

# Почта

## Работа с почтой

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


<b>Работа с почтой</b>	4
Отправить письмо	5
Отправить письмо по шаблону	6
Загрузить письма	7
Обработать письмо	8
Запустить бизнес-процесс по письму	9
Создать запись из письма	10
Связать письмо с другими записями вручную	11
Связать письмо с другими записями автоматически	12
Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio	14

# Работа с почтой

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Отслеживайте историю взаимодействия с вашими клиентами, загружая почту в Creatio. Полученные email-сообщения будут автоматически связаны с другими записями системы. Вы можете создавать и отправлять письма непосредственно из Creatio, запускать преднастроенные в системе бизнес-процессы по email-сообщениям.

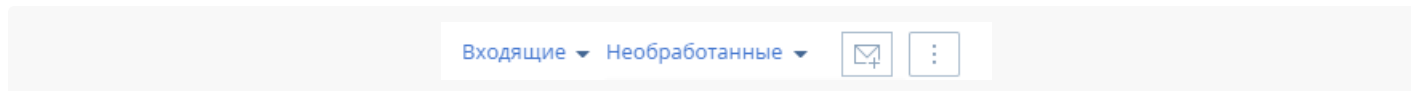
**На заметку.** Чтобы в Creatio отправлять и получать email-сообщения, необходимо настроить параметры соединения с используемым почтовым провайдером, зарегистрировать учетную запись почты и настроить синхронизацию с почтовым ящиком. Подробнее читайте в блоке [Настройка базовых интеграций](#).

**Область email-сообщений** открывается по кнопке  коммуникационной панели. Счетчик кнопки отображает количество новых email-сообщений.

В верхней части вкладки [ *Email* ] коммуникационной панели размещены фильтры, а также кнопки для управления почтой (Рис. 1). Вы можете:

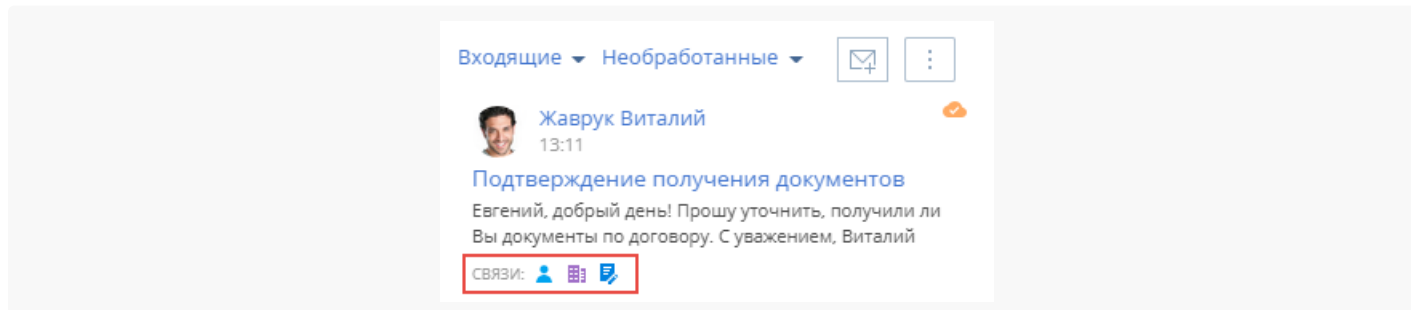
- [Создать](#) новое email-сообщение.
- [Добавить](#) новую учетную запись и настроить почтовый ящик.
- [Загрузить](#) email-сообщения в Creatio.
- Отфильтровать письма, например, отобразить только исходящие или только необработанные email-сообщения.

Рис. 1 — Фильтры и кнопки для управления почтой



Email-сообщения организованы в виде списка. В каждом письме отображаются данные отправителя, время отправки, тема письма и начальный фрагмент текста. В нижней части каждого письма отображаются значки всех связанных с письмом записей (Рис. 2).

