

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	3
3.Définir mes disponibilités	4
1. Se mettre en ligne	.4
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 : <u>https://app.robofabrica.tech/authenticate#</u>

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.

		gestion des demar
définir mes dis	ponibilités	
Filtres	Page 1 /0 « »	
date	état	
uu 12-03-2024 a		

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** »

Robot UGA	Noeud Live Chat UGA Noeud LC - N. Sandier	
	Noeud LC - D. Cerf	
Paramètres généraux		
NOTIFICATIONS OF THESSAGES		

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

Gerer les disponibilités Alde × Liste des noeuds de Livechat 🔥 🛕 Noeud Live Chat UGA Robot UGA Noeud LC - N. Sandier Noeud LC - D. Cerf Noeud LC - A. Le Saout Paramètres généraux Notifications de messages Déconnexion auto. 17:00 A annuler sauvegarder

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.

	Noeud Live Chat UGA	
	Noeud LC - N. Sandier	
	Noeud LC - D. Cerf	
	Noeud LC - A. Le Saout	
aramètres généraux otifications de messages	•	
Paramètres généraux Iotifications de messages Iéconnexion auto.	A	
Paramètres généraux Notifications de messages Déconnexion auto.	annuler	sauvegarder
Paramètres généraux Notifications de messages Déconnexion auto.	annuler	sauvegarder

4.Gestion des demandes

1. S'attribuer une demande.

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

définir mes disponibilités	5			gestion des demandes
tres	Page 1 /1 « »			
te	état			
12-03-2024 au 12-03-2	024 2 selected 👻			
Robot UGA	En attente Attente: 0m9s			
Live Chat LICA	1 1 0 50			
Live chat ooA	il reste 2m52s			
Live Glat OGA	il reste 2m52s 🔰			
ous cliquez dessus	s, vous pouvez chois	sir de traiter la der	nande et égale	ement de voir l'historique de
ous cliquez dessus	s, vous pouvez chois tilisateur a pu avoir a	sir de traiter la der avec le chatbot ou	nande et égale avec un autre	ement de voir l'historique de technicien.
ous cliquez dessus	s, vous pouvez chois tilisateur a pu avoir a gestion des demandes	sir de traiter la den avec le chatbot ou	nande et égale avec un autre	ement de voir l'historique de technicien. gérer mes messages enregistrés

DGD SI - Université Grenoble Alpes https://services-numeriques.univ-grenoble-alpes.fr Assistance 04 57 42 13 13 - help@univ-grenoble-alpes.fr

J'ai besoin de connaître votre situation s'il vous plaît ?

Souhaitez-vous être mis en relation aver un agent humain ?

Un opérateur va prendre en charge votre demande , Veuillez patienter

Je suis un membre du pe

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).

-					
Envoyer un message	2				
B I 🖻	P				
-					Ø
					onvovor
					envoyer
					envoyer
					envoyer
xemple : j'écris	le message « Ceci es	st un test »	dans le champ	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris sultat que l'on o	le message « Ceci es btient sur la page :	st un test »	dans le champ	et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris sultat que l'on o	le message « Ceci es btient sur la page :	st un test »	dans le champ	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici I
xemple : j'écris sultat que l'on o	le message « Ceci es btient sur la page : gestion des demandes	st un test »	dans le champ	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris sultat que l'on o	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	st un test »	dans le champ	et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris esultat que l'on o Demande 46 Ordere 1/202044 i SCORE	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	st un test »	dans le champ gerer mes messages enregistrés	et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
esultat que l'on o Demande 46 Robot UGA News 12/02/24 & 14:000	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champ gerer mes messages erregistrés • Originationes Attentiones ** • Originationes Attentiones **	et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris esultat que l'on o Demande 46 Robot UGA Nexud Live Chet U Envoyrer en message	le message « Ceci es btient sur la page : gestion des demandes	St un test »	dans le champ gérer mes messages enregistrés • Proge • Proge • construites themations i hermations (hermations) • de la construite voire situation de la construite voire situation de la construite voire situation	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
Demande 46 Online to Long Charles Robot UGA Naxued Live Charl U B I	le message « Ceci es btient sur la page : gestion des demandes	Entraîtement	dans le champ der mes messages enregistrés	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris esultat que l'on o Demande 46 Robot UGA Hourd Live Chet U Envoyrer en message B I	le message « Ceci es btient sur la page : gestion des demandes	St un test »	dans le champ der mes message enregistré energistre energistre energistre de la cancta ve se subtion energistre de la cancta ve subtion energistre de	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
Asymptotic Sector Asymptotic Sector Demande 46 Robot UGA Hourd Live Chail U Envoyers on message B	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champs der mes message enregistrés enregistres	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris esultat que l'on o Demande 46 Robot UGA Noturus B I	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champs der me message enregistrés enregistre de la constant de la constan	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
xemple : j'écris esultat que l'on o Demande 46 Robot UGA Nonut Live Chet U Envryer un message B I	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champ der me mesages erregistés	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
Assemple : j'écris Assultat que l'on o Demande 46 Roto UGA Noto UGA Noto UGA Noto UGA B / B / Demande ta demande	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champs ger me mesage erregistés en de se parties de se parties en de se parties en	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici i
Assemple : j'écris Assultat que l'on o Demande 46 Robot UGA Nourd Live Chet U Envoyrer un message B I Cotture la demande Robot UGA Robot UGA Nourd Live Chet U Envoyrer un message B I Demande TN, Sandier	le message « Ceci es btient sur la page : geston des demandes	St un test »	dans le champs der mes message enregistré enregistre de la champs enregistre de la champs en	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l
Demande 46 One on Lice Discussion of the second	le message « Ceci es btient sur la page : getton des demandes	St un test »	dans le champs ger mes messages enregistres en ensemps	o et je clique s	ur « envoyer ». Voici l

Clôt	Clôturer la demande				
0	Transfert N. Sandier				
Ð	Transfert D. Cerf				
\bigcirc	Transfert A. Le Saout				



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.

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

Clôturer la demande Résolu Transfert N. Sandier Transfert D. Cerf

1

