



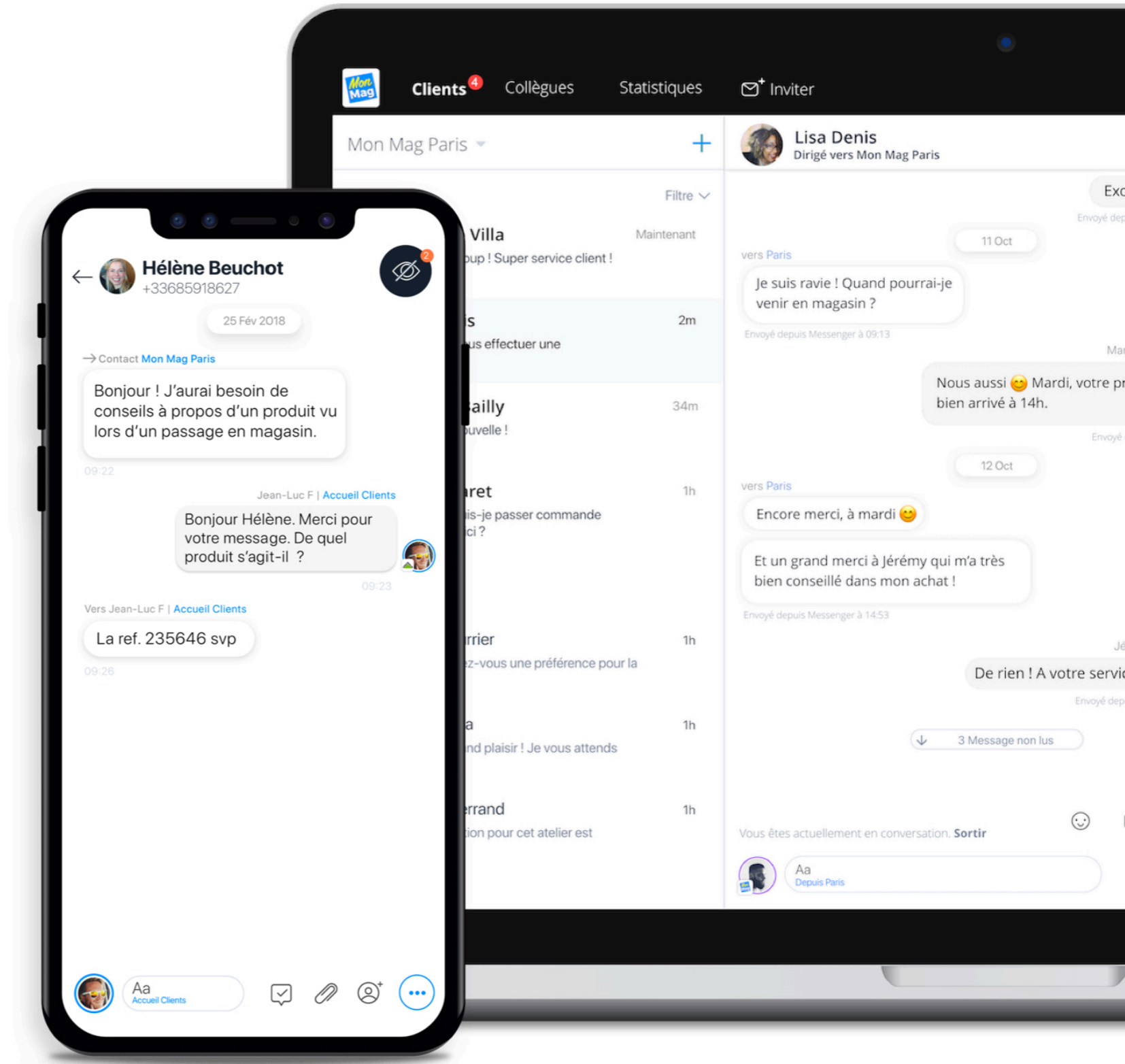
instaply

OUTIL DE FORMATION COLLABORATEURS

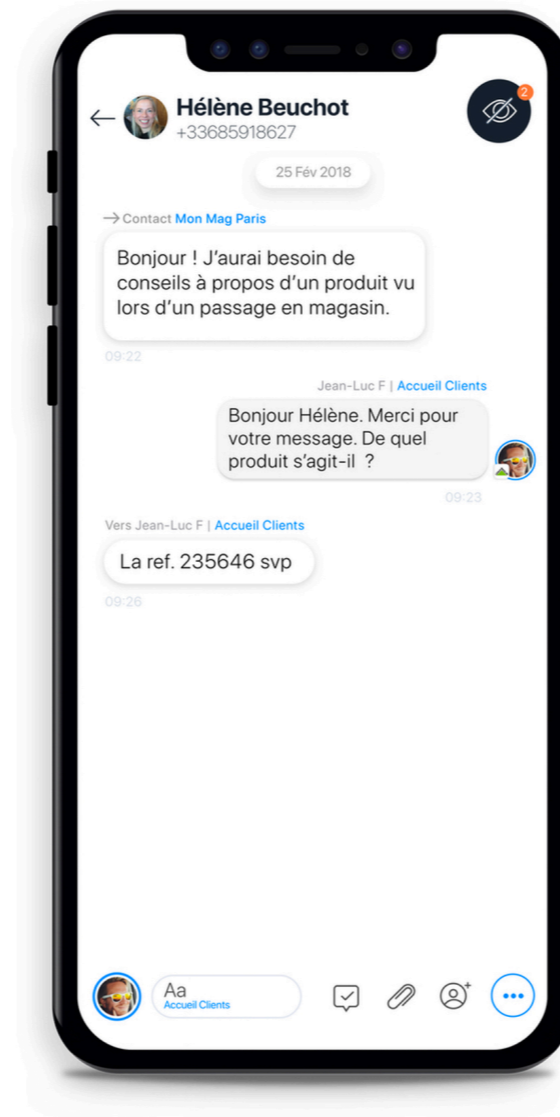
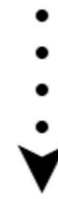
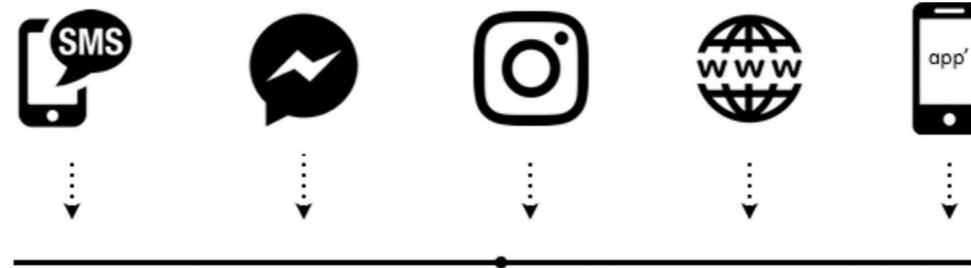
Accessible depuis tous les appareils

Smartphone
(Android & iOS)

Ordinateur



Tous vos messages centralisés



SMS Conversationnel

”

Avec Instaply, vous ne vous contentez plus de prendre la parole, vous la donnez à votre client !

Contrairement au sms « push marketing », votre client peut répondre à vos messages

Asynchrone. Persistant. Collaboratif.



Apportez la meilleure réponse au meilleur moment pour vous. Répondez à 100% de vos clients.



