Электронное письмо

Документ «**Электронное письмо**» предназначен для формирования и отправки исходящего электронного письма.

Создать документ можно командой «***Создать***» из списка «**Взаимодействия**» на начальной странице. Открывается форма «**Сообщение SMS**», в которой необходимо заполнить поля:

Учетная запись в письме по умолчанию

- В поле От (электронный адрес отправителя) программой автоматически проставляется:
  - Учетная запись письма-основания, если данное письмо создается на основании другого письма. *Например, как ответ на входящее письмо*;
  - Первая из доступных пользовательских учетных записей, если письмо создается не на основании другого письма.
- Учетную запись, с которой предполагается отправка письма, можно изменить. Для того чтобы заполнить адрес отправителя, выберите учетную запись электронной почты из выпадающего списка.

Адресаты письма

Адресаты письма могут быть указаны в трех списках:

- «**Кому**» — основные адресаты письма, участвующие в переписке;
- «**Копии**» — дополнительные адресаты письма. В это поле обычно помещают тех, кто не участвует непосредственно в переписке, но должен быть проинформирован о ее содержании;
- «**Скрытые**» — указанные в данном поле адресаты получат письмо, но остальные адресаты письма не будут знать об этом.

Если в программе имеются нужные контакты, то указать адресата можно двумя способами:

- вводом по строке — начните вводить имя адресата или адрес его электронной почты, и программа предложит вам адресата по найденным совпадениям. Будет выполнена его подстановка в письмо. Вводить можно как наименование контакта, так и адрес его электронной почты. Ввести можно несколько адресов через точку с запятой;
- с помощью подбора адресата — нажмите «**...**» («***Выбрать***») в поле с адресатом. Откроется «**Адресная книга**», с помощью которой можно подобрать адресатов.

Если контактов нет в программе, можно заполнить поля с адресатами письма вручную. После отправки письма становится доступной команда «**Уточнить контакты**», с помощью которой можно вызвать «**Адресную книгу**».
Заполните необходимые поля:

- «**Тема**» — краткое описание того, чему посвящено письмо.
- «**Письмо**» — собственно текст письма, располагается на специальной вкладке.
- «**Комментарий**» — произвольный текстовый комментарий, дополнительная информация о письме. Располагается на специальной вкладке.

- Список вложений — к письму можно прикрепить различные файлы с помощью соответствующих команд.
- «**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.
- «**На контроле**» — признак того, что данное письмо потребует внимания в дальнейшем. В списке взаимодействий выделяется жирным шрифтом. Использовать флажок рекомендуется при коллективной работе с документами взаимодействия.
- «**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 «».
- «**Важность**» — признак необходимости акцентировать внимание на данном взаимодействии, или наоборот, признак несущественности. Может принимать значения Низкая, Обычная (значение по умолчанию), Высокая. Отображается в списке взаимодействий специальными значками.
- «**Создано**» — дата и время создания документа. По умолчанию в этом поле программой автоматически проставляется текущая дата и время записи документа. Поле нельзя отредактировать.
- «**Автор**» — пользователь, который создал документ. Указывается программой автоматически. Поле нельзя отредактировать.

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»**». •

Редактирование письма в формате HTML

Редактирование письма в формате HTML доступно, если это предусмотрено настройками программы. Данную настройку можно изменить в разделе «Администрирование» - «Органайзер», отредактировав значение флажка «**Исходящие письма в формате HTML**».

Формат письма по умолчанию определяется согласно формату предыдущего письма, написанного пользователем.
Изменить формат редактирования можно при помощи выпадающего меню во время ввода письма.

Доступно два формата редактирования письма:

- «**Обычный текст**» — при переключении письма в обычный текст будут утеряны все

элементы оформления, картинки и прочие вставленные элементы. Программа выводит об этом предупреждение. На вопрос программы для подтверждения действия нажмите «***Да***», для отмены «***Нет***».
- «**HTML**» — доступно форматирование текста и возможность вставлять в него картинки и ссылки с помощью стандартных команд.

Стандартные кнопки форматирования размещены над текстом письма, также можно найти команды форматирования текста в меню «**Еще**».
После сохранения введенного письма изменение формата письма становится недоступным.

Добавление вложений

Список вложений располагается в правой части письма над полем «**Предмет**».
Воспользуйтесь командой «***Добавить вложение***» контекстного меню списка вложений.

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.

Включение текста исходного письма при ответе или пересылке

Выполните команду «**Еще**» - «**Параметры письма**», включите флажок «**Включать тело исходного письма**».

По умолчанию данное значение заполняется из персональных настроек, которые можно изменить из списка взаимодействий.

Уведомление о доставке и/или прочтении письма

Выполните команду «**Еще**» — «**Параметры письма**», включите флажки «**Уведомить о доставке**» и «**Уведомить о прочтении**». По умолчанию данные значения заполняются из персональных настроек, которые можно изменить из списка взаимодействий.
Отображаются также другие параметры письма и служебная информация.

Выбор кодировки письма

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

Ссылка Уточнить контакты

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

Изменение папки электронного письма

Выполните команду «**Еще**» — «**Параметры письма**», в открывшемся окне выберите другую папку.

Отправка письма

Для отправки письма (в файловом варианте) используется кнопка «**Отправить**». В клиент-серверном варианте регламентным заданием осуществляется отправка и получение писем всех пользователей, всех учетных записей.

Создание документов взаимодействий на основании исходящего 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.

Статусы исходящего письма

Исходящим письмам присваиваются следующие статусы:

- Если письмо еще не отправлено, то оно имеет статус «**Черновик**». Его можно редактировать и записывать изменения. С помощью соответствующей кнопки можно «**Отправить письмо**» (для файлового варианта) и оно перейдет в другой статус.
- Если письмо находится в процессе отправки, то ему присваивается статус «**Исходящее**». После попытки отправить письмо его статус меняется, а наименование кнопки меняется на «**Отправить сейчас**». Редактировать такие письма уже нельзя.
- После отправки исходящего письма его статус меняется на статус «**Отправлено**». Редактирование такого письма также невозможно.
- В зависимости от статуса письмо помещается в ту или иную папку. Для размещения писем в папки также можно настроить правила обработки писем.

Вставка в письмо ссылок на объекты информационной базы

С помощью соответствующей команды меню «**Еще**» можно «**Вставить внешнюю ссылку на объект информационной базы**». Адрес, по которому информационная база доступна внешнему пользователю, заполняется автоматически. Для получения внутренней ссылки на объект откройте нужный объект, нажмите **Ctrl+F11** и вставьте ссылку в соответствующее поле. Нажмите «***Вставить***», в письме будет проставлена необходимая ссылка.

