

Настройка базовых интеграций

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 безопасное подключение к почтовому ящику	5
Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP	5
Способ 1. Добавить провайдер IMAP/SMTP из вкладки [Email] коммуникационной панели	5
Способ 2. Добавить провайдер IMAP/SMTP из профиля пользователя	9
Настроить Microsoft Exchange и Microsoft 365	10
Способ 1. Добавить провайдер из вкладки [Email] коммуникационной панели	11
Способ 2. Добавить провайдер из профиля пользователя	14
Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace	15
Шаг 1. Настроить проект Google Cloud Platform	16
Шаг 2. Получить ключи для интеграции Google с внешними приложениями	22
Шаг 3. Ввести ключи Google в Creatio	23
Настроить персональный почтовый ящик	26
Настроить учетную запись почты преднастроенного провайдера	27
Настроить учетную запись почты на корпоративном домене	28
Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365	29
Настроить импорт контактов в Creatio	30
Настроить экспорт контактов из Creatio	30
Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365	31
Синхронизировать контакты и активности с Google	31
Настроить синхронизацию	31
Синхронизировать контакты Creatio с контактами Google	34
Синхронизировать активности Creatio с календарем Google	34
Настроить общий почтовый ящик	35
Синхронизировать расписание Creatio с календарями Microsoft Exchange и Microsoft 365	36
Настроить импорт активностей в Creatio	37
Настроить экспорт активностей из Creatio	38
Синхронизация активностей с Microsoft Exchange и Microsoft 365	38
Удалить аккаунт Google из Creatio	38
Изменить индивидуальные настройки учетной записи почты	39
Настроить загрузку почты в систему	40
Настроить отправку почты из Creatio	41
Настроить подпись в email-сообщениях	42
Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365	42
Настроить чат	43
Добавить очередь чата	44
Добавить канал чата	45

Настроить действия чата	49
Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом	50
Дополнительные настройки чатов	51

Настроить безопасное подключение к почтовому ящику

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Большинство почтовых провайдеров поддерживают двухэтапную аутентификацию и защищенный доступ для внешних приложений по сгенерированному провайдером паролю. Это обеспечивает безопасность вашей учетной записи и хранения персональных данных. При таком способе настройки почтовые провайдеры редко блокируют попытки подключения ящика.

Мы рекомендуем перед добавлением учетной записи в Creatio настроить защищенный доступ для внешних приложений. Настройки выполняются на стороне вашего почтового ящика и различаются в зависимости от используемого провайдера.

Инструкции по настройке пароля для доступа внешних приложений вы найдете в документации вашего почтового провайдера:

- [AOL](#).
- [GMail](#).
- [Yahoo](#).
- [Zoho](#).


После выполнения настроек в вашем почтовом ящике вы получите **пароль для внешних приложений**, который нужно будет ввести в Creatio при добавлении учетной записи почты.

Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Добавить почтовый провайдер IMAP/SMTP можно несколькими способами.

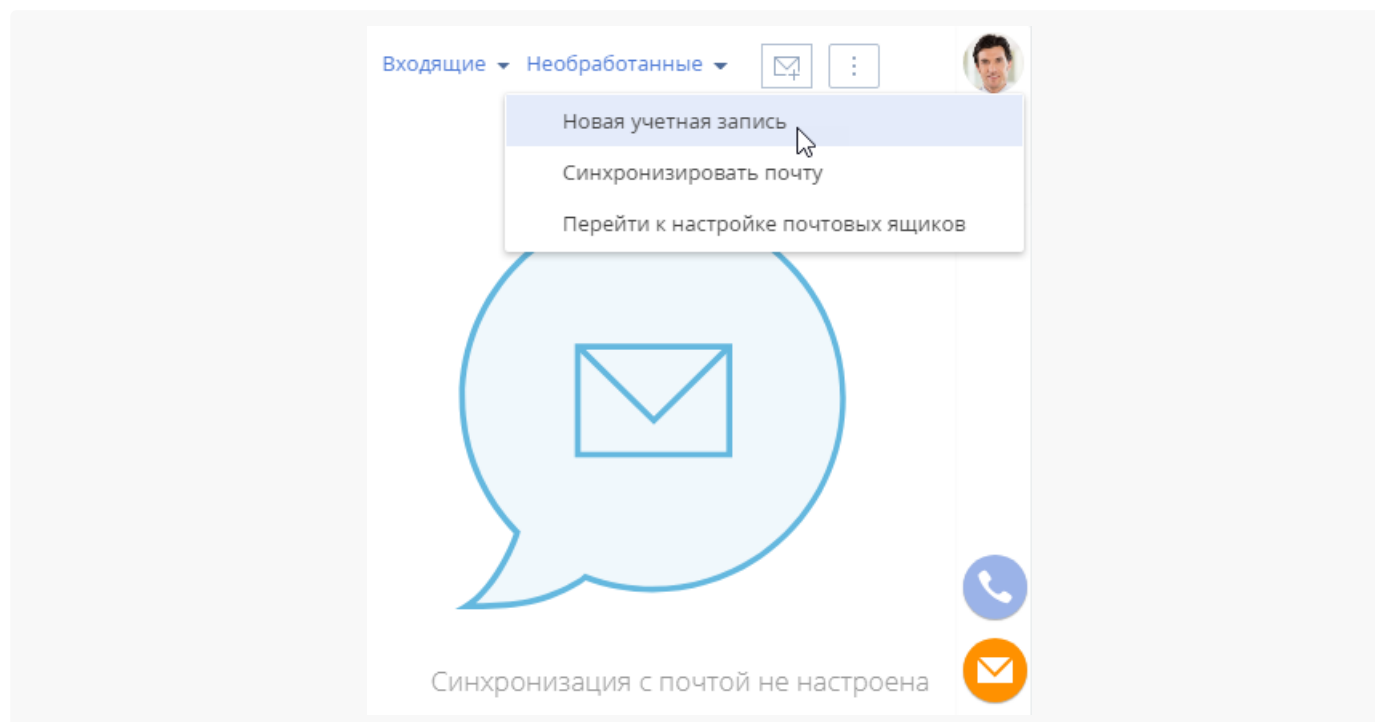
Способ 1. Добавить провайдер IMAP/SMTP из вкладки [Email] коммуникационной панели

На заметку. Для добавления новой учетной записи вы также можете в меню кнопки  выбрать [*Перейти к настройке почтовых ящиков*] и на открывшейся странице нажать кнопку [*Добавить*].

1. Откройте коммуникационную панель и перейдите на вкладку [*Email*] по кнопке .

2. Нажмите  и выберите действие [*Новая учетная запись*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Добавление новой учетной записи



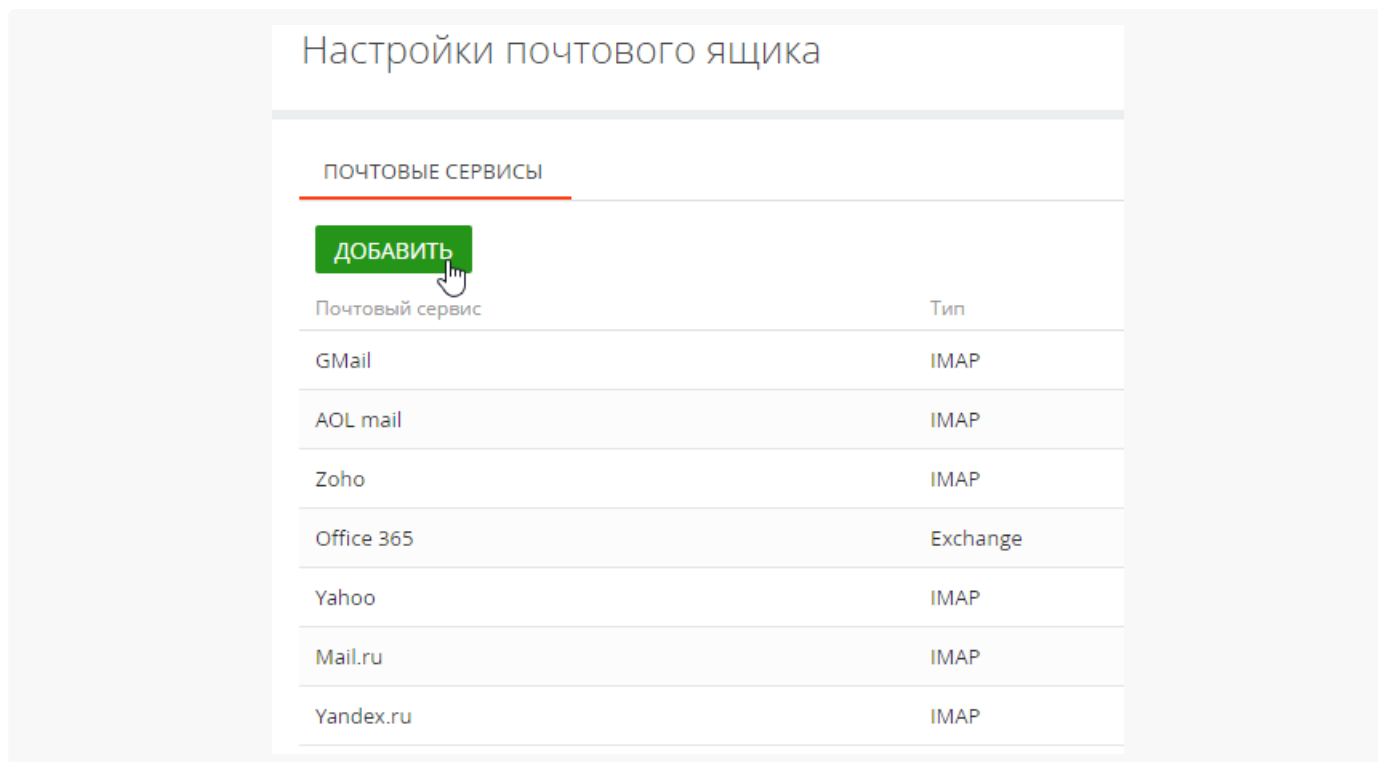
3. В открывшемся окне введите электронный адрес и нажмите кнопку [*Далее*].

4. Нажмите кнопку **Добавить провайдер**.

На заметку. Для автоматического распознавания почтового провайдера по доменному имени добавьте домены нового провайдера в справочник [*Домены почтовых провайдеров*]. В результате при настройке учетной записи почты пользователям не придется указывать почтового провайдера вручную.

5. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить*] ([Рис. 2](#)).

Рис. 2— Добавление почтового провайдера



6. На открывшейся странице выберите тип почтового сервиса — IMAP.
7. Введите два обязательных параметра: адрес сервера входящей почты (IMAP) в формате `imap@domain.com` и адрес сервера исходящей почты (SMTP) в формате `smtp@domain.com` ([Рис. 3](#)).

Рис. 3— Настройки почтового провайдера IMAP/SMTP

Добавить сервис

ПРИМЕНИТЬ

ОТМЕНА

Настройки сервиса

Тип почтового сервиса

IMAP

Сервер входящей почты (IMAP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для получения почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

imap@domain.com

Порт

993

Безопасность

SSL/TLS

Сервер исходящей почты (SMTP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для отправки почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

smtp@domain.com

Порт

465

Безопасность

SSL/TLS

Дополнительные настройки

8. Другие настройки почтового сервиса IMAP/SMTP будут заполнены автоматически. Вы можете их поменять, выбрав в каждом поле нужный вариант из выпадающего списка, чтобы настроить порт почтового сервера, а также параметры безопасности передачи данных.

Для настройки порта сервера входящей почты:

- Выберите “**143**”, если вы хотите использовать порт без шифрования.
- Выберите “**993**”, если вы хотите использовать порт для безопасного соединения.

Для настройки параметров безопасности сервера входящей почты:

- a. Выберите **“SSL/TLS”**, чтобы использовать стандартный протокол защиты данных.
- b. Выберите **“STARTTLS”**, если вы хотите использовать расширение обычного протокола.
- c. Выберите **“Нет”**, если вы хотите отключить настройки защиты данных входящей почты.

Для настройки порта сервера исходящей почты:

- a. Выберите **“587”**, если вы хотите использовать порт без шифрования.
- b. Выберите **“455”**, если вы хотите использовать порт для безопасного соединения.

Для настройки параметров безопасности сервера исходящей почты:

- a. Выберите **“SSL/TLS”**, чтобы использовать стандартный протокол защиты данных.
- b. Выберите **“Нет”**, если вы хотите отключить настройки защиты данных исходящей почты.

9. Заполните дополнительные настройки.

Для настройки формата логина:

- a. Выберите [*Формировать имя вручную*], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
- b. Выберите [*Использовать email*], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
- c. Выберите [*Использовать имя почтового ящика*], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа “@”. Например, для email-адреса “example@google.com” логином будет “example”.

Для настройки метода аутентификации:

- a. Выберите **“Basic”** для базовой аутентификации с использованием имени пользователя и пароля, закодированных с помощью Base64.
- b. Выберите **“OAuth 2.0”**, если хотите предоставить сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля. Заполните обязательные поля [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*]. [*Идентификатор приложения (клиент)*] выдается сервером авторизации почтового сервиса. В документации и API идентификатор приложения может называться Product ID (идентификатор продукта). [*Секрет клиента*] — секретный ключ, предоставленный сервером авторизации. В документации и API секретный ключ может также называться Product key (ключ продукта).

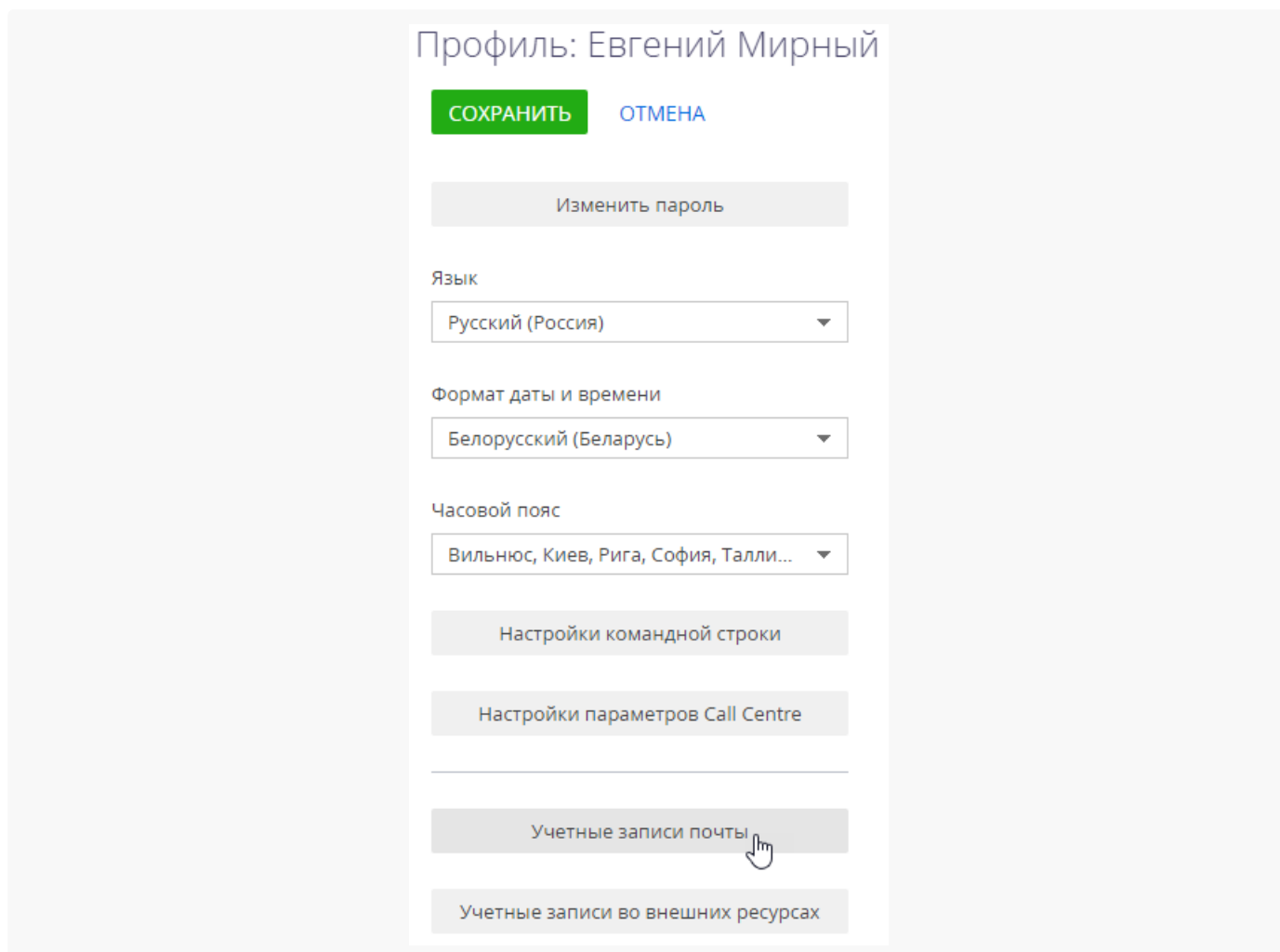
10. Сохраните изменения по кнопке [*Применить*].

В результате пользователи системы смогут использовать почтовые ящики данного провайдера для отправки и получения email-сообщений.

Способ 2. Добавить провайдер IMAP/SMTP из профиля пользователя

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Кликните по полю [*Учетные записи почты*] ([Рис. 1](#)).

Рис. 1— Учетные записи почты



3. В открывшемся окне нажмите кнопку [*Добавить*].
4. Для завершения настройки **выполните шаги 3-10**, описанные выше в **Способе 1**.

На заметку. Чтобы удалить почтовый сервис, сначала нужно удалить все почтовые ящики, которые с ним работают.

