

Шаблоны email и чатов

Работа с шаблонами email и чатов

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

Работа с шаблонами email и чатов	4
Создать шаблон сообщения	4
Настроить мультязычие для шаблона	5


Работа с шаблонами email и чатов

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Содержимое сообщений, которые отправляются из Creatio, вы можете сформировать вручную или на основании созданного ранее шаблона, адаптируя его под получателя. Шаблоны удобно использовать для отправки писем в ходе выполнения бизнес-процессов, автоматических уведомлений, а также для быстрых ответов в чатах. Все шаблоны в Creatio настраиваются в разделе [*Шаблоны сообщений*]. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то начните с настройки шаблона на базовом языке. При последующем добавлении локализаций настройки базового шаблона можно будет скопировать для других языков.

Создать шаблон сообщения


Создать шаблон email

1. Перейдите в рабочее место [*Студия*] и откройте [*Шаблоны сообщений*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить*] и выберите в меню “Шаблон email-сообщения”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Согласование даты и времени встречи”.
4. Укажите источник макросов, например, “Активность”.
5. На детали [*Шаблон письма*] нажмите кнопку [*Редактировать*]. Откроется дизайнер контента. По умолчанию шаблоны создаются на базовом языке системы (английском). Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо будет [добавить в него локализации](#).
6. В дизайнера контента заполните тему письма.
7. Добавьте в рабочую область элемент [*Блок*].
8. Добавьте в блок элемент [*Текст*].
9. Удалите стандартное наполнение элемента [*Текст*] и добавьте текст вашего сообщения.
10. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
 - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.
 - b. Нажмите  —> [*Стандартный макрос*].
 - c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [*Выбрать*].
11. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан новый шаблон email-сообщения “Согласование даты и времени встречи”. Подробнее об использовании шаблонов email-сообщений читайте в статье [Отправить письмо по шаблону](#).

На заметку. Работа в дизайнера контента и создание шаблонов со сложной версткой подробно рассмотрены в блоке статей [Шаблон письма](#).

Создать шаблон чата

1. Перейдите в рабочее место [*Студия*] и откройте [*Шаблоны сообщений*].
2. Нажмите кнопку [*Добавить*] и выберите в меню “Шаблон чата”.
3. На открывшейся странице укажите название шаблона, например “Приветствие”.
4. Убедитесь, что указан источник макросов “Чат”.
5. На детали [*Шаблон чата*] введите текст сообщения. Если вы хотите использовать мультиязычные коммуникации, то после первичной настройки шаблона необходимо будет [добавить в него локализации](#).
6. Если необходимо, добавьте макросы с данными отправителя или получателя. Это позволит персонализировать сообщение.
 - a. Расположите курсор в том месте сообщения, где необходимо вставить макрос.
 - b. Нажмите  —> [*Стандартный макрос*].
 - c. В открывшемся окне выделите необходимый макрос и нажмите [*Выбрать*].
7. Сохраните шаблон.

В результате в приложении будет создан шаблон сообщения для чата. Подробнее об использовании шаблонов в чатах читайте в статье [Работа с чатами](#).

Настроить мультиязычие для шаблона

Отправляйте клиентам сообщения из системы на их языке общения при помощи мультиязычных шаблонов. Функциональность работает:

- в чатах;
- при отправке email по шаблону из панели действий или коммуникационной панели;
- в ходе отправки уведомлений по бизнес-процессам.

Настройка мультиязычных сообщений состоит из нескольких шагов:

1. Настройте языки, которые будут использоваться для общения с клиентами. [Подробнее >>>](#)
2. Настройте мультиязычные шаблоны email-сообщений. [Подробнее >>>](#)

Для определения языка шаблона, который необходимо отправить клиенту, система проверяет:

1. Заполнен ли на странице контакта язык общения.
 - a. Если поле заполнено, то адресату будет отправлен шаблон на его языке общения.
 - b. Если поле не заполнено, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.
2. Указан ли язык канала чата или почтового ящика (проверка выполняется для email-сообщений только

в продуктах линейки Service Creatio).

- a. Если язык чата (почтового ящика) указан, то адресату будет отправлено письмо на языке почтового ящика.
- b. Если язык чата (почтового ящика) не указан, то будет выполнен переход на следующий шаг проверки.

3. Заполнена ли системная настройка “Язык сообщений по умолчанию” (“код DefaultMessageLanguage”).

- a. Если системная настройка заполнена, то адресату будет отправлено сообщение на языке, установленном в системной настройке.
- b. Если системная настройка не заполнена, то адресату будет отправлено письмо на языке системы по умолчанию.

На заметку. Если при отправке мультязычных сообщений в ходе бизнес-процесса в поле [Кому] указаны контакты с разными языками общения или в списке есть контакты, у которых язык общения не заполнен, то для всего письма будет применен язык, настроенный по умолчанию.

Настроить языки общения

Язык общения указывается на странице контакта в разделе [*Контакты*]. Это язык, на котором контакту будут отправляться email-уведомления. Он не зависит от настроенных языков интерфейса, в которых работают пользователи, или языка системы по умолчанию.

Для указания языка общения и формирования мультязычных шаблонов используются значения справочника [*Языки общения*]:

- Для выбора на странице контакта в разделе [*Контакты*] доступны только те языки, для которых в справочнике [*Языки общения*] установлен признак [*Используется*].
- Для использования в шаблонах сообщений по умолчанию доступны все языки, перечисленные в справочнике. Если в шаблон добавить неактивный язык, то для него в справочнике [*Языки общения*] будет установлен признак [*Используется*].

Деактивированный язык станет недоступен для выбора в меню поля [*Язык общения*] на странице контакта, но будет отображаться, если был указан ранее. Вкладка с текстом чата или письма на таком языке будет скрыта из шаблона, но сообщения будут отправляться, если у контакта на странице указан этот язык.


