

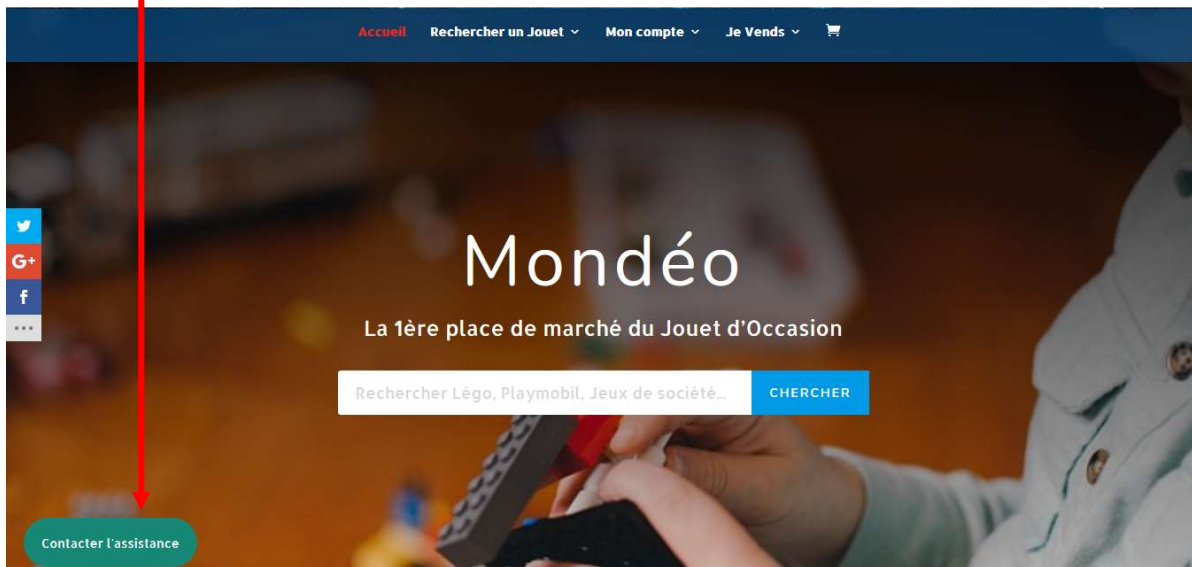
Tutoriel

Mettre en place un service d'assistance en ligne avec gestion de tickets



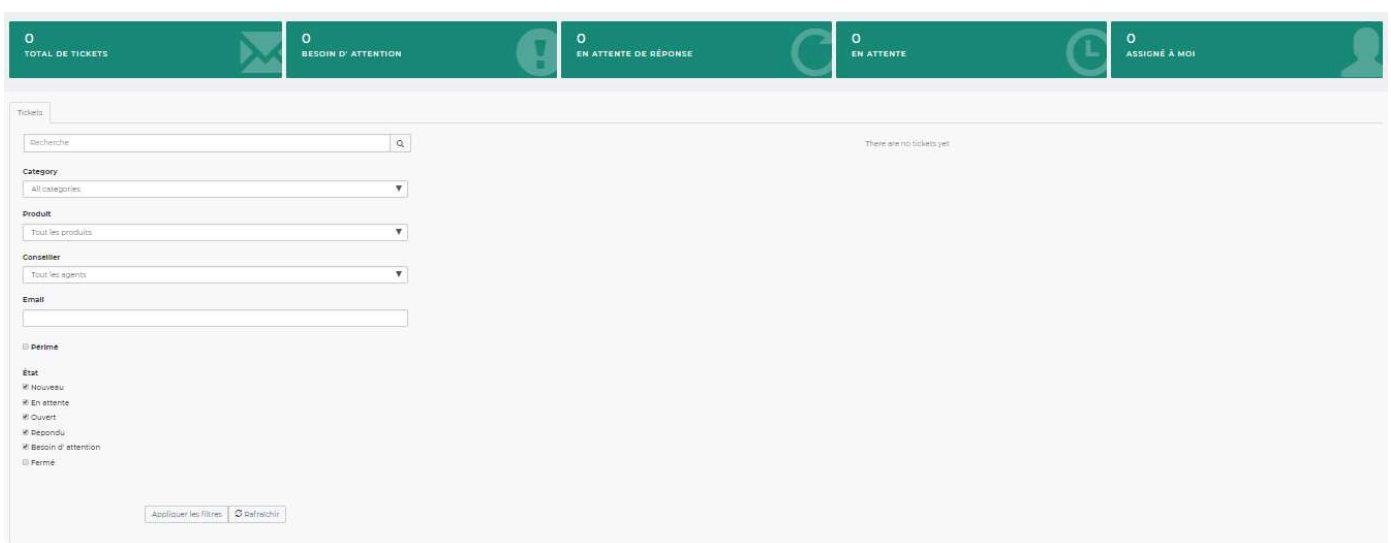
Dans le cadre de la vente de services ou de logiciels, vous pouvez être amené à proposer une assistance à vos clients. Avec un support tickets, vous pouvez facilement suivre toutes les questions que vos clients ont sur les services ou logiciels que vous proposez.