Настроить Microsoft Exchange и Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для настройки параметров соединения с почтовыми провайдерами пользователь должен обладать правом на выполнение системной операции “Доступ к рабочему месту “Администрирование”” (код “CanManageAdministration”). Подробно назначение и использование системных операций описаны в статье [Права доступа на системные операции](#).

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

Добавить почтовый провайдер можно несколькими способами.

Способ 1. Добавить провайдер из вкладки [Email] коммуникационной панели



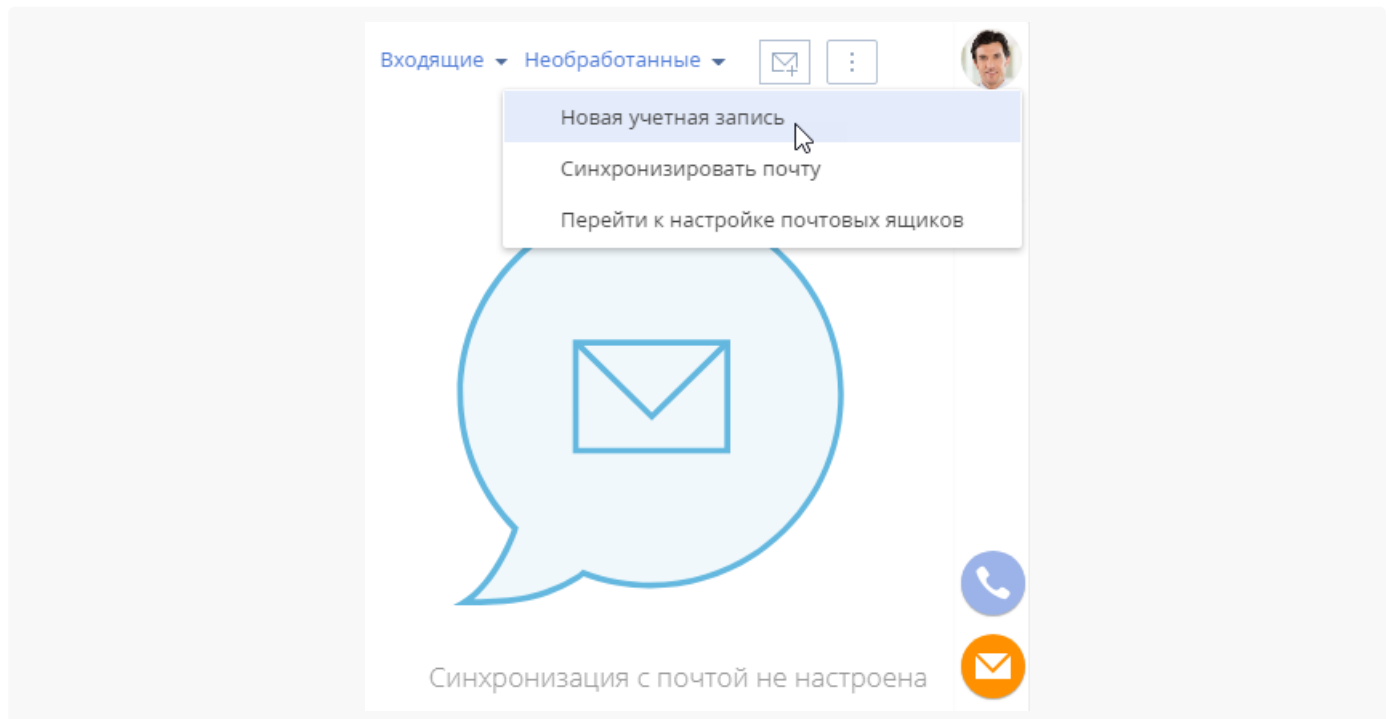
1. Откройте коммуникационную панель и перейдите на вкладку [*Email*] по кнопке .
2. Нажмите  и выберите действие [*Новая учетная запись*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Добавление новой учетной записи



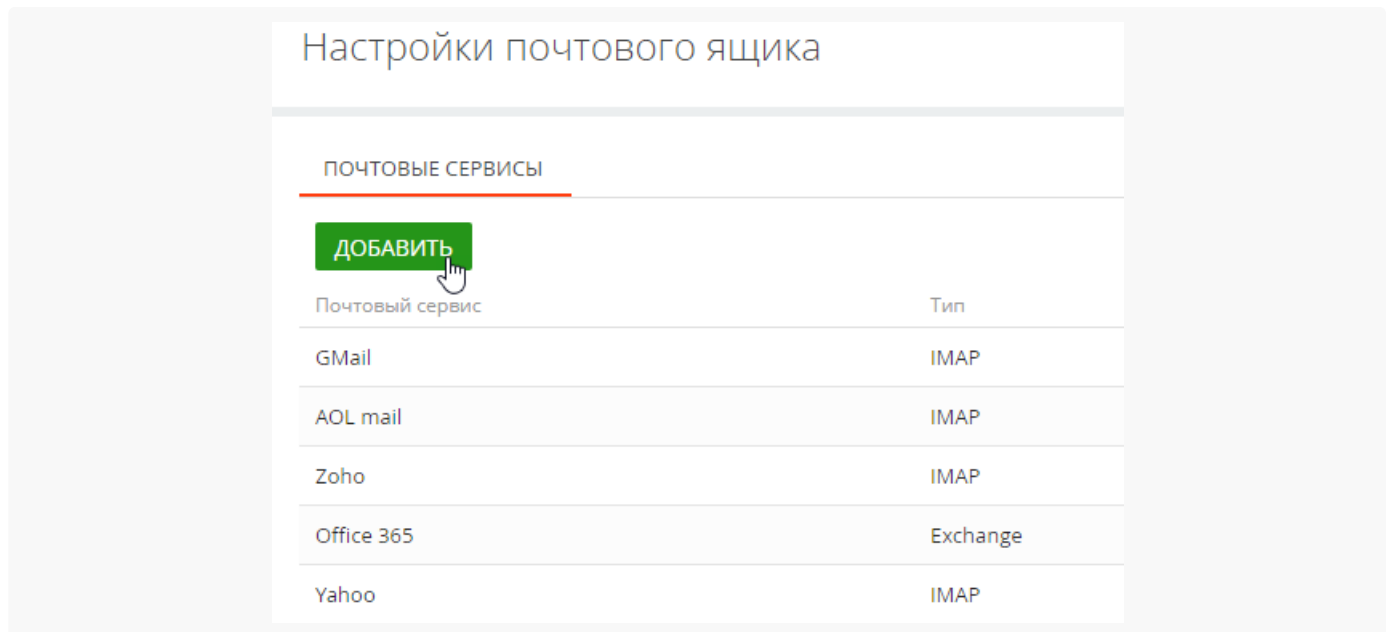
На заметку. Для добавления новой учетной записи вы также можете в меню кнопки выбрать [*Перейти к настройке почтовых ящиков*] и на открывшейся странице нажать кнопку [*Добавить*].

3. В открывшемся окне введите электронный адрес и нажмите кнопку [*Далее*].
4. Нажмите кнопку [*Добавить провайдер*].

На заметку. Для автоматического распознавания почтового провайдера по доменному имени добавьте домены нового провайдера в справочник [*Домены почтовых провайдеров*]. В результате при настройке учетной записи почты пользователям не придется указывать почтового провайдера вручную.

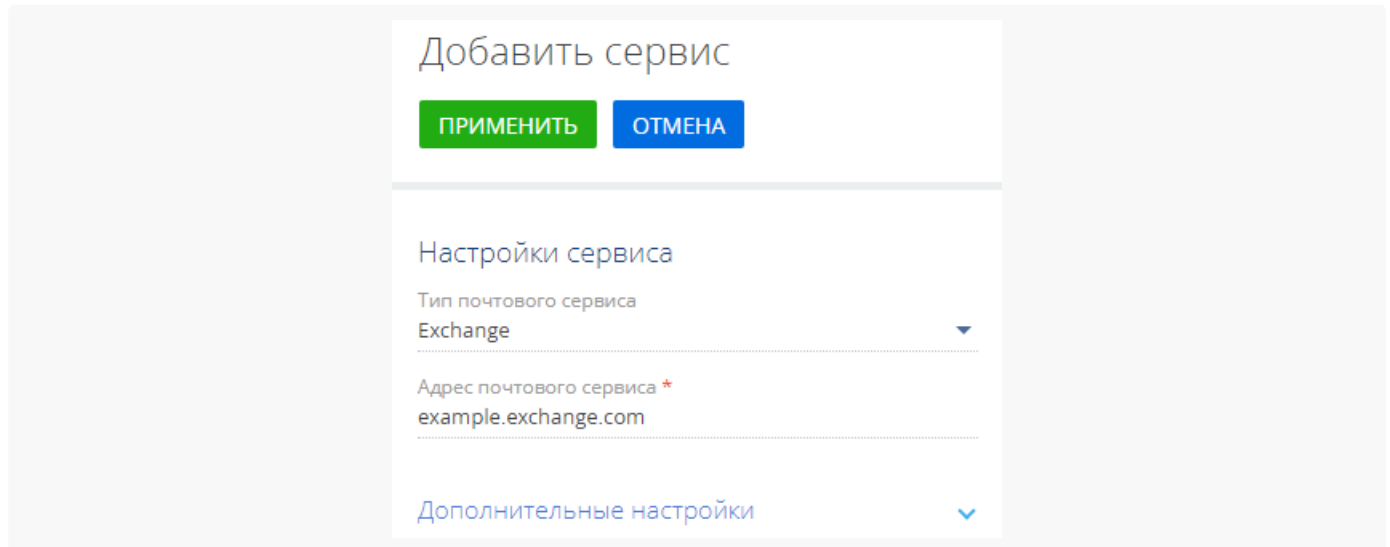
5. На открывшейся странице нажмите кнопку [*Добавить*] (Рис. 2).

Рис. 2 — Добавление почтового провайдера



6. На открывшейся странице выберите тип почтового сервиса — Exchange.
7. Заполните обязательное поле [*Адрес почтового сервиса*] в формате example.exchange.com (Рис. 3).

Рис. 3 — Адрес почтового сервиса



8. Также вы можете заполнить дополнительные настройки, чтобы установить опции загрузки и отправки писем, формат логина, метод аутентификации (Рис. 4).

На заметку. Чтобы настроить OAuth-авторизацию без использования пароля для учетных записей почтового сервиса Microsoft 365, предварительно должно быть зарегистрировано OAuth-приложение. Подробнее читайте в статье [Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365](#).

Рис. 4 — Дополнительные настройки почтового сервиса

а. Для настройки загрузки и отправки писем:

Установите признак [*Загружать электронные письма*] и/или [*Отправлять электронные письма*].

Необходимо выбрать минимум один пункт.

б. Для настройки формата логина:

- Выберите [*Формировать имя вручную*], если пользователь должен самостоятельно ввести email-адрес и имя пользователя.
- Выберите [*Использовать email*], если в качестве логина должен использоваться полный email-адрес, например, example@google.com.
- Выберите [*Использовать имя почтового ящика*], если в качестве логина должна использоваться часть email-адреса до символа “@”. Например, для email-адреса “example@google.com” логином будет “example”.

г. Для настройки метода аутентификации:

- Выберите “Basic” для базовой аутентификации с использованием имени пользователя и пароля,

закодированных с помощью Base64.

- Выберите “OAuth 2.0”, если хотите предоставить сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля. Заполните обязательные поля [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*].

[*Идентификатор приложения (клиент)*] выдается сервером авторизации Microsoft. В документации и API идентификатор приложения может называться Product ID (идентификатор продукта).

[*Секрет клиента*] — секретный ключ, предоставленный сервером авторизации. В документации и API секретный ключ может также называться Product key (ключ продукта).

9. Сохраните изменения по кнопке [*Применить*].

В результате пользователи системы смогут использовать добавленный почтовый провайдер для получения и отправки email-сообщений.

Способ 2. Добавить провайдер из профиля пользователя

1. Откройте страницу профиля пользователя, например, кликнув по ссылке [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Кликните по полю [*Учетные записи почты*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Учетные записи почты

3. В открывшемся окне нажмите кнопку [*Добавить*].

Для завершения настройки **выполните шаги 3-9**, описанные выше в **Способе 1**.

На заметку. Чтобы удалить почтовый сервис, сначала нужно удалить все почтовые ящики, которые с ним работают.

Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Google Workspace — это набор облачных сервисов, который позволяет администраторам Creatio интегрировать доменное имя вашего приложения с Gmail и предоставить пользователям возможность синхронизировать корпоративную почту и календари Google с Creatio.

Регистрация приложения в Workspace происходит в несколько этапов:

1. Необходимо зарегистрировать и настроить проект Google Cloud Platform, открыть доступ к API, сгенерировать ключи для Creatio (“Client ID” и “Client Secret”).

- Полученные ключи “Client ID” и “Client Secret” необходимо ввести в Creatio в настройках синхронизации календарей и настройке почтового сервиса.

Шаг 1. Настроить проект Google Cloud Platform

Чтобы настроить проект Google:

- Откройте страницу <https://console.cloud.google.com/cloud-resource-manager>.
- Авторизуйтесь как администратор Workspace.
- Для регистрации приложения Creatio в Google Workspace необходим проект Google Cloud Platform. Если вы хотите создать новый проект, то переходите к пункту 4. Если вы хотите использовать созданный ранее проект, то пропустите пункты 4-5 и сразу переходите к пункту 6.
- Чтобы создать новый проект, выполните следующие действия:
 - Нажмите кнопку [*Create Project*].
 - Заполните поля:
 - [*Project name*] — укажите произвольное имя проекта. Например, “Creatio OAuth”.
 - [*Organization*] — укажите название предприятия, чтобы проект был закреплен в Google Cloud за вашей компанией, а не за сотрудником, создавшим учетную запись, либо выберите “No organization”. После сохранения проекта значение поля нельзя будет изменить.
 - [*Location*] — укажите папку, в которой будет размещен ваш проект. Данное поле заполнится автоматически, если вы указали организацию в предыдущем поле. Если в предыдущем поле вы выбрали “No organization”, то необходимо выбрать папку, в которой будет расположен новый проект в данной учетной записи.
 - Нажмите кнопку [*Create*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Создание проекта

New Project

Project name * ?

Project ID: concise-torus-337309. It cannot be changed later. [EDIT](#)

Organization * ▼ ?

Select an organization to attach it to a project. This selection can't be changed later.

Location * [BROWSE](#)

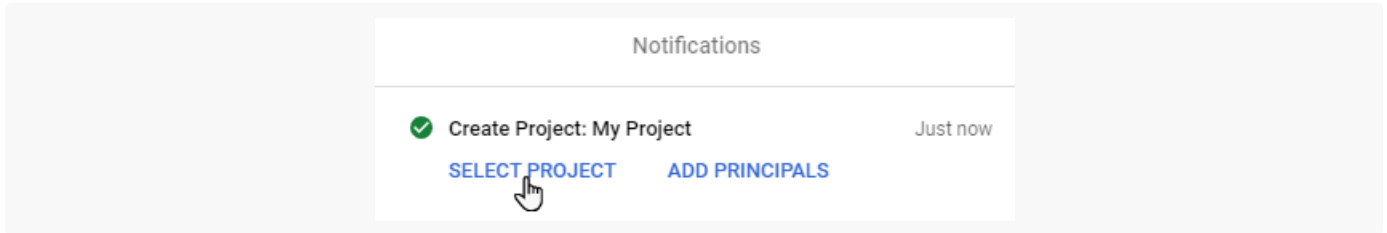
Parent organization or folder

[CREATE](#) [CANCEL](#)

- Чтобы продолжить настройку созданного проекта, во всплывающем окне выберите проект с

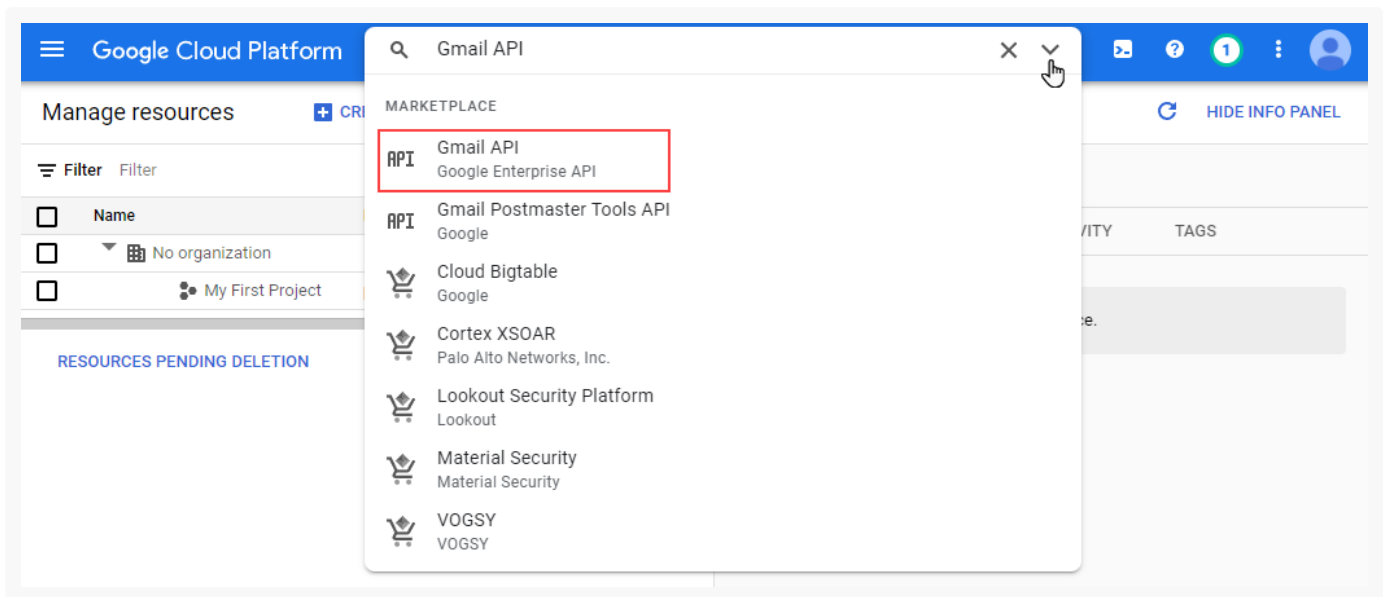
помощью кнопки [*Select Project*](Рис. 2).

