

LES BOITES AUX LETTRES PARTAGEES

PRÉSENTATION

Les boîtes aux lettres partagées sont des boîtes aux lettres qui, à la différence de celles des utilisateurs, ne sont pas nominatives : un ou plusieurs utilisateurs peuvent y être rattachés.

Les utilisateurs pourront alors accéder à la boîte et l'utiliser selon les droits qui leur auront été attribués :

- **lecture** : les utilisateurs peuvent consulter les e-mails
- **modification** : les utilisateurs peuvent modifier les messages (ajouter, supprimer, déplacer...) et écrire au nom de la boîte.
- **gestion** : les utilisateurs peuvent, en plus des droits de lecture et de modification, gérer les partages de la boîte (partage public, droits des autres utilisateurs, etc.)

Ces boîtes aux lettres sont alors disponibles pour chaque utilisateur sous une entrée d'arborescence du client de messagerie (par défaut : "Dossiers partagés").

PRINCIPES

La boîte partagée est adaptée à un travail d'équipe : tous les utilisateurs ayant un droit sur la boîte partagée peuvent consulter (et plus selon les droits) les mails stockés dans celle-ci.

Le fonctionnement d'une boîte partagée est tel que les informations de lecture (mail lu / non lu) des e-mails sont propres à chaque utilisateur : chaque utilisateur possède sa propre information de lecture, que l'e-mail ait été lu ou non par d'autres utilisateurs.

En revanche, les informations de réponse et transfert sont partagées : si un des utilisateurs a répondu à un e-mail, tous les utilisateurs verront le drapeau "Réponse envoyée".

Ce fonctionnement répond bien à un travail collaboratif pour gérer une boîte partagée entrante (telle qu'une boîte contact), qui intègre par exemple des sous-dossiers "traité", "messages envoyés", voire "modèle de réponse".

The screenshot displays the BlueMind web interface. The top navigation bar includes 'Messagerie', 'Contacts', 'Agenda', and 'Tâches'. The left sidebar shows a tree view of the mailbox structure, with 'Marketing' highlighted under 'Dossiers partagés'. The main content area shows a list of messages, with the selected message from John Smith dated 2016-10-05 14:40. The message content includes a greeting, a link to download PDF documents in English and French, and a signature. A blue box at the bottom indicates 'J'ai lié 4 fichiers à cet email'. On the right, there are two PDF thumbnails for 'BlueMind 3.5 - Developer's G...' and 'BlueMind 3.5 - Guide Dévelo...' with a button to 'Télécharger toutes les pièces jointes'.

GESTION DES PARTAGES

Les partages d'une boîte peuvent être gérés soit par l'administrateur du domaine, soit par les utilisateurs à qui celui-ci a délégué la gestion.

L'accès à la gestion des partages de la boîte est différent pour chacun :

- En tant qu'administrateur, se rendre dans la console d'administration > Entrées d'Annuaire > choisir la boîte souhaitée > onglet "Gestion des partages"
- En tant qu'utilisateur se rendre dans la gestion des paramètres utilisateurs > rubrique Messagerie > onglet "Gestion des partages"

Dans cet onglet, choisir dans la première liste déroulante la boîte dont on veut gérer les partages :

The screenshot shows the BlueMind web interface. The top navigation bar includes the BlueMind logo and links for 'Messagerie', 'Contacts', 'Agenda', and 'Tâches', along with a user profile for 'John Doe'. The left sidebar contains a 'Mon compte' section with links to 'Messagerie', 'Tâches', 'Agenda', 'Contacts', 'Téléchargements', 'Clé d'API', and 'À propos'. The main content area is titled 'Gestion des partages' and has sub-tabs for 'Général', 'Filtres', 'Identités', and 'Gestion des partages'. The 'Gestion des partages' tab is active, showing a dropdown menu with options 'docs', 'jdoe', 'docs', and 'contact'. A button 'AVEC TOUS LES UTILISATEURS' is visible. Below this, there's a section 'PARTAGER AVEC DES UTILISATEURS OU DES GROUPES EN PARTICULIER' with a search bar 'Ajouter un utilisateur ou un groupe...'. A table lists users: John Doe with permissions 'Peut modifier ma messagerie et gérer mes partages' and John Smith with 'Peut modifier ma messagerie'. At the bottom are 'Retour' and 'Enregistrer' buttons.

Pour en savoir plus sur les droits attribuables et la façon de les attribuer, consulter la page [Gestion des partages](#).