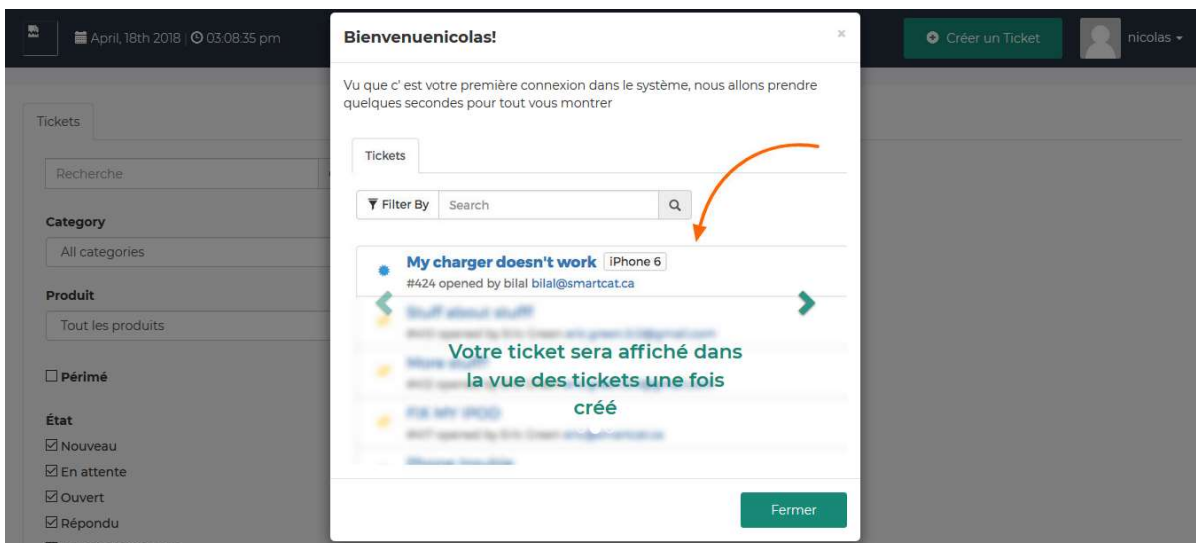
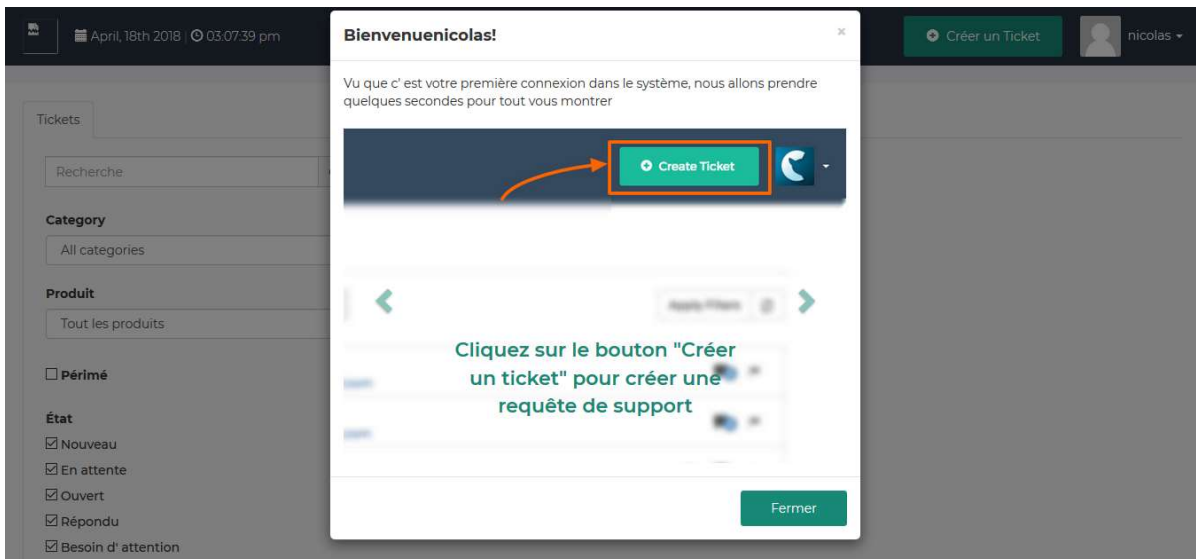
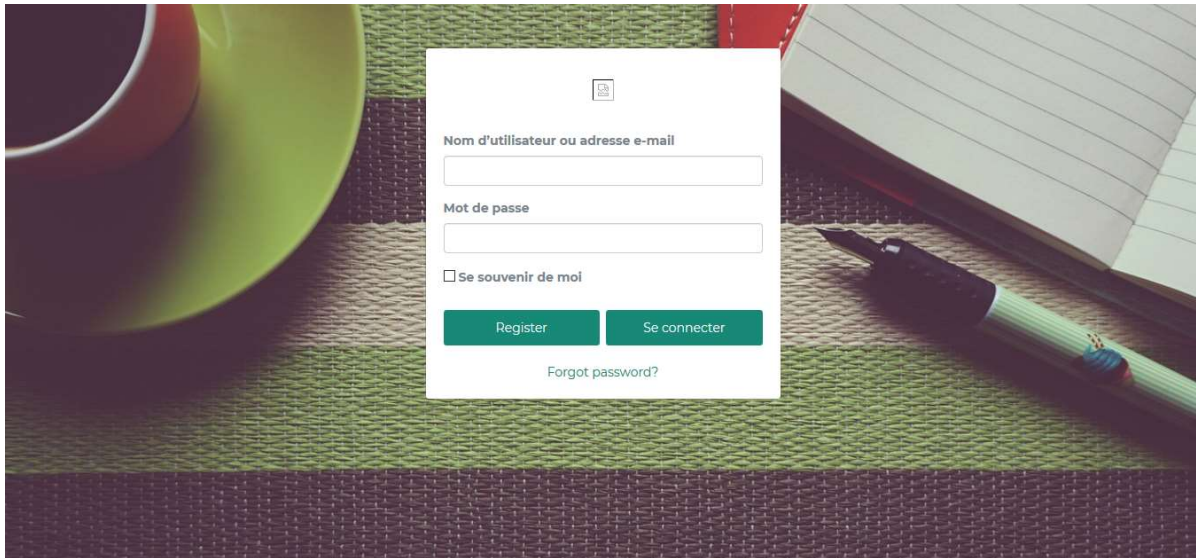
Avant de plonger dans le tutoriel, jetons un coup d'œil au résultat que nous souhaitons obtenir. La première chose qui sera ajoutée au site Web est un bouton de support dans le coin inférieur gauche de votre écran. Ce bouton suit vos visiteurs sur tout le site afin qu'ils puissent obtenir de l'aide à tout moment.