Рис. 2 — Выбор проекта



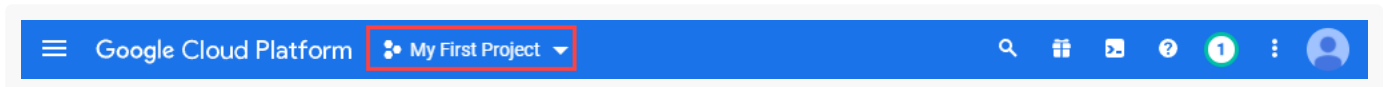
6. В выбранном проекте разрешите использовать те API, которые используются Creatio. При помощи строки поиска найдите Gmail API (Рис. 3).

Рис. 3 — Переход к Gmail API



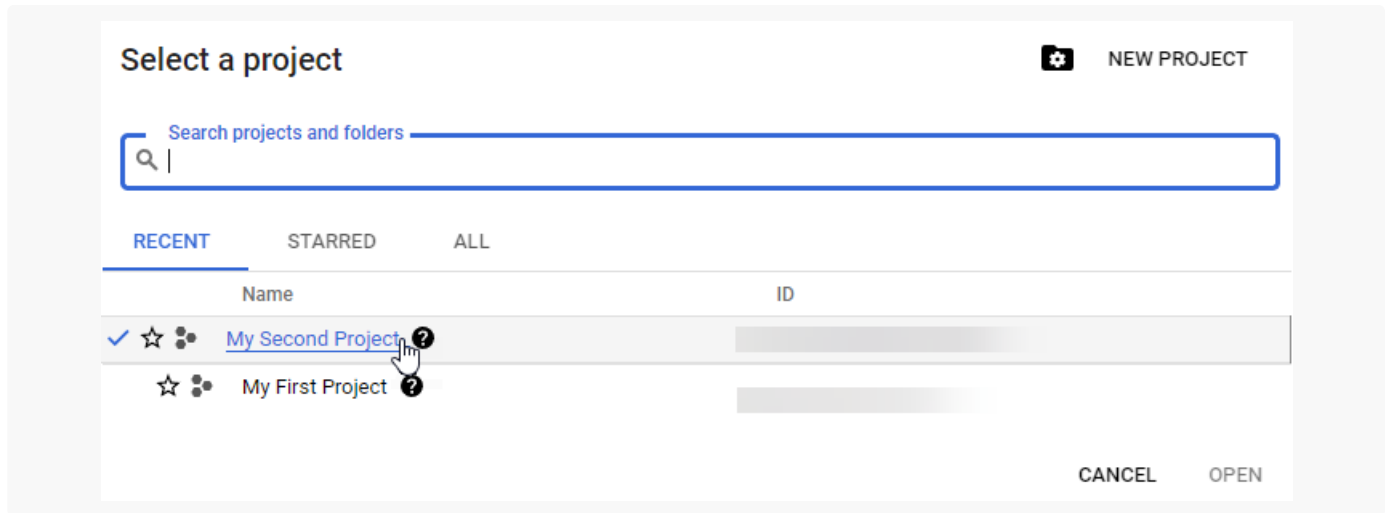
7. Перейдите на страницу Gmail API. Убедитесь, что выбран необходимый вам проект. Название активного проекта отобразится в верхней панели открывшейся страницы (Рис. 4).

Рис. 4 — Отображение активного проекта



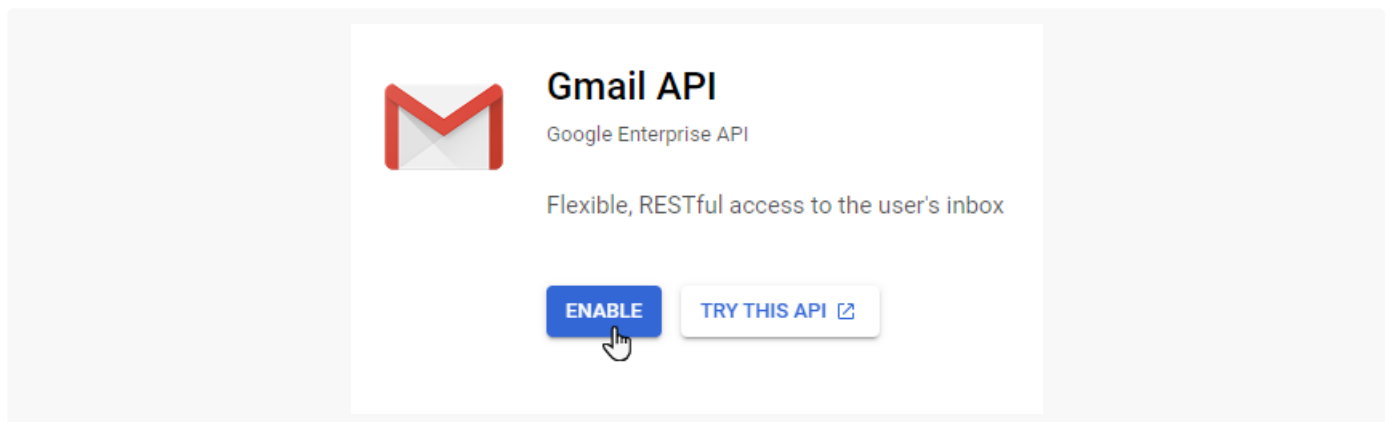
Чтобы изменить активный проект, необходимо нажать на название в верхней панели и во всплывающем окне выбрать необходимый проект (Рис. 5).

Рис. 5 — Выбор активного проекта



8. Для включения Gmail API нажмите кнопку [*Enable*] (Рис. 6).

Рис. 6 — Включение Gmail API



В результате добавленный API отобразится в списке доступных на панели управления (Рис. 7).

Рис. 7 — Список доступных API проекта

Name	↓ Requests	Errors (%)	Latency, median (ms)	Latency, 95% (ms)
Gmail API				

9. Повторите пункты 5–7 инструкции для активации Contacts API и Calendar API.


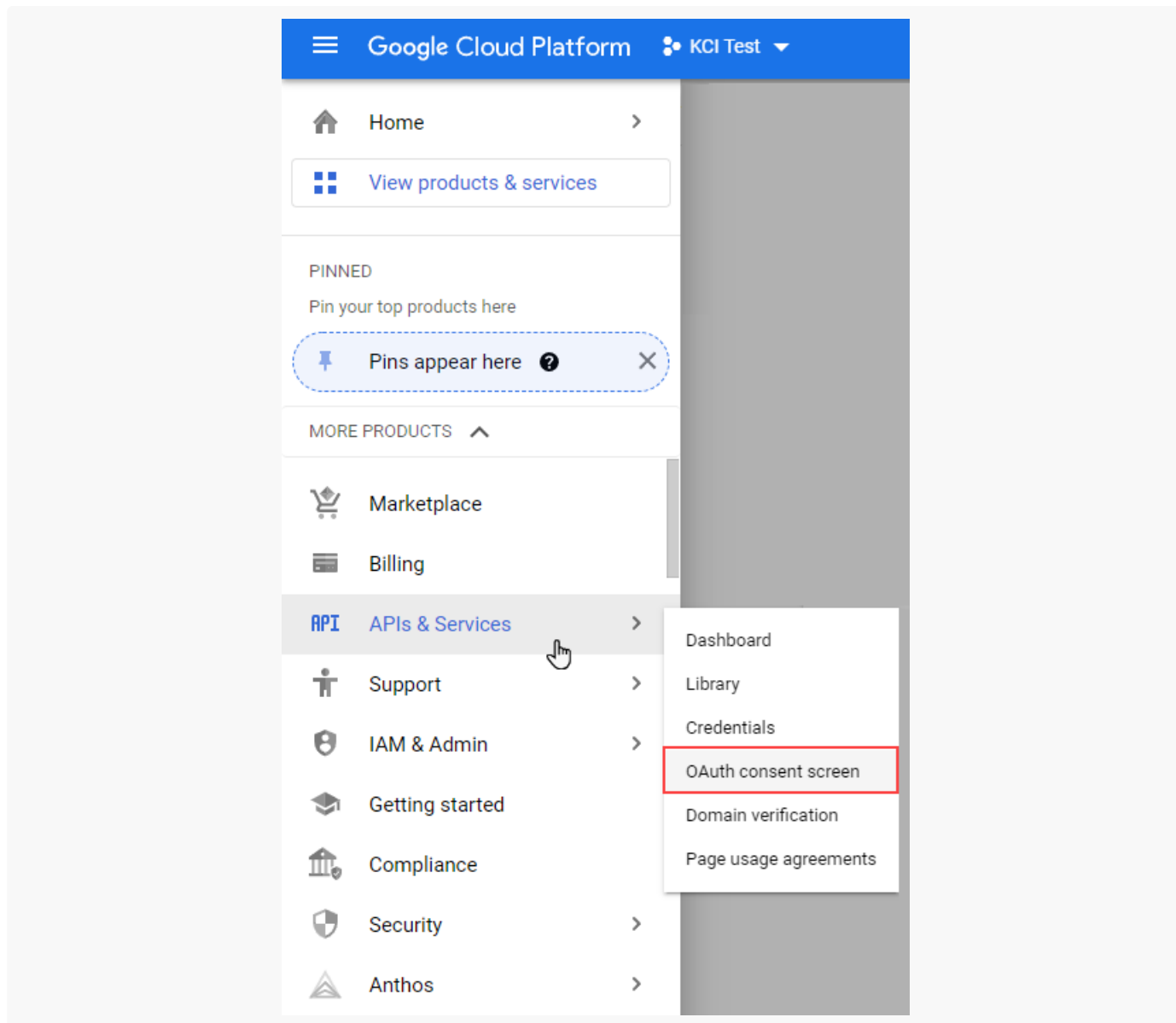
10. Для того, чтобы указать тип, название и параметры приложения, откройте навигационное меню кнопкой  в левом верхнем углу страницы настроек, выберите [*APIs&Services*] → [*OAuth consent screen*] (Рис. 8).

Рис. 8 — Переход на страницу Auth consent screen



11. Для настройки доступа к сервисам Google только для пользователей из вашей компании укажите тип приложения [*Internal*] (Рис. 9).

Рис. 9 — Выбор типа приложения

OAuth consent screen

Choose how you want to configure and register your app, including your target users. You can only associate one app with your project.

User Type

☒ Internal ?

Only available to users within your organization. You will not need to submit your app for verification. [Learn more about user type](#)

☐ External ?

Available to any test user with a Google Account. Your app will start in testing mode and will only be available to users you add to the list of test users. Once your app is ready to push to production, you may need to verify your app. [Learn more about user type](#)

[CREATE](#)

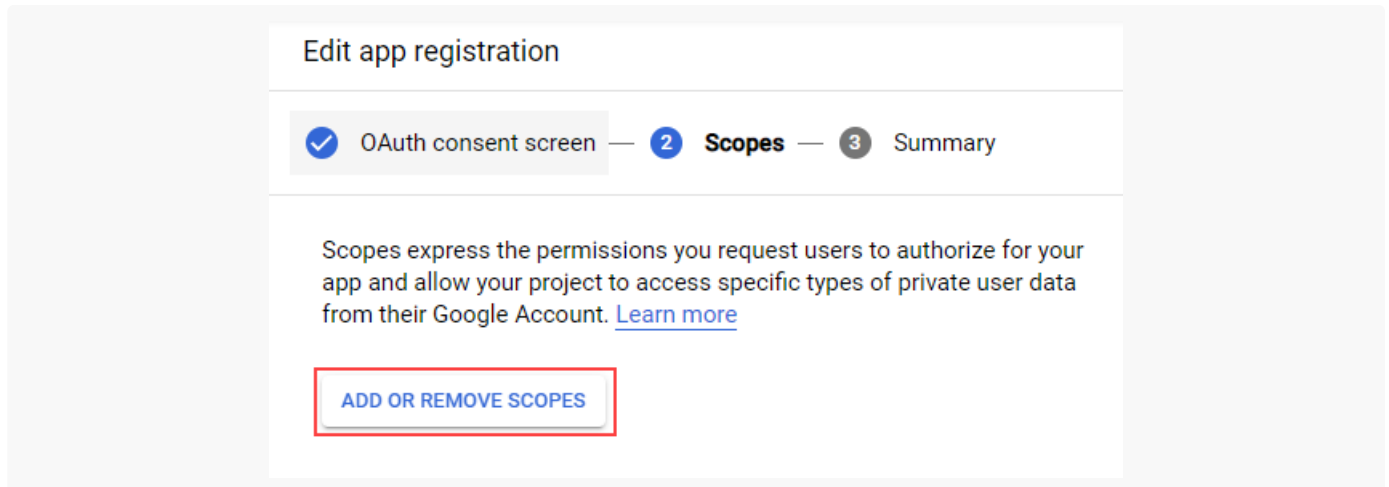
[Let us know what you think](#) about our OAuth experience

12. Заполните параметры доменов:

- a. [*App name*] — название продукта, которое будет показано пользователям при авторизации приложения Creatio для использования учетной записи Google. Например, “Creatio”.
- b. [*User support email*] — email-адрес администратора Workspace или вашей службы поддержки.
- c. [*Authorized domains*] — домен вашего приложения Creatio. Для приложений, развернутых в **Creatio Cloud** укажите “creatio.com”. Для приложений, развернутых **on-site**, укажите ваш индивидуальный домен.
- d. [*Developer contact information*] — почтовый адрес администратора Workspace.

13. Перейдите к настройке прав доступа по кнопке [*Add or remove scopes*] (Рис. 10).

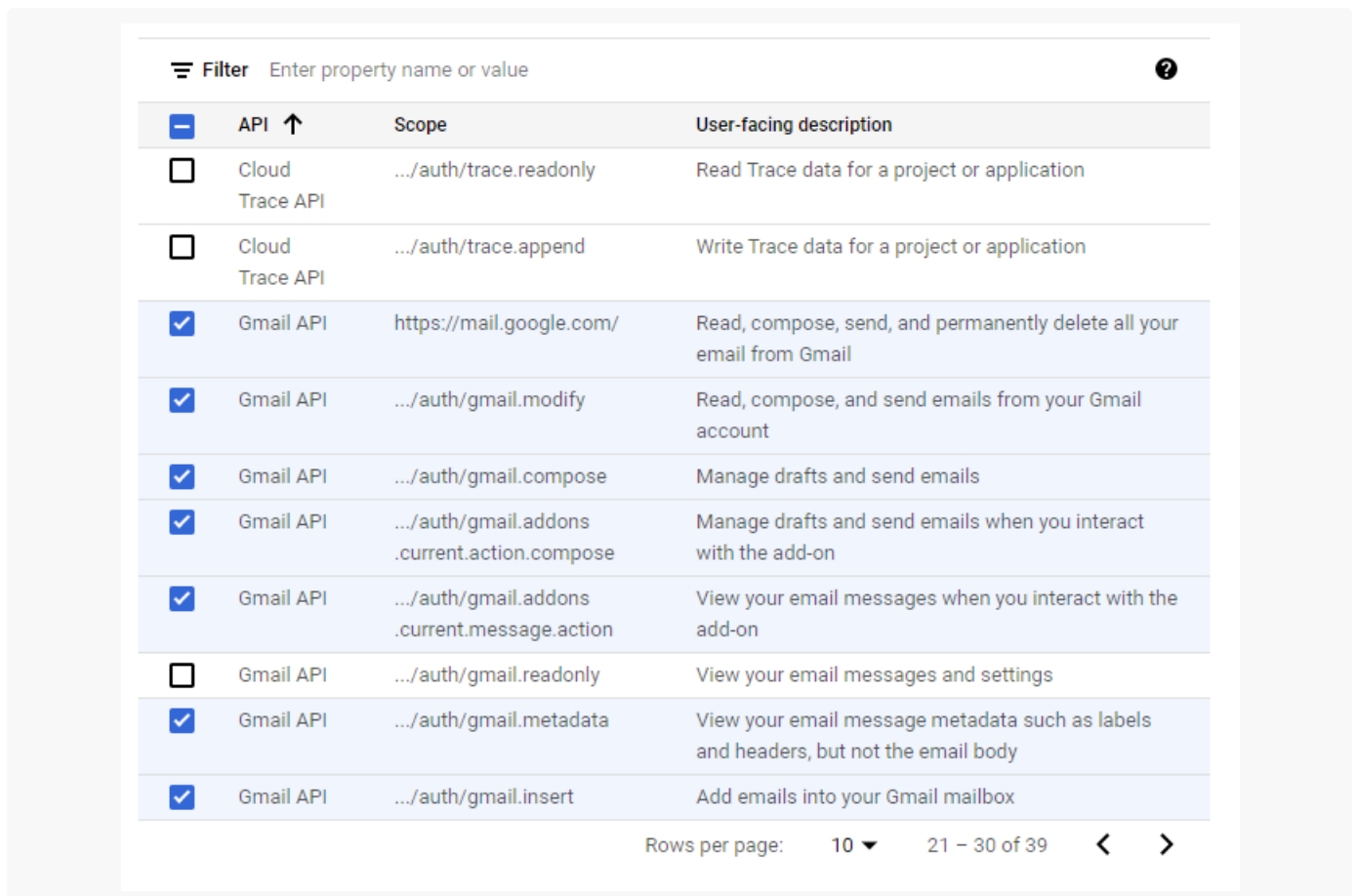
Рис. 10 — Переход к странице управления правами доступа



14. Настройте права доступа для пользователей вашего домена. Для этого отметьте в открывшемся списке все строки, в столбце [*API*] которых указано "Gmail API" (Рис. 11), кроме тех, у которых в столбце [*Scopes*] указаны права только на чтение и вид строки: `.../*.*.readonly`.

