Boîtes mail, Microsoft 365 et WhatsApp dans le Service Center

Expéditeurs et adresses de réponse propres par offre ou site, connexion d'une boîte à Microsoft 365, mails entrants comme dossiers dans le Service Center, réponses depuis votre propre boîte, dépannage.

unitlify.de/docs/postfaecher · 2026-11-09

À quoi servent les boîtes mail

Sans boîtes mail, tous les mails clients partent avec le seul nom d'expéditeur et la seule adresse de réponse de **Paramètres** → **E-mail**. Avec les boîtes mail, chaque offre ou chaque site a son propre expéditeur, par exemple « Eisbahn Berlin Service » avec réponse à info@eisbahnberlin.de et « Équipe Accrobranche » avec réponse à accrobranche@… Les réponses des clients arrivent alors dans la bonne boîte. Qui voit les dossiers dans le Service Center reste défini par les droits du rôle, pas par la boîte.

Si vous connectez en plus une boîte à **Microsoft 365**, le Service Center lit les mails entrants de cette boîte et en crée des dossiers. Les réponses du Service Center partent directement de votre boîte et se trouvent dans son dossier « Envoyés ».

Créer une boîte mail

Paramètres → **E-mail** → **Boîtes mail** → **Ajouter une boîte** :

- **Nom d'expéditeur** : affiché au client comme expéditeur, p. ex. « Eisbahn Berlin Service ».
- **Adresse de réponse** : les réponses des clients y arrivent.
- **Boîte Microsoft 365** (facultatif) : l'adresse de la boîte à connecter, p. ex. une boîte partagée comme info@… Vide = adresse de réponse.

Si vous supprimez une boîte, offres et sites perdent seulement l'affectation. Les mails repassent par le réglage de l'entreprise.

Affecter

- **Par défaut** : marquez une boîte dans la fenêtre comme **par défaut pour tous les mails clients**, elle vaut alors pour toutes les offres sans boîte propre. Pour la plupart des entreprises, cela suffit.
- **Offre** : dans l'offre sous **Informations de base**, section **Boîte mail**.
- **Site** : dans le site, champ **Boîte mail pour les mails clients**. Vaut pour toutes les offres du site sans boîte propre.

Ordre : offre avant site avant réglage de l'entreprise. Tous les mails liés à une réservation (confirmation, modification, lien de paiement, messages, proposition de changement) utilisent la boîte de l'offre réservée.

Équipe responsable

Par défaut, tous les collaborateurs ayant le droit Service Center voient tous les dossiers et sont notifiés des nouvelles demandes. Cela se restreint par boîte : dans la boîte, sous **Équipe responsable**, choisissez des rôles et/ou des personnes.

- Les dossiers de cette boîte ne sont alors visibles que par les membres de l'équipe, compteurs de la barre latérale compris. Qui a le droit **Gérer le Service Center** continue de tout voir.
- Les notifications des nouveaux mails de cette boîte vont à l'équipe, pas à la liste de destinataires des paramètres du Service Center.
- Les dossiers sans boîte (chat en direct, portail de réservation, formulaire) restent visibles par tous.
- **Responsable par défaut** : les nouveaux dossiers de la boîte lui sont attribués directement.

Exemple : boîte « Service » avec l'équipe « Équipe service », boîte « Caisse » avec l'équipe « Responsables caisse ». Chaque demande n'arrive qu'à ceux qui la traitent.

Connecter à Microsoft 365

Condition : une **boîte professionnelle Microsoft 365** (Exchange Online), c'est-à-dire une boîte pour laquelle votre entreprise a une licence Microsoft 365. Les adresses privées outlook.fr, hotmail ou live.com ne peuvent pas être connectées.

1. Sur la boîte, cliquez sur **Connecter Microsoft 365**. Une petite fenêtre de connexion Microsoft s'ouvre ; le tableau de bord reste connecté.
2. Connectez-vous avec un compte Microsoft ayant accès à cette boîte. Pour une boîte partagée (info@…) c'est en général votre propre compte ; pour une boîte personnelle, la boîte elle-même.
3. Microsoft demande le consentement pour « Unitlify Service Center » (éditeur DevMonics UG (haftungsbeschränkt), vérifié). Lecture et envoi n'ont lieu que dans la boîte connectée. Selon les réglages de votre entreprise, seul un administrateur Microsoft 365 peut consentir ; connectez-vous alors avec le compte admin ou demandez à votre admin. Le consentement est donné une seule fois.
4. La fenêtre se ferme, la boîte affiche en vert **Microsoft 365** avec la boîte lue et le compte connecté.

Déconnecter supprime la connexion, **Relever maintenant** relève la boîte de réception immédiatement. Si le compte connecté expire (départ d'un collaborateur, mot de passe réinitialisé), la boîte affiche « Connexion perturbée » ; reconnectez simplement. Recommandation : connecter avec un compte de service, pas avec le compte d'une personne.

Que deviennent les mails entrants

- La boîte de réception est relevée toutes les deux minutes. Seuls les mails arrivés **après** la connexion sont lus ; l'historique reste intact.
- Chaque nouveau mail devient un dossier de source **E-mail** dans le Service Center. Expéditeur et objet figurent sur le dossier, le texte est le premier message.
- Si l'objet contient un numéro de dossier (p. ex. « [#SC-123] ») ou si le mail appartient à une conversation à laquelle le Service Center a répondu, il est rattaché au dossier existant et le rouvre si nécessaire.
- Si l'expéditeur a une réservation chez vous, la réservation la plus récente non annulée est liée automatiquement.
- Les mails que vous avez envoyés vous-même depuis cette boîte sont ignorés.

