

# Guide d'utilisation

## ONLINE CHAT

Version : 1.0.0

Le module **Online Chat** développé par PrestaShop vous permet de proposer le chat en ligne sur votre boutique pour discuter avec vos clients. Cet outil de communication, devenu **incontournable pour les boutiques e-commerce**, vous permet de créer un lien plus fort avec vos clients en les guidant et en les conseillant dans leurs achats en direct.

Retrouvez ci-dessous toutes les informations nécessaires à la compréhension et à l'utilisation de ce module.

### Sommaire :

- 1. Onglet Aide au démarrage**
- 2. Onglet configuration**
  - A) Réglages marchand
  - B) Configuration de la fenêtre de chat en ligne
  - C) Configuration hors-ligne
- 3. Gestion des conversations en ligne et des messages hors-ligne**
  - A) Gestion des conversations en ligne
  - B) Fonctionnement des messages hors-ligne
  - C) Tableau d'historique des conversations
- 4. Onglet FAQ**
- 5. Onglet contact**

## 1. ONGLET AIDE AU DEMARRAGE

À tout moment, vous pouvez utiliser cet onglet pour vous aider dans les différents éléments de la configuration du module et consulter la documentation utilisateur.

Dès l'installation du module, deux nouveaux éléments apparaîtront dans votre back-office :

- 1) **une fenêtre en bas à droite de votre écran**  
et
- 2) **un onglet Online Chat** en bas à gauche contenant deux sous onglets :
  - Historique des conversations
  - Configuration

*Tout d'abord, **cliquez sur l'onglet Configuration** pour accéder directement à la configuration du module.*

*Une fois la configuration effectuée (**suivez les consignes dans la partie 2, « Onglet Configuration »**), vous pouvez alors passer en ligne, en cliquant sur le bouton en bas à droite de votre back-office.*

## 2. ONGLET CONFIGURATION

La configuration du module présente trois étapes, correspondant aux réglages propres au marchand, à l'affichage de la fenêtre de chat en ligne ainsi qu'à la gestion du « offline ».

### A) Réglages marchand

- Renseignez le nom de l'opérateur que vous souhaitez afficher dans la fenêtre de chat côté client. Ce nom apparaîtra sous les messages que vous envoyez aux clients.
- Cliquez sur Oui ou Non pour activer ou désactiver les sons dans le back-office avertissant d'un nouveau message ou d'une nouvelle conversation.
- Renseignez le nombre maximum de clients qui seront en mesure de chatter de façon simultanée avec vous. Veuillez noter que selon votre serveur, choisir un nombre supérieur à 15 ou 20 peut avoir un impact négatif sur la performance de votre site. Nous vous conseillons de faire différents tests afin de trouver le nombre le plus adéquat pour votre boutique.
- Enfin, activez ou désactivez le mode Offline. Si vous choisissez de l'activer, cela signifie que vos clients verront une fenêtre de chat avec un formulaire de contact lorsque vous n'êtes pas connecté ou lorsque vous avez atteint le nombre maximum de conversations en ligne simultanées. Dans le cas où vous choisissez de désactiver ce mode, vos clients ne verront aucune fenêtre de conversation lorsque vous êtes hors-ligne.

### B) Configuration de la fenêtre de chat en ligne

Cette étape de la configuration concerne l’affichage en front-office de votre fenêtre de chat en ligne :

- Renseignez le texte du header (c’est-à-dire du bloc en haut de la fenêtre de chat) que vous souhaitez afficher (ex : ‘Bonjour, nous sommes en ligne’ ou ‘Nous sommes disponibles pour vous aider’, etc.) ainsi que le texte de bienvenue qui s’affichera en haut de la fenêtre, au-dessus des premiers messages de la conversation.

**Note** : si votre boutique est proposée dans plusieurs langues vous devez traduire le texte du header et de bienvenue pour l’ensemble des langues.

- Choisissez les couleurs du fond et du texte des éléments suivants :
  - 1) Le header
  - 2) Les box de messages de l’opérateur
  - 3) Les box de messages des clients



**Conseil PrestaShop** : Nous vous conseillons de choisir des couleurs qui correspondent aux couleurs de votre boutique pour que le chat s’intègre encore mieux sur votre site.

Lorsque vous réalisez cette opération, vous pouvez tester l’affichage de votre fenêtre grâce au système de preview à droite de votre écran.

### C) Configuration hors-ligne

Cette étape apparaît uniquement si vous choisissez d’activer le mode offline. Les éléments suivants sont alors à renseigner :

- L’email à notifier lorsqu’un client vous laisse un message sur votre boutique lorsque vous êtes hors-ligne
- Le texte du header et le texte de bienvenu, de la même façon que pour la fenêtre de chat en ligne
- Les informations demandées et obligatoires dans le formulaire de contact : prénom, nom, email, numéro de téléphone, message. Vous choisissez les informations qui vous paraissent importantes.
- La couleur du fond du header ainsi que la couleur du texte associé, de la même façon que pour la fenêtre de chat en ligne.

Lorsque vous réalisez cette opération, vous pouvez tester l’affichage de votre fenêtre grâce au système de preview à droite de votre écran.

**ATTENTION** : N’oubliez pas de sauvegarder votre configuration, en cliquant sur **Enregistrer en bas à droite de la page de configuration**.

Une fois la configuration terminée, vous pouvez alors passer en ligne et commencer à discuter avec vos clients. Lisez la suite de la documentation pour en savoir plus sur la gestion des conversations en ligne et hors-ligne.

