

Hướng cấu hình
Email Forwarding BeeIQ CRM

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.

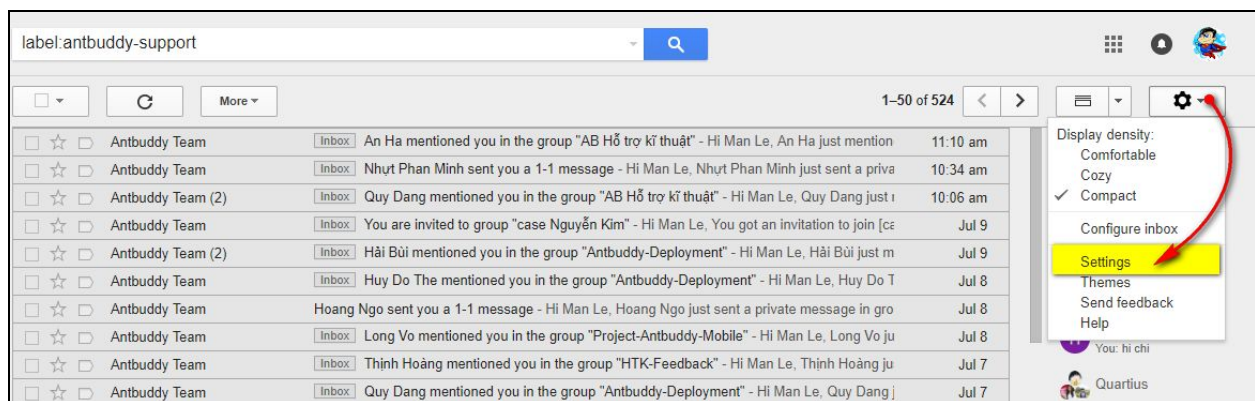
Trước khi cấu hình, người dùng cần đăng ký tài khoản BeelQ tại <https://beeq.co/>. Sau khi đã đăng ký, tên miền trên BeelQ của người dùng sẽ có dạng <subdomain>.beeq.co. Email của người dùng trên hệ thống BeelQ sẽ có dạng <subdomain>@beeq.co

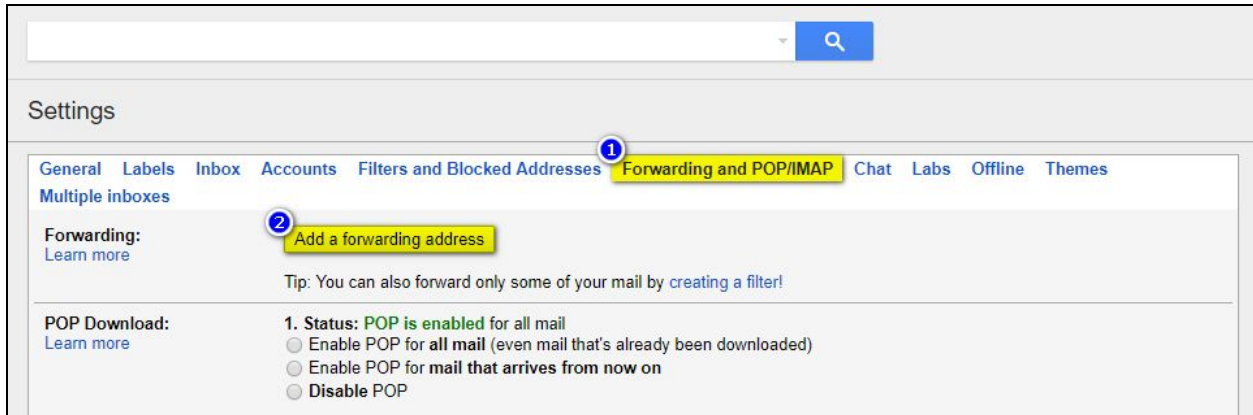
Ví dụ: qahtkantteststaging@beeq.co, với qahtkantteststaging là subdomain

