

O poště a komunikaci

Video průvodce

Komunikace a e-maily

https://www.youtube.com/embed/0HRZHEKv9JY?feature=player_detailpage

Komunikace a delegování požadavků

https://www.youtube.com/embed/UyUnyFRE6Q8?feature=player_detailpage

O poště a komunikaci

Podporované komunikační kanály

Atollon aktuálně podporuje následující komunikační nástroje a cesty:

- E-mail
- Interní zprávy (vnitrofiremní nástěnky, komunikace)
- SMS
- Fax (standardně pouze evidenčně)
- Dopisy (standardně pouze evidenčně)
- Telefonáty (více způsobů integrace)

Základní popis

Komunikační nástroje Atollonu tvoří ze systému plnohodnotný nástroj pro řízení interakcí mezi uživateli organizace a externími partnery. Veškeré typy zpráv mají určité společné vlastnosti, které zajišťují návaznost komunikace. Např. na příchozí e-mailovou zprávu je možné reagovat vnitrofiremní komunikací nebo zapojením libovolných kontaktů do komunikace prostřednictvím e-mailu, SMS zpráv nebo telefonických hovorů, ze kterých se pořizuje zápis.

Třídění pošty

Systém zajišťuje správu jak osobní, tak sdílené komunikace. Uživatel získává vlastní univerzální inbox, do kterého se soustředí veškerá komunikace, která uživateli patří (jak vnitrofiremní, tak externí). Třídění nezařazené pošty je do velké míry ponecháno na rozhodnutí uživatele. Uživatel tak získává volbu, zda-li zprávu považuje za vhodnou ke sdílení, či nikoliv. Toto chování je možné změnit a redukovat tak funkci inboxu uživatele. V takovém případě je žádoucí, aby veškerá pošta v systému byla někam zatříděna (zejména na projekty).

Osobní pošta

Když nechcete zprávu sdílet ani mazat, přesuňte ji z "K řešení" do soukromé složky, kterých si můžete založit kolik chcete.

Pravidla pro třídění e-mailů

Příchozí e-mailovou korespondenci je možné řadit na základě nastavitelných pravidel. Systém porovnává vstupní pole příchozích e-mailů (např. zasilatele, předmět, tělo zprávy, apod.) s pravidlem. Poté dle pravidla přesouvá poštu do vybraných složek.

Zobrazování komunikace v kontextech

Pošta v rámci systému Atollon disponuje možností zobrazovat veškerou komunikaci ze složek ve stromové struktuře, která vychází z **Průzkumníka**. Tímto způsobem je např. možné zobrazit veškerou poštu ve vazbě na vybraný kontakt a subjekt, včetně komunikace na projektech a aktivitách (milnících). Je jedno, zda-li se jedná o e-mail nebo interní diskuse.

Zobrazování komunikace na kampaních

V případě pohledu na kampaň (Nadřazený/Master projekt) je možné zobrazit veškerou komunikaci s účastníky kampaně. Reakce na zprávy tak lze okamžitě sledovat, měřit, zjišťovat úspěšnost kampaně, apod.

Zobrazování komunikace v mailboxu uživatele

Zde jsou tabulkově popsány pravidla pro zobrazování mailů.

Messages visibility.PNG

Typy zpráv

Systém umožňuje konfigurovat vlastní typy zpráv. Vnitrofiremní zprávu je tak možné rozšířit např. o zprávu typu "Zápis z jednání", apod. Využít je přitom možné libovolného fixního typu zprávy (e-mail, sms, notice, apod.).

Poštovní schránky

Uživatel může získat větší množství e-mailových adres přiřazením e-mailových stránek nebo aliasů k existující mailové schránce. Poštu lze přitom směřovat do libovolného mailboxu, přičemž např. každý projekt, klient nebo jiná složka má taktéž svou vlastní. Více o poštovních schránkách v sekci Správa systému .. Pošta .. Poštovní schránky.

