

Отправить email

Элемент кейса [Отправить email]

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

| | |
|--|----------|
| Элемент кейса [Отправить email] | 4 |
| Настроить элемент Отправить email | 4 |

Элемент кейса [Отправить email]

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Элемент [*Отправить email*]  предназначен для создания и отправки нового email-сообщения автоматически или вручную в ходе выполнения кейса. Содержание письма вы можете сформировать при настройке элемента или выбрать из преднастроенных шаблонов.

На заметку. Для отправки email-сообщения предварительно должна быть настроена [интеграция с почтовым сервером](#).

Чтобы заголовок задачи отображался на языке исполнителя, необходимо, чтобы была включена системная настройка “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” (код “UsePerformerCultureInUserTask”) и добавлен перевод в разделе [*Переводы*]. Подробнее: [Перевести элементы интерфейса в разделе \[*Переводы* \]](#).

На заметку. Если исполнителем задачи является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

Настроить элемент [*Отправить email*]

Параметры email-сообщения задаются на панели настройки элемента (Рис. 1).

Рис. 1 — Фрагмент панели настройки элемента [*Отправить email*]


В верхней части панели настройки элемента отобразится введенная при создании элемента подпись, которая указывает на его назначение. Так элемент будет легко найти на диаграмме кейса.

Заполните следующие поля:

1. [*От кого*] — укажите учетную запись почты, интегрированной с Creatio, которая будет использоваться для отправки писем. Можно указать конкретное значение или определить отправителя динамически в ходе выполнения кейса. Если письмо будет отправляться автоматически, то поле становится обязательным для заполнения. Например, для отправки уведомлений с почтового ящика компании в меню значений параметра выберите пункт [*Значение справочника*], а затем в справочнике [*Настройки синхронизации с почтовым ящиком*] выберите из предустановленных учетных записей почты “support@ourcompany.net”. При ручной отправке поле не является обязательным для заполнения, ответственный сможет выбрать нужную учетную запись из списка доступных на странице редактирования email-сообщения.
2. [*Кому*] — укажите получателя письма. Это может быть email-адрес, контакт или контрагент. Вы можете определить адрес динамически при помощи меню значений параметра или ввести конкретное

значение. Если выбран контакт или контрагент, то адрес email будет автоматически считываться с детали [*Средства связи*]. При указании конкретного email-адреса заключите его в кавычки, например, “shevtsov@gmail.com”.

Чтобы настроить отправку уведомления по обращению, в меню значений параметра выберите пункт [*Контакт*], в нем выберите [*Параметр элемента*]. В окне выбора параметра выделите один из предыдущих шагов кейса, например, задачу “Диагностика и решение инцидента”, и выберите значение параметра [*Контакт*]. Обязательное поле.

При необходимости также можно указать дополнительные адреса получателей копии или скрытой копии данного email-сообщения. Для этого нажмите кнопку  в области [*Кому*] и выберите поля, которые необходимо добавить.

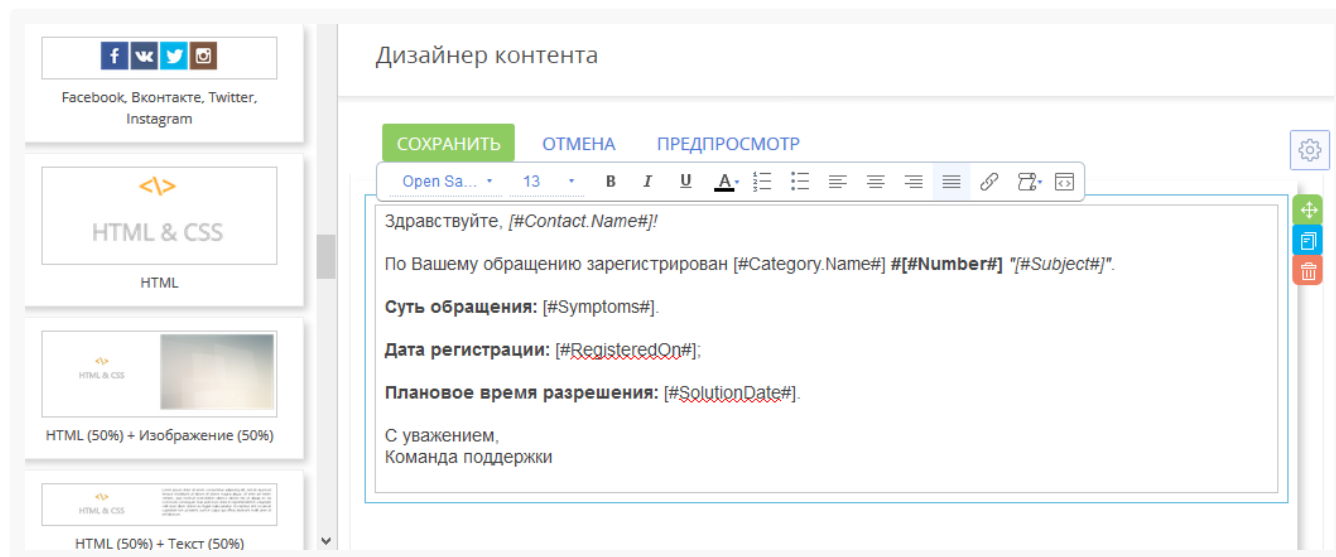
3. [*Какое сообщение отправить?*] — выберите способ формирования содержимого письма.

