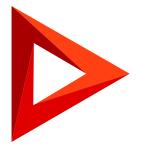
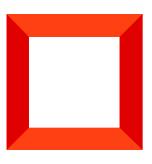


Почта службы поддержки

Настроить почтовые ящики службы поддержки

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 почтовые ящики службы поддержки	4
Добавить почтовый ящик службы поддержки	4
Настроить язык почтового ящика службы поддержки	5

Настроить почтовые ящики службы поддержки

ПРОДУКТЫ: SERVICE ENTERPRISE CUSTOMER CENTER

Регистрация в Creatio одного или нескольких почтовых ящиков службы поддержки позволит ускорить коммуникации с клиентами:

- На основании входящих писем автоматически будут создаваться новые обращения.
- Клиентам будут отправляться email-уведомления по обращениям.
- Вся переписка будет сохранена в истории обращений.

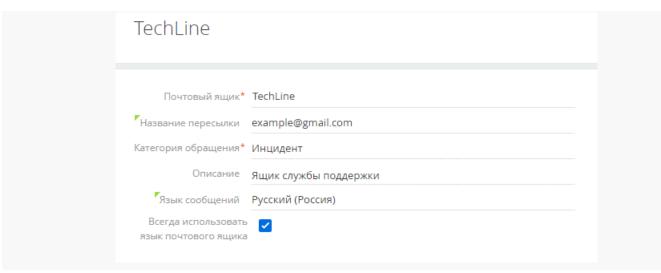
Добавить почтовый ящик службы поддержки

1. Откройте дизайнер системы по кнопке 📸.

Важно. Для выполнения дальнейших настроек необходимо предварительно настроить интеграцию с почтовым провайдером (по протоколу <u>IMAP/SMTP</u> или с сервисом <u>MS Exchange</u>).

- 2. В блоке "Настройка системы" перейдите по ссылке "Справочники".
- 3. Откройте наполнение справочника [Список почтовых ящиков для регистрации обращений].
- 4. Нажмите кнопку [Добавить].
- 5. В поле [*Почтовый ящик*] **выберите из списка почтовый ящик вашей службы поддержки**, который был добавлен при <u>настройке интеграции с почтой</u>. Поле является обязательным для заполнения.
- 6. В поле [*Название пересылки*] укажите название почтового ящика, на который вы получаете сообщения. Поле необходимо заполнять, если название ящика пересылки отличается от исходного названия почтового ящика.
- 7. В поле [*Категория обращения*] выберите нужный вариант, например, "Инцидент". Поле является обязательным для заполнения.
- 8. В поле [Описание] добавьте описание ящика.
- 9. В поле [*Язык сообщений*] выберите язык, на котором будут отправляться сообщения при срабатывании правила выбора языка по почтовому ящику отправителя. Подробнее: <u>Настроить язык почтового ящика службы поддержки</u>.
- 10.В поле [Всегда использовать язык почтового ящика] установите признак, если вы хотите отправлять сообщения на выбранном языке, игнорируя другие правила (Рис. 1).
- 11. Если в вашей службе поддержки используется несколько почтовых ящиков, то повторите шаги 4-11 для каждого ящика.

Рис. 1 — Настройка языка почтового ящика службы поддержки



В результате все входящие письма из настроенных ящиков будут проверяться в системе для регистрации обращений.

Вы можете также настроить общий почтовый ящик службы поддержки для коммуникаций с клиентами и отправки уведомлений по обращениям. <u>Подробнее >>></u>

Настроить язык почтового ящика службы поддержки

Язык почтового ящика используется для мультиязычных коммуникаций с клиентами. Функциональность Creatio позволяет настроить:

- почтовый ящик, который будет использоваться при автоматической отправке уведомлений клиентам.
- язык шаблона email-уведомления.
- язык уведомления, которое будет отправлено клиенту, если у него не указан язык общения.

Язык отправки сообщений определяется следующим образом:

- Если при <u>настройке почтового ящика</u> **не установлен** признак в поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*], то язык сообщений определяется по следующим приоритетам:
 - Язык общения контакта, который является получателем письма.
 - Язык сообщений, указанный при настройке почтового ящика.
 - Значение системной настройки "Язык сообщений по умолчанию" ("код DefaultMessageLanguage").
- Если при настройке почтового ящика **установлен** признак в поле [*Всегда использовать язык почтового ящика*], то письма будут отправляться на определенном языке без учета других правил.