Выполните аналогичные действия для строк, в столбце [*API*] которых указано "Contacts API" и "Calendar API".

Рис. 11 — Пример настройки прав доступа

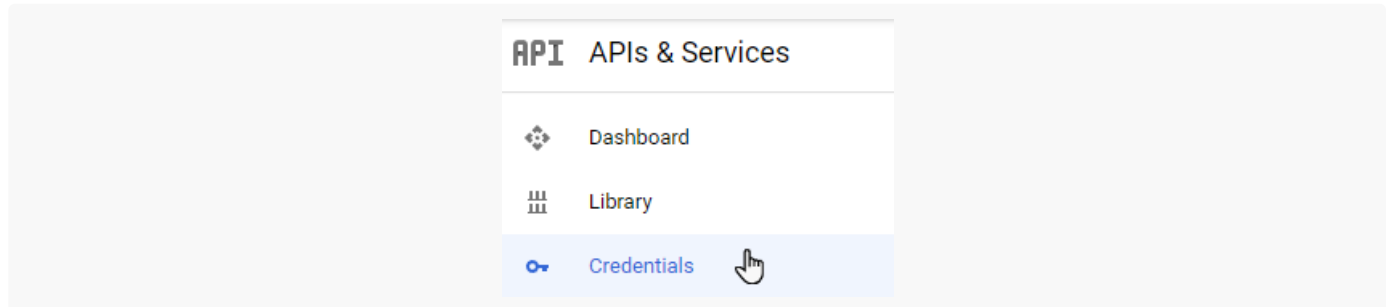


15. Сохраните внесенные изменения по кнопке [*Save and continue*].

Шаг 2. Получить ключи для интеграции Google с внешними приложениями

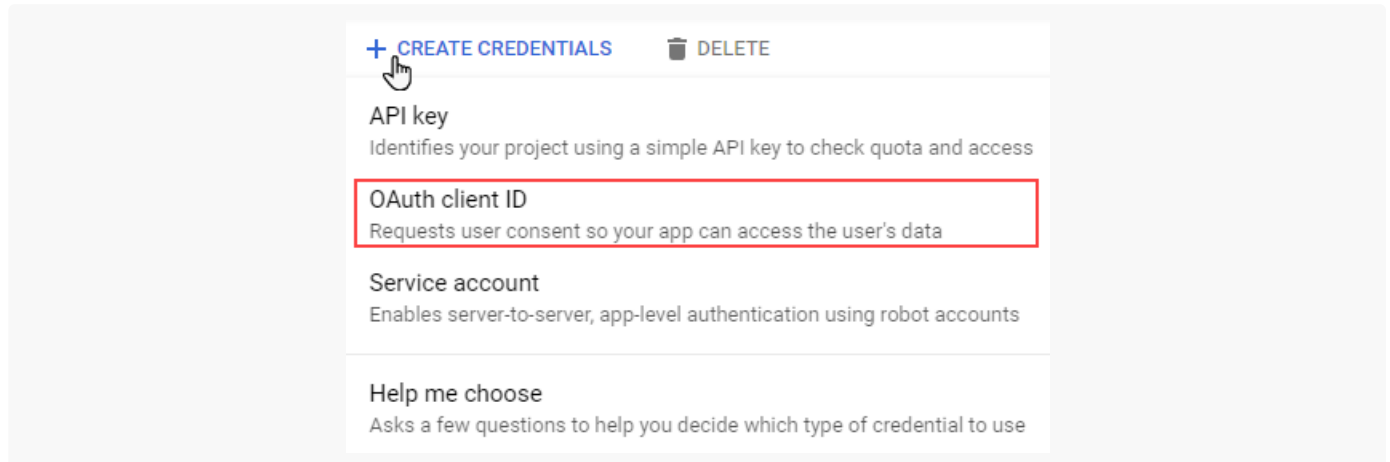
1. Перейдите на страницу учетных данных. Для этого в боковом меню выберите [*Credentials*] (Рис. 12).

Рис. 12 — Переход на страницу [Учетные данные]



2. Чтобы создать идентификатор клиента OAuth 2.0 нажмите кнопку [*Create Credentials*] и выберите в появившемся меню OAuth client ID (Рис. 11).

Рис. 13 — Выбор OAuth client ID



3. Для создания идентификатора клиента OAuth 2.0, заполните обязательные параметры (Рис. 10):
 - a. [*Application type*] — "Web application".
 - b. [*Name*] — произвольное название клиента OAuth 2.0.
 - c. [*Authorized JavaScript origins*] — полный URL-адрес вашего приложения Creatio. Для приложений, развернутых в **Creatio Cloud** укажите адрес с доменом "creatio.com". Например, "https://050651-studio.creatio.com". Для приложений, развернутых **on-site**, укажите адрес с вашим индивидуальным доменом.
 - d. [*Developer contact information*] — ссылки на ваше приложение в следующих форматах:

Для Creatio **версий 7.17.0 и ниже**:

https://адрес_вашего_сайта/0/ViewPage.aspx?Id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

https://адрес_вашего_сайта/0/rest/GoogleOAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode

Для Creatio **версий 7.17.1 и выше**:

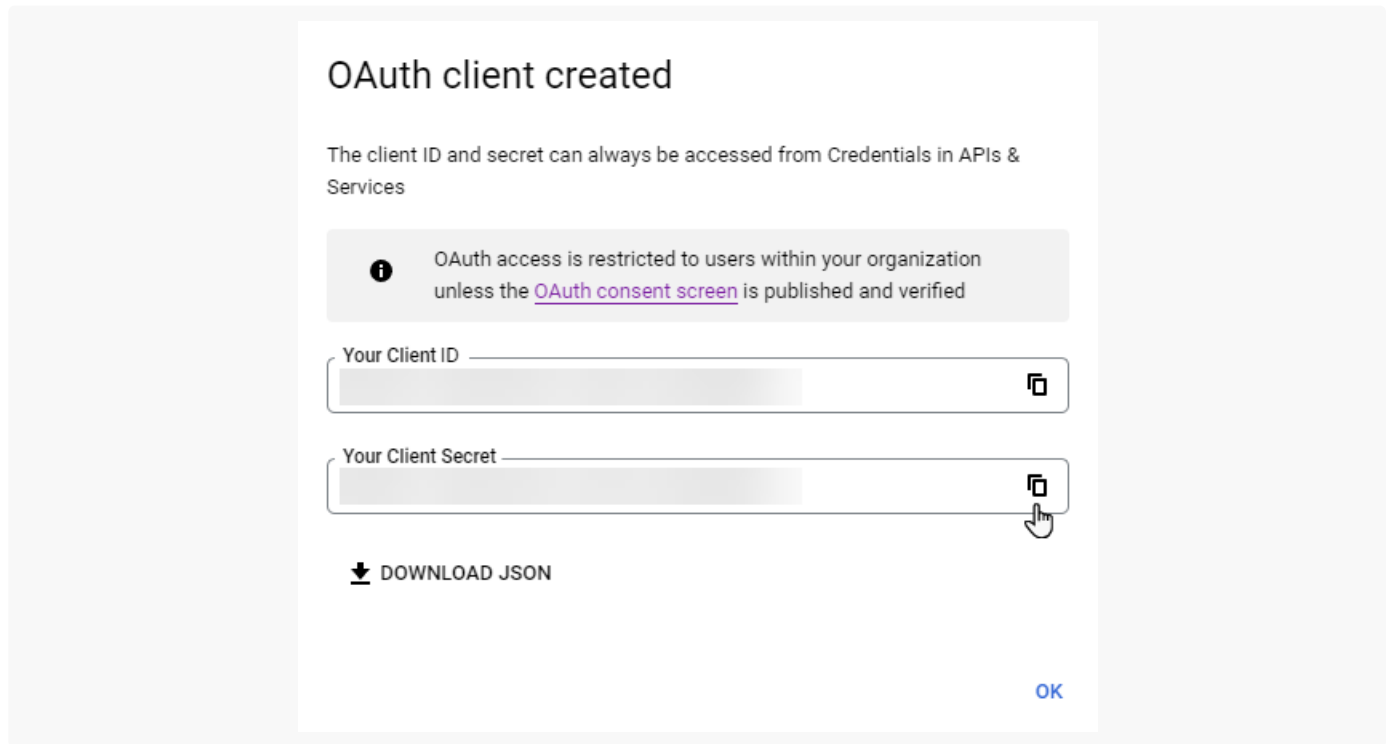
https://адрес_вашего_сайта/0/LegacySocialAccountAuthPage.aspx?Id=3b22f0ff-034a-48da-8758-a0660e5a26ff

https://адрес_вашего_сайта/0/rest/GoogleOAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode

На заметку. Обратите внимание, что при обновлении до версии Creatio 7.17.1 и выше необходимо указать новые адреса перенаправления [*Authorized redirect URIs*] в существующем идентификаторе клиента OAuth 2.0, либо создать новый идентификатор клиента с новыми адресами и использовать его клиентский и секретный ключи для интеграции с аккаунтом Creatio.

4. Скопируйте и сохраните локально полученные идентификатор клиента (Client ID) и секретный ключ клиента (Client Secret) (Рис. 14).

Рис. 14 — Ключи Google



Шаг 3. Ввести ключи Google в Creatio

Ввести ключи Google для синхронизации с контактами и календарем

Полученные коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) необходимо ввести в Creatio в качестве значений системных настроек “Ключ для доступа к сервисам Google” и “Секретный ключ для доступа к сервисам Google” соответственно. Для этого:


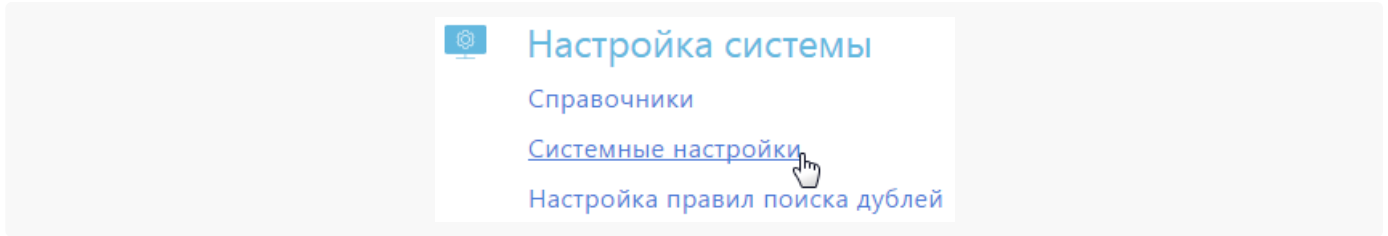
1. Откройте приложение Creatio.
2. Откройте дизайнер системы, например по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Системные настройки*] (Рис. 15).

Рис. 15 — Раздел [*Системные настройки*]



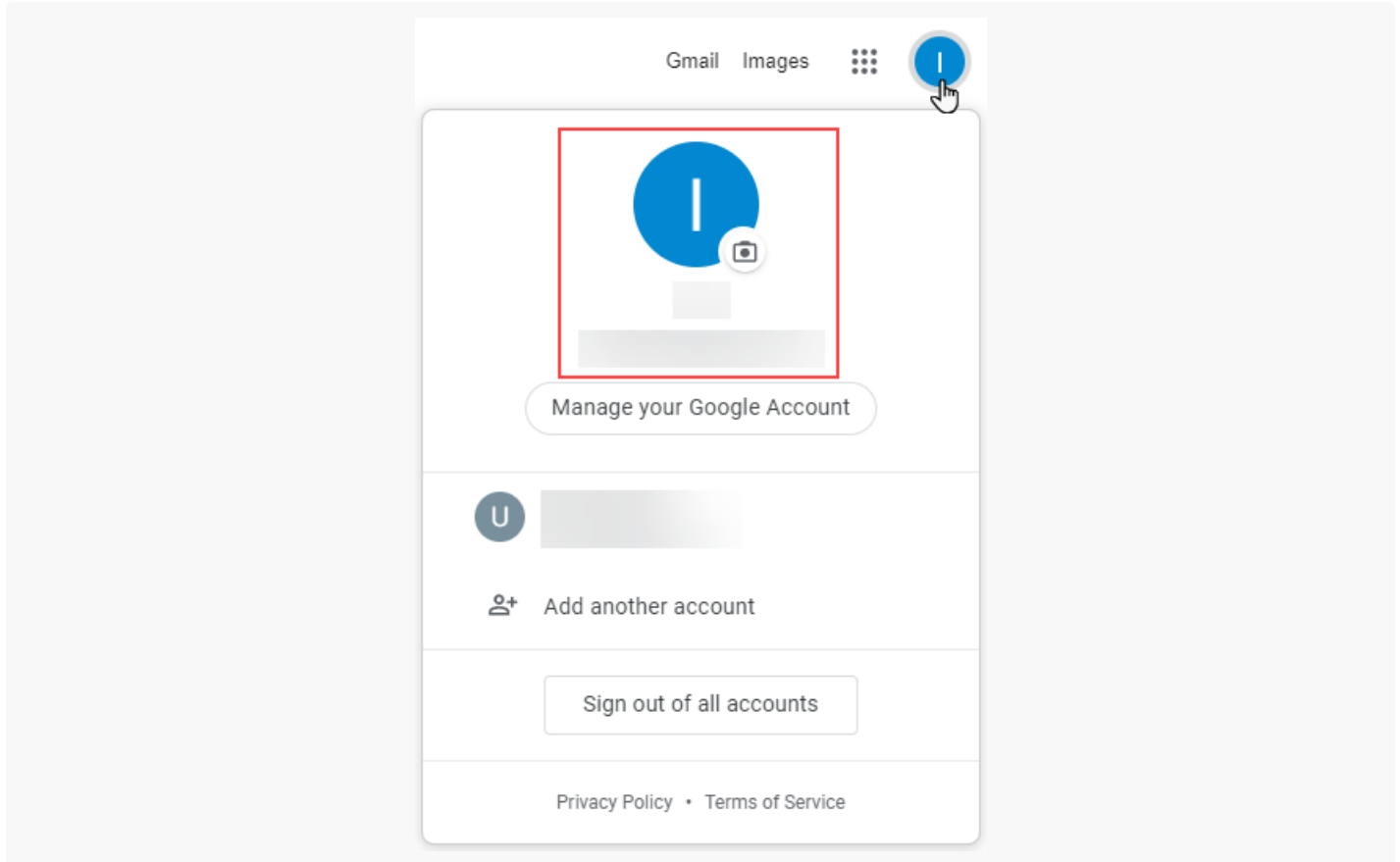
4. В реестре системных настроек выберите настройку “Ключ для доступа к сервисам Google” и нажмите кнопку [*Открыть*].
5. На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] введите код “Ваш идентификатор клиента”, полученный при регистрации Creatio в Google (доступен в поле [*Your Client ID*] сообщения Google API), и сохраните изменения.
6. В реестре системных настроек выберите настройку “Секретный ключ для доступа к сервисам Google” и нажмите кнопку [*Открыть*].
7. На странице системной настройки в поле [*Значение по умолчанию*] введите код “Ваш секретный ключ клиента”, полученный при регистрации Creatio в Google (доступен в поле [*Your Client Secret*] сообщения Google API), и сохраните изменения.
8. В реестре системных настроек выберите настройку [*Использовать общее приложение Google*] и нажмите кнопку [*Открыть*] и убедитесь, что признак [*Значение по умолчанию*] **неактивен**.

В результате вы сможете настроить [синхронизацию задач в системе с календарем Google](#).

Ввести ключи Google для синхронизации с почтой

Поскольку при внесении данных в Google Workspace был выбран внутренний тип приложения (Internal), то при добавлении нового почтового ящика либо настройке синхронизации с почтой в Creatio, необходимо убедиться в том, что вы вошли в учетную запись Google как **пользователь авторизованного домена** и эта учетная запись является приоритетной в данный момент. Для этого перейдите по адресу: <https://www.google.com/> и убедитесь, что учетная запись с авторизованным доменом в адресе почты находится в приоритете (Рис. 16)

Рис. 16 — Приоритет учетной записи в Google



Полученные коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) необходимо ввести в Creatio при настройке для провайдера Gmail защищенного подключения OAuth 2.0. Для этого:


1. Откройте приложение Creatio.
2. Откройте дизайнер системы, например по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Справочники*].
4. Откройте наполнение справочника [*Список почтовых провайдеров*].
5. Перейдите к настройкам провайдера Gmail.
6. В области [*Дополнительные настройки*] укажите метод аутентификации OAuth 2.0, чтобы предоставить почтовому сервису ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости передачи логина и пароля.
7. В обязательных полях [*Идентификатор приложения (клиент)*] и [*Секрет клиента*] укажите полученные ранее коды “Идентификатор клиента” (“Client ID”) и “Секретный ключ клиента” (“Client Secret”) соответственно (Рис. 15).

Рис. 17 — Настройка OAuth 2.0 для Gmail

GMail

ПРИМЕНИТЬ

ОТМЕНА

Адрес сервера *

imap.gmail.com

Порт

993

Безопасность

SSL/TLS

☒ Сервер исходящей почты (SMTP)

Настройки почтового сервиса, необходимые для отправки почты. Укажите адрес и порт почтового сервера, а также выберите параметры безопасности передачи данных

Адрес сервера *

smtp.gmail.com

Порт

465

Безопасность

SSL/TLS

Дополнительные настройки

Формат логина

Использовать имя почтового ящика

Название сервиса *

GMail

Метод аутентификации

OAuth 2.0

Идентификатор приложения (клиент) *

Client ID

.....

