

Отправка email

Отправить email-сообщение при помощи процесса

Версия 7.17



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

Отправить email-сообщение при помощи процесса	4
Отправить email вручную	4
Отправить email автоматически	7
Использовать параметры процесса в теле письма	11
Использовать шаблоны email в бизнес-процессах	14
Указать получателя или отправителя письма в свойствах элемента Отправить email	17
Связать письмо с другими записями Creatio	20

Отправить email-сообщение при помощи процесса

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

В ходе бизнес-процесса могут отправляться email-сообщения. В зависимости от предварительных настроек, вы можете:

- **Отправлять email-сообщения вручную**, в результате чего на соответствующем шаге бизнес-процесса пользователю откроется страница нового email-сообщения с предзаполненными полями;
- **Запускать email-сообщения** с заданным содержимым автоматически.

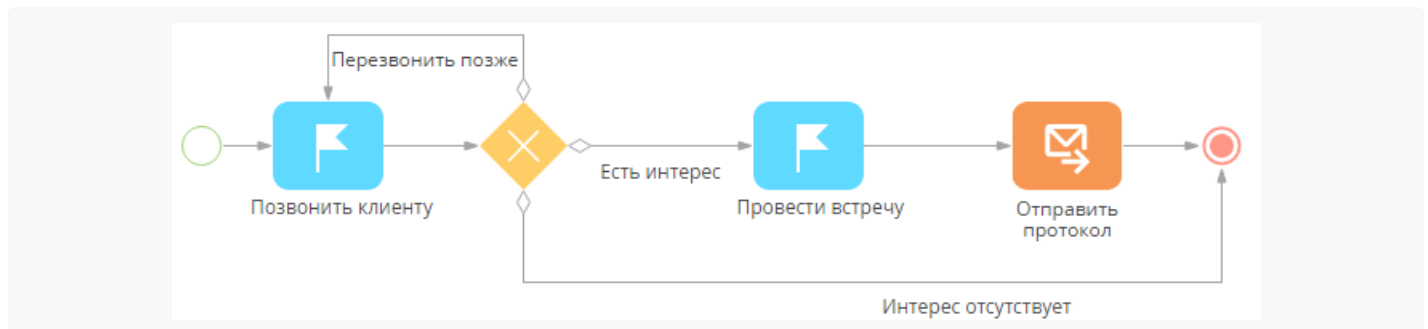
Для отправки email-сообщений используется [элемент \[Отправить email \]](#).

На заметку. Для отправки email-сообщения предварительно необходимо настроить [интеграцию с почтовым сервером](#).

Отправить email вручную

Отправка email-сообщений вручную используется в тех случаях, когда необходимо вносить изменения или дополнения в тело письма или добавлять к нему вложения. Рассмотрим **отправку email-сообщения вручную** на примере процесса проведения встречи (Рис. 1).

Рис. 1 — Процесс проведения встречи



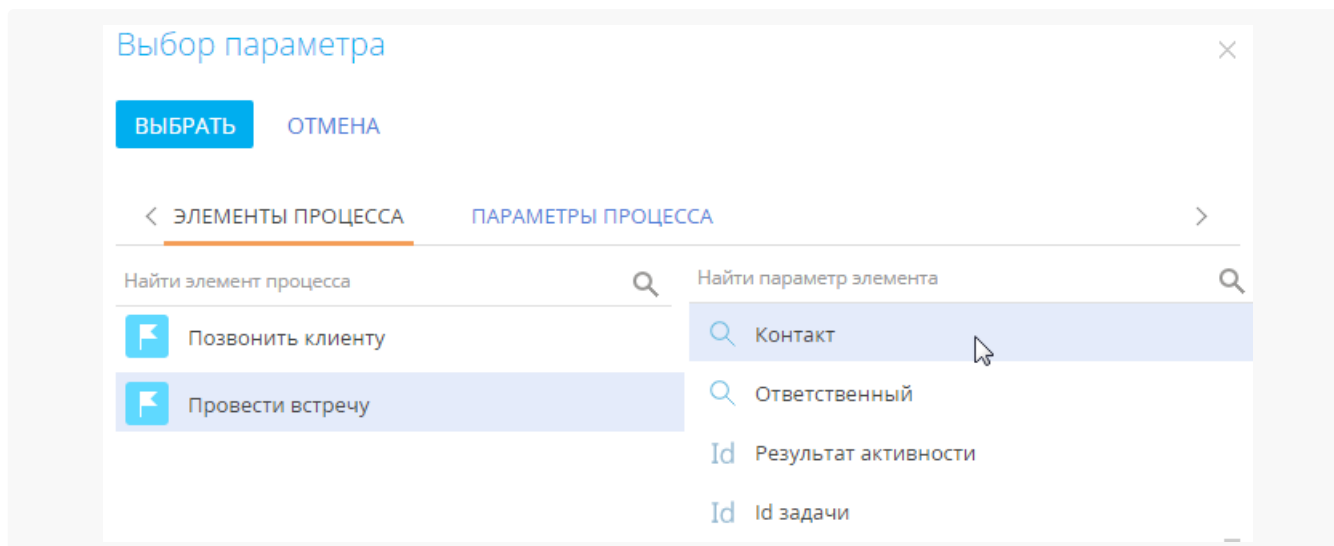
Пример. В ходе процесса необходимо отправить письмо с протоколом встречи клиенту. Для этого нужно отобразить для пользователя страницу редактирования письма, где можно добавить вложение и выполнить отправку.


1. Поместите на схему бизнес-процесса элемент [*Отправить email*] группы [*Действия пользователя*]. На панели настройки элемента укажите значения параметров (Рис. 2):

Рис. 2 — Панель настройки элемента “Отправить email”


- a. Чтобы письмо было отправлено с корпоративного почтового ящика, в поле [*От кого*] выберите пункт меню [*Значения справочника*]. На открывшейся странице выбора значения укажите учетную запись корпоративного почтового ящика. Если поле [*От кого*] оставить незаполненным, то ответственный сотрудник будет должен на странице редактирования email-сообщения в поле [*От кого*] указать email-адрес, с которого будет отправлено письмо.
- b. В поле [*Кому*] укажите email-адрес получателя, которому необходимо отправить протокол встречи. Для этого в меню значений параметра выберите [*Контакт*] —> “Параметр процесса”. В поле [*Кому*] укажите email-адрес получателя, которому необходимо отправить протокол встречи. В меню [*Контакт*] выберите пункт [*Параметр процесса*]. В окне выбора значения параметра выделите шаг “Провести встречу” и выберите значение параметра [*Контрагент*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Определение email-адреса контакта, которому необходимо отправить email



- c. Если необходимо отправить копии протокола нескольким контактам, то нажмите кнопку  и добавьте поля [Копия] и [Скрытая копия]. В появившихся полях укажите контакты, которым необходимо отправить копии протокола.
- d. В поле [Какое сообщение отправить] укажите способ формирования контента “Письмо пользователя”.

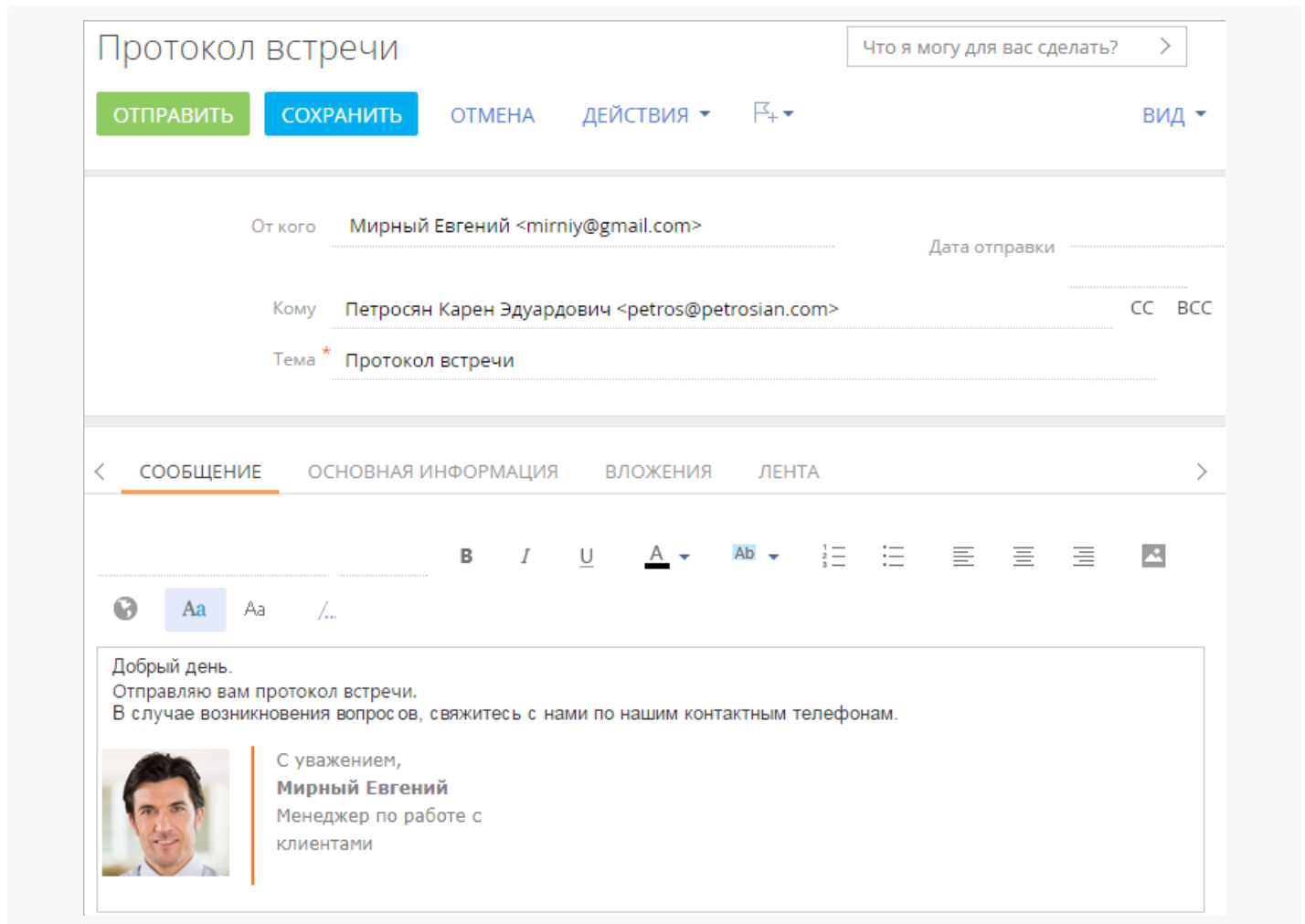
2. Подготовьте письмо.

