



# Front - Guide Utilisateur

Utiliser Front pour gérer les emails entrants

# Agenda

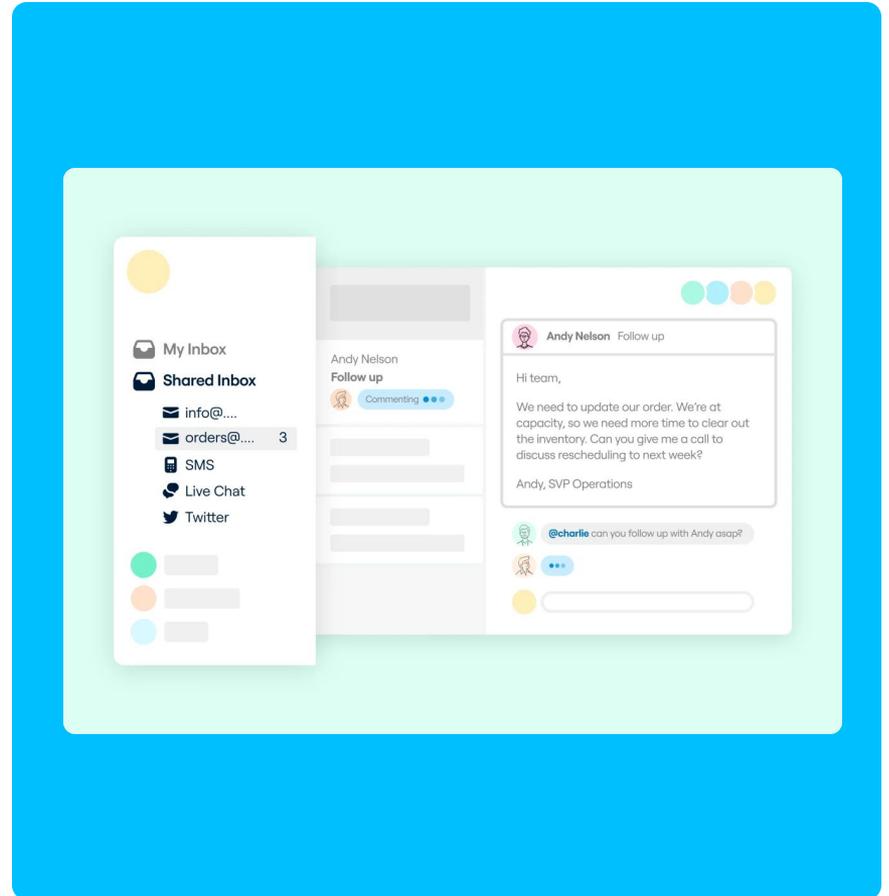
- 1 Interface Front
- 2 Votre espace de travail
- 3 Maîtriser les basiques
- 4 Préférences individuelles
- 5 Bonnes pratiques
- 6 Nouveautés Front

# Qu'est-ce que Front ?

*Votre plateforme de communication client*

# Plateforme de communication client

Front transforme votre communication client en une plateforme centralisée et collaborative. En rassemblant vos canaux de communication, vos collègues et vos outils métiers, Front permet de à vos équipes de construire une expérience client unique.



# La Navigation sur Front

Front réinvente la boîte de réception en la rendant plus efficace et collaborative.

Vous pouvez utiliser Front sur :

- App bureau
- Web app
- App mobile (Android & iOS)

<https://front.com/download>

Espace personnel

Boîtes partagées

The screenshot shows the Front email interface with several annotations in red text and lines:

- Gestionnaire d'applications**: Points to the top navigation bar.
- Barre de recherche**: Points to the search bar at the top right.
- Paramètres**: Points to the settings icon at the top right.
- Espace personnel**: Points to the left sidebar navigation menu.
- Boîtes partagées**: Points to the shared inboxes section in the sidebar.
- Panneau de navigation**: Points to the left sidebar.
- Liste des mails**: Points to the central email list.
- Contenu du mail**: Points to the email content area on the right.
- Intégrations**: Points to the right sidebar with various integration icons.

The interface includes a dark sidebar with a 'Compose' button, a central email list with details for 'Analytics question', and a right sidebar with integration icons. The email content area shows a message from Leyton Graves with a 'Reply' button.

