



Front - Guide Utilisateur

Utiliser Front pour gérer les emails entrants

Agenda

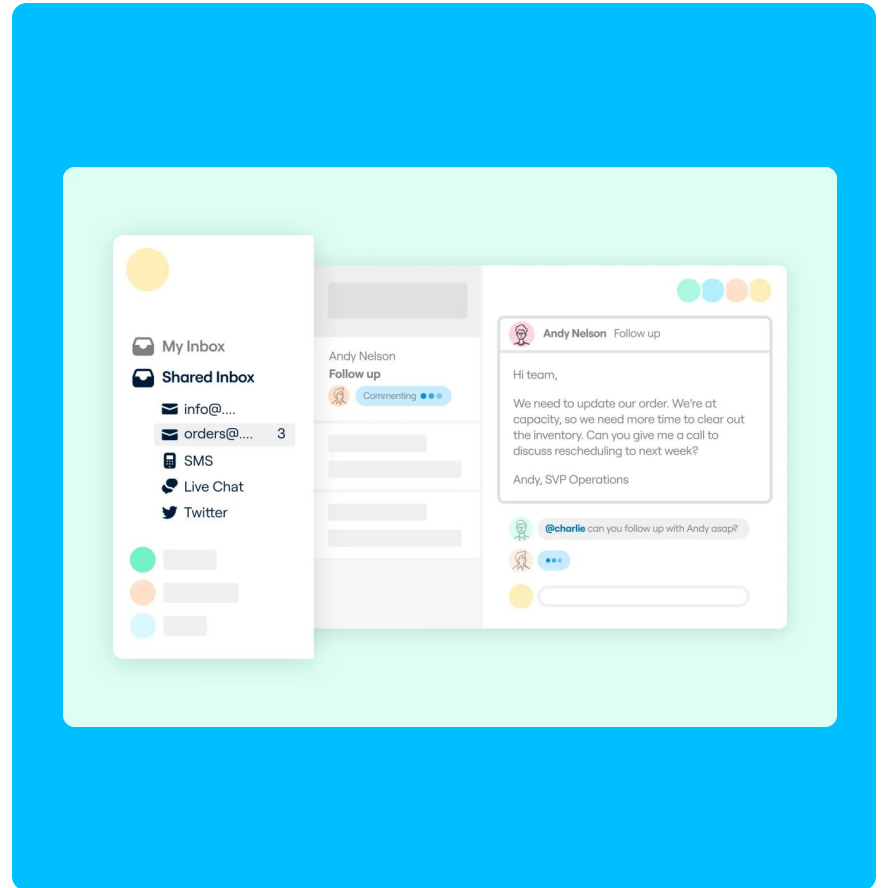
- 1 Interface Front
- 2 Votre espace de travail
- 3 Maîtriser les basiques
- 4 Préférences individuelles
- 5 Bonnes pratiques
- 6 Nouveautés Front

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 categories like 'Me', 'Inbox', 'Assigned to me', 'Shared with me', 'Discussions', 'Starred', 'Drafts', 'Sent', 'Advertising', 'Contracts', 'Urgent', 'Customer Success', 'Team inboxes', 'Sales', and 'Assigned conversations'. The main area shows a list of emails with details for the selected one, including sender, subject, and content. The right sidebar contains various integration icons.

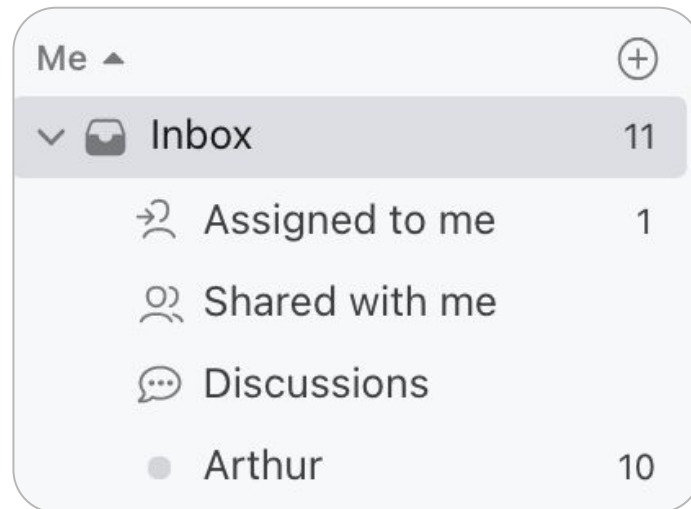
Votre espace de travail

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.

