



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.....	6
1. Paramètres	6
1.1. Chat en direct de configuration.....	6
1.2. Configuration du Système de billetterie.....	35
1.3. Département de configuration.....	45
1.4. Le personnel de configuration	46
2. Les billets	47
3. Tableau de bord.....	48
4. Aider	50
V. MERCI	50

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.

***Remarque :**

Toutes les captures d'écran d'instruction sont prises de PrestaShop 1.7, mais l'installation et la configuration de ce module sur PrestaShop 1.6 est similaire.

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.



CONFIGURER

- Paramètres de la boutique
- Paramètres avancés

IMAGE COMPRESSOR

- Image optimization

CHAT EN DIRECT ET DE SOUTIEN

- Tableau de bord
- Les billets
- Paramètres
- Aider

Menu d'accès rapide

Home Products PRO
v2.0.1 - par ETS-Soft
Affichez les produits sur la page d'accueil
Augmenter la visibilité des produits sur la

Image compressor
v1.0.1 - par ETS-Soft
All-in-one image optimizer for your store:
images & set up Lazyload. Good for SEO,

Payment With Fee
v1.0.1 - par ETS-Soft
Set extra fee for any payment method su
unlimited number of custom payment m

Chat En Direct Et Le Système De Billetterie
v2.0.6 - par ETS-Soft
Donner aux clients le support par chat en
temps d'utilisation, vous pouvez chatter a

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.

CHAT AVEC N... Luna Test ● Demandez ce que vous voulez!

Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?

Votre nom

E-mail *

Numéro de téléphone

Tapez votre message

DÉMARRER UN CHAT!

En ligne

JE SUIS OCCUPÉ Luna Test ● Demandez ce que vous voulez!

Bonjour. Je suis occupée en ce moment. Veuillez me laisser un message, je vais revenir à vous plus tard

Votre nom *

E-mail *

Numéro de téléphone *

Tapez un message

DÉMARRER UN CHAT!

Occupé

CHAT AVEC NOUS Luna Test ● Demandez ce que vous voulez!

Salut là, je ne suis pas en ligne pour le moment, mais vous pouvez me laisser un message. Je te rappelle plus tard

Votre nom *

E-mail *

Numéro de téléphone *

Tapez un message

ENVOYER DE MESSAGE HORS LIGNE

Invisible

CHAT AVEC NOUS Luna Test ● Demandez ce que vous voulez!

Salut là, je ne suis pas en ligne pour le moment, mais vous pouvez me laisser un message. Je te rappelle plus tard

Votre nom *

E-mail *

Numéro de téléphone *

Tapez un message

ENVOYER DE MESSAGE HORS LIGNE

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.

Tableau de bord Tickets Paramètres Aider

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION

EN LIGNE OCCUPÉ INVISIBLE EN MODE HORS CONNEXION

* Texte d'en-tête de fenêtre de discussion Chat avec nous en

* Tête couleur d'arrière-plan #76a600

* Message de bienvenue Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider? en

Journée(s) en ligne forcée

<input checked="" type="checkbox"/> Tout	<input checked="" type="checkbox"/> Lundi	<input checked="" type="checkbox"/> Mardi	<input checked="" type="checkbox"/> Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/> Jeudi
	<input checked="" type="checkbox"/> Vendredi	<input checked="" type="checkbox"/> Samedi	<input checked="" type="checkbox"/> Dimanche	

Heure(s) en ligne forcée

<input checked="" type="checkbox"/> Tout	<input checked="" type="checkbox"/> 0h	<input checked="" type="checkbox"/> 1h	<input checked="" type="checkbox"/> 2h	<input checked="" type="checkbox"/> 3h
	<input checked="" type="checkbox"/> 4h	<input checked="" type="checkbox"/> 5h	<input checked="" type="checkbox"/> 6h	<input checked="" type="checkbox"/> 7h
	<input checked="" type="checkbox"/> 8h	<input checked="" type="checkbox"/> 9h	<input checked="" type="checkbox"/> 10h	<input checked="" type="checkbox"/> 11h
	<input checked="" type="checkbox"/> 12h	<input checked="" type="checkbox"/> 13h	<input checked="" type="checkbox"/> 14h	<input checked="" type="checkbox"/> 15h
	<input checked="" type="checkbox"/> 16h	<input checked="" type="checkbox"/> 17h	<input checked="" type="checkbox"/> 18h	<input checked="" type="checkbox"/> 19h
	<input checked="" type="checkbox"/> 20h	<input checked="" type="checkbox"/> 21h	<input checked="" type="checkbox"/> 22h	<input checked="" type="checkbox"/> 23h

Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?

CHAT AVEC N...
Camelia Studio
Demandez ce que vous voulez!

Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?