- a. В области тела письма нажмите кнопку .
- b. В открывшемся дизайнера контента сформируйте письмо.
- c. Сохраните изменения.
- d. В поле [Тема] введите тему письма, например, “Протокол встречи”.
- e. В поле [Как выполняется отправка] выберите “Отправить email вручную”.
- f. Чтобы страница редактирования email открывалась для ответственного по задаче, в поле [Кто отправляет email?] выберите пункт “Контакт текущего пользователя”.
- g. Установите признак [Показывать страницу автоматически], чтобы при переходе на этот шаг процесса для пользователя автоматически открывалась страница редактирования email-сообщения. Если признак будет снят, то письмо сохранится как черновик и не будет отправлено.
- h. В поле [Контрагент] блока [Связи активности] укажите контрагента из активности “Провести встречу”. Для этого кликните в области поля и выберите пункт “Параметр процесса” в меню значений параметра. В окне выбора параметра выделите элемент “Провести встречу” и его параметр [Контрагент]. Отправленное сообщение отобразится на вкладке [История] контрагента, с которым проводилась встреча.

В результате при выполнении процесса откроется страница письма, на которой можно внести необходимые изменения и добавить протокол встречи (Рис. 4).

На заметку. Если у вас настроено автоматическое добавление подписи в исходящие письма, то при отправке email вручную подпись будет добавлена в тело письма.

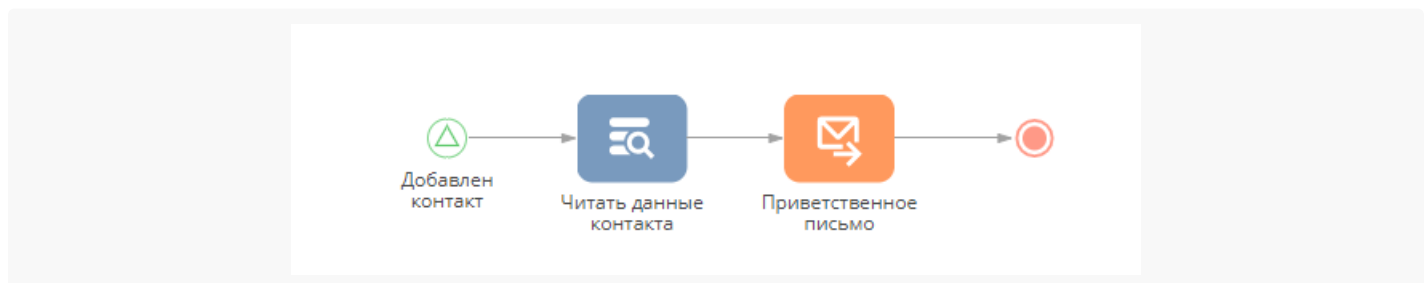
Рис. 4 — Редактирование email-сообщения в ходе выполнения процесса



Отправить email автоматически

В процессе, где используется элемент [*Отправить email*], вы можете настроить автоматическую отправку писем по факту добавления, изменения или удаления записей Creatio. Например, каждый раз при создании нового контакта Creatio может отправлять ему приветственное email-сообщение (Рис. 5).

Рис. 5 — Диаграмма бизнес-процесса по отправке приветственного сообщения контакту



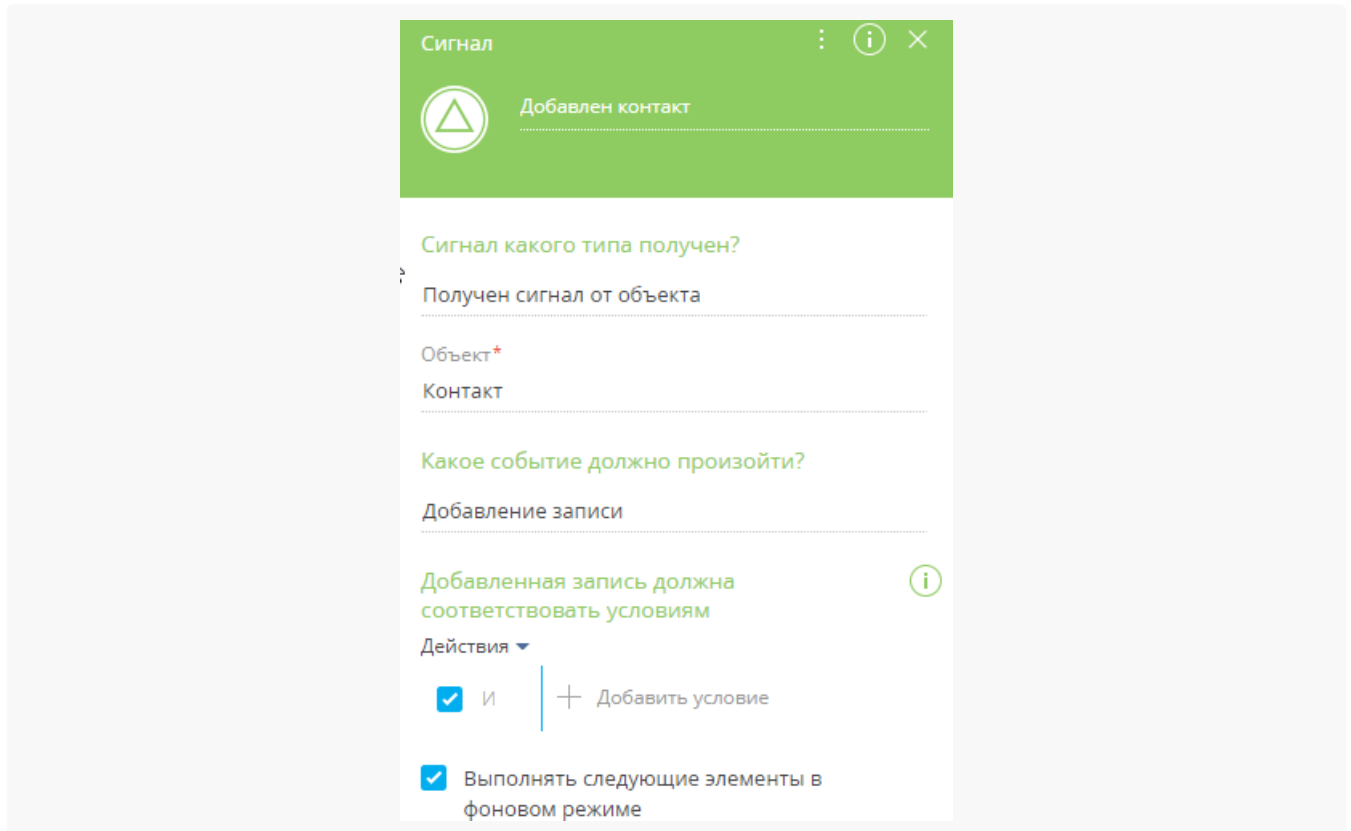
Для автоматического запуска процесса по факту изменений в записях Creatio используется начальное событием [*Сигнал*]. Для отправки электронных сообщений в ходе процесса используется элемент [*Отправить email*]. Если текст сообщения должен содержать данные из определенных записей Creatio (например, данных добавленного контакта), то используйте элемент [*Читать данные*] для получения

таких данных.

Для автоматической отправки email:

1. Добавьте начальный элемент на диаграмму процесса.
 - а. Чтобы настроить однократный или регулярный автоматический запуск процесса в заданное время, воспользуйтесь элементом [\[Стартовый таймер \]](#).
 - б. Чтобы настроить автоматический запуск процесса после определенных изменений в Creatio, например, после добавления нового контакта (Рис. 6), воспользуйтесь начальным элементом [\[Сигнал \]](#).

