

Hướng cấu hình Email Forwarding BeelQ CRM



P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM 89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM (08) 7301 9555 1900 636412

I. Giới thiệu về Email Forwarding

Cấu hình Email Forwarding phục vụ cho việc tự động tạo ticket trên hệ thống Ticket của BeelQ. Khi doanh nghiệp có email hỗ trợ khách hàng và muốn tự động đẩy những nội dung hỗ trợ từ email này về hệ thống BeelQ. Tất cả các yêu cầu gửi về hộp thư của email hỗ trợ, sẽ được chuyển đến hệ thống Ticket của BeelQ.

Trước khi cấu hình, người dùng cần đăng ký tài khoản BeelQ tại <u>https://beeiq.co/</u>. Sau khi đã đăng ký, tên miền trên BeelQ của người dùng sẽ có dạng <<u>subdomain>.beeiq.co</u>. Email của người dùng trên hệ thống BeelQ sẽ có dạng <<u>subdomain>@beeiq.co</u>

Ví dụ: qahtkantteststaging@beeiq.co, với qahtkantteststaging là subdomain

II. Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Email Forwarding

1. Google mail (gmail)

Bước 1: đăng nhập Gmail → truy cập trang **Settings**

label:antbuddy-support	∀ _Q		III O 条
C More -	1–50) of 524 <	
🗌 🏠 🕞 Antbuddy Team	Inbox An Ha mentioned you in the group "AB Hỗ trợ kĩ thuật" - Hi Man Le, An Ha just mention	11:10 am	Display density:
🗌 🛧 🕞 Antbuddy Team	Inbox Nhựt Phan Minh sent you a 1-1 message - Hi Man Le, Nhựt Phan Minh just sent a priva	10:34 am	Comfortable
Antbuddy Team (2)	Inbox Quy Dang mentioned you in the group "AB Hỗ trợ kĩ thuật" - Hi Man Le, Quy Dang just ı	10:06 am	✓ Compact
Antbuddy Team	Inbox You are invited to group "case Nguyễn Kim" - Hi Man Le, You got an invitation to join [ca	Jul 9	Configure inbox
🗌 📩 🕞 Antbuddy Team (2)	Inbox Hài Bùi mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment" - Hi Man Le, Hài Bùi just m	Jul 9	Settings
🗌 🛧 🕞 Antbuddy Team	Inbox Huy Do The mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment" - Hi Man Le, Huy Do T	Jul 8	Themes
🗌 📩 🕞 Antbuddy Team	Hoang Ngo sent you a 1-1 message - Hi Man Le, Hoang Ngo just sent a private message in gro	Jul 8	Send feedback
🗌 📩 🕞 Antbuddy Team	Inbox Long Vo mentioned you in the group "Project-Antbuddy-Mobile" - Hi Man Le, Long Vo ju	Jul 8	Vou: bi chi
□ ☆ □ Antbuddy Team	Inbox Thinh Hoàng mentioned you in the group "HTK-Feedback" - Hi Man Le, Thinh Hoàng ju	Jul 7	
🗌 🕁 🕞 Antbuddy Team	Inbox Quy Dang mentioned you in the group "Antbuddy-Deployment" - Hi Man Le, Quy Dang j	Jul 7	Quartius

Bước 2: mở mục Forwarding and POP/IMAP \rightarrow chọn Add a forwarding email



Bước 3: Thêm email forwarding

- Nhập email của hệ thống BeelQ, <subdomain>@beeiq.co → chọn Next

Tip: You can also forward only some of your mail by creating a filteri	
1. Add a forwarding address 2. 2. 3.	×
Co Next Cancel	
Sta Disable IMAP	
	Tip: You can also forward only some of your mail by creating a filter Add a forwarding address Please enter a new forwarding email address: <ubdomain-beeiq>@beeiq.co Next Cancel Disable IMAP</ubdomain-beeiq>

- Ví dụ với email <u>qahtkantteststaging@beeiq.co</u>

ole inboxes		
arding: 1 more	Add a forwarding address	
Download: 1 more	1. Add a forwarding address 2. Please enter a new forwarding email address: qahtkantteststaging@beeiq.co 3. Next Cancel	×
Access: HTIK Mail from other clients using 1 more	Sta Disable IMAP When I mark a message in IMAP as deleted: Auto-Expunge on - Immediately update the server. (default) Auto-Expunge off - Wait for the client to update the server.	



CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY

P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM 89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM

- Cửa sổ xác nhận email xuất hiện → chọn Proceed



- Cửa sổ thống báo đã gửi mã xác nhận về email xuất hiện \rightarrow chọn **OK**

Forwarding: Learn more	Add a forwarding address	
	Vertie and the state of the sta	e address
POP Download: Learn more	Add a forwarding address	
	A confirmation code has been sent to qahtkantteststaging@beeiq.co to verify permission.	
	2. ок	
	3. Co	
IMAP Access: (access HTK Mail from other clients using IMAP)	Status: IMAP is enabled Enable IMAP Disable IMAP	

Bước 4: Lấy thông tin mã xác nhận

Mở trang BeelQ chọn Ticket, thông tin mã xác nhận được tự động tạo như một ticket

