

Настройка почтового ящика

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	4
Настроить персональный почтовый ящик	4
Настроить учетную запись почты преднастроенного провайдера	4
Настроить учетную запись почты на корпоративном домене	6
Настроить общий почтовый ящик	7
Изменить индивидуальные настройки учетной записи почты	8
Настроить загрузку почты в систему	10
Настроить отправку почты из Creatio	11
Настроить подпись в email-сообщениях	12

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.

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:


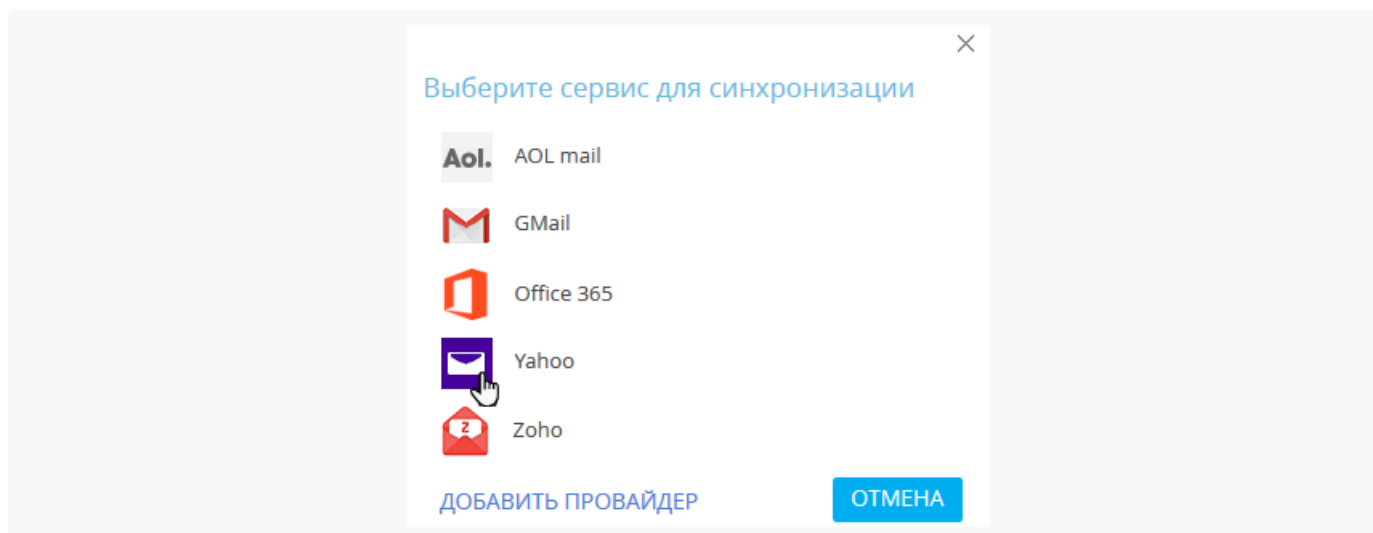
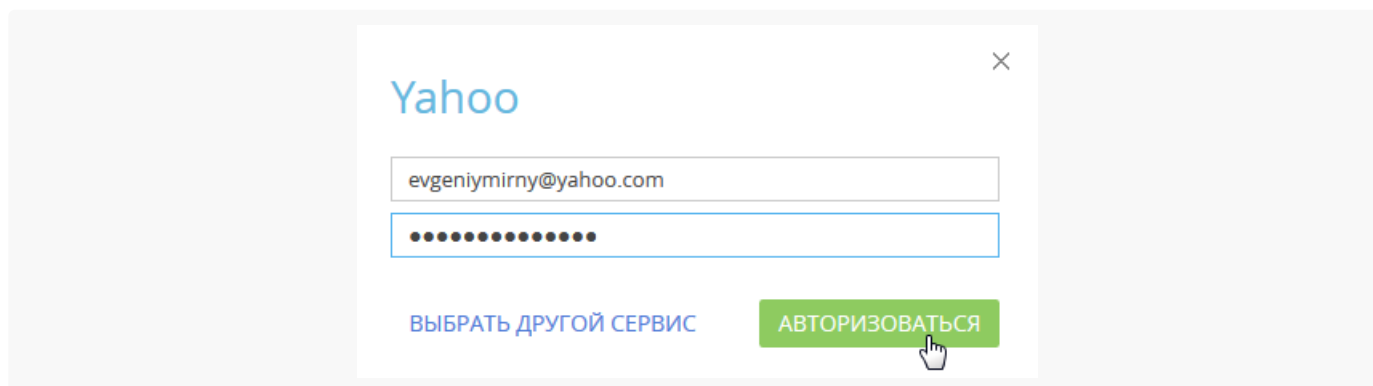
1. Перейдите на вкладку [*Email*] коммуникационной панели и в меню кнопки  выберите пункт [*Новая учетная запись*]. В результате откроется окно аутентификации учетной записи.
2. Введите адрес электронной почты и нажмите кнопку [*Далее*]. На основании доменного имени система определит почтового провайдера.
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](#).

