



Клиентская  
база



Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня!

[www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)



## Почтовый клиент в CRM «Клиентская база»

### Оглавление

1. Назначение
2. Краткое описание
3. Установка
4. Настройка
5. Удаление – деинсталляция
6. FAQ

### 1. Назначение

Модуль предназначен для работы с электронной почтой, ведения переписки, а так же сохранения входящей почты в таблицы «Клиентской базы» и генерации «лидов» из входящей почты. Может обрабатывать любые внешние почтовые ящики. Количество обрабатываемых почтовых ящиков зависит только от производительности сервера, на котором установлена КБ.

Имеется возможность отправлять письма из карточки клиента, а так же отвечать на входящие письма из таблицы «Почта».

В случае необходимости, есть возможность самостоятельного создания представления, для просмотра взаимосвязанной «цепочки» почтовой переписки по заданной теме. Для этого в таблице «Почта» имеется поле «References», отражающее связь входящих и исходящих писем.

### 2. Краткое описание

Модуль запускается автоматически, по расписанию. Расписание определяется в настройках CRON. По умолчанию, скрипт запускается каждые 4 часа.

Процесс работает следующим образом. При каждом запуске, в том случае, если в таблице «Почтовые аккаунты» имеется несколько записей с учетными данными (*почтовыми ящиками*), автоматически выбирается тот ящик, что обрабатывался раньше остальных (*дата обработки в таблице самая «давняя»*). Посылается запрос авторизации на почтовый сервер, указанный в записи.

После успешной авторизации, код скрипта ищет письма с датой, равной дате последней обработки, указанной в записи таблицы, или более «свежих» (*поздних*), не внесенных в базу.

Если такие письма найдены, то письмо вместе с вложениями сохраняется в таблицу «Почта». Если адрес отправителя известен, имеется в базе, то письмо автоматически прикрепляется к карточке данного клиента (*в виде подтаблицы к таблицам «Контрагенты» и «Сотрудники»*)

Если же это новый потенциальный клиент, адреса которого нет в базе – то создаются новые записи как в т. «Контрагенты» так и в т. «Сотрудники». Письмо при этом прикрепляется к этим новым лидам. См. Рис.1

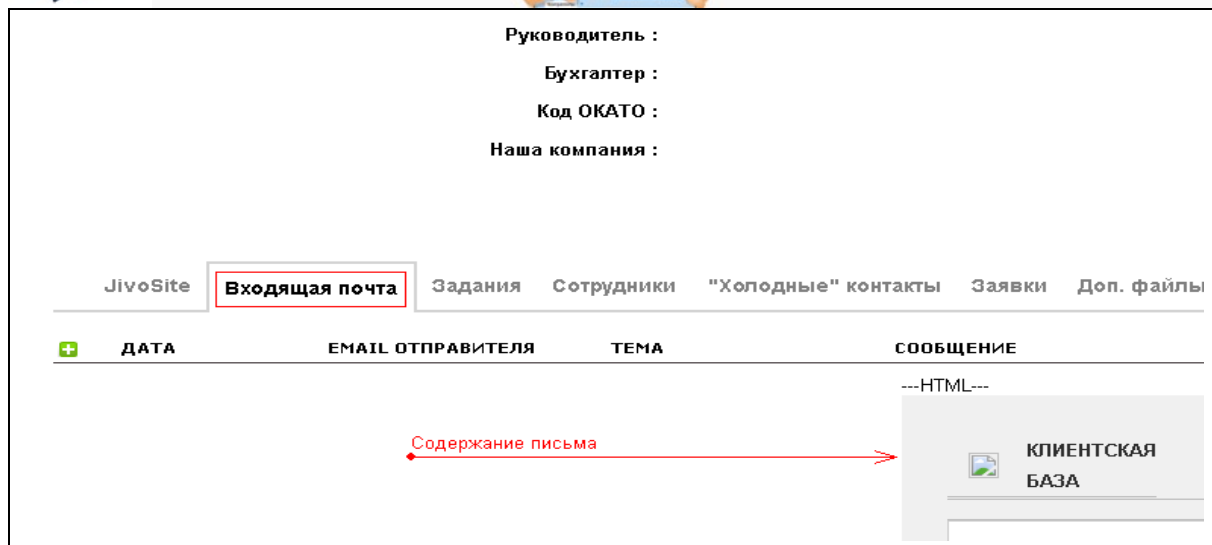


Рис.1

Для того, чтобы игнорировать письма от нежелательных адресатов, предусмотрена таблица «Черный список». В нее следует добавить все адреса, письма от которых принимать не желательно (спам, «рассылщики» и пр.). Письма от указанных отправителей обрабатываться не будут.

