

SalesPlatform vtiger crm 530 11. Работа с электронной почтой

[Главная страница руководства](#)

Содержание

- [1 Краткий обзор](#)
- [2 Отправка сообщений E-mail](#)
- [3 Отправка массовых сообщений E-mail](#)
- [4 Получение сообщений E-mail](#)
- [5 Сканер почты](#)

Краткий обзор

Система vtiger CRM предоставляет разнообразные возможности включения сообщений E-mail в процесс работы с вашими клиентами, коллегами, поставщиками, и иными контактами. Вы можете

отправлять сообщения электронной почты вашим контактам непосредственно из системы vtiger CRM

Эти функции описаны в разделах [«Отправка сообщений E-mail»](#) и [«Отправка массовых сообщений E-mail»](#).

пересылать отправленные либо принятые сообщения электронной почты из ваших офисных приложений в систему vtiger CRM

Система vtiger CRM поставляется с расширением *vtiger Outlook* и с расширением для почтового клиента Thunderbird *vtiger Thunderbird*. Вы можете использовать эти дополнительные программы на персональном компьютере. Обратитесь к разделу [«Интеграция с офисными программами»](#) за дальнейшей информацией.

принимать сообщения электронной почты с персональных почтовых ящиков в систему vtiger CRM

Функции, предлагающие прием сообщений электронной почты, описаны в разделе [«Получение сообщений E-mail»](#).

Для отправки сообщений электронной почты вам надо настроить доступ к серверу исходящей почты в соответствии с описанием, приведенным в разделе [«Сервер исходящей почты»](#). Вам также необходимо *настроить доступ к каждому серверу входящей почты* для каждого отдельного пользователя, как описано в разделе [«Получение сообщений E-mail»](#).

Отправка сообщений E-mail

Если вы хотите использовать систему vtiger CRM для отправки сообщений электронной почты, у вас есть три варианта:

случае перекрестную ссылку на контактное лицо необходимо создать вручную. Пример показан на рис. 12.2.




Важно

Для того, чтобы отправлять сообщения E-mail, система vtiger CRM должна иметь доступ к серверу исходящей электронной почты. Настройка соединения с сервером описана в разделе [«Сервер исходящей почты»](#).

В экране подготовки сообщений электронной почты можно использовать поля ввода в соответствии с приведенным ниже описанием:

Таблица 12.1: Список общепринятых полей для исходящих E-mail

| Поле | Описание |
|----------------|---|
| Кому: | Здесь указываются адреса получателей. |
| Копия: | Можно указать адреса получателей, которые получают копии сообщения. |
| Скрытая копия: | Можно указать дополнительные адреса получателей электронной почты. Эти получатели не будут видны остальным получателям. |
| Тема: | Необходимо указать тему электронного письма. |
| Вложение: |  Примечание В текущей версии максимальный размер вложения ограничен 1 МБайт. |
| Сообщение: | Здесь нужно вписать текст сообщения. Учтите, что сообщение будет послано по умолчанию в формате HTML. Можно пользоваться средствами дизайна для улучшения оформления сообщения. |



Совет

Система vtiger CRM может хранить вашу стандартную подпись в сообщениях электронной и добавлять ее к вашим сообщениям автоматически. Стандартная подпись настраивается в меню *Мои настройки* в системной области (см. рис. 2.3). Вы можете найти дальнейшую информацию в разделе [«Настройка учетных записей»](#).



Важно


Настройка размера вложенного файла осуществляется в [«Редакторе Конфигурации»](#).

Ниже приведено описание назначения кнопок интерфейса окна электронной почты:

Таблица 12.2: Перечень пользовательских кнопок исходящей почты

| Кнопка | Описание |
|-------------------------|--|
| Выберите шаблон E-mail: | Система vtiger CRM дает возможность использования с шаблонов E-mail. Эти шаблоны должны быть разработаны заранее и сохранены в системе vtiger CRM, в соответствии с инструкциями раздела «Шаблоны сообщений электронной почты» . |

Сообщение будет отправлено. Введенная ранее подпись будет добавлена автоматически.