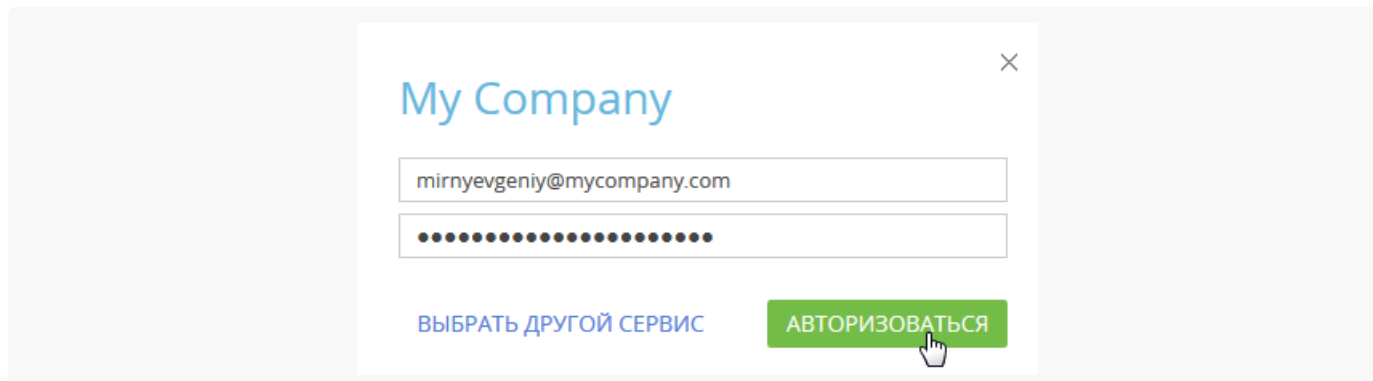
Для настройки учетной записи почты на корпоративном домене:

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.

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:

- а. “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.
- б. “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.
- с. “Настройка ящика” — позволяет нескольким администраторам вносить изменения в настройки данного почтового ящика.

4. Сохраните изменения.

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? +

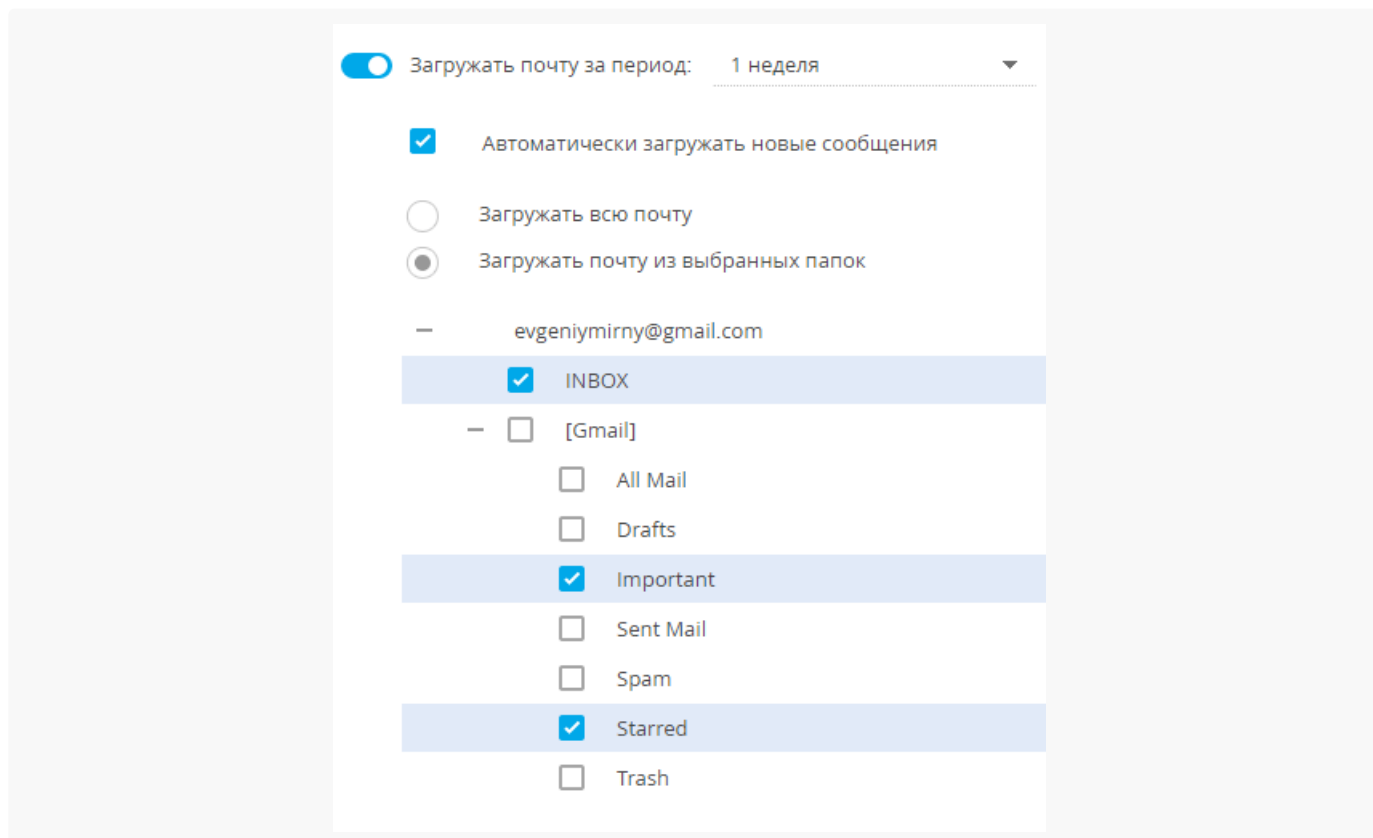
Пользователь / Роль	Доступ к письмам	Отправка писем	Настройка ящика
Нет данных			