8. Сохраните настройки почтового провайдера.

После регистрации вашего приложения в Google Workspace пользователи смогут настроить синхронизацию почтовых ящиков и календарей Google со своими учетными записями Creatio.

Настроить персональный почтовый ящик

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Каждый пользователь системы может настроить для себя интеграцию с одним или несколькими почтовыми ящиками и использовать их для загрузки и отправки почты. Письма из этих почтовых ящиков будут использоваться для обогащения данных контактов, а также связываться с объектами системы: контактами, контрагентами и т. д.

Настроить учетную запись почты преднастроенного провайдера

Для добавления учетной записи почты необходимо, чтобы в системе была настроена интеграция с почтовым провайдером. По умолчанию в Creatio настроена интеграция со следующими почтовыми провайдерами, например, AOL, GMail, Yahoo и другими. Для добавления учетной записи в Creatio требуется настроить защищенный доступ для внешних приложений. Настройки выполняются на стороне вашего почтового ящика и различаются в зависимости от используемого провайдера. Подробнее: [Настроить безопасное подключение к почтовому ящику](#).

Если вы пользуетесь услугами другого провайдера, то необходимо настроить синхронизацию по протоколу [IMAP/SMTP](#) или [Exchange](#). Эта настройка выполняется администратором системы.

Для настройки учетной записи почты преднастроенного провайдера:


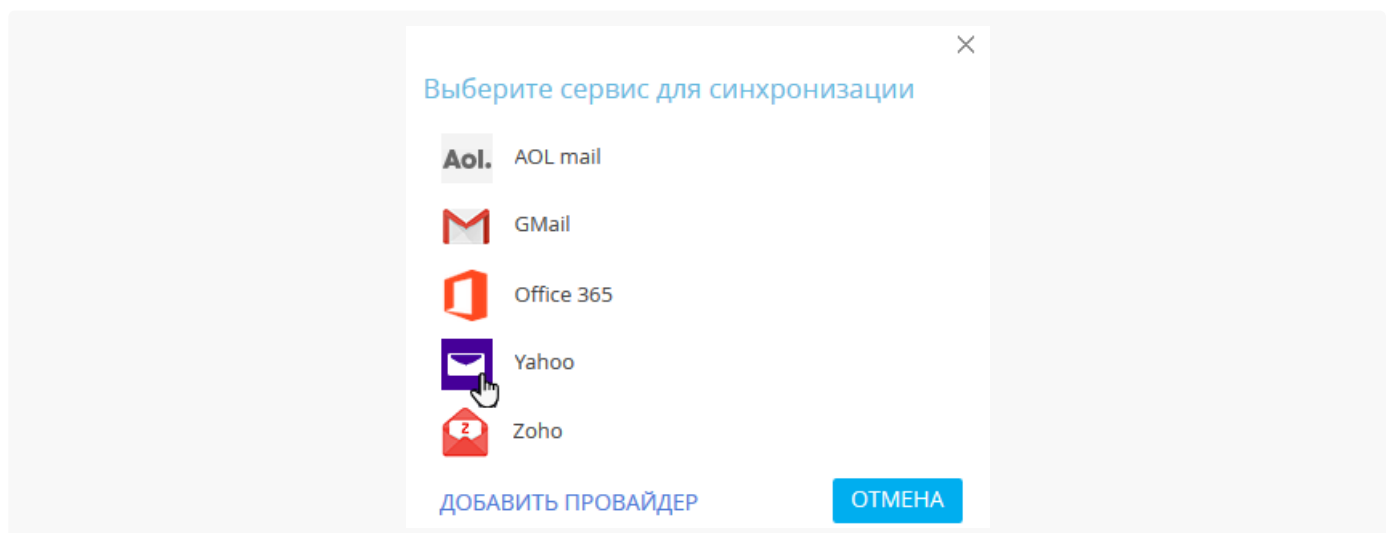
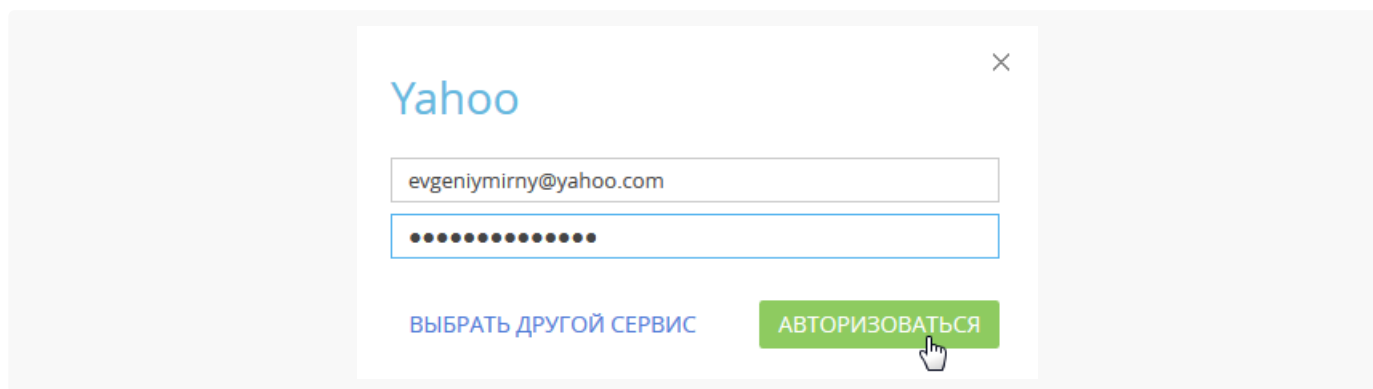
1. Перейдите на вкладку [*Email*] коммуникационной панели и в меню кнопки  выберите пункт [*Новая учетная запись*]. В результате откроется окно аутентификации учетной записи.
2. Введите адрес электронной почты и нажмите кнопку [*Далее*]. На основании доменного имени система определит почтового провайдера.
3. Если почтовый провайдер не был определен автоматически, то откроется окно, в котором вы можете указать нужного провайдера вручную (Рис. 3). В этом случае справочник [*Домены почтовых провайдеров*] автоматически дополнится данными нового почтового провайдера, и при настройке других учетных записей система будет распознавать данного провайдера по доменному имени.

Рис. 3 — Окно выбора почтового провайдера для синхронизации



4. Введите адрес электронной почты и нажмите [*Далее*]. Система предложит ввести пароль для авторизации учетной записи.
5. Введите пароль для доступа внешних приложений, сгенерированный на стороне провайдера, и нажмите кнопку [*Авторизоваться*] (Рис. 4).

Рис. 4 — Авторизация учетной записи почты




В результате в системе будет создана учетная запись почты с параметрами по умолчанию. Вы получите уведомление, из которого сможете перейти к загрузке в приложение почты или к [дополнительным настройкам](#) учетной записи, например, добавлению подписи или изменению периода загрузки писем.

Настроить учетную запись почты на корпоративном домене

При работе с корпоративным почтовым доменом необходимо, чтобы в системе была настроена интеграция с почтовым провайдером по протоколу [IMAP/SMTP](#) или [Exchange](#) и соответствие доменных имен почтовым провайдерам. Эти настройки выполняются администратором системы.

На заметку. Для электронной почты на домене Gmail можно настроить вход в учетную запись без ввода логина и пароля (OAuth подключение) предварительно необходимо зарегистрировать приложение в Google Workspace. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace](#).

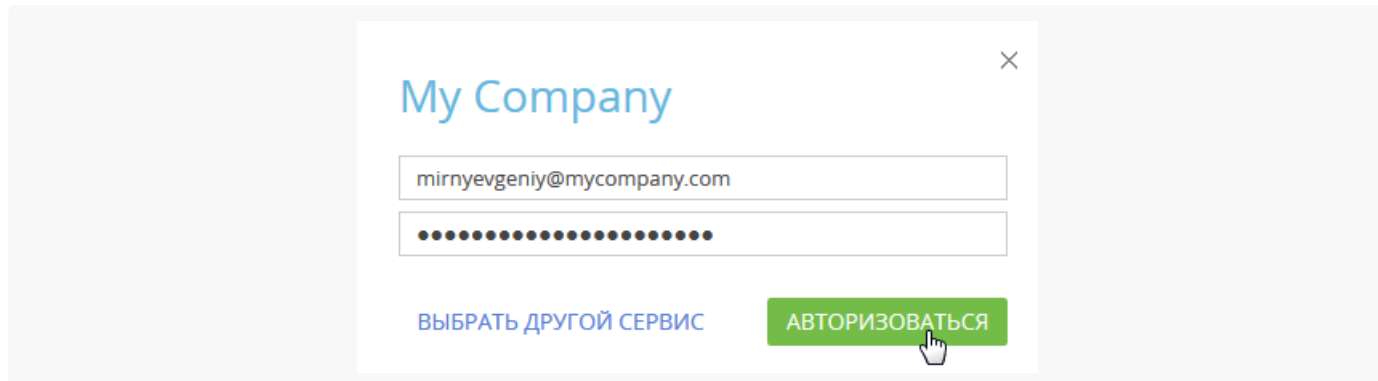
Для настройки учетной записи почты на корпоративном домене:

1. Перейдите на вкладку [*Email*] коммуникационной панели и в меню кнопки  выберите пункт [*Новая учетная запись*]. В результате откроется окно аутентификации учетной записи. Этот способ добавления не зависит от наличия настроенных учетных записей.
2. Введите адрес электронной почты и нажмите [*Далее*]. На основании доменного имени система определит почтового провайдера.
3. Если почтовый провайдер не был определен автоматически, то откроется окно, в котором вы можете указать нужного провайдера вручную. В этом случае справочник [*Домены почтовых провайдеров*] автоматически дополнится данными нового почтового провайдера, и при настройке других учетных записей почты система будет распознавать данного провайдера по доменному имени.

На заметку. Почта с корпоративным доменным адресом, например, mycompany.com, может обслуживаться крупным почтовым провайдером, например, Yahoo или GMail. Если вы не знаете, какой почтовый провайдер выбрать, то уточните эту информацию у системного администратора. Для входа в учетную запись электронной почты на домене Gmail без ввода логина и пароля (OAuth подключение) предварительно необходимо зарегистрировать приложение в Google Workspace. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в Google Workspace](#).

4. В появившемся поле введите пароль почтового ящика и нажмите [*Авторизоваться*] (Рис. 5).

Рис. 5 — Авторизация учетной записи почты корпоративного провайдера




В результате в системе будет создана учетная запись почты с параметрами по умолчанию. Вы получите уведомление, из которого сможете перейти к загрузке в приложение почты или к [дополнительным настройкам](#) учетной записи, например, добавлению подписи или изменению периода загрузки писем.

Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настройка синхронизации контактов Creatio с контактами Microsoft Exchange или Microsoft 365 выполняется на странице настройки учетной записи почты ([Рис. 1](#)). На страницу можно перейти несколькими способами:

- Из коммуникационной панели, нажав  —> [*Редактировать настройки*].
- Из раздела [*Контакты*], выбрав [*Действия*] —> [*Синхронизировать контакты*] —> [*Настроить...*].

Команда содержит в названии имя учетной записи, например [*Настроить example@mail.com*].

Рис. 1 — Пример настройки синхронизации контактов Creatio с контактами Microsoft Exchange

Настройка e.mirny@mycompany.com

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

< ПОЧТА ВСТРЕЧИ И ЗАДАЧИ **КОНТАКТЫ**

☒ Синхронизировать контакты автоматически

☒ Импортировать контакты

☐ Загружать все контакты
☒ Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange
 — e.mirny

<input checked="" type="checkbox"/>	Контакты
-------------------------------------	----------

☒ Экспортировать контакты

☒ Переносить все контакты
☐ Переносить контакты из выбранных категорий и групп

Настроить импорт контактов в Creatio

Чтобы настроить импорт контактов из Microsoft Exchange или Microsoft 365 в Creatio:

1. На вкладке [*Контакты*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Импортировать контакты*].
2. Выберите опцию [*Загружать все контакты*], чтобы импортировать все записи почтового ящика из папок с типом “Контакты”.
Если вы хотите импортировать контакты только из некоторых папок, то выберите опцию [*Загружать контакты из выбранных папок MS Exchange*]. Нажмите **+** и установите признаки напротив необходимых папок.
3. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Creatio автоматически связывает импортированные контакты с контрагентами. Если в Creatio было найдено более одного контрагента с одинаковым названием, то контакт будет импортирован без привязки к контрагенту. Если сотрудник, выполняющий импорт, имеет доступ только к одному из этих контрагентов, то контакт будет импортирован с привязкой к этому контрагенту.

Настроить экспорт контактов из Creatio

Чтобы настроить экспорт контактов из Creatio в Microsoft Exchange или Microsoft 365:

1. На вкладке [*Контакты*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Экспортировать контакты*].

2. Выберите опцию [*Переносить все контакты*], чтобы экспортировать все контактные лица, к которым у вас есть доступ.
3. Если вы хотите экспортировать только контакты определенных типов либо контакты из указанных групп, то выберите опцию [*Переносить контакты из выбранных категорий и групп Creatio*].
 - a. Установите признак [*Сотрудники*] и/или [*Клиенты*], чтобы при синхронизации экспортировать все контакты соответствующих типов (будут экспортированы только те контакты, к которым у вас есть доступ).
 - b. Установите признак [*Из групп*], чтобы экспортировать контакты, входящие в определенные группы, настроенные в системе, например, “Сотрудники”. Раскройте перечень групп и отметьте необходимые группы.
4. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Создание групп рассмотрено в статье “[Группы](#)”.

Синхронизировать контакты с Microsoft Exchange и Microsoft 365

Синхронизация ваших контактов между сервером Exchange и Creatio может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Синхронизировать контакты автоматически*]. Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [*Контакты*], нажмите кнопку [*Действия*] —> [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].

Синхронизировать контакты и активности с Google

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Настроить синхронизацию

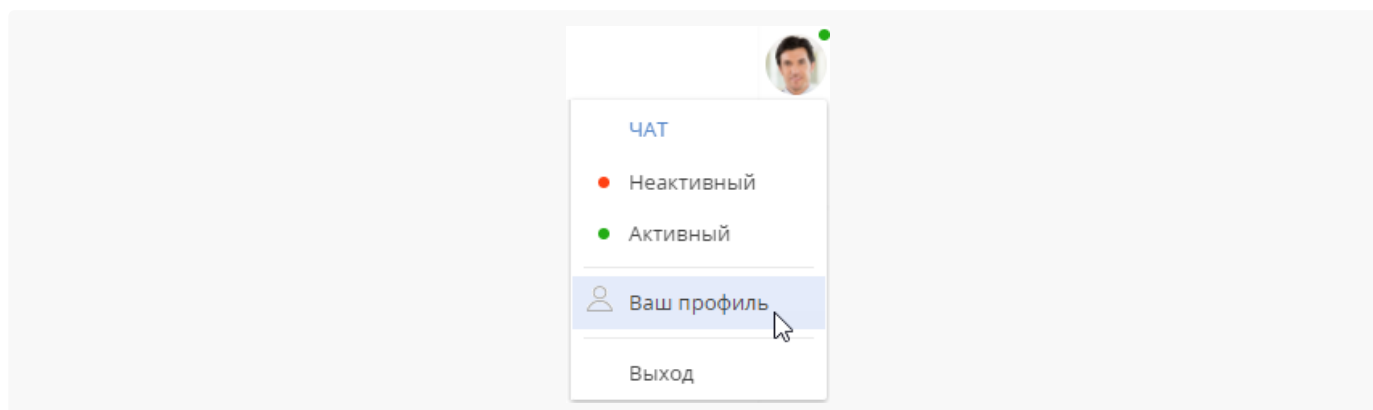
Чтобы вы могли синхронизировать контакты и календари Google с Creatio, необходимо выполнить предварительную настройку:

1. Настроить доступ для вашей учетной записи Creatio к календарям и контактам Google. [Подробнее > > >](#)
2. Настроить автоматическую синхронизацию Creatio с Google. [Подробнее > > >](#)

Шаг 1. Настроить доступ к учетной записи пользователя Google

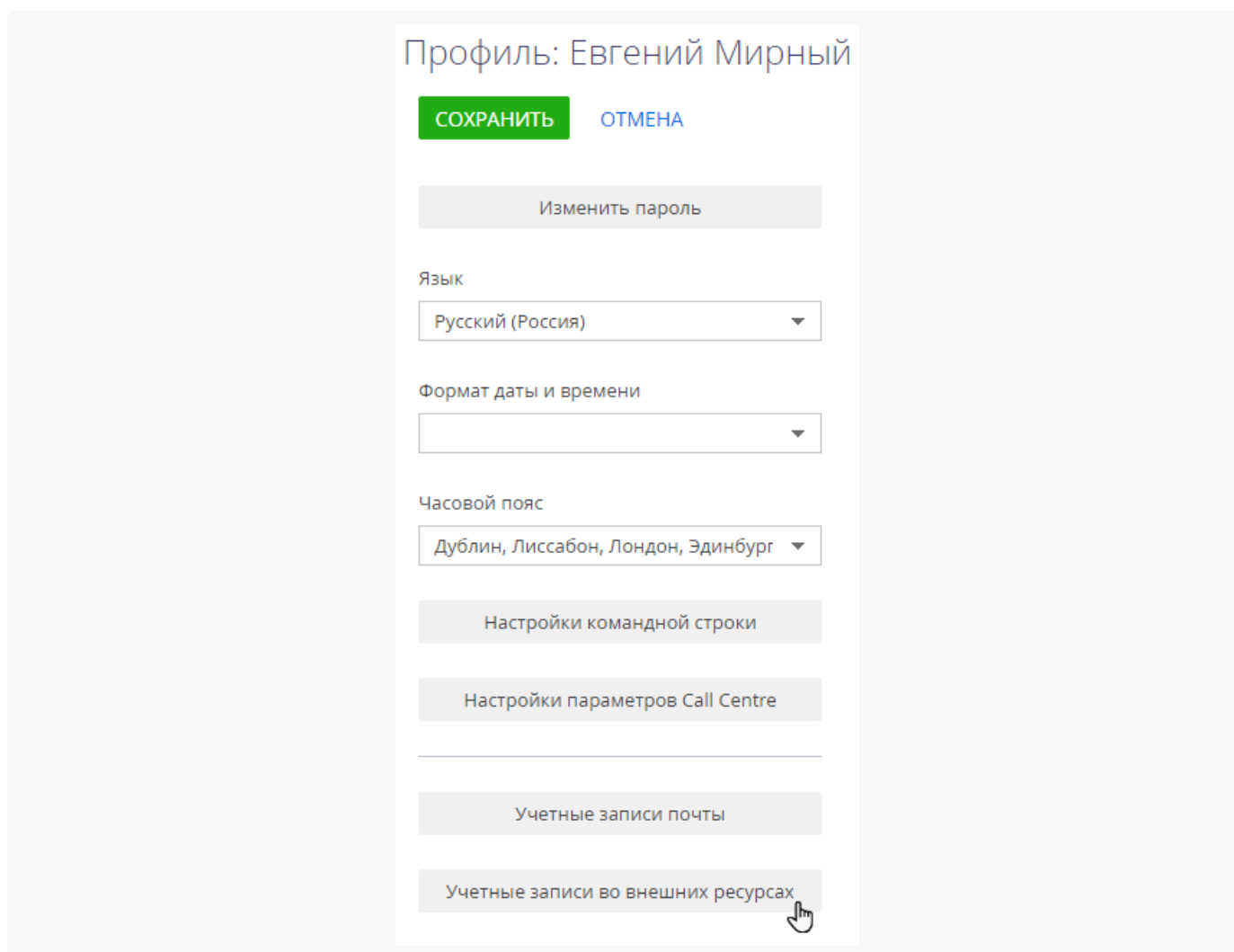
1. Перейдите в ваш профиль, например, нажав на фотографию в правом верхнем углу приложения, и выбрав пункт [*Ваш профиль*] (Рис. 1).