Identity zasilatele

Při zasílání zprávy je možné změnit identitu zasilatele. Zasilatel se tak může identifikovat jiným jménem / názvem mailové schránky. Této vlastnosti se využívá též zejména v hromadné korespondenci. Systém podporuje rozličné identity, např. sdílené, typu "sales@company.com" nebo i osobní "ferda@company.com". Uživatelova výchozí identita se získává z poštovní schránky, kterou má uživatel nastavenou jako výchozí.

Zabezpečení přístupu ke zprávám

Zabezpečení přístupu je podobné, jako v případě **Dokumentů**. Systém umožňuje přístupová práva nastavit až na úroveň **jednotlivé** konkrétní **zprávy**. K nastavování práv pro přístup ke zprávě dochází při zařazení zprávy do složky (Inbox, osobní složky nebo firemní složky, projekty nebo aktivity). Zpráva automaticky získává (dědí) práva složky, do které je uložena. Pokud tedy uživatel nemá právo na zobrazení dat projektu, potom ani neuvidí komunikaci na tomto projektu. Dědění práv ze složky na zprávu je možné zakázat a zajistit tak možnost uživatele zobrazit projekt, nikoliv však komunikaci na projektu.

Zasílání pošty, komunikování

Nová zpráva

Novou zprávu vytvoříte výběrem **Typu zprávy** v nástrojové liště aplikace **Komunikace**. Výběr **Kontextu** slouží pro zařazení zprávy na složku. Výběr příjemců systém usnadňuje automatickým dohledáním kontaktu z firemní databáze. Jednoduše klikněte do pole příjemců zprávy a začněte

psát, systém příjemce dohledá. Jednotlivá pole příjemců se dohledávají z odlišných zdrojů dle zvoleného komunikačního kanálu:

| Komunikační kanál | Popis |
|-------------------|---|
| Upozornění | Zpráva mezi uživateli systému, výběr je prováděn z databáze kontaktů uživatelů. Odpovědní uživatelé za subjekt nebo projekt jsou do upozornění zařazeni automaticky. Internímu uživateli dorazí do jeho osobní pošty odkaz na zprávu, která je uložena v Kontextu . Pomocí upozornění se uživatel dostane přímo na původní zprávu, na kterou může rovnou reagovat. V takovém případě se další komunikace vztahuje stále ke stejnému předmětu a Kontextu, řazení se tedy provádí automaticky. |
| Komu (e-mail) | E-mailová zpráva, výběr je prováděn ze všech e-mailových adres kontaktní databáze. Pokud je vybrán v poli Komu interní uživatel, do jeho osobní schránky mu dorazí e-mail, který je však již kopií původního. |
| Kopie (e-mail) | E-mailová zpráva, výběr je prováděn ze všech e-mailových adres kontaktní databáze. Příjemci budou uvedeni v e-mailové zprávě v poli Cc. |
| Slepá (e-mail) | E-mailová zpráva, výběr je prováděn ze všech e-mailových adres kontaktní databáze. Příjemci nebudou uvedeni v e-mailové zprávě (slepá kopie). |
| Tel. (sms) | SMS zpráva, výběr ze všech mobilních čísel kontaktní databáze. |
| Tel. (telefonát) | Telefonní hovor, výběr ze všech telefonních a mobilních čísel kontaktní databáze. |

Řazení odchozích zpráv

Systém se snaží vnést pořádek do komunikace členěním zpráv do **Kontextů** (tedy složek, projektů, aktivit, apod.). Zprávy je možné přímo z Kontextu zasílat, čímž je usnadněné jejich řazení. Pokud uživatel zasílá zprávu ze své osobní schránky, je vhodné vybrat Kontext ručně. Pokud Kontext vybrán není, zpráva je uložena jako odchozí, nicméně není sdílená a je uložena do univerzálního Inboxu (osobních zpráv) uživatele.

Nová zpráva zasílaná z projektu / složky (kontextu)

Jednoduše na kartě projektu, klienta nebo jiné složce vyberte záložku **Komunikace**. Na ní v rozbalovacím menu typ zprávy vyberte požadovaný komunikační kanál nebo klikněte na tlačítko s indikací typu zprávy (e-mail, sms, notifikace, apod.). Systém přednastaví kontext nové zprávy na

aktuální, ze kterého je zasíláno.