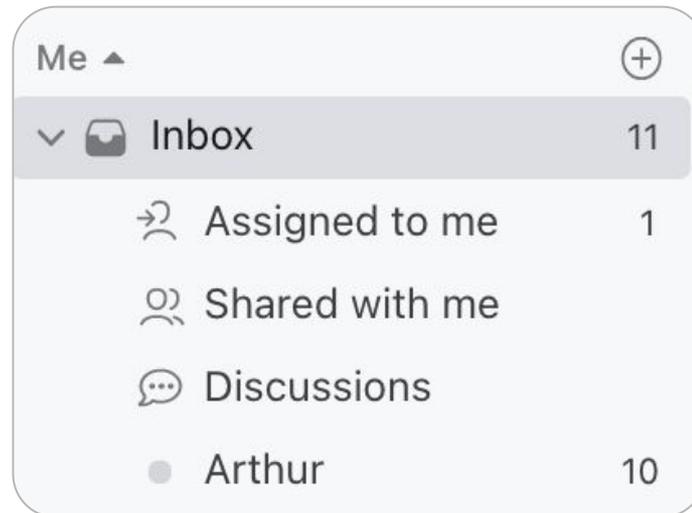
# **Votre espace de travail**

*Premiers pas dans la navigation et la gestion de vos préférences*

# Espace Individuel

Votre “Inbox” est composée de trois sous-sections principales. La vue “Inbox” agrège les messages contenus dans les trois sous-sections.

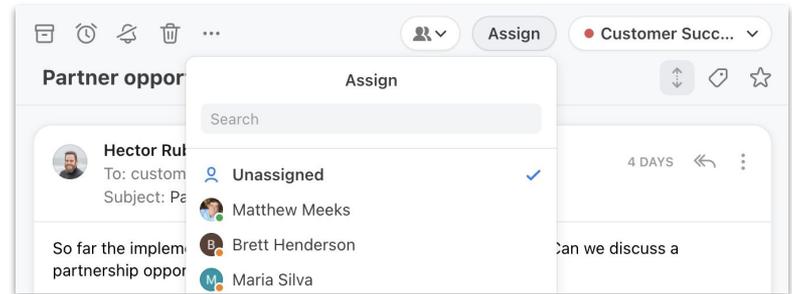
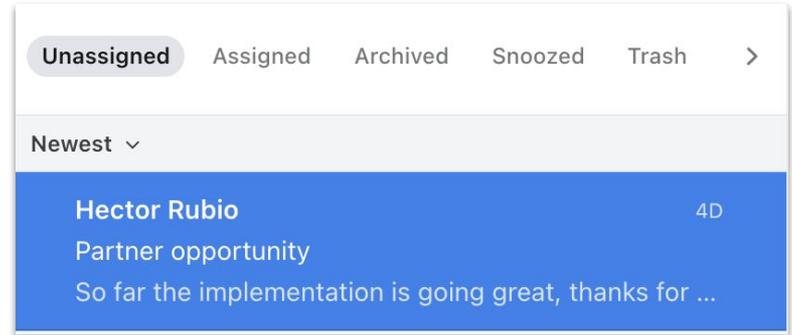
1. **Assigned to me:** toutes les conversations qui vous ont été assignées directement.
2. **Shared with me:** toutes les conversations auxquelles vous avez répondu ou ajouté des commentaires
3. **“Discussions”** - les discussions internes avec vos collègues présents sur Front (similaire à un chat interne)
4. **Votre boîte mail:** votre email professionnel. Tous les emails envoyés à [votrenom@votreentreprise.com](mailto:votrenom@votreentreprise.com) apparaîtront ici



# Gérer les messages en équipe

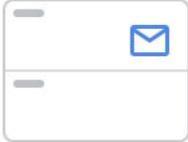
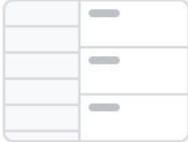
Chaque boîte partagée affiche les messages dans trois onglets :