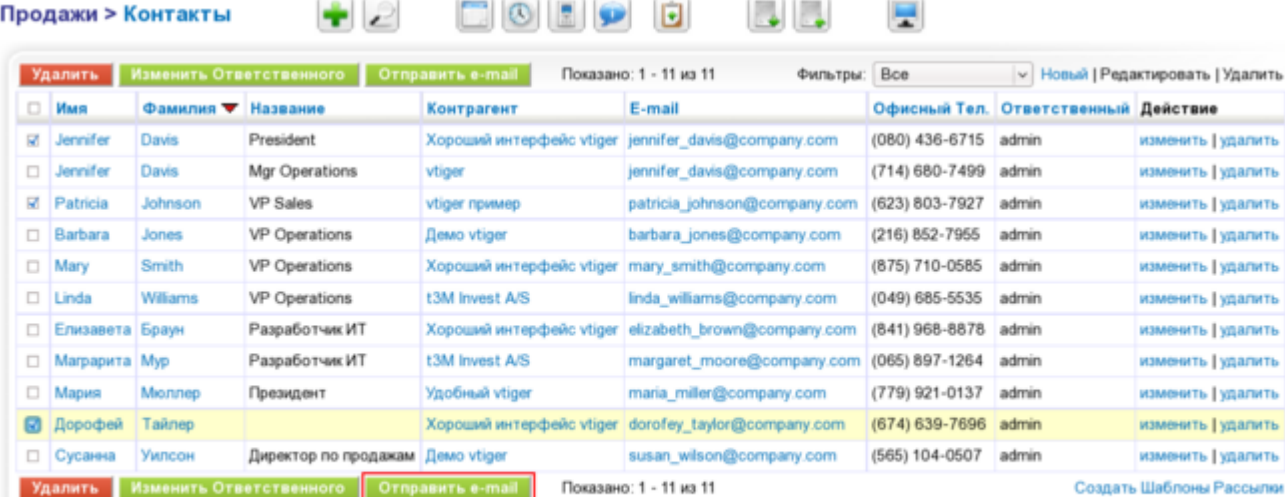
- Отправить:  **Примечание**
Ответственным за отправленную почту будет указан тот пользователь, который отправлял почту. Копия отправленного сообщения будет автоматически послана системой vtiger CRM ответственному пользователю.
- Сохранить: Можно сохранить сообщение электронной почты, не отправляя его. Сообщение будет сохранено и будет выведено в списке при выборе меню *Главная страница* → *Эл. почта*.
- Отменить: Можно отменить операции с сообщением. При этом все изменения будут потеряны.

Отправка массовых сообщений E-mail

Из системы vtiger CRM можно послать одновременно нескольким адресатам общее сообщение электронной почты. Вы можете использовать эту функцию для массовой рассылки сообщений клиентам либо иным контактам, занесенным в систему vtiger CRM. Сообщение для массовой рассылки рекомендуется начинать подготавливать в окне вида списка следующим образом.

- Создайте окно пользовательского вида списка ваших обращений, контактов, или контрагентов. Используйте операции фильтра для выбора требуемых контактов. Дополнительно можно изучить информацию раздела [«Настройка списков»](#).
- Сохраните пользовательский вид.
- Выведите требуемый вид на экран. Выберите контакты, которым вы хотите отправить массовое сообщение. Нажмите на кнопку *[Отправить E-mail]* в нижней части списка, как показано на рис. 12.3.

Продажи > Контакты



| <input type="checkbox"/> | Имя | Фамилия | Название | Контрагент | E-mail | Офисный Тел. | Ответственный | Действие |
|-------------------------------------|-----------|----------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|----------------|---------------|--------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Jennifer | Davis | President | Хороший интерфейс vtiger | jennifer_davis@company.com | (080) 436-6715 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Jennifer | Davis | Mgr Operations | vtiger | jennifer_davis@company.com | (714) 680-7499 | admin | изменить удалить |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Patricia | Johnson | VP Sales | vtiger пример | patricia_johnson@company.com | (623) 803-7927 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Barbara | Jones | VP Operations | Демо vtiger | barbara_jones@company.com | (216) 852-7955 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Mary | Smith | VP Operations | Хороший интерфейс vtiger | mary_smith@company.com | (875) 710-0585 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Linda | Williams | VP Operations | t3M Invest A/S | linda_williams@company.com | (049) 685-5535 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Елизавета | Браун | Разработчик ИТ | Хороший интерфейс vtiger | elizabeth_brown@company.com | (841) 968-8878 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Магариита | Мур | Разработчик ИТ | t3M Invest A/S | margaret_moore@company.com | (065) 897-1264 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Мария | Моллер | Президент | Удобный vtiger | maria_miller@company.com | (779) 921-0137 | admin | изменить удалить |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Дорофей | Тайлер | Хороший интерфейс vtiger | Хороший интерфейс vtiger | dorofey_taylor@company.com | (674) 639-7696 | admin | изменить удалить |
| <input type="checkbox"/> | Сусана | Уилсон | Директор по продажам | Демо vtiger | susan_wilson@company.com | (565) 104-0507 | admin | изменить удалить |

1. Выберите получателей из списка
2. Нажмите кнопку *[Отправить e-mail]*



Рис. 12.3: Выбор при отправке массовых сообщений E-mail

- Откроется окно подготовки сообщения, как показано на рис. 12.4.