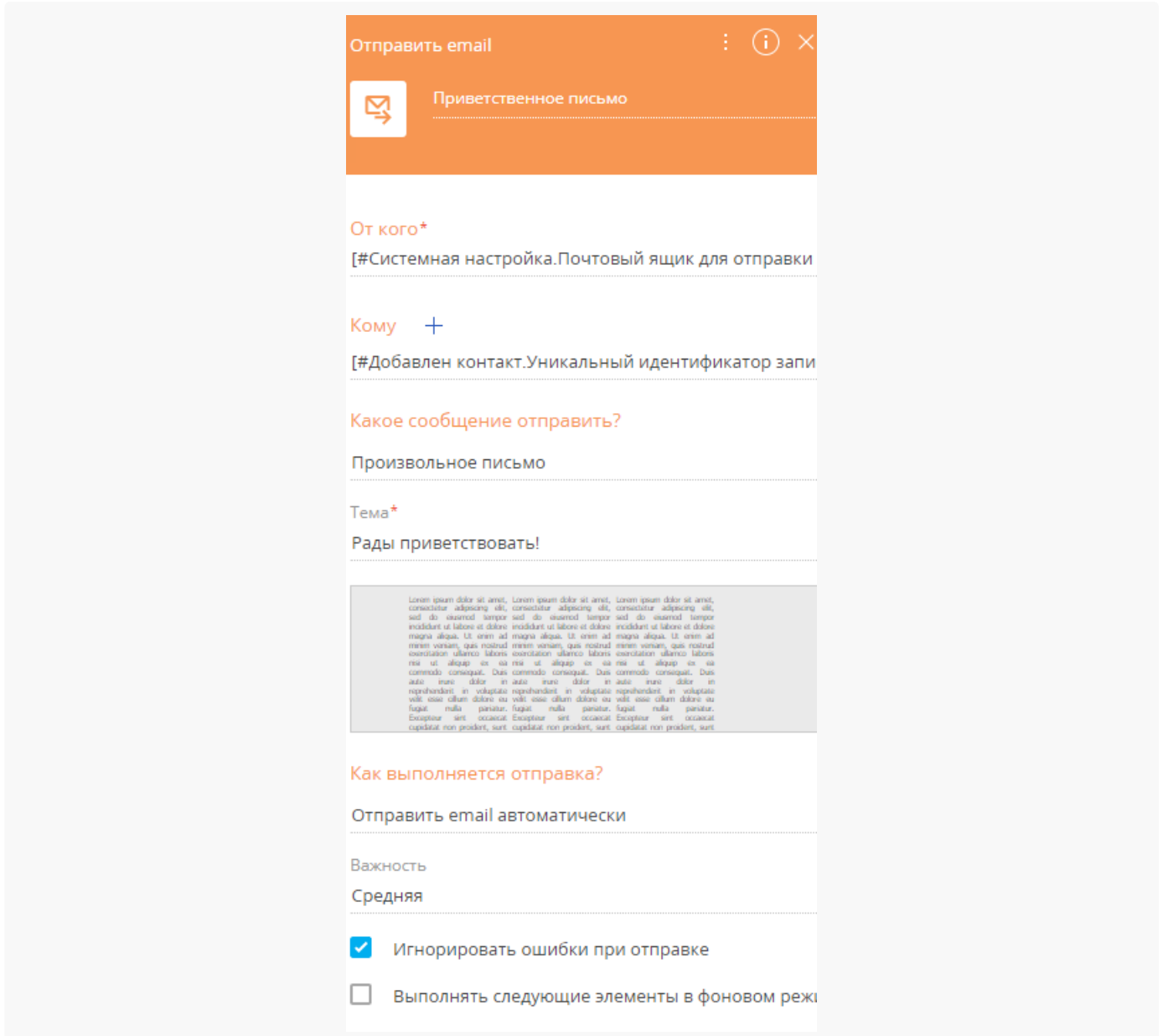
Рис. 6 — Пример настройки элемента [Сигнал]



В приведенном примере настроек начальный элемент [Сигнал] используется для запуска процесса каждый раз, когда в Creatio добавляется новый контакт.

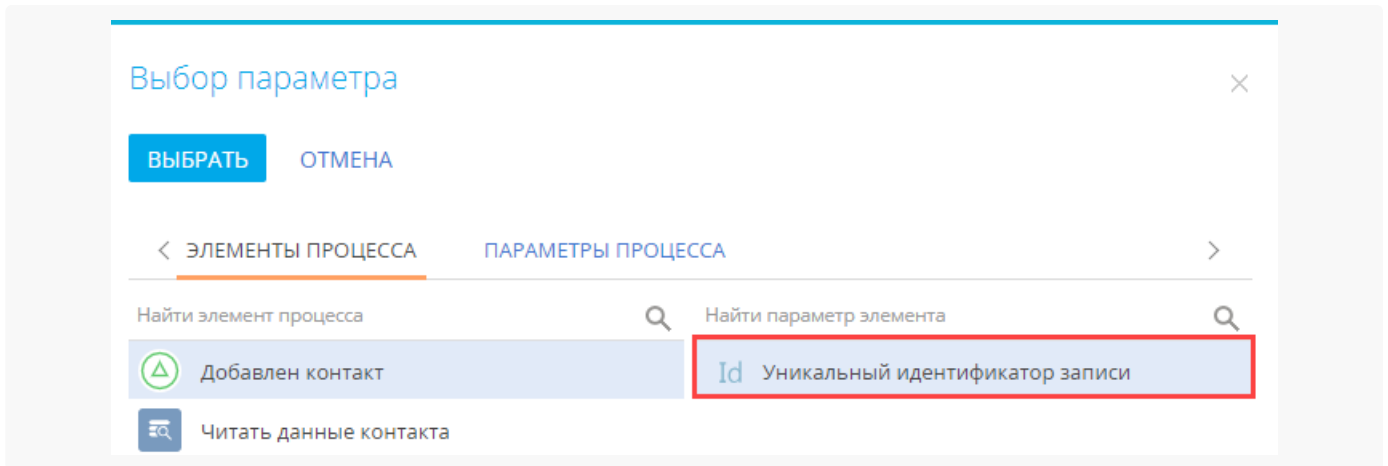
2. Добавьте на диаграмму процесса элемент [Отправить email] и настройте его свойства (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример настройки свойств элемента [Отправить email]



В приведенном примере настроек параметр [*Id созданной записи*] начального элемента [*Сигнал*] передается в поле [*Кому*] в свойствах элемента [*Отправить email*]. Для настройки передачи параметра подведите курсор к полю [*Кому*] и нажмите кнопку ⚡. Затем выберите [*Контакт*] —> [*Параметр процесса*]. В открывшемся окне “Выбор параметра” выберите параметр [*Уникальный идентификатор записи*] начального сигнала (Рис. 8).

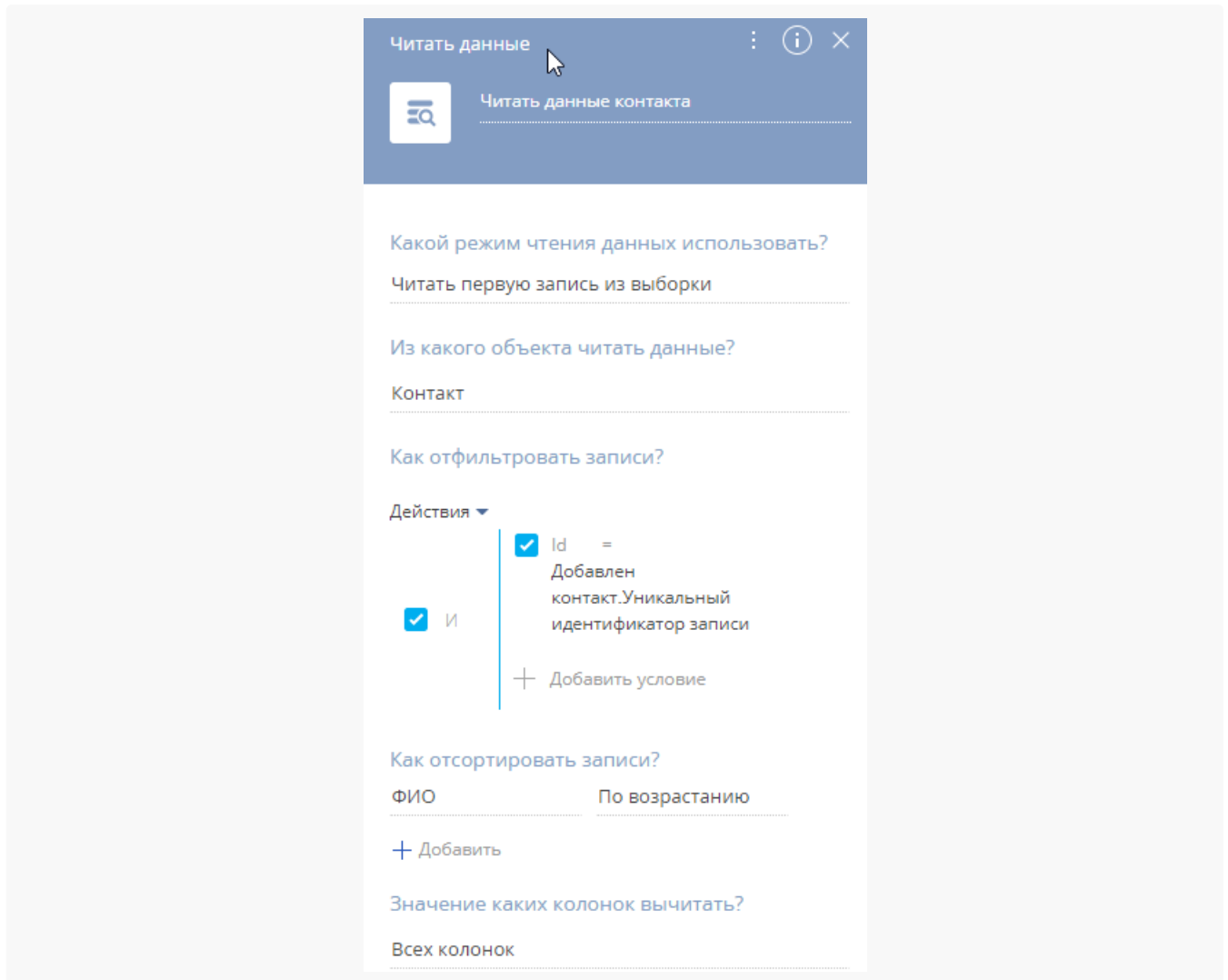
Рис. 8 — Передача в поле [*Кому*] Id контакта, активировавшего начальный элемент [*Сигнал*]



3. В зависимости от желаемого результата выберите один из следующих вариантов:
- Если вы хотите, чтобы в письме **использовались** [параметры процесса](#) или [макросы](#), то добавьте на диаграмму процесса элемент, который может получить нужную информацию из базы данных Creatio.
 - Если вы решите отправлять письмо **без использования** макросов или других параметров процесса, то соедините элемент [*Сигнал*] с элементом [*Отправить email*].

Например, если в письмо нужно подставлять имя и электронный адрес нового контакта, то разместите элемент [*Читать данные*] (Рис. 9) на диаграмме процесса и [вычитайте данные контакта](#), добавление которого инициировало запуск процесса. Данные будут записаны в исходящие параметры элемента, которые можно использовать как макросы в теле письма.