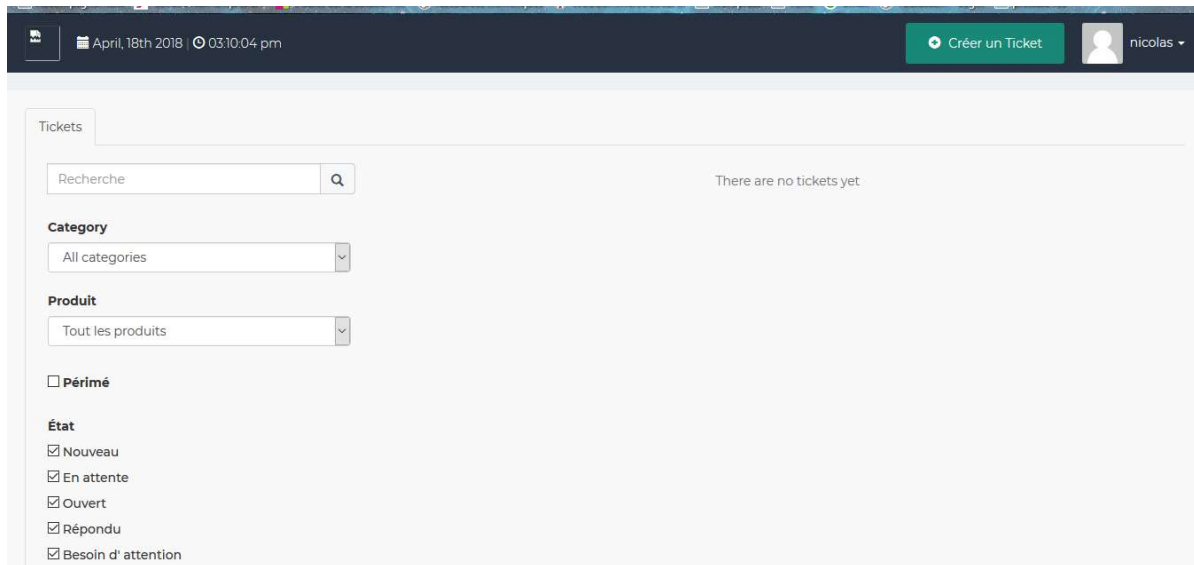
Une autre chose qui sera ajoutée est la page de support qui permet aux clients de rechercher des tickets existants ou de créer un nouveau ticket qui correspond à une certaine catégorie.

La page de support ressemble à ceci pour les administrateurs du site.



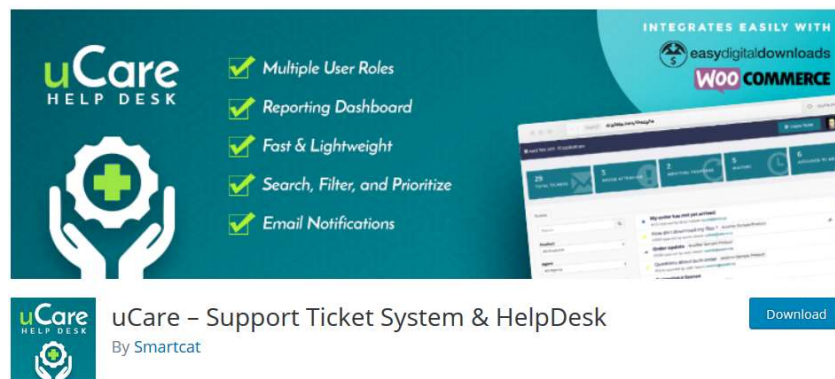


Voici donc l'interface client :

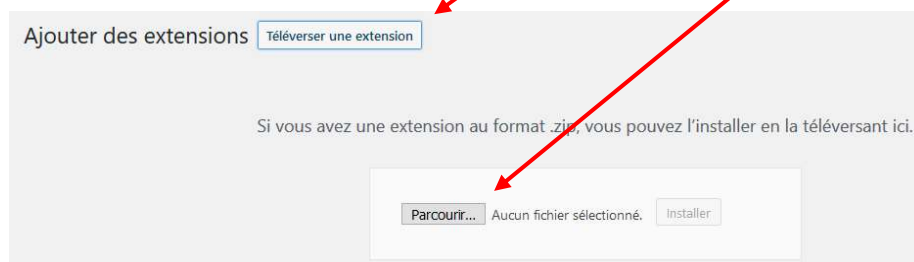


1ère étape : Télécharger et installer le plugin uCare

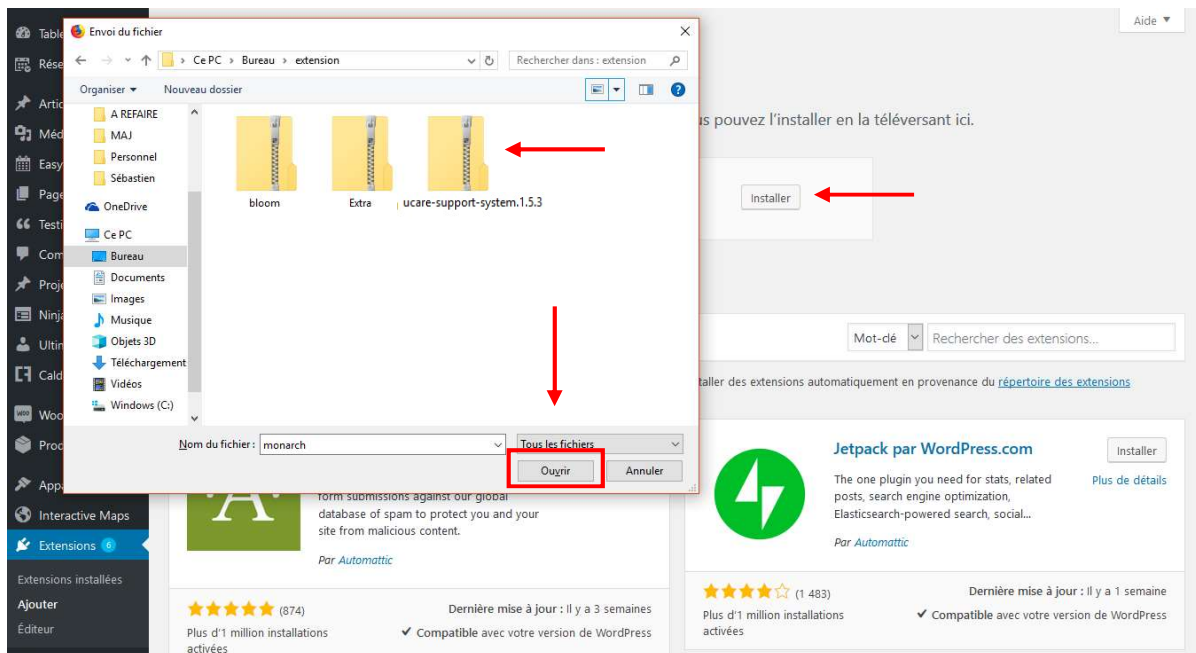
La première chose à faire est de télécharger gratuitement le plugin uCare que vous trouverez sur la page suivante : <https://wordpress.org/plugins/ucare-support-system/>
 Cliquez sur le bouton de téléchargement et le dossier du plugin compressé sera automatiquement ajouté à votre dossier de téléchargement.



