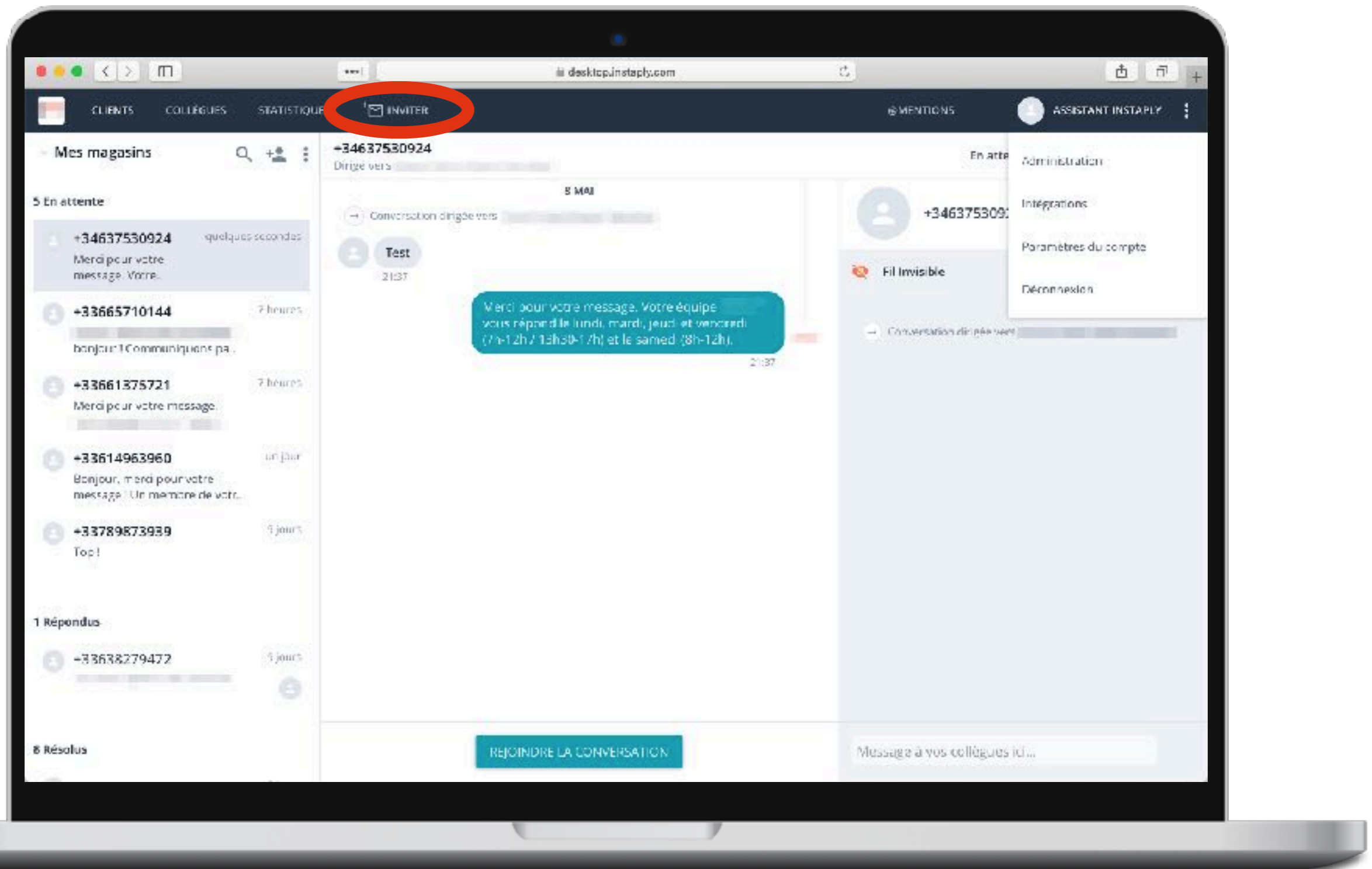




instaply

OUTIL DE FORMATION ADMINISTRATEUR

Inviter des employés à rejoindre Instaply