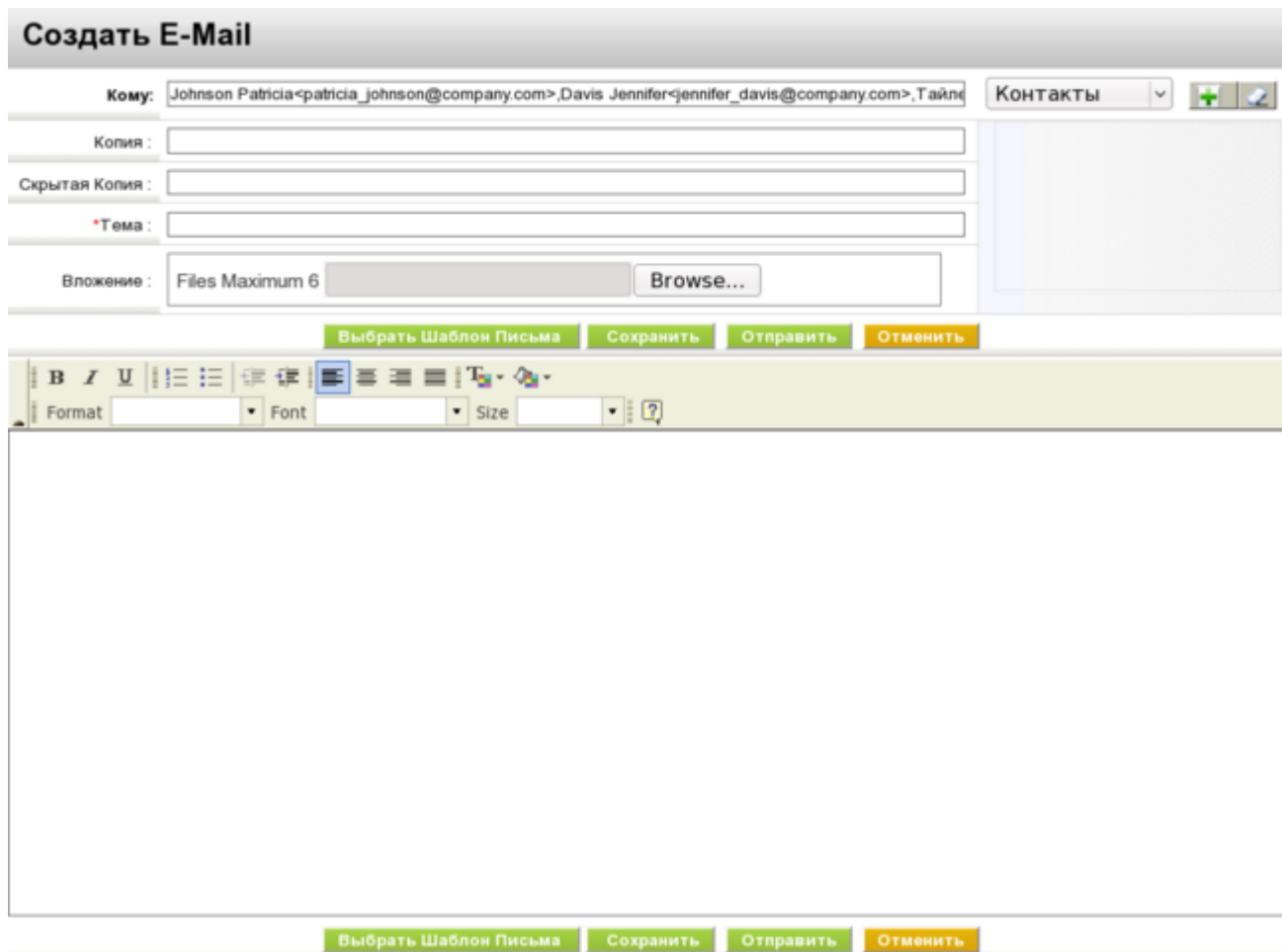


Рис. 12.4: Создание массовых сообщений E-mail

Составьте сообщение электронной почты. Можно также добавить дополнительные адреса, которые не были выбраны вначале.

