

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
II. INTRODUCTION
III. INSTALLATION
IV. CONFIGURATION
1. Paramètres6
1.1. Chat en direct de configuration6
1.2. Configuration du Système de billetterie
1.3. Département de configuration42
1.4. Le personnel de configuration43
2. Les billets
3. Tableau de bord45
4. Aider
V. MERCI

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 celuici 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 3en-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.

CHAT AVEC N Luna Test Demandez ce que vous voulez!	JE SUIS OCCUPÉ 🗘 💈	CHAT AVEC NOUS A D Luna Test • Demandez ce que vous voulez!	CHAT AVEC NOUS A Luna Test • Demandez ce que vous voulez!
Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons-nous vous aider?	Bonjour. Je suis occupée en ce moment. Veuillez me laisser un message, je vais revenir à vous plus tard	Salut là, je ne suis pas en ligne pour le moment, mais vous pouvez me laisser un message. Je te rappelle plus tard	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	Votre nom *	Votre nom *	Votre nom *
E-mail *	E-mail *	E-mail *	E-mail *
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone *	Numéro de téléphone *	Numéro de téléphone *
Tapez votre message	Tapez un message	Tapez un message	Tapez un message
DÉMARRER UN CHAT!	DÉMARRER UN CHAT!	ENVOYER DE MESSAGE HORS LIGNE	ENVOYER DE MESSAGE HORS LIGNE
En liane	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.

Les statuts EN LIG Fenêtre de discussion Messages de boîte de réception	NE OCCUPÉ INVISIBLE 'Texte d'en-tête de la boîte de discussion	EN MODE H	ORS CONNEXION								
Fenêtre de discussion Messages de boîte de réception	Texte d'en-tête de la boîte de discussion		OKS COMMEXION								
Re Messages de boîte de * réception	Texte d'en-tête de la boîte de discussion										
		Discute avec	nous				fr 💌			DISCUTE AVEC NOUS	4 Ø
🌡 Vie privée 🔸	Couleur d'arrière-plan du titre	, #76a600		٢						Demande ce que tu veux	
n Champs									Salut, nous nous vous	s sommes en ligne ! Pouv aider?	ons-
💌 E-mail	* Message de bienvenue	Salut, nous s	ommes en ligne ! Po	uvons-nous vous aide	er?		fr 💌		Votre nom		
▲ Sécurité									E-mail *		
Ø Minutage									Numéro d	e télénhone	
☐ Affichage										tro mossago	
🌲 Son									Tapez vo	ure message	
🦔 Réponse automatique		Fuseau horaire:	US/Eastern Heure ac	tuelle: 2024-09-06 00:	10:11				co	DMMENCEZ À DISCUTER !	
Pré-messages	Jour(s) en ligne forcé(s)	🗹 Tout									
Connexion sociale		🗹 Lundi 🔽 Samedi	✓ Mardi ✓ Dimanche	🗹 Mercredi	🗹 Jeudi	🗹 Vendr	edi				
🗶 IP en liste noire		Sélectionnez les	jours de la semaine po	our définir le statut act ient en ligne ou non, le	if du service de cha statut du service d	t en direct sur "Ei e chat en direct fr	n ligne". De nos jours, ontal sera touiours "E	que le n ligne".			
窗 Nettoyage	Heure(s) en ligne forcée(s)	Tout				,					
		🗹 0h	🗹 1h	🗹 2h	🗹 3h	🗹 4h					
		🗹 5h	🗹 6h	🗹 7h	🗹 8h	🗹 9h					
		🗹 10h	🗹 11h	🗹 12h	🗹 13h	🗹 14h					
		🗹 15h	🗹 16h	🗹 17h	🗹 18h	🗹 19h					
		🗹 20h	🗹 21h	🗹 22h	🗹 23h						
		Sélectionnez une que le gestionna ligne".	e heure de la journée p ire du site et le persor	oour définir le statut au nel soient en ligne ou	tif du service de ch non, le statut du se	at en direct sur "l rvice de chat en a	En ligne". Pendant ce t lirect frontal sera touj	emps, uurs "En			