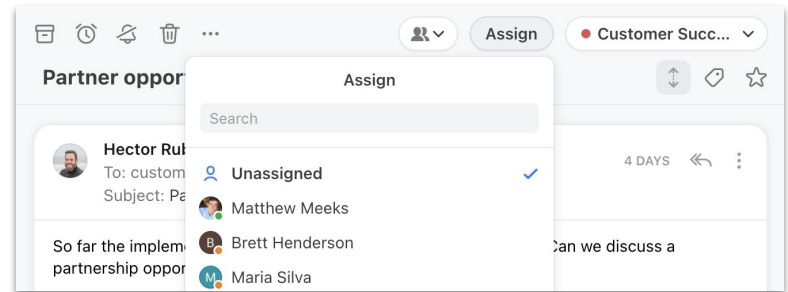
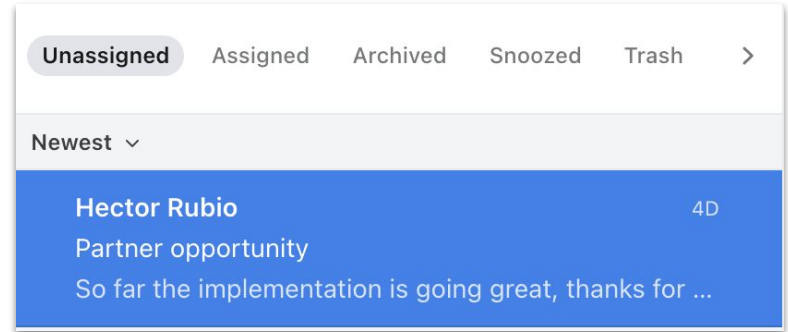
1. **Assigned to me:** toutes les conversations qui vous ont été assignées directement.
2. **Shared with me:** toutes les conversations auxquelles vous avez répondu ou ajouté des commentaires
3. **“Discussions”** - les discussions internes avec vos collègues présents sur Front (similaire à un chat interne)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

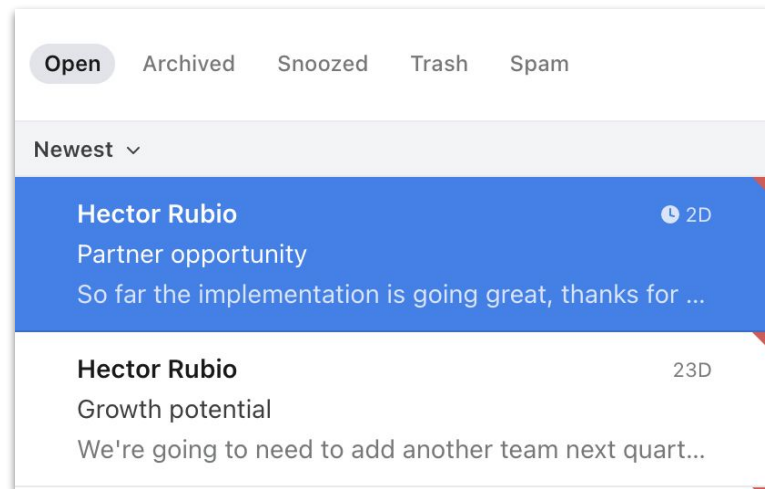
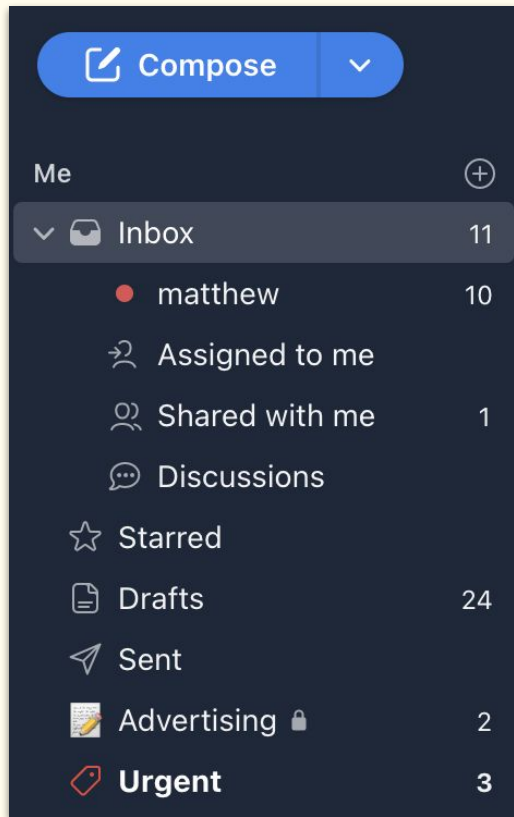
<input checked="" type="radio"/>	Unread first	
<input type="radio"/>	Starred first	
<input type="radio"/>	Priority Inbox	
	Customize	
<input type="radio"/>	Multiple Inboxes	
	Customize	

The screenshot shows a list of email folders on the left and a context menu on the right. The folders listed are: 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. The context menu is open over the 'New Folder...' option, which is highlighted. Other options in the menu include: 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...