- Нажмите на кнопку [Отправить] для отсылки сообщения адресатам. Используйте кнопку [Сохранить] для сохранения сообщения в системе vtiger CRM без его отправки. При помощи кнопки [Выбрать шаблон электронной почты] можно выбрать подходящий шаблон сообщения.

Ссылка на копию отосланного сообщения будет сохранена в информации каждого контакта и показана на экране детального вида.

Получение сообщений E-mail

Если вы получаете сообщения электронной почты в офисных программах, то можно воспользоваться расширением *vtiger Outlook* или *vtiger Thunderbird* для пересылки избранных сообщений в данные ваших имеющихся в системе vtiger CRM контактов. Изучите раздел [«Интеграция с офисными программами»](#) для получения дальнейшей информации.

Кроме того, имеется возможность получать сообщения электронной почты непосредственно в систему vtiger CRM. Перед тем, как получать какие-либо сообщения электронной почты в систему vtiger CRM, необходимо настроить доступ к серверу входящей электронной почты. Необходимым условием является существование доступа к серверу электронной почты, расположенному вне системы vtiger CRM.

Для настройки доступа к серверу входящей электронной почты выберите меню *Главная страница* → *Менеджер Почты* в панели навигации. Для данной операции права администратора не требуются. Откроется клиентский экран электронной почты, пример которого показан на рис. 12.5.

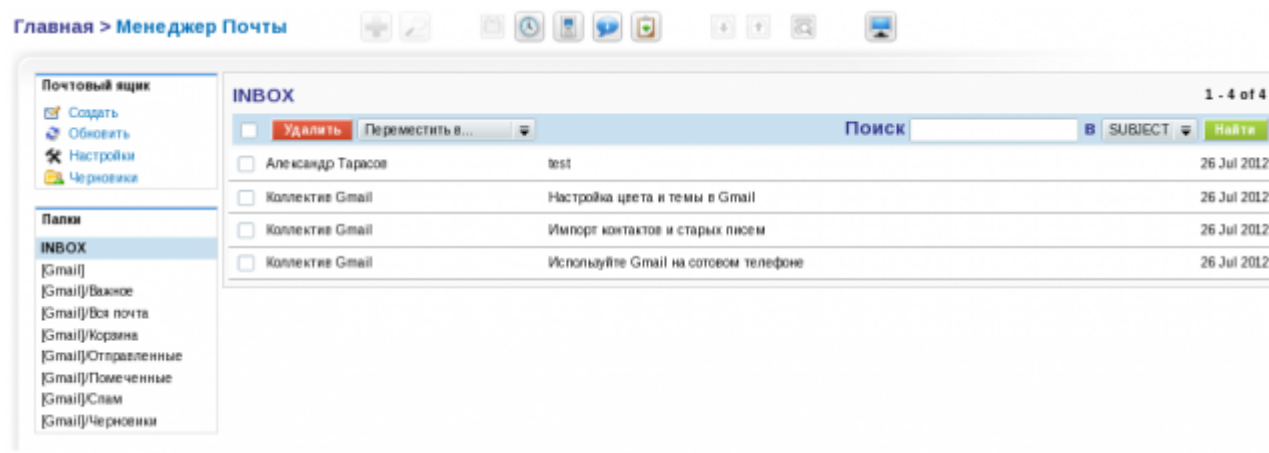


Рис. 12.5: Экран электронной почты

Доступ ко всем вашим сообщениям электронной почты организован через экранную форму *Главная страница* → *Менеджер Почты*, показанную на рис. 12.5.

Кнопки в верхней части экрана имеют следующее назначение:

[Создать]

Открывает окно редактирования нового письма.

[Обновить]

Проверка обновлений на вашем почтовом ящике.

[Настройки]

Открывает окно настроек сервера **входящих сообщений** электронной почты. Учтите, что **сервер исходящей** почты настраивает администратор системы vtiger CRM.

[Черновики]

Открывает папку черновики.

Менеджер почты содержит следующий набор почтовых папок:

INBOX (входящие): В этой папке перечислены все ваши входящие сообщения электронной почты.