II. Hướng dẫn cài đặt và sử dụng Email Forwarding

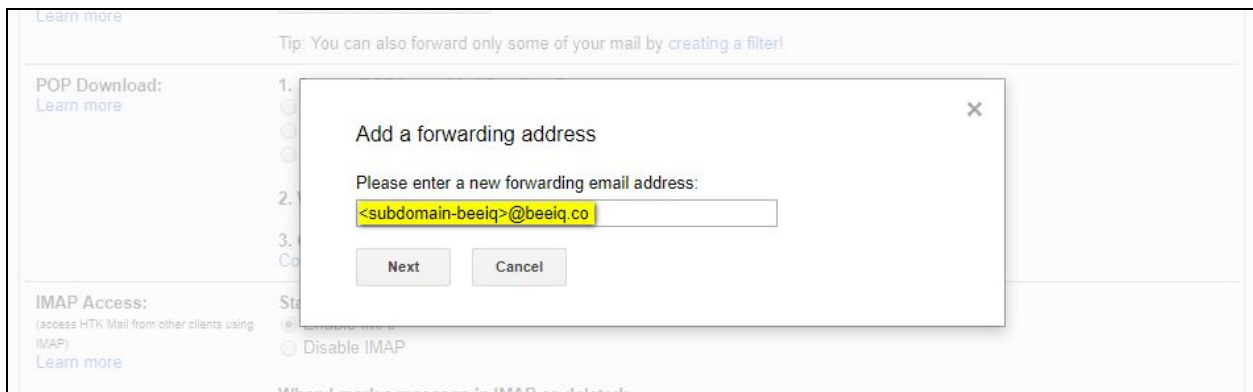
1. Google mail (gmail)

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

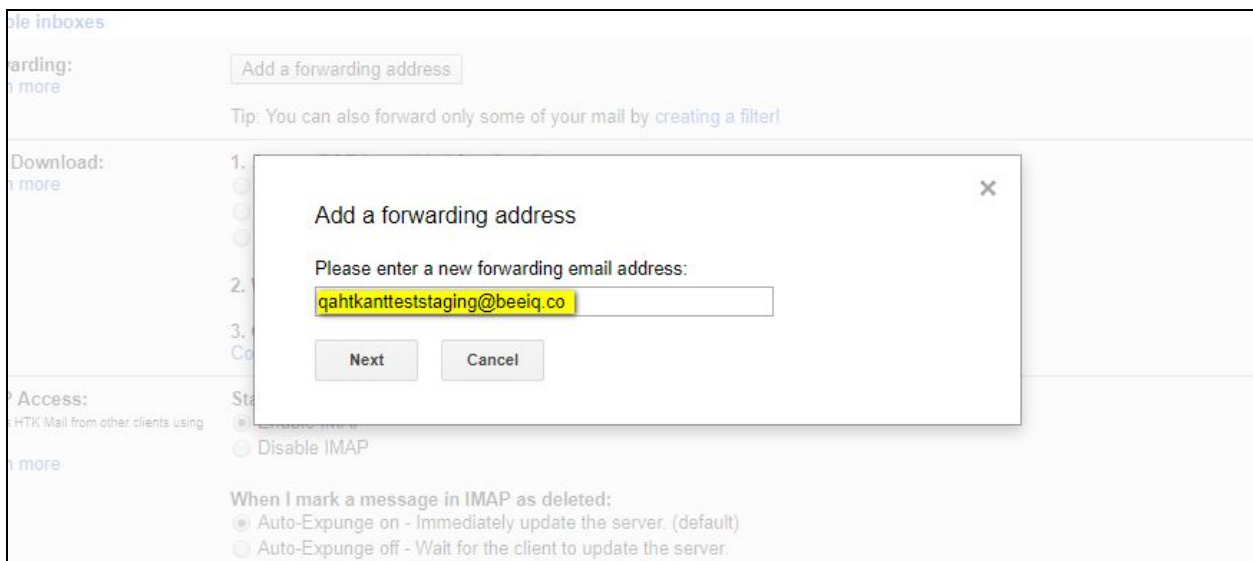


Bước 2: mở mục Forwarding and POP/IMAP → chọn Add a forwarding email**Bước 3: Thêm email forwarding**