Рис. 1 — Переход к профилю пользователя



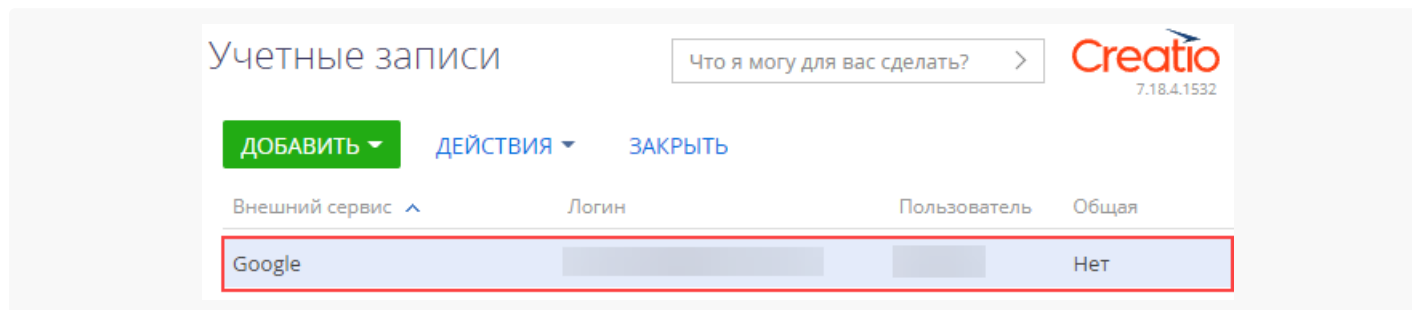
2. На странице профиля нажмите кнопку [*Учетные записи во внешних ресурсах*] (Рис. 2)

Рис. 2 — Учетные записи во внешних ресурсах



3. На открывшейся странице нажмите [*Добавить*] → Google.
4. Выберите в появившемся списке учетную запись Google с корпоративной почтой.
5. Разрешите приложению Creatio доступ к календарям и контактам вашего аккаунта Google

Рис. 3 — Пример настроенной синхронизации с учетной записью Google



Шаг 2. Указать параметры синхронизации в контактах

Рассмотрим пример настройки синхронизации в разделе [*Контакты*]:

1. Перейдите в раздел [*Контакты*].
2. Создайте [личный тег](#), по которому будет проводиться синхронизация, например, “Синхронизация с Google”.

На заметку. Синхронизация проводится только по тем записям, которые отмечены личным тегом. Записи, отмеченные корпоративным или публичным тегом, не синхронизируются.

3. В меню кнопки [*Действия*] выберите команду [*Синхронизировать контакты*] — > [*Настроить...*]. Откроется страница настроек, в которой:
 - a. Для автоматической синхронизации активностей установите признак [*Синхронизировать активности автоматически*] и выберите период синхронизации. Для запуска синхронизации с определенной даты в поле [*Синхронизировать начиная с*] выберите необходимую дату.
 - b. Для автоматической синхронизации контактов установите признак [*Синхронизировать контакты автоматически*] и выберите период синхронизации.
 - c. Для синхронизации контактов с определенным тегом в поле [*Из Creatio в Google передавать все контакты с тегом*] выберите нужный тег.
4. Нажмите кнопку [*Сохранить*].

На заметку. Дата и время выполнения последней синхронизации отображается на странице настроек.

В результате в системе будет сохранена ваша учетная запись в Google и тег контактов для синхронизации, а в указанном временном интервале будет запускаться автоматическая синхронизация контактов.

На заметку. Аналогично выполняется настройка синхронизации с Google в разделе [*Активности*]. Обратите внимание, что в настройках синхронизации раздела [*Активности*] нет необходимости указывать тег для синхронизации задач.

Синхронизировать контакты Creatio с контактами Google

Используйте возможность синхронизации для добавления в Creatio контактов из Google. Синхронизация контактов из Creatio в Google выполняется только для записей, отмеченных личным тегом, указанным в настройках синхронизации.

Для первичного запуска синхронизации:

1. Перейдите в раздел [*Контакты*].
2. В меню кнопки [*Действия*] выберите команду [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].
Запустится процесс синхронизации, в результате которого у вас в Gmail будет добавлена новая группа контактов “Creatio”.
3. Переместите необходимые вам контакты Gmail в группу контактов “Creatio”.
4. Повторно запустите синхронизацию контактов, выбрав действие [*Синхронизировать контакты*] —> [*Запустить синхронизацию*].

В результате контакты Gmail, которые находились в группе “Creatio”, будут добавлены в Creatio с личным тегом, который был указан при настройке синхронизации с Google.

На заметку. В случае настройки автоматической синхронизации процесс запускается автоматически.

В дальнейшем синхронизация контактов Google и Creatio выполняется в обе стороны. Синхронизация выполняется только с теми записями, которые были изменены или добавлены с момента выполнения предыдущей синхронизации.

Если запись была параллельно изменена в Gmail и Creatio, то при следующем запуске синхронизации останутся те изменения, которые были выполнены позднее.

При удалении записи в Gmail или Creatio при следующей синхронизации эти записи не будут удалены из Creatio или Gmail. В первом случае из таких записей будут удалены теги. Во втором случае записи будут исключены из группы “Creatio”.

Синхронизировать активности Creatio с календарем Google

Если наряду с расписанием Creatio вы используете календарь Google для планирования задач, то рекомендуем синхронизировать эти данные.

Обязательным условием для синхронизации расписания Creatio с календарем Google является предварительная регистрация приложения Creatio в G Suite. Подробнее: [Зарегистрировать приложение Creatio в G Suite](#).

Для запуска синхронизации из раздела [*Активности*] нажмите кнопку [*Действия*] и выберите команду [*Синхронизировать активности*] —> [*Запустить синхронизацию*].

При выполнении действия запускается синхронизация активностей Creatio с календарем учетной записи Google, указанной в настройках синхронизации. Из Creatio синхронизируются все активности с отметкой [*Отображать в расписании*]. Синхронизация происходит по полю [*Организатор*]. При этом, если у

организатора встречи не настроена синхронизация, поле [*Организатор*] заполняется тем участником активности, который провел синхронизацию. Если коллективная задача создана в Google, то при синхронизации с Creatio у автора будет добавлена коллективная задача со списком участников на детали [*Участники*]. В список участников добавляются контакты, у которых в блоке [*Средства связи*] указан e-mail адрес, совпадающий с указанным e-mail адресом коллективного мероприятия в Google. При этом у участников эта коллективная задача отобразится только после выполнения ими синхронизации с Google.

Если организатор коллективной задачи, созданной в Creatio посредством синхронизации с Google, внес в нее изменения, то все изменения отобразятся в Google.

На заметку. Синхронизация также может запускаться автоматически во временном интервале, указанном в настройках синхронизации.

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.

Синхронизировать расписание Creatio с календарями Microsoft Exchange и Microsoft 365

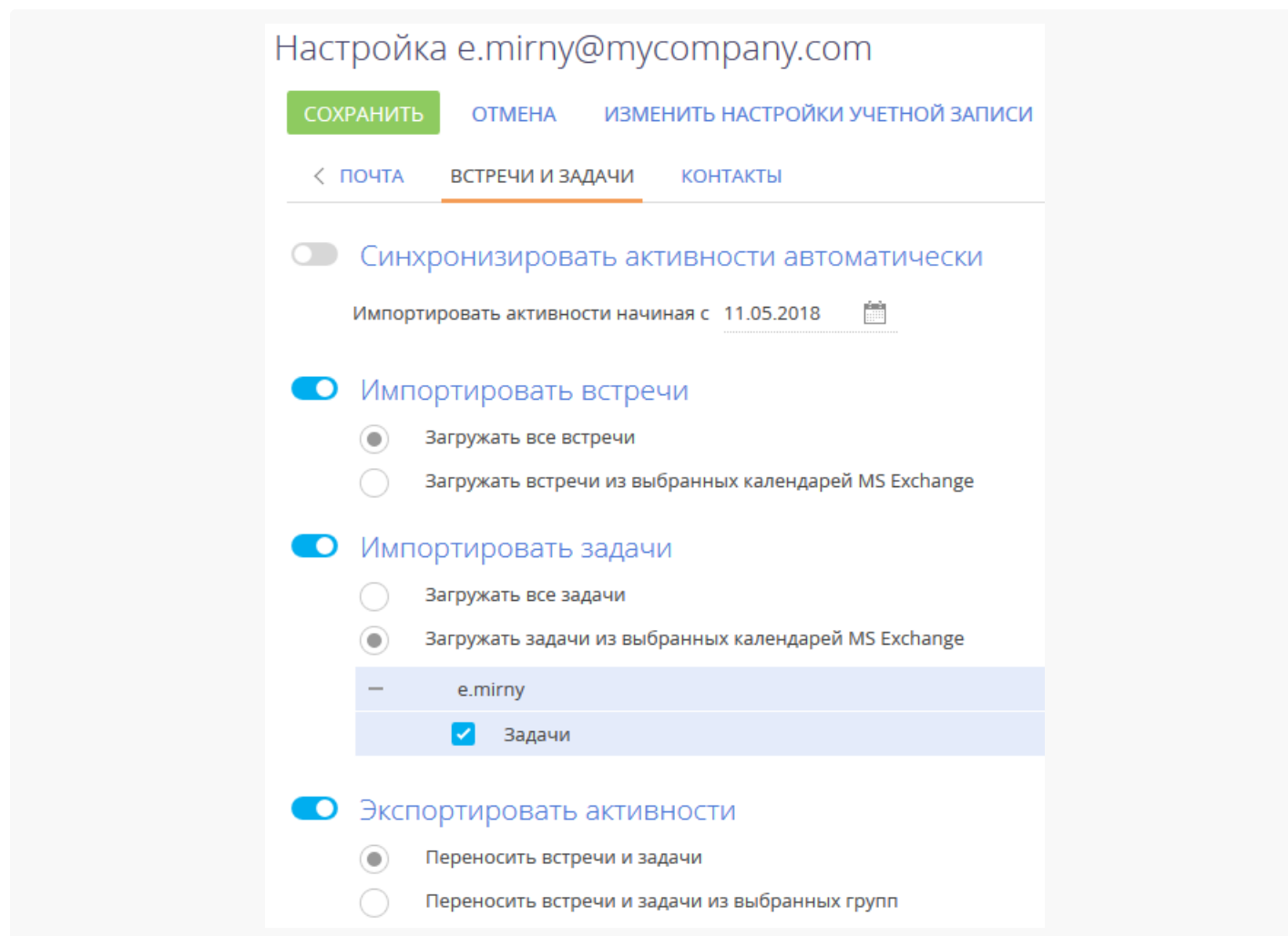
ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Настройка синхронизации активностей Creatio с задачами и встречами Microsoft Exchange или Microsoft 365 выполняется на странице настройки учетной записи почты ([Рис. 1](#)). На страницу можно перейти несколькими способами:

- Из коммуникационной панели, нажав  —> [Редактировать настройки].
- Из раздела [Активности], выбрав [Действия] —> [Синхронизировать активности] —> [Настроить...].

Команда содержит в названии имя учетной записи, например [Настроить example@mail.com].

Рис. 1 — Пример настройки синхронизации активностей Creatio с календарем Microsoft Exchange



Настроить импорт активностей в Creatio

Чтобы настроить импорт **встреч** Microsoft Exchange или Microsoft 365 в Creatio:

1. На вкладке [Встречи и задачи] установите признак [Импортировать встречи].
2. Выберите опцию [Загружать все встречи], чтобы импортировать все записи из календарей Microsoft Exchange или Microsoft 365.

Если вы хотите импортировать записи из выбранных календарей, то выберите опцию [Загружать встречи из выбранных календарей MS Exchange]. Раскройте перечень календарей и установите признаки напротив необходимых календарей.

3. Аналогично настройте параметры импорта задач Microsoft Exchange или Microsoft 365: установите признак [Импортировать задачи] и, при необходимости, выберите папки, задачи которых должны

быть импортированы.

4. Нажмите кнопку [*Сохранить*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате импорта в Creatio будут добавлены задачи из календаря. При этом импортируются только задачи, ответственный которых является текущим пользователем Creatio. Настройка импорта **задач** выполняется аналогично настройке импорта встреч.

Настроить экспорт активностей из Creatio

Чтобы настроить экспорт активностей из Creatio в Microsoft Exchange или Microsoft 365:

1. На вкладке [*Встречи и задачи*] установите признак [*Экспортировать активности*].
2. Выберите опцию [*Переносить встречи и задачи*], чтобы экспортировать все активности, к которым у вас есть доступ.

Если вы хотите экспортировать только активности из указанных групп, то выберите опцию [*Переносить встречи и задачи из выбранных групп*]. Список групп соответствует группам, настроенным в разделе [*Активности*].

3. Нажмите кнопку [*Сохранить*] страницы настройки синхронизации с почтовым ящиком.

В результате при экспорте задач с признаком [*Отображать в расписании*] в Microsoft Exchange или Microsoft 365 будут созданы активности с типом “Встреча”. При экспорте задач без признака [*Отображать в расписании*] в Microsoft Exchange или Microsoft 365 будут созданы активности с типом “Задача”.

Синхронизация активностей с Microsoft Exchange и Microsoft 365

Синхронизация ваших активностей между сервером Exchange и Creatio может выполняться автоматически. Чтобы включить автоматическую синхронизацию, на странице настройки синхронизации с почтовым ящиком установите признак [*Синхронизировать активности автоматически*] и в поле [*Импортировать активности начиная с*] выберите из календаря дату. Чтобы выполнить синхронизацию немедленно, перейдите в раздел [*Активности*], нажмите кнопку [*Действия*] —> [*Синхронизировать активности*] —> [*Запустить синхронизацию*].

Удалить аккаунт Google из Creatio

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Для удаления учетной записи Google из приложения выполните следующее:

1. Перейдите на страницу профиля пользователя. Нажмите кнопку [*Профиль*] на главной странице приложения.
2. Нажмите кнопку [*Учетные записи во внешних ресурсах*].
3. Выделите учетную запись Google, нажмите кнопку [*Действия*] и выберите [*Удалить*]. Нажмите кнопку [*Да*].

Изменить индивидуальные настройки учетной записи почты

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Учетная запись почты добавляется в систему с параметрами по умолчанию. Для каждой добавленной учетной записи вы можете индивидуально настроить параметры:

- загрузки почты;
- отправки почты;
- подписи.

На заметку. Если у вас настроена синхронизация с почтовым ящиком MS Exchange, то на странице настройки учетной записи почты также отобразятся вкладки [*Встречи и задачи*] и [*Контакты*], на которых настраиваются параметры синхронизации с календарем и контактами MS Exchange. Подробнее: [Настройка почты, контактов, расписания Microsoft Exchange / Office 365](#).


Все эти настройки выполняются на странице редактирования учетной записи, перейти на которую вы можете, выбрав учетную запись в меню [*Редактировать настройки*] кнопки .

Рис. 1 — Страница настроек учетной записи почты

Настройка evgeniymirny@gmail.com

Что я могу для вас сделать?

