

LIVE CHAT, FORMULAIRE DE CONTACT ET SYSTEME DE TICKETS

Intégré de chat en direct, formulaire de contact et système de tickets (helpdesk) pour PrestaShop, autogéré, gratuit pour toujours ! 3-en-1 service client complet pour communiquer avec vos clients en ligne et augmenter vos ventes.

Un produit de PrestaHero

Contenu

I. BIENVENU 3

II. INTRODUCTION 3

III. INSTALLATION 4

IV. CONFIGURATION 5

1. Paramètres 6

1.1. Chat en direct de configuration 6

1.2. Configuration du Système de billetterie 33

1.3. Département de configuration 42

1.4. Le personnel de configuration 43

2. Les billets 44

3. Tableau de bord 45

4. Aider 47

V. MERCI 47

I. BIENVENU

Merci d’avoir acheté notre produit. Nous espérons vous guider dans tous les aspects de l’installation du module et de la configuration du module dans ce document. Jef vous avez des questions qui dépassent le cadre de cette documentation, n’hésitez pas à nous contacter.

II. INTRODUCTION

Dans monde de commerce électronique, la vitesse est roi. De l'expédition du jour au lendemain à l'accès instantané à votre produit ou service, vos clients veulent des produits maintenant - et ils les reçoivent généralement. Cependant, ce n'est pas le cas en matière de service à la clientèle. Les recherches montrent que le temps de réponse moyen des demandes de service à la clientèle sur les médias sociaux est de 10 heures. Pire encore, les temps de réponse par e-mail prennent plus de 12 heures ! Ceci est inacceptable. Et des retards comme celui-ci vous feront perdre des clients.

Mais, comment pouvez-vous répondre rapidement à vos clients ? C’est simple : utilisez le chat en direct.

Le module **Live chat, Formulaire de contact et Système de tickets** vous permet d'avoir des conversations en temps réel avec vos clients lorsqu'ils sont sur votre site Web. C’est rapide, pratique et les clients adorent cela car il est 100 fois plus rapide que tout autre canal de service numérique.

Live chat, Formulaire de contact et Système de tickets est un module de chat en ligne, formulaire de contact et d'assistance en ligne 3-en-1 pour PrestaShop, qui peut considérablement améliorer votre service d'assistance à la clientèle. Il apporte non seulement la meilleure expérience de conversation pour chaque utilisateur, mais vous aide également à collecter et à gérer les billets de soutien envoyés par vos clients.

** « **LIVE CHAT, FORMULAIRE DE CONTACT ET SYSTEME DE TICKETS** » est compatible avec PrestaShop de la version 1.5.x, 1.6.x, 1.7.x à la version 8.x*

III. INSTALLATION

1. Naviguez vers « **Modules/Modules et services** », cliquez sur « **Télécharger un module/Sélectionner un fichier** ».

2. Sélectionnez le fichier de module « **ets_livechat.zip »** à partir de votre ordinateur, puis cliquez sur **« Ouvrir »** pour installer.

❖ Cliquez sur le bouton **« Configurer »** du module que vous venez d'installer pour ouvrir la page de configuration du module.

Accès rapide

Vous pouvez également accéder à la page de configuration de **LIVE CHAT, FORMULAIRE DE CONTACT ET SYSTEME DE TICKETS** via le menu d'accès rapide.



Remarque : Si vous utilisez notre version gratuite « **Live chat** », vous devrez désinstaller la version gratuite avant d'installer cette version premium.

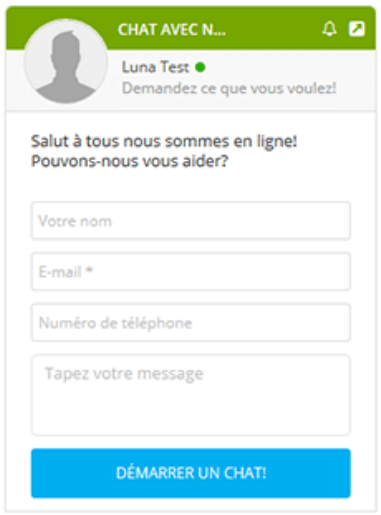
IV. CONFIGURATION

1. Paramètres

1.1. Chat en direct de configuration

Les statuts

Live chat, Formulaire de contact et Système de tickets prend en charge 4 statuts de discussion : en ligne, occupé, invisible et hors connexion. Ci-dessous se trouve la boîte de chat sur front office pour chaque statut.



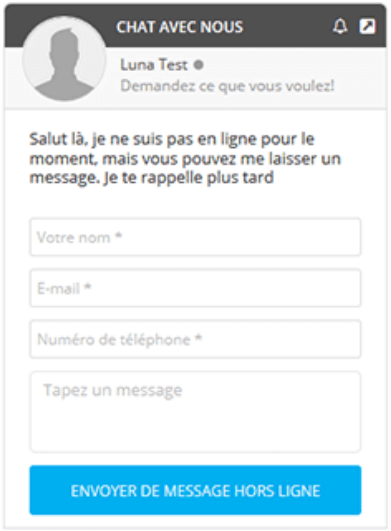
En ligne



Occupé

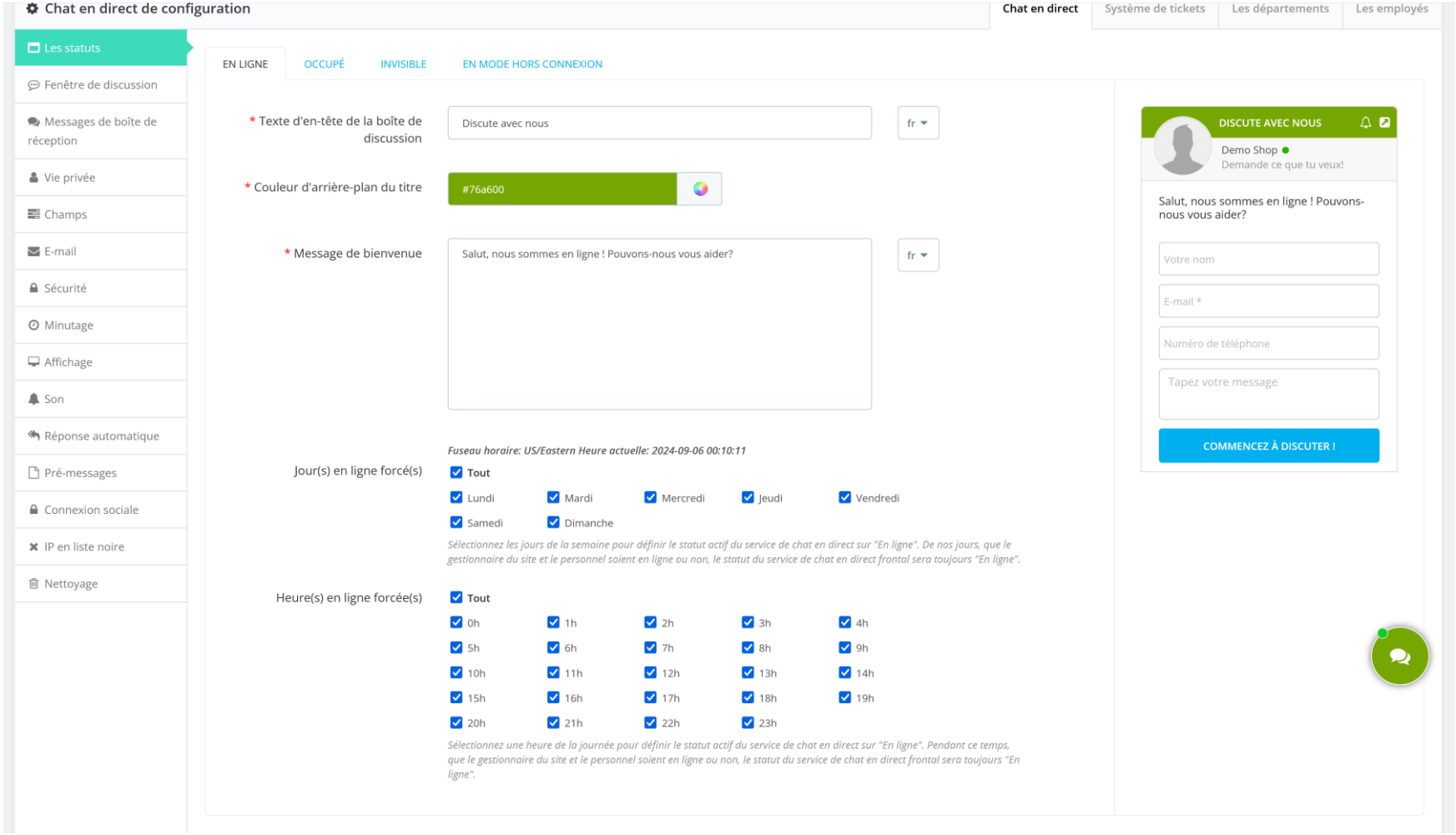


Invisible

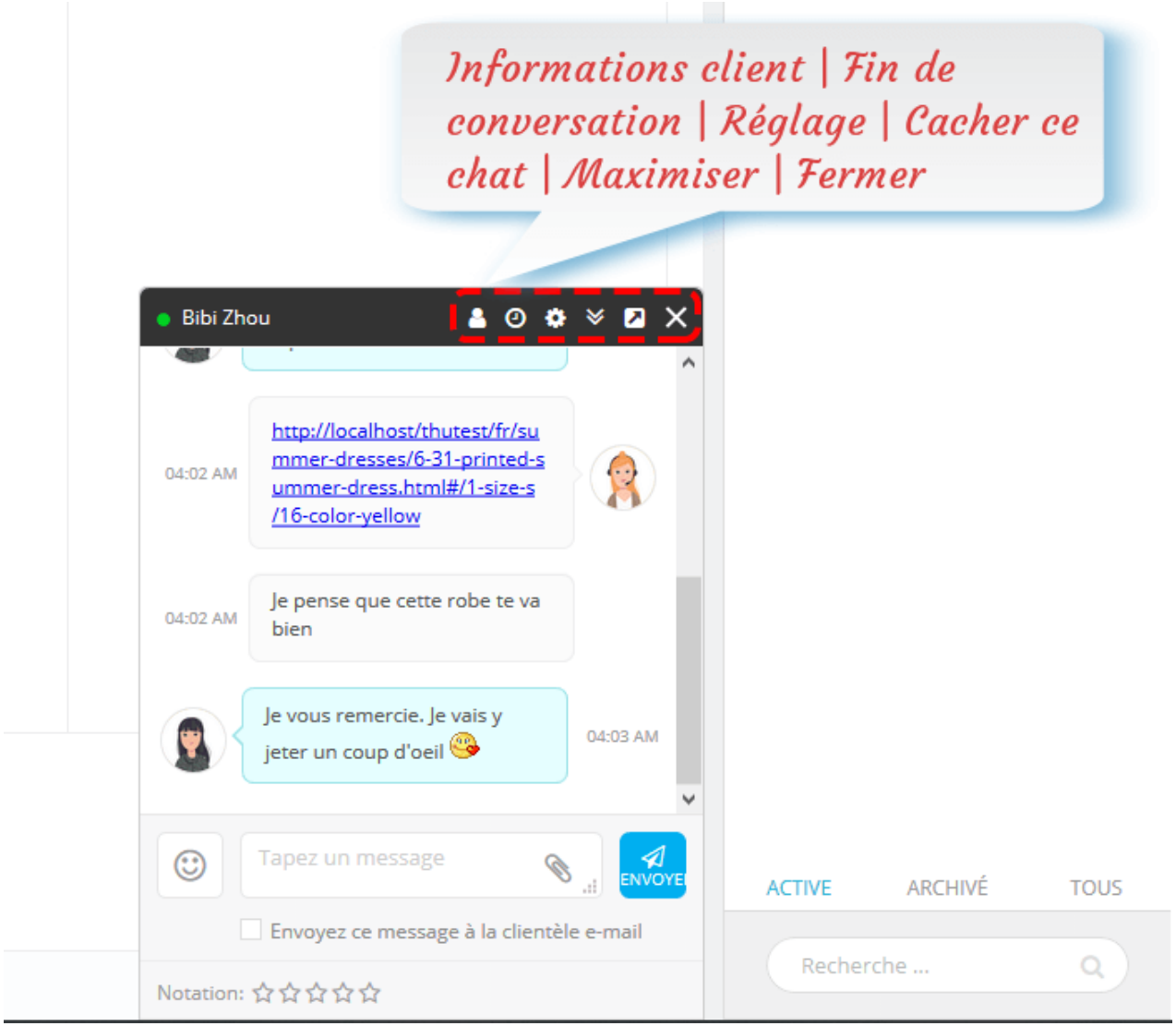


Hors ligne

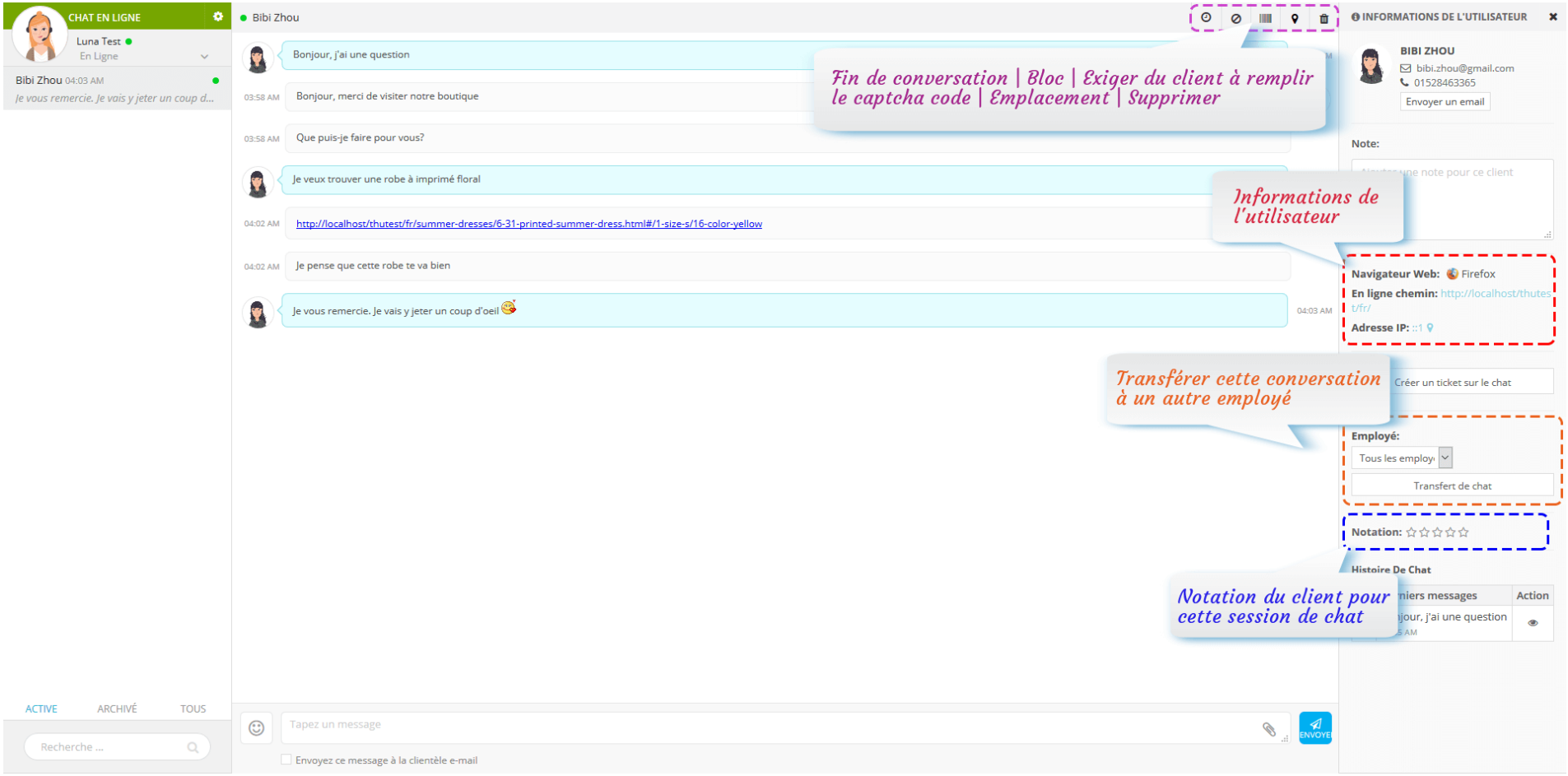
Sur cet onglet « **Les statuts** », vous pouvez personnaliser le mode d'affichage de la boîte de chat sur le front end. Vous pouvez également définir l'heure de changement automatique de votre statut en ligne sur « Forcer en ligne ». Toutes les modifications sont affichées via l'aperçu de la boîte de discussion en temps réel à partir du module back office.