Votre nom

E-mail *

Numéro de téléphone

Tapez votre message

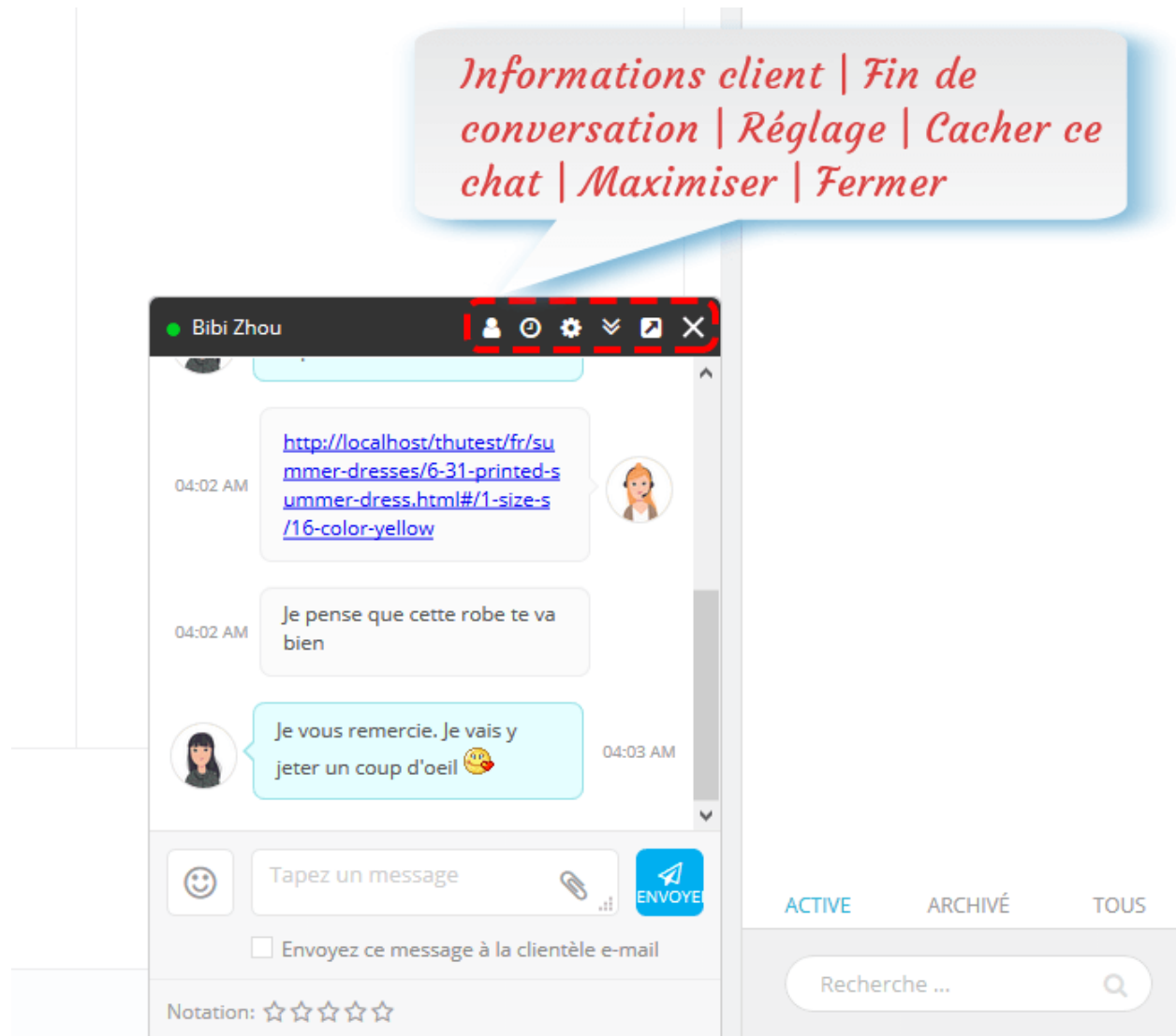
DÉMARRER UN CHAT!

Enregistrer

Aperçu de la fenêtre de discussion

Sélectionnez l'heure à laquelle votre statut en ligne d'administrateur se transformera automatiquement en «Forcer en ligne»

❖ Boîte de chat sur le back-end :



❖ Boîte de chat maximisée sur le backend :

CHAT EN LIGNE

Luna Test
En Ligne

Bibi Zhou 04:03 AM
Je vous remercie. Je vais y jeter un coup d...

Bibi Zhou

Bonjour, j'ai une question

03:58 AM Bonjour, merci de visiter notre boutique

03:58 AM Que puis-je faire pour vous?

Je veux trouver une robe à imprimé floral

04:02 AM <http://localhost/thutes/fr/summer-dresses/6-31-printed-summer-dress.html#/1-size-s/16-color-yellow>

04:02 AM Je pense que cette robe te va bien

04:03 AM Je vous remercie. Je vais y jeter un coup d'oeil 🙄

INFORMATIONS DE L'UTILISATEUR

BIBI ZHOU
bibizhou@gmail.com
01528463365
Envoyer un email

Note:
Ajouter une note pour ce client

Navigateur Web: Firefox
En ligne chemin: http://localhost/thutes/ffr/
Adresse IP: 1

Créer un ticket sur le chat

Employé:
Tous les employé
Transfert de chat

Notation: ☆☆☆☆☆

Histoire De Chat

Derniers messages	Action
jour, j'ai une question 5 AM	👁

Tapez un message

Recherche ...

Envoyez ce message à la clientèle e-mail

ENVOYER

Fin de conversation | Bloc | Exiger du client à remplir le captcha code | Emplacement | Supprimer

Informations de l'utilisateur

Transférer cette conversation à un autre employé

Notation du client pour cette session de chat

CHAT EN LIGNE Bibi Zhou

Luna Test
En Ligne

Bibi Zhou 04:03 AM
Je vous remercie. Je vais y jeter un coup d...

03:55 AM Bonjour, j'ai une question

03:58 AM Bonjour, merci de visiter notre boutique

03:58 AM Que puis-je faire pour vous?

04:02 AM Je veux trouver une robe à imprimé floral

04:02 AM <http://localhost/thutes/fr/summer-dresses/6-31-printed-summer-dress.html#/1-size-s/16-colo>

04:02 AM Je pense que cette robe te va bien

04:03 AM Je vous remercie. Je vais y jeter un coup d'oeil 🙄

CRÉER UN TICKET SUR LE CHAT

* Sujet
Service Clients

Description
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Nom
Bibi Zhou

E-mail
bibizhou@gmail.com

Le personnel
Piedad Formabaño

Statut
Ouvert

Priorité
Moyen

CRÉER UN TICKET ANNULER

INFORMATIONS DE L'UTILISATEUR

BIBI ZHOU
bibizhou@gmail.com
01528463365
Envoyer un email

Note:
Ajouter une note pour ce client

Navigateur Web: Firefox
En ligne chemin: http://localhost/thutes/fr/
Adresse IP: ::1

Créer un ticket sur le chat

Employé:
Tous les employ

Transfert de chat

Notation: ☆☆☆☆

Histoire De Chat

ID	Derniers messages	Action
1	Bonjour, j'ai une question 03:55 AM	👁

ACTIVE ARCHIVÉ TOUS

Recherche ...

Tapez un message

Envoyez ce message à la clientèle e-mail

ENVOYER

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.

