

۱- معرفی سامانه سورنا و آشنایی با محیط کاری

۱/۱- مقدمه

سامانه سورنا یک بستر جامع برای مدیریت مکاتبات الکترونیکی سازمانی است که با هدف ساده‌سازی، امن‌سازی و بهینه‌سازی فرآیند ارتباطات ایمیلی طراحی شده است.

در محیط‌های سازمانی، ایمیل تنها ابزاری برای ارسال و دریافت پیام نیست؛ بلکه بخش مهمی از فرآیندهای کاری، تبادل اسناد، پیگیری درخواست‌ها و ثبت سوابق ارتباطات محسوب می‌شود.

به همین دلیل، یک سامانه ایمیل سازمانی باید علاوه بر قابلیت‌های پایه مانند ارسال و دریافت پیام، امکاناتی برای:

- مدیریت حجم بالای مکاتبات
- کنترل وضعیت پیام‌ها
- حفظ امنیت اطلاعات
- مدیریت فایل‌های پیوست
- جستجو و دسترسی سریع به اطلاعات
- همکاری بهتر کاربران

فراهم کند.

سامانه سورنا با ارائه مجموعه‌ای از ابزارهای مدیریتی و هوشمند، امکان مدیریت حرفه‌ای ایمیل‌ها را برای کاربران فراهم می‌کند.

۱/۲- هدف استفاده از سامانه سورنا

هدف اصلی سورنا فراهم کردن یک محیط یکپارچه برای مدیریت ارتباطات الکترونیکی است.

کاربر با استفاده از این سامانه می‌تواند تمام فرآیندهای مرتبط با ایمیل را در یک محیط انجام دهد، از دریافت و مشاهده پیام گرفته تا ارسال، پیگیری، دسته‌بندی و مدیریت اطلاعات مرتبط با مکاتبات.

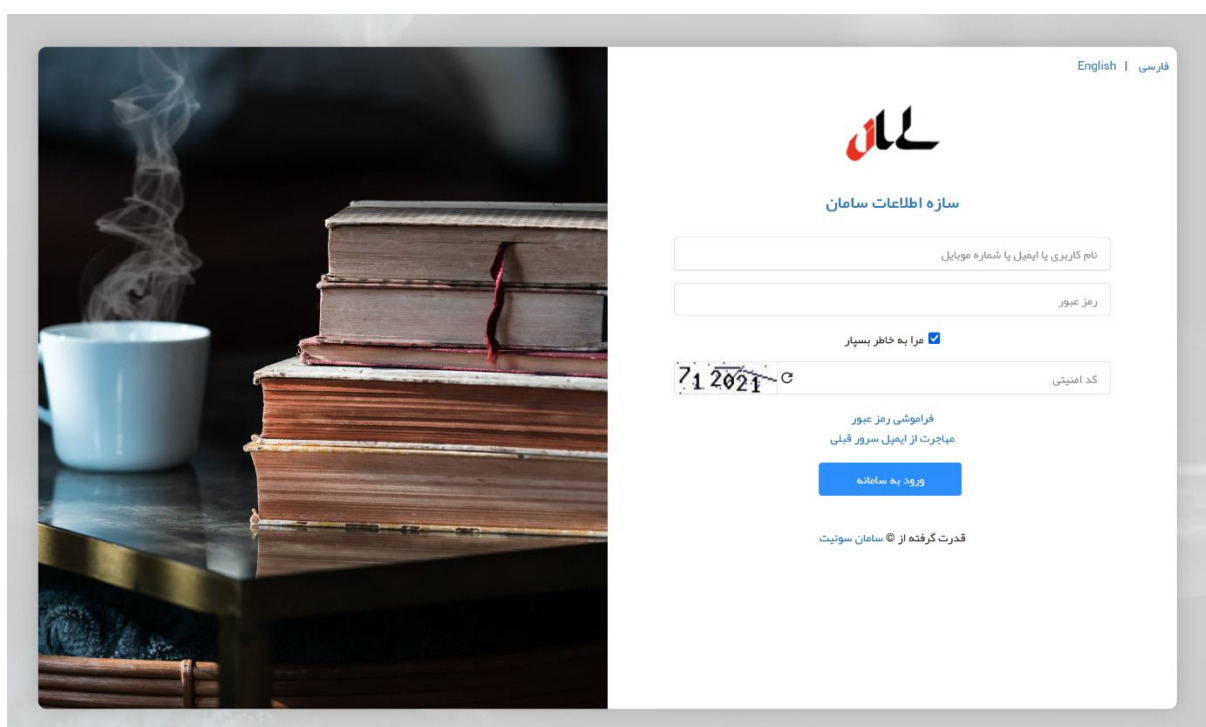
برخی از قابلیت‌های اصلی سامانه عبارت‌اند از:

- مدیریت صندوق ورودی
- ارسال و دریافت ایمیل
- مدیریت پیام‌های ارسال‌شده
- ارسال زمان‌بندی‌شده
- مدیریت فایل‌ها و پیوست‌ها
- جستجوی پیشرفته

- مدیریت مخاطبین
- استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی
- مدیریت تنظیمات شخصی کاربر

۱/۳- ورود به سامانه

برای استفاده از امکانات سورنا، کاربر ابتدا باید وارد محیط کاربری سامانه شود.



پس از ورود موفق، کاربر به محیط اصلی سامانه هدایت می‌شود و می‌تواند به بخش‌های مختلف دسترسی پیدا کند. امنیت فرآیند ورود اهمیت زیادی دارد؛ زیرا محیط ایمیل معمولاً شامل اطلاعات شخصی، سازمانی و گاهی محرمانه است.

توصیه می‌شود کاربران:

- اطلاعات ورود خود را در اختیار دیگران قرار ندهند
- از خروج صحیح از سامانه در سیستم‌های مشترک اطمینان حاصل کنند
- تنظیمات امنیتی حساب خود را به صورت دوره‌ای بررسی کنند

۱-۴- آشنایی با محیط اصلی سامانه

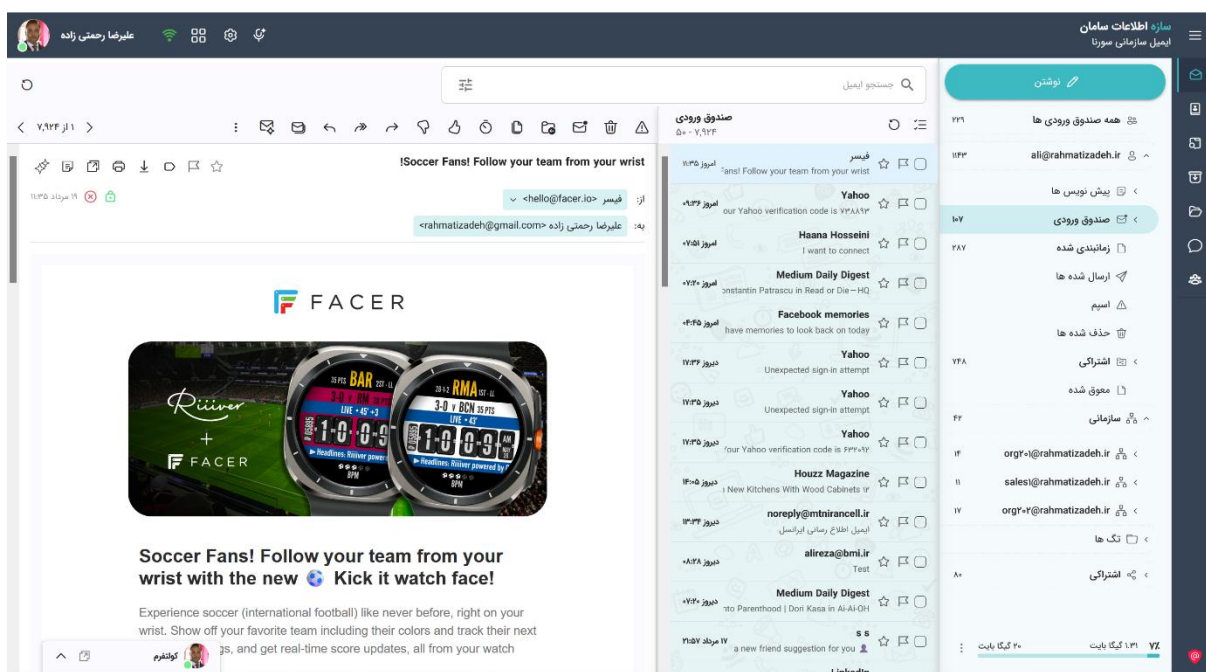
پس از ورود به سورنا، کاربر با محیط اصلی کاربری مواجه می‌شود.

این محیط به گونه‌ای طراحی شده است که دسترسی به بخش‌های اصلی سامانه سریع و ساده باشد.

محیط کاری شامل قسمت‌های مختلفی است که هرکدام برای انجام بخشی از فرآیند مدیریت ایمیل استفاده می‌شوند.

بخش‌های اصلی محیط شامل:

- فهرست صندوق‌ها و پوشه‌های ایمیل
 - ناحیه نمایش پیام‌ها
 - ابزارهای عملیاتی مربوط به پیام‌ها
 - منوهای دسترسی به امکانات جانبی
- است.



۱-۵- ساختار کلی صفحه کاری

محیط کاری سورنا از چند ناحیه اصلی تشکیل شده است:

۱/۵/۱- بخش صندوقها و پوشهها

در این قسمت، پوشهها و بخشهای مختلف مربوط به مدیریت ایمیل نمایش داده میشوند. کاربر از این قسمت میتواند به بخشهایی مانند:

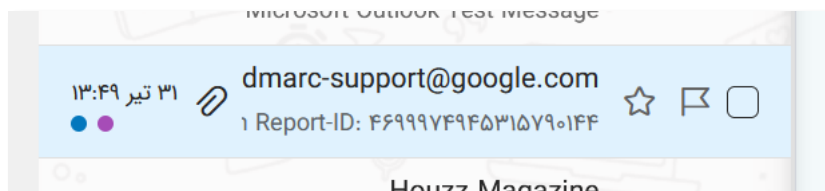
- Inbox
- Sent
- Scheduled
- Snoozed
- اسپم
- Deleted

دسترسی پیدا کند.

هرکدام از این بخشها برای مدیریت نوع خاصی از پیامها استفاده میشوند که در فصلهای مربوط به خود توضیح داده خواهند شد.

۱/۵/۲- بخش فهرست پیامها

در این قسمت، پیامهای مربوط به پوشه انتخابشده نمایش داده میشوند.



کاربر میتواند اطلاعات اولیه پیامها مانند:

- فرستنده
- موضوع
- زمان دریافت یا ارسال
- وضعیت خوانده شدن
- وجود فایل پیوست

را مشاهده کند.

این بخش نقطه اصلی مدیریت روزانه ایمیلها است.

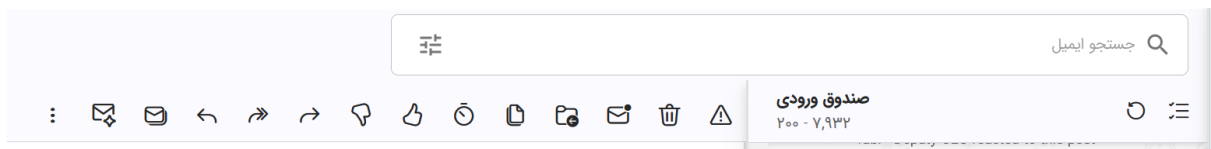
۱/۵/۳- بخش نمایش محتوا

پس از انتخاب یک پیام، محتوای آن در بخش نمایش پیام قابل مشاهده خواهد بود. در این قسمت کاربر می‌تواند:

- متن ایمیل را مطالعه کند
- اطلاعات فرستنده و گیرنده را مشاهده کند
- فایل‌های پیوست را بررسی کند
- عملیات مختلف روی پیام انجام دهد

۱/۶- نوار ابزار و عملیات سریع

برای افزایش سرعت کار، سورنا ابزارهای مختلفی برای انجام عملیات رایج در اختیار کاربر قرار می‌دهد.



این ابزارها بسته به بخش انتخاب‌شده و نوع پیام ممکن است شامل مواردی مانند:

- ایجاد ایمیل جدید
- پاسخ
- ارسال مجدد
- حذف
- انتقال
- علامت‌گذاری وضعیت پیام
- جستجو

باشند.

هدف از وجود این ابزارها کاهش تعداد مراحل لازم برای انجام عملیات روزمره است.

۱/۷- آشنایی اولیه با چرخه کار ایمیل در سورنا

فرآیند کار با ایمیل در سورنا معمولاً شامل چند مرحله اصلی است:

- دریافت پیام در صندوق ورودی
 - بررسی اطلاعات پیام و محتوای آن
 - پاسخ، انتقال، دسته‌بندی یا پیگیری پیام در صورت نیاز
 - ایجاد و ارسال پیام جدید در زمان مناسب
 - مدیریت سابقه پیام‌ها در بخش‌های مربوطه
- این چرخه باعث می‌شود تمام مراحل مرتبط با مکاتبات در یک محیط یکپارچه انجام شود.

۱/۸- قابلیت شخصی‌سازی محیط کاری

یکی از ویژگی‌های مهم سورنا امکان هماهنگ کردن محیط کار با نیازهای هر کاربر است. کاربر می‌تواند براساس روش کاری خود، بخش‌هایی مانند:

- نحوه نمایش پیام‌ها
- تنظیمات شخصی
- امضاها
- فیلترها
- دسته‌بندی پیام‌ها

را مدیریت کند.

این قابلیت باعث می‌شود کاربران مختلف بتوانند محیط کاری متناسب با نیاز خود داشته باشند.

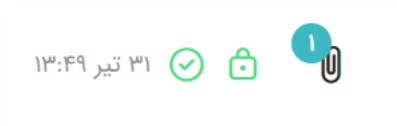
۱/۹- امنیت و مدیریت اطلاعات

از آنجا که سامانه ایمیل معمولاً شامل اطلاعات مهم سازمانی است، امنیت یکی از بخش‌های مهم طراحی سورنا محسوب می‌شود.

کاربر هنگام کار با سامانه باید به موارد زیر توجه داشته باشد:

- بررسی دقیق گیرندگان قبل از ارسال پیام
- توجه به فایل‌های پیوست ناشناس
- بررسی پیام‌های مشکوک
- استفاده صحیح از امکانات امنیتی موجود

همچنین سورنا اطلاعات فنی مربوط به پیام‌ها مانند وضعیت دریافت امن، DKIM و لاگ‌های مرتبط را در بخش‌های مربوطه در اختیار کاربر قرار می‌دهد.



۱-۱۰- مسیر یادگیری امکانات سورنا

برای استفاده بهتر از سامانه، پیشنهاد می‌شود کاربر امکانات را به ترتیب زیر یاد بگیرد:

- آشنایی با محیط کاری و ساختار کلی سامانه
 - مدیریت صندوق ورودی و مشاهده پیام‌ها
 - ایجاد و ارسال ایمیل
 - مدیریت پیام‌های ارسال شده و زمان‌بندی شده
 - استفاده از جستجو و دسته‌بندی پیام‌ها
 - مدیریت مخاطبین
 - استفاده از امکانات پیشرفته مانند Storage Attached و هوش مصنوعی
- این ترتیب باعث می‌شود کاربر ابتدا با عملیات پایه آشنا شده و سپس به سراغ قابلیت‌های پیشرفته‌تر برود.

۱-۱۱- جمع‌بندی فصل اول

در این فصل با سامانه سورنا و ساختار کلی محیط کاری آن آشنا شدیم.

سورنا یک محیط یکپارچه برای مدیریت مکاتبات الکترونیکی فراهم می‌کند و علاوه بر امکانات پایه ایمیل، ابزارهایی برای مدیریت حرفه‌ای پیام‌ها، فایل‌ها، مخاطبین، جستجو و قابلیت‌های هوشمند ارائه می‌دهد.

در این فصل مفاهیم پایه مانند:

- هدف سامانه
- ورود به محیط کاری
- ساختار صفحه اصلی
- بخش‌های اصلی مدیریت ایمیل
- نحوه شروع کار با سامانه

بررسی شد.

در فصل‌های بعدی، هرکدام از بخش‌های اصلی سامانه به‌صورت کامل و جزئی بررسی خواهند شد تا کاربر بتواند تمام امکانات سورنا را به‌صورت عملی استفاده کند.

۲- صندوق ورودی و مشاهده ایمیل‌ها

۲/۱- مقدمه

صندوق ورودی (Inbox) اصلی‌ترین بخش سامانه ایمیل برای مدیریت پیام‌های دریافتی است. تمام ایمیل‌هایی که برای کاربر ارسال می‌شوند، پس از دریافت و پردازش توسط سامانه، در این بخش قابل مشاهده و مدیریت هستند. در محیط‌های کاری، تعداد پیام‌های دریافتی ممکن است بسیار زیاد باشد. به همین دلیل، نحوه نمایش، دسته‌بندی و مشاهده سریع اطلاعات اصلی ایمیل‌ها اهمیت زیادی دارد. سامانه سورها امکانات مختلفی برای مشاهده و مدیریت صندوق ورودی فراهم کرده است تا کاربر بتواند:

- پیام‌های جدید را سریع تشخیص دهد
- وضعیت خوانده‌شدن پیام‌ها را مشاهده کند
- اطلاعات اصلی فرستنده و گیرنده را بررسی کند
- فایل‌های پیوست را مشاهده و مدیریت کند
- جزئیات فنی دریافت ایمیل را بررسی کند

صندوق ورودی فقط محلی برای خواندن پیام‌ها نیست، بلکه نقطه شروع بسیاری از عملیات مدیریت ایمیل مانند پاسخ‌گویی، انتقال، دسته‌بندی، علامت‌گذاری، بررسی امنیت پیام و استفاده از قابلیت‌های هوشمند است.

۲/۲- ورود به صندوق ورودی

پس از ورود به سامانه سورها، کاربر می‌تواند از بخش صندوق‌های ایمیل، پوشه **صندوق ورودی** را انتخاب کند.



با انتخاب صندوق ورودی، فهرست پیام‌های دریافتی نمایش داده می‌شود.

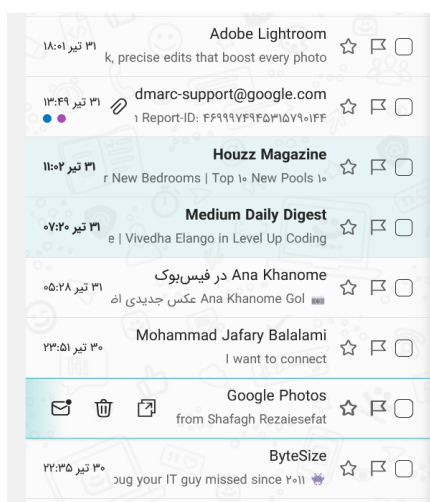
هر پیام در این فهرست شامل اطلاعات اصلی مانند:

- فرستنده
 - موضوع پیام
 - تاریخ دریافت
 - وضعیت خوانده شدن
 - وجود فایل پیوست
- است.

این اطلاعات به کاربر کمک می‌کند بدون باز کردن تک‌تک پیام‌ها، وضعیت کلی ایمیل‌های دریافتی را بررسی کند.

۲/۳- ساختار نمایش لیست پیام‌ها

در صندوق ورودی، هر ایمیل به صورت یک ردیف نمایش داده می‌شود و اطلاعات اصلی آن در اختیار کاربر قرار می‌گیرد.



این اطلاعات شامل موارد زیر است:

۲/۳/۱- فرستنده

نام یا آدرس ایمیل شخص یا سامانه‌ای که پیام را ارسال کرده است.

بررسی فرستنده اهمیت زیادی دارد، زیرا در پیام‌های مشکوک یا درخواست‌های حساس، اولین مرحله بررسی اعتبار پیام، شناخت صحیح فرستنده است.

۲/۳/۲- موضوع پیام

موضوع، عنوان اصلی ایمیل است و معمولاً خلاصه‌ای از محتوای پیام را نشان می‌دهد. موضوع مناسب باعث می‌شود:

- پیدا کردن پیام‌ها در آینده ساده‌تر شود؛
- جستجو دقیق‌تر انجام شود؛
- کاربر سریع‌تر اهمیت پیام را تشخیص دهد.

۲/۳/۳- تاریخ و زمان دریافت

زمان دریافت پیام در فهرست ایمیل‌ها نمایش داده می‌شود. این اطلاعات برای موارد زیر کاربرد دارد:

- پیگیری مکاتبات
- بررسی ترتیب دریافت پیام‌ها
- مقایسه زمان ارسال و دریافت
- بررسی تأخیرهای احتمالی

۲/۳/۴- وضعیت خوانده شدن پیام

سامانه سورنا وضعیت مشاهده پیام را مشخص می‌کند. پیام‌هایی که هنوز توسط کاربر باز نشده‌اند با وضعیت متفاوتی نسبت به پیام‌های بررسی شده نمایش داده می‌شوند. این قابلیت باعث می‌شود کاربر بتواند پیام‌های جدید را سریع‌تر شناسایی کند.

۲/۳/۵- وجود فایل پیوست

در صورت وجود فایل همراه ایمیل، علامت مربوط به پیوست نمایش داده می‌شود. این قابلیت کمک می‌کند کاربر قبل از باز کردن پیام متوجه شود که آیا ایمیل شامل فایل ضمیمه است یا خیر.

۲/۴- نحوه نمایش پیام‌ها

سامانه سورنا امکان انتخاب نحوه نمایش ایمیل‌ها را براساس نیاز کاربر فراهم می‌کند. نوع نمایش انتخاب شده می‌تواند روی سرعت بررسی پیام‌ها و میزان اطلاعات قابل مشاهده در صفحه تأثیر بگذارد.



۲/۵- حالت نمایش بدون تقسیم

در حالت نمایش بدون تقسیم، فقط فهرست پیام‌ها نمایش داده می‌شود و محتوای ایمیل در همان صفحه به صورت هم‌زمان باز نمی‌شود.

مزایای این حالت:

- فضای بیشتری برای نمایش لیست پیام‌ها وجود دارد؛
- تعداد بیشتری ایمیل در یک صفحه قابل مشاهده است؛
- برای مدیریت حجم بالای پیام‌ها مناسب‌تر است.

پس از انتخاب یک پیام، محتوای آن در صفحه مشاهده ایمیل باز خواهد شد.

این حالت برای کاربرانی مناسب است که ابتدا پیام‌ها را انتخاب کرده و سپس محتوای آن‌ها را بررسی می‌کنند.

۲/۶- حالت نمایش تقسیم‌شده

در حالت نمایش تقسیم‌شده، صفحه به چند بخش تقسیم می‌شود.

در این حالت:

- یک بخش برای نمایش فهرست پیام‌ها
- یک بخش برای نمایش محتوای پیام انتخاب‌شده اختصاص داده می‌شود.

این روش باعث می‌شود کاربر بدون باز کردن صفحه جدید، چندین پیام را سریع‌تر بررسی کند.

انتخاب بین حالت تقسیم‌شده و بدون تقسیم به روش کاری کاربر بستگی دارد.

برای مثال:

- کاربرانی که تعداد زیادی ایمیل را مرور می‌کنند ممکن است نمایش تقسیم‌شده را ترجیح دهند.
- کاربرانی که روی پیام‌های خاص تمرکز دارند ممکن است نمایش بدون تقسیم را مناسب‌تر بدانند.

۲/۷- مشاهده محتوای ایمیل

با انتخاب یک پیام از فهرست صندوق ورودی، محتوای کامل ایمیل نمایش داده می‌شود. در صفحه مشاهده ایمیل، کاربر می‌تواند اطلاعات مختلفی درباره پیام دریافت‌شده را بررسی کند. این اطلاعات شامل:

- مشخصات فرستنده
- گیرندگان پیام
- موضوع ایمیل
- متن پیام
- فایل‌های پیوست
- اطلاعات امنیتی
- اطلاعات فنی دریافت

است.

نمایش این اطلاعات باعث می‌شود کاربر علاوه بر مطالعه محتوای پیام، بتواند وضعیت و اعتبار آن را نیز بررسی کند.



۲/۸- نمایش اطلاعات فرستنده و گیرنده

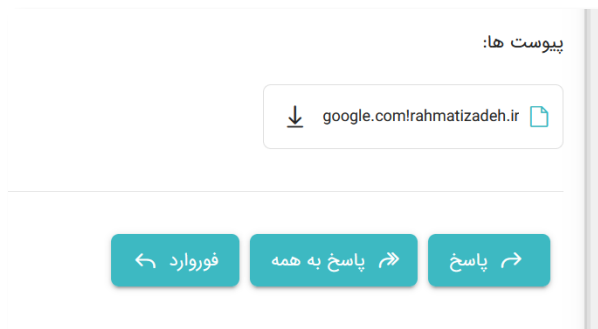
در بخش اطلاعات ایمیل، مشخصات فرستنده و گیرندگان پیام قابل مشاهده است. این اطلاعات اهمیت زیادی دارد، زیرا کاربر قبل از انجام هرگونه عملیات روی پیام می‌تواند بررسی کند:

- پیام از چه شخص یا سامانه‌ای ارسال شده است؛
- پیام برای چه افرادی ارسال شده است؛
- آیا گیرنده اصلی خود کاربر است یا در رونوشت قرار دارد.

در مکاتبات سازمانی که ممکن است یک پیام برای چندین شخص ارسال شود، مشاهده دقیق این اطلاعات اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

۲/۹- نمایش فایل‌های پیوست

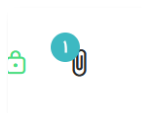
در صورتی که ایمیل دارای فایل پیوست باشد، وجود آن در اطلاعات پیام مشخص می‌شود. فایل‌های پیوست معمولاً در بخش پایین محتوای ایمیل نمایش داده می‌شوند.



کاربر می‌تواند فایل موردنظر را مشاهده کرده و در صورت نیاز آن را دریافت یا بررسی کند. نمایش مشخص بودن پیوست قبل از باز کردن فایل، به کاربر کمک می‌کند در مواجهه با فایل‌های ناشناس یا مشکوک دقت بیشتری داشته باشد.

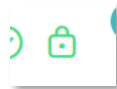
۲/۱۰- دسترسی سریع به بخش پیوست‌ها

در ایمیل‌هایی که دارای فایل ضمیمه هستند، کاربر می‌تواند با استفاده از گزینه یا آیکون مربوط به پیوست، سریع‌تر به محل نمایش فایل‌های الصاق‌شده در پایین پیام منتقل شود. این قابلیت به‌خصوص در ایمیل‌های طولانی کاربردی است، زیرا کاربر مجبور نیست برای پیدا کردن فایل‌ها کل متن پیام را پیمایش کند.



۲/۱۱- بررسی وضعیت اتصال امن ایمیل

سامانه سوزنا اطلاعات امنیتی مربوط به دریافت پیام را نیز نمایش می‌دهد. یکی از این اطلاعات، وضعیت اتصال امن هنگام دریافت ایمیل است. نمایش این اطلاعات به کاربر کمک می‌کند بداند پیام از طریق یک ارتباط امن دریافت شده است یا خیر.



این اطلاعات در کنار سایر شاخص‌های امنیتی پیام، دید بهتری درباره وضعیت فنی ایمیل ارائه می‌دهد.

۲/۱۲- بررسی DKIM Sign

یکی دیگر از اطلاعات امنیتی نمایش داده شده برای ایمیل، وضعیت DKIM Sign است.

DKIM یکی از روش‌های بررسی اعتبار ارسال ایمیل است که برای افزایش اعتمادپذیری پیام‌ها و جلوگیری از جعل فرستنده استفاده می‌شود.



نمایش وضعیت DKIM به کاربر کمک می‌کند اطلاعات فنی بیشتری درباره اعتبار مسیر ارسال پیام در اختیار داشته باشد. البته بررسی DKIM به تنهایی نباید تنها معیار اعتماد به یک پیام باشد و کاربر باید سایر اطلاعات مانند فرستنده و محتوای ایمیل را نیز بررسی کند.

۲/۱۳- نمایش تاریخ و ساعت دریافت ایمیل

در اطلاعات پیام، تاریخ و ساعت دریافت ایمیل نمایش داده می‌شود.

این اطلاعات برای پیگیری مکاتبات و بررسی ترتیب زمانی پیام‌ها اهمیت دارد.



کاربردهای این اطلاعات شامل موارد زیر است:

- بررسی زمان دریافت یک درخواست
- مقایسه زمان ارسال و دریافت
- پیگیری مکاتبات کاری
- بررسی تأخیرهای احتمالی

۲/۱۴- منوی اطلاعات بیشتر ایمیل

در کنار اطلاعات عمومی پیام، سورنا امکان مشاهده اطلاعات بیشتر درباره ایمیل را نیز فراهم می‌کند. این بخش زمانی کاربرد دارد که کاربر نیاز دارد جزئیات بیشتری درباره نحوه دریافت و پردازش پیام مشاهده کند. اطلاعات نمایش داده شده در این بخش بیشتر جنبه فنی دارند و برای بررسی دقیق‌تر پیام استفاده می‌شوند. تفاوت میان اطلاعات عمومی و اطلاعات فنی به شکل زیر است:

اطلاعات عمومی:

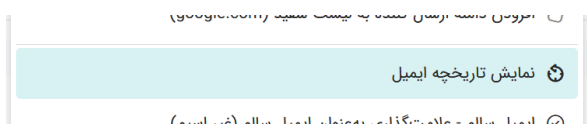
- فرستنده
- گیرنده
- موضوع
- تاریخ دریافت
- متن پیام

اطلاعات فنی:

- جزئیات فرآیند دریافت
- اطلاعات مسیر پردازش پیام
- لاگ دریافت

۲/۱۵- مشاهده لاگ کامل دریافت ایمیل

یکی از امکانات مهم بخش اطلاعات بیشتر، نمایش لاگ کامل دریافت ایمیل است. لاگ دریافت، جزئیات مربوط به فرآیند دریافت پیام را نمایش می‌دهد و در شرایطی که نیاز به بررسی دقیق‌تر وجود داشته باشد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.