Рис. 2 — Отображение связанных записей на коммуникационной панели



## Отправить письмо



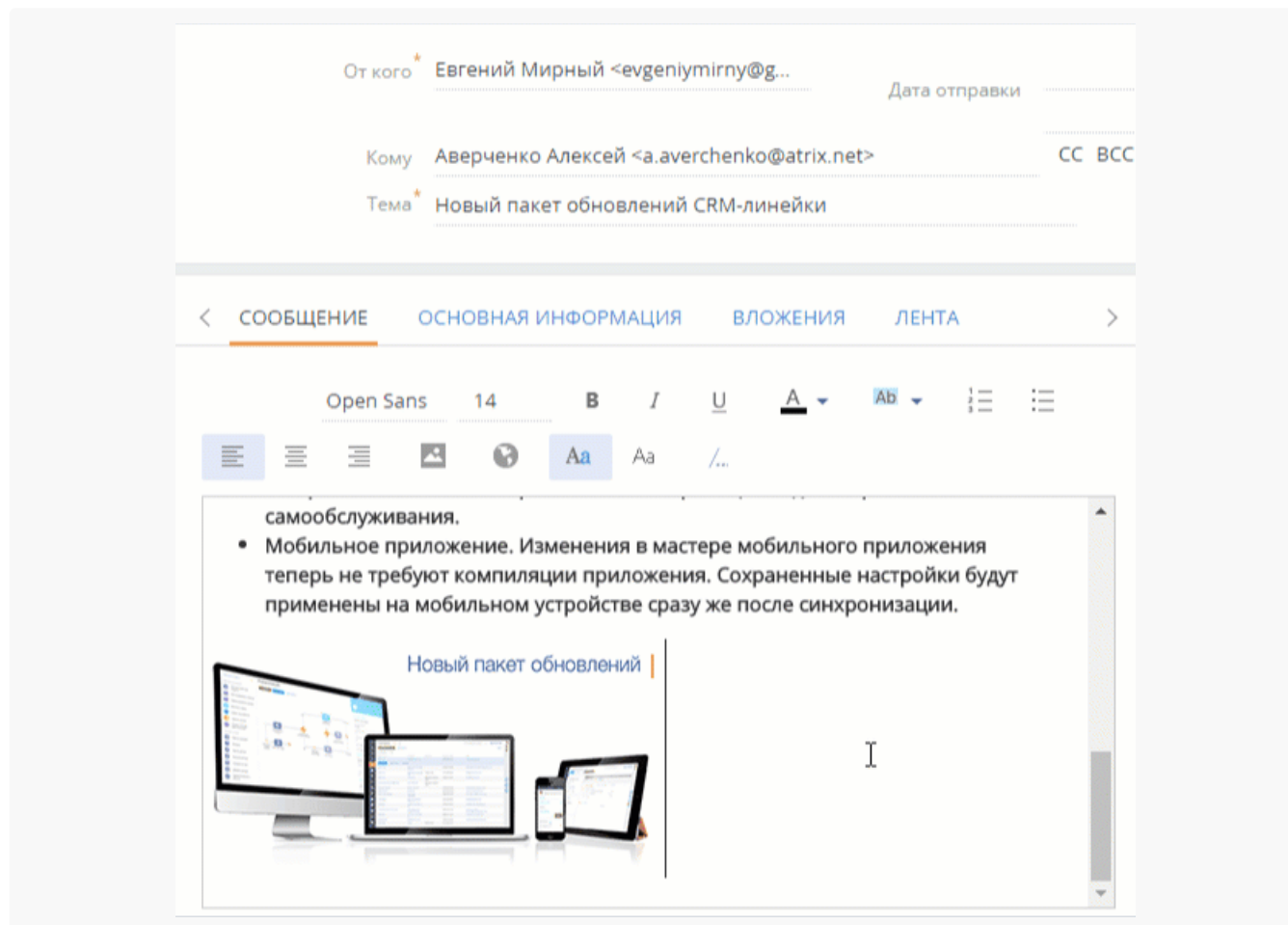
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Чтобы создать новое email-сообщение, нажмите кнопку .
3. Заполните необходимые поля на странице email-сообщения:
  - a. В поле [ *От кого* ] выберите почтовый адрес, с которого будет отправлено письмо. Если для этой учетной записи настроена подпись, то она будет автоматически добавлена в окно ввода текста.
  - b. Укажите электронный адрес получателя в поле [ *Кому* ].
  - c. При необходимости заполните поля [ *Копия* ] и [ *Скрытая копия* ], которые отобразятся по нажатию на кнопки [ *СС* ] и [ *ВСС* ].
  - d. Укажите тему электронного сообщения.
  - e. Введите текст письма.
  - f. Чтобы добавить в тело письма рисунок, вставьте его из буфера обмена или перетащите мышью (drag&drop) в поле с текстом письма (Рис. 3).

Рис. 3 — Добавление изображения при помощи drag&drop



4. Перейдите на вкладку [ *Основная информация* ].
  - a. Заполните поля [ *Отображать в расписании* ], [ *Начало* ] и [ *Завершение* ], если необходимо

отображать время, затраченное на подготовку электронного сообщения, в расписании.


- b. Если email-сообщение связано с другими объектами системы, например, производится отправка документа по продаже, то укажите их в группе полей [ *Связи* ].
5. Для добавления вложений перейдите на вкладку [ *Вложения* ] страницы email-сообщения:
    - a. Нажмите кнопку [ *Добавить файл* ].
    - b. В открывшемся окне выберите файл вложения.

**На заметку.** По умолчанию максимальный размер загружаемого файла составляет 10 МБ. Вы можете изменить данное значение в системной настройке “Максимальный размер загружаемого файла” (код “MaxFileSize”).

6. Для отправки сообщения нажмите кнопку [ *Отправить* ].

В результате электронное сообщение будет отправлено из почтового ящика, который выбран в поле [ *От кого* ], по указанным в полях [ *Кому* ], [ *Копия* ] и [ *Скрытая копия* ] адресам. Состояние отправки email-сообщения будет изменено на “Завершена”.

## Отправить письмо по шаблону

Вы можете использовать шаблоны email-сообщений при ведении email-переписки с помощью кнопки  на панели действий. [Панель действий](#) доступна в некоторых разделах системы, например, [ *Контакты* ], [ *Контрагенты* ], [ *Лиды* ] и т. п.

Для создания сообщения по шаблону:


