

Настройки регистрации обращений

Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории

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 регистрацию обращений и автоматическое определение их категории	4
Настроить определение категории обращений	4
Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса	4

Настроить регистрацию обращений и автоматическое определение их категории

ПРОДУКТЫ: **SERVICE ENTERPRISE** **CUSTOMER CENTER**


Чтобы ускорить процесс классификации новых обращений и быстрее передавать их на обработку профильным специалистам, настройте автоматическое определение категории для обращений, зарегистрированных по входящим email-сообщениям. Вы можете присвоить разные категории обращениям из разных почтовых ящиков службы поддержки.

Настроить определение категории обращений

1. Убедитесь, что почтовые ящики службы поддержки настроены. Подробнее о настройке читайте в статье [“Настроить почтовые ящики службы поддержки”](#).
2. Активируйте системную настройку “Включить взаимосвязь почтовых ящиков поддержки и категорий обрабатываемых обращений”.
3. В справочнике [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*] настройте связь между почтовыми ящиками службы поддержки и категориями обращений. Для этого:
 - a. Выберите почтовый ящик, для писем из которого необходимо настроить связь с категорией обращений, и нажмите кнопку .
 - b. На открывшейся странице редактирования записи в поле [*Категория обращения*] укажите значение, которое будет присваиваться всем обращениям, зарегистрированным через данный почтовый ящик. Например, “Запрос на обслуживание”.
 - c. Если у вас настроена регистрация обращений по входящим сообщениям из нескольких почтовых ящиков, то повторите шаги a—b для каждого из них.

Настроить регистрацию обращений по пересылке с другого адреса

Если у вас настроена переадресация писем с другого почтового ящика на почту, синхронизированную с Creatio, то по ним также можно регистрировать обращения. Обратите внимание, что регистрация обращений возможна только для писем, которые пересылаются на текущий ящик, а не копируются в него на сервере. Для этого необходимо:


1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. Откройте справочник [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить*].

5. Заполните параметры новой записи:

- a. [*Почтовый ящик*] — почта, синхронизированная с Creatio.
- b. [*Название пересылки*] — адрес, с которого выполняется переадресация на почту, синхронизированную с Creatio.
- c. [*Категория обращения*] — категория, которая будет устанавливаться для всех обращений, зарегистрированных с данного ящика. Таким образом можно настроить разные категории для обращений, зарегистрированных с основного адреса и адреса пересылки.

6. Если переадресация выполняется **с нескольких ящиков**, то для каждого из них необходимо создать отдельную запись в справочнике.

Если после выполнения данной настройки обращения по пересланным письмам не регистрируются, то проверьте, не устанавливается ли почтовым клиентом для пересланных писем тег “Auto-Submitted: auto-generated”. Если ваш почтовый клиент позволяет, то автоматическое проставление такого тега для пересылаемых писем необходимо отменить. Если тег “Auto-Submitted” должен обязательно присутствовать, то его значение должно быть “No”. Если выполнить такую настройку на стороне почтового клиента невозможно, то вы можете отключить в Creatio **защиту от автогенерируемых писем**. Для этого:

1. Перейдите в дизайнер системы по кнопке .
2. Откройте раздел [*Справочники*].
3. Откройте справочник [*Управление свойствами заголовков email*].
4. Для тега “Auto-Submitted” снимите признак [*Активен*].
5. Обратите внимание, что отключение данной проверки приведет к тому, что в приложении понизится уровень защиты от спама.