**Общая цель проекта**

Организовать схему работы группы поддержки наших пользователей через битрикс 24, без использования электронной почты



**Этапы проекта**

1 Создание письма автоответа

2. Автоматическое создание задачи в Битриксе 24

3. Создание комментария к существующей задачи при повторном обращении

4. Оповещение пользователя об ответе по средствам электронной почты, если специалист прокоментировал задачу

**Разработка первого этапа**

**1** Когда пользователь отправляет письмо на почту (), ему должно приходить письмо ответ. Письмо должно быть в формате html

Содержание письма:

****

А) Приветсвие – или Здравствуйте, адрес электронной почты, или имя контакта из справочника evg\_КонтактныеЛица

Б) Тело письма из справочника **evg\_НастройкиРассылки**

В) Подпись следующая

Подпись будет со встроенным логотипом, пришлю чуть позже.

1. Если пользователь отвечает на письмо нашего специалиста, например наш специалист написал, а ему в ответ написал пользователь, то автоответ отправлять ненужно
2. Должна быть возможность исключить доменные адреса и конктретные адреса электронной почты из рассылки
3. Ответ должен приходить только отправителю письма и не затрагивать, тех кто стоит в копии

**Описание архитектуры**

1. Для проверки электронной почты, следует сделать новое регламентное задание для проверки новых писем, и отправки автоответа evg\_**ПроверкаПочты**
2. Создание и отправка электронного письма уже есть в системе. Алгоритмы его работы можно посмотреть тут

Документ **Evg\_ЗаказКлиента** Форма документа – команда **ОтправитьНаПодготовкуДокументов –** там формируется письмо в HTML формате и отправляется в бухгалтерию (так же там есть алгоритм формирования и отправки файлов) – возможно позже пригодится

Есть общие модули evg\_Формирование\_HTMLСервер и evg\_Формирование\_HTMLКлиент, там есть различные процедуры, включая и формирование подписи эту процедуру можно поменять. В данном случае требуется сформировать тело письма и присоединить его к существующему алгоритму.

1. Все настройки отправки, а так же исключаемых адресов следует сделать в справочнике **evg\_НастройкиРассылки,** туда так же думаю нужно будет добавить табличную часть для исключения адресов и доменов для автоответа
2. Тело письма нужно будет брать из справочника **evg\_НастройкиРассылки**

**Оценочный лист**

|  |  |
| --- | --- |
| **Задание** | **трудозатраты** |
| Создание нового регламентного задания |  |
| Создание формы и отправка письма |  |
| Доработка нюансов указанных в пунктах 2,3,4 |  |

**Стандарты разработки**

Стандарты разработки вышлю отдельно, добавлять новые объекты в конфигурацию или изменять старые особенно типовые без согласования **ЗАПРЕЩЕНО**.

Минимум Хард кода – лучше согласовать новый мини справочник, чем хардить