На заметку. Если у вас настроено автоматическое добавление подписи в исходящие письма, то она будет добавлена в тело письма только при отправке email вручную. При автоматической отправке подпись в email не добавляется, но вы можете вставить ее в шаблон письма.

- “Произвольное письмо” — тело письма формируется в дизайнера контента при настройке элемента. Также возможно создание новой страницы email-сообщения для редактирования и ручной отправки пользователем в ходе выполнения кейса.

Если вы выбрали “Произвольное письмо”, то в рабочей области необходимо ввести текст сообщения. Для этого используется [дизайнер контента](#), с помощью которого вы сможете настроить форматирование сообщения, добавить изображения, а также параметры кейса (Рис. 2).

Рис. 2 — Редактирование тела письма в дизайнера контента





- “Письмо по шаблону” — email-сообщение формируется по выбранному шаблону, предварительно настроенному в дизайнера контента. Выбор осуществляется из справочника [*Шаблоны email-сообщений*].

Если в шаблоне email-сообщения указан источник макросов, то также необходимо заполнить поле

[*Запись для создания макросов*], чтобы в шаблоне указывались значения макросов, соответствующие текущему экземпляру кейса. Например, для отправки уведомления по обращению укажите в поле [*Запись для создания макросов*] колонку “Id” основной записи.

На заметку. При выборе письма по шаблону изменение тела письма возможно только в случае отправки email-сообщения вручную.

4. [*Тема*] — укажите тему письма. Обязательное поле для отправки письма вручную. В случае отправки письма по шаблону поле заполняется автоматически.
5. [*Запись для формирования макросов*] — укажите запись, из которой будут передаваться в шаблон значения макросов. Поле отображается только в том случае, если в выбранном шаблоне email-сообщения указан источник макросов.
6. [*Как выполняется отправка?*] — выберите способ отправки сообщения.
 - “Отправить email вручную” — в ходе выполнения кейса будет создана и открыта новая страница email для отправки пользователем. Используйте этот способ, например, если необходимо дополнить или изменить тело письма до отправки. Если выбрано это значение, то необходимо заполнить поля:
 - [*Кто отправляет email?*] — выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:
 - “Пользователь” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени которого будет отправлено письмо.
 - “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [*Контакт*] пользователя, от имени руководителя которого будет отправлено письмо.
 - “Роль” — укажите в поле [*Роль*], участники какой роли смогут отправить письмо.
 - [*Показывать страницу автоматически*] — установите признак для автоматического открытия страницы email-сообщения в ходе выполнения кейса, например, если необходимо изменить текст письма. Если признак снят, то в ходе выполнения кейса будет создан черновик письма, который можно будет просмотреть в списке черновиков писем на вкладке [*Задачи по бизнес-процессам*] коммуникационной панели или из панели задач.
 - [*Подсказка пользователю*] — добавьте текстовую подсказку для пользователя, который выполняет эту задачу. Пользователь может просмотреть подсказку по кнопке  на странице email.
 - [*Связи email*] — по умолчанию система предложит связать письмо с объектом, по которому строится кейс. Вы можете связать email-сообщение с другими сущностями системы, например, для отображения на детали [*Email*] страницы контрагента. Для этого нажмите кнопку  и укажите объект, с которым необходимо связать письмо. Поля заполняются при помощи меню значений параметра.
 - “Отправить email автоматически” — в ходе выполнения кейса будет автоматически отправлено преднастроенное электронное письмо. Требуется указание адреса в поле [*От кого*]. Используйте этот способ, например, для отправки системных сообщений и уведомлений. Если выбрана автоматическая отправка email-сообщения, то необходимо заполнить поля:
 - [*Важность*] — выберите из списка важность сообщения. Применяется для пометки сообщений,

доставленных пользователю.

- [*Игнорировать ошибки отправки*] — установите признак для продолжения кейса даже в случае возникновения ошибок при отправке. Иначе при ошибке отправки бизнес-процесс завершится с ошибкой. Переход на финальную неуспешную стадию может быть осуществлен с любой стадии даже без выполнения обязательных шагов.

На заметку. При отправке массовых рассылок с помощью элемента [*Отправить email*] Creatio игнорирует признак [*Не использовать Email*], установленный на детали [*Средства связи*] [страницы контакта](#).

7. [*Когда выполнять шаг?*] — настройте параллельное или последовательное выполнение шагов. Выберите “Сразу при переходе на стадию”, если необходимо, чтобы письмо было отправлено сразу после начала выполнения стадии. Для того чтобы отправить email-сообщение после завершения определенного шага кейса, выберите “После выполнения предыдущего шага”. Затем укажите этот шаг в поле [*Выполнить после шага*].
8. [*Тип шага*] — укажите, является ли шаг обязательным. Выберите “Обязательный шаг”, если действие должно быть выполнено для перехода на следующую стадию. Если отправка email-сообщения не обязательна, и переход на другую стадию может быть выполнен без ее завершения, то выберите “Опциональный шаг”.