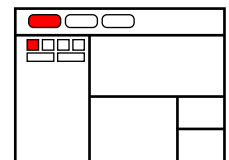


操作画面の説明

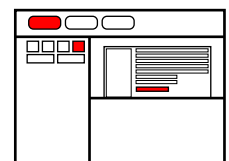
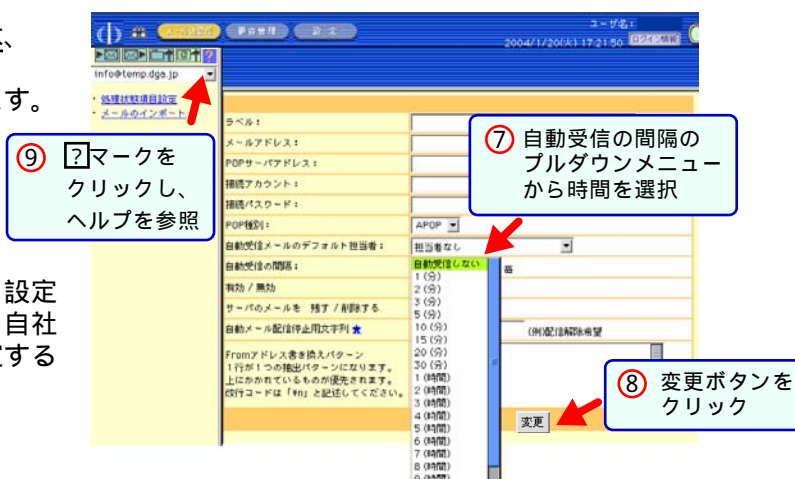


メールの受信と閲覧

デフォルトでは、手動受信設定になっています。



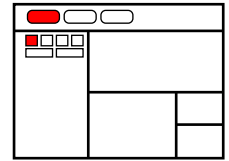
自動受信に変更するには、  
をクリックし、  
メール設定画面を開きます。



ここでは、処理状態項目設定・メールのインポート・自社のメールアドレスを設定する事ができます。

メールのカテゴリ間の移動 (手動)

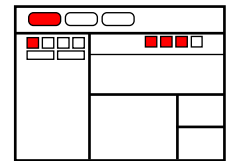
ドラッグ&ドロップはしないで下さい。



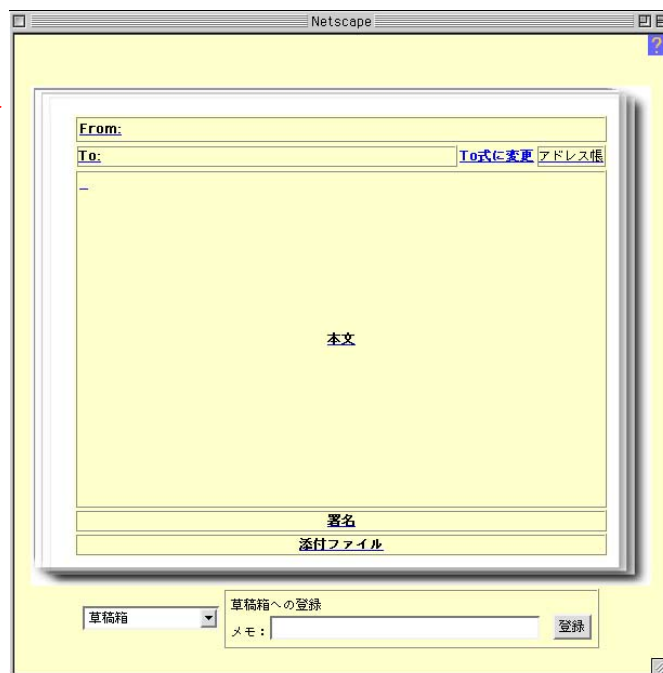
自動振分の設定方法は、  
3頁をご覧ください。

メール作成・文例登録

メール作成と文例登録は同じ画面で行います。



② メール作成画面  
が開く



ここでは、メール作成・文例登録  
・署名登録・添付ファイル登録・  
各種メール送信方法の選択が  
できます。

カテゴリの追加・変更

作成したカテゴリを削除することはできません

① カテゴリ設定 ボタンをクリック

② メールアドレス を選択

③ メールアドレス をクリック

④ テキストBOXに カテゴリ名を入力

⑤ 追加ボタンを クリック

⑥ ?マークを クリックし、 ヘルプを参照

ここでは、カテゴリ (サブカテゴリ) の追加、変更・カテゴリの権限設定が できます。

メールの自動振分設定

① 振分設定の ボタンを クリック

② メール振分設定 画面が開く

③ ?マークを クリックし、 ヘルプを参照

ここでは、メールの振分、 転送設定・設定経路の確認 ・振分実行・設定の修正、 削除が できます。

パターン名	振分・転送元	条件	振分・転送先	実行・削除
1 お問合せ	未振分 未処理 全ての担当者	件名 問合せ を含む	問い合わせ (自動返信) 未処理 担当者を変更しない	実行 削除
2 ディベックスからのお知らせ	未振分 未処理 全ての担当者	件名 ディベックスからのお知らせ を含む	dbecs.INFO 未処理 担当者を変更しない	実行 削除
3 support	未振分 未処理 全ての担当者	送信元アドレス support@ .com を含む	問い合わせ (自動返信) 未処理 担当者を変更しない	実行 削除



