Электронное письмо входящее

Документ «**Электронное письмо входящее**» предназначен для регистрации полученных электронных писем. В отличие от остальных документов, этот документ невозможно ввести. Его можно только получить от отправителя.

Информация для просмотра

- «**От**» — информация об отправителе письма;
- «**Кому**» — информация об основных получателях письма;
- «**Копии**» — информация о дополнительных получателях письма;
- «**Тема**» — тема письма. Заполняется отправителем;
- «**Письмо**» — тело письма. Располагается на специальной вкладке;
- «**Список вложений**» — приложенные к письму файлы. Файлы вложений можно открыть или сохранить на диске с помощью команд контекстного меню списка вложений;
- «**Важность**» — признак необходимости акцентировать внимание на данном взаимодействии, или наоборот, признак несущественности. Может принимать значения **Низкая, Обычная, Высокая**. Проставляется отправителем письма;
- «**Номер**» — номер, под которым данное письмо зарегистрировано в программе;
- «**Отравлено**» — дата и время отправки письма.

Заполните необходимые поля:

- «**Предмет**» — то, чему посвящено взаимодействие, *например, претензии клиента*. Предметом могут быть документы программы и документы взаимодействий. Если предмет взаимодействия не определен, то в качестве предмета автоматически проставляется значение текущего документа, т.е. такой документ взаимодействия начинает цепочку взаимодействий. При выполнении команды «**Взаимодействия**» из документа предметом взаимодействия во вновь созданном документе будет предмет, указанный в исходном документе, при этом основные поля будут также скопированы. Для заполнения поля нажмите «***Выбрать***», выберите тип данных, затем из соответствующего списка выберите конкретный документ;
- «**Ответственный**» — выберите ответственного за данное взаимодействие из списка пользователей. По умолчанию программа указывает в качестве ответственного для большинства документов взаимодействия текущего .
- «**Рассмотрено**» — признак того, что данное взаимодействие рассмотрено и не требует дальнейшего внимания. С рассмотренных документов программа снимает выделение в списке взаимодействий. При соответствующих настройках после установки флажка отправителю будет отправлено уведомление о прочтении.
- «**Рассмотреть после**» — необходимо заполнить, если контроль данного письма планируется отложить до определенной даты. Выберите из списка нужное значение: **Через 15 мин, Через 30 мин, Через 1 час, Через 3 часа, Завтра**. Помимо этих значений можно указать произвольную дату и время с помощью кнопки ;
- «**Комментарий**» — дополнительная информация о входящем письме.

Реквизиты «Рассмотрено» и «Рассмотреть после» доступны для указания, если это предусмотрено настройками программы. Изменить данные настройки можно в разделе «Администрирование» - «Органайзер» - группа «Почта» - реквизит «Признаки **«Рассмотрено»** и **«На контроле»**».

Создание исходящего электронного письма на основании входящего электронного письма

Воспользуйтесь одной из кнопок или командами меню «**Еще**»:

- «**Ответить**» — в созданном исходящем письме в качестве получателя будет указан отправитель письма. Исходящее письмо при этом входит в цепочку взаимодействий;
-  «**Ответить всем**» — в созданном исходящем письме в качестве получателей будут указаны отправитель и все получатели данного письма (в полях **Кому** и **Копии**).
-  «**Переслать**» — получатели не заполняются. Будет сформировано исходящее письмо, включающее в себя текст и вложения входящего письма.

Ссылка Уточнить контакты

Программа позволяет в качестве участников взаимодействий указывать элементы списков. *Например, клиентов или поставщиков*.

При получении письма анализируются адреса отправителя и получателей письма. Если находится однозначное соответствие адреса отправителя и клиента, то программа в письме сопоставляет отправителя и клиента. Это позволяет в дальнейшем получить информацию обо всех взаимодействиях с клиентом.

Если однозначное соответствие найти не удалось, например, адрес не найден или указан у нескольких клиентов, то эти данные необходимо указать вручную.
Если хотя бы один получатель или отправитель не сопоставлен, в письме отображается ссылка «**Уточнить контакты**». Перейдите по ссылке, для того чтобы сопоставить и обновить адреса электронной почты, содержащиеся в письме, с контактами и их текущей контактной информацией в программе в окне «**Сохранение адресов в контактах**».
Если адрес был ранее сопоставлен с контактом, то он будет отображен в списке. Если адрес не был ранее сопоставлен с контактом, или если необходимо сопоставить адрес с другим контактом, или записать адрес в другое поле контактной информации, то в поле **Контакт** можно выбрать контакт, в который будет записан новый адрес электронной почты. В поле «**Вид эл. почты контакта**» можно уточнить, в какое именно поле будет записан электронный адрес контакта.
Если у контакта в программе указан адрес электронной почты, то при получении письма от такого контакта сопоставление контакта с адресом произойдет автоматически.
Если все контакты сопоставлены, то данная ссылка не отображается, открыть окно сопоставления контактов возможно по команде «**Еще**» — «**Уточнить контакты**».