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION

Chat en direct | Système de tickets | Les ministères | Les employés

Les statuts

Fenêtre de discussion

IM

La vie privée

Champs

E-mail

Sécurité

Minutage

Affichage

Son

Réponse automatique

Pré-messages


Social login

Activez le chat en direct lorsque Tout le temps
 Uniquement lorsque l'administrateur est en ligne
 Jamais (désactiver le chat en direct)

Partisan de l'info informations employés
 Informations générales

Boutique logo

Disponible type d'image: jpg, png, gif, jpeg



* Nom de votre boutique

Humeur


❖ Paramètres de l'avatar :

Affichage de l'avatar dans la boîte de chat OUI NON

Par défaut le client avatar Ajouter un fichier

Image téléchargée:

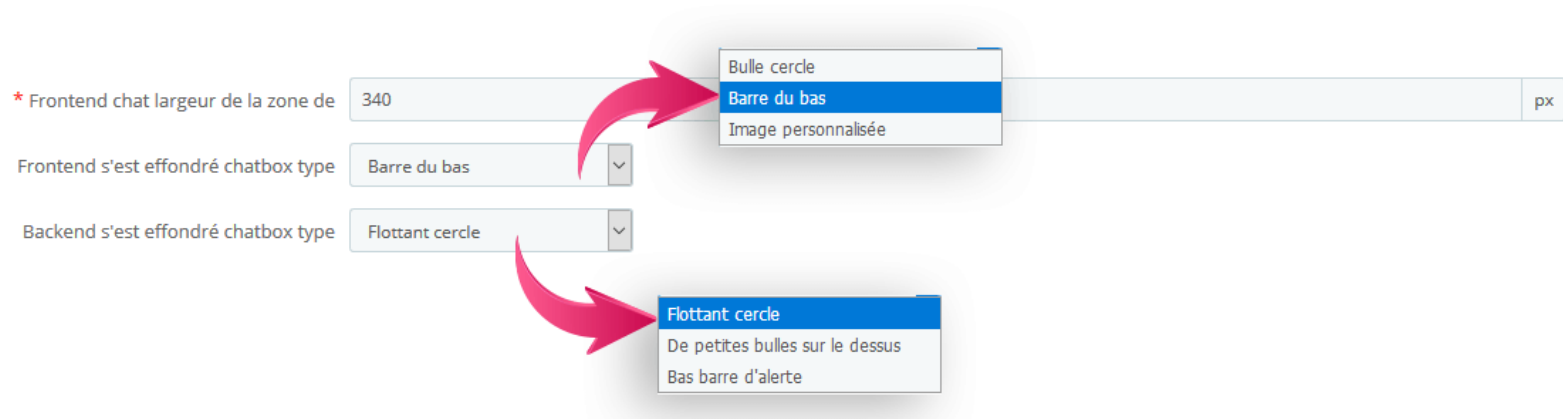
Disponible type d'image: jpg, png, gif, jpeg



Avatar type d'image sur le frontend

Arrondie
Arrondie
Carré

❖ Paramètres de la boîte de chat :



❖ Paramètres du bouton :

* L'étiquette sur le bouton lorsque vous discutez Envoyer

* L'étiquette sur le bouton lors de l'édition Modifier

* L'étiquette sur le bouton en mode hors connexion Envoyer de message hors ligne

* L'étiquette sur le bouton pour commencer la discussion en ligne Démarrer un chat!

Affichage du bouton "Envoyer" OUI NON

Bouton couleur d'arrière-plan #00aff0

Bouton couleur d'arrière-plan lorsque hover #00dcfa

❖ **Autres :**

Masquer chatbox sur les appareils mobiles

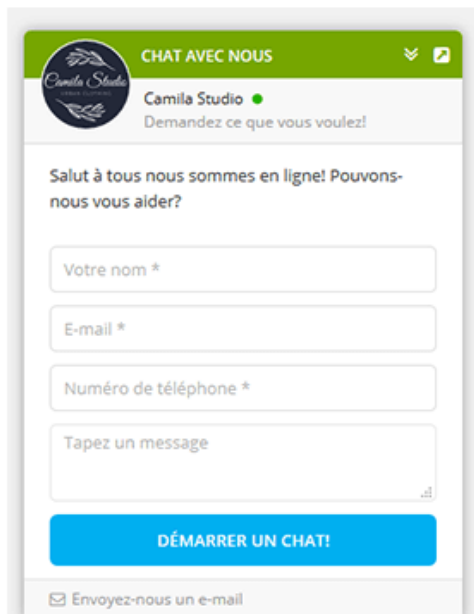
Affichage d'un lien de support à chatbox en bas

Support titre du lien

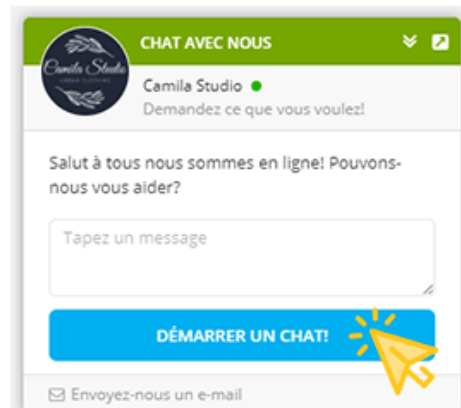
Type de lien

IM

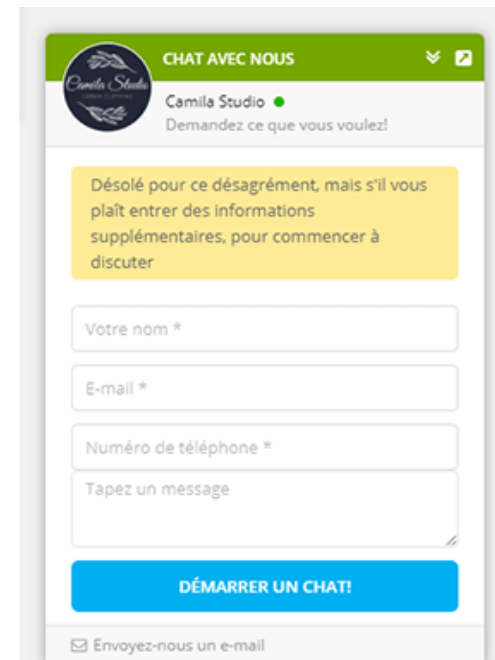
- ❖ **Activer les 2 étapes pour lancer le chat :** si vous activez cette option, lorsque les clients de commencer à discuter, ils sont seulement requis pour entrer dans un seul message pour démarrer le chat. Après le premier message, les clients vont voir cette notification et d'entrer leurs informations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



