

## Publik - Development #21698

### Prévisualisation des mails par l'instructeur avant validation et envoi

08 février 2018 08:14 - Victor Claudet

<b>Statut:</b>	Nouveau	<b>Début:</b>	08 février 2018
<b>Priorité:</b>	Normal	<b>Echéance:</b>	
<b>Assigné à:</b>		<b>% réalisé:</b>	0%
<b>Catégorie:</b>		<b>Temps estimé:</b>	0:00 heure
<b>Version cible:</b>		<b>Club:</b>	
<b>Patch proposed:</b>	Non		
<b>Planning:</b>			

#### Description

Je sais que c'est un sujet qui a déjà abordé mais impossible de retrouver la trace dans les tickets.

Ça m'a été demandé de manière quasi-systématique ces derniers temps : que les agents puissent prévisualiser le mail qui sera envoyé à l'utilisateur.

Soit avant saisie d'un commentaire par exemple, pour éviter de répéter les formules de politesses déjà présentes dans le modèle.  
Soit au moment de la validation du commentaire pour avoir le rendu de ce qui sera effectivement envoyé.

#### Historique

##### #1 - 08 février 2018 09:21 - Frédéric Péters

Soit avant saisie d'un commentaire par exemple, pour éviter de répéter les formules de politesses déjà présentes dans le modèle.

Avant le commentaire et donc avant de connaître le contenu du message, ça me semble compliqué de faire une prévisualisation. Ou alors c'est autre chose, qui revient à "afficher un message au-dessus du champ commentaire pour dire qu'il n'est pas utile de répéter les formules de politesse".

Soit au moment de la validation du commentaire pour avoir le rendu de ce qui sera effectivement envoyé.

Au moment de la validation on n'a aucune idée de ce qu'il va devenir, peut-être que dans le workflow il y a un appel webservice qui permet d'obtenir une info qui va altérer le contenu de l'email, voire en empêcher l'envoi, etc.

Le seul moment possible pour voir le contenu qui sera envoyé, c'est le moment de l'envoi, et à la place d'une action d'envoi d'email non interactive, on aurait un mode "prévisu" qui arrêterait le traitement du workflow, afficherait le rendu du message et de là on pourrait avoir les changements de statuts pour continuer vers le statut qui enverra pour de bon l'email, ou revenir en arrière, etc.

~~

Pour ma part je préférerais qu'il n'y ait rien de tout cela, qu'une action puisse être prise par l'agent sans qu'il ait à se demander si le commentaire qu'il va taper servira dans l'affichage de l'historique, dans l'envoi d'une notification, dans l'envoi d'un email, dans la préparation d'un courrier papier, etc. (parce que cette direction c'est le plan "action réponse multi-canal")