این قابلیت برای مواردی مانند:

- بررسی مشکل دریافت ایمیل
- پیگیری وضعیت یک پیام خاص

- ارائه اطلاعات به واحد پشتیبانی

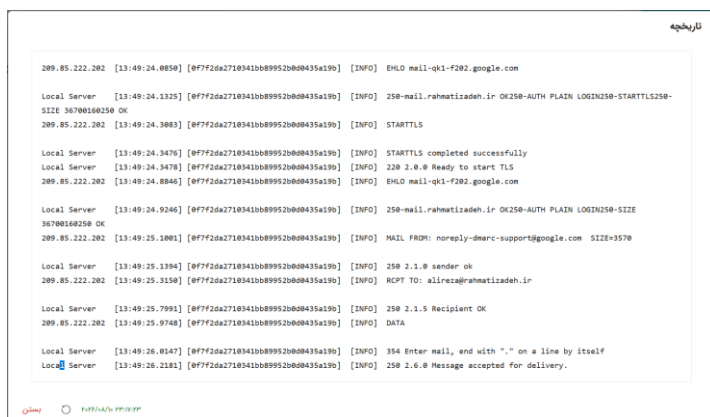
کاربرد دارد.

۲/۱۶- کاربرد لاگ دریافت در عیب‌یابی

گاهی ممکن است کاربر درباره یک ایمیل خاص با مشکل یا ابهام مواجه شود.

برای مثال:

- فرستنده اعلام کرده پیام را ارسال کرده است اما کاربر آن را پیدا نمی‌کند
 - دریافت پیام با تأخیر انجام شده است
 - نیاز به بررسی مسیر دریافت یک ایمیل وجود دارد
- در چنین شرایطی، مشاهده لاگ دریافت می‌تواند اطلاعات دقیق‌تری درباره وضعیت پیام ارائه کند.



تفسیر برخی اطلاعات فنی ممکن است نیازمند دانش تخصصی باشد، بنابراین در صورت نیاز می‌توان اطلاعات این بخش را در اختیار مدیر سامانه یا پشتیبانی قرار داد.

۲/۱۷- انجام عملیات روی ایمیل دریافت‌شده

پس از باز کردن یک ایمیل، کاربر می‌تواند براساس نیاز خود عملیات مختلفی روی پیام انجام دهد.

این عملیات ممکن است شامل موارد زیر باشد:

- پاسخ به فرستنده
- پاسخ به همه گیرندگان
- فوروارد کردن پیام

- انتقال پیام به پوشه دیگر
- کپی پیام در پوشه دیگر
- حذف پیام
- تغییر وضعیت خوانده شدن

هدف از این امکانات، مدیریت کامل پیام پس از دریافت است.

۲/۱۸- پاسخ به ایمیل

یکی از رایج‌ترین عملیات پس از مشاهده یک پیام، پاسخ‌گویی به آن است. با استفاده از گزینه پاسخ، کاربر می‌تواند یک پیام جدید ایجاد کند که ارتباط آن با ایمیل اصلی حفظ شده است.



این روش باعث می‌شود:

- موضوع مکاتبه حفظ شود
- سابقه گفتگو قابل پیگیری باشد
- گیرنده بداند پاسخ مربوط به کدام پیام است

۲/۱۹- پاسخ به همه (Reply All)

در ایمیل‌هایی که چند گیرنده دارند، گاهی لازم است پاسخ برای تمام افراد مرتبط ارسال شود. گزینه پاسخ به همه این امکان را فراهم می‌کند که پاسخ به تمام گیرندگان موردنظر ارسال شود.



هنگام استفاده از این گزینه باید دقت شود که همه افراد موجود در فهرست گیرندگان واقعاً نیاز به دریافت پاسخ داشته باشند.

۲/۲۰- فوروارد ایمیل

گاهی کاربر نیاز دارد یک پیام دریافت شده را برای شخص دیگری ارسال کند. با استفاده از گزینه Forward، متن و اطلاعات اصلی ایمیل برای گیرنده جدید ارسال می شود.



این قابلیت برای اشتراک گذاری اطلاعات، ارجاع درخواست ها و انتقال مکاتبات کاربرد دارد.

۲/۲۱- انتقال و کپی ایمیل

برای مدیریت بهتر پیام ها، کاربر می تواند ایمیل را به پوشه دیگری منتقل یا از آن یک نسخه کپی ایجاد کند. تفاوت این دو عملیات:

انتقال (Move): پیام از محل فعلی خارج شده و در پوشه جدید قرار می گیرد.

کپی (Copy): یک نسخه از پیام در محل جدید ایجاد می شود و پیام اصلی باقی می ماند.



این قابلیت برای دسته بندی و سازمان دهی بهتر ایمیل ها استفاده می شود.

۲/۲۲- حذف ایمیل

در صورت عدم نیاز به یک پیام، کاربر می تواند آن را حذف کند. حذف ایمیل باعث انتقال پیام به بخش **حذف شده ها** می شود و پیام بلافاصله از بین نمی رود.



این موضوع یک مزیت مهم دارد، زیرا اگر کاربر پیام را به اشتباه حذف کرده باشد، امکان بررسی و بازیابی آن از بخش Deleted وجود خواهد داشت.

توصیه می‌شود قبل از حذف پیام‌های مهم، اطلاعات آن‌ها بررسی شود تا از حذف ناخواسته مکاتبات ضروری جلوگیری شود.

۲/۲۳- تغییر وضعیت خوانده شدن پیام

گاهی کاربر پس از مطالعه یک ایمیل، نیاز دارد دوباره آن را به عنوان پیام بررسی نشده علامت گذاری کند.
برای مثال:

- نیاز به پیگیری در آینده وجود دارد
 - کاربر می‌خواهد پیام در میان ایمیل‌های جدید قابل تشخیص باشد
 - پاسخ‌گویی به پیام به زمان دیگری موکول شده است
- در این شرایط می‌توان وضعیت پیام را تغییر داد.



این قابلیت کمک می‌کند مدیریت پیام‌ها براساس اولویت کاری کاربر انجام شود.

۲/۲۴- مدیریت پیام‌های ناخواسته (اسپم)

برخی پیام‌های دریافتی ممکن است ناخواسته باشند یا به عنوان پیام مشکوک شناسایی شوند.
سامانه سورها این پیام‌ها را در بخش اسپم مدیریت می‌کند.

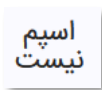


با این حال، قرار گرفتن یک پیام در اسپم همیشه به معنی غیرمعتبر بودن آن نیست. ممکن است یک ایمیل کاری یا پیام مورد انتظار نیز به اشتباه در این بخش قرار گرفته باشد.

بنابراین کاربر باید در صورت انتظار دریافت یک پیام مهم، بخش اسپم را نیز بررسی کند.

۲/۲۵- خارج کردن پیام معتبر از اسپم

اگر کاربر تشخیص دهد یک پیام موجود در اسپم معتبر است، می‌تواند آن را از وضعیت اسپم خارج کند.



این موضوع برای مواردی مانند:

- ایمیل مشتریان
- پیام همکاران
- اطلاع‌رسانی سامانه‌های معتبر

اهمیت دارد.

در صورتی که یک فرستنده معتبر به‌صورت مکرر در اسپم قرار می‌گیرد، می‌توان از امکانات مدیریت فرستندگان مانند لیست سفید استفاده کرد.

۲/۲۶- مدیریت فرستندگان معتبر و نامطلوب

برای کنترل بهتر پیام‌های دریافتی، سورا امکان مدیریت فرستندگان را فراهم می‌کند.

دو مفهوم مهم در این زمینه عبارت‌اند از:

۲/۲۶/۱- لیست سفید (Whitelist)

لیست سفید برای مشخص کردن فرستندگانی استفاده می‌شود که کاربر آن‌ها را معتبر می‌داند.

قرار دادن یک فرستنده در لیست سفید باعث می‌شود پیام‌های آن فرستنده با احتمال بیشتری به‌عنوان پیام معتبر در نظر گرفته شوند.



نمونه کاربرد:

- مشتریان مهم

- همکاران سازمانی
- سامانه‌های اطلاع‌رسانی مورد اعتماد

۲/۲۶/۲- لیست سیاه (Blacklist)

لیست سیاه برای مشخص کردن فرستندگانی استفاده می‌شود که کاربر آن‌ها را نامطلوب تشخیص داده است. این قابلیت برای مدیریت پیام‌هایی که به صورت تکراری ناخواسته هستند کاربرد دارد.



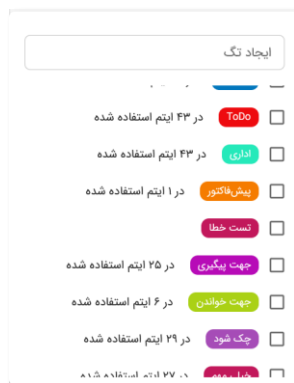
هنگام اضافه کردن یک فرستنده به لیست سیاه باید دقت شود، زیرا ممکن است پیام‌های موردنیاز نیز مسدود شوند.

۲/۲۷- علامت‌گذاری و دسته‌بندی پیام‌ها

با افزایش تعداد ایمیل‌ها، پیدا کردن پیام‌های مهم دشوارتر می‌شود. سورنا امکاناتی برای علامت‌گذاری و دسته‌بندی پیام‌ها فراهم می‌کند تا کاربر بتواند مدیریت بهتری روی مکاتبات خود داشته باشد. این امکانات کمک می‌کنند پیام‌ها براساس اهمیت، موضوع یا وضعیت کاری مرتب شوند.

۲/۲۸- استفاده از تگ‌ها برای مدیریت پیام‌ها

تگ‌ها یکی از ابزارهای مدیریت و دسته‌بندی پیام‌ها هستند. در سورنا، تگ‌ها توسط خود کاربر ایجاد می‌شوند و یک فهرست ثابت و از پیش تعریف‌شده نیستند.



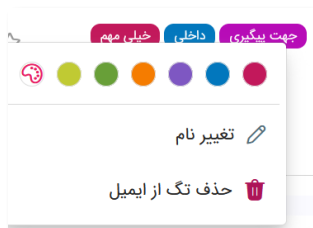
کاربر می‌تواند:

- تگ جدید ایجاد کند
 - برای تگ رنگ مشخص کند
 - نام تگ را تغییر دهد
 - از تگ‌ها برای دسته‌بندی پیام‌های موردنظر استفاده کند
- برای مثال، یک کاربر می‌تواند براساس نیاز کاری خود تگ‌هایی مانند:

- پیگیری
- مشتری
- مهم
- پروژه‌ها

ایجاد کند.

با کلیک روی نام یک تگ، امکان مدیریت و تغییر تنظیمات آن وجود دارد.



جزئیات کامل مدیریت تگ‌ها در فصل مربوط به جستجوی پیشرفته و مدیریت تگ‌ها بررسی شده است.

۲/۲۹- استفاده از هوش مصنوعی برای ایمیل

سامانه سورنا قابلیت‌های هوشمند مختلفی برای کمک به مدیریت ایمیل ارائه می‌دهد. هنگام مشاهده یک پیام، کاربر می‌تواند در صورت نیاز از امکانات هوش مصنوعی استفاده کند.



این امکانات شامل مواردی مانند:

- تحلیل محتوای ایمیل

- کمک در تهیه پاسخ
- خلاصه‌سازی یا درک بهتر پیام
- کمک در مدیریت محتوای ایمیل

است.

هدف این قابلیت‌ها کاهش زمان بررسی پیام‌ها و افزایش سرعت انجام کارهای روزمره است.

۲/۳۰- تحلیل هوشمند پیام

در ایمیل‌های طولانی یا پیام‌هایی که شامل اطلاعات زیاد هستند، تحلیل هوشمند می‌تواند به کاربر کمک کند دید سریع‌تری نسبت به محتوا پیدا کند.



کاربردهای آن شامل:

- درک موضوع اصلی پیام؛
- شناسایی نکات مهم؛
- آماده شدن برای پاسخ‌گویی.

است.

البته تصمیم نهایی درباره محتوای پیام و اقدامات بعدی همچنان بر عهده کاربر است.

۲/۳۱- استفاده از Snooze برای مدیریت زمان رسیدگی

گاهی کاربر یک ایمیل را دریافت می‌کند اما در همان لحظه امکان رسیدگی به آن را ندارد. در این شرایط می‌توان از قابلیت Snooze استفاده کرد.



با استفاده از Snooze :

- پیام برای مدت مشخصی از جریان کاری اصلی خارج می‌شود

- در زمان تعیین شده دوباره برای کاربر نمایش داده می شود
- این قابلیت برای پیام هایی مناسب است که نیاز به اقدام دارند اما زمان مناسب رسیدگی به آنها در آینده است.
- توجه داشته باشید که Snooze با ارسال زمان بندی شده متفاوت است.
- **ارسال با زمان بندی** برای ارسال ایمیل در آینده استفاده می شود.
- **Snooze** برای یادآوری بررسی یک ایمیل در آینده استفاده می شود.
- توضیحات کامل این قابلیت در فصل پنجم ارائه شده است.

۲/۳۲- سناریوی کاربردی: مدیریت یک ایمیل کاری از دریافت تا پیگیری

فرض کنید کاربر یک ایمیل از مشتری دریافت کرده است.

مراحل مدیریت پیام می تواند به شکل زیر باشد:

- مشاهده پیام در صندوق ورودی
 - بررسی فرستنده و اطلاعات ایمیل
 - بررسی فایل های پیوست
 - مطالعه محتوای پیام
 - در صورت نیاز استفاده از تحلیل هوشمند
 - پاسخ گویی به مشتری
 - علامت گذاری یا اختصاص تگ مناسب
 - در صورت نیاز انتقال یا نگهداری پیام برای پیگیری آینده
- این فرآیند نشان می دهد صندوق ورودی تنها محل مشاهده پیام نیست، بلکه نقطه شروع چرخه کامل مدیریت ایمیل است.

۲/۳۳- سناریوی کاربردی: بررسی یک ایمیل مشکوک

فرض کنید کاربر ایمیلی دریافت کرده که فرستنده آن برای او شناخته شده نیست.

روند پیشنهادی:

- بررسی آدرس فرستنده
- بررسی موضوع و محتوای پیام
- بررسی وضعیت امنیتی مانند ارتباط امن و DKIM
- بررسی فایل های پیوست و لینک ها بدون باز کردن آنها
- در صورت مشکوک بودن، عدم تعامل با پیام

- انتقال پیام به مسیر مناسب مانند اسپم
- این بررسی به کاهش خطرات ناشی از پیام‌های مخرب کمک می‌کند.

۲/۳۴- نکات مهم مدیریت صندوق ورودی

برای مدیریت بهتر صندوق ورودی توصیه می‌شود:

- پیام‌های جدید را به صورت منظم بررسی کنید.
- از تگ‌ها و دسته‌بندی‌ها برای سازمان‌دهی پیام‌ها استفاده کنید.
- پیام‌های مهم را با استفاده از پرچم و یا ستاره‌دار کردن علامت‌گذاری کنید.
- قبل از باز کردن فایل‌های ناشناس، فرستنده را بررسی کنید.
- پیام‌های حذف‌شده یا اسپم را در صورت نیاز بررسی کنید.
- از قابلیت جستجوی پیشرفته برای پیدا کردن پیام‌های قدیمی استفاده کنید.

۲/۳۵- ارتباط صندوق ورودی با سایر بخش‌های سورنا

صندوق ورودی نقطه شروع بسیاری از فعالیت‌های کاربر است، اما مدیریت کامل ایمیل نیازمند استفاده از امکانات دیگر سامانه نیز هست.

ارتباط صندوق ورودی با سایر بخش‌ها:

- ایجاد و ارسال ایمیل در فصل سوم بررسی شده است.
- ارسال‌شده‌ها و پیگیری وضعیت پیام در فصل چهارم توضیح داده شده است.
- ارسال با زمان‌بندی و Snooze در فصل پنجم بررسی می‌شوند.
- جستجو و تگ‌ها در فصل هفتم توضیح داده شده‌اند.
- مدیریت مخاطبین در فصل هشتم قرار دارد.
- فایل‌ها و Storage Attached در فصل نهم بررسی شده است.
- قابلیت‌های هوش مصنوعی در فصل دهم توضیح داده شده‌اند.

۲/۳۶- جمع‌بندی فصل دوم

در این فصل با صندوق ورودی و فرآیند مشاهده و مدیریت ایمیل‌های دریافتی در سامانه سورنا آشنا شدیم. مهم‌ترین موارد بررسی‌شده عبارت‌اند از:

- ورود به صندوق ورودی
- مشاهده و مدیریت فهرست پیام‌ها

- حالت‌های نمایش ایمیل
- تشخیص پیام‌های خوانده‌شده و خوانده‌نشده
- مشاهده اطلاعات فرستنده و گیرنده
- بررسی فایل‌های پیوست
- مشاهده اطلاعات امنیتی مانند ارتباط امن و DKIM
- مشاهده اطلاعات بیشتر و لاگ دریافت
- پاسخ، پاسخ به همه و فوروارد
- انتقال، کپی و حذف پیام
- مدیریت اسپم
- مدیریت فرستندگان معتبر و نامطلوب
- استفاده از تگ‌ها
- استفاده از قابلیت‌های هوشمند
- مدیریت پیام‌ها با Snooze

صندوق ورودی در سورنا تنها یک محل نمایش ایمیل‌ها نیست، بلکه مرکز اصلی مدیریت مکاتبات روزانه کاربر محسوب می‌شود. استفاده صحیح از امکانات این بخش باعث افزایش سرعت، نظم و کنترل بیشتر روی ارتباطات الکترونیکی خواهد شد.

۳- ایجاد، پاسخ‌گویی و ارسال ایمیل

۳/۱- مقدمه

ارسال ایمیل یکی از اصلی‌ترین فعالیت‌های روزمره کاربران در سامانه سورنا است. با این حال، فرآیند ارسال در سورنا تنها به وارد کردن آدرس گیرنده و نوشتن متن پیام محدود نمی‌شود. امکانات مختلفی برای آماده‌سازی، تکمیل، ذخیره و تعیین روش ارسال پیام در اختیار کاربر قرار دارد تا بتواند متناسب با نوع مکاتبه از روش مناسب استفاده کند.

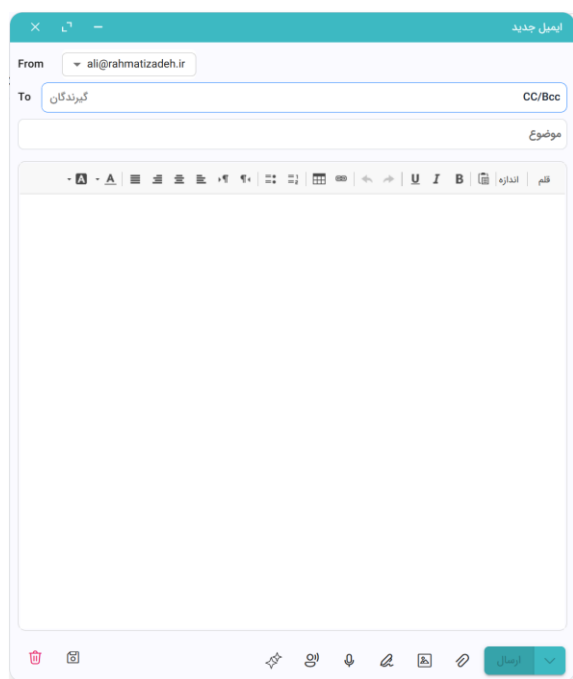
کاربر می‌تواند یک ایمیل جدید ایجاد کند، به پیام دریافت‌شده پاسخ دهد، پاسخ را برای همه افراد حاضر در مکاتبه ارسال کند یا پیام را برای شخص دیگری فوراً ارسال کند. همچنین امکاناتی برای افزودن فایل، تصویر، امضا و صوت، تبدیل صوت به متن و استفاده از هوش مصنوعی برای تهیه متن ایمیل در دسترس است.

در مرحله ارسال نیز سورنا علاوه بر ارسال معمولی، قابلیت‌هایی مانند ارسال با امکان لغو، ارسال زمان‌بندی‌شده و ارسال ایمیل رمزار را فراهم می‌کند.

در این فصل، فرآیند کامل آماده‌سازی و ارسال پیام از زمان باز کردن پنجره ایمیل تا انتخاب روش ارسال توضیح داده می‌شود.

۳/۲- ایجاد ایمیل جدید

برای شروع یک مکاتبه جدید، کاربر گزینه ایجاد ایمیل جدید را انتخاب می‌کند. با انتخاب این گزینه، پنجره تهیه پیام در اختیار کاربر قرار می‌گیرد.



این پنجره محیط اصلی آماده‌سازی ایمیل است و اطلاعات لازم برای ارسال پیام در آن وارد می‌شود.

یک ایمیل می‌تواند شامل اطلاعات زیر باشد:

- فرستنده
- یک یا چند گیرنده
- رونوشت (CC)
- رونوشت مخفی (BCC)
- موضوع
- متن پیام
- فایل یا تصویر
- امضا
- سایر اطلاعات موردنیاز برای ارسال

پس از تکمیل پیام، کاربر می‌تواند روش مناسب ارسال را انتخاب کند.

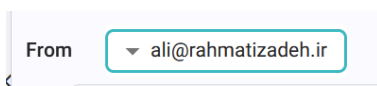
۳/۳- ساختار پنجره ایجاد ایمیل

پنجره ایجاد ایمیل در سورنا به‌گونه‌ای طراحی شده است که بیشتر عملیات مربوط به آماده‌سازی پیام بدون خروج از همین محیط انجام شود.

این موضوع به‌خصوص هنگام تهیه ایمیل‌های رسمی یا پیام‌هایی که دارای فایل، تصویر یا سایر محتواهای تکمیلی هستند اهمیت دارد؛ زیرا کاربر می‌تواند اجزای مختلف پیام را پیش از ارسال در یک محیط واحد بررسی کند.

۳/۳/۱- انتخاب فرستنده

در بخش فرستنده، حسابی که ایمیل از طریق آن ارسال می‌شود مشخص است.



در شرایطی که کاربر فقط یک حساب قابل استفاده داشته باشد، همان حساب به‌عنوان فرستنده مورد استفاده قرار می‌گیرد. در صورتی که براساس تنظیمات و سطح دسترسی سازمان امکان ارسال از بیش از یک نشانی وجود داشته باشد، کاربر باید پیش از ارسال از صحیح بودن فرستنده اطمینان حاصل کند.

این موضوع در مکاتبات سازمانی اهمیت دارد؛ زیرا نشانی فرستنده بخشی از هویت رسمی پیام محسوب می‌شود.

۳/۳/۲- تعیین گیرنده

در قسمت گیرنده، آدرس ایمیل فرد یا افرادی وارد می‌شود که پیام باید مستقیماً برای آن‌ها ارسال شود. در صورتی که چند نفر گیرنده اصلی یک مکاتبه باشند، می‌توان بیش از یک آدرس را در این قسمت مشخص کرد. پیش از ارسال پیام، به خصوص در ایمیل‌های حاوی اطلاعات حساس یا فایل‌های سازمانی، بهتر است فهرست گیرندگان دوباره بررسی شود. انتخاب اشتباه یک گیرنده می‌تواند باعث ارسال اطلاعات به فردی شود که مخاطب اصلی پیام نبوده است.

۳/۳/۳- رونوشت و رونوشت مخفی

علاوه بر گیرنده اصلی، امکان استفاده از رونوشت و رونوشت مخفی نیز وجود دارد. **رونوشت (CC)** زمانی استفاده می‌شود که شخص دیگری باید از محتوای مکاتبه مطلع باشد، اما مخاطب اصلی پیام محسوب نمی‌شود. **رونوشت مخفی (BCC)** نیز برای ارسال نسخه‌ای از پیام به گیرنده‌ای استفاده می‌شود که آدرس او برای سایر گیرندگان نمایش داده نمی‌شود. استفاده صحیح از این دو بخش به مدیریت مکاتبات گروهی کمک می‌کند.

۳/۴- تعیین موضوع ایمیل

موضوع، عنوان اصلی پیام است و باید به صورت کوتاه و روشن، محتوای کلی ایمیل را مشخص کند. انتخاب موضوع مناسب چند مزیت دارد. گیرنده پیش از باز کردن پیام می‌تواند هدف کلی مکاتبه را تشخیص دهد و در آینده نیز پیدا کردن پیام از طریق جستجو ساده‌تر خواهد بود. برای مثال، عنوانی مانند: «گزارش وضعیت پروژه – مرداد ۱۴۰۵»

اطلاعات بیشتری نسبت به عنوان کلی «گزارش» در اختیار گیرنده قرار می‌دهد. در مکاتبات سازمانی بهتر است از موضوع‌های بسیار کلی، مبهم یا نامرتبط با محتوای پیام خودداری شود.

۳/۵- تهیه متن پیام

بخش اصلی پنجره ایمیل برای نوشتن محتوای پیام در نظر گرفته شده است. متن ایمیل می‌تواند شامل توضیحات، درخواست‌ها، پاسخ‌ها یا سایر اطلاعات موردنیاز برای مکاتبه باشد.

در هنگام تهیه پیام‌های سازمانی بهتر است متن دارای ساختار مشخص باشد. در یک پیام رسمی معمولاً ابتدا هدف مکاتبه بیان شده، سپس اطلاعات اصلی ارائه می‌شود و در انتها در صورت نیاز درخواست یا اقدام مورد انتظار از گیرنده مشخص می‌شود.

سورنا علاوه بر ورود مستقیم متن، امکانات دیگری نیز برای تهیه محتوا در اختیار کاربر قرار می‌دهد که در ادامه همین فصل توضیح داده می‌شوند.

۳/۶- پاسخ به ایمیل

برای ادامه یک مکاتبه موجود، نیازی به ایجاد یک پیام کاملاً جدید نیست. هنگام مشاهده ایمیل، کاربر می‌تواند از گزینه پاسخ استفاده کند.

→ پاسخ

در این حالت، پنجره پاسخ باز شده و ارتباط پیام جدید با مکاتبه قبلی حفظ می‌شود.

استفاده از پاسخ به جای ایجاد ایمیل جدید باعث می‌شود زنجیره مکاتبه منظم باقی بماند و گیرنده بتواند ارتباط میان پیام جدید و پیام‌های قبلی را بهتر دنبال کند.

۳/۷- پاسخ به همه

اگر پیام اولیه برای چند نفر ارسال شده باشد و پاسخ جدید نیز باید برای افراد حاضر در مکاتبه ارسال شود، کاربر می‌تواند از گزینه پاسخ به همه استفاده کند.

» پاسخ به همه

این قابلیت در مکاتبات گروهی بسیار کاربردی است، اما باید با دقت استفاده شود.

قبل از انتخاب پاسخ به همه بهتر است کاربر بررسی کند که آیا واقعاً تمام افراد حاضر در مکاتبه نیاز به دریافت پاسخ دارند یا خیر. استفاده غیرضروری از این گزینه باعث افزایش تعداد پیام‌های غیرضروری در صندوق پستی سایر کاربران شود.

۳/۸- فوروارد کردن ایمیل

گزینه **فوروارد** برای ارسال یک پیام دریافت شده به شخص یا اشخاص دیگر استفاده می شود.

فوروارد ←

در این حالت، محتوای پیام قبلی در ایمیل جدید قرار می گیرد و کاربر می تواند گیرندگان جدید را مشخص کرده و در صورت نیاز توضیحات خود را نیز به پیام اضافه کند.

پیش از فوروارد کردن یک ایمیل سازمانی باید بررسی شود که آیا گیرنده جدید مجاز به مشاهده تمام محتوای پیام قبلی و فایل های همراه آن است یا خیر.

این موضوع به خصوص در مورد مکاتبات داخلی، اطلاعات مالی، قراردادهای و سایر اطلاعات حساس اهمیت دارد.

۳/۹- کپی و ایجاد ایمیل جدید

در نوار ابزار پیام، سورا امکان **کپی و ایجاد ایمیل جدید** را نیز فراهم می کند.

این قابلیت زمانی مفید است که کاربر بخواهد از محتوای یک پیام موجود به عنوان پایه ای برای تهیه یک ایمیل جدید استفاده کند، بدون آنکه پیام جدید به صورت پاسخ یا فوروارد در ادامه همان مکاتبه در نظر گرفته شود.



به این ترتیب، بخشی از فرآیند آماده سازی پیام تکراری کاهش پیدا می کند و کاربر می تواند محتوای کپی شده را متناسب با مکاتبه جدید ویرایش کند.

پیش از ارسال چنین پیامی باید گیرندگان، موضوع، متن و فایل های همراه آن دوباره بررسی شوند تا اطلاعات مربوط به مکاتبه قبلی به صورت ناخواسته در پیام جدید باقی نماند.

۳/۱۰- افزودن فایل به ایمیل

در بسیاری از مکاتبات، لازم است فایل یا سندی همراه پیام ارسال شود.

