

Настройка общего ящика

Настроить общий почтовый ящик

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

Настроить общий почтовый ящик

4

Настроить общий почтовый ящик

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Общий почтовый ящик позволяет организовать многопользовательскую работу с почтой: настроить доступ к просмотру писем для различных групп пользователей, дать возможность нескольким пользователям или группам пользователей обрабатывать входящую почту и отправлять письма с одного адреса.

Например, общий почтовый ящик можно использовать:

- Для коммуникации между клиентами и службой поддержки, для регистрации обращений, отправки клиентам уведомлений и переписки по обращению.
- Для обработки запросов информации о продуктах компании. Так, можно создать общий ящик отдела продаж и предоставить к нему доступ сотрудникам рекламного отдела, которые смогут отправлять письма с новостями или специальными предложениями.

На заметку. Все входящие и исходящие письма общего почтового ящика в коммуникационной панели, хронологии и истории доступны для просмотра пользователю, который зарегистрировал в Creatio данный почтовый ящик, и тем, кому он дал доступ для работы с письмами.

Важно. Для настройки общего почтового ящика необходимо обладать правом на выполнение [системных операций](#) [*Доступ к подключению общего почтового ящика*] и [*Настройка синхронизации с общими почтовыми ящиками*].

Настройка общего почтового ящика аналогична настройке индивидуального почтового ящика, но требует выполнения дополнительных действий:

1. На странице настройки почтового ящика выберите опцию [*Доступ для других пользователей*].
2. Чтобы добавить сотрудников, которые смогут пользоваться общим почтовым ящиком, нажмите кнопку **+**. В появившемся поле нажмите **Q** и укажите пользователя системы или название роли, если доступ необходимо дать группе сотрудников. Нажмите кнопку [*Сохранить*]. Если вы хотите дать доступ к почтовому ящику нескольким пользователям или группам пользователей, то для каждой из них повторите данный шаг.
3. Настройте для добавленных пользователей права доступа к общему почтовому ящику: на доступ к письмам, отправку писем или настройку ящика. Для этого установите признак в нужной колонке ([Рис. 1](#)).

Рис. 1 — Пример настройки прав доступа к общему почтовому ящику

Доступ для других пользователей

Настройте возможность другим пользователям работать с загруженными письмами, отправлять письма с этого адреса, а также изменять настройки этой учетной записи

Какие права доступа добавить? [+](#)

Пользователь / Роль	Доступ к письмам	Отправка писем	Настройка ящика
Отдел клиентского сервиса	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Для управления доступом к почте в системе предусмотрены следующие опции:

- a. “Доступ к письмам” — позволяет видеть письма, полученные на этот почтовый ящик, в разделах системы, например, на вкладке [*Хронология*]. При этом корреспонденция из общего почтового ящика не будет отображаться в коммуникационной панели пользователя, которому предоставлен доступ к письмам. Данная опция используется в тех случаях, когда с почтой из одного ящика работают несколько сотрудников. Например, для обращений в службу поддержки, зарегистрированных на основании писем.
- b. “Отправка писем” — позволяет отправлять письма с данного почтового ящика. Он будет доступен в поле [*От кого*] при отправке писем и настройке бизнес-процессов, а также видеть входящие и исходящие письма в коммуникационной панели.
- c. “Настройка ящика” — позволяет нескольким администраторам вносить изменения в настройки данного почтового ящика.

4. Сохраните изменения.