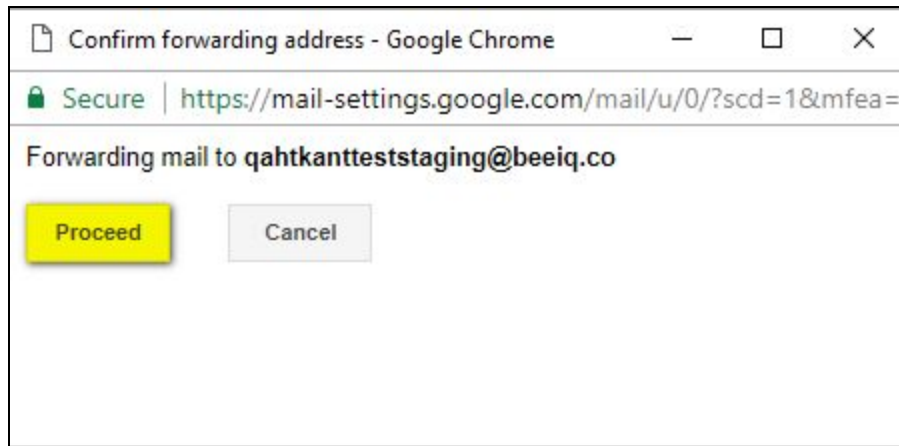
- Nhập email của hệ thống BeelQ, <subdomain>@beeq.co → chọn **Next**



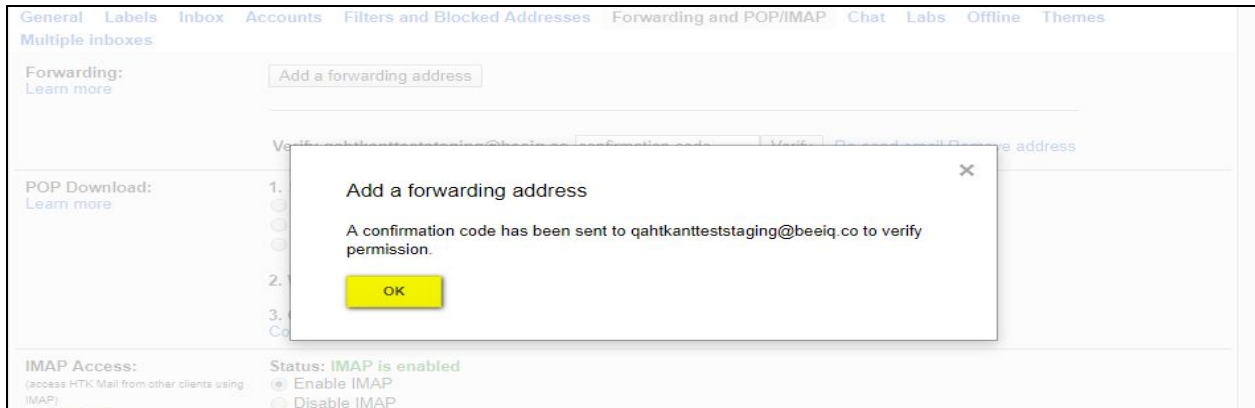
- Ví dụ với email qahtkantteststaging@beeq.co