Normal



2 étapes pour lancer le chat



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

- 01 Permettre à l'émotion icônes OUI NON
- 02 Autoriser le client à taux une conversation OUI NON
- 03 Affichage de l'heure du message OUI NON
- Permettre de modifier le message OUI NON
- Permettre de supprimer le message OUI NON



❖ Paramètres du message :

* Nombre de messages
Le nombre de messages affichés par Ajax charge

* La longueur du Message
La longueur Maximum du message compté par personnage

Appuyez sur la touche "Entrée" pour envoyer un message OUI NON

Permettre à l'administrateur d'envoyer un message au client par e-mail OUI NON

Permettre aux clients de voir les derniers messages OUI NON

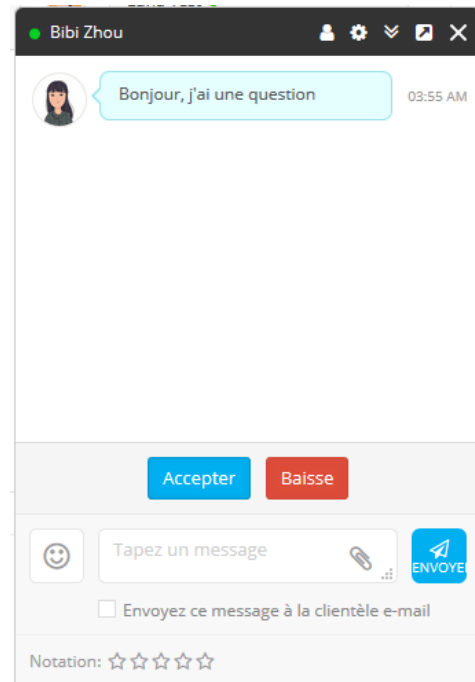
Le personnel d'accepter ou de refuser de chat OUI NON
Les employés doivent accepter ou refuser la clientèle de la session de chat

Permettre aux clients de télécharger le fichier OUI NON

Max la taille du fichier de téléchargement MB
Limitée à deux chat en direct et le système de billetterie. Laissez ce champ vide pour ignorer cette limitation

Nombre Maximum de fichiers que le client peut télécharger par conversation
Laissez ce champ vide pour ignorer cette limitation

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.

Permettre aux clients de mettre à jour leurs coordonnées

Permettre aux clients de mettre à jour leurs nom, prénom, téléphone, e-mail quand le chat a été commencé

CHAT AVEC NOUS
Luna Test ●
Demandez ce que vous voulez!

Bonjour, j'ai une question

03:58 AM Bonjour, merci de visiter notre boutique

CHAT AVEC NOUS
Luna Test ●
Demandez ce que vous voulez!

Bibi Zhou

bibi.zhou@gmail.com

01528463365

Les clients peuvent mettre à jour leurs informations de contact

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

Affichage des états du message Envoyé
 Délivré
 Vu
 Entrain d'écrire

Permettre aux clients de fermer la boîte de chat

Permettre aux clients de maximiser/minimiser chatbox

Champs

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

Chat champs de la boîte de Nom

E-mail

Téléphone

Les services

Message

E-mail est toujours nécessaire lorsque vous êtes hors ligne. Message est un champ obligatoire. Nom, prénom, email et téléphone sont automatiquement remplis si le client est connecté

Les champs obligatoires Nom

E-mail

Téléphone

Les services

Message

Les champs qui n'acceptent pas de valeur vide


- ❖ **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 

Des prix des produits de couleur 

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

Egalement 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.

Envoyer un email à l'admin en mode hors connexion OUI NON

Mail Atelier e-mail
 Tous les employés
 E-mails personnalisés

Mail when Envoyer un e-mail de notification à l'administrateur lorsque le client envoie le premier message
 Envoyer un courrier électronique de notification à l'administrateur si le client envoie un message après un certain temps l'administrateur étant hors ligne.

Répertoire Admin
http://localhost/thutest/[admin-directory]

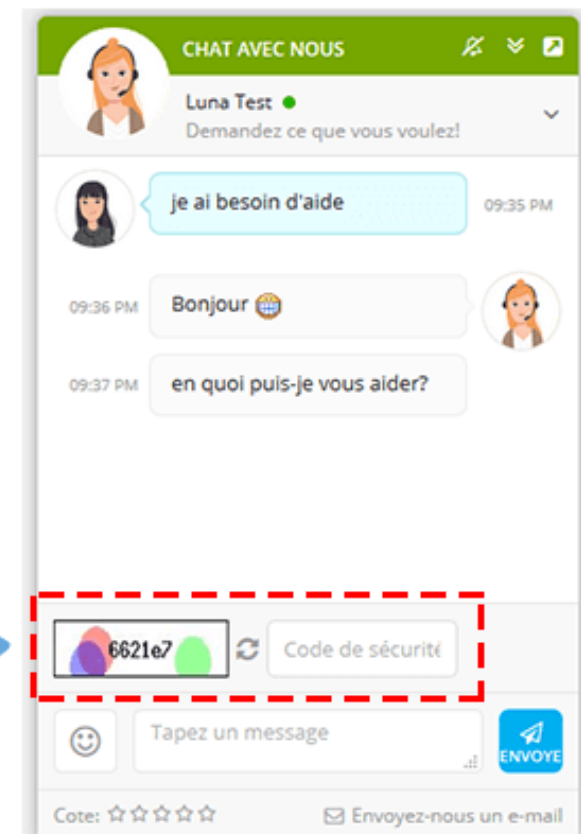
Security

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.