Dans « extensions » ►► « ajouter » ►► « **Téléverser une extension** » ►► « **Parcourir** »



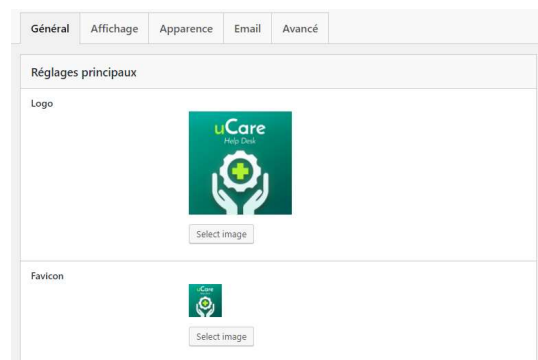
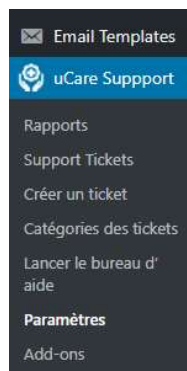
Sélectionnez le fichier Zip de Monarch, choisir puis « installer ». Une fois installé, cliquez sur « activer ».



2^{ème} étape : Ajouter une page de support au menu

1- Une fois que vous avez ajouté et activé le plugin gratuit uCare, une page d'assistance contenant le contenu du plugin sera automatiquement créée. Bien que cette page soit déjà accessible via le bouton de support dans le coin inférieur gauche de chaque page, il est fortement recommandé d'ajouter la page de support au menu principal. Pour ajouter la page d'assistance à votre menu principal, accédez à **Apparence > Menus**.

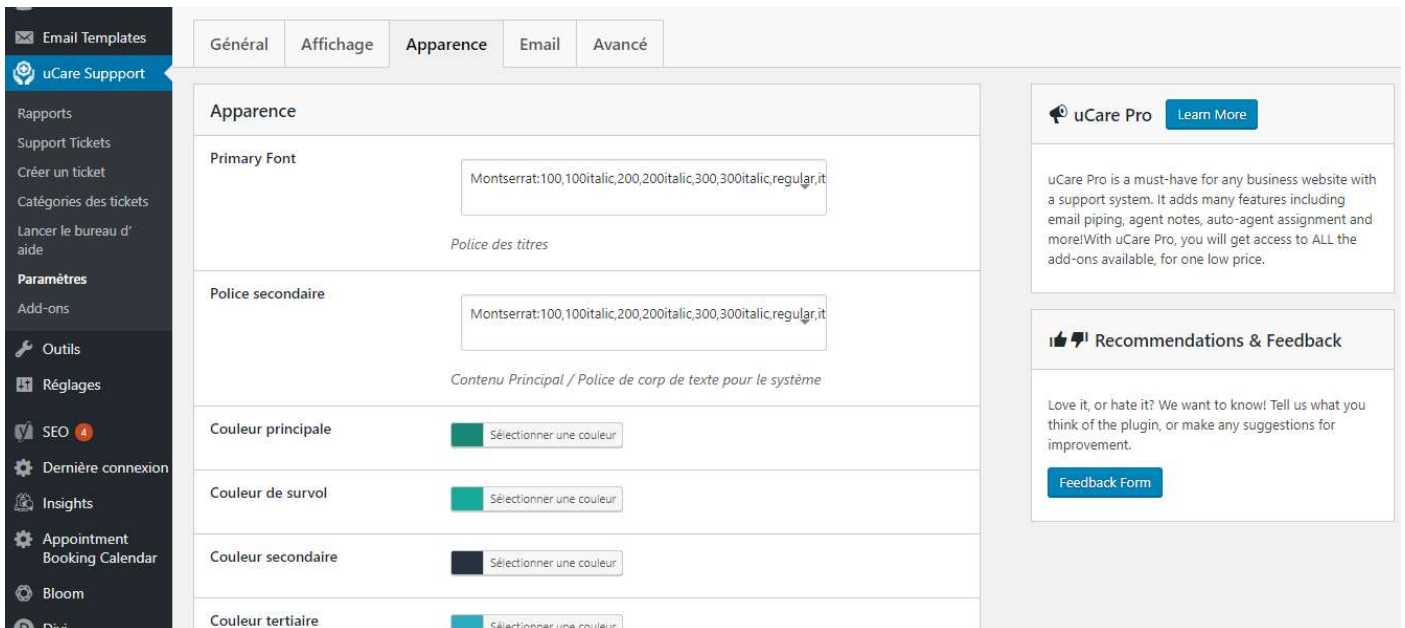
2- Maintenant, vous pouvez commencer à modifier le plugin selon vos besoins. Commencez par ajouter votre logo aux paramètres du plug-in uCare en vous rendant sur la gauche sur **uCare Support > Paramètres**.



