



# Улучшение диагностики проблем отправки и получения писем



# Возникают сообщения непонятные пользователю

The screenshot shows the 1C software interface for sending an email. The window title is "Отправка сообщения \*". The "От" field is set to "Системная учетная запись (no-reply@example.com)". The "Кому:" field is set to "no-reply@example.com". The "Тема:" field is set to "test". An error dialog box is displayed in the foreground with the following text: "1С:Предприятие" (title), "Произшла ошибка при работе с SMTP. Код ошибки: 25 (Отказ в установлении соединения со стороны сервера.)" (message), and "OK" and "Подробнее..." (buttons). The background interface includes a sidebar with navigation options like "Главное", "Управление доступом", "Синхронизация данных", "Сервисные подсистемы", "Интегрируемые подсистемы", "Интегрируемые подсистемы (часть 2)", "Бизнес-процессы и задачи", "Анкетирование", "Организатор", "Справочники", "Инструменты разработчика", "Администрирование", and "Расширение". The main area also contains an "Отправить" button, a "Еще" dropdown, and a "Приложить файл..." button.



# Текущая диагностика рассчитана на технического специалиста

← → ☆ sslmailer@yandex.ru (Настройка почты)

Основное **Настройки загрузки писем**

**Записать и закрыть** **Проверить настройки** **Перенастроить...**

Наименование: sslmailer@yandex.ru

Адрес почты: sslmailer@yandex.ru

Отправитель: Владимир Емец

**Использование учетной записи**

Для отправки писем  Для получения писем

**Настройки подключения**

Тип учетной записи: IMAP

Логин: sslmailer@yandex.ru Пароль: \*\*\*\*\*

Сервер IMAP: imap.yandex.ru Порт: 993 Шифрование:  STARTTLS  SSL

Сервер SMTP: smtp.yandex.ru Порт: 465 Шифрование:  STARTTLS  SSL

Отправлять скрытые копии писем на этот адрес ?

При отправке писем требуется авторизация на сервере исходящей почты (SMTP)

[Нужна помощь?](#)

> Прочие настройки

### Проверка настроек почты

**!** Отправка тестового сообщения не выполнена: не удалось авторизоваться.  
Подключение к серверу входящей почты не выполнено: не удалось авторизоваться.

Проверьте правильность ввода логина и пароля, а также выбранный способ авторизации.

Обратитесь к администратору почтового сервера "yandex.ru".

=====

Информация для техподдержки:

Аутентификация не прошла (SMTP error code 535 5.7.8 Error: authentication failed: This user does not have access rights to this service )

Произошла ошибка при работе с IMAP. Код ошибки: 28 Ответ сервера: LOGIN invalid credentials or IMAP is disabled sc=ZrSkj42pLeA1\_051753\_3-ea0488ea7048

Адрес почты: sslmailer@yandex.ru

АдресСервераSMTP="smtp.yandex.ru", ПортSMTP="465", ИспользоватьSSLSMTP="Да",  
ПользовательSMTP="sslmailer@yandex.ru"  
АдресСервераIMAP="imap.yandex.ru", ПортIMAP="993", ИспользоватьSSLIMAP="Да",  
ПользователиMAP="sslmailer@yandex.ru"

Операционная система: Linux 3.10.0-693.11.6.el7.x86\_64 #1 SMP Thu Jan 4 01:06:37 UTC 2018  
Платформа: 8.3.17.2426 (Linux x86-64)  
Конфигурация: Управление нашей фирмой, редакция 1.6 (1.6.25.236)

[Нужна помощь?](#)

**Заккрыть**



# В ЖР также ничего не понятно

Журнал регистрации <1>

Действия

| Дата, время         | Разделение данных сеанса  | Пользователь          |               | Событие     | Статус  |                                      |
|---------------------|---|-----------------------|---------------|-------------|---|--------------------------------------|
|                     |   | Компьютер             | Приложение    |             |   |                                      |
|                     |   | Сеанс                 | Комментарий   | Трассировка |   |                                      |
| 07.10.2021 19:46:48 | Область данных вспомогательные данные: 0, Область данных основные данные: 0 | Администратор emets-v | Тонкий клиент | 4           | Данные. Изменение   | Засе...<br>07.10.2021 19:46:48 (89%) |
| 07.10.2021 19:46:54 | Область данных вспомогательные данные: 0, Область данных основные данные: 0 | Администратор emets-v | Тонкий клиент | 4           | Ошибка выполнения<br>Произошла ошибка при работе с SMTP. Код ошибки: 25 (Отказ в установлении соединения со стороны сервера)... |                                      |

