

# 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

<b>Настроить почтовые ящики службы поддержки</b>	<b>4</b>
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 [IMAP/SMTP](#) или с сервисом [MS Exchange](#)).

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 [настройке интеграции с почтой](#). 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: [Настроить язык почтового ящика службы поддержки](#).
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

The screenshot shows the 'TechLine' configuration window. It contains the following fields and values:

Почтовый ящик*	TechLine
Название пересылки	example@gmail.com
Категория обращения*	Инцидент
Описание	Ящик службы поддержки
Язык сообщений	Русский (Россия)
Всегда использовать язык почтового ящика	<input checked="" type="checkbox"/>

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.

Язык отправки сообщений определяется следующим образом:

- Если при [настройке почтового ящика](#) **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.