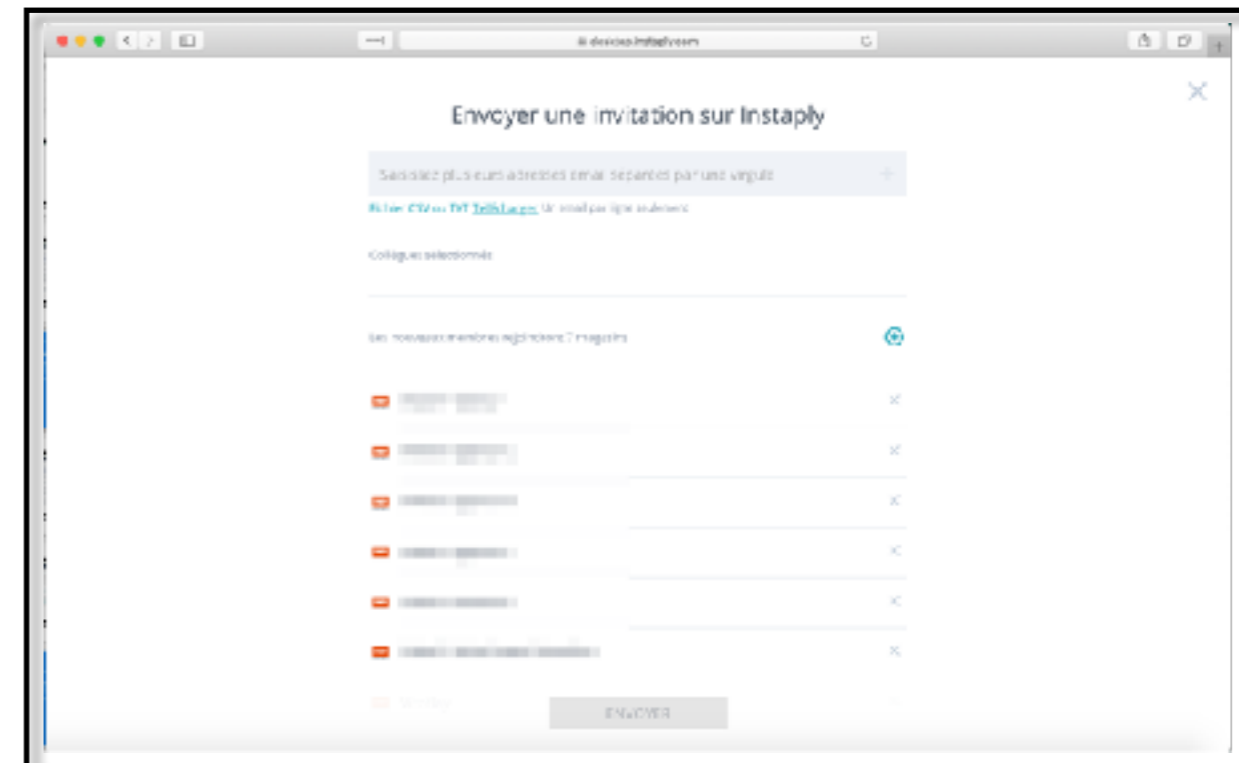


Inviter des employés

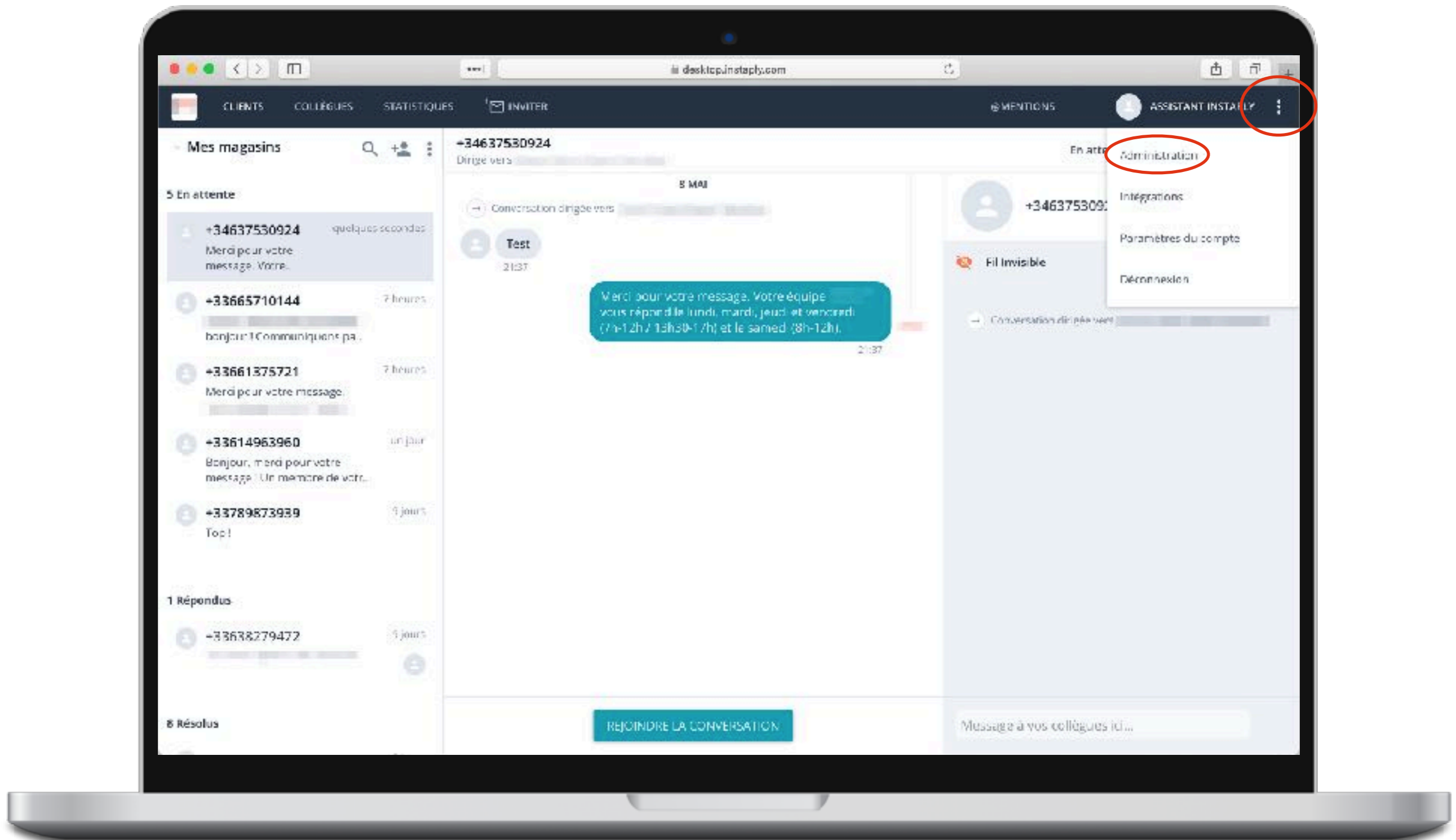


Envoyer une invitation

- Ici vous pouvez entrer les emails de vos employés un par un
- OU télécharger un fichier csv ou txt
- Sélectionnez la liste des magasins auxquels ces employés seront rattachés.