Ниже перечислены имеющиеся папки в Вашем почтовом ящике:

- Важное
- Вся почта
- Корзина
- Отправленные
- Помеченные
- Спам
- Черновики



Важно

Сообщения электронной почты принимаются без какой-либо защиты. Это означает, что система vtiger CRM не проводит никакую проверку на вирусы и / или вредоносный код, часто передаваемый в сообщениях электронной почты. Хотя такой код не вызывает никаких разрушений в системе vtiger CRM, **рекомендуется принять защитные меры на сервере входящей почты**, особенно если вы планируете загружать содержание сообщений на персональный компьютер.

Нажмите на кнопку *[Настройки]* для открытия формы настройки входящей почты. Пример формы настройки приведен на рис. 12.6.

Настройки

Выберите тип учетной записи: Gmail

*Имя или IP-адрес почтового сервера: imap.gmail.com

*Пользователь: 112testtest112

*Пароль: *****

Период обновления: Нет

Сохранить Отменить Удалить



Рис. 12.6: Настройки входящей почты

Нажмите на кнопку *[Сохранить]* для сохранения настроек электронной почты в системе vtiger CRM.

Менеджер почты позволяет связать адресата письма с модулями системы vtiger CRM. Для того чтобы выполнить вышеописанное действие необходимо открыть пришедшее письмо и воспользоваться инструментом *Связанные Записи*.

Отметить как непрочитанное Удалить

Связанные Записи

Иванов Андрей Контакт

Действия



Рис. 12.7: Связанные Записи

Если сообщение пришло от контакта, который занесен в базу vtiger CRM, доступны следующие действия:

- Добавить задачу.

Рис. 12.8: Добавление новой задачи

- Добавить заявку.

Рис. 12.9: Добавление новой заявки

- Добавить комментарий.

Рис. 12.10: Добавление нового комментария

- Приложить email.

С помощью данного действия письмо будет добавлено в раздел *Сообщения E-mail* модуля Контакты.

Если сообщение пришло от контакта, который не занесен в базу vtiger CRM, доступны следующие действия:

- Добавить Контакт.
- Добавить Контрагента.

- Добавить Обращение.
- Добавить Заявку.
- Добавить Задачу.

Сканер почты

Сканер почты предназначен для сканирования сообщений почтового ящика и преобразования их в записи системы vtiger CRM.

Перед началом работы со Сканером Почты Вам необходимо предоставить информацию о почтовом ящике. Для этого зайдите в меню Настройки → Сканер Почты и нажмите на кнопку "<http://wiki.salesplatform.ruПлюс>"<http://wiki.salesplatform.ru>.

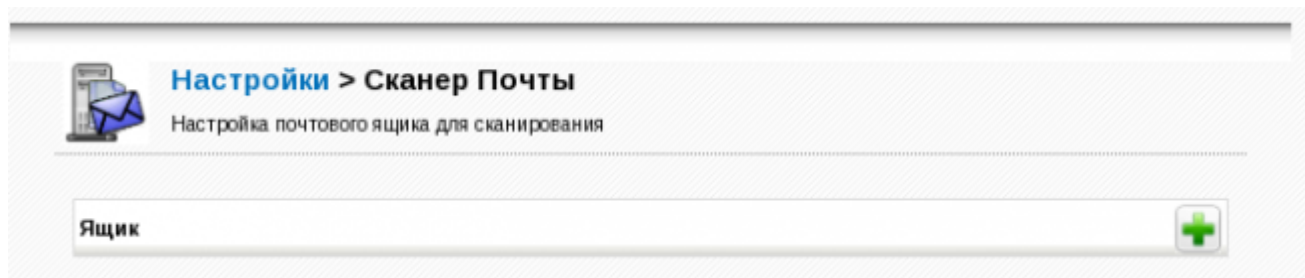


Рис. 12.7: Настройки → Сканер Почты

На рис. 12.8. представлен пример заполнения полей настроек.

Рис. 12.8: Настройки сканера почты



Важно

Для корректной работы Сканера Почты необходимо настроить планировщик задач cron.

После настройки почтового ящика вы можете указать папки, в которых будет произведено сканирование. Для этого нажмите кнопку "http://wiki.salesplatform.ruВыбрать Папки"http://wiki.salesplatform.ru и в новом появившемся окне выберите интересующие вас папки.

