

Configuration des Notifications Helpdesk

Envoi automatique aux abonnés lors de la création d'un ticket

Client Mediprix	Solution Odoo 19	Module Assistance
---------------------------	----------------------------	-----------------------------

Objectif

Par défaut, OdooBot envoie un accusé de réception uniquement au client créateur du ticket. Cette configuration ajoute un envoi automatique aux abonnés de l'équipe Helpdesk, sans modifier les modèles natifs Odoo (compatible avec les mises à jour).

Flux après configuration

Client envoie un mail à l'alias :

- > Ticket créé dans Odoo
- > OdooBot envoie l'accusé de réception au client (comportement standard)
- > Automatisation envoie une notification aux abonnés de l'équipe

1. Ajouter des abonnés à l'équipe :

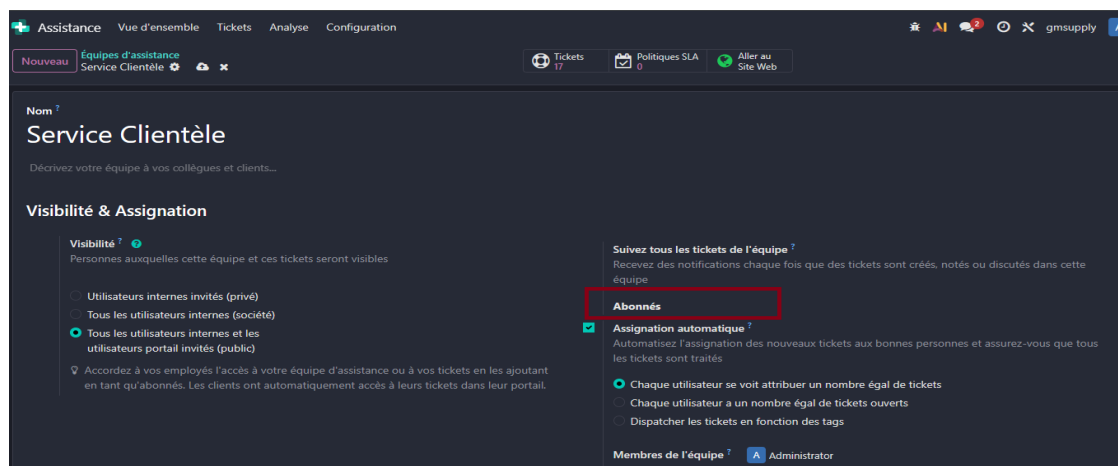
La section **Abonnés** (visible dans la configuration de l'équipe sous Assistance > Configuration > Équipes) permet de définir les personnes qui seront notifiées sur tous les tickets de l'équipe.

Pour ajouter un abonné :

Cliquer dans le champ Abonnés :

1. Saisir le nom ou l'adresse e-mail de la personne
2. Sélectionner le contact dans la liste
3. Sauvegarder la fiche équipe

Une fois ajouté, l'abonné recevra une notification à chaque fois qu'un ticket est créé, mis à jour ou commenté dans cette équipe.



The screenshot shows the configuration page for the 'Service Clientèle' team. The 'Abonnés' section is highlighted with a red box. It includes the following options:

- Abonnés**
- Assignation automatique**
 - Chaque utilisateur se voit attribuer un nombre égal de tickets
 - Chaque utilisateur a un nombre égal de tickets ouverts
 - Dispatcher les tickets en fonction des tags

The 'Membres de l'équipe' section shows 'Administrateur' as the only member.

2. Création du modèle e-mail pour les abonnés

Créer un nouveau modèle d'e-mail dédié. Ce modèle est indépendant des modèles natifs Odoo et résiste aux mises à jour.

N	Chemin / Champ	Valeur a saisir
1	Nom du modèle	Assistance : Notification abonnés - Nouveau ticket
2	S'applique a	Ticket d'assistance
3	A (e-mails) — onglet Paramètres	Adresse(s) des abonnés à notifier