در قسمت پایین پنجره ایجاد ایمیل، گزینه مربوط به افزودن فایل در اختیار کاربر قرار دارد.



با انتخاب این گزینه، سورنا دو روش برای افزودن فایل ارائه می‌کند:

- الصاق معمولی
- Storage Attached

این دو روش از نظر نحوه انتقال و مدیریت فایل با یکدیگر تفاوت دارند.



۳/۱۰/۱- الصاق معمولی (پیوست مستقیم)

در روش معمولی، فایل مستقیماً به ایمیل پیوست می‌شود و همراه پیام برای گیرنده ارسال خواهد شد. این روش برای فایل‌های عادی و کم‌حجم مناسب است و مشابه روش متداول پیوست فایل در سامانه‌های ایمیل عمل می‌کند. پیش از ارسال باید از انتخاب فایل صحیح اطمینان حاصل شود؛ به‌خصوص زمانی که چند نسخه از یک سند روی سیستم کاربر وجود دارد.

۳/۱۰/۲- استفاده از Storage Attached (پیوست و ذخیره در فایل‌ها)

روش **Storage Attached** برای شرایطی در نظر گرفته شده است که کاربر بخواهد فایل را روی فضای ذخیره‌سازی سورنا قرار داده و دسترسی به آن را از طریق لینک در اختیار گیرنده قرار دهد. در این روش، خود فایل به شکل پیوست مستقیم داخل ایمیل قرار نمی‌گیرد. فایل روی فضای ذخیره‌سازی سامانه قرار می‌گیرد و لینک دسترسی به آن در پیام مورد استفاده قرار می‌گیرد. **Storage Attached** علاوه بر کاربرد در ارسال فایل‌های حجیم، امکانات پیشرفته‌ای برای کنترل دسترسی و رهگیری دریافت فایل در اختیار کاربر قرار می‌دهد. از جمله می‌توان برای هر گیرنده محدودیت‌هایی مانند تاریخ انقضا، تعداد دفعات مجاز دسترسی، IP و کشور تعیین کرد و بعداً نیز دسترسی‌ها را مدیریت کرد.



از آنجا که مدیریت Storage Attached یکی از قابلیت‌های مستقل و گسترده سورنا است، نحوه مدیریت فایل‌های آپلودشده، تغییر دسترسی گیرندگان و مشاهده سوابق دریافت فایل به‌طور کامل در **فصل نهم، مدیریت فایل‌ها، پیوست‌ها و اشتراک‌گذاری فایل‌ها** توضیح داده شده است.

۳/۱۱- افزودن تصویر

در پایین پنجره ایجاد ایمیل، گزینه‌ای برای افزودن تصویر نیز وجود دارد.



این قابلیت زمانی کاربرد دارد که کاربر بخواهد تصویر موردنظر را به محتوای پیام اضافه کند. پیش از ارسال بهتر است بررسی شود که تصویر صحیح انتخاب شده و محتوای آن برای تمام گیرندگان پیام مناسب باشد.

۳/۱۲- افزودن امضا

امضا برای درج اطلاعات ثابت کاربر در انتهای پیام استفاده می‌شود. امضا می‌تواند شامل اطلاعاتی مانند نام، عنوان شغلی، اطلاعات تماس یا سایر مشخصات موردنیاز سازمان باشد. در پنجره ایجاد ایمیل، کاربر می‌تواند از گزینه مربوط به امضا استفاده کرده و امضای موردنظر خود را به پیام اضافه کند.



استفاده از امضای از پیش آماده‌شده علاوه بر افزایش سرعت تهیه ایمیل، باعث یکسان‌تر شدن ساختار مکاتبات رسمی می‌شود.

۳/۱۳- افزودن صوت

سورنا امکان افزودن صوت به ایمیل را نیز در اختیار کاربر قرار می‌دهد. با استفاده از گزینه مربوط به صوت در پایین پنجره ایجاد پیام، کاربر می‌تواند از قابلیت مربوطه برای اضافه کردن محتوای صوتی استفاده کند.



این قابلیت با **تبدیل صوت به متن** متفاوت است. در افزودن صوت، محتوای صوتی به پیام اضافه می‌شود؛ در حالی که در تبدیل صوت به متن، گفتار کاربر به متن قابل ویرایش تبدیل خواهد شد.

۳/۱۴- تبدیل صوت به متن

برای کاربرانی که ترجیح می‌دهند محتوای اولیه پیام را به صورت گفتاری تهیه کنند، قابلیت تبدیل صوت به متن در نظر گرفته شده است.

با استفاده از این قابلیت، گفتار کاربر دریافت شده و به متن تبدیل می‌شود. متن ایجادشده سپس قابل بررسی و ویرایش است.



این قابلیت می‌تواند در تهیه سریع پیش‌نویس پیام‌های طولانی مفید باشد.

با این حال، کاربر باید پیش از ارسال، متن تبدیل‌شده را مطالعه کند و از صحیح بودن کلمات، نام‌ها، اعداد و سایر اطلاعات مهم اطمینان حاصل کند.

۳/۱۵- تهیه متن ایمیل با استفاده از هوش مصنوعی

در قسمت پایین پنجره ایجاد ایمیل، امکان استفاده از هوش مصنوعی برای کمک به تهیه متن پیام نیز وجود دارد.

این قابلیت می‌تواند در آماده‌سازی متن اولیه ایمیل به کاربر کمک کند و زمان لازم برای نوشتن برخی مکاتبات را کاهش دهد.



متن ایجادشده توسط هوش مصنوعی باید به عنوان یک متن پیشنهادی در نظر گرفته شود. مسئولیت بررسی نهایی محتوای پیام همچنان بر عهده کاربر است.



بنابراین پیش از ارسال باید مواردی مانند صحت اطلاعات، گیرندگان، لحن پیام و وجود اطلاعات ناخواسته در متن بررسی شوند.

قابلیت‌های هوش مصنوعی سورنا به صورت کامل‌تر در فصل مربوط به امکانات هوشمند سامانه توضیح داده شده‌اند.

۳/۱۶- ذخیره پیام در پیش‌نویس

ممکن است کاربر تهیه یک ایمیل را آغاز کند اما نخواهد آن را بلافاصله ارسال کند.

در این شرایط، امکان ذخیره پیام به صورت **پیش‌نویس** وجود دارد.

با ذخیره پیام در پیش‌نویس، کاربر می‌تواند بعداً به پیام بازگردد، محتوای آن را تکمیل یا اصلاح کرده و سپس ارسال را انجام دهد.



این قابلیت برای ایمیل‌هایی که نیازمند بررسی بیشتر، تکمیل اطلاعات یا دریافت تأیید پیش از ارسال هستند بسیار کاربردی است.

پیش‌نویس با ایمیل زمان‌بندی‌شده تفاوت دارد. پیش‌نویس هنوز برای ارسال نهایی آماده نشده و در زمان مشخصی به صورت خودکار ارسال نمی‌شود؛ اما پیام زمان‌بندی‌شده برای ارسال در تاریخ و ساعت تعیین‌شده آماده شده است.

۳/۱۷- حذف و بستن پنجره ایجاد ایمیل

در قسمت پایین پنجره ایجاد پیام، گزینه‌های مربوط به حذف و بستن پنجره نیز در دسترس هستند.

اگر کاربر دیگر به پیام در حال تهیه نیاز نداشته باشد، می‌تواند آن را حذف کند.

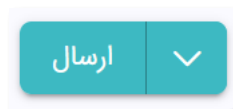


قبل از حذف پیامی که زمان زیادی برای تهیه آن صرف شده است، باید از عدم نیاز به محتوای آن اطمینان حاصل شود.

گزینه بستن نیز برای خروج از پنجره ایجاد ایمیل مورد استفاده قرار می‌گیرد. رفتار پیام هنگام بستن پنجره می‌تواند با وضعیت ذخیره پیش‌نویس مرتبط باشد؛ بنابراین کاربر باید هنگام خروج از یک پیام تکمیل‌نشده به وضعیت ذخیره آن توجه کند.

۳/۱۸- ارسال ایمیل

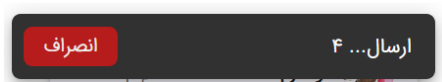
پس از تکمیل گیرندگان، موضوع، متن و سایر اجزای پیام، کاربر می‌تواند فرآیند ارسال را آغاز کند. دکمه ارسال، عملیات اصلی ارسال پیام را انجام می‌دهد. با این حال، سورنا برای کنترل بهتر این مرحله، یک بازه کوتاه برای لغو ارسال در اختیار کاربر قرار می‌دهد.



این قابلیت برای جلوگیری از برخی اشتباهات رایج هنگام ارسال بسیار مفید است.

۳/۱۹- شمارنده ۵ ثانیه‌ای و لغو ارسال

پس از انتخاب دکمه ارسال معمولی، سورنا یک شمارنده ۵ ثانیه‌ای نمایش می‌دهد. در طول این مدت، کاربر فرصت دارد ارسال پیام را لغو کند.



این فاصله کوتاه می‌تواند در شرایطی مانند موارد زیر بسیار مفید باشد:

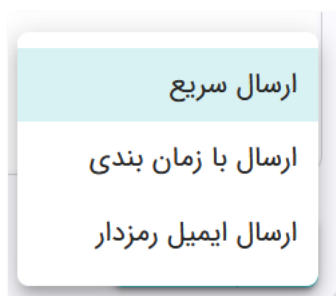
- انتخاب اشتباه گیرنده
- فراموش کردن فایل پیوست
- مشاهده یک اشتباه در متن
- نیاز به تغییر موضوع
- تصمیم برای ارسال نکردن پیام

اگر کاربر در مدت پنج ثانیه عملیات را لغو نکند، فرآیند ارسال ادامه پیدا می‌کند.

بنابراین این قابلیت را نباید با بازیابی یک ایمیل پس از تحویل به مقصد اشتباه گرفت. فرصت لغو مربوط به همان بازه کوتاه پیش از ادامه فرآیند ارسال است.

۳/۲۰- منوی ارسال

در کنار دکمه اصلی ارسال، منویی برای انتخاب روش‌های دیگر ارسال در اختیار کاربر قرار دارد. بر اساس نوع پیام و نیاز کاربر، می‌توان از این منو برای انتخاب روش مناسب استفاده کرد.



گزینه‌های اصلی این بخش شامل:

- ارسال سریع
 - زمان‌بندی برای ارسال
 - ارسال ایمیل رمزدار
- است.

۳/۲۱- ارسال سریع

گزینه **ارسال سریع** برای زمانی در نظر گرفته شده است که کاربر بخواهد پیام بدون انتظار برای شمارنده پنج‌ثانیه‌ای ارسال شود.

در ارسال معمولی، بازه کوتاهی برای لغو عملیات وجود دارد، اما انتخاب ارسال سریع برای عبور از این انتظار و آغاز سریع‌تر فرآیند ارسال استفاده می‌شود.

به همین دلیل بهتر است قبل از انتخاب این گزینه، تمام اجزای پیام بررسی شده باشند.

موارد مهم برای کنترل قبل از ارسال سریع عبارت‌اند از:

- گیرندگان
- موضوع
- متن
- فایل‌های همراه
- اطلاعات حساس موجود در پیام

۳/۲۲- ارسال زمان بندی شده

گاهی لازم است ایمیل در زمان دیگری ارسال شود.

برای مثال، ممکن است پیام از قبل آماده شده باشد اما لازم باشد در شروع ساعت کاری، تاریخ یک رویداد یا زمان مشخص دیگری برای گیرنده ارسال شود.

در این شرایط، کاربر می تواند از قابلیت **زمان بندی برای ارسال** استفاده کند.

پس از انتخاب این گزینه، پنجره مربوط به زمان بندی نمایش داده می شود و کاربر تاریخ و ساعت مورد نظر را مشخص می کند.



پس از تأیید، پیام در بخش ایمیل های زمان بندی شده قرار می گیرد تا در زمان تعیین شده برای ارسال پردازش شود.

۳/۲۲/۱- بررسی زمان انتخاب شده

هنگام زمان بندی پیام، تاریخ و ساعت باید با دقت بررسی شوند.

اشتباه در انتخاب زمان می تواند باعث شود پیام زودتر یا دیرتر از زمان مورد نظر ارسال شود.

این موضوع در پیام هایی مانند:

- اطلاعیه ها
 - دعوت نامه ها
 - گزارش های دوره ای
 - پیام های وابسته به یک مهلت مشخص
- اهمیت بیشتری دارد.

۳/۲۲/۲- تفاوت پیش نویس و پیام زمان بندی شده

پیام پیش نویس هنوز در مرحله تهیه است و برای ارسال خودکار آماده نشده است.

اما ایمیل زمان بندی شده پیامی است که کاربر آن را برای ارسال آماده کرده و زمان مشخصی برای ارسال آن تعیین کرده است.

این تفاوت مهم است؛ زیرا ذخیره یک پیام در پیش‌نویس باعث نمی‌شود سامانه آن را در آینده به‌صورت خودکار ارسال کند.

۳/۲۳- ارسال ایمیل رمزدار

برای پیام‌هایی که نیازمند کنترل بیشتری بر نحوه مشاهده هستند، سورنا قابلیت ارسال ایمیل رمزدار را فراهم کرده است.

با انتخاب این گزینه، پنجره تنظیمات مربوط به ایمیل رمزدار نمایش داده می‌شود.

در این بخش کاربر می‌تواند شرایط لازم برای دسترسی به پیام را تعیین کند.

بر اساس رابط کاربری سورنا، تنظیمات این بخش شامل مواردی مانند:

- رمز عبور
- تاریخ انقضا
- تعداد دفعات مجاز باز شدن پیام

است.

پس از تعیین شرایط، کاربر می‌تواند ارسال رمزدار را تأیید کند.

۳/۲۴- کاربرد ایمیل رمزدار

ایمیل رمزدار برای مکاتباتی مناسب است که محتوای آن‌ها نباید مانند یک پیام عادی و بدون محدودیت در دسترس باشد.

برای مثال، این قابلیت می‌تواند برای ارسال مواردی مانند:

- اطلاعات محرمانه سازمانی

- اسناد مالی
- اطلاعات قراردادی
- اطلاعات داخلی
- پیام‌های حساس کاری

استفاده شود.

وجود امکان تعیین تاریخ انقضا و تعداد دفعات مجاز مشاهده به کاربر اجازه می‌دهد دسترسی به پیام را متناسب با حساسیت مکاتبه محدود کند.

۳/۲۵- تفاوت ایمیل رمزدار و Storage Attached

ایمیل رمزدار و Storage Attached هر دو قابلیت‌هایی برای افزایش کنترل کاربر هستند، اما کاربرد یکسانی ندارند.

ایمیل رمزدار برای کنترل دسترسی به خود پیام استفاده می‌شود.

Storage Attached برای مدیریت دسترسی به فایل‌هایی است که روی فضای ذخیره‌سازی سورنا قرار گرفته‌اند.

بنابراین ممکن است یک ایمیل از نظر محتوای پیام نیازمند ارسال رمزدار باشد، در حالی که یک فایل حجیم یا حساس داخل همان مکاتبه نیز با استفاده از Storage Attached مدیریت شود.

انتخاب هر قابلیت باید براساس نوع اطلاعاتی انجام شود که کاربر قصد محافظت از آن را دارد.

۳/۲۶- بررسی نهایی پیش از ارسال

پیش از انتخاب هر یک از روش‌های ارسال، توصیه می‌شود کاربر یک بار پیام را به‌طور کامل بررسی کند.

مواردی که بهتر است کنترل شوند عبارت‌اند از:

- صحیح بودن فرستنده
- صحیح بودن تمام گیرندگان
- استفاده درست از CC و BCC
- مناسب بودن موضوع
- کامل بودن متن پیام
- وجود فایل‌های موردنیاز
- انتخاب نسخه صحیح فایل
- وجود یا عدم وجود اطلاعات حساس
- انتخاب روش مناسب ارسال

این بررسی به‌خصوص هنگام استفاده از ارسال سریع اهمیت بیشتری دارد، زیرا کاربر از فرصت پنج‌ثانیه‌ای لغو ارسال معمولی استفاده نخواهد کرد.

۳/۲۷- انتخاب روش مناسب ارسال

سورنا چند روش ارسال را در اختیار کاربر قرار می‌دهد و انتخاب روش مناسب باید براساس شرایط مکاتبه انجام شود.

ارسال معمولی: برای بیشتر مکاتبات روزمره مناسب است و فرصت کوتاهی برای لغو ارسال فراهم می‌کند.

ارسال سریع: زمانی مناسب است که پیام به‌طور کامل بررسی شده و کاربر نیازی به شمارنده پنج‌ثانیه‌ای ندارد.

ارسال زمان‌بندی‌شده: برای پیام‌هایی استفاده می‌شود که باید در تاریخ و ساعت مشخصی ارسال شوند.

ارسال رمزدار: برای مکاتباتی مناسب است که نیازمند محدودیت بیشتر در دسترسی و مشاهده پیام هستند.

همچنین در صورتی که مسئله اصلی مربوط به نحوه انتقال و کنترل یک فایل باشد، کاربر می‌تواند در کنار روش ارسال پیام از **Storage Attached** استفاده کند.

۳/۲۸- پس از ارسال پیام

پس از انجام فرآیند ارسال، مدیریت پیام در سورنا ادامه پیدا می‌کند.

کاربر می‌تواند پیام‌های ارسال‌شده را در بخش مربوطه مشاهده کرده و وضعیت تحویل آن‌ها را بررسی کند. سورنا برای پیام‌های ارسال‌شده اطلاعاتی در مورد رسیدن یا نرسیدن ایمیل به مقصد نمایش می‌دهد و در صورت نیاز امکان مشاهده جزئیات و لاگ ارسال نیز وجود دارد.

از آنجا که این امکانات به مرحله **پس از ارسال** مربوط هستند، به‌طور کامل در فصل چهارم، «مدیریت پیام‌های ارسال‌شده و رهگیری وضعیت تحویل»، توضیح داده شده‌اند. سند فعلی نیز این تفکیک را بین فصل سوم و چهارم رعایت کرده است.

۳/۲۹- جمع‌بندی فصل سوم

در این فصل، فرآیند ایجاد، آماده‌سازی و ارسال ایمیل در سامانه سورنا بررسی شد.

کاربر می‌تواند یک ایمیل جدید ایجاد کند یا از طریق پاسخ، پاسخ به همه، فوروارد و کپی و ایجاد ایمیل جدید، مکاتبات موجود را ادامه داده یا از محتوای آن‌ها در پیام دیگری استفاده کند.

در پنجره ایجاد ایمیل، علاوه بر تعیین فرستنده، گیرندگان، موضوع و متن پیام، امکاناتی برای افزودن فایل، تصویر، امضا و صوت وجود دارد. قابلیت تبدیل صوت به متن و استفاده از هوش مصنوعی نیز می‌تواند در تهیه محتوای پیام به کاربر کمک کند.

در زمان افزودن فایل، کاربر می‌تواند بین پیوست معمولی و **Storage Attached** انتخاب کند. مدیریت کامل **Storage Attached**، شامل محدودیت‌های دسترسی، مدیریت فایل‌های بارگذاری‌شده و رهگیری دریافت فایل، در فصل نهم بررسی می‌شود.

برای ارسال پیام نیز سورنا چند روش در اختیار کاربر قرار می‌دهد. ارسال معمولی دارای شمارنده پنج‌ثانیه‌ای و امکان لغو است؛ ارسال سریع این انتظار را حذف می‌کند؛ ارسال زمان‌بندی‌شده امکان تعیین تاریخ و ساعت ارسال را فراهم می‌کند و ارسال رمزدار برای پیام‌هایی در نظر گرفته شده است که نیازمند کنترل بیشتری بر دسترسی و مشاهده هستند.



در فصل بعد، مرحله پس از ارسال بررسی می‌شود و نحوه مشاهده پیام‌های ارسال‌شده، تشخیص وضعیت تحویل و بررسی جزئیات و لاگ ارسال توضیح داده خواهد شد.

۴- مدیریت ایمیل‌های ارسال شده (Sent) و پیگیری وضعیت ارسال

۴/۱- مقدمه

مدیریت ایمیل پس از فشردن دکمه ارسال به پایان نمی‌رسد. در بسیاری از مکاتبات سازمانی، کاربر نیاز دارد علاوه بر ارسال پیام، از وضعیت آن نیز مطلع باشد.

در یک محیط کاری ممکن است این پرسش‌ها برای کاربر ایجاد شود:

- آیا ایمیل با موفقیت ارسال شده است؟
- آیا پیام به سرور مقصد تحویل داده شده است؟
- آیا گیرنده ایمیل را دریافت کرده است؟
- اگر پیام به مقصد نرسیده، دلیل آن چیست؟
- چه زمانی فرآیند ارسال انجام شده است؟

سامانه سورنا با ارائه بخش **ارسال شده‌ها (Sent)** و نمایش وضعیت ارسال، امکان مدیریت و پیگیری ایمیل‌های خروجی را برای کاربر فراهم می‌کند.

این قابلیت به کاربر اجازه می‌دهد علاوه بر مشاهده سابقه مکاتبات ارسال شده، وضعیت هر پیام را نیز بررسی کند.

۴/۲- بخش ارسال شده‌ها (Sent)

پوشه ارسال شده‌ها محلی برای نگهداری ایمیل‌هایی است که توسط کاربر ارسال شده‌اند.

هر ایمیلی که توسط کاربر ارسال می‌شود، پس از انجام فرآیند ارسال، در این بخش قابل مشاهده خواهد بود.

بخش ارسال شده‌ها به عنوان سابقه مکاتبات خروجی کاربر عمل می‌کند و امکان دسترسی مجدد به پیام‌های ارسال شده را فراهم می‌سازد.

کاربر می‌تواند از این بخش برای موارد زیر استفاده کند:

- مشاهده متن ایمیل‌های ارسال شده؛
- بررسی گیرندگان پیام؛
- مشاهده زمان ارسال؛
- بررسی وضعیت رسیدن پیام به مقصد؛
- مشاهده جزئیات فنی ارسال.

۴/۳- مشاهده فهرست ایمیل‌های ارسال شده

با ورود به بخش ارسال شده‌ها، فهرستی از پیام‌هایی که توسط کاربر ارسال شده‌اند نمایش داده می‌شود.



هر پیام در این فهرست شامل اطلاعات اصلی مانند:

- گیرنده یا گیرندگان
- موضوع ایمیل
- تاریخ و ساعت ارسال
- وضعیت ارسال یا تحویل

است.

این اطلاعات باعث می‌شود کاربر بتواند بدون باز کردن تمام پیام‌ها، وضعیت کلی مکاتبات خروجی خود را بررسی کند.

۴/۴- مشاهده محتوای ایمیل ارسال شده

با انتخاب یک پیام از فهرست ارسال شده‌ها، محتوای کامل ایمیل نمایش داده می‌شود.

در این بخش کاربر می‌تواند:

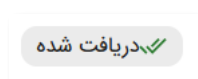
- متن ارسال شده را مشاهده کند
- گیرندگان پیام را بررسی کند
- فایل‌های پیوست شده را مشاهده کند
- اطلاعات مربوط به ارسال پیام را بررسی کند

این قابلیت زمانی کاربرد دارد که کاربر نیاز دارد دقیقاً بداند چه محتوایی برای گیرنده ارسال شده است.

۴/۵- نمایش وضعیت رسیدن ایمیل به مقصد

یکی از قابلیت‌های مهم سورنا در بخش ارسال شده‌ها، نمایش وضعیت تحویل ایمیل است.

پس از ارسال یک پیام، سامانه وضعیت آن را نمایش می‌دهد تا کاربر بتواند متوجه شود پیام چه وضعیتی دارد.



وضعیت نمایش داده شده می‌تواند نشان‌دهنده شرایط مختلفی باشد، مانند:

- رسیدن پیام به مقصد
- نرسیدن پیام به مقصد
- نیاز به بررسی بیشتر وضعیت ارسال

این قابلیت باعث می‌شود کاربر برای پیگیری وضعیت ایمیل‌های مهم، تنها به انتظار پاسخ گیرنده وابسته نباشد.

۴/۶- نمایش اعلان دریافت یا عدم دریافت ایمیل

در کنار ایمیل‌های ارسال شده، وضعیت دریافت پیام برای هر ایمیل قابل مشاهده است.



این اعلان به کاربر کمک می‌کند پیام‌هایی را که وضعیت آن‌ها نیاز به بررسی دارد سریع‌تر شناسایی کند. برای مثال، اگر یک ایمیل مهم برای مشتری ارسال شده باشد، کاربر می‌تواند از طریق همین اعلان بررسی کند که آیا پیام به مقصد رسیده است یا خیر.

۴/۷- پیگیری ایمیل‌های ارسال شده به چند گیرنده

در مکاتبات سازمانی ممکن است یک ایمیل برای چندین گیرنده ارسال شود. در چنین شرایطی، بررسی وضعیت کلی پیام ممکن است کافی نباشد و کاربر نیاز داشته باشد بدانند وضعیت ارسال برای هر گیرنده چگونه است.

نمایش وضعیت دریافت پیام به کاربر کمک می‌کند بررسی دقیق‌تری روی نتیجه ارسال انجام دهد.

این قابلیت به‌خصوص در مواردی مانند:

- ارسال اطلاعیه‌های سازمانی
- ارسال گزارش‌ها
- مکاتبات چندنفره

اهمیت بیشتری دارد.

۴/۸- مشاهده لاگ ارسال ایمیل

یکی از قابلیت‌های مهم سورنا، امکان مشاهده جزئیات فرآیند ارسال ایمیل است.

کاربر می‌تواند با کلیک روی اعلان مربوط به رسیدن یا نرسیدن ایمیل، اطلاعات بیشتری درباره وضعیت ارسال مشاهده کند.



این اطلاعات در قالب لاگ ارسال نمایش داده می‌شود.

۴/۹- اطلاعات موجود در لاگ ارسال

لاگ ارسال برای بررسی دقیق‌تر فرآیند انتقال ایمیل استفاده می‌شود.

این بخش می‌تواند اطلاعات مرتبط با ارسال پیام را نمایش دهد و در شرایطی که یک ایمیل به مقصد نرسیده است، به بررسی علت کمک کند.

استفاده از لاگ ارسال برای موارد زیر کاربردی است:

- بررسی علت عدم تحویل پیام؛
- بررسی وضعیت ارسال یک ایمیل مهم؛
- ارائه اطلاعات به واحد پشتیبانی در صورت نیاز.

۴/۱۰- کاربرد لاگ ارسال در عیب‌یابی

فرض کنید کاربر یک ایمیل مهم برای یک مشتری ارسال کرده، اما پاسخی دریافت نکرده است.

در این شرایط، قبل از ارسال مجدد پیام بهتر است وضعیت ارسال بررسی شود.

روند پیشنهادی:

- ورود به بخش ارسال شده‌ها
- پیدا کردن پیام موردنظر
- بررسی اعلان وضعیت دریافت
- باز کردن لاگ ارسال
- بررسی نتیجه فرآیند ارسال

این بررسی مشخص می‌کند مشکل از نرسیدن پیام بوده یا صرفاً گیرنده هنوز پاسخ نداده است.

۴/۱۱- اهمیت نگهداری سابقه ایمیل‌های ارسال شده

بخش ارسال شده‌ها فقط یک آرشیو ساده از پیام‌ها نیست؛ بلکه سابقه‌ای از ارتباطات انجام شده کاربر محسوب می‌شود. نگهداری این سوابق در موارد مختلف اهمیت دارد:

- بررسی مکاتبات گذشته
- مراجعه به اطلاعات ارسال شده
- پیگیری توافقات انجام شده از طریق ایمیل
- بررسی فایل‌ها و اطلاعات ارسال شده

به همین دلیل، مدیریت صحیح پیام‌های ارسال شده بخشی مهم از مدیریت حرفه‌ای ایمیل است.

۴/۱۲- سناریوی کاربردی: پیگیری یک ایمیل مهم

فرض کنید کاربر یک قرارداد یا گزارش مهم را برای مشتری ارسال کرده است.

پس از ارسال، کاربر نیاز دارد مطمئن شود پیام به مقصد رسیده است.

در این شرایط:

- وارد بخش ارسال شده‌ها می‌شود.
- پیام موردنظر را پیدا می‌کند.
- وضعیت دریافت ایمیل را بررسی می‌کند.
- در صورت نیاز، لاگ ارسال را مشاهده می‌کند.

اگر پیام به مقصد نرسیده باشد، کاربر می‌تواند بر اساس اطلاعات موجود، اقدام مناسب را انجام دهد.

۴/۱۳- نکات مهم مدیریت ایمیل‌های ارسال شده

برای استفاده بهتر از بخش ارسال شده‌ها توصیه می‌شود:

- قبل از ارسال پیام‌های مهم، گیرندگان را بررسی کنید.
- در صورت عدم دریافت پاسخ، ابتدا وضعیت تحویل ایمیل را بررسی کنید.
- برای پیام‌های مهم، اطلاعات ارسال را نگهداری کنید.
- در صورت مشاهده خطا، از اطلاعات لاگ ارسال برای بررسی استفاده کنید.
- از ارسال مجدد یک پیام بدون بررسی وضعیت ارسال خودداری کنید.

۴/۱۴- ارتباط بخش ارسال شده‌ها با سایر امکانات سورنا

بخش ارسال شده‌ها بخشی از چرخه کامل مدیریت ایمیل است.