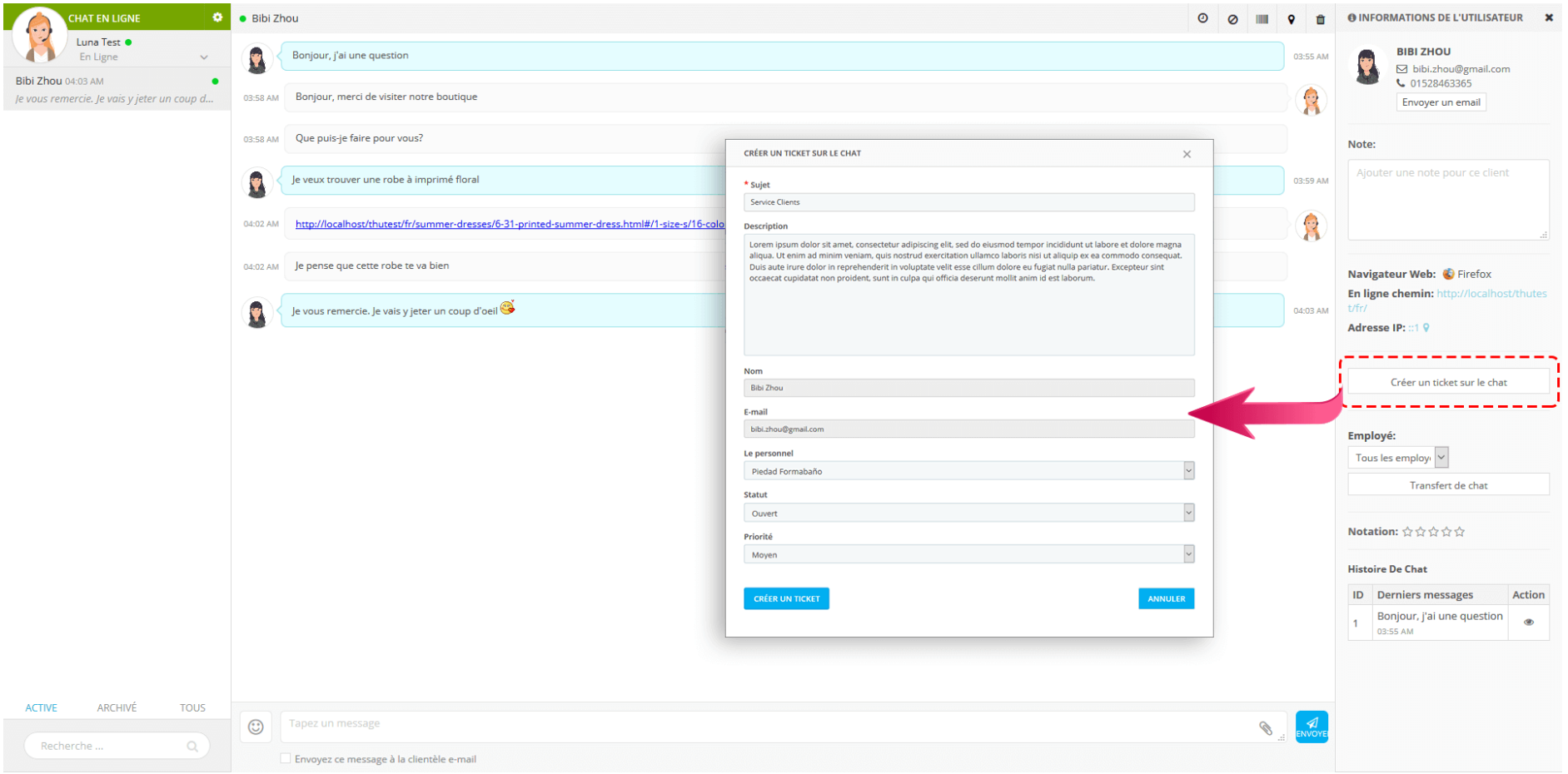


❖ **Boîte de chat sur le back-end** :



❖ **Boîte de chat maximisée sur le backend :**

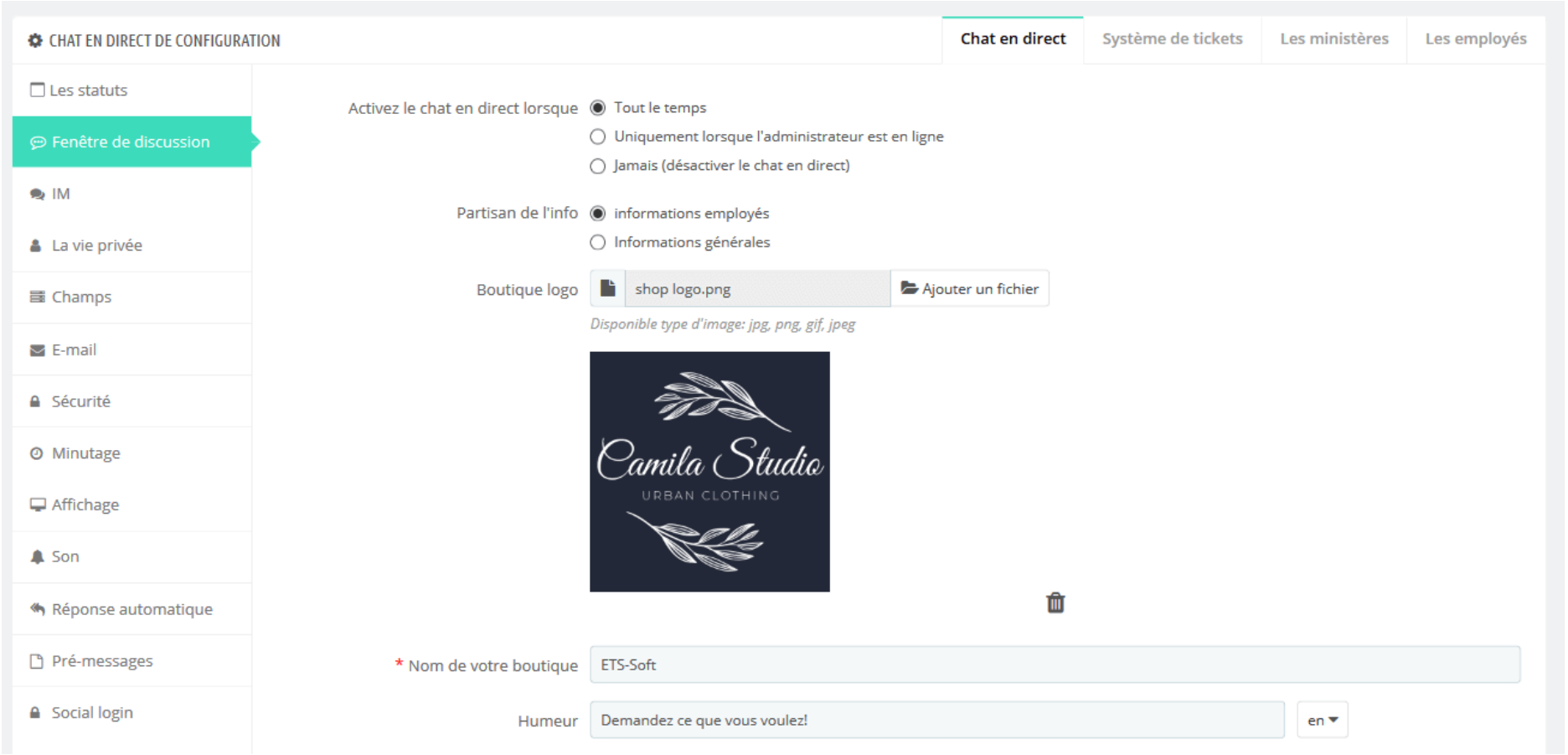




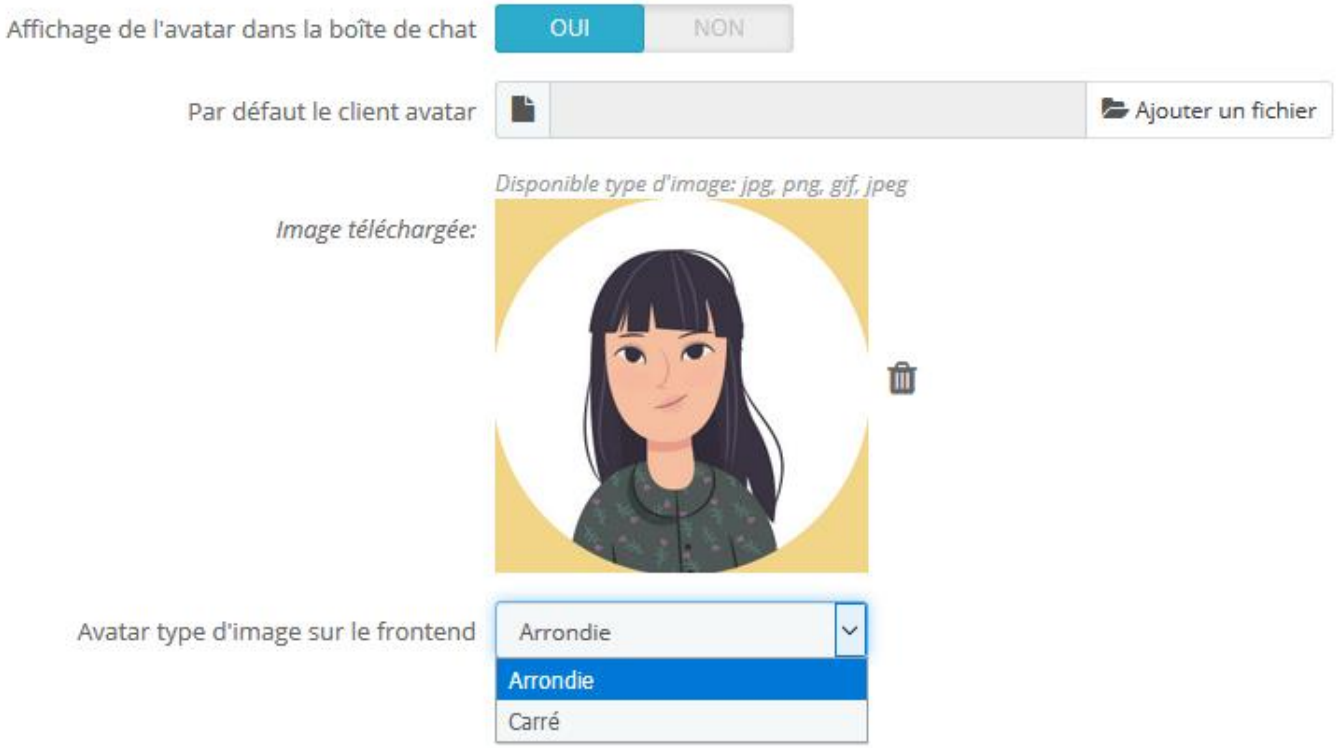
Boîte de chat

- **Activez le chat en direct lorsque** : sélectionner quand activer la fonction de chat en direct (tout le temps / uniquement lorsque l'administrateur est en ligne / jamais).

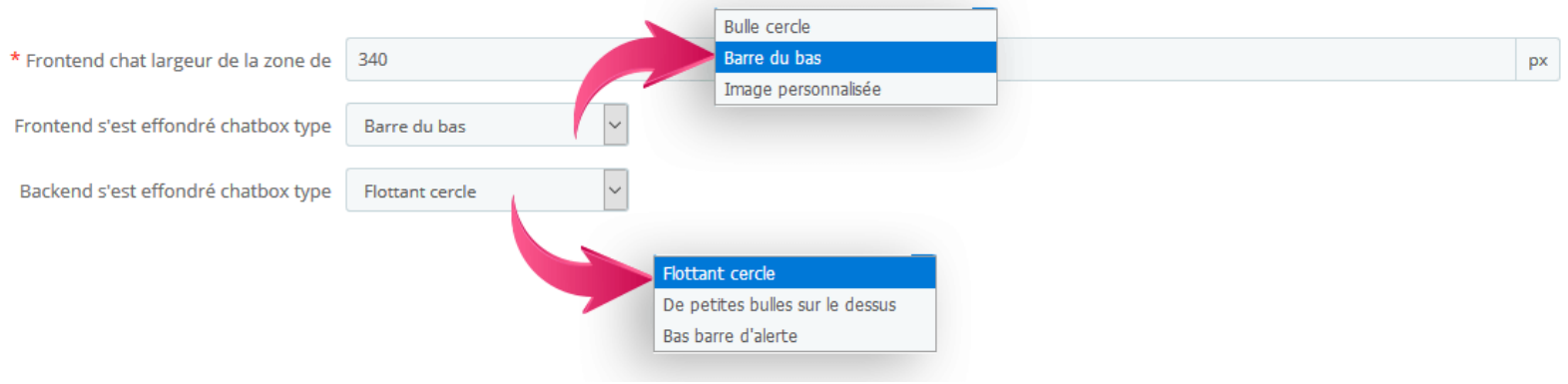
- **Partisan de l'info** : Vous pouvez choisir d'afficher des informations sur le personnel ou des informations générales sur la boîte de chat.
- **Boutique de l'info** : Téléchargez le logo de votre boutique, entrez le nom de votre boutique et votre texte d'humeur. Ils s'afficheront sur les boîtes de chat.



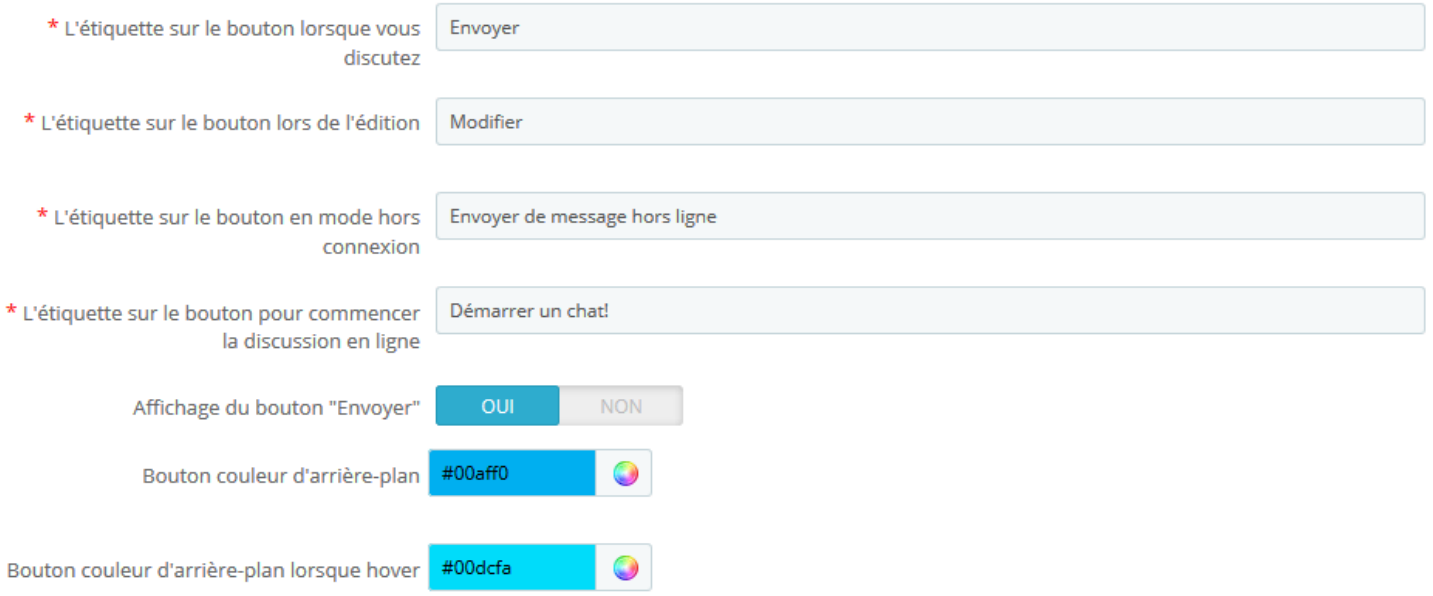
❖ **Paramètres de l'avatar :**



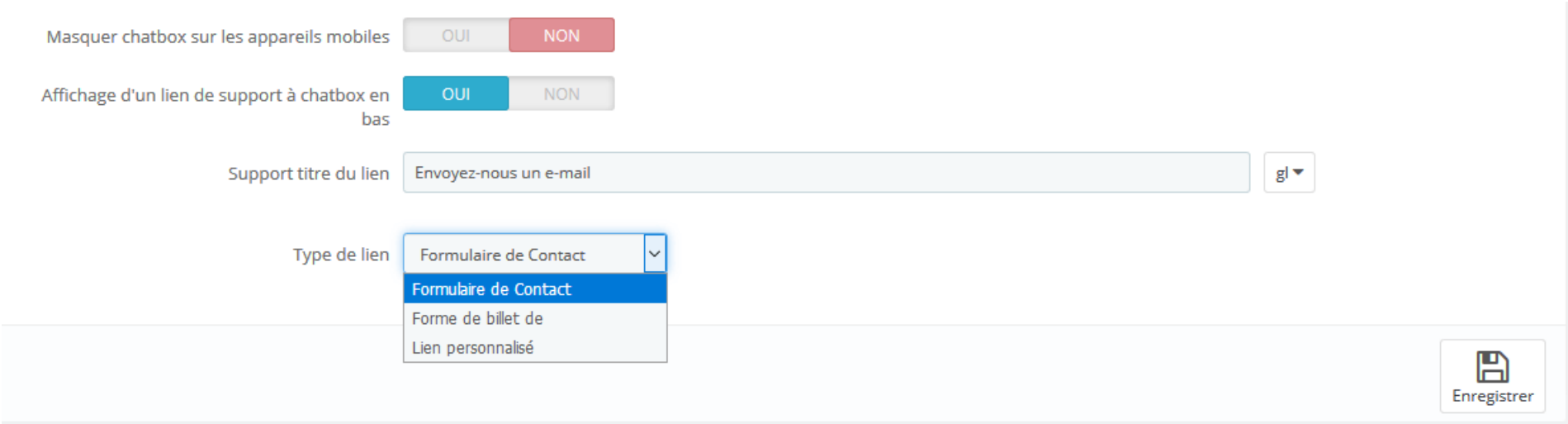
❖ **Paramètres de la boîte de chat** :



❖ **Paramètres du bouton** :

