО "ЛУНДА Техник"		86435866684678
03.03.2023 14:56		Договор №537	На подписании	ООО «Айти Компания»	ООО "ФармиИнвест"		
02.03.2023 16:09		Договор №536	На подписании	ООО «Айти Компания»	ООО "ФармиИнвест"		

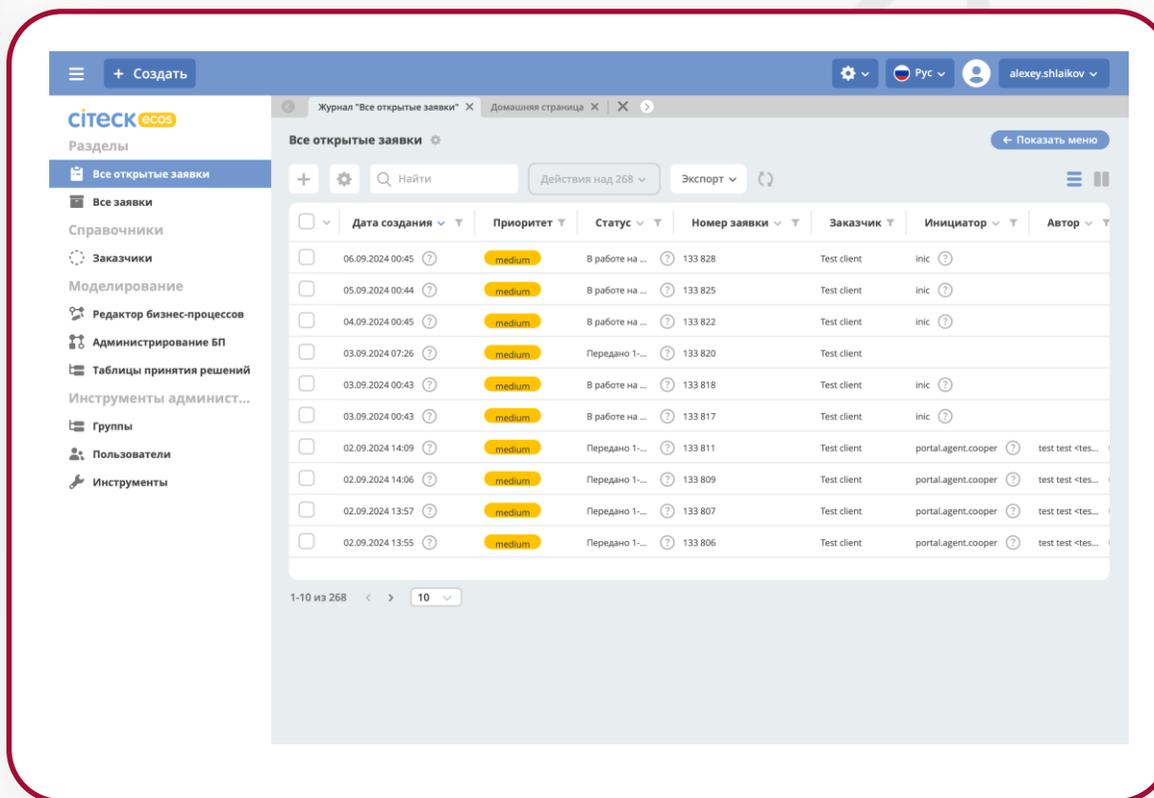
# Основная система



The screenshot shows the main system interface with a sidebar on the left containing various task categories like 'Текущие задачи', 'Завершенные задачи', and 'Задачи подчиненных'. The main area displays a table of active tasks under the heading 'Активные задачи'. The table has columns for priority, task name, document, document type, and deadline.

