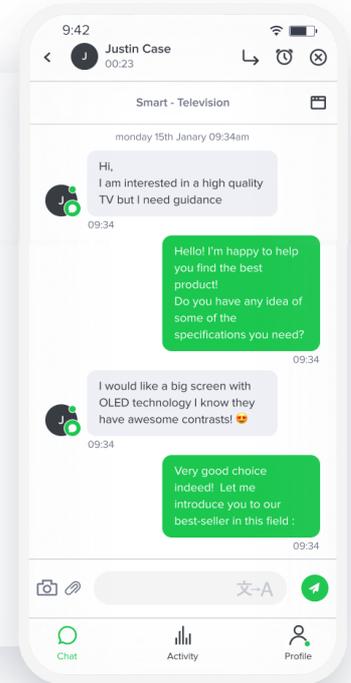




Vos premiers pas sur l'app mobile iAdvize

En tant que Vendeurs en magasin, vous êtes amenés à dialoguer avec vos clients en face à face, mais aussi via l'application iAdvize. Elle vous permet d'accéder au **pupitre de conversation sur votre mobile ou tablette et de recevoir des messages par chat, vidéo ou réseaux sociaux (comme WhatsApp ou Facebook Messenger par exemple).**

Cette fiche vous présente les fonctionnalités de l'application iAdvize.



#1 Quelques aspects techniques avant de vous lancer

L'application mobile iAdvize peut être installée sur votre **smartphone** ou votre **tablette**. Grâce à elle, et selon la façon dont votre manager a configuré votre compte, vous pouvez traiter des conversations **Chat, Vidéo ou provenant de canaux tiers (ex : Twitter, Facebook)**, tout en vous déplaçant dans votre magasin.

Elle est compatible avec les OS suivants :

- Apple iOS 12 et plus
- Android 4.4 et plus

Mettez-la à jour dès que nécessaire afin de **toujours utiliser la dernière version** et de vous éviter des dysfonctionnements.

Pensez également à recharger régulièrement votre smartphone ou tablette pour avoir **suffisamment de batterie**.

#2 Vos premiers pas sur l'application

Connectez-vous

Pour vous connecter à l'application iAdvize, il vous suffit de rentrer les **identifiants fournis par votre manager**.

L'application se compose de 3 menus principaux :



Chat

Chat : accédez à vos conversations en cours



Activity

Activité : consultez vos statistiques (nombre de conversations traitées et taux de satisfaction)



Profile

Profil : **gérez votre disponibilité** et votre bibliothèque de réponse et **vous déconnecter**

Rendez-vous disponible pour vos visiteurs

Pour commencer à traiter des conversations, rendez-vous dans le **menu Profil et passez en statut disponible sur le ou les canaux de votre choix**.

Votre statut de disponibilité est symbolisé par trois couleurs visibles sur le bouton de gestion du statut et sur la pastille du menu Profil :



Vert : vous êtes disponible et prêt à recevoir une nouvelle conversation.



Orange : vous êtes occupé, ce statut est automatique et indique que votre nombre maximum de conversations en simultané est atteint, vous ne pouvez pas recevoir de nouvelles conversations.



Rouge : vous êtes indisponible, vous ne pouvez pas recevoir de nouvelles conversations.

Bon à savoir : sur le canal chat, deux cas de figure peuvent **vous faire passer automatiquement** en statut **indisponible** (rouge) lorsque l'application est en **arrière-plan** :

- Vous avez reçu une **nouvelle conversation chat** et vous n'y avez **pas répondu en moins de 30s**. L'application - en arrière-plan - considère alors que vous êtes indisponible et modifie votre statut. Une notification vous en informe. La conversation est quant à elle **distribuée à un autre collègue** disponible ou remise dans la file d'attente.
- Vous n'avez **pas utilisé l'application depuis 5 heures**. L'application - en arrière-plan - considère alors que vous êtes indisponible et modifie votre statut. Une notification vous en informe.

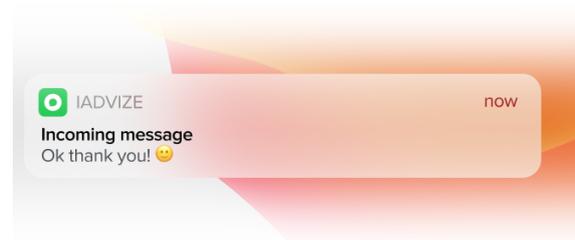
Dans les 2 cas, pour être de nouveau **disponible** sur le chat, il vous **suffit de retourner sur l'application**.

#3 La réception d'un message

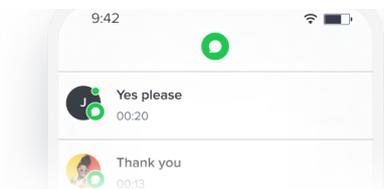
À l'arrivée d'un nouveau message :

- Si votre écran est verrouillé ou que votre application est en arrière-plan, vous recevez **une notification avec sonnerie** à l'arrivée d'un nouveau message. Vous avez alors **30s pour y répondre** avant que la conversation soit distribuée à un autre collègue disponible.
- Si vous êtes déjà sur l'application, vous noterez une **pastille** sur le menu Chat et une **alerte sonore**.
- Dans tous les cas, une pastille apparaît sur l'icône de l'application iAdvize.

Dans le **menu Chat**, vous retrouvez la **liste des conversations en cours** et le nombre de messages à traiter. Cliquez sur la conversation pour l'ouvrir et dialoguer avec votre visiteur.



À noter : vous recevez également une notification lorsque le visiteur complète le questionnaire de satisfaction.



#4 La déconnexion



Pour vous déconnecter de l'application, rendez-vous dans le menu Profil, cliquez sur votre bouton de statut pour le passer en rouge (indisponible) puis allez en bas de la page et tapez sur "déconnexion".