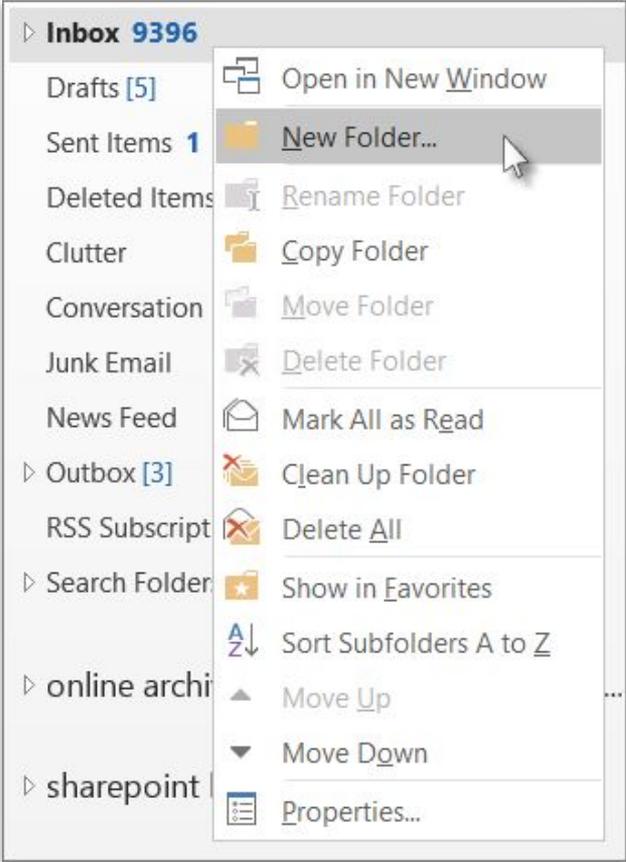
1. **Unassigned** : les nouveaux messages entrants qui arrivent dans votre boîte partagée
2. **Assigned** : emails ayant déjà été assignés à quelqu'un, en cours de traitement.
3. **Archived** : tous les emails de votre inbox ayant été "archivés". La bonne pratique est d'archiver les conversations considérées comme résolues.



**“Inbox 0”**

# Email classique

<input checked="" type="radio"/>	Unread first	
<input type="radio"/>	Starred first	
<input type="radio"/>	Priority Inbox	
	<a href="#">Customize</a>	
<input type="radio"/>	Multiple Inboxes	
	<a href="#">Customize</a>	

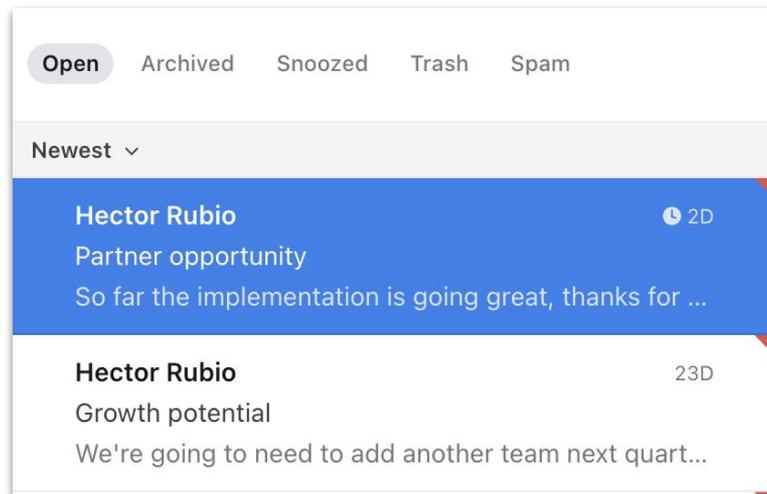
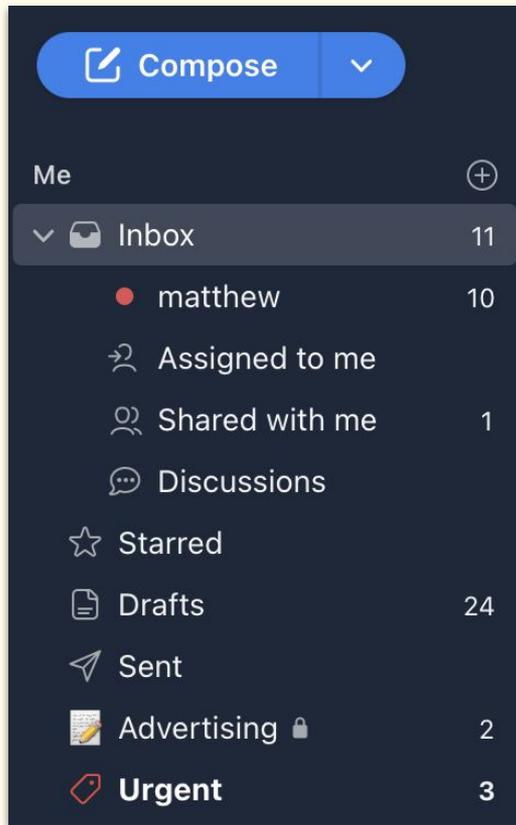