ارتباط آن با سایر بخش‌ها:

- ایجاد ایمیل در فصل ارسال ایمیل توضیح داده شده است.
- پیگیری فایل‌های ارسال شده با بخش مدیریت فایل‌ها و Storage Attached مرتبط است.
- جستجو در پیام‌های ارسال شده با قابلیت جستجوی پیشرفته امکان‌پذیر است.
- مدیریت مخاطبین می‌تواند فرآیند انتخاب گیرندگان را ساده‌تر کند.

۴/۱۵- جمع‌بندی فصل چهارم

در این فصل با بخش ارسال شده‌ها (Sent) و امکانات پیگیری وضعیت ایمیل‌های خروجی در سامانه سورنا آشنا شدیم.

مهم‌ترین قابلیت‌های بررسی شده عبارت‌اند از:

- مشاهده ایمیل‌های ارسال شده
- بررسی محتوای پیام‌های خروجی
- مشاهده وضعیت رسیدن یا نرسیدن ایمیل به مقصد
- مشاهده اعلان وضعیت دریافت برای هر پیام
- دسترسی به لاگ ارسال ایمیل

این امکانات باعث می‌شوند کاربر علاوه بر ارسال پیام، کنترل بیشتری روی نتیجه ارسال داشته باشد و در صورت بروز مشکل بتواند وضعیت ایمیل را بررسی و پیگیری کند.

۵- مدیریت ایمیل‌های زمان‌بندی‌شده و معوق‌شده (Snoozed)

۵/۱- مقدمه

در بسیاری از شرایط کاری، کاربر نیاز ندارد یک ایمیل را بلافاصله ارسال کند یا ممکن است بخواهد رسیدگی به یک پیام را به زمان مناسب‌تری منتقل کند.

برای مثال:

- آماده‌سازی یک گزارش در پایان روز و ارسال آن در صبح روز کاری بعد؛
- ارسال اطلاع‌رسانی در تاریخ مشخص؛
- آماده کردن یک پیام و تعیین زمان مناسب برای ارسال؛
- به تعویق انداختن بررسی یک ایمیل تا زمان مناسب.

سامانه سورنا برای مدیریت بهتر زمان‌بندی مکاتبات، دو قابلیت مهم در اختیار کاربر قرار می‌دهد:

- **Scheduled Emails:** برای ارسال ایمیل در زمان تعیین‌شده؛
 - **Snoozed Emails:** برای به تعویق انداختن زمان رسیدگی به یک ایمیل.
- اگرچه هر دو قابلیت با مفهوم «زمان آینده» مرتبط هستند، اما کاربرد آن‌ها کاملاً متفاوت است. در ارسال زمان‌بندی‌شده، هدف **ارسال پیام در آینده** است. در Snooze، هدف **یادآوری و بازگرداندن پیام برای بررسی در آینده** است.

۵/۲- ایمیل زمان‌بندی‌شده (Scheduled Email)

قابلیت ارسال زمان‌بندی‌شده به کاربر اجازه می‌دهد یک ایمیل را آماده کرده و زمان ارسال آن را مشخص کند. در این حالت، پیام ایجاد می‌شود اما بلافاصله ارسال نمی‌شود و تا زمان تعیین‌شده در بخش ایمیل‌های زمان‌بندی‌شده نگهداری خواهد شد.

پس از رسیدن زمان مشخص‌شده، سامانه فرآیند ارسال ایمیل را انجام می‌دهد.

۵/۳- کاربرد ارسال زمان‌بندی‌شده

ارسال زمان‌بندی‌شده در شرایط مختلف کاری کاربرد دارد.

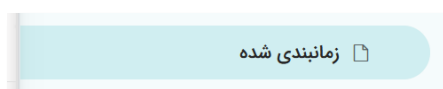
برای مثال:

- ارسال گزارش‌های دوره‌ای: کاربر می‌تواند گزارش را از قبل آماده کرده و زمان ارسال آن را مشخص کند.

- هماهنگی با زمان کاری گیرنده: ممکن است کاربر بخواهد پیام در ساعت مناسبی به دست گیرنده برسد، نه در زمان ایجاد ایمیل.
- آماده‌سازی مکاتبات آینده: کاربر می‌تواند پیام‌هایی را که می‌داند در آینده نیاز به ارسال دارند، از قبل آماده کند.

۵/۴- مشاهده ایمیل‌های زمان‌بندی‌شده

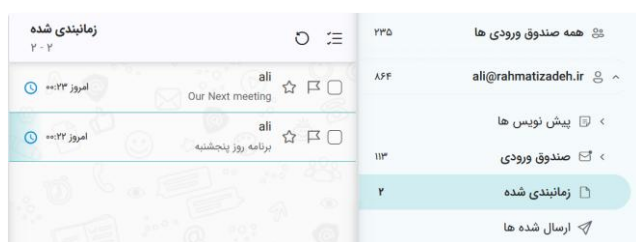
تمام پیام‌هایی که برای ارسال در آینده تنظیم شده‌اند، در بخش زمان‌بندی شده قابل مشاهده هستند.



این بخش به کاربر اجازه می‌دهد قبل از رسیدن زمان ارسال، پیام‌های آماده‌شده را بررسی کند. در این قسمت کاربر می‌تواند اطلاعاتی مانند:

- موضوع ایمیل
- گیرنده پیام
- زمان تعیین‌شده برای ارسال
- وضعیت پیام

را مشاهده کند.



۵/۵- مدیریت ایمیل‌های زمان‌بندی‌شده

وجود بخش Scheduled باعث می‌شود کاربر پس از تعیین زمان ارسال، همچنان کنترل پیام را در اختیار داشته باشد. کاربر می‌تواند قبل از ارسال نهایی، پیام موردنظر را بررسی و در صورت نیاز مدیریت کند. این موضوع به‌خصوص برای پیام‌هایی اهمیت دارد که محتوای آن‌ها وابسته به شرایط زمانی است.

0/6- ویرایش ایمیل زمان‌بندی‌شده

ممکن است پس از ایجاد یک ایمیل زمان‌بندی‌شده، نیاز به تغییر آن ایجاد شود.

برای مثال:

- متن ایمیل باید اصلاح شود؛
- گیرنده جدیدی باید اضافه شود؛
- فایل پیوست تغییر کند؛
- زمان ارسال تغییر کند.

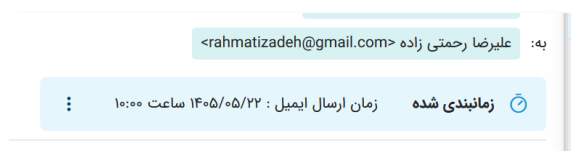
در این شرایط، کاربر می‌تواند قبل از رسیدن زمان ارسال، پیام را بررسی و تغییرات لازم را اعمال کند.

0/7- تغییر زمان ارسال

گاهی متن پیام آماده است اما زمان ارسال باید تغییر کند.

برای مثال ممکن است:

- جلسه‌ای جابه‌جا شده باشد؛
 - زمان مناسب ارسال تغییر کرده باشد؛
 - کاربر بخواهد پیام زودتر یا دیرتر ارسال شود.
- با مدیریت ایمیل زمان‌بندی‌شده، کاربر می‌تواند زمان تعیین‌شده را اصلاح کند.



0/8- لغو ارسال زمان‌بندی‌شده

در برخی شرایط، ارسال پیام دیگر ضروری نیست.

برای مثال:

- موضوع پیام حل شده است؛
 - اطلاعات پیام دیگر معتبر نیست؛
 - کاربر تصمیم گرفته است پیام ارسال نشود.
- در این شرایط می‌توان قبل از زمان ارسال، عملیات لغو را انجام داد.



با لغو ارسال، پیام دیگر در زمان تعیین شده برای گیرنده ارسال نخواهد شد.

۵/۹- بررسی قبل از ارسال خودکار

ارسال زمان بندی شده باعث افزایش سرعت و نظم کاری می شود، اما برای پیام های مهم بهتر است قبل از رسیدن زمان ارسال بررسی نهایی انجام شود.

مواردی که بهتر است کنترل شوند:

- گیرندگان صحیح باشند
- متن پیام به روز باشد
- فایل های مورد نیاز پیوست شده باشند
- اطلاعات حساس به اشتباه ارسال نشوند

۵/۱۰- ایمیل های معوق شده (Snoozed)

قابلیت Snooze برای مدیریت زمان رسیدگی به ایمیل ها استفاده می شود.

گاهی کاربر یک ایمیل را مشاهده می کند، اما در همان لحظه امکان پاسخ گویی یا انجام اقدام لازم را ندارد.

در این شرایط، به جای نگه داشتن پیام در صندوق ورودی و احتمال فراموش شدن آن، می توان پیام را به حالت معوق شده منتقل کرد.

پیام در زمان تعیین شده دوباره برای کاربر نمایش داده می شود.

۵/۱۱- کاربرد Snooze

Snooze برای مدیریت کارهای آینده کاربرد دارد.

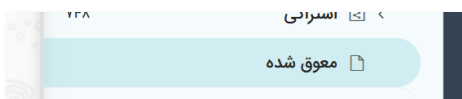
نمونه های استفاده:

- ایمیلی نیاز به پاسخ دارد اما پاسخ آن باید بعداً آماده شود
- کاربر منتظر دریافت اطلاعات تکمیلی است
- یک پیام باید در تاریخ مشخص دوباره بررسی شود

در تمام این موارد، Snooze کمک می‌کند پیام در زمان مناسب دوباره در دسترس قرار گیرد.

0/12- مشاهده ایمیل‌های Snoozed

پیام‌هایی که به حالت Snooze منتقل شده‌اند، در بخش مربوط به ایمیل‌های معوق‌شده نمایش داده می‌شوند.

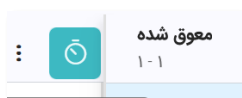


کاربر می‌تواند این پیام‌ها را مشاهده کرده و وضعیت آن‌ها را مدیریت کند. این بخش مانند یک یادآوری برای پیام‌هایی عمل می‌کند که نیاز به رسیدگی در آینده دارند.

0/13- مدیریت ایمیل‌های Snoozed

شرایط کاری ممکن است تغییر کند و کاربر نیاز داشته باشد قبل از زمان تعیین‌شده دوباره به پیام دسترسی پیدا کند. در مدیریت پیام‌های Snoozed، کاربر می‌تواند وضعیت پیام را بررسی کرده و در صورت نیاز:

- زودتر آن را بررسی کند
- زمان رسیدگی را تغییر دهد
- فرآیند رسیدگی را ادامه دهد



0/14- تفاوت زمان‌بندی شده و معوق شده

درک تفاوت این دو قابلیت اهمیت زیادی دارد.

Snooze	Scheduled	مورد
یادآوری بررسی ایمیل در آینده	ارسال ایمیل در آینده	هدف

مورد	Scheduled	Snooze
روی چه چیزی اعمال می‌شود؟	ایمیل آماده ارسال	ایمیل موجود در حساب کاربر
نتیجه	پیام برای گیرنده ارسال می‌شود	پیام دوباره برای کاربر نمایش داده می‌شود
کاربرد	برنامه‌ریزی ارسال	مدیریت زمان رسیدگی

به زبان ساده:

Scheduled: «این ایمیل را در زمان مشخص ارسال کن»

Snooze: «این ایمیل را فعلاً کنار بگذار و بعداً دوباره به من نشان بده»

5/10- سناریوی کاربردی اول: ارسال گزارش در آینده

فرض کنید کاربر گزارش ماهانه را آماده کرده است اما باید در اولین روز ماه آینده ارسال شود.

مراحل کار:

- ایجاد ایمیل
- آماده‌سازی متن و فایل‌های پیوست
- تعیین زمان ارسال
- انتقال پیام به بخش زمانبندی شده
- ارسال خودکار پیام در زمان مشخص

در این حالت کاربر مجبور نیست در زمان ارسال، به صورت دستی اقدام کند.

5/16- سناریوی کاربردی دوم: پیگیری یک درخواست

فرض کنید کاربر ایمیلی دریافت کرده که نیاز به پاسخ دارد، اما پاسخ آن وابسته به اطلاعاتی است که قرار است چند روز بعد دریافت شود.

در این شرایط:

- پیام انتخاب می‌شود.
- زمان مناسب برای یادآوری تعیین می‌شود.
- پیام به معوق شده منتقل می‌شود.
- در زمان مشخص دوباره نمایش داده می‌شود.

این روش باعث می‌شود درخواست‌های مهم فراموش نشوند.

۵/۱۷- نکات مهم استفاده از زمان‌بندی و معوق کردن

برای استفاده بهتر از این قابلیت‌ها توصیه می‌شود:

- پیام‌های زمان‌بندی‌شده مهم را قبل از ارسال بررسی کنید
- برای ایمیل‌های حساس، گیرندگان و پیوست‌ها را کنترل کنید
- از Snooze برای مدیریت زمان رسیدگی استفاده کنید
- پیام‌های معوق شده قدیمی را بررسی کنید
- تفاوت بین «ارسال آینده» و «یادآوری آینده» را در نظر داشته باشید

۵/۱۸- جمع‌بندی فصل پنجم

در این فصل با دو قابلیت مهم مدیریت زمان در سامانه سورنا آشنا شدیم.

قابلیت **ارسال با زمان‌بندی** امکان آماده‌سازی و ارسال ایمیل در زمان مشخص را فراهم می‌کند و برای برنامه‌ریزی مکاتبات آینده کاربرد دارد.

قابلیت **Snooze** نیز به کاربر اجازه می‌دهد رسیدگی به پیام‌ها را به زمان مناسب‌تری منتقل کند تا پیام‌ها در زمان موردنیاز دوباره در دسترس قرار گیرند.

تفاوت اصلی این دو قابلیت در هدف آن‌ها است:

- زمان‌بندی برای کنترل زمان ارسال پیام استفاده می‌شود.
 - Snooze برای کنترل زمان رسیدگی کاربر به پیام استفاده می‌شود.
- استفاده صحیح از این امکانات باعث افزایش نظم، کاهش فراموشی پیام‌های مهم و مدیریت بهتر زمان در فرآیندهای کاری می‌شود.

۶- تنظیمات کاربر و شخصی سازی سامانه سورنا

۶/۱- مقدمه

یکی از ویژگی‌های مهم سامانه‌های ایمیل سازمانی، امکان تطبیق محیط کاری با نیازهای مختلف کاربران است. هر کاربر ممکن است روش متفاوتی برای مدیریت ایمیل‌های خود داشته باشد؛ برخی کاربران تنها به تنظیمات ساده برای استفاده روزمره نیاز دارند، در حالی که برخی دیگر نیازمند امکانات بیشتری مانند مدیریت امضاها، کنترل فرستندگان، ایجاد قوانین خودکار برای پیام‌ها و تنظیم رفتارهای شخصی سامانه هستند.

سامانه سورنا با فراهم کردن بخش **تنظیمات کاربر** این امکان را فراهم می‌کند که هر کاربر بخشی از رفتار سامانه را مطابق نیاز خود تنظیم کند.

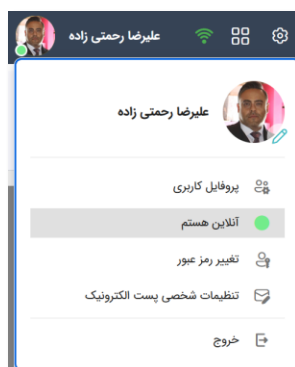
تنظیمات این بخش فقط روی حساب همان کاربر اعمال می‌شود و باعث تغییر تنظیمات سایر کاربران یا ساختار کلی سامانه نخواهد شد.

بخش تنظیمات کاربر در سورنا شامل امکاناتی مانند:

- مدیریت اطلاعات پروفایل کاربری
 - تغییر رمز عبور
 - تنظیمات شخصی ایمیل
 - مدیریت امضاها
 - مدیریت فرستندگان مجاز و غیرمجاز
 - ایجاد فیلترهای خودکار برای مدیریت پیام‌ها
- است.

۶/۲- ورود به بخش تنظیمات کاربر

برای دسترسی به تنظیمات شخصی، کاربر از منوی حساب کاربری در محیط اصلی سامانه وارد بخش تنظیمات می‌شود.



این بخش برای مدیریت تنظیماتی طراحی شده است که مستقیماً به تجربه کاربری فرد مربوط هستند. تغییراتی که در این قسمت انجام می‌شوند معمولاً شامل مواردی مانند نحوه رفتار سامانه با پیام‌ها، اطلاعات شخصی کاربر و روش مدیریت مکاتبات هستند. از آنجا که این تنظیمات مستقیماً روی فرآیند کاری کاربر اثر می‌گذارند، توصیه می‌شود قبل از تغییر هر گزینه، کاربرد آن گزینه به‌طور کامل بررسی شود. تنظیمات نادرست ممکن است باعث شود:

- پیام‌ها به شکل غیرمنتظره دسته‌بندی شوند
- برخی ایمیل‌ها به‌صورت خودکار منتقل شوند
- فرستندگان معتبر به اشتباه محدود شوند
- رفتار سامانه با روش کاری مورد انتظار کاربر هماهنگ نباشد

۶/۳- مدیریت اطلاعات پروفایل کاربری

پروفایل کاربری شامل اطلاعات پایه مربوط به حساب کاربر است. این اطلاعات معمولاً برای شناسایی کاربر در محیط سامانه و ارتباطات ایمیلی استفاده می‌شوند.



مدیریت صحیح اطلاعات پروفایل باعث می‌شود اطلاعات نمایش داده‌شده در مکاتبات و محیط سامانه دقیق و به‌روز باشد.

اطلاعات پروفایل می‌تواند شامل مواردی مانند:

- نام کاربر
- اطلاعات شناسایی حساب
- اطلاعات تماس

- سایر مشخصات تعریف شده در سامانه باشد.

۶/۳/۱- اهمیت به روزرسانی پروفایل

اطلاعات پروفایل در محیط های سازمانی اهمیت زیادی دارد؛ زیرا ایمیل فقط یک ابزار ارسال پیام نیست، بلکه بخشی از فرآیند رسمی ارتباطات سازمان محسوب می شود.

برای مثال، در صورت تغییر عنوان شغلی یا اطلاعات تماس، به روزرسانی اطلاعات کاربر باعث می شود مکاتبات آینده با اطلاعات صحیح انجام شوند.

۶/۴- تغییر رمز عبور

یکی از مهم ترین تنظیمات حساب کاربری، مدیریت رمز عبور است. رمز عبور اولین لایه محافظت از حساب ایمیل محسوب می شود و باید به صورت مناسب مدیریت شود.

کاربر می تواند در شرایط مختلف مانند:

- دوره های تغییر رمز سازمانی
 - احتمال افشای رمز
 - مشاهده فعالیت غیرعادی در حساب
 - نیاز به افزایش امنیت حساب
- رمز عبور خود را تغییر دهد.

۶/۴/۱- اصول انتخاب رمز عبور مناسب

برای افزایش امنیت حساب، توصیه می شود رمز عبور:

- برای حساب های مختلف تکراری نباشد

- در اختیار افراد دیگر قرار نگیرد
 - به اطلاعات قابل حدس مانند نام، شماره تلفن یا تاریخ‌های شخصی وابسته نباشد
- همچنین در صورت استفاده از سیستم‌های عمومی یا اشتراکی، کاربر باید پس از پایان کار از حساب خود خارج شود.

۶/۴- تغییر رمز در شرایط امنیتی

اگر کاربر متوجه مواردی مانند:

- ارسال ایمیل‌هایی که توسط او انجام نشده‌اند
 - تغییرات غیرمنتظره در تنظیمات
 - ورودهای مشکوک
- شود، تغییر رمز عبور یکی از اقدامات اولیه برای حفاظت از حساب خواهد بود.

۶/۵- تنظیمات شخصی ایمیل

بخش تنظیمات شخصی ایمیل برای تغییر رفتارهای عمومی سامانه در استفاده روزمره طراحی شده است. این تنظیمات باعث می‌شوند کاربر بتواند محیط ایمیل را مطابق روش کاری خود تنظیم کند. برخی کاربران ترجیح می‌دهند پیام‌ها را با یک روش خاص مشاهده و مدیریت کنند، برخی دیگر نیاز دارند رفتارهایی مانند نحوه ذخیره پیام‌ها، نمایش اطلاعات یا عملکردهای خودکار را تغییر دهند. تنظیمات شخصی باعث می‌شود کاربر بدون تغییر در ساختار اصلی سامانه، تجربه کاری مناسب‌تری داشته باشد.

۶/۶- تنظیمات نمایش و مدیریت پیام‌ها

یکی از بخش‌های مهم تنظیمات کاربر، امکان شخصی‌سازی نحوه نمایش و مدیریت پیام‌ها است. کاربران مختلف ممکن است روش‌های متفاوتی برای کار با ایمیل داشته باشند. برخی کاربران ترجیح می‌دهند پیام‌ها را براساس زمان دریافت مشاهده کنند، برخی نیاز دارند پیام‌ها را دسته‌بندی کرده یا با روش خاصی مدیریت کنند. تنظیمات نمایش و مدیریت پیام‌ها به کاربر اجازه می‌دهد محیط کاری خود را با روش استفاده روزمره خود هماهنگ کند.

این تنظیمات می‌توانند روی مواردی مانند:

- نحوه مشاهده پیام‌ها
 - رفتار برخی عملیات هنگام کار با ایمیل
 - نحوه مدیریت پیام‌های ایجادشده یا دریافت‌شده
- تأثیر داشته باشند.

۶/۷- مدیریت امضاهای ایمیل

امضا یکی از ابزارهای مهم در مکاتبات سازمانی است.



بسیاری از ایمیل‌های کاری در انتهای خود شامل اطلاعات ثابتی مانند:

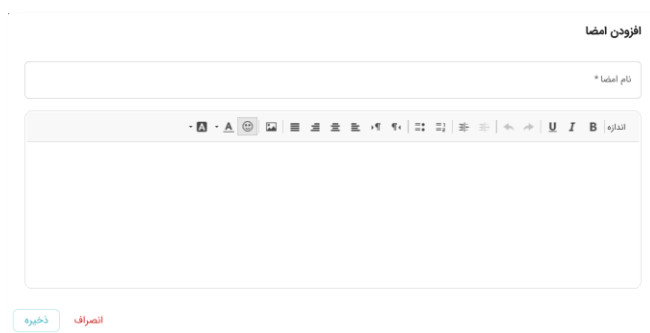
- نام و نام خانوادگی
- عنوان سازمانی
- واحد کاری
- شماره تماس
- اطلاعات ارتباطی

هستند.

به جای وارد کردن دستی این اطلاعات در هر ایمیل، کاربر می‌تواند یک یا چند امضا در تنظیمات سامانه ایجاد کند و هنگام تهیه پیام از آن‌ها استفاده کند.

۶/۷/۱- ایجاد امضای جدید

کاربر می‌تواند در بخش امضاها، یک امضای جدید ایجاد کند.



در هنگام ایجاد امضا، متن موردنظر وارد شده و برای استفاده در پیام‌های آینده ذخیره می‌شود.

یک امضای مناسب باید:

- کوتاه و خوانا باشد؛
 - اطلاعات ضروری را شامل شود؛
 - از قرار دادن اطلاعات غیرضروری خودداری کند.
- برای مثال، یک امضای سازمانی معمولاً شامل نام، سمت، واحد سازمانی و اطلاعات تماس است.

۶/۷/۲- استفاده از امضا در ایمیل

پس از ایجاد امضا، کاربر می‌تواند هنگام ایجاد ایمیل جدید یا پاسخ به پیام‌ها، امضای موردنظر را به متن پیام اضافه کند.



استفاده از امضای آماده باعث می‌شود:

- زمان تهیه ایمیل کاهش پیدا کند
- اطلاعات تماس به صورت یکسان درج شود
- ظاهر مکاتبات سازمانی هماهنگ‌تر باشد

۶/۷/۳- مدیریت چند امضا

در برخی شرایط ممکن است کاربر به بیش از یک امضا نیاز داشته باشد.
برای مثال:

- یک امضا برای مکاتبات داخلی؛
 - یک امضا برای ارتباط با مشتریان؛
 - یک امضا برای مکاتبات رسمی.
- در این شرایط می‌توان امضاهای مختلف ایجاد کرده و متناسب با نوع پیام، امضای مناسب را انتخاب کرد.



۶/۸- مدیریت لیست سفید

لیست سفید برای مشخص کردن فرستندگانی استفاده می‌شود که کاربر آن‌ها را معتبر یا مورد اعتماد می‌داند. هنگامی که یک فرستنده در لیست سفید قرار می‌گیرد، کاربر مشخص می‌کند که پیام‌های آن فرستنده باید به‌عنوان پیام‌های قابل اعتماد در نظر گرفته شوند.



این قابلیت در شرایطی کاربرد دارد که پیام‌های یک فرستنده معتبر به اشتباه در بخش اسپم قرار می‌گیرند. برای مثال:

- یک مشتری مهم
- یک سرویس سازمانی
- یک همکار خارجی

ممکن است نیاز داشته باشند در فهرست فرستندگان مورد اعتماد قرار گیرند.

۶/۸/۱- افزودن فرستنده به لیست سفید

هنگام افزودن یک فرستنده به لیست سفید، کاربر باید از معتبر بودن آدرس اطمینان حاصل کند. قرار دادن یک آدرس ناشناس یا اشتباه در لیست سفید می‌تواند باعث کاهش سطح کنترل پیام‌های دریافتی شود. بنابراین توصیه می‌شود فقط فرستندگانی که واقعاً مورد اعتماد هستند به این فهرست اضافه شوند.

۶/۸/۲- مدیریت موارد موجود در لیست سفید

کاربر می‌تواند موارد موجود در لیست سفید را بررسی و در صورت نیاز اصلاح یا حذف کند.

این کار اهمیت زیادی دارد؛ زیرا ممکن است با گذشت زمان:

- یک ارتباط کاری پایان یابد
- یک آدرس دیگر مورد استفاده نباشد
- شرایط اعتماد به یک فرستنده تغییر کند

مدیریت دوره‌ای لیست سفید باعث می‌شود این فهرست همواره به‌روز باقی بماند.

۶/۹- مدیریت لیست سیاه

لیست سیاه برای مشخص کردن فرستندگانی استفاده می‌شود که کاربر تمایلی به دریافت پیام از آن‌ها ندارد.

این قابلیت برای مدیریت پیام‌های ناخواسته و جلوگیری از دریافت مکرر پیام‌های یک منبع مشخص کاربرد دارد.



تفاوت لیست سیاه با بخش اسپم این است که:

- اسپم محلی برای نگهداری پیام‌هایی است که به‌عنوان ناخواسته تشخیص داده شده‌اند.
- لیست سیاه شامل فرستندگانی است که کاربر مشخصاً آن‌ها را نامطلوب تعیین کرده است.

۶/۹/۱- افزودن فرستنده به لیست سیاه

در صورتی که کاربر بخواهد دریافت پیام از یک فرستنده مشخص را محدود کند، می‌تواند آن فرستنده را به لیست سیاه اضافه کند.

قبل از انجام این کار باید اطمینان حاصل شود که فرستنده واقعاً نامطلوب است؛ زیرا ممکن است پیام‌های مهم نیز از همان آدرس ارسال شوند.

۶/۹/۲- مدیریت لیست سیاه

مانند لیست سفید، موارد موجود در لیست سیاه نیز باید در صورت نیاز بررسی و مدیریت شوند. ممکن است شرایطی تغییر کند و کاربر دیگر نخواهد یک فرستنده در وضعیت محدود شده قرار داشته باشد. در این حالت می‌توان تنظیمات مربوط به آن فرستنده را اصلاح کرد.

۶/۱۰- تفاوت لیست سفید، لیست سیاه و اسپم

سه مفهوم لیست سفید، لیست سیاه و اسپم ارتباط نزدیکی با مدیریت پیام‌های ناخواسته دارند، اما عملکرد آن‌ها متفاوت است.

قابلیت	کاربرد
لیست سفید	مشخص کردن فرستندگان مورد اعتماد
لیست سیاه	مشخص کردن فرستندگان نامطلوب
اسپم	نگهداری پیام‌هایی که سامانه یا کاربر آن‌ها را ناخواسته تشخیص داده است

در مدیریت صحیح ایمیل، این سه قابلیت مکمل یکدیگر هستند.

برای مثال:

- اگر پیام یک مشتری معتبر اشتباهاً وارد اسپم شود، می‌توان فرستنده را در لیست سفید قرار داد.
- اگر پیام‌های یک فرستنده مشخص همیشه نامطلوب هستند، می‌توان از لیست سیاه استفاده کرد.

۶/۱۱- ایجاد فیلترهای خودکار ایمیل

فیلترهای خودکار یکی از امکانات مهم تنظیمات کاربر در سورنا هستند.

با استفاده از فیلترها، کاربر می‌تواند قوانینی تعریف کند تا برخی عملیات روی پیام‌ها به صورت خودکار انجام شوند.

این قابلیت برای کاربرانی که تعداد زیادی ایمیل دریافت می‌کنند بسیار کاربردی است.

به جای انجام دستی عملیات تکراری، کاربر می‌تواند یک قانون تعریف کند تا سامانه بر اساس شرایط مشخص، رفتار موردنظر را اجرا کند.



۶/۱۱/۱- مفهوم فیلتر ایمیل

یک فیلتر شامل دو بخش اصلی است:

- شرط یا شرایط اجرا
- عملی که باید انجام شود

برای مثال:

شرط: ایمیل از یک فرستنده مشخص دریافت شود.

عمل: پیام به پوشه مشخص منتقل شود.

یا:

شرط: موضوع ایمیل شامل عبارت خاصی باشد.