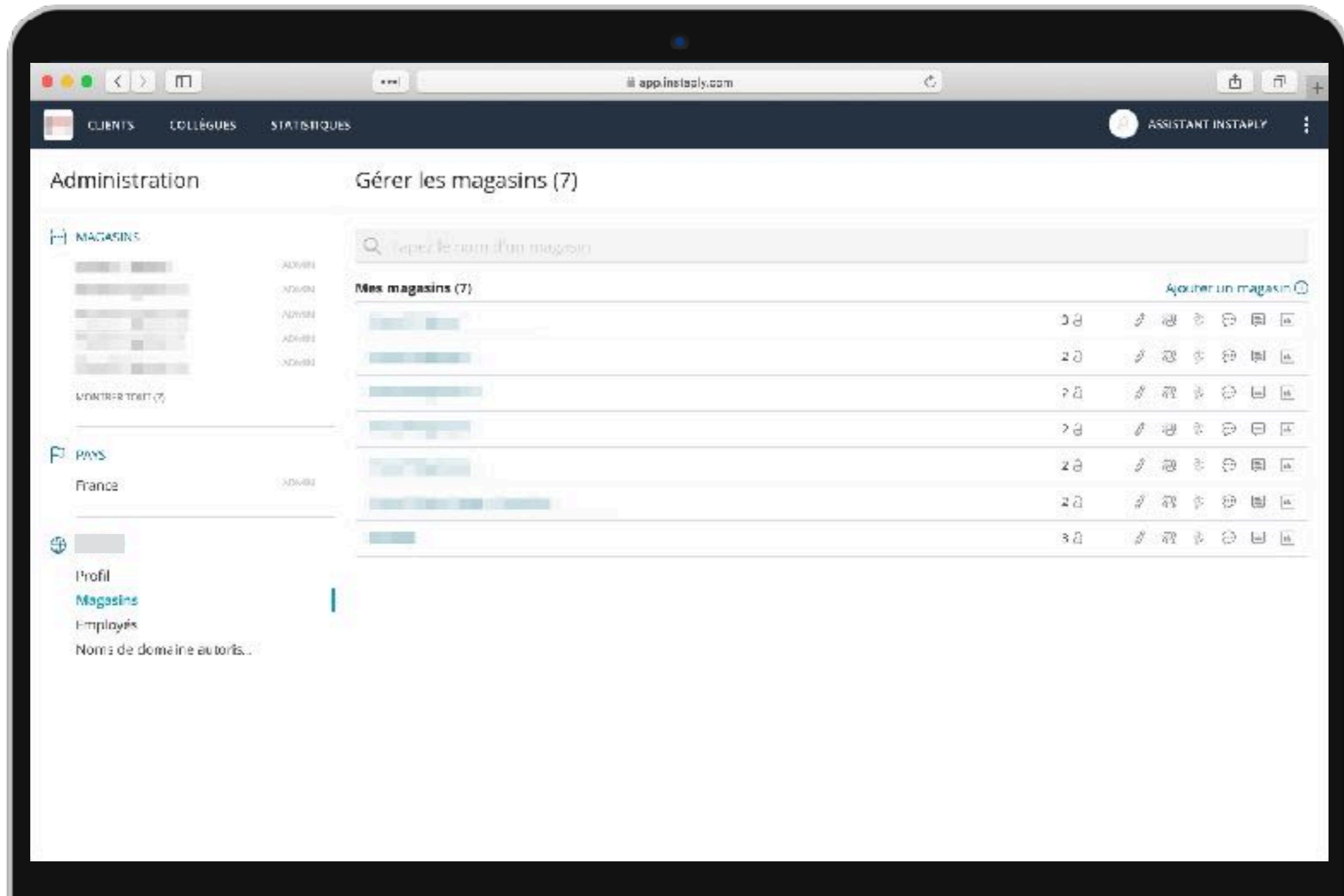


Accès à l'administration



Cliquez sur  puis sur **Administration**.

Accès à l'administration




(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

Magasins



Gérer les employés (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Invitez un employé à rejoindre un magasin / dépôt / agence.
- Il recevra alors un email qui l'invitera à se créer un compte lui-même.
- En cliquant sur  vous aurez la possibilité de modifier les paramètres de chacun des employés déjà créés :


Définir comme non contactable par le client
Modifier le profil
Rétrograder l'administrateur
Retirer du magasin
Heures au service des clients



Magasins



Paramétrer l'escalade (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- L'escalade permet de définir l'ordre dans lequel les employés sont alertés de l'arrivée d'un nouveau message.
- Vous définissez au bout de combien de temps les employés sont escaladés.
- Vous pouvez choisir de :
 - Diffuser tous les messages à tous les employés. C'est ce qu'on appelle le Broadcast.
 - Escalader de façon aléatoire vers les employés
 - Définir l'ordre de l'escalade
 - > Faites glisser le bandeau de chaque employé pour définir l'ordre dans l'escalade.
- En cliquant sur  , vous pouvez retirer un employé de l'escalade, il ne sera pas notifié en cas de nouveau message.