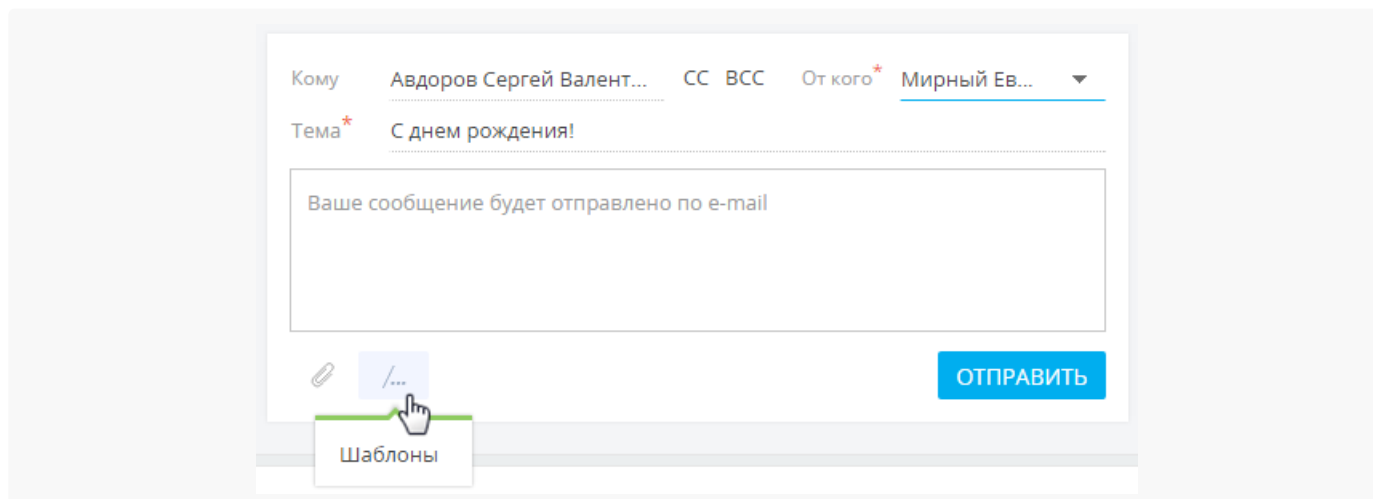
1. На странице записи, например, контакта, нажмите кнопку  на панели действий.
2. В области email-сообщения заполните поля [ *От кого* ], [ *Кому* ], [ *Тема* ] и др.
3. Вместо ввода текста письма перейдите к выбору нужного шаблона из справочника по кнопке [ */...* ] (Рис. 4).

Рис. 4 — Переход к выбору шаблона



4. Выберите шаблон из списка доступных.

В списке шаблонов отображаются записи справочника [ *Шаблоны email-сообщений* ]. При отправке письма со страницы контакта в списке отображаются те шаблоны из справочника, в которых в качестве источника макросов указан “Контакт”, а также шаблоны, в которых источник макросов не указан. Аналогично для контрагентов, лидов и т. п.

В результате отобразится email-сообщение с подставленными значениями макросов, например, именем получателя в приветствии, именем отправителя в подписи и т. д.

- Отредактируйте текст шаблона и нажмите кнопку [ *Отправить* ].

**На заметку.** Шаблоны email-сообщений доступны только при отправке сообщения с помощью панели действий. При создании сообщения через коммуникационную панель либо через деталь [ *Средства связи* ] на страницах некоторых разделов системы шаблоны email-сообщений недоступны.

Шаблоны формируются в справочнике [ *Шаблоны email-сообщений* ]. При формировании шаблонов используется [дизайнер контента](#).

## Загрузить письма



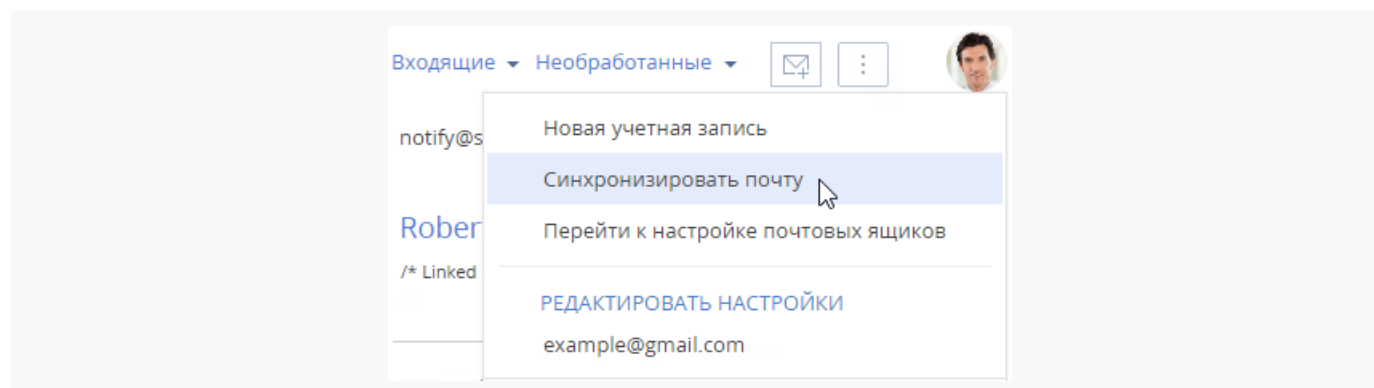
- Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
- В меню кнопки  выберите команду [ *Синхронизировать почту* ] (Рис. 5).

Рис. 5 — Синхронизация почты



В результате в систему будут загружены email-сообщения из всех предустановленных для синхронизации папок вашего почтового ящика. Если загруженное сообщение содержало вложения, то они автоматически добавятся на деталь [ *Файлы* ] вкладки [ *Вложения* ].

**На заметку.** Вы можете настроить автоматическую загрузку почты через заданный промежуток времени, используя страницу [настройки синхронизации](#) с почтовым ящиком.

При загрузке почты в Creatio автоматически производится первичная обработка полученных email-сообщений:

1. Значение поля [ *От кого* ] сопоставляется со средствами связи зарегистрированных в Creatio контрагентов и контактов. Если в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения будут автоматически заполнены поля [ *Контрагент* ], [ *Контакт* ].
2. Если в системе не найдено совпадений, то анализируются значения полей [ *Кому* ], [ *Копия* ], [ *Скрытая копия* ]. Если по этим полям в системе будут найдены совпадения, то на странице такого email-сообщения также будут заполнены поля [ *Контрагент* ], [ *Контакт* ].

**На заметку.** При сопоставлении полей [ *Кому* ], [ *Копия* ] и [ *Скрытая копия* ] со средствами связи контакта не учитываются контакты, по которым существуют пользователи в Creatio.

3. Производится проверка преднастроенных в системе **правил связывания писем с другими объектами системы**. [Подробнее >>>](#)

В результате в качестве автора и ответственного по записи, созданной в Creatio, будет указан пользователь, который загрузил письмо.

