

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.

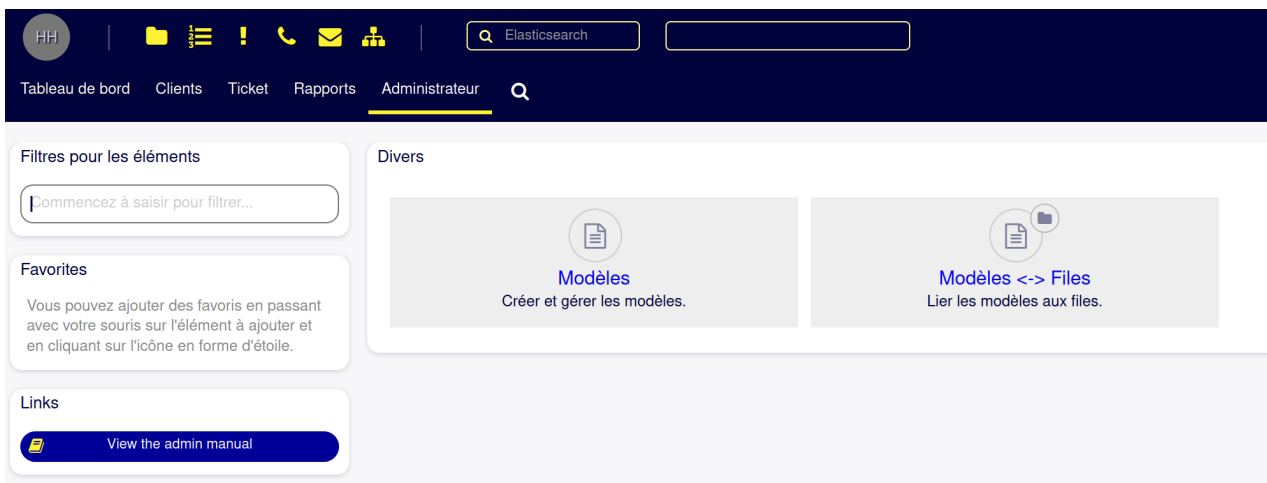
Demander l'accès à la gestion des modèles

- 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

HH | [Icons] | Elasticsearch

Tableau de bord Clients Ticket Administrateur

Template Management

Actions

[Ajouter un modèle](#)

Filter for Templates

Commencez à saisir pour filtrer...

Conseil

Un modèle est un texte prédéfini qui sera utilisé pour répondre à un client. Vous pouvez créer un modèle pour répondre à un client, pour transférer un client, pour créer un ticket, pour envoyer un email, pour créer un ticket par mail, pour créer un ticket par téléphone, pour créer un ticket par note, pour créer un ticket par réponse, pour créer un ticket par transfert.

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
Réponse	21_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	22_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	23_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	24_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	25_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	26_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	27_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	28_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	29_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	30_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	31_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	32_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	33_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	34_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	35_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	36_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	37_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	38_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	39_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	40_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	41_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	42_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	43_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	44_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	45_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	46_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	47_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	48_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	49_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	50_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	51_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	52_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	53_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	54_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	55_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	56_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	57_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	58_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	59_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	60_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	61_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	62_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	63_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	64_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	65_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	66_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	67_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	68_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	69_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	70_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	71_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	72_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	73_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	74_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	75_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	76_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	77_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	78_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	79_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	80_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	81_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	82_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	83_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	84_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	85_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	86_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	87_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	88_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	89_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	90_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	91_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	92_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	93_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	94_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	95_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	96_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	97_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	98_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	99_Réponse client (demande traitée)	0
Réponse	100_Réponse client (demande traitée)	0

Créer un modèle

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

Modifier un modèle

* Type:

* Nom:

Modèle:

B *I* U ~~S~~ ^{x₂} ^{x^a}

Format Police Taille

Votre texte (sans formule de politesse ni signature)

Pièces jointes:

* Validité:

Commentaire:

Formule de politesse et signature

Selon le type de modèle d'envoi de mail, la formule de politesse et/ou la signature sont déjà intégrées via des paramètres liés à la file utilisée. Le tableau ci-dessous indique quand on doit ajouter quoi.

