Как настроить отправку письма роботом в Битрикс24

Автор: Редакция «Афонин Консалтинг»
Опубликовано: 12 октября 2026 · Обновлено: 13 октября 2026
Способ сверки: проверено в интерфейсе · 12 октября 2026
PDF подготовлен: 13 октября 2026

Разберём одну задачу: после перехода сделки на выбранную стадию отправить письмо на контролируемый адрес. Результат настройки - понятная цепочка с определёнными отправителем, получателем и моментом запуска.

Короткий ответ

Добавьте робота «Отправить письмо» на нужную стадию сделки, выберите отправителя и задайте тему, текст и условия запуска. Проверьте получателя в тестовом контакте, затем сопоставьте статус робота с письмом на контролируемом адресе.

Перед началом

Версия:	Облако
Устройство:	Веб-версия на компьютере
Тариф:	Облако: доступность конкретного действия требует проверки. Общая строка «Роботы и триггеры» не подтверждает тариф для действия «Отправить письмо клиенту». До запуска проверьте доступность этого робота, подключённый почтовый ящик отправителя и email клиента.

Ниже - порядок настройки учебного сценария. Перед использованием в рабочей воронке проверьте его на тестовой сделке в своём портале.

Работайте на отдельной тестовой сделке. Для проверки используйте свой почтовый адрес. Перед включением сценария в рабочую воронку согласуйте содержание письма и условия отправки с ответственным за процесс.

Если на стадии написано «Настройка роботов возможна только в дизайнере Бизнес-процессов», сохраните действующий режим. Команда возврата обычной настройки не является необходимым шагом этой инструкции. В нашем прогоне использована отдельная временная стадия с обычным роботом.

В статье расскажем, как:

• определите результат сценария
• настройте отправку письма
• проверьте первый запуск
• что показал наш тест в портале
• зафиксируйте критерии готовности

Определите результат сценария

Сначала запишите, какое действие пользователя должно привести к письму. Например: менеджер переводит тестовую сделку на стадию «Ожидаем подтверждение»; контакт получает письмо с описанием следующего шага. Само название стадии в этом примере условное.

Подготовьте короткий паспорт теста: название воронки, стадия запуска, тестовый контакт, адрес получателя, тема письма и ожидаемое время отправки. Это позволит отличить запланированное действие от случайного письма из другого сценария.

Настройте отправку письма

1. Откройте нужную воронку сделок в CRM и перейдите к роботам. Убедитесь, что настраиваете правильную стадию.
2. Добавьте робота «Отправить письмо» из группы «Коммуникация с клиентом». Это название отображалось в проверенном облачном портале 12 октября 2026 года.
3. В поле «От кого» выберите доступного отправителя и проверьте его адрес. В нашем прогоне использован уже настроенный отправитель; добавление нового почтового ящика отдельно не проверялось.
4. Заполните тему и текст. Для первого теста достаточно короткого сообщения с уникальной меткой, например «Проверка сценария А». Если используете значения полей, убедитесь, что они заполнены в тестовой карточке.
5. Задайте время запуска и необходимые условия. Проверьте порядок выполнения, если на стадии есть другие роботы.
6. Сохраните настройки робота и изменения на странице автоматизации.

Проверьте получателя отдельно. Для первого прогона достаточно одного тестового контакта с одним контролируемым адресом. В настройках робота есть поля «Тип адреса клиента» и «Использовать адрес»; выбранные значения должны соответствовать адресу в контакте. Сценарий с несколькими контактами проверьте отдельно.

Проверьте первый запуск

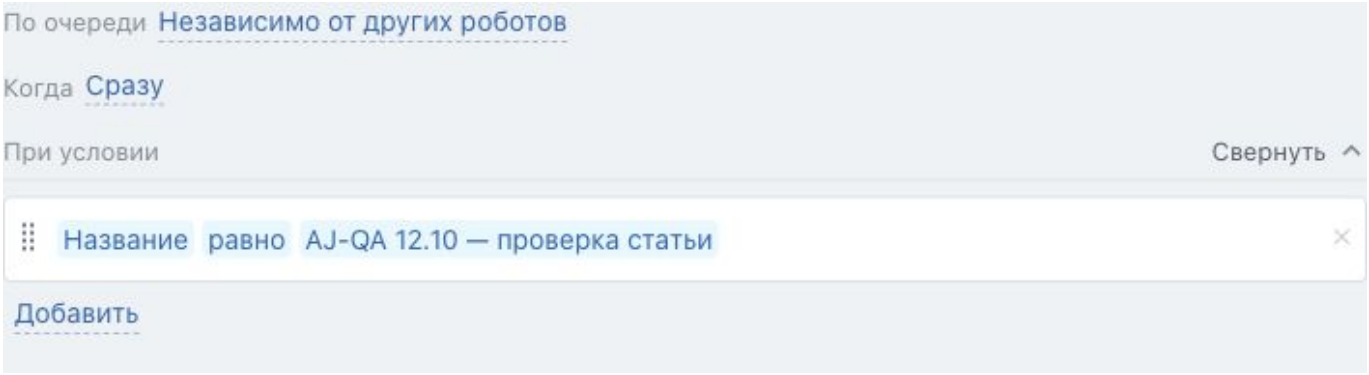
До проверки зафиксируйте начальное состояние: где находится тестовая сделка, кто указан в контактах и какое письмо вы ожидаете. Затем переведите её на выбранную стадию и посмотрите статус робота в карточке сделки. Если используете отладчик, наблюдайте запуск и сообщения в журнале.

Сопоставьте два результата: что произошло в CRM и что пришло на тестовую почту. Успешное выполнение действия в системе ещё не подтверждает, что получатель увидел письмо в основной папке. Проверьте адрес, тему, подстановки и наличие вложений, если они предусмотрены.

Не выполняйте повторный запуск, пока не установили причину отсутствующего результата. Иначе трудно понять, сколько писем создал каждый тест и какой вариант настроек сработал.

Что показал наш тест в портале

12 октября 2026 года мы добавили отдельную временную стадию и настроили одного робота: запуск сразу, условие «Название равно AJ-QA 12.10 - проверка статьи», существующий отправитель, рабочий e-mail и первый добавленный адрес. Отслеживание переходов по ссылкам было выключено.



Собственный снимок тестовых настроек. Название ограничивает запуск конкретной сделкой.

Тестовую сделку создали сразу на этой стадии, с одним отдельным контактом и согласованным адресом. В истории появился исходящий e-mail с уникальной темой. Это подтверждает первичную отправку в данном варианте настройки. Получение письма адресатом проверяется отдельно.

В этот прогон не входили повторный вход на стадию, несколько контактов, вложения, задержки и запуск триггеров. Они требуют отдельных проверок. Рабочая цепочка стартовой стадии не изменялась.

Зафиксируйте критерии готовности

Контроль	Что зафиксировать
Момент запуска	Правильная воронка и стадия, выполненные условия, ожидаемая задержка.
Адреса	Фактические отправитель и получатель.
Содержание	Тема, текст, подставленные поля и вложения соответствуют задаче.
Повторный вход	Заранее определено, допустимо ли повторное письмо при возвращении сделки на стадию; поведение проверено отдельно.

Сохраните результаты каждого прогона с датой, названием сделки и вариантом настроек. Если изменить одновременно адрес, условие и очередь, удачный запуск не покажет, что именно исправило сценарий.

Коротко

Один тестовый сценарий должен отвечать на четыре вопроса: когда отправлять, от чьего имени, кому и какое письмо. Переход к рабочим сделкам планируйте после проверки результата и повторных запусков.

Если пока неясно, нужен ли робот или триггер, начните с выбора инструмента. Настроенный сценарий можно проверить по маршруту проверки.