UTILISATIONS D'UNE BOÎTE PARTAGÉE

Écrire au nom d'une boîte

Afin de pouvoir écrire "au nom" d'une boîte partagée, i.e. en utilisant l'adresse de la boîte comme expéditeur, il faut :

- que l'administrateur, ou un gestionnaire de la boîte, donne le droit minimum "peut modifier les messages" à l'utilisateur
- que l'utilisateur se crée une identité en choisissant cette boîte comme adresse d'expéditeur



Si l'on souhaite que les autres ayant droit de la boîte puissent consulter les messages envoyés, ne pas oublier de cocher la case prévue à cet effet dans la fenêtre de gestion de l'identité

Cas d'usages

Les boîtes aux lettres partagées peuvent avoir diverses utilisations :

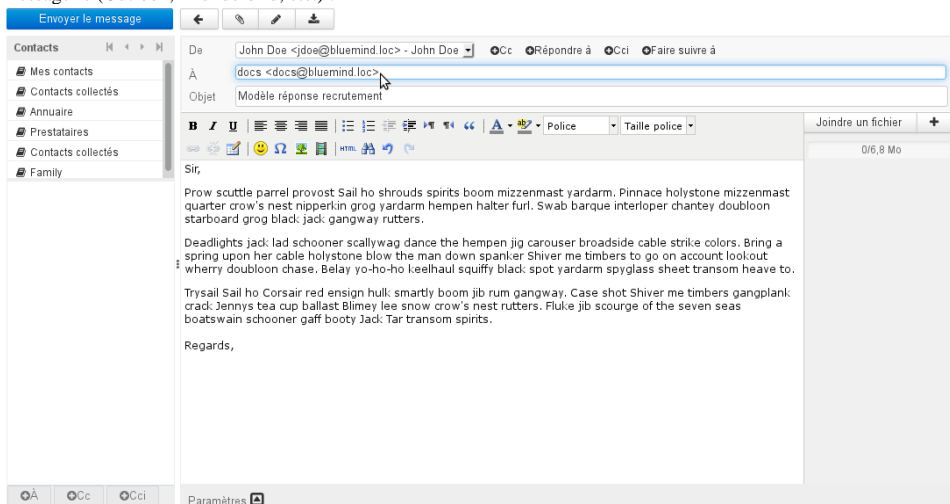
- **Projets** : une boîte par projet ou par service sera partagée entre les différents intervenants, elle permettra ainsi de centraliser les demandes et informations de manière plus complète qu'une simple liste de diffusion ou qu'un groupe
- **Contact** : une boîte permettant de partager les messages de contacts entre direction et commerciaux, pourront aussi y être partagés des modèles de mails de réponses pour des demandes d'information ou devis
- **Support** : permet de centraliser les demandes de support, la boîte pourra être partagée entre les techniciens pour intervention et les commerciaux pour la veille.
- **Gestion des demandes entrantes** : La boîte pourra être organisée de façon à trier les demandes en fonction des gestionnaires et des statuts de traitement. On pourra organiser la boîte comme suit : la boîte de réception reçoit les messages venant de l'extérieur, un sous-dossier par personne permet de déplacer les messages afin d'attribuer le traitement du message, une fois traité par la personne concernée le message est ensuite déplacé dans dossier "Traité". On pourra aussi envisager un sous-dossier par état. Par exemple pour les demandes de support : bug, information, amélioration. Ou encore pour les boîtes commerciales : devis, facture, prospect...
- **Modèles de mails** : une boîte aux lettres peut être dédiée aux modèles de mails de l'entreprise, elle sera partagée entre les différents intervenant et comprendra, triés dans des sous-dossiers, les modèles techniques, les modèles commerciaux, les modèles simples, etc.

Modèle de mail

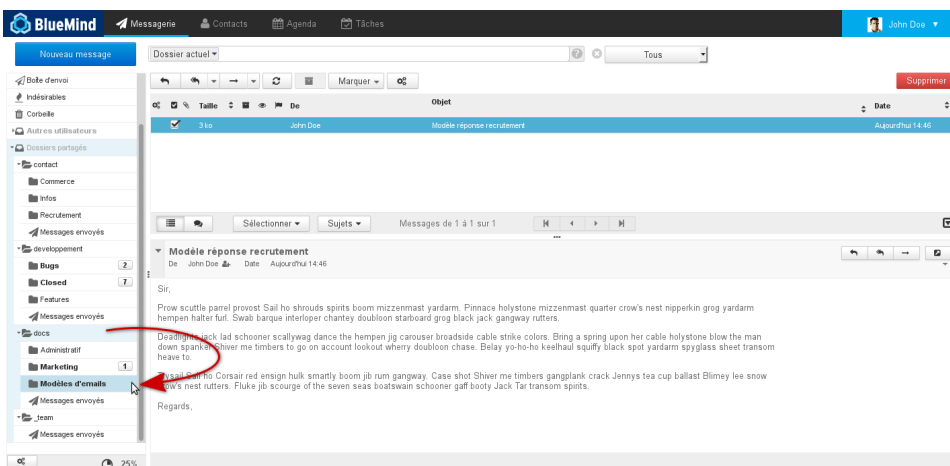
Une boîte aux lettres partagée peut être utilisée pour partager des mails qui serviront de modèles communs à tous les utilisateurs de la boîte.