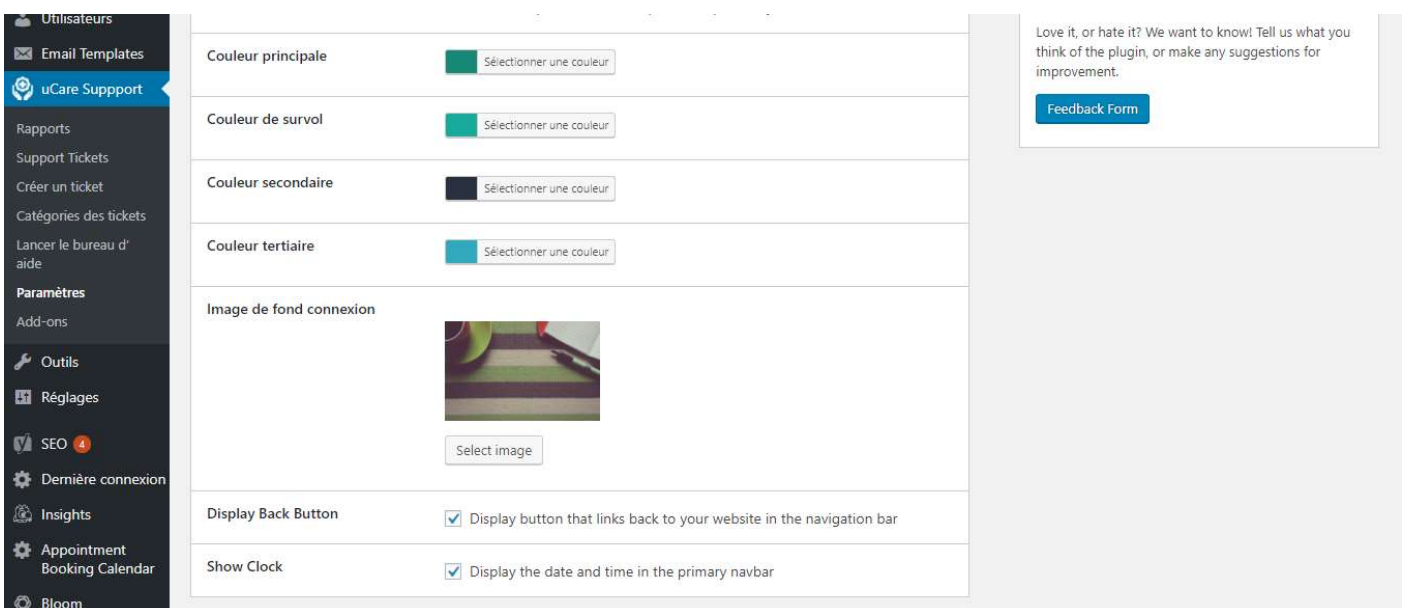
3^{ème} partie : changement d'apparence

La plupart des paramètres du plugin ne peuvent pas être modifiés sans code CSS supplémentaire. Cependant, vous pouvez changer quelques petites choses.

Une de ces choses est la police. Si vous préférez utiliser une autre famille de polices et un autre style de police, vous pouvez modifier la police principale et la police secondaire dans les zones de contenu marquées dans l'impression écran ci-dessous.



The screenshot shows the 'Apparence' (Appearance) settings page for the uCare Support plugin. The left sidebar contains navigation options like 'Email Templates', 'uCare Support', 'Rapports', 'Support Tickets', 'Créer un ticket', 'Catégories des tickets', 'Lancer le bureau d'aide', 'Paramètres', 'Add-ons', 'Outils', 'Réglages', 'SEO', 'Dernière connexion', 'Insights', 'Appointment Booking Calendar', 'Bloom', and 'Divi'. The main content area has tabs for 'Général', 'Affichage', 'Apparence', 'Email', and 'Avancé'. The 'Apparence' tab is active, showing settings for 'Primary Font' (Montserrat:100,100italic,200,200italic,300,300italic,regular,italic), 'Police secondaire' (Montserrat:100,100italic,200,200italic,300,300italic,regular,italic), 'Couleur principale', 'Couleur de survol', 'Couleur secondaire', and 'Couleur tertiaire'. Each color setting has a color swatch and a 'Sélectionner une couleur' button. The 'Primary Font' and 'Police secondaire' settings have text boxes containing the font family and weight styles. On the right side, there is a 'uCare Pro' section with a 'Learn More' button and a 'Recommendations & Feedback' section with a 'Feedback Form' button.

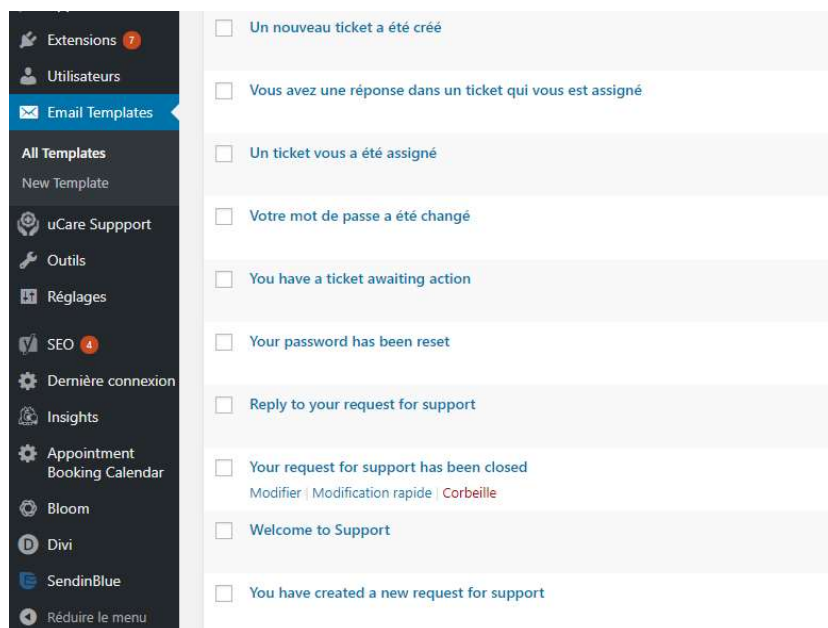


The screenshot shows the 'Affichage' (Display) settings page for the uCare Support plugin. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area has tabs for 'Général', 'Affichage', 'Apparence', 'Email', and 'Avancé'. The 'Affichage' tab is active, showing settings for 'Couleur principale', 'Couleur de survol', 'Couleur secondaire', 'Couleur tertiaire', 'Image de fond connexion', 'Display Back Button', and 'Show Clock'. Each color setting has a color swatch and a 'Sélectionner une couleur' button. The 'Image de fond connexion' setting has a preview image and a 'Select image' button. The 'Display Back Button' and 'Show Clock' settings have checkboxes that are checked. On the right side, there is a 'Recommendations & Feedback' section with a 'Feedback Form' button.

