

Отправить email

Элемент процесса [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

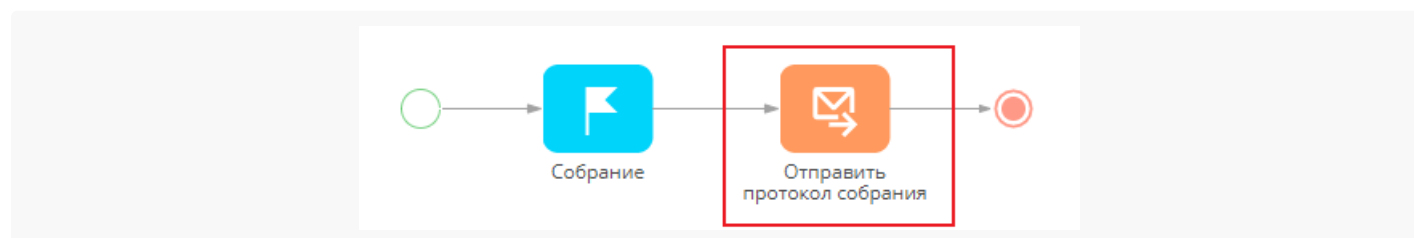
Элемент процесса [Отправить email]	4
Настроить общие свойства элемента	4
Настроить произвольное письмо	6
Настроить письмо по шаблону	6
Настроить автоматическую отправку email-сообщения	7
Настроить отправку email-сообщения вручную	8
Настроить отправку файлов во вложениях	10
Получить исходящие параметры элемента	10
Активация элемента	10
Выполнение элемента	11

Элемент процесса [Отправить email]

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Используйте элемент [*Отправить email*] (Рис. 1) для отправки электронных сообщений при выполнении бизнес-процесса. Элемент может отправлять email-сообщения автоматически или открывать новую страницу для отправки письма вручную пользователем, который запустил процесс. Элемент использует всю функциональность email-сообщений, доступную в Creatio, например, макросы, шаблоны, связывание email-сообщений с записями других разделов.

Рис. 1 — Элемент [*Отправить email*] на диаграмме процесса



На заметку. Для работы с почтой в Creatio должна быть выполнена [интеграция с почтовым провайдером](#).

Элемент [*Отправить email*] позволяет автоматизировать email-коммуникации пользовательскими средствами. Например, при помощи этого элемента можно:

- Перейти на следующий шаг бизнес-процесса в то время, как Creatio отправляет письма от вашего имени.
- Автоматически отправлять важные системные сообщения, уведомления и обновления.
- Персонализировать email-сообщения с помощью макросов, использующих информацию, которая содержится в других параметрах процесса.
- Автоматически назначать ответственных сотрудников по активностям, которые связаны с email-сообщениями.

Чтобы заголовок элемента и подсказка пользователю отображались 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 является группа, пользователи которой используют разные языки, то будет использоваться культура, установленная в приложении по умолчанию.

Настроить общие свойства элемента


Независимо от того, как отправляется письмо (автоматически или вручную) и как формируется его текст (по шаблону или произвольно), на панели настройки свойств элемента [*Отправить email*] отображаются следующие поля:

От кого	<p>Учетная запись почты, интегрированной с Creatio, которая будет использоваться для отправки писем. Этот параметр заполняется значениями справочника [<i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i>]. Значения параметра можно указать несколькими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Укажите учетную запись почты, выбрав его из справочника [<i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i>]. • Укажите системную настройку, которая использует значения справочника [<i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i>], например, “Почтовый ящик для отправки письма информации о визе” (код “VisaMailboxSettings”). • Передайте любой другой параметр процесса, который использует значения справочника [<i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i>]. Подробнее: Параметры процесса. <p>Если письмо будет отправляться автоматически, то поле [<i>От кого</i>] становится обязательным для заполнения. При ручной отправке ответственный сможет выбрать нужную учетную запись почты из списка доступных на странице редактирования email-сообщения.</p>
Кому	<p>Email-адреса получателя. Нажмите кнопку +, чтобы добавить получателей копии (Cc) или скрытой копии (Bcc) письма.</p> <p>В каждое из этих полей можно:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ввести email-адреса вручную (например, e.mirny@gmail.com). Для добавления нескольких получателей вручную нажмите кнопку + и укажите дополнительные адреса. • Выбрать контрагентов/контакты из справочника. • Выбрать системные настройки, значениями которых являются email-адреса (например, “1-я линия поддержки”). • Выбрать email-адрес контрагента или контакта пользователя, который запускает процесс (“Контрагент текущего пользователя”, “Контакт текущего пользователя”). • Получить email-адрес из другого параметра процесса. Вы можете передать любой текстовый параметр. Обратите внимание, что значение переданного параметра должно быть актуальным email-адресом, иначе элемент не выполнится корректно. Подробнее: Параметры процесса. <p>Если выбран контакт или контрагент, то адрес email будет автоматически считываться с детали [<i>Средства связи</i>]. Если на странице контакта или контрагента указано несколько email-адресов, то Creatio выберет адрес, который был добавлен на деталь последним.</p>
Какое сообщение	<p>Выберите в этом поле “Произвольное письмо”, чтобы создать отдельное письмо для определенного бизнес-процесса с помощью визайнера контента.</p>