Рис. 9 — Пример настройки свойств элемента [*Читать данные*]



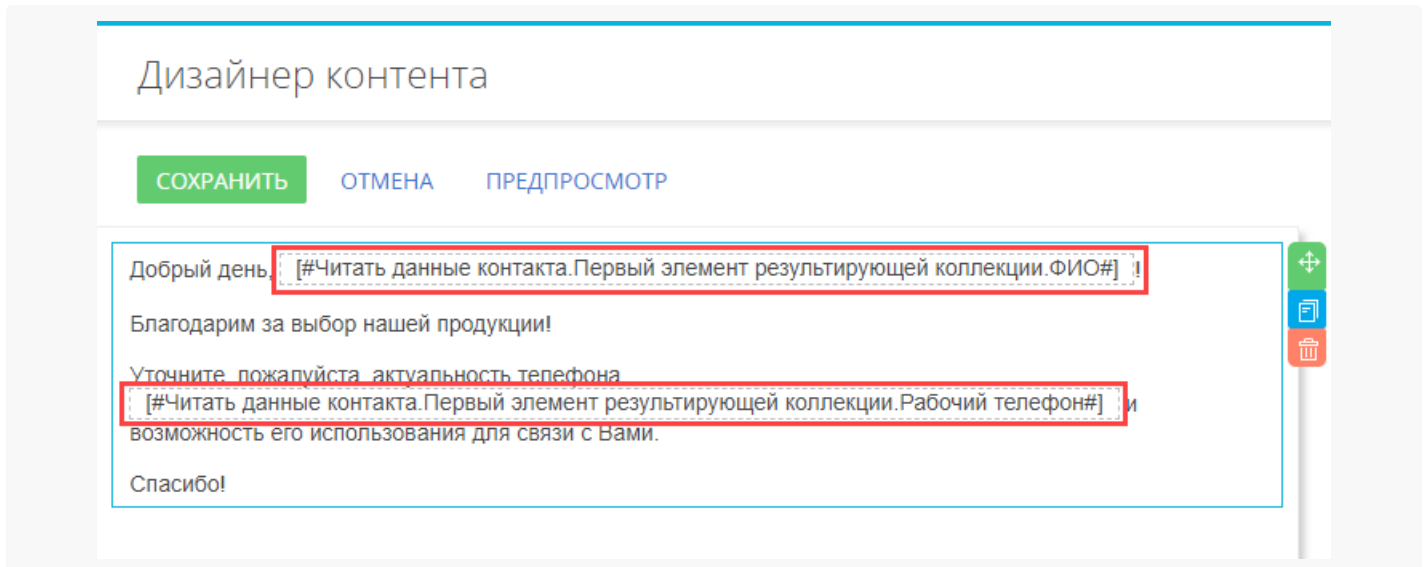
4. Сохраните процесс.

В результате письмо будет отправляться, как только будут выполнены определенные изменения или действия пользователя в Creatio. В данном случае, все новые контакты будут получать приветственное email-сообщение.

Использовать параметры процесса в теле письма

При настройке элемента [\[Отправить email \]](#) можно использовать параметры процесса для персонализации произвольных email-сообщений. Это позволяет включить специфическую информацию в тело письма, например, ФИО или номер телефона контакта, созданного в ходе текущего процесса (Рис. 10).

Рис. 10 — ФИО и номер телефона контакта, используемые в теле письма

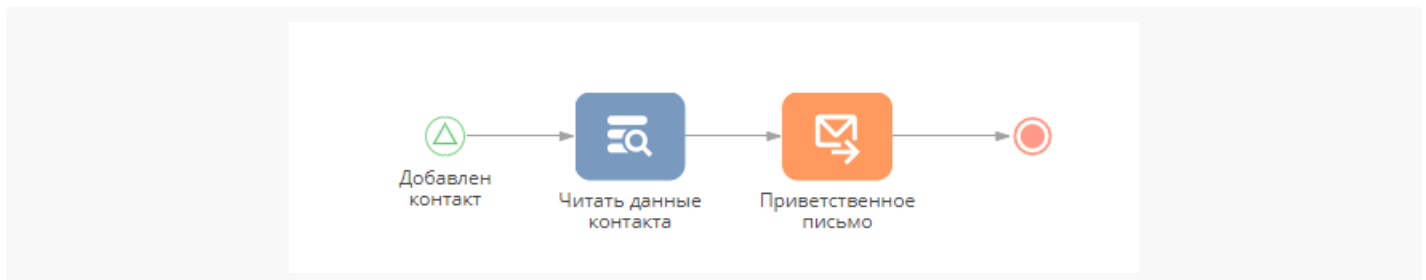


В email-сообщении параметры отображаются в форме макроса, т. е. комбинации букв и символов, которая при отправке замещается данными конкретного получателя. Например, макрос [#*Читать данные контакта.Первый элемент результирующей коллекции.ФИО*#] (Рис. 10) является [параметром](#) [*ФИО*] элемента [*Читать данные контакта*] (Рис. 11). В самом письме этот макрос будет заменен полным именем контакта, добавленного в систему при выполнении процесса. Больше информации об использовании макросов доступно в статье [Персонализировать контент с помощью макросов](#).

На заметку. Параметры процесса могут использоваться при настройке элемента [*Отправить email*], только если в поле [*Какое сообщение отправить?*] панели настроек элемента выбран вариант “Произвольное сообщение”. Если шаблон сообщения создан вне элемента [*Отправить email*], то параметры процесса не используются для персонализации сообщения.

Значения параметров любого типа (“текст”, “дата/время”, “переменная” и “логическое”) можно использовать для формирования макроса в пользовательском email-сообщении. Это позволяет использовать практически любой параметр процесса в теле письма. Например, можно создать приветственное сообщение (Рис. 11) для всех новых контактов, добавленных в Creatio, и реализовать подстановку их ФИО и рабочих телефонов в тело письма.

Рис. 11 — Пример диаграммы бизнес-процесса



Для добавления параметров процесса в произвольное сообщение:

1. Добавьте элементы, параметры которых вам потребуются, на диаграмму процесса. Для получения значений существующих записей используйте элемент [\[*Читать данные* \]](#).

Для получения имени и рабочего телефона созданного контакта используйте начальный элемент [Сигнал] вдобавок к элементу [Читать данные].



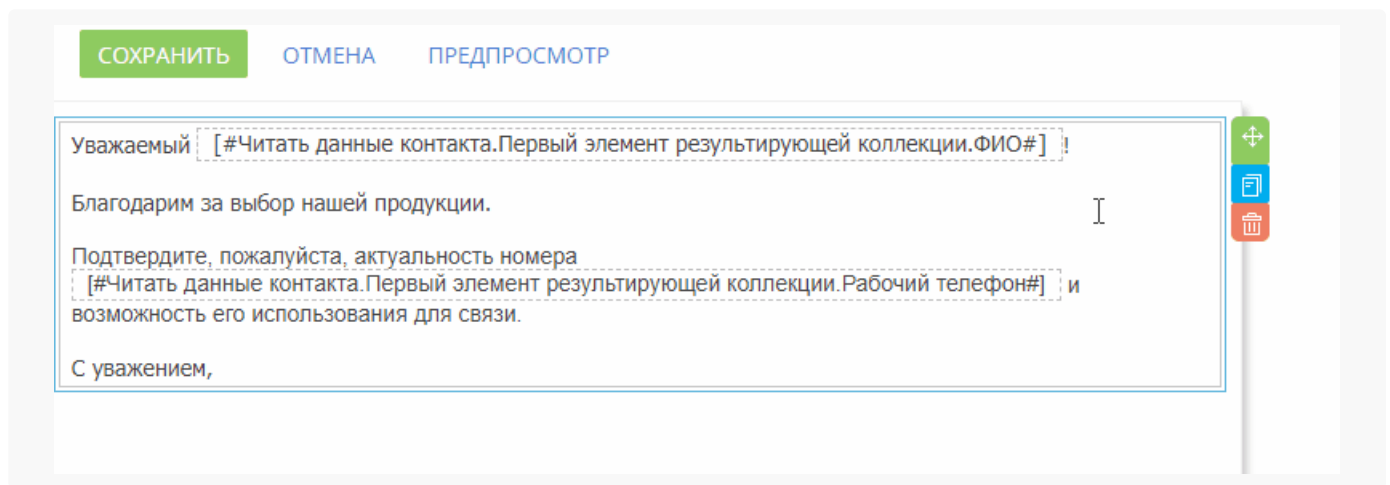
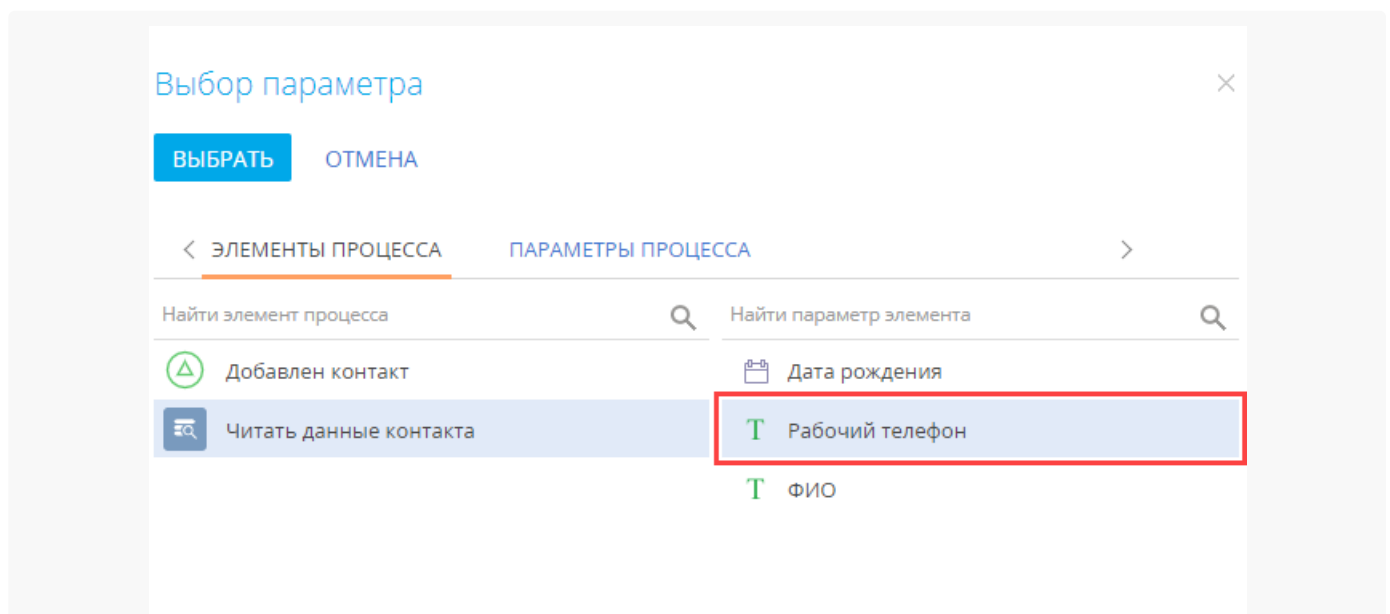
2. Добавьте на диаграмму процесса элемент [Отправить email] и заполните поля [От кого] и [Кому] на панели его настройки.
3. В поле [Какое сообщение отправить?] панели настройки элемента [Отправить email] выберите “Произвольное сообщение”.
4. Наведите курсор на область под полем [Тема] и по кнопке  перейдите в [дизайнер контента](#).
5. Добавьте необходимые блоки контента в произвольное сообщение. Например, добавьте блок “Text”.
6. Кликните мышью в любом месте дизайнера контента, а затем нажмите кнопку  на панели инструментов. (Рис. 12):