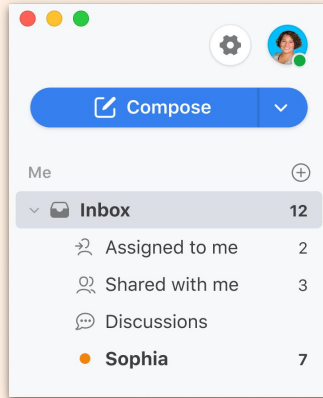
“Inbox 0” avec Front



Maîtriser les basiques

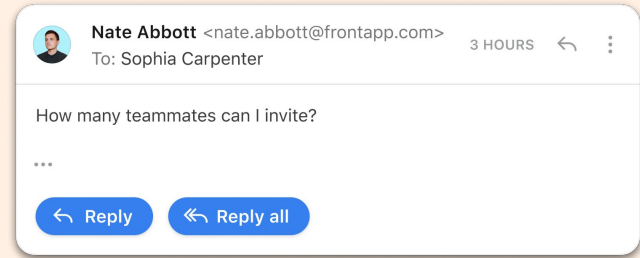
Comprendre comment traiter les mails en collaborant avec mon équipe

Maîtriser les basiques



COMPOSER UN MESSAGE

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

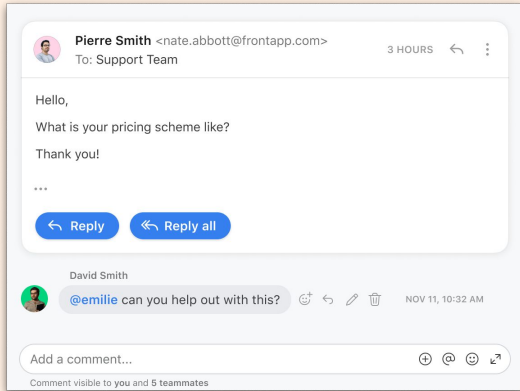


REPONDRE A UN MESSAGE

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

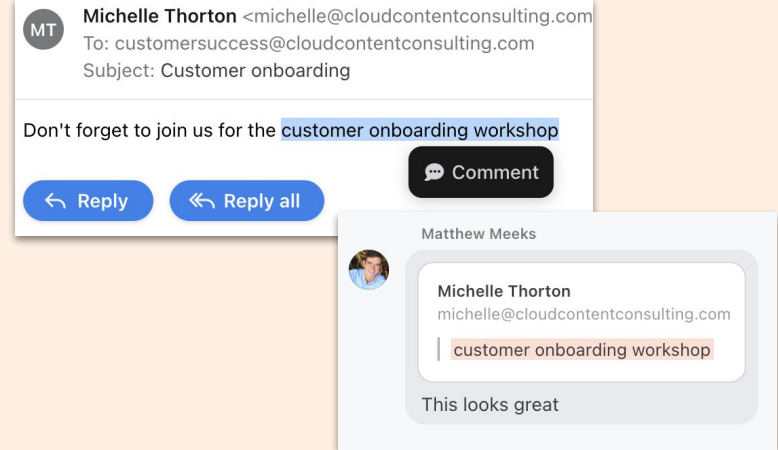


Maîtriser les basiques



COMMENTAIRES

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

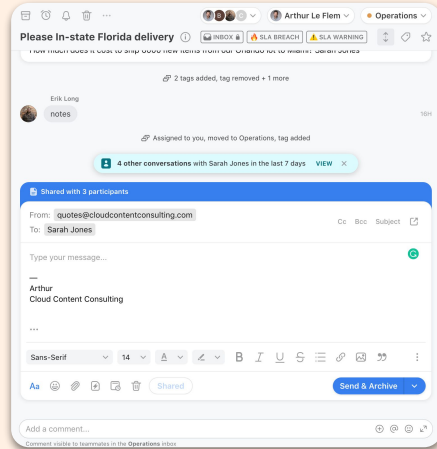


COMMENTAIRES CONTEXTUELS

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

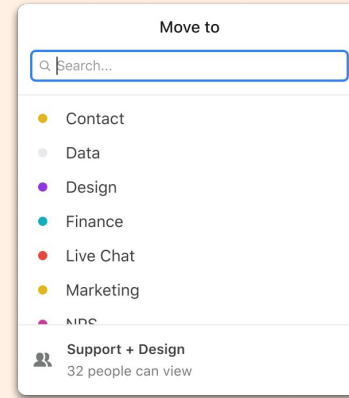


Maîtriser les basiques



BROUILLONS PARTAGES

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

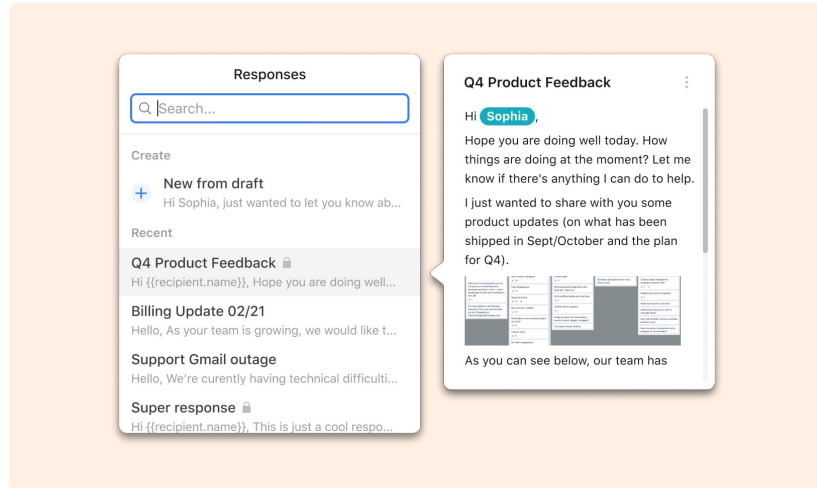


DEPLACER UNE CONVERSATION

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

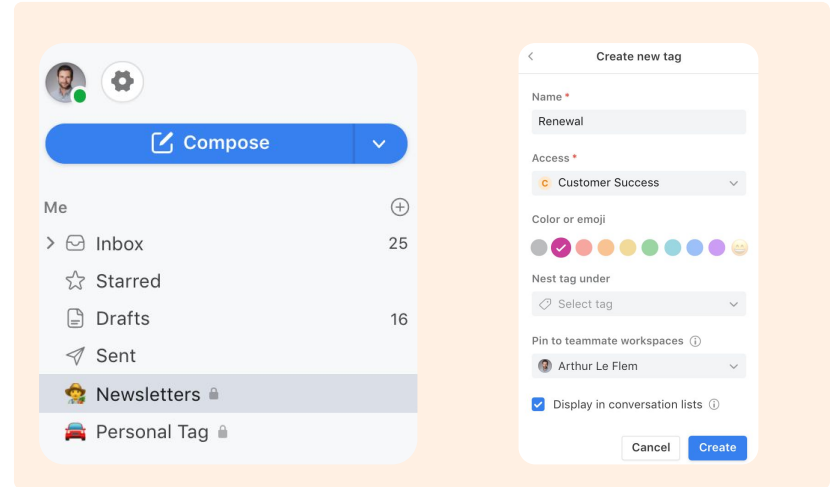


Maîtriser les basiques



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 user interface for accessing user preferences. The top navigation bar contains a settings icon (1). The left sidebar shows the 'Personal' section (2) expanded, with 'Preferences' (3) selected. The main content area is titled 'Preferences' and includes a search bar. The settings are organized into sections: Theme (set to Light), Send button (set to Send & Snooze), Reply button (mobile-only) (set to Reply all), Grammarly (enabled), and Instant Rescheduling Links (enabled).



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

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

CONVERSATION ACTIONS

Shortcuts

A Aircall

F Forumbee

H HQ

G Guru

HelpDocs

HubSpot

Intercom

P Pipedrive

Salesforce



Code couleur par inbox

Il est possible d'associer une couleur à une inbox pour identifier plus facilement à quelle inbox appartient une conversation (petit angle en haut à droite)..

The screenshot displays the Slack interface. On the left, a list of messages is shown with small colored triangles in the top right corner of each message card, indicating their assigned inbox. The main panel shows the settings for the 'Support' inbox. Under the 'Color' section, a row of colored circles is visible, with the red circle selected. Below this, there are settings for 'Company rules affect this inbox' (which is turned on) and 'Unassign conversation if inactive for...' (set to 5j).

