

17.15 Mail Converter

Il Mail Converter è uno strumento che consente di leggere una o più caselle di posta e, al verificarsi di una condizione su una mail, attivare delle operazioni automatiche quali l'archiviazione della mail relazionandola a un'entità anagrafica o la trasformazione della mail in un Ticket nel modulo Assistenza Clienti. Dalla versione 20.04 vi è la possibilità di configurare nel mail scanner anche caselle di posta certificata (PEC). Dalla versione 22.05.1 è possibile utilizzare l'autenticazione a due fattori (OAuth2) per le caselle Office365.

Attenzione: dalla versione 24.xx, per tutte le nuove installazioni, oppure per tutte le installazioni aggiornate che ancora NON hanno il Mail Converter configurato, **è possibile far scatenare un processo dalla creazione/aggiornamento di un ticket**. Se è stata aggiornata una versione di vtenext alla 24.xx e ci sono già delle configurazioni sul Mail Converter, aprire un ticket all'assistenza tecnica di vtenext per far abilitare tale funzione di aggiornamento da processo.

Q Cerca...

Impostazioni > Mail Converter
Configura mailbox per la scansione

Salva Annulla

Mailbox Informazioni

Scanner Nome *

Account *

Server Nome *

Nome Utente *

Password *

SSL Tipo

☐ No TLS ☐ TLS ☐ SSL

Autorizza

SSL Metodo

☐ Valida Certificato SSL ☒ Non validare Certificato SSL

Parametri

Nome parametro	Valore parametro

Aggiungi parametro

PEC

Stato

☒ Abilita ☐ Disabilita

Scansionamento Informazioni

Cerca

Non Letto Messaggi dopo l'ultima scansione

Dopo scansione

Marca messaggio come Letto

ITENEXT 22.05

© 2006-2022 vtenext.com | Licenza

Inserire i dati della nuova casella di posta.

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Regole Per Mail Converter [Mail Converter]

Indietro

Aggiungi Regola

Modifica | Elimina

Priorità

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Regex

Ticket Id: ([0-9]+)

Tutto Condizione

Aggiorna Ticket

✓ Forza controllo su Collegato a

Chiave di confronto: Ticket Id

Priorità

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Qualsiasi Condizione

Crea Ticket

Modifica | Elimina

N.B.: se si desidera che il Mail Converter, aggiorni ogni volta lo stesso ticket, collegando le risposte che arrivano via email da parte del cliente, è necessario inserire nell’oggetto la variabile “Regex” e come azione, sia la variabile “Aggiorna ticket” e la Chiave di confronto “Ticket ID” (vedi immagine). Regex deve essere in prima posizione, in modo che il crm fa una verifica se esiste già un Ticket con quel titolo, nel qual caso lo aggiorna, oppure, se non è presente, ne crea uno di nuovo.

Scanner Nome	Indicare a proprio piacere il nome da dare allo scanner
Server Nome	Indicare l’indirizzo del server di posta IMAP, ad esempio: mail.dominioazienda.it
Protocollo	Indicare IMAP4 o IMAP2
Nome utente	Indicare il nome utente per accedere alla casella di posta, solitamente coincide con l’indirizzo email
Autenticazione	<div><div>Il tipo di autenticazione permette di scegliere se viene fatta tramite Password oppure con OAuth2 se si usa una caselle Office365 (ovvero autenticazione a due fattori, disponibile dalla versione 22.05.1)</div><div><div><div>Impostazioni > Mail Converter</div><div>Configura mailbox per la scansione</div></div><div><div>Mailbox Informazioni</div><div><div>Scanner Nome *</div><div>Account *</div><div>Server Nome *</div><div>Autenticazione *</div><div>Nome Utente *</div><div>SSL Metodo</div><div>Parametri</div><div>PEC</div><div>Stato</div><div>Scansionamento Informazioni</div><div>Cerca</div><div>Dopo scansione</div></div><div><div>scanner name</div><div>Office365</div><div>outlook.office365.com</div><div>OAuth2</div><div>Password</div><div>OAuth2</div><div>Autorizza</div><div><div><div>Valida Certificato SSL</div><div>Non validare Certificato SSL</div></div><div>Aggiungi parametro</div><div><div>Abilita</div><div>Disabilita</div></div></div><div><div>Non Letto</div><div>Messaggi dopo l'ultima scansione</div></div><div><div>Marca messaggio come</div><div>Letto</div></div></div></div></div></div>