The screenshot shows a list of email folders on the left, including 'Inbox 9396', 'Drafts [5]', 'Sent Items 1', 'Deleted Items', 'Clutter', 'Conversation', 'Junk Email', 'News Feed', 'Outbox [3]', 'RSS Subscript', 'Search Folder', 'online archi', and 'sharepoint'. A context menu is open over the 'New Folder...' option, listing actions such as 'Open in New Window', 'Rename Folder', 'Copy Folder', 'Move Folder', 'Delete Folder', 'Mark All as Read', 'Clean Up Folder', 'Delete All', 'Show in Favorites', 'Sort Subfolders A to Z', 'Move Up', 'Move Down', and 'Properties...'.





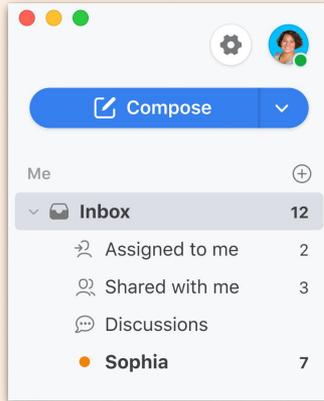
# “Inbox 0” avec Front



# Maîtriser les basiques

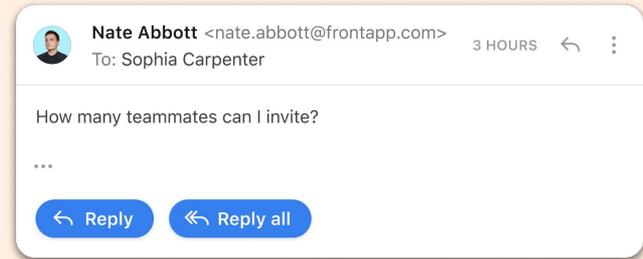
*Comprendre comment traiter les mails en collaborant avec mon équipe*

# Maîtriser les basiques



## COMPOSER UN MESSAGE

Créer un nouveau message en cliquant sur le bouton “Compose” de votre interface.

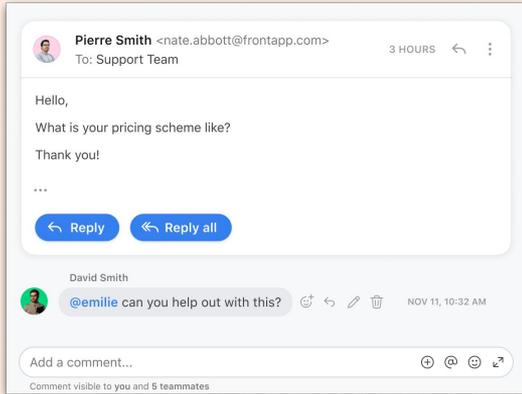


## REPONDRE A UN MESSAGE

Cliquez sur “Reply” pour répondre à un mail, ou “Reply All” pour faire un “Répondre à tous”

