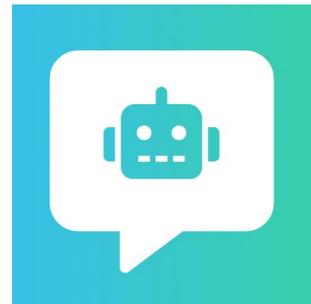

SAV Réponses Automatiques

PRESTASHOP 1.7 & 8



PRESENTATION

Ce module vous permet d'envoyer automatiquement des messages prédéfinis aux questions SAV de vos clients selon un modèle de recherche.

Fonctionnalités:

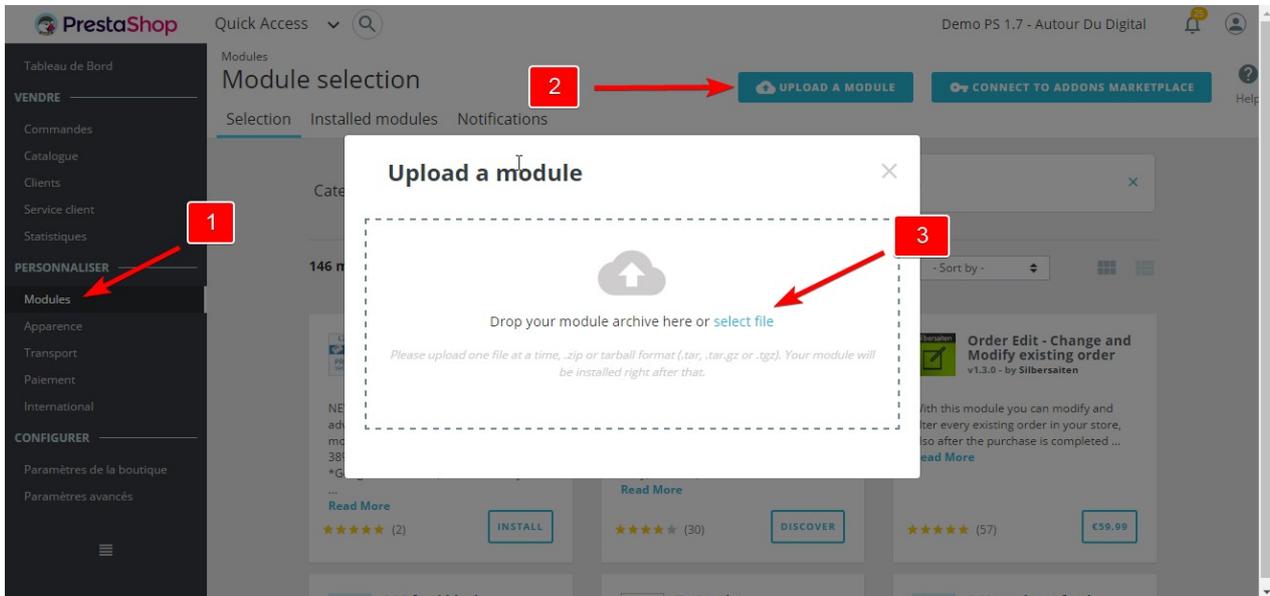
- ✓ Paramétrage de vos modèles de recherche
- ✓ Attribution d'un message prédéfini qui pourra s'envoyer à chaque premier message d'un client ou à tous
- ✓ Possibilité d'envoyer le message une ou plusieurs fois
- ✓ Possibilité d'envoyer plusieurs messages selon différents modèles de recherche si la question du client s'y prête
- ✓ Envoi automatique d'un message prédéfini si le modèle de recherche est vide
- ✓ Possibilité de changer l'ordre de la liste grâce à un "drag and drop" et ainsi de les classer par ordre d'importance
- ✓ Attribution de l'envoi du message à un employé spécifique

INSTALLATION - PRESTASHOP 1.7 & 8

Etape 1: Télécharger la dernière version de Prestashop.

Etape 2: Connectez vous et accéder au panel administrateur (back office).

Step 3: Aller dans l'onglet "Modules" (1), cliquez sur "Upload a module" (2), sélectionner le module précédemment télécharger "brlsavreponseautomatique.zip" sur votre ordinateur (3).



CONFIGURER

Aller dans l'onglet "Modules", chercher "Sav réponses automatiques" et cliquez sur le bouton "Configurer".

BLOC CONFIGURATION

Dans ce bloc, vous avez accès à un tableau affichant la configuration des envois automatiques. Un bouton en haut, à droite, vous permet d'en ajouter.

BLOC AJOUTER UNE CONFIGURATION

Lorsque vous cliquez sur le bouton + "ajouter", vous pouvez créer un nouveau modèle de recherche.

- **"Label"** : donner un nom à ce nouveau modèle.
- Bouton **"Uniquement le premier message ?"** :
 - OUI => l'envoi du message ne s'enclenche qu'au premier message du client dans le fil de conversation.

- NON => l'envoi du message s'enclenchera à tous les messages client de la conversation.

- **"L'objet du message"** : choisissez l'objet qui sera concerné par votre modèle de recherche. Vous pouvez les configurer dans 'paramètres de la boutique' et faites attention à bien cocher OUI au champ 'Enregistrer les messages', sinon le mail ne s'enverra pas.

- **"Le modèle de recherche"** : entrez un terme ou une expression régulière qui sera recherché dans le message SAV du client. Plus d'informations à la fin de cette documentation "Aide au paramétrage du modèle de recherche".

- **"Réponse"** : choisissez la réponse prédéfinie qui va être automatiquement envoyée au client. Pour rajouter des messages prédéfinis, rendez-vous dans la partie SAV de Prestashop => messages prédéfinis.