***** 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.

CHAT EN DIRECT DE CONFIGURAT	TION		Chat en direct	Système de tickets	Les ministères	Les employés
Les statuts	Activez le chat en direct lorsque	Tout le temps				
💬 Fenêtre de discussion		Uniquement lorsque l'administrateur est en li	igne			
🧙 IM	Partisan de l'info	 informations employés 				
La vie privée		 Informations générales 				
Champs	Boutique logo	shop logo.png	Ajouter un fichier			
E-mail		Disponible type a imoge: jpg, prig, gij, jpeg				
Sécurité		J. Contraction				
Ø Minutage		Camila Studio				
🖵 Affichage		URBAN CLOTHING				
🌲 Son						
🆔 Réponse automatique			Ŵ			
Pré-messages	* Nom de votre boutique	ETS-Soft				
Social login	Humeur	Demandez ce que vous voulez!			en 🔻	

Paramètres de l'avatar :



• Paramètres de la boîte de chat



• Paramètres du bouton :

* L'étiquette sur le bouton lorsque vous	Envoyer
discutez	
* L'étiquette sur le bouton lors de l'édition	Modifier
* L'étiquette sur le bouton en mode hors	Envoyer de message hors ligne
connexion	
* L'étiquette sur le bouton pour commencer	Démarrer un chat!
la discussion en ligne	
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	OUI	
Affichage d'un lien de support à chatbox en bas	OUI NON	
Support titre du lien	Envoyez-nous un e-mail	gl 💌
Type de lien	Formulaire de Contact 🗸	
	Formulaire de Contact	
	Lien personnalisé	
		Enregistrer

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.

	Camila Studio Demandez ce que vous voulez!	
alut à tou ous vous	s nous sommes en ligne! Pouvons- alder?	
Votre no	m *	
E-mail *		
Numéro	de téléphone *	
Tapez ur	n message	
	4	
	DÉMARRER UN CHAT!	

	supplémentaires, pour commencer discuter
CHAT AVEC NOUS 🛛 🛛 🔁	
Camila Studio	Votre nom *
Demandez ce que vous voulez!	E-mail *
à tous nous sommes en ligne! Pouvons-	
s vous aider?	Numéro de téléphone *
z un message	Tapez un message
DÉMARRER UN CHAT!	DÉMARRER UN CHAT!
voyez-nous un e-mail	Envoyez-nous un e-mail

Normal

2 étapes pour lancer le chat

and the

Camila Studio 🔹

plaît entrer des informations

Demandez ce que vous voulez!

Désolé pour ce désagrément, mais s'il vous

× 🗵

• Caractéristiques de la boîte de chat :





Paramètres du message :

* Nombre de messages	10	
	Le nombre de messages affichés par Ajax charge	
* La longueur du Message	500	
	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	8	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	100	
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.

🔹 Bibi Zhou 🔒 🌣 🛛 🗙
Bonjour, j'ai une question 03:55 AM
Accepter Baisse
Tapez un message
Envoyez ce message à la clientèle e-mail
Notation: አአአአ

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		
X	Luna Test ● Demandez ce que vous voulez!		C
	Bonjour, j'al une question		03:55 AM
03:58 AM	Bonjour, merci de visiter notre boutique		
	CHAT AVEC NOUS		V 🗘 👻 🖈
X	Luna Test. ● Demandez ce que vous voulez!		^
Bibi Zh	ou		
bibi.zh	ou@gmail.com		
01528	163365		
MISE À	JOUR	Les clients peuvent mettre à jour leurs	
<u></u>		informations de contact	

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 :

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
Nom du produit couleur	#2fb5d2
Des prix des produits de couleur	#f39d72

Accueil / Women / Tops / Blouses / Blouse



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
	l'administrateur étant hors ligne.
Répertoire Admin	admin12
	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.