- Besoin CAPTCHA lors de l'
- Auto activer le Captcha lorsque la détection de spams
 - Lorsque le client envoie le premier message
 - À partir de la deuxième message lorsque aucun employé est en ligne
 - À partir de la deuxième message, lorsque le client n'est pas connecté
 - Toujours si le client n'est pas connecté
 - Toujours (chaque fois que le client envoie un message)
- Éviter les spams, les messages, éviter la surcharge du serveur*

Captcha image de type

Coloré	▼
Coloré	
De base	
Complexe	



Calendrier

❖ Ouverture automatique de la zone de discussion :

Ouverture automatique de la zone de discussion

OUI

NON

Temps de retard pour ouvrir la boîte de chat

10

seconde(s)

Retarder le temps pour ouvrir automatiquement la boîte de chat. Laissez le champ vide pour ouvrir la boîte de chat immédiatement lorsque le client arrive sur le site Web

Seule ouverture automatique de la zone de discussion lors de l'administrateur est en ligne

OUI

NON

❖ 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 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 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

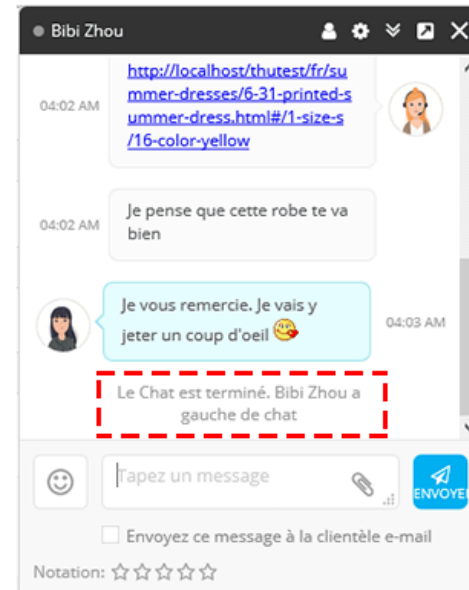
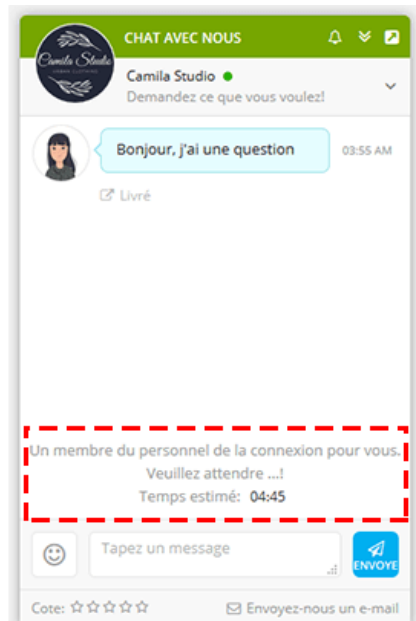
Auto optimiser le backend de la vitesse de rafraîchissement OUI NON

❖ **Autres :**

* Met automatiquement en pause client de chat si elles ne sont pas actives dans minute(s)

Fin de conversation automatiquement si il n'y a pas de nouveaux messages dans minute(s)
Vous pouvez laisser ce champ vide

Temps d'attente estimé minute(s)
Vous pouvez laisser ce champ vide



Display

Configurer Chat En Direct Et Le Système De Billetterie

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 ...

Enregistrer

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION

- 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

Sélectionnez comment afficher la liste de conversation sur le back-office

Affichage de chat sur le backend de la planche de bord

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™

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

Accès rapide ▾

Modules / ets_livechat / Configurer

Configurer

Chat En Direct Et Le Système De Billetterie

Tableau de bord Les billets Paramètres Aider

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION

Chat en direct Système de billetterie Les ministères Les employés

Les stats
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





N'envoyez un message de réponse automatique que lorsque le personnel n'a pas besoin d'accepter ou de refuser le chat. En d'autres termes, l'option "Personnel pour accepter ou refuser la discussion" dans l'onglet IM doit être désactivée pour envoyer les messages de réponse automatique.

Activer la réponse automatique OUI NON

Seulement envoyer des auto message lors de la "Force" en ligne est activée OUI NON

Arrêt automatique de répondre si l'admin a manuellement répondu à un client de message OUI NON

AUTO MESSAGE

L'ordre des messages	Auto le contenu du message	Action
1	Bonjour. Merci d'avoir visité notre magasin.	 
2	En quoi puis-je vous aider?	 

Utiliser des messages automatiques lorsque le client envoie un nouveau message, en fonction de l'ordre de ce message pour afficher un message prédéfini

FRONT OFFICE

CHAT AVEC NOUS

Camila Studio ●
Demandez ce que vous voulez!

je ai besoin d'aide 10:54 PM

Bonjour 10:55 PM

10:55 PM Bonjour. Merci d'avoir visité notre magasin.

Tapez un message ENVOYER

Cote: ☆☆☆☆☆ Envoiez-nous un e-mail

Pré-messages

The screenshot displays the 'Configurer' interface for direct chat. The main section is titled 'CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION' and includes a toggle for 'Activer la pré-faites un message' (set to 'OUI'). Below this is a table of pre-defined messages:

Code court	Le contenu du Message	Action
MS01	Bienvenue dans notre magasin	
MS02	En quoi puis-je vous aider?	

A callout box with the text *Utiliser un message prédéfini pour gagner du temps pour les mêmes messages* points to the table. To the right, a chat window for 'J.Smith' is shown, with a message 'Bonjour' and a pre-defined message 'MS0' (containing 'Bienvenue dans notre magasin' and 'En quoi puis-je vous aider?') being selected in the input field.

Navigation and utility icons at the top include: Précédent, Traduire, Vérifier la mise à jour, and Points d'accroche. A search bar at the top left contains the text 'Rechercher'. The left sidebar lists various configuration options, with 'Pré-messages' highlighted in green.

IP en liste noire

PrestaShop 1.7.5.1 Accès rapide

Modules / ets_livechat / Configurer

Configurer

Chat En Direct Et Le Système De Billetterie

Tableau de bord Les billets Paramètres Aider

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATION Chat en direct Système de billetterie Les ministères Les employés

IP en liste noire

```
201.151.178.222
149.56.39.192
35.200.77.202
```

C'est la liste des adresses IP qui bloquent leurs demandes de chat. Veuillez saisir chaque adresse IP en une ligne

Les clients de la liste noire IP ne peuvent pas voir la boîte de chat

CHAT EN LIGNE Luna Test

En Ligne

J.Smith 11:38 PM
Bonjour

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 ...