СОХРАНИТЬ
ОТМЕНА
ИЗМЕНИТЬ НАСТРОЙКИ УЧЕТНОЙ ЗАПИСИ

< ПОЧТА
>

Загружать письма в систему

Загружать письма за период 1 неделя

☒ Автоматически загружать новые сообщения

☐ Загружать всю почту

☐ Загружать почту из выбранных папок

Отправлять письма из системы

☐ Задать псевдоним при отправке

☒ Использовать "evgeniymirny@gmail.com" по умолчанию при отправке писем

☐ Использовать подпись при отправке

Доступ для других пользователей

Настройте возможность другим пользователям работать с загруженными письмами, отправлять письма с этого адреса, а также изменять настройки учетной записи в bpm'online

Какие права доступа добавить? +

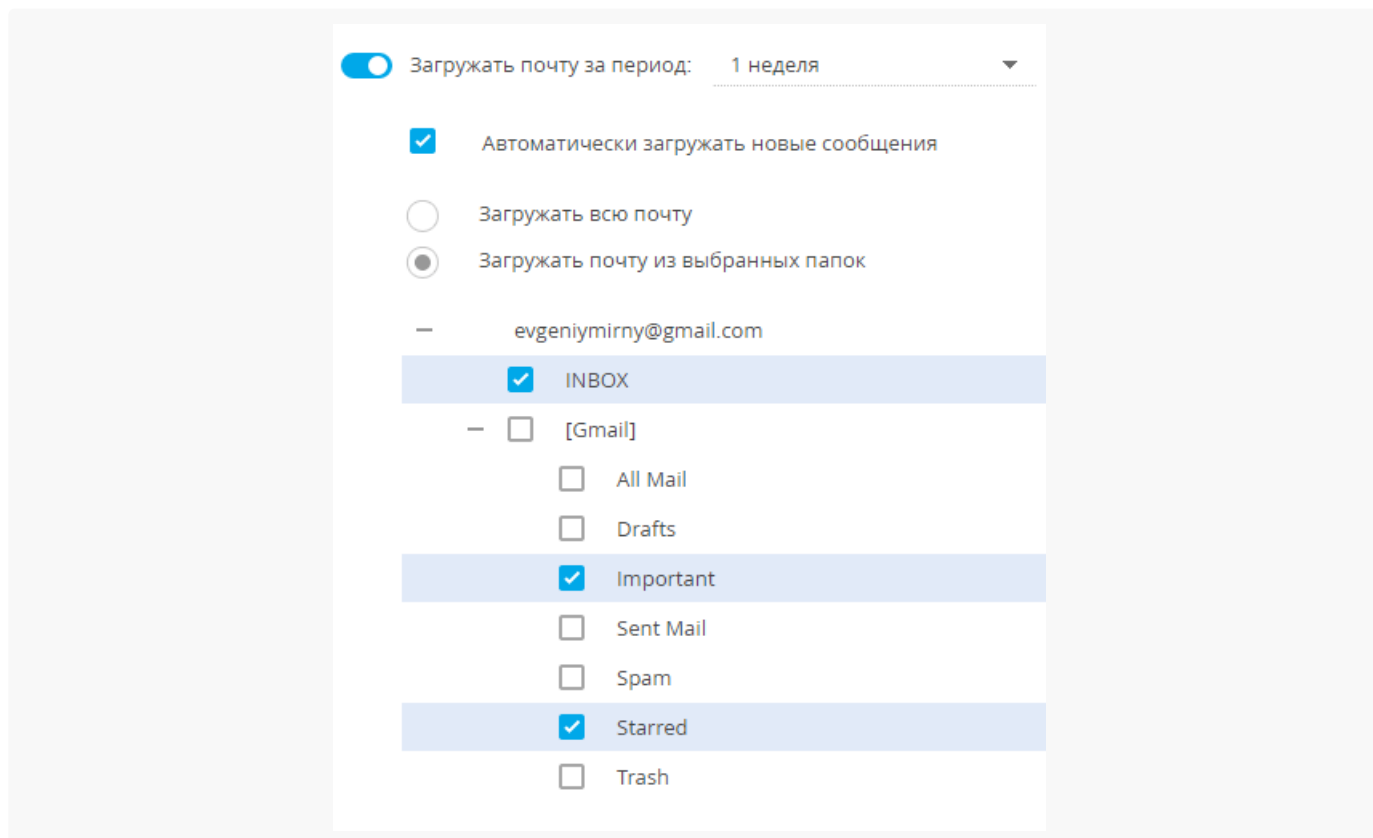
Пользователь / Роль	Доступ к письмам	Отправка писем	Настройка ящика
Нет данных			

Настроить загрузку почты в систему

- Для загрузки в систему сообщений из почтового ящика активируйте признак [*Загружать почту за период*] и укажите временной интервал (например, день, неделя, месяц), за который будут загружены в систему письма при первой синхронизации.
Периодичность выполнения автоматической синхронизации Creatio с почтовым ящиком устанавливается в [системной настройке](#) "Интервал синхронизации с почтовым ящиком" (код "MailboxSyncInterval").
- Для автоматической загрузки сообщений установите признак [*Автоматически загружать новые сообщения*].

3. Выберите опцию [*Загружать всю почту*] для загрузки всех сообщений из почтового ящика либо опцию [*Загружать почту из выбранных папок*], чтобы в Creatio загружались только сообщения из отдельных папок.
4. Если в Creatio нужно загружать не все письма из внешнего почтового ящика, то выберите опцию [*Загружать почту из выбранных папок*], нажмите кнопку [+], чтобы отобразить список папок указанной учетной записи и выберите папки, из которых необходимо загружать сообщения ([Рис. 2](#)).

Рис. 2 — Выбор папок для синхронизации



5. Сохраните изменения.

На заметку. Если для загрузки сообщений вы выберете только родительскую папку, то сообщения из вложенных в нее папок загружаться в Creatio не будут. Чтобы почта из вложенных папок загружалась, отметьте эти папки.

Настроить отправку почты из Creatio

Чтобы отвечать на письма непосредственно из системы, настройте параметры отправки email-сообщений. Для этого на странице настройки учетной записи почты:

1. Активируйте признак [*Отправлять почту*], чтобы использовать данный ящик для отправки сообщений. Если признак выключен, то почтовый ящик не будет доступен для выбора на странице редактирования письма, а также в бизнес-процессах и кейсах.
2. Для использования почтового ящика по умолчанию установите признак [*Установить "email-адрес" адресом отправителя по умолчанию*]. В этом случае адрес почтового ящика будет указан по

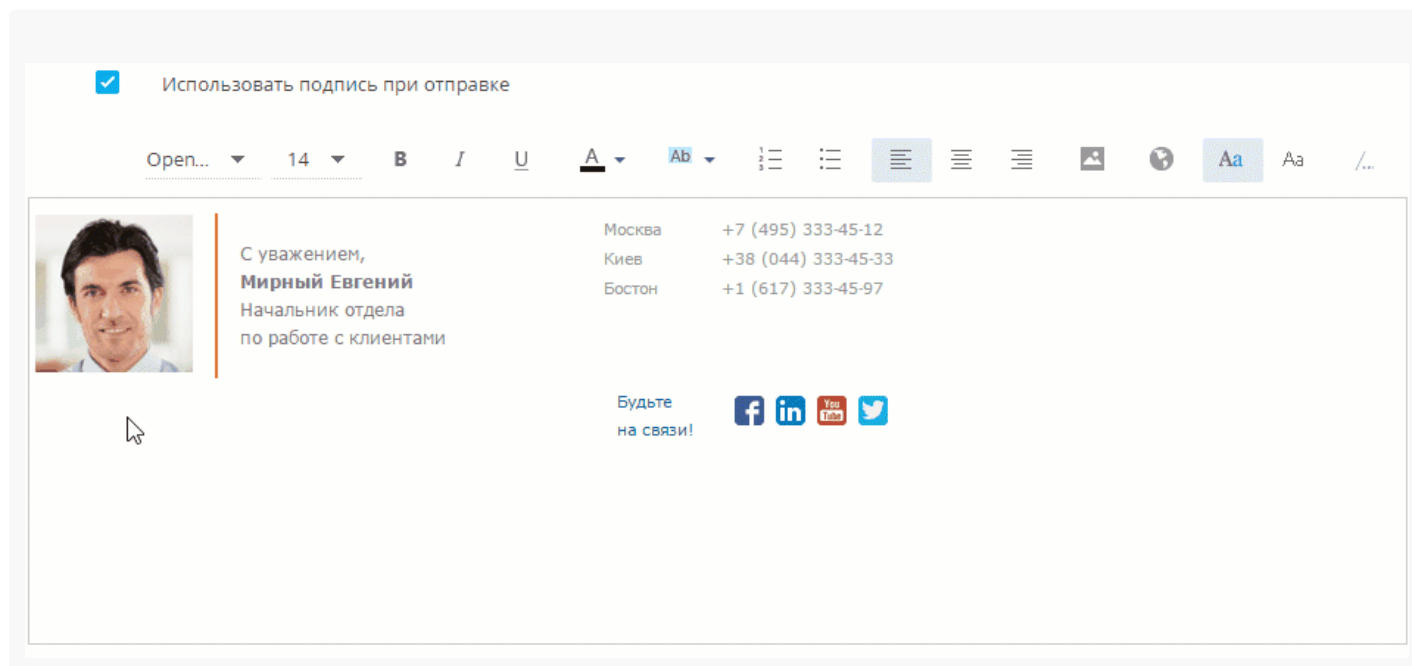
умолчанию в поле [*От кого*] при создании новых email-сообщений.

3. Сохраните изменения.

Настроить подпись в email-сообщениях

Для того чтобы в исходящие письма автоматически добавлялась ваша подпись, на странице настройки учетной записи почты установите признак [*Использовать подпись при отправке*] и в окне ввода текста добавьте желаемую подпись ([Рис. 3](#)). Сохраните изменения.

Рис. 3 — Пример добавления подписи для исходящих писем



На заметку. Вы можете скопировать подпись из своего почтового клиента и вставить ее из буфера обмена.

В некоторых браузерах в шаблон подписи можно одновременно скопировать из буфера обмена только одно изображение. Если ваша подпись содержит несколько изображений, то в этом случае оставшиеся изображения необходимо добавлять по очереди.

Настроить OAuth-аутентификацию для Microsoft 365

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

OAuth — открытый стандарт аутентификации для делегирования ограниченного доступа. OAuth позволяет предоставить третьей стороне ограниченный доступ к защищенным ресурсам пользователя без необходимости использования логина и пароля. Вы можете настроить OAuth-авторизацию для учетных записей почтового сервиса Microsoft 365, предварительно зарегистрировав OAuth-приложение.

Для этого:

1. Зарегистрируйте приложение в учетной записи администратора службы управления корпоративными удостоверениями Azure Active Directory (Azure AD). Подробно о том, как это сделать, читайте в [документации Microsoft](#).

На заметку. В поле [*Redirect URI*] задайте параметры переадресации, используя следующий шаблон:

`https://<ваш_сайт>.creatio.com/0/rest/Office365OAuthAuthenticator/ProcessAuthenticationCode.`

После завершения регистрации Azure AD присвоит приложению уникальный идентификатор. Он будет отображаться в поле [*Идентификатор приложения (клиент)*] на странице обзора приложения в Azure AD. Данный параметр будет запрашивать Creatio как ключ клиента.


2. Добавьте разрешения, чтобы предоставить пользователям доступ для работы с приложением. Подробнее о добавлении разрешений для доступа к веб-API читайте в [документации Microsoft](#).
 - a. Выберите в перечне поддерживаемых APIs “Office 365 Exchange Online”. Укажите тип разрешений “Делегированные разрешения” и установите признак в поле [*EWS.AccessAsUser.All*].
 - b. Выберите в перечне поддерживаемых APIs “Microsoft Graph”. Укажите тип разрешений “Делегированные разрешения” и установите признак в поле [*User.Read*].
3. Предоставьте согласие на разрешения, настроенные для приложения, по кнопке [*Предоставить согласие администратора для клиента*]. Подробнее о кнопке согласия администратора читайте в [документации Microsoft](#).
4. Создайте секрет клиента, который будет использоваться на стороне Creatio. Как это сделать, описано в [документации Microsoft](#).
5. Скопируйте ключ для дальнейшего использования на стороне Creatio.


В результате вы получите необходимые значения параметров “Идентификатор приложения (клиент)” (“Client ID”) и “Секрет клиента” (“Client Secret”) для продолжения настройки на стороне Creatio, а само приложение Creatio будет указано в параметрах переадресации.

Настроить чат


Настройки, необходимые для работы с чатами, выполняются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Настройка выполняется администратором системы или пользователем, у которого есть права на системную операцию “Доступ к разделу “Настройка чатов” (код “CanManageChats”).

Рис. 1 — Пример настройки чатов


Чаты



Каналы
+
:

Провайдер	Название	Активен	Очередь
Facebook messenger	Наша компания	<input checked="" type="checkbox"/>	Служба поддержки


Очереди чата
+

Название	Правило маршрутизации	Таймаут для завершения чата, мин.
Все операторы	На всех	2
Служба поддержки	На всех	30



Действия чата
+
:

Название	Процесс	Очередь
Создать обращение	Создание обращения из чата	Все операторы

Добавить очередь чата

Для обработки сообщений в чатах необходимо создать и настроить одну или несколько очередей.

Очередь чата определяет, какой группе сотрудников будет направлен в работу чат. Количество очередей не зависит от количества каналов и определяется бизнес-целью. Например, для сообщений со страницы бренда можно настроить очередь чата “Служба поддержки”, а для обработки запросов из интернет-магазина — “Продавцы-консультанты”. Очереди для операторов чата создаются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Чтобы добавить очередь чата:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Очереди чата*] нажмите кнопку **+**.
4. В открывшемся окне заполните параметры новой очереди:
 - a. [*Название*] — отразите в названии очереди ее назначение или целевую роль. Например, “1-я линия поддержки”.
 - b. [*Правило маршрутизации*] — алгоритм, определяющий, на кого из операторов очереди будет назначен новый чат.
 - **“На всех”** — новый чат будет доступен всем операторам, которые назначены в текущей очереди.
 - **“На свободного”** — чаты будут назначаться автоматически на самого свободного оператора в

момент распределения. Самым свободным считается оператор, у которого меньше всего чатов в работе на момент распределения. При равном количестве чат будет направлен на того оператора, который дольше всех не брал новые чаты в работу. Если оператор не берет чат в работу в течение 5 минут, то выполнится перераспределение на следующего оператора, а текущий оператор переходит в статус “Неактивный”. Это время можно изменить в системной настройке **“Таймаут на взятие чата в работу оператором”** (код “OmniChatOperatorAcceptChatTimeout”). Для продолжения работы с чатами оператору необходимо будет поменять статус в коммуникационной панели на “Активный”.

- е. [Таймаут для завершения чата, минут] — максимальное время ожидания с момента последнего исходящего сообщения в чате до его автоматического завершения. По истечению установленного времени данный чат будет автоматически завершен. После завершения чата по таймауту последующие сообщения клиента будут обработаны как новые и распределены на активных операторов. Если значение в поле не установлено, то чаты не будут завершаться автоматически.
- ф. На детали [Операторы] нажмите кнопку **+**. В открывшемся окне укажите пользователей или роли, которые будут обрабатывать сообщения в чатах. Например, вы можете использовать организационную роль “Менеджеры колл-центра”. Вы можете добавить в список операторов несколько пользователей или ролей. Также один и тот же пользователь может быть добавлен в операторы нескольких очередей чатов.

Рис. 2 — Пример настройки очереди чата

Служба поддержки

ЗАКРЫТЬ

Название *

Служба поддержки

Правило маршрутизации *

На всех

Таймаут для завершения чата, минут

30

Операторы + :

Пользователь/роль

Мирный Евгений

Малянов Дмитрий

Ульяненко Александра

Савченко Ирина

Добавить канал чата

Канал чата в Creatio — это источник, из которого в систему будут добавлены сообщения клиентов. Например, публичная страница в Facebook. В Creatio доступны следующие каналы чатов:

- Facebook messenger;
- Telegram (доступен в Creatio версии 7.17.1 и выше).

Каналы, по которым в приложении есть хотя бы один чат, недоступны для удаления. Если данный канал неактуален, деактивируйте его.

Добавить канал Facebook messenger

Важно. Перед настройкой канала Facebook messenger убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.



