



GUIDE D'IMPLÉMENTATION MESSENGER

MESSENGER, GÉNÉRALITÉS	2
IMPLÉMENTER MESSAGE US	3
IMPLÉMENTER SEND TO MESSENGER	7



MESSENGER, GÉNÉRALITÉS

Les éléments ci dessous vous permettront de mettre en place l'intégration par Messenger.

USAGES

Deux utilisations de Messenger sont possibles :

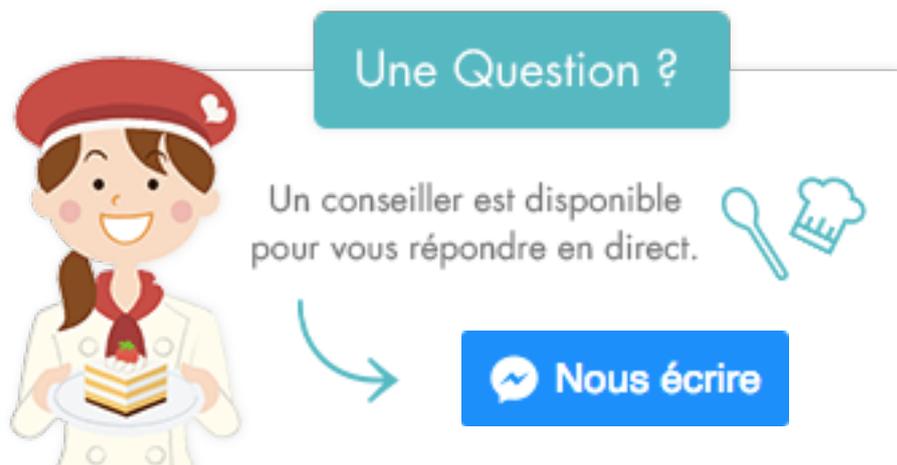


invitation à discuter sur Messenger



Utilisation de Messenger pour envoyer des notifications Push (alerte sur la disponibilité d'un produit, confirmation d'achat, livraison produit...) par API.

BOUTONS FLOTTANTS / BOUTONS FIXES



Chaque bouton « Message Us » ou « Send to Messenger » existe en 3 tailles (Standard, Large, XLarge) et en deux déclinaisons (police bleue fond blanc, ou police blanche fond bleu).





IMPLÉMENTER MESSAGE US

Message Us prendra la place du bouton « Chat » sur le bouton flottant. Pour le mettre en place, vous devez au préalable être connecté sur Facebook avec un profil disposant du statut administrateur sur la ou les pages à ajouter.

Depuis l'interface iAdvize, ajoutez la page par le chemin suivant :
Engagement / Paramètres / Messenger / « Ajouter une page. »