## Обработать письмо

Email-сообщение считается **обработанным**, если у него заполнены поля [ *Контрагент* ] или [ *Контакт* ] и хотя бы одно из полей связи, например, [ *Продажа* ] или [ *Договор* ].

**На заметку.** Письма, у которых автоматически заполняются поля [ *Контрагент* ] или [ *Контакт* ] и [ *Обращение* ], не являются обработанными.

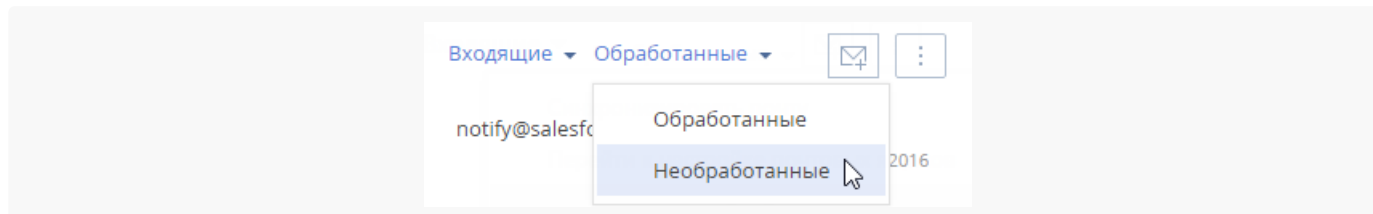
При загрузке почты email-сообщения обрабатываются в системе **автоматически** по [правилам связывания писем](#) с другими объектами системы.

**На заметку.** Обработанным считается email-сообщение, у которого снят системный признак [ *Нуждается в обработке* ]. Признак устанавливается и снимается в системе автоматически.

Те письма, которые не были обработаны автоматически, вы можете обработать **вручную**:

1. Выберите фильтр [ *Необработанные* ] в области фильтров (Рис. 6).

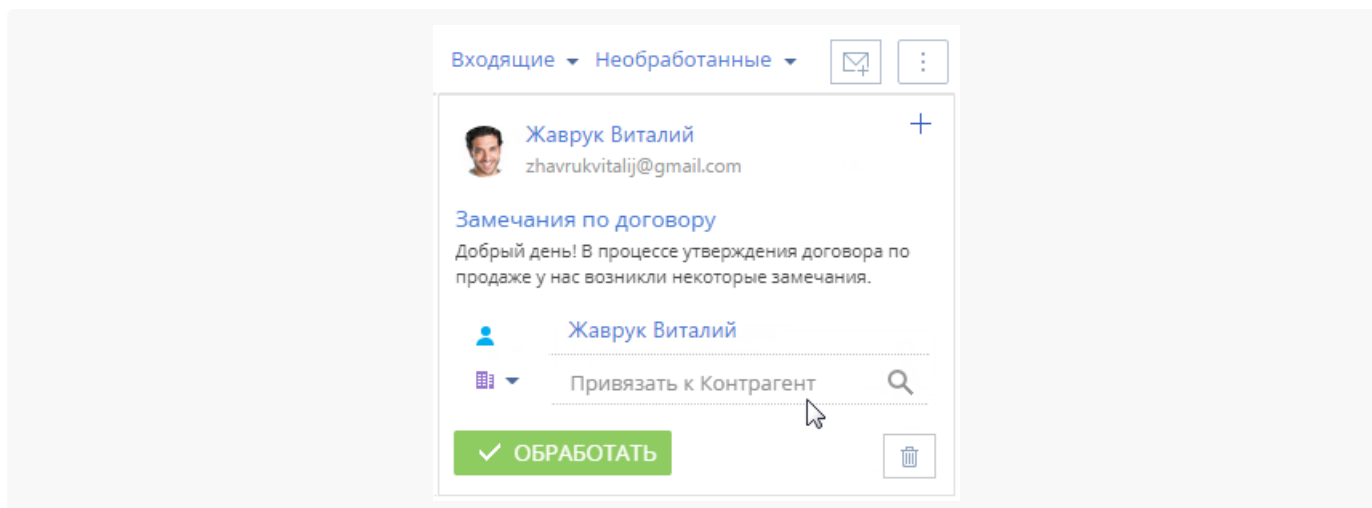
Рис. 6 — Выбор фильтра



2. Выделите письмо, которое требует обработки (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример необработанного письма





3. Если необходимо, то свяжите email-сообщение с одним или несколькими из объектов системы. Как вручную связать письмо с другими записями, описано в блоке [Связать письмо с другими записями вручную](#).
4. Нажмите кнопку [ *Обработать* ]. Если письмо, которое вы обработали, является частью переписки, то Creatio предложит вам обработать сразу все письма цепочки.

В результате данное письмо или цепочка писем больше не будут отображаться в перечне необработанных email-сообщений. Системный признак [ *Нуждается в обработке* ] у таких email-сообщений будет снят. Чтобы просмотреть перечень обработанных писем, выберите фильтр [ *Обработанные* ] в области фильтров.

## Запустить бизнес-процесс по письму

В Creatio могут быть настроены бизнес-процессы, связанные с обработкой email-сообщений. Например, если клиент в письме интересуется продуктами вашей компании, то необходимо зарегистрировать лид, а если в его письме содержалось какое-либо пожелание или вопрос — создать обращение.

**На заметку.** Детальнее возможности автоматизации бизнес-процессов рассмотрены в документации по бизнес-процессам Creatio.

