

# Modèles de réponse

## Résumé

Depuis le 30 juillet 2023, il est possible pour les agentes et agents du système OTOBO de gérer les modèles de réponse intégrées à l'outil, de façon décentralisée.

Pour avoir accès à cette option, il faut passer par [notre formulaire en ligne](#).

Deux étapes sont ensuite nécessaires:

1. Créer ou éditer un modèle dans le menu "Modèles" (Templates).
2. Lier le modèle à une file dans le menu "Modèles <-> Files" (Templates <-> Queues).

Il est également conseillé de passer en revue la notion de droits d'accès (voir ci-dessous).

La création d'un modèle se fait donc en 2 étapes: la création proprement dite puis l'ajout d'un lien avec une file existante

Avant de modifier les modèles de l'environnement de production, entraînez-vous sur [l'instance de test de OTOBO](#) !

## Droits d'accès aux modèles

Un modèle de réponse est normalement lié à une ou plusieurs files. Ce sont donc les droits sur les files pour un·e agent·e qui permettent de définir quel modèle elle/il peut éditer ou non.

Les droits d'édition des modèles respectent les normes ci-dessous. Il est fait ici référence à un·e agent·e disposant d'un droit d'accès à l'édition des modèles:

1. L'agent·e peut éditer un modèle si et seulement si elle/il a un accès complet (rw) sur toutes les files auxquelles le modèle est lié.
2. L'agent·e peut voir les modèles, mais pas les modifier, si elle/il a un accès lecture-seule (ro) sur au moins une des files liée au modèle. Dans ce cas, un bandeau jaune avec la

mention "No permission to edit" apparaît en haut de page

3. L'agent·e ne peut pas voir les modèles liés aux files dans lesquelles elle/il n'a aucune autorisation. Ces modèles lui sont cachés.
4. L'agent·e peut éditer tout modèle qui n'est pas lié à une file.

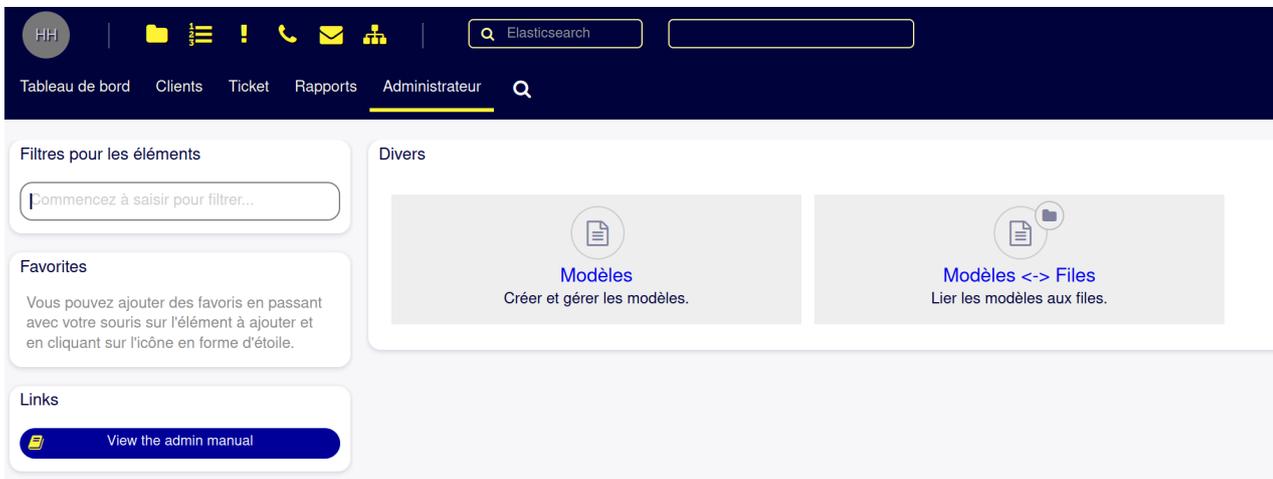
# Demander l'accès à la gestion des modèles

- L'accès est à demander en passant par [notre formulaire en ligne](#).
- L'accès est effectif environ 15 minutes après la validation de votre demande par une personne gérant le service de suivi de demandes.