Рис. 12 — Открытие окна выбора параметра в дизайнера контента



7. Выберите необходимый параметр в окне выбора. В данном случае добавьте параметры [ФИО] и [Рабочий телефон] элемента [Читать данные] (Рис. 13), чтобы их значения отобразились в теле письма. Параметр будет добавлен в том месте, где установлен курсор.

Рис. 13 — Выбор параметра для использования в качестве макроса в тексте письма



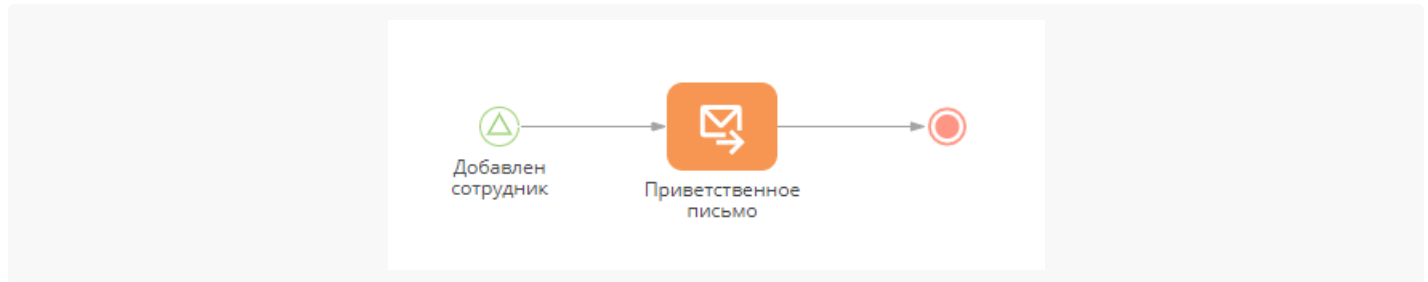
8. Сохраните изменения, выполненные в дизайнера контента.
9. Заполните остальные поля панели настроек элемента [*Отправить email*] и сохраните процесс.

В результате процесс будет отправлять письма с текстом, содержащим значения соответствующих параметров. В приведенном примере ФИО и рабочий телефон контакта будут динамически подставляться в текст письма, как только в Creatio будет добавлен новый контакт.

Использовать шаблоны email в бизнес-процессах

При выполнении бизнес-процесса вы отправлять письма, используя шаблоны из справочника [*Шаблоны email-сообщений*]. В Creatio шаблоны email создаются с помощью [дизайнера контента](#). При настройке бизнес-процесса шаблоны для использования можно указать в свойствах элемента [*Отправить email*]. Например, можно настроить шаблон письма-приветствия для всех новых сотрудников вашей компании (Рис. 14).

Рис. 14 — Процесс адаптации нового сотрудника

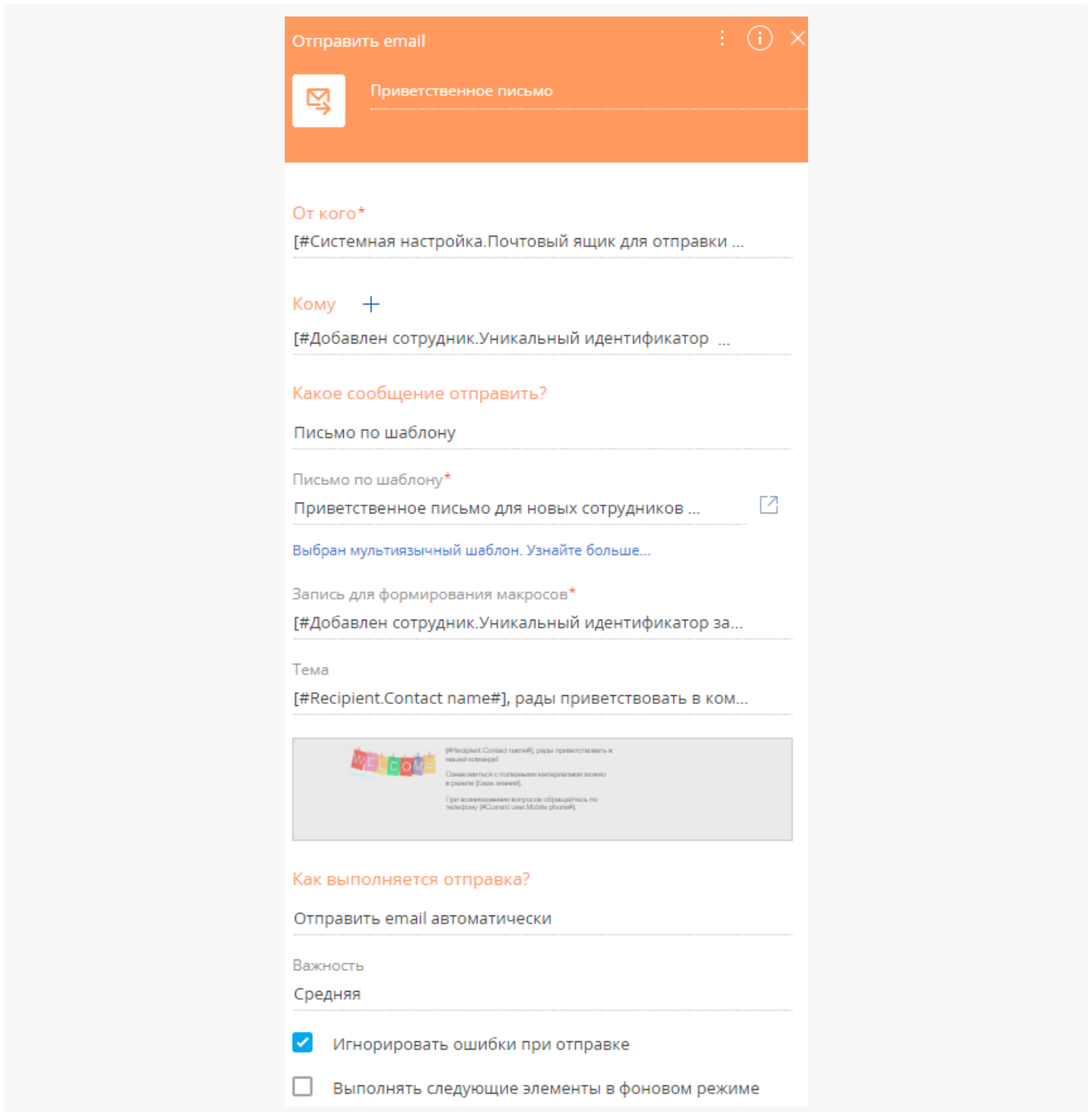


На заметку. Объекты и их связанные объекты используются для заполнения макросов в шаблонах email-сообщений. Если вы хотите использовать [параметры процесса](#) в теле email-сообщения, то в поле [*Какое сообщение отправить?*] панели настройки свойств элемента [*Отправить email*] выбирайте “Произвольное письмо”. Подробнее: [Элемент процесса \[Отправить email \]](#).

