

Email ? ??????????

Подключение Телеграм, Мах, почты. Шаблоны писем, рассылки

- [Инструкции](#)

- [Как подключить интеграцию с почтой](#)
- [Как подключить интеграцию с Макс \(Мах\)](#)
- [Интеграция с почтой - как работать и ошибки подключения](#)
- [Как создать шаблоны писем](#)
- [Как создать рассылку](#)
- [Как настроить права доступа сотрудникам к рассылке](#)
- [Как создать и настроить псевдоним в почте](#)
- [Как подключить интеграцию с Телеграм](#)
- [Как настроить чат в интеграции с Телеграм](#)

- [Частые вопросы](#)

- [Как происходит общение с клиентом в Телеграм?](#)
- [Чем полезен Телеграм-бот Финкопера для клиента?](#)
- [Можно ли добавить несколько групп Telegram к одному клиенту?](#)

??????????

Инструкции

??? ?????????????? ?????????????? ?
???????

Подключите электронную почту вашей бухкомпания к сервису Finkoper и общайтесь с клиентами в одном окне!

Неважно, сколько почтовых ящиков вы используете — в Finkoper можно добавить как один, так и несколько почтовых ящиков и настроить доступ сотрудников к каждому из них.

??? ??????????????

Для подключения почты к сервису Finkoper в левой панели нажмите на иконку [Настройка] и перейдите на вкладку [Настройка почты]. Нажмите на кнопку [Добавить почту].

Интеграция с почтой

Настройка интеграции с почтой

Шаг 1. Внесите адрес электронной почты и в окне справа выберите почтовый сервис, в котором у вас почтовый ящик. Подключить можно любой почтовый сервис, но для некоторых (например, для Яндекса) достаточно просто пройти авторизацию.

“ Для настройки других почтовых сервисов вам потребуется добавить данные для доступа к серверам входящей и исходящей почты. Если вам нужна помощь — обратитесь в нашу [техподдержку в Телеграм](#) или напишите нам на адрес info@finkoper.com. Наш сотрудник свяжется с вами и все настроит

1 ???????: ????? ?? ???????

Если ваш почтовый сервис — Яндекс, то после внесения адреса и выбора почтового сервиса нажмите [Далее].

Интеграция с почтой

Ввод адреса и выбор почтового сервиса

Пройдите авторизацию. После ее завершения откроется окно настройки интеграции.

Интеграция с почтой

Авторизация в Яндексе

“ Если вы видите ошибку при подключении, это означает, то у вас отключена в Яндекс почте возможность интеграции. Для включения посмотрите скрине ниже:

Интеграция с почтой

2 ???????? : ?????? ?? ??????? ?????????? ??????????

Для подключения к другому почтовому сервису нужно внести данные для настройки доступа к серверам входящих и отправленных сообщений

Интеграция с почтой

Настройка почтового сервиса

“ **Настройки для MAIL.RU** (bk.ru и т.д)

Сервер получения почты: imap.mail.ru Порт: 993

Сервер отправления почты: smtp.mail.ru Порт: 465

*!!! Важно. Ни в коем случае не вводите ваш пароль от почты в поле «Пароль». Необходимо создать специальный ПАРОЛЬ ПРИЛОЖЕНИЙ
Инструкция по созданию пароля приложений доступна по ссылке:*

<https://help.mail.ru/mail/security/protection/external/>

Настройки для GMAIL.COM

1. Зайдите в управление аккаунтом <https://myaccount.google.com/>
2. Вкладка Безопасность — удостоверьтесь, что включена двухфакторная авторизация. Если нет, то включите ее
3. Далее наверху в поиске в аккаунте Google наберите Пароли приложений
4. Перейдите в раздел Пароли приложений
5. Создайте новый пароль приложений и скопируйте его
6. Далее в FinKoper вставьте этот пароль при подключении новой почты в поле Пароль
7. Далее заполните настройки полей:

Сервер получения почты: `imap.gmail.com` Порт: 993

Сервер отправления почты: `smtp.gmail.com` Порт: 465

После добавления данных нажмите [Далее].