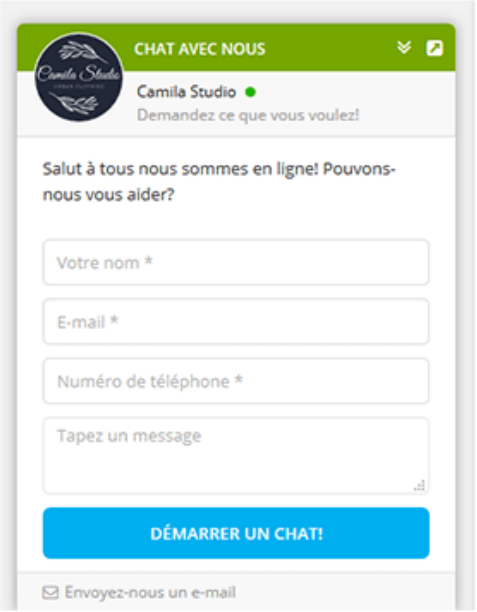


❖ **Autres** :

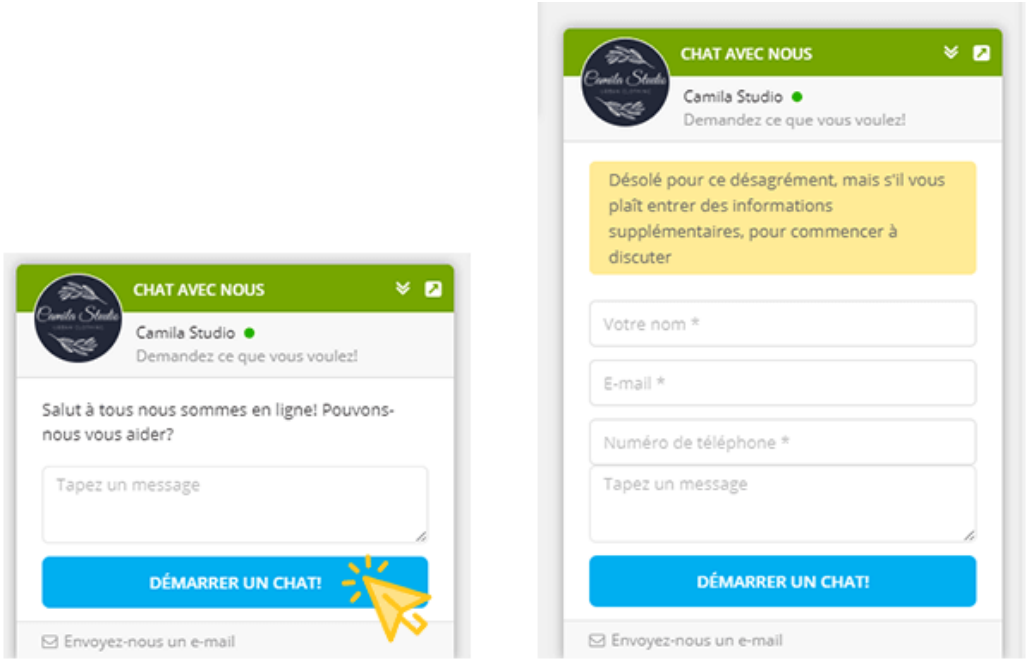


IM

❖ **Activer les 2 étapes pour lancer le chat** : si vous activez cette option, lorsque les clients de commencer à discuter, ils sont seulement requis pour entrer dans un seul message pour démarrer le chat. Après le premier message, les clients vont voir cette notification et d'entrer leurs informations pour continuer à chatter comme normal.

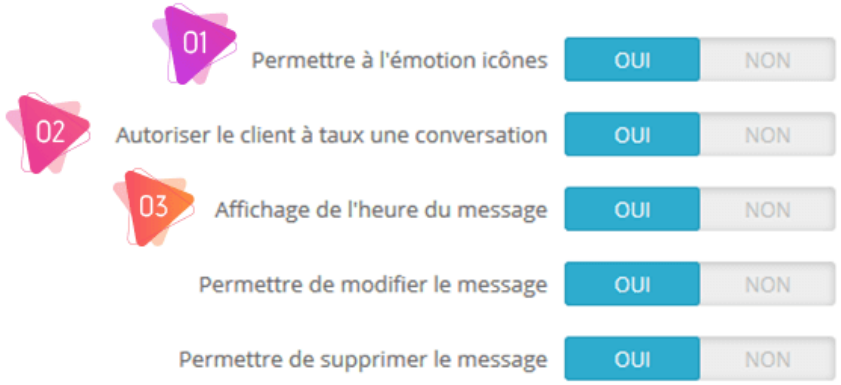


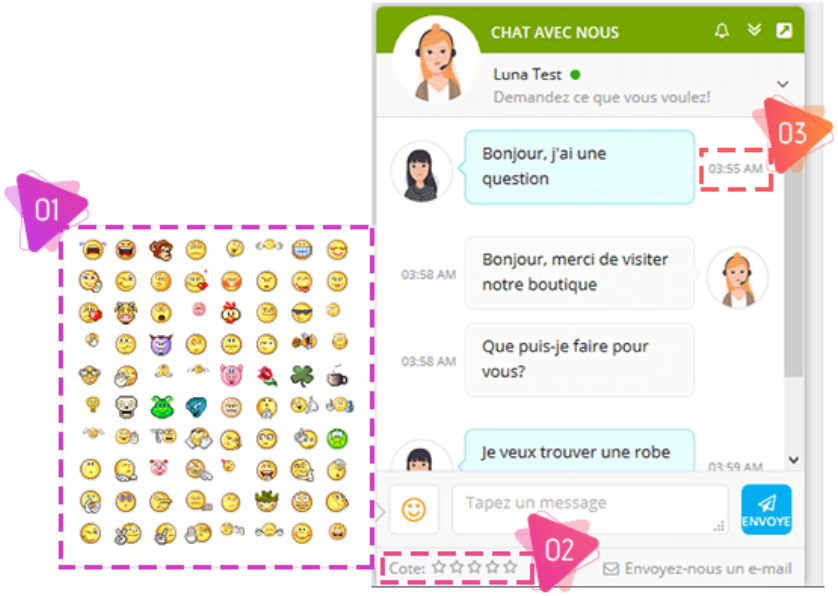
Normal



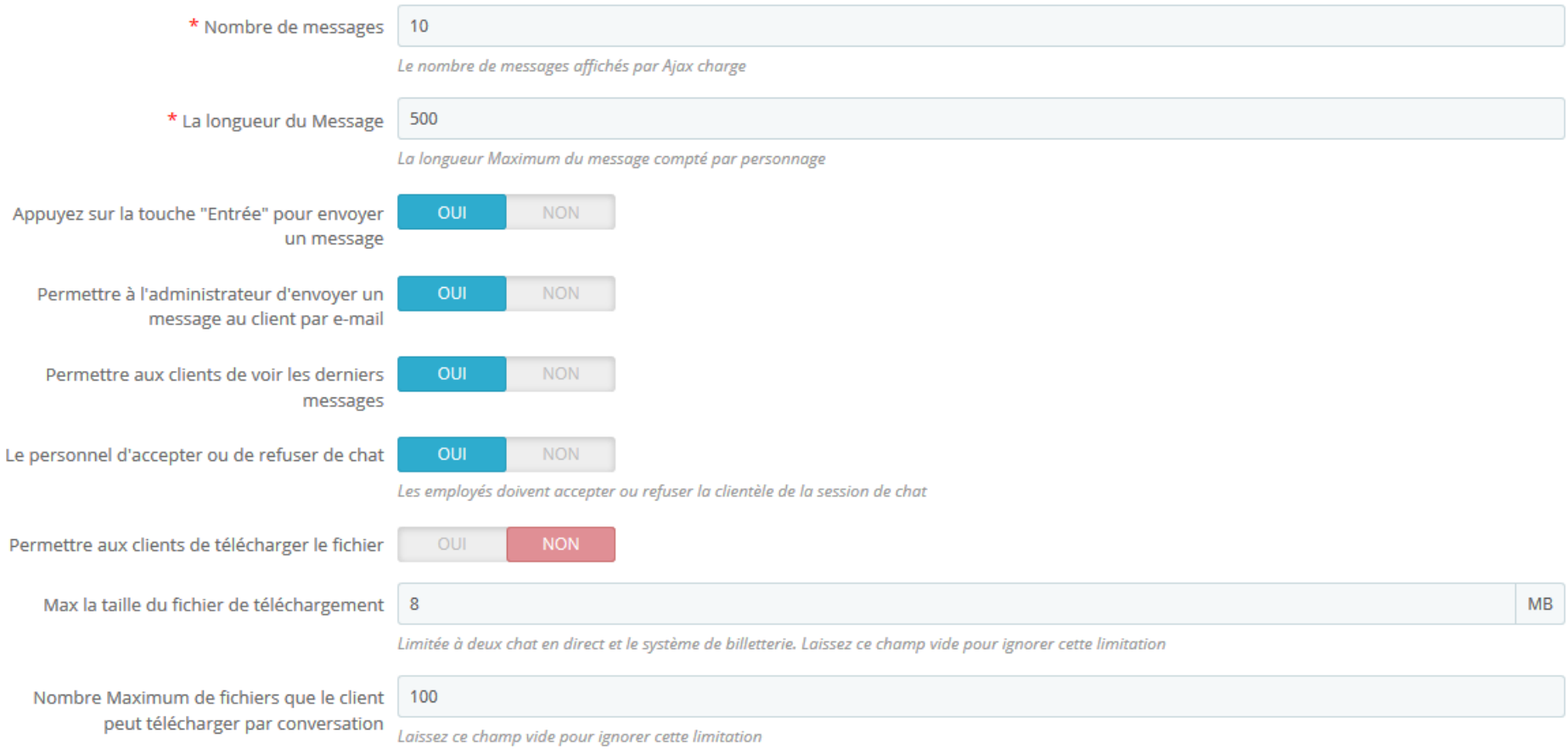
2 étapes pour lancer le chat

❖ **Caractéristiques de la boîte de chat** :

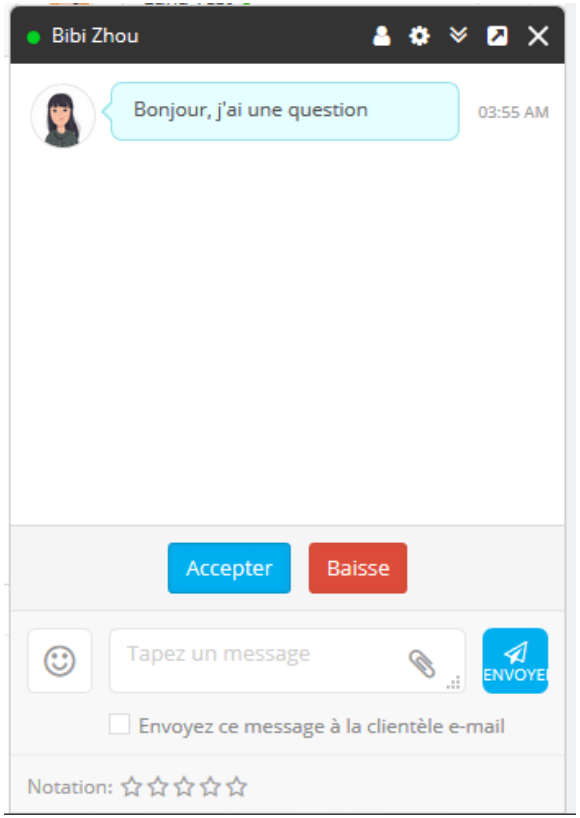




❖ **Paramètres du message** :



Pour l'option « **Le personnel d'accepter ou de refuser de chat** », lorsqu'un client commence une nouvelle session de chat, votre personnel doit cliquer manuellement sur le bouton « Accepter » pour commencer à répondre.

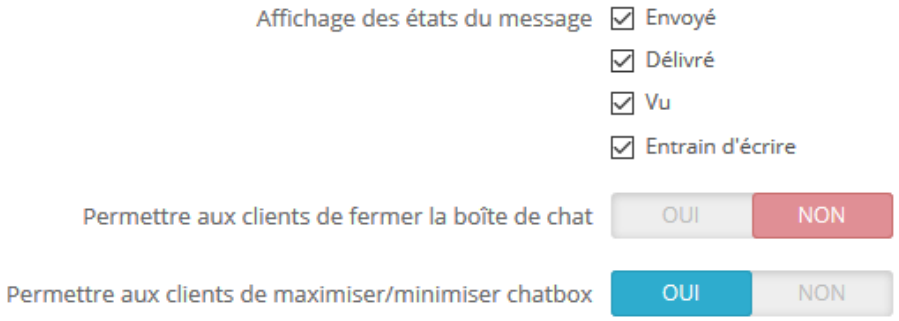


La vie privée

- **Coordonnées du client** : Vous pouvez autoriser vos clients à mettre à jour leurs informations de contact même après le début du chat.



❖ **Des états du message** : Vous pouvez sélectionner les statuts à afficher dans la boîte de chat.

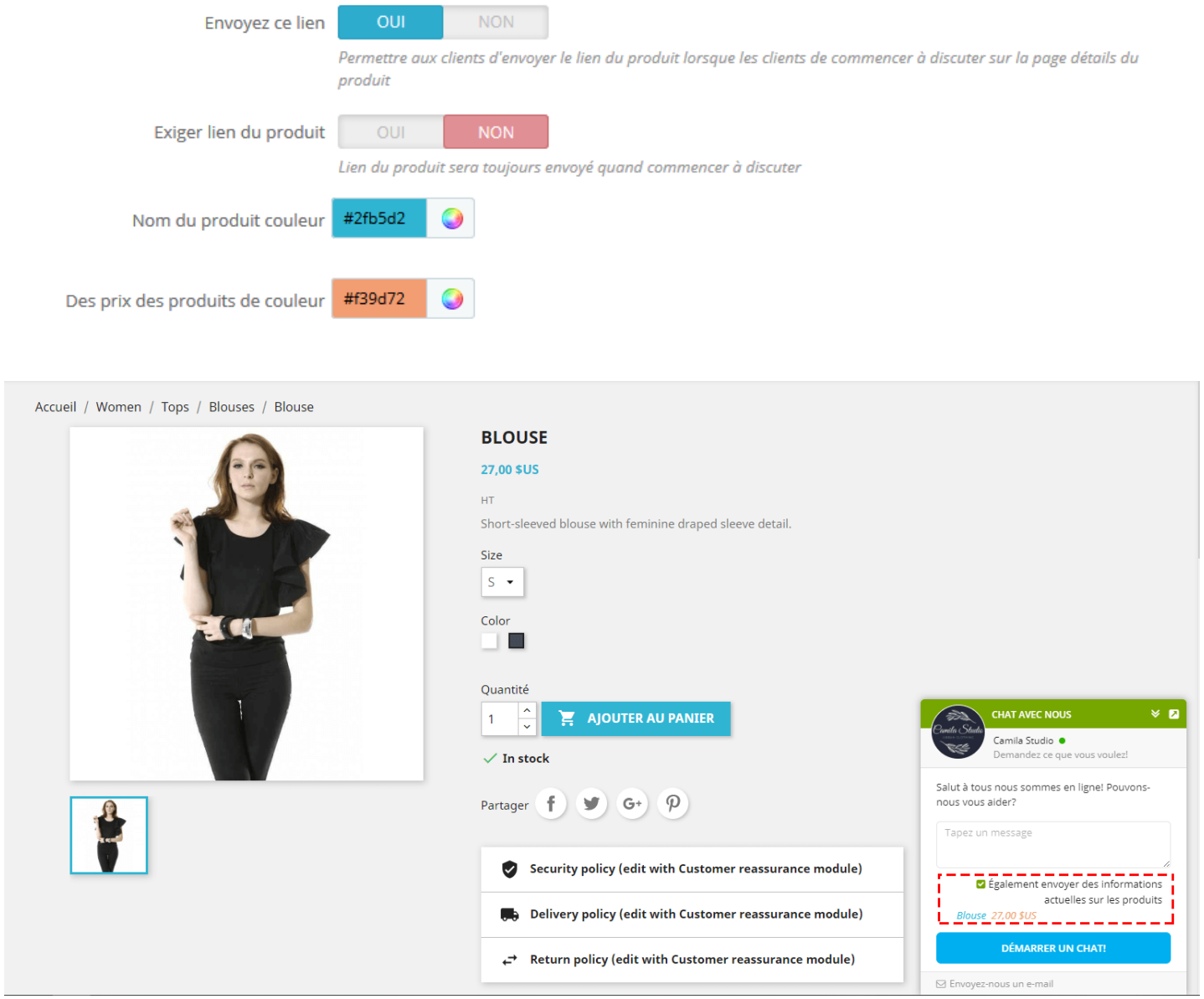


Champs

- **Champs de la boîte de chat** : Avant de discuter, les clients devront fournir les informations suivantes :



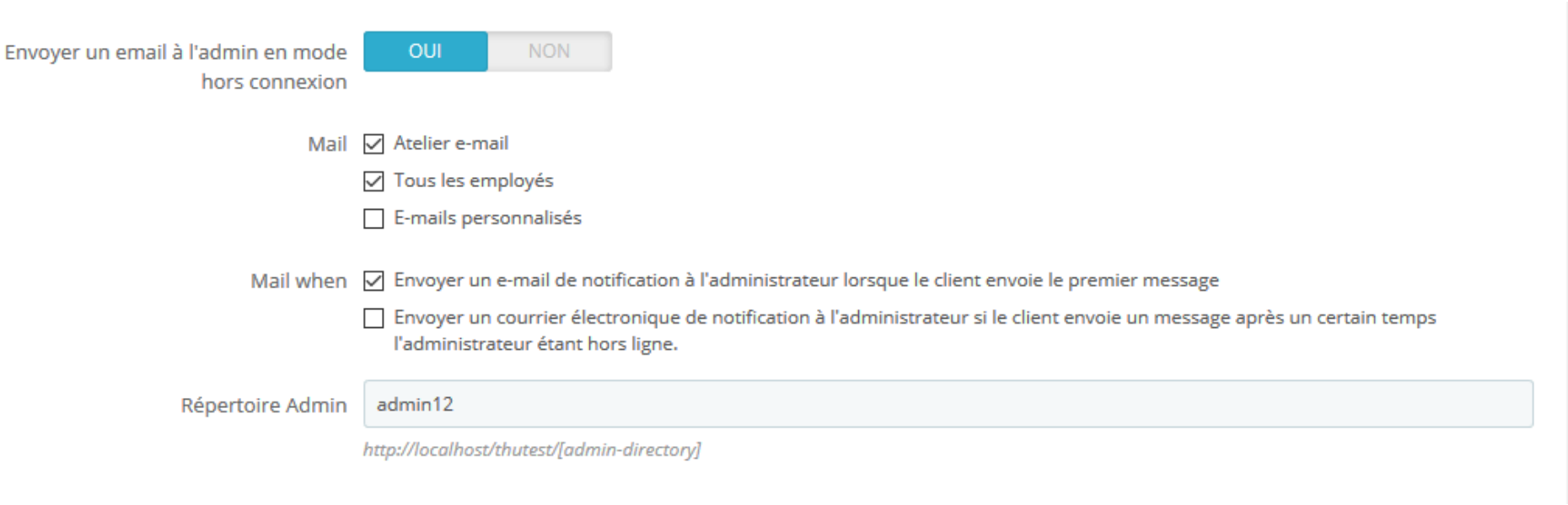
- **Envoyer un lien de produit via une boîte de chat** : Si votre client commence à discuter sur une page de détail du produit, il peut envoyer le lien du produit avec le premier message.