Dans un premier temps :

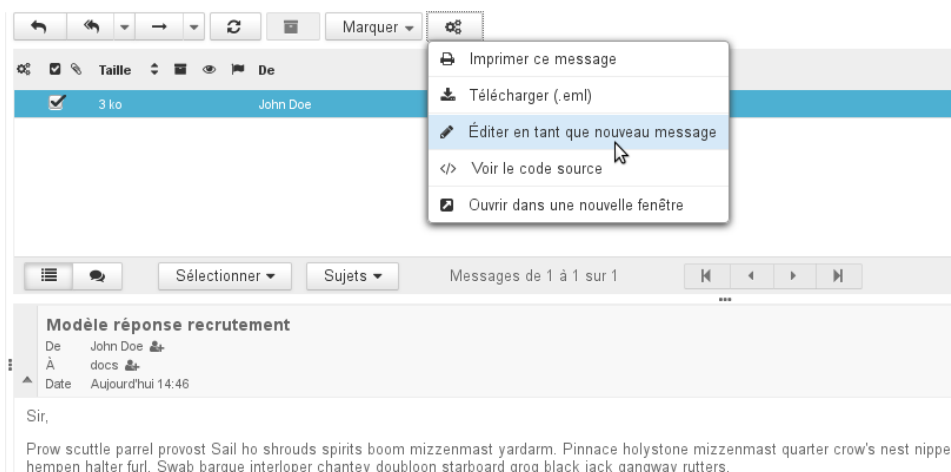
- Créer le mail et l'envoyer à la boîte si elle possède une adresse mail ou le copier (ou déplacer) dans la boîte directement depuis le webmail ou client de messagerie (Outlook, Thunderbird, etc.) :



- Le mail apparaît dans la boîte partagée pour tous les utilisateurs de la boîte, il pourra être placé par un simple glisser/déposer dans un répertoire spécifique afin d'être retrouvé plus facilement :



- Dans un second temps, lorsqu'un utilisateur souhaite utiliser le message ainsi stocké, il lui suffit depuis le webmail de sélectionner le message et enfin de cliquer sur "Plus d'actions..." > Éditer en tant que nouveau message :

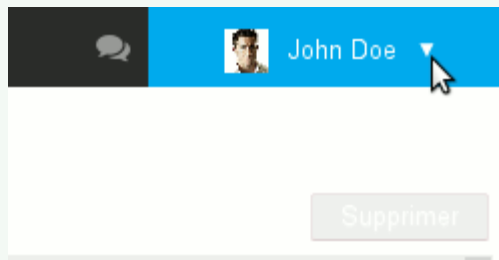


Dans Thunderbird cette option est disponible depuis le menu "Messages" ou par un clic droit directement > "Modifier comme nouveau message".

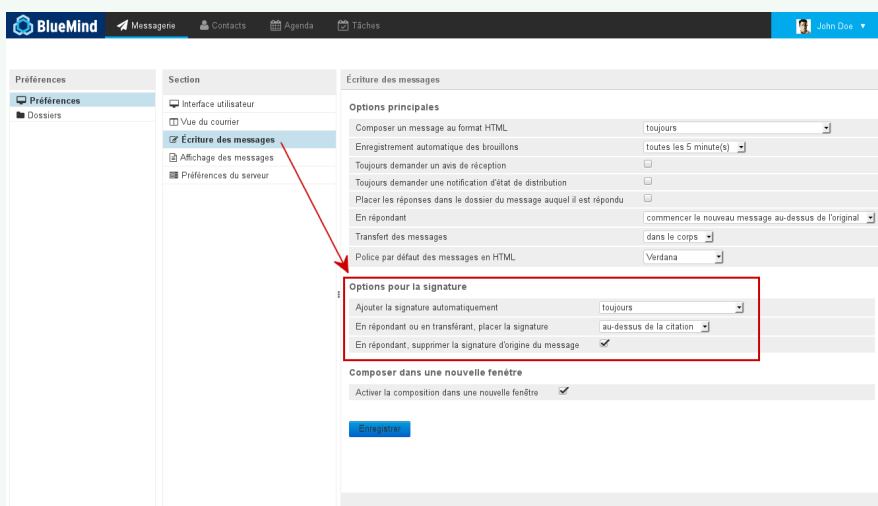
La fenêtre de rédaction de message s'ouvre alors avec le message pré-rempli : l'adresse du destinataire et le contenu sont ceux d'origine du message et la signature de l'utilisateur est ajoutée s'il y a lieu.

- ✓ La position de la signature dépend des paramètres de l'utilisateur et du client de messagerie utilisé, il se peut qu'elle ne soit pas positionnée en fin de message.

Dans le webmail BlueMind, pour vérifier/modifier l'emplacement de la signature, se rendre dans les paramètres utilisateur en cliquant sur l'icône en haut à droite de l'écran :



Puis dans Messagerie > Paramètres avancés du client de messagerie > Écriture des messages :



Les paramètres doivent être :

- Ajouter la signature automatiquement : toujours
- En répondant ou en transférant les messages, placer la signature en-dessous de la citation
- En répondant, supprimer la signature d'origine du message

Dans Thunderbird, pour modifier ces options, se rendre dans le menu Édition (Outils, sous Windows) > Paramètres des comptes > section "Rédaction et adressage"

Attention : Le changement de cette option affectera le comportement sur l'ensemble de ses messages. Si l'utilisateur souhaite conserver sa signature au dessus des citations pour les autres messages, alors il lui faudra couper/déplacer la signature qui sera insérée automatiquement au dessus lors de l'utilisation des modèles.