Шаг 2. Выберите период, за который нужно выгрузить письма из вашего почтового ящика в сервис FinKoper

Интеграция с почтой

Шаг 3. Укажите, какие папки из вашего почтового ящика вы хотите синхронизировать с сервисом FinKoper. Подтвердите выбор кнопкой [OK].

“ Если вы не хотите, чтобы какие-то письма попадали в FinKoper — переместите их в почте в отдельную папку, и при настройке интеграции оставьте ее не выбранной

Шаг 4. Настройте доступ сотрудников, и готово!

Интеграция с почтой

Кнопка настройки доступа сотрудников

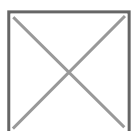
“ Если вам нужно предоставить доступ сотрудникам к данной почте нажмите на иконку с человечками и выберите необходимых сотрудников. После сохранения они получают доступ к почте.

Инструкции

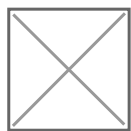
??? ?????????? ?????????? ?
???? (???)

Клиенты могут общаться с бухгалтером через мессенджер Max (Макс, VK Teams). Это удобная альтернатива Telegram для тех кто пользуется экосистемой VK.

Перед подключением интеграции с Max в Финкопер, создайте чаты и группы с клиентами в Max. Затем для настройки интеграции перейдите в раздел Настройки - Интеграции - MAX.



Нажмите на кнопку **Добавить подключение**.



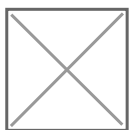
В открывшемся окне необходимо:

1. Нажать на **Добавить подключение**, затем на **Начать подключение**
2. Указать ваш номер, начиная с 7
3. Подождать 1,5 минуты
4. Нажать на **Отправить**
5. После получения СМС ввести его в поле
6. Нажать на **ОК**

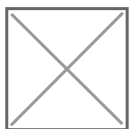


После этого вы увидите, что подключение готово и будет показываться строчка с подключением.

Далее раскройте ее и нажмите справа Обновить контакты.



В открывшемся окне укажите группы и чаты, которые вы бы хотели перенести в FinKoper и нажмите зеленую кнопку Добавить.



После этого в списке покажутся перенесенные чаты и группы.

“ Если после нажатия кнопки [Обновить контакты] новый чат или группа не появились в списке, то нужно пройти переавторизацию. Для этого прокрутите страницу вниз и нажмите на кнопку [Переавторизация].
Важно: не удаляйте подключение, в котором уже настроены чаты и группы, через иконку корзины — это приведёт к удалению синхронизации и всей переписки.

Далее настройте клиентов для каждого чата или группы, а также укажите сотрудников, которым хотите предоставить доступ к данному чату или группе.

Чтобы удалить сотрудника из доступа - просто нажмите на крестик рядом с ним.



Если нужно быстро добавить сотрудника во все чаты - используйте иконку с людьми возле колонки Сотрудники.

Инструкции

???????????? ? ??????? - ???

????????? ? ???????

?????????????

??? ?????????

После настройки интеграции в левом верхнем углу появилась иконка “Почта”. При нажатии на нее, откроется окно с папками, которые вы выбрали для синхронизации.

Интеграция с почтой

Окно для работы с электронной почтой

Если в настройках клиента внесен адрес электронной почты, то Finkoper автоматически определит, от какого клиента получено письмо и покажет его в нужном чате.

Интеграция с почтой

Окно для работы с почтой в чате клиента

Сотрудники могут на основе письма создавать задачи и сохранять вложенные документы, отправлять сообщение клиенту в чате Finkoper, и оно будет отправляться клиенту на его электронную почту.

Интеграция с почтой

Создание письма

При создании нового письма в окне коммуникации с клиентом, Finkoper подскажет, какие электронные адреса есть в системе для связи с этим клиентом.

??????

Сервис синхронизируется с вашим почтовым ящиком каждую минуту. Если по каким-то причинам в этом процессе происходит сбой, то вы видите сообщение об ошибке “Сбой синхронизации” или “Ошибка авторизации”.

Если вы видите одно из сообщений — нажмите на синий текст “Нажмите, чтобы исправить” и ошибка будет исправлена автоматически.