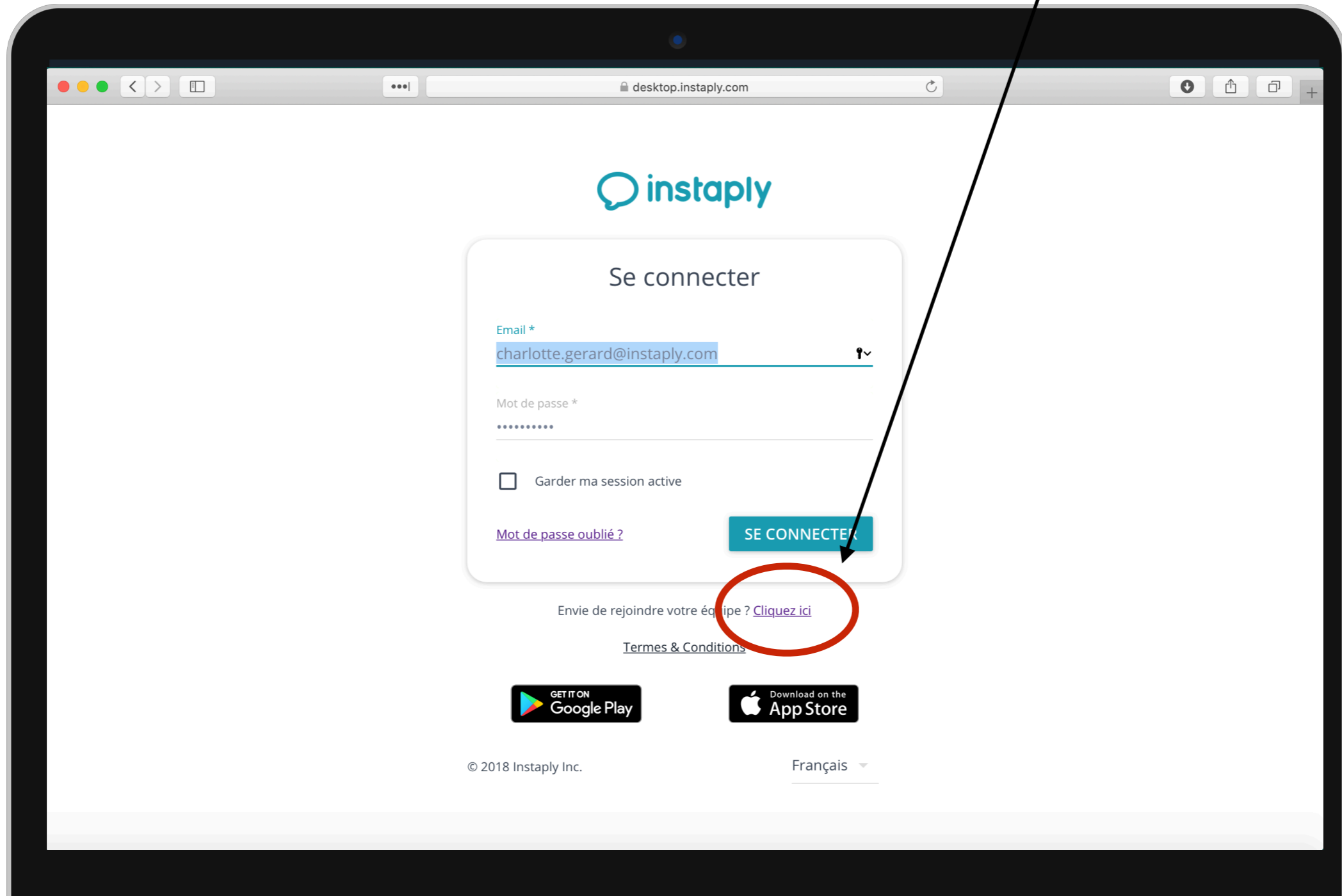
Historisation sans limite de vos conversations avec vos clients



Toutes vos équipes collaborent autour du parcours client dans un seul et même outil

Créer un compte employé

instaply.com/signin



Créer un compte employé

desktop.instaply.com

instaply

Rejoindre votre équipe

Prénom *
charlotte

Nom
GERARD

Email *
charlotte.gerard@instaply.com

Mot de passe *
.....

- Au moins 8 caractères sans espace
- Une lettre majuscule
- Une lettre minuscule
- Un chiffre ou un caractère spécial

