

9. fejezet

Postafiók és levelezés

Kösd be a saját e-mail-fiókodat, és a rendszeren belül levelezz az ügyfelekkel. Minden levél a kapcsolathoz kerül — egy helyen látod az egész beszélgetést, a beérkező válaszokkal együtt.

Szint: kezdő · Becsült idő: 15 perc · Előfeltétel: 2. fejezet

EBBEN A FEJEZETBEN

- Miért kösd be a postafiókod
- Gmail, Outlook, saját SMTP/IMAP
- A csatlakozás lépései
- Levél írása a kapcsolatból
- Beérkező válaszok visszafűzése
- Ki látja a leveleket (jogosultság)
- Kézbesítés és a spam elkerülése

9.1 Miért a rendszerből levelezz?

Eddig felépítettük az ügyfelet, a termékeket és az ajánlatot. Most jön a kommunikáció. Ha a postafiókodat bekötöd a nHsCRM-be, nem kell külön a Gmailt és külön a CRM-et nyitogatnod: a levelet a kapcsolat adatlapjáról írod meg, a válasz pedig automatikusan visszakerül ugyanoda. Így Kovács Bence teljes levelezése — az ajánlattól a visszakérdezésen át a megrendelésig — egyetlen idővonalon fut, amit később te vagy a kollégád bármikor visszaolvas.

MIT NYERSZ VELE

Egy helyen az egész beszélgetés · a kollégák is látják (jogosultság szerint) · a kiküldött ajánlatok és sablonok innen mennek · a megnyitás és kattintás követhető (11. fejezet) · semmi nem vész el, ha lecseréled a telefonod vagy a laptopod.

9.2 Milyen fiókot köthetsz be?

A rendszer háromféle postafiókkal működik, és mindhárommal ugyanazt tudod — a levelezés, a visszafűzés és a követés azonos:

Típus	Kinek	Csatlakozás
Gmail / Google Workspace	aki Gmailt vagy céges Google-fiókot használ	egy kattintásos bejelentkezés (OAuth)
Microsoft 365 / Outlook	Outlook / Office 365 felhasználók	egy kattintásos bejelentkezés (OAuth)
Saját SMTP / IMAP	bármilyen egyéb szolgáltató (pl. tárhely e-mailje)	szerver + felhasználó + jelszó kézzel

A PADLÓPROFI ESETÉBEN

Tegyük fel, hogy a cég a `info@padloprofi.hu` címet egy sima tárhely-e-mailként használja. Ezt a **saját SMTP/IMAP** úton kötjük be: a küldéshez az SMTP-, a beérkező válaszok beolvasásához az IMAP-adatokat adjuk meg. Gmailnél vagy Outlooknál ez a lépés egyetlen bejelentkezés lenne.

9.3 A postafiók bekötése

A csatlakozás a beállításoknál indul. Gmail/Outlook esetén csak be kell jelentkezned; saját szervernél a szolgáltató adatait adod meg.

- 1 Menj a **Beállítások → Postafiók** menüpontra, kattints az **+ Fiók hozzáadása** gombra.
- 2 Válaszd ki a típust: **Gmail, Outlook** vagy **Egyéb (SMTP/IMAP)**.
- 3 Gmail/Outlooknál: jelentkezz be és engedélyezd a hozzáférést. Kész.
- 4 SMTP/IMAP-nál: add meg a **küldő szerver** (SMTP) és a **beolvasó szerver** (IMAP) adatait, a felhasználónevet és a jelszót.
- 5 Kattints a **Kapcsolat tesztelése** gombra — a rendszer küld egy próba-lekérdezést, és jelzi, ha valami nem stimmel.

Postafiók bekötése — Egyéb (SMTP/IMAP)

Megjelenő név

PadlóProfi Kft.

E-mail cím

info@padloprofi.hu

Kimenő levél (SMTP)

Szerver

smtp.tarhely.hu

Port

465

Beérkező levél (IMAP)

Szerver

imap.tarhely.hu

Port

993

Az IMAP opcionális — csak akkor kell, ha a válaszokat is be szeretnéd olvasatni.