Paramétrer l'escalade ×

L'application et les notifications Web sont déclenchées après chaque message et transfert.
Les notifications par courrier sont envoyées dans un délai minimum de 15 minutes.


Les employés sont escaladés après :




Diffusion à tous les employés

Escalader de façon aléatoire vers les employés inclus dans l'escalade

Escalader dans l'ordre exact défini ci-dessous

Employés inclus dans l'escalade

 Dernier employé répondant ou mentionné dans le fil de

-  **Assistant Instaply** ⋮
-  ████████████████████ ⋮
-  ████████████████████ ⋮

Magasins



Editer les messages automatiques

Les messages automatiques concernent notamment :

- SMS de bienvenue suite à un appel téléphonique : Ce message est envoyé quand un client appelle votre numéro de téléphone.
- SMS de bienvenue suite à un message direct : Ce message est envoyé lorsqu'un client envoie un message sur votre numéro de téléphone.
- Heures de fermeture : Ce message est envoyé à vos clients lorsqu'ils vous contactent en dehors de vos heures d'ouverture. Indiquez-les dans cette rubrique, ainsi que les jours fériés non travaillés.

Attention, veillez à la longueur des textes, cela pourrait avoir un impact à la hausse sur vos coûts telecom.



Appel téléphonique
Ce message est envoyé quand un client appelle votre numéro de téléphone

SMS de bienvenue
Ce message de bienvenue par SMS est envoyé chaque fois qu'un client appelle votre numéro de téléphone Instaply

Personnaliser vos SMS de bienvenue
[Preview:], bonjour !
Communications par SMS, ou par tél. à u
01 34304848. En quoi puis-je vous aider ?

Ajouter une variable 110/480

Renvoyer ce SMS Après chaque message

Sauvegarder

SMS direct
Ce message est envoyé lorsqu'un client envoie un message sur votre numéro de téléphone

SMS de bienvenue
Ce SMS est envoyé lorsqu'un client envoie un message sur votre numéro de téléphone Instaply

Personnaliser vos SMS de bienvenue
[Preview: Bonjour, merci pour votre message ! Un
membre de votre équipe %STORE_NAME%
vous répond dès que possible.

Ajouter une variable 104/480

Renvoyer ce SMS Après chaque message

Sauvegarder

Magasins



Modifier une réponse prédéfinie

Configurez une liste de réponses prédéfinies, qui vous permettront de gagner du temps dans vos réponses, en cliquant sur « + AJOUTER ».

Parmi ces réponses, nous vous accompagnerons notamment pour configurer la demande d'envoi d'un fichier à un client.



Employés (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))



