1С: Предприятие 8

«Массовая рассылка сообщений в мессенджерах»

Редакция 1.0

Руководство пользователя

(описание расширения)

Москва 2026 г.

ПРАВО ТИРАЖИРОВАНИЯ ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ И ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИНАДЛЕЖИТ ООО «Лаборатория информационных технологий»

ПРИОБРЕТАЯ ДАННЫЙ ПРОДУКТ, ВЫ ТЕМ САМЫМ ДАЁТЕ СОГЛАСИЕ НЕ ДОПУСКАТЬ КОПИРОВАНИЯ РАСШИРЕНИЯ И ДОКУМЕНТАЦИИ БЕЗ ПИСЬМЕННОГО РАЗРЕШЕНИЯ ООО «ЛАБОРАТОРИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Фирма: ООО «Лаборатория информационных технологий»
Адрес: 119619, Москва г, Производственная ул, дом № 12, корпус 2, 803
Телефон: +7 499 380 94 49

ЛИНИЯ КОНСУЛЬТАЦИЙ

Техническая поддержка и линия консультаций по работе с расширением осуществляется по электронной почте **help@myitlab.ru** и по телефону **+7 499 380 94 49** в рабочие дни с 10:00 до 18:00 (по московскому времени).

Обращаем ваше внимание, что поддержка и линия консультаций по работе с расширением обеспечивается для зарегистрированных пользователей ООО «Лаборатория информационных технологий», которые официально приобрели продукт.

Обращение на линию поддержки по почте:

При обращении на линию поддержки по электронной почте обязательно указать:

1) ИНН Организации
2) Наименование организации
3) Информацию о релизе основной конфигурации и установленных расширений из раздела "Конфигурация" окна "О программе", которое открывается из меню из верхней правой панели программы 1С:Предприятие 8.

В случае если необходима консультация, подробно опишите свой вопрос.

При возникновении ошибки необходимо в электронном письме:

1) Описать последовательность действий, приводящих к ошибке.
2) Написать полный текст ошибки или прикрепить скриншот журнала регистрации, показывающий данную ошибку
3) Описать как, по Вашему мнению, должна правильно работать программа.

Разработчик ООО «Лаборатория информационных технологий» обеспечивает исправление ошибок, обнаруженных пользователями, в выпусках новых релизов расширения, но не гарантирует исполнения всех замечаний и предложений по развитию функционала расширения.

Обращение на линию поддержки по телефону:

При обращении на линию консультаций по телефону Вы должны находиться рядом с компьютером с запущенной программой (в противном случае оказание поддержки может быть технически невозможным) и быть готовы назвать релиз основной конфигурации и расширения, а также наименование организации.

Также быть готовым назвать контактный телефон и контактное лицо для связи, так как некоторые консультационные вопросы могут занять время.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 4
1. Установка и обновление 4
Подключение расширения в конфигурацию 4
Обновление расширения 6
Отключение и удаление расширения 6
2. Настройка 7
Настройка учётной записи мессенджера 7
Настройка флага «Отказался от рассылок» 8
3. Использование 9
Шаг 1: Открытие журнала рассылок 9
Шаг 2: Создание нового документа рассылки 10
Шаг 3: Заполнение списка получателей 11
Шаг 4: Управление списком получателей 14
Шаг 5: Заполнение текста сообщения и вложений 15
Шаг 6: Отправка рассылки 17
Шаг 7: Просмотр результатов отправки 18
4. Отчёт по рассылкам 18
5. Типичные ошибки и их решение 19
Ошибка: «Нет активной учётной записи MAX» 19
Ошибка: «Не указаны получатели!» 20
Ошибка: «Сообщение не отправлено!» 20
Телефон получателя не заполняется автоматически 20

Введение

Программный продукт разработан в среде «1С:Предприятия 8.3».

Настоящее руководство описывает программный продукт «Массовая рассылка сообщений в мессенджерах». Основное назначение продукта — автоматизация рассылки сообщений клиентам и контактным лицам через мессенджер WhatsApp посредством сервиса GreenAPI непосредственно из системы 1С. Продукт позволяет формировать списки получателей из различных источников, прикреплять файлы к сообщениям и контролировать результаты отправки.

Модуль «Массовая рассылка сообщений в мессенджерах» разработан в среде «1С:Предприятия 8.3» и реализован в виде расширения конфигурации, не требующего изменения типовой конфигурации.

Модуль встраивается в следующие типовые конфигурации:

- 1С:ERP Управление предприятием, редакция 2
- 1С:Управление торговлей и взаимоотношениями с клиентами (CRM), редакция 11
- 1С:Комплексная автоматизация, редакция 2
- Другие конфигурации — по запросу

Для работы расширения необходим активный аккаунт сервиса GreenAPI и настроенная учётная запись мессенджера в CRM-подсистеме.

Основные возможности расширения:

Массовая рассылка сообщений WhatsApp по спискам клиентов, контактных лиц и потенциальных клиентов;

Гибкое формирование списков получателей: по сегменту, маркетинговой кампании, через подбор из справочников;

Прикрепление файлов к сообщению рассылки;

- Автоматическое определение и форматирование номеров телефонов получателей;
- Контроль статуса отправки по каждому получателю (отправлено / не отправлено);
- Исключение из рассылки партнёров и контактных лиц с флагом «Отказался от рассылок»;
- Отчёт по результатам рассылок с детализацией по получателям.

1. Установка и обновление

Подключение расширения в конфигурацию

Рассмотрим подключение модуля «Массовая рассылка сообщений в мессенджерах» в конфигурацию 1С.

1. Откройте базу 1С и перейдите в раздел «Администрирование». Зайдите в пункт «Печатные формы, отчёты и обработки».

2. Нажмите на пункт «Расширения» (Рис. 1.1).

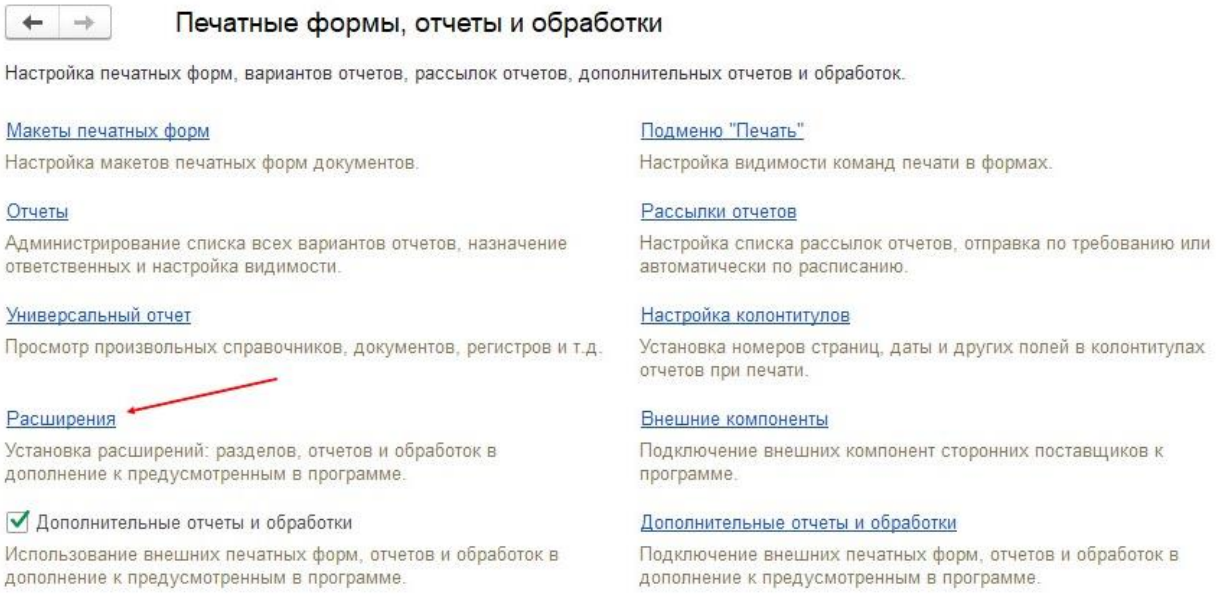


Рисунок 1.1. Переход в раздел «Расширения»

3. Нажмите кнопку «Добавить» и выберите файл с расширением (*.cfe) данной поставки. Откройте его.

4. Если появится окно «Предупреждение безопасности» — нажмите «Продолжить» (Рис. 1.2).

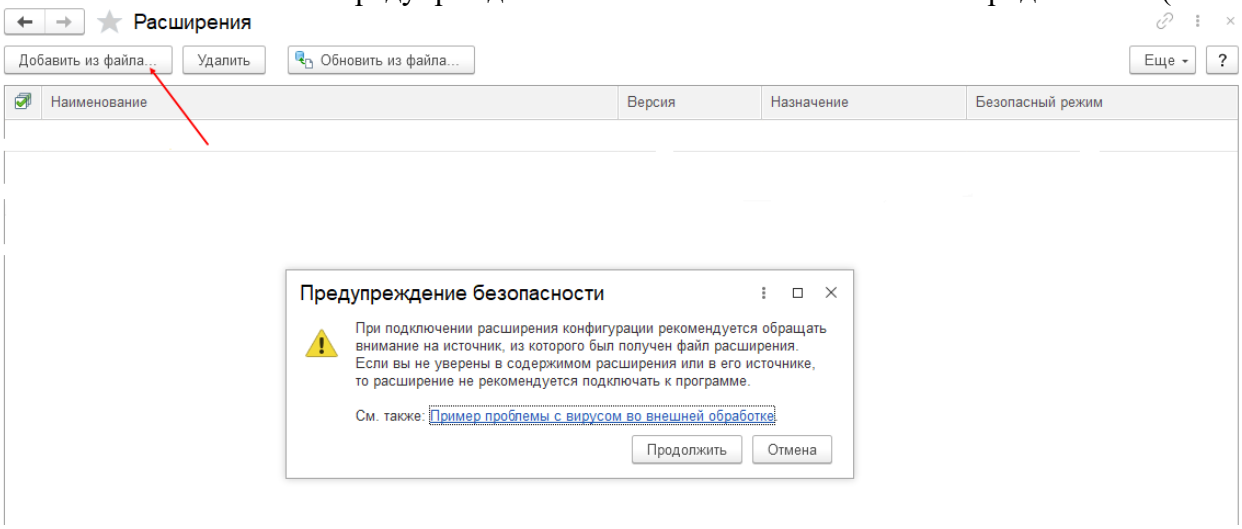


Рисунок 1.2. Предупреждение безопасности при загрузке расширения

5. Снимите галочку «Безопасный режим» у добавленного расширения (Рис. 1.3).