Для отправки в ходе бизнес-процесса письма по шаблону:

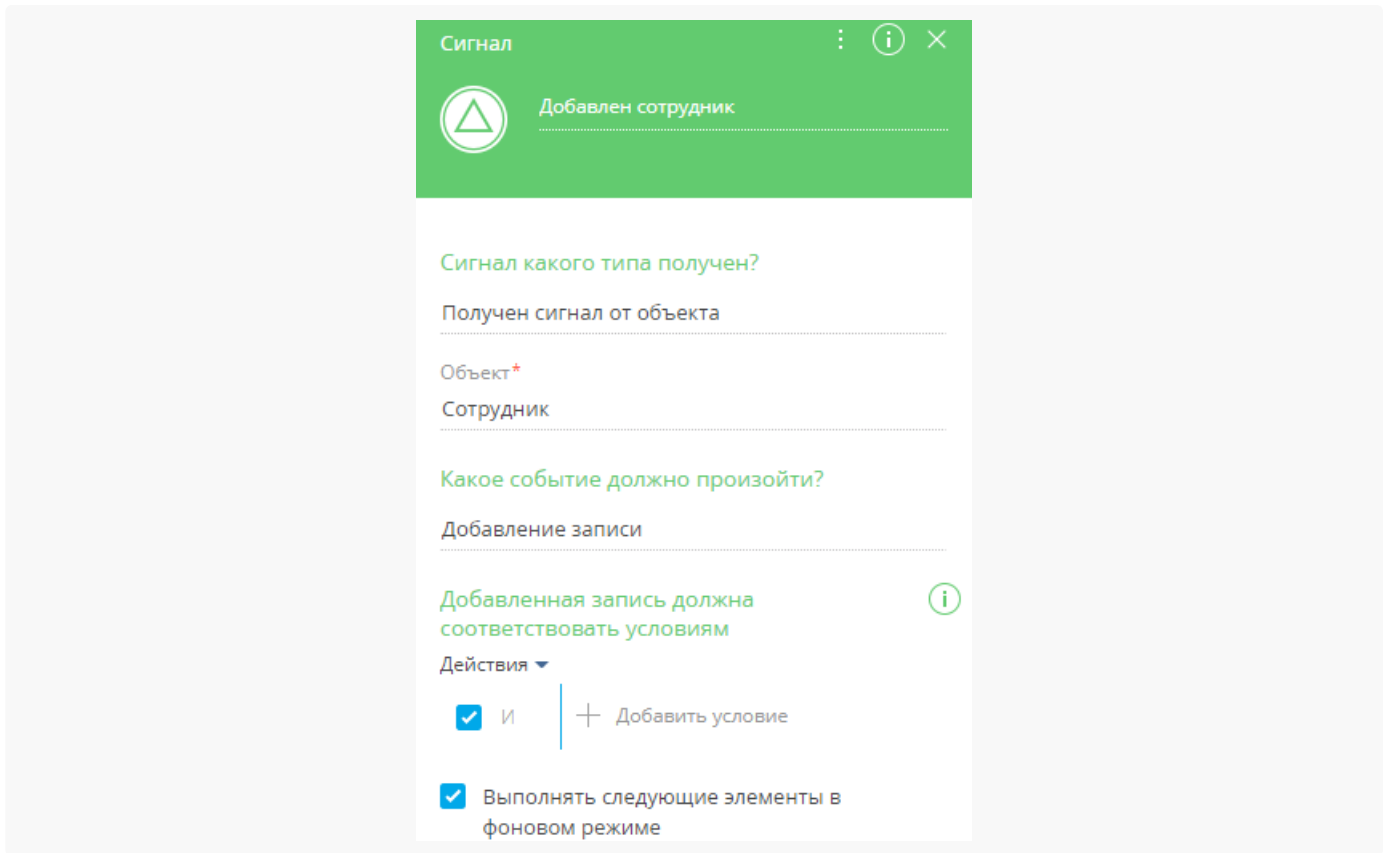
1. Добавьте на диаграмму процесса элемент [*Отправить email*] и настройте его свойства (Рис. 15).

Рис. 15 — Пример настройки свойств элемента [*Отправить email*]



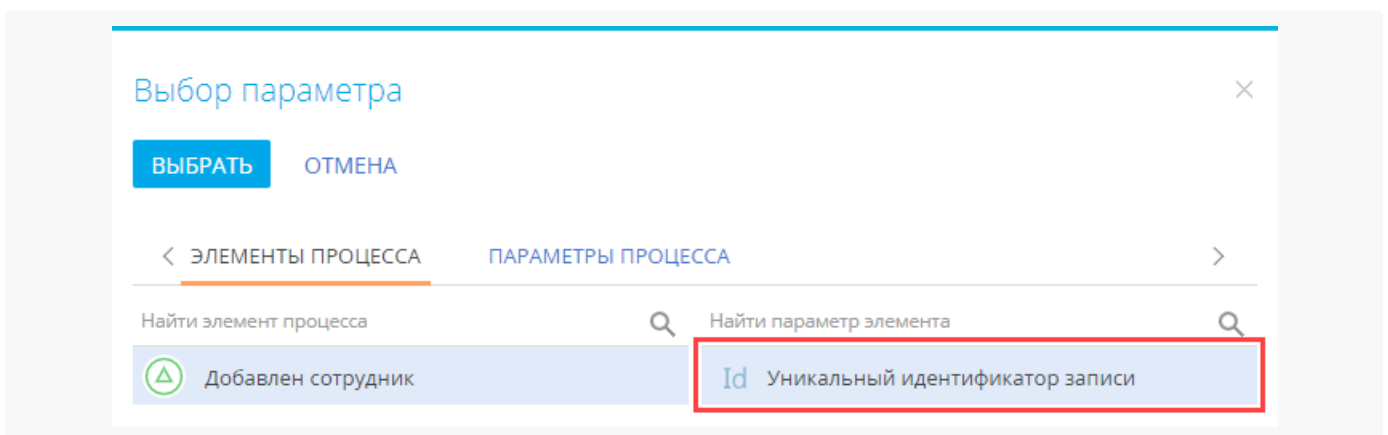
2. Заполните поле [*Кому*]. Вы можете настроить передачу параметра, в котором хранится Id добавленного сотрудника, в поле [*Кому*]. Получить параметр можно из начального элемента [*Сигнал*] (Рис. 16).

Рис. 16 — Пример настройки свойств в элемента [*Сигнал*]



Для настройки передачи параметра подведите курсор к полю [*Кому*] и нажмите кнопку ⚡. Затем выберите [*Контакт*] → [*Параметр процесса*]. В открывшемся окне “Выбор параметра” выберите параметр [*Уникальный идентификатор записи*] начального сигнала (Рис. 17).

Рис. 17 — Выбор параметра “Id” сотрудника



3. В поле [*Какое сообщение отправить*] укажите “Письмо по шаблону”.
4. В появившемся поле [*Письмо по шаблону*] выберите преднастроенный шаблон письма. В данном случае выберем шаблон “Приветственное письмо для новых сотрудников”.
5. Укажите запись, значения полей которой будут использоваться в качестве макросов в шаблоне, выбранном в поле [*Запись для формирования макросов*]. Тип записи зависит от объекта, указанного в поле [*Источник макросов*] на странице редактирования шаблона письма (Рис. 18).

Рис. 18 — Поле [Источник макросов] на странице редактирования шаблона email

Email message template / Welcome message

CLOSE

Template name* Welcome message

Macro source Employee

< ENGLISH (UNITED STATES)

Email template Edit

Subject Welcome onboard, [#Recipient.Contact name#]!

Glad to have you on our team, [#Name#]!

We are glad to have you on board at [#Account#]. Please take a look at some of our collaterals in the [Knowledge base] section.

If you ever have any questions, please dont hesitate to contact me:

Phone - [#Owner.Phone#]
Email - [#Owner.Email#]

Поскольку в нашем примере в шаблоне используется объект “Сотрудник”, то укажите “Id” сотрудника, по аналогии с тем, как заполняли поле [Кому].

6. Сохраните процесс.

В результате выбранный шаблон будет отправляться при выполнении бизнес-процесса. В приведенном примере “Приветственное письмо для новых сотрудников” будет отправляться каждому новому сотруднику после его добавления в Creatio.

Указать получателя или отправителя письма в свойствах элемента [Отправить email]

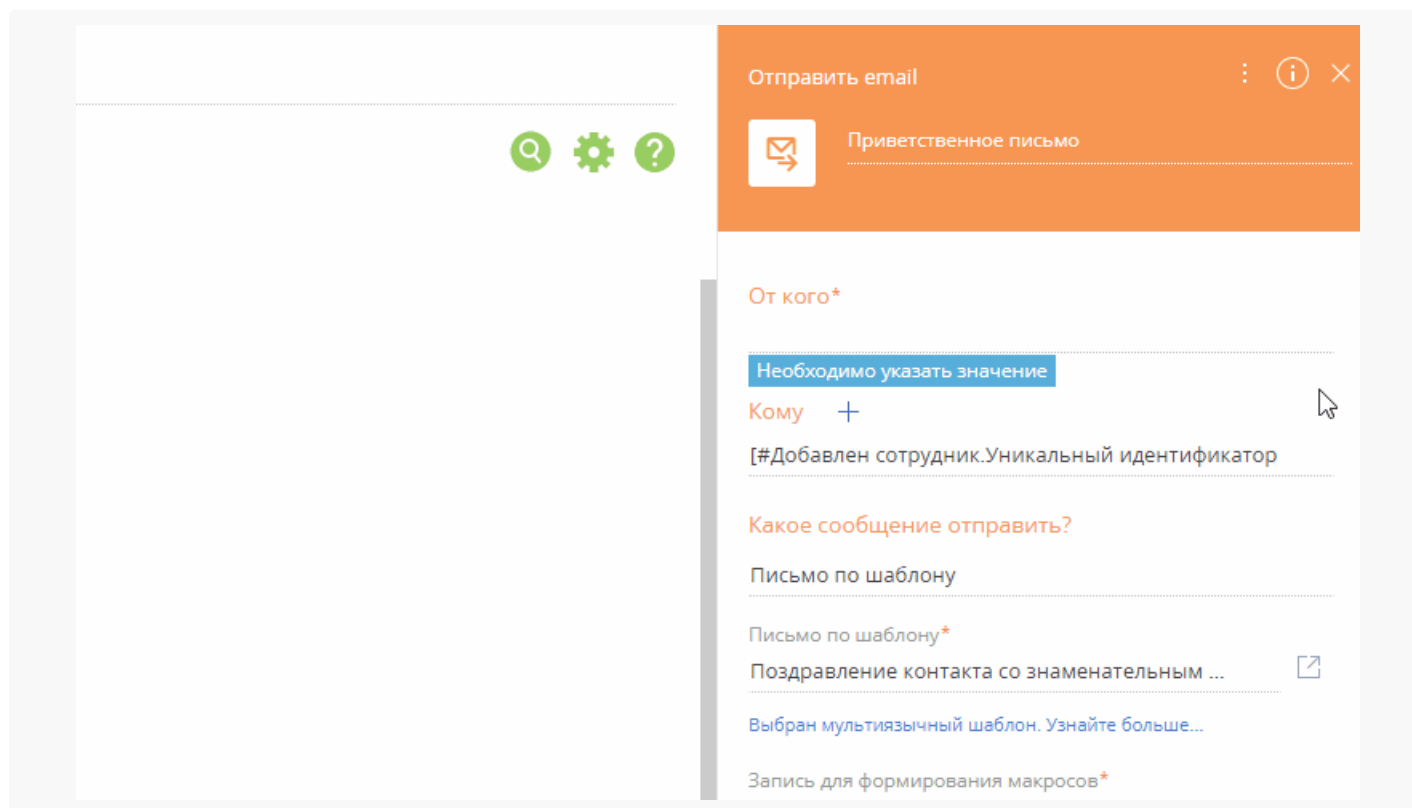
При настройке свойств элемента [Отправить email] значения полей [От] и [Кому] можно заполнить с помощью [параметров](#) процесса или элементов. По кнопке ⚡ вы можете выбрать любое доступное значение или параметр процесса. Однако есть некоторая специфика при выборе отправителей и адресатов или использовании значений параметров процесса для заполнения этих полей.

