

# Нежелательные обращения

Настроить обработку нежелательных обращений

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 обработку нежелательных обращений**

4

# Настроить обработку нежелательных обращений

ПРОДУКТЫ: [SERVICE ENTERPRISE](#) [CUSTOMER CENTER](#)

В Creatio вы можете настроить обработку нежелательных писем, например, спам-рассылок, автоответов почтовых серверов и внутренних писем таким образом, чтобы избавить операторов поддержки от обработки зарегистрированных по ним обращений.

Для настройки:

1. Укажите конкретные адреса, их фрагменты или домены в справочнике [ *Черный список email-адресов и доменов для регистрации обращений* ]. По умолчанию в справочнике уже указаны значения, наиболее часто используемые в адресах автоматических рассылок: postmaster, noreply, no-reply, mail-daemon, mailer-daemon.
2. Укажите вариант обработки нежелательных писем в системной настройке **“Создавать обращения по нежелательным письмам”**.
  - a. Чтобы **обращения по нежелательным письмам не регистрировались** в системе, признак [ *Значение по умолчанию* ] должен быть снят.
  - b. Чтобы **обращения по нежелательным письмам регистрировались** в системе, установите признак [ *Значение по умолчанию* ].
3. Если вы выбрали вариант регистрации обращений по нежелательным письмам в системе, то перейдите к системной настройке **“Состояние нежелательных обращений по умолчанию”** и в поле [ *Значение по умолчанию* ] задайте состояние для таких обращений, например “Отменено”.