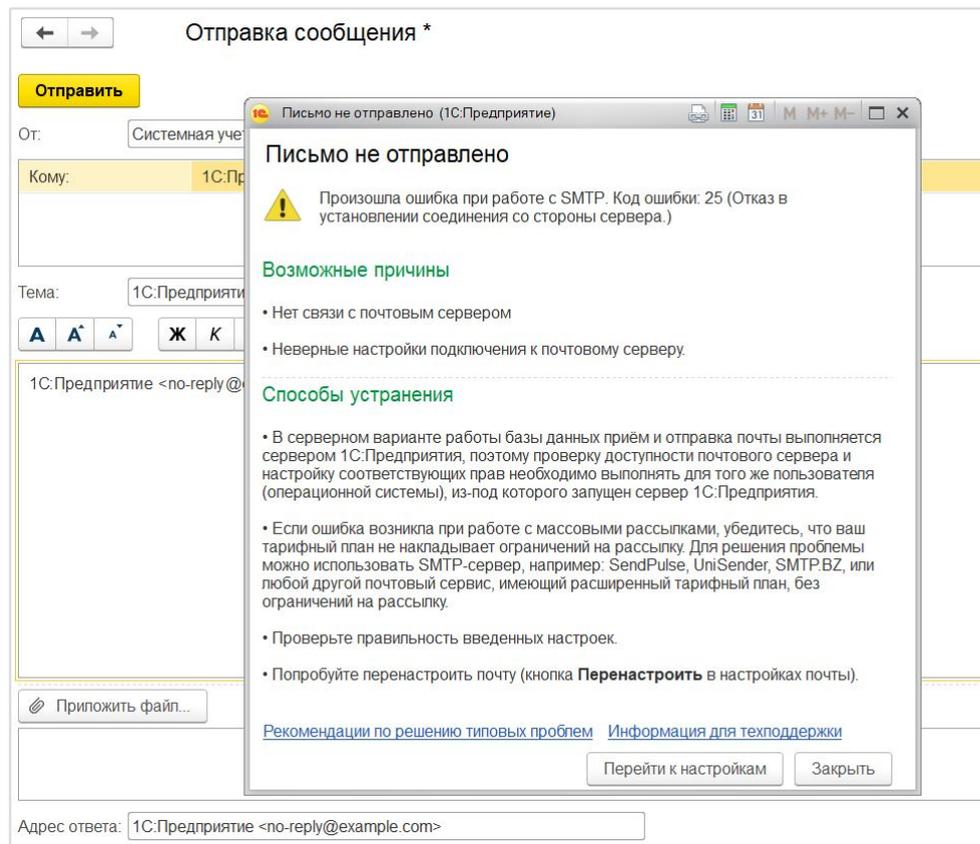
**Событие**

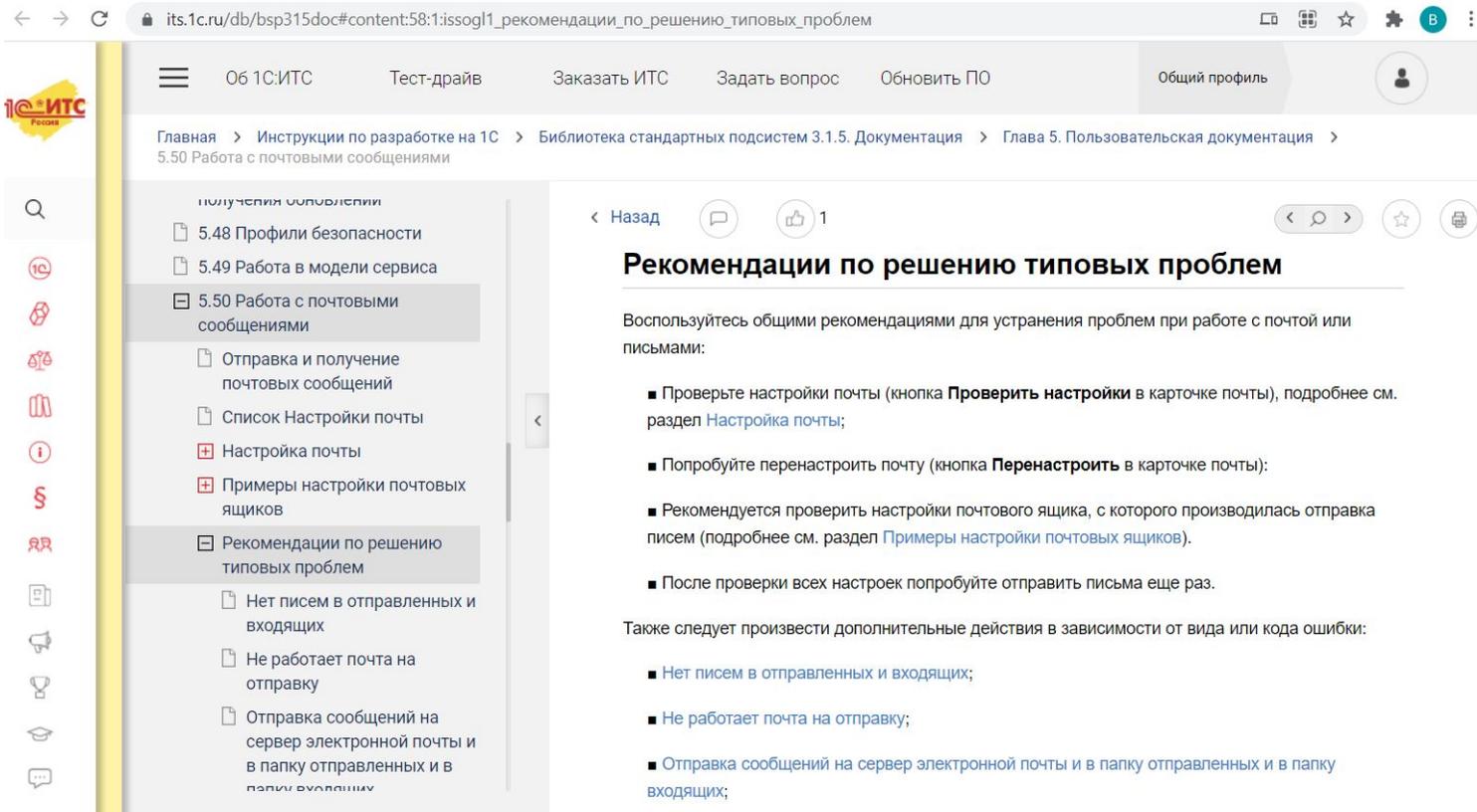
Дата, время: 07.10.2021 19:46:54    Разделение данных сеанса: Область данных вспомогательные данные: 0, Область данных основные данные: 0

Пользователь: Администратор    Компьютер: emets-v    Приложение: Тонкий клиент

Событие: Ошибка выполнения

Комментарий:  
{ОбщийМодуль.РаботаСПочтовымиСообщениямиСлужебный.Модуль(1377)}: Соединение.Подключиться(Профиль, ПротоколПолученияПочты);  
{ОбщийМодуль.РаботаСПочтовымиСообщениямиСлужебный.Модуль(1354)}: Возврат ОтправитьПисьма(УчетнаяЗапись, Письма)[Письмо];  
{ОбщийМодуль.РаботаСПочтовымиСообщениями.Модуль(29)}: Возврат РаботаСПочтовымиСообщениямиСлужебный.ОтправитьПисьмо(УчетнаяЗапись, Письмо);  
{ОбщаяФорма.ОтправкаСообщения.Форма(520)}: РезультатОтправки = РаботаСПочтовымиСообщениями.ОтправитьПисьмо(УчетнаяЗапись, Письмо);  
{ОбщаяФорма.ОтправкаСообщения.Форма(442)}: Если ПоляЗаполненыКорректно() И ОтправитьПочтовоеСообщение(ЕстьОшибочныеПолучатели) Тогда  
по причине:  
Произошла ошибка при работе с SMTP. Код ошибки: 25 (Отказ в установлении соединения со стороны сервера.)





The screenshot shows a web browser window with the URL `its.1c.ru/db/bsp315doc#content:58:1:issog11_рекомендации_по_решению_типовых_проблем`. The browser's address bar and navigation icons are visible at the top. Below the browser, there is a navigation menu with items: "Об ИТС", "Тест-драйв", "Заказать ИТС", "Задать вопрос", "Обновить ПО", and "Общий профиль".

The main content area is a document page with a breadcrumb trail: "Главная > Инструкции по разработке на 1С > Библиотека стандартных подсистем 3.1.5. Документация > Глава 5. Пользовательская документация > 5.50 Работа с почтовыми сообщениями".