Для запуска бизнес-процесса по email-сообщению:



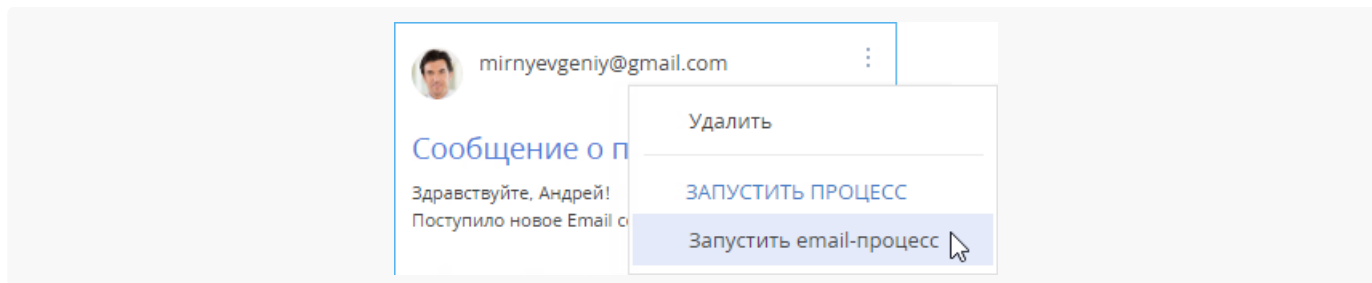

1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите письмо, которое требует обработки.
3. В меню кнопки  выберите процесс, который необходимо запустить по данному email-сообщению (Рис. 8).

Рис. 8 — Запуск процесса по email-сообщению



В результате по выбранному email-сообщению будет запущен соответствующий бизнес-процесс.

**На заметку.** Чтобы настроенный в системе бизнес-процесс отображался в меню кнопки  email-сообщения, в параметрах бизнес-процесса необходимо указать тег “Email Process”, а также параметр с типом данных [ *Уникальный идентификатор* ] и кодом “RecordId”.

Название тега, по которому будет формироваться перечень доступных для выбора бизнес-процессов, указывается в системной настройке “Тег процессов email” (код “EmailProcessTag”).

## Создать запись из письма

Из email-сообщения в коммуникационной панели можно создать новую запись в любом разделе системы. Например, по письму от неизвестного отправителя может быть создан новый контакт. При этом на его странице автоматически заполняются ФИО и email-адрес из сообщения. Если создается другая запись (например, продажа, счет или заказ), то на ее странице контактные данные из письма автоматически отобразятся в предусмотренных для них полях. Так при создании новой продажи в поле [ *Клиент* ] страницы продажи будет указано название контрагента или ФИО контакта.

Рассмотрим создание новой записи по email-сообщению на примере контакта.



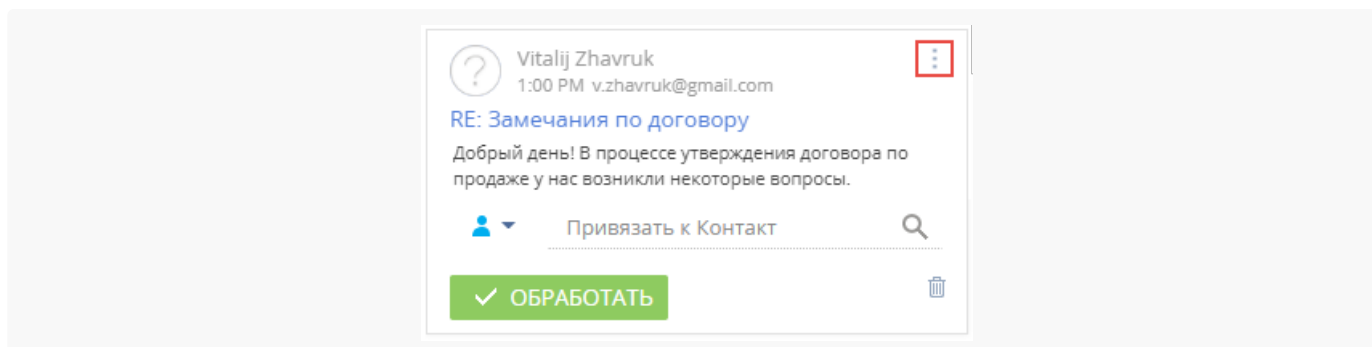
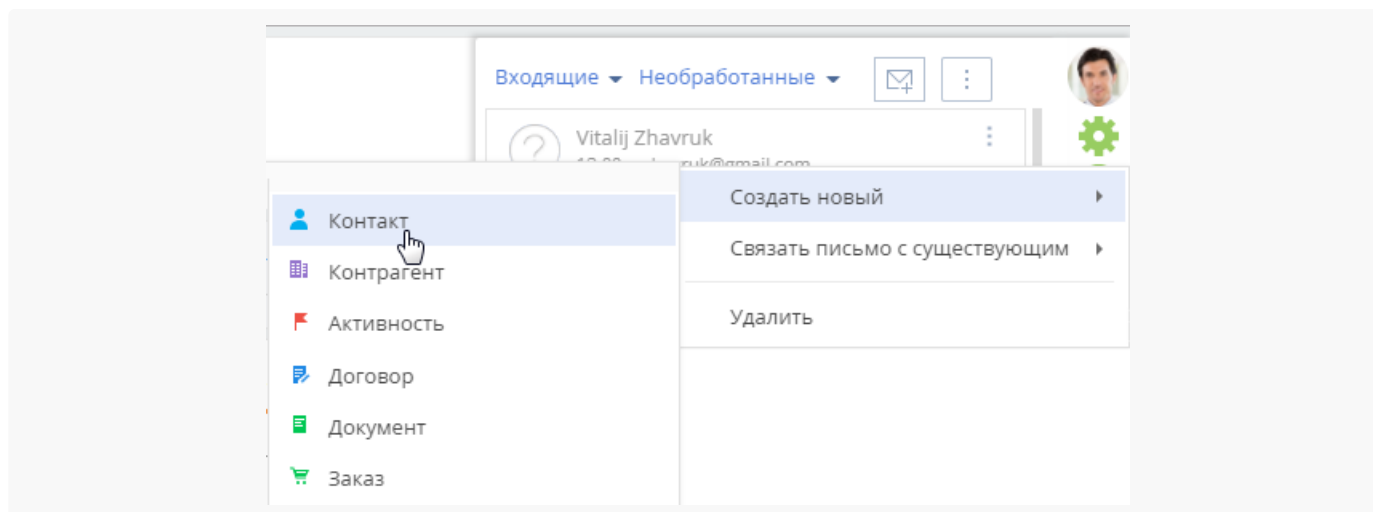
1. Нажмите кнопку  коммуникационной панели.
2. Выделите нужное письмо.
3. По кнопке  в правом верхнем углу письма выберите команду [ *Создать новый* ] (Рис. 9).