* Champs obligatoires

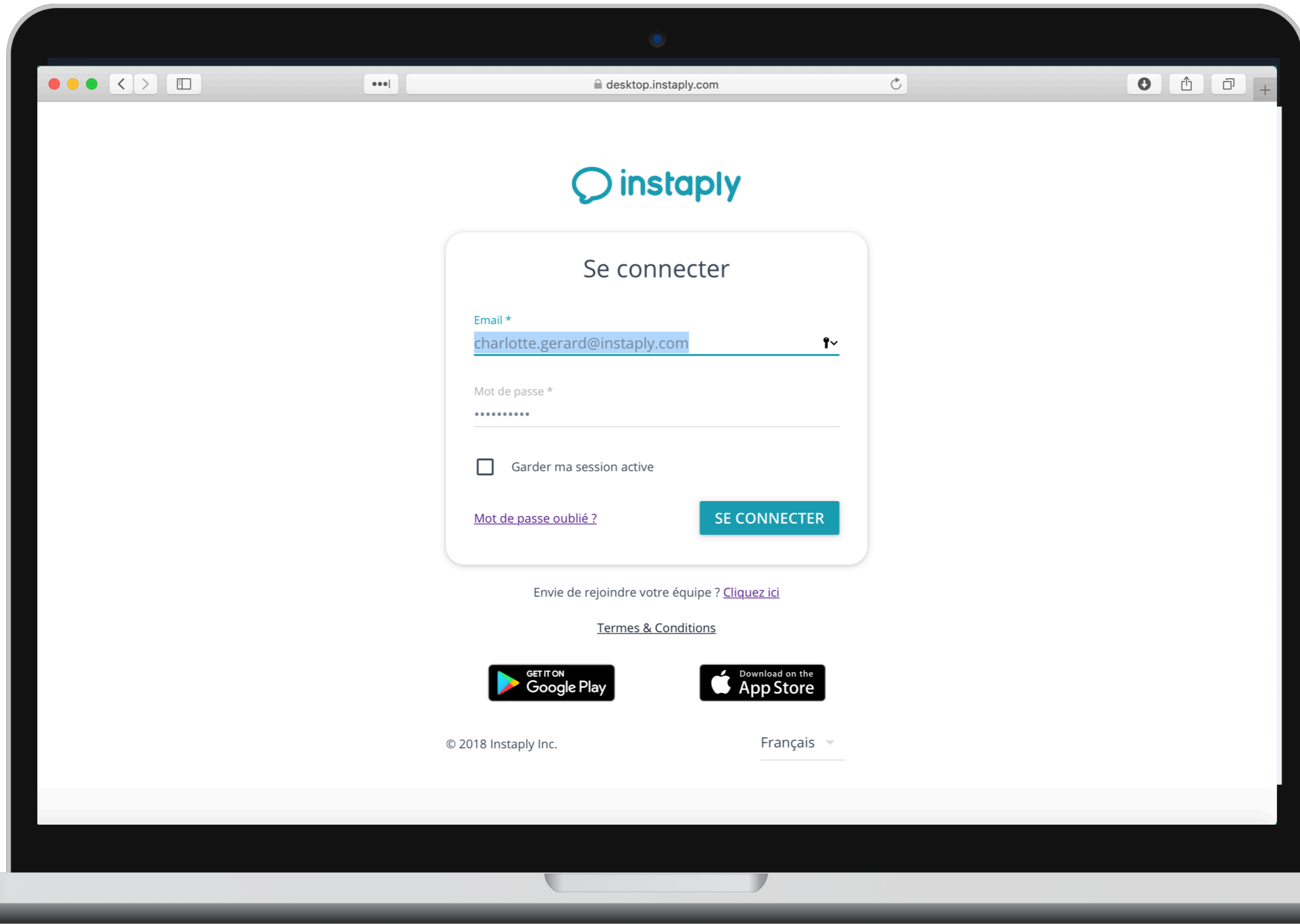
REJOINDRE VOTRE ÉQUIPE

Déjà inscrit ? [Se connecter](#)