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

e 3000

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

ms

ms

Auto optimiser le frontend de la vitesse de rafraîchissement

* La vitesse de rafraîchissement de backend

3000

OUI

NON

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

Autres :

* Met automatiquement en pause	10	minute(s)
client de chat si elles ne sont pas actives dans		
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 Q Red Modules / ets_livechat / / Cont Configurer Chat En Direct Et Le Systèm	ercher ^{igurer} e De Billetterie		Pre	 All shops All shops C C	• 🖗 😰 🙆	CHAT EN LIGNE 2 Camila Studio • En Ligne • Jimmy 09:35 PM je di besoin d'aide	•
≁ Tableau de bord 🧳	Les billets Paramètres O Aider					Bibi Zhou 04:03 AM Je vous remercie. Je vais y jeter un cou	
CHAT EN DIRECT DE CONFIGURA	ITION		Chat en direct Systè	me de billetterie Les minis	tères Les employés		
Les statuts	Affichage de la boîte de chat sur ces pages						
💬 Boîte de Chat	seulement Catégorie	Sélectic	nnez les pages	pour afficher			
n IM	Produit CMS Autres pages	la boîi	te de chat sur l	e front office			
La vie privée		~					
🗃 Champs	Groupe de clients Tous Visiteur Invité						
🔄 E-mail	Client Sélectionnez le g	roupe de clients aui peuvent utiliser la foncti	on de chat en direct				
Security	Conversation de type liste Fixe	Sélei	ctionnez commi	ent afficher la	liste		j
O Calendrier	Affichage de chat sur le backend de la planche	NON de	conversation	sur le back-of	fice		
🖵 Affichage	de bord						
🌲 Son	Support de l'affichage des liens sur le bloc de 📄 Barre latéral Barre latéral	e de gauche e de droite					j
Réponse automatique	☑ Le pied de p	age n supérieure					
Pré-messages	Personnalise Pour willier "on	crochet	amBlackSupport"), sur la fichiar tal aù	ous souhaitas affichar las lians da su	nnort de bloc		j
Social login			nnoiseappore y sur le jienner en ou v	ous sourrance officier nes ners ac su	oport de bloch		
× IP en liste noire	PRODUITS	NOTRE SOCIÉTÉ	VOTRE COMPTE	CENTRE DE			
Nettoyage	Promotions Nouveaux produits Meilleures ventes	Delivery Legal Notice Terms and conditions of use	Informations personnelles Commandes Avoirs	SUPPORT Le support technique		ACTIVE ARCHIVÉ TOUS	
		About us Secure payment Contactez-nous sitemap Magasins	Adresses Bons de réduction		Enregistrer	Recherche Q	
© PARAMÈTRES		© 2019 - Logiciel e-	:ommerce par PrestaShop™				



Son

Réponse automatique



Pré-messages

Accès rapide Q Recher Modules / ets_livechat / Configurer Chat En Direct Et Le Système	cher urer De Billetterie			A A Précédent Traduire Vérifi	Il shops 👻 🖗 😵 <table-cell> <table-cell> 🔁 🛃 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓</table-cell></table-cell>	CHAT EN LIGNE A X
✓ Tableau de bord	es billets 🛛 🚯 Paramètres	⊘ Aider				Freya Nguyen 10:55 PM Bonjour
Vous êtes en mode multi-m	agasins: toute modification aura un i	mpact sur toutes vos boutiques, ou chaque boutique de l'actif du groupe.				Jimmy 09:35 PM je ai besoin d'aide
						Bibi Zhou 04:03 AM
CHAT EN DIRECT DE CONFIGURATI	ON		Chat en direct	Système de billetterie Le	es ministères Les employés	Je vous remercie. Je vais y jeter un cou
Les statuts	Activer la pré-fai	es un message OUI NON				
💬 Boîte de Chat						
🙊 IM	PRÉ-FAITES UN MESSAGE				•	
🛔 La vie privée	Code court	Le contenu du Message		A	ction	
Champs	M501	Bienvenue dans notre magasin		a L Consta		
E-mail	M502	En quoi puis-je vous aider?		• J.Smith		
Security				Bonjour	11:38 PM	
 Calendrier 	Util	iser un message prédéfini				
🖵 Affichage	рои	gagner du temps pour les				
A Son	/	mêmes messages				
Réponse automatique		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
Pré-messages						
Social login				() MS0		ACTIVE ARCHIVÉ TOUS
X IP en liste noire				Bienvenue dans no	tre magasin	
A Nattavaga				En quoi puis-je vou	s aider?	Kecherche Q