Интеграция с почтой

Если автоматически решить проблему не удалось — нажмите на текст “Перейдите в настройки почты” и рядом с сообщением об ошибке нажмите на синий текст “Нажмите, чтобы исправить”

Интеграция с почтой

Инструкции

??? ????????? ?????????? ???????

Перед использованием шаблонов писем **убедитесь, что у вас подключён почтовый ящик** . В [инструкции по настройке почты](#) пошагово описан процесс подключения.

??? ????????? ???????

Заходим в раздел **[Почта] -> [Написать]**.

Шаблоны писем в почте

Если у вас ещё нет шаблонов, то нужно создать новый шаблон. Для этого заполняем получателей, тему и текст письма и при необходимости выбираем файлы-вложения . Затем нажимаем на кнопку **[Шаблоны]** внизу окна и выбираем **[Сохранить как новый шаблон]**.

Шаблоны писем в почте

????? ?????????

Для выбора шаблона в разделе**[Почта] -> [Написать]** нажимаем на кнопку **[Шаблоны]** внизу окна и выбираем нужный шаблон, который создавали ранее.

Шаблоны писем в почте

????????????? ?????????

Для редактирования имеющегося шаблона нажимаем на кнопку **[Шаблоны]** внизу окна и выбираем нужный шаблон, который создавали ранее, редактируем его, снова нажимаем на

кнопку **[Шаблоны]** внизу окна и нажимаем на **[Сохранить в текущий шаблон]**. Если выбрать **[Сохранить как новый шаблон]** — то имеющийся шаблон останется без изменений, и будет создан ещё один шаблон с учётом внесённых корректировок.

Шаблоны писем в почте

В шаблоне может храниться:

1. Текст письма с подписью
2. Скриншот в теле письма
3. Файл, приложенный к письму
4. Тема письма
5. Получатели

Даже если будет заполнена только часть информации, шаблон всё равно можно сохранить и использовать в дальнейшем.

Инструкции

??? ????????? ???????????

В FinKoper доступен модуль с рассылками электронных писем или сообщений в мессенджеры нескольким клиентам за один раз. Рассылать информацию можно по четырём каналам: по почте, по Telegram, Max и по WhatsApp. Рассылки оптимизируют отправку одинаковых сообщений за раз сразу нескольким клиентам.

????????? ??????????

В левом верхнем углу экрана переходим в раздел «**Рассылки**».

Рассылки

По кнопке «**Выбрать**» откроется окно, в котором нужно выбрать клиентов и каналы коммуникации, которые будут использоваться для отправки рассылки.

Рассылки

После выбора клиентов и каналов коммуникации нажимаем «**Готово**».

Рассылки

Далее заполняем данные в окне «**Почта**»: отправителя, тему и текст письма. Заполнять данные для рассылки по WhatsApp и Telegram необязательно — тема и текст автоматически заполнятся из «Почты».

Рассылки

Кроме того, вы можете прикреплять вложения в виде документов как для почтовой рассылки, так и для сообщений WhatsApp или Telegram. Создать письмо можно по готовому шаблону, который вы создавали ранее ([подробнее про шаблоны писем в почте](#)).

Рассылки

Инструкции

???? ?????????? ?????? ??????????

???????????????? ? ?????????????

?????? ??????????????

По умолчанию доступ к Рассылкам имеют только администраторы, но есть возможность предоставить право доступа на рассылки определенным сотрудникам. Для этого перейдите на вкладку [Доступ] и выберите из списка сотрудников, котопым будет доступен этот раздел.

Рассылки

????????? ?????????? - ?????????? ? ??????:

<https://www.youtube.com/embed/7FVQdGmgdcE?feature=oembed>

После отправки рассылки, вы будете видеть статус отправки сообщений по каждому каналу. **Обращаем ваше внимание, что отправление может происходить 5-10 минут.**

Для повтора рассылки нужно нажать на иконку «Повторить» справа в блоке рассылки. Кроме того, все отправленные письма и сообщения будут видны в почте и в чатах с клиентами.

Инструкции

??? ?????? ? ??????????
????????? ? ??????

Вы можете настроить, чтобы ваши письма приходили клиентам с названием вашей компании, а не с адресом электронной почты. Например, вместо info@mybuhuchet, получатели письма будут видеть псевдоним — **Компания «Мой бухучёт»**.