Nettoyage

Accès rapide

Modules / ets_livechat / Configurer

Configurer Chat En Direct Et Le Système De Billetterie

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:

Supprimer dernières 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
 (0)

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.

The image shows a configuration interface for social login on the left and a chat widget on the right.

Configuration Interface:

- Connexion avec Google:** OUI (selected) / NON. Google ID de l'Application: 205524585721-3o1mg1vro8vu3c2llhpepb9vhcdhaqid.apps.googleusercontent.com. Google Application Secret: GkQDGP_fy_vlrygCCRWws9SV. Redirect URI: http://localhost/thutest/fr/module/ets_livechat/callback. Copiez et collez ce Redirect URI pour obtenir votre réseau social API paire de clés.
- Connexion avec Twitter:** OUI (selected) / NON. Twitter ID de l'Application: q6AWCal2jsKtyp74JHabP3HRy. Application Twitter De Secret: 2dDtZFN5fgQjcRWW49PgTABLcKif0l8aRsujTDKvVwSuEvXV1. URL de Callback: http://localhost/thutest/fr/module/ets_livechat/callback. Copiez et collez cette URL de Callback pour obtenir votre réseau social API paire de clés.

Chat Widget:

- Header: CHAT AVEC NOUS (Camila Studio logo).
- Text: Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?
- Form fields: Votre nom *, E-mail *, Numéro de téléphone *.
- Connect options: Ou connectez-vous avec Facebook, Google, Twitter.
- Security: Code de sécurité (02c051).
- Message input: Tapez un message.
- Button: DÉMARRER UN CHAT!
- Footer: Envoyez-nous un e-mail.

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.

Tableau de bord Tickets Paramètres Cron Aider

LA TICKET DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME Chat en direct **Système de tickets** Les ministères Les employés

Activer le système de tickets OUI NON

*Alias d'URL de support support en ▼

Le ticket sera automatiquement fermé s'il n'y a pas de réponse du client après X jours Journée(s)
Laissez ce champ vide pour ne pas limiter l'heure de fermeture du ticket d'assistance

Utiliser le suffixe URL OUI NON
Activer pour ajouter '.html' à la fin des URL

Supprimer l'ID de support sur l'URL OUI NON
Rendre les URL plus conviviales

Afficher les produits dans la liste ticket OUI NON

Paramètres des URL de formulaire de ticket

Enregistrer

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.

LA BILLETTERIE DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME

Chat en direct **Système de billetterie** Services Les employés

BILLET FORMES

Ajouter un nouveau formulaire +

ID	Formulaire	URL du formulaire	Description	L'ordre de tri	Statut	Action
1	Billet de chat	http://localhost/thutest/support_ticket/1-ticket-from-chat		+ 1	✓	
2	Le support technique	http://localhost/thutest/support_ticket/2-technical-support	Formulaire de support technique soumettre	+ 2	✓	