## Créer ou éditer un modèle

### Se rendre dans le menu et créer/éditer un modèle

- Cliquer sur le menu Administrateur, puis sur Modèles (Templates)



- Cliquer sur "Ajouter un modèle" ou sélectionner dans la liste le modèle à éditer

Tableau de bord Clients Ticket Administrateur

Template Management

Actions

Ajouter un modèle

Filter for Templates

Commencez à saisir pour filtrer...

Conseil

Créer un modèle

Editer un modèle

TYPE	NOM	PIÈCES
Réponse	00_Ecrire réponse (empty answer)	0
Réponse	02_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	03_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	04_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	05_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	06_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	07_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	08_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	09_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	10_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	11_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	12_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	13_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	14_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	15_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	16_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	17_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	18_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	19_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	20_Réponse client (demande traitée)	0

## Dans la page d'édition d'un modèle

### Sélectionner un type de modèle

- Le modèle par défaut est de type "réponse", le plus standard. Les choix en détail:
  - Création: le modèle apparaît lorsqu'on utilise [le bouton de création d'un ticket téléphone](#) ou [le bouton de création d'un ticket par mail](#)
  - Email: le modèle apparaît lorsqu'on utilise le bouton "Mail sortant" dans un ticket
  - Note: le modèle apparaît lorsqu'on utilise [le bouton "Note" dans un ticket](#)
  - Réponse: le modèle apparaît lorsqu'on utilise [le bouton "répondre à" dans un ticket](#)
  - Transférer: le modèle apparaît lorsqu'on utilise le bouton "Transférer" dans un ticket

Modifier un modèle

\* Type:

\* Nom:

Modèle:

Création

E-mail

Note

Réponse

Transférer

Format | Police | Taille

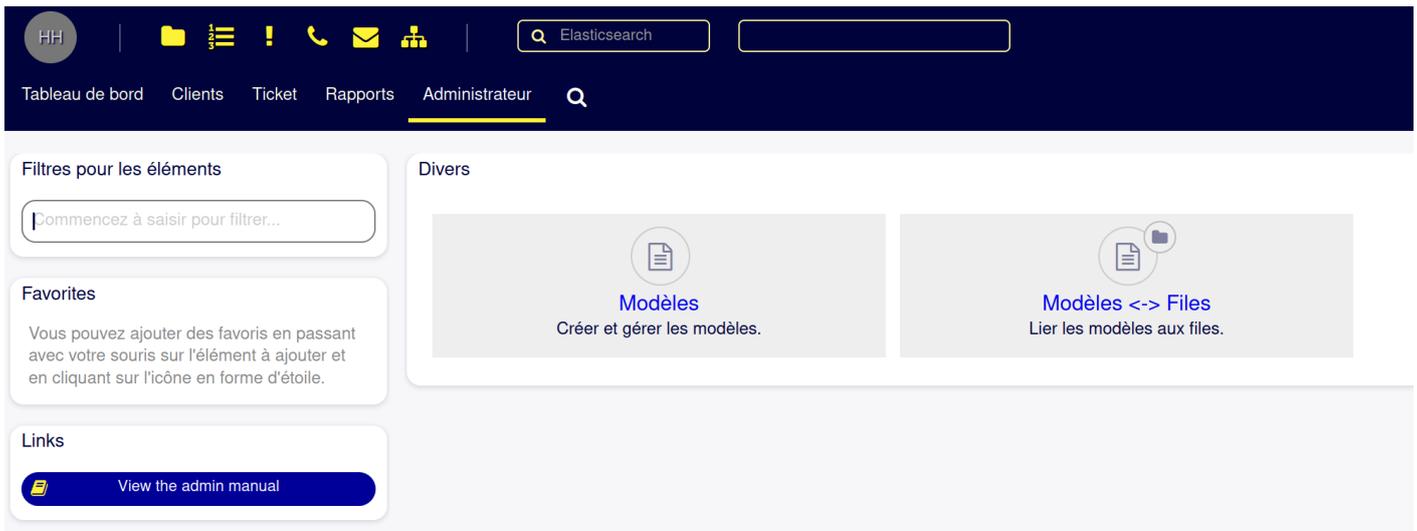
Merci pour votre message

Sélectionner un nom pour le modèle, éditer le texte et choisir une validité



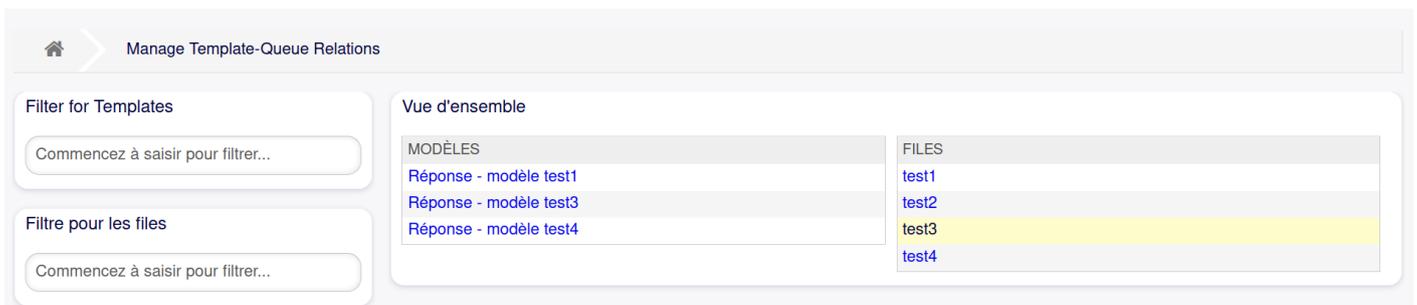
Une fois le modèle créé ou édité, il faut encore le lier à une file pour qu'il y apparaisse.

- Se rendre dans Administrateur -> "Modèles <-> Files" (Templates <-> Queues)



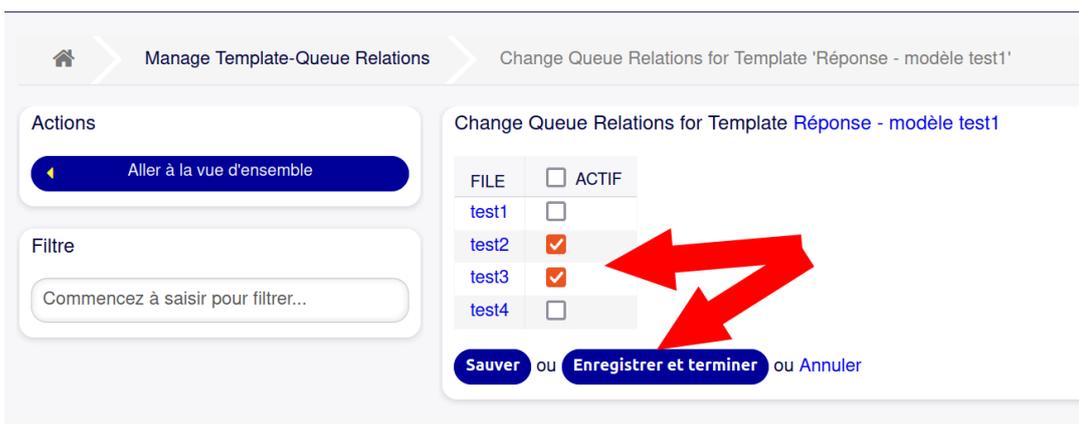
The screenshot shows the 'Administrateur' dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Tableau de bord', 'Clients', 'Ticket', 'Rapports', and 'Administrateur' (highlighted). A search bar labeled 'Elasticsearch' is also present. Below the navigation bar, there are three main sections: 'Filtres pour les éléments' with a search input, 'Favorites' with instructions on how to add favorites, and 'Links' with a button 'View the admin manual'. On the right side, under 'Divers', there are two cards: 'Modèles' (Créer et gérer les modèles) and 'Modèles <-> Files' (Lier les modèles aux files).

- Choisir un modèle ou une file dans les listes affichées



The screenshot shows the 'Manage Template-Queue Relations' page. It has a breadcrumb 'Manage Template-Queue Relations'. On the left, there are two filter sections: 'Filter for Templates' and 'Filtre pour les files', both with search inputs. The main area is titled 'Vue d'ensemble' and contains two tables. The 'MODÈLES' table lists three items: 'Réponse - modèle test1', 'Réponse - modèle test3', and 'Réponse - modèle test4'. The 'FILES' table lists four items: 'test1', 'test2', 'test3', and 'test4'. The 'test3' row in the 'FILES' table is highlighted in yellow.