Выбрать отправителя письма

Значением поля [От] является почтовый ящик. Вы можете выбрать любой из почтовых ящиков, синхронизированных с приложением Creatio, т. е. любой почтовый адрес с логином и паролем, зарегистрированный в Creatio. Например, можно настроить отдельный “Почтовый ящик для отправки подтверждения о регистрации”, чтобы отправлять уведомления в ходе бизнес-процесса, а затем указать

его в поле [От] (Рис. 19).

Рис. 19 — Выбор почтового ящика



На заметку. Для работы с почтой в Creatio должна быть выполнена [интеграция с почтовым провайдером](#). Убедитесь, что все пользователи, которые должны запускать процесс, имеют права доступа к почтовому ящику, указанному в поле [От]. Подробнее: [Настроить права доступа на запись](#).

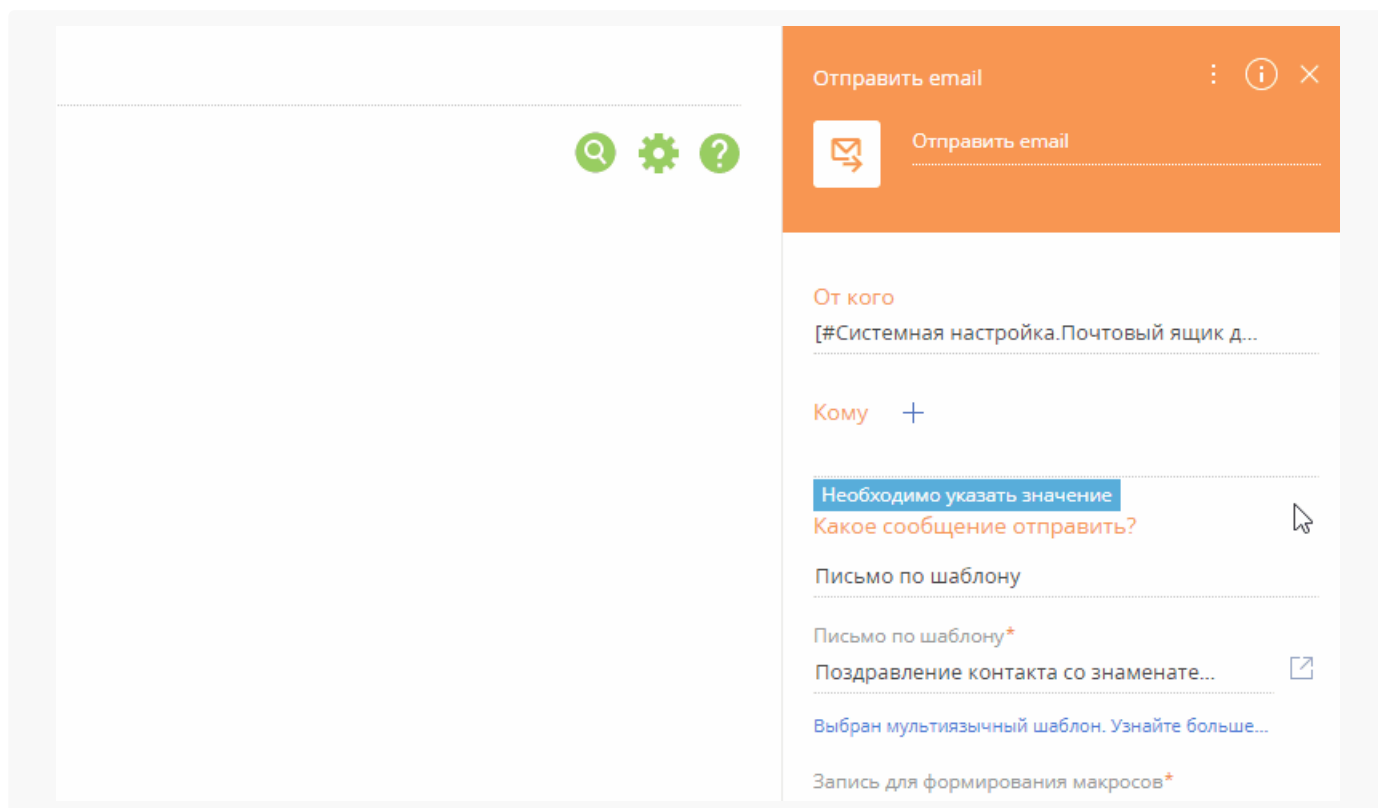
Дополнительно в поле [От] вы можете передать любой параметр процесса, значение которого выбирается из справочника [*Настройки синхронизации с почтой*]. Подробнее: [Параметры процесса](#).

Выбрать получателя письма

В поле [Кому] вы можете указать получателей следующими способами:

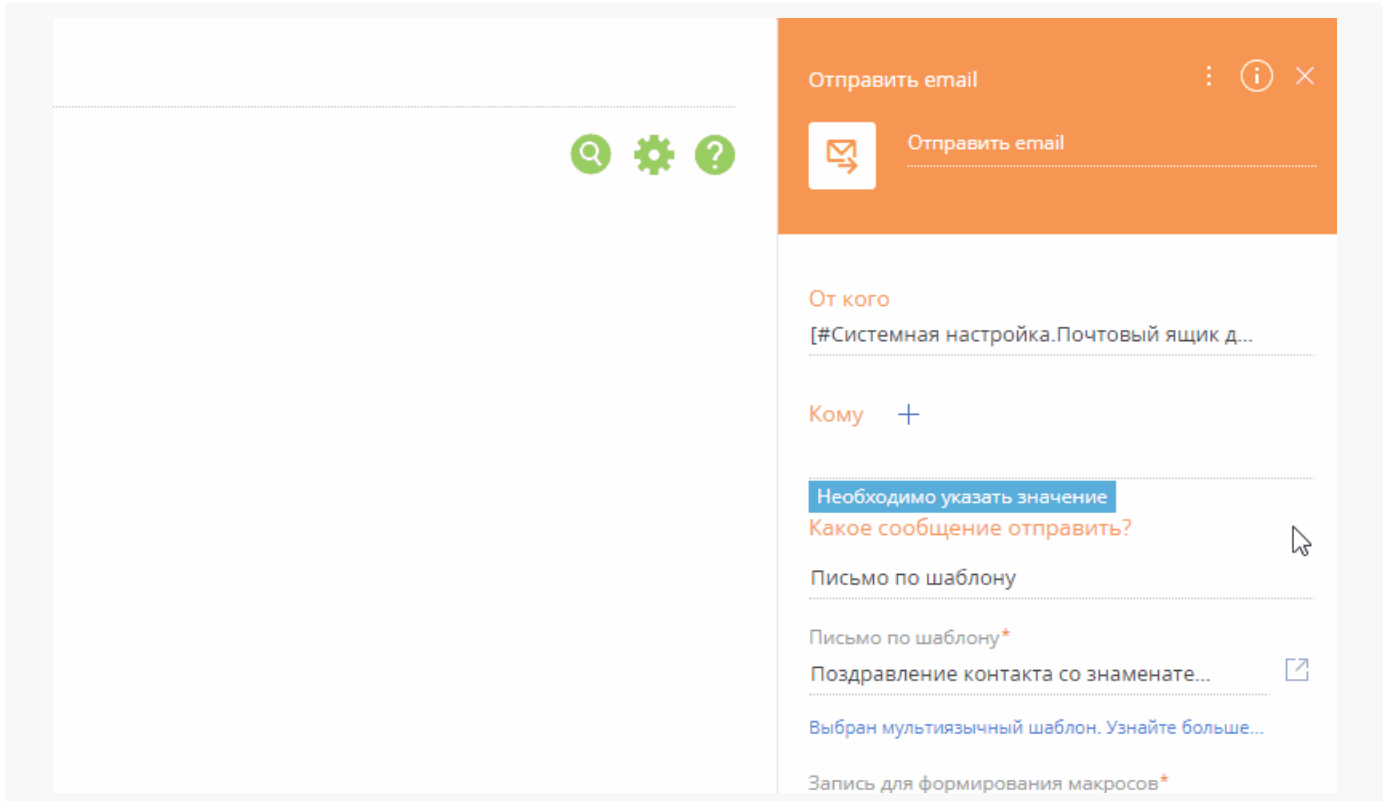
- **Вручную.** Например, "s.avdogov@gmail.com". Обратите внимание, указать несколько адресов в одном поле невозможно. Для добавления еще одного получателя нажмите [+] и введите новый адрес в появившемся поле.
- **Передать параметр** справочного типа, который использует справочник [*Контакт*] или [*Контрагент*]. Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [*Контакт*]/[*Контрагент*] —> "Параметр процесса". Например, можно выбрать параметр [*Контакт*], из предшествующего шага процесса "Встреча" (Рис. 20). Электронный адрес будет получен с детали [*Средства связи*] страницы контакта.

Рис. 20— Выбор параметра [Контакт] из элемента процесса “Встреча”



- **Выбрать определенный контакт или контрагента.** Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [Контакт]/[Контрагент] —> “Значение справочника” . Затем выберите нужный контакт или контрагента из списка.
- **Передать текстовый параметр, который содержит email-адрес.** Например, вы можете выбрать вручную созданный текстовый параметр [Email] из элемента процесса [[Автогенерируемая страница](#)] (Рис. 21). В таком случае значение параметра задается вручную пользователем, когда открывается автогенерируемая страница, и может использоваться в качестве email-адреса получателя в поле [Кому].

