

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	4



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. Настройте синхронизацию с почтовым провайдером (по протоколу [IMAP/SMTP](#) или с сервисом [MS Exchange](#)).
2. Откройте дизайнер системы по кнопке .
3. В блоке [*Настройка системы*] перейдите по ссылке [*Справочники*].
4. Откройте наполнение справочника [*Список почтовых ящиков для регистрации обращений*].
5. Нажмите кнопку [*Добавить*].
6. В появившейся строке нажмите значок  и **выберите из списка почтовый ящик вашей службы поддержки**, который был добавлен при [настройке интеграции с почтой](#).
7. **Введите название ящика** для его идентификации в системе, например, “1-я линия службы поддержки”.
8. Если в вашей службе поддержки используется несколько почтовых ящиков, то повторите шаги 4–6 для каждого ящика.

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. [Подробнее >>>](#)

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.

Вы можете настроить язык не только для общего почтового ящика службы поддержки, но также для любых других ящиков, с которых в системе выполняется отправка уведомлений.

Язык почтового ящика указывается на странице настроек учетной записи почты ([Рис. 1](#)). Для одного ящика в системе можно указать только один язык сообщений.

Рис. 1 — Настройка языка почтового ящика службы поддержки

