



Guide d'utilisation

CATCHMAIL

Version 4.5

Numéro de révision : 2

Date de publication : décembre 2021

Auteur : Équipe documentation

Copyright © 2006-2021 Akuiteo S.A.S. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, serait illicite et constituerait une contrefaçon. La loi n'autorise que les copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à l'utilisation collective, d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.

L'appellation et les logos Akuiteo sont des marques déposées de la société Akuiteo S.A.S. Toute utilisation de ces marques sans autorisation de la société Akuiteo S.A.S. est interdite.

Visitez : <http://www.akuiteo.com> et <http://www.akuiteo.com/blog/>

Table des Matières

1	Préface	4
1.1	Révisions	4
1.2	Support	4
2	Objectif	5
3	Utiliser la fonction CatchMail	6
3.1	Transférer l'e-mail	6
3.1.1	Rédiger précisément l'objet du mail	6
3.1.2	Rédiger partiellement l'objet du mail	7
3.2	Créer l'événement dans Akuiteo	7

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 2	Publiée en décembre 2021 <ul style="list-style-type: none">Mise à jour du sous-chapitre Catégories d'événements automatiquement créées (p. 8).
Révision 1	Publiée en mai 2021

1.2 SUPPORT

Akuiteo S.A.S. attache une grande importance à votre satisfaction.

Pour nous faire part de vos retours ou contacter le support, visitez la page :

<https://www.akuiteo.fr/akuiteo.clients/>

2 Objectif

La fonction Catch Mail permet de créer automatiquement un événement dans Akuiteo à partir d'un mail reçu sur n'importe quelle adresse mail (Outlook, GoogleMail, etc).

L'avantage de cette fonction est de tracer rapidement toutes correspondances pertinentes pour un tiers ou une pièce de gestion via un événement (notes, document ou rendez-vous).

Le Catch Mail n'est pas cloisonné et peut être utilisé par des utilisateurs configurés **sur plusieurs sociétés à la fois dans Akuiteo**.

3 Utiliser la fonction CatchMail

Pour en savoir plus sur le paramétrage, veuillez vous rapprocher de votre Chef de Projet.

3.1 TRANSFÉRER L'E-MAIL

- 1 Après avoir reçu l'e-mail, cliquez sur **Transférer** depuis votre boîte mail.
- 2 Dans la zone **Destinataire**, entrez l'adresse **catchmail@mycompany.com**.

3.1.1 Rédiger précisément l'objet du mail

Si vous saisissez exactement le nom du tiers ou de la pièce de gestion, voire la catégorie, la création de l'événement se fera immédiatement.

Dans l'**Objet** du mail, entrez au moins une des informations suivantes puis cliquez sur **Envoyer** :

Type	Format	Exemple
Nom ou code du tiers	Par exemple @nomduclient ou @codeduclientou ou @"nom du client" si il y a des espaces dans le nom. Cela peut être un client, collaborateur ou fournisseur. Note : obligatoire si aucun numéro d'affaire n'est renseigné.	@AKUITEO
Pièce de gestion	#numeroAffaire Renseignez le code/numéro d'une affaire, commande client, commande fournisseur, cotation, devis, facture client, facture fournisseur ou opportunité. Note : obligatoire si aucun nom de client n'est renseigné.	#AFF_1234
Catégorie de l'événement	/nomcategorie	/NEGO

À savoir

- Vous pouvez **combinaison** toutes ces informations dans le sujet du mail.
- Chaque information doit être précédée par un espace.
- L'ordre des éléments dans l'objet du mail n'a pas d'importance.
- Ces informations ne sont pas sensibles à la casse, majuscules ou minuscules sont autorisées.
- Les guillemets simples ' ou doubles " peuvent être utilisés pour retrouver une chaîne de caractères avec espace.
- Si vous renseignez une valeur partielle dans l'objet, Akuteo effectue d'abord une recherche stricte sur l'élément renseigné. Si aucun résultat n'est trouvé, alors Akuteo va rechercher les noms d'appel qui commencent par la chaîne de caractères renseignée.

Exemples

Objet du mail : FW: titre du mail @AKUITEO

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail @AKUITEO #AFF_1234
```

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail @akuiteo /NEGO
```

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail #AFF_1234 /nego
```

Ou

```
Objet du mail : @AKUITEO FW: titre du mail #aff_1234 /NEGO
```

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail @"nom du client"
```

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail @'nom du client'
```

3.1.2 Rédiger partiellement l'objet du mail

Si vous ne connaissez pas exactement le nom de la pièce de gestion ou du tiers, vous pouvez n'en saisir qu'une partie, à condition qu'il n'y ait qu'une seule pièce de gestion ou qu'un seul tiers portant ce nom.

Exemples