Рис. 21 — Выбор email-адреса из элемента процесса [Автогенерируемая страница]



- **Выбрать системные настройки, значения которых являются email-адресами (текстовые значения), контактами или контрагентами.** Например, “1-я линия поддержки”.
- **Выбрать email-адрес контакта или контрагента того пользователя, который запускает процесс.** Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [Контакт]/[Контрагент] → [Контакт текущего пользователя]/[Контрагент текущего пользователя ”.]

В зависимости от выбранного варианта элемент [Отправить email] будет отправлять письма из почтового ящика, указанного в поле [От], адресату, указанному в поле [Кому].

Связать письмо с другими записями Creatio

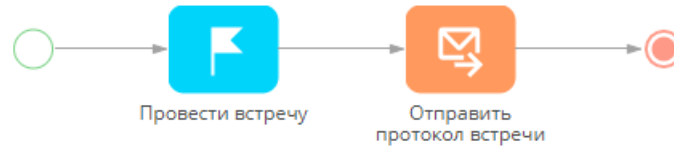
В Creatio каждое email-сообщение или его черновик, созданные при выполнении элемента [[Отправить email](#)], можно связать с контактом, контрагентом, документом и т. д.

На заметку Связывать с другими объектами системы можно письма, созданные вручную в настройках элемента [Отправить email].

По умолчанию письма связываются с контрагентом или контактом, указанным в поле [Кому] в свойствах элемента [Отправить email]. Если указать контакт, на странице которого заполнено поле [Контрагент], то письмо будет также связано с соответствующим контрагентом.

Например, по процессу после встречи с клиентом (Рис. 22) клиенту должен отправляться протокол встречи. Кроме контакта и контрагента клиента, которые по умолчанию связываются с письмом, также можно связать письмо с продажей, которой была посвящена встреча.

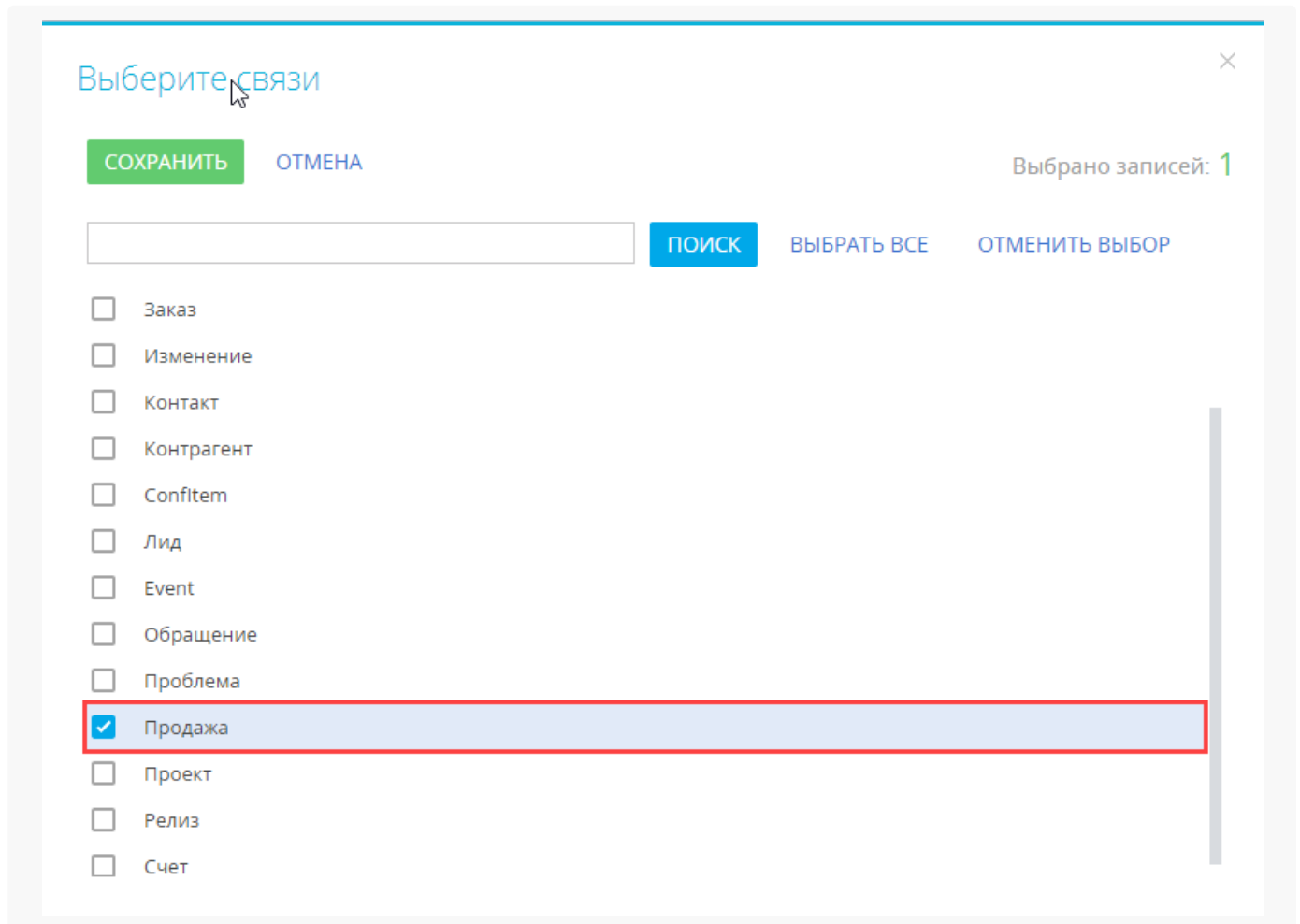
Рис. 22— Процесс отправки протокола встречи



Чтобы связать email-сообщение с другими записями Creatio:

1. Выделите элемент [*Отправить email*] на диаграмме процесса.
2. В области [*Связи email*] нажмите + и выберите типы записей, которые необходимо связать с отправленным письмом (Рис. 23). Например, чтобы связать письмо с продажей выберите поле [*Продажа*].

Рис. 23 — Выбор типа записи



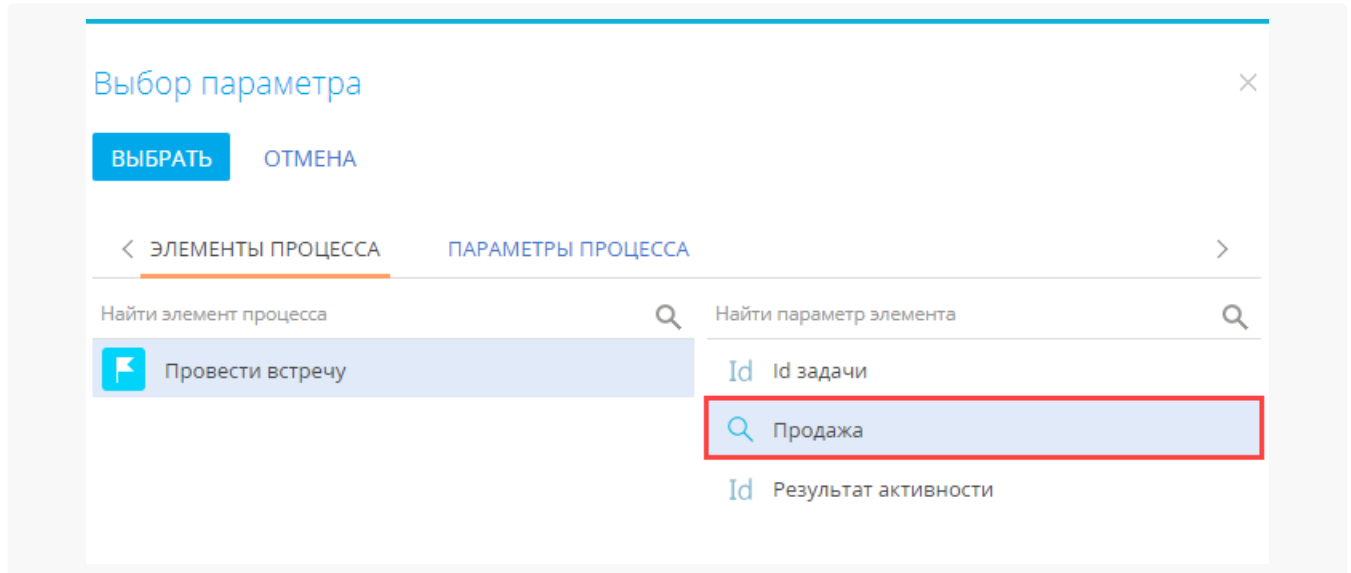
На заметку. Поля [*Контрагент*] и [*Контакт*] по умолчанию добавляются в область [*Связи email*] панели настройки свойств элемента [*Отправить email*].

3. Заполните поля в области [*Связи email*]. Можно связать email с определенной записью или настроить

заполнение поля с помощью параметра соответствующего типа. Для этого:

- В области [*Email connections*] нажмите ⚡ рядом с полем, которое заполняете, а затем выберите пункт [*Параметры процесса*].
- В открывшемся окне выберите нужный параметр. Например, чтобы связать email “Протокол встречи” с продажей, упомянутой на шаге бизнес-процесса “Провести встречу”, выберите этот шаг на вкладке [*Элементы процесса*] окна выбора параметра, а затем выберите его параметр [*Продажа*] (Рис. 24).

Рис. 24— Настройка получения параметра [*Продажа*] из элемента “Провести встречу”



В результате при отправке email-сообщения в ходе данного процесса соответствующие поля области [*Связи email*] на странице email будут заполнены автоматически. Дополнительно связи письма будут отображены на вкладке [*Email*] коммуникационной панели (Рис. 25).

Рис. 25 — Связь email-сообщения с продажей