Envoyez ce lien
OUI
NON
Permettre aux clients d'envoyer le lien du produit lorsque les clients de commencer à discuter sur la page détails du produit
Exiger lien du produit
OUI
NON
Lien du produit sera toujours envoyé quand commencer à discuter
Nom du produit couleur
#2fb5d2
Des prix des produits de couleur
#f39d72
Accueil / Women / Tops / Blouses / Blouse
BLOUSE
27,00 $US
HT
Short-sleeved blouse with feminine draped sleeve detail.
Size
S
Color
Quantité
1
AJOUTER AU PANIER
In stock
Partager
Security policy (edit with Customer reassurance module)
Delivery policy (edit with Customer reassurance module)
Return policy (edit with Customer reassurance module)
CHAT AVEC NOUS
Camila Studio
Demandez ce que vous voulez!
Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?
Tapez un message
Également envoyer des informations actuelles sur les produits
Blouse 27,00 $US
DÉMARRER UN CHAT!
Envoyez-nous un e-mail

Email

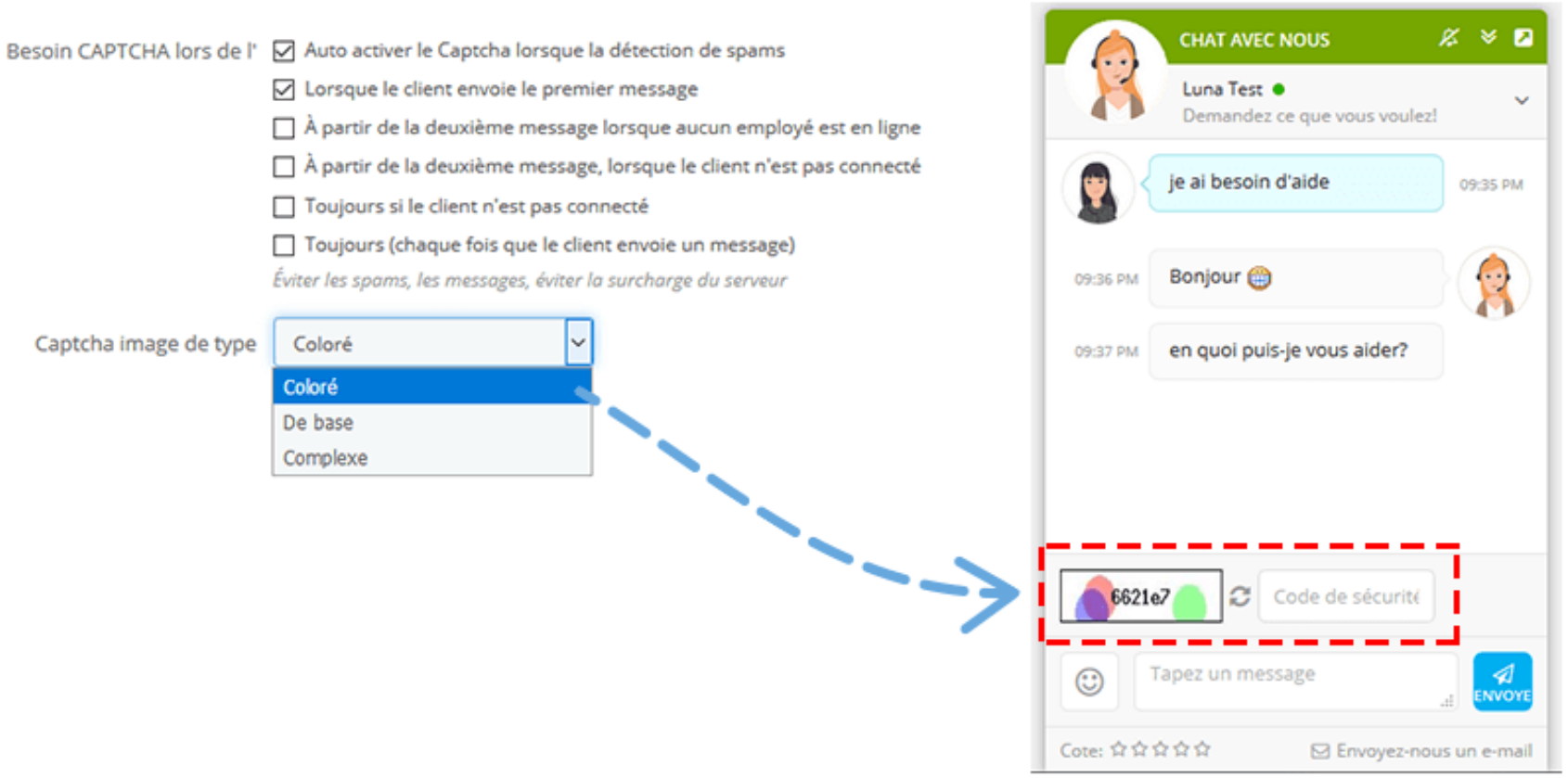
Sur cet onglet, vous pouvez configurer le mode de réception du courrier électronique lorsque vous ou votre personnel êtes hors ligne.

- Répertoire Admin : Lorsque ce champ est saisi, le bouton « **Connexion au back-office** » apparaît sur le courrier électronique envoyé à l'administrateur. Si ce champ est vide, le bouton n'apparaîtra pas.



Security

LIVE CHAT, FORMULAIRE DE CONTACT ET SYSTEME DE TICKETS est implémenté avec des couches multi-sécurité qui vous permettent d'activer différents niveaux de sécurité pour que votre conversation se débarrasse du spam et des attaquants. Vous pouvez choisir quand demander Captcha et le type d'image Captcha sur cet onglet.



Calendrier

- **Ouverture automatique de la zone de discussion** :



- **La vitesse de rafraîchissement** : Après la vitesse de rafraîchissement totale du frontend et du backend, s'il n'y a aucune action pendant ce temps, le message sera marqué comme « *hors ligne* ».

Par exemple : vitesse de rafraîchissement de l'interface = 10 000 ms (10 secondes) ; Vitesse de rafraîchissement de backend = 10 secondes.

=> Après 20 secondes sans aucune action, l'état du message devient « Hors ligne » avec une couleur gris foncé.

* La vitesse de rafraîchissement de l'interface

3000 ms

3000 ms est recommandé. L'augmentation de cette valeur peut réduire la charge de votre serveur, mais il va ralentir la vitesse de communication

Auto optimiser le frontend de la vitesse de rafraîchissement

OUI NON

* La vitesse de rafraîchissement de backend

3000 ms

3000 ms est recommandé. L'augmentation de cette valeur peut réduire la charge de votre serveur, mais il va ralentir la vitesse de communication

Auto optimiser le backend de la vitesse de rafraîchissement

OUI NON

❖ **Autres** :

* Met automatiquement en pause client de chat si elles ne sont pas actives dans

10 minute(s)

Fin de conversation automatiquement si il n'y a pas de nouveaux messages dans

60 minute(s)

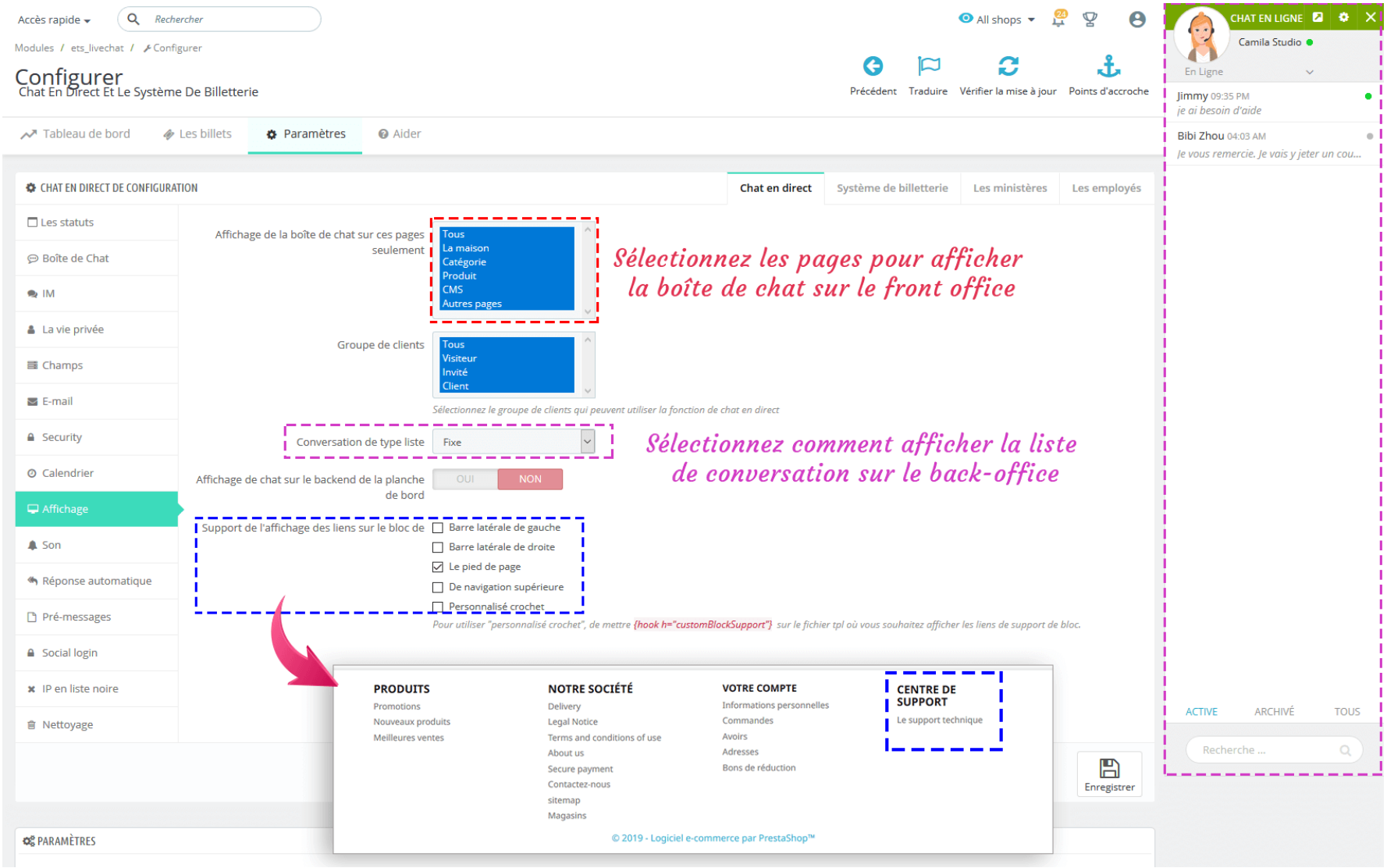
Vous pouvez laisser ce champ vide

Temps d'attente estimé

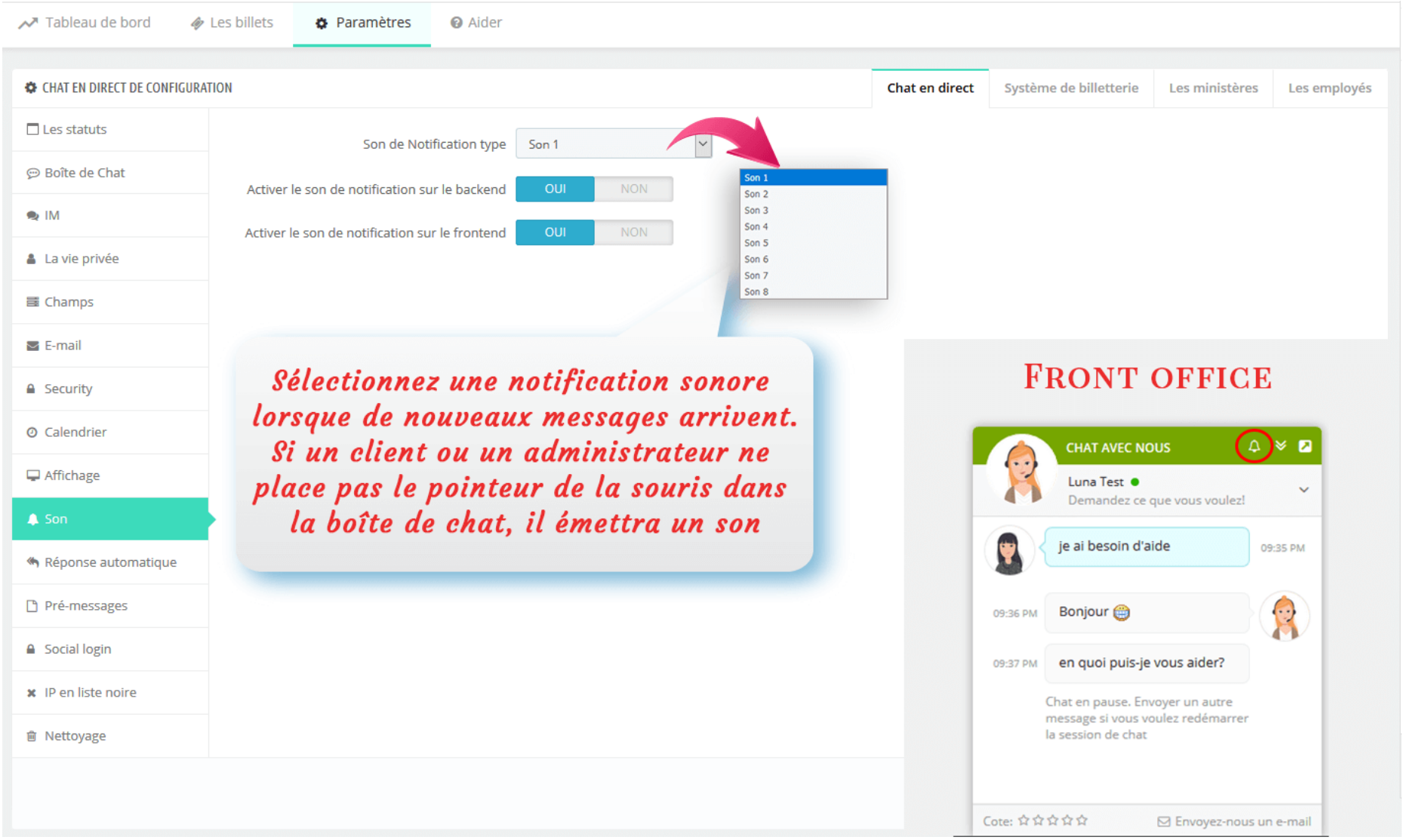
5 minute(s)