- **"Employé qui envoie le message"** : choisissez l'employé qui enverra le message. Vous pouvez créer un nouvel employé qui se nommera "Chat Bot" et le sélectionner.

BLOC PARAMÈTRES

"Réponses multiples" :

- OUI => plusieurs envois de messages se fera selon les modèles de recherche trouvés.
- NON => l'analyse s'arrêtera au premier modèle de recherche trouvé en partant du haut du tableau.

LIMITATION DE RESPONSABILITE

Il est de votre responsabilité d'effectuer tous les tests requis afin de vous assurer que le module fonctionne comme vous le désirez.

AIDE AU PARAMÈTRAGE DU MODÈLE DE RECHERCHE

L'ENVOI AUTOMATIQUE DE MESSAGES

Si vous laissez le champs "modèle de recherche" vide, un message automatique s'enverra à tous les messages clients. À vous de mettre la case à "oui" si vous désirez qu'il ne s'envoie qu'au premier message du client.

Exemple :

Question client	Modèle de recherche	Réponse prédéfinie
Quand est-il de mon remboursement ?		Bonjour, Nous avons bien pris en compte votre message. Nous allons y répondre dans les 48h. Cordialement.

LA RECHERCHE SIMPLE

Il vous suffit de rentrer le mot ou le groupe de mot que vous désirez dans la partie du formulaire "modèle de recherche".

Exemple :

Question client	Modèle de recherche	Réponse prédéfinie
Pourquoi ma commande a du retard ?	Retard	Bonjour, En raison des événements actuels, nos commandes ont pris du retard. Veuillez nous en excuser.

LA RECHERCHE AVANCÉE

Entrez une expression régulière pour une analyse beaucoup plus précise.

Définition :

Une expression régulière ou rationnelle (plus communément appelée 'regex') est une chaîne de caractères à la syntaxe très précise qui regroupe un ensemble de chaînes de caractères possibles.

Explications :

- **Le modèle de recherche est insensible à la casse.**
- **Le rajout de délimiteur est déjà intégré dans le modèle.**

SYMBOLE "OU"

Un symbole qui pourra vous être très utile dans votre recherche de mot, le symbole OU qui est représenté par une barre verticale : " | ".

En effet, si vous attribuez un de vos messages prédéfinis Prestashop à plusieurs mots, il pourra être intéressant pour vous d'utiliser ce symbole.

Exemple :

Chaîne de caractères	Regex	Résultat
Le délai de livraison a été dépassé, comment cela se fait-il ?	délai de livraison temps de livraison	VRAI
Le temps de livraison a été dépassé, comment cela se fait-il ?	délai de livraison temps de livraison	VRAI

CLASSE DE CARACTÈRES

Les classes de caractères se trouvent entre crochets et cela permet de tester beaucoup de possibilités de recherche à la fois. En effet, il suffira de mettre des lettres entre les crochets et ainsi de donner la possibilité à une des lettres à l'intérieur de pouvoir convenir.

Exemple :

Chaîne de caractères	Regex	Résultat
J'ai une potion magique.	[pl]otion	VRAI
Je me met une lotion.	[pl]otion	VRAI

INTERVALLES DE CLASSE

Le symbole " - " permet d'utiliser toute une plage de caractères. En effet, si entre les crochets vous aviez eu besoin de chercher de la lettre m à la lettre u, il vous aurez simplement fallu écrire : [m-u].

Cela fonctionne également avec avec des chiffres : [1-6].

De plus, il vous est possible de cummuler les deux plages : [m-u1-6]. Cela signifie que vous accéptez les lettres de m à u mais aussi le chiffres de 1 à 6.

Lorsque vous voulez exclure des caractères d'une recherche, il vous suffit de rajouter le symbole " ^ " dans vos crochets : [^1-6]. Ici, vous lui dites de rechercher tout à part les chiffres de 1 à 6.

Attention, le symbole " ^ " ne signifie pas la même chose s'il est placé à l'intérieur ou à l'extérieur des crochets.

LES QUANTIFICATEURS

Les quantificateurs sont composés de plusieurs symboles qui sont utilisés pour signifier à la recherche combien de fois est répété un caractère ou une chaîne.

- Le symbole " ? " placé après la lettre (ex : t?) signifie que la lettre est facultative, qu'elle peut y être 0 à 1 fois.
- Le symbole " + " placé après la lettre (ex : t+) signifie que la lettre est obligatoire et qu'elle peut apparaître 1 à plusieurs fois.
- Le symbole " * " placé après la lettre (ex : t*) signifie que la lettre est facultative mais qu'elle peut apparaître 0, 1 ou plusieurs fois.

Pour être plus précis dans le nombre de répétitions, il suffit d'inscrire celui-ci entre accolades.

Exemple :

- $m\{2\}$ => la lettre m est répétée deux fois.
- $m\{2,4\}$ => la lettre m doit être répétée de deux à quatre fois.
- $m\{2,\}$ => la lettre m peut être répétée de deux fois à plus.
- Utiliser " ? " revient à écrire {0,1}
- Utiliser " + " revient à écrire {1,}
- Utiliser " * " revient à écrire {0,}

LES CARACTÈRES SPÉCIAUX

Les caractères spéciaux, aussi appelés les métacaractères, à connaître pour les regex sont les suivants : # ! ^ \$ () [] { } ? + * . \ |

Vous les connaissez pour la plupart, mais celui qui pourrait être intéressant pour vous est l'antislash : " \ ".

En effet, si vous faites une recherche en tapant : " qui ? ", il va comprendre le " ? " comme je vous l'ai décrit plus haut, alors que vous voudriez simplement un ? sans interprétation. Il vous suffit donc de l'échapper avec le " \ ".

Exemple : qui \?

Important : les caractères spéciaux ne comptent plus à l'intérieur des crochets.