Сообщение отправить?	<p>для определенного бизнес-процесса с помощью дизайнера контента.</p> <p>Выберите “Письмо по шаблону”, чтобы использовать один из шаблонов email, содержащихся в справочнике [<i>Шаблоны email-сообщений</i>].</p>
Как выполняется отправка?	<p>Если в этом поле выбран вариант “Отправить email вручную”, то для пользователя будет открыта страница редактирования письма (или будет создана задача по отправке письма), как только элемент [<i>Отправить email</i>] активируется на диаграмме процесса.</p> <p>Если в этом поле выбран вариант “Отправить email автоматически”, то письмо будет автоматически отправлено с почтового ящика, указанного в поле [<i>От кого</i>], как только элемент [<i>Отправить email</i>] активируется на диаграмме процесса.</p>
Тема	<p>Ввести тему письма. Можно выбрать один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ввести тему вручную. • Настроить передачу текстового параметра процесса. Подробнее: Параметры процесса. • Выбрать системную настройку типа “text”. • Использовать формулу для создания персонализированной темы, например, “Здравствуйте, Евгений Мирный!”, где имя “Евгений Мирный” получено из предыдущего элемента процесса. Подробнее: Формулы в бизнес-процессах. <p>Тема письма также отображается на вкладке [<i>Задачи по бизнес-процессам</i>] коммуникационной панели. Если выполняется отправка письма по шаблону, то поле [<i>Тема</i>] автоматически заполнится темой, указанной в выбранном шаблоне.</p>


Настроить произвольное письмо

Если в поле [*Какое сообщение отправить?*] выбрано “**Произвольное письмо**”, то отображаются следующие поля для заполнения:

Тело письма	<p>Под полем [<i>Тема</i>] отображается область предпросмотра тела письма. Наведите курсор на эту область и кликните , чтобы перейти в дизайнер контента для создания произвольного письма.</p>
--------------------	--

Настроить письмо по шаблону


Если в поле [*Какое сообщение отправить?*] выбрано “**Письмо по шаблону**”, то отображаются следующие поля для заполнения:

Письмо по шаблону	<p>Выберите шаблон письма из справочника [<i>Шаблоны email-сообщений</i>]. По кнопке  можно открыть выбранный шаблон в дизайнере контента. Для отправки писем клиентам на их языке общения в Creatio могут использоваться мультиязычные шаблоны. Если в поле [<i>Кому</i>] 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. Подробнее: Настроить мультиязычие для шаблона.</p>
Запись для формирования макросов	<p>Запись, значения которой используются в макросах в шаблоне письма. Например, если шаблон письма содержит макросы [<i>#Contact.Name#</i>] и [<i>#Contact.Mobile phone#</i>], то имя и номер телефона в отправленном письме будут соответствовать контакту, указанному в поле [<i>Запись для формирования макросов</i>]. Подробнее: Параметры процесса.</p> <p>Это поле связано с полем [<i>Источник макросов</i>] на странице выбранного шаблона email-сообщения. Например, если в поле [<i>Источник макросов</i>] шаблона указано "Контакт", то значением в поле [<i>Запись для формирования макросов</i>] будет запись определенного контакта.</p> <p>Запись, которая будет использоваться для заполнения макросов в шаблоне письма, можно получить следующими способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Из параметра процесса. Параметр должен быть справочного типа, а сам справочник должен соответствовать объекту, указанному в поле [<i>Источник макросов</i>] шаблона email-сообщения. • Выбрав значение справочника. • Выбрав системную настройку справочного типа, справочник которой соответствует тому, который указан в поле [<i>Источник макросов</i>] в шаблоне email-сообщения. Например, "Контакт получателя для тестовой отправки email". Выберите "Контакт текущего пользователя", чтобы макросы в письме заполнились данными пользователя, который запустил процесс.