Приоритет	Название задачи	Документ	Тип документа	Срок
Средний	Задача взятия в работу	Заявка SD-133829	Заявка SD	
Средний	Обработка заявки, 1-я линия ТП	Заявка SD-133828	Заявка SD	
Средний	Обработка заявки, 1-я линия ТП	Заявка SD-133825	Заявка SD	
Средний	Задача взятия в работу	Заявка SD-133826	Заявка SD	
Средний	Задача на исполнителя	Поручение: asfasfasf	Поручение	
Средний	Обработка заявки, 1-я линия ТП	Заявка SD-133822	Заявка SD	
Средний	Задача взятия в работу	Заявка SD-133823	Заявка SD	
Средний	Задача взятия в работу	Заявка SD-133820	Заявка SD	
Средний	Обработка заявки, 1-я линия ТП	Заявка SD-133818	Заявка SD	
Средний	Задача взятия в работу	Заявка SD-133819	Заявка SD	

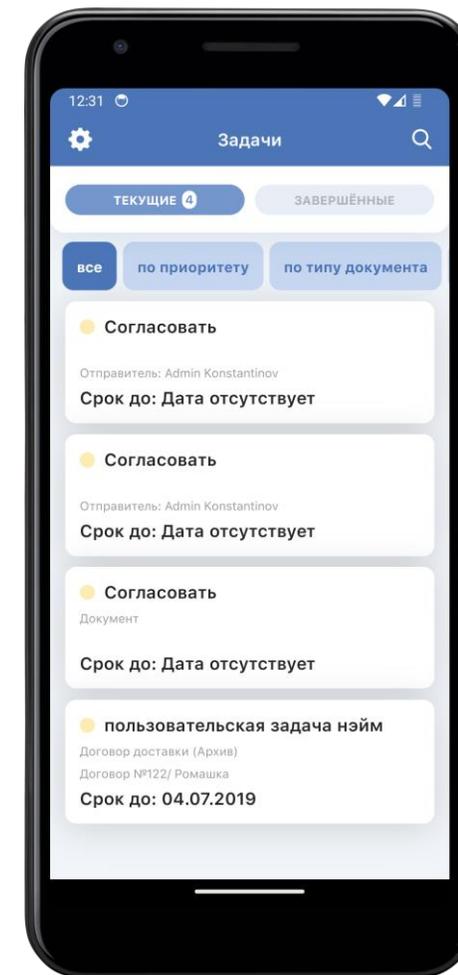
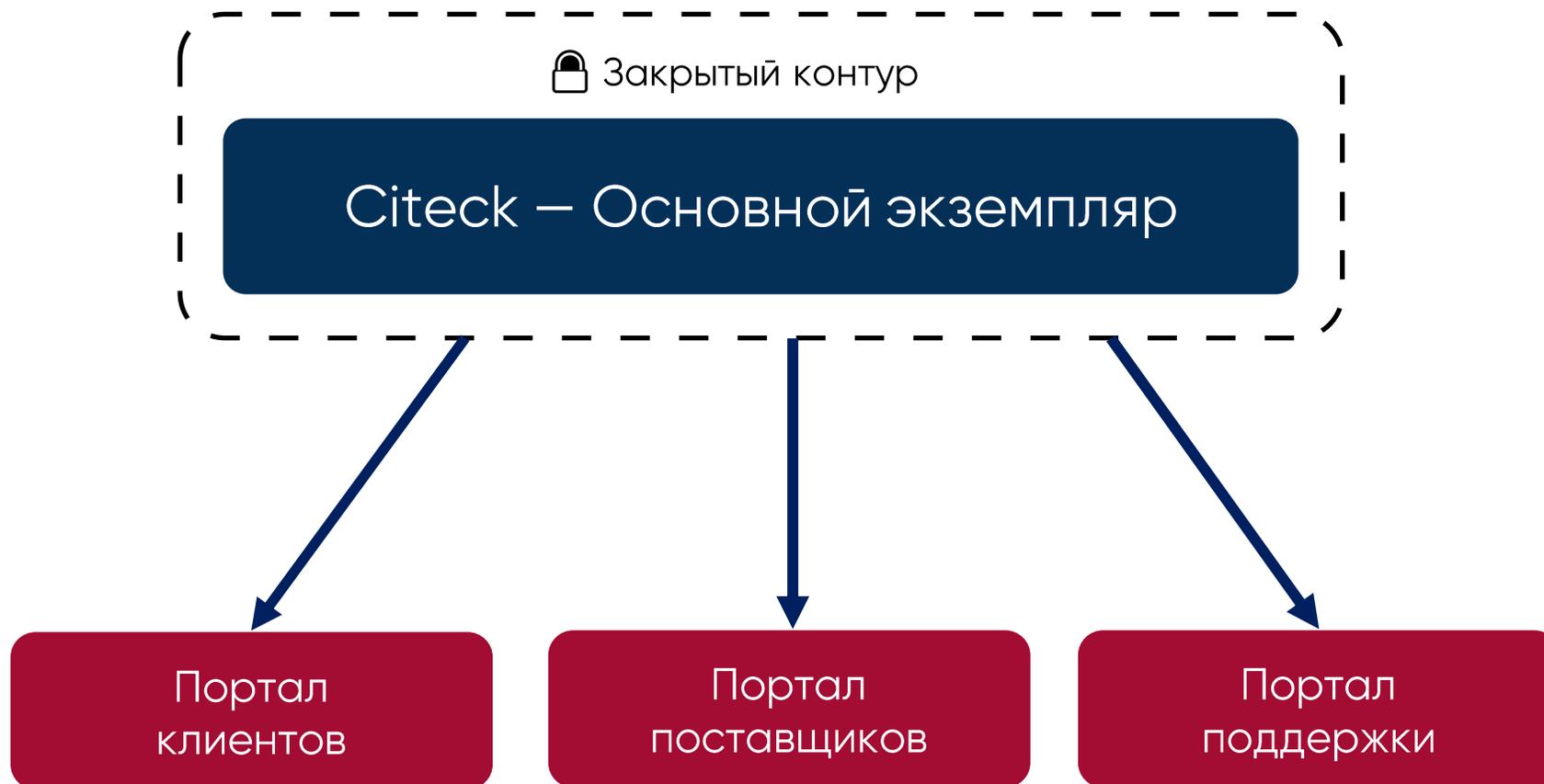
# Внешний портал