 Dashboard 	Tickets							🛃 Rep	orts 🖸 🖸	Add Ticket
00 Latest activities		1.								
Contacts	All tickets	<						Ticket	s per page	20 🔻
G Tickets	My open tickets		Ticket	Title	Channel	Status	Ticket Owner	Category	Created Date	Closed
Tasks	My overdue tickets			(#40624554) HTK Forwarding						
A Opportunities	All open tickets	_ ☆ ✓	# 1	Confirmation - Receive Mail from	Email	New			10/07/2017	0
e	Unassigned open tickets									
🖽 Telesales	Overdue tickets									Total: 1
🗠 Reports	Escalated tickets									



- Chọn xem ticket detail → sao chép mã xác nhận

# 1 (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com New	습	Edit	Accept	Reassign	Close	Delete
HTK Team(forwarding-noreply@google.com)						
Send Email	Add note	Ticke	et # 1			
Thanh Tran Jul 10, 2017 3: (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com	46 pm	Ticl Titl	ket (#406 Confi e man.	624554) HTK Fo irmation - Rece le@htklabs.coi	orwarding eive Mail fro m 🖋	m
man.le@htklabs.com has requested to automatically forward mail to your email address gahtkantteststaging@beeig.co. Confirmation code:		Pric	ority Media	um		
do624554 To allow man.le@htklabs.com to automatically forward mail to your address, please click the link below to confirm the request: https://mail-settings.google.com/mail/vf-		SLA Nai	me			

- Hoặc người dùng có thể sao chép nhanh tại tiêu đề ticket ở trang danh sách

						Ticket	s per page	20 •
	Ticket ID	Title	Channel	Status	Ticket Owner	Category code	Created Date	Closed Date
☐ ☆ ✓	# 1	(# <mark>40624554</mark>) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com	Email	New			10/07/2017	

Bước 5: xác nhận mã tại trang Settings của Gmail

- Nhập mã xác nhận \rightarrow chọn Verify

General Labels In Multiple inboxes	ox Accounts Filters and Blocked Addresses	Forwarding and POP/IMAP	Chat Labs	Offline Themes	
Forwarding: Learn more	Add a forwarding address				
> <u>ii</u>	Verify qahtkantteststaging@beeiq.co	1624554 Verify	Re-send email	Remove address	

Giải pháp Tổng đài Ảo và Chăm sóc Khách hàng Đa kênh ANTBUDDY Phần mềm Quản lý Quan hệ Khách hàng BEEIQ CRM



P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM 89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM

Sau khi xác nhận mã, ticket chọn Forward a copy of incoming mail to...



- Sau khi hoàn tất → chọn Save changes

ĺ	General	Labels	Inbox	Accounts	Filters and Blocked Addresses	Forwarding and POP/IMAP	Chat	Labs	Offline	Themes
	Multiple i	nboxes								
				Auto	Expunge on - Immediately update t	he server. (default)				
				Auto	Expunge off - Wait for the client to u	update the server.				
				When a Arch	message is marked as deleted ar ive the message (default)	nd expunged from the last visi	ble IMA	P folde	r:	
				Move	the message to the Trash					
				Imme Imme	idiately delete the message forever					
				Folder S	Size Limits ot limit the number of messages in a	n IMAP folder (default)				
				O Limit	IMAP folders to contain no more the	an this many messages 1,000	•			
				Configu Configu	re your email client (e.g. Outlook, ation instructions	Thunderbird, iPhone)				
					Save Cha	Cancel				

2. Hotmail (tài khoản microsoft: hotmail.com, live.com)

Bước 1: đăng nhập tài khoản hotmail, vào trang Option



Giải pháp Tổng đài Ảo và Chăm sóc Khách hàng Đa kênh ANTBUDDY Phần mềm Quản lý Quan hệ Khách hàng BEEIQ CRM



CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY

P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM 89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM

Bước 2: chọn Mail \rightarrow chọn Account \rightarrow chọn Forwarding

=	Outlook Mail	
Op	otions	
Sho • Ge	ortcuts neral	Save X Discard
⊿ Ma ► A	il	Forwarding
▲ A	Connected accounts	Start forwarding Forward my email to:
	Forwarding	Enter an email address
► A ► J ► L	POP and IMAP Attachment options unk email ayout	Keep a copy of forwarded messages Stop forwarding
► Cal	endar ople	



CÔNG TY CỔ PHẦN ANTBUDDY

P1-03.36, Prince Residence, 17-21 Nguyễn Văn Trỗi, Q. Phú Nhuận, TP HCM 89/26 Đường số 59, Phường 14, Q. Gò Vấp, TP HCM

Bước 3: kích hoạt Forwarding

- Điền thông tin email của hê thống BeelQ **<subdomain>@beeiq.co**
- Chọn Keep a copy of forwarded messages → Chọn Save để hoàn tất cấu hình

	Outlook Mail	
⊙ Ot	otions	
Sho • Ge	ortcuts neral	Save X Discard
⊿ Ma ► A	il utomatic processing	Forwarding
⊿ A	Connected accounts	Start forwarding
	Forwarding	qahtkantteststaging@beeiq.co
► A	POP and IMAP	Keep a copy of forwarded messages
▶ J ▶ L	unk email ayout	Stop forwarding
▶ Cal ▶ Pec	endar ople	