- Cửa sổ xác nhận email xuất hiện → chọn **Proceed**

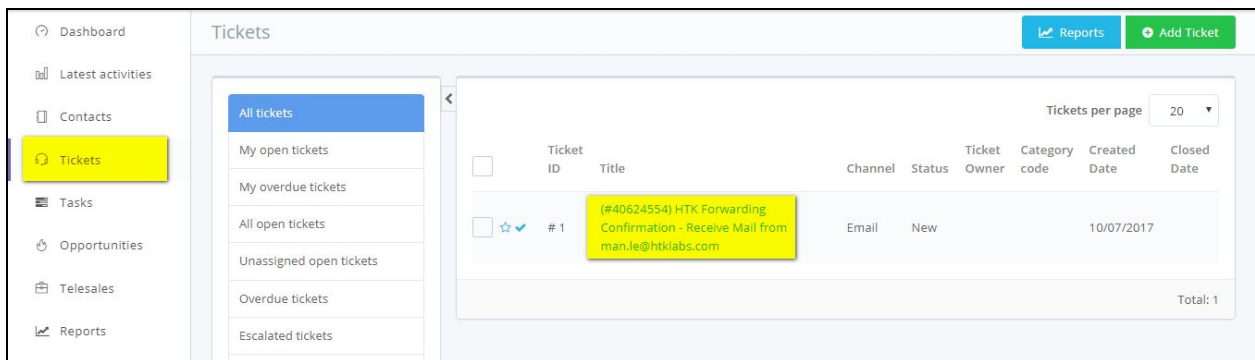


- Cửa sổ thông báo đã gửi mã xác nhận về email xuất hiện → chọn **OK**

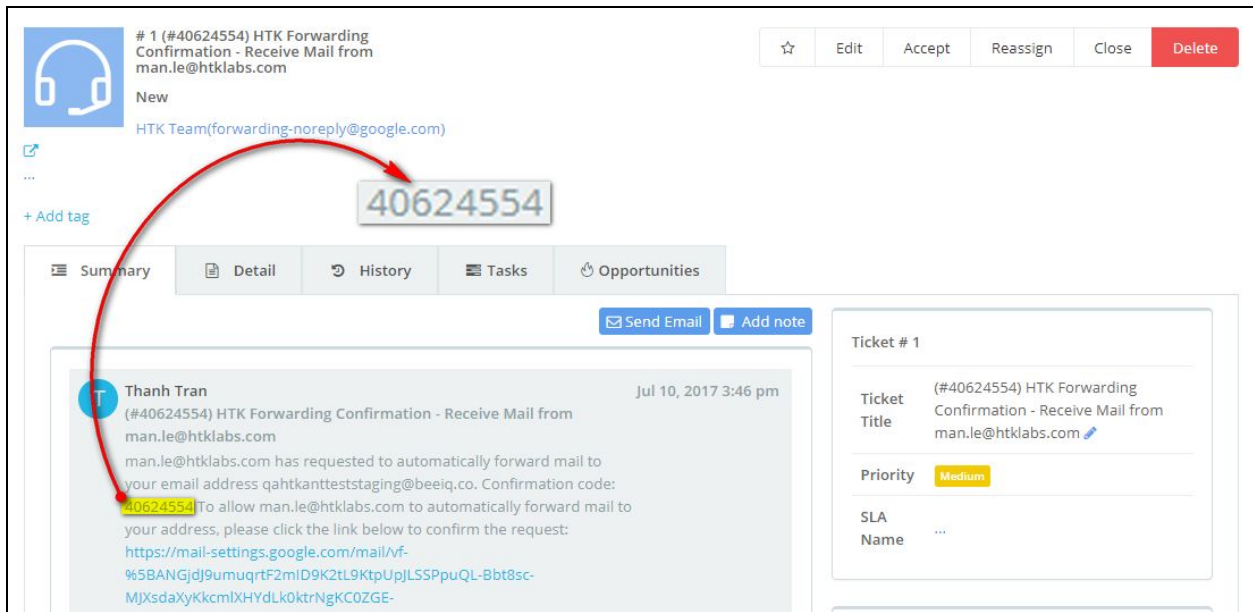


Bước 4: Lấy thông tin mã xác nhận

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



- Chọn xem ticket detail → sao chép mã xác nhận



1 (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com

New

HTK Team(forwarding-noreply@google.com)