自動返信設定

自動返信文はカテゴリに設定します。

① ?マークをクリックし、ヘルプを参照

② 設定したいカテゴリの名称部分をクリック

③ 文書登録ボタンをクリック

④ 選択画面が開く

⑤ 自動/手動返信フォーマットを選択

⑥ フォーマット作成画面が開くのヘルプを参照

登録するものを選択してください。

- 文書
- エレッジ
- 自動/手動返信フォーマット

自動返信フォーマット / 自動返信フォーマット

件名: 特定のメールアドレス  
本文: 元のメール本文

処理状態の設定・変更

メールの処理状態を変更するには、「処理状態変更」プルダウンメニューより、選択して下さい。

① メールアドレス設定ボタンをクリック

② ?マークをクリックし、ヘルプを参照

③ プルダウンメニューからメールアドレスのラベル名を選択

④ 処理状態項目設定をクリック

⑤ テキストBOXに処理状態名を入力

⑥ 追加ボタンをクリック

メールアドレスの設定画面が開く

添	返	メモ	件名	名前	処理状態	担当者	送信日時	受信日時↑	アドレ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		●問合せ		未処理		2003/06/19 18:05:25	2003/06/19 18:05:36	sales@temp.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		●サンプル1		未処理		2003/06/19 18:05:09	2003/06/19 18:05:36	sales@temp.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		●ですと2		未処理		2003/06/19 18:04:49	2003/06/19 18:05:36	sales@temp.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		●ですと1		未処理		2003/06/19 18:04:06	2003/06/19 18:04:18	sales@temp.

処理状態設定

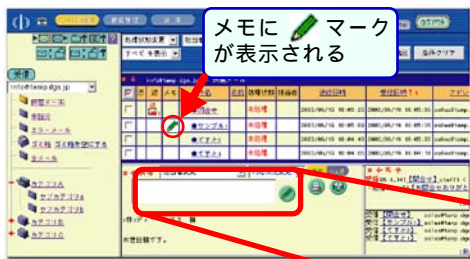
未処理  
処理中  
保留  
完了

有効

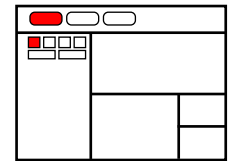
追加

## ウィルスメールの処理

サーバには、ウィルスフィルターが設置してあります。



ウィルスが検出された場合、  
メモ欄に下記の文字列が入ります。



ウィルス検出【!!!ウィルスメール!!!】

ウィルス検出【検出失敗(検出時にエラー)】と表示された場合「ウィルスがなかった」という事ではありません。  
3頁の「自動振分設定」を使い、条件を「メモ」に「ウィルス検出」を「含む」に、処理の「振分先カテゴリ」を「ゴミ箱」に設定してください。

## ワンポイント

「手動受信」の設定をしている場合、「受信ボタン」を押した人が、そのメールの担当者になります。  
「自動受信」の設定をしている場合、「担当者無し」になります。また、予め担当者を設定しておく事もできます。

返信メールを作成する時には、「担当者変更プルダウンメニュー」から自分を選択し、「担当者」を変更して下さい。これにより、対応の重複を防ぐ事ができます。また、対応履歴を確認した際に、どのスタッフが対応したのかを確認する事ができます。

自動返信を設定する場合は、まずカテゴリを用意します。そのカテゴリにメールが振分けられた後、( 3頁の自動振分設定を参照 )返信メールが自動で送信されます。

「設定」画面で、登録ユーザを「以下無効ユーザ」に移動させてしまうと、次回からログインできなくなります。

サーバのメールを「残す」「削除する」の選択は、導入時にどちらかをお選びいただきます。

ダウンロードしたメールを再びインポートした場合、新しいメールとして認識される為、対応履歴の紐付けが外れます。  
一括でダウンロードしたメールは、Microsoft Wordなどで参照することができます。

「ゴミ箱を空にする」に対して権限があるのは管理者のみとなっておりますので、下位ユーザはメールを削除する事はできません。

突然メールが受信できなくなった場合の原因として、受信メールの中に、異常にデータの大きなメールや不正な文字が含まれているメールがあると考えられます。  
[http://www.168.ne.jp/support/sp\\_sv\\_npop.html](http://www.168.ne.jp/support/sp_sv_npop.html)から npopというソフトをダウンロードし、サーバから原因と思われるメールを削除して下さい。