На заметку. Для создания динамического текста темы и тела письма используйте элемент процесса [*Формула*] или пункт "Формула" в меню значений параметра. Подробнее: [Формулы в бизнес-процессах](#). Обратите внимание, что для заполнения тела письма с помощью формулы необходимо перейти в расширенный режим настройки элемента [*Отправить email*].



Настроить автоматическую отставку email-сообщения

Если в поле [*Как выполняется отставка*] панели настройки элемента [*Отправить email*] выбран вариант "**Отправить email автоматически**", то отображаются следующие поля для заполнения:

Важность	Значение этого поля используется для заполнения поля [<i>Приоритет</i>] соответствующей задачи по отправке email.
Игнорировать ошибки при отправке	Если этот признак установлен, то выполнение процесса продолжится, даже если возникнут ошибки при отправке письма. Если признак не установлен и возникли ошибки, то элемент [<i>Отправить email</i>] завершит выполнение с ошибкой и не активирует исходящие потоки. Любые ошибки, возникающие при выполнении процесса, можно просмотреть в разделе [<i>Журнал процессов</i>].
Выполнять следующие элементы в фоновом режиме	Если этот признак установлен, то элемент будет выполнен в фоновом режиме без отображения маски загрузки.
Создать активность	Если вы установите признак в этом поле, то при выполнении данного шага бизнес-процесса будет создана активность. После установки признака откроется группа полей [<i>Связи email</i>].
Связи email	Свяжите задачу с другими сущностями системы, например, контрагентом. Задача будет отображена на детали [<i>Активности</i>] связанной записи. По умолчанию на панели настройки элемента отображаются связи с контактом и контрагентом. Чтобы связать задачу с другими сущностями системы, нажмите кнопку  .

Настроить отправку email-сообщения вручную

Если в поле [*Как выполняется отправка*] панели настройки элемента [*Отправить email*] выбран вариант “Отправить email вручную”, то отображаются следующие поля для заполнения:

Кто отправляет email?	<p>Выберите один из вариантов и заполните открывшееся поле:</p> <ul style="list-style-type: none"> “Пользователь” — укажите в поле [<i>Контакт</i>] пользователя, от имени которого будет отправлено письмо. “Руководитель сотрудника” — укажите в поле [<i>Контакт</i>] пользователя, от имени руководителя которого будет отправлено письмо. “Роль” — укажите в поле [<i>Роль</i>], участники какой роли смогут отправить письмо. <p>Когда процесс перейдет к выполнению элемента [<i>Отправить email</i>], на коммуникационной панели отобразится задача по отправке email или откроется страница редактирования письма (если установлен признак [<i>Показывать страницу автоматически</i>]).</p> <p>Поле [<i>Кто отправляет email?</i>] заполняется значениями справочника [<i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i>]. Вы можете указать в поле значение параметра или системной настройки при условии, что они выбраны из того же справочника.</p>
Подсказка пользователю	<p>Текстовая подсказка для пользователя, который выполняет эту задачу в ходе процесса. Пользователь может просмотреть подсказку по кнопке  на странице email.</p>
Показывать страницу автоматически	<p>Если этот признак установлен, то страница редактирования email-сообщения откроется для пользователя, указанного в поле [<i>Кто отправляет email?</i>], как только процесс перейдет к выполнению элемента [<i>Отправить email</i>].</p> <p>Обратите внимание, что если в настройках элемента, который предшествует элементу [<i>Отправить email</i>] на диаграмме процесса, установлен признак [<i>Выполнять следующие элементы в фоновом режиме</i>], то страница редактирования email не будет открыта при переходе к выполнению элемента [<i>Отправить email</i>], даже если в его настройках установлен признак [<i>Показывать страницу автоматически</i>].</p>
Выполнять следующие элементы в фоновом режиме	<p>Если установлен этот признак, то все элементы процесса, связанные с данным элементом исходящими потоками, будут выполнены в фоновом режиме без отображения маски загрузки или автоматического открытия их страниц.</p>
Связи email	<p>Свяжите созданное письмо с другими записями Creatio. Связанные записи отобразятся в блоке [<i>Связи</i>] страницы email, а также в виде ссылок на вкладке [<i>Email</i>] коммуникационной панели. Для добавления связанных записей разных типов нажмите кнопку .</p>


На заметку. Если вы решите отправлять письма вручную, то все связанные с email-сообщениями задачи (черновики) будут отображаться на вашей коммуникационной панели.