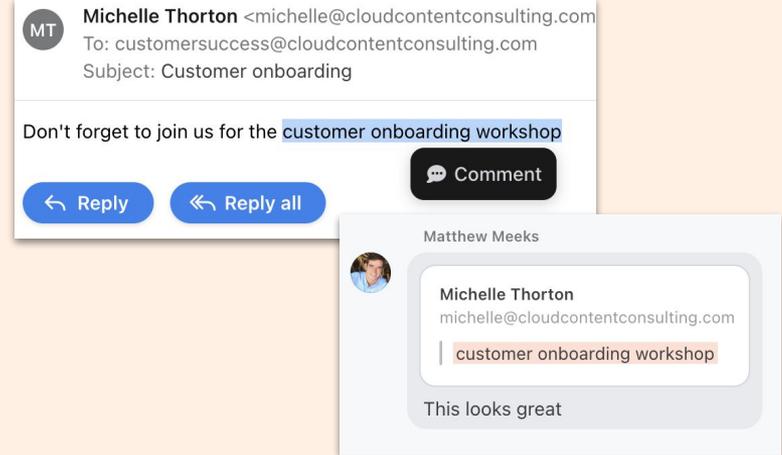


# Maîtriser les basiques



## COMMENTAIRES

Fini les cc, bcc, transferts, etc. Répondez de façon simple et collaborative grâce à un système de commentaires simple et intuitif.

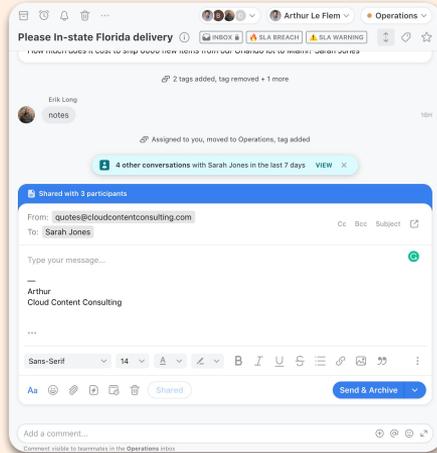


## COMMENTAIRES CONTEXTUELS

Surlignez le passage du message afin d'apporter encore plus de contexte dans votre commentaire.

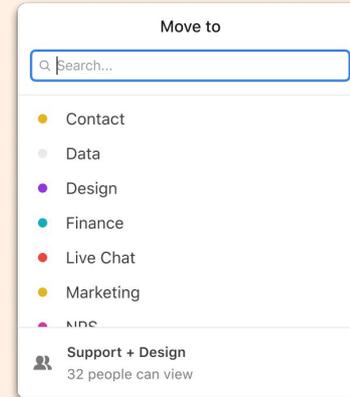


# Maîtriser les basiques



## BROUILLONS PARTAGES

Co-construisez votre réponse avec un collègue en partageant votre brouillon.

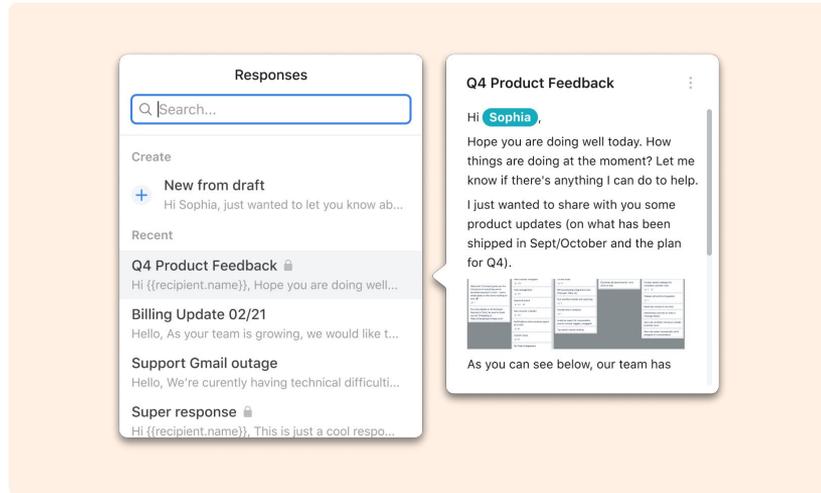


## DEPLACER UNE CONVERSATION

Déplacez le message dans une autre boîte de réception s'il est destiné à une autre équipe.