Псевдонимы в Почте

Можно настроить псевдоним почты глобально для всей бухкомпании ли же каждый сотрудник может указать персональный псевдоним. Если персональный псевдоним не указан, по умолчанию в исходящих письмах будет указываться общий.

Псевдонимы в Почте

Например, сейчас все письма от FinKoper приходят клиентам от info@finkoper.com, но если сделать общий псевдоним «FinKoper CRM», то письма будут приходить от отправителя «FinKoper CRM».

Псевдонимы в Почте

Письмо у получателя будет выглядеть так:

Псевдонимы в Почте

??? ?????????? ?????????? ?
?????????

Настройка на территории РФ

В связи с блокировкой Telegram на территории РФ, необходимо интеграцию выполнить вручную по плану ниже:

- 1. **По ссылке больше переходить не нужно, так как ТГ заблокирован.**
- 2. Добавить бота вручную в группу (в поисковике ввести скопированную ссылку из Финкопера). Бот называется Чат с бухгалтером
- 3. Назначить бота **администратором**
- 4. Скопировать в Финкопере в ссылке после символа "равно" **сам код**. То есть, если ссылка `https://t.me/FinKoperRU_bot?startgroup=xxxysdde7bxxxuh9outwr` , то нужно скопировать только код «**xxxysdde7bxxxuh9outwr**»
- 5. В группе написать /start, через пробел вставить код из Финкопера и нажать Enter, то есть должно получиться **/start xxxysdde7bxxxuh9outwr**

Настройка для других стран

“ Прежде всего, установите Telegram для Windows с официального сайта <https://desktop.telegram.org/>
Это важно, потому что браузерная версия не всегда корректно отрабатывает переход по ссылке.

Настроить Телеграм-бота можно двумя способами:

1. При создании нового клиента:

В разделе «Представители клиента» переместите переключатель Telegram вправо.

2. **При редактировании существующего клиента:** Зайдите в карточку клиента, выберите «Редактирование», затем в разделе «Представители клиента» включите интеграцию с Telegram.

Далее при настройке бота выполните шаги:

1. Укажите сотрудников, которые могут вести переписку через эту интеграцию. Если сотрудник не добавлен в настройках, он не сможет видеть сообщения от клиента. Только выбранные сотрудники будут иметь доступ к переписке.

Telegram чат-бот для клиента

2. Выберите вариант бота. Есть 2 варианта: **личный или групповой**.

?????? ????????-???

Если нужен бот для общения с одним представителем со стороны клиента — то выберите вариант «Личный Телеграм бот». То есть со стороны клиента общается один представитель, с вашей стороны могут писать несколько сотрудников.

Telegram чат-бот для клиента

Создание ссылки

Сервис сгенерирует уникальную ссылку для создания чата в Telegram с этим клиентом.

Отправьте ссылку клиенту, и после того, как он активирует ее – вы получите надежный автоматизированный канал для коммуникации с ним.

Не забудьте нажать на «Сохранить».

“ **Важно!** Для организации переписки с одним представителем от нескольких клиентских компаний (когда один и тот же человек является

представителем нескольких клиентских компаний) личный бот не подходит. Используйте в таком случае **группового бота**.

Теперь вы можете общаться с клиентом напрямую из FinKoper, в карточке клиента во вкладке «Телеграм» у вас появится нужный чат.

Telegram чат-бот для клиента

??? ??? ????????? ? ??????

Если нужен бот для общения с несколькими представителями со стороны клиента — выберите вариант **«Бот для добавления в группу»**. Выберите этот вариант, если вы уже общаетесь с клиентом в группе или планируете её создать. Клиент также сможет добавить в чат нескольких сотрудников.

Telegram чат-бот для клиента

Сервис сгенерирует ссылку, которую нужно **активировать самостоятельно** (ее клиенту отправлять не нужно). Для этого вставьте ее в поисковую строку браузера и нажмите [Enter], затем разрешите открыть приложение «Telegram Desktop» и выберите группу, в которую нужно добавить бот. Если на данном этапе у вас не появляется список групп для выбора, то необходимо установить приложение Телеграм.