عمل: پیام با وضعیت مشخص مدیریت شود.

۶/۱۱/۲- کاربردهای فیلتر

فیلترها می‌توانند برای مدیریت بهتر پیامها استفاده شوند.

نمونه کاربردها:

- انتقال خودکار ایمیل‌های یک پروژه به پوشه مشخص
- دسته‌بندی پیام‌های یک مشتری
- مدیریت خبرنامه‌ها
- جداسازی پیام‌های کاری از پیام‌های عمومی

۶/۱۱/۳- ایجاد فیلتر مناسب

هنگام ایجاد یک فیلتر، بهتر است شرایط با دقت انتخاب شوند.

فیلترهای بسیار کلی ممکن است باعث شوند پیام‌هایی که نباید تحت تأثیر قرار گیرند نیز شامل قانون شوند.

برای مثال، فیلتری که فقط براساس یک کلمه عمومی در موضوع پیام عمل می‌کند، ممکن است تعداد زیادی پیام نامرتبط را نیز شامل شود.

بنابراین بهتر است شرایط تا حد امکان دقیق تعریف شوند.

۶/۱۱/۴- مدیریت فیلترهای موجود

پس از ایجاد فیلتر، کاربر می‌تواند فهرست فیلترهای خود را مشاهده و مدیریت کند.

امکانات مدیریت فیلتر شامل مواردی مانند:

- بررسی فیلترهای فعال
- اصلاح شرایط
- تغییر عملکرد انجام‌شده
- حذف فیلترهای غیرضروری

است.

مدیریت دوره‌ای فیلترها باعث می‌شود قوانین تعریف‌شده همچنان با نیاز واقعی کاربر هماهنگ باشند.

۶/۱۲- سناریوهای کاربردی تنظیمات کاربر

تنظیمات کاربر زمانی بیشترین ارزش خود را نشان می‌دهند که برای حل نیازهای واقعی روزمره استفاده شوند. در ادامه چند نمونه از سناریوهای رایج استفاده از تنظیمات شخصی سورنا بررسی می‌شود.

۶/۱۲/۱- مدیریت مکاتبات یک مشتری یا سازمان خاص

فرض کنید یک کاربر به صورت روزانه ایمیل‌های زیادی از یک مشتری یا مجموعه مشخص دریافت می‌کند و می‌خواهد این پیام‌ها سریع‌تر قابل تشخیص و مدیریت باشند.

در این شرایط کاربر می‌تواند از ترکیب چند قابلیت استفاده کند:

- ایجاد یک فیلتر برای تشخیص پیام‌های آن فرستنده
- انتقال خودکار پیام‌ها به پوشه مشخص
- در صورت معتبر بودن فرستنده، اضافه کردن آن به لیست سفید.

با این کار، پیام‌های مربوط به آن ارتباط کاری سریع‌تر شناسایی شده و احتمال قرار گرفتن اشتباه آن‌ها در بخش اسپم کاهش پیدا می‌کند.

۶/۱۲/۲- مدیریت پیام‌های ناخواسته

فرض کنید کاربر به صورت مکرر پیام‌هایی از یک فرستنده مشخص دریافت می‌کند که تمایلی به دریافت آن‌ها ندارد.

در این حالت می‌توان مراحل زیر را انجام داد:

- بررسی پیام و اطمینان از نامطلوب بودن آن
- اضافه کردن فرستنده به لیست سیاه
- بررسی تنظیمات مربوط به پیام‌های مشابه

این کار باعث می‌شود مدیریت پیام‌های ناخواسته ساده‌تر شود و کاربر نیاز کمتری به حذف دستی پیام‌های مشابه داشته باشد.

۶/۱۲/۳- استفاده از امضا برای مکاتبات مختلف

فرض کنید یک کاربر هم مکاتبات داخلی و هم مکاتبات خارجی سازمان را انجام می‌دهد.

در این شرایط ممکن است یک امضا برای همه پیام‌ها مناسب نباشد.

کاربر می‌تواند:

- یک امضا برای ارتباطات داخلی ایجاد کند
- یک امضای رسمی‌تر برای ارتباط با مشتریان ایجاد کند
- هنگام ارسال پیام، امضای مناسب را انتخاب کند

این روش باعث می‌شود ظاهر مکاتبات متناسب با مخاطب باشد

۶/۱۲/۴- مدیریت خودکار ایمیل‌های پروژه

در پروژه‌هایی که تعداد زیادی ایمیل ردوبدل می‌شود، پیدا کردن پیام‌های مرتبط ممکن است زمان‌بر باشد. کاربر می‌تواند یک فیلتر تعریف کند که پیام‌های مربوط به یک پروژه خاص را براساس مواردی مانند:

- فرستنده
 - موضوع
 - عبارت مشخص در متن پیام
- تشخیص داده و در محل مناسب قرار دهد.

این کار باعث می‌شود پیام‌های پروژه‌ای از سایر مکاتبات جدا شده و دسترسی به آن‌ها سریع‌تر شود.

۶/۱۲/۵- آماده‌سازی حساب برای تغییرات سازمانی

در محیط‌های سازمانی ممکن است اطلاعات کاربر تغییر کند؛ مانند:

- تغییر عنوان شغلی
 - تغییر اطلاعات تماس
 - تغییر نوع مکاتبات
- در چنین شرایطی بهتر است کاربر تنظیمات شخصی خود را بررسی و به‌روزرسانی کند. مواردی که باید بررسی شوند:

- اطلاعات پروفایل
 - امضاها
 - فیلترهای فعال
 - لیست سفید و سیاه
- این کار باعث می‌شود تنظیمات قدیمی باعث ایجاد اختلال در مکاتبات جدید نشوند.

۶/۱۳- نکات مهم هنگام تغییر تنظیمات

تنظیمات کاربر امکانات زیادی برای شخصی‌سازی فراهم می‌کنند، اما تغییر نادرست برخی گزینه‌ها ممکن است باعث رفتار غیرمنتظره در مدیریت ایمیل‌ها شود. به همین دلیل رعایت چند نکته توصیه می‌شود:

۶/۱۳/۱- قبل از تغییر، عملکرد گزینه را بررسی کنید

قبل از فعال کردن یک تنظیم یا ایجاد یک قانون جدید، بهتر است مشخص شود که آن گزینه چه اثری روی پیام‌ها خواهد داشت.

به‌خصوص در مورد فیلترهای خودکار، یک قانون اشتباه ممکن است باعث شود تعداد زیادی پیام به شکل ناخواسته مدیریت شوند.

۶/۱۳/۲- فیلترهای قدیمی را بررسی کنید

با گذشت زمان ممکن است برخی فیلترها دیگر کاربرد نداشته باشند.

برای مثال:

- یک پروژه به پایان رسیده باشد
- همکاری با یک مشتری متوقف شده باشد
- یک فرستنده دیگر استفاده نشود

در چنین شرایطی بهتر است فیلترهای مربوطه بررسی، اصلاح یا حذف شوند.

۶/۱۳/۳- لیست سفید و سیاه را به‌روز نگه دارید

لیست سفید و سیاه نیز مانند سایر تنظیمات نیاز به بازبینی دوره‌ای دارند.

مواردی که قبلاً معتبر یا نامطلوب بوده‌اند ممکن است در آینده شرایط متفاوتی داشته باشند.

مدیریت صحیح این فهرست‌ها باعث می‌شود سیستم مدیریت پیام‌ها دقیق‌تر عمل کند.

۶/۱۳/۴- از ایجاد قوانین بسیار عمومی خودداری کنید

هنگام ایجاد فیلتر، بهتر است شرایط تا حد امکان دقیق باشند.

یک قانون بسیار کلی ممکن است پیام‌هایی را نیز شامل شود که نباید تحت تأثیر آن قرار بگیرند.

برای مثال، استفاده از یک کلمه عمومی در موضوع پیام به‌عنوان تنها شرط یک فیلتر ممکن است باعث انتقال تعداد زیادی ایمیل غیرمرتبط شود.

۶/۱۴- ارتباط تنظیمات کاربر با سایر بخش‌های سورنا

تنظیمات کاربر به‌صورت مستقل عمل نمی‌کنند و با بخش‌های مختلف سامانه ارتباط دارند.

برای مثال:

- تنظیمات امضا هنگام ایجاد ایمیل استفاده می‌شود

- فیلترها روی پیام‌های دریافتی تأثیر می‌گذارند
 - لیست سفید و سیاه با مدیریت اسپم ارتباط دارند
 - تنظیمات ارسال در فرآیند ایجاد پیام استفاده می‌شوند
- به همین دلیل، تغییر یک تنظیم ممکن است روی تجربه کاربر در بخش‌های دیگر سامانه نیز تأثیر بگذارد.

6/10- تفاوت تنظیمات کاربر و تنظیمات مدیریتی سامانه

در سامانه سورنا برخی تنظیمات مربوط به کاربر و برخی تنظیمات مربوط به مدیریت کل سامانه هستند. تنظیمات کاربر برای شخصی‌سازی تجربه یک فرد استفاده می‌شوند. اما تنظیمات مدیریتی معمولاً مربوط به مدیر سامانه بوده و روی ساختار کلی سرویس، سیاست‌های امنیتی و عملکرد عمومی تأثیر می‌گذارند. در این فصل فقط تنظیماتی بررسی شدند که کاربر عادی امکان مدیریت آن‌ها را دارد.

6/16- جمع‌بندی فصل ششم

در این فصل با بخش تنظیمات کاربر در سامانه سورنا آشنا شدیم. تنظیمات کاربر این امکان را فراهم می‌کنند که هر فرد محیط کاری خود را متناسب با نیازهای روزمره تنظیم کند و مدیریت ایمیل‌ها را ساده‌تر انجام دهد. مهم‌ترین قابلیت‌های بررسی‌شده عبارت‌اند از:

- مدیریت اطلاعات پروفایل
- تغییر رمز عبور
- شخصی‌سازی رفتار ایمیل
- ایجاد و مدیریت امضاها
- مدیریت فرستندگان مورد اعتماد با لیست سفید
- مدیریت فرستندگان نامطلوب با لیست سیاه
- ایجاد فیلترهای خودکار برای مدیریت پیام‌ها

استفاده صحیح از این امکانات باعث می‌شود کاربر بتواند حجم بالای مکاتبات را بهتر مدیریت کند، زمان کمتری برای انجام عملیات تکراری صرف کند و محیط ایمیل خود را با روش کاری شخصی هماهنگ سازد. با این حال، توصیه می‌شود تنظیمات به‌صورت آگاهانه تغییر داده شوند و فیلترها، لیست سفید و لیست سیاه به‌صورت دوره‌ای بررسی شوند تا عملکرد سامانه همواره مطابق نیاز کاربر باقی بماند.

۷- جستجوی پیشرفته و مدیریت تگ‌ها

۷/۱- مقدمه

با افزایش تعداد پیام‌های دریافتی و ارسال‌شده، پیدا کردن یک ایمیل خاص در میان حجم زیادی از مکاتبات می‌تواند زمان‌بر باشد. در یک محیط کاری واقعی، کاربران ممکن است روزانه ده‌ها یا صدها پیام دریافت کنند و نیاز داشته باشند در کوتاه‌ترین زمان ممکن به یک مکاتبه، فایل، فرستنده یا اطلاعات مشخص دسترسی پیدا کنند.

سامانه سورنا برای مدیریت بهتر این حجم از اطلاعات، امکانات قدرتمندی برای **جستجوی پیشرفته و مدیریت تگ‌ها** در اختیار کاربر قرار می‌دهد.

جستجوی پیشرفته به کاربر اجازه می‌دهد پیام‌ها را براساس معیارهای مختلف پیدا کند و با ترکیب چند شرط، نتایج دقیق‌تری به دست آورد.

تگ‌ها نیز ابزاری برای دسته‌بندی شخصی پیام‌ها هستند که توسط خود کاربر ایجاد و مدیریت می‌شوند. برخلاف پوشه‌ها که ساختار ذخیره‌سازی پیام‌ها را تغییر می‌دهند، تگ‌ها به کاربر اجازه می‌دهند پیام‌ها را از دیدگاه‌های مختلف دسته‌بندی و علامت‌گذاری کند.

این دو قابلیت در کنار یکدیگر باعث می‌شوند مدیریت حجم بالای مکاتبات ساده‌تر، سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود.

۷/۲- جستجوی ساده و جستجوی پیشرفته

در سامانه سورنا دو روش اصلی برای پیدا کردن پیام‌ها وجود دارد:

- جستجوی ساده
- جستجوی پیشرفته

جستجوی ساده برای زمانی مناسب است که کاربر اطلاعات محدودی درباره پیام موردنظر دارد و می‌خواهد با یک عبارت مشخص، نتیجه موردنظر را پیدا کند.

اما در شرایطی که تعداد پیام‌ها زیاد است یا نیاز به محدود کردن نتایج وجود دارد، استفاده از جستجوی پیشرفته مناسب‌تر خواهد بود.

۷/۳- مفهوم جستجوی پیشرفته

جستجوی پیشرفته به کاربر اجازه می‌دهد پیام‌ها را براساس معیارهای دقیق‌تری بررسی کند.

به جای جستجو در تمام پیام‌ها براساس یک عبارت، کاربر می‌تواند شرایط مختلفی برای پیدا کردن ایمیل موردنظر تعیین کند.

این شرایط می‌توانند شامل مواردی مانند:

- فرستنده

- گیرنده
 - موضوع پیام
 - محتوای ایمیل
 - تاریخ دریافت یا ارسال
 - وضعیت پیام
 - وجود فایل پیوست
 - محل قرارگیری پیام
- باشند.

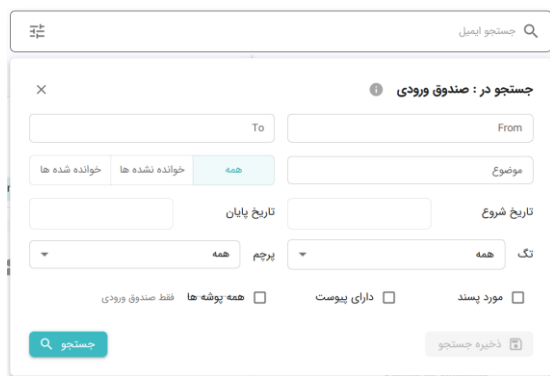
ترکیب این معیارها باعث می‌شود نتیجه جستجو دقیق‌تر بوده و کاربر سریع‌تر به پیام موردنظر برسد.

۷/۴- کاربردهای جستجوی پیشرفته

جستجوی پیشرفته در سناریوهای مختلف کاری کاربرد دارد.

برای مثال:

- پیدا کردن مکاتبات یک شخص خاص: کاربر می‌تواند پیام‌هایی را پیدا کند که از یک فرستنده مشخص دریافت شده‌اند یا برای یک گیرنده مشخص ارسال شده‌اند.
- پیدا کردن یک مکاتبه قدیمی: اگر کاربر زمان تقریبی یک پیام را بداند، می‌تواند با محدود کردن بازه زمانی، تعداد نتایج جستجو را کاهش دهد.
- پیدا کردن ایمیل‌های دارای فایل پیوست: در مواقعی که کاربر به دنبال سند یا فایل ارسال‌شده در گذشته است، می‌تواند از معیارهای مرتبط با پیوست استفاده کند.
- بررسی مکاتبات یک موضوع خاص: با استفاده از موضوع یا عبارت موجود در متن پیام، می‌توان مجموعه‌ای از ایمیل‌های مرتبط را پیدا کرد.



۷/۵- ترکیب چند شرط در جستجو

یکی از مزیت‌های اصلی جستجوی پیشرفته، امکان ترکیب چند معیار است. برای مثال، به جای جستجوی تمام پیام‌های یک شخص، کاربر می‌تواند مشخص کند:

- پیام‌هایی که از یک شخص خاص دریافت شده‌اند
- در یک بازه زمانی مشخص قرار دارند
- دارای فایل پیوست هستند

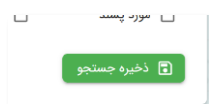
هرچه شرایط دقیق‌تر تعریف شوند، نتایج جستجو محدودتر و کاربردی‌تر خواهند بود.

۷/۶- ذخیره جستجو

در بسیاری از موارد، کاربران یک نوع جستجو را به‌صورت تکراری انجام می‌دهند. برای مثال:

- بررسی روزانه ایمیل‌های یک مشتری
- مشاهده پیام‌های مربوط به یک پروژه
- بررسی ایمیل‌های دارای فایل پیوست

برای جلوگیری از تعریف دوباره شرایط جستجو، سورنا امکان ذخیره جستجو را فراهم می‌کند.

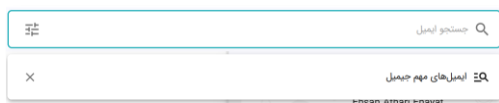


با ذخیره یک جستجو، کاربر می‌تواند تنظیمات جستجوی موردنظر را نگهداری کرده و در آینده دوباره از آن استفاده کند.

۷/۷- استفاده مجدد از جستجوی ذخیره‌شده

پس از ذخیره یک جستجو، کاربر می‌تواند در دفعات بعدی بدون وارد کردن دوباره تمام شرایط، همان جستجو را اجرا کند.

این قابلیت باعث صرفه‌جویی در زمان می‌شود و برای کاربرانی که به‌صورت روزانه یا هفتگی نیاز به بررسی گروه خاصی از پیام‌ها دارند بسیار مفید است.



برای مثال، یک کاربر می‌تواند یک جستجوی ذخیره‌شده برای «تمام ایمیل‌های مربوط به پروژه A ایجاد کند و هر زمان که نیاز داشت، همان جستجو را دوباره اجرا کند.

۷/۸- مدیریت جستجوهای ذخیره‌شده

جستجوهای ذخیره‌شده نیز مانند سایر اطلاعات کاربر ممکن است با گذشت زمان نیاز به مدیریت داشته باشند.

کاربر می‌تواند جستجوهای ذخیره‌شده خود را بررسی کرده و در صورت نیاز:

- از آن‌ها استفاده کند
- تنظیمات آن‌ها را اصلاح کند
- موارد غیرضروری را حذف کند

حذف جستجوی ذخیره‌شده باعث حذف ایمیل‌ها نمی‌شود، تنها تنظیمات ذخیره‌شده برای اجرای آن جستجو حذف خواهد شد.

۷/۹- مفهوم تگ در سورنا

تگ‌ها ابزاری برای دسته‌بندی و علامت‌گذاری پیام‌ها هستند.



در سورنا، تگ‌ها به صورت پیش‌فرض توسط سامانه تعریف نشده‌اند و یک فهرست ثابت از تگ‌های آماده وجود ندارد.

هر کاربر می‌تواند براساس نیاز کاری خود، تگ‌های موردنظر را ایجاد کند.

برای مثال، یک کاربر می‌تواند تگ‌هایی مانند:

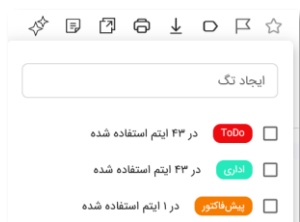
- پروژه‌ها
- پیگیری
- مهم
- مشتریان
- قراردادها

ایجاد کند.

هدف تگ‌ها این است که کاربر بتواند پیام‌های مرتبط را سریع‌تر شناسایی و مدیریت کند.

۷/۱۰- ایجاد تگ جدید

برای ایجاد یک تگ جدید، کاربر نام موردنظر خود را تعریف می‌کند.



از آنجا که تگ‌ها توسط کاربر ایجاد می‌شوند، نام‌گذاری آن‌ها باید متناسب با روش کاری فرد انجام شود.

یک نام مناسب برای تگ باید:

- کوتاه باشد
- مفهوم مشخصی داشته باشد
- در آینده نیز قابل تشخیص باشد

برای مثال، استفاده از نام‌هایی مانند «پیگیری مشتریان» یا «پروژه الف» کاربرد بیشتری نسبت به نام‌های کلی و مبهم دارد.

۷/۱۱- تعیین رنگ تگ

یکی از قابلیت‌های مدیریت تگ در سورنا، امکان تعیین رنگ برای هر تگ است.

رنگ تگ توسط خود کاربر انتخاب می‌شود و برای ایجاد تمایز بصری بین دسته‌های مختلف پیام‌ها استفاده می‌شود.

برای مثال، کاربر می‌تواند:

- پیام‌های فوری را با یک رنگ مشخص
- پیام‌های پروژه‌ای را با رنگ دیگر
- پیام‌های مربوط به مشتریان را با رنگ دیگری

مشخص کند.

انتخاب رنگ مناسب باعث می‌شود هنگام مشاهده فهرست پیام‌ها، تشخیص دسته‌بندی‌ها سریع‌تر انجام شود.

۷/۱۲- ویرایش تگ

کاربر می‌تواند پس از ایجاد یک تگ، اطلاعات آن را تغییر دهد.
با کلیک روی نام تگ، امکان انجام تغییرات مربوط به آن فراهم می‌شود.



این تغییرات می‌تواند شامل مواردی مانند:

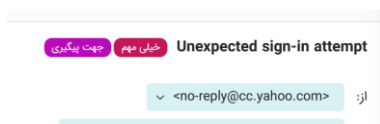
- تغییر نام تگ
- تغییر رنگ تگ

باشد.

این قابلیت باعث می‌شود کاربر بتواند ساختار تگ‌های خود را با تغییر نیازهای کاری هماهنگ کند.

۷/۱۳- اختصاص تگ به ایمیل‌ها

پس از ایجاد تگ، کاربر می‌تواند آن را به پیام‌های موردنظر اختصاص دهد.
اختصاص تگ به ایمیل باعث حذف یا انتقال پیام نمی‌شود؛ بلکه یک علامت دسته‌بندی روی پیام ایجاد می‌کند تا شناسایی و مدیریت آن ساده‌تر شود.



برای مثال، یک ایمیل می‌تواند هم‌زمان دارای شرایط مختلفی باشد:

- مربوط به یک پروژه خاص باشد
- نیاز به پیگیری داشته باشد
- از طرف یک مشتری مهم ارسال شده باشد

در چنین شرایطی، استفاده از تگ‌ها امکان دسته‌بندی انعطاف‌پذیر پیام را فراهم می‌کند.

۷/۱۴- مدیریت چند تگ برای یک پیام

یکی از مزایای استفاده از تگ‌ها این است که یک پیام می‌تواند براساس نیاز کاربر با بیش از یک تگ مشخص شود. برای مثال، یک ایمیل ممکن است هم‌زمان:

- مربوط به پروژه «الف» باشد
- نیازمند پیگیری باشد
- مربوط به یک مشتری خاص باشد

در این حالت، کاربر می‌تواند چند تگ مختلف را به همان پیام اختصاص دهد. این قابلیت باعث می‌شود کاربر مجبور نباشد برای هر نوع دسته‌بندی، یک نسخه جداگانه از پیام ایجاد کند.

۷/۱۵- تفاوت تگ و پوشه

یکی از نکات مهم در مدیریت ایمیل، درک تفاوت بین تگ و پوشه است. اگرچه هر دو برای نظم‌دهی پیام‌ها استفاده می‌شوند، اما عملکرد آن‌ها متفاوت است.

۷/۱۵/۱- پوشه

پوشه برای قرار دادن پیام در یک محل مشخص استفاده می‌شود. زمانی که یک ایمیل به پوشه‌ای منتقل می‌شود، ساختار نگهداری آن پیام تغییر می‌کند و پیام در محل جدید نمایش داده می‌شود.

۷/۱۵/۲- تگ

تگ یک برجسب اطلاعاتی روی پیام است و محل نگهداری ایمیل را تغییر نمی‌دهد. یک پیام همچنان در محل اصلی خود باقی می‌ماند، اما با یک یا چند تگ مشخص می‌شود. برای مثال، فرض کنید یک ایمیل درباره قرارداد یک مشتری دریافت شده است. کاربر می‌تواند:

- پیام را در پوشه مربوط به مکاتبات کاری نگهداری کند
 - تگ «قرارداد» و «مشتری مهم» را به آن اضافه کند
- به این ترتیب، پیام بدون جابه‌جایی می‌تواند از چند زاویه دسته‌بندی شود.

۷/۱۶- استفاده از تگ در مدیریت مکاتبات

تگ‌ها زمانی بیشترین کاربرد را دارند که کاربر حجم زیادی از پیام‌ها را مدیریت می‌کند.

برخی نمونه‌های کاربردی:

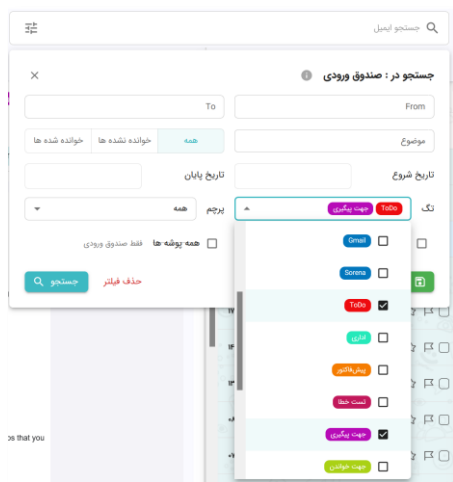
- **مدیریت پروژه‌ها:** کاربر می‌تواند برای هر پروژه یک تگ ایجاد کند و تمام مکاتبات مرتبط را با همان تگ مشخص کند.
- **پیگیری کارها:** با ایجاد تگ‌هایی مانند:
 - نیازمند پاسخ
 - در انتظار اقدام
 - بررسی شود

کاربر می‌تواند پیام‌هایی را که نیاز به پیگیری دارند سریع‌تر پیدا کند.

- **مدیریت ارتباط با مشتریان:** برای مشتریان مهم یا گروه‌های مختلف مشتریان می‌توان تگ‌های اختصاصی ایجاد کرد تا مکاتبات مرتبط سریع‌تر قابل دسترسی باشند.

۷/۱۷- ترکیب تگ با جستجوی پیشرفته

یکی از کاربردهای مهم تگ‌ها، استفاده هم‌زمان آن‌ها با جستجوی پیشرفته است.



برای مثال، کاربر می‌تواند به جای جستجوی تمام پیام‌ها، فقط پیام‌هایی را بررسی کند که:

- دارای یک تگ مشخص هستند
- از یک فرستنده خاص دریافت شده‌اند

- در یک بازه زمانی مشخص قرار دارند

ترکیب این امکانات باعث می‌شود کاربر بتواند مجموعه بسیار دقیق‌تری از پیام‌ها را پیدا کند.

۷/۱۸- سناریوی کاربردی اول: مدیریت یک پروژه

فرض کنید یک کاربر مسئول یک پروژه سازمانی است و روزانه ایمیل‌های زیادی درباره آن دریافت می‌کند.

برای مدیریت بهتر، کاربر می‌تواند:

- یک تگ با نام پروژه ایجاد کند.
 - رنگ مشخصی برای آن انتخاب کند.
 - تمام ایمیل‌های مرتبط با پروژه را با آن تگ مشخص کند.
 - در آینده با استفاده از جستجو، فقط پیام‌های دارای همان تگ را مشاهده کند.
- در این روش، بدون ایجاد پوشه‌های متعدد، تمام مکاتبات پروژه قابل دسترسی و مدیریت خواهند بود.

۷/۱۹- سناریوی کاربردی دوم: پیگیری ایمیل‌های مهم

فرض کنید کاربر پیام‌هایی دریافت می‌کند که نیاز به پاسخ یا اقدام دارند.

در این شرایط می‌تواند یک تگ مانند «پیگیری» ایجاد کند.

هر زمان یک پیام نیازمند اقدام باشد:

- تگ پیگیری به آن اختصاص داده می‌شود؛
 - رنگ مشخصی برای تشخیص سریع انتخاب می‌شود؛
 - بعداً با جستجوی همان تگ، تمام پیام‌های نیازمند اقدام مشاهده می‌شوند.
- این روش باعث می‌شود پیام‌های مهم در میان سایر ایمیل‌ها گم نشوند.

۷/۲۰- سناریوی کاربردی سوم: مدیریت مشتریان

فرض کنید یک کاربر با چند مشتری مختلف در ارتباط است.

به جای ایجاد پوشه‌های متعدد، می‌تواند برای هر مشتری یا گروه مشتریان یک تگ ایجاد کند.

برای مثال:

- مشتریان داخلی
- مشتریان خارجی
- مشتریان مهم

سپس هنگام دریافت یا ارسال ایمیل، پیام‌های مرتبط را با تگ مناسب مشخص کند. در آینده، با جستجوی همان تگ، تمام مکاتبات مربوطه قابل مشاهده خواهد بود.

۷/۲۱- نکات مهم در مدیریت تگ‌ها

برای استفاده بهتر از تگ‌ها، رعایت چند نکته توصیه می‌شود:

- **تعداد زیاد تگ ایجاد نکنید:** اگر تعداد تگ‌ها بیش از حد زیاد شود، مدیریت آن‌ها دشوار خواهد شد. بهتر است تگ‌هایی ایجاد شوند که واقعاً در فرآیند کاری کاربرد دارند.
- **نام‌های واضح انتخاب کنید:** نام تگ باید برای کاربر در آینده قابل فهم باشد. نام‌های کوتاه و مشخص معمولاً بهتر از نام‌های کلی هستند.
- **رنگ‌ها را هدفمند انتخاب کنید:** از آنجا که رنگ تگ توسط کاربر تعیین می‌شود، بهتر است رنگ‌ها براساس اهمیت یا نوع کاربرد انتخاب شوند. برای مثال:
 - رنگ مشخص برای پیام‌های فوری
 - رنگ دیگر برای پروژه‌ها
 - رنگ دیگر برای مشتریان
- **تگ‌های قدیمی را مدیریت کنید:** با تغییر شرایط کاری، ممکن است برخی تگ‌ها دیگر مورد استفاده نباشند. کاربر می‌تواند تگ‌های غیرضروری را بررسی و در صورت نیاز حذف یا اصلاح کند.