Vous pouvez laisser ce champ vide

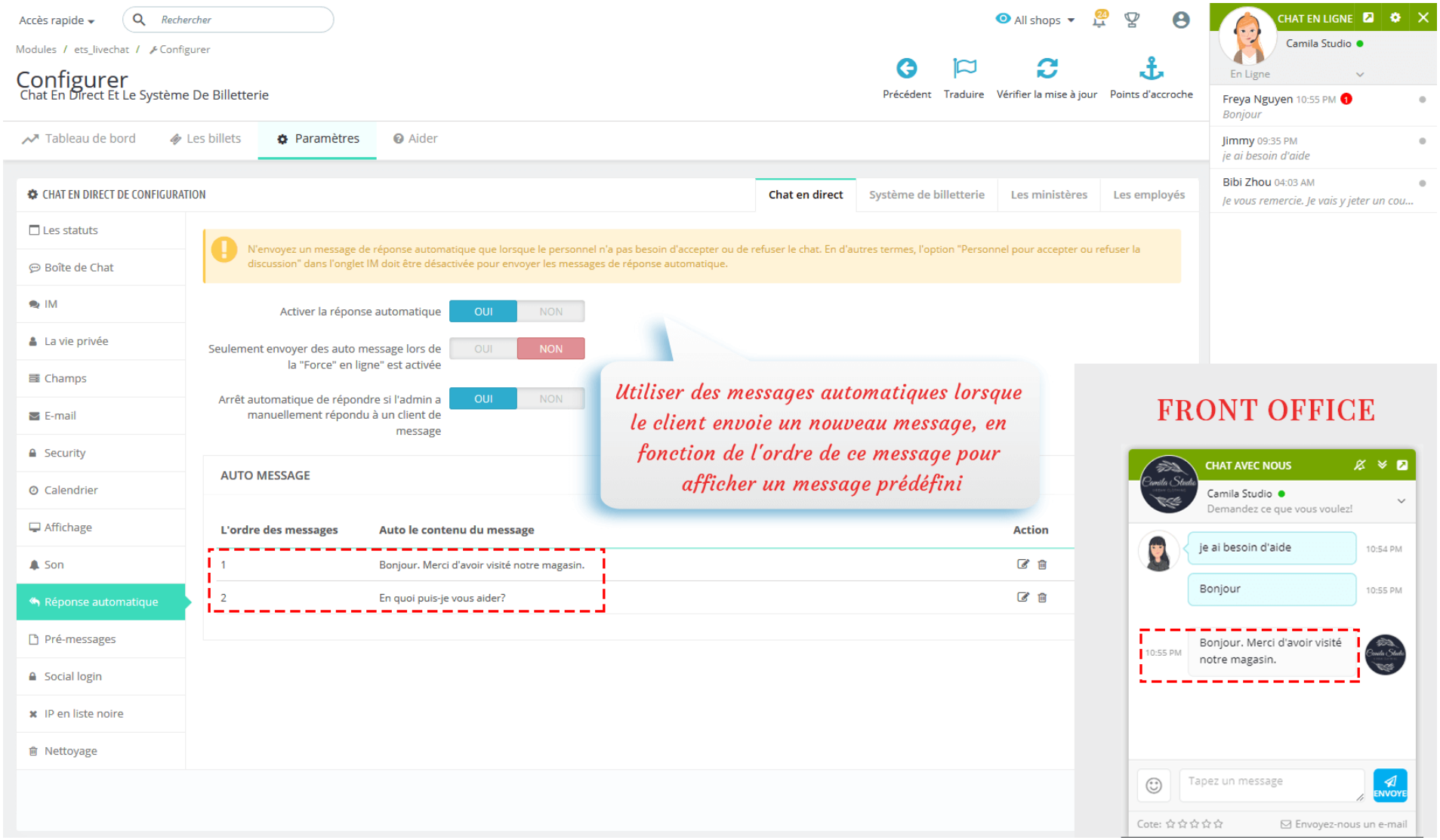
Display


Accès rapide
Rechercher
All shops
Modules / ets_livechat / Configurer
Configurer
Chat En Direct Et Le Système De Billetterie
Précédent
Traduire
Vérifier la mise à jour
Points d'accroche
Tableau de bord
Les billets
Paramètres
Aider
CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION
Chat en direct
Système de billetterie
Les ministères
Les employés
Les statuts
Boîte de Chat
IM
La vie privée
Champs
E-mail
Security
Calendrier
Affichage
Son
Réponse automatique
Pré-messages
Social login
IP en liste noire
Nettoyage
Affichage de la boîte de chat sur ces pages seulement
Tous
La maison
Catégorie
Produit
CMS
Autres pages
Sélectionnez les pages pour afficher la boîte de chat sur le front office
Groupe de clients
Tous
Visiteur
Invité
Client
Sélectionnez le groupe de clients qui peuvent utiliser la fonction de chat en direct
Conversation de type liste
Fixe
Sélectionnez comment afficher la liste de conversation sur le back-office
Affichage de chat sur le backend de la planche de bord
OUI
NON
Support de l'affichage des liens sur le bloc de
Barre latérale de gauche
Barre latérale de droite
Le pied de page
De navigation supérieure
Personnalisé crochet
Pour utiliser "personnalisé crochet", de mettre {hook h="customBlockSupport"} sur le fichier tpl où vous souhaitez afficher les liens de support de bloc.
PRODUITS
Promotions
Nouveaux produits
Meilleures ventes
NOTRE SOCIÉTÉ
Delivery
Legal Notice
Terms and conditions of use
About us
Secure payment
Contactez-nous
sitemap
Magasins
VOTRE COMPTE
Informations personnelles
Commandes
Avoirs
Adresses
Bons de réduction
CENTRE DE SUPPORT
Le support technique
© 2019 - Logiciel e-commerce par PrestaShop™
Enregistrer
PARAMÈTRES
CHAT EN LIGNE
Camila Studio
En Ligne
Jimmy 09:35 PM
je ai besoin d'aide
Bibi Zhou 04:03 AM
Je vous remercie. Je vais y jeter un cou...
ACTIVE
ARCHIVÉ
TOUS
Recherche ...

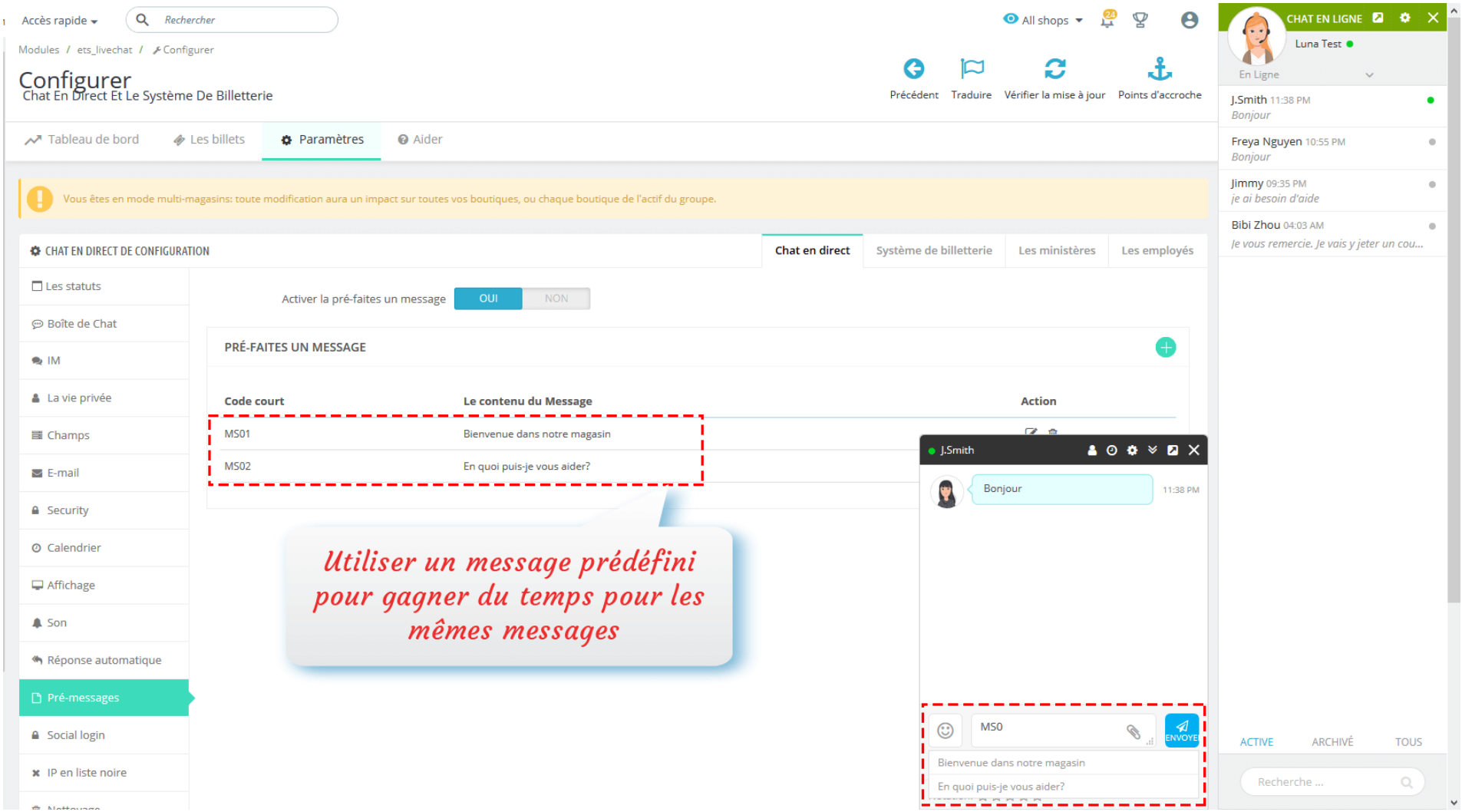
Son


Tableau de bord
Les billets
Paramètres
Aider
CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION
Chat en direct
Système de billetterie
Les ministères
Les employés
Les statuts
Boîte de Chat
IM
La vie privée
Champs
E-mail
Security
Calendrier
Affichage
Son
Réponse automatique
Pré-messages
Social login
IP en liste noire
Nettoyage
Son de Notification type
Son 1
Activer le son de notification sur le backend
OUI
NON
Activer le son de notification sur le frontend
OUI
NON
Son 1
Son 2
Son 3
Son 4
Son 5
Son 6
Son 7
Son 8
Sélectionnez une notification sonore lorsque de nouveaux messages arrivent. Si un client ou un administrateur ne place pas le pointeur de la souris dans la boîte de chat, il émettra un son
FRONT OFFICE
CHAT AVEC NOUS
Luna Test
Demandez ce que vous voulez!
je ai besoin d'aide
09:35 PM
09:36 PM
Bonjour
09:37 PM
en quoi puis-je vous aider?
Chat en pause. Envoyer un autre message si vous voulez redémarrer la session de chat
Cote:
Envoyez-nous un e-mail