В таблице «Почта» имеется кнопка дополнительного действия «Ответить». При помощи этой кнопки есть возможность отвечать на входящие письма.

При желании, в настройки таблицы «Почта» всегда можно добавить любые «вычисления».

Например, для того, чтобы по факту получения письма создавать новую запись в т. «Заказы», можно добавить соответствующее вычисление на событие «Новая запись» и поле «Тема» содержит фразу «заказ»

### 3. Установка – инсталляция

В процессе установки будет создано:

- три таблицы: «Почта», «Почтовые аккаунты», «Черный список».
- три внешних файла: файл-обработчик «get-post.php», отвечающий за обработку входящей почты, файл с данными о полях таблиц «imap\_tables\_data.php» и файл-обработчик исходящей почты, создающий ответы на входящие письма.
- две подтаблицы «Почта» к таблицам «Контрагенты» и «Сотрудники»
- задание CRON для автоматического запуска процесса обработки почты.

**Перед началом установки РЕКОМЕНДУЕТСЯ сделать резервную копию Вашей базы на случай какого либо сбоя сервера в процессе установки.**

Для установки модуля в CRM «Клиентская база» нужно загрузить в корневую директорию ZIP файл, с установочным комплектом. Распаковать его в этой директории/каталоге



Отменить выбор всех элементов

Просмотреть корзину

Очистить корзину

Name	Size	Last Modified
backup	4 KB	Сегодня 15:47
bd_update	20 KB	29.05.2015 17:05
cache	4 KB	Сегодня 15:47
calendar	4 KB	29.05.2015 17:05
cgi-bin	4 KB	29.05.2015 16:28
files	4 KB	Сегодня 15:47
templates	4 KB	29.05.2015 17:05
templates_c	12 KB	Сегодня 15:47
.htaccess	429	22.06.2015 14:37
1_install_imap.zip	33,36 KB	Сегодня 16:32

**Извлечь**

Файлы для извлечения:  
/public\_html/dev/1\_install\_imap.zip

Введите путь, куда необходимо извлечь файлы (если указать несуществующий каталог, он будет создан и архив будет извлечен в этот новый каталог) и щелкните **Извлечь**:

Запустить в браузере файл-установщик «install\_imap.php» и следовать инструкциям на экране. При установке на SaaS аккаунты, для загрузки можно воспользоваться FTP. Для загрузки установочного комплекта (zip файла) на неоплаченные SaaS аккаунты – получите инструкции у разработчиков модуля.

**На первом шаге** установки следует выбрать таблицу, в которой хранятся данные сотрудников Ваших контрагентов. В стандартной конфигурации КБ это таблица «Сотрудники» (*table\_id=51*) По умолчанию, автоматически, выбирается именно она. Если же Вы изменяли конфигурацию, то в раскрывающемся списке выберите соответствующую. (Эта таблица должна иметь поле «е-майл», и поле-связь с т. «Контрагенты»). После выбора таблицы, нажмите кнопку «Далее».

**ШАГ 1**

Выбираем таблицу, где хранятся данные о сотрудниках Контрагентов в Вашей базе

*\* Обычно (в стандартной конфигурации) это таблица Сотрудник*

Таблица с сотрудниками:

Рис. 3

**На втором шаге** установки, выберите в ранее указанной таблице с сотрудниками поле для «е-майл» и поле-связь с т. «Контрагенты». По полю «е-майл» в дальнейшем будет осуществляться поиск карточки сотрудника, к которой будет прикреплено записанное письмо.



**K6**

**Клиентская база**



Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня!

[www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)



## ШАГ 2

### Таблица "Сотрудники" в Вашей базе

*Выберем поле связи с таблицей "контрагентов", а так же поле в котором содержится email сотрудника*

Поле связи с контрагентами:	Контрагент ▼
Поле для ФИО::	ФИО ▼
Поле для Email:	E-mail ▼

Рис.4

**На третьем шаге** установки, выберите поле для «е-майл» и поле «Контактное лицо» таблицы с контрагентами. По этим полям, в процессе обработки почты, будут определяться компания-отправитель письма, к карточке которой будет прикреплено входящее письмо.