Telegram чат-бот для клиента

“ **Важно!** Чтобы сообщения из Телеграм были видны в чате в FinKoper, нужно настроить **права администратора для бота**.

Для этого в правом верхнем углу окна группового чата с клиентом нажмите на 3 точки и затем перейдите в меню [Управление группой].

Telegram чат-бот для клиента

В окне [Настройки группы] перейдите в меню [Администраторы].

Telegram чат-бот для клиента

Нажмите на кнопку [Добавить администратора].

Telegram чат-бот для клиента

Выберите «Чат с бухгалтером».

Telegram чат-бот для клиента

Сохраните изменения.

Telegram чат-бот для клиента

Готово! Настройка группового бота завершена.

Инструкции

??? ?????????? ??? ?

????????????? ? ???????????

Другие настройки Телеграм-бота

Telegram чат-бот для клиента

1. Вставлять имя сотрудника в сообщениях (если с вашей стороны общаются несколько сотрудников, то есть смысл включить эту настройку, чтобы клиент понимал кто именно пишет);
2. Информировать клиента о завершении задачи, которую он создал;
3. Запретить клиенту запрашивать задачи;
4. Запретить создавать задачи.

“ Если у вас возникли трудности в настройке Телеграм-бота, обратитесь в нашу [Службу поддержки в Телеграм](#) или напишите нам на адрес info@finkoper.com.

Используйте 4 преимущества автоматизации вашей коммуникации с клиентами для повышения эффективности своей работы:

??????

Ваш клиент может поставить задачу бухгалтеру или отправить документы под руководством бота за несколько секунд. После постановки задачи она мгновенно отражается в списке бухгалтера и встраивается в его график работы.

Клиент может в любое время получить отчет о выполненных задачах или задачах в работе, за период или конкретный день, не отвлекая бухгалтера. Он будет видеть и понимать, за что платит, это повысит прозрачность вашей работы и укрепит его доверие к вашей компании. А сокращение времени общения бухгалтера с клиентами увеличивает его производительность.

????????????

Обычно сервисы, предлагающие коммуникацию с помощью мессенджеров, подключают ваш личный аккаунт, что автоматически открывает им доступ ко всем вашим контактам и перепискам.

Мы предлагаем бот, который никак не связан с вашим аккаунтом в мессенджере. Для его работы не нужен доступ к контактам. Для создания чата используется уникальная ссылка, по которой ваш клиент переходит в Телеграм и открывает чат с вами. Никто не получит доступ к вашей личной информации!

???

Кроме создания задач, вы можете использовать чат для коммуникации с клиентом. Используйте этот канал для удобного, надежного и безопасного общения со своими клиентами.

Вся информация сохраняется в сервисе, даже если клиент отредактирует или удалит сообщение. Вы сможете доказать свою правоту в случае недоразумений с ним.

?????? ? ??????????-????? ? ?????????? ???????????

Весь функционал общения с клиентом через Телеграм доступен и в мобильном приложении FinKoper для [Android](#) и [iOS](#). Вы можете вести переписку с клиентом и управлять задачами прямо со своего смартфона!

?????? ???? ?

Частые вопросы

??? ?????????????????? ?????????? ?
????????????? ? ?????????????????

Бухгалтер общается с клиентом через чат в системе FinKoper, а клиент — через Телеграм-бот. Сообщения из CRM автоматически пересылаются в Телеграм и обратно. Клиент видит только переписку в Телеграм, а вся обработка сообщений и задач выполняется FinKoper.

Частые вопросы

??? ????????? ???????????-???
???????????? ??? ???????????

1. Общение с бухгалтером напрямую через Телеграм.
2. Просмотр текущих задач, получение уведомлений о выполненных задачах.
3. Создание новых задач, которые автоматически добавляются в систему FinKoper.

Телеграм-бот — это простой и удобный способ взаимодействия с бухгалтерской фирмой, позволяющий решить все вопросы в одном месте.

Частые вопросы

????? ?? ?????????? ???????????

????? Telegram ? ???????

?????????

Да, можно. Для этого внесите несколько представителей в карточку настройки клиента и подключите для каждого группового бота. Подробнее о настройке интеграции можно посмотреть в [инструкции](#)