۷/۲۲- جمع‌بندی فصل هفتم

در این فصل با امکانات جستجوی پیشرفته و مدیریت تگ‌ها در سامانه سورنا آشنا شدیم.

جستجوی پیشرفته به کاربر اجازه می‌دهد پیام‌ها را با استفاده از معیارهای مختلف و ترکیب چند شرط پیدا کند. این قابلیت به‌خصوص در محیط‌هایی که حجم مکاتبات زیاد است، باعث کاهش زمان جستجو و افزایش سرعت دسترسی به اطلاعات می‌شود.

امکان ذخیره جستجو نیز به کاربر اجازه می‌دهد جستجوهای پرتکرار خود را نگهداری کرده و در آینده بدون تعریف دوباره شرایط از آن‌ها استفاده کند.

در بخش تگ‌ها نیز مشخص شد که تگ‌ها یک ساختار شخصی‌سازی شده هستند و توسط خود کاربر ایجاد و مدیریت می‌شوند. کاربر می‌تواند نام و رنگ تگ را تعیین کند و در صورت نیاز آن را ویرایش کند.

تفاوت اصلی تگ با پوشه این است که تگ باعث جابه‌جایی پیام نمی‌شود، بلکه یک روش دسته‌بندی انعطاف‌پذیر برای مدیریت بهتر مکاتبات است.

استفاده صحیح از جستجوی پیشرفته و تگ‌ها به کاربران کمک می‌کند حجم زیادی از ایمیل‌ها را سریع‌تر مدیریت کرده و در زمان نیاز، اطلاعات موردنظر را با دقت بیشتری پیدا کنند.

۸- اطلاعات تماس (Contacts)

۸/۱- مقدمه

مدیریت صحیح اطلاعات تماس یکی از بخش‌های مهم در استفاده حرفه‌ای از سامانه ایمیل است. در مکاتبات روزمره، کاربران معمولاً با افراد مختلفی مانند همکاران، مشتریان، مدیران، تأمین‌کنندگان و سایر مخاطبین ارتباط دارند. ثبت و نگهداری منظم اطلاعات این افراد باعث می‌شود فرآیند ارسال و مدیریت مکاتبات سریع‌تر، دقیق‌تر و با احتمال خطای کمتر انجام شود.

سامانه سورنا با ارائه بخش **اطلاعات تماس (Contacts)** امکان ذخیره، مشاهده، ایجاد و مدیریت اطلاعات مخاطبین را برای کاربر فراهم می‌کند.

در این بخش، کاربر می‌تواند اطلاعات افراد موردنیاز خود را در یک دفترچه تماس شخصی نگهداری کند و در زمان انجام مکاتبات از این اطلاعات استفاده نماید.

مدیریت اشخاص در سورنا برای نگهداری اطلاعاتی مانند:

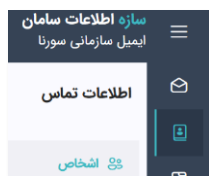
- نام و نام خانوادگی
- اطلاعات ایمیل
- شماره‌های تماس
- اطلاعات تکمیلی فرد

استفاده می‌شود.

استفاده صحیح از این بخش باعث می‌شود کاربران بتوانند مخاطبین پرتکرار خود را به‌صورت سازمان‌یافته مدیریت کرده و هنگام انجام مکاتبات، سریع‌تر به اطلاعات موردنیاز دسترسی داشته باشند.

۸/۲- ورود به بخش اطلاعات تماس

برای دسترسی به دفترچه مخاطبین، کاربر وارد بخش **اطلاعات تماس** در سامانه سورنا می‌شود.

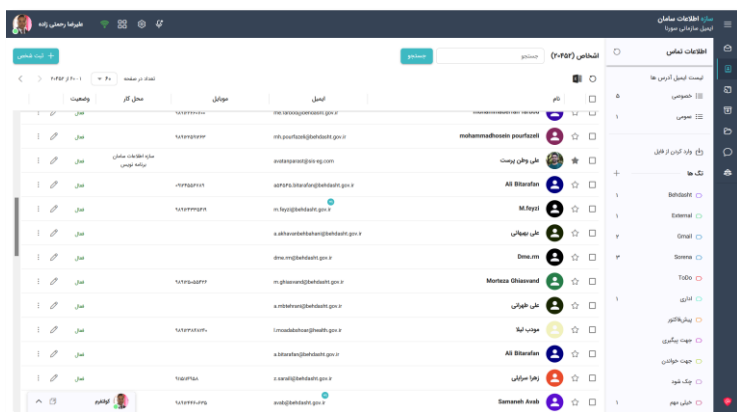


در این بخش، فهرست اشخاص ثبت‌شده نمایش داده می‌شود و کاربر می‌تواند عملیات مدیریتی مختلفی را روی مخاطبین انجام دهد.

عملیات اصلی این بخش شامل موارد زیر است:

- مشاهده فهرست اشخاص
- ایجاد شخص جدید
- ویرایش اطلاعات شخص
- جستجو در میان مخاطبین
- وارد کردن مخاطبین از فایل

بخش مدیریت اشخاص به عنوان مرجع اطلاعات تماس کاربر عمل می کند و اطلاعات ذخیره شده در آن می تواند در فرآیندهای مختلف سامانه مورد استفاده قرار گیرد.



۸/۳- مشاهده فهرست اشخاص

پس از ورود به بخش اطلاعات تماس، فهرست مخاطبین موجود نمایش داده می شود. در این فهرست، اطلاعات اصلی افراد قابل مشاهده است و کاربر می تواند شخص مورد نظر خود را انتخاب کرده و جزئیات بیشتری از اطلاعات او را مشاهده کند. مدیریت صحیح این فهرست اهمیت زیادی دارد؛ زیرا با افزایش تعداد مخاطبین، داشتن اطلاعات مرتب و به روز باعث می شود پیدا کردن افراد مورد نظر سریع تر انجام شود.

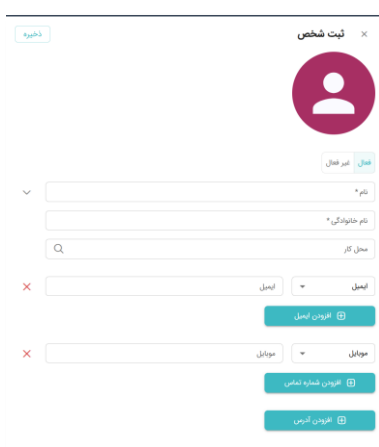
۸/۴- ایجاد شخص جدید

یکی از اصلی ترین امکانات بخش مدیریت اشخاص، ایجاد یک مخاطب جدید است. کاربر می تواند با انتخاب گزینه ایجاد شخص جدید، اطلاعات یک فرد جدید را در دفترچه تماس خود ثبت کند. ثبت مخاطبین جدید معمولاً زمانی انجام می شود که:

- برای اولین بار با یک فرد مکاتبه می‌شود
- اطلاعات یک مشتری جدید دریافت شده است
- نیاز است اطلاعات یک همکار یا ارتباط کاری ذخیره شود

۸/۵- ثبت اطلاعات شخص جدید

هنگام ایجاد یک شخص جدید، فرم ثبت اطلاعات مخاطب نمایش داده می‌شود.



کاربر باید اطلاعات فرد را با دقت وارد کند تا در استفاده‌های بعدی، اطلاعات صحیح در دسترس باشد.

اطلاعات ثبت‌شده در بخش اشخاص می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- نام
- نام خانوادگی
- آدرس ایمیل
- شماره تماس
- سایر اطلاعات تکمیلی موجود در فرم

میزان تکمیل اطلاعات به نیاز کاربر بستگی دارد، اما توصیه می‌شود اطلاعاتی که در ارتباطات آینده مورد استفاده قرار می‌گیرند به صورت کامل ثبت شوند.

۸/۶- اهمیت صحت اطلاعات مخاطبین

اطلاعات مادل اطلاعات تماس مستقیماً در مکاتبات مورد استفاده قرار می‌گیرند، بنابراین صحت آن‌ها اهمیت زیادی دارد.

برای مثال، اشتباه در ثبت یک آدرس ایمیل ممکن است باعث شود:

- پیام برای فرد اشتباه ارسال شود
- ارسال ایمیل با خطا مواجه شود
- اطلاعات محرمانه به گیرنده نامناسب ارسال شود

به همین دلیل، پس از ایجاد یا ویرایش یک شخص، بهتر است اطلاعات اصلی مانند نام و آدرس ایمیل بررسی شوند.

۸/۷- ویرایش اطلاعات شخص

اطلاعات مخاطبین ممکن است در طول زمان تغییر کنند.

برای مثال:

- آدرس ایمیل یک فرد تغییر کند
- شماره تماس جدیدی اضافه شود
- اطلاعات سازمانی شخص به روزرسانی شود

در چنین شرایطی، کاربر می‌تواند اطلاعات شخص موجود را ویرایش کند.

ویرایش اطلاعات باعث می‌شود دفترچه تماس همواره به روز باقی بماند و از استفاده اطلاعات قدیمی در مکاتبات جلوگیری شود.

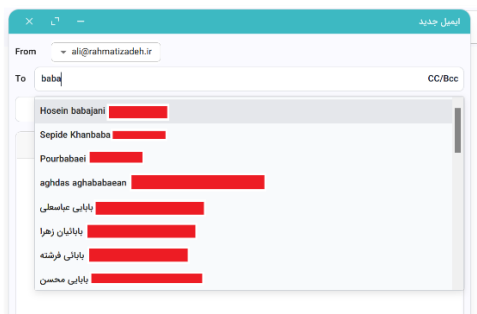
۸/۸- جستجو در مخاطبین

با افزایش تعداد اشخاص، پیدا کردن یک فرد خاص از میان فهرست طولانی مخاطبین ممکن است دشوار شود. سامانه سورنا امکان جستجو در میان اشخاص را فراهم می‌کند تا کاربر بتواند سریع‌تر فرد موردنظر خود را پیدا کند. جستجو در مخاطبین برای مواقعی مانند موارد زیر کاربرد دارد:

- پیدا کردن مشتری خاص
- یافتن همکار موردنظر
- دسترسی سریع به اطلاعات تماس یک شخص

۸/۹- استفاده از مخاطبین در مکاتبات

یکی از کاربردهای اصلی بخش اطلاعات تماس، استفاده از اطلاعات ذخیره‌شده هنگام انجام مکاتبات است. با وجود اطلاعات ذخیره‌شده، کاربر مجبور نیست هر بار آدرس ایمیل افراد را به صورت دستی وارد کند.



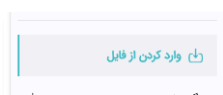
این روش باعث می‌شود:

- سرعت آماده‌سازی پیام افزایش پیدا کند
- احتمال اشتباه در ورود آدرس کاهش یابد
- اطلاعات مخاطبین به صورت متمرکز مدیریت شود

۸/۱۰- وارد کردن مخاطبین از فایل (Import)

در سازمان‌ها و محیط‌های کاری، ممکن است اطلاعات تعداد زیادی مخاطب از قبل در فایل‌های مختلف وجود داشته باشد.

ثبت دستی تعداد زیادی مخاطب زمان‌بر است. به همین دلیل، سورتا امکان وارد کردن اطلاعات مخاطبین از فایل را فراهم می‌کند.



با استفاده از گزینه وارد کردن از فایل، کاربر می‌تواند اطلاعات موجود را سریع‌تر وارد دفترچه تماس کند.

۸/۱۱- ساختار فایل Import

در فرآیند Import مخاطبین در سورتا، فایل مورد استفاده از نوع CSV است.

فایل CSV شامل اطلاعات مخاطبین بوده و سامانه از اطلاعات موجود در آن برای ایجاد رکوردهای اشخاص استفاده می‌کند.

قبل از انجام Import، بهتر است فایل بررسی شود تا:

- ## ۸/۱۲- مشاهده سوابق فایل‌های Import شده

[illegible]

برای مثال، ممکن است نام فایل‌هایی مانند:

- در این بخش نمایش داده شود.

این موارد، نام فایل‌های Import شده قبلی هستند و نشان‌دهنده نوع فایل یا روش Import جداگانه نیستند.

۸/۱۳- مدیریت اطلاعات وارد شده

پس از Import مخاطبین، توصیه می‌شود اطلاعات وارد شده بررسی شوند.

این بررسی می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- کامل بودن اطلاعات افراد
- صحیح بودن آدرس‌های ایمیل
- وجود یا عدم وجود رکوردهای تکراری

Import باعث سرعت بخشیدن به فرآیند ورود اطلاعات می‌شود، اما بررسی نهایی اطلاعات وارد شده همچنان اهمیت دارد.

۸/۱۴- نگهداری و به‌روزرسانی مخاطبین

دفترچه تماس یک بخش ثابت و بدون تغییر نیست. با گذشت زمان، اطلاعات افراد ممکن است تغییر کند و نیاز به اصلاح داشته باشد.

برای نگهداری بهتر Contacts توصیه می‌شود:

- اطلاعات افراد قدیمی بررسی شوند
 - مخاطبین غیرضروری حذف یا اصلاح شوند
 - اطلاعات تماس جدید جایگزین اطلاعات قدیمی شوند
- داشتن یک دفترچه تماس به‌روز باعث می‌شود فرآیند مکاتبات سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود.

۸/۱۵- سناریوی کاربردی

فرض کنید یک کاربر با تعداد زیادی مشتری و همکار در ارتباط است. در ابتدا، اطلاعات این افراد می‌تواند از طریق فایل CSV وارد سامانه سورنا شود. پس از Import، کاربر می‌تواند اطلاعات مخاطبین را بررسی کرده و در صورت نیاز اصلاح کند. در ادامه، هنگام تهیه ایمیل جدید، به‌جای وارد کردن دستی آدرس افراد، از اطلاعات ذخیره‌شده در اطلاعات تماس استفاده می‌کند. اگر اطلاعات یکی از افراد تغییر کند، تنها کافی است رکورد همان شخص در بخش مدیریت اشخاص اصلاح شود و نیازی به تغییر دستی اطلاعات در مکاتبات بعدی نخواهد بود.

۸/۱۶- نکات مهم مدیریت اشخاص

برای استفاده بهتر از بخش اطلاعات تماس، رعایت نکات زیر توصیه می‌شود:

- اطلاعات مخاطبین را با دقت ثبت کنید.
- آدرس ایمیل افراد را قبل از ذخیره بررسی کنید.
- از ایجاد رکوردهای تکراری خودداری کنید.
- فایل CSV قبل از Import بررسی شود.
- پس از Import، اطلاعات وارد شده کنترل شود.
- مخاطبین قدیمی و غیرضروری به‌صورت دوره‌ای مدیریت شوند.

۸/۱۷- جمع‌بندی فصل هشتم

در این فصل با بخش اطلاعات تماس (Contacts) در سامانه سورنا آشنا شدیم.

این بخش امکان ایجاد، نگهداری و مدیریت اطلاعات مخاطبین را فراهم می‌کند و باعث می‌شود کاربران بتوانند ارتباطات کاری خود را بهتر سازمان‌دهی کنند.

مهم‌ترین قابلیت‌های این بخش عبارت‌اند از:

- مشاهده فهرست اشخاص
- ایجاد شخص جدید
- ثبت و ویرایش اطلاعات مخاطبین
- جستجو در میان اشخاص
- استفاده از اطلاعات مخاطبین در مکاتبات
- Import اطلاعات از فایل CSV
- مشاهده سوابق فایل‌های Import شده

مدیریت صحیح مخاطبین باعث کاهش خطا در مکاتبات، افزایش سرعت کار و ایجاد یک ساختار منظم برای ارتباطات روزمره کاربران می‌شود.

۹- مدیریت فایل‌ها، پیوست‌ها و اشتراک‌گذاری امن فایل‌ها

۹/۱- مقدمه

فایل‌ها بخش جدایی‌ناپذیر بسیاری از مکاتبات الکترونیکی هستند. در ارتباطات سازمانی، بخش مهمی از اطلاعات مورد تبادل شامل اسناد، گزارش‌ها، قراردادها، تصاویر، فایل‌های فنی و سایر مستندات است که نمی‌توان تمام محتوای آن‌ها را در متن ایمیل قرار داد.

در سامانه‌های ایمیل معمولی، ارسال فایل معمولاً به روش پیوست مستقیم انجام می‌شود. در این روش فایل همراه پیام ارسال شده و گیرنده یک نسخه از فایل را دریافت می‌کند. اگرچه این روش برای فایل‌های معمولی و کم‌حجم مناسب است، اما در شرایطی که فایل حجم زیادی داشته باشد یا نیاز به کنترل دسترسی پس از ارسال وجود داشته باشد، محدودیت‌هایی ایجاد می‌کند.

سامانه سورنا علاوه بر روش معمول پیوست فایل، قابلیت **Storage Attached** را ارائه می‌دهد. این قابلیت امکان قرار دادن فایل در فضای ذخیره‌سازی سامانه و ایجاد دسترسی کنترل‌شده برای گیرندگان را فراهم می‌کند.

در این روش، کاربر تنها فایل را ارسال نمی‌کند، بلکه می‌تواند چرخه کامل استفاده از فایل را مدیریت کند:

- چه کسی به فایل دسترسی داشته باشد
- هر گیرنده چند بار بتواند فایل را دریافت کند
- لینک دسترسی تا چه زمانی معتبر باشد
- دریافت فایل از چه IP یا کشوری مجاز باشد
- چه زمانی و توسط چه کسی فایل دریافت شده است

به این ترتیب، **Storage Attached** در سورنا تنها یک روش ارسال فایل نیست، بلکه یک ابزار مدیریت و کنترل دسترسی اطلاعات محسوب می‌شود.

۹/۲- روش‌های ارسال فایل در سورنا

در سامانه سورنا دو روش اصلی برای انتقال فایل همراه ایمیل وجود دارد:

۹/۲/۱- پیوست مستقیم فایل (Attachment)

در این روش فایل مستقیماً به پیام ایمیل اضافه شده و همراه ایمیل ارسال می‌شود.

این روش برای فایل‌هایی مناسب است که:

- حجم کمی دارند
- نیاز به کنترل دسترسی خاصی ندارند
- پس از ارسال نیاز به مدیریت جداگانه ندارند

Storage Attached - ۹/۲/۲

در این روش فایل ابتدا روی فضای ذخیره‌سازی سامانه سورنا قرار می‌گیرد و سپس لینک دسترسی به فایل در ایمیل قرار داده می‌شود.

این روش برای فایل‌هایی مناسب است که:

- حجم بالایی دارند
- اطلاعات حساس دارند
- نیاز به کنترل دسترسی دارند
- برای چند گیرنده ارسال می‌شوند
- نیاز به گزارش‌گیری از دریافت دارند

۹/۳- پیوست مستقیم فایل

۹/۳/۱- مفهوم پیوست مستقیم

در روش پیوست مستقیم، فایل به عنوان بخشی از پیام ایمیل ارسال می‌شود. گیرنده پس از دریافت ایمیل، فایل را همراه پیام مشاهده کرده و می‌تواند آن را دریافت کند. این روش ساده‌ترین روش ارسال فایل است و برای استفاده‌های روزمره مناسب است. نمونه کاربردها:

- ارسال یک فایل متنی کوتاه
- ارسال تصویر
- ارسال یک گزارش کوچک
- ارسال فرم یا مستند معمولی

۹/۳/۲- محدودیت‌های پیوست مستقیم

با وجود سادگی، پیوست مستقیم محدودیت‌هایی دارد. مهم‌ترین محدودیت، وابستگی حجم ایمیل به حجم فایل است. با افزایش حجم فایل:

- زمان ارسال افزایش پیدا می‌کند
- دریافت پیام برای گیرنده ممکن است دشوار شود
- ممکن است سرور مقصد محدودیت حجم داشته باشد

همچنین پس از ارسال ایمیل، کنترل کاربر روی فایل بسیار محدود خواهد بود.

برای مثال، اگر فایل برای فرد اشتباهی ارسال شده باشد یا کاربر بخواهد دسترسی یک فرد را پس از ارسال قطع کند، در روش پیوست مستقیم چنین امکانی وجود ندارد.

در این شرایط استفاده از Storage Attached گزینه مناسبتری است.

۹/۴- مفهوم Storage Attached

Storage Attached قابلیت در سامانه سورنا است که امکان ارسال فایل بدون قرار دادن مستقیم فایل داخل پیام ایمیل را فراهم می‌کند.

در این روش:

- فایل در فضای ذخیره‌سازی سورنا بارگذاری می‌شود.
- سامانه برای فایل یک لینک دسترسی ایجاد می‌کند.
- لینک ایجادشده در ایمیل قرار می‌گیرد.
- گیرنده با استفاده از لینک، فایل را دریافت می‌کند.

در این حالت، فایل اصلی در فضای مدیریت‌شده سامانه باقی می‌ماند و کاربر می‌تواند قوانین دسترسی آن را کنترل کند.

تفاوت اصلی این روش با پیوست معمولی این است که بعد از ارسال ایمیل، مدیریت فایل همچنان ادامه دارد.

۹/۵- مزایای Storage Attached

۹/۵/۱- ارسال فایل‌های حجیم

یکی از مهم‌ترین کاربردهای Storage Attached، ارسال فایل‌هایی است که حجم آن‌ها برای پیوست مستقیم مناسب نیست.

با استفاده از این قابلیت:

- محدودیت حجم ایمیل کاهش پیدا می‌کند
- فایل بدون انتقال مستقیم در پیام ارسال می‌شود
- دریافت فایل برای گیرنده ساده‌تر خواهد بود

۹/۵/۲- کنترل دسترسی پس از ارسال

در پیوست معمولی، پس از ارسال ایمیل کنترل کاربر روی فایل تقریباً پایان می‌یابد.

اما در Storage Attached، فایل همچنان تحت مدیریت سامانه باقی می‌ماند.

کاربر می‌تواند پس از ارسال:

- محدودیت‌ها را تغییر دهد
 - دسترسی افراد را بررسی کند
 - دسترسی یک گیرنده را متوقف کند
- این ویژگی برای اطلاعات حساس اهمیت زیادی دارد.

۹/۵/۳- ارسال فایل با سطح دسترسی متفاوت

در بسیاری از مکاتبات، همه گیرندگان نباید الزاماً دسترسی یکسانی داشته باشند.

برای مثال، یک فایل ممکن است برای:

- مدیر سازمان
- کارشناس داخلی
- پیمانکار خارجی

ارسال شود.

در Storage Attached امکان تعیین شرایط دسترسی برای هر گیرنده به صورت جداگانه وجود دارد.

۹/۵/۴- گزارش‌گیری از استفاده فایل

یکی از قابلیت‌های مهم Storage Attached، امکان مشاهده اطلاعات مربوط به استفاده از فایل است.

کاربر می‌تواند بررسی کند:

- چه کسی فایل را دریافت کرده است
- چند بار دریافت انجام شده است
- زمان دریافت چه بوده است
- دریافت از چه IP انجام شده است

این اطلاعات باعث افزایش کنترل و شفافیت در تبادل اسناد می‌شود.

۹/۶- بارگذاری فایل در Storage Attached

برای استفاده از Storage Attached، فایل ابتدا باید در فضای ذخیره‌سازی سامانه قرار گیرد.

پس از انتخاب فایل، سامانه آن را ذخیره کرده و امکان ایجاد لینک دسترسی را فراهم می‌کند.

فایل بارگذاری شده می‌تواند:

- برای همان ایمیل استفاده شود
- در ایمیل‌های بعدی دوباره مورد استفاده قرار گیرد
- در بخش مدیریت فایل‌ها کنترل شود

۹/۷- استفاده مجدد از فایل‌های بارگذاری شده

یکی از قابلیت‌های مهم Storage Attached در سورنا این است که کاربر مجبور نیست برای هر ایمیل یک فایل را دوباره بارگذاری کند.

پس از یک بار بارگذاری فایل، کاربر می‌تواند در آینده همان فایل را انتخاب کرده و در ایمیل‌های دیگر استفاده کند. این قابلیت برای فایل‌هایی که به صورت مکرر ارسال می‌شوند بسیار کاربردی است.

نمونه‌ها:

- فرم‌های سازمانی
- دستورالعمل‌ها
- کاتالوگ‌ها
- فایل‌های مرجع
- مستندات ثابت

مزایای این روش:

- کاهش زمان آماده‌سازی ایمیل
- جلوگیری از ایجاد نسخه‌های متعدد فایل
- مدیریت متمرکز فایل‌ها

۹/۸- مدیریت دسترسی فایل‌های Storage Attached

یکی از مهم‌ترین قابلیت‌های Storage Attached در سامانه سورنا، امکان کنترل نحوه دسترسی گیرندگان به فایل است. در این روش، دسترسی به فایل صرفاً با ارسال یک لینک عمومی و بدون محدودیت انجام نمی‌شود؛ بلکه کاربر می‌تواند برای دریافت فایل شرایط مشخصی تعیین کند.

نکته مهم این است که این محدودیت‌ها می‌توانند به ازای هر گیرنده به صورت مستقل تعریف شوند. بنابراین اگر یک فایل برای چند نفر ارسال شده باشد، لزوماً همه گیرندگان نباید شرایط دسترسی یکسانی داشته باشند.

این قابلیت به کاربر اجازه می‌دهد متناسب با نوع فایل، اهمیت اطلاعات و شرایط هر گیرنده، سیاست مناسبی برای دسترسی به فایل تعیین کند.

برای نمونه، ممکن است یک فایل برای سه نفر ارسال شود، اما برای یکی از آن‌ها دسترسی محدود زمانی تعریف شود، برای فرد دیگر تعداد دفعات دریافت محدود باشد و برای گیرنده سوم محدودیت دیگری در نظر گرفته شود. به این ترتیب، Storage Attached امکان کنترل دقیق‌تری نسبت به پیوست مستقیم فایل فراهم می‌کند.

۹/۸/۱- تعیین محدودیت به‌ازای هر گیرنده

هنگام ارسال یک فایل از طریق Storage Attached، کاربر می‌تواند شرایط دسترسی را برای هر یک از گیرندگان تعیین کند.

این ویژگی زمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که یک ایمیل دارای چند گیرنده باشد و سطح یا شرایط دسترسی آن‌ها با یکدیگر متفاوت باشد.

برای مثال، ممکن است یک سند برای مدیر پروژه، کارشناس داخلی و یک فرد خارج از سازمان ارسال شود. در چنین شرایطی کاربر می‌تواند برای هر یک از این افراد محدودیت متفاوتی در نظر بگیرد.

این رویکرد باعث می‌شود مدیریت دسترسی براساس گیرنده انجام شود و نیازی نباشد برای ایجاد شرایط متفاوت، فایل چند مرتبه بارگذاری یا در ایمیل‌های جداگانه ارسال شود.

۹/۸/۲- تعیین تاریخ انقضای دسترسی

یکی از محدودیت‌های قابل تعریف، تاریخ انقضا است.

با استفاده از این قابلیت، کاربر مشخص می‌کند دسترسی گیرنده به فایل تا چه زمانی معتبر باشد. پس از پایان مدت تعیین‌شده، لینک مربوط به آن گیرنده دیگر مطابق شرایط قبلی قابل استفاده نخواهد بود.

تعیین تاریخ انقضا برای فایل‌هایی مناسب است که نباید برای مدت نامحدود در دسترس گیرنده باقی بمانند.

برای مثال، این قابلیت می‌تواند برای موارد زیر استفاده شود:

- پیش‌نویس قرارداد
- گزارش دارای اعتبار زمانی
- مستندات یک پروژه موقت
- فایل‌هایی که فقط تا پایان یک فرآیند کاری باید قابل دریافت باشند

استفاده از تاریخ انقضا باعث می‌شود کاربر مجبور نباشد بعداً به‌صورت دستی به خاطر داشته باشد که دسترسی فایل را در زمان مشخصی متوقف کند.

۹/۸/۳- محدودیت تعداد دفعات باز کردن لینک

کاربر می‌تواند مشخص کند لینک ایجادشده برای یک گیرنده چند مرتبه قابل استفاده باشد.

برای مثال، ممکن است دسترسی به گونه‌ای تنظیم شود که گیرنده فقط یک بار یا تعداد مشخصی بتواند لینک فایل را باز کند.

این قابلیت به خصوص برای فایل‌هایی کاربرد دارد که کاربر نمی‌خواهد لینک آن‌ها بدون محدودیت مورد استفاده قرار گیرد.

تعداد مجاز باید متناسب با شرایط واقعی انتخاب شود. تعیین محدودیت بسیار کم ممکن است باعث شود گیرنده پس از استفاده اولیه نتواند دوباره به فایل مورد نیاز خود دسترسی پیدا کند.

۹/۸/۴- محدودیت دسترسی براساس IP

یکی دیگر از امکانات کنترل دسترسی در Storage Attached، تعیین محدودیت براساس آدرس IP بازکننده لینک است. با استفاده از این قابلیت، کاربر می‌تواند دسترسی گیرنده به فایل را به IP مورد نظر محدود کند. این امکان در شرایطی مفید است که فایل باید فقط از یک شبکه یا محل مشخص در دسترس باشد. برای نمونه، در یک سناریوی سازمانی ممکن است لازم باشد یک سند تنها زمانی قابل دریافت باشد که گیرنده از IP تعیین شده به لینک دسترسی پیدا کند. در چنین شرایطی، حتی در صورت در اختیار قرار گرفتن لینک، شرایط تعریف شده برای IP همچنان در فرآیند دسترسی به فایل اعمال خواهد شد.