Formulaires par défaut, veuillez ne pas les supprimer

LA BILLETTERIE DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME

Chat en direct **Système de billetterie** Services Les employés

BILLET FORMES

INFO LISTE DES CHAMPS E-MAIL PARAMÈTRES GÉNÉRAUX

Titre du formulaire fr

URL fr

Description fr

Meta title fr

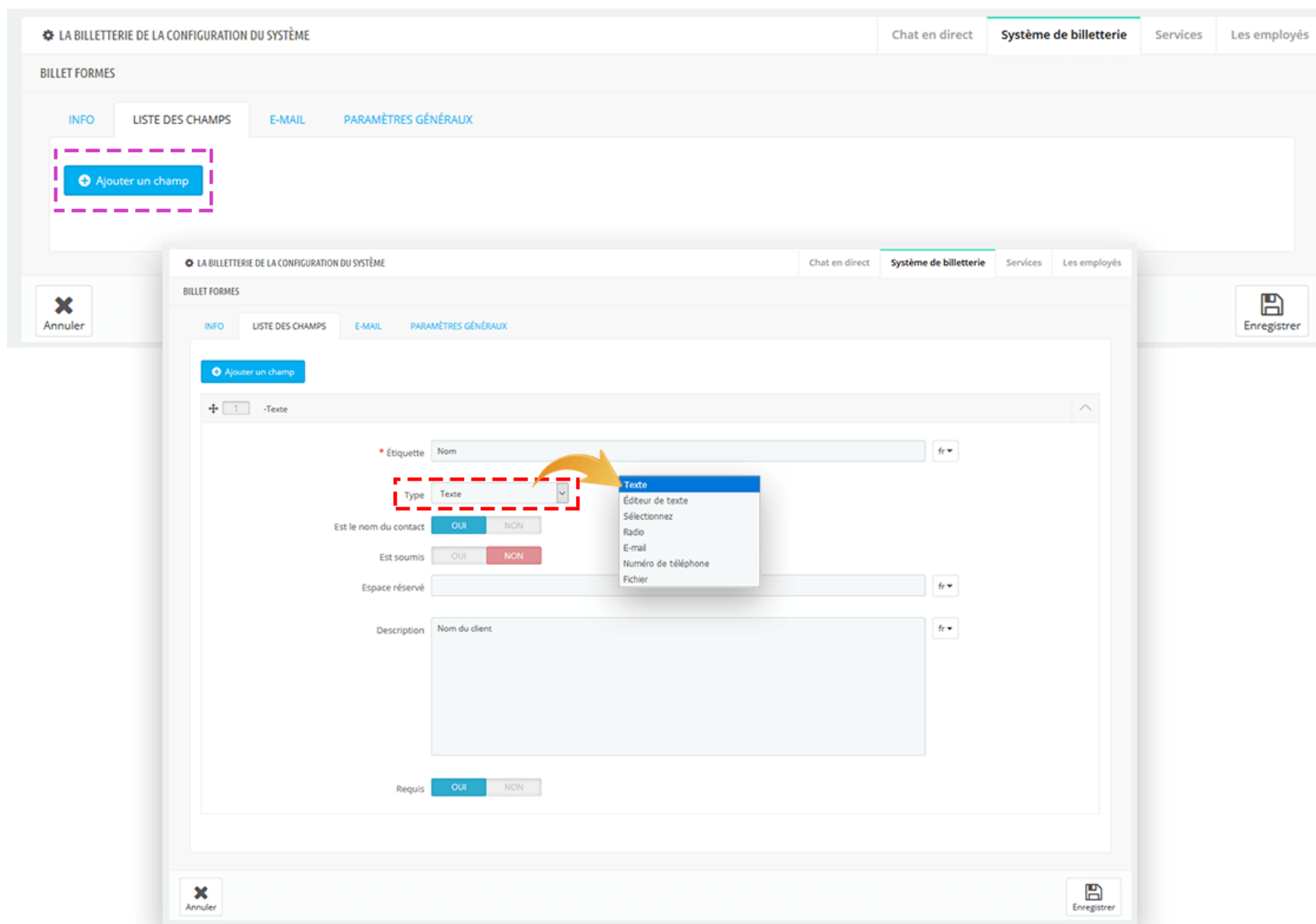
Meta description fr

Meta keywords Ajouter un mot-clé fr

Active OUI NON

Éléments de SEO

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 :

Tableau de bord Tickets Paramètres Cron Aider

LA TICKET DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME Chat en direct **Système de tickets** Les ministères Les employés

FORMULAIRES DE TICKET

INFO LISTE DES CHAMPS E-MAIL PARAMÈTRES GÉNÉRAUX

Envoyer par e-mail

Envoyer à partir du nom

Qui pour envoyer une notification par email lorsqu'un nouveau billet est arrivé?

- Super admins
- Tous les employés
- Tous les employés de l'associé département
- E-mails personnalisés



Envoyer un e-mail de confirmation au client lorsque le ticket est soumis? OUI NON

Envoyer un email au client lors de l'admin en réponse à son ticket? OUI NON

Envoyer un e-mail au client lorsqu'il a répondu avec succès? OUI NON

Envoyer un email à l'admin lors de la réponse à un ticket? OUI NON

Envoyer un e-mail à l'administrateur lorsqu'il a répondu avec succès? OUI NON

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 ministères Les employés

FORMULAIRES DE TICKET

INFO LISTE DES CHAMPS E-MAIL **PARAMÈTRES GÉNÉRAUX**

Autoriser les utilisateurs non enregistrés à soumettre un ticket? OUI NON

Enregistrez le client de téléchargement de fichier? OUI NON
Activez cette option pour enregistrer le client de téléchargement de fichier sur le serveur. Sinon l'upload de fichier ne sera envoyée à l'administrateur par e-mail.

Sauver le personnel de télécharger le fichier? OUI NON
Activez cette option pour enregistrer le personnel de télécharger le fichier sur le serveur. Sinon, le téléchargement de fichier ne sera envoyée au client par e-mail.

Permettre aux clients de joindre un fichier lors de la réponse à un billet OUI NON

Exiger du client de sélectionner un département à l'avant de soumettre un ticket? OUI NON

Les services associés Tous
Sélectionnez les ministères qui peuvent résoudre les billets générés à partir de ce formulaire

Activer la protection CAPTCHA? OUI NON

Ne nécessitent pas enregistrés l'utilisateur à entrer le code captcha OUI NON

Type de captcha

- Captcha d'image
- Google reCAPTCHA v2
- Google reCAPTCHA v3**

* La clé du site

* La clé secrète

Priorité par défaut

L'étiquette sur le bouton soumettre

REMARQUE :

Ce module prend en charge à la fois reCAPTCHA v2 et reCAPTCHA v3. Pour commencer à utiliser reCAPTCHA, vous devez disposer d'un compte Google et enregistrer votre site pour une paire de clés d'API.

Étape 1 : Rendez-vous sur la [page d'administration reCAPTCHA de Google](#).

Étape 2 : Enregistrez votre site.

- Sélectionnez le type de reCAPTCHA que vous souhaitez
- Entrez votre domaine
- Accepter les Conditions d'utilisation reCAPTCHA
- Cliquez sur "**Soumettre**"

← Register a new site

Label ⓘ

Your Prestashop site

20 / 50

reCAPTCHA type ⓘ

- reCAPTCHA v3 Verify requests with a score
- reCAPTCHA v2 Verify requests with a challenge

Domains ⓘ

+ yourdomain.com


Owners

(You)

+ 👤 Enter email addresses

Accept the reCAPTCHA Terms of Service

reCAPTCHA Terms of Service 

Send alerts to owners 

CANCEL

SUBMIT


Étape 3 : Obtenez une clé de site et une clé secrète

Google reCAPTCHA

Adding reCAPTCHA to your site


'Demo contact form Ultimate' has been registered.

Use this site key in the HTML code your site serves to users. [See client side integration](#)

 COPY SITE KEY

6LcCipoUAAAAAPUv5GVuzRynwCj0VRnUo7dUx6VD

Use this secret key for communication between your site and reCAPTCHA. [See server side integration](#)

 COPY SECRET KEY

6LcCipoUAAAAAMleGEJy0z38tqRDN7jTuvWnCTNb

[GO TO SETTINGS](#)

[GO TO ANALYTICS](#)

❖ 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

INFORMATION

AVOIRS

TICKETS DE SUPPORT

BONS DE RÉDUCTION

HISTORIQUE DE T'CHAT

[Déconnexion](#)

La maison / Mon compte / Les tickets de Support

LES TICKETS DE SUPPORT 0

SOUMETTRE UN NOUVEAU BILLET

Id	Sujet	Date	Priorité	Statut	Action
<input type="text"/>	<input type="text"/>	From To	---	---	Recherche

[< De nouveau à votre compte](#) [🏠 La maison](#)

1.3. Département de configuration

Tableau de bord Les billets Paramètres Aider

DÉPARTEMENT DE CONFIGURATION Chat en direct Système de billetterie Les ministères Les employés

Permettre aux employés la transmission de leur conversation à un autre service OUI NON

Autoriser les employés à voir au-delà des messages de client OUI NON

LES MINISTÈRES

Pas de service disponible

Ajouter Département +

AJOUTER DÉPARTEMENT

Activer OUI NON

*Nom Département des ventes

Description Non blandit massa enim nec dui nunc. Massa massa ultricies mi quis hendrerit dolor. Et molestie ac feugiat sed lectus. Suspendisse ultrices gravida dictum fusce. Nulla at volutpat diam ut venenatis tellus. Mauris vitae ultricies leo integer malesuada nunc vel risus. Eu lobortis elementum nibh tellus molestie nunc non blandit massa. Elementum facilisis leo vel fringilla est.