The screenshot shows the external portal interface with a sidebar on the left containing various sections like 'Все заявки', 'Справочники', and 'Заказчики'. The main area displays a table of open requests under the heading 'Все открытые заявки'. The table has columns for creation date, priority, status, request number, client, initiator, and author.

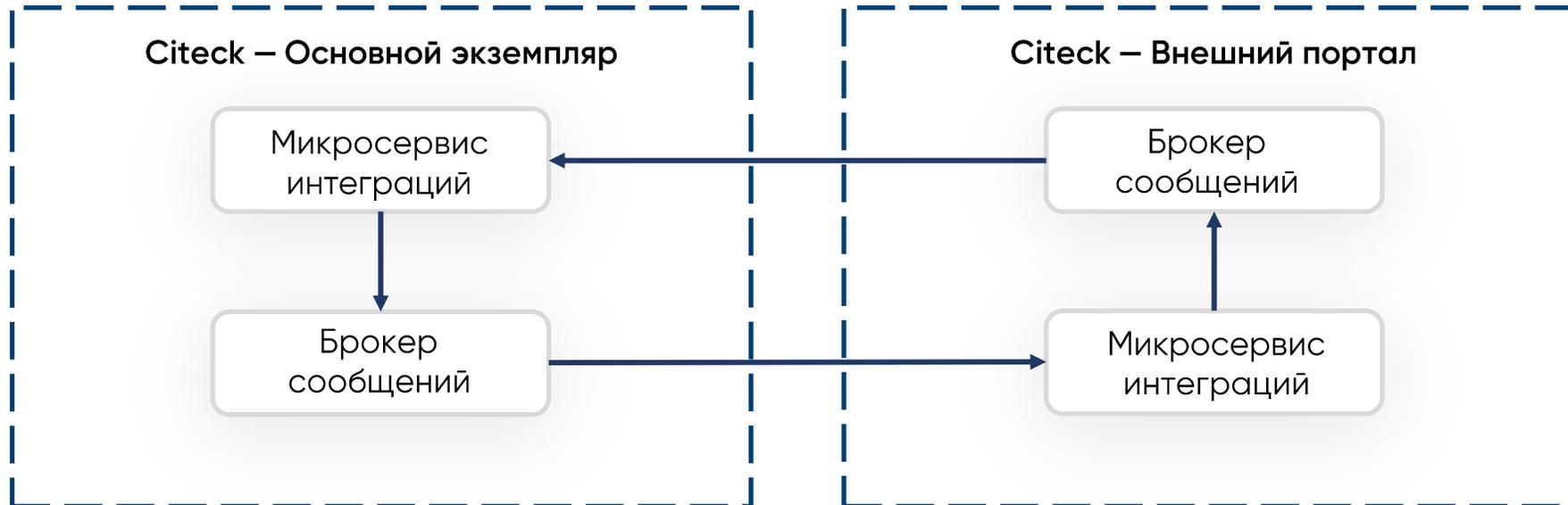
Дата создания	Приоритет	Статус	Номер заявки	Заказчик	Инициатор	Автор
06.09.2024 00:45	medium	В работе на ...	133 828	Test client	inic	
05.09.2024 00:44	medium	В работе на ...	133 825	Test client	inic	
04.09.2024 00:45	medium	В работе на ...	133 822	Test client	inic	
03.09.2024 07:26	medium	Передано 1...	133 820	Test client		
03.09.2024 00:43	medium	В работе на ...	133 818	Test client	inic	
03.09.2024 00:43	medium	В работе на ...	133 817	Test client	inic	
02.09.2024 14:09	medium	Передано 1...	133 811	Test client	portal.agent.cooper	test test <tes...
02.09.2024 14:06	medium	Передано 1...	133 809	Test client	portal.agent.cooper	test test <tes...
02.09.2024 13:57	medium	Передано 1...	133 807	Test client	portal.agent.cooper	test test <tes...
02.09.2024 13:55	medium	Передано 1...	133 806	Test client	portal.agent.cooper	test test <tes...

# Решаемые задачи



# Безопасность и надежность

- Открытие только одного порта в каждую сторону (AMQP)
- Шифрования всех передаваемых данных (mTLS)



# No-Code конфигурации портала



Домашняя страница × Журнал "Внешние порталы" ×

### Внешние порталы ⚙

+ ⚙ 🔍 Найти Действия над 3 Экспорт ↕

<input type="checkbox"/>	Имя	Синхронизация включена	Ошибка экспорта	Ошибка импорта
<input type="checkbox"/>	Внешний портал 'Портал поставщиков'	Да		
<input type="checkbox"/>	Внешний портал 'Клиентский портал'	Да		
<input type="checkbox"/>	Внешний портал 'SD портал'	Да		

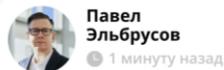
1-3 из 3 < > 10

# Портал техподдержки



## Возможности внешних пользователей

- создание обращений
- отслеживание статуса обращений
- просмотр истории работы с заявкой
- просмотр вложений и комментариев, в том числе по закрытым обращениям
- ведение переписки через комментарии и обмен файлами с техподдержкой



Павел Эльбрусов

1 минуту назад

Прикрепляю архив с фотографиями и планировкой.

zip Фото и план перво...  
932.42 KB



Степан Загребельный

2 часа назад

Павел, добрый день! Отправьте пожалуйста фотографии помещения и планировку.

## Создать Обращение по оборудованию

Закрыть X

Приоритет \*

High

Автор

Павел Эльбрусов

Тема письма \*

Установка фасовочной машины

Содержание обращения \*

Normal Normal Sans Serif B I U S x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> T<sub>x</sub> A [source]

Коллеги,

мы подготовили помещение, установку приобретённой фасовочной машины хотели бы назначить на конец октября.  
Адрес: ул. Сказочная, дом 82, корпус Ц. Потребуется пропуск на въезд, заранее присылайте данные.

