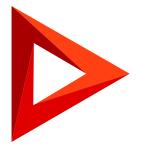
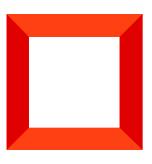


Почта службы поддержки

Настроить почтовые ящики службы поддержки

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 почтовые ящики службы поддержки | 4 |
|---|---|
| Добавить почтовый ящик службы поддержки | Z |
| Настроить язык почтового ящика службы поддержки | 4 |

Настроить почтовые ящики службы поддержки

ПРОДУКТЫ: SERVICE ENTERPRISE CUSTOMER CENTER

Регистрация в Creatio одного или нескольких почтовых ящиков службы поддержки позволит ускорить коммуникации с клиентами:

- На основании входящих писем автоматически будут создаваться новые обращения.
- Клиентам будут отправляться email-уведомления по обращениям.
- Вся переписка будет сохранена в истории обращений.

Добавить почтовый ящик службы поддержки

- 1. Настройте синхронизацию с почтовым провайдером (по протоколу <u>IMAP/SMTP</u> или с сервисом <u>MS</u> <u>Exchange</u>).
- 2. Откройте дизайнер системы по кнопке 💨.
- 3. В блоке [Настройка системы] перейдите по ссылке [Справочники].
- 4. Откройте наполнение справочника [Список почтовых ящиков для регистрации обращений].
- 5. Нажмите кнопку [Добавить].
- 6. В появившейся строке нажмите значок Q и **выберите из списка почтовый ящик вашей службы поддержки**, который был добавлен при <u>настройке интеграции с почтой</u>.
- 7. **Введите название ящика** для его идентификации в системе, например, "1-я линия службы поддержки".
- 8. Если в вашей службе поддержки используется несколько почтовых ящиков, то повторите шаги 4-6 для каждого ящика.

В результате все входящие письма из настроенных ящиков будут проверяться в системе для регистрации обращений.

Вы можете также настроить общий почтовый ящик службы поддержки для коммуникаций с клиентами и отправки уведомлений по обращениям. <u>Подробнее >>></u>

Настроить язык почтового ящика службы поддержки

Язык почтового ящика используется для мультиязычных коммуникаций с клиентами. Функциональность Creatio позволяет настроить:

- почтовый ящик, который будет использоваться при автоматической отправке уведомлений клиентам.
- язык шаблона email-уведомления.
- язык уведомления, которое будет отправлено клиенту, если у него не указан язык общения.

Вы можете настроить язык не только для общего почтового ящика службы поддержки, но также для любых других ящиков, с которых в системе выполняется отправка уведомлений.

Язык почтового ящика указывается на странице настроек учетной записи почты ($\frac{\text{Рис. 1}}{\text{1}}$). Для одного ящика в системе можно указать только один язык сообщений.

Рис. 1 — Настройка языка почтового ящика службы поддержки