1ÈRE ÉTAPE : AUTORISATION FACEBOOK

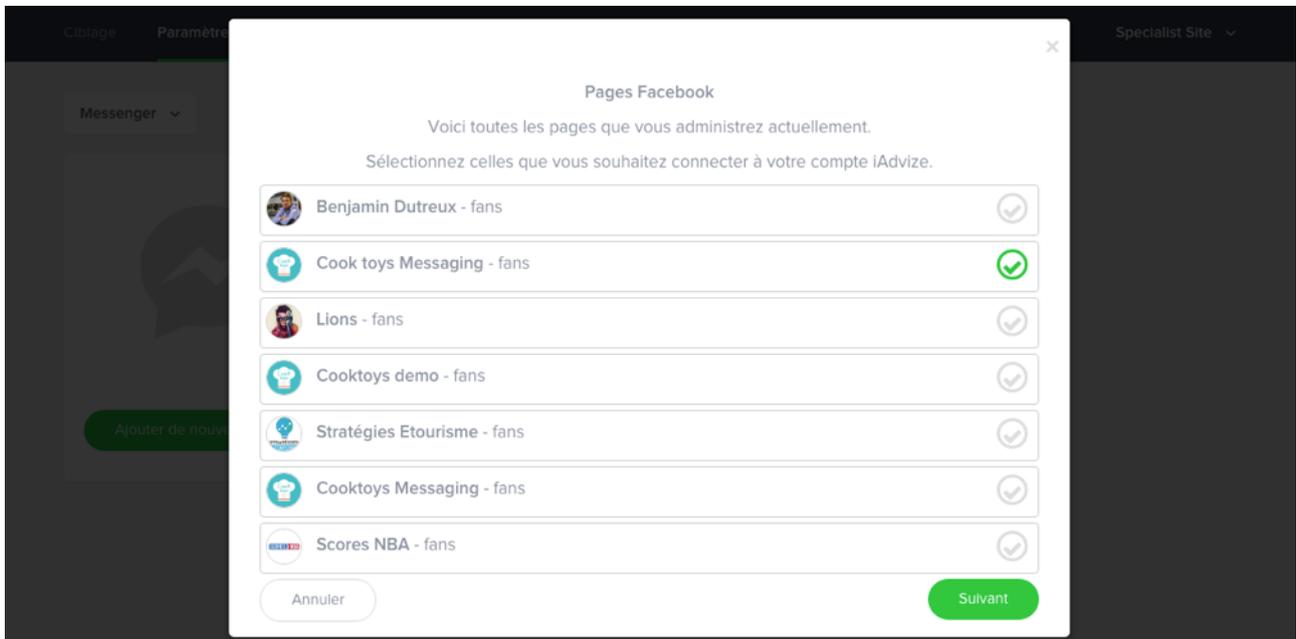
Une autorisation vous sera demandée pour accéder aux pages Facebook dont vous êtes administrateur.

The image shows two screenshots. The top one is from the iAdvize 'Paramètres' (Settings) page, specifically the 'Messenger' section. It features a large grey speech bubble icon with a white lightning bolt, and a green button labeled 'Ajouter de nouvelles pages'. The bottom screenshot shows a Facebook authorization dialog box. It contains the iAdvize logo and a request for permission to manage pages and access their messages. The dialog has 'Plus tard' and 'OK' buttons at the bottom right.



2ÈME ÉTAPE : AJOUT DES PAGES

Il vous suffit de cocher la ou les page(s) concernée(s) puis de valider l'étape. Plusieurs pages peuvent donc être ajoutées en même temps.

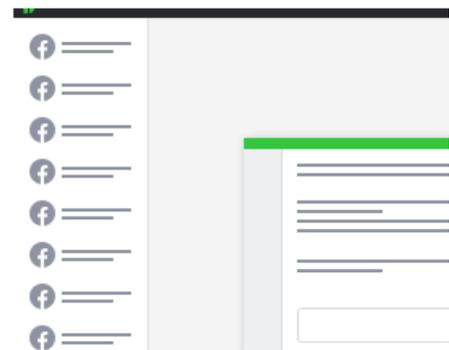


✓ Tout est ok !