Павел Эльбрусов

Директор по производству

Тип обращения

Установка и настройка оборудования

Выбрать

Вид сервиса

Постпродажная подготовка

Выбрать

Вид оборудования

Фасовочное оборудование

Выбрать

Заказчик \*

Аврора Фуд Энтерпрайзис

Изменить

Отмена

Создать

# Демонстрация



## Live Demo

- посмотрим Service Desk со стороны пользователя и администратора
- посмотрим настройки внешнего портала технической поддержки, попробуем что-нибудь изменить
- заполним заявку на внешнем портале и посмотрим ее в основном экземпляре системы

The screenshot displays the Service Desk interface. At the top, there is a navigation bar with a '+ Создать' button, a language selector (Рус), and a user profile (pavel.elbrusov). Below this is a header for 'Журнал "Все заявки"' and a 'Показать меню' button. The main area shows a table of tickets with columns for 'Дата создания', 'Приоритет', 'Статус', 'Номер заявки', and 'Заказчик'. A modal window titled 'Создать Заявка SD' is open, showing a form to create a new ticket. The form includes fields for 'Приоритет' (Medium), 'Автор' (Павел Эльбрусов), 'Тема письма' (Прошу установить программу), and 'Содержание обращения' (Прошу помочь с установкой новой программы для аналитики данных. Желательно на этой неделе, спасибо!). The 'Содержание обращения' field has a rich text editor with various formatting options. At the bottom of the form, there is a 'Заказчик' field (Test client) and buttons for 'Отмена' and 'Создать'.

Дата создания	Приоритет	Статус	Номер заявки	Заказчик
18.10.2024 10:50	medium	Передано 1-ой линии ТП	189 051	Test client
18.10.2024 00:52	medium	В работе на 1-ой линии ТП	189 049	Test client
18.10.2024 00:52	medium	Закрыта	189 048	Test client
17.10.2024 00:45	medium	Передано 1-ой линии ТП	189 046	Test client
17.10.2024 00:44	medium	Закрыта	189 045	Test client

# Форма создания заявки

## Создать Заккрыть X

Заголовок \*

Описание заявки \*

Paragraph ▼ A<sup>±</sup> ▼ A<sub>±</sub> ▼ **B** *I* @ := ½= 🖼️ “ 📅 ▼ 🎥 ▼ ☰ ☰ ☰ ↶ ↷

Здравствуйте! Я ваша старая клиентка, мне 80 лет. У меня дома не работает интернет. Я не знаю, что случилось, но он просто перестал работать. Пожалуйста, помогите мне!

Приоритет \* Средний X ▼ Автор \* shlaikov.alexey@ya.ru

Отменить Создать

# Пример модели Service Desk заявки

Список атрибутов				
<input type="checkbox"/>	<b>Id *</b> author	Тип Text	<input type="checkbox"/> Множественный <input checked="" type="checkbox"/> Обязательный	<input type="checkbox"/>
	Имя Автор заявки			
<input type="checkbox"/>	<b>Id *</b> priority	Тип Association	<input type="checkbox"/> Множественный <input checked="" type="checkbox"/> Обязательный	<input type="checkbox"/>
	Имя Приоритет	Настроить		
<input type="checkbox"/>	<b>Id *</b> title	Тип Text	<input type="checkbox"/> Множественный <input checked="" type="checkbox"/> Обязательный	<input type="checkbox"/>
	Имя Заголовок			
<input type="checkbox"/>	<b>Id *</b> description	Тип Text	<input type="checkbox"/> Множественный <input type="checkbox"/> Обязательный	<input type="checkbox"/>
	Имя Текст сообщения			
<input type="checkbox"/>	<b>Id *</b> deadline	Тип DateTime	<input type="checkbox"/> Множественный <input type="checkbox"/> Обязательный	<input type="checkbox"/>
	Имя Срок исполнения			

[+ Добавить еще](#)