*При отсутствии в вашей конфигурации в таблице «Контрагенты» поля связи «Контактное лицо» с таблицей сотрудников – это поле можно не заполнять. В этом случае обработчик будет его игнорировать*

## ШАГ 3

### Таблица "Контрагенты" в Вашей базе

*Выберем поля в которых содержится email и поле "Контактное лицо"*

E-mail:	E-mail ▼
Контактное лицо:	Выберите. Если нет - создайте в редакторе ▼ Выберите. Если нет - создайте в редакторе Регион Город Контактное лицо Фильтр для конт.лица Наша компания

Рис.5

Нажав кнопку «Далее», Вы завершите процесс установки. Все необходимые объекты базы данных будут созданы.

Теперь можно перейти к настройке.

## 4. Настройка

Первым делом нужно настроить таблицу «Почтовые аккаунты».

Для этого нужно внести в нее все данные по почтовым ящикам, письма на которые планируется проверять.

**К6****Клиентская  
база**Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня![www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)

**Добавить запись** ⚙

<< < Пред. 1 из 1 След. > >>

email :	<input type="text" value="xxx@yyy-zzz.ru"/>	<input type="button" value="✔ Сохранить"/> <input type="button" value="← Вернуться"/>  <input type="button" value="≡ Лог записи"/>
Почтовый сервер IMAP :	<input type="text" value="piter11.dns-rus.ru"/>	
№ порта IMAP сервера :	<input type="text" value="993"/>	
Почтовый сервер POP3 :	<input type="text" value="piter11.dns-rus.ru"/>	
№ порта POP3 сервера :	<input type="text" value="995"/>	
Пароль доступа :	<input type="password" value="qwerty"/>	
Использовать протокол :	<input type="text" value="IMAP"/>	
Время последней проверки :	<input type="text"/>	

Рис. 6

Первым делом следует внести в поле «e-mail» тот адрес , с которого будут обрабатываться входящие письма.

Далее следует внести данные почтового сервера, на котором находится указанный почтовый ящик. Эти данные нужно взять на странице настроек вашего почтового провайдера.

В качестве примера рассмотрим настройки для Яндекс-почты <https://yandex.ru/support/mail-new/mail-clients.xml>.

*Требуются настройки только для входящей почты.*

## Настройка по протоколу IMAP

При использовании протокола IMAP почтовая программа синхронизируется с сервером и сохраняет структуру папок вашего ящика. Отправляемые вами через почтовую программу письма будут храниться не только на компьютере, но и на сервере, и вы сможете иметь к ним доступ с различных устройств.

Для настройки почтовой программы по протоколу IMAP необходимо указать следующие данные:

**Входящая почта**

- адрес почтового сервера — `imap.yandex.ru`;
- защита соединения — SSL;
- порт — 993.

**Исходящая почта**

- адрес почтового сервера — `smtp.yandex.ru`;
- защита соединения — SSL;
- порт — 465.

Для доступа к почтовому серверу укажите ваш логин и пароль на Яндексе (или [пароль приложения](#), если вы включили двухфакторную аутентификацию). Если вы настраиваете получение почты с ящика вида «`login@yandex.ru`», логином является часть адреса до знака «@». Если вы используете [Яндекс.Почту для домена](#), в качестве логина необходимо указывать полный адрес почтового ящика.

Рис. 7

**Важно:**

**Модуль работает только по защищенному протоколу SSL.** Предпочтение отдается IMAP, как более гибкому протоколу. POP3 следует использовать только если ваш почтовый провайдер не поддерживает IMAP, что бывает крайне редко.



**K6**

**Клиентская база**



Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня!

[www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)



Для доменов, расположенных на хостинге, для получения информации следует воспользоваться панелью управления. В качестве примера рассмотрим CPanel.