Code HTML a coller dans le Corps du modèle :

```
<div>
  Hello,<br/><br/>
  A new ticket has been created and requires your attention.<br/><br/>
  <strong>Customer :</strong> <t t-out="object.sudo().partner_id.name or
object.sudo().partner_name or 'Unknown'">Unknown</t><br/>
  <strong>Reference :</strong> <t t-out="object.ticket_ref or ''">15</t><br/>
  <strong>Subject :</strong> <t t-out="object.name or ''">Subject</t><br/>
  <strong>Team :</strong> <t t-out="object.team_id.name or
''">Support</t><br/><br/>
  <div style="text-align: center; padding: 16px 0px 16px 0px;">
    <a t-attf-style="background-color:
{{object.company_id.email_secondary_color or 'rgb(113, 75, 103)'}}; padding:
5px 10px; text-decoration: none; color: {{object.company_id.email_primary_color
or '#FFFFFF'}}; border-radius: 4px; font-size: 14px;" t-att-
href="object.get_portal_url()" target="_blank">View Ticket</a>
  </div>
  Best regards,<br/><br/>
  <t t-out="object.team_id.name or 'Helpdesk'">Helpdesk</t> Team
</div>

<div>
  Bonjour,<br/><br/>
  Un nouveau ticket a été créé et nécessite votre attention.<br/><br/>
  <strong>Client :</strong> <t t-out="object.sudo().partner_id.name or
object.sudo().partner_name or 'Inconnu'">Inconnu</t><br/>
  <strong>Référence :</strong> <t t-out="object.ticket_ref or ''">15</t><br/>
  <strong>Sujet :</strong> <t t-out="object.name or ''">Sujet</t><br/>
  <strong>Équipe :</strong> <t t-out="object.team_id.name or
''">Support</t><br/><br/>
  <div style="text-align: center; padding: 16px 0px 16px 0px;">
    <a t-attf-style="background-color:
{{object.company_id.email_secondary_color or 'rgb(113, 75, 103)'}}; padding:
5px 10px; text-decoration: none; color: {{object.company_id.email_primary_color
or '#FFFFFF'}}; border-radius: 4px; font-size: 14px;" t-att-
href="object.get_portal_url()" target="_blank">Voir le Ticket</a>
  </div>
  Cordialement,<br/><br/>
  <t t-out="object.team_id.name or 'Helpdesk'">Helpdesk</t> Team
</div>
```

Nouveau Modèles d'e-mail
Assistance : Notification abonnés - Nouveau ticket ✖

Aperçu Ajouter une action contextuelle

Nom du modèle ?
Assistance : Notification abonnés - Nouveau ticket

S'applique à ? Ticket d'assistance

Sujet ? {{ object.name }}

Corps Paramètres Options

Bonjour,

Un nouveau ticket a été créé et nécessite votre attention.

Client : Inconnu
Référence : 15
Sujet : Sujet
Équipe : Support

[Voir le Ticket](#)

Champ destinataires — deux options

Tous les abonnés de l'équipe (dynamique) :

```
{{ ',';join([p.email for p in object.team_id.message_partner_ids if p.email]) }}
```

Aperçu Ajouter une action contextuelle

Nom du modèle ?
Assistance : Notification abonnés - Nouveau ticket

S'applique à ? Ticket d'assistance

Sujet ? {{ object.name }}

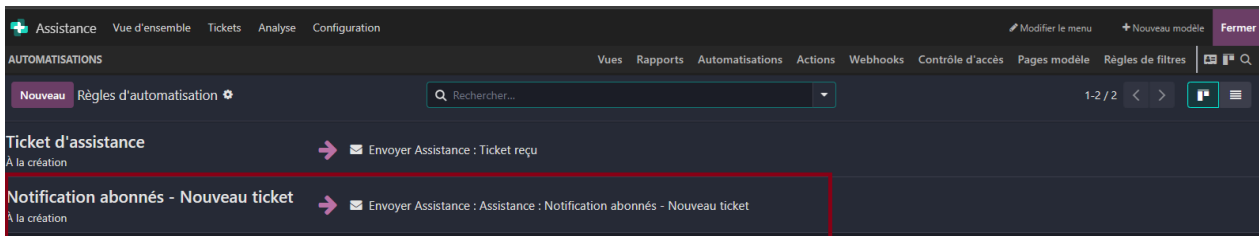
Corps Paramètres Options

EXPÉDITEUR ET DESTINATAIRES	TECHNIQUE
Adresse d'envoi ? {{ (object.team_id.alias_email_from or object.company_id.email_formatted or ot	Langue ?
Destinataires par défaut ? <input type="checkbox"/>	Suppression automatique ?
À (e-mails) ? {{ ',';join([p.email for p in object.team_id.message_partner_ids if p.email]) }}	Date d'envoi planifiée ?
À (partenaires) ? Identifiants des partenaires destinataires, séparés par des virgules	
Cc ? Copie carbone séparée par des virgules des adresses des destinataires	
Adresse de réponse ? Saisir les réponses dans le chat	

3. Création de la règle d'automatisation (Studio)

Cette règle déclenche l'envoi du modèle à chaque création de ticket. Créée via Studio.

N	Champ	Valeur
1	Nouveau	Créer une nouvelle règle
2	Modèle	Ticket d'assistance
3	Déclencheur	À la création
4	Type d'action	Envoyer un e-mail
5	Modèle d'e-mail	Assistance : Notification abonnés - Nouveau ticket



4. Configuration de la langue (Français)

Odoo envoie les e-mails dans la langue configurée sur la fiche de chaque contact.

- Par utilisateur : Paramètres > Utilisateurs > ouvrir l'utilisateur > Préférences > Langue > Français (FR)
- Par contact externe : Contacts > ouvrir le contact > Ventes et achats > Langue > Français (FR)
- Par défaut : Paramètres > Traductions > Langues > French/Français > Langue par défaut

5. File d'attente des e-mails

Si les e-mails restent en statut "Sortant" sans partir automatiquement :

- Paramètres > Technique > Automatisation > Actions planifiées
- Chercher : "Mail: Envoyer les e-mails en file d'attente"
- Vérifier que la tâche est active et que la fréquence est de 5 minutes maximum
- Pour vérifier les logs : Paramètres > Technique > E-mail > E-mails sortants