En créant un compte Instaply, j'accepte les [Conditions d'utilisation](#) et la

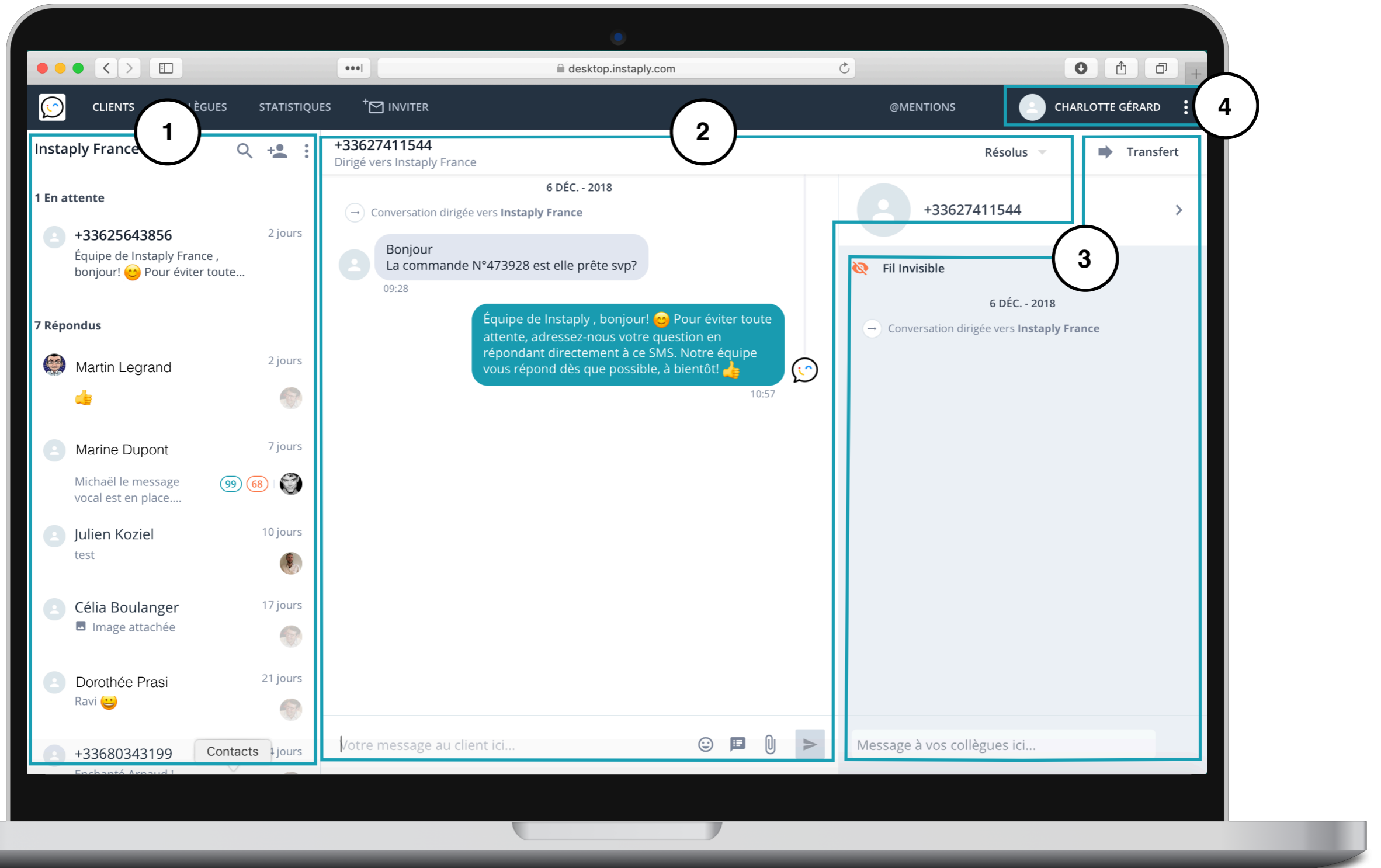
Se connecter à Instaply

instaply.com/signin



Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#)

Interface




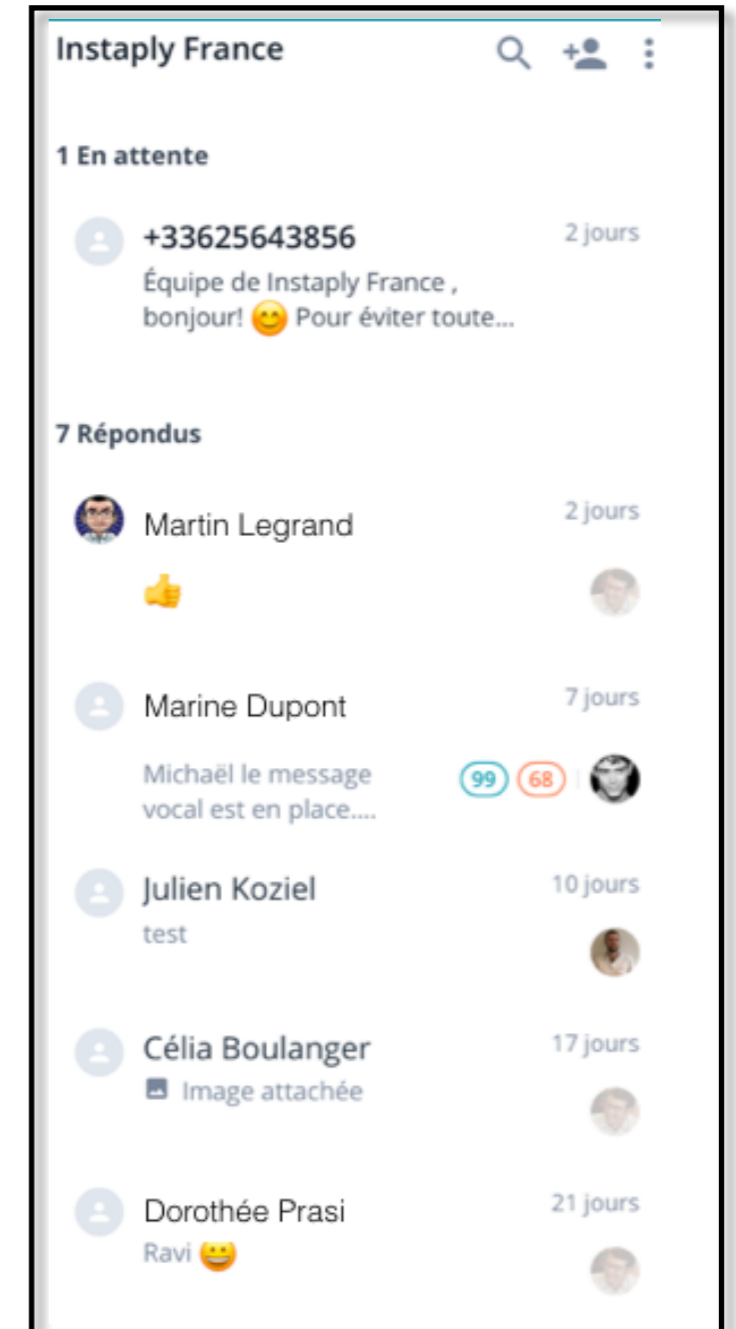
- 1 Boîte de réception
- 2 Fil visible

- 3 Fil invisible
- 4 Paramètres du compte

1 Boîte de réception

Les fils de conversations

- **En attente** : Tout nouveau message d'un client, pas encore traité, entre dans cette catégorie.
- **Répondus** : Vous avez apporté une réponse au client mais la conversation n'est pas clôturée. Répondre au client marque automatiquement le Fil Client comme Répondu. Lorsque vous avez terminé votre échange, passez-le manuellement en « Résolu ».
- **Résolus** : Ici sont regroupées toutes les conversations pour lesquelles n'y a plus de réponse à apporter au client. Vous devez passer manuellement la discussion en Résolu lorsqu'elle est terminée, en cliquant ici : 



1 Boîte de réception

Fonctionnalités

Instaply France

Nom de votre magasin.



Recherchez des clients ou messages à partir du nom, téléphone ou mots compris dans la conversation (*Tutoriel vidéo* : [Cliquez ici](#))



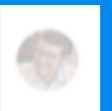
Initiez une conversation avec vos clients.
Plus de détails sur un slide suivant.