Fonctionnalités



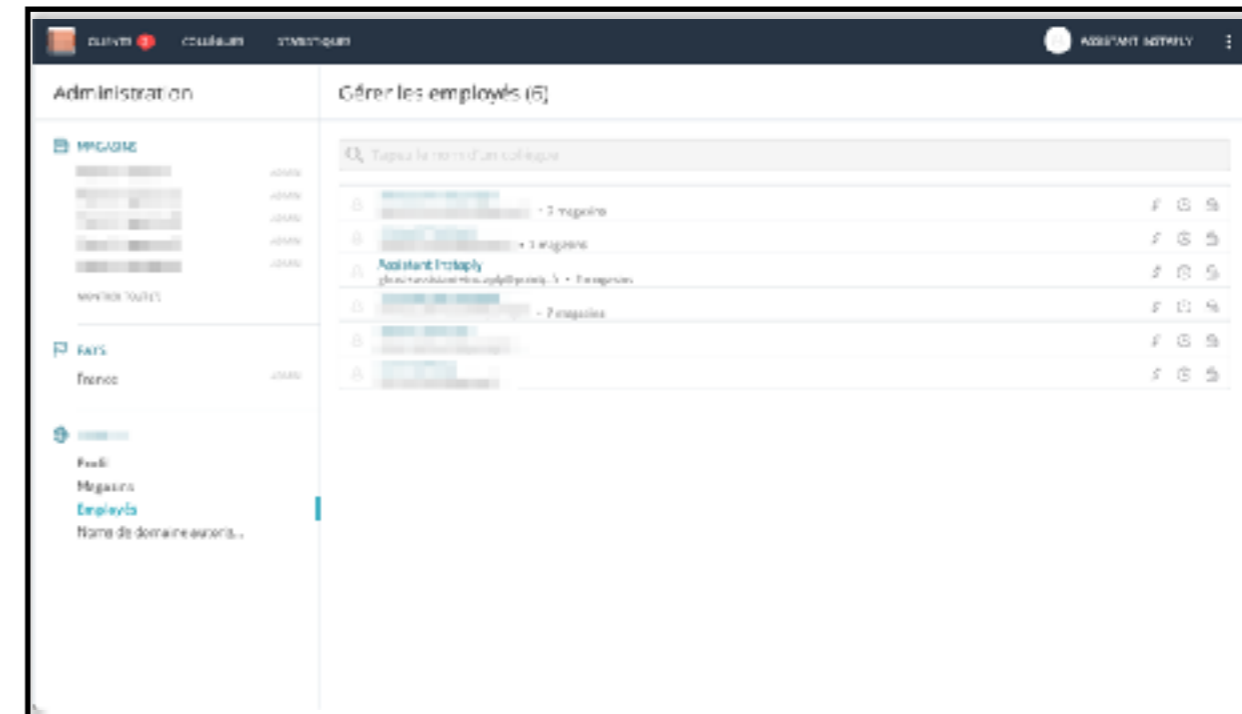
Modifier le profil



Heures au service des clients



Gérer les droits d'accès



Employés



Modifier le profil

(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

Ajoutez la photo, prénom et nom de vos employés :

- La photo apparaîtra uniquement pour vos collaborateurs.
- Les prénom, nom, ainsi que le nom du magasin de rattachement apparaîtront automatiquement en signature des messages adressés au client.



The screenshot shows a web form titled "Modifier le profil" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following elements:

- A profile picture placeholder with a person icon and the text "Cliquez ici pour modifier la photo".
- A text input field containing the word "Assistant".
- A text input field containing the word "Instaply".
- Two buttons at the bottom right: "Annuler" (grey) and "Sauvegarder" (teal).

Employés



Heures au service des clients
(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

Les employés peuvent au choix :

- être notifiés des messages clients à tout moment
- Renseigner leurs heures de disponibilité (en cliquant sur « Ajouter des heures ») pour qu'ils ne soient pas notifiés en-dehors des heures de travail.



Heures au service des clients

Heures au service des clients

Entrez vos heures de disponibilité afin que les messages clients puissent escalader instantanément en votre absence.

Etre notifié de messages clients à tout moment

Début

Fin

Days lundi mardi mercredi jeudi
 vendredi samedi dimanche

Annuler

Sauvegarder

Employés



Gérer les droits d'accès (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Contactable : Pour chaque magasin, définissez si l'employé peut envoyer/recevoir des messages.
- Les notions de Périmètre et Contactable sont équivalentes.
 - Admin du magasin : l'employé peut accéder à toutes les fonctionnalités disponibles dans ce tuto.
 - Vous pouvez décider de n'autoriser l'employé à ne visualiser que les messages de son magasin de rattachement. Pour cela, décochez « autorisez cet employé à consulter tous les magasins »
- Supprimer l'employé : c'est dans cette rubrique que vous pourrez accéder à la fonctionnalité, lorsqu'un employé quitte la société par exemple.



Gérer l'employé

Assistant Instaply

Administrateur de l'ordinateur

Magasins (7)

	Périmètre	Contactable	Admin du magasin
Magasin 1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Magasin 7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Autoriser cet employé à consulter tous les magasins