4^{ème} partie : modifier ou conserver les modèles de courrier électronique

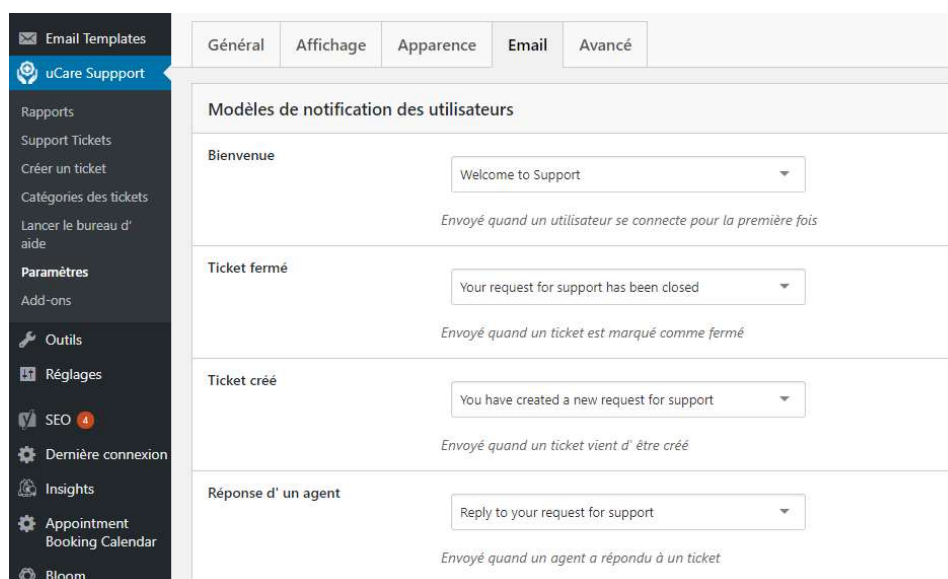
- Modifier les modèles d'e-mail si nécessaire

Pour accéder à la page d'assistance, chacun de vos visiteurs aura besoin d'un compte. Il existe des modèles d'e-mail par défaut qui envoient toutes les informations dont vos visiteurs ont besoin. Toutefois, vous pouvez modifier ces modèles d'e-mail ou en ajouter de nouveaux si vous préférez en accédant à « **Email Templates** » ➔ **All template**.



- Modifier les modèles de notification utilisateur si nécessaire

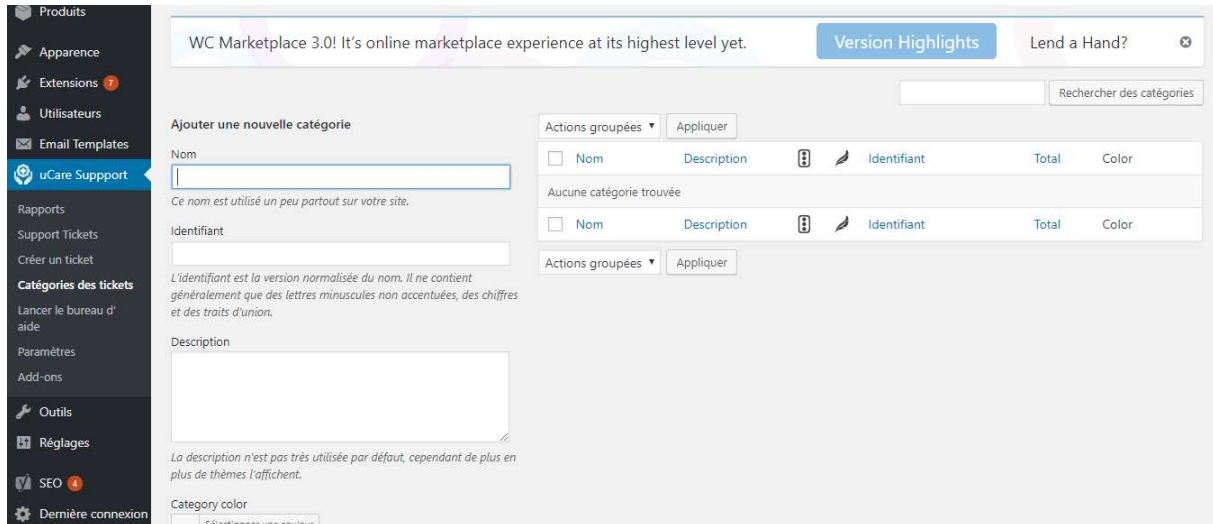
Si vous devez créer de nouveaux modèles d'e-mail, vous pouvez modifier les modèles de notification utilisateur dans votre plug-in en accédant à **uCare Support** ➔ **Paramètres** ➔ **E-mail**.



5^{ème} partie : ajouter des catégories de billets

Choisissez les fonctionnalités principales en tant que catégories.
Cela vous permet d'être plus organisé et vos visiteurs d'être plus précis dans leurs questions qu'ils posent.