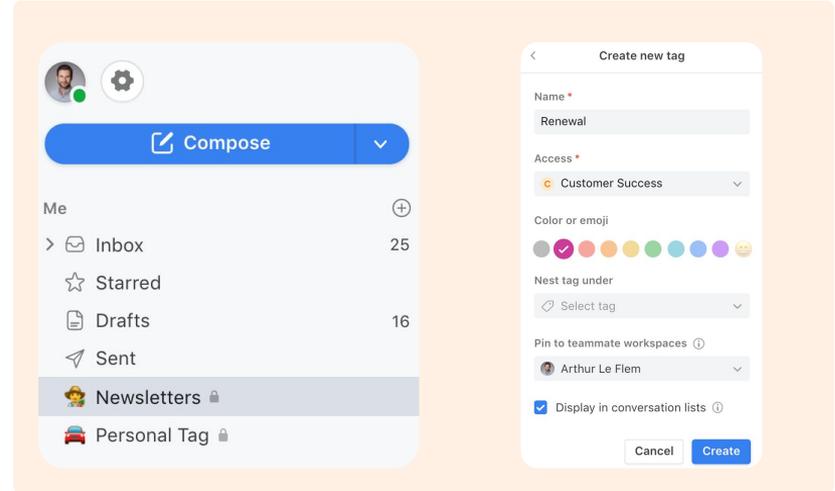


# Maîtriser les basiques



## MESSAGE TEMPLATES

Créez des modèles de réponse prêts à l'emploi pour les questions récurrentes. Vous pouvez même utiliser des variables dynamiques {{ pour gagner encore plus de temps



## TAGS

Utilisez les tags afin de catégoriser les messages. Ceux-ci peuvent être privés ou partagés avec l'équipe pour classer et prioriser de façon plus coordonnées.



# Préférences individuelles

*Personnaliser son expérience dans Front*

# Accéder aux Préférences utilisateurs

The screenshot displays the Front customer service interface. At the top right, a settings icon is highlighted with a red box and the number 1. The left sidebar shows the 'Personal' menu item highlighted with a red box and the number 2, and the 'Preferences' sub-item highlighted with a red box and the number 3. The main content area is titled 'Preferences' and contains a search bar and several settings:

- Theme:** Choose the appearance of Front. Selecting "System" will have Front sync with your computer OS-level appearance settings for light and dark mode. The current selection is 'Light'.
- Send button:** Default send button in all composers. The current selection is 'Send & Snooze'.
- Reply button (mobile-only):** Default reply button on all messages. The current selection is 'Reply all'.
- Grammarly:** Enable grammar and spelling assistance. The toggle is turned on.
- Instant Rescheduling Links:** The toggle is turned on.



# Options de souscription aux conversations

Certaines actions dans Front vont par défaut vous souscrire à une conversation. Il est possible de modifier ces comportements afin de réduire le volume de conversations qui se ré-ouvrent dans votre Inbox (Shared with me).

## Preferences

Q Search

### Subscribe on comment

Automatically subscribe to conversations after posting a comment



### Subscribe on reply

Automatically subscribe to conversations after sending a reply



### Unsubscribe on unassign

Automatically unsubscribe from conversations you unassign or assign to a teammate



### Unsubscribe on move from individual to shared inbox

Automatically unsubscribe from conversations you move from an individual inbox to a shared inbox



## SOUSCRIRE EN COMMENTANT

Souscrire automatiquement à une conversation lorsqu'on commente dans une conversation

## SOUSCRIRE EN RÉPONDANT

Souscrire automatiquement à une conversation lorsqu'on répond à un message.

## SE DÉSINSCRIRE EN SE DÉASSIGNANT

Se désinscrire automatiquement lorsqu' une conversation est désassignée ou ré-assignée à un autre utilisateur

## SE DÉSINSCRIRE LORSQU'UNE CONVERSATION EST BOUGÉE D'UNE INBOX INDIVIDUELLE À UNE INBOX PARTAGÉE



# Paramétrage de l'adresse mail par défaut

Par défaut, Front utilisera l'adresse mail à qui le mail a été envoyé pour répondre, mais il est possible de modifier ce comportement. Soit manuellement, en cliquant sur l'adresse d'envoi quand on compose un mail. Soit en définissant un canal par défaut (default channel).

## Preferences

🔍 Search

### Default channel

The default channel to use when composing a new message

No default channel ▾

### DEFAULT CHANNEL

Canal par défaut lorsqu'on compose un nouveau message et qu'on crée une nouvelle conversation

### Reply with default channel ⓘ

Reply to conversations from the default channel, if accessible



### REPLY WITH DEFAULT CHANNEL

Canal par défaut lorsqu'on compose une réponse dans une conversation existante



# Associer un raccourci clavier à un template de réponse

Il est possible d'associer 5 raccourcis clavier à 5 templates de réponse afin de les afficher instantanément dans la fenêtre de réponse.