IP en liste noire



Nettoyage

Accès rapide 🗸 🔍 🧟 Rec	chercher								O All shops ▼	<mark>@</mark> 🖞	8	CHAT EN LIGNE 🛛 🌣 🗙
Modules / ets_livechat / &Con	onfigurer						0		a	2		Luna Test •
Configurer Chat En Direct Et Le Systèr	me De Billette	rie					Précédent	Traduire	Vérifier la mise à jour	r Points d'accre	oche	En Ligne V
												- (% 0sQ97n_simg_d0daf0_800x1200_max.jpg) (0
A Tableau de bord	Les billets	Paramètres	Aider									Freya Nguyen 10:55 PM Bonjour
CHAT EN DIRECT DE CONFIGU	RATION					Chat en direct	Système de	billetterie	Les ministères	Les employ	és	Jimmy 09:35 PM
Les statuts	_ []	Des conversa	tions claires	Tout	🗎 Des cor	nversations claires						Bibi Zhou 04:03 AM
💬 Boîte de Chat												Je vous remercie. Je vais y jeter un cou
🗙 IM		Supprimer dernieres pi	eces Jointes:	*Remarque: Cette action va supprimer les pièces ioint	Supprir	mer les pièces jointes	a da billattaria					
🌲 La vie privée	Ĺ			- Renargue. Cette action va supprimer les pieces joint	es de deux chi	at en anect et le system	e de billetterre	i				
Champs												
🔄 E-mail												
Security												
 Calendrier 												
Affichage												
🌲 Son												
🦘 Réponse automatique												
Pré-messages												
Social login												
× IP en liste noire												
Nettoyage												ACTIVE ARCHIVÉ TOUS
												Recherche Q

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.

 Calendrier 	Connexion avec Google	OUI NON	
🖵 Affichage	* Google ID de l'Application	205524585721-3o1mg1vro8vu3c2llhpepb9vhcdhaqid.apps.googleusercontent.com	
🌲 Son		Où puis-je trouver cette info?	
Réponse automatique	* Google Application Secret	GkQDGP_fy_vIrygCCRWws9SV	CHAT AVEC NOUS 🛛 🗸 🔽
Pré-messages	Redirect URI	http://localhost/thutest/fr/module/ets_livechat/callback	Camila Studio Camila Studio Demandez ce que vous voulez!
Social login IP en liste noire		Copiez et collez ce Redirect URI pour obtenir votre réseau social API paire de clés	Salut à tous nous sommes en ligne! Pouvons- nous vous aider?
 Nettoyage 	Connexion avec Twitter	OUI NON	Votre nom *
	* Twitter ID de l'Application	q6AWCal2jsKtyp74JHabP3HRy	E-mail *
		Où puis-je trouver cette info?	Numéro de téléphone *
	* Application Twitter De Secret	2dDtZFZN5fgQjcRWV49PgTABLcKlf0l8aRsujTDKVwSuEvXVi1	Ou connectez-vous avec 🛛 🕤 💆
	URL de Callback	Où puis-je trouver cette info? http://localhost/thutest/fr/module/ets_livechat/callback	Code de sécurité
		Copiez et collez cette URL de Callback pour obtenir votre réseau social API paire de clés	Tapez un message
			DÉMARRER UN CHATI
			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.

La ticket de la configuration du système		Chat en direct	Système de tickets	Les Départements	Les employés
Activer le système de tickets	Oui				
*Alias d'URL de support	soutien		fr 🔻		
Le ticket sera automatiquement fermé s'il n'y a pas de réponse du client après X jours	Journées Laissez ce champ vide pour ne pas limiter l'heure de fermeture du ticket d'assistance				
Utiliser le suffixe URL	Non				
Supprimer l'ID de support sur l'URL	Activer pour ajouter '.html' à la fin des URL Non Rendre les URL plus conviviales				
Afficher les produits dans la liste des tickets	Non				
Afficher la référence de la commande dans la liste des tickets d'assistance	Non				
Afficher le personnel dans la liste des tickets	Non				
Nombre de messages à afficher	10 Laisser vide pour afficher tous les messages				
Gérer les tickets d'assistance					
Afficher uniquement les tickets ouverts pour le gestionnaire de site	Non				
				En	registrer

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.