Kapcsolat tesztelése

Fiók mentése

9.1. ábra. Saját szervertes fiók bekötése. Az SMTP a küldéshez, az IMAP a beérkező válaszok beolvasásához kell. Gmail/Outlook esetén ez az egész egyetlen bejelentkezéssé egyszerűsödik.

AZ IMAP NEM KÖTELEZŐ

Ha csak *küldeni* akarsz a rendszerből (kimenő ajánlatok, e-mailek), elég az SMTP. A beérkező válaszok automatikus visszafűzéséhez viszont az IMAP is kell — enélkül a válasz csak a rendes postafiókodbba érkezik, a CRM idővonalára nem kerül fel.

9.4 Levél írása a kapcsolatból

Ha megvan a fiók, a levelezés a kapcsolat adatlapjáról indul. Nyisd meg Kovács Bencét, lépj a **Levelezés** fülre, és kattints az **Új levél** gombra. A címzett automatikusan ő lesz — csak a tárgyat és a szöveget kell megírnod (vagy sablont választani, 10. fejezet).

Új levél — Kovács Bence

×

Címzett

kovacs.bence@example.hu

Tárgy

Árajánlat — parkettázás (40 m²)

Üzenet

Kedves Bence!
Köszönöm a megkeresést. Mellékelten küldöm a kért árajánlatot a nappali parkettázására...

Csatolva: **Arajanlat-KovacsBence.pdf**

Sablon beszúrása

Küldés

9.2. ábra. Levélírás közvetlenül a kapcsolatból. A 8. fejezet ajánlata itt csatolmányként megy — a küldés eseménye rögtön felkerül Bence idővonalára.

9.5 A beérkező válasz visszafűzése

Amikor Bence válaszol, a rendszer felismeri, hogy a levél melyik korábbi beszélgetéshez tartozik, és **ugyanahhoz a szálhoz** fűzi a kapcsolat idővonalán. Nem kell keresgélned: a küldött leveled alatt ott lesz a válasza, időrendben. Ez a „szálkezelés” (threading) a rendes e-mail-kliensekhez hasonlóan működik, csak itt az ügyfélhez kötve.

HA EGY VÁLASZ MÉGSEM TÁRSUL

Ritkán előfordul, hogy egy beérkező levél feladóját a rendszer nem találja meg a kapcsolatok között (pl. más címről ír). Ilyenkor a levél a beérkezők közé kerül „társítatlanként”, és egy kattintással hozzárendelheted a megfelelő kapcsolathoz.

9.6 Ki látja a leveleket?

A levelezés jogosultsághoz kötött. Alapesetben a saját postafiókod leveleit te látod, illetve azok, akiknek a fiókot megosztod. Egy több fős csapatnál ez fontos: eldöntheted, hogy a

`info@padloprofi.hu` közös fiók legyen (mindenki látja), vagy egy-egy kolléga személyes fiókja csak őhozzá tartozzon. A beállítást a `Postafiók` fióknál a láthatóságnál szabod meg.

9.7 Kézbesítés és a spam elkerülése

Hogy a leveleid ne a spam-mappában landoljanak, néhány dolgot érdemes rendben tartani a saját domainednél:

- **SPF, DKIM, DMARC** — ezek a domained beállításai, amik igazolják, hogy a levél tényleg tőled jön. Gmail/Outlook fióknál a szolgáltató ezt kezeli; saját szervernél a tárhely-szolgáltatód segít beállítani.
- **Valós feladónév** — a „Megjelenő név” legyen a cég neve, ne egy géppel generált cím.
- **Ne küldj egyszerre túl sokat kézzel** — nagy listákhoz a tömeges küldés modult használd (11. fejezet), ami ütemezetten, biztonságos tempóban küld.

ÖSSZEFOGLALVA

A bekötött postafiókkal a levelezés a CRM része lett: a kapcsolatból írsz, a válasz oda tér vissza, és az egész csapat egy helyen látja a beszélgetést. A következő fejezetben ezt gyorsítjuk fel — e-mail sablonokkal, hogy a visszatérő leveleket ne kelljen mindig újraírni.