Type de modèle	Ajouter formule politesse?	Ajouter signature?
Création	Oui, si le modèle est utilisé pour le création de ticket par email Non, si le modèle est utilisé pour le création de ticket téléphonique	non
Email	Oui	Non
Réponse	Non	Non
Transférer	Oui	Non

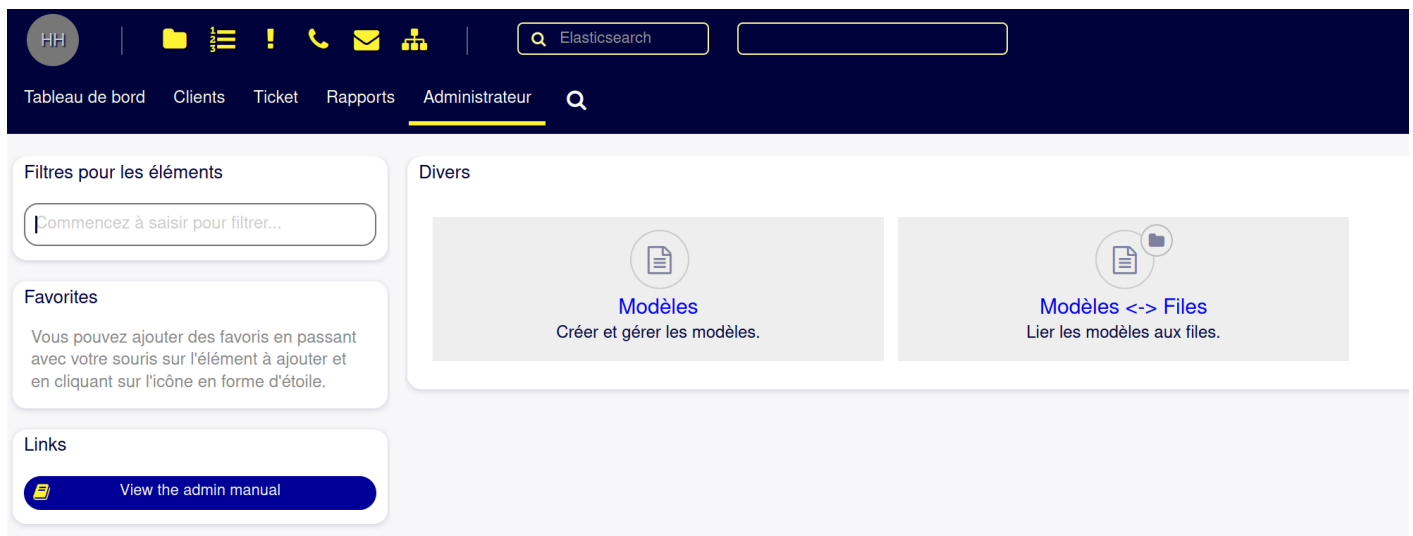
Pièces jointes

Il n'est pas permis de charger une pièce jointe dans un modèle OTOBO. Si besoin, on peut [partager la ou les pièces jointes sur OneDrive](#) et envoyer un lien par mail.