- Cocher la case correspondante et cliquer sur "Enregistrer et terminer"



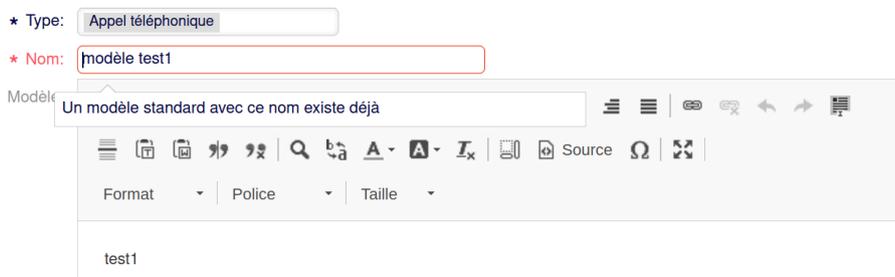
The screenshot shows the 'Change Queue Relations for Template' page. The breadcrumb is 'Manage Template-Queue Relations > Change Queue Relations for Template 'Réponse - modèle test1''. On the left, there are 'Actions' (with a button 'Aller à la vue d'ensemble') and 'Filtre' (with a search input). The main area is titled 'Change Queue Relations for Template Réponse - modèle test1' and contains a table with columns 'FILE' and 'ACTIF'. The table has four rows: 'test1' (unchecked), 'test2' (checked), 'test3' (checked), and 'test4' (unchecked). Red arrows point to the checked checkboxes. Below the table are buttons: 'Sauver' or 'Enregistrer et terminer' or 'Annuler'.

Si vous voulez lier un modèle à plusieurs files, sélectionnez le modèle d'abord.  
Si vous voulez lier une file à plusieurs modèles, sélectionnez la file d'abord  
Si vous voulez lier un modèle à une file, sélectionnez la file ou le modèle

# FAQ

## Erreur: "Un modèle standard avec ce nom existe déjà"

**Cas pratique:** Lors de l'édition d'un modèle, il se peut que l'erreur "Un modèle standard avec ce nom existe déjà" apparaisse:



**Solution:** Le nom choisi étant déjà pris, ajoutez un préfixe ou un suffixe lié à votre entité (ci, unicom, unisep, ...) pour pouvoir enregistrer le modèle.

## Insérer des valeurs dynamiques

**Cas pratique:** Lors de l'édition d'un modèle, on souhaite intégrer des éléments du ticket (nom de la personne requérante, tag, etc).

**Solution:** Il est possible d'ajouter des éléments dynamiques dans un modèle. Ainsi, pour ajouter le numéro de ticket dans le texte, on peut utiliser la mention `<OTOBO_TICKET_TicketNumber>`.

En cas de besoin d'aide avec cette fonctionnalité, écrivez à [notre help desk](#).

## Personne ne semble pouvoir éditer un modèle, pourtant tout le monde le voit

Le modèle est lié à une ou plusieurs file auxquelles l'agent·e n'a pas accès. C'est le cas par exemple des quelques modèles fournis par défaut, comme par exemple "00\_écrire réponse".

En cas de besoin d'aide avec un template non-éditable, écrivez à [notre help desk](#).

## Vaut-il mieux invalider un modèle ou casser son lien avec une file?

**Cas pratique:** Un modèle n'est plus d'actualité, mais on souhaite le garder. Il ne doit cependant plus être utilisé par l'équipe opérationnelle. Vaut-il mieux l'invalider ou casser le lien avec la file ?

**Solution:** Invalider le modèle est plus adapté, car cela permet de garder la main sur ledit modèle. En cassant le lien entre modèle et file, tout·e agent·e pourra éditer, s'approprier ou supprimer le modèle non lié à une file. Bien sûr, un modèle qui n'a plus aucune utilité peut simplement être supprimé.

## Références

- [documentation en ligne](#) du fournisseur

---

Révision #29

Créé 18 juillet 2023 12:33:13 par MGi

Mis à jour 4 décembre 2024 08:40:57 par MGi