



Permettre à vos clients et visiteurs de vous envoyer des Tickets sur des produits.

Table des matières

Permettre à vos clients et visiteurs de vous envoyer des Tickets sur des produits.	1
1. Description du module	2
2. Installation du module.....	2
3. Ajout d'une nouvelle langue.....	2
4. Configuration du module.....	3
5. Mise à jour du module.....	3
6. Site de démonstration	3
7. Contact	4



1. Description du module

Vous souhaitez être informé par vos clients et visiteurs par ticket sur des situations de vos produits et des produits déjà commandés. Ce module vous le permet. Il permet non seulement à vos clients, mais aussi à vos visiteurs d'envoyer des tickets.

Concernant les visiteurs, ils ont la possibilité de vous envoyer des tickets grâce au lien qui se trouve dans la page produit d'un produit. Le ticket envoyé à cet effet concerne exactement le produit donc le détail est visité. Aussi les clients peuvent faire pareille dans cette rubrique.

Pour les clients, ils ont la possibilité de les envoyer à plusieurs niveaux. En plus de la page produit, lorsque ce dernier est connecté, un lien pour l'envoi des tickets apparaît dans le NavBar, dans le accountFooter et aussi dans son compte. Ces liens renvoient un formulaire qu'ils soumettront au service de gestion des tickets. Ce formulaire permet à ces clients d'envoyer des fichiers joints au ticket.

Le service de gestion de ticket est un des contacts de votre boutique. Nous y reviendrons dans la partie configuration du module.

Le système de gestion de ces tickets en BackOffice est identique à celui de gestion des SAV (puisque c'est là que vous verrez tous ces tickets en Admin).

Le module permet aussi l'envoi de ces tickets par mail au responsable de gestion et des notifications au client/visiteur.

Le client a la possibilité de voir ces tickets, pour cela il faut qu'il soit connecté et va dans son compte pour y voir le lien le ramenant au listing de ces tickets.

2. Installation du module

Pour l'installation, après avoir dé-zipper le fichier du module dans le dossier « modules » de votre boutique, dans la partie administration de votre boutique, allez à la page module. Rechercher le module soit dans la barre de recherche rapide soit dans la liste des module de votre boutique et installé le.

3. Ajout d'une nouvelle langue.



Le module est fourni avec une traduction anglaise et française. Si vous souhaitez l'utiliser avec une autre langue, il vous suffit de le traduire en cette langue dans la partie administration de votre boutique.

4. Configuration du module

Dans la page module de la partie d'administration de votre boutique, recherché le module et cliqué sur le lien configuration. Cliquez sur le menu paramètres qui se trouve parmi la liste des menus à gauche.

Avant de passer à la configuration, vous devez d'abords créer un contact qui sera le gestionnaire du service de tickets. Pour le faire allez à « clients->SAV » et créer en un nouveau.

Maintenant que c'est fait, vous allez dans l'onglet paramètres du module et là il y a deux champs à paramétrer. Le premier est un select, il vous permet de choisir le SAV qui gérera le service de ticket. Le second est un champ texte, il vous permet d'entrer le nombre de ticket à afficher par page lors du listing des tickets d'un client.

5. Mise à jour du module

Si une nouvelle version du module est disponible et que vous voulez mettre à jour votre module, il vous faudra sauvegarder vos données lié à ce module avant de mettre à jours puis de restaurer ces données. Ceci pour éviter que la mise à jour puisse effacer vos données.

6. Site de démonstration

Le site de démonstration pour ce module est :

- Site : <http://www.demo.cleanpresta.fr/>
- Admin : <http://www.demo.cleanpresta.fr/cpadmin>
- Login (front & admin) : demo@demo.fr
- Passe (front & admin) : [demodemo](#)



7. Contact

En cas de problème ou de suggestion, vous pouvez nous contacter :

- Par mail via contact@cleanpresta.fr
- Sur skype via l'id : [cleanpresta](#)