Répondre

Pour les dossiers issus d'un mail, les réponses du Service Center partent de la boîte connectée, avec votre nom d'expéditeur et le numéro de dossier dans l'objet. Le mail se trouve ensuite dans votre dossier « Envoyés ». Sans boîte connectée, Unitlify envoie la réponse avec le nom d'expéditeur et l'adresse de réponse de la boîte.

WhatsApp Business

Les clients écrivent à votre numéro WhatsApp, chaque message devient un dossier de source **WhatsApp**, les réponses du Service Center repartent par WhatsApp. Votre **application WhatsApp Business reste utilisable en parallèle** (Meta appelle cela la coexistence) : ce qui est écrit dans l'application apparaît aussi dans le dossier, et inversement.

Connecter : Service Center → Paramètres → carte **WhatsApp Business** → **Connecter WhatsApp**. La connexion Meta s'ouvre : connectez-vous avec le compte Facebook qui gère votre entreprise chez Meta, choisissez votre entreprise, puis **reprenez le numéro existant de l'application WhatsApp Business** (scannez le QR code avec le téléphone où tourne l'application). Les contacts et les six derniers mois de discussions peuvent être repris. Le numéro s'affiche ensuite en vert dans la carte.

Prérequis chez Meta : un compte d'entreprise Facebook (Business Manager) et un moyen de paiement enregistré dans le compte WhatsApp. Les simples demandes clients n'y coûtent rien.

Fonctionnement :

- Chaque message entrant d'un numéro arrive dans le dossier ouvert de ce numéro, sinon un nouveau est créé. Si le client a une réservation avec ce numéro de téléphone, elle est liée automatiquement.
- Images, messages vocaux et documents apparaissent pour l'instant comme une indication ; le fichier lui-même est dans l'application WhatsApp Business.

- Les réponses depuis le Service Center ne sont possibles que **dans les 24 heures suivant le dernier message du client**. Ensuite WhatsApp n'autorise plus que des modèles payants, qu'Unitlify n'utilise volontairement pas. L'éditeur indique quand la fenêtre est fermée ; contactez alors par e-mail ou téléphone.
- Les réponses envoyées depuis l'application WhatsApp Business figurent dans le dossier comme messages de l'application.
- Le champ **Boîte mail** de la connexion définit quelle équipe voit les dossiers WhatsApp et est notifiée.

Coûts : messages entrants et réponses dans les 24 heures sont gratuits chez Meta. Unitlify n'envoie ni messages marketing ni modèles.

Déconnecter supprime la connexion ; l'application continue de fonctionner normalement.

Signature et mentions obligatoires

Signature : sous **Paramètres** → **E-mail**, vous définissez une signature par défaut pour les réponses du Service Center ; chaque boîte peut avoir la sienne. Variables : `{name}` (collaborateur qui répond, tel qu'affiché dans le chat), `{mailbox}` (nom de la boîte), `{company}`, `{phone}`, `{website}`, `{email}` (adresse de réponse de la boîte). Sans signature, « Nom · Entreprise » apparaît sous la réponse comme avant.

Mentions obligatoires : en droit allemand, les e-mails professionnels d'une GmbH, UG ou AG doivent indiquer la raison sociale avec forme juridique, le siège, le tribunal et le numéro de registre ainsi que les représentants légaux (§ 35a GmbHG, § 37a HGB, § 80 AktG). Unitlify ajoute cette ligne automatiquement à la fin de **chaque** mail client de l'entreprise, y compris confirmations de réservation et liens de paiement, dans la langue du mail. Les données viennent de **Paramètres** → **Entreprise** → **Taxes et enregistrement** : raison sociale, adresse, registre du commerce (p. ex. « Amtsgericht Charlottenburg HRB 291111 B »), **gérants** (nouveau, noms seulement, p. ex. « Dean Kidder, Dominik Kriehuber » ; pour une AG saisir « Vorstand : nom ») et n° TVA. Le pied de page a le format bloc habituel : raison sociale et adresse, téléphone, e-mail et web, puis siège, tribunal d'enregistrement, représentants et n° TVA. Un champ vide signifie une ligne absente ; vérifiez donc les données une fois complètement.

Protection des données

Les mails entrants sont stockés chiffrés comme tous les messages de dossier. La connexion Microsoft reste chez Microsoft ; Unitlify ne reçoit qu'une autorisation d'accès chiffrée à la boîte et aucun mot de passe. Vous pouvez la révoquer à tout moment via **Déconnecter** ou dans votre centre d'administration Microsoft 365.

Liste de contrôle en cas de problème

Quoi	Où
« Connexion perturbée » ou texte d'erreur rouge sur la boîte	Cliquer sur **Relever maintenant**. Si l'erreur persiste, **Déconnecter** et reconnecter.
Erreur `graph:401` juste après la connexion	La boîte n'est pas encore entièrement configurée chez Microsoft (licence récente). Le relevé réessaie automatiquement toutes les deux minutes.
Microsoft indique « Approbation de l'administrateur requise »	Se connecter avec le compte admin Microsoft 365 de votre entreprise ou faire consentir l'admin.
Adresse privée (outlook.fr, hotmail)	Impossible, il faut une boîte professionnelle Microsoft 365.
Le mail n'arrive pas dans le Service Center	Attendre deux minutes ou **Relever maintenant**. Seuls les mails postérieurs à la connexion sont lus. Vos propres envois sont ignorés.
Les mails clients partent du mauvais expéditeur	Vérifier l'affectation : offre (Informations de base → Boîte mail) avant site avant réglage de l'entreprise.