

Présentation de FreeScout – Boîte mail partagée

- [Présentation](#)
- [Répondre aux emails : fonctionnement hybride](#)
- [Fonctionnalité payante](#)

Présentation

Qu'est-ce que FreeScout ?

FreeScout est un logiciel de boîte mail partagée (shared inbox) et de gestion des emails en équipe. Il transforme les emails reçus en conversations (ou tickets) afin de faciliter leur suivi, leur traitement et la collaboration entre plusieurs utilisateurs.

C'est une solution :

open source et gratuite
accessible via un navigateur web
connectée à une ou plusieurs boîtes mail (IMAP/SMTP) ()

Concrètement, plusieurs personnes peuvent travailler ensemble sur une même adresse mail sans perdre d'informations.

Fonctionnement général

- Chaque email reçu devient une **conversation**
- Les conversations sont visibles par tous les membres de l'équipe
- Chaque conversation peut être :
 - assignée à une personne
 - suivie
 - traitée
 - archivée

FreeScout permet ainsi d'éviter :

- les doublons de réponses
- les oublis
- le manque de visibilité sur qui fait quoi

Fonctionnalité clé : l'assignation des mails

☐ Principe

Chaque email peut être **assigné à un utilisateur spécifique**.

☐ Cela signifie :

- Une personne devient responsable du traitement du message
- Les autres membres savent que le mail est pris en charge

☐☐ Fonctionnement

- Lorsqu'un mail arrive, il est assigné manuellement à un utilisateur
- L'utilisateur assigné reçoit une **notification**

☐☐ Cela améliore fortement l'organisation et la réactivité de l'équipe.

Notifications et suivi des emails

FreeScout envoie des notifications par mail aux utilisateurs lorsqu'une action se produit :

- nouveau message
- message assigné
- réponse reçue

☐☐ Chaque utilisateur peut donc suivre facilement les conversations qui le concernent.

Répondre aux emails : fonctionnement hybride

☐ Cas 1 : réponse depuis FreeScout

- L'utilisateur répond directement dans FreeScout
- Le message est envoyé avec l'adresse configurée (ex : contact@...)
- Toute l'équipe voit la réponse

☐ Cas 2 : réponse depuis la messagerie personnelle

C'est une fonctionnalité très pratique ☐

☐ Un utilisateur peut :

- recevoir le mail dans sa boîte personnelle
- répondre directement depuis sa messagerie (Gmail, Outlook...)

➔ Grâce à l'intégration email :

- la réponse est **recupérée automatiquement dans FreeScout**
- elle apparaît dans la conversation
- elle est envoyée avec l'adresse officielle configurée

✓ Résultat :

- L'utilisateur travaille comme d'habitude
- Mais tout reste centralisé dans FreeScout

Attention il faut signer les mails envoyés depuis la messagerie personnelle la signature automatique de freescout ne se rajouterait pas à la fin des mails.

Fonctionnalité payante

De nombreuses fonctionnalités avancées nécessitent l'achat de modules (paiement unique).

Exemples :

- **Tags** (catégorisation des mails) 8€
- **Réponses enregistrées** (modèles de mails) 6€
- **Workflows** (automatisation) 16€
- **Soumission de tickets via formulaire** 14€
- **Notifications mobiles** 10€
- **Gestion des équipes (Permet de soumettre un ticket à une équipe à la place d'un utilisateur)** 12€
- **Dossiers personnalisés (Permet de ranger les mails dans un dossiers)** 8€

☐ Ces modules permettent d'aller beaucoup plus loin, mais ne sont pas indispensables au départ.