Filtrez les conversations par statut, et triez-les. *Plus de détails sur un slide suivant.*



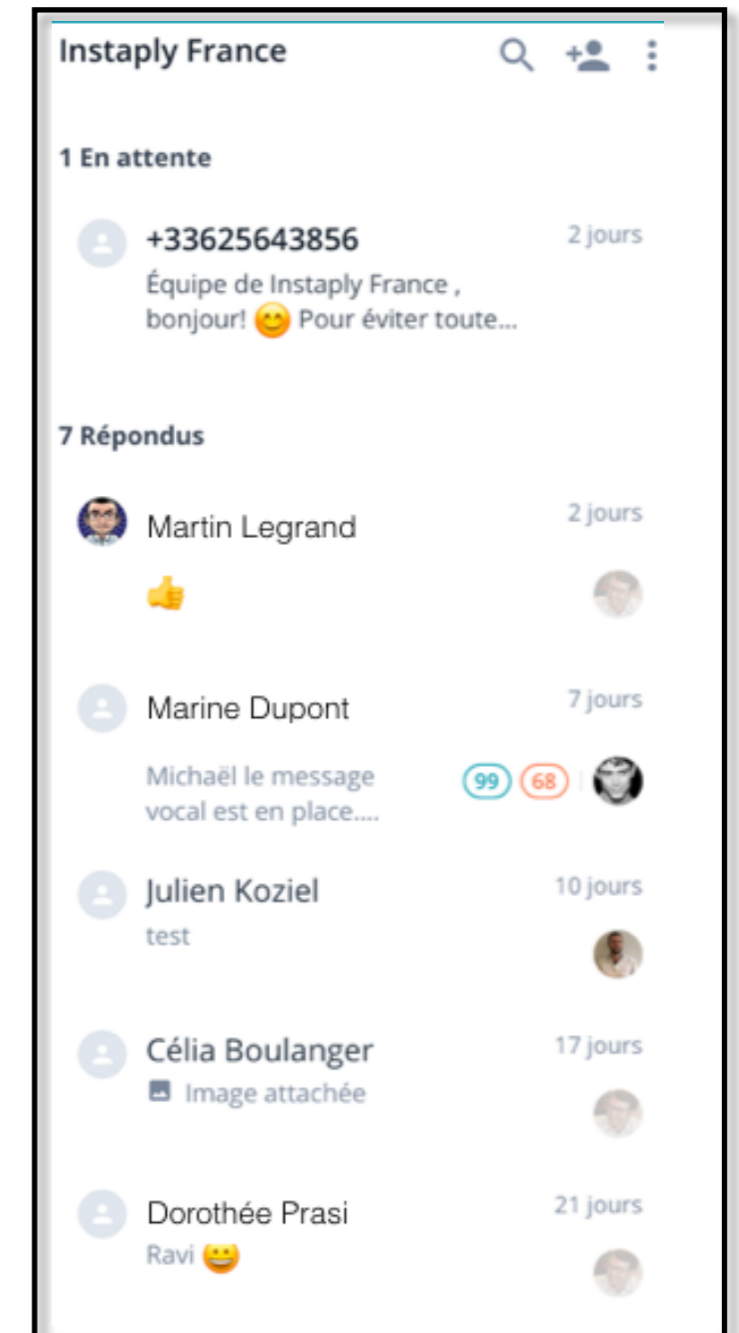
Retrouvez l'icône du client à gauche de son nom. S'il vous a contacté via Messenger, c'est sa photo de profil qui s'affiche. Si rien ne s'affiche, c'est qu'il vous a contacté par SMS.



A droite du message, il s'agit de la photo du dernier collaborateur ayant répondu au client.




Il s'agit du nombre de messages que vous n'avez pas lus : en bleu dans le fil visible, et en orange dans le fil invisible.