```
Objet du mail : FW: titre du mail #aff_
```

Ou

```
Objet du mail : FW: titre du mail @AK
```

3.2 CRÉER L'ÉVÉNEMENT DANS AKUITEO

Akuiteo crée automatiquement l'événement après le transfert du mail.

Depuis Akuiteo, faites une recherche d'événement et ouvrez-le.

Liens entre le mail et l'événement

Dans l'événement, vous retrouvez bien toutes les informations contenus dans l'e-mail.

Élément du mail	Devient dans la fiche Événement...
Corps du mail	Contenu de la zone Notes
Nom de l'expéditeur	Tiers dans la zone Tiers lié
Affaire saisie dans l'objet du mail	Affaire dans la zone Objets liés
Date de réception du mail par le serveur de mail	Date de début de l'événement
Personne qui a transféré l'e-mail	Propriétaire de l'événement
Objet du mail	Titre de l'événement
Pensez à changer l'objet si besoin avant de transférer le mail.	

Liens avec un type de pièce de gestion ou un tiers

Si vous avez saisi des éléments sur une pièce de gestion ou un tiers, Akuiteo fait le lien dans la fiche Événement.

Élément du mail	Conséquences
Une seule pièce de gestion ou un seul tiers commence par une partie de l'objet saisi	Akuiteo crée directement la fiche Événement liée à la pièce de gestion ou au tiers en question.
Plusieurs pièces de gestion ou tiers commencent de la même manière	Un mail est envoyé à l'adresse de l'expéditeur pour qu'il donne plus de précision et affine son envoi. Dans ce cas, aucun événement n'est créé.
Plusieurs pièces de gestion ou tiers commencent de la même manière et une seule pièce de gestion ou tiers correspond exactement à cette partie	Akuiteo crée directement la fiche Événement liée à la pièce de gestion ou au tiers en question.

Pièces jointes

Si le mail contient des pièces jointes, elles seront bien récupérées dans Akuiteo sous l'onglet **Documents liés**.

Catégories d'événements automatiquement créées

Le type d'événement créé par défaut dépend du paramétrage des catégories d'événement, depuis le menu de paramétrage **Paramétrage Général > Transverse > Catégories d'évènements**.

Pour déterminer la catégorie de l'événement :

1. Catchmail commence par chercher le code de la catégorie dans l'objet du mail (par exemple /NEGO, /CREA, /NOTE, etc.).
2. S'il n'y a pas de catégorie dans l'objet du mail, Catchmail recherche ensuite la catégorie d'événement cochée **Défaut depuis les mails** depuis le paramétrage.
3. Si aucune catégorie n'est paramétrée comme **Défaut depuis les mails**, Catchmail recherche alors la catégorie d'événement paramétrée avec le code **MAIL**.
4. Si la catégorie **MAIL** n'est pas paramétrée, un log d'erreur indiquera que l'événement n'a pas pu être créé.

Une fois la catégorie trouvée, le type d'événement est déterminé en fonction des cases cochées dans la fenêtre de paramétrage des catégories d'événements, avec l'ordre de priorité suivant :

1. La case **Notes**
2. La case **Rendez-vous**
3. La case **Tâches**

Exemple

NEGO	<input checked="" type="checkbox"/> Tâches	<input checked="" type="checkbox"/> Rendez-vous	<input checked="" type="checkbox"/> Notes
MAIL	<input checked="" type="checkbox"/> Tâches	<input checked="" type="checkbox"/> Rendez-vous	<input type="checkbox"/> Notes
PVRecette	<input checked="" type="checkbox"/> Tâches	<input type="checkbox"/> Rendez-vous	<input type="checkbox"/> Notes

Dans cet exemple :

- Une note sera créée pour la catégorie NEGO
- Un rendez-vous sera créé pour la catégorie MAIL
- Une tâche sera créée pour la catégorie PVRecette

Adresse e-mail dans le corps du texte

Si une adresse e-mail se trouve dans le **corps du mail**, Akuiteo fait une recherche automatique dessus.

Adresse e-mail...	Conséquences dans la Fiche Événement
D'un seul contact client	Le client s'affiche dans la zone Tiers lié .
D'un collaborateur	Le collaborateur ne s'affiche PAS dans la zone Tiers lié .
D'un groupe de plusieurs contacts	Les contacts ne s'affichent PAS dans la zone Tiers lié .

Événement non créé

Il arrive qu'un événement ne puisse être créé, notamment dans les cas ci-dessous.

Si...	Alors...
Plusieurs tiers sont associés à l'affaire	Aucun événement n'est créé.
Mauvaise saisie du tiers ou de la catégorie	Aucun événement n'est créé et un mail d'erreur est envoyé.

Cas du multi-société

La fonction CatchMail prend en compte les utilisateurs dans un contexte multi-sociétés :

Si...	Alors...
Aucun collaborateur n'est trouvé à partir du mail de l'expéditeur au sein de toutes les sociétés	Un mail de retour d'erreur est envoyé et l'événement n'est pas créé

Si...	Alors...
Un seul collaborateur est trouvé à partir du mail de l'expéditeur au sein de toutes les sociétés	La société qui sera prise en compte sera celle du collaborateur à la date du jour.
Plusieurs collaborateurs sont trouvés à partir du mail de l'expéditeur sur différentes sociétés	La société sera déterminée selon les tags qui permettent au programme de déterminer la société.