۹/۸/۵- محدودیت دسترسی براساس کشور

علاوه بر IP، در Storage Attached سورها امکان تعیین محدودیت براساس کشور بازکننده لینک نیز وجود دارد. این قابلیت به کاربر اجازه می‌دهد مشخص کند دسترسی به فایل از چه کشور یا شرایط جغرافیایی تعیین شده‌ای مجاز باشد. محدودیت کشور می‌تواند برای فایل‌هایی مورد استفاده قرار گیرد که دسترسی به آن‌ها باید از نظر جغرافیایی کنترل شود. در انتخاب این محدودیت باید شرایط گیرنده در نظر گرفته شود تا محدودیت تعریف شده مانع دسترسی مجاز او به فایل نشود.

۹/۸/۶- استفاده همزمان از محدودیت‌ها

محدودیت‌های Storage Attached را نباید الزاماً به عنوان گزینه‌هایی کاملاً جدا از یکدیگر در نظر گرفت. بسته به نیاز کاربر، می‌توان شرایط مختلف دسترسی را برای گیرنده تعیین کرد.

برای مثال، برای یک گیرنده می‌توان مشخص کرد که:

- لینک فقط تا تاریخ معینی معتبر باشد

- تعداد دفعات باز کردن آن محدود باشد
- دسترسی براساس IP کنترل شود
- کشور بازکننده نیز با شرایط تعیین شده مطابقت داشته باشد

به این ترتیب، کاربر می‌تواند متناسب با حساسیت فایل، کنترل دقیق‌تری روی نحوه دسترسی ایجاد کند.

البته بهتر است محدودیت‌ها فقط در حد نیاز تعریف شوند. اعمال محدودیت‌های غیرضروری ممکن است دریافت فایل توسط گیرنده مجاز را نیز دشوار کند.

۹/۹- مدیریت دسترسی پس از ارسال ایمیل

یکی از مهم‌ترین تفاوت‌های Storage Attached با پیوست معمولی این است که کنترل فایل با ارسال ایمیل پایان پیدا نمی‌کند.

از آنجا که فایل در فضای ذخیره‌سازی سورنا باقی می‌ماند و گیرنده از طریق لینک به آن دسترسی پیدا می‌کند، کاربر می‌تواند پس از ارسال ایمیل نیز محدودیت‌های دسترسی را مدیریت کند.

این قابلیت در شرایطی اهمیت زیادی دارد که وضعیت دسترسی پس از ارسال تغییر کند.

برای مثال، ممکن است:

- مدت دسترسی یک گیرنده نیاز به افزایش داشته باشد
- تعداد دفعات مجاز استفاده از لینک نیاز به تغییر داشته باشد
- محدودیت IP یا کشور تغییر کند
- دسترسی یک گیرنده دیگر موردنیاز نباشد

در چنین شرایطی نیازی نیست فایل مجدداً برای تمام گیرندگان ارسال شود و کاربر می‌تواند تنظیمات مربوط به دسترسی را مدیریت کند.

۹/۹/۱- تغییر تاریخ انقضا پس از ارسال

اگر پس از ارسال مشخص شود که گیرنده به زمان بیشتری برای دریافت فایل نیاز دارد، کاربر می‌تواند محدودیت زمانی مربوط به دسترسی را تغییر دهد.

همچنین در جهت عکس، اگر لازم باشد دسترسی زودتر از زمان اولیه پایان پیدا کند، تنظیمات مربوط به اعتبار دسترسی قابل اصلاح است.

این ویژگی باعث می‌شود تاریخ انقضا یک تنظیم غیرقابل تغییر در زمان ارسال نباشد و در صورت تغییر شرایط کاری بتوان آن را مدیریت کرد.

۹/۹/۲- تغییر تعداد دفعات مجاز

تعداد دفعات مجاز استفاده از لینک نیز در صورت نیاز قابل مدیریت است. برای مثال، اگر گیرنده تعداد دفعات تعیین شده را استفاده کرده باشد اما بنا به دلایل کاری نیاز به دریافت مجدد فایل داشته باشد، کاربر می‌تواند محدودیت مربوطه را تغییر دهد. در مقابل، اگر نیاز باشد استفاده از لینک محدودتر شود، شرایط دسترسی را می‌توان متناسب با وضعیت جدید اصلاح کرد.

۹/۹/۳- تغییر محدودیت IP و کشور

در صورتی که شرایط اتصال گیرنده تغییر کند، محدودیت‌های مربوط به IP یا کشور نیز ممکن است نیاز به اصلاح داشته باشند. برای مثال، ممکن است گیرنده قرار باشد از محل یا شبکه دیگری به فایل دسترسی پیدا کند. در چنین شرایطی، در صورت مجاز بودن دسترسی، کاربر می‌تواند تنظیمات مربوطه را تغییر دهد. امکان تغییر این تنظیمات باعث می‌شود کنترل دسترسی انعطاف‌پذیر باشد و در عین حال مدیریت فایل همچنان در اختیار ارسال‌کننده باقی بماند.

۹/۹/۴- غیرفعال کردن دسترسی یک گیرنده

در بعضی شرایط لازم است دسترسی یک گیرنده به فایل متوقف شود، در حالی که سایر گیرندگان همچنان باید بتوانند از فایل استفاده کنند. سورنا امکان **غیرفعال کردن دسترسی یک گیرنده به صورت مستقل** را فراهم می‌کند. برای مثال، این قابلیت در شرایط زیر کاربرد دارد:

- فایل برای فردی ارسال شده که دیگر نباید به آن دسترسی داشته باشد
 - دسترسی یک گیرنده باید موقتاً متوقف شود
 - شرایط پروژه یا همکاری تغییر کرده است
 - لازم است تا اطلاع بعدی از دریافت فایل توسط یک فرد جلوگیری شود
- غیرفعال کردن دسترسی یک گیرنده باعث نمی‌شود دسترسی سایر افرادی که برای همان فایل مجوز دارند الزاماً متوقف شود.

۹/۹/۵- فعال کردن مجدد دسترسی

از آنجا که دسترسی یک گیرنده می‌تواند به صورت موقت غیرفعال شود، در صورت تغییر شرایط می‌توان تنظیمات آن را مجدداً تغییر داد و دسترسی موردنظر را برقرار کرد.

این قابلیت در شرایطی کاربرد دارد که توقف دسترسی دائمی نیست.

برای مثال، ممکن است دسترسی یک فرد در زمان بررسی یک موضوع موقتاً متوقف شده و پس از تأیید مجدداً برقرار شود.

به این ترتیب، برای مدیریت موقت دسترسی نیازی به حذف فایل و بارگذاری مجدد آن وجود ندارد.

۹/۱۰- رهگیری دریافت فایل‌های Storage Attached

کنترل فایل تنها به تعیین مجوزهای دسترسی محدود نمی‌شود. پس از ارسال فایل، کاربر می‌تواند نحوه استفاده از آن را نیز بررسی کند.

سورنا اطلاعات مربوط به دریافت فایل‌های Storage Attached را ثبت می‌کند و کاربر می‌تواند از این اطلاعات برای بررسی وضعیت دسترسی گیرندگان استفاده کند.

این قابلیت به‌خصوص در مکاتبات سازمانی اهمیت دارد؛ زیرا صرف ارسال لینک به این معنی نیست که گیرنده فایل را دریافت کرده است.

با بررسی سوابق، کاربر می‌تواند وضعیت واقعی استفاده از فایل را مشاهده کند.

۹/۱۰/۱- مشاهده تعداد دفعات دریافت فایل

کاربر می‌تواند بررسی کند فایل چند بار دریافت شده است.

این اطلاعات علاوه بر نمایش میزان استفاده از فایل، در کنار محدودیت تعداد دفعات دسترسی نیز اهمیت دارد.

برای مثال، اگر برای یک گیرنده تعداد مشخصی دسترسی مجاز تعریف شده باشد، اطلاعات ثبت‌شده نشان می‌دهد چه تعداد از این دسترسی‌ها مورد استفاده قرار گرفته‌اند.

۹/۱۰/۲- تشخیص گیرنده‌ای که فایل را دریافت کرده است

در شرایطی که یک فایل برای چند گیرنده ارسال شده باشد، صرف مشاهده تعداد کل دریافت‌ها کافی نیست.

سورنا امکان بررسی دریافت فایل به‌ازای گیرنده را فراهم می‌کند.

به این ترتیب کاربر می‌تواند مشخص کند کدام گیرنده از لینک خود استفاده کرده و فایل را دریافت کرده است.

این قابلیت برای پیگیری اسناد مهم بسیار مفید است؛ زیرا ارسال‌کننده می‌تواند بدون نیاز به پرسیدن از تک‌تک گیرندگان، سابقه ثبت‌شده در سامانه را بررسی کند.

۹/۱۰/۳- مشاهده تاریخ و زمان دریافت

برای دسترسی‌های انجام‌شده، تاریخ و زمان نیز قابل بررسی است.

این اطلاعات مشخص می‌کند گیرنده در چه زمانی از لینک استفاده کرده و فایل را دریافت کرده است.

ثبت زمان دریافت در سناریوهایی مانند موارد زیر کاربرد زیادی دارد:

- ارسال قرارداد
- تحویل مستندات پروژه
- ارسال گزارش دارای مهلت
- پیگیری دریافت یک سند مهم

در چنین مواردی، کاربر علاوه بر اطلاع از انجام دریافت، می‌تواند زمان آن را نیز مشاهده کند.

۹/۱۰/۴- مشاهده IP دریافت‌کننده

در اطلاعات مربوط به دریافت فایل، IP استفاده‌شده برای دسترسی نیز قابل مشاهده است.

این اطلاعات می‌تواند در بررسی سوابق دسترسی و تشخیص نحوه استفاده از لینک مفید باشد.

به‌خصوص زمانی که برای فایل محدودیت IP تعیین شده باشد، اطلاعات ثبت‌شده می‌تواند در بررسی دسترسی انجام‌شده مورد استفاده قرار گیرد.

۹/۱۰/۵- مشاهده سابقه کامل دسترسی

ترکیب اطلاعات مربوط به گیرنده، تعداد دفعات دریافت، IP و تاریخ و زمان باعث می‌شود کاربر بتواند سابقه استفاده از فایل را با جزئیات بیشتری بررسی کند.

برای مثال، کاربر می‌تواند مشخص کند:

«گیرنده موردنظر چه زمانی، از چه IP و چند مرتبه فایل را دریافت کرده است»

این قابلیت Storage Attached را از یک ابزار ساده اشتراک‌گذاری فایل به یک ابزار قابل مدیریت و قابل رهگیری تبدیل می‌کند.

۹/۱۱- مدیریت فایل‌های آپلودشده

Storage Attached فقط هنگام ارسال یک ایمیل مورد استفاده قرار نمی‌گیرد. کاربر می‌تواند فایل‌های موجود در فضای ذخیره‌سازی خود را نیز به‌صورت مستقل مدیریت کند.

این قابلیت باعث می‌شود فضای ذخیره‌سازی سورنا به محلی برای نگهداری فایل‌هایی تبدیل شود که کاربر می‌خواهد در مکاتبات مختلف از آن‌ها استفاده کند.

در نتیجه، چرخه کار الزاماً از پنجره ایجاد ایمیل آغاز نمی‌شود. کاربر می‌تواند ابتدا فایل را در فضای مربوطه بارگذاری کند و در زمان دیگری هنگام تهیه یک یا چند ایمیل از آن استفاده کند.

۹/۱۱/۱- بارگذاری فایل بدون الصاق فوری به ایمیل

برای بارگذاری یک فایل در سورنا لازم نیست حتماً در همان لحظه یک ایمیل در حال تهیه باشد. کاربر می‌تواند فایل را به صورت مستقل در فضای ذخیره‌سازی بارگذاری کند و آن را برای استفاده‌های بعدی نگه دارد. این قابلیت زمانی مفید است که کاربر از قبل می‌داند فایلی در مکاتبات آینده مورد استفاده قرار خواهد گرفت. برای مثال، می‌توان:

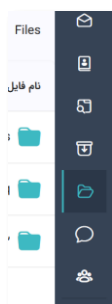
- یک گزارش آماده را از قبل بارگذاری کرد
- مستندات مورد استفاده یک پروژه را آماده کرد
- فایل‌های پرکاربرد را برای استفاده‌های بعدی در اختیار داشت

۹/۱۱/۲- استفاده از یک فایل در ایمیل‌های مختلف

پس از بارگذاری فایل، همان فایل می‌تواند در ایمیل‌های مختلف مورد استفاده قرار گیرد. بنابراین نیازی نیست هر بار نسخه دیگری از همان فایل روی سامانه بارگذاری شود. این قابلیت علاوه بر کاهش عملیات تکراری، مدیریت فایل‌های پرکاربرد را نیز ساده‌تر می‌کند. برای نمونه، اگر یک راهنمای محصول باید برای چند مشتری در ایمیل‌های جداگانه ارسال شود، کاربر می‌تواند فایل را یک بار بارگذاری کرده و در مکاتبات بعدی همان فایل موجود را انتخاب کند.

۹/۱۱/۳- مشاهده فایل‌های موجود

کاربر می‌تواند فایل‌هایی را که قبلاً روی فضای ذخیره‌سازی خود بارگذاری کرده است مشاهده کند.



این بخش امکان دسترسی متمرکز به فایل‌ها را فراهم می‌کند و باعث می‌شود برای پیدا کردن یک فایل Storage Attached نیازی به مراجعه به ایمیل اولیه‌ای که فایل در آن استفاده شده است وجود نداشته باشد.

وجود یک محیط مستقل برای مدیریت فایل‌ها به خصوص زمانی اهمیت پیدا می‌کند که تعداد فایل‌های بارگذاری شده افزایش پیدا کند.

۹/۱۱/۴- مشاهده سابقه استفاده از فایل

در مدیریت فایل‌های بارگذاری شده، کاربر می‌تواند وضعیت استفاده از فایل و اطلاعات مربوط به دریافت آن را نیز بررسی کند.

برای فایل‌هایی که قبلاً در اختیار گیرندگان قرار گرفته‌اند، اطلاعاتی مانند:

- تعداد دفعات دریافت
- گیرنده دریافت‌کننده
- IP
- تاریخ و زمان دریافت

قابل بررسی است.

این اطلاعات به کاربر کمک می‌کند پیش از انجام عملیات مدیریتی روی یک فایل، سابقه استفاده از آن را در نظر بگیرد.

۹/۱۱/۵- حذف فایل‌های آپلودشده

فایل‌هایی که دیگر موردنیاز نیستند می‌توانند از فضای ذخیره‌سازی کاربر حذف شوند.

این قابلیت برای مدیریت بهتر فایل‌های قدیمی و جلوگیری از باقی ماندن اطلاعات غیرضروری در فضای ذخیره‌سازی کاربرد دارد.

با این حال، پیش از حذف یک فایل بهتر است کاربر وضعیت آن را بررسی کند.

به خصوص باید توجه داشت که ممکن است لینک همان فایل قبلاً برای یک یا چند گیرنده ارسال شده باشد. بنابراین حذف فایل می‌تواند بر امکان دسترسی بعدی گیرندگان به آن تأثیر بگذارد.

به همین دلیل، برای فایل‌هایی که قبلاً به اشتراک گذاشته شده‌اند بهتر است پیش از حذف، وضعیت دسترسی و سابقه استفاده بررسی شود.

۹/۱۲- مقایسه پیوست مستقیم و Storage Attached

انتخاب روش مناسب برای ارسال فایل به نوع اطلاعات، حجم فایل و میزان کنترل موردنیاز بستگی دارد.

پیوست مستقیم و Storage Attached هر دو برای انتقال فایل استفاده می‌شوند، اما هدف و قابلیت‌های آن‌ها متفاوت است.

در پیوست مستقیم، فایل بخشی از خود پیام ایمیل محسوب می‌شود. این روش ساده و سریع است، اما پس از ارسال، امکان مدیریت مستقل فایل بسیار محدود خواهد بود.

در Storage Attached، فایل در فضای ذخیره‌سازی سامانه قرار می‌گیرد و ایمیل تنها شامل اطلاعات دسترسی به فایل است. به همین دلیل، کاربر می‌تواند کنترل بیشتری روی فایل و نحوه استفاده از آن داشته باشد.

جدول زیر تفاوت اصلی این دو روش را نشان می‌دهد:

ویژگی	پیوست مستقیم	Storage Attached
محل نگهداری فایل	همراه پیام ایمیل	فضای ذخیره‌سازی سامانه
مناسب برای فایل‌های حجیم	محدود	مناسب
افزایش حجم ایمیل	دارد	بسیار کمتر
امکان مدیریت پس از ارسال	محدود	دارد
تعیین تاریخ انقضا	ندارد	دارد
محدودیت تعداد دریافت	ندارد	دارد
محدودیت IP	ندارد	دارد
محدودیت کشور	ندارد	دارد
مدیریت جداگانه برای هر گیرنده	ندارد	دارد
مشاهده گزارش دریافت	ندارد	دارد
استفاده مجدد از فایل	نیازمند ارسال مجدد	امکان‌پذیر

۹/۱۳- انتخاب روش مناسب ارسال فایل

انتخاب بین پیوست مستقیم و Storage Attached باید براساس شرایط مکاتبه انجام شود. هیچ‌کدام از این دو روش جایگزین کامل دیگری نیستند و هرکدام برای شرایط خاصی مناسب هستند.

۹/۱۳/۱- چه زمانی از پیوست مستقیم استفاده کنیم؟

پیوست مستقیم برای شرایطی مناسب است که:

- فایل حجم کمی دارد

- فایل برای یک مکاتبه معمولی ارسال می‌شود
- نیاز به کنترل دسترسی پس از ارسال وجود ندارد
- دریافت مستقیم فایل برای گیرنده مناسب‌تر است

برای مثال:

ارسال یک فرم کوتاه، یک تصویر یا یک گزارش کوچک معمولاً با پیوست مستقیم ساده‌تر و سریع‌تر انجام می‌شود.

۹/۱۳/۲- چه زمانی از Storage Attached استفاده کنیم؟

Storage Attached زمانی پیشنهاد می‌شود که یکی از شرایط زیر وجود داشته باشد:

- فایل حجم زیادی دارد
- فایل برای چند نفر ارسال می‌شود
- اطلاعات فایل حساس است
- نیاز به کنترل دسترسی وجود دارد
- لازم است مشخص شود چه کسی فایل را دریافت کرده است
- امکان تغییر دسترسی پس از ارسال اهمیت دارد

برای مثال:

ارسال قرارداد، گزارش مالی، مستندات پروژه یا فایل‌های محرمانه سازمانی معمولاً بهتر است با Storage Attached انجام شود.

۹/۱۴- مدیریت امنیت فایل‌ها

فایل‌های ارسالی ممکن است شامل اطلاعات مهم سازمانی باشند. به همین دلیل، مدیریت فایل باید بخشی از فرآیند امنیت اطلاعات در نظر گرفته شود.

Storage Attached با ارائه امکانات کنترل دسترسی، امکان مدیریت دقیق‌تری نسبت به روش‌های سنتی ارسال فایل فراهم می‌کند.

با این حال، استفاده صحیح از این امکانات اهمیت زیادی دارد.

۹/۱۴/۱- بررسی سطح محرمانگی فایل

قبل از ارسال فایل، کاربر باید مشخص کند اطلاعات موجود در فایل چه سطحی از حساسیت دارد.

برای مثال:

- فایل عمومی
- فایل داخلی سازمان

- فایل محرمانه
- فایل بسیار حساس

هرچه سطح حساسیت فایل بیشتر باشد، استفاده از قابلیت‌های کنترلی مانند تاریخ انقضا، محدودیت دریافت و کنترل گیرنده اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

۹/۱۴/۲- بررسی گیرندگان فایل

قبل از ایجاد دسترسی برای فایل، باید گیرندگان به‌دقت بررسی شوند.
کاربر باید اطمینان حاصل کند:

- آدرس ایمیل صحیح است
 - فرد دریافت‌کننده مجاز به مشاهده فایل است
 - سطح دسترسی تعریف‌شده با نقش فرد هماهنگ است
- قابلیت‌های امنیتی Storage Attached باعث کاهش ریسک می‌شوند، اما جایگزین بررسی دقیق کاربر هنگام ارسال اطلاعات نیستند.

۹/۱۴/۳- استفاده مناسب از محدودیت‌ها

محدودیت‌های دسترسی ابزار قدرتمندی برای کنترل فایل هستند، اما باید متناسب با نیاز استفاده شوند.
برای مثال:
برای یک فایل عمومی که فقط برای اطلاع‌رسانی ارسال می‌شود، اعمال محدودیت‌های شدید ممکن است باعث ایجاد مشکل برای گیرندگان شود.
اما برای یک فایل محرمانه، استفاده نکردن از هیچ محدودیتی می‌تواند خطر افشای اطلاعات را افزایش دهد.
بنابراین تنظیمات دسترسی باید براساس اهمیت فایل و شرایط استفاده انتخاب شود.

۹/۱۵- سناریوهای کاربردی Storage Attached

در ادامه چند نمونه کاربرد واقعی از این قابلیت ارائه می‌شود.

۹/۱۵/۱- ارسال قرارداد برای چند گیرنده

فرض کنید واحد حقوقی سازمان قصد دارد یک قرارداد را برای چند نفر ارسال کند.
در روش پیوست معمولی:

- فایل همراه ایمیل ارسال می‌شود

- پس از ارسال امکان کنترل روی فایل وجود ندارد
- مشخص نیست چه کسی فایل را دریافت کرده است.

اما با Storage Attached :

- فایل روی سامانه قرار می‌گیرد
- برای هر گیرنده دسترسی مشخص می‌شود
- تاریخ انقضا تعریف می‌شود
- دریافت فایل قابل رهگیری است

اگر بعداً مشخص شود یکی از افراد نباید به فایل دسترسی داشته باشد، دسترسی همان فرد می‌تواند غیرفعال شود.

۹/۱۵/۲- ارسال گزارش پروژه

در پروژه‌های سازمانی، معمولاً گزارش‌ها برای چند گروه مختلف ارسال می‌شوند.

ممکن است:

- مدیر پروژه نیاز به دسترسی کامل داشته باشد
- کارشناس فقط برای بررسی فنی به فایل نیاز داشته باشد
- پیمانکار فقط در بازه زمانی مشخص به فایل دسترسی داشته باشد

با Storage Attached می‌توان برای هر گروه شرایط مناسب تعریف کرد

۹/۱۵/۳- ارسال فایل‌های حجیم

فرض کنید یک تیم پروژه قصد دارد فایل‌های حجیم طراحی یا مستندات فنی را ارسال کند.

در این شرایط:

- ارسال مستقیم ممکن است با محدودیت حجم مواجه شود
- حجم صندوق پستی افزایش پیدا می‌کند
- انتقال فایل دشوارتر می‌شود

با Storage Attached :

- فایل یک بار بارگذاری می‌شود
- لینک دسترسی ارسال می‌شود
- دریافت فایل ساده‌تر انجام می‌شود

۹/۱۵/۴- ارسال فایل بدون الصاق فوری به ایمیل

گاهی کاربر می‌خواهد یک فایل را برای استفاده‌های آینده آماده کند، اما هنوز مشخص نیست در کدام ایمیل استفاده خواهد شد.

در این حالت، می‌توان فایل را ابتدا در فضای Storage Attached بارگذاری کرد. بعداً هنگام تهیه ایمیل‌های مختلف، همان فایل انتخاب و استفاده می‌شود. این قابلیت برای فایل‌های پرکاربرد سازمانی بسیار مفید است.

۹/۱۶- نکات مهم مدیریت فایل در سورنا

برای استفاده بهتر از امکانات مدیریت فایل، رعایت نکات زیر پیشنهاد می‌شود:

۹/۱۶/۱- نام‌گذاری مناسب فایل‌ها

فایل‌هایی که در Storage Attached نگهداری می‌شوند بهتر است نام واضح و قابل تشخیص داشته باشند. نام مناسب باعث می‌شود:

- پیدا کردن فایل ساده‌تر شود
- احتمال انتخاب فایل اشتباه کاهش پیدا کند
- مدیریت فایل‌های متعدد آسان‌تر شود

۹/۱۶/۲- بررسی نسخه فایل

در محیط‌های کاری ممکن است چند نسخه از یک فایل وجود داشته باشد. قبل از ارسال باید بررسی شود که آخرین نسخه و فایل صحیح انتخاب شده است. ارسال نسخه قدیمی یک سند ممکن است باعث ایجاد مشکل در فرآیند کاری شود.

۹/۱۶/۳- حذف فایل‌های غیرضروری

فایل‌هایی که دیگر استفاده نمی‌شوند بهتر است بررسی و در صورت نیاز حذف شوند. این کار باعث:

- مدیریت بهتر فضای ذخیره‌سازی
- کاهش فایل‌های بلااستفاده
- دسترسی سریع‌تر به فایل‌های مهم

خواهد شد.

۹/۱۶/۴- بررسی گزارش دسترسی فایل‌های مهم

برای فایل‌های حساس، توصیه می‌شود پس از ارسال، وضعیت دریافت فایل بررسی شود.

این بررسی مشخص می‌کند:

- چه کسی فایل را دریافت کرده
- چه زمانی دریافت انجام شده
- از چه IP استفاده شده است

۹/۱۷- جمع‌بندی فصل نهم

در این فصل با مدیریت فایل‌ها و روش‌های مختلف اشتراک‌گذاری فایل در سامانه سورنا آشنا شدیم.

در روش پیوست مستقیم، فایل همراه پیام ایمیل ارسال می‌شود و برای فایل‌های معمولی و کم‌حجم مناسب است.

در مقابل، Storage Attached یک روش پیشرفته برای مدیریت فایل است که علاوه بر ارسال فایل‌های حجیم، امکان کنترل دسترسی، رهگیری و مدیریت چرخه عمر فایل را فراهم می‌کند.

مهم‌ترین قابلیت‌های Storage Attached عبارت‌اند از:

- بارگذاری فایل در فضای ذخیره‌سازی سامانه
- استفاده مجدد از فایل‌های بارگذاری‌شده در ایمیل‌های مختلف
- تعیین دسترسی جداگانه برای هر گیرنده
- تعیین تاریخ انقضای لینک
- محدود کردن تعداد دفعات دریافت
- محدود کردن دسترسی براساس IP
- محدود کردن دسترسی براساس کشور
- تغییر محدودیت‌ها پس از ارسال
- غیرفعال کردن دسترسی یک گیرنده
- مشاهده گزارش کامل دریافت فایل شامل گیرنده، زمان و IP

با استفاده صحیح از این قابلیت‌ها، انتقال فایل در سورنا از یک عملیات ساده ارسال پیوست فراتر رفته و به یک فرآیند مدیریت‌شده، امن و قابل رهگیری تبدیل می‌شود.

Storage Attached به کاربران اجازه می‌دهد علاوه بر ارسال اطلاعات، کنترل بیشتری بر نحوه دسترسی و استفاده از آن اطلاعات داشته باشند.

۱۰- قابلیت‌های هوش مصنوعی در سامانه سورنا

۱۰/۱- مقدمه

با افزایش حجم مکاتبات الکترونیکی، یکی از چالش‌های اصلی کاربران، مدیریت سریع‌تر پیام‌ها، درک محتوای ایمیل‌ها و آماده‌سازی پاسخ‌های مناسب است.

سامانه سورنا با استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی، ابزارهایی را در اختیار کاربر قرار می‌دهد که می‌توانند بخشی از فرآیندهای مرتبط با مدیریت ایمیل را ساده‌تر و سریع‌تر کنند.

هوش مصنوعی در سورنا به‌عنوان جایگزین کاربر عمل نمی‌کند، بلکه به‌عنوان یک دستیار در فرآیندهای مختلف مانند:

- درک بهتر محتوای پیام
- آماده‌سازی پاسخ
- تولید متن اولیه ایمیل
- تبدیل صوت به متن

به کاربر کمک می‌کند.

استفاده صحیح از این امکانات باعث کاهش زمان انجام کارهای تکراری و افزایش سرعت مدیریت مکاتبات می‌شود.

۱۰/۲- جایگاه هوش مصنوعی در محیط ایمیل

قابلیت‌های هوش مصنوعی سورنا در بخش‌های مختلف محیط ایمیل در دسترس کاربر قرار گرفته‌اند.

کاربر می‌تواند در زمان مشاهده یا ایجاد ایمیل، بسته به نیاز خود از امکانات هوشمند استفاده کند.

این امکانات در نقاط مختلف فرآیند کار با ایمیل کاربرد دارند:

- هنگام مطالعه یک پیام دریافت‌شده
- هنگام تصمیم‌گیری درباره نحوه پاسخ
- هنگام نوشتن یک ایمیل جدید
- هنگام تبدیل محتوای صوتی به متن

به این ترتیب، هوش مصنوعی در تمام چرخه کار با ایمیل نقش کمی دارد.

۱۰/۳- تحلیل ایمیل توسط هوش مصنوعی

یکی از قابلیت‌های هوش مصنوعی در سورنا، امکان تحلیل ایمیل است.



این قابلیت برای زمانی کاربرد دارد که کاربر نیاز دارد محتوای یک پیام را سریع‌تر بررسی کرده و درک بهتری از موضوع آن داشته باشد.