On the left side, there is a sidebar with a search icon and a list of document sections:

- получения обновлений
- 5.48 Профили безопасности
- 5.49 Работа в модели сервиса
- 5.50 Работа с почтовыми сообщениями**
  - Отправка и получение почтовых сообщений
  - Список Настройки почты
  - Настройка почты**
  - Примеры настройки почтовых ящиков**
  - Рекомендации по решению типовых проблем**
    - Нет писем в отправленных и входящих
    - Не работает почта на отправку
    - Отправка сообщений на сервер электронной почты и в папку отправленных и в папку входящих

The main content area displays the title "Рекомендации по решению типовых проблем" and a sub-header "Воспользуйтесь общими рекомендациями для устранения проблем при работе с почтой или письмами:". Below this, there are three bullet points:

- Проверьте настройки почты (кнопка **Проверить настройки** в карточке почты), подробнее см. раздел [Настройка почты](#);
- Попробуйте перенастроить почту (кнопка **Перенастроить** в карточке почты):
- Рекомендуется проверить настройки почтового ящика, с которого производилась отправка писем (подробнее см. раздел [Примеры настройки почтовых ящиков](#)).

Below the bullet points, there is a section titled "После проверки всех настроек попробуйте отправить письма еще раз." followed by a paragraph: "Также следует произвести дополнительные действия в зависимости от вида или кода ошибки:"

- Нет писем в отправленных и входящих;
- Не работает почта на отправку;
- Отправка сообщений на сервер электронной почты и в папку отправленных и в папку входящих;



# Рекомендации будут сконвертированы в JSON

```
classifiers > mailerrors > {} mailerrors.json > ...
You, seconds ago | 1 author (You)
1  [
2  .....{
3  .....  "Message": "Произошла ошибка при работе с SMTP. Код ошибки: 25 (Отказ в установлении соединения со стороны сервера.)",
4  .....  "Keywords": [
5  .....    "SMTP. Код ошибки: 25",
6  .....    "SMTP. Error code: 25"
7  .....  ],
8  .....  "Reason": {
9  .....    "ru": "Нет связи с почтовым сервером",
10 .....    "en": "No connection to mail server"
11 .....  },
12 .....  "HowToFix": {
13 .....    "ru": "В серверном варианте работы базы данных приём и отправка почты выполняется сервером 1С:Предприятия, поэтому проверку доступности почтового сервера и настройку соответствующих прав необходимо выполнять для того же пользователя (операционной системы), из под которого запущен сервер 1С:Предприятия. Если ошибка возникла при работе с массовыми рассылками, убедитесь, что ваш тарифный план не накладывает ограничений на рассылку. Для решения проблемы можно использовать SMTP-сервер, например: SendPulse, UniSender, SMTP.BZ, или любой другой почтовый сервис, имеющий расширенный тарифный план, без ограничений на рассылку.",
14 .....    "en": "In the server version of the database, mail is received and sent by the 1C: Enterprise server, so checking the availability of the mail server and setting the appropriate rights must be performed for the same user (operating system) from which the 1C: Enterprise server was launched; if an error occurred while working with bulk mailings, make sure that your tariff plan does not impose restrictions on mailing. To solve the problem, you can use an SMTP server, for example: SendPulse, UniSender, SMTP.BZ, or any other mail service with an extended tariff plan, without restrictions on mailing."
15 .....  },
16 .....  "Tags": "Server"
17 .....},
18 .....{
19 .....  "Message": "Неизвестная ошибка (SMTP error code 503.5.5.4 Error: send AUTH command first.)",
20 .....  "Reason": {
21 .....    "ru": "Почтовый сервер требует авторизацию"
22 .....  },
23 .....  "HowToFix": {
24 .....    "ru": "В настройках почты установите флажок При отправке писем требуется авторизация на сервере исходящей почты (SMTP)"
25 .....  },
26 .....  "Keywords": [
27 .....    "503.5.5.4"
28 .....  ],
29 .....  "FixMethod": "ВключитьИспользованиеАвторизацииSMTP"
30 .....}
31  ]
You, seconds ago * Uncommitted changes
```



# Возможность пропустить проверку, если она затянулась



Настройки почты

Создать



Поиск (Ctrl+F)



Еще

| Наименование             | Имя пользователя | Адрес почты         |
|--------------------------|------------------|---------------------|
| sslmailer@yandex.ru      | Администратор    | sslmailer@yandex.ru |
| sslmailer@yandex.ru      |                  |                     |
| Системная учетная запись |                  |                     |
| Служба техподдержки      |                  |                     |

Настройка почты (1С:Предприятие)

### Настройка почты

Адрес почты:

Пароль:

**Почта будет использоваться**

Для отправки писем  Для получения писем

Всеми пользователями (общая почта)  Только мной

Имя отправителя:

Например, Ваше имя или название организации.

**Создать**



Настройка почты (1С:Предприятие)

### Настройка почты

Выполняется проверка настроек почты.  
Это может занять несколько минут.

**Пропустить проверку**



# Улучшение диагностики проблем отправки и получения писем

Спасибо за внимание!