Это позволяет в дальнейшем получить информацию обо всех взаимодействиях с клиентом.
Если при создании письма хотя бы один адресат не будет сопоставлен контакту, в письме будет отображаться ссылка «**Уточнить контакты**». По ссылке открывается «Адресная книга», в которой можно будет выполнить сопоставление.

Если все контакты сопоставлены, то данная ссылка не отображается, произвести сопоставление контактов можно по команде «**Еще**» — «**Уточнить контакты**».

Уточнение контактов электронного письма

Ссылка предназначена для сохранения адресов отправителей входящих электронных писем в контактах программы.

Также можно сопоставить и обновить адреса электронной почты, содержащиеся в письме, с контактами и их текущей контактной информацией в программе.

Открывается по ссылке «**Уточнить контакты**» во входящем электронном письме. Если контакты были сопоставлены автоматически, ссылка не выводится. В этом случае можно воспользоваться командой «**Уточнить контакты**» меню «**Еще**». Список состоит из колонок:

- «**Адрес в письме**» — в колонку помещаются все адреса электронной почты, которые фигурируют во входящем письме.
- «**Сохранить в контактах**»:
  - «**Контакт**» — выберите контакт из списков программы для сопоставления. Если контакт еще не сопоставлен, то открывается окно «**Выбор контакта**». С его помощью можно подобрать соответствующий список программы;
- «**Вид эл.почты контакта**» — подбирается из контакта автоматически.

Сопоставление контактов

Если адрес был ранее сопоставлен с контактом, то он будет отображен в списке.
Если адрес не был ранее сопоставлен с контактом, или если необходимо сопоставить адрес с другим контактом, или записать адрес в другое поле контактной информации, то в поле «**Контакт**» можно выбрать контакт, в который будет записан новый адрес электронной почты. В поле «**Вид эл. почты контакта**» можно уточнить, в какое именно поле будет записан электронный адрес контакта.

С помощью кнопки «***Записать и закрыть***» для указанных контактов адреса будут перезаписаны в указанный вид электронной почты.

После сопоставления к адресу электронной почты (его представлению) в письме будет добавлено наименование контакта.
Если у контакта в программе указан адрес электронной почты, то при получении письма от такого контакта сопоставление контакта с адресом электронной почты произойдет автоматически.

Параметры письма. Изменение папки электронного письма

«**Дополнительную информацию**» о письме можно узнать, выполнив команду «**Параметры письма**».
Для того чтобы изменить папку входящего письма, выполните команду «**Еще**» — «**Параметры письма**», в открывшемся окне измените поле «**Папка**».

Дополнительная информация «Параметры электронного письма»

Предназначена для просмотра и изменения параметров **входящего электронного письма** или **исходящего электронного письма**.
Открывается по соответствующей команде меню «**Еще**» из электронных писем.

Параметры письма:

- «**Создано**» — для исходящего письма означает дату окончания редактирования письма перед отправкой, для входящего означает дату отправки письма;
- «**Внутренний номер**» — номер, под которым письмо зарегистрировано в программе;
- «**Отправлено**» — дата отправки письма, отображается только для исходящего письма;
- «**Получено**» — дата получения письма, отображается только для входящего письма;
- «**Включать тело исходного письма**» —можно изменить для исходящего письма в статусе **Черновик**/ или **Исходящее**. Если данный флажок включен, то к телу письма при отправке будет приложен текст письма-основания;
- «**Папка**» — текущая папка письма, доступна для изменения. Нажмите «***Показать все***», выберите нужную папку из списка;
- «**Уведомить о доставке**» — признак того, что отправитель запрашивает уведомление о доставке. Доступен для изменения, если статус исходящего письма **Черновик**/ или **Исходящее**;
- «**Уведомить о прочтении**» — признак того, что отправитель запрашивает уведомление о прочтении. Доступен для изменения, если статус исходящего письма **Черновик**/ или **Исходящее**;
- «**Заголовки Интернета**» — служебная информация о входящем письме;
- «**Идентификаторы**» — служебная информация об исходящем письме.

Изменение кодировки письма

Выполните команду «»**Еще**» — «**Изменить кодировку**» и выберите из списка нужную кодировку.

Создание взаимодействий на основании входящего письма

Нажмите кнопку «***Взаимодействия***», для того чтобы:

- Запланировать взаимодействие;
- Запланировать встречу;
- Написать SMS;
- Позвонить.

Просмотр взаимодействий, созданных на основании письма

Нажмите «**Взаимодействия**» на панели навигации для перехода к списку взаимодействий, созданных на основании этого исходящего письма.

Распечатка письма

Нажмите « **Печать**».
В окне «**Печать**» укажите необходимые настройки для принтера - количество копий, размер бумаги и т.п.

Работа с вложениями

Если в письме имеются вложения, то в списке вложений с помощью контекстного меню по правой кнопке мыши можно:

- «**Открыть вложение**» — открыть файл с помощью соответствующего внешнего приложения.;
- «**Удалить вложение**». Также можно удалить файл вложения с помощью кнопки «***Del***»;
- «**Свойства вложения**» — просмотр карточки присоединенного файла. С помощью соответствующих команд в карточке можно также подписать вложение электронной цифровой подписью или зашифровать.