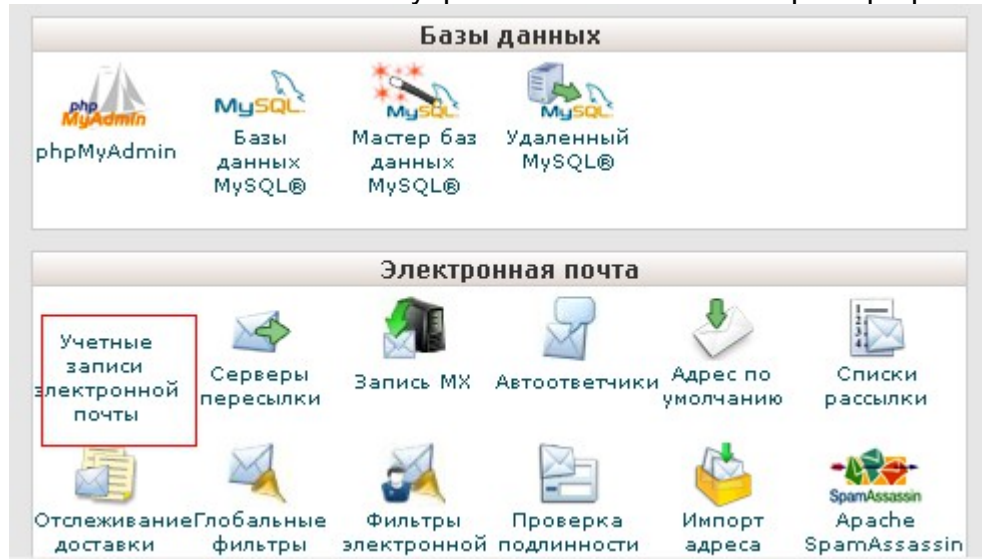


Рис. 8

Далее

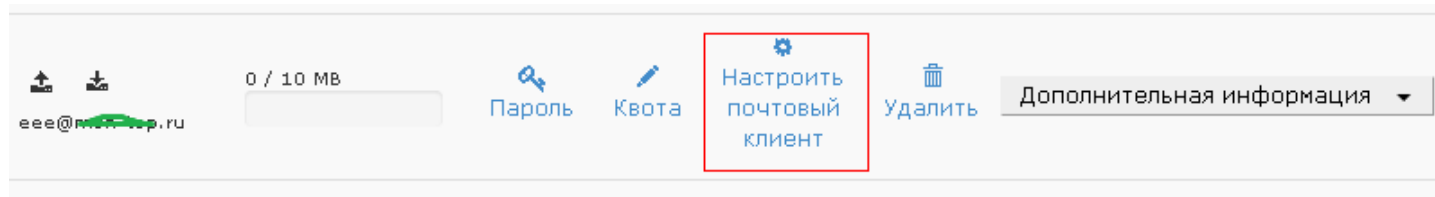


Рис. 9

Далее

### Ручные настройки

Если в списке выше не отображается сценарий автонастройки для вашего клиента, можно вручную настроить почтовый клиент с помощью параметров, указанных ниже:

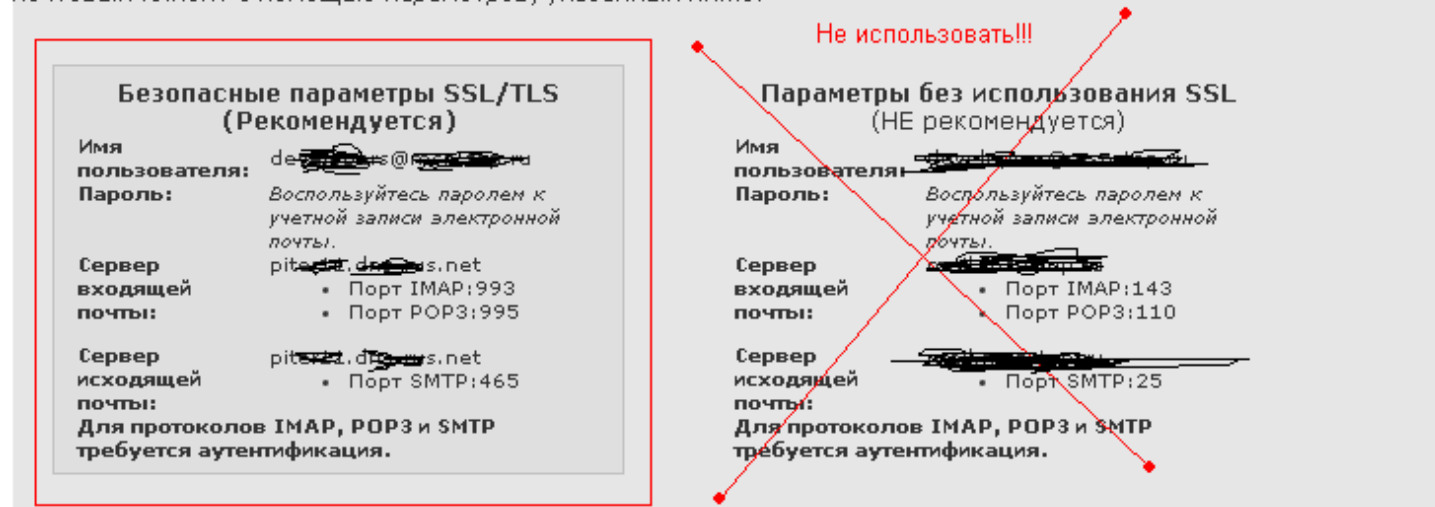


Рис. 10

Информация о настройках почтового сервера показана на Рис. 10

После настроек почтовых ящиков, следует воспользоваться кнопкой дополнительного действия «Проверка подключения» для проверки правильности внесенных параметров





**Просмотр записи** ⚙

email : ваш\_логин@почтовый\_сервер.ru

Почтовый сервер IMAP : xxxx.yyy-zzzz.net

№ порта IMAP сервера : 993

Почтовый сервер POP3 : xxxx.yyy-zzzz.net

№ порта POP3 сервера : 995

Пароль доступа : Ваш пароль

Использовать протокол : IMAP

Время последней проверки :

<< < Пред. 1 из 1 След. > >>

Редактировать

Вернуться в таблицу

Дополнительно

Проверка подключения

Добавить запись

Рис. 11

ходящая почта | Почтовые аккаунты | Черный список +

**Просмотр записи** ⚙

<< < Пред. 1 из 1 След. > >>

Редактировать

Вернуться в таблицу

Дополнительно

Проверка подключения

Добавить запись

≡ [Лог записи](#)

Всплывающее окно

Рис.12

**Примечание**

Для почтовых аккаунтов, расположенных на GOOGLE (gmail) по умолчанию включена защита от «ненадежных» приложений. По этому необходимо настроить свой аккаунт на gmail.com согласно инструкции GOOGLE - <https://support.google.com/accounts/answer/6010255?hl=ru>

**Как изменить настройки доступа к аккаунту для ненадежных приложений**

Чтобы защитить данные пользователей Google Apps, система может заблокировать в их аккаунтах ненадежные приложения. В этом случае при попытке войти в аккаунт сотрудник увидит сообщение об ошибке "Неверный пароль". Эту проблему можно решить двумя способами:



### Настройка отображения таблицы «Почта»

Иногда во входящей почте встречаются письма с НЕ КОРРЕКТНОЙ версткой HTML. Такие письма могут «сломать» отображение страницы со списком писем. Для исключения подобных случаев **НАСТОЯТЕЛЬНО РЕКОМЕНДУЕТСЯ** в настройках доступа таблицы «Почта» отключать показ поля «Сообщение» в режиме таблицы

Группа доступа: Администратор > Категория: Компании > Таблица: Почта

Текущее правило: По умолчанию Правила (0)

Видимость таблицы: **Общие** Фильтры Напоминания Шаблоны (Печати / Ресурсы)

Добавление строк  Удаление строк  Архивация  Импорт  Экспорт

Режим: [Простой](#) / Эксперт

	Таблица	Просмотр	Редактирование	Добавление
ID	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Кто добавил	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Время добавления	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Статус записи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Дата	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Email отправителя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Тип письма	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Тема	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Сообщение	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ФИО отправителя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

*Убрать галочку* (with arrow pointing to the checkbox for 'Сообщение')

### 5. Удаление (деинсталляция) модуля

Чтобы удалить ранее установленный модуль, следует выполнить ряд последовательных действий:

1. Удалить задание CRON «Проверка входящей почты»
2. Удалить созданные в процессе инсталляции внешние файлы. Для этого нужно в «Настройках ->Дополнительно ->Менеджер файлов ->Список внешних файлов» найти «get-post.php», «send\_handler.php» и «imap\_tables\_data.php» и удалить их, нажав красный крестик.
3. Последовательно удалить в настройках конфигурации таблицы «Почта», «Почтовые аккаунты» и «Черный список»

На этом деинсталляция будет завершена

### 6. FAQ



**КБ****Клиентская  
база**Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня![www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)**Вопрос:**

*На каких версиях клиентской базы может быть установлен модуль?*

**Ответ:**

Модуль тестировался на версиях 2.0.3, 2.0.4, 2.0.5, 2.0.6, 2.0.7

**Вопрос:**

*Можно ли использовать протокол POP3?*

**Ответ:**

Не желательно, но можно. IMAP более гибкий протокол. Имеет ряд свойств, не доступных для POP3

**Вопрос:**

*Сохраняются ли письма на сервере после их обработки почтовым модулем?*

**Ответ:**

Да, сохраняются. Письма при обработке не удаляются. Только помечаются как уже просмотренные. Это делает сам почтовый сервер. Модуль же только читает письма.