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

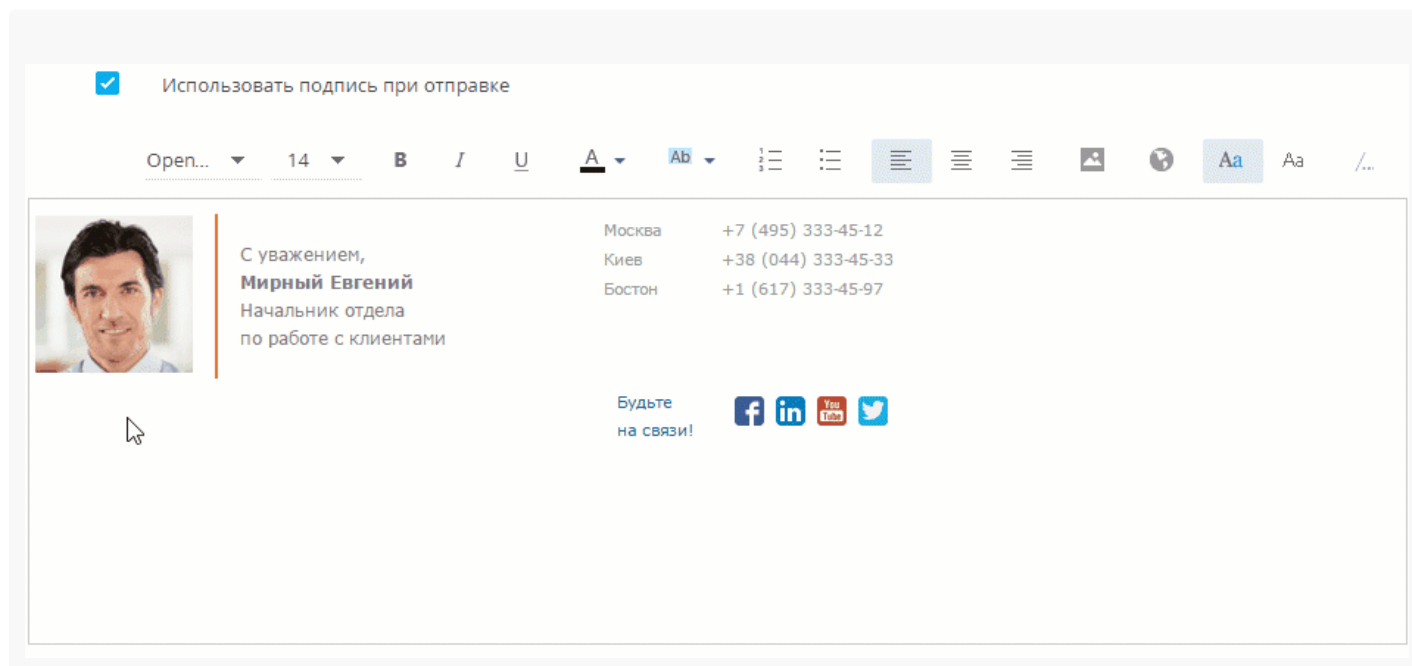
умолчанию в поле [*От кого*] при создании новых email-сообщений.

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.