A 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				
Ajouter un champ				
LA BILLETTERIE DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME Chat en direct	Système de billetterie	Services Les employés		
BILLET FORMES				
Annuler INFO LISTE DES CHAMPS E-MAIL PARAMÈTRES GÉNÉRALIX				Enregistrer
Ajouter un champ				
↓ 1 -Texte		^		
* Étiquette Nom	fr 🕶			
Teste				
Editeur de texte				
Est soumis OUI NON E-mail				
Espace réservé Fichier	fe 🕶			
Description Nom du client	fr 🕶			
Requis OUI NON				
×		B		
Annder		Enregistrer		

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

✓ Tableau de bord	ා다 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 PARAMÈ	TRES GÉNÉRAUX				
Envoyer par e-mail	your_email@gmail.com				
Envoyer à partir du nom	Camellia Studio				
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				
			-		
Annuler					Enregistrer

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 G	NÉRAUX				
Autoriser les utilisateurs non enregistrés à soumettre un ticket ?	Oui 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 n	e 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 ser	a envoyé à l'administra	ateur que par e-mail.		
Autoriser le client à joindre un fichier lorsqu'il répond à un ticket	Oui 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 🔻		
	Lakser 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 : <u>Comment migrer reCAPTCHA Classic vers Google Cloud</u> **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) : <u>Créer une clé reCAPTCHA</u>
 <u>dans la console d'administration Google reCAPTCHA</u>
- Dans Google Cloud Console (recommandé pour une compatibilité future) : <u>Comment créer des clés reCAPTCHA dans Google</u>
 <u>Cloud</u>

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 :



1.3. Département de configuration

i Tableau de bord	🛷 Les billets	Paramètres	❷ Aider						
CONFIC	GURATION			Chat en direct	Système de billetterie	Les ministères	Les employés		
Permettre aux e	Permettre aux employés la transmission de leur OUI NON conversation à un autre service								
Autoriser les employés	a voir au-delà des m	essages de OUI client	NON						
LES MINISTÈRES						Ajouter Dép	artement		
Pas de service disponi	ible								
AJOUTER	R DÉPARTEMENT								
-		Active	r OUI NON						
		*Nor	n Département des ventes						
		Descriptio	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 employé	5 🖸 Tous						
			Luna Test (SuperAdmin)						
			 Business Go (SuperAdmin) Piedad Formabaño (SuperAdmin) 						
Annuler							Enregistr		

1.4. Le personnel de configuration

PERSONNEL DE CONFIGURA	ATION				Chat en direct	Système de billetterie	Les ministères	Les employ
ES EMPLOYÉS								
Nom Surnom		Signature	Statut	E-mail	Avatar		Action	
Luna Test			~	your_company@gmail.com			ß	2
Surnon E-mai Avata Joindre une image		If you do not enter a specific nick name your_company@gmail.com Browse No file selected. Types d'images : jpg, png, gif, jpeg	ie, employee name	will become nick name				
	Signature	La signature est ajoutée à la réponse e	du ticket					

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

Table	eau de b	ord 🛷 Tickets	Paramètres	Aider						
S BILLE	TS 69									(
	Id 🔻 🔺	Sujet	Client	E-mail	A répondu	Formulaire	Date 🔻 🔺	Priorité 🔻 🔺	Statut	Action
					~		From To	~	~	Q Recherche
	97	qsfdg sdfgsdfgsdf	dsfgqsdg	test@titi.com	O	Ventes	2020-03-12 12:27:27	Medium	Ouvert	♥ Vue ~
	96	aefqEF ZERAEZTAZET	David	dav@demo.fr	Ø	Ventes	2020-03-12 10:11:19	Medium	Ouvert	● Vue v
	95	Test 1	Test	sophie@demo.com	Ø	Ventes	2020-03-12 10:08:35	Medium	Ouvert	♥ Vue v
	94	Supporto	Simone	mail.dominio@mail.it	Ø	Ventes	2020-03-06 04:18:16	Medium	Ouvert	👁 Vue 🗸
	93	Test <i>Test</i>	Nicko J.L	demo@demo.com	Ø	Support technique	2020-03-06 02:03:54	Medium	✓ Fermer	
	92	Support Lorem ipsum dolor sit amet consectetur adipiscing elit, s eiusmod tempor incididunt labore et dolore magna aliq enim ad minim veniam, qui	t, Tâm sed do Khiết Tâm ut Khiết ua. Ut s	lethihien95tn@gmail.com	Ø	Support technique	2020-03-05 20:06:35	Medium	Annuler Duvert	ner ● Vue →

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



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.