Рис. 9 — Создание новой записи из email-сообщения на коммуникационной панели



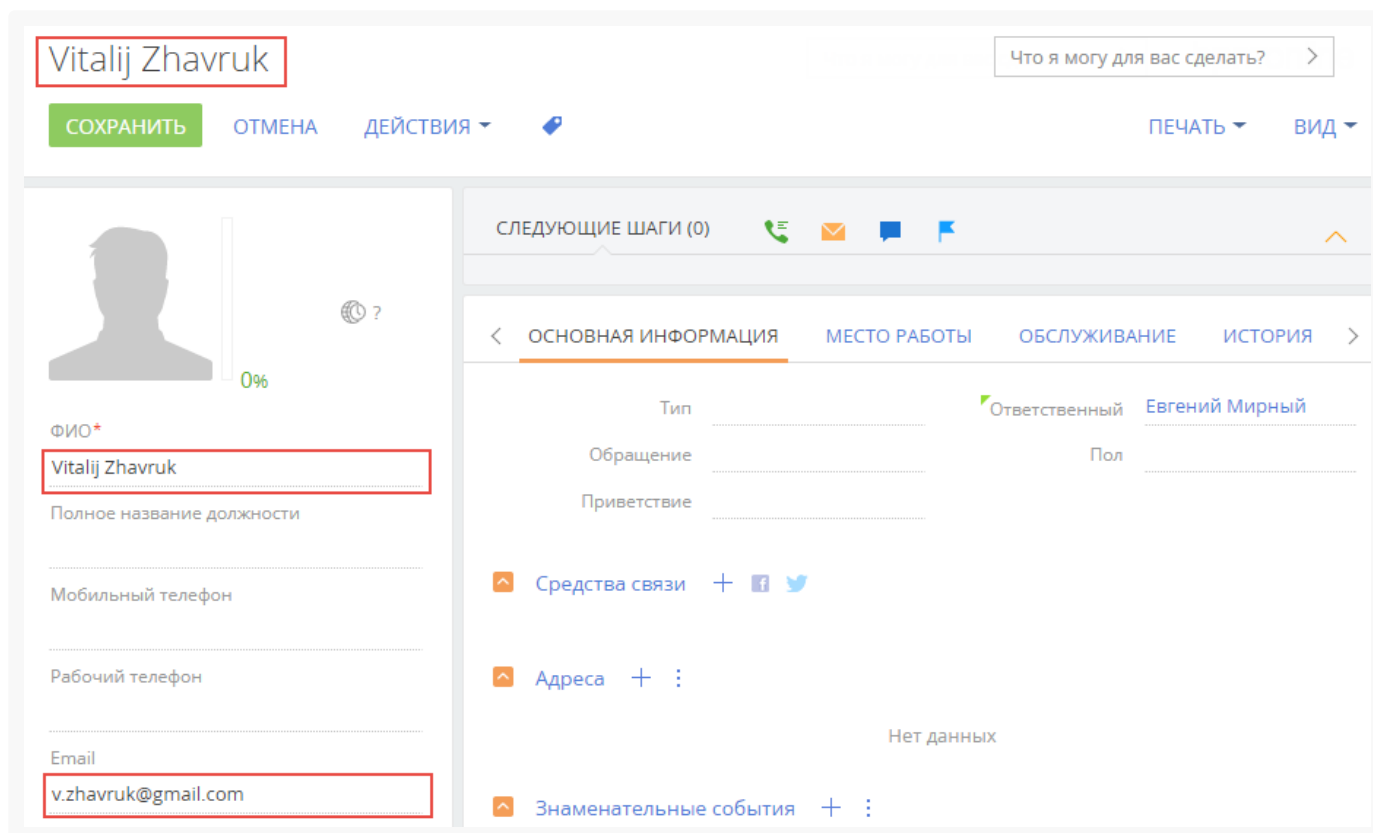
4. В отобразившемся меню выберите необходимый объект, например, “Контакт” (Рис. 10).

Рис. 10 — Выбор объекта



5. Будет создана страница нового контакта, на которой поля [ ФИО ] и [ Email ] будут автоматически заполнены данными из письма. При наличии дополнительных данных о контакте заполните соответствующие поля на его странице и сохраните изменения (Рис. 11).