*Les employés Tous

- Luna Test (SuperAdmin)
- Business Go (SuperAdmin)
- Piedad Formabaño (SuperAdmin)



Annuler Enregistrer

1.4. Le personnel de configuration

Tableau de bord Les billets Paramètres Aider

LE PERSONNEL DE CONFIGURATION Chat en direct Système de billetterie Les ministères **Les employés**

LES EMPLOYÉS



Nom	Surnom	Signature	Statut	E-mail	Avatar	Action
Luna Test			✓	your_company@gmail.com		

MODIFIER PERSONNEL

Surnom
If you do not enter a specific nick name, employee name will become nick name


E-mail

Avatar No file selected.
Types d'images : jpg, png, gif, jpeg

Joinre une image  

Signature
La signature est ajoutée à la réponse du ticket

Statuts



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"**.

Tableau de bord **Tickets** Paramètres Aider

LES BILLETS **69**

<input type="checkbox"/>	Id ▼ ▲	Sujet	Client	E-mail	A répondu	Formulaire	Date ▼ ▲	Priorité ▼ ▲	Statut	Action
<input type="checkbox"/>					---		From To	---	---	Recherche
<input type="checkbox"/>	97	qsf dg sdfgsdfgsdf	dsfgqsdg	test@titi.com	🕒	Ventes	2020-03-12 12:27:27	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼
<input type="checkbox"/>	96	aefqEF ZERAEZAZET	David	dav@demo.fr	🕒	Ventes	2020-03-12 10:11:19	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼
<input type="checkbox"/>	95	Test 1	Test	sophie@demo.com	🕒	Ventes	2020-03-12 10:08:35	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼
<input type="checkbox"/>	94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	🕒	Ventes	2020-03-06 04:18:16	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼
<input type="checkbox"/>	93	Test Test	Nicko J.L	demo@demo.com	🕒	Support technique	2020-03-06 02:03:54	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼
<input type="checkbox"/>	92	Support Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis...	Tâm Khiết Tâm Khiết	lethihien95tn@gmail.com	🕒	Support technique	2020-03-05 20:06:35	Medium	Ouvert	👁 Vue ▼

- ✓ Fermer
- ✗ Annuler
- 🗑 Supprimer

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).

The screenshot displays a web interface for managing tickets. At the top, there is a navigation bar with links for 'Tableau de bord', 'Les billets', 'Paramètres', and 'Aider'. The main content area shows the details of a specific ticket:

- Numéro de Ticket:** #1
- Statut:** Ouvert
- Priorité:** Medium
- Date:** 2019-10-02 03:55:18
- Cote:** ☆☆☆☆☆

The ticket details include:

- Nom:** Jimmy Test (Client inscrit)
- E-mail:** jimmytest@gmail.com
- Sujet:** Neque volutpat ac tincidunt vitae semper quis lectus nulla at
- Téléphone:** 06854238552

The message content is: "Convallis aenean et tortor at. Sed nisi lacus sed viverra tellus. Purus ut faucibus pulvinar elementum integer enim neque volutpat. Augue mauris augue neque gravida in fermentum et sollicitudin ac. Tortor consequat id porta nibh venenatis. Mattis rhoncus urna neque viverra justo nec. Volutpat maecenas volutpat blandit aliquam etiam erat velit scelerisque in. Viverra suspendisse potenti nullam ac tortor vitae purus faucibus ornare. Mauris vitae ultricies leo integer malesuada. Lorem ipsum dolor sit amet. Aenean vel elit scelerisque mauris pellentesque pulvinar pellentesque. Massa tincidunt nunc pulvinar sapien et ligula ullamcorper malesuada."

Below the message is a text input field with the placeholder "Entrez un message pour répondre". At the bottom left, there is an "Accessoire (en option)" section with a "Browse..." button and the text "No file selected.". At the bottom right, there is a blue button labeled "ENVOYER UN MESSAGE". A context menu is open on the right side of the ticket details, showing options: "Fermer", "Annuler", "Changer la priorité", "Billet de transfert", and "Supprimer".

3. Tableau de bord

Les Conversations

Ce mois-ci **4**

Messages

Ce mois-ci **17**

Les tickets ouverts

Ce mois-ci **1**

Résoudre les billets de

Ce mois-ci **0**

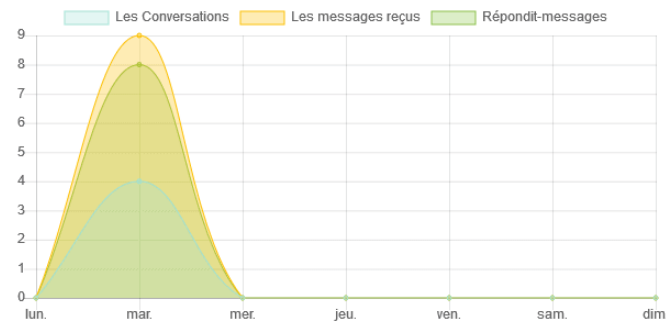
STATISTIQUES

Semaine Mois Année Tous

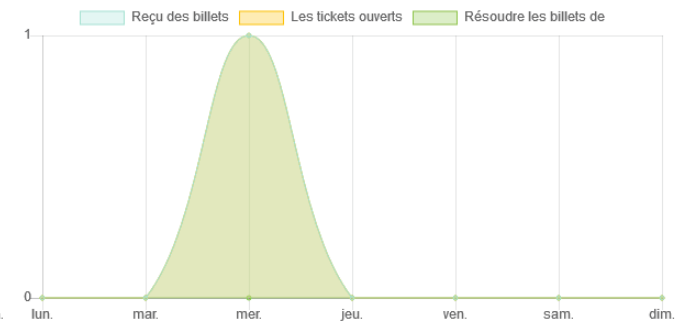
Récente de la connexion du client

Vous avez 0 client(s) qui s'est connecté en compte de réseau social

Chat en direct



Les billets



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.