Řazení příchozích zpráv

Systém automaticky řadí e-maily, které jsou reakcí na zaslané zprávy ze systému. Odpovědi na e-maily ze systému jsou tedy řazeny automaticky. Systém pro řazení externích zpráv používá řazení dle referenčních čísel v těle zprávy. Uživatelům tedy odpadá veškerá práce s řazením komunikace, k zařazení dochází pouze poprvé. Automaticky zařazená příchozí zpráva je indikována v došlé poště (Inboxu) jako odkaz na zprávu zařazenou v kontextu. Odkaz na zprávu je indikován červenou ikonkou. Smazáním odkazu z došlé pošty nedojde ke smazání původní (automaticky zařazené zprávy) ve složce.

Zprávy je též možné **zařadit ručně**. Pokud zpráva do systému dorazí **bez identifikátoru** projektu nebo jako reakce na původní zprávu, je možné tuto příchozí zprávu přesunout na kartu projektu nebo složku klienta. Označte zprávy, které chcete přesunout a stiskněte tlačítko **Přesun**, případně pravým tlačítkem myši na zprávě zvolte v menu **Přesun zpráv**. Vyberte složku, kam chcete zprávu zařadit (pokud začnete psát, systém bude dohledávat složky ve vybrané úrovni Průzkumníku, 2x kliknutím na složku potvrdíte výběr).

Snadné zařazení e-mailu vč. přílohy myší

<https://www.youtube.com/embed/qSMKSIIHeMM>

Odpovědi

Na každé sdělení je možné odpovědět i jiným typem zprávy. Např. na komunikaci iniciovanou telefonicky je možné reagovat e-mailem, interním sdělením, SMS zprávou, apod. Veškerá komunikace a odpovědi jsou řazeny v tzv. komunikačních vláknech.

Přikládání příloh

K většině typům zpráv je možné přikládat přílohy. Ty je možné přikládat jak z **lokálníhoho** nebo **síťového disku**, tak z úložiště na serveru - **knihovny dokumentů**. Při zasílání zprávy s přílohou z knihovny dokumentů je automaticky na serveru vytvořena kopie dokumentu, aby šlo zpětně dohledat, jaký dokument byl přesně příjemci zprávy zaslán. Přílohy jsou do systému vkládány formou odkazu na dokument v knihovně dokumentů. Díky tomu je možné (u známých typů dokumentů) dohledávat informace i v obsahu příloh zpráv.

Zjišťování nových zpráv

Systém automaticky kontroluje doručení nových zpráv. K obnovení dochází v nastaveném časovém intervalu, typicky do 3 minut (plánujeme zavedení push-notifikací, které umožní upozorňovat uživatele okamžitě). Pokud si uživatel přeje zjistit okamžitě nové zprávy, je možné pro obnovení seznamu zpráv kliknout na tlačítko **Refresh**. Je to první tlačítko na nástrojové liště aplikace **Komunikace**. Informace o nových zprávách v Inboxu je indikována v menu aplikace zobrazením počtu nových nepřečtených zpráv.

Archivace pošty

Pošta ukládaná ve složkách, na projektech

Pokud jsou uživatelé pečliví a ukládají veškerou komunikaci ve složkách klientů, projektů nebo aktivit, není nutné poštu archivovat (ve smyslu přenášet mimo systém, do odděleného archivu). Systém umožňuje rychlý přístup ke komunikaci i v případě, že organizace uchovává poštu ve vazbě na zákazníka a jeho projekty po mnoho let. Prakticky systém zvládá i miliony záznamů v databázi komunikace.

Pošta v univerzálním inboxu

Poštu v inboxu doporučujeme pravidelně archivovat formou přenesení pošty do složek firemních (do kontextu). Pokud to není možné, potom je vhodné, aby si uživatel založil osobní složky, dostupné přímo v aplikaci **Komunikace** vlevo. Přenést vybrané zprávy do těchto složek lze pouhým výběrem a přesunutím pomocí myši. Je vhodné, aby si uživatel udržoval ve svém inboxu pořádek - tedy průběžně se zpráv z inboxu zbavoval přesunutím do jiných složek. Doporučuje se, aby uživatel nedržel ve svém inboxu více než 1000 zpráv. Systém samozřejmě zvládne zpracovávat více zpráv najednou, nicméně po delší době může dojít ke zpomalení uživatelské práce s vlastními zprávami.

