

GESTION DES BOITES AUX LETTRES PARTAGÉES

PRÉSENTATION

Les boîtes aux lettres partagées, aussi nommées «boîtes de service» ou «boîtes fonctionnelles», sont des boîtes aux lettres qui ne sont pas nominatives : les utilisateurs y sont rattachés et partagent les messages qu'elles contiennent.

Les utilisateurs accèdent à la boîte et l'utilisent selon les droits qui leur sont attribués :

- **lecture** : les utilisateurs peuvent consulter les e-mails ;
- **écriture** : les utilisateurs peuvent modifier (ajouter, supprimer, déplacer...) les e-mails et écrire au nom de la boîte partagée ;
- **gestion** : en plus du droit d'écriture, les utilisateurs ayant le droit de gestion peuvent gérer les droits sur la boîte partagée.

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

UTILISATION

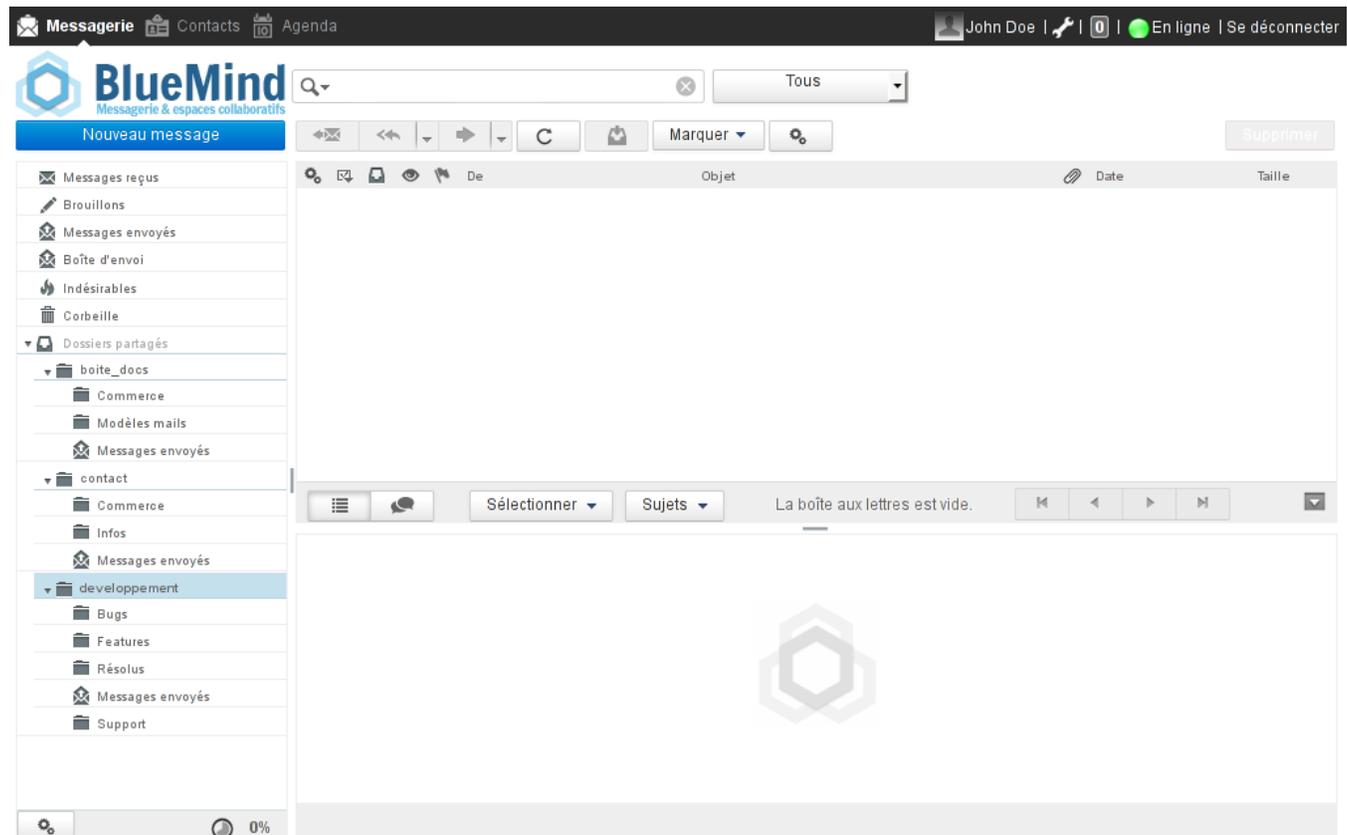
Principes

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. Cela permet par exemple de s'assurer que des e-mails reçus sur une boîte partagée soient bien traités (une fois et une seule).

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".



Messagerie d'un utilisateur rattaché à plusieurs boîtes partagées

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
- **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.

CRÉATION

- Depuis la page "Annuaire", cliquer sur "Créer une boîte aux lettres partagée"
- Saisir un nom de boîte aux lettres, une description (optionnel) et une adresse électronique



ATTENTION

Le nom de la boîte ne sera pas modifiable par la suite



Une boîte aux lettres partagée peut être laissée sans adresse électronique. Dans ce cas, les utilisateurs pourront l'utiliser (en y déplaçant ou copiant des messages par exemple) mais elle ne pourra pas servir à recevoir ni envoyer de courrier.

- Comme pour tout utilisateur ou groupe, on peut choisir de ne pas faire apparaître une boîte partagée dans l'annuaire. Pour cela cocher la case "Masquer dans la liste d'adresses Blue Mind".
- Valider avec le bouton "Créer" (ou touche <Entrée>) pour procéder à une création rapide ou choisir de créer la boîte et de se rendre à l'interface d'administration avec le bouton "Créer et éditer" (<Ctrl-Entrée>).

ADMINISTRATION

L'interface de gestion d'une boîte aux lettres partagée présente 4 onglets :

1. **Paramètres basiques** : les paramètres principaux ainsi que le répondeur automatique
2. **Filtres** : permet de gérer les filtres qui s'appliquent au courrier entrant
3. **Identités** : permet de gérer les identités de la boîte aux lettres
4. **Partage** : permet de définir les options de partage de la boîte aux lettres avec les utilisateurs. [Voir [Guide de l'utilisateur > Messagerie > Les boîtes aux lettres partagées](#)]

Paramétrages basiques | Filtres | Identités | Partage

Nom *	<input type="text" value="boite_docs"/>
Délégation	<input type="text" value="Délégation racine"/>
Quota	<input type="radio"/> Positionner un quota à <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="Mo"/> ▾ <input checked="" type="radio"/> Pas de quota <input type="checkbox"/> Masquer dans la liste d'adresses Blue Mind
Routing du courrier	<input type="text" value="Messagerie Blue Mind"/> ▾
Adresse électronique	<input checked="" type="radio"/> <input type="text" value="boite_docs"/> @ <input type="text" value="Tous les alias"/> ▾
Serveur de stockage *	<input type="text" value="mail (172.16.120.128)"/> ▾
Description	<input type="text"/>

RÉPONDEUR DE MESSAGERIE

- Ne pas envoyer de réponses automatiques
 Envoyer des réponses automatiques