+ Add tag

40624554

Summary Detail History Tasks Opportunities

Send Email Add note

Ticket # 1

Ticket Title (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com

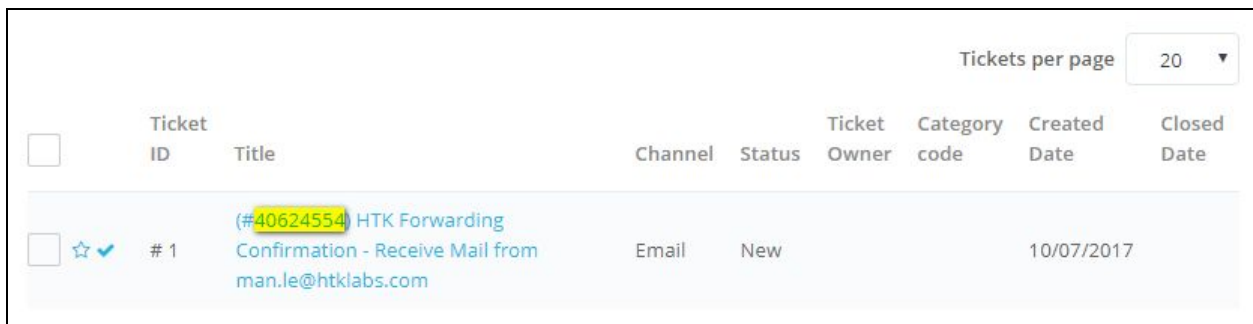
Priority Medium

SLA Name ...

Thanh Tran (#40624554) HTK Forwarding Confirmation - Receive Mail from man.le@htklabs.com Jul 10, 2017 3:46 pm

man.le@htklabs.com has requested to automatically forward mail to your email address qahtkantteststaging@beeiq.co. Confirmation code: 40624554 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-%5BANgjd9umqrtF2mID9K2tL9KtpUjL5SPpuQL-Bbt8sc-MjXsdaXyKkcmlXHYdLk0ktrNgKCOZGE->

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

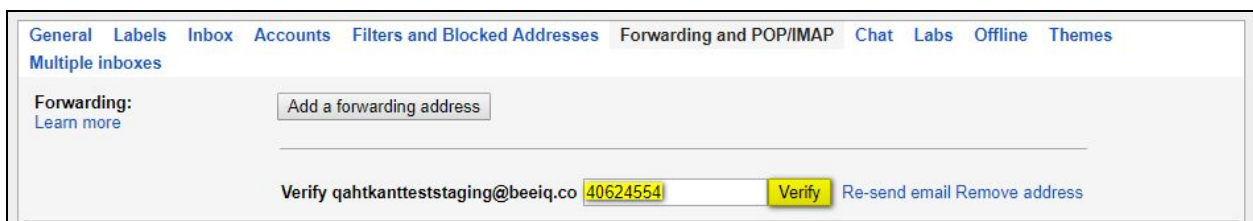


Tickets per page 20

| Ticket ID | Title | Channel | Status | Ticket Owner | Category code | Created Date | Closed Date |
|-----------|--|---------|--------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| # 1 | (#40624554) 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 → chọn **Verify**



General Labels Inbox Accounts Filters and Blocked Addresses Forwarding and POP/IMAP Chat Labs Offline Themes

