

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 envoyé depuis la messagerie personnelle la signature automatique de freescout ne se rajouterait pas à la fin des mails.

Révision #1

Créé 2026-05-03 10:30:19 UTC par matheodupin

Mis à jour 2026-05-03 10:33:25 UTC par matheodupin