

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.

Révision #1

Créé 2026-05-03 10:25:53 UTC par matheodupin

Mis à jour 2026-05-03 10:30:14 UTC par matheodupin