

# 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

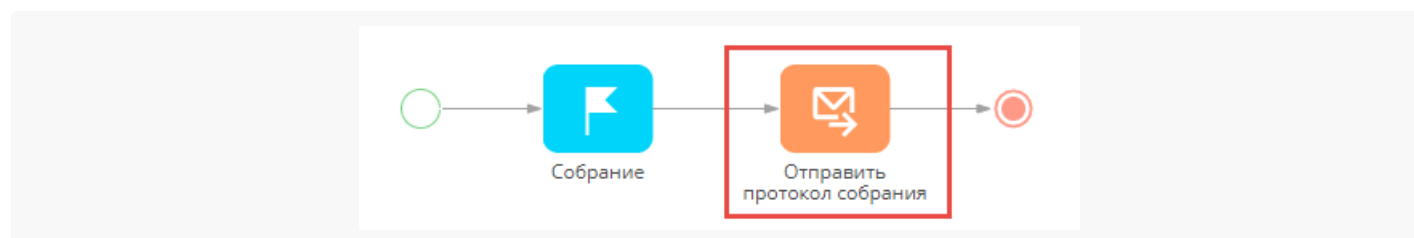
<b>Элемент процесса [Отправить email]</b>	<b>4</b>
Активация элемента	4
Выполнение элемента	5
Настроить общие свойства элемента	5
Настроить произвольное письмо	7
Настроить письмо по шаблону	7
Настроить автоматическую отправку email-сообщения	8
Настроить отправку email-сообщения вручную	9
Настроить отправку файлов во вложениях	10
Получить исходящие параметры элемента	11
Примеры использования	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.

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

## 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.

## 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:


<b>От кого</b>	<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"> <li>• Укажите учетную запись почты, выбрав его из справочника [ <i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i> ].</li> <li>• 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”).</li> <li>• Передайте любой другой параметр процесса, который использует значения</li> </ul>
----------------	---

	<p>справочника [ <i>Настройки синхронизации с почтовым ящиком</i> ]. Подробнее: <a href="#">Параметры процесса</a>.</p> <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> <p>Обратите внимание, что для отправки email-сообщений из Creatio предварительно должна быть выполнена <a href="#">интеграция с почтовым провайдером</a>.</p>
<b>Кому</b>	<p>Email-адреса получателя. Нажмите кнопку <b>+</b>, 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"> <li>Ввести email-адреса вручную (например, e.mirny@gmail.com). Для добавления нескольких получателей вручную нажмите кнопку <b>+</b> и укажите дополнительные адреса.</li> <li>Выбрать контрагентов/контакты из справочника.</li> <li>Выбрать системные настройки, значениями которых являются email-адреса (например, “1-я линия поддержки”).</li> <li>Выбрать email-адрес контрагента или контакта пользователя, который запускает процесс (“Контрагент текущего пользователя”, “Контакт текущего пользователя”).</li> <li>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: <a href="#">Параметры процесса</a>.</li> </ul> <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>
<b>Какое сообщение отправить?</b>	<p>Выберите в этом поле “Произвольное письмо”, чтобы создать отдельное письмо для определенного бизнес-процесса с помощью <a href="#">дизайнера контента</a>.</p> <p>Выберите “Письмо по шаблону”, чтобы использовать один из шаблонов email, содержащихся в справочнике [ <i>Шаблоны email-сообщений</i> ].</p>
<b>Как выполняется отправка?</b>	<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>

<b>Тема</b>	<p>Ввести тему письма. Можно выбрать один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ввести тему вручную.</li> <li>• Настроить передачу текстового параметра процесса. Подробнее: <a href="#">Параметры процесса</a>.</li> <li>• Выбрать системную настройку типа “text”.</li> <li>• Использовать формулу для создания персонализированной темы, например, “Здравствуйте, Евгений Мирный!”, где имя “Евгений Мирный” получено из предыдущего элемента процесса. Подробнее: <a href="#">Формулы в бизнес-процессах</a>.</li> </ul> <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:

<b>Тело письма</b>	<p>Под полем [ <i>Тема</i> ] отображается область предпросмотра тела письма. Наведите курсор на эту область и кликните , чтобы перейти в <a href="#">дизайнер контента</a> 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:

<b>Письмо по шаблону</b>	<p>Выберите шаблон письма из справочника [ <a href="#">Шаблоны email-сообщений</a> ]. По кнопке  можно открыть выбранный шаблон в <a href="#">дизайнере контента</a>. Для отправки писем клиентам на их языке общения в Creatio могут использоваться мультязычные 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: <a href="#">Настроить мультязычие для шаблона</a>.</p>
<b>Запись для формирования макросов</b>	<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: <a href="#">Параметры процесса</a>.</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"> <li>• Из параметра процесса. Параметр должен быть справочного типа, а сам справочник должен соответствовать объекту, указанному в поле [ <i>Источник макросов</i> ] шаблона email-сообщения.</li> <li>• Выбрав значение справочника.</li> <li>• 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.</li> </ul>

**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 отправка** ] панели настройки элемента [ *Отправить email* ] выбран вариант "**Отправить email автоматически**", то отображаются следующие поля для заполнения:



<b>Важность</b>	Значение этого поля используется для заполнения поля [ <i>Приоритет</i> ] соответствующей задачи по отправке email.
<b>Игнорировать ошибки при отправке</b>	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> ].
<b>Выполнять следующие элементы в фоновом режиме</b>	Если этот признак установлен, то элемент будет выполнен в фоновом режиме без отображения маски загрузки.

## 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:

<b>Кто отправляет email?</b>	<p>Здесь указывается пользователь, для которого будет открыта страница email-сообщения при выполнении элемента [ <i>Отправить email</i> ]. По умолчанию это пользователь, который запускает бизнес-процесс. Измените эту настройку, если email-сообщение должен отправить другой пользователь.</p> <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>
<b>Подсказка пользователю</b>	<p>Текстовая подсказка для пользователя, который выполняет эту задачу в ходе процесса. Пользователь может просмотреть подсказку по кнопке  на странице email.</p>
<b>Показывать страницу автоматически</b>	<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 [ <b>Выполнять следующие элементы в фоновом режиме</b> ], 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>
<b>Выполнять следующие элементы в фоновом режиме</b>	<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>
<b>Связи email</b>	<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>

## 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.

<b>Добавить вложения</b>	<p>Чтобы прикрепить файлы к email-сообщению, нажмите <b>+</b> в блоке [ <i>Добавить вложения</i> ] панели настройки элемента [ <i>Отправить email</i> ].</p> <p>В появившемся поле нажмите <b>⚡</b> —&gt; “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

<b>Id</b> 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: <a href="#">Работа с данными в процессе</a> .
<b>📧</b> 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”.

## Примеры использования

- [Использовать параметры процесса в теле письма](#)
- [Отправить email автоматически](#)
- [Использовать шаблоны email в бизнес-процессах](#)
- [Указать получателя или отправителя письма в свойствах элемента \[Отправить email\]](#)
- [Связать письмо с другими записями Creatio](#)