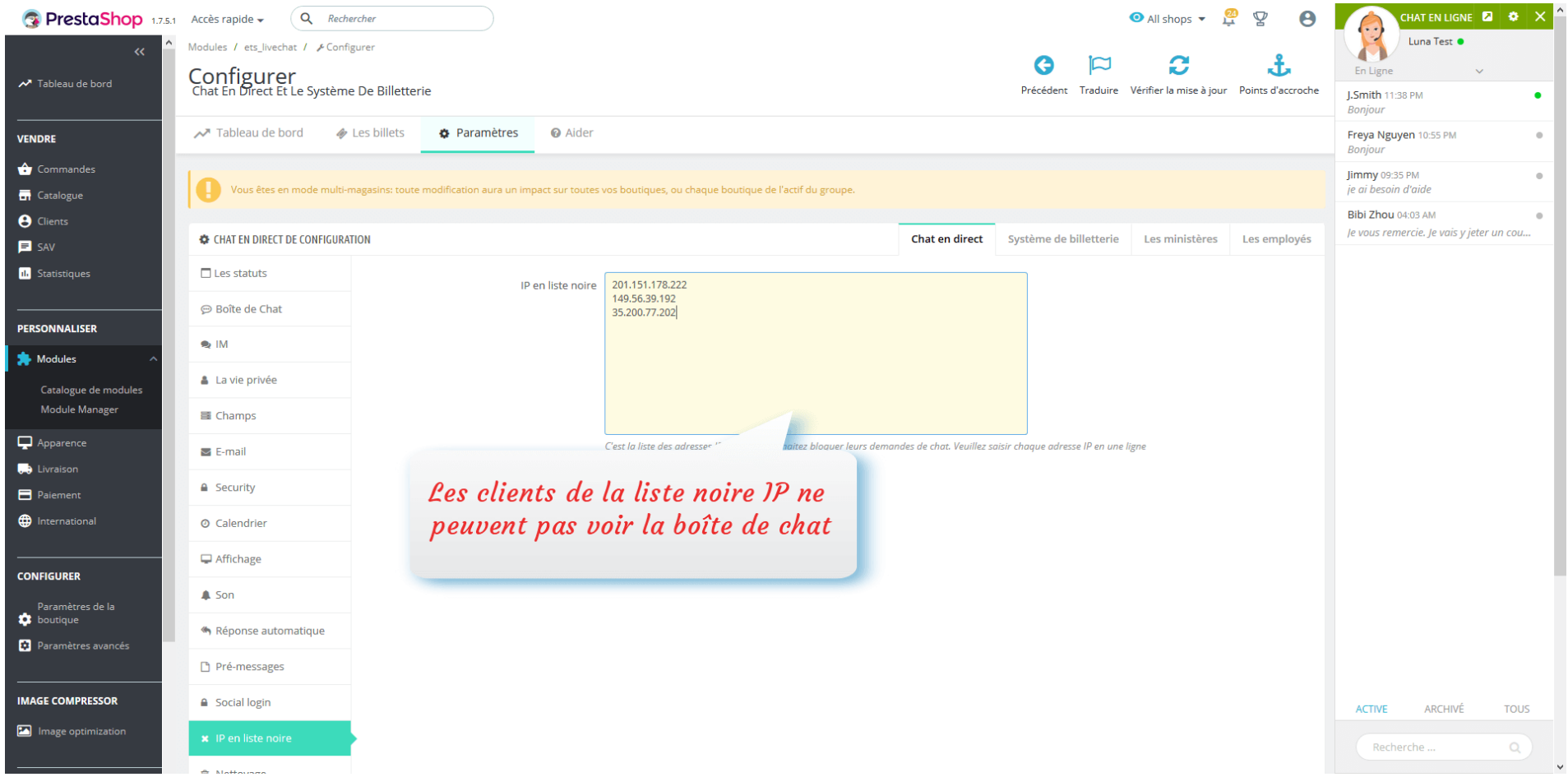
Réponse automatique



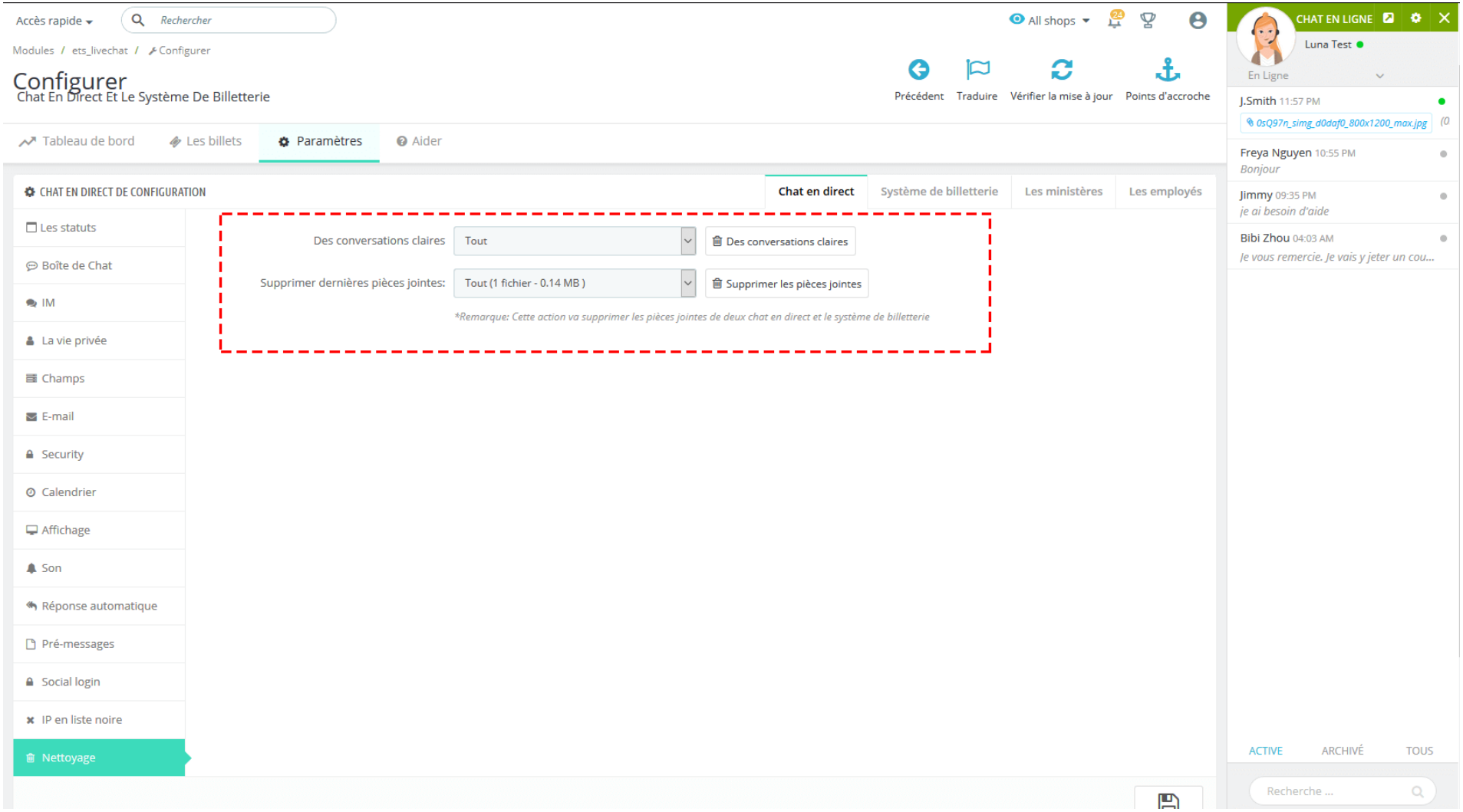
Pré-messages



IP en liste noire

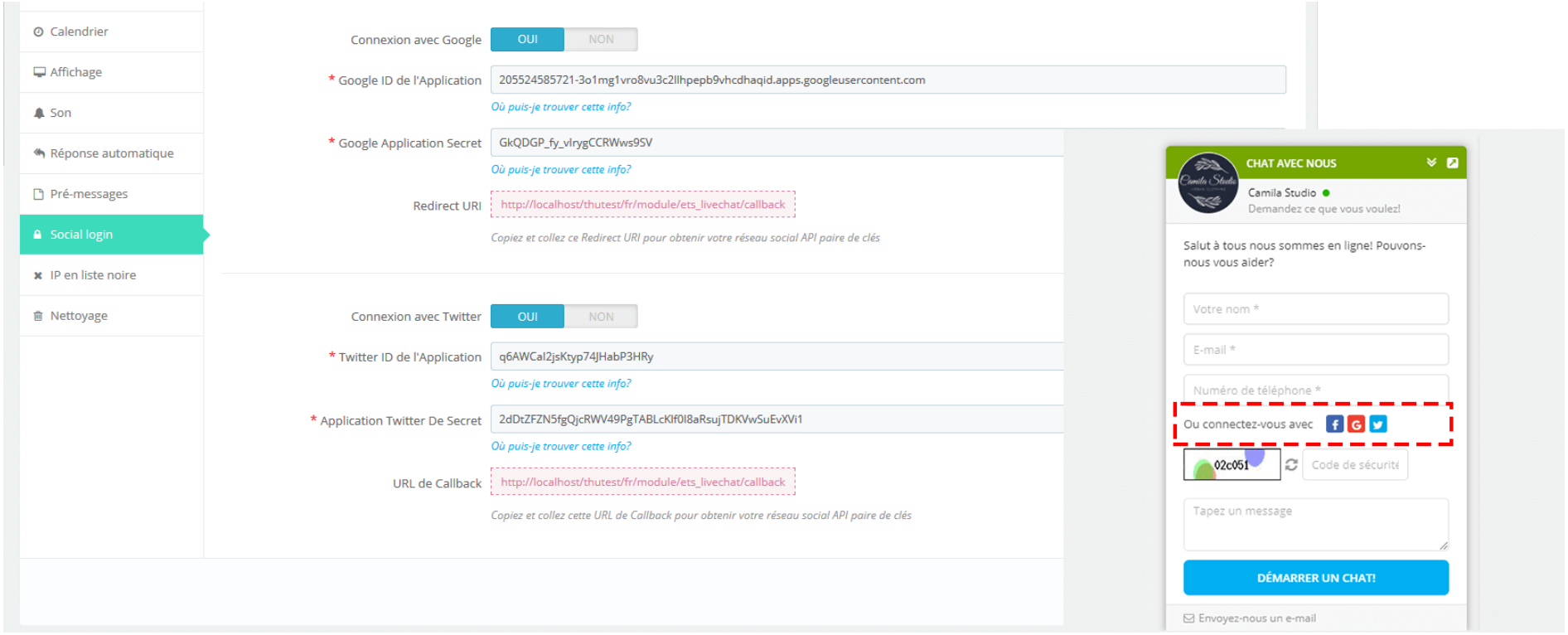


Nettoyage


Accès rapide
Rechercher
All shops
Modules / ets_livechat / Configurer
Configurer
Chat En Direct Et Le Système De Billetterie
Précédent
Traduire
Vérifier la mise à jour
Points d'accroche
Tableau de bord
Les billets
Paramètres
Aider
CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION
Chat en direct
Système de billetterie
Les ministères
Les employés
Les statuts
Boîte de Chat
IM
La vie privée
Champs
E-mail
Security
Calendrier
Affichage
Son
Réponse automatique
Pré-messages
Social login
IP en liste noire
Nettoyage
Des conversations claires
Tout
Des conversations claires
Supprimer dernières pièces jointes:
Tout (1 fichier - 0.14 MB)
Supprimer les pièces jointes
*Remarque: Cette action va supprimer les pièces jointes de deux chat en direct et le système de billetterie
CHAT EN LIGNE
Luna Test
En Ligne
J.Smith 11:57 PM
0sQ97n_simg_d0daf0_800x1200_max.jpg
Freya Nguyen 10:55 PM
Bonjour
Jimmy 09:35 PM
je ai besoin d'aide
Bibi Zhou 04:03 AM
Je vous remercie. Je vais y jeter un cou...
ACTIVE
ARCHIVÉ
TOUS
Recherche ...

Social login

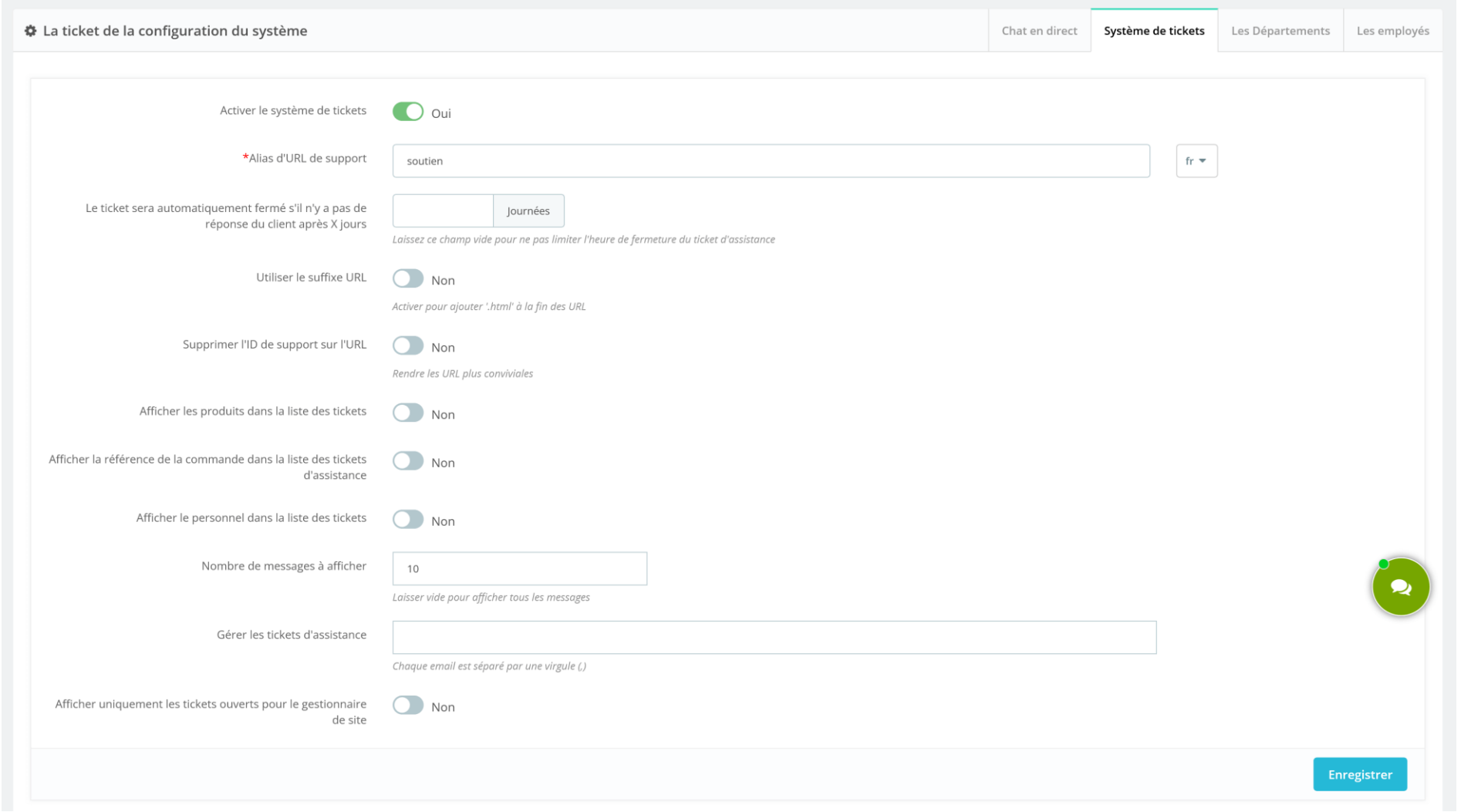
Vos clients peuvent facilement démarrer une session de discussion avec la fonctionnalité de connexion sociale. Notre module prend désormais en charge les réseaux sociaux les plus populaires : les identifiants Facebook, Google et Twitter. Pour chaque réseau, ce module fournit une URL de redirection ou une URL de rappel prédéfinies pour vous aider à obtenir facilement la paire de clés de votre API de réseau social.



1.2. Configuration du Formulaire de contact et Système de ticket

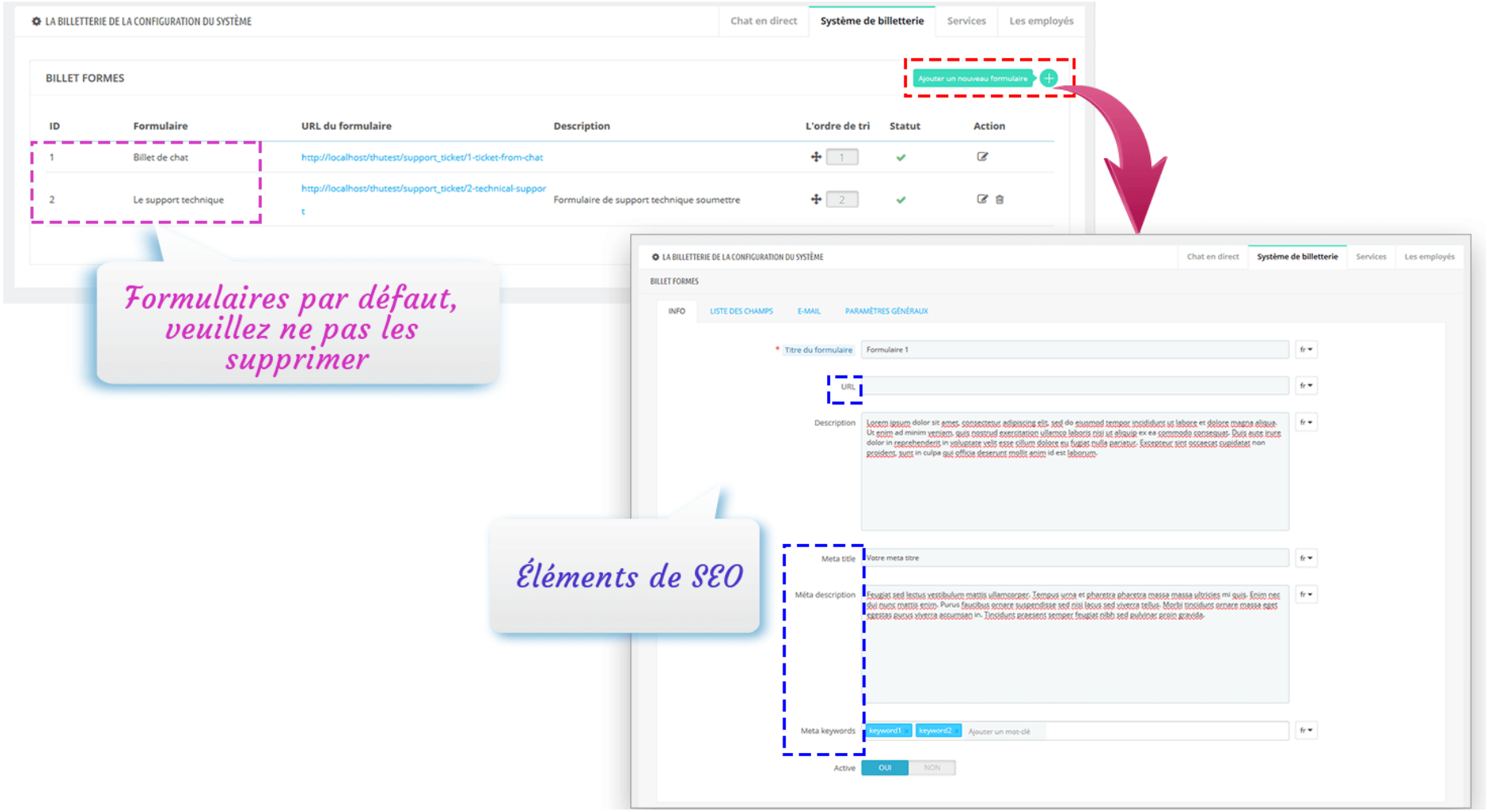
La fonction de ticket permet aux clients de vous contacter par le biais des billets même si votre chat n'est pas disponible. **LIVE CHAT, FORMULAIRE DE CONTACT ET SYSTÈME DE TICKETS** peut permettre au client de sélectionner le service d'envoi du ticket, ce qui l'aidera à obtenir des réponses rapides, précises et utiles dans un court laps de temps.

Vous pouvez créer un nombre illimité de formulaires de ticket, personnaliser des champs de formulaire pour recueillir les informations nécessaires auprès de vos clients. Tous les formulaires de ticket ont un design épuré et vos clients n’auront besoin que de quelques minutes pour remplir et envoyer leur ticket d’assistance.

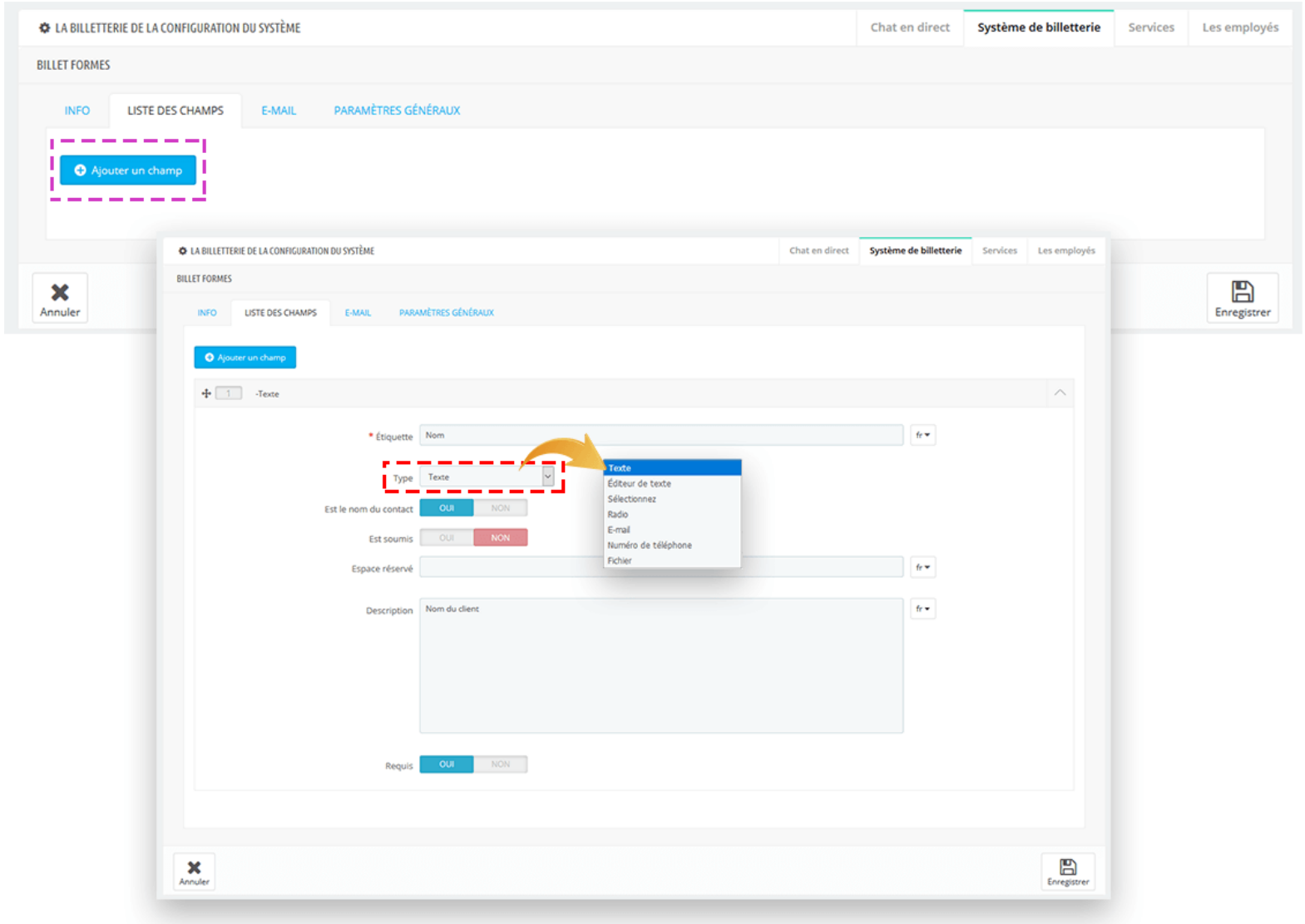


Commençons par créer votre formulaire de ticket.

