

Отправка email

Отправить email-сообщение при помощи процесса

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

Отправить email-сообщение при помощи процесса	4
Отправить email вручную	4
Отправить email автоматически	7
Использовать параметры процесса в теле письма	11
Использовать шаблоны email в бизнес-процессах	14
Указать получателя или отправителя письма в свойствах элемента Отправить email	17
Связать письмо с другими записями Creatio	20

Отправить email-сообщение при помощи процесса

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

В ходе бизнес-процесса могут отправляться email-сообщения. В зависимости от предварительных настроек, вы можете:

- **Отправлять email-сообщения вручную**, в результате чего на соответствующем шаге бизнес-процесса пользователю откроется страница нового email-сообщения с предзаполненными полями;
- **Запускать email-сообщения** с заданным содержанием автоматически.

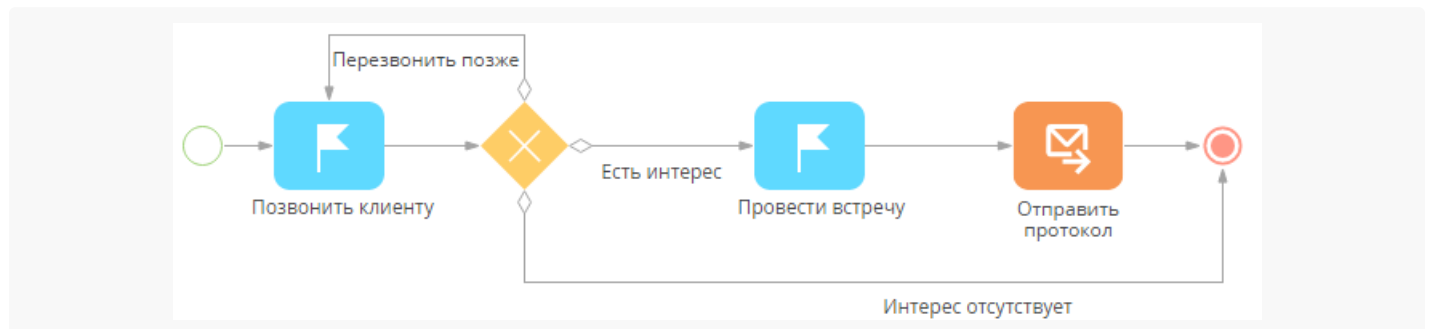
Для отправки email-сообщений используется [элемент \[Отправить email \]](#).

На заметку. Для отправки email-сообщения предварительно необходимо настроить [интеграцию с почтовым сервером](#).

Отправить email вручную

Отправка email-сообщений вручную используется в тех случаях, когда необходимо вносить изменения или дополнения в тело письма или добавлять к нему вложения. Рассмотрим **отправку email-сообщения вручную** на примере процесса проведения встречи (Рис. 1).

Рис. 1 — Процесс проведения встречи



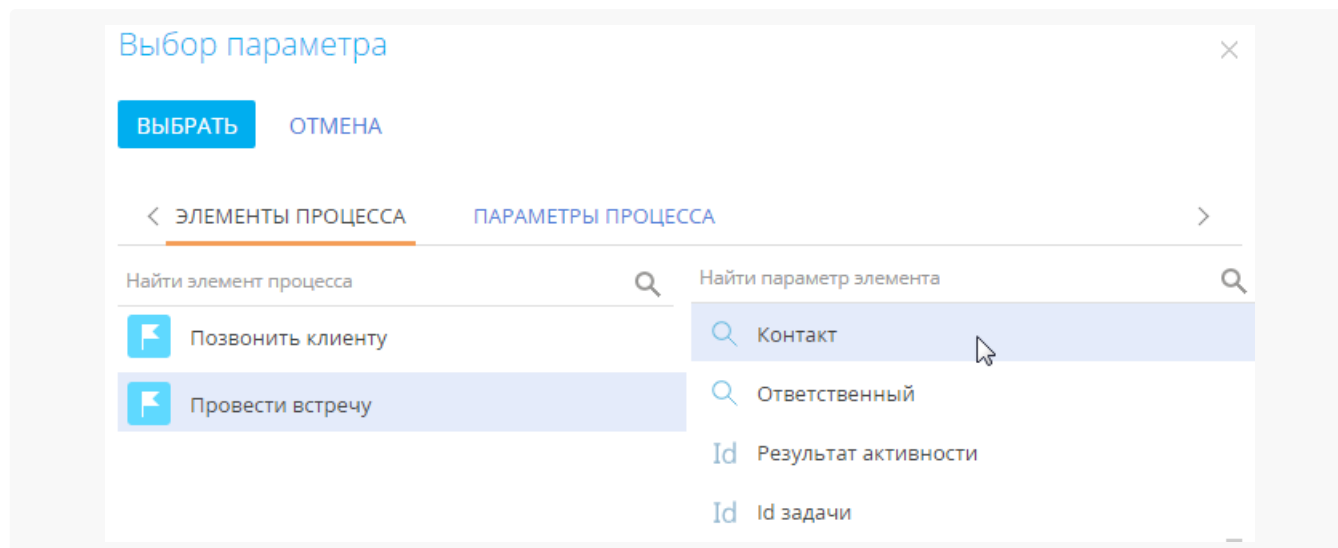
Пример. В ходе процесса необходимо отправить письмо с протоколом встречи клиенту. Для этого нужно отобразить для пользователя страницу редактирования письма, где можно добавить вложение и выполнить отправку.


1. Поместите на схему бизнес-процесса элемент [*Отправить email*] группы [*Действия пользователя*]. На панели настройки элемента укажите значения параметров (Рис. 2):

Рис. 2 — Панель настройки элемента "Отправить email"


- a. Чтобы письмо было отправлено с корпоративного почтового ящика, в поле [*От кого*] выберите пункт меню [*Значения справочника*]. На открывшейся странице выбора значения укажите учетную запись корпоративного почтового ящика. Если поле [*От кого*] оставить незаполненным, то ответственный сотрудник будет должен на странице редактирования email-сообщения в поле [*От кого*] указать email-адрес, с которого будет отправлено письмо.
- b. В поле [*Кому*] укажите email-адрес получателя, которому необходимо отправить протокол встречи. Для этого в меню значений параметра выберите [*Контакт*] —> “Параметр процесса”. В поле [*Кому*] укажите email-адрес получателя, которому необходимо отправить протокол встречи. В меню [*Контакт*] выберите пункт [*Параметр процесса*]. В окне выбора значения параметра выделите шаг “Провести встречу” и выберите значение параметра [*Контрагент*] (Рис. 3).

Рис. 3 — Определение email-адреса контакта, которому необходимо отправить email



- c. Если необходимо отправить копии протокола нескольким контактам, то нажмите кнопку  и добавьте поля [Копия] и [Скрытая копия]. В появившихся полях укажите контакты, которым необходимо отправить копии протокола.
- d. В поле [*Какое сообщение отправить*] укажите способ формирования контента “Письмо пользователя”.

2. Подготовьте письмо.

- a. В области тела письма нажмите кнопку .
- b. В открывшемся дизайнера контента сформируйте письмо.
- c. Сохраните изменения.
- d. В поле [*Тема*] введите тему письма, например, “Протокол встречи”.
- e. В поле [*Как выполняется отправка*] выберите “Отправить email вручную”.
- f. Чтобы страница редактирования email открывалась для ответственного по задаче, в поле [*Кто управляет email?*] выберите пункт “Контакт текущего пользователя”.
- g. Установите признак [*Показывать страницу автоматически*], чтобы при переходе на этот шаг процесса для пользователя автоматически открывалась страница редактирования email-сообщения. Если признак будет снят, то письмо сохранится как черновик и не будет отправлено.
- h. В поле [*Контрагент*] блока [*Связи активности*] укажите контрагента из активности “Провести встречу”. Для этого кликните в области поля и выберите пункт “Параметр процесса” в меню значений параметра. В окне выбора параметра выделите элемент “Провести встречу” и его параметр [*Контрагент*]. Отправленное сообщение отобразится на вкладке [*История*] контрагента, с которым проводилась встреча.

В результате при выполнении процесса откроется страница письма, на которой можно внести необходимые изменения и добавить протокол встречи (Рис. 4).

На заметку. Если у вас настроено автоматическое добавление подписи в исходящие письма, то при отправке email вручную подпись будет добавлена в тело письма.