### 3. GESTION DES CONVERSATIONS (EN LIGNE / HORS-LIGNE)

#### A) Gestion des conversations en ligne

##### 1- Fenêtres de chat

- Lorsqu'une fenêtre s'ouvre avec un nouveau message, les informations du client s'affichent avec son ID et son nom si celui-ci est connecté ou avec son ID guest s'il n'a pas de compte. Vous avez la possibilité de répondre directement au client. Une fois le message envoyé, vous n'avez plus qu'à attendre la réponse de votre client qui s'affichera de façon instantanée dans votre fenêtre de chat.

Vous pouvez également cacher la conversation (vous pourrez la retrouver dans la fenêtre récapitulative, dans la partie « Conversations ouvertes »), diminuer la fenêtre ou encore terminer la conversation. Si vous cliquez sur « Terminer la conversation », un message d'information apparaîtra vous demandant de confirmer que vous souhaitez terminer la conversation. Celle-ci apparaîtra alors dans les conversations terminées.

- Selon le type de device que vous utilisez, vous ne pourrez pas afficher de façon simultanée le même nombre de fenêtres dans votre back-office. Sur un ordinateur standard, vous pourrez en afficher quatre simultanément. Dans le cas où vous souhaitez ouvrir d'autres conversations en cours, vous pouvez soit d'abord terminer certaines conversations en cours ou les cacher avant d'ouvrir les nouvelles, soit ouvrir directement les nouvelles conversations. Dans cette deuxième situation, les nouvelles fenêtres viendront remplacer des fenêtres déjà ouvertes (qui seront alors disponibles dans Conversations en cours).

##### 2- Fenêtre récapitulative

Lorsque vous êtes connecté, une fenêtre récapitulative sera toujours affichée en bas à droite de votre back-office. Celle-ci présente et récapitule les informations suivantes :

- **Conversations en cours** : toutes les conversations nouvelles ou en cours s'affichent dans cet onglet.
- **Conversations terminées** : lorsque vous terminez une conversation, elle s'affiche dans cet onglet jusqu'à ce que vous vous déconnectiez du chat. Vous pouvez rouvrir une conversation terminée si vous souhaitez reprendre la conversation avec le client (s'il est toujours sur votre site). La conversation se rouvre automatiquement si le client souhaite à nouveau vous poser une question.

- **Bouton de switch online / offline** : vous pouvez, à tout moment, vous connecter et vous déconnecter du chat en ligne en cliquant sur le bouton de switch. Dès que vous vous connectez, la fenêtre de chat en ligne s'affiche sur le front-office de votre boutique et vos clients peuvent alors discuter avec vous. Lorsque vous vous déconnectez, toutes les conversations qui étaient dans « Conversations terminées » passent dans la base de données et sont alors affichées dans le tableau d'historique (voir plus d'informations ci-dessous dans la documentation utilisateur).

Vous avez la possibilité de diminuer la fenêtre en cliquant sur le haut de celle-ci.

#### **B) Fonctionnement des messages hors-ligne**

Même lorsque vous êtes déconnecté, et si vous avez choisi d'activer le mode offline, vos clients sont en mesure de vous contacter directement depuis la fenêtre de chat.

##### **1- Fenêtre de chat en front-office**

La fenêtre de chat en mode offline s'affiche sous la forme d'un formulaire avec les informations que vous avez requises dans la configuration. Lorsque votre client remplit les champs requis et vous envoie un message, vous le recevez par email, à l'adresse que vous avez renseignée dans la partie Configuration offline de la configuration.

##### **2- Réception d'emails et réponses**

Dans le mail que vous recevez, toutes les informations requises dans le formulaire sont affichées. Si vous avez demandé le mail du client, vous recevez un email provenant de son adresse mail. Vous pouvez alors directement lui répondre à la suite du premier mail.

Dans le cas où vous ne demandez pas l'adresse email, vous recevrez un mail provenant de l'adresse mail par défaut de votre boutique.

#### **C) Tableau d'historique des conversations**

A tout moment, vous pouvez retrouver les conversations en ligne que vous avez archivées précédemment dans un tableau d'historique de conversations. Celles-ci se trouvent dans l'onglet Online Chat, sous-onglet Historique des conversations, en bas à gauche du menu vertical.

Dans ce tableau, retrouvez les informations suivantes :

- ID et nom du client (ou ID guest si la personne n'était pas connectée)
- Date et heure du dernier message
- Dernier message du client

- Email et numéro de téléphone (ces informations s'affichent uniquement si la personne a un compte et était connectée au moment de la discussion)

Depuis ce tableau, plusieurs actions sont disponibles :

- Voir la conversation : une pop-up apparaît et vous permet de voir les différents échanges que vous avez eus avec ce client
- Supprimer l'historique : vous pouvez décider de supprimer une ou plusieurs conversations de votre historique.

**Info :** si un client est connecté, sa dernière conversation archivée s'ajoutera à la suite des derniers messages échangés. Dans le cas où le client n'est pas connecté, il aura à chaque conversation un nouvel ID guest. Chaque conversation archivée créera alors une nouvelle ligne.

#### **D) ONGLET FAQ (Foire Aux Questions)**

Accédez à tout moment aux questions les plus fréquemment posées par les marchands ayant acheté ce module. Cette FAQ devrait répondre à la plupart des questions que vous vous posez sur le fonctionnement et la configuration du module.

#### **E) ONGLET CONTACT**

Accédez aux informations vous permettant de nous contacter pour toute question concernant l'utilisation du module.

Liens utiles :

[Guide Utilisateur PrestaShop](#)

*Le module Online Chat a été développé par l'équipe PrestaShop, ce qui garantit une parfaite compatibilité avec le logiciel e-commerce PrestaShop.*