Настроить отправку файлов во вложениях

Чтобы настроить отправку вложений для элемента процесса [*Отправить email*], убедитесь, что элемент [[Обработать файл](#)] настроен и добавлен на диаграмму. Это позволит сопоставить коллекцию необходимых файлов с элементом [*Отправить email*] в ходе выполнения бизнес-процесса.

Добавить вложения	<p>Чтобы прикрепить файлы к email-сообщению, нажмите + в блоке [<i>Добавить вложения</i>] панели настройки элемента [<i>Отправить email</i>].</p> <p>В появившемся поле нажмите ⚡ —> “Параметры процесса”. В окне настройки сопоставьте элемент с необходимой коллекцией файлов. Нажмите кнопку [<i>Выбрать</i>].</p> <p>В результате коллекция файлов будет отправлена как вложение в email-сообщении при выполнении элемента процесса [<i>Отправить email</i>].</p>
--------------------------	--

Получить исходящие параметры элемента

Id Id задачи	Идентификатор задачи по отправке email, созданной при выполнении элемента. Тип: “Id”. Все созданные вручную письма и черновики считаются активностями в Creatio и имеют уникальный идентификатор в базе данных. Подробнее: Работа с данными в процессе .
 Рекомендация	Получить значение этого параметра можно из поля [<i>Подсказка пользователю</i>]. Отображается, только если выбран ручной способ отправки письма. Тип: “Text”.
<input checked="" type="checkbox"/> Игнорировать ошибки отправки	Значение этого параметра можно получить из настройки [<i>Игнорировать ошибки при отправке</i>]. Отображается, только если выбран автоматический способ отправки письма. Тип: “Логическое”.

Активация элемента

Если письмо отправляется **вручную**:

- Для запустившего процесс пользователя откроется страница нового email-сообщения при условии, что установлен признак [*Показывать страницу автоматически*] и если элемент не выполняется в фоновом режиме. Все настройки и свойства элемента [*Отправить email*] (например, шаблон сообщения, почтовый ящик и т. д.) будут использованы в черновике письма.
- Для запустившего процесс пользователя на коммуникационной панели отобразится задача по отправке email-сообщения, если на панели настройки свойств элемента снят признак [*Показывать страницу автоматически*].

Если письмо отправляется **автоматически**, то Creatio создаст сообщение на основании свойств элемента [*Отправить email*] (например, шаблона сообщения, почтового ящика и т. д.). Сообщение будет отправлено автоматически с электронного адреса, указанного в поле [*От*] страницы email-сообщения.

Выполнение элемента

Завершение выполнения элемента [*Отправить email*] зависит от способа отправки сообщения.

Если письмо отправляется **вручную**, то элемент считается выполненным, как только пользователь отправит email-сообщение.

Если письмо отправляется **автоматически**, то элемент не требует действий пользователя и считается выполненным, как только сообщение будет отправлено.

Если при отправке письма возникают ошибки, то завершение выполнения элемента определяется признаком [*Игнорировать ошибки отправки*]:

- Если на панели свойств элемента установлен признак [*Игнорировать ошибки отправки*], то элемент считается выполненным, как только будет выполнена первая попытка отправки, независимо от результата. Например, если почтовый сервер возвращает ошибку отправки, то элемент все равно завершит выполнение и активирует исходящие потоки.
- Если признак [*Игнорировать ошибки отправки*] не установлен, то элемент считается выполненным, только если email-сообщение было успешно отправлено. Если в ходе отправки email возникают ошибки, то процесс не перейдет на следующий шаг. Любые ошибки, возникающие при выполнении процесса, можно просмотреть в разделе [*Журнал процессов*].

После завершения выполнения элемент обновит значения параметров в соответствии с изменениями, выполненными пользователем на странице email-сообщения, а также активирует исходящие потоки.