## Preferences

🔍 Search

### Message template #1

Assign a message template to shortcut cmd/ctrl+shift+5

Auto response ▾

### Message template #2

Assign a message template to shortcut cmd/ctrl+shift+6

None ▾

### Message template #3

Assign a message template to shortcut cmd/ctrl+shift+7

None ▾

### Message template #4

Assign a message template to shortcut cmd/ctrl+shift+8

None ▾



# Bonnes pratiques

*Astuces pour gagner du temps au quotidien*

# Raccourcis clavier

La majorité des raccourcis clavier sont accessibles directement dans le côté droit de la plateforme.

Ils sont également disponibles dans notre [Help Center](#).

Parmi les raccourcis utiles, il existe la possibilité de mettre tout en majuscule ou minuscule : **Fn + Shift + F3**

Keyboard Shortcuts

Press [?] to show this again

**NAVIGATION**

Back in History Cmd + [

Forward in History Cmd + ]

Search Cmd + Shift + F Shift + F

Select all conversations Cmd + A

Go to conversation Shift + O

Open plugins panel Cmd + /

Open quick switcher Cmd + K Cmd + Shift + P Cmd + Option + Shift + P

**CONVERSATION ACTIONS**

Shortcuts

A Aircall

F Forumbee

H HQ

G Guru

HelpDocs

HubSpot

Intercom

P Pipedrive

Salesforce





# Critères de recherche

All inboxes ▾ | Type + for advanced search

From

To / Cc / Bcc

Subject

Message body contains

Status

Tag

Account

Reset Search

All inboxes ▾ | Type + for advanced search

Recent searches

- has:attachments
- adele@frontapp.com
- leyton

Advanced Filters

**Inbox**

- inbox:

**Message**

- recipient: from: to: cc: bcc: subject:"text"
- body:"text"

**Teammates**

- assignee: author: participant: mention: commenter:

**Properties**

- type:email, tweet, sms, facebook... tag:tag\_name
- account:account\_name has:attachment, no-tags...
- is:unread, unreplied, open, closed, snoozed...
- in:comments, messages, attachments before:yyyy-mm-dd
- after:yyyy-mm-dd during:yyyy-mm-dd

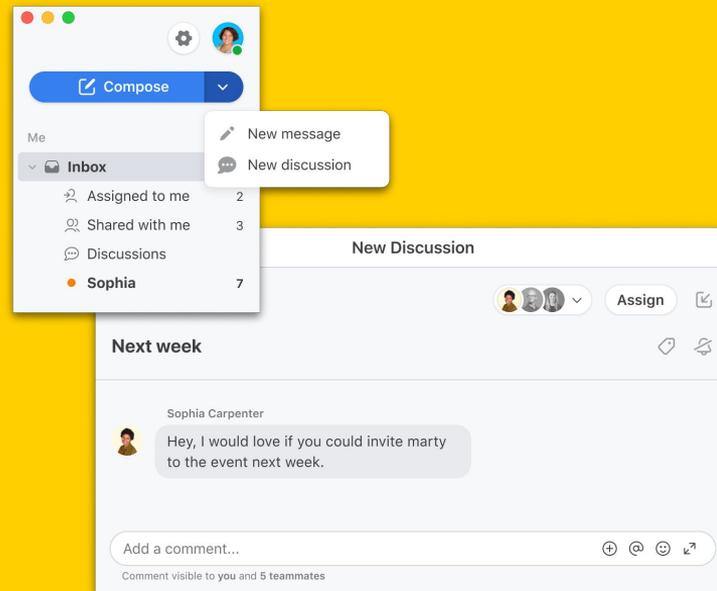
- Pour trouver un élément précis (ex : Immatriculation), il faut utiliser les guillemets : "BN-555-TT"
- Pour rechercher sur une période précise, utiliser les filtres *after*, *before* ou *during*



# Discussions Internes

Utilisez les discussions internes pour :

- Démarrez une discussion sans créer un nouvel email
- Echanger en interne
- Retrouver tous vos échanges au même endroit



# Ressources

# FRONT ACADEMY

Cours en ligne (en anglais)