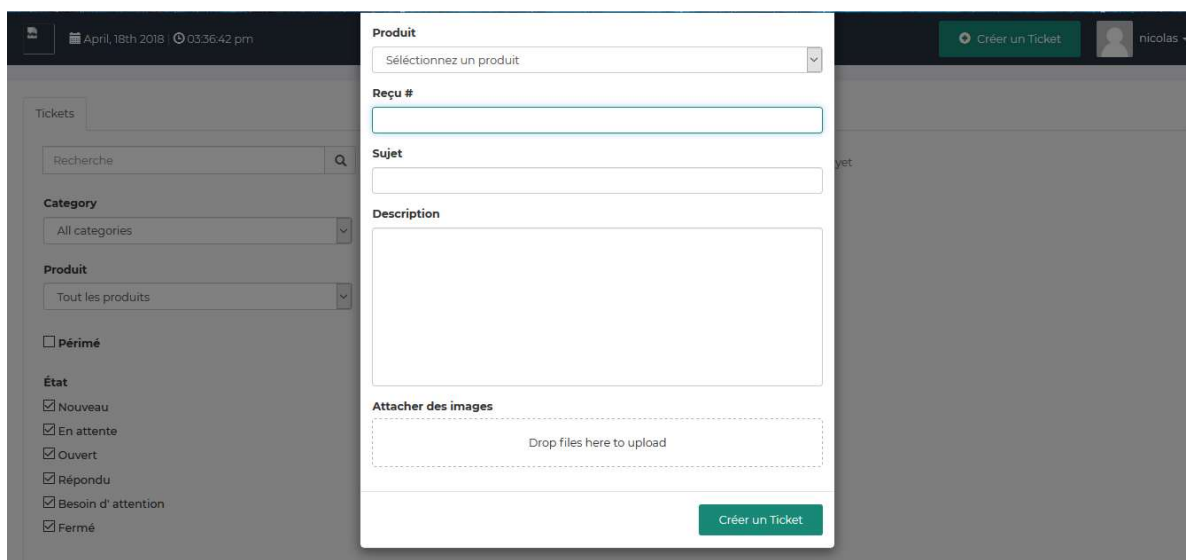
Cliquez sur Catégorie des tickets et ajoutez vos catégories



The screenshot shows the 'Ajouter une nouvelle catégorie' (Add new category) form in the uCare Support admin panel. The form includes fields for 'Nom' (Name), 'Identifiant' (Identifier), and 'Description'. Below the form, there are two tables showing the current list of categories, both of which are empty. The interface also features a sidebar with navigation options like 'Produits', 'Apparence', and 'uCare Support', and a top navigation bar with 'Version Highlights' and 'Lend a Hand?' buttons.

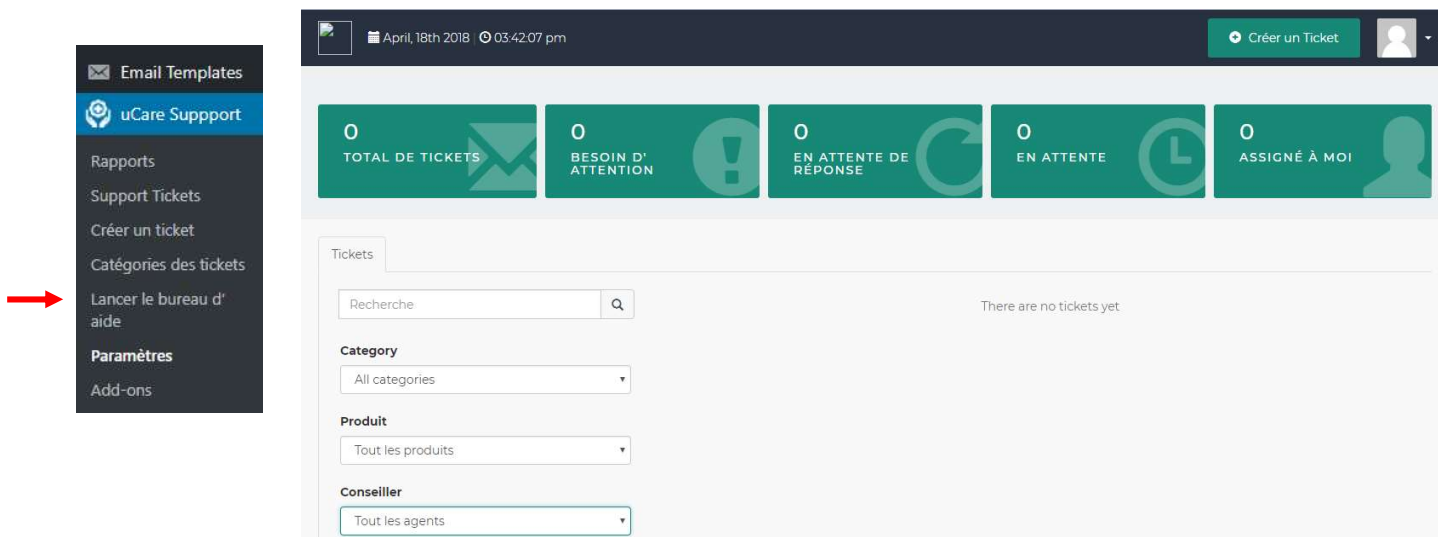
6^{ème} la partie : gérer le support

Vos clients créeront très facilement un nouveau ticket sur lequel ils pourront identifier soit la catégorie dans la liste que vous avez créée, soit le produit dans le cadre de l'utilisation de Woocommerce.
Ils pourront choisir le sujet, y ajouter un message et également joindre une image s'ils le souhaitent