Supprimer employé

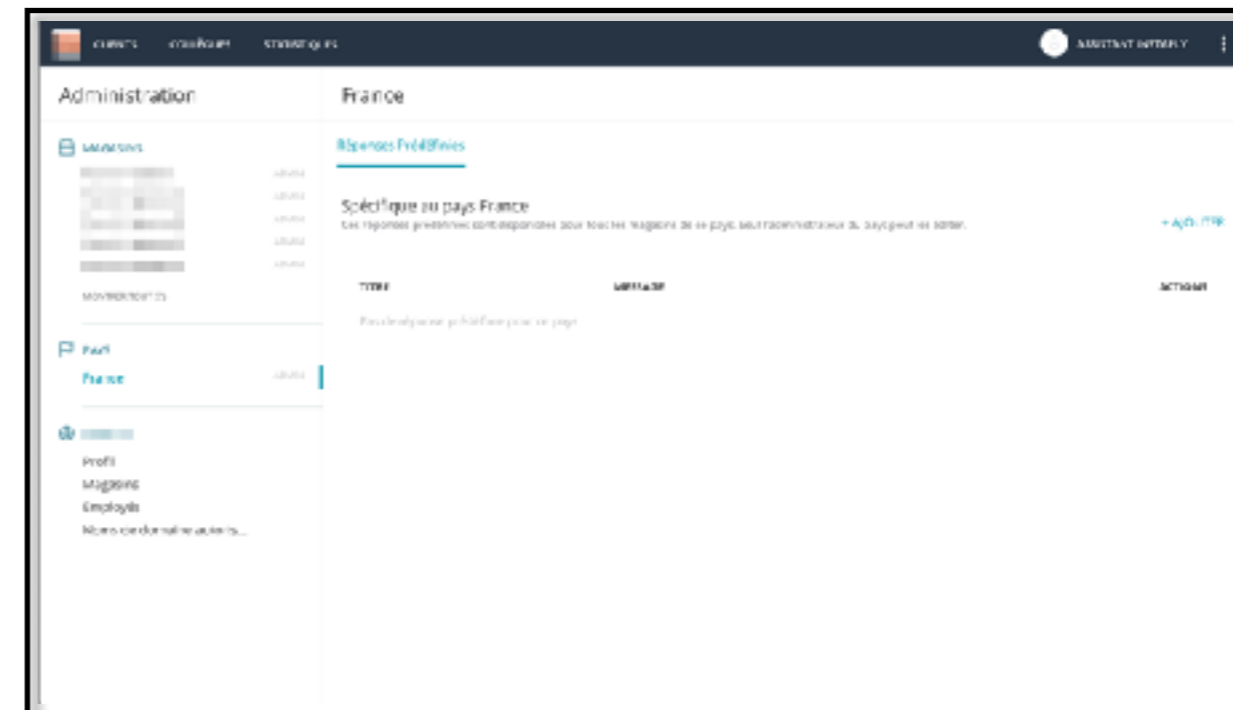
Sauvegarder

Pays *(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))*



Réponses pré-définies

- Cet onglet vous permet de paramétrer des réponses pré-définies qui s'appliqueront à l'ensemble de votre réseau de magasins.
- Pour cela, cliquez sur « +AJOUTER ».



Facturation des SMS

La longueur maximale d'un sms est **160 caractères** si vous utilisez les caractères standards ci-dessous. Dès que vous utilisez un caractère différent de ceux-ci, la longueur maximale d'un sms diminue vers 70.

@	Δ	SP	0	i	P	ı	p
£	_	!	1	A	Q	a	q
\$	Φ	“	2	B	R	b	r
¥	Γ	#	3	C	S	c	s
è	Λ	α	4	D	T	d	t
é	Ω	%	5	E	U	e	u
ù	Π	&	6	F	V	f	v
ì	Ψ		7	G	W	g	w
ò	Σ	(8	H	X	h	x
Ç	Θ)	9	I	Y	i	y
LF	Ξ	*	:	J	Z	j	z
Ø	ESC	+	;	K	Ä	k	ä
ø	Æ	,	<	L	Ö	l	ö
CR	æ	-	=	M	Ñ	m	ñ
Å	β	.	>	N	Ü	n	ü
å	É	/	?	O	§	o	à
\n	\	^	~	[]	{	}
	~	€					

Par exemple : « *Bonjour, nous avons pris en compte votre demande et revenons vers vous dès que possible* »

> **87 Caractères standards => Inférieur à 160 >> 1 SMS facturé**

« *Bonjour, nous avons pris en compte votre demande et revenons vers vous dès que possible 😊* »

> **89 Caractères dont un spécifique => Supérieur à 70 >> 2 SMS facturés**