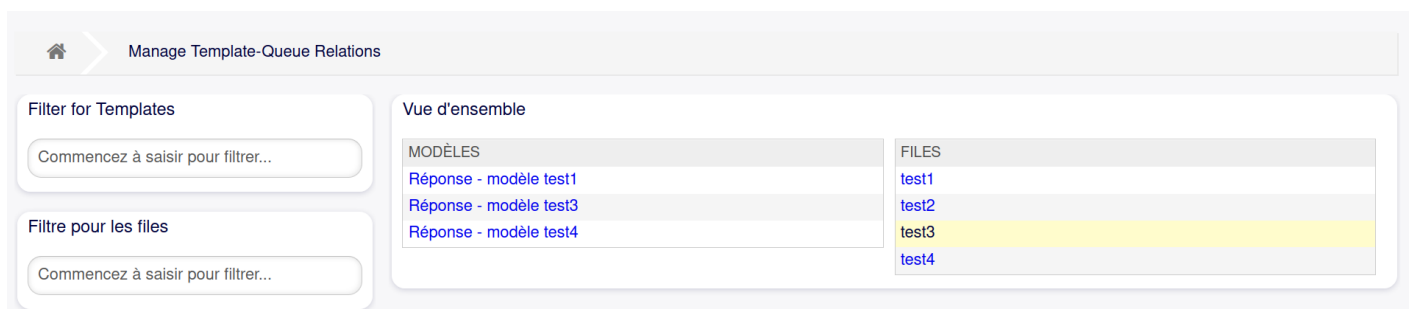
Lier un modèle à une file

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

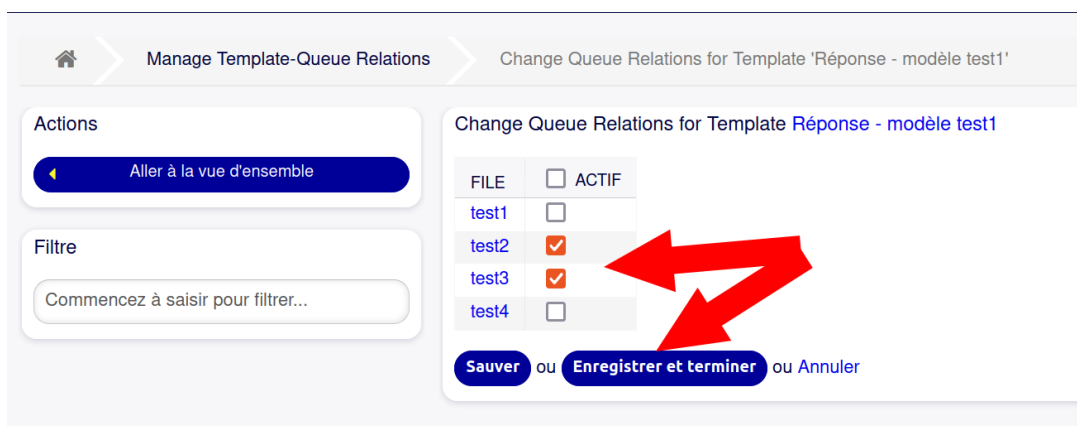
- Se rendre dans Administrateur -> "Modèles <-> Files" (Templates <-> Queues)



- Choisir un modèle ou une file dans les listes affichées



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

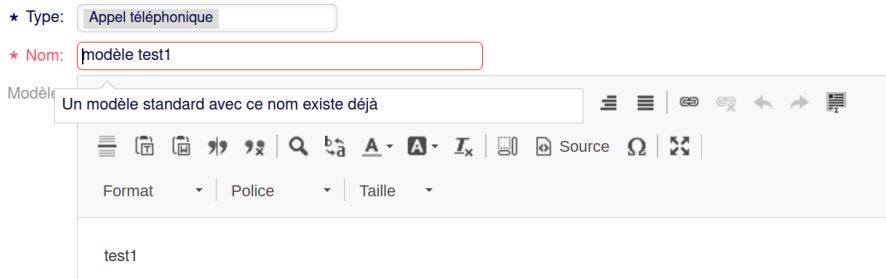


Si vous voulez lier un modèle à plusieurs files, sélectionnez le modèle d'abord.
Si vous voulez lier une file à plusieurs modèles, sélectionnez la file d'abord
Si vous voulez lier un modèle à une file, sélectionnez la file ou le modèle

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