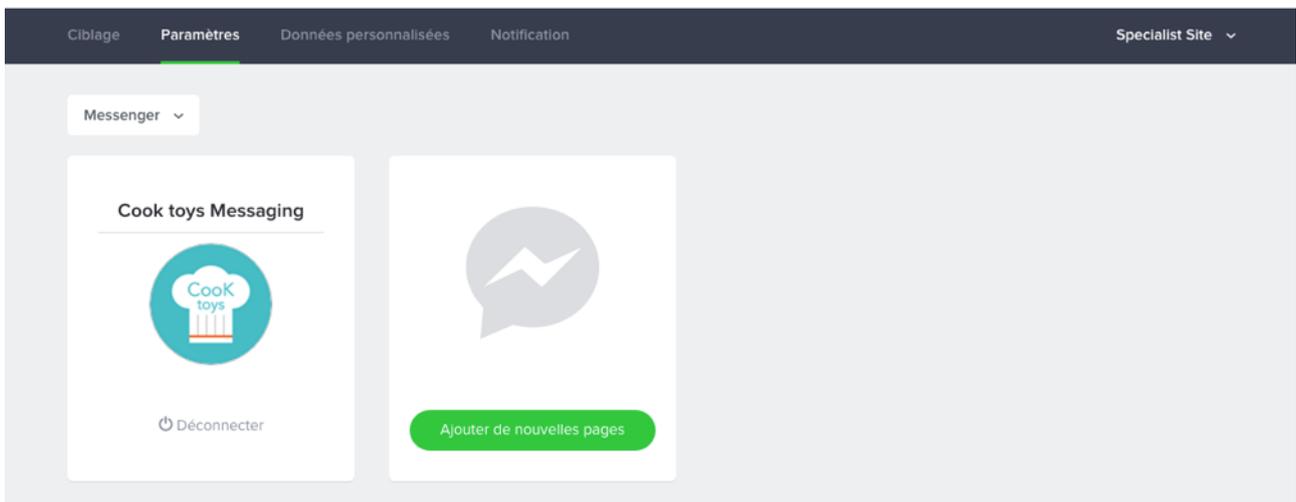
Tous les messages (publications de murs, commentaires...) envoyés par vos clients sur vos pages Facebook seront affichés dans le pupitre de vos opérateurs.