**Вопрос:**

*Не будут ли дублироваться письма в КБ при повторной проверке ящика?*

**Ответ:**

Не будут. Каждое письмо в своих заголовках имеет уникальные идентификаторы – UID (для IMAP), а также Message-ID. Эти заголовки заносятся вместе с письмом в КБ, и при повторной обработке ящика, письма с такими заголовками игнорируются.

**Вопрос:**

*Можно ли пользоваться не защищенным протоколом, без SSL?*

**Ответ:**

Большинство почтовых провайдеров настоятельно рекомендуют использовать SSL. Поэтому модуль рассчитан на работу только по защищенному протоколу. Использование SSL обязательно

**Вопрос:**

*Сколько писем за один сеанс CRON можно получить и обработать?*

**Ответ:**

Это зависит только от настроек PHP на вашем сервере. По умолчанию, будет обрабатываться 50 писем за одно подключение крона. Это связано с ограничением `max_execution_time`. Вы можете самостоятельно изменить количество обрабатываемых сообщений, установив в команде CRON желаемое количество путем задания глобальной переменной «`$max_count`»

```
1 global $max_count;  
2 $max_count = 10;  
3 require_once 'modules/public/imap/get_post.php';
```

Ограничение на одновременную обработку в 10 писем.  
Если не установлена переменная "\$max\_count", то будет обрабатываться 50 писем (по умолчанию)

**K6****Клиентская  
база**Автоматизируй  
свой бизнес сам  
уже сегодня![www.clientbase.ru](http://www.clientbase.ru)**Вопрос:**

*Можно ли отключить сохранение вложений в CRM? Не хватает места на хостинге*

**Ответ:**

Можно. Для этого нужно отредактировать задачу CRON, указав там глобальную переменную `$save_att = false;` См. скриншот ниже.

```
Срон задание "Проверка входящей почты" - Google Chrome
realty.msn-top.ru/edit_php.php?cron_id=134&part=cron_php

1 global $max_count,$save_att;
2 $max_count = 10; //Кол-во сохраняемых писем за один сеанс проверки
3 $save_att = false; // true - сохранять вложения, false - не сохранять
4 require_once 'modules/public/imap/get_post.php';
```

**Вопрос:**

*Как загрузить установочный ZIP на сервер, если используется SaaS и FTP не доступно?*

**Ответ:**

Обратитесь к разработчикам почтового модуля для получения индивидуальных рекомендаций.

**Вопрос:**

*Можно ли по факту получения письма автоматически создавать новые заявки, заказы и т.д. в таблицах КБ?*

**Ответ:**

Да, это возможно. Для этого нужно создать соответствующее вычисление в настройках таблицы «Почта». *Если испытываете затруднения, обратитесь к разработчикам модуля.*

**Вопрос:**

*Как защититься от спама?*

**Ответ:**

Для этого следует воспользоваться таблицей «Черный список». Поместите туда все нежелательные адреса. Они будут игнорироваться.

Кроме этого, для обработки входящей почты, лучше использовать отдельный почтовый ящик для связи с клиентами. Также не рекомендуем использовать адреса, начинающиеся с «**info@**». На такие адреса приходит много спама. Очень популярны среди всякого рода рассылщиков.

**Вопрос:**

*Обработка почты – это хорошо, но мне нужен другой модуль, выполняющий другие задачи*

**Ответ:**

По этому вопросу следует обратиться по адресу [developers@msn-top.ru](mailto:developers@msn-top.ru)

**Вопрос:**

*Что делать, если я не нашел ответа на свой вопрос?*

**Ответ:**

Ответы на любые вопросы, связанные с модулем, можно получить, обратившись по адресу [developers@msn-top.ru](mailto:developers@msn-top.ru)