

# Utilisation Live Chat

Robo Fabrica

Procédure interne

**AUC** 



# Utilisation Robo Fabrica (Live Chat)

# Table des matières

| 1.Connexion à l'application                  | 3 |
|--|---|
| 2.Menu du Live Chat                          |   |
|  |   |
| 2. Se mettre en pause/se déconnecter         | 5 |
| 4.Gestion des demandes                       | 6 |
| 1. S'attribuer une demande                   | 6 |
| 2. Transférer une demande :                  | 7 |
| 3. Clôturer/Passer en « résolu » une demande | 8 |

# 1.Connexion à l'application

Tout d'abord, il faut se connecter à l'application Robo Fabrica. Voici le lien direct d'authentification : https://app.robofabrica.tech/authenticate#

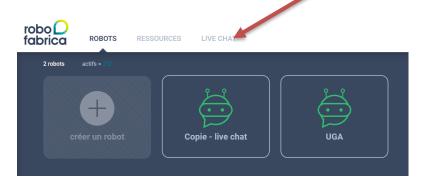
Pour la connexion, il vous faut utiliser votre mail Personnel UGA ainsi que le mot de passe que vous avez défini lors de votre première connexion sur Robo Fabrica. Vous pouvez ensuite cliquer sur « Se connecter ».





#### 2.Menu du Live Chat

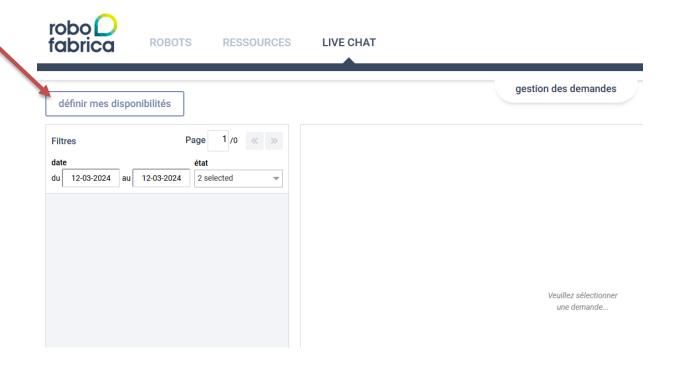
Veuillez cliquer sur la rubrique « LIVE CHAT » qui se situe dans la barre blanche en haut de la page Internet.



# 3. Définir mes disponibilités

#### 1. Se mettre en ligne

Lorsque vous arrivez sur la rubrique « LIVE CHAT ». Vous avez la possibilité de gérer vos disponibilités.

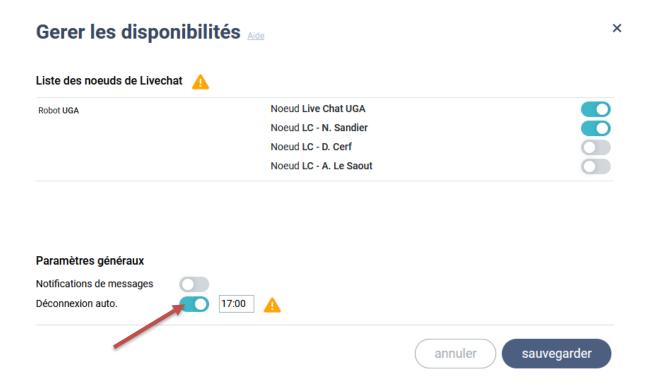


Lorsque vous cliquez sur « Définir mes disponibilités », il vous faut activer le nœud suivi de votre **nom** ainsi que le nœud **UGA**.

**Exemple**: je suis le technicien Noah SANDIER, donc j'active « Nœud **live chat UGA** » ainsi que « Nœud **LC – N. Sandier** »



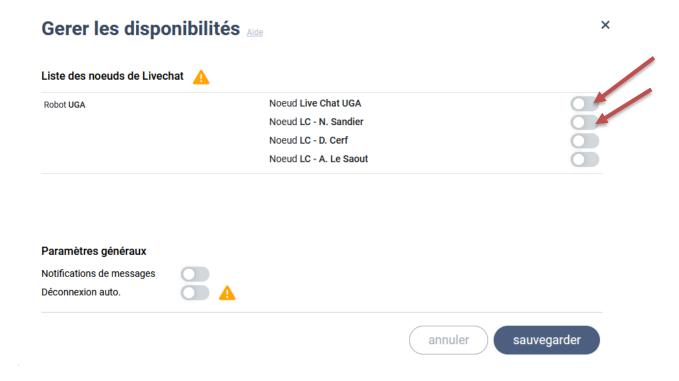
Vous avez également la possibilité d'activer la déconnexion automatique après une certaine heure.



#### 2. Se mettre en pause/se déconnecter

Pour se mettre en pause/déconnecté, il vous faut désactiver vos 2 nœuds qui sont actifs (celui avec votre nom et celui de l'UGA).

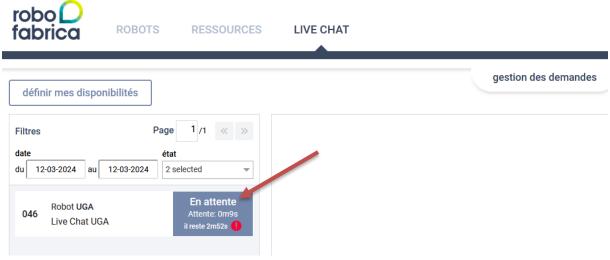
Il s'agit donc de la même procédure que la mise en ligne, mais en inversé.



### 4. Gestion des demandes

#### 1. S'attribuer une demande.

Lorsqu'une demande va arriver, elle apparaîtra comme ceci pour tout le monde :

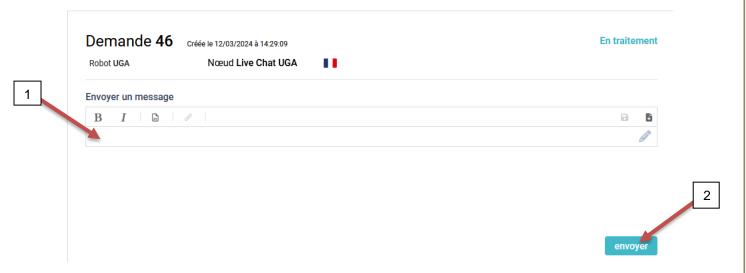


Si vous cliquez dessus, vous pouvez choisir de traiter la demande et également de voir l'historique de la conversation que l'utilisateur a pu avoir avec le chatbot ou avec un autre technicien.



Lorsque vous avez choisi de traiter la demande, vous avez un champ pour pouvoir répondre à l'utilisateur (1).

Une fois que vous avez fini votre message, il vous suffit simplement de cliquer sur « envoyer » (2).



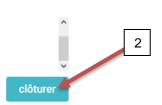
**Exemple**: j'écris le message « Ceci est un test » dans le champ et je clique sur « envoyer ». Voici le résultat que l'on obtient sur la page :



#### 2. Transférer une demande :

Pour transférer une demande à un autre technicien, il vous suffit simplement dans la rubrique « **Clôturer la demande** » qui se situe juste en dessous du champ pour écrire votre message, de sélectionner le nom du technicien à qui vous voulez transférer la demande (1), puis cliquer sur « **clôturer** » (2).





## 3. Clôturer/Passer en « résolu » une demande

Pour passer en « résolu » une demande. La procédure est similaire au transfert d'une demande à un autre technicien.

1 Il suffit simplement de sélectionner « **résolu** » (1) puis « **clôturer** » (2).

Clôturer la demande

**Résolu** 

Transfert N. Sandier

Transfert D. Cerf