В случае повторной активации языка все ранее созданные для него шаблоны снова отобразятся в справочнике.

Создать мультязычный шаблон сообщения

Вы можете настроить мультязычные шаблоны для писем и чатов в справочнике [*Шаблоны сообщений*].

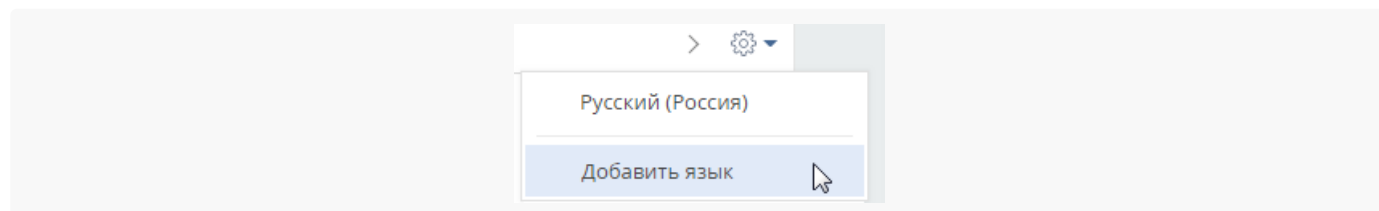
Чтобы создать мультязычный шаблон:

1. Перейдите в рабочее место [*Студия*] и откройте [*Шаблоны сообщений*].

- Откройте шаблон, который необходимо локализовать.
- Нажмите кнопку . В меню отобразятся все языки, для которых в справочнике [*Языки общения*] установлен признак [*Используется*]. Выберите язык, который необходимо добавить в шаблон.

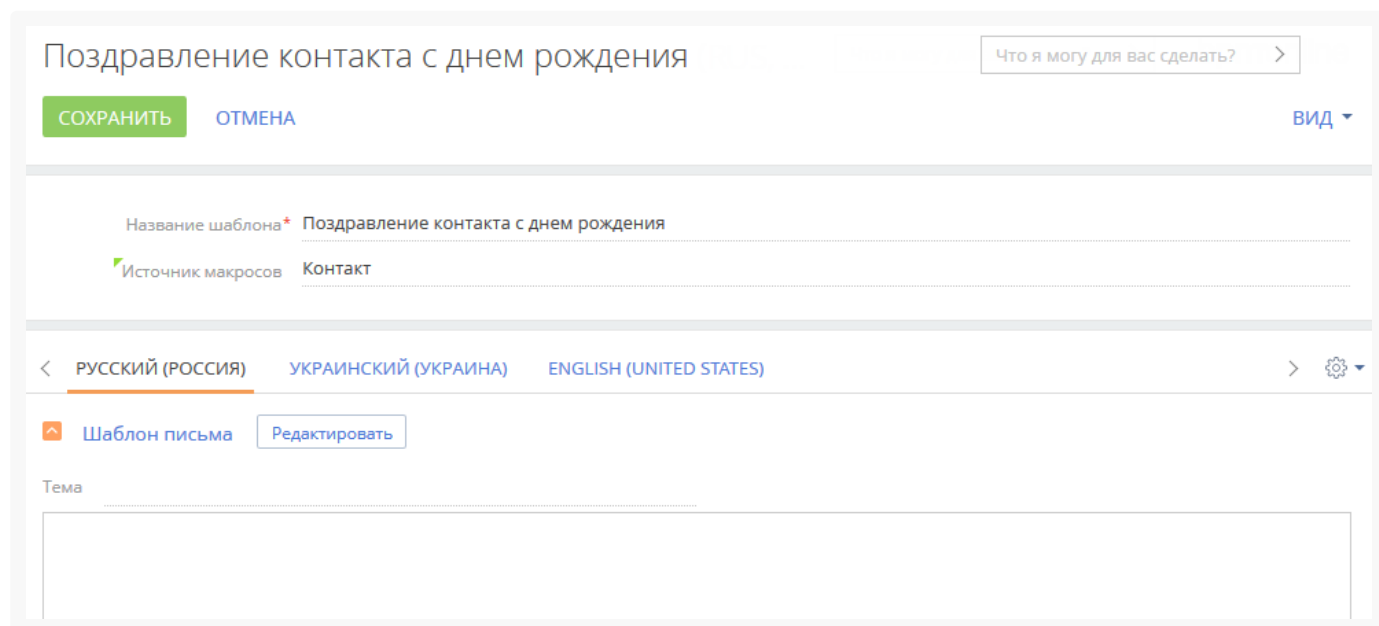
Если в системе еще нет активных языков или вы хотите добавить вкладку на ранее не активированном языке, то выберите в меню пункт [*Добавить язык*] (Рис. 1) и в открывшемся окне выберите язык, который хотите использовать в шаблоне. Для выбранного языка будет автоматически установлен признак [*Используется*].

Рис. 1 — Добавление в шаблон дополнительных языков



- После выбора языка система предложит скопировать на добавляемую вкладку наполнение существующего шаблона. Выберите эту возможность, если необходимо использовать настроенную верстку для добавленной локализации.
- Если необходимо добавить в шаблон несколько языков, то повторите шаги 3 и 4 для каждой локализации. В результате на странице шаблона появится несколько вкладок для формирования сообщений на выбранных языках (Рис. 2).

Рис. 2 — Пример мультиязычного шаблона



- Выберите нужную вкладку и отредактируйте ее содержимое. Аналогичным образом сформируйте сообщения на каждом из выбранных языков.
- Сохраните изменения.

На заметку. При копировании мультиязычного шаблона будут скопированы все его сохраненные локализации.