# No-Code конфигурации портала

Идентификатор \*       Имя

Синхронизация включена

**Конфигурация экспорта**    Конфигурация импорта

Очередь для экспорта       Дата начала синхронизации по умолчанию

Типы для экспорта

Тип	Атрибуты
<input type="text" value="Заявка SD"/> <input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Настроить условия"/>	<input type="text" value="Тема письма"/> <input type="text" value="Содержание обращения"/> <input type="text" value="Приоритет"/> <input type="text" value="Автор"/> <input type="text" value="Комментарий"/>
Стратегия итерации <input type="text" value="CREATED"/>	Дата начала синхронизации <input type="text" value="Синхронизировать все записи"/> <input type="checkbox"/> Синхронизировать удаления
<input type="text" value="Комментарий"/> <input type="button" value="Изменить"/> <input type="button" value="Настроить условия"/>	<input type="text" value="Документ"/> <input type="text" value="Текст"/> <input type="text" value="Тэги"/>
Стратегия итерации <input type="text" value="CREATED_MODIFIED"/>	Дата начала синхронизации <input type="text" value="Синхронизировать все записи"/> <input type="checkbox"/> Синхронизировать удаления



**Документация  
по порталам  
Citeck**

# Конфигурация в открытых форматах



Конфигурация основной системы и внешнего портала

○○○

```
---
id: sd-portal-main-sync
name:
  ru: SD портал
  en: SD portal
exportConfig:
  endpoint:
    type: rabbitmq
    config:
      queue: export-from-main-sd-portal
      dataSource: main-rabbitmq
typesToSync:
- typeRef: emodel/type@sd-request-type
  initDate: null
  syncDeletions: false
  queryPredicate: '{}
  filterPredicate: '{}
  attributesToSync:
    - _status
    - author
    - deadline
    - title
    - description
  iterationStrategy: CREATED_MODIFIED
importConfig:
  endpoint:
    type: rabbitmq
    config:
      queue: export-from-external-sd-portal
      dataSource: sd-ext-instance-rmq
```

○○○

```
---
id: sd-portal-ext-sync
exportConfig:
  endpoint:
    type: rabbitmq
    config:
      queue: export-from-external-sd-portal
      dataSource: main-rabbitmq
typesToSync:
- typeRef: emodel/type@sd-request-type
  initDate: null
  syncDeletions: false
  queryPredicate: |-
    {
      "t": "empty",
      "a": "ext-portal-sync:importSyncId"
    }
  filterPredicate: ''
  attributesToSync:
    - author
    - title
    - description
    - deadline
importConfig:
  endpoint:
    type: rabbitmq
    config:
      queue: export-from-main-sd-portal
      dataSource: sd-main-instance-rmq
```

## Форматы конфигурации:

- YAML
- JSON
- XML

# Крупный IT-интегратор и вендор (NDA)



Внедрение партнерского портала

## Задача

- Облегчение взаимодействия с широкой партнерской сетью
- Обеспечение безопасного доступа к партнерским материалам
- Ведение CRM: заказчик видит все лиды, партнеры видят только свои
- Хранение контента с доступом по правам (цены, маркетинговые материалы, обучающие ролики)
- Система категорий партнеров

## ✓ Путь пользователя на портале

- Регистрация, двухфакторная аутентификация
- Отправка запроса доступа к необходимым материалам, подгрузка карточки компании при необходимости
- Рассмотрение запроса администратором: выдача доступа, определение категории партнера или прикрепление пользователя к действующему партнеру
- Пользователю становятся доступны материалы и цены, он может пользоваться CRM, согласовывать документы, запрашивать специальные предложения и так далее

# Производитель медицинского оборудования (NDA)



## Внедрение клиентского портала

### Задача

- Упрощение и ускорение работы с клиентами
- Отказ от сторонних сервисов по работе с документами (Яндекс.Документы, Google Doc)
- Обеспечение безопасности внутренних данных

### ✓ Возможности клиентского портала

- Согласование договоров, приложений, спецификаций и других документов с **возможностью онлайн-редактирования**
- Просмотр и скачивание документов
- Подписание документов УКЭП
- Коммуникация внутри системы с помощью комментариев (между сотрудниками и с клиентами)
- Уведомления на почту и пуш на телефон



**SL SOFT**



**citeck**



**Citeck**

[citeck.ru](http://citeck.ru)  
[info@citeck.ru](mailto:info@citeck.ru)



Telegram-канал  
Citeck



**Спасибо за внимание**