6. Перезапустите программу 1С.

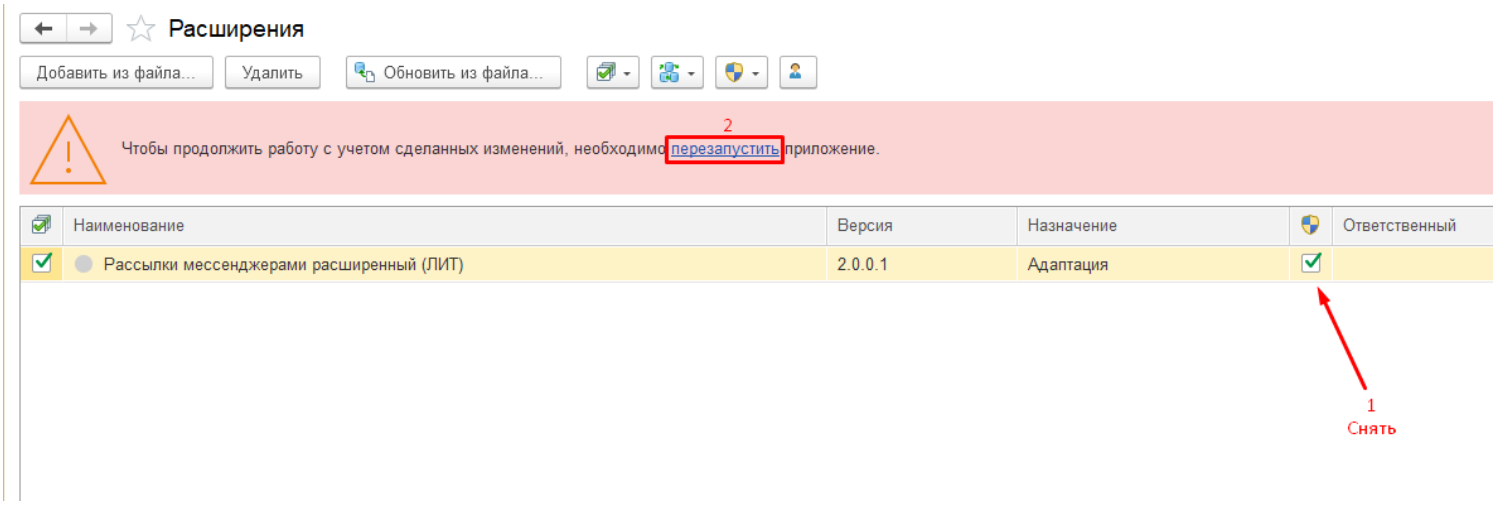


Рисунок 1.3. Снятие безопасного режима с расширения

Расширение работает в небезопасном режиме — снятие галочки «Безопасный режим» обязательно для корректной работы рассылки.

Обновление расширения

При смене релиза расширяемой конфигурации работоспособность расширения обеспечивается предоставлением новой версии. Обновлённая версия предоставляется по запросу к компании-разработчику:

тел.: +7 499 380 94 49

почта: help@myitlab.ru

1. Перейдите в раздел «Администрирование» → «Печатные формы, отчёты и обработки».
2. Перейдите по ссылке «Расширения».
3. Выберите расширение «Массовая рассылка сообщений» и нажмите кнопку «Обновить из файла...» (Рис. 1.4).



Рисунок 1.4. Кнопка «Обновить из файла»

4. Если появится «Предупреждение безопасности» — нажмите «Да».
5. В окне выбора файла найдите новую версию файла расширения и откройте его.
6. После обновления расширения перезапустите программу 1С.

Отключение и удаление расширения

Отключение выполняется при обнаружении ошибок и невозможности дальнейшего использования расширяемой типовой конфигурации. Для отключения требуются права администратора или полные права.

Чтобы отключить расширение, в разделе «Расширения» снимите галочку у расширения (Рис. 1.5) и перезапустите базу.

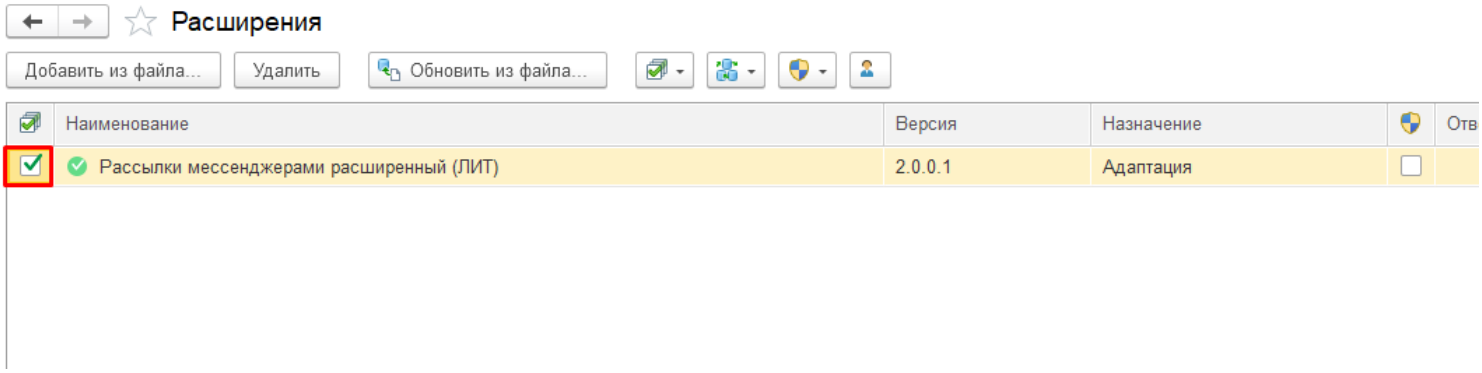


Рисунок 1.5. Отключение расширения

Отключение или удаление расширения влечёт за собой изменение данных расширяемой типовой конфигурации — объекты расширения будут удалены из базы.

2. Настройка

Настройка учётной записи мессенджера

Перед началом работы с рассылкой необходимо убедиться, что в системе настроена учётная запись мессенджера (через сервис GreenAPI).

Учётные записи мессенджеров настраиваются в подсистеме CRM. В расширении используются только учётные записи типа GreenAPI. Для перехода к настройке учётных записей откройте раздел меню «Рассылка сообщений» (Рис. 2.1).

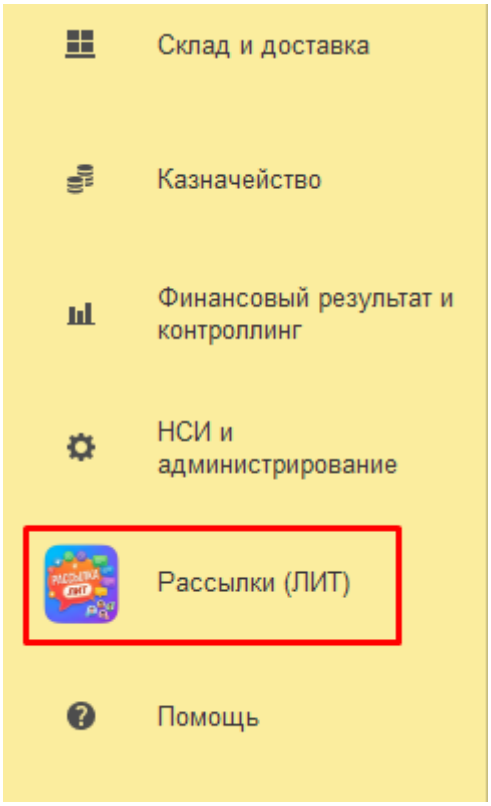


Рисунок 2.1. Раздел «Рассылка сообщений» в главном меню

Для проверки корректности настройки учётной записи убедитесь, что:

- Учётная запись имеет статус активной и подключена к сервису GreenAPI;
- Телефонный номер, привязанный к учётной записи, доступен для отправки сообщений;
- Учётная запись выбрана в качестве основной в настройках мессенджеров.