OK

Engagement Equipe Reporting Apps

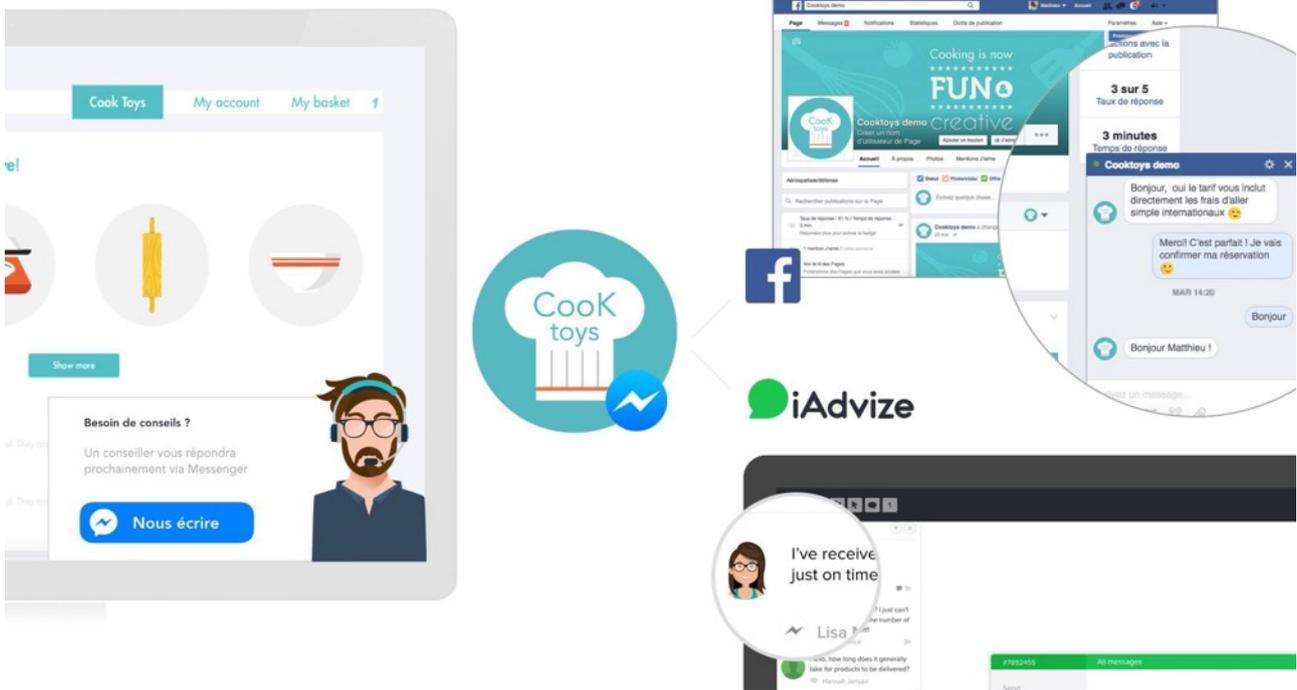


Dialoguer





POINTS D'ATTENTION

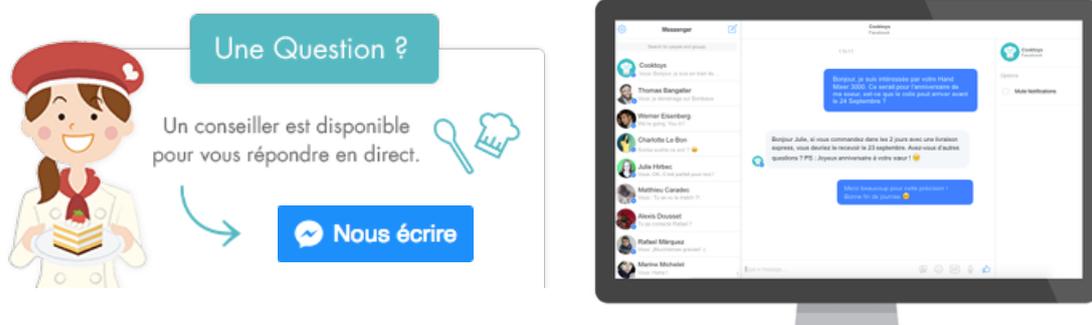


Une page Facebook ne peut être **associée qu'à un seul SID / Site**.

Lorsque nous synchronisons votre compte "Messenger", il s'agit de votre page Facebook et des messages privés qui y sont associés.

Par conséquent, **nous récoltons l'ensemble des messages privés** adressés à cette page par les biais suivants :

- Grâce aux boutons iAdvize (flottant ou fixe) via la **redirection Messenger** ;



- Via le bouton "Message" présent **sur la page Facebook**.



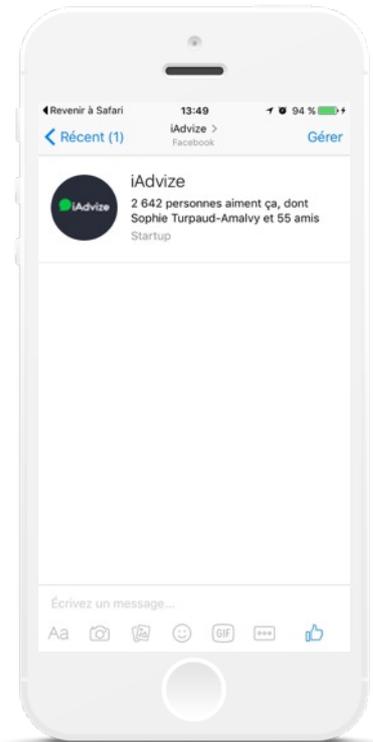


Vice-versa, les messages sont aussi présents dans la messagerie privée de la page.

Il s'agit donc du même système de messagerie qui peut être consulté sur plusieurs supports :

- Messenger sur desktop
<http://www.messenger.com> ;
- Application mobile Messenger ;
- Messagerie privée Facebook (desktop et mobile).

Comme tout élément d'interaction iAdvize, l'apparition du bouton Message Us est conditionnée selon des règles de ciblage, ou présent comme bouton fixe.





IMPLÉMENTER SEND TO MESSENGER

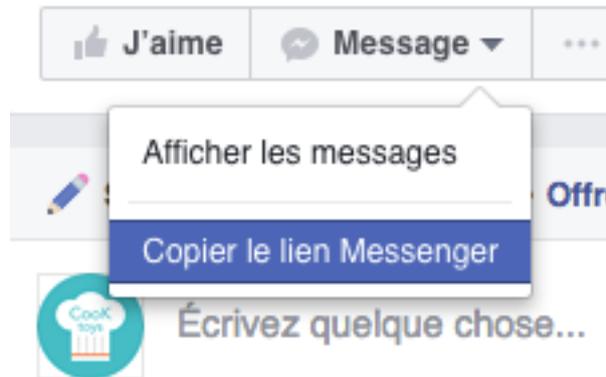
Send to Messenger permet d'envoyer directement dans Messenger divers éléments, dont la forme globale est composée d'un *Text* et d'*Attachments* (visuels et/ou Call-to-action).

Certains éléments sont nécessaires pour utiliser l'API iAdvize et communiquer avec Messenger :

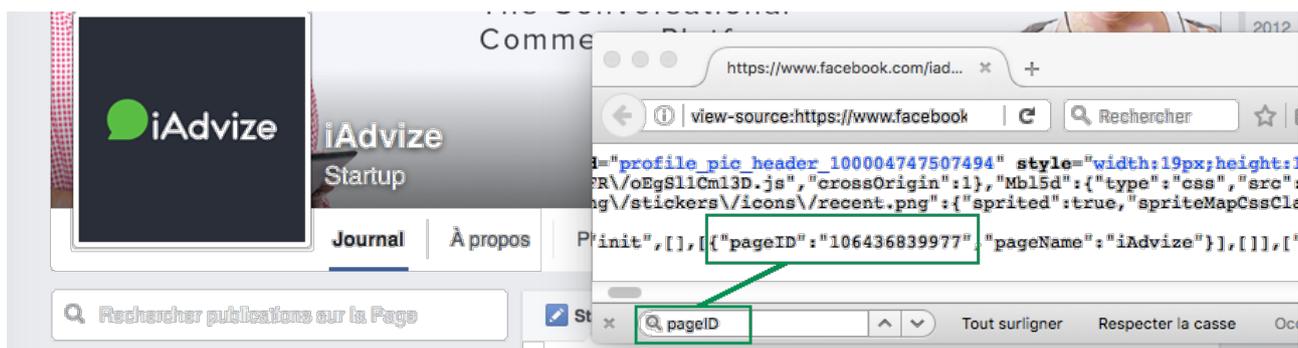
- votre **page_id** :

c'est votre identifiant de page Facebook, il est disponible depuis votre page Facebook en cliquant sur Message, puis « Copier le lien Messenger ». Votre id correspondra à la série de chiffre dans l'url.

Exemple : <http://m.me/322837607840703>



Votre page id est aussi disponible dans le code source de votre page Facebook (en recherchant le mot clé « pageID »)





- le **customer_id** : cet ID correspond à celui du visiteur dans votre CRM. Si l'internaute vous est inconnu, ou n'est pas logué, il faut utiliser un ID temporaire lié à la requête en particulier.

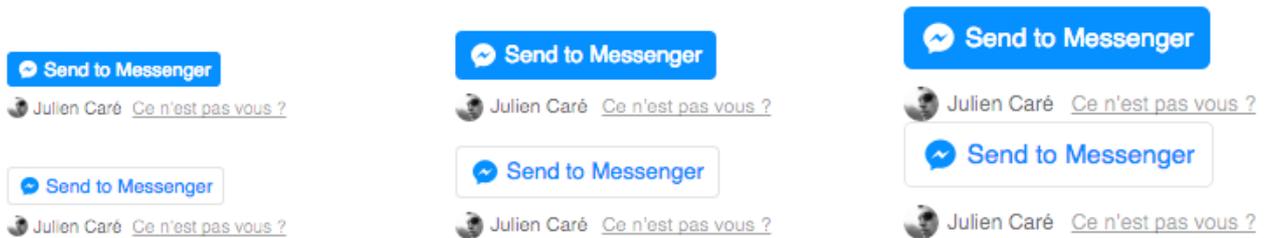
Exemple :

l'internaute souhaite savoir la disponibilité du produit de référence AB123, le customer_id sera : **instock-AB123-k45332j9i54** (où k45332j9i54 est un ID de session du visiteur).