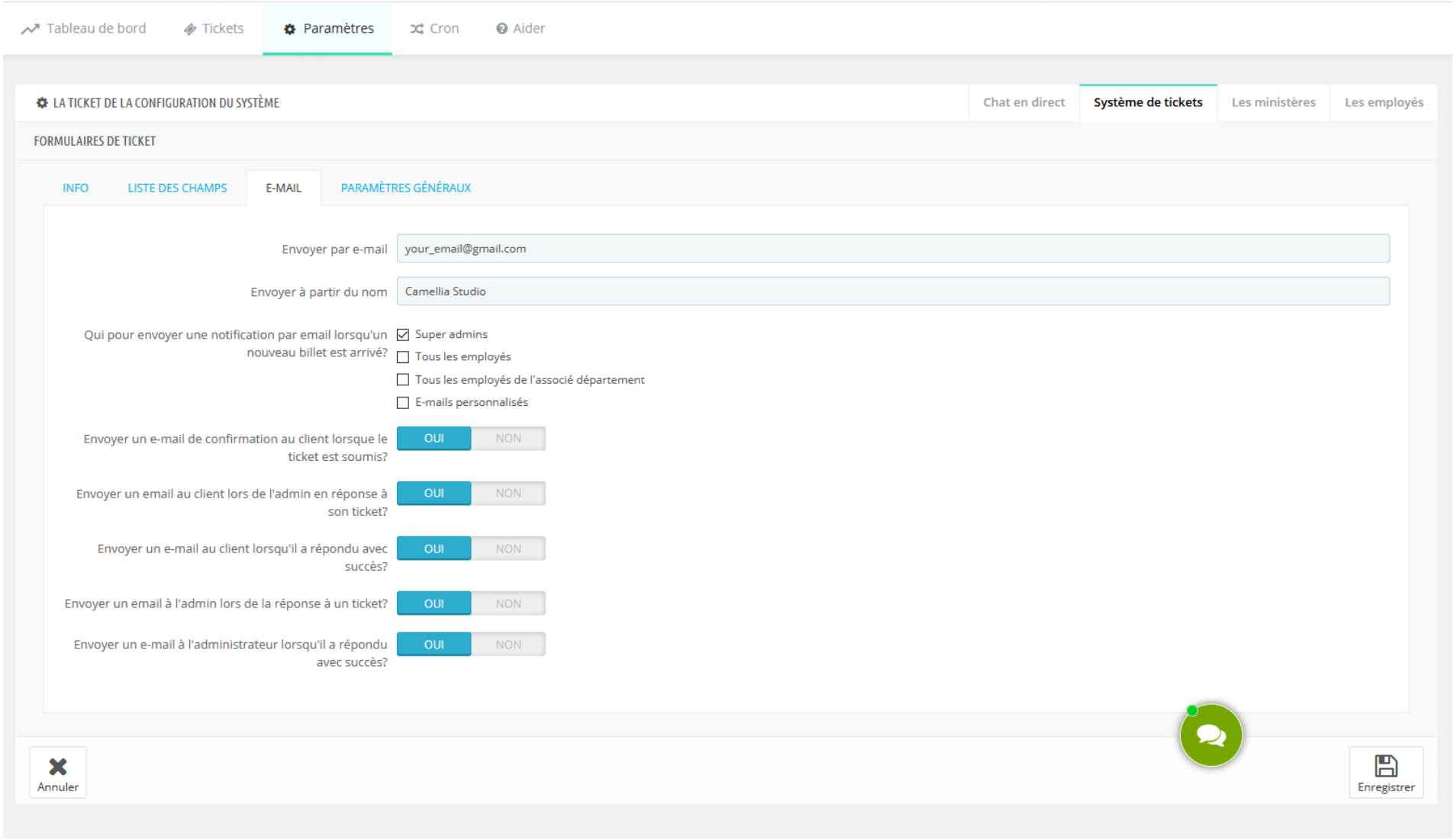
Étape 1 : Cliquez sur le bouton « Ajouter un nouveau formulaire ». Entrez les informations générales pour votre formulaire de ticket.



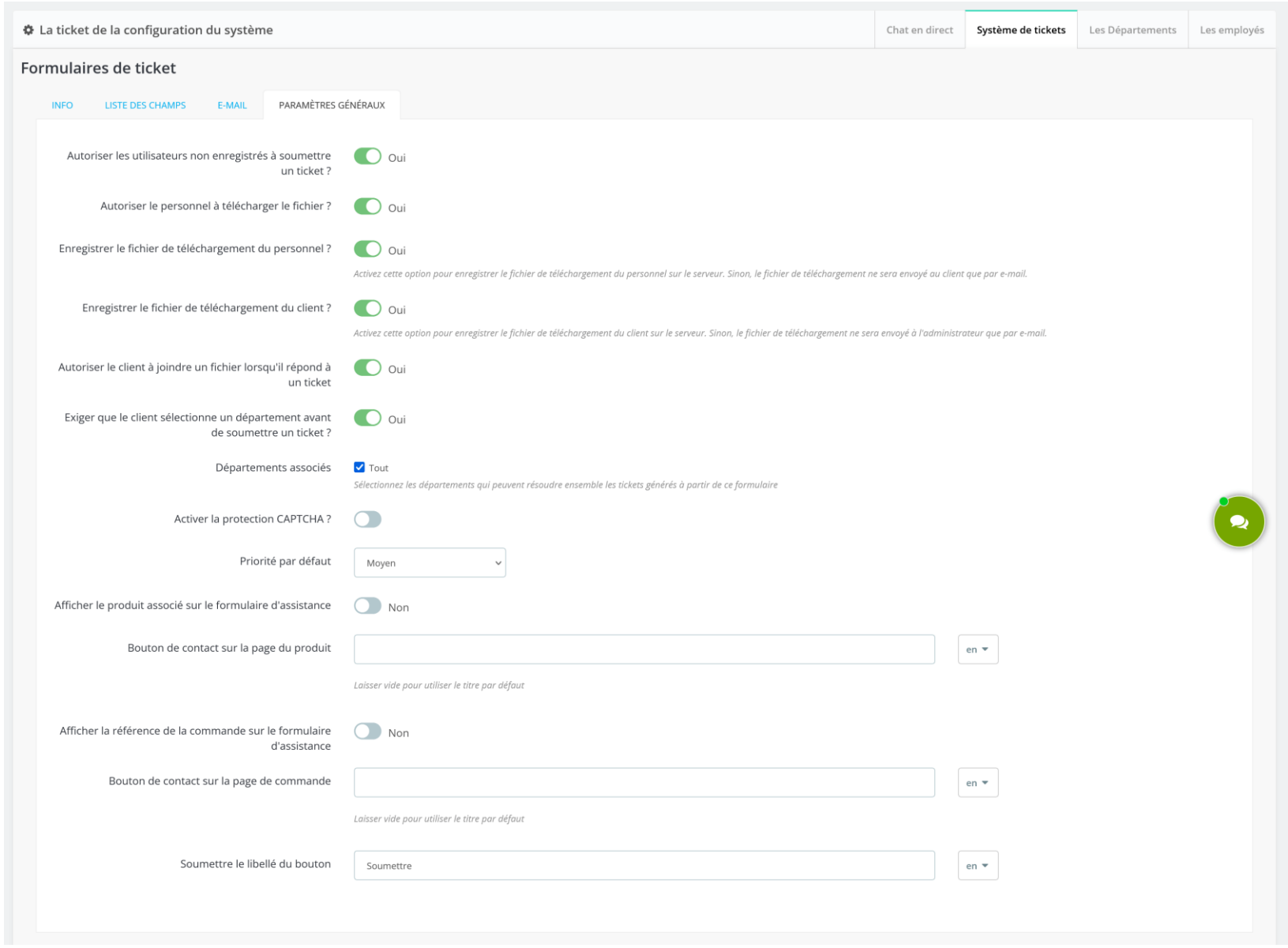
Étape 2 : Ouvrez l'onglet « Liste des champs ». Ajoutez les champs nécessaires à votre formulaire.



Étape 3 : Ouvrez l'onglet « E-mail ». Installez la configuration d'email pour votre formulaire de ticket :



Étape 4 : Configurez les paramètres généraux de votre formulaire de ticket. Cliquez sur « Enregistrer » pour terminer.


La ticket de la configuration du système
Chat en direct
Système de tickets
Les Départements
Les employés
Formulaires de ticket
INFO
LISTE DES CHAMPS
E-MAIL
PARAMÈTRES GÉNÉRAUX
Autoriser les utilisateurs non enregistrés à soumettre un ticket ?
Oui
Autoriser le personnel à télécharger le fichier ?
Oui
Enregistrer le fichier de téléchargement du personnel ?
Oui
Activez cette option pour enregistrer le fichier de téléchargement du personnel sur le serveur. Sinon, le fichier de téléchargement ne sera envoyé au client que par e-mail.
Enregistrer le fichier de téléchargement du client ?
Oui
Activez cette option pour enregistrer le fichier de téléchargement du client sur le serveur. Sinon, le fichier de téléchargement ne sera envoyé à l'administrateur que par e-mail.
Autoriser le client à joindre un fichier lorsqu'il répond à un ticket
Oui
Exiger que le client sélectionne un département avant de soumettre un ticket ?
Oui
Départements associés
Tout
Sélectionnez les départements qui peuvent résoudre ensemble les tickets générés à partir de ce formulaire
Activer la protection CAPTCHA ?
Priorité par défaut
Moyen
Afficher le produit associé sur le formulaire d'assistance
Non
Bouton de contact sur la page du produit
en
Laisser vide pour utiliser le titre par défaut
Afficher la référence de la commande sur le formulaire d'assistance
Non
Bouton de contact sur la page de commande
en
Laisser vide pour utiliser le titre par défaut
Soumettre le libellé du bouton
Soumettre
en

REMARQUE :

Pour utiliser Google reCAPTCHA, vous devez entrer la **Clé du site et la Clé secrète** (pour la clé reCAPTCHA classique) ou l'**ID reCAPTCHA** (pour le nouveau projet reCAPTCHA créé dans Google Cloud Console).

Google a annoncé que **toutes les clés reCAPTCHA classiques devront être migrées vers Google Cloud Console avant la fin de l'année 2025**. Auparavant, les clés reCAPTCHA étaient gérées séparément dans la **console d'administration Google reCAPTCHA**, où les utilisateurs pouvaient les créer gratuitement sans avoir à lier une carte bancaire. Cependant, **Google a déplacé tous les services reCAPTCHA vers Google Cloud Console pour une gestion centralisée**.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

- Si vous **avez déjà des clés reCAPTCHA classiques**, vous pouvez continuer à les utiliser **jusqu'à la fin de 2025**, mais vous devrez les migrer vers un **projet Google Cloud**.
- Si vous **installez reCAPTCHA pour la première fois**, vous devez **générer de nouvelles clés dans Google Cloud Console**, au lieu d'utiliser l'ancienne console d'administration Google reCAPTCHA.

Que devez-vous faire ?

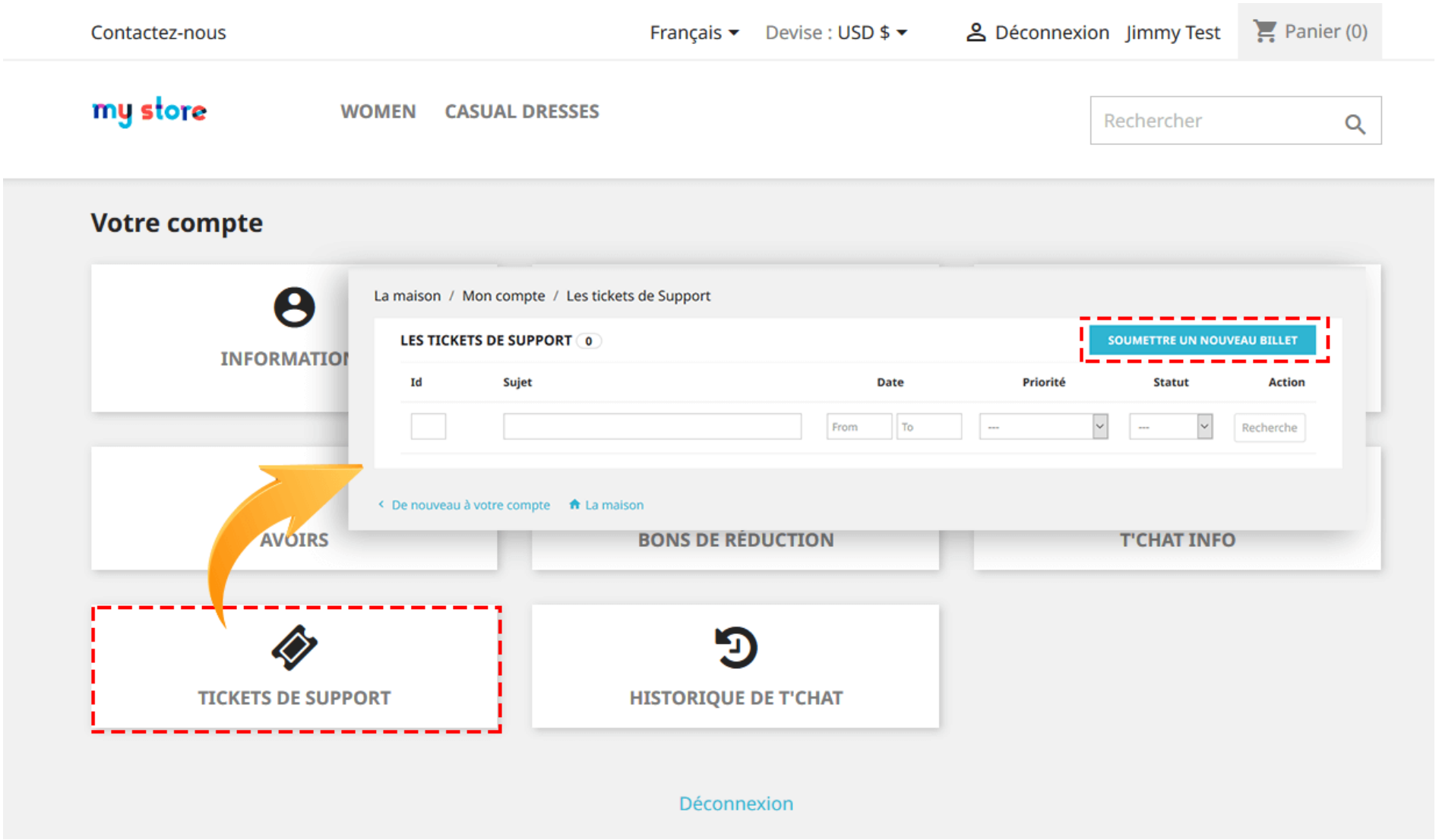
Si vous utilisez des clés reCAPTCHA classiques : Pour continuer à utiliser vos clés existantes, vous devez les migrer vers Google Cloud Console. Suivez ce guide : Comment migrer reCAPTCHA Classic vers Google Cloud

Si vous avez besoin de nouvelles clés reCAPTCHA : Vous devez créer de nouvelles clés en fonction de la plateforme que vous souhaitez utiliser :

- **Dans l'ancienne console d'administration Google reCAPTCHA (jusqu'à sa suppression complète) :** Créer une clé reCAPTCHA dans la console d'administration Google reCAPTCHA
- **Dans Google Cloud Console (recommandé pour une compatibilité future) :** Comment créer des clés reCAPTCHA dans Google Cloud

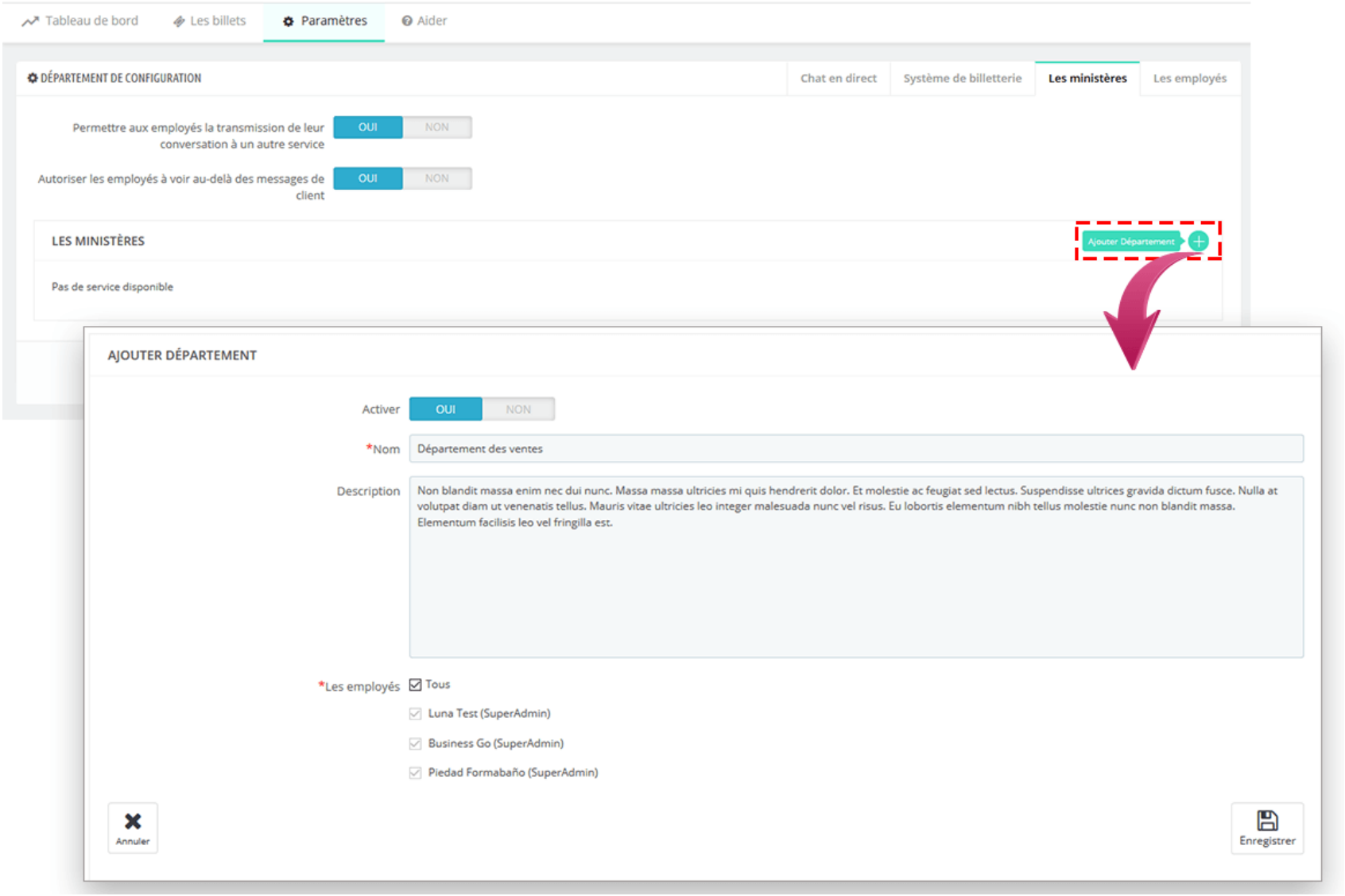
Une fois que vous avez vos nouvelles clés, mettez-les à jour dans les paramètres du module **Live chat, Formulaire de contact et Système de tickets** dans votre back-office PrestaShop.