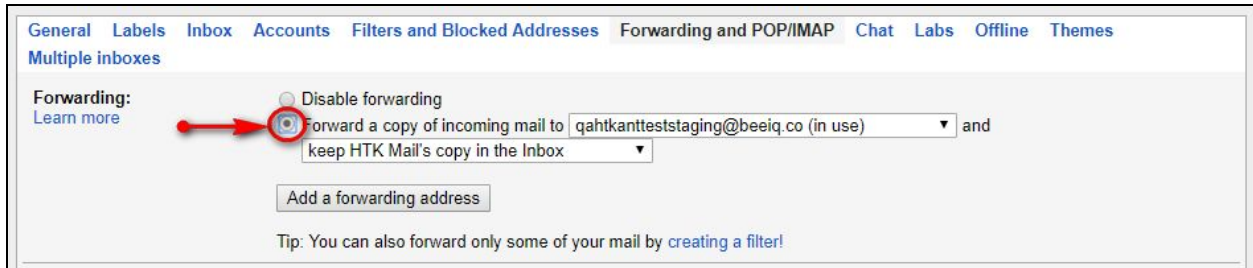
Multiple inboxes

Forwarding: Learn more

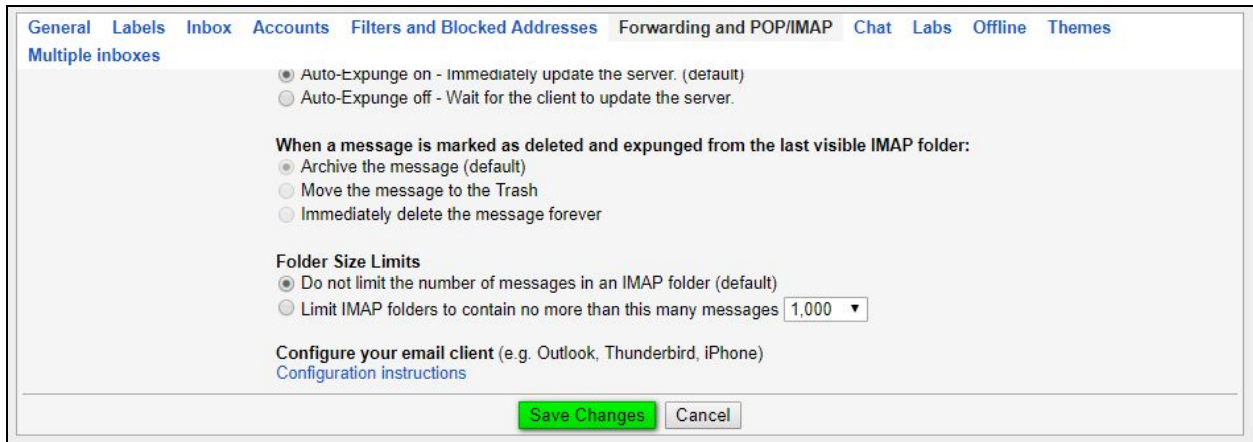
Add a forwarding address

Verify qahtkantteststaging@beeiq.co 40624554 Verify Re-send email Remove address

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

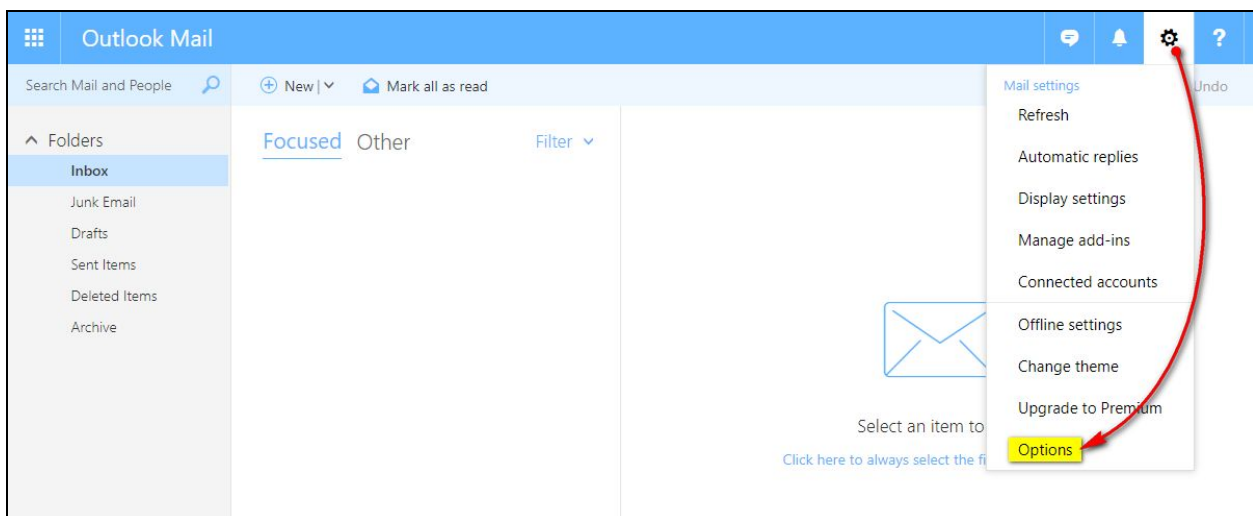