Рис. 11 — Страница контакта, созданного по email-сообщению



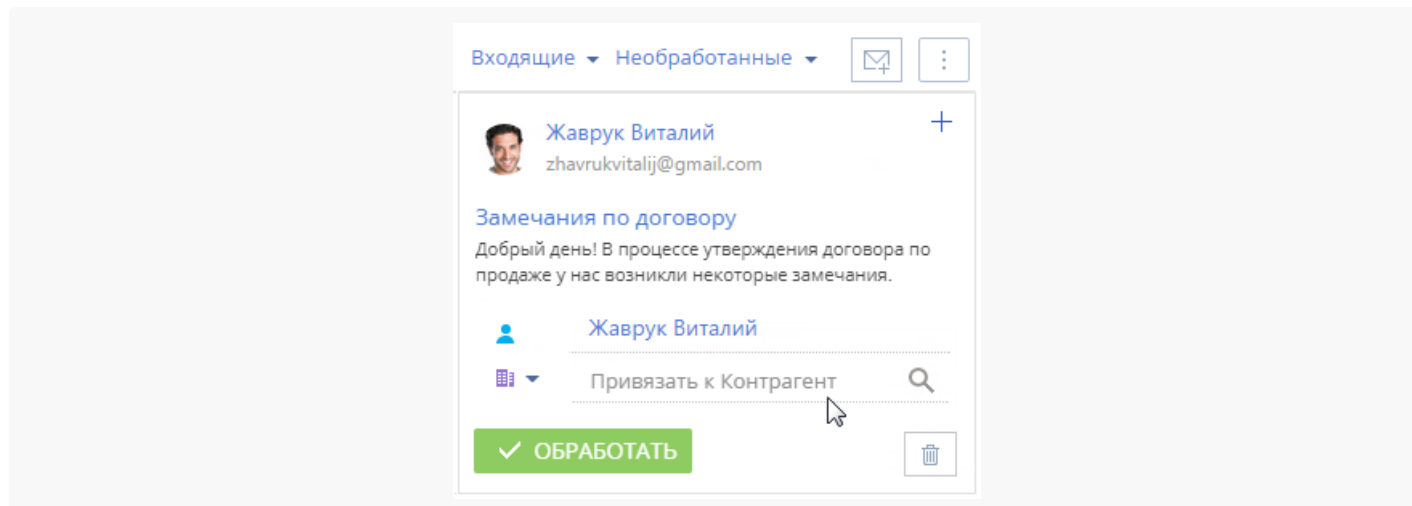
В результате выполненных действий в разделе [ *Контакты* ] появится новая запись, созданная по данным из email-сообщения.

## Связать письмо с другими записями вручную

Вручную связать письмо с другими записями системы можно несколькими способами:

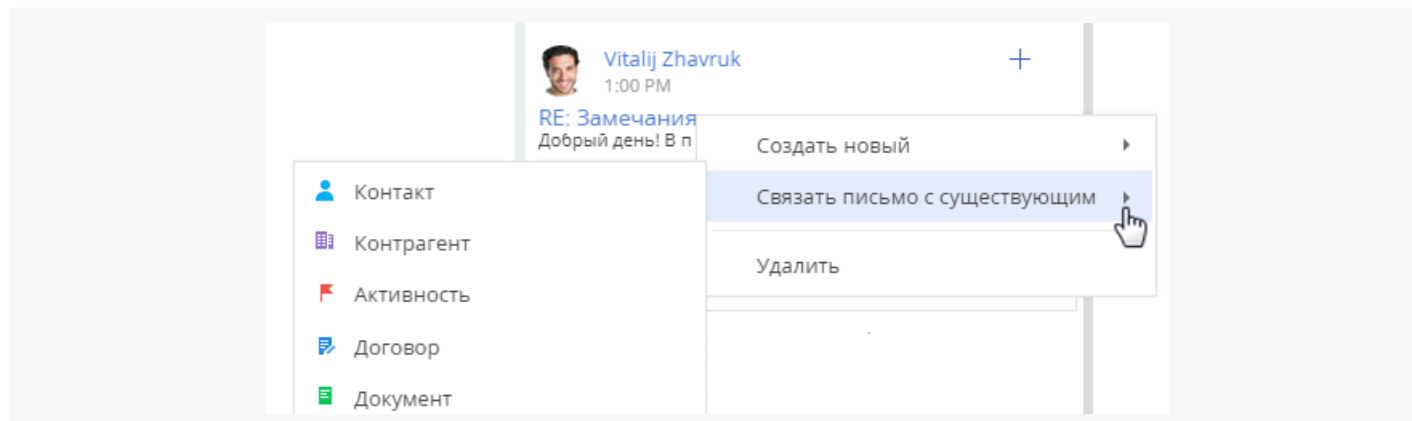
- С помощью специального поля связи с email-сообщением, указав в нем необходимый объект для связи (Рис. 12).

Рис. 12 — Привязка письма к другой записи с помощью поля связи



- По кнопке + в правом верхнем углу письма (Рис. 13).

Рис. 13 — Привязка письма к другой записи по кнопке +



- На вкладке [ *Основная информация* ] страницы email-сообщения. Для перехода на страницу email-сообщения кликните по заголовку письма.

В результате привязанное email-сообщение отобразится на вкладке [ *История* ] страницы контрагента.

## Связать письмо с другими записями автоматически

Чтобы входящее или исходящее email-сообщение автоматически связывалось с другими объектами системы, выполните настройку справочника [ *Правила связывания писем с разделами системы* ]. Например, если в теме письма указан номер счета, то такое email-сообщение автоматически свяжется с зарегистрированным в Creatio счетом.

Для настройки правил связывания:

1. Откройте дизайнер системы нажатием кнопки  в правом верхнем углу приложения.

2. В группе “Настройка системы” кликните по ссылке “Справочники”.
3. Откройте наполнение справочника [ *Правила связывания писем с разделами системы* ].
4. На странице справочника нажмите кнопку [ *Добавить правило* ] или откройте ранее зарегистрированное правило, которое необходимо изменить.
5. На открывшейся странице заполните необходимые поля (Рис. 14):

Рис. 14 — Пример настройки правила связывания писем

Название \* Тема email с номером счета

Описание

Правило \* Inv-[0-9]+

⊕ Объект, который связывается

Объект \* Активность      Колонка \* Заголовок

⊕ Объект, с которым связывается

Объект \* Счет      Колонка \* Номер

6. Укажите название правила, например “Тема email с номером счета”.
7. В поле [ *Правило* ] напишите регулярное выражение, согласно которому необходимо определять фрагмент темы письма для связи со счетом.