Open Archived Snoozed Trash Spam

Filter ▾ ↑↓ Newest ▾

Hector > Aaron 2MTH
Re: Re: Growth potential 🔥 ! 3
↳ Absolutely! Looking forward to it! C

Elias Holly 2MTH
Help - Salesforce integration breaking
@emilyelderks eyes C

Weather Report 2MTH
Please - Heavy winds and high seas
New York shipments potentially delayed due to adverse wea... C

Hector 2MTH
Renewal & Upgrade ⚠️
We love Front, so renewing is a no brainer. We'll also expan... C

Company Personal

signatures
Views
Tags
Roles & Permissions
Shifts

S Support ▾
Teammates
Inboxes
Rules
Message templates
Signatures
Views
Tags
Roles & Permissions
Shifts

S Synaptic ▾
Teammates
Inboxes
Rules

Search teammates, inboxes, rules, tags, and more

Inboxes >

Support Delete inbox

Overview Custom fields Channels Rules Teammate access Settings

Color
Will appear on every conversation that is part of this inbox. [Color selection row]

Company rules affect this inbox
Rules set by administrators can be applied before other rules on this inbox. [Toggle]

Unassign conversation if inactive for...
Conversations will only be unassigned if a new message is received after the conversation has been inactive for this time period. 5j ▾

Close conversation segment if inactive for... ⓘ



Critères de recherche

All inboxes ▾ | Type + for advanced search

From

To / Cc / Bcc

Subject

Message body contains

Status

Tag

Account

All inboxes ▾ | Type + for advanced search

Recent searches

-
-
-

Advanced Filters

Inbox

-

Message

-
-

Teammates

-

Properties

-
-
-
-
-

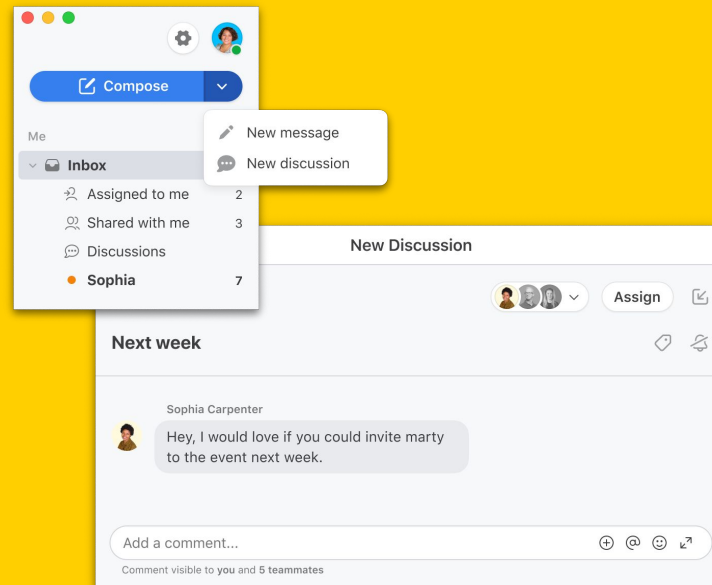
- Pour trouver un élément précis (ex : Immatriculation), il faut utiliser les guillemets : "BN-555-TT"
- Pour rechercher sur une période précise, utiliser les filtres *after*, *before* ou *during*



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)

The screenshot displays the Front Academy user interface. At the top left is the Front Academy logo. On the right, there are search and user profile icons. A 'PEEKY MODE' button is located in the top right corner. The main header features a large 'Welcome to Front Academy!' message, followed by a descriptive paragraph: 'With Front Academy, you can quickly get started with free, self-guided onboarding courses, enroll in hands-on training, and find the right path to achieve your business goals.' Below this text are two illustrations: one of three people in a meeting and another of a person working at a desk with a dog. A 'Discover Catalog' button is positioned between the illustrations. A navigation bar below the header includes icons for Home, Dashboard, Catalog, Learning Paths, and Events. The 'Learning Paths' section is highlighted, with the sub-header 'Learning Paths' and the text 'Explore curated sets of courses for a tailored learning experience'. A specific learning path is shown: 'Onboarding and Initial Setup' by Helena Li and Matthew Meeks. The description states: 'This learning path is for account admins who are responsible for setting up your company's Front account. The following path provides complete and guided onboarding resources to quickly get up and running in Front! Whether your company is 20 or 2,000 Front users, by completing this learning path, you will have successfully set up and customized your company's Front account and be ready to launch to your team. This learning path is ideal for: Front Account Admins, Individuals responsible for setting up and onboarding a company to Front'. A progress bar indicates the path is 'NOT STARTED' with a 'View' button. At the bottom right of the path card, it says '4 Items'.