Password	Indicare la password di accesso alla casella di posta
SSL Tipo, SSL Metodo	Indicare le informazioni relative al protocollo di sicurezza di accesso se richiesto
Parametri	<p>Serve per configurare parametri avanzati per la connessione imap, senza agire da codice. Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome parametro: DISABLE_AUTHENTICATOR • Valore parametro: PLAIN
PEC	Abilitando il flag, si indica che la casella configurata, si riferisce ad un indirizzo PEC. In questo modo il ticket sarà creato con la mail originale, ovvero quella contenuta nel file .eml allegato
Stato	<p>Abilita = la scansione della casella di posta è attiva Disabilita = la scansione della casella di posta non è attiva</p>
Cerca	<p>Indicare se: Tutto = tutte le email dopo l'ultima scansione Non lette = solo le email non lette dopo l'ultima scansione</p>
Dopo scansione	<p>Permette di indicare se modificare lo stato della mail dopo la scansione: vuoto = non modifica lo stato Letto = la mail viene marcata come letta</p>

Attenzione! La casella di posta deve essere in modalità IMAP, **non è possibile configurare l'accesso in modalità POP3.**

Dopo il salvataggio dei dati della casella di posta è possibile:

- Tramite il pulsante Seleziona Cartelle decidere quali cartelle della casella di posta saranno lette
- Tramite il pulsante Setup Regola configurare le regole del Mail Converter
- Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Mailbox

Mail Converter Informazioni

Controlla OraSeleziona CartelleSetup RegolaModificaElimina

Scanner Nome

Server Name

Account

Nome Utente

SSL Tipo

SSL Metodo

Connetti URL

Parametri

PEC

Stato

Disabilitato

Abilitato

Scansionamento Informazioni

Cerca

Dopo scansione

Non Letto Messaggi dopo l'ultima scansione

Marca messaggio come Letto

Seleziona Cartelle

Attivare il flag in corrispondenza della cartella da scansionare.

Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Seleziona Cartelle

AggiornaSeleziona Tutto | Deseleziona Tutto

☒ INBOX☐ [Gmail]/Bozze☐ [Gmail]/Cestino☐ [Gmail]/Importanti☐ [Gmail]/Posta inviata☐ [Gmail]/Spam☐ [Gmail]/Speciali☐ [Gmail]/Tutti i messaggi

Seleziona la cartella di Spam

[Gmail]/Spam

SalvaAnnulla

Setup Regola

Attraverso il pulsante Setup Regola è possibile configurare le azioni da intraprendere dopo il controllo e-mail. Cliccare sul pulsante Aggiungi Regola a destra e quindi impostare la regola:

Impostazioni > Mail Converter

Configura mailbox per la scansione

Mail Converter Regola Informazioni

Scanner Nome

Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Mail Converter

-- Seleziona Con --

-- Seleziona Condizione --

Contiene

Non Contiene

Uguale

Non Uguale

Inizia con

Finisce con

Regex

SalvaAnnulla

Da	Indicare una condizione sul campo Da: (mittente), se non presente lasciare il campo vuoto
A	Indicare una condizione sul campo A: (destinatario), se non presente lasciare il campo vuoto
Soggetto	Indicare una condizione sul campo Oggetto, se non presente lasciare il campo vuoto
Corpo	Indicare una condizione sul corpo della mail, se non presente lasciare il campo vuoto

Corrisponde	<p>Indicare:</p> <p>Qualsiasi Condizione: almeno una condizione deve risultare vera (OR)</p> <p>Tutte le condizioni: tutte le condizioni devono risultare vere (AND)</p>
Azione	<p>Indicare l'azione da intraprendere al verificarsi delle condizioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crea ticket: crea un ticket a partire da una mail, con le seguenti caratteristiche: • Collegato a: sulla base dell'indirizzo email del mittente, viene inserito il Contatto, se non presente rimane vuoto • Titolo: oggetto della mail • Descrizione: corpo della mail • Documenti: eventuali allegati alla mail • Aggiorna Ticket: aggiorna un ticket esistente • Aggiungi A/ DA: archivia la mail agganciandola all'anagrafica del Lead/Azienda/ Contatto con controllo su indirizzo del mittente [DA] o del destinatario [A] della mail

E' possibile impostare più regole e definire le priorità attraverso le frecce.

Regole Per Mail Converter [Info]