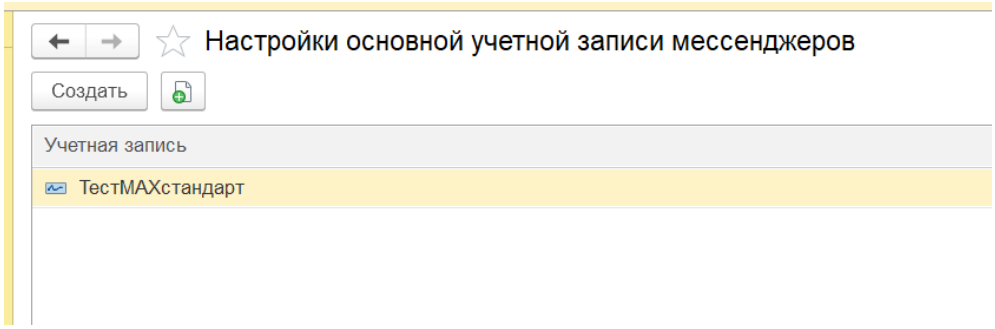


Рисунок 2.2. Карточка учётной записи мессенджера GreenAPI

Отправка сообщений рассылки осуществляется только через учётные записи, подключённые к сервису GreenAPI. При выборе учётной записи в документе рассылки отображаются только подходящие записи.

Настройка флага «Отказался от рассылок»

В системе предусмотрена возможность исключения отдельных партнёров и контактных лиц из всех рассылок. Для этого в карточке партнёра или контактного лица установите флаг «Отказался от рассылок (ЛИТ)» (Рис. 2.3).

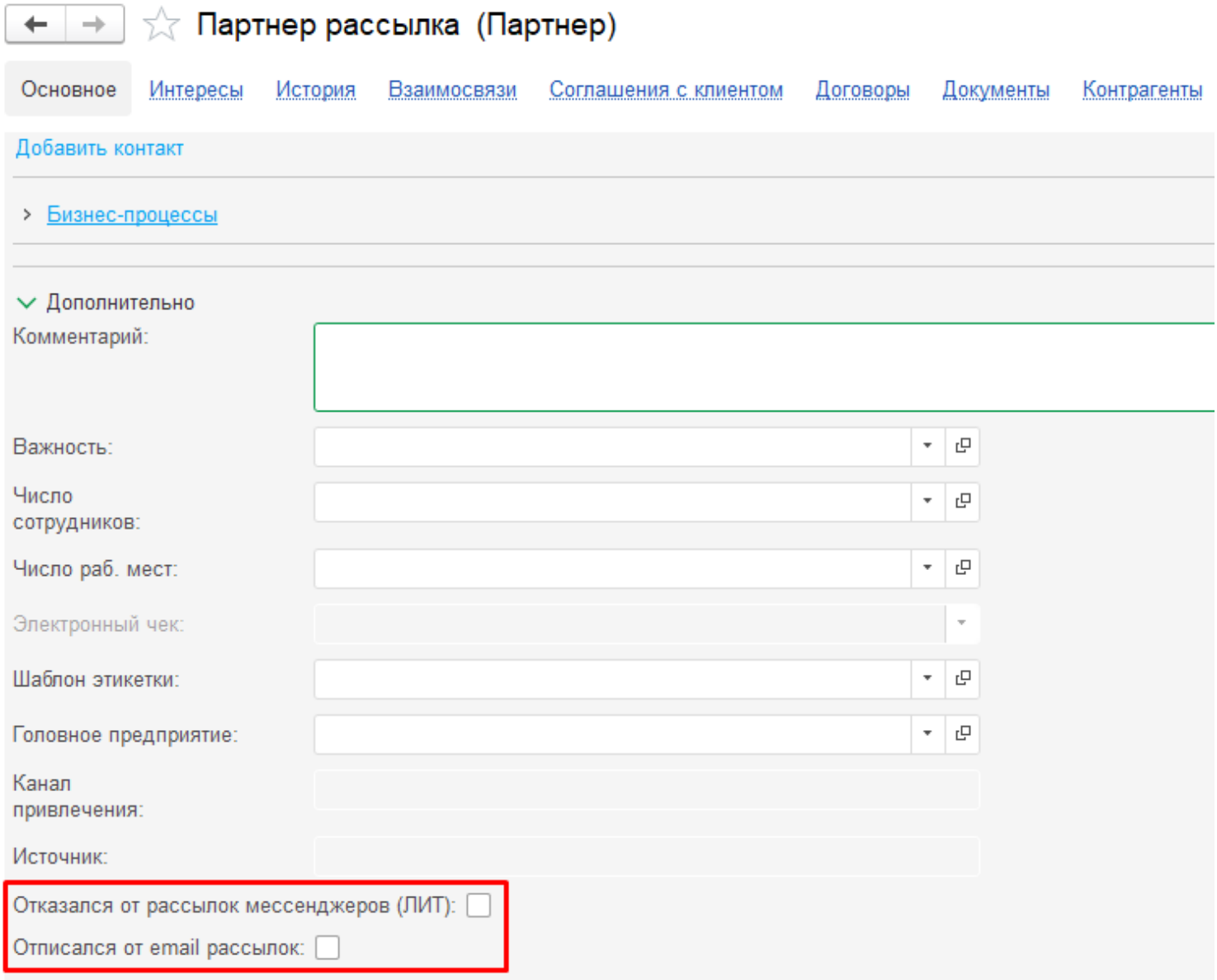


Рисунок 2.3. Флаг «Отказался от рассылок» в карточке партнёра

Партнёры и контактные лица с установленным флагом автоматически исключаются при заполнении списка получателей по сегменту, маркетинговой кампании или при использовании инструментов заполнения. В таблице получателей такие строки выделяются красным цветом и не включаются в отправку.

3. Использование

Работа с модулем «Массовая рассылка сообщений» осуществляется через одноимённый документ, доступный в разделе «Рассылка сообщений» основного меню 1С.

Шаг 1: Открытие журнала рассылок

Для перехода к журналу рассылок откройте раздел «Рассылка сообщений» и выберите пункт «Рассылка сообщений» (Рис. 3.1). Откроется форма списка документов.

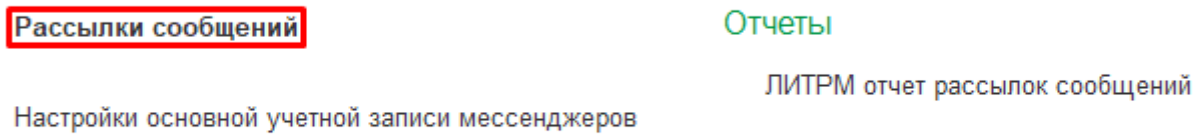


Рисунок 3.1. Расположение журнала рассылок сообщений в меню

В форме списка отображаются все созданные документы рассылки (Рис. 3.2) со следующими колонками:

- Дата — дата создания документа рассылки;
- Номер — порядковый номер документа;
- Тема — тема рассылки;
- Текст — краткое содержание текста сообщения;
- Завершена — флаг, означающий что все сообщения были успешно отправлены;
- Есть вложения — флаг наличия прикреплённых файлов;
- Ответственный — пользователь, создавший рассылку;
- Учётная запись — учётная запись мессенджера, использованная для отправки.

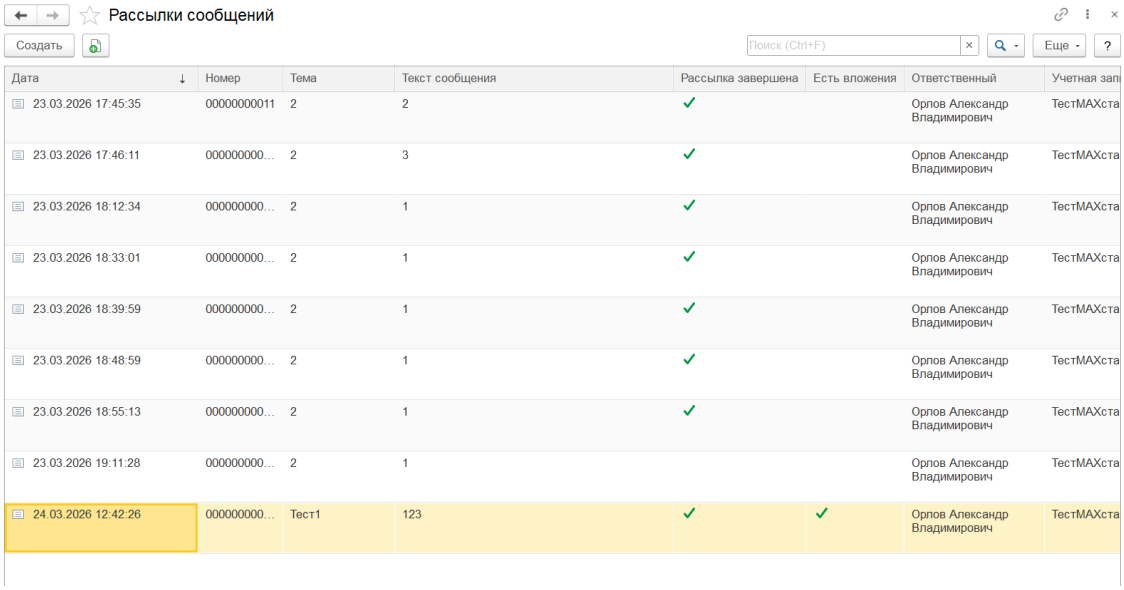


Рисунок 3.2. Форма списка документов рассылки сообщений

Шаг 2: Создание нового документа рассылки

Для создания новой рассылки нажмите кнопку «Создать» в форме списка или используйте клавишу Insert. Откроется форма документа «Рассылка сообщений (создание)» (Рис. 3.3).