Mazání pošty

Pokud uživatel jakoukoli zprávu smaže, zpráva se nejprve přesouvá do koše, odkud je jí možné buď obnovit nebo natrvalo smazat. Systém automaticky natrvalo maže zprávy z koše po uplynutí 3 měsíců od data smazání.

Anti-spam

Obecně

Systém na straně serveru disponuje integrací s technologií anti-spamových systémů. Součástí těchto systémů je proces **učení**, který pomáhá identifikaci potenciálních zpráv, které jsou spamem. Proces učení spočívá v identifikaci spamových zpráv uživateli systému, kteří by měli být (ideálně) seznámeni s funkcí označování zpráv jako spam. Jako spamové zprávy by měly být určeny pouze takové zprávy, které jsou zjevně nevyžádané, neadresné a vadné. Veškeré zprávy, které nejsou označeny (buď automaticky systémem nebo uživatelem) jako spam, jsou učícím systémem považovány jako nezávadné.

Označení zprávy jako spam

Systém se snaží rozpoznat vadné e-maily a ty označit jako spam. To je indikováno změnou předmětu zprávy, kde před původní předmět systém dopíše znaky: *****SPAM*****. Taková zpráva bude s velkou pravděpodobností vadná a není vhodné otevírat přílohy takové zprávy. V průběhu učení se může stát, že systém označí jako spam i nezávadnou zprávu. V takovém případě označte zprávu jako nezávadnou. Na konkrétní zprávě pravým tlačítkem myši vyberte volbu **Není SPAM**. Systém vyřadí pro budoucí účely tento typ zpráv jako závadné.

V případě, že se naopak systému nepodařilo rozpoznat jednoznačně vadnou zprávu, takovou zprávu označte a pravým tlačítkem myši vyberte volbu **Označit jako SPAM**. Takovou zprávu systém vloží do učícího systému na serveru a zároveň zprávu přesune do koše.

Pokud do Inboxu uživatele chodí příliš spamových zpráv, je možné nastavit pravidlo třídění nad zprávami, označenými jako spam, na jejich mazání nebo přesun do jiné složky.

Nastavení filtru pro mazání / přesun spamových zpráv

Uživatel nad svým Inboxem může nastavit pravidla třídění zpráv. Jedním z takových pravidel může být smazání (případně přesun) zprávy, která v předmětu obsahuje řetězec *****SPAM*****. Pravidla pro třídění zpráv je možné (dočasně pouze ve Windows klientovi) nastavit ve volbě Nastavení > Zprávy > Pravidla.

Pravidlo zní: Jakoukoli zprávu s předmětem *****SPAM*****, která dorazí do Inboxu, smaž (případně přesuň do složky XY).

Anti-vir

Obecně

Antivirový systém není běžnou součástí nasazení systému (není v ceně). V případě zakoupení komerčního nástroje nebo implementace open-source řešení se anti-vir nasazuje jako filtr. Tedy ještě před tím, než zpráva dorazí do systému Atollonu je zkoumána anti-virem a dle nastavení je buď do systému poslána (v případě pozitivní identifikace viru) zpráva o nedoručení z důvodu viru, nebo je jednoduše zpráva pouze smazána automaticky.

Systém sám o sobě není náchylný na napadení virem, jelikož v žádném případě nedochází ke spouštění kódu ze zasílaných zpráv nebo nahraných dokumentů. Pouhou osvětou uživatelů je možné zajistit bezproblémový chod řešení.

Základní pravidlo zní: neotevírat přílohy zpráv, které pochází z neznámého zdroje.

Revision #7

Created 5 May 2020 09:36:33

Updated 24 July 2024 14:02:07 by safka