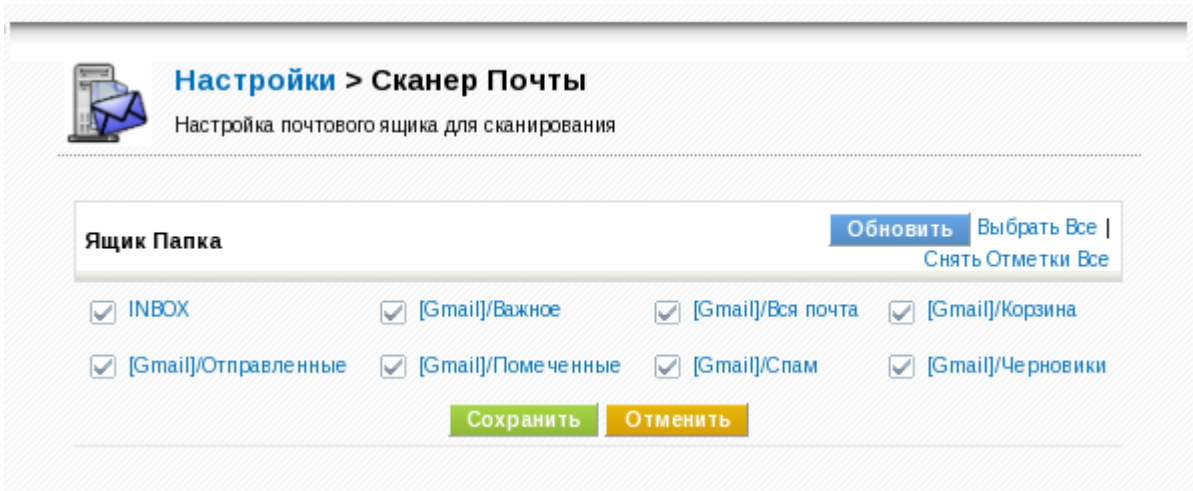


Рис. 12.9: Выбор папок для сканирования

Перед тем как просканировать почтовый ящик Вам необходимо создать правило, на основании которого будет добавлена новая заявка или E-mail для существующих Контактов/Контрагентов. Для создания нового правила нажмите кнопку "http://wiki.salesplatform.ruУстановка Правила"http://wiki.salesplatform.ru. Описание полей для заполнения приведено в таблице 12.4.

Таблица 12.4: Список полей настройки для установки правил

| Поле | Описание |
|------------|---|
| Сканер Имя | Наименование сканера. |
| От | Здесь необходимо указать от кого пришло письмо. |
| Для | Требуется указать для кого пришло письмо. |
| Тема | Вы можете задать условие относительно Темы письма (содержит, не содержит, равно, не равно, начинается, заканчивается, регулярное) |
| Тело | Вы можете задать условие относительно Тела письма(содержит, не содержит, равно, не равно, начинается, заканчивается) |

В зависимости от поле "http://wiki.salesplatform.ruДействие"http://wiki.salesplatform.ru вы можете настроить правила следующим образом:

Таблица 12.5: Список полей настройки для поля "http://wiki.salesplatform.ruДействие"http://wiki.salesplatform.ru

| Поле | Описание |
|----------------------|--|
| Создать заявка | Создается новая заявка с темой и телом просканированного письма. |
| Обновить заявка | Обновление существующей заявки. |
| Добавить Контакт[От] | Добавляется новая email запись для существующего Контакта[От]. |

- Добавить Контакт[Для] Добавляется новая email запись для существующего Контакта[Для].
- Добавить Контрагент[От] Добавляется новая email запись для существующего Контрагента[От].
- Добавить Контрагент[Для] Добавляется новая email запись для существующего Контрагента[Для].

Для начала сканирования Вашего почтового ящика нажмите кнопку "http://wiki.salesplatform.ruСканировать Сейчас"http://wiki.salesplatform.ru.

Настройки > Сканер Почты
Настройка почтового ящика для сканирования

Ящик

test
Информация [Сканировать Сейчас](#) [Выбрать Папки](#) [Установка Правило](#) [Изменить](#) [Удалить](#)

| | |
|--------------|--|
| Сканер Имя | test |
| Сервер Имя | imap.gmail.com |
| Протокол | imap4 |
| Пользователь | 112testtest112@gmail.com |
| SSL Тип | ssl |
| SSL Метод | novalidate-cert |
| Свяжутся URL | {imap.gmail.com:993/imap4/ssl/novalidate-cert} |
| Статус | Включено |

Сканирование Информация

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Искать | Все Сообщения последнего сканирования |
| После сканирования | |

 Рис. 12.10: Начало сканирование

[Главная страница руководства](#)