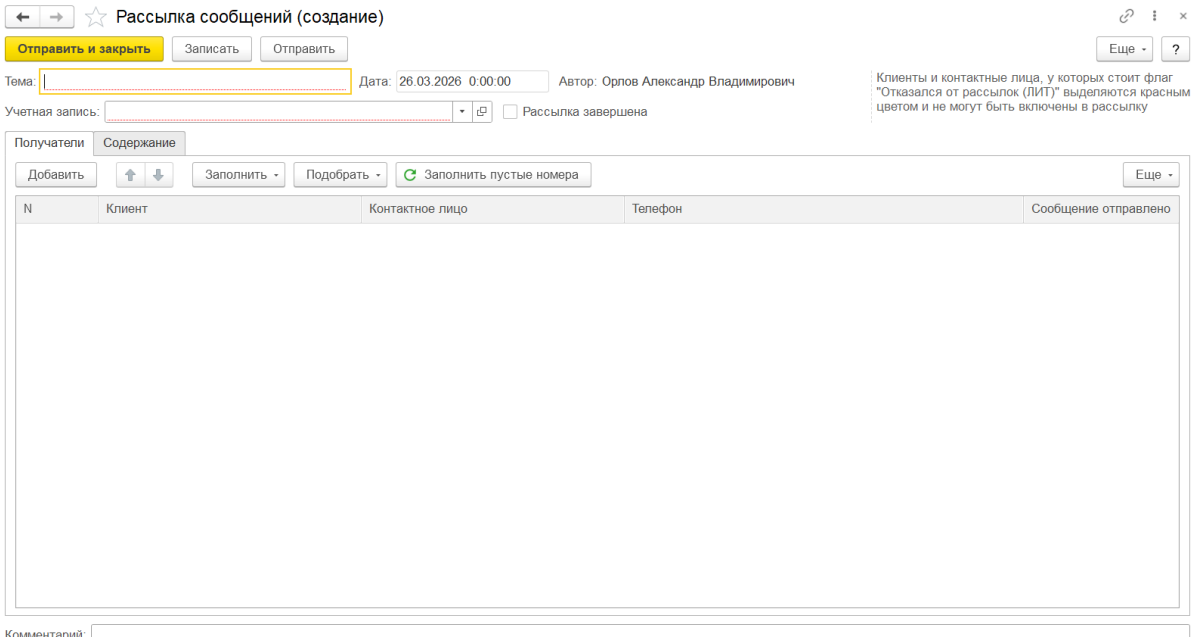


Рисунок 3.3. Форма нового документа рассылки сообщений

В шапке документа заполните следующие реквизиты:

- Тема — тема рассылки (произвольный текст для идентификации документа);
- Дата — заполняется автоматически текущей датой, доступна только для просмотра;
- Учётная запись — выберите учётную запись мессенджера GreenAPI, от имени которой будет выполняться отправка. Список содержит только активные учётные записи использующие сервис GreenAPI;
- Автор — заполняется автоматически текущим пользователем;
- Завершена — устанавливается автоматически после успешной отправки всем получателям.

Клиенты и контактные лица, у которых стоит флаг «Отказался от рассылок (ЛИТ)», выделяются красным цветом и не могут быть включены в рассылку.

Шаг 3: Заполнение списка получателей

Вкладка «Получатели» содержит таблицу с получателями рассылки (Рис. 3.4). Каждая строка таблицы включает следующие поля:

- Партнёр — партнёр, клиент или потенциальный клиент;
- Контактное лицо — контактное лицо партнёра, которому будет отправлено сообщение;
- Телефон — номер телефона получателя, заполняется автоматически при выборе партнёра или контактного лица;
- Сообщение отправлено — флаг, устанавливается автоматически после успешной отправки;
- Отказался от рассылок — информационный флаг, отражающий статус получателя.

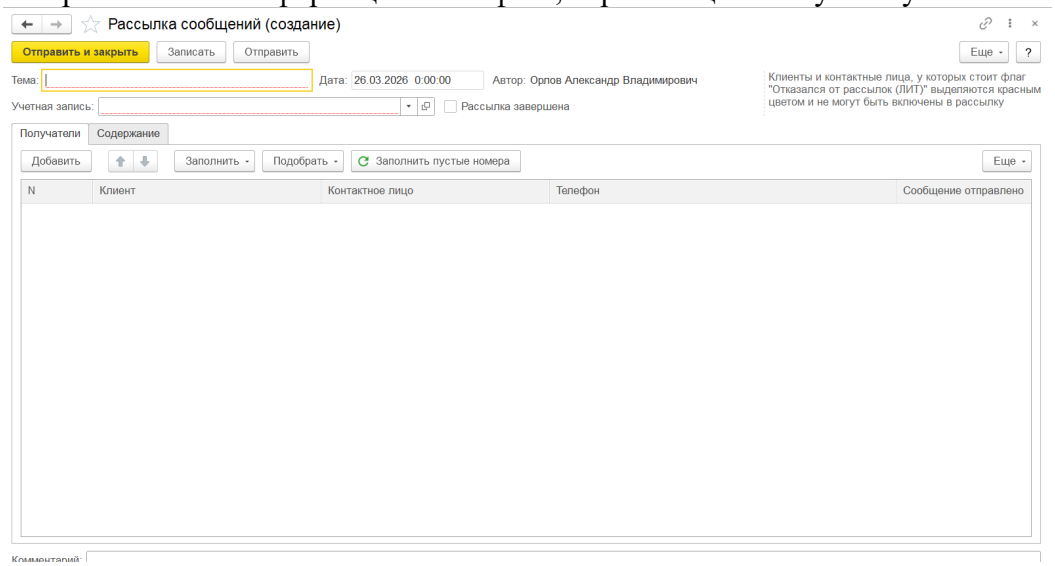


Рисунок 3.4. Вкладка «Получатели» документа рассылки

Заполнение списка получателей доступно несколькими способами. Для выбора метода используйте кнопку «Заполнить» на командной панели таблицы получателей (Рис. 3.5).

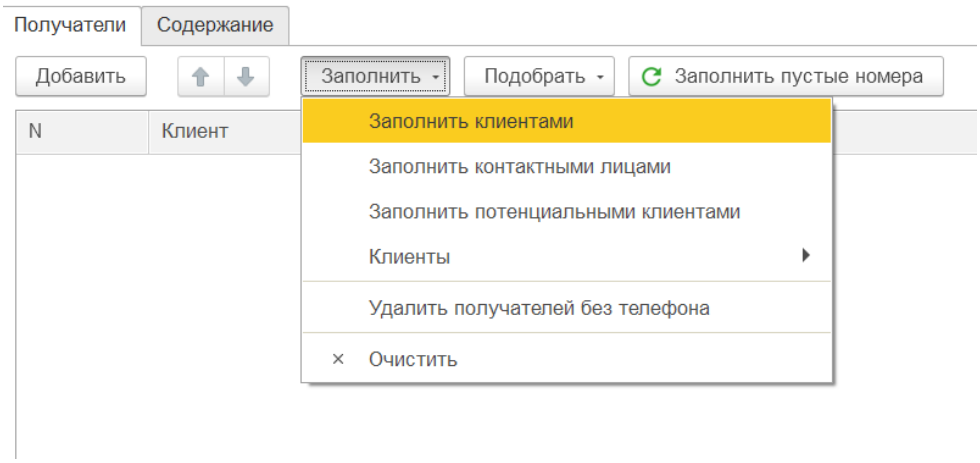


Рисунок 3.5. Меню «Заполнить» на панели таблицы получателей

Заполнить клиентами

Открывает форму настройки отбора по справочнику «Партнёры» с использованием системы компоновки данных (СКД). Позволяет задать произвольные условия отбора клиентов по любым реквизитам (Рис. 3.6).

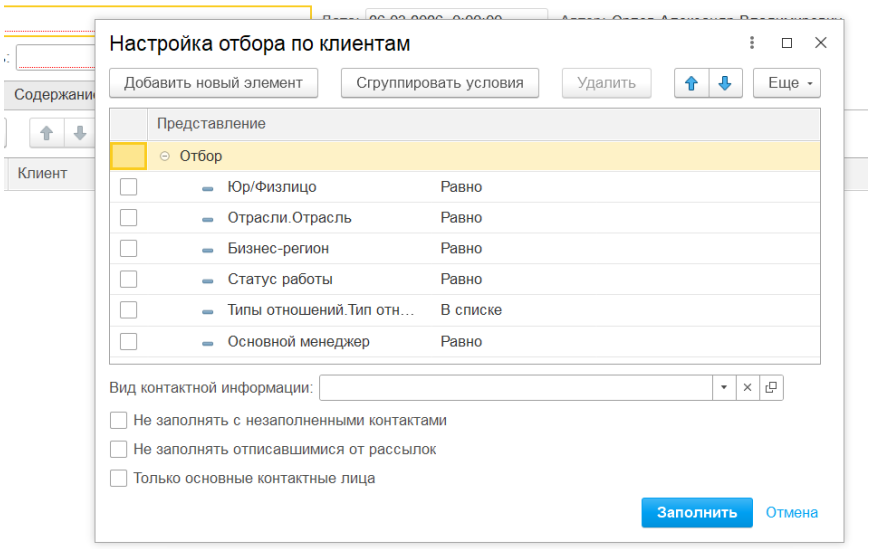


Рисунок 3.6. Настройка отбора при заполнении клиентами

Заполнить контактными лицами

Открывает форму настройки отбора по справочнику «Контактные лица партнёров». Позволяет отбирать получателей по параметрам контактных лиц (Рис. 3.7).

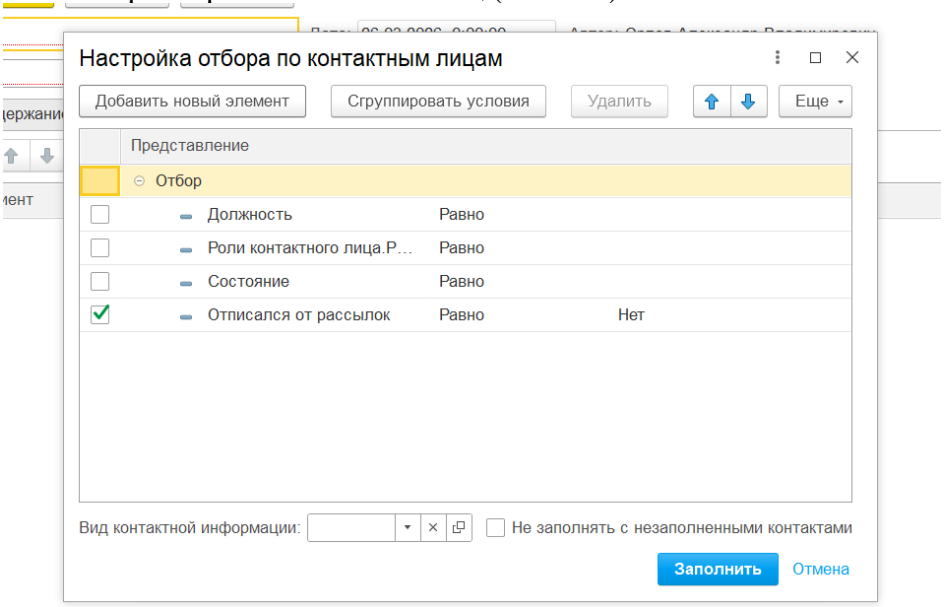


Рисунок 3.7. Настройка отбора при заполнении контактными лицами

Заполнить потенциальными клиентами

Открывает форму настройки отбора по справочнику «Потенциальные клиенты». Используется для рассылки лидам и потенциальным покупателям (Рис. 3.8).

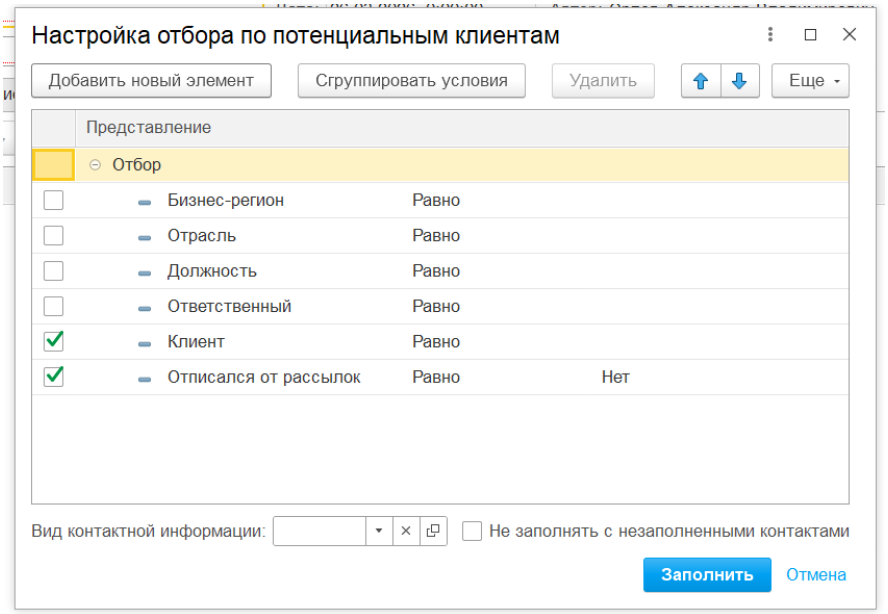


Рисунок 3.8. Настройка отбора при заполнении потенциальными клиентами

Заполнить по сегменту

Открывает вспомогательную форму выбора сегмента партнёров (Рис. 3.9). В форме задаются параметры:

- Сегмент — выбор сегмента партнёров из справочника «Сегменты партнёров»;
- Не заполнять с пустыми телефонами — при установке флага партнёры без номера телефона не добавляются в список;
- Только основные контактные лица — при установке флага добавляется только основное контактное лицо каждого партнёра.

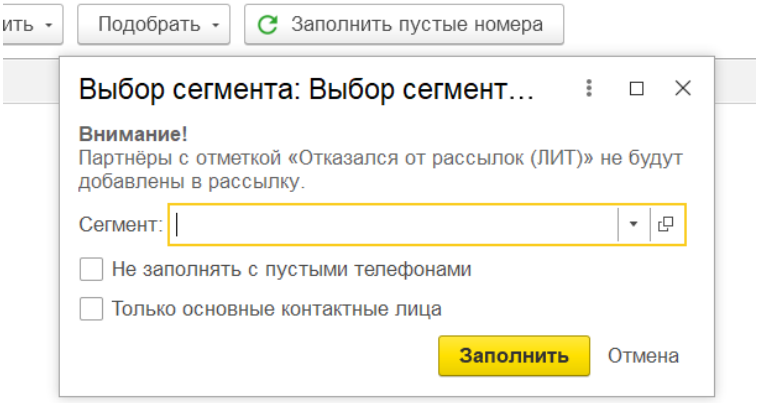


Рисунок 3.9. Форма выбора сегмента для заполнения получателей

Партнёры с флагом «Отказался от рассылок (ЛИТ)» не будут добавлены в рассылку при заполнении по сегменту.

После нажатия «ОК» система предложит выбрать действие, если в таблице уже есть записи: добавить к существующим или очистить список и заполнить заново.

Заполнить по маркетинговой кампании

Открывает форму выбора маркетингового мероприятия из справочника. После выбора участники кампании добавляются в список получателей. Если список не пуст — система предложит заменить или дополнить список (Рис. 3.10).

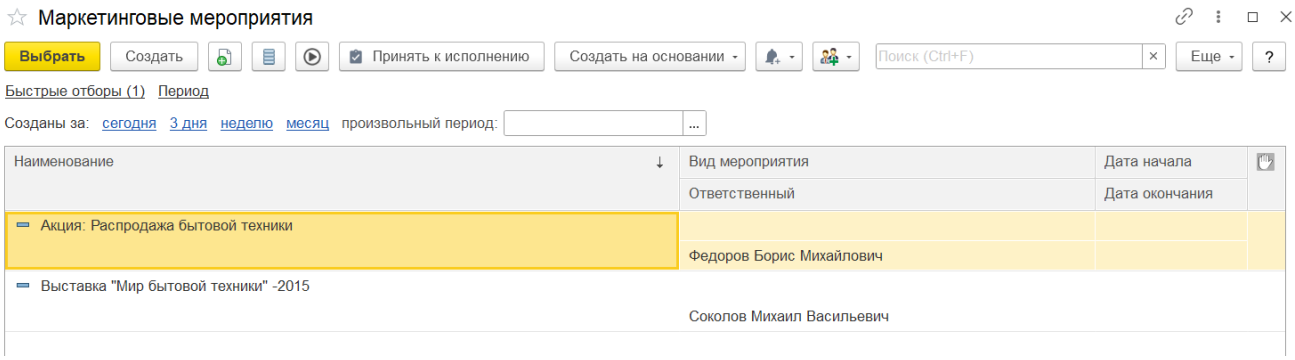


Рисунок 3.10. Выбор маркетинговой кампании для заполнения получателей

Подобрать получателей вручную

Кнопка «Подобрать» открывает подменю для интерактивного выбора получателей из справочников (Рис. 3.11):

- Клиенты — открывает форму выбора из справочника «Партнёры» с возможностью множественного выбора;
- Контактные лица — открывает форму выбора из справочника «Контактные лица партнёров»;
- Потенциальные клиенты — открывает форму выбора из справочника «Потенциальные клиенты»;
- Пользователи — открывает список пользователей системы для добавления в рассылку;
- Физические лица — открывает справочник физических лиц.

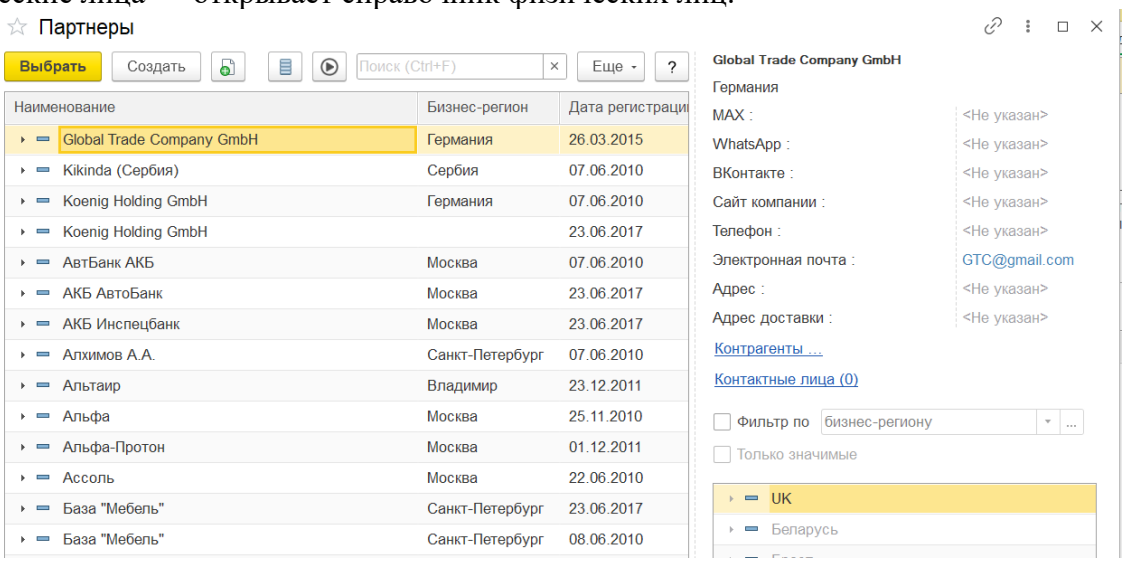


Рисунок 3.11. Подменю «Подобрать» для ручного выбора получателей

При выборе партнёра из списка система автоматически определяет основное контактное лицо и номер телефона. Если у партнёра нет телефона, поле остаётся пустым.

Шаг 4: Управление списком получателей

Для работы со списком получателей на командной панели таблицы доступны дополнительные инструменты.

Обновить телефоны

Команда «Обновить строки с пустыми номерами» заполняет номера телефонов для строк, в которых поле «Телефон» не заполнено, на основании актуальных данных карточки партнёра или контактного лица (Рис. 3.12).

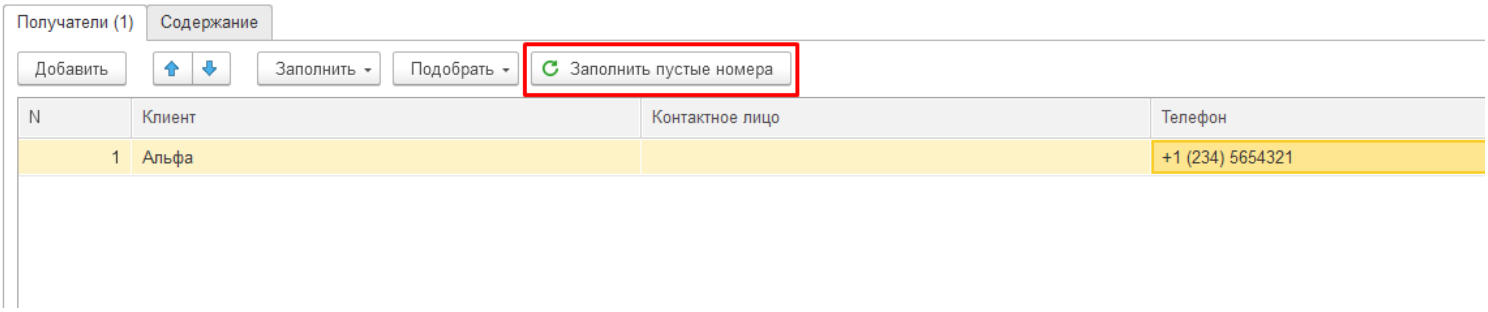


Рисунок 3.12. Кнопка обновления телефонов получателей

Удалить получателей без телефона

Команда «Очистить контакты без телефона» удаляет из таблицы все строки, в которых не заполнен номер телефона. Это позволяет подготовить список только для тех получателей, которым возможна отправка сообщения (Рис. 3.13).

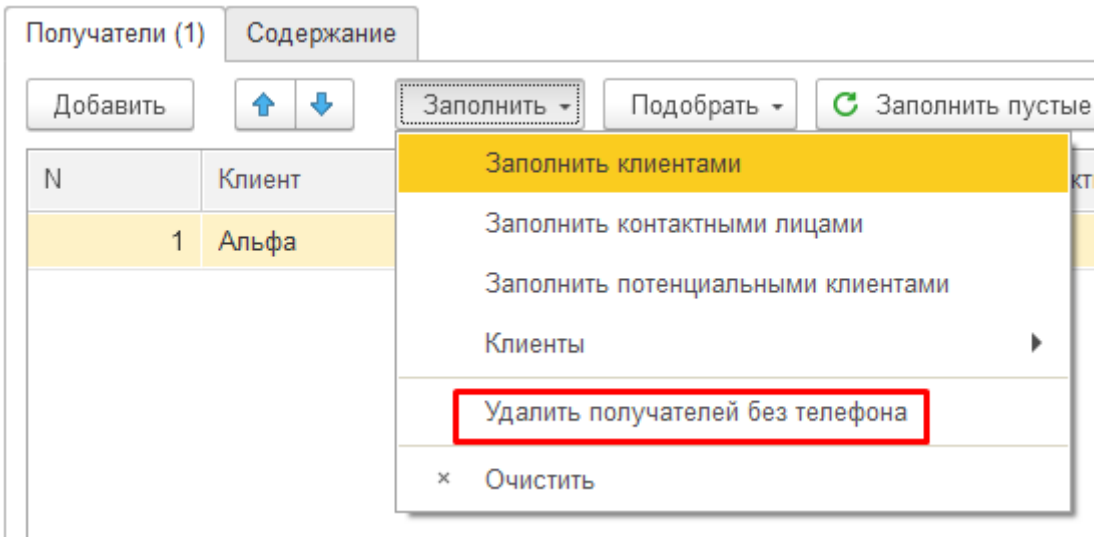


Рисунок 3.13. Кнопка удаления контактов без телефона

Очистить список получателей

Кнопка «Очистить список» удаляет все строки из таблицы получателей. Перед выполнением система запрашивает подтверждение действия.

Поле «Телефон» в таблице получателей доступно для ручного редактирования. При изменении номера система автоматически форматирует его в стандартный вид. Для корректной отправки номер телефона должен содержать 11 цифр (формат: 7XXXXXXXXXX).

Сообщения отправляются только получателям с корректно заполненным номером телефона (11 цифр). Получатели с некорректным или отсутствующим номером пропускаются при отправке.

Шаг 5: Заполнение текста сообщения и вложений

Перейдите на вкладку «Сообщение» для заполнения текста рассылки (Рис. 3.14).

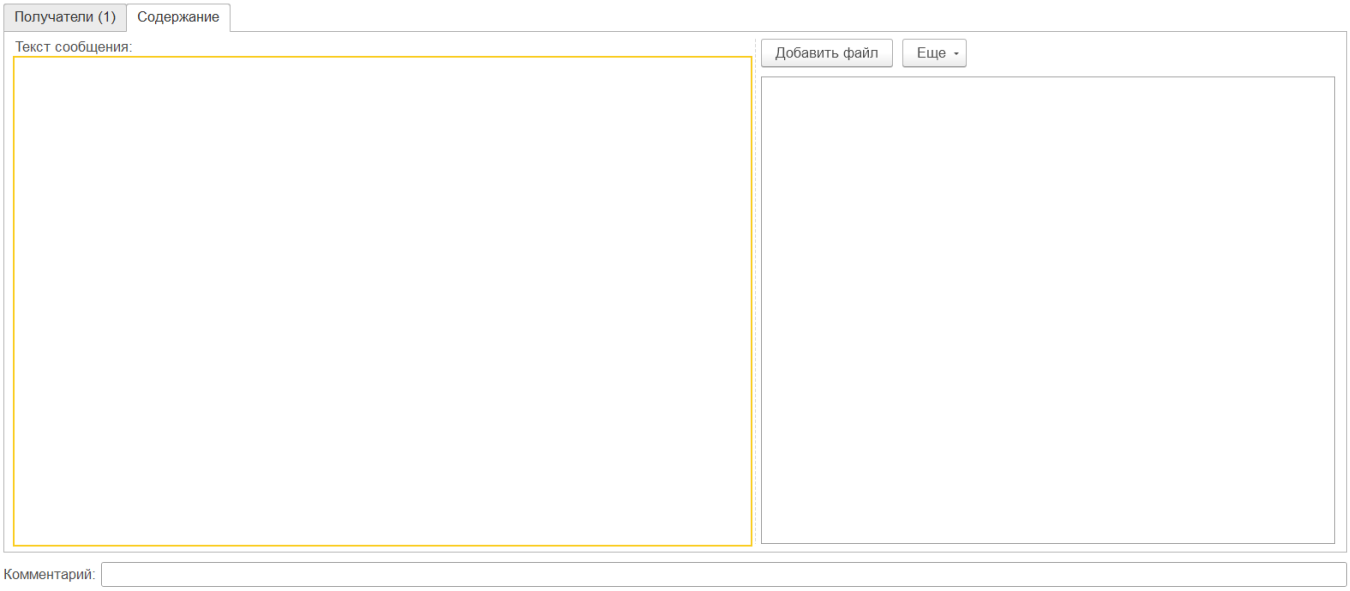


Рисунок 3.14. Вкладка «Сообщение» с полем для текста и вложений

Введите текст сообщения в поле «Текст». Текст будет отправлен каждому получателю из списка в неизменном виде.

Добавление вложений

Для прикрепления файла к сообщению используйте кнопку добавления вложения на вкладке «Сообщение» (Рис. 3.15). Допускается прикрепление файлов поддерживаемых форматов (изображения, документы и т.д.).

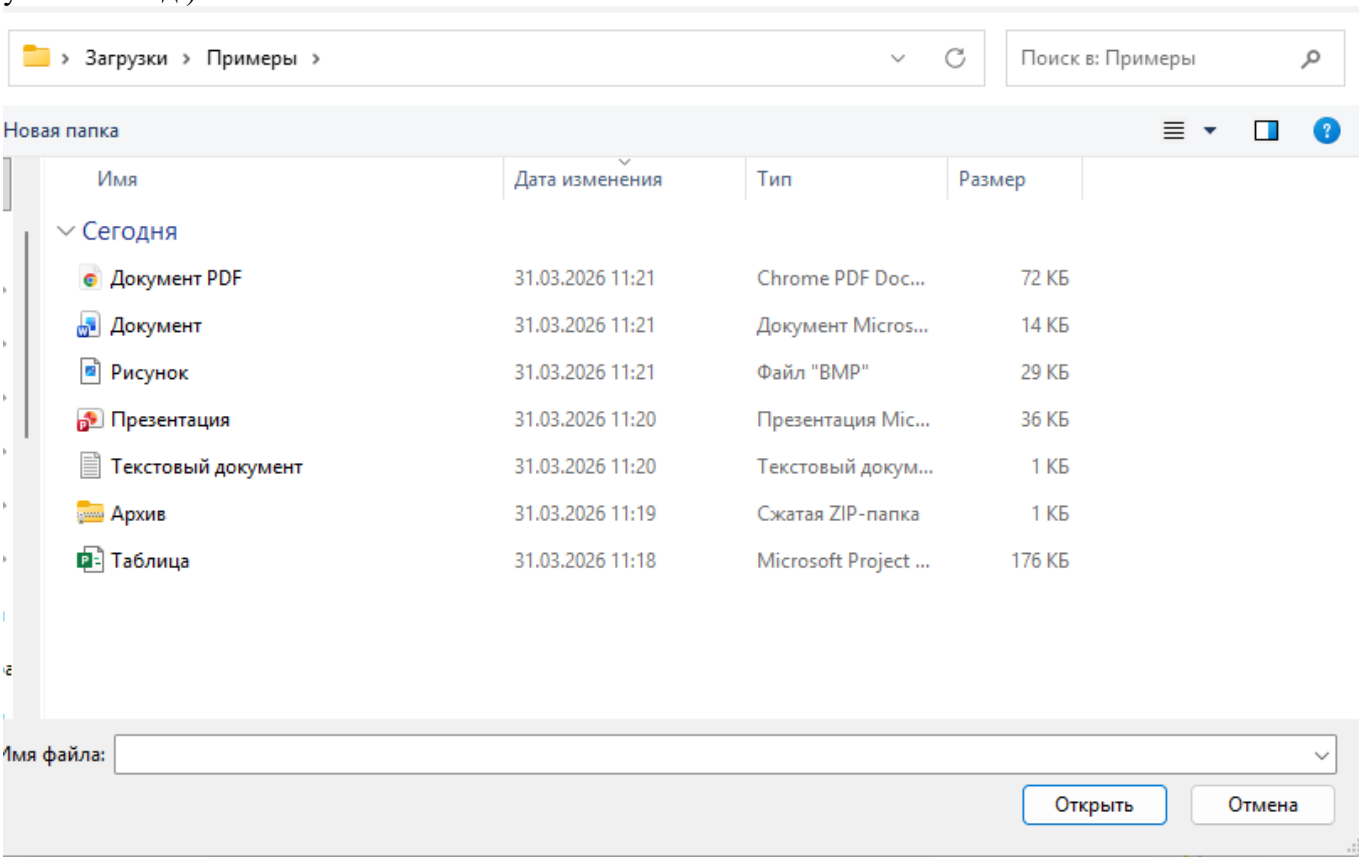


Рисунок 3.15. Добавление файла-вложения к рассылке

После добавления файл отображается в списке вложений. Для удаления вложения выделите его в списке и нажмите клавишу Delete или используйте соответствующую кнопку.

Запрещённые расширения файлов не могут быть прикреплены к рассылке. Список запрещённых расширений определяется настройками безопасности системы.

Шаг 6: Отправка рассылки

После заполнения списка получателей, текста сообщения и вложений выполните отправку. Для этого доступны две кнопки на командной панели формы (Рис. 3.16):

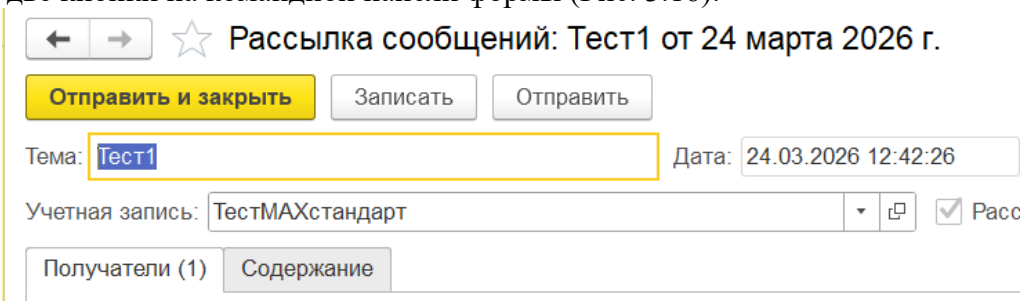


Рисунок 3.16. Кнопки отправки рассылки на командной панели формы

Отправить и закрыть

Выполняет отправку сообщений всем получателям из списка и закрывает форму документа после успешного завершения.

Отправить

Выполняет отправку сообщений, не закрывая форму документа. После отправки форма обновляется — в колонке «Сообщение отправлено» отображаются результаты для каждого получателя.

Перед отправкой система автоматически:

- Сохраняет документ (если есть несохранённые изменения);
- Проверяет заполненность номеров телефонов у всех получателей;
- Выводит сообщение об ошибке, если список получателей пуст или обнаружены некорректные номера.

В процессе отправки в строке состояния отображается сообщение «Выполняется отправка сообщений. Пожалуйста подождите...» (Рис. 3.17).

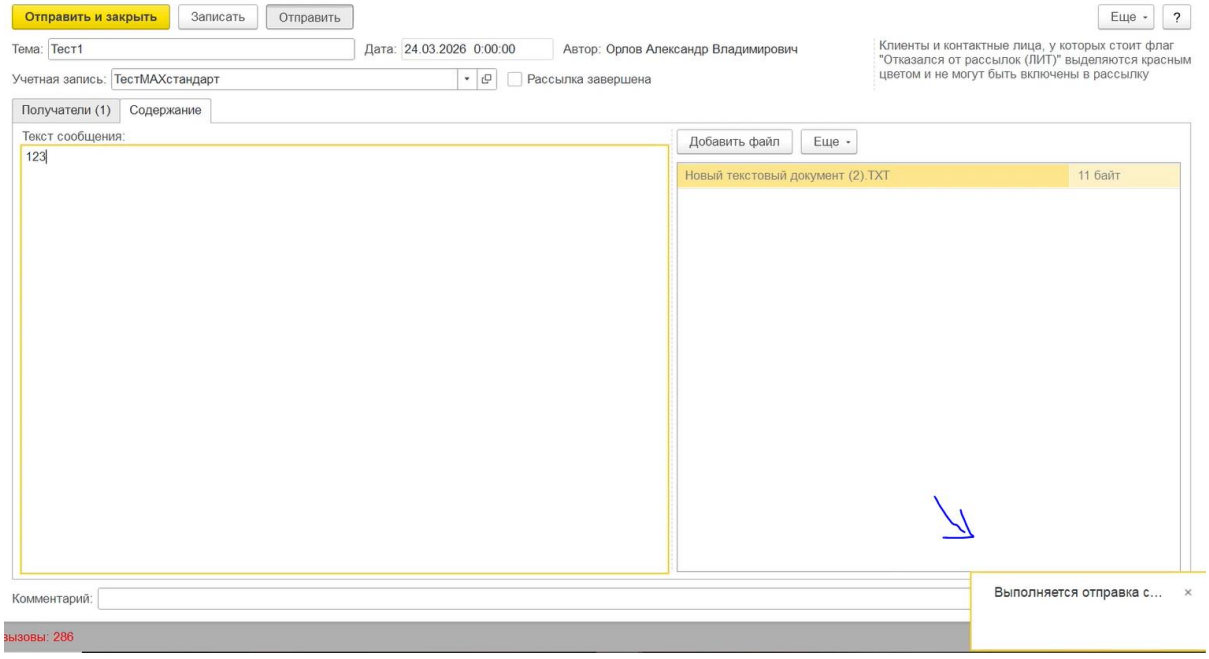


Рисунок 3.17. Строка состояния при выполнении отправки

По завершении отправки:

- В колонке «Сообщение отправлено» таблицы получателей устанавливается флаг для каждого успешно обработанного получателя (Рис. 3.18);
- Реквизит «Завершена» в шапке документа устанавливается в «Да», если все получатели получили сообщение;
- Данные о результатах отправки записываются в регистр сведений для формирования отчётности.

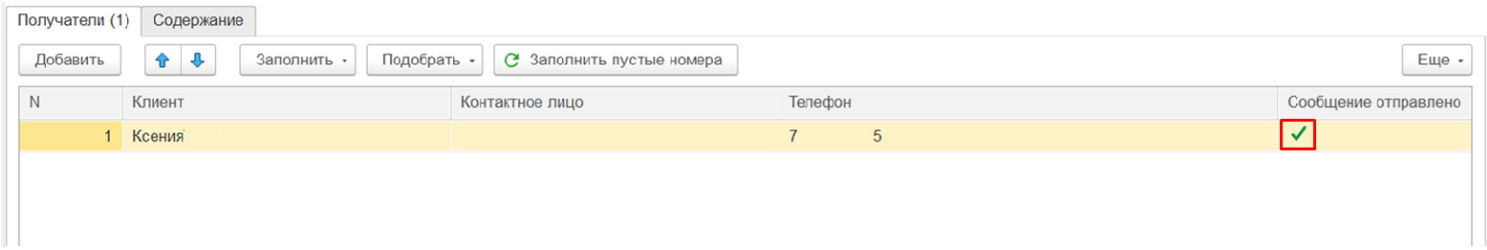


Рисунок 3.18. Флаги «Сообщение отправлено» после успешной рассылки

Если рассылка уже завершена (флаг «Завершена» установлен), повторная отправка заблокирована. Для отправки повторной рассылки создайте новый документ.

При возникновении ошибки отправки для конкретного получателя система выведет соответствующее сообщение, а флаг «Сообщение отправлено» для данной строки останется незаполненным.

Шаг 7: Просмотр результатов отправки

Результаты отправки отражаются непосредственно в документе рассылки в таблице получателей. Для каждого получателя можно видеть, было ли сообщение успешно доставлено.

Также результат каждой отправки фиксируется в CRM-подсистеме как диалог в соответствующем мессенджере. Это позволяет просматривать историю переписки с клиентом в карточке диалога в разделе сообщений мессенджеров (Рис. 3.19).

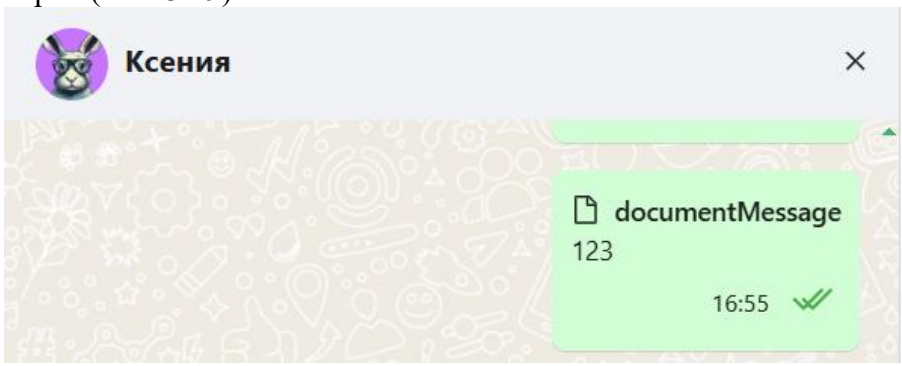


Рисунок 3.19. Отправленное сообщение в диалоге мессенджера клиента

4. Отчёт по рассылкам

Для анализа результатов рассылок в расширении предусмотрен отчёт «Отчёт рассылок сообщений». Отчёт доступен в разделе «Рассылка сообщений» (Рис. 4.1).

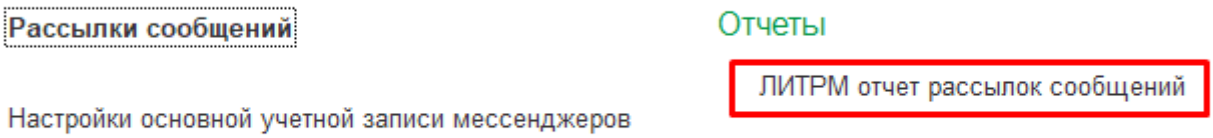


Рисунок 4.1. Расположение отчёта по рассылкам в меню

Отчёт позволяет анализировать историю рассылок с детализацией по каждому получателю. Доступные параметры отбора (Рис. 4.2):

- Период — диапазон дат для отбора документов рассылки;
- Партнёры — отбор по конкретному партнёру или группе партнёров;
- Документ рассылки — отбор по конкретному документу «Рассылка сообщений».

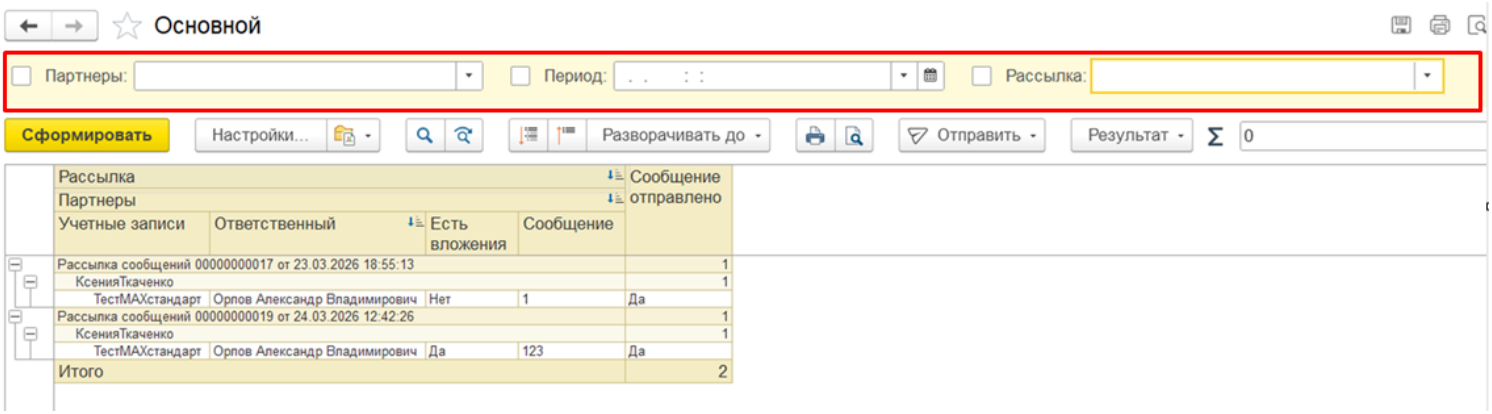


Рисунок 4.2. Параметры отбора в отчёте по рассылкам

Для формирования отчёта нажмите кнопку «Сформировать».

В сформированном отчёте отображается следующая информация (Рис. 4.3):

- Документ рассылки — ссылка на документ «Рассылка сообщений»;
- Партнёр — получатель сообщения;
- Учётная запись — учётная запись мессенджера, с которой выполнялась отправка;
- Ответственный — пользователь, создавший рассылку;
- Вложения — флаг наличия прикреплённых файлов в рассылке;
- Текст сообщения — содержание отправленного сообщения;
- Сообщение отправлено — статус доставки сообщения получателю.

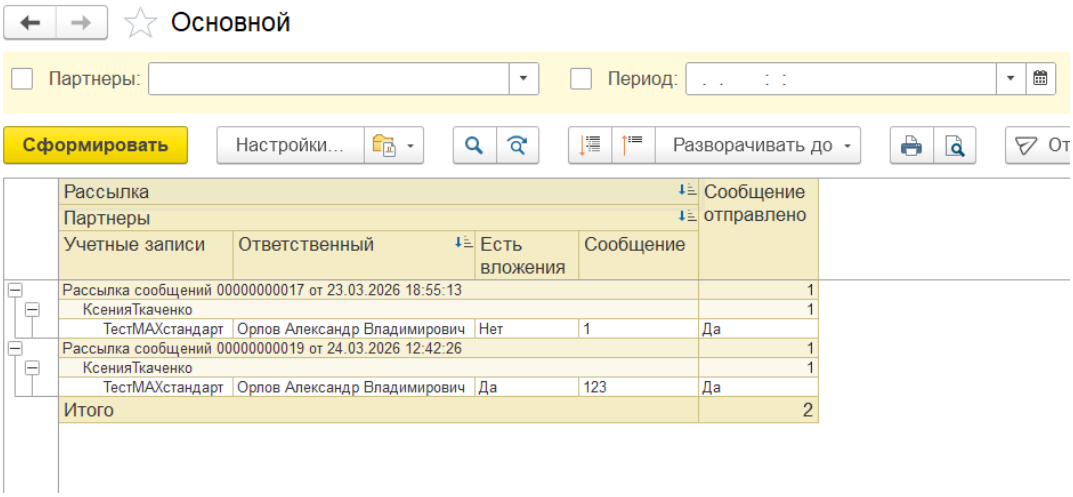


Рисунок 4.3. Сформированный отчёт по рассылкам сообщений

Отчёт позволяет контролировать эффективность рассылок, выявлять получателей, которым сообщение не было доставлено, и отслеживать активность ответственных пользователей.

5. Типичные ошибки и их решение

Ошибка: «Нет активной учётной записи MAX»

Причина: в документе рассылки не выбрана учётная запись мессенджера, или выбранная учётная запись недоступна.

Решение:

- Убедитесь, что в реквизите «Учётная запись» выбрана действующая запись GreenAPI;
- Проверьте настройки учётной записи в разделе «Учётные записи мессенджеров»;
- Убедитесь, что аккаунт GreenAPI активен и телефон подключён.

Ошибка: «Не указаны получатели!»

Причина: таблица получателей пустая при попытке отправки.

Решение: добавьте получателей в таблицу одним из доступных способов (заполнить по клиентам, по сегменту, подобрать вручную и т.д.) перед отправкой.

Ошибка: «Сообщение не отправлено!»

Причина: ошибка при отправке конкретному получателю. Возможные причины:

- Номер телефона получателя не зарегистрирован в мессенджере;
- Номер телефона имеет некорректный формат (не 11 цифр);
- Временная недоступность сервиса GreenAPI.

Решение:

- Проверьте корректность номера телефона в поле «Телефон» строки получателя;
- Убедитесь, что номер зарегистрирован в мессенджере;
- При системной ошибке обратитесь к администратору системы.

Ошибка: «Рассылка уже завершена!»

Причина: попытка повторной отправки для документа, у которого флаг «Завершена» уже установлен.

Решение: для новой рассылки создайте новый документ «Рассылка сообщений». Скопировать существующий документ можно через стандартную команду «Скопировать» (F9) — флаг «Завершена» у копии сбрасывается, а флаги «Сообщение отправлено» у получателей также сбрасываются.

Телефон получателя не заполняется автоматически

Причина: в карточке партнёра или контактного лица не указан номер телефона.

Решение:

- Перейдите в карточку партнёра/контактного лица и добавьте номер телефона в раздел контактной информации;
- Вернитесь в документ рассылки и нажмите «Обновить строки с пустыми номерами»;
- Либо введите номер телефона вручную непосредственно в строке таблицы получателей.