در مکاتبات کاری، برخی ایمیل‌ها ممکن است شامل اطلاعات زیاد، توضیحات طولانی یا چند موضوع مختلف باشند.

در چنین شرایطی، بررسی دستی تمام محتوا ممکن است زمان‌بر باشد.

با استفاده از تحلیل هوشمند، کاربر می‌تواند دید کلی‌تری نسبت به محتوای پیام به دست آورد.



۱۰/۳/۱- کاربرد تحلیل ایمیل

تحلیل ایمیل می‌تواند در موارد زیر مفید باشد:

- بررسی سریع پیام‌های طولانی
- درک موضوع اصلی ایمیل
- استخراج نکات مهم پیام
- کمک به تصمیم‌گیری درباره اقدام بعدی

برای مثال، زمانی که کاربر پس از چند روز تعداد زیادی ایمیل دریافت کرده است، تحلیل هوشمند می‌تواند به او کمک کند پیام‌های مهم‌تر را سریع‌تر شناسایی کند.

۱۰/۳/۲- استفاده از تحلیل قبل از پاسخ

یکی از کاربردهای مهم تحلیل ایمیل، آماده‌سازی ذهنی کاربر قبل از پاسخ دادن است.

قبل از نوشتن پاسخ، کاربر می‌تواند از تحلیل ایمیل استفاده کند تا:

- موضوع اصلی پیام را بهتر درک کند
- درخواست‌های مطرح‌شده در ایمیل را بررسی کند
- پاسخ مناسب‌تری تهیه کند

این فرآیند باعث می‌شود پاسخ‌ها دقیق‌تر و هماهنگ‌تر با محتوای پیام اصلی باشند.

۱۰/۴- پاسخ به ایمیل توسط هوش مصنوعی

یکی دیگر از قابلیت‌های هوش مصنوعی در سورنا، امکان کمک در تهیه پاسخ ایمیل است.



در این حالت، هوش مصنوعی با بررسی محتوای پیام دریافت‌شده، به کاربر در ایجاد یک پاسخ اولیه کمک می‌کند. هدف این قابلیت کاهش زمان لازم برای نوشتن پاسخ‌های تکراری یا اولیه است.



۱۰/۴/۱- فرآیند استفاده از پاسخ هوشمند

هنگامی که کاربر قصد پاسخ به یک ایمیل را دارد، می‌تواند از قابلیت پاسخ هوشمند استفاده کند.

هوش مصنوعی براساس محتوای پیام، یک متن پیشنهادی ایجاد می‌کند.

کاربر پس از مشاهده متن پیشنهادی می‌تواند:

- آن را بررسی کند
- تغییرات لازم را اعمال کند
- بخش‌هایی را اضافه یا حذف کند

- سپس پاسخ نهایی را ارسال کند

متن تولیدشده باید همیشه توسط کاربر بررسی شود تا اطمینان حاصل شود با هدف و شرایط مکاتبه هماهنگ است.

۱۰/۴/۲- مزایای پاسخ هوشمند

استفاده از پاسخ هوشمند می‌تواند باعث شود:

- زمان پاسخ‌گویی کاهش پیدا کند
- شروع نوشتن ایمیل ساده‌تر شود
- پاسخ‌های اولیه سریع‌تر آماده شوند

این قابلیت به‌خصوص برای ایمیل‌هایی که نیاز به پاسخ استاندارد دارند کاربرد زیادی دارد.

۱۰/۵- تهیه متن ایمیل با کمک هوش مصنوعی

در زمان ایجاد یک ایمیل جدید، یکی از چالش‌های کاربران نوشتن متن مناسب پیام است.

گاهی کاربر موضوع کلی پیام را می‌داند، اما برای شروع متن یا تنظیم ساختار مناسب نیاز به کمک دارد.

سورنا با استفاده از هوش مصنوعی امکان کمک در تهیه متن ایمیل را فراهم می‌کند.

در این حالت، کاربر می‌تواند از هوش مصنوعی برای ایجاد یک متن اولیه استفاده کند.

۱۰/۵/۱- کاربرد تولید متن ایمیل

تولید متن هوشمند می‌تواند برای مواردی مانند:

- شروع یک مکاتبه جدید
- تهیه متن رسمی
- آماده‌سازی درخواست‌ها
- تنظیم پیام‌های کاری

استفاده شود.

برای مثال، کاربر می‌تواند موضوع یا هدف کلی پیام را مشخص کند و از هوش مصنوعی بخواهد یک متن اولیه متناسب با آن ایجاد کند.

۱۰/۵/۲- ویرایش متن تولیدشده

متنی که توسط هوش مصنوعی تولید می‌شود، یک پیش‌نویس اولیه است و باید توسط کاربر بررسی شود.

کاربر می‌تواند:

- لحن متن را تغییر دهد
- اطلاعات اختصاصی سازمان یا پروژه را اضافه کند
- بخش‌های غیرضروری را حذف کند
- متن را با شرایط واقعی مکاتبه هماهنگ کند

هوش مصنوعی ابزار کمکی برای افزایش سرعت است و تصمیم نهایی درباره محتوای ایمیل همچنان بر عهده کاربر خواهد بود.

۱۰/۶- تبدیل صوت به متن

یکی دیگر از قابلیت‌های هوش مصنوعی در سورنا، امکان **تبدیل صوت به متن** است.

این قابلیت به کاربر اجازه می‌دهد به جای تایپ دستی، محتوای موردنظر خود را به صورت صوتی بیان کرده و آن را به متن تبدیل کند.

این روش می‌تواند سرعت تهیه پیام را افزایش دهد، به خصوص زمانی که کاربر نیاز دارد متن طولانی تهیه کند یا امکان تایپ سریع ندارد.

۱۰/۶/۱- کاربرد تبدیل صوت به متن در ایمیل

تبدیل صوت به متن می‌تواند در شرایط مختلف استفاده شود:

- تهیه سریع پیش‌نویس ایمیل
- ثبت ایده‌های اولیه برای یک پیام
- نوشتن توضیحات طولانی
- کاهش زمان تایپ

پس از تبدیل صوت به متن، کاربر می‌تواند متن ایجادشده را بررسی و ویرایش کند.

۱۰/۶/۲- بررسی و اصلاح متن تبدیل‌شده

مانند سایر ابزارهای هوشمند، متن تبدیل‌شده از صوت نیز باید قبل از ارسال بررسی شود.

کاربر باید موارد زیر را کنترل کند:

- صحت کلمات تبدیل‌شده
- علائم نگارشی
- نام افراد و سازمان‌ها
- اطلاعات حساس یا تخصصی

این بررسی باعث می‌شود متن نهایی با دقت موردنیاز ارسال شود.

۱۰/۷- ترکیب قابلیت‌های هوش مصنوعی در فرآیند مدیریت ایمیل

قابلیت‌های هوش مصنوعی در سورنا زمانی بیشترین کاربرد را دارند که به‌صورت ترکیبی در فرآیند کاری کاربر استفاده شوند.

برای مثال، یک کاربر ممکن است یک ایمیل طولانی دریافت کند و برای پاسخ به آن نیاز داشته باشد چند مرحله را انجام دهد:

- ابتدا ایمیل را با استفاده از قابلیت تحلیل هوشمند بررسی کند.
- نکات اصلی و درخواست‌های مطرح‌شده در پیام را شناسایی کند.
- از قابلیت پاسخ هوشمند برای ایجاد متن اولیه پاسخ استفاده کند.
- متن ایجادشده را بررسی و متناسب با شرایط کاری اصلاح کند.
- پاسخ نهایی را ارسال کند.

در این فرآیند، هوش مصنوعی باعث حذف نقش کاربر نمی‌شود، بلکه زمان انجام مراحل اولیه را کاهش داده و تمرکز کاربر را روی تصمیم‌گیری و اصلاح نهایی افزایش می‌دهد.

۱۰/۸- سناریوهای کاربردی هوش مصنوعی در سورنا

۱۰/۸/۱- پاسخ سریع به درخواست‌های کاری

فرض کنید کاربر ایمیلی از یک مشتری دریافت کرده که در آن چند درخواست مطرح شده است. در روش معمول، کاربر باید:

- تمام متن ایمیل را مطالعه کند
- موارد مهم را استخراج کند
- پاسخ را از ابتدا بنویسد

با استفاده از امکانات هوش مصنوعی سورنا، فرآیند می‌تواند سریع‌تر انجام شود:

- تحلیل ایمیل برای درک بهتر محتوا
 - ایجاد پاسخ اولیه با کمک AI
 - بررسی و اصلاح پاسخ توسط کاربر
- این روش باعث کاهش زمان پاسخ‌گویی می‌شود

۱۰/۸/۲- تهیه ایمیل رسمی

گاهی کاربر اطلاعات لازم برای یک ایمیل را در اختیار دارد، اما نیاز دارد متن پیام با ساختار رسمی‌تر نوشته شود.

در این شرایط، می‌توان از قابلیت تهیه متن ایمیل با هوش مصنوعی استفاده کرد. کاربر می‌تواند موضوع و هدف کلی پیام را مشخص کند و سپس متن ایجادشده را براساس نیاز خود تغییر دهد. برای مثال:

- درخواست همکاری
- اعلام یک موضوع کاری
- ارسال توضیحات پروژه
- هماهنگی جلسه

می‌توانند با کمک AI سریع‌تر آماده شوند.

۱۰/۸/۳- مدیریت حجم بالای ایمیل‌ها

در سازمان‌هایی که تعداد زیادی ایمیل روزانه دریافت می‌شود، بررسی تک‌تک پیام‌ها زمان زیادی نیاز دارد. قابلیت تحلیل ایمیل می‌تواند به کاربر کمک کند تا ابتدا دید کلی نسبت به پیام‌ها پیدا کند و سپس روی پیام‌های مهم‌تر تمرکز کند. این موضوع به‌خصوص برای مدیران و کاربرانی که حجم زیادی از مکاتبات دارند اهمیت دارد.

۱۰/۸/۴- تهیه متن با استفاده از صوت

در شرایطی که کاربر نیاز دارد سریعاً یک متن طولانی ایجاد کند، استفاده از تبدیل صوت به متن می‌تواند فرآیند آماده‌سازی پیام را ساده‌تر کند. برای مثال، کاربر می‌تواند توضیحات اولیه یک گزارش یا پاسخ را به‌صورت صوتی بیان کند و پس از تبدیل به متن:

- متن را اصلاح کند
- ساختار آن را تغییر دهد
- در قالب ایمیل ارسال کند

۱۰/۹- نکات مهم هنگام استفاده از هوش مصنوعی

اگرچه قابلیت‌های هوش مصنوعی باعث افزایش سرعت کار می‌شوند، استفاده صحیح از آن‌ها اهمیت زیادی دارد.

۱۰/۹/۱- بررسی متن تولیدشده قبل از ارسال

متن‌هایی که توسط هوش مصنوعی ایجاد می‌شوند باید همیشه قبل از ارسال بررسی شوند. کاربر باید اطمینان حاصل کند:

- اطلاعات موجود در متن صحیح هستند
- لحن پیام مناسب مخاطب است
- جزئیات موردنیاز در متن وجود دارد
- اطلاعات اشتباه یا ناقص درج نشده است

هوش مصنوعی ابزار کمکی است و تصمیم نهایی درباره ارسال پیام با کاربر خواهد بود.

۱۰/۹/۲- توجه به اطلاعات محرمانه

هنگام استفاده از قابلیت‌های هوش مصنوعی، کاربر باید نسبت به نوع اطلاعاتی که وارد فرآیند تولید یا تحلیل می‌کند دقت داشته باشد.

اطلاعات حساس سازمانی، اسناد محرمانه یا داده‌هایی که نیاز به حفاظت ویژه دارند باید مطابق سیاست‌های امنیتی سازمان مدیریت شوند.

کاربر باید قبل از استفاده از هر قابلیت هوشمند، سطح حساسیت اطلاعات را در نظر بگیرد.

۱۰/۹/۳- بررسی نام‌ها و اطلاعات تخصصی

در متن‌هایی که شامل اطلاعات تخصصی هستند، بررسی نهایی اهمیت بیشتری دارد.

مواردی مانند:

- نام افراد
- نام شرکت‌ها
- شماره قراردادها
- اطلاعات فنی
- اصطلاحات تخصصی

باید توسط کاربر کنترل شوند تا متن نهایی دقیق باشد.

۱۰/۱۰- تفاوت قابلیت‌های مختلف هوش مصنوعی در سورنا

چهار قابلیت اصلی هوش مصنوعی در سورنا اهداف متفاوتی دارند:

کاربرد اصلی	قابلیت
درک سریع‌تر محتوای پیام و استخراج نکات مهم	تحلیل ایمیل

قابلیت	کاربرد اصلی
پاسخ هوشمند	ایجاد متن اولیه برای پاسخ به ایمیل دریافت شده
تهیه متن ایمیل	کمک در ایجاد یک ایمیل جدید
تبدیل صوت به متن	تبدیل گفتار کاربر به متن قابل استفاده در ایمیل

شناخت تفاوت این قابلیت‌ها باعث می‌شود کاربر در هر شرایط، ابزار مناسب را انتخاب کند.

۱۰/۱۱- نقش کاربر در استفاده از هوش مصنوعی

هوش مصنوعی در سورنا به عنوان یک دستیار عمل می‌کند و جایگزین تصمیم‌گیری کاربر نیست.

کاربر همچنان مسئول موارد زیر است:

- انتخاب گیرندگان صحیح
- بررسی محتوای پیام
- تأیید اطلاعات قبل از ارسال
- رعایت سیاست‌های سازمانی

بهترین نتیجه زمانی حاصل می‌شود که کاربر از سرعت و توانایی هوش مصنوعی استفاده کند، اما کنترل نهایی فرآیند را حفظ کند.

۱۰/۱۲- جمع‌بندی فصل دهم

در این فصل با قابلیت‌های هوش مصنوعی در سامانه سورنا آشنا شدیم.

هوش مصنوعی در سورنا با هدف ساده‌تر کردن فرآیند مدیریت ایمیل و کاهش زمان انجام کارهای تکراری طراحی شده است.

مهم‌ترین قابلیت‌های بررسی شده عبارت‌اند از:

- تحلیل ایمیل برای درک بهتر محتوای پیام
- پاسخ‌گویی هوشمند برای ایجاد پاسخ اولیه
- تهیه متن ایمیل جدید با کمک هوش مصنوعی
- تبدیل صوت به متن برای افزایش سرعت تولید محتوا

استفاده صحیح از این قابلیت‌ها می‌تواند باعث افزایش بهره‌وری کاربران شود، اما بررسی و تأیید نهایی محتوا همچنان بر عهده کاربر باقی می‌ماند.

با ترکیب هوش مصنوعی با سایر امکانات سورنا مانند مدیریت ایمیل، جستجوی پیشرفته، مخاطبین و مدیریت فایل‌ها، کاربران می‌توانند فرآیند مکاتبات خود را سریع‌تر، دقیق‌تر و هوشمندتر مدیریت کنند.

۱۱- مدیریت اسیم و پیام‌های حذف‌شده

۱۱/۱- مقدمه

در استفاده روزمره از سامانه ایمیل، همه پیام‌های دریافت‌شده الزاماً بخشی از مکاتبات عادی و موردنیاز کاربر نیستند. بخشی از پیام‌ها ممکن است ناخواسته یا اسیم باشند و بخشی دیگر نیز توسط کاربر حذف شوند. سامانه سورنا برای مدیریت این پیام‌ها بخش‌های مستقلی در اختیار کاربر قرار می‌دهد تا پیام‌های خارج‌شده از جریان اصلی مکاتبات همچنان به‌صورت کنترل‌شده قابل بررسی و مدیریت باشند. دو بخش اصلی که در این فصل بررسی می‌شوند عبارت‌اند از:

- **اسیم** برای مدیریت پیام‌های ناخواسته یا پیام‌هایی که به‌عنوان اسیم تشخیص داده شده‌اند؛
- **حذف‌شده‌ها** برای مدیریت پیام‌هایی که توسط کاربر حذف شده‌اند.

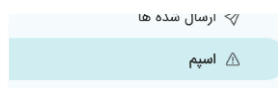
وجود این دو بخش اهمیت زیادی دارد؛ زیرا انتقال یک پیام به اسیم یا حذف شده‌ها الزاماً به معنی حذف فوری و غیرقابل‌بازگشت آن نیست. کاربر فرصت دارد پیام‌ها را بررسی کرده و در صورت انجام اشتباه، اقدام مناسب را انجام دهد.

۱۱/۲- بخش اسیم

بخش اسیم برای نگهداری و مدیریت پیام‌هایی استفاده می‌شود که به‌عنوان پیام ناخواسته تشخیص داده شده‌اند. هدف از جداسازی این پیام‌ها، جلوگیری از ترکیب شدن آن‌ها با مکاتبات عادی و کاهش حجم پیام‌های نامرتب در صندوق ورودی است. با این حال، تشخیص اسیم همیشه نباید به‌عنوان یک تصمیم غیرقابل‌بازگشت در نظر گرفته شود. ممکن است در برخی شرایط، یک پیام معتبر نیز در بخش اسیم قرار گیرد. به همین دلیل، کاربر باید امکان بررسی پیام‌های موجود در این بخش را داشته باشد.

۱۱/۳- مشاهده پیام‌های اسیم

با انتخاب پوشه اسیم، فهرست پیام‌هایی که در این بخش قرار گرفته‌اند نمایش داده می‌شود.



کاربر می‌تواند مانند سایر بخش‌های سامانه، پیام موردنظر را انتخاب کرده و محتوای آن را بررسی کند.

هنگام بررسی یک پیام اسپم بهتر است علاوه بر متن پیام، اطلاعاتی مانند فرستنده، موضوع و سایر مشخصات پیام نیز بررسی شوند تا کاربر بتواند درباره معتبر یا نامعتبر بودن آن تصمیم بگیرد.

۱۱/۴- چرا یک پیام ممکن است وارد اسپم شود؟

قرار گرفتن یک پیام در اسپم می‌تواند نتیجه تشخیص سامانه یا اقدام کاربر در مدیریت پیام باشد. از دید کاربر، نکته مهم این است که وجود یک پیام در اسپم به‌تنهایی نباید مبنای تصمیم‌نهایی درباره اعتبار آن باشد. برای مثال، ممکن است ایمیلی از یک فرستنده معتبر دریافت شده باشد اما کاربر آن را در میان پیام‌های اسپم مشاهده کند. در چنین شرایطی باید ابتدا اطلاعات پیام و فرستنده بررسی شود.

۱۱/۵- بررسی پیام معتبر در اسپم

اگر کاربر تشخیص دهد یک پیام موجود در اسپم معتبر است، می‌تواند آن را از وضعیت اسپم خارج کند. این قابلیت اهمیت زیادی دارد؛ زیرا ممکن است پیام‌هایی مانند:

- مکاتبه یک مشتری
 - پیام یک همکار
 - اطلاع‌رسانی یک سامانه معتبر
 - یا یک ایمیل کاری موردنیاز
- به اشتباه در اسپم قرار گرفته باشند.

بنابراین توصیه می‌شود کاربران، به‌خصوص در صورت انتظار برای دریافت یک ایمیل مهم، بخش اسپم را نیز بررسی کنند.

۱۱/۶- خارج کردن پیام از وضعیت اسپم

پس از اطمینان از معتبر بودن پیام، کاربر می‌تواند عملیات مربوط به خارج کردن آن از وضعیت اسپم را انجام دهد. هدف از این عملیات این است که پیام معتبر دوباره در مسیر عادی مدیریت ایمیل قرار گیرد. پیش از انجام این کار باید فرستنده و محتوای پیام بررسی شوند؛ زیرا خارج کردن یک پیام واقعاً ناخواسته از اسپم می‌تواند مدیریت صندوق پستی را دشوارتر کند.

۱۱/۷- ارتباط اسپم با لیست سفید

اگر پیام‌های یک فرستنده معتبر به‌صورت نامناسب در اسپم قرار می‌گیرند، کاربر می‌تواند از قابلیت **لیست سفید (Whitelist)** استفاده کند.

لیست سفید برای مشخص کردن فرستندگانی است که کاربر آن‌ها را معتبر می‌داند. این قابلیت به‌خصوص زمانی مفید است که کاربر به‌طور مستمر با یک فرستنده مشخص مکاتبه دارد و می‌خواهد آن فرستنده را به‌عنوان منبع مورد اعتماد مشخص کند. با این حال، اضافه کردن یک آدرس به لیست سفید باید با دقت انجام شود و کاربر باید ابتدا از معتبر بودن واقعی فرستنده اطمینان حاصل کند. جزئیات مدیریت لیست سفید در فصل تنظیمات کاربر توضیح داده شده است و در این فصل تمرکز بر ارتباط آن با مدیریت اسپم است.

۱۱/۸- ارتباط اسپم با لیست سیاه

در جهت مقابل، کاربر ممکن است پیام‌هایی از یک فرستنده دریافت کند که به‌صورت مکرر نامطلوب هستند. در این شرایط می‌توان از **لیست سیاه (Blacklist)** استفاده کرد. لیست سیاه برای مشخص کردن فرستندگانی است که کاربر آن‌ها را نامطلوب تشخیص داده است. بنابراین سه مفهوم اسپم، Whitelist و Blacklist با یکدیگر ارتباط دارند، اما یکسان نیستند:

قابلیت	کاربرد
اسپم	محل مدیریت پیام‌های تشخیص داده شده به‌عنوان ناخواسته
Whitelist	مشخص کردن فرستندگان مورد اعتماد
Blacklist	مشخص کردن فرستندگان نامطلوب

۱۱/۹- نکات امنیتی هنگام بررسی اسپم

پیام‌های موجود در اسپم باید با احتیاط بیشتری بررسی شوند. صرف کنجکاوای درباره محتوای یک پیام ناشناس دلیل مناسبی برای باز کردن فایل‌ها یا استفاده از لینک‌های موجود در آن نیست.

هنگام بررسی پیام‌های مشکوک بهتر است:

- هویت فرستنده بررسی شود
- آدرس فرستنده با دقت کنترل شود
- فایل‌های ناشناس بدون اطمینان باز نشوند

- روی لینک‌های مشکوک کلیک نشود
 - در صورت تردید، پیام در همان وضعیت اسپم باقی بماند
- هدف از بررسی اسپم پیدا کردن پیام‌های معتبر اشتباه تشخیص داده شده است، نه تعامل با پیام‌های ناشناس و مشکوک.

۱۱/۱۰- بخش پیام‌های حذف شده (Deleted)

بخش حذف شده‌ها برای نگهداری پیام‌هایی استفاده می‌شود که کاربر آن‌ها را از بخش‌های دیگر حذف کرده است. این بخش نقش مهمی در جلوگیری از حذف ناخواسته اطلاعات دارد. در کار روزمره ممکن است کاربر:

- پیام اشتباهی را انتخاب کند؛
 - چند پیام را به صورت گروهی حذف کند
 - بعداً متوجه شود به یک ایمیل حذف شده نیاز دارد
- وجود بخش حذف شده‌ها باعث می‌شود در چنین شرایطی امکان بررسی پیام‌های حذف شده وجود داشته باشد.

۱۱/۱۱- مشاهده پیام‌های حذف شده

با ورود به بخش حذف شده‌ها، کاربر می‌تواند پیام‌هایی را که در این بخش قرار گرفته‌اند مشاهده کند.



این قابلیت به کاربر اجازه می‌دهد قبل از تصمیم‌گیری درباره حذف نهایی، پیام‌ها را دوباره بررسی کند. برای مثال، اگر یک ایمیل اشتبهاً حذف شده باشد، کاربر می‌تواند آن را در این بخش پیدا کرده و برای بازیابی آن اقدام کند.

۱۱/۱۲- بازیابی پیام حذف شده

یکی از مهم‌ترین کاربردهای بخش حذف شده‌ها، بازیابی پیام‌هایی است که اشتبهاً حذف شده‌اند. کاربر پس از پیدا کردن پیام موردنظر می‌تواند عملیات بازیابی را انجام دهد تا پیام دوباره از وضعیت حذف شده خارج شود.



این قابلیت به‌خصوص هنگام انجام عملیات گروهی اهمیت دارد؛ زیرا ممکن است در زمان انتخاب چند ایمیل، یک پیام موردنیاز نیز به اشتباه انتخاب و حذف شود.

۱۱/۱۳- حذف نهایی پیام

در مقابل بازیابی، ممکن است کاربر اطمینان داشته باشد که دیگر به یک پیام نیاز ندارد. در چنین شرایطی می‌توان عملیات حذف نهایی را انجام داد.



تفاوت مهم میان حذف معمولی و حذف نهایی این است که حذف معمولی پیام را به بخش حذف شده‌ها منتقل می‌کند و فرصتی برای بررسی مجدد باقی می‌گذارد، در حالی که حذف نهایی باید با دقت بیشتری انجام شود. بنابراین پیش از حذف نهایی پیام‌های مهم، بهتر است اطلاعات آن‌ها یک بار دیگر بررسی شود.

۱۱/۱۴- مدیریت گروهی پیام‌های حذف‌شده

در صورتی که تعداد پیام‌های موجود در حذف شده‌ها زیاد باشد، انجام عملیات روی تک‌تک پیام‌ها ممکن است زمان‌بر شود.

در چنین شرایطی، قابلیت انتخاب پیام‌ها می‌تواند برای مدیریت چند پیام مورد استفاده قرار گیرد. هنگام انجام عملیات گروهی باید توجه بیشتری به پیام‌های انتخاب‌شده داشت، زیرا اشتباه در انتخاب می‌تواند روی چندین پیام به‌صورت هم‌زمان اثر بگذارد. به همین دلیل، پیش از اجرای عملیات مهم روی مجموعه‌ای از پیام‌ها، فهرست انتخاب‌شده باید بررسی شود.

۱۱/۱۵- تفاوت حذف شده‌ها با اسیم

اگرچه هر دو بخش پیام‌ها را از جریان اصلی صندوق ورودی جدا می‌کنند، هدف آن‌ها متفاوت است.

اسیم برای پیام‌هایی است که به‌عنوان ناخواسته تشخیص داده شده‌اند.

حذف شده‌ها برای پیام‌هایی است که در نتیجه عملیات حذف از جریان عادی خارج شده‌اند.



بنابراین کاربر نباید از حذف شده‌ها به‌عنوان جایگزین اسپم یا از اسپم به‌عنوان محلی برای نگهداری پیام‌های قدیمی استفاده کند.

۱۱/۱۶- سناریوی کاربردی اول: ایمیل معتبر در اسپم

فرض کنید کاربر منتظر دریافت یک ایمیل مهم است، اما پیام در صندوق ورودی مشاهده نمی‌شود. در چنین شرایطی یکی از بخش‌هایی که باید بررسی شود اسپم است. اگر پیام در اسپم پیدا شد، کاربر باید ابتدا فرستنده و محتوای آن را بررسی کند. در صورت اطمینان از معتبر بودن پیام، می‌توان آن را از وضعیت اسپم خارج کرد.

اسپم
نیست

اگر این اتفاق برای پیام‌های همان فرستنده تکرار شود، کاربر می‌تواند بررسی کند که آیا اضافه کردن فرستنده معتبر به لیست سفید مناسب است یا خیر.

۱۱/۱۷- سناریوی کاربردی دوم: حذف اشتباهی ایمیل

فرض کنید کاربر هنگام پاک‌سازی صندوق ورودی چند پیام را انتخاب کرده و پس از حذف متوجه می‌شود یکی از پیام‌های مهم نیز در میان آن‌ها بوده است. در این شرایط:

- وارد بخش حذف شده‌ها می‌شود.
- پیام موردنظر را پیدا می‌کند.
- اطلاعات پیام را بررسی می‌کند.
- عملیات بازیابی را انجام می‌دهد.

این سناریو نشان می‌دهد چرا بخش حذف شده‌ها بخشی مهم از فرآیند مدیریت ایمیل است و نباید پیام‌های موجود در آن بدون بررسی حذف نهایی شوند.

۱۱/۱۸- جمع‌بندی فصل یازدهم

در این فصل با دو بخش مهم برای مدیریت پیام‌های خارج شده از جریان اصلی مکاتبات در سامانه سورنا آشنا شدیم.

بخش **اسپم** برای مدیریت پیام‌های ناخواسته مورد استفاده قرار می‌گیرد. با این حال، کاربر می‌تواند پیام‌های موجود در این بخش را بررسی کرده و اگر یک پیام معتبر به اشتباه در اسپم قرار گرفته باشد، آن را از این وضعیت خارج کند. همچنین لیست سفید و لیست سیاه ابزارهای مکملی برای مدیریت بهتر فرستندگان معتبر و نامطلوب هستند.

بخش **حذف شده‌ها** نیز امکان مدیریت پیام‌هایی را فراهم می‌کند که حذف شده‌اند. وجود این بخش فرصتی برای بررسی مجدد پیام‌ها ایجاد می‌کند تا در صورت حذف اشتباهی، امکان بازیابی آن‌ها وجود داشته باشد. در مقابل، پیام‌هایی که دیگر موردنیاز نیستند می‌توانند پس از اطمینان کاربر به صورت نهایی حذف شوند.

استفاده صحیح از اسپم و حذف شده‌ها باعث می‌شود صندوق پستی منظم‌تر باقی بماند و در عین حال احتمال از دست رفتن یک پیام موردنیاز یا نادیده گرفتن یک ایمیل معتبر کاهش پیدا کند.