- un **token** d'autorisation à communiquer avec notre API ; nous vous transmettrons votre token lorsque vous souhaitez intégrer Send-to-Messenger.

OPT-IN

L'envoi de notifications n'est possible que si le processus a été sollicité en amont par l'internaute. Cet accord s'illustre par le biais d'un opt-in qui existe en 6 templates différents :



L'affichage de l'opt-in nécessite qu'une **customData** contenant le **customer_id du visiteur** soit présente sur votre page web.

La **customData** à renseigner est **social_notification_customer_id**. Si cette customData n'est pas présente, et que vous utilisez la customData **extId**, alors ce sera le **extId** qui sera utilisé.

Il est possible d'opt-in un même visiteur plusieurs fois avec des **customer_id différents**.*

Dans le cas où un utilisateur est connecté au site, il est intéressant d'utiliser un **customer_id** qui l'identifie complètement tel que le **extId**. De cette façon, une fois qu'il a opt-in une fois, il recevra les futures notifications.

Dans le cas où le visiteur ne s'est pas identifié, il peut être plus compliqué de l'identifier de manière parfaite. Il est alors possible d'utiliser un **customer_id** qui l'identifie temporairement comme les **id de commande**. De cette façon, le visiteur recevra les notifications messenger pour sa commande courante, **mais devra opt-in à chaque commande**.

* À noter que le customer_id doit être unique, au risque d'envoyer des notifications à des utilisateurs qui ne devraient pas les recevoir.



PUSH NOTIFICATIONS

Ces identifiants seront nécessaires pour construire les requêtes API générant les push.
Les requêtes API peuvent comporter en partie **body**, une partie **Text** et/ou une partie **Attachment**

The diagram illustrates the structure of a push notification. On the left, a notification card is shown with a blue header containing a text message: "Hi Lisa! Thanks a lot for your order on Cooktoys. Here's your order confirmation. Feel free to message us 😊". Below this is an "Order confirmation" section with two items: "Super Hand Mixer 2000" (Reference 2324388, Price: 149,00€, Qty. 1) and "Gift card" (Reference 2134187, Price: Free, Qty. 1). It also shows payment details (Paid with Visa 5469) and shipping information (Ship to 2 ter Quai François Mitterrand, 44200 Nantes). The total price is € 149.00. On the right, a dark box shows the JSON body:

```
{  "text": "xxxxxx",  "attachment": { ... } }
```

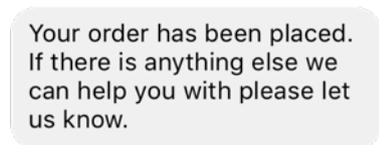
. Labels "TEXT", "ATTACHMENT", and "BODY" are placed next to their respective parts in the notification and JSON.

EXEMPLE DE REQUÊTE API

POST https://api.iadvize.com/social/facebook/messenger/pages/{page_id}/customers/{customer_id}/messages?access_token={your_access_token}

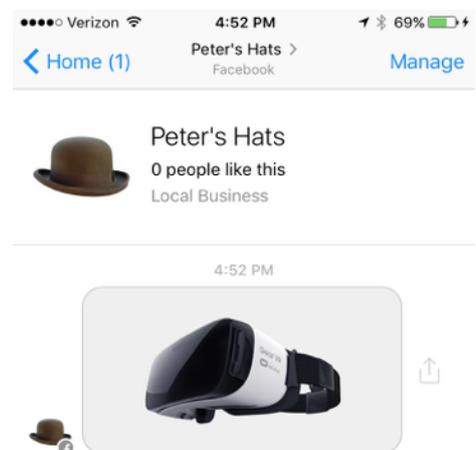
ENVOI D'UN TEXTE SEUL

```
{  "text": "Your order has been placed. If there is anything else we can help you with please let us know" }
```