- Sau khi hoàn tất → chọn **Save changes**



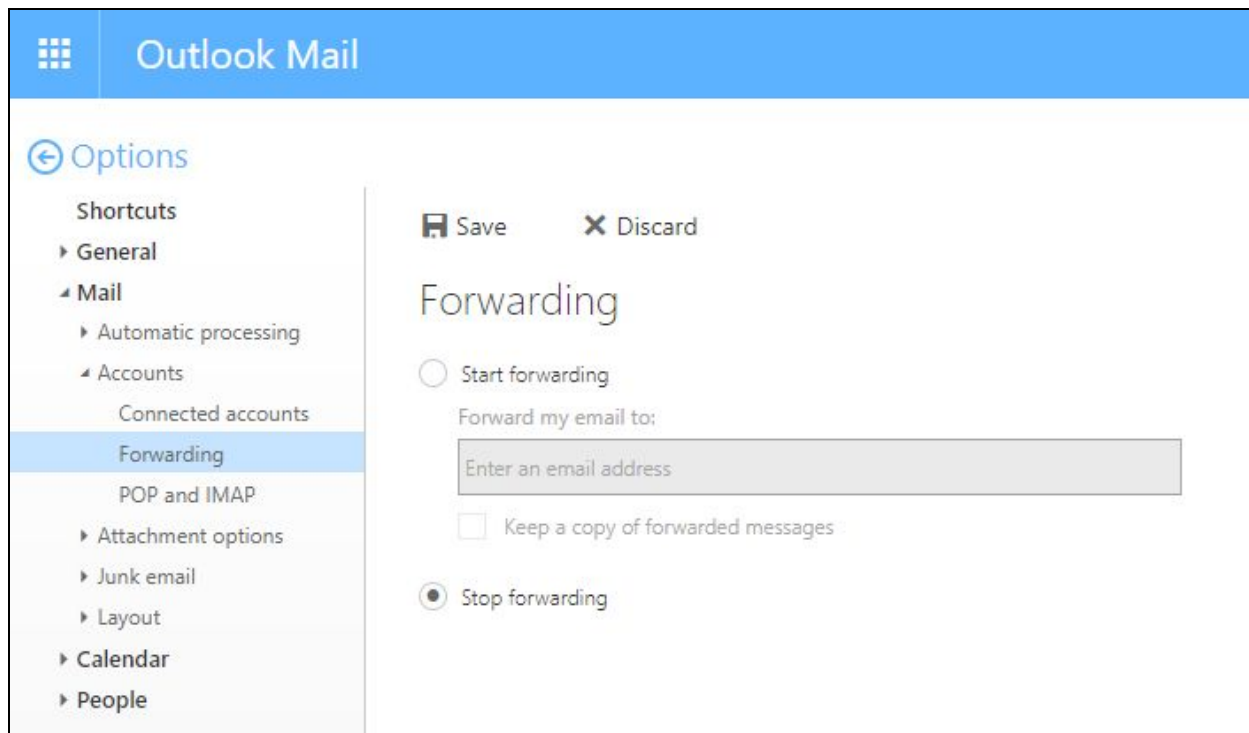
2. Hotmail (tài khoản microsoft: hotmail.com, live.com)

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





Bước 2: chọn Mail → chọn Account → chọn Forwarding





Bước 3: kích hoạt Forwarding

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