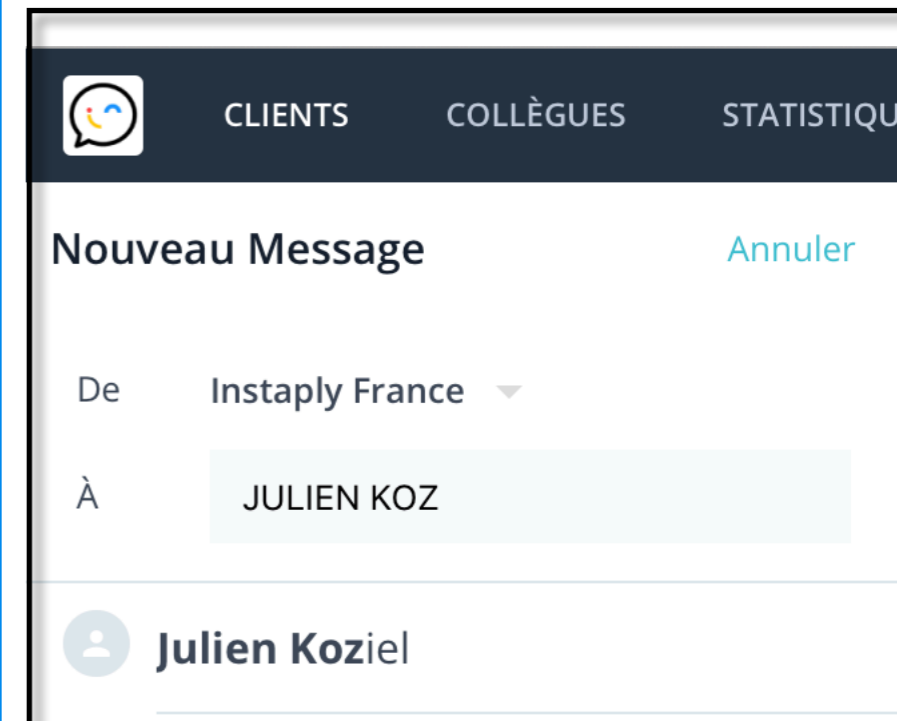


1 Boîte de réception



Envoyer un message sortant

- Cliquez sur  (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))
- Veillez à sélectionner l'expéditeur qui est celui qui doit émettre le message auprès du client, si votre périmètre comprend plusieurs magasins/agences/dépôts.
- Renseignez le numéro du client manuellement ou son nom s'il est déjà connu.
- Cliquez sur le nom ou numéro qui s'affiche pour démarrer la conversation.




1 Boîte de réception



Filtre et tri des conversations

(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Cliquez sur  pour y accéder
- **Filtrer par :**
Le nombre entre parenthèses correspond au nombre de messages par statut.
- **Trier par :**
Plus récent : de la conversation la plus récente à la plus ancienne.
Temps d'attente : De la plus ancienne à la plus récente.



Filtrer par

- En attente, répondu, résolu (1044)
- En attente & répondu (9)
- En attente (2)
- Répondus (7)
- Résolu (1035)

Trier par

- Plus récent
- Temps d'attente

2 Fil visible (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

Historique de votre conversation

- Retrouvez ici l'ensemble des conversations de votre marque avec votre client.
- Si un conseiller est déjà en conversation avec le client, son nom s'affiche, ainsi que le bouton « Rejoindre la conversation ».
- Si vous souhaitez rédiger une réponse pour cette conversation, cliquez sur ce bouton « Rejoindre ». C'est vous qui deviendrez alors l'interlocuteur de votre client. Cette fonctionnalité évite le conflit d'interlocuteurs.



Résolus

+33627411544
Dirigé vers Instaply France

6 DÉC. - 2018

Conversation dirigée vers Instaply France

Bonjour
La commande N°473928 est elle prête svp?
09:28

Équipe de Instaply , bonjour! 😊 Pour éviter toute attente, adressez-nous votre question en répondant directement à ce SMS. Notre équipe vous répond dès que possible, à bientôt! 👍
10:57

Votre message au client ici...

Bonjour, au envoyé un mail ce matin afin d obtenir un devis modifié, avec des couleurs de fenêtre différente. Pouvez vous m envoyer ce devis? Cordialement
17:43

Guylaine est déjà en conversation.

REJOINDRE LA CONVERSATION

2 Fil visible

Fonctionnalités

Votre message au client ici...

Ecrivez ici votre message au client.



Ajoutez des emojis dans votre message.



Accédez à une liste de réponses prédéfinies par votre marque. *Plus de détails sur un slide suivant.*



Envoyez une pièce jointe à votre client (il la recevra sous la forme d'un lien cliquable pour accéder ensuite à votre fichier). L'ensemble des fichiers échangés resteront dans l'historique.