Priorita`



Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

Priorita`



Da

A

Oggetto

Body

Corrisponde

Azione

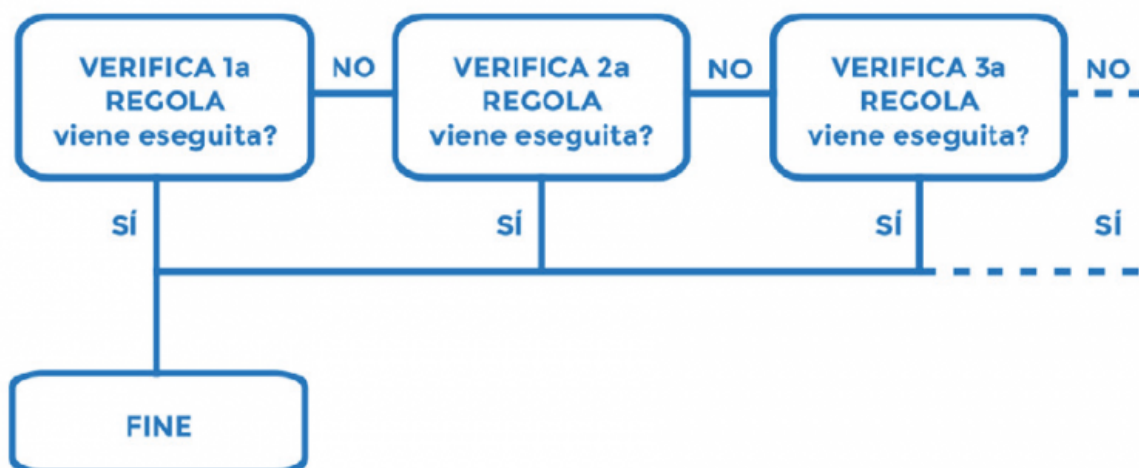
Priorita`



Da

A

Logica:



Controlla Ora

Tramite il pulsante Controlla Ora lanciare manualmente la scansione della casella.

Attenzione! Per attivare il controllo automatico occorre attivare un job nel server di vtenext. Vedere il capitolo CRONJOB – Processi da pianificare.

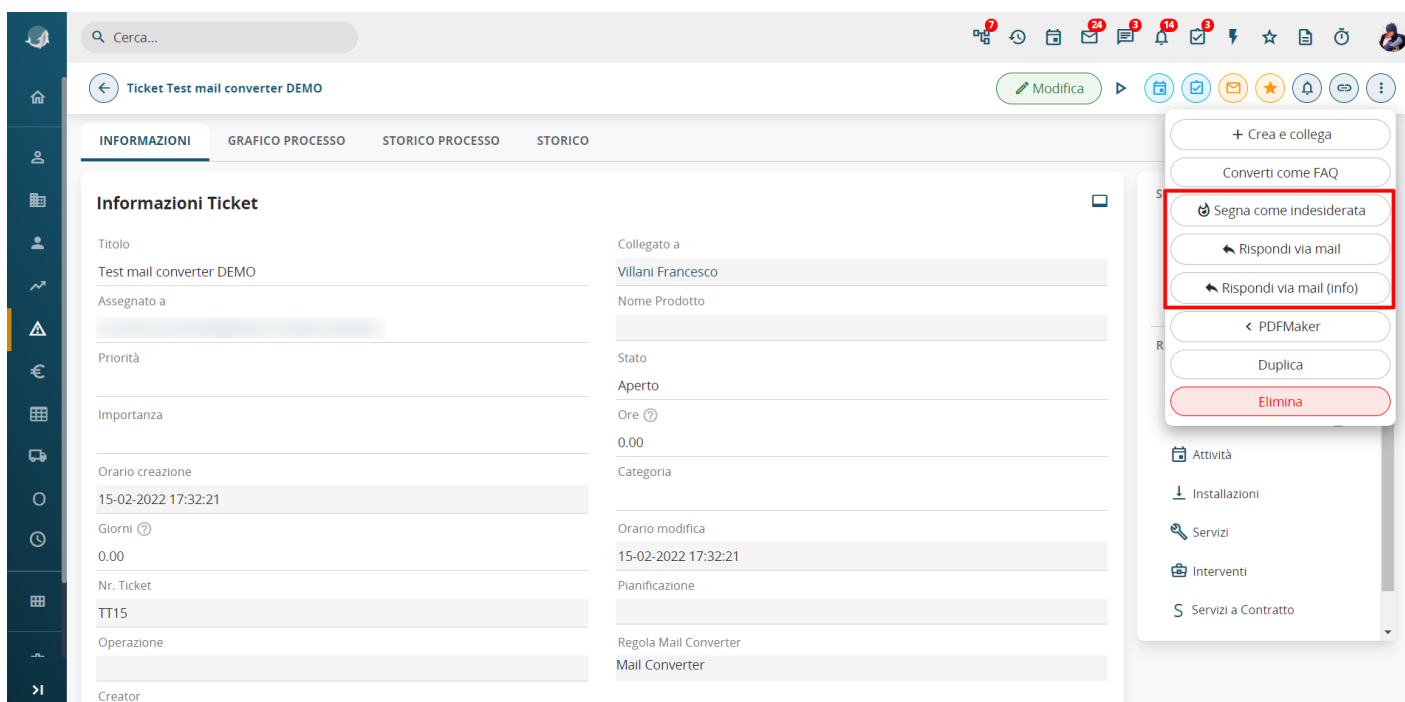
Cosa succede nel modulo Assistenza Clienti?

A questo punto tutte le email in arrivo alla casella configurata per il Mail Converter, convoglieranno nel modulo dell'Assistenza Clienti. Da notare che i ticket creati in questo modo, si contraddistinguono da quelli creati direttamente nel crm, grazie all'icona di una piccola fiamma, che ci permette di segnare come "spam", quella determinata email e di conseguenza, eliminare il ticket.

Visualizzando da 1 a 20 di 20

Azione	Titolo	Collegato a	Stato	Descrizione	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	Potresti perdere l'accesso ad alcune del...	Noreply	In Attesa Risposta	[image: Google] Dal 30 maggio potresti ...	zwnyeohedvjxibwfd@kvhrw.com (Subalterno...
<input type="checkbox"/>	CRM e Approccio Olistico - Scarica la Ch...	--	Aperto	Approccio OlisticoScarica la Checklist G...	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	problema nella creazione del lead	De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Chiuso		formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	test ticket	De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Chiuso		qnecklqelozjhxwhg@pptrrv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>	assistenza	Piandoro Carlotta	Chiuso	Aiuto!	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	Tracking	De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Aperto		qnecklqelozjhxwhg@pptrrv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>	Export Output query	Moore Margaret	In Attesa Risposta		formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	Software issue	Villani Francesco	Chiuso	Software issue	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	problema con le aziende	demovte	Chiuso		qnecklqelozjhxwhg@pptrrv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>	Potresti perdere l'accesso ad alcune del...	Noreply	Aperto	[image: Google] Dal 30 maggio potresti ...	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...

Quando si deve rispondere ad una di queste email la procedura è molto semplice. Dal pulsante "Altro", presente in alto a destra di ogni dettaglio ticket, ci saranno 3 nuovi pulsanti funzione:



Segna come Indesiderata	Serve a mettere nello spam, l'indirizzo email del mittente di quella specifica email. Cliccandoci, inoltre, il ticket verrà eliminato.
Rispondi via Mail	Permette di rispondere a quell'email, come utente che sta facendo quell'operazione e non con l'email impostata nel Mail Converter.
Rispondi via Mail (Info)	Permette di rispondere al cliente direttamente con l'indirizzo email impostato nel Mail Converter. In questo modo potremmo relazionare il "botta e risposta" direttamente in quel ticket.

E' comunque possibile rispondere ad un ticket attraverso il sistema dei commenti, il crm invierà la risposta via email esattamente come farebbe cliccando sul pulsante "Rispondi via Mail (Info)" (solo per i ticket generati dal Mail Converter).

N.B.: se si risponde al ticket con la funzione "Rispondi via Mail", si esce dal sistema Mail Converter e sarà solamente una risposta personale dell'utente. La funzione di Regex dunque, non potrà agganciare l'oggetto e relazionare ulteriormente quel ticket ad eventuali email di risposta da parte del cliente. Il botta e risposta sarà dunque gestito, in modo personale, tra indirizzo email del cliente ed indirizzo email dell'utente.

C'è un'altro modo per mettere nello "spam" massivamente un gruppo di email (ticket). E' sufficiente selezionare i ticket interessati dalla lista, spuntandoli direttamente, e selezionare **SEGNA COME INDESIDERATA** dal pulsante ALTRO sempre presente nella vista per lista.

Cerca...

7

24

3

14

3

APERTI - DA GESTIRE

LISTA

OPEN TICKETS

+ Crea

Altro

Filtro

Lista Ticket

Assegnato a

Tutti

Visualizzando

Elimina

Mass Edit

Seleziona tutto

Segna come indesiderata

PDF Export

Importa

Esporta

Trova Duplicati

	Azienda	Collegato a	Stato	Descrizione	Assegnato a
<input type="checkbox"/>	Carica la Ch...	...	Aperto	Approccio OlisticoScarica la Checklist G...	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	Lead	De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Chiuso		formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>		De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Chiuso		qnecklqelozjhwhg@pptrvv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>		Piandoro Carlotta	Chiuso	Aiuto!	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	Tracking	De BRUNE CORIONAL s.n.c.	Aperto		qnecklqelozjhwhg@pptrvv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>	Export Output query	Moore Margaret	In Attesa Risposta		formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	Software issue	Villani Francesco	Chiuso	Software issue	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...
<input type="checkbox"/>	problema con le aziende	demovte	Chiuso		qnecklqelozjhwhg@pptrvv.com (Capitan A...
<input type="checkbox"/>	Ticket scalo ore	demovte	Chiuso		rpwmhtkhenpbfqhssp@sdvft.com (Tony Stark...
<input type="checkbox"/>	Test mail converter DEMO	Villani Francesco	Aperto	Test mail converter DEMO ...	formazione.vtenext@gmail.com (Bruce Wayn...

Revision #2

Created 21 June 2024 08:35:06 by Admin

Updated 12 November 2024 08:56:40 by Admin