Рис. 4 — Редактирование email-сообщения в ходе выполнения процесса

Протокол встречи

ОТПРАВИТЬ СОХРАНИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ ВИД

От кого Мирный Евгений <mirniy@gmail.com> Дата отправки

Кому Петросян Карен Эдуардович <petros@petrosian.com> CC BCC

Тема * Протокол встречи

СООБЩЕНИЕ ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ВЛОЖЕНИЯ ЛЕНТА

В I U A Ab

Аа Аа /...

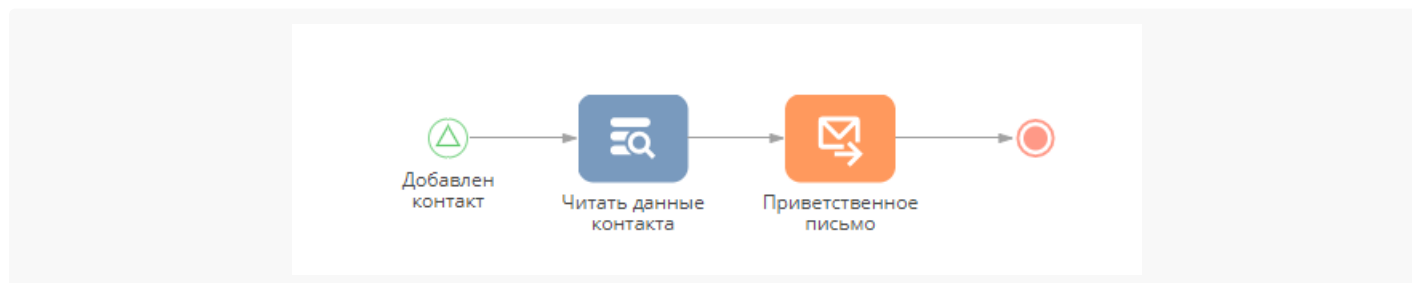
Добрый день.
Отправляю вам протокол встречи.
В случае возникновения вопросов, свяжитесь с нами по нашим контактным телефонам.

С уважением,
Мирный Евгений
Менеджер по работе с клиентами

Отправить email автоматически

В процессе, где используется элемент [*Отправить email*], вы можете настроить автоматическую отправку писем по факту добавления, изменения или удаления записей Creatio. Например, каждый раз при создании нового контакта Creatio может отправлять ему приветственное email-сообщение (Рис. 5).

Рис. 5 — Диаграмма бизнес-процесса по отправке приветственного сообщения контакту



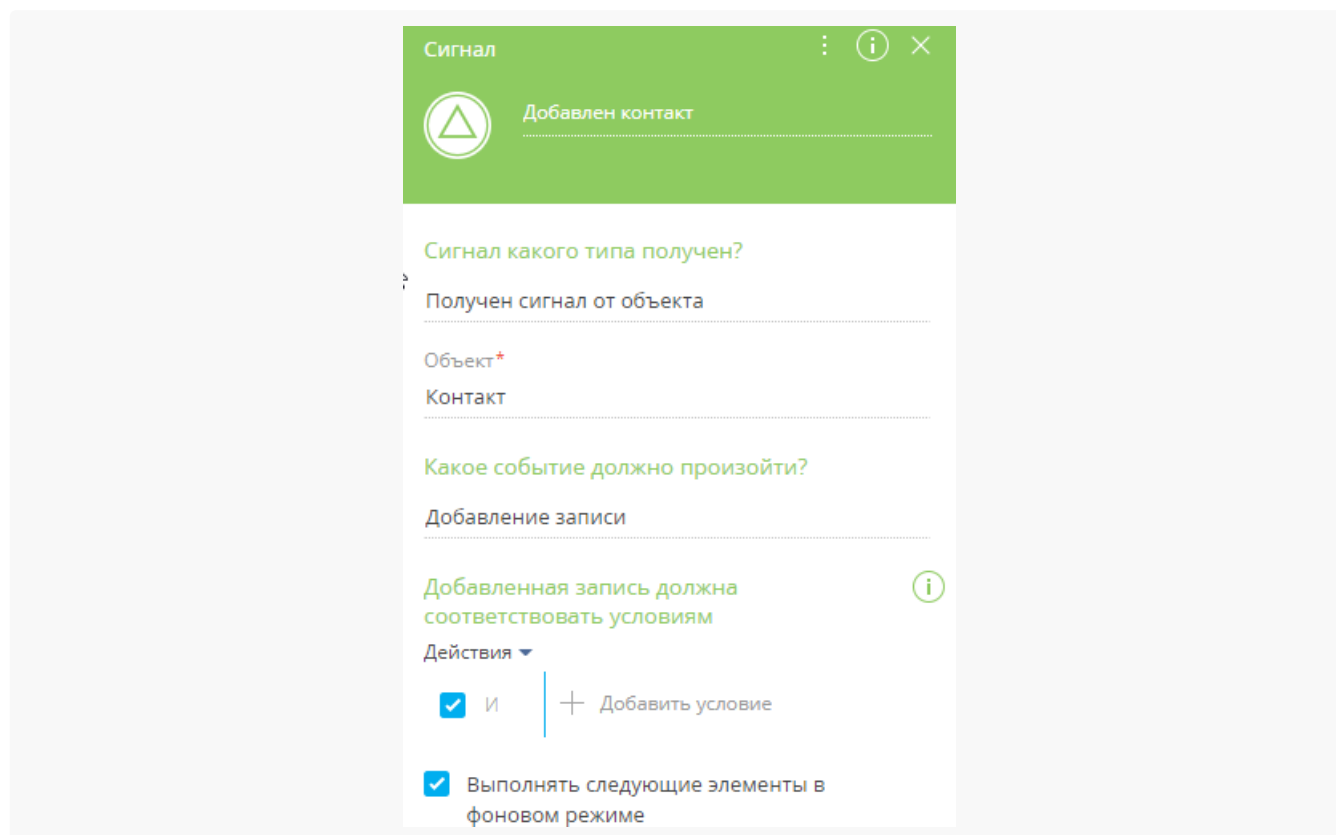
Для автоматического запуска процесса по факту изменений в записях Creatio используется начальное событием [*Сигнал*]. Для отправки электронных сообщений в ходе процесса используется элемент [*Отправить email*]. Если текст сообщения должен содержать данные из определенных записей Creatio (например, данных добавленного контакта), то используйте элемент [*Читать данные*] для получения

таких данных.

Для автоматической отправки email:

1. Добавьте начальный элемент на диаграмму процесса.
 - a. Чтобы настроить однократный или регулярный автоматический запуск процесса в заданное время, воспользуйтесь элементом [\[Стартовый таймер \]](#).
 - b. Чтобы настроить автоматический запуск процесса после определенных изменений в Creatio, например, после добавления нового контакта (Рис. 6), воспользуйтесь начальным элементом [\[Сигнал \]](#).

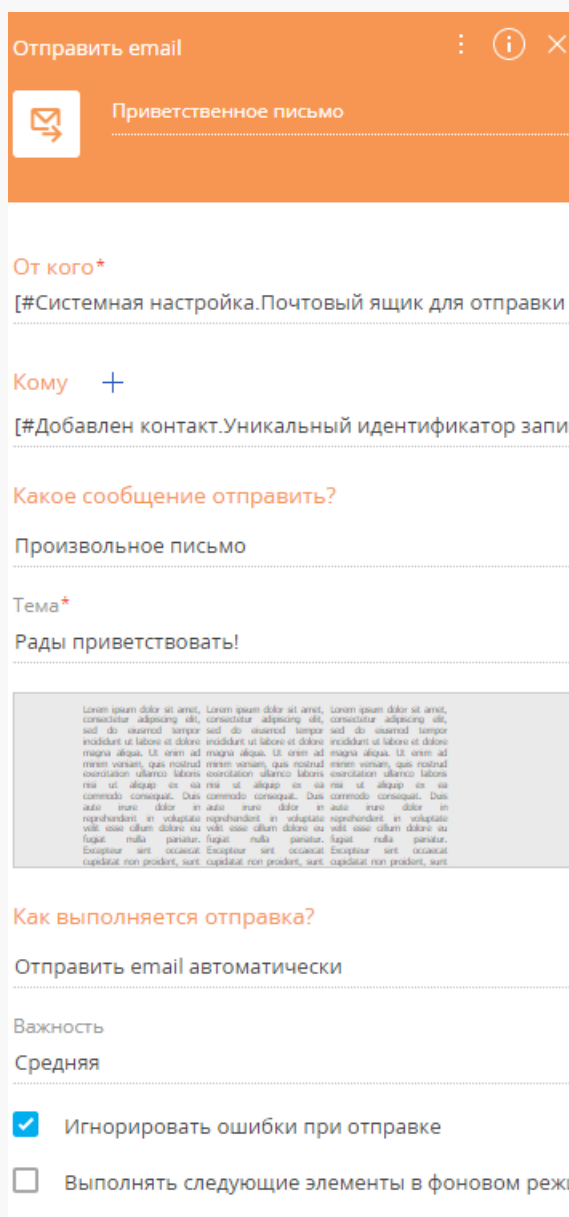
Рис. 6 — Пример настройки элемента [Сигнал]



В приведенном примере настроек начальный элемент [Сигнал] используется для запуска процесса каждый раз, когда в Creatio добавляется новый контакт.

2. Добавьте на диаграмму процесса элемент [Отправить email] и настройте его свойства (Рис. 7).

Рис. 7 — Пример настройки свойств элемента [Отправить email]



Отправить email

Приветственное письмо

От кого*

[#Системная настройка.Почтовый ящик для отправки]

Кому +

[#Добавлен контакт.Уникальный идентификатор записи]

Какое сообщение отправить?

Произвольное письмо

Тема*

Рады приветствовать!

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Как выполняется отправка?

Отправить email автоматически

Важность

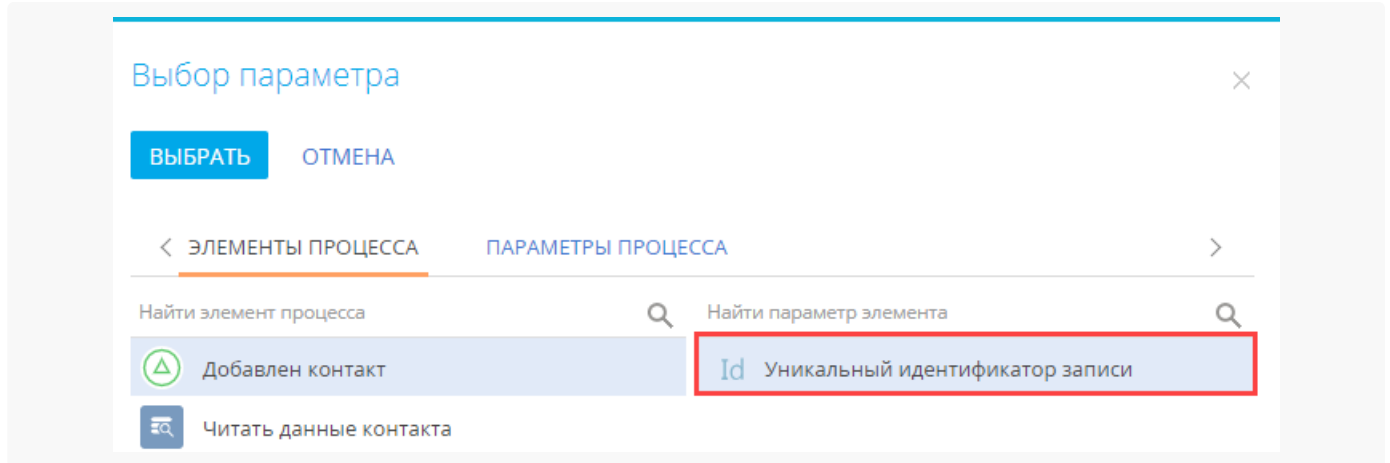
Средняя

☒ Игнорировать ошибки при отправке

☐ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

В приведенном примере настроек параметр [*Id созданной записи*] начального элемента [*Сигнал*] передается в поле [*Кому*] в свойствах элемента [*Отправить email*]. Для настройки передачи параметра подведите курсор к полю [*Кому*] и нажмите кнопку ⚡. Затем выберите [*Контакт*] —> [*Параметр процесса*]. В открывшемся окне “Выбор параметра” выберите параметр [*Уникальный идентификатор записи*] начального сигнала (Рис. 8).

Рис. 8 — Передача в поле [*Кому*] Id контакта, активировавшего начальный элемент [*Сигнал*]

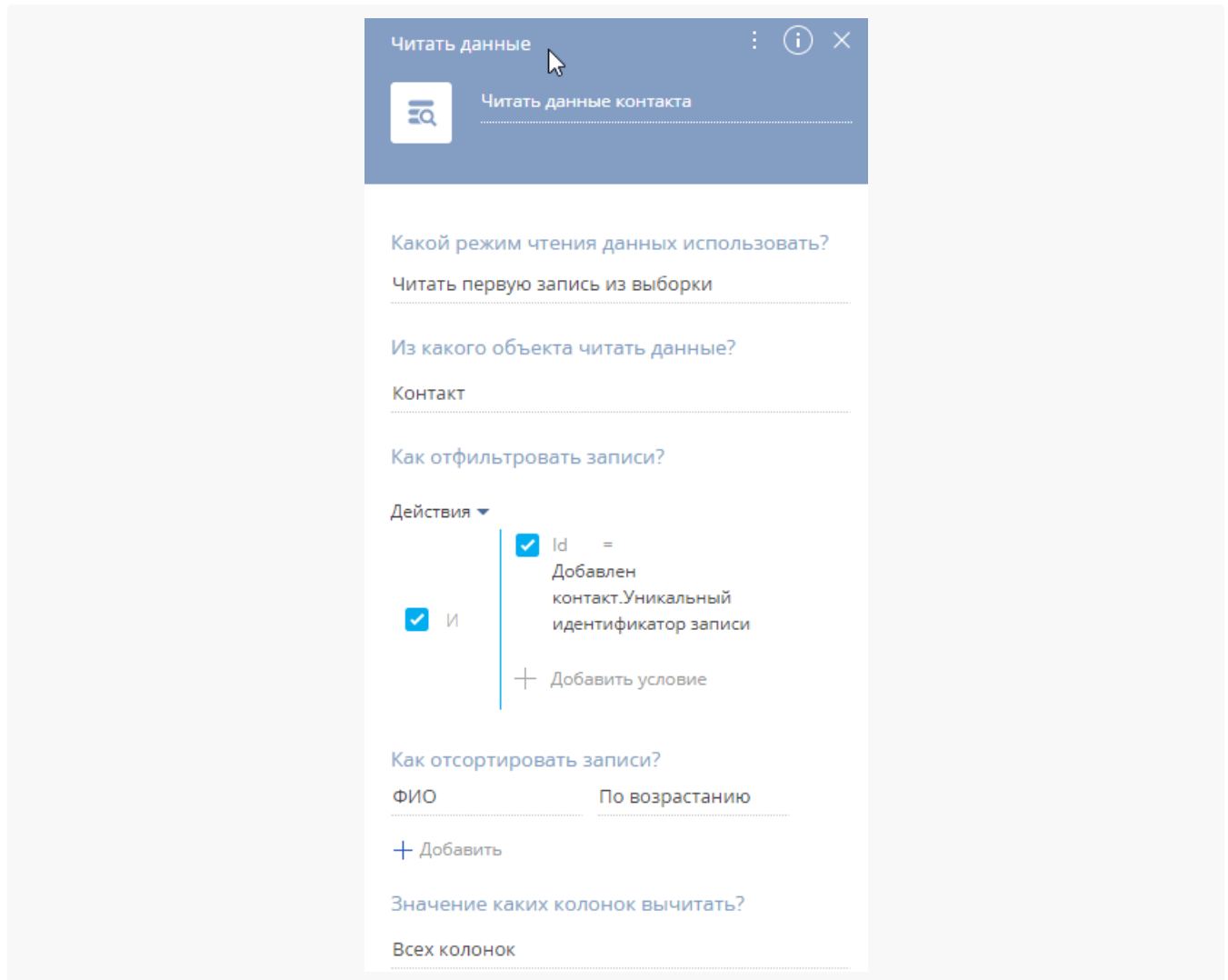


3. В зависимости от желаемого результата выберите один из следующих вариантов:

- a. Если вы хотите, чтобы в письме **использовались** [параметры процесса](#) или [макросы](#), то добавьте на диаграмму процесса элемент, который может получить нужную информацию из базы данных Creatio.
- b. Если вы решите отправлять письмо **без использования** макросов или других параметров процесса, то соедините элемент [Сигнал] с элементом [Отправить email].

Например, если в письмо нужно подставлять имя и электронный адрес нового контакта, то разместите элемент [Читать данные] (Рис. 9) на диаграмме процесса и [вычитайте данные контакта](#), добавление которого инициировало запуск процесса. Данные будут записаны в исходящие параметры элемента, которые можно использовать как макросы в теле письма.

Рис. 9 — Пример настройки свойств элемента [Читать данные]



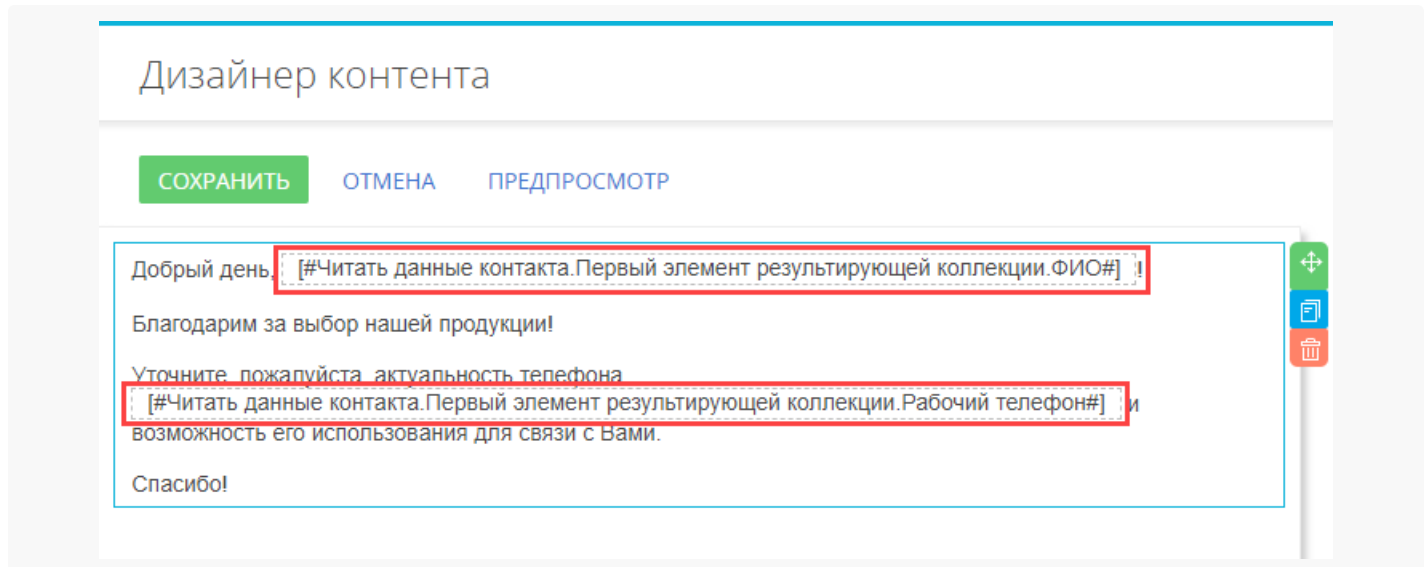
4. Сохраните процесс.

В результате письмо будет отправляться, как только будут выполнены определенные изменения или действия пользователя в Creatio. В данном случае, все новые контакты будут получать приветственное email-сообщение.

Использовать параметры процесса в теле письма

При настройке элемента [\[Отправить email \]](#) можно использовать параметры процесса для персонализации произвольных email-сообщений. Это позволяет включить специфическую информацию в тело письма, например, ФИО или номер телефона контакта, созданного в ходе текущего процесса (Рис. 10).

Рис. 10 — ФИО и номер телефона контакта, используемые в теле письма

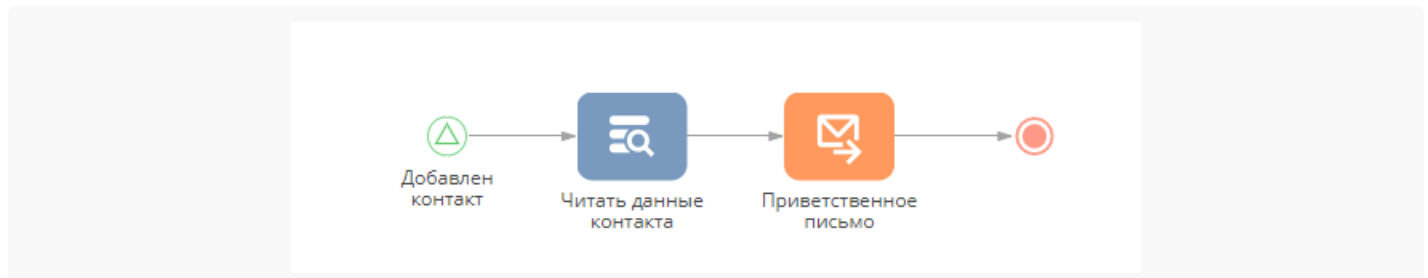


В email-сообщении параметры отображаются в форме макроса, т. е. комбинации букв и символов, которая при отправке замещается данными конкретного получателя. Например, макрос [*#Читать данные контакта.Первый элемент результирующей коллекции.ФИО#*] (Рис. 10) является [параметром](#) [*ФИО*] элемента [*Читать данные контакта*] (Рис. 11). В самом письме этот макрос будет заменен полным именем контакта, добавленного в систему при выполнении процесса. Больше информации об использовании макросов доступно в статье [Персонализировать контент с помощью макросов](#).

На заметку. Параметры процесса могут использоваться при настройке элемента [*Отправить email*], только если в поле [*Какое сообщение отправить?*] панели настроек элемента выбран вариант “Произвольное сообщение”. Если шаблон сообщения создан вне элемента [*Отправить email*], то параметры процесса не используются для персонализации сообщения.

Значения параметров любого типа (“текст”, “дата/время”, “переменная” и “логическое”) можно использовать для формирования макроса в пользовательском email-сообщении. Это позволяет использовать практически любой параметр процесса в теле письма. Например, можно создать приветственное сообщение (Рис. 11) для всех новых контактов, добавленных в Creatio, и реализовать подстановку их ФИО и рабочих телефонов в тело письма.

Рис. 11 — Пример диаграммы бизнес-процесса



Для добавления параметров процесса в произвольное сообщение:

1. Добавьте элементы, параметры которых вам потребуются, на диаграмму процесса. Для получения значений существующих записей используйте элемент [\[Читать данные \]](#).

Для получения имени и рабочего телефона созданного контакта используйте начальный элемент [Сигнал] вдобавок к элементу [Читать данные].


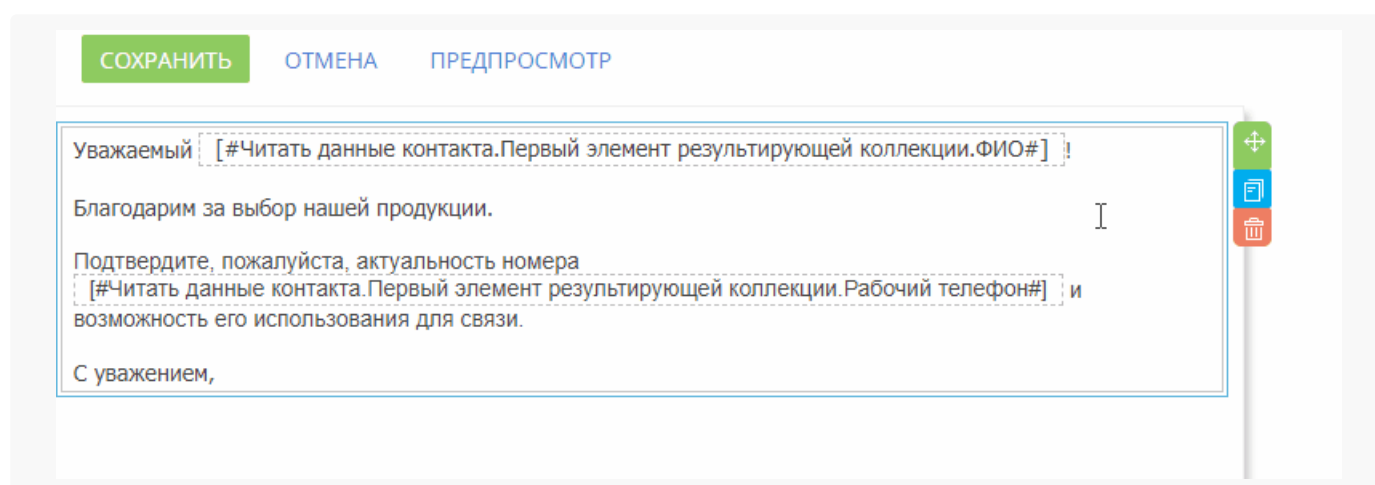
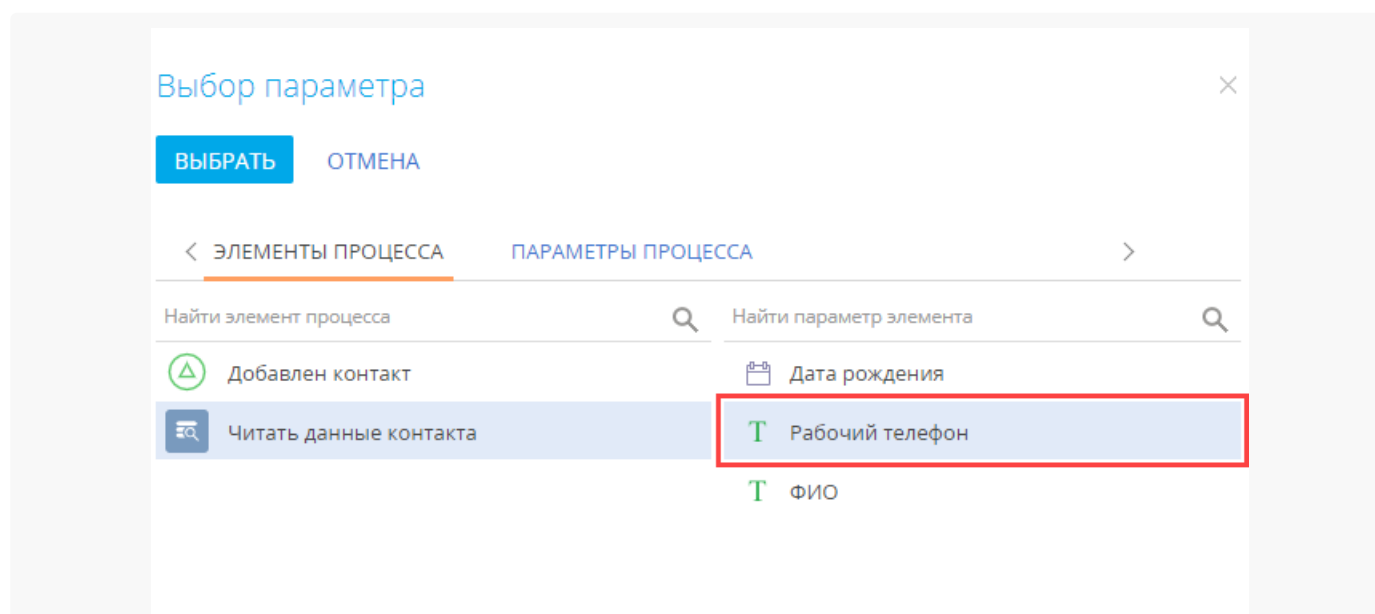
2. Добавьте на диаграмму процесса элемент [Отправить email] и заполните поля [От кого] и [Кому] на панели его настройки.
3. В поле [Какое сообщение отправить?] панели настройки элемента [Отправить email] выберите “Произвольное сообщение”.
4. Наведите курсор на область под полем [Тема] и по кнопке  перейдите в [дизайнер контента](#).
5. Добавьте необходимые блоки контента в произвольное сообщение. Например, добавьте блок “Text”.
6. Кликните мышью в любом месте дизайнера контента, а затем нажмите кнопку ⚡ на панели инструментов. (Рис. 12):

Рис. 12 — Открытие окна выбора параметра в дизайнера контента



7. Выберите необходимый параметр в окне выбора. В данном случае добавьте параметры [ФИО] и [Рабочий телефон] элемента [Читать данные] (Рис. 13), чтобы их значения отображались в теле письма. Параметр будет добавлен в том месте, где установлен курсор.

Рис. 13 — Выбор параметра для использования в качестве макроса в тексте письма



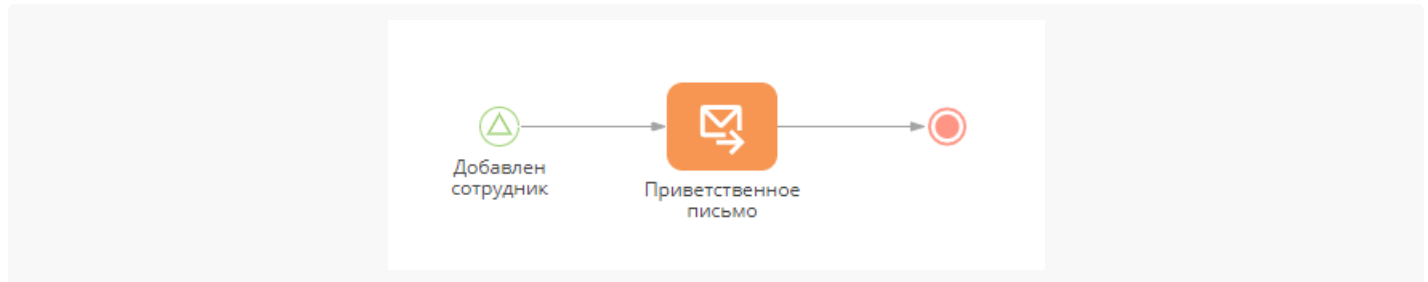
8. Сохраните изменения, выполненные в дизайнере контента.
9. Заполните остальные поля панели настроек элемента [*Отправить email*] и сохраните процесс.

В результате процесс будет отправлять письма с текстом, содержащим значения соответствующих параметров. В приведенном примере ФИО и рабочий телефон контакта будут динамически подставляться в текст письма, как только в Creatio будет добавлен новый контакт.

Использовать шаблоны email в бизнес-процессах

При выполнении бизнес-процесса вы отправлять письма, используя шаблоны из справочника [*Шаблоны email-сообщений*]. В Creatio шаблоны email создаются с помощью [дизайнера контента](#). При настройке бизнес-процесса шаблоны для использования можно указать в свойствах элемента [*Отправить email*]. Например, можно настроить шаблон письма-приветствия для всех новых сотрудников вашей компании (Рис. 14).

Рис. 14 — Процесс адаптации нового сотрудника



На заметку. Объекты и их связанные объекты используются для заполнения макросов в шаблонах email-сообщений. Если вы хотите использовать [параметры процесса](#) в теле email-сообщения, то в поле [*Какое сообщение отправить?*] панели настройки свойств элемента [*Отправить email*] выбирайте “Произвольное письмо”. Подробнее: [Элемент процесса \[Отправить email \]](#).

Для отправки в ходе бизнес-процесса письма по шаблону:

1. Добавьте на диаграмму процесса элемент [*Отправить email*] и настройте его свойства (Рис. 15).

Рис. 15 — Пример настройки свойств элемента [*Отправить email*]

Отправить email

Приветственное письмо

От кого*

[#Системная настройка.Почтовый ящик для отправки ...]

Кому +

[#Добавлен сотрудник.Уникальный идентификатор ...]

Какое сообщение отправить?

Письмо по шаблону

Письмо по шаблону*

Приветственное письмо для новых сотрудников ...

Выбран мультязычный шаблон. Узнайте больше...

Запись для формирования макросов*

[#Добавлен сотрудник.Уникальный идентификатор за...]

Тема

[#Recipient.Contact name#], рады приветствовать в ком...

WELCOME

([#Recipient.Contact name#], рады приветствовать в нашей компании! Сопоставьтесь с полными материалами нашего сайта (или звоните). При возникновении вопросов обращайтесь по телефону ([#Contact name Mobile phone]).

Как выполняется отправка?

Отправить email автоматически

Важность

Средняя

☒ Игнорировать ошибки при отправке

☐ Выполнять следующие элементы в фоновом режиме

- Заполните поле [Кому]. Вы можете настроить передачу параметра, в котором хранится Id добавленного сотрудника, в поле [Кому]. Получить параметр можно из начального элемента [Сигнал] (Рис. 16).

Рис. 16 — Пример настройки свойств элемента [Сигнал]

Для настройки передачи параметра подведите курсор к полю [Кому] и нажмите кнопку ⚡. Затем выберите [Контакт] —> [Параметр процесса]. В открывшемся окне “Выбор параметра” выберите параметр [Уникальный идентификатор записи] начального сигнала (Рис. 17).

Рис. 17 — Выбор параметра “Id” сотрудника

3. В поле [Какое сообщение отправить] укажите “Письмо по шаблону”.
4. В появившемся поле [Письмо по шаблону] выберите преднастроенный шаблон письма. В данном случае выберем шаблон “Приветственное письмо для новых сотрудников”.
5. Укажите запись, значения полей которой будут использоваться в качестве макросов в шаблоне, выбранном в поле [Запись для формирования макросов]. Тип записи зависит от объекта, указанного в поле [Источник макросов] на странице редактирования шаблона письма (Рис. 18).

Рис. 18 — Поле [Источник макросов] на странице редактирования шаблона email

Email message template / Welcome message

CLOSE

Template name* Welcome message

Macro source Employee

< ENGLISH (UNITED STATES)

Email template Edit

Subject Welcome onboard, [#Recipient.Contact name#]!

Glad to have you on our team, [#Name#]!

We are glad to have you on board at [#Account#]. Please take a look at some of our collaterals in the [Knowledge base] section.

If you ever have any questions, please dont hesitate to contact me:

Phone - [#Owner.Phone#]
Email - [#Owner.Email#]

Поскольку в нашем примере в шаблоне используется объект “Сотрудник”, то укажите “Id” сотрудника, по аналогии с тем, как заполняли поле [Кому].

6. Сохраните процесс.

В результате выбранный шаблон будет отправляться при выполнении бизнес-процесса. В приведенном примере “Приветственное письмо для новых сотрудников” будет отправляться каждому новому сотруднику после его добавления в Creatio.

Указать получателя или отправителя письма в свойствах элемента [Отправить email]

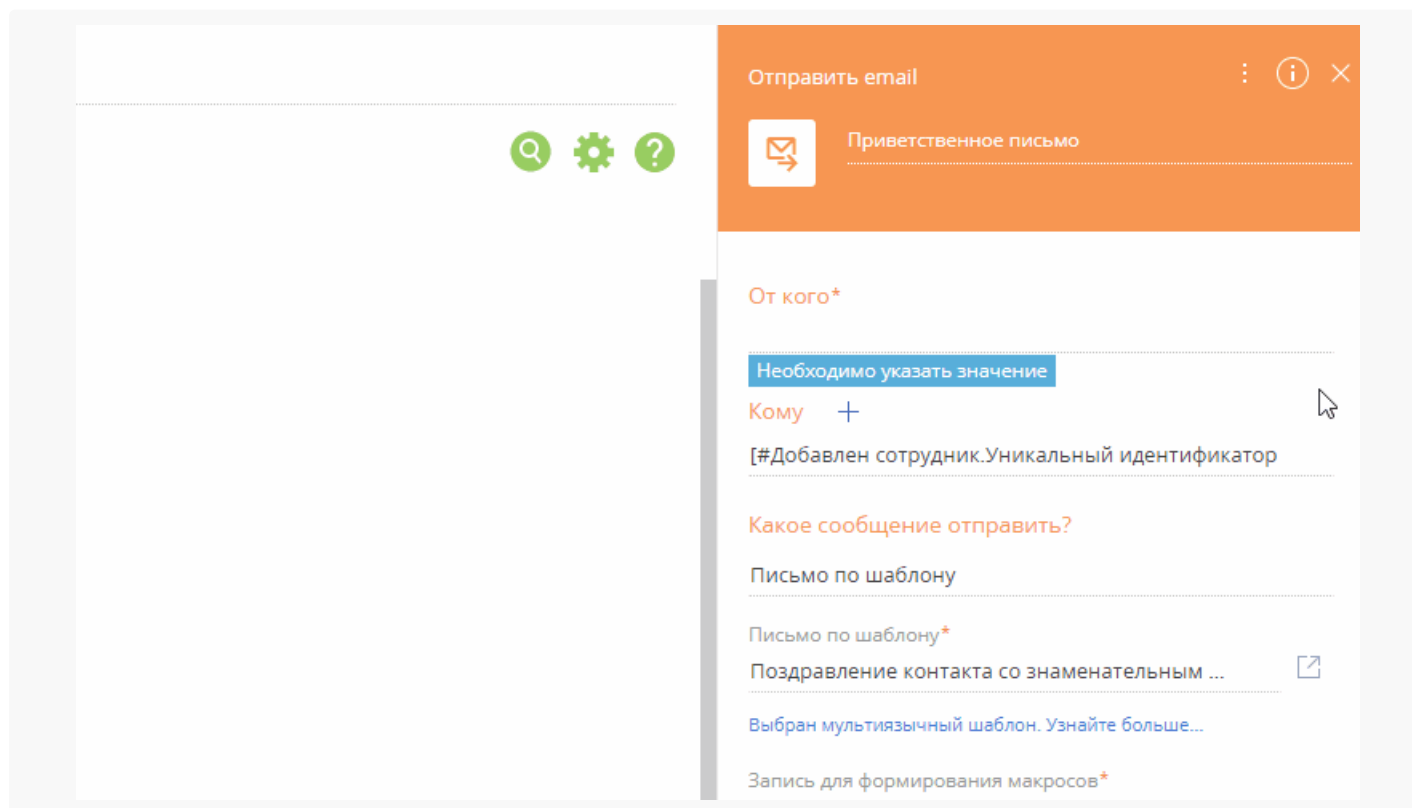
При настройке свойств элемента [Отправить email] значения полей [От] и [Кому] можно заполнить с помощью [параметров](#) процесса или элементов. По кнопке ⚡ вы можете выбрать любое доступное значение или параметр процесса. Однако есть некоторая специфика при выборе отправителей и адресатов или использовании значений параметров процесса для заполнения этих полей.

Выбрать отправителя письма

Значением поля [От] является почтовый ящик. Вы можете выбрать любой из почтовых ящиков, синхронизированных с приложением Creatio, т. е. любой почтовый адрес с логином и паролем, зарегистрированный в Creatio. Например, можно настроить отдельный “Почтовый ящик для отправки подтверждения о регистрации”, чтобы отправлять уведомления в ходе бизнес-процесса, а затем указать

его в поле [От] (Рис. 19).

Рис. 19 — Выбор почтового ящика



На заметку. Для работы с почтой в Creatio должна быть выполнена [интеграция с почтовым провайдером](#). Убедитесь, что все пользователи, которые должны запускать процесс, имеют права доступа к почтовому ящику, указанному в поле [От]. Подробнее: [Настроить права доступа на запись](#).

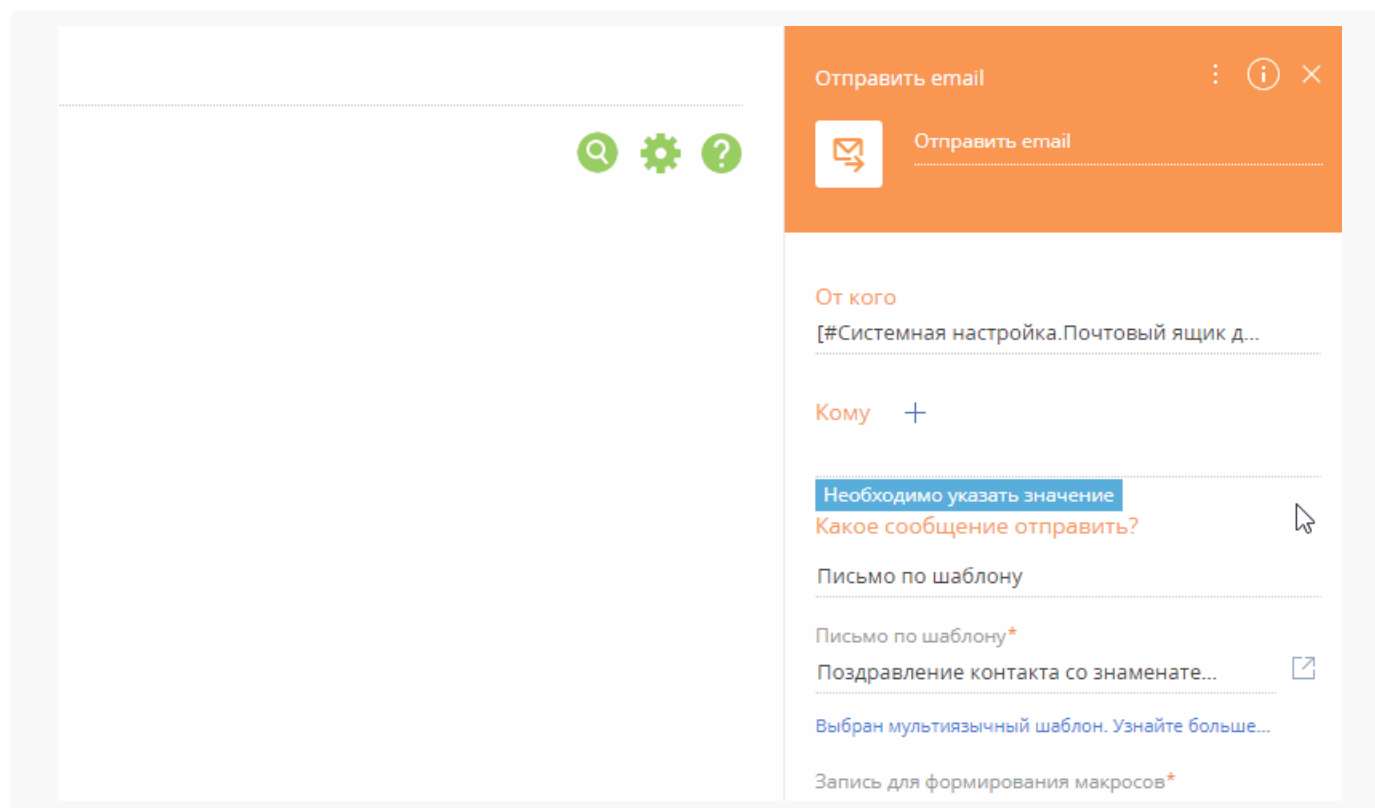
Дополнительно в поле [От] вы можете передать любой параметр процесса, значение которого выбирается из справочника [*Настройки синхронизации с почтой*]. Подробнее: [Параметры процесса](#).

Выбрать получателя письма

В поле [Кому] вы можете указать получателей следующими способами:

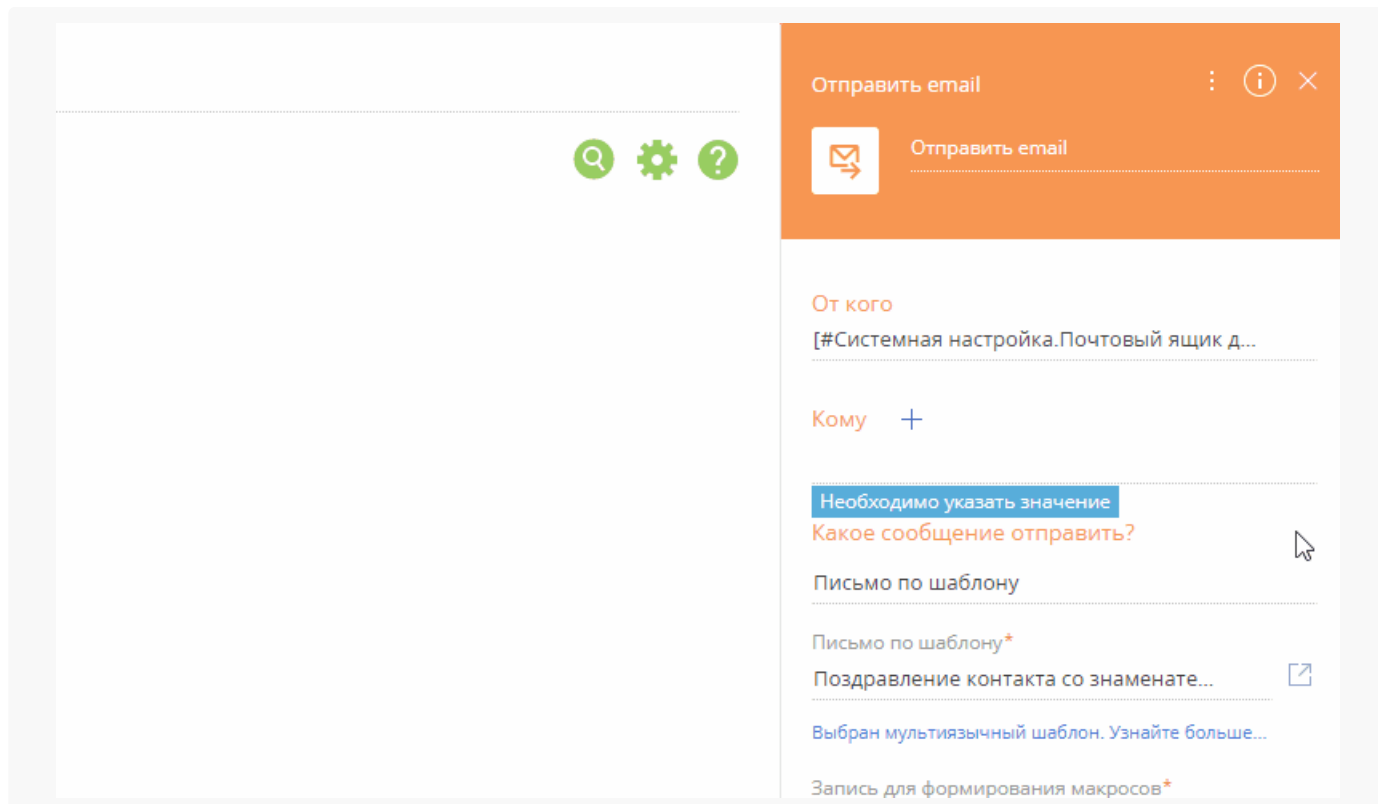
- **Вручную.** Например, "s.avdorov@gmail.com". Обратите внимание, указать несколько адресов в одном поле невозможно. Для добавления еще одного получателя нажмите [+] и введите новый адрес в появившемся поле.
- **Передать параметр** справочного типа, который использует справочник [*Контакт*] или [*Контрагент*]. Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [*Контакт*]/[*Контрагент*] —> "Параметр процесса". Например, можно выбрать параметр [*Контакт*], из предшествующего шага процесса "Встреча" (Рис. 20). Электронный адрес будет получен с детали [*Средства связи*] страницы контакта.

Рис. 20— Выбор параметра [Контакт] из элемента процесса “Встреча”



- **Выбрать определенный контакт или контрагента.** Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [Контакт]/[Контрагент] —> “Значение справочника” . Затем выберите нужный контакт или контрагента из списка.
- **Передать текстовый параметр, который содержит email-адрес.** Например, вы можете выбрать вручную созданный текстовый параметр [Email] из элемента процесса [[Автогенерируемая страница](#)] (Рис. 21). В таком случае значение параметра задается вручную пользователем, когда открывается автогенерируемая страница, и может использоваться в качестве email-адреса получателя в поле [Кому].

Рис. 21 — Выбор email-адреса из элемента процесса [Автогенерируемая страница]



- **Выбрать системные настройки, значения которых являются email-адресами (текстовые значения), контактами или контрагентами.** Например, “1-я линия поддержки”.
- **Выбрать email-адрес контакта или контрагента того пользователя, который запускает процесс.** Для этого нажмите кнопку ⚡ в поле [Кому] и выберите [Контакт]/[Контрагент] —> [Контакт текущего пользователя]/[Контрагент текущего пользователя ”.]

В зависимости от выбранного варианта элемент [*Отправить email*] будет отправлять письма из почтового ящика, указанного в поле [От], адресату, указанному в поле [Кому].

Связать письмо с другими записями Creatio

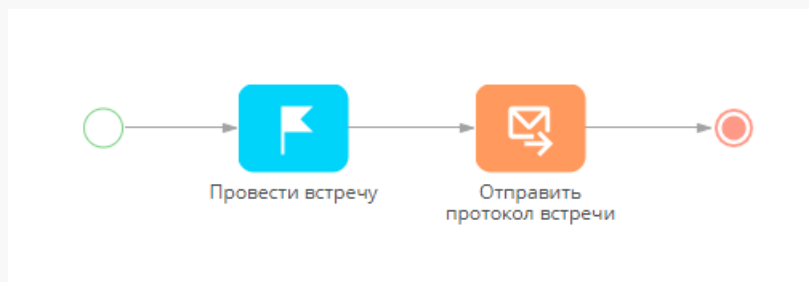
В Creatio каждое email-сообщение или его черновик, созданные при выполнении элемента [[Отправить email](#)], можно связать с контактом, контрагентом, документом и т. д.

На заметку Связывать с другими объектами системы можно письма, созданные вручную в настройках элемента [*Отправить email*].

По умолчанию письма связываются с контрагентом или контактом, указанным в поле [Кому] в свойствах элемента [*Отправить email*]. Если указать контакт, на странице которого заполнено поле [Контрагент], то письмо будет также связано с соответствующим контрагентом.

Например, по процессу после встречи с клиентом (Рис. 22) клиенту должен отправляться протокол встречи. Кроме контакта и контрагента клиента, которые по умолчанию связываются с письмом, также можно связать письмо с продажей, которой была посвящена встреча.

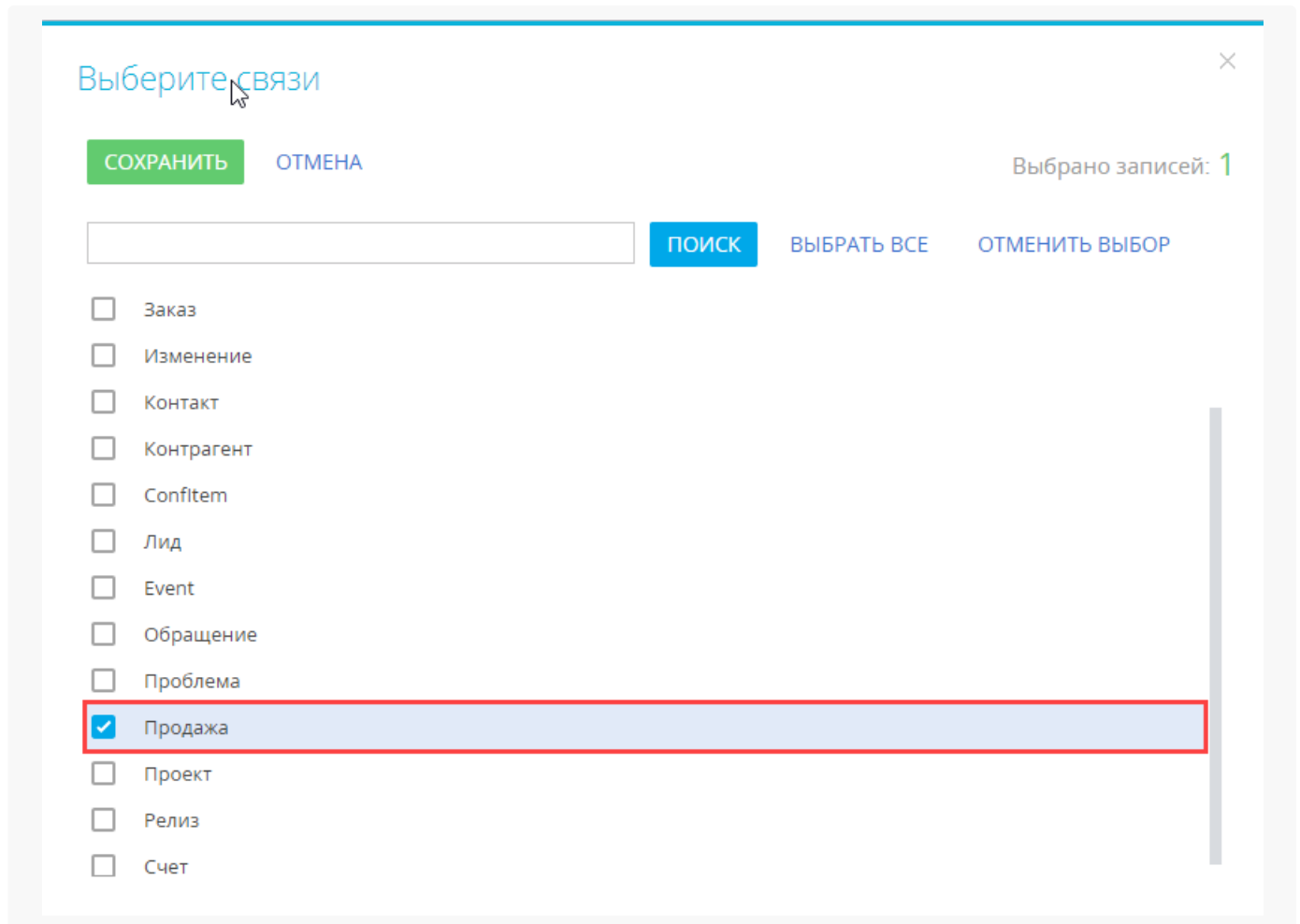
Рис. 22— Процесс отправки протокола встречи



Чтобы связать email-сообщение с другими записями Creatio:

1. Выделите элемент [*Отправить email*] на диаграмме процесса.
2. В области [*Связи email*] нажмите **+** и выберите типы записей, которые необходимо связать с отправленным письмом (Рис. 23). Например, чтобы связать письмо с продажей выберите поле [*Продажа*].

Рис. 23 — Выбор типа записи



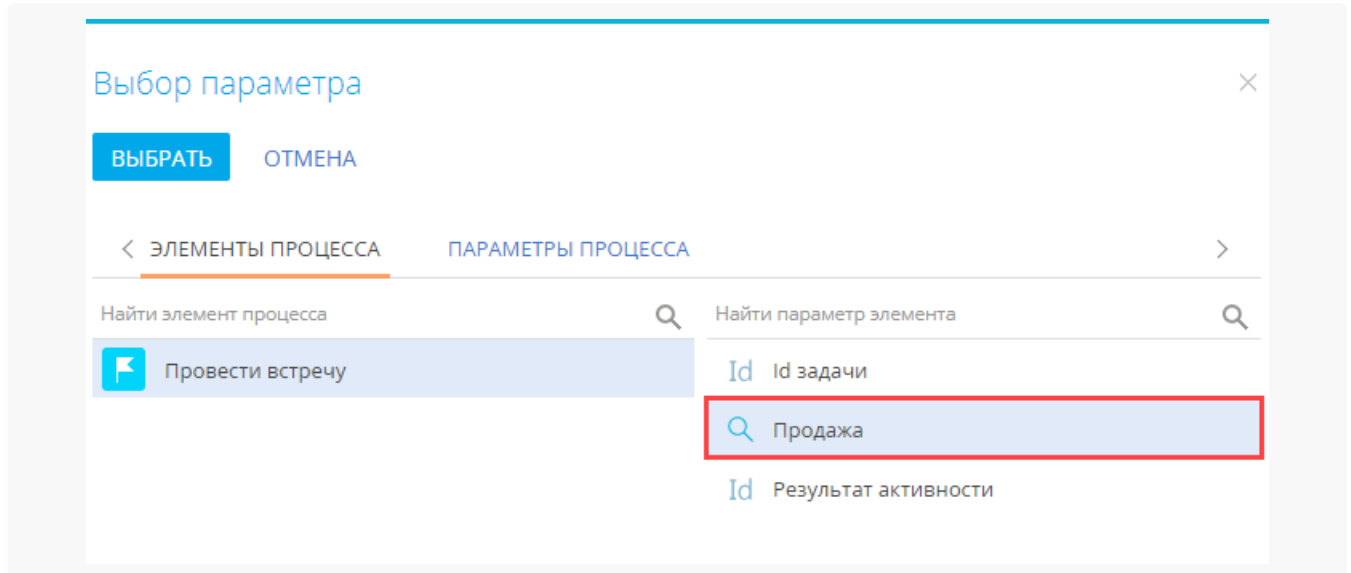
На заметку. Поля [*Контрагент*] и [*Контакт*] по умолчанию добавляются в область [*Связи email*] панели настройки свойств элемента [*Отправить email*].

3. Заполните поля в области [*Связи email*]. Можно связать email с определенной записью или настроить

заполнение поля с помощью параметра соответствующего типа. Для этого:

- В области [*Email connections*] нажмите ⚡ рядом с полем, которое заполняете, а затем выберите пункт [*Параметры процесса*].
- В открывшемся окне выберите нужный параметр. Например, чтобы связать email “Протокол встречи” с продажей, упомянутой на шаге бизнес-процесса “Провести встречу”, выберите этот шаг на вкладке [*Элементы процесса*] окна выбора параметра, а затем выберите его параметр [*Продажа*] (Рис. 24).

Рис. 24— Настройка получения параметра [*Продажа*] из элемента “Провести встречу”



В результате при отправке email-сообщения в ходе данного процесса соответствующие поля области [*Связи email*] на странице email будут заполнены автоматически. Дополнительно связи письма будут отображены на вкладке [*Email*] коммуникационной панели (Рис. 25).

Рис. 25 — Связь email-сообщения с продажей