Например, если у вас в системе настроена автонумерация счетов: Inv-1, Inv-2, Inv-3, ..., Inv-n, то вам необходимо написать регулярное выражение: Inv-[ 0-9 ]+. В результате при получении email-сообщения с темой “Дополнительная информация по счету Inv-53”, система автоматически проверит наличие в Creatio счета с указанным номером. Если такой счет зарегистрирован, то система заполнит соответствующим значением поле [ *Счет* ] на странице email-сообщения.

**На заметку.** Для корректной работы правил связывания писем с другими объектами системы выполните настройки автонумерации записей так, чтобы в двух различных разделах не использовался одинаковый алгоритм автонумерации. Например, маска автонумерации счета — “Inv-{0}”, заказа — “Ord-{0}”, договора — “Cont-{0}” и т. д. Автонумерация записей в Creatio настраивается при помощи группы [системных настроек](#) “Автонумерация записей”.

- a. Заполните группу полей [ *Объект, который связывается* ]. Для автоматического связывания email-сообщений с записями системы в поле [ *Объект* ] выберите значение “Активность”. В поле [ *Колонка* ] укажите поле, по которому необходимо определять связь. Поиск совпадений производится по теме письма, а тема письма указывается в колонке [ *Заголовок* ].
- b. Заполните группу полей [ *Объект, с которым связывается* ]. В поле [ *Объект* ] выберите объект системы, для которого настраивается правило, например, “Счет”. В поле [ *Колонка* ] укажите колонку, по которой необходимо производить поиск совпадений. В рассматриваемом примере это колонка [ *Номер* ].

8. Сохраните правило.
9. По аналогии добавьте правила связи с другими разделами.

В результате при загрузке почты в Creatio и в момент отправки письма из Creatio будет выполняться проверка тем email-сообщений согласно настроенным правилам. Если совпадения будут найдены, то у таких сообщений автоматически заполнятся поля связи. Кроме того, такие email-сообщения будут отмечены в системе как обработанные.

## Часто задаваемые вопросы по работе с почтой в Creatio

### Почему при регистрации почтового ящика приходит сообщение, что логин/пароль некорректен?

Правила безопасности почтовых серверов иногда блокируют доступ к почтовым ящикам из внешних приложений. Если при регистрации учетной записи вы внесли все необходимые данные, но получили уведомление о некорректности имени пользователя или пароля, то выполните следующие действия:

1. В настройках почтового ящика включите доступ по протоколу IMAP. Обычно пересылка и работа с протоколами POP/IMAP вынесены в отдельную группу настроек.
2. В настройках безопасности почтового аккаунта откройте доступ к вашей учетной записи для внешних приложений.
3. В большинстве случаев почтовый сервер отправляет пользователю письмо о попытке внешнего подключения к почтовому ящику. Подтвердите подлинность подключения, перейдя по ссылке из этого письма.
4. Повторите регистрацию.

### Как настроить свой почтовый провайдер?

**На заметку.** Перед тем, как перейти к настройке почтового провайдера, необходимо настроить сервис синхронизации [Exchange Listener](#).

Для настройки интеграции с почтовым провайдером необходимо, чтобы на сервере приложения были открыты 25 и 587 порты. На странице выбора провайдера в Creatio нажмите кнопку [ *Добавить провайдер* ], выберите тип провайдера и заполните все настройки для получения и отправки сообщений. Больше информации о настройке почтовых провайдеров доступно в статье [Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP](#) и блоке [Настройка почты, контактов, расписания MS Exchange / Microsoft 365](#).

### Почему процесс синхронизации почты завершился успешно, а новых писем в системе нет?

Такая проблема может возникать в двух случаях:

1. В объект “Активность” было добавлено обязательное на уровне приложения поле.

Для того чтобы почта загружалась корректно, измените атрибуты поля, сделав его не обязательным в

объекте, но обязательным на странице.

2. Письма, загружаемые с почтового сервера IMAP, ранее были загружены в систему и удалены, либо ранее были загружены в любое другое внешнее почтовое приложение.

Для того чтобы загрузить письма в систему, измените название справочника, созданного на основании объекта "EmailSynchronizedKey", на произвольное.

## Как добавить общий почтовый ящик?

Общий почтовый ящик службы поддержки используется для обмена сообщениями между сотрудниками службы поддержки и клиентами. Настройка [общего почтового ящика](#) выполняется аналогично настройке индивидуального почтового ящика, но имеет некоторые особенности.

## Почему не загружаются исходящие письма?

В Creatio можно настроить импорт всех писем из вашего почтового ящика или только из некоторых папок. Проверьте для вашей учетной записи настройки папок для загрузки почты.

Если в настройках безопасности почтового ящика доступ к некоторым папкам закрыт для внешних приложений, то эти папки будут недоступны для загрузки в Creatio. Чтобы открыть доступ к папкам для внешних приложений, измените настройки безопасности вашего почтового ящика.

Также в систему могут не загружаться исходящие письма, отправленные из MS Outlook, в связи с тем, что не все почтовые серверы поддерживают сохранение писем, отправленных из внешних приложений.

## Почему при отправке письма возникает ошибка "Ошибка отправки письма, обратитесь к системному администратору"?

Данная ошибка может возникнуть в следующих случаях:

- Запрещена отправка на уровне провайдера.
- Нет связи с почтовым сервером SMTP.
- На сервере SMTP закрыт один из портов: 25, 465, 587.

Обратитесь к системному администратору для определения причин и устранения ошибки.

## Я не вижу деталь [ *Email* ] в разделе [ *Контакты* ]? Почему?

Согласно настроенной в Creatio логике, деталь [ *Email* ] не отображается на страницах контактов, у которых в поле [ *Тип* ] указано значение "Сотрудник" или в профиле контрагента указан тип "Наша компания". Изменение данной логики реализуется средствами разработки.