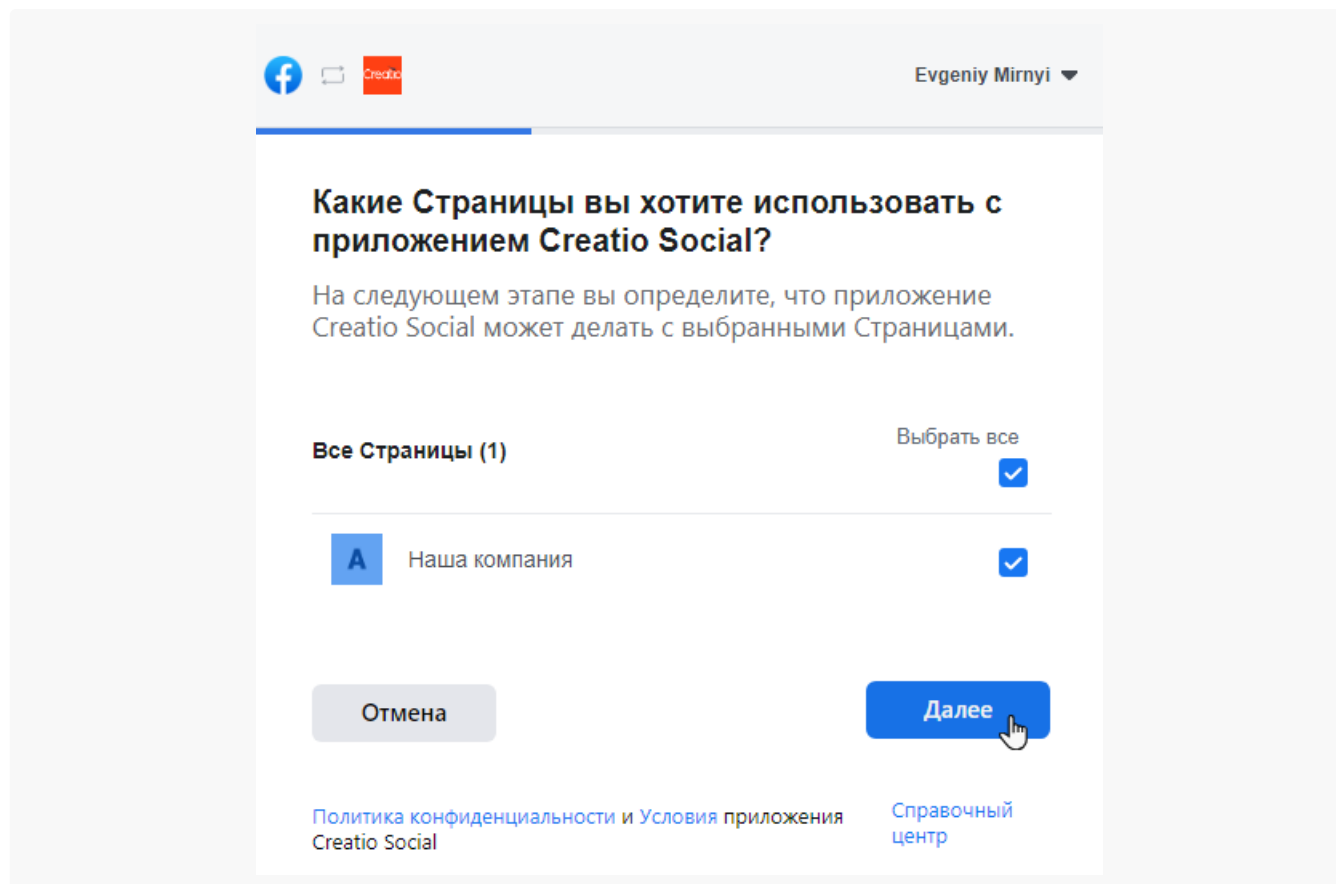
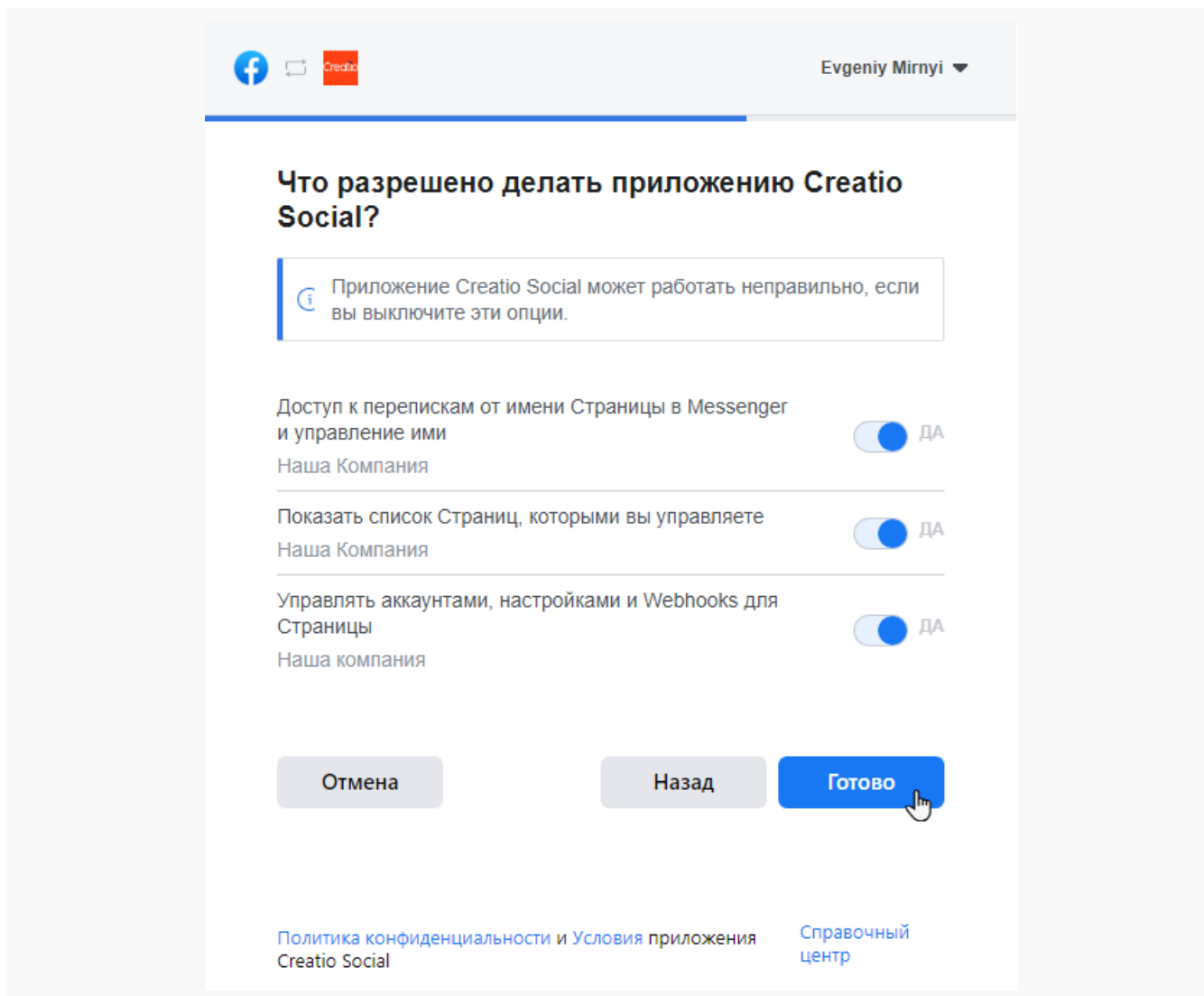
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “Facebook messenger”.
4. В открывшемся окне:
 - a. Авторизуйтесь в Facebook.
 - b. Укажите одну или несколько страниц, которые вы хотите синхронизировать с Creatio. Обратите внимание, что настроить синхронизацию можно только для публичных страниц, но не для личных профилей.
 - c. Нажмите [*Далее*].

Рис. 3 — Выбор публичной страницы в Facebook для синхронизации с Creatio



- d. Разрешите Creatio доступ к управлению вашей публичной страницей. Это позволит приложению получать и отправлять сообщения через канал Facebook Messenger от имени вашего бренда. Ограничение доступа к управлению страницей может привести к проблемам в работе чатов.
- e. Нажмите [*Готово*].
В результате для каждой из выбранных страниц будет создан отдельный канал. Название канала будет соответствовать названию страницы в Facebook, с которой он связан.




Рис. 4 — Настройка доступа к администрированию страницы



5. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди.
 - a. В реестре детали [*Каналы*] кликните по названию созданного канала.
 - b. В открывшейся мини-карточке:
 - Установите индикатор в положение **“Активен”**.
 - Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - Нажмите [*Применить*].
6. При необходимости повторите шаг 5 для всех созданных каналов.

Добавить канал Telegram

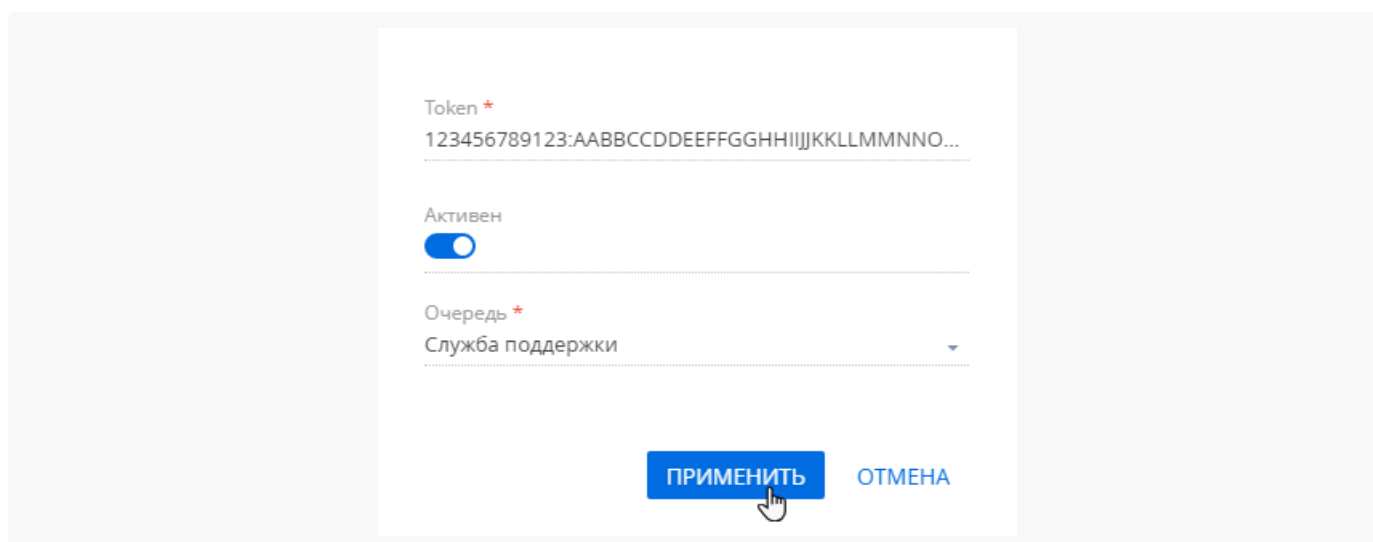
На заметку. Данная функциональность доступна в Creatio версии 7.17.1 и выше.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке  .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. В системной настройке “Адрес сайта” (код “SiteUrl”) укажите адрес вашего приложения Creatio, которое будет синхронизироваться с Telegram. Адрес указывается в формате `https://yoursite.domain.com/0` .
4. Вернитесь в **дизайнер системы** по кнопке  .
5. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
6. В области [*Каналы*] нажмите кнопку  . В появившемся меню выберите “Telegram”.
7. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. Укажите **токен**, сгенерированный на стороне Telegram для вашего чат-бота. Подробнее о создании и настройке ботов читайте в [документации Telegram](#).
 - b. Установите индикатор в положение “**Активен**”, чтобы сообщения чата были доступны для обработки в коммуникационной панели.
 - c. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться обращения, полученные по данному каналу.

На заметку. Для корректной работы канала телеграм-бот, с которым вы настраиваете интеграцию, не должен использоваться на других ресурсах. Если вы не уверены, что бот, который вы добавляете, не интегрирован с другими сайтами или приложениями, рекомендуем перед настройкой канала в Creatio регенерировать токен бота.

8. Нажмите [*Применить*].

Рис. 5 — Пример настройка канала Telegram



Настроить действия чата

Действия чата позволяют упростить и автоматизировать обработку сообщений. В продуктах Service Creatio преднастроено действие “Создать обращение”, по которому запускается бизнес-процесс “Создание обращения из чата” (CreateCaseFromChat). Вы можете настроить список действий, которые будут доступны оператору при обработке чата, например “Создать заказ”, “Уведомить менеджера об оплате счета” или “Уведомить системного администратора”. Для этого в Creatio должен быть создан процесс, который будет запускаться при работе в чате. Подробнее о создании и настройке процессов читайте в блоке [Настройка процессов \(BPMN\)](#). Когда процесс готов, необходимо сформировать для него действие чата:



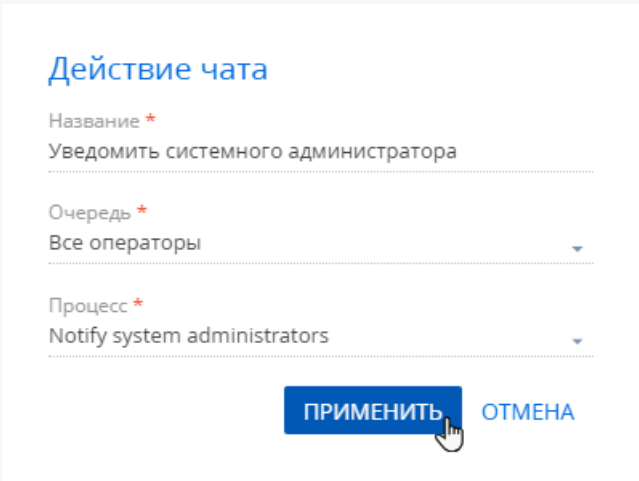
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Действия чата*] нажмите кнопку .
4. В появившейся мини-карточке укажите:
 - a. [*Название*] — заголовок действия, который отобразится для оператора при работе с чатом.
 - b. [*Очередь*] — выберите очередь чата, операторам которой будет доступно данное действие.
 - c. [*Процесс*] — выберите процесс, который будет запускаться по действию чата.
 - d. Нажмите [*Применить*].

Рис. 6 — Пример настройки действия чата



На заметку. В процесс, который запускается по действию чата, передаются входящие параметры “ChatId” и/или “ContactId”, через которые осуществляется привязка процесса к текущему чату. Подробнее читайте в статье [Параметры процесса](#).

Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом

Для снижения нагрузки на операторов в Creatio предусмотрена возможность настроить интеграцию с внешним чат-ботом, который обрабатывает типовые запросы пользователей. Данная настройка доступна только для чатов, полученных из канала Facebook Messenger. Процесс настройки чат-бота и его интеграции с Facebook отличается для различных бот-платформ. В общем случае эти инструкции представлены в документации вендоров бот-платформ.

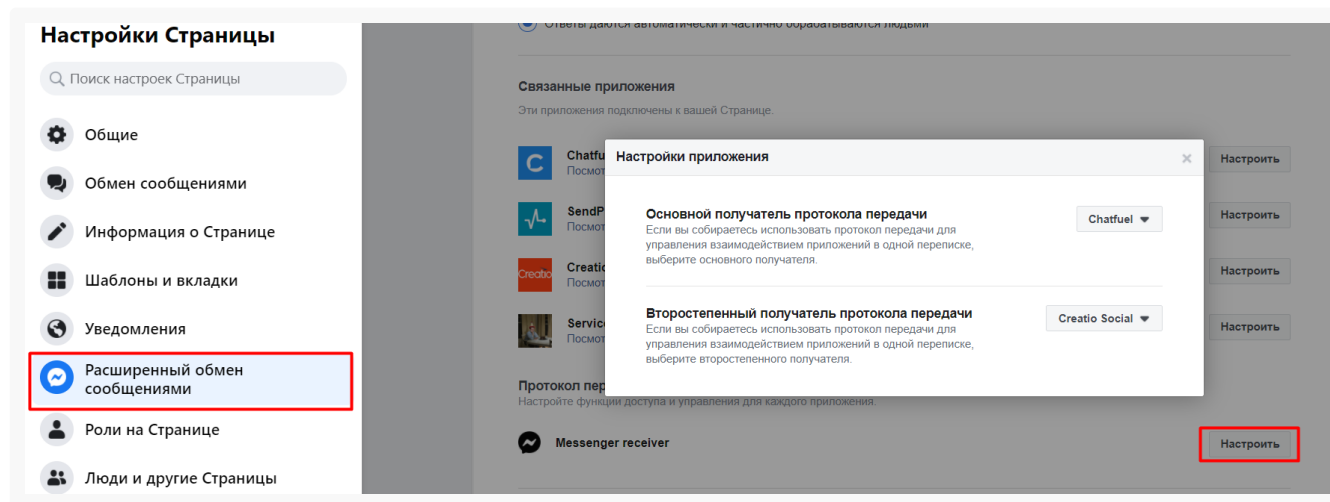
Для работы функциональности вам необходимы:

- Публичная страница на Facebook.
- Настроенный в Creatio [канал Facebook Messenger](#).
- Внешняя бот-платформа, которая поддерживает [протокол передачи](#) (Handover Protocol) и интегрирована с вашей публичной страницей Facebook.

Для настройки интеграции Creatio с чат-ботом:

1. На странице Facebook перейдите в раздел “Настройки” —> “Расширенный обмен сообщениями”.
2. В блоке “Связанные приложения” настройте параметры “Messenger receiver”:
 - Основной получатель протокола передачи — ваша бот-платформа;
 - Второстепенный получатель — приложение Creatio Social.

Рис. 7 — Пример настройки Messenger receiver



В результате сообщения, отправленные клиентами на вашу публичную страницу Facebook, будут обрабатываться чат-ботом, после чего отобразятся в Creatio в разделе [*Чаты*]. У диалогов, обработанных ботом, поле [*Оператор*] остается незаполненным.

Дополнительные настройки чатов

Ограничить количество активных чатов на коммуникационной панели


Вы можете настроить для операторов ограничение количества активных чатов, которые они могут обрабатывать одновременно. По умолчанию в системе настроено ограничение до 2 чатов. Чтобы его изменить:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. Перейдите в системную настройку “**Количество одновременных чатов**” (код “SimultaneousChats”).

4. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите необходимое количество чатов, которые оператор сможет обрабатывать одновременно. Например, 5. Если у оператора в работе максимально доступное количество чатов, то новые он не увидит, пока не завершит хотя бы один чат. Это ограничение распространяется на все доступные для оператора каналы чатов.
5. Нажмите [*Сохранить*].

Изменить звук оповещения о новом чате

Вы можете заменить стандартный сигнал уведомления о новых сообщениях чата, чтобы операторы легко его идентифицировали. Для этого:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. Перейдите в системную настройку “**Звук уведомления о новом чате**” (код “OmniChatNotificationSound”).
4. Нажмите [*Очистить значение*], чтобы удалить стандартный сигнал.
5. Нажмите [*Выбрать файл*] и загрузите файл с вашего компьютера.
6. Нажмите [*Сохранить*].