❖ **Voici comment vos clients soumettent un nouveau ticket à partir de la page de gestion de leur compte** :

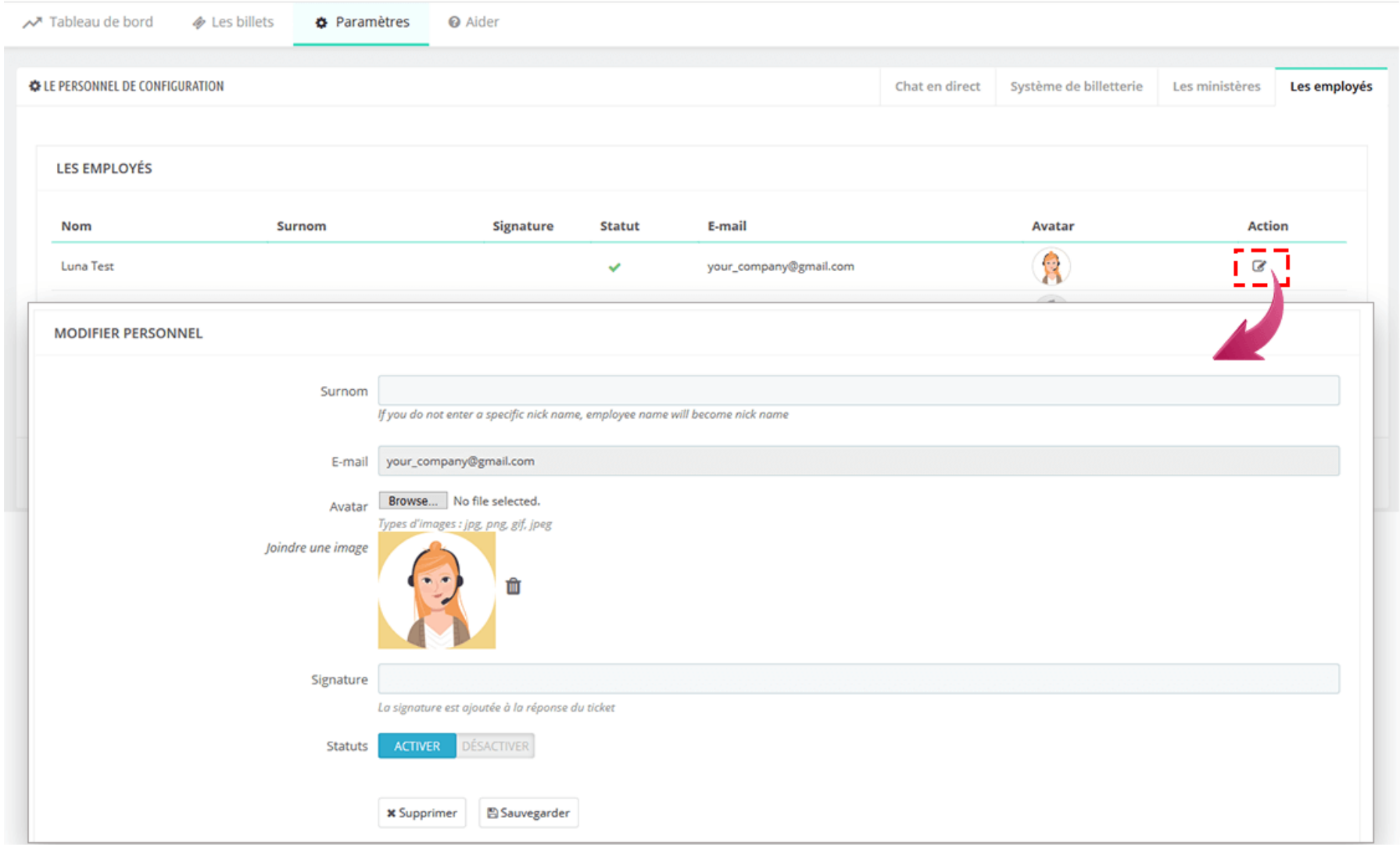

Contactez-nous
Français
Devise : USD $
Déconnexion
Jimmy Test
Panier (0)
my store
WOMEN
CASUAL DRESSES
Rechercher
Votre compte
INFORMATIO
La maison / Mon compte / Les tickets de Support
LES TICKETS DE SUPPORT 0
SOUMETTRE UN NOUVEAU BILLET
Id
Sujet
Date
Priorité
Statut
Action
From
To

Recherche
De nouveau à votre compte
La maison
AVOIRS
BONS DE RÉDUCTION
T'CHAT INFO
TICKETS DE SUPPORT
HISTORIQUE DE T'CHAT
Déconnexion

1.3. Département de configuration

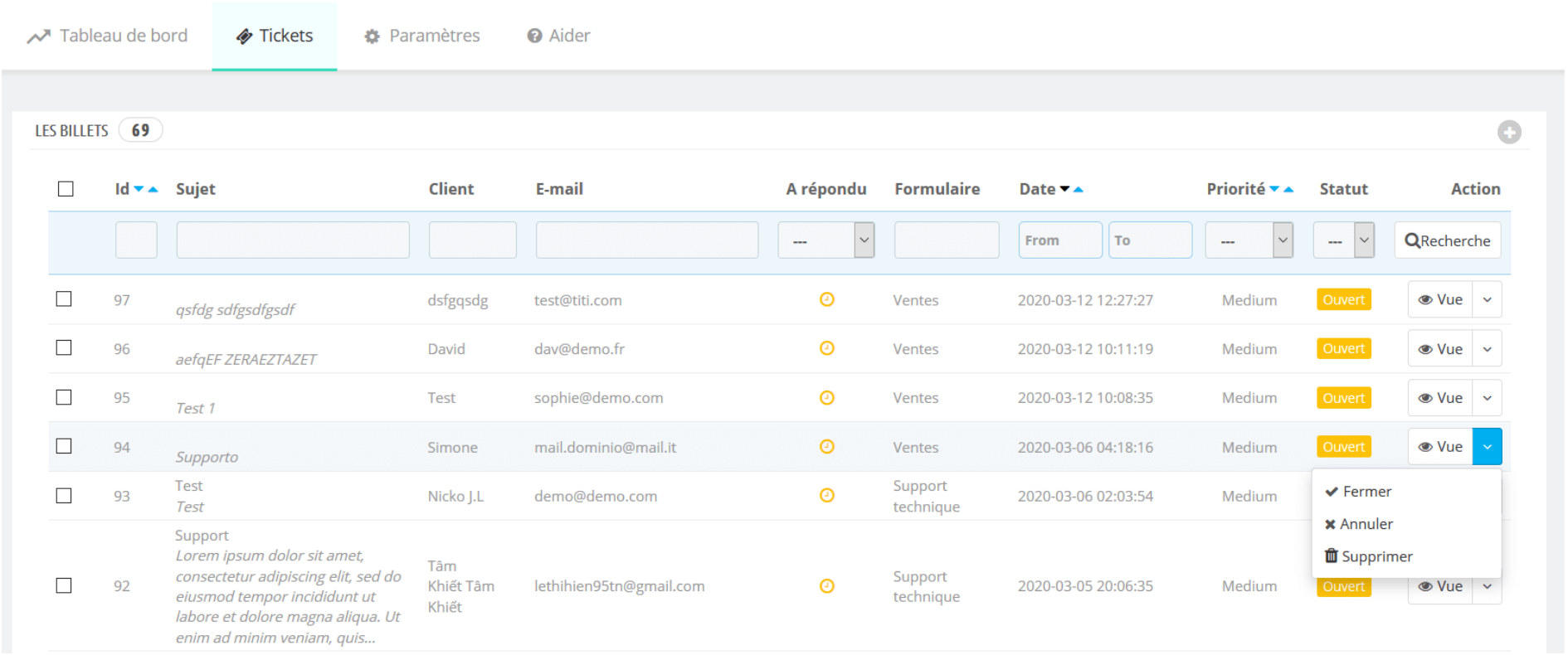


1.4. Le personnel de configuration

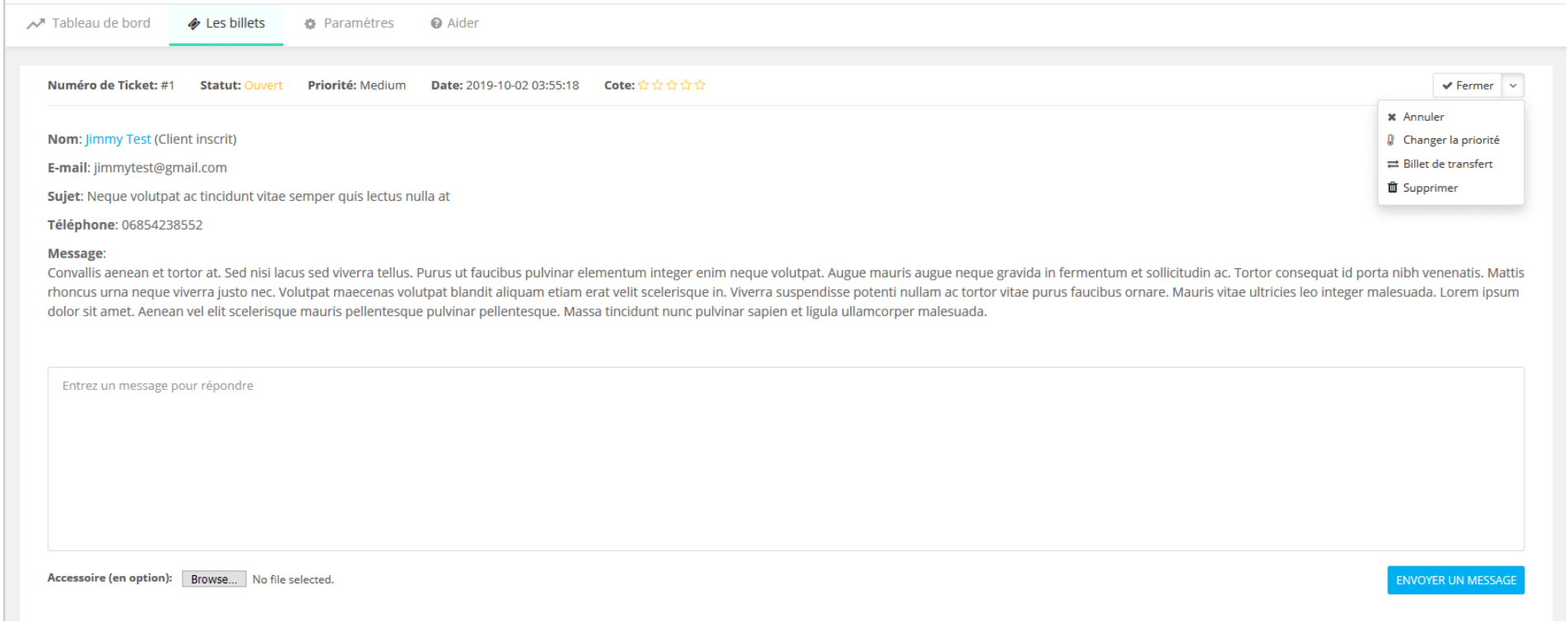


2. Les tickets

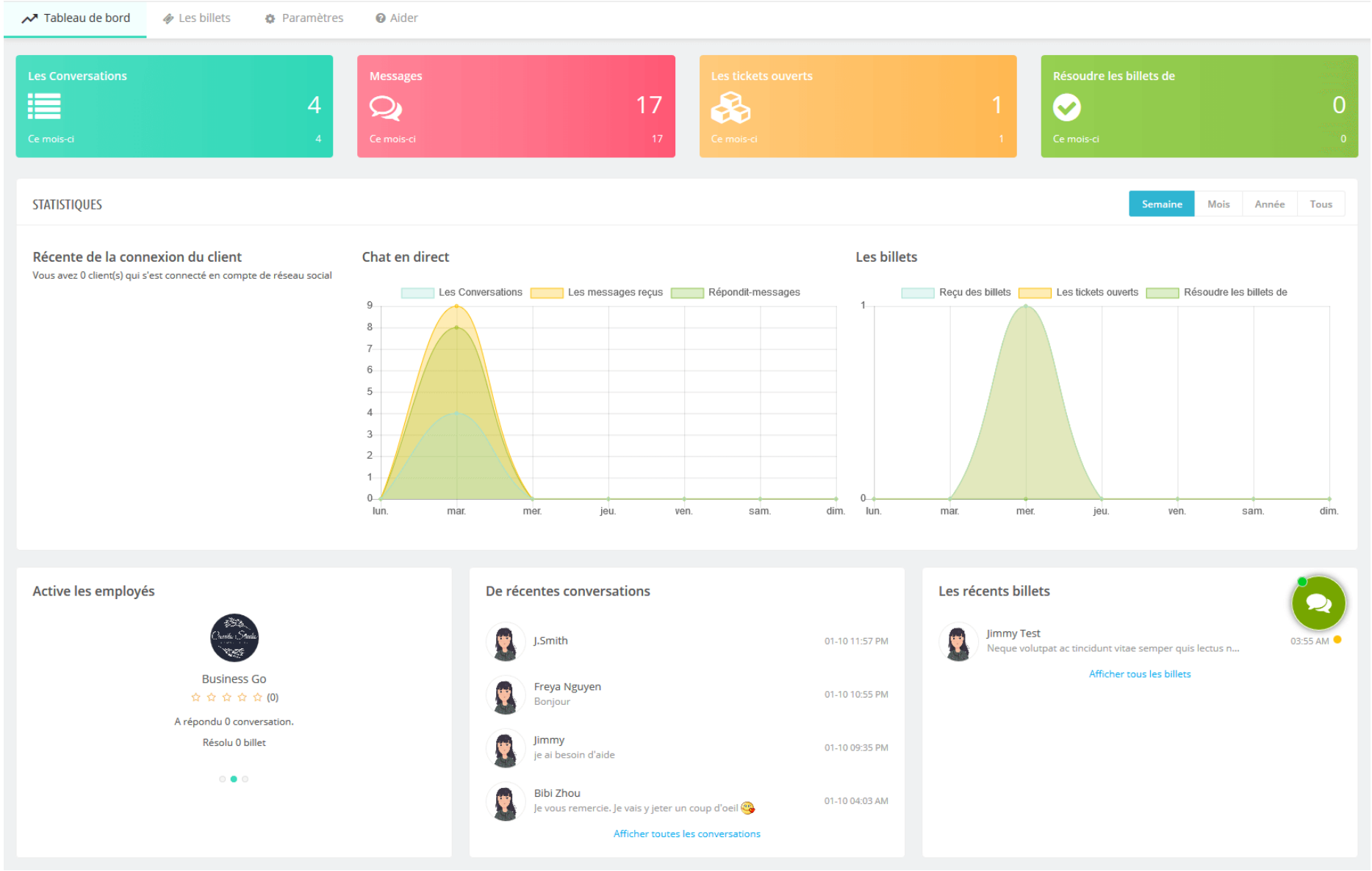
Pour gérer votre ticket d'assistance, depuis le backend de **Live chat, Formulaire de contact et Système de tickets**, allez à l'onglet « **Tickets** ».



Informations détaillées sur le ticket : Sur cet écran, vous pouvez fermer, annuler ou supprimer un ticket. Pour les autres paramètres, vous pouvez modifier la priorité du ticket sur l'un des 4 niveaux : faible, moyen, élevé, urgent. Vous pouvez également répondre au client et joindre un fichier (si nécessaire).



3. Tableau de bord


Tableau de bord
Les billets
Paramètres
Aider
Les Conversations
4
Ce mois-ci
4
Messages
17
Ce mois-ci
17
Les tickets ouverts
1
Ce mois-ci
1
Résoudre les billets de
0
Ce mois-ci
0
STATISTIQUES
Semaine
Mois
Année
Tous
Récente de la connexion du client
Vous avez 0 client(s) qui s'est connecté en compte de réseau social
Chat en direct
Les Conversations
Les messages reçus
Répondit-messages
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
lun.
mar.
mer.
jeu.
ven.
sam.
dim.
Les billets
Reçu des billets
Les tickets ouverts
Résoudre les billets de
1
0
lun.
mar.
mer.
jeu.
ven.
sam.
dim.
Active les employés
Business Go
(0)
A répondu 0 conversation.
Résolu 0 billet
De récentes conversations
J.Smith
01-10 11:57 PM
Freya Nguyen
Bonjour
01-10 10:55 PM
Jimmy
je ai besoin d'aide
01-10 09:35 PM
Bibi Zhou
Je vous remercie. Je vais y jeter un coup d'oeil
01-10 04:03 AM
Afficher toutes les conversations
Les récents billets
Jimmy Test
Neque volutpat ac tincidunt vitae semper quis lectus n...
03:55 AM
Afficher tous les billets

4. Aider

Dans cet onglet, nous avons répertorié certaines notes auxquelles vous devez faire attention après l'installation de ce module sur votre site Web. Assurez-vous de bien les comprendre avant de configurer les fonctionnalités de « chat en direct ».

V. MERCI

Merci encore d'avoir acheté notre produit et de passer par cette documentation. Nous espérons que ce document est utile et efficace dans la mise en place complète de ce module. Si vous avez des questions pour lesquelles la réponse n'est pas disponible dans ce document, sentez-vous svp libre pour nous contacter.