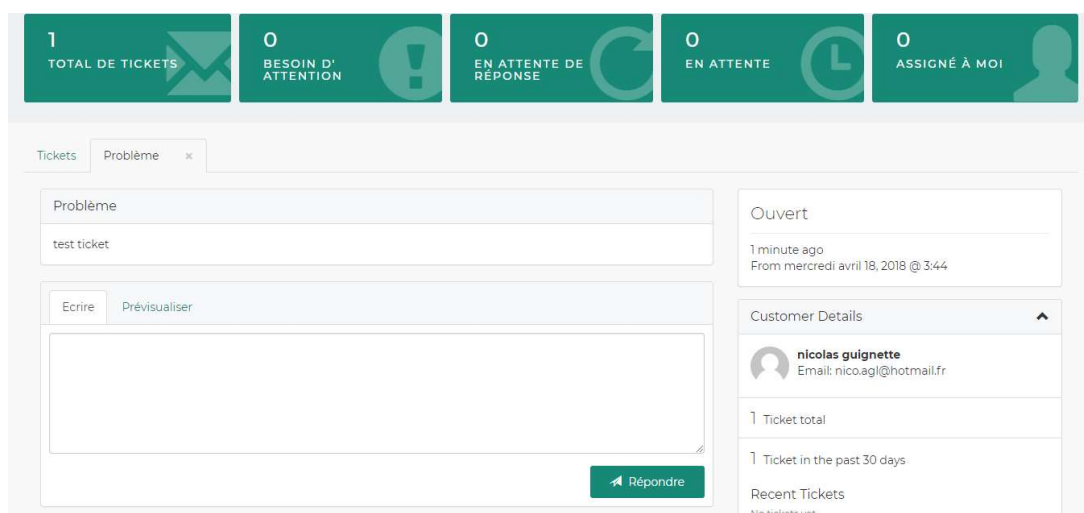
The screenshot shows the 'Créer un Ticket' (Create Ticket) form in the uCare Support customer interface. The form includes a 'Produit' dropdown menu, a 'Reçu #' field, a 'Sujet' (Subject) field, and a 'Description' text area. Below the description field, there is an 'Attacher des images' (Attach images) section with a 'Drop files here to upload' instruction. The interface also features a sidebar with filters for 'Tickets' (search, category, product) and 'État' (status) such as 'Nouveau', 'En attente', 'Ouvert', 'Répondu', 'Besoin d'attention', and 'Fermé'. A 'Créer un Ticket' button is located at the bottom right of the form.

Pour accéder et traiter vos tickets, quand vous êtes connecté en tant qu'administrateur (vous avez donc accès à tous les tickets et pouvez réassigner des tickets à d'autres agents au besoin) dans votre WordPress, il vous suffit de cliquer sur **Lancer le Bureau d'Aide (options possibles Assignation, Etat, Importance – cf 2^e solution pour explications)**

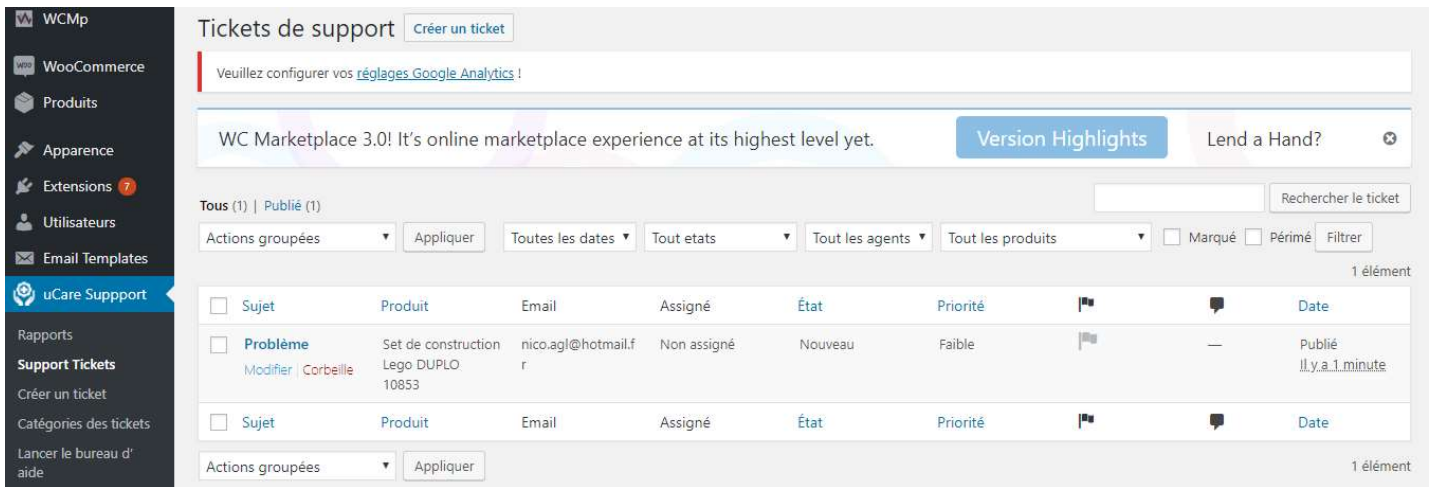


→

Cliquer sur le ticket que vous voulez traiter pour ouvrir la boîte de dialogue.

Pour voir tous les tickets, cliquer via support Tickets en tant qu'administrateur (2e solution)



Tickets de support [Créer un ticket](#)

Veillez configurer vos [réglages Google Analytics](#) !

WC Marketplace 3.0! It's online marketplace experience at its highest level yet. [Version Highlights](#) [Lend a Hand?](#)

Tous (1) | Publié (1) [Rechercher le ticket](#)

Actions groupées ▼ Appliquer Toutes les dates ▼ Tout etats ▼ Tout les agents ▼ Tout les produits ▼ Marqué Périmé [Filtrer](#)

<input type="checkbox"/>	Sujet	Produit	Email	Assigné	État	Priorité			Date
<input type="checkbox"/>	Problème Modifier Corbeille	Set de construction Lego DUPLO 10853	nico.agl@hotmail.fr	Non assigné	Nouveau	Faible			Publié il y a 1 minute
<input type="checkbox"/>	Sujet	Produit	Email	Assigné	État	Priorité			Date

Actions groupées ▼ Appliquer 1 élément

En cliquant sur Modifier, vous ouvrez le ticket et pouvez donc modifier son traitement à savoir :

- Assigné : vous-l'assigner ou l'assigner à un autre administrateur.

Information ticket

Assigné:

État:

Priorité:

- Etat : En attente, Ouvert, Répondu, Besoin d'attention ou fermé

Information ticket

Assigné:

État:

Priorité:

- Priorité : faible, moyen, haut

Information ticket

Assigné:

État:

Priorité: