

# Приём заявок с почты

## Установка расширения:

Установить расширение может только администратор компании

1. Зайдите в раздел **“Моя компания”** в **“Расширения”**.

AD\_4nXdCcFWt3R51qud48dvkc1ex-psVKQOEcdO1w3vGx4KWDcxhEQi6j8am\_yO0dEVMDoJhEyKaI9snI

2. Прокрутите галерею до нужного расширения или введите в строку поиска название **“Приём заявок с почты”**.

AD\_4nXfiM8pO5iVQKXdHvZkqcHgqNP0ffafDyFdaj7h\_jnvZcKxEiOQLz4UE9vTyrHanIkQzhqAJhAvb4f23

3. Нажмите кнопку **“Подключить”** и перейдите в настройку расширения, нажав на иконку шестеренки:

AD\_4nXcHqIujnQNzaKfj3979My3J2YmH7Bm1iDH\_0o\_SZdpdXyL2cjfYic9c

## Подключение интеграции с почтовым сервисом

Для корректной работы необходимо указать:

- **Серверы входящей почты** (интеграция с почтой работает по протоколу **IMAP**)
- **Сервер исходящей почты** (при необходимости)
- **Порт для подключения**

AD\_4nXfo4J3TN-wqFQiHThx-TunQxZy46IzTFAspuVENbadCLK98k0sbq-hEKW908eQ2PgL5X9\_R\_v2mal

Для пользователей [коробочной версии](#) также доступны **следующие опции подключения**:

*(для облачной версии это недоступно)*

- **Подключение Exchange EWS**  
Используйте его, если на вашем почтовом сервере отключена работа (получение) электронной почты по протоколу IMAP

## Галерея расширений

×

Найти расширение

Подключено

Все расширения

CRM

Строгие процессы

Управление ресурсами

Интеграции

Автоматизации

Эксперименты

← Назад к галерее

### Настройки расширения «Приём заявок с почты»

#### Подключение почтового сервиса

Выберите тип подключения

IMAP / SMTP

Exchange EWS

EWS Endpoint\*

Сохранить

- **Использовать защищенное соединение (SSL/TLS)**

Включите эту опцию для безопасного шифрования данных (перехода на протокол HTTPS) и их защиты от перехвата.

- **Игнорировать недействительный SSL-сертификат** (не рекомендуется)

Включайте эту опцию только при работе с доверенными внутренними или тестовыми серверами, чтобы система не блокировала подключение из-за неофициального сертификата.

Использовать защищённое соединение (SSL/TLS)

Игнорировать недействительный SSL-сертификат (не рекомендуется)

## Настройка интеграций с почтовым сервисом

После включения расширения в настройках доски появится новый пункт — **"Прием заявок с почты"**:

## Настройки доски «Отдел разработки»

Основные

Внешний вид

Стикеры

Доступ по ссылке

Передача задач

Шаблоны задач

### Настройки расширений

Приём заявок с почты

Правила передачи писем

+ Создать правило

#### Инструкция

1. Для создания правила укажите почту, пароль от нее и выберите колонку, где будут создаваться задачи
2. Задачи будут создаваться из непрочитанных писем в почте
3. Письма, поступившие на почту до включения расширения, обрабатываться не будут и не перенесутся в качестве задач
4. Вы можете настроить отправку ответных писем. Письма могут приходить при создании задачи и при перемещении их в колонку, где они считаются выполненными

## Создание/редактирование правил

1. Перейдите в "Прием заявок с почты"
2. Нажмите "Создать правило"
3. Укажите необходимые данные:
  - **Название правила**
  - **Адрес электронной почты**, на которую будут приходить письма
  - **Пароль от почты** (нужно использовать **специальный пароль для приложения**, ниже есть описание, как его получить)

### Настройки правила «Новое правило»

#### Подключение почтового адреса

Название правила\*

Новое правило

Почта, с которой будут приходить письма\*

ko@mail.ru

Пароль от почты\*

.....

Отмена

Продолжить

## Как получить пароль для приложения

Обратите внимание, что пароль от почты не подходит для подключения расширения. Вам необходимо настроить пароль для внешних приложений в вашем почтовом клиенте.

Как это сделать, можно узнать здесь:

**Инструкция Mail.Ru:** <https://help.mail.ru/mail/login/mailer/>

**Инструкция Gmail:** <https://support.google.com/accounts/answer/185833?hl=ru>

Прямая ссылка для получения пароля приложения -

<https://myaccount.google.com/apppasswords>

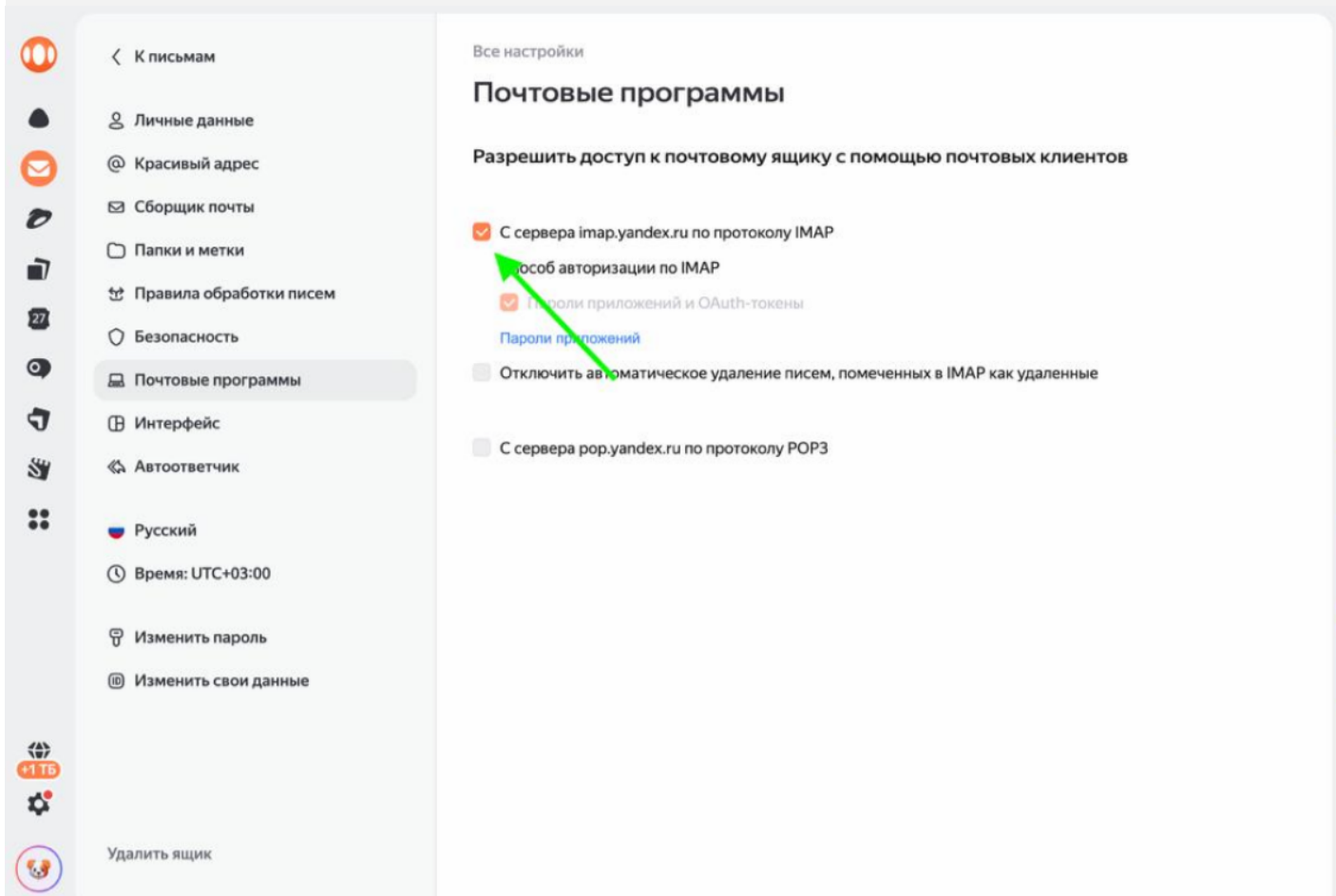
! Обратите внимание, что при подключении Gmail пароль приложения будет скопирован с пробелами

**Инструкция Yandex:** <https://yandex.ru/support/id/ru/authorization/app-passwords> . Прямая

ссылка на создание пароля для приложения <https://id.yandex.ru/security/app-passwords>

(необходимо быть авторизованным в аккаунте Яндекс).

! Для пользователей Yandex почты в настройках необходимо также разрешить **подключение по IMAP**



## Настройки сортировки писем и автоматических отбивок

4. Нажмите кнопку “Продолжить” и выберите папки из почты и колонки, в которые хотите получать письма

### Прием входящих писем

- Выберите папки, из которых YouGile будет забирать письма.
- Выберите колонку, в которой будут создаваться задачи или сделки

ПАПКА

КОЛОНКА ДЛЯ ПИСЕМ

INBOX

Новая колонка



Отправленные

Черновики

Junk

Корзина

Notes

Спам

*Как избежать спама и настроить сортировку писем в разные колонки:*

Если вы хотите получать не все письма из почты, а какие-то конкретные - вы можете создать в вашем почтовом клиенте папку с указанием правил попадания писем.

[Инструкция по настройке сортировки по папкам для Яндекс](#)

[Инструкция по настройке сортировки по папкам для Mail.ru/VK](#)

После настройки сортировки на почтовом клиенте, нужно вернуться в YouGile и выбрать эту папку в настройках расширения в этом же окне.

Письма из разных папок могут приходить в разные колонки на доске.

5. Расширение позволяет посылать автоматические письма адресату статуса задачи/заявки с ID-заявки. При необходимости включите отправку статуса о том, что заявка принята, о том,

что она закрыта.

## Не приходит письмо для сброса пароля External Входящие x



**Вера**

Здравствуйте! Пытаюсь восстановить доступ к аккаунту, но письмо со ссылкой для сброса пароля не приходит уже 20



Здравствуйте! Спасибо, что обратились в поддержку. Мы уже работаем над вашей проблемой. Давайте попробуем с



кому: мне ▾

Добрый день!

Ваш запрос по заявке № ТЕН-3 выполнен.

Благодарим за обращение!

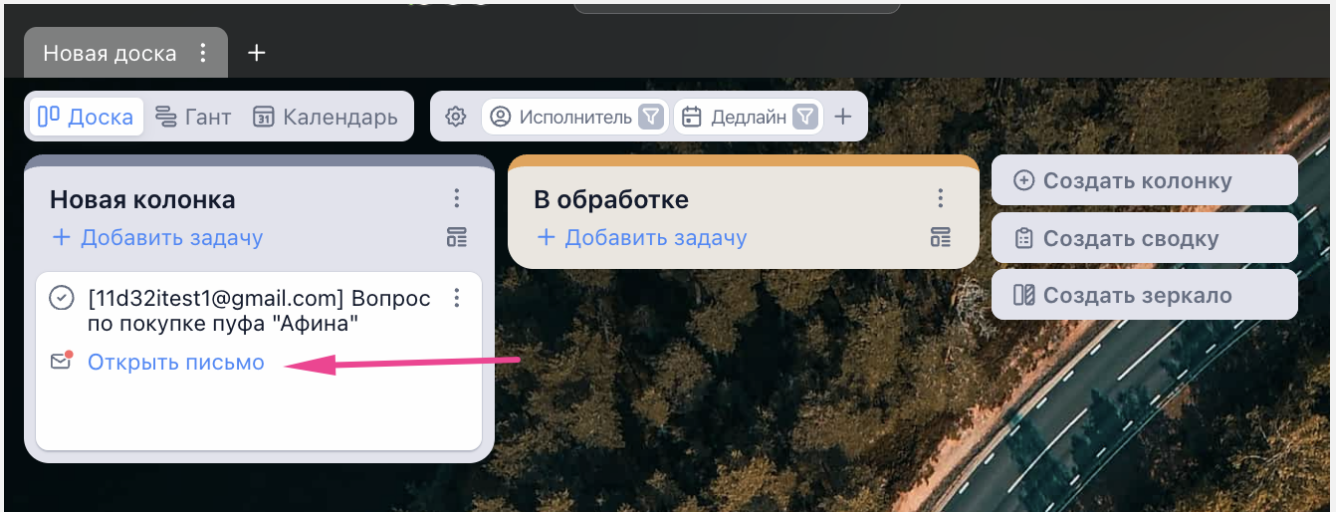
б. Сохраните настройки.

- Вы можете изменять параметры существующих правил или удалять их в этом же разделе.

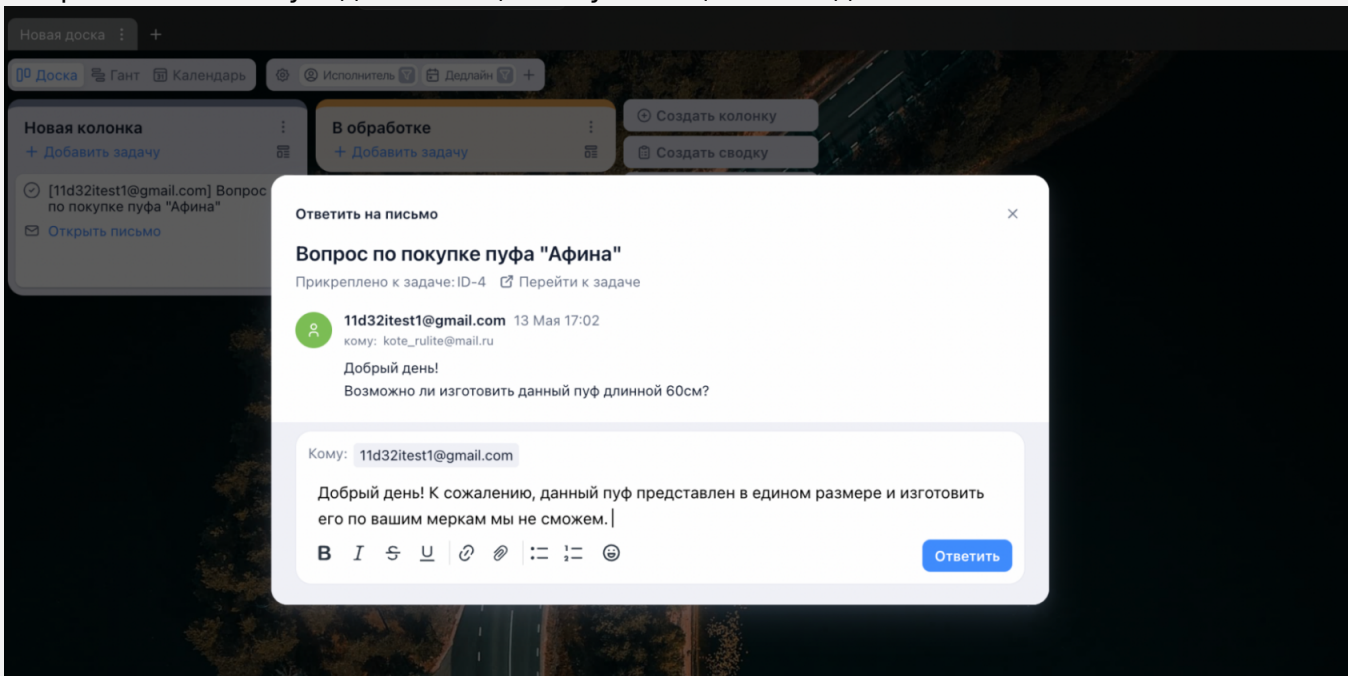
## Работа расширения

- Расширение проверяет **непрочитанные письма** на указанной почте.
- При обнаружении нового письма:
  - **Создается новая задача** в выбранной колонке,
  - **Тема письма** становится названием задачи,
  - **Текст письма** добавляется в описание задачи.
- После создания задачи **письмо** в почтовом ящике помечается как **прочитанное**.
- **Цепочки писем сохраняются в задачу**

- **Новое письмо** в цепочке будет отмечено **иконкой с красной точкой** на карточке задачи (после открытия письма индикатор пропадет):



- Открыв письмо вы увидите всю цепочку сообщений по данной теме.

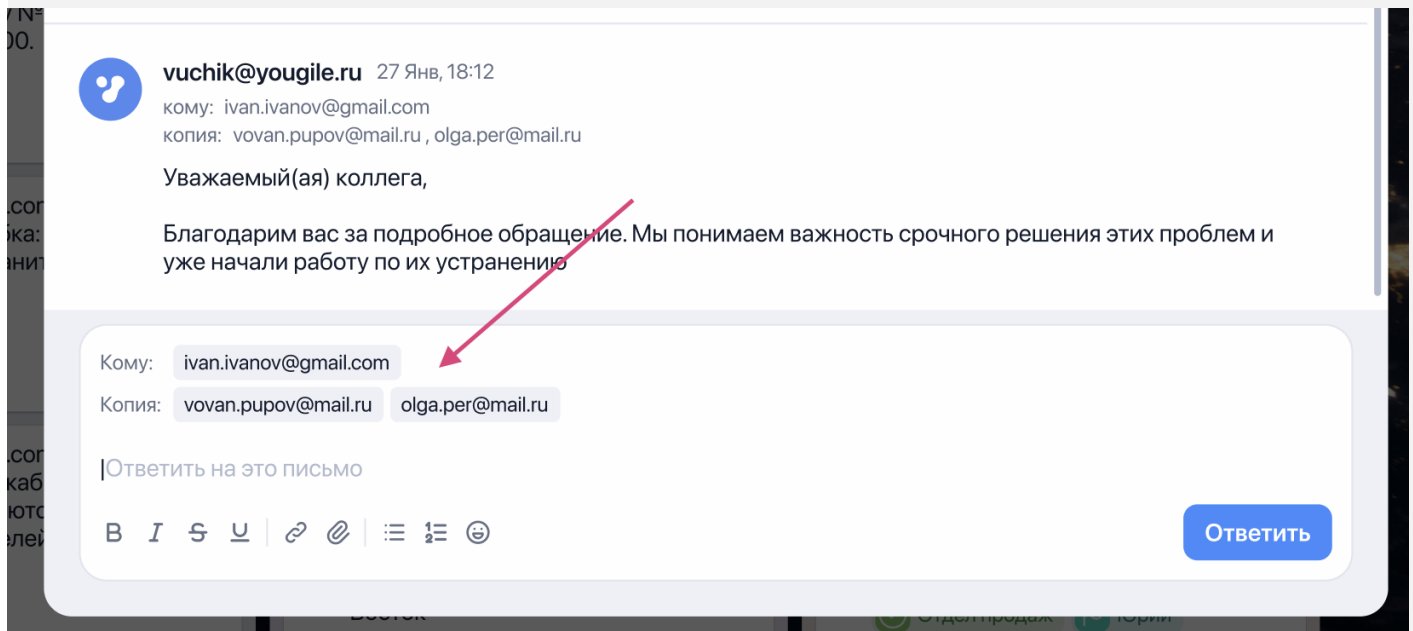


- Изменение название задачи, не меняет название Темы письма

## Ответ на письма

Вы можете **ответить на письмо прямо из YouGile**: в качестве главного адресата подставляется **email, с которого пришла заявка**. Если в письме была указана **копия**, то она тоже обязательно указывается при ответе.

*В текущей версии нельзя редактировать адресатов и копии.*








**vuchik@yougile.ru** 27 Янв, 18:12  
кому: ivan.ivanov@gmail.com  
копия: vovan.pupov@mail.ru , olga.per@mail.ru

Уважаемый(ая) коллега,

Благодарим вас за подробное обращение. Мы понимаем важность срочного решения этих проблем и уже начали работу по их устранению

Кому: ivan.ivanov@gmail.com  
Копия: vovan.pupov@mail.ru olga.per@mail.ru

[| Ответить на это письмо](#)

**В I S U** |   |   

**Ответить**

## Важные замечания

- Не рекомендуется создавать несколько правил с одинаковыми почтами, так как это приведет к некорректной работе расширения
- Письма, поступившие на почту до включения расширения, обрабатываться не будут и не перенесутся в качестве задач

Revision #10

Created 2025-08-21 14:29:19 UTC by Юлианна

Updated 2026-06-16 11:13:58 UTC by Антон Манохин