ENVOI D'UNE IMAGE SEULE

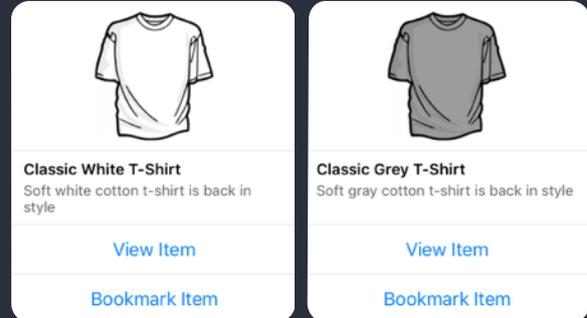
```
{  "attachment": {    "type": "image",    "payload": {      "url": "https://petersappare1.com/img/oculus.png"    }  } }
```





EXEMPLE DE PRODUITS EN CARROUSEL

```
"text": "hello, world!",
"attachment": {
  "type": "template",
  "payload": {
    "template_type": "generic",
    "elements": [
      {
        "title": "Classic White T-Shirt",
        "image_url": "http://
petersapparel.parseapp.com/img/item100-thumb.png",
        "subtitle": "Soft white cotton t-shirt is back in style",
        "buttons": [
          {
            "type": "web_url",
            "url": "https://petersapparel.parseapp.com/view_item?item_id=100",
            "title": "View Item"
          },
          {
            "type": "web_url",
            "url": "https://petersapparel.parseapp.com/buy_item?item_id=100",
            "title": "Buy Item"
          }
        ]
      },
      {
        "title": "Classic Grey T-Shirt",
        "image_url": "http://petersapparel.parseapp.com/img/item101-thumb.png",
        "subtitle": "Soft gray cotton t-shirt is back in style",
        "buttons": [
          {
            "type": "web_url",
            "url": "https://petersapparel.parseapp.com/view_item?item_id=101",
            "title": "View Item"
          },
          {
            "type": "web_url",
            "url": "https://petersapparel.parseapp.com/buy_item?item_id=101",
            "title": "Buy Item"
          }
        ]
      }
    ]
  }
}
```





EXEMPLE DE CONFIRMATION DE COMMANDE

```
{
  "attachment": {
    "type": "template",
    "payload": {
      "template_type": "receipt",
      "recipient_name": "John Doe",
      "order_number": "12345678902",
      "currency": "USD",
      "payment_method": "Visa 2345",
      "order_url": "http://petersapparel.parseapp.com/order?order_id=123456",
      "timestamp": "1428444852",
      "elements": [
        {
          "title": "Classic White T-Shirt",
          "subtitle": "100% Soft and Luxurious Cotton",
          "quantity": 2,
          "price": 50,
          "currency": "USD",
          "image_url": "http://petersapparel.parseapp.com/img/whiteshirt.png"
        },
        {
          "title": "Classic Gray T-Shirt",
          "subtitle": "100% Soft and Luxurious Cotton",
          "quantity": 1,
          "price": 25,
          "currency": "USD",
          "image_url": "http://petersapparel.parseapp.com/img/grayshirt.png"
        }
      ]
    },
    "address": {
      "street_1": "1 Hacker Way",
      "street_2": "",
      "city": "Menlo Park",
      "postal_code": "94025",
      "state": "CA",
      "country": "US"
    },
    "summary": {
      "subtotal": 75.00,
      "shipping_cost": 4.95,
      "total_tax": 6.19,
      "total_cost": 56.14
    },
    "adjustments": [
      {
        "name": "New Customer Discount",
        "amount": 20
      },
      {
        "name": "$10 Off Coupon",
        "amount": 10
      }
    ]
  }
}
```

Order confirmation



Classic White T-Shirt
100% Soft and Luxurious C...
Qty. 2



Classic Gray T-Shirt
100% Soft and Luxurious C...

Paid with
Visa 2345

Ship to
1 Hacker Way
Menlo Park, CA 94025

Total **\$56.14**



POINTS D'ATTENTION

INTERFÉRENCE AUTRES PLUG-INS FACEBOOK

Une fois la fonctionnalité messenger activée, le tag Facebook est automatiquement chargée par le tag iAdvize (afin de pouvoir afficher les boutons messenger).

Si un tag Facebook est déjà présent sur la page, c'est celui-ci qui est référent. Les boutons messenger affichés seront alors affichés avec la locale de ce tag.

Attention si un tag Facebook est déjà présent sur votre page, l'activation de la fonctionnalité messenger peut aussi entraîner des effets de bord sur les fonctionnalités Facebook utilisées.

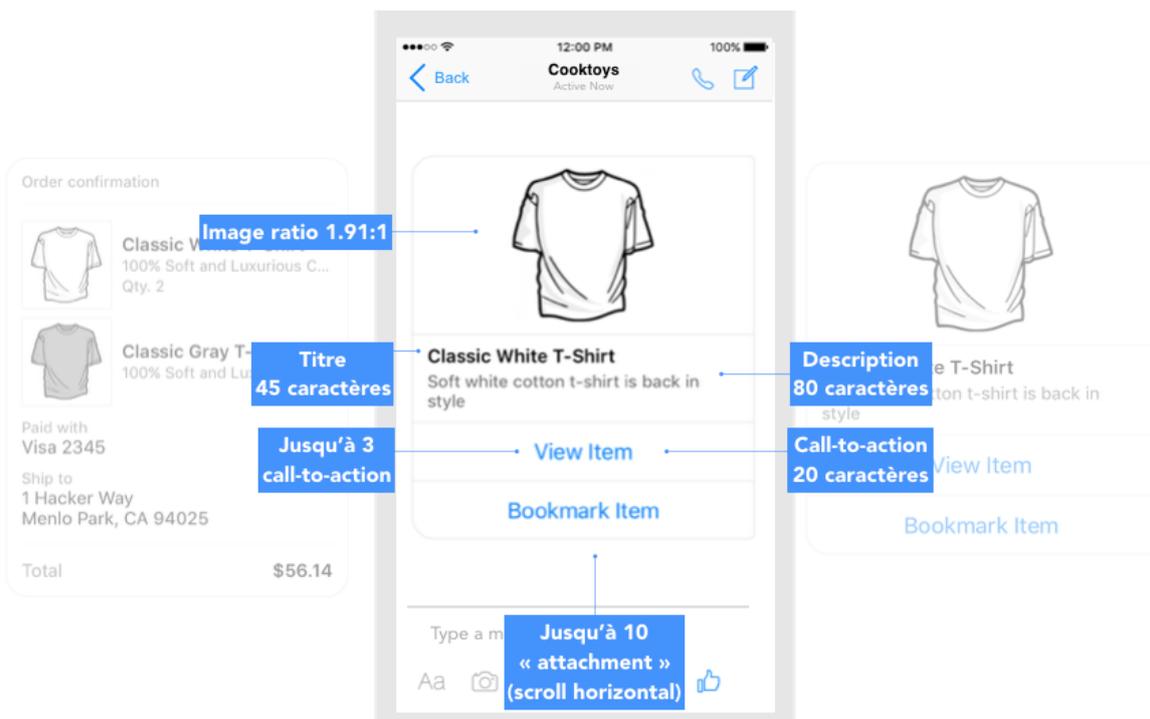
GUIDELINES FACEBOOK

Voici les limitations données par Facebook pour l'intégration des éléments de texte et de visuels :

Limitation de Text : 320 digits.

Limitation des Attachments (visuels) : 1:91:1

Limitations communes Text et Attachments :



Pas de style possible (couleur/police/taille de police/sous-lignage/italique/...) ; nous ne pouvons pas déroger aux spécifications techniques de Facebook.

DOCUMENTATION TECHNIQUE

Pour une documentation technique plus détaillée, vous pouvez, vous renseigner aux liens suivants

- <https://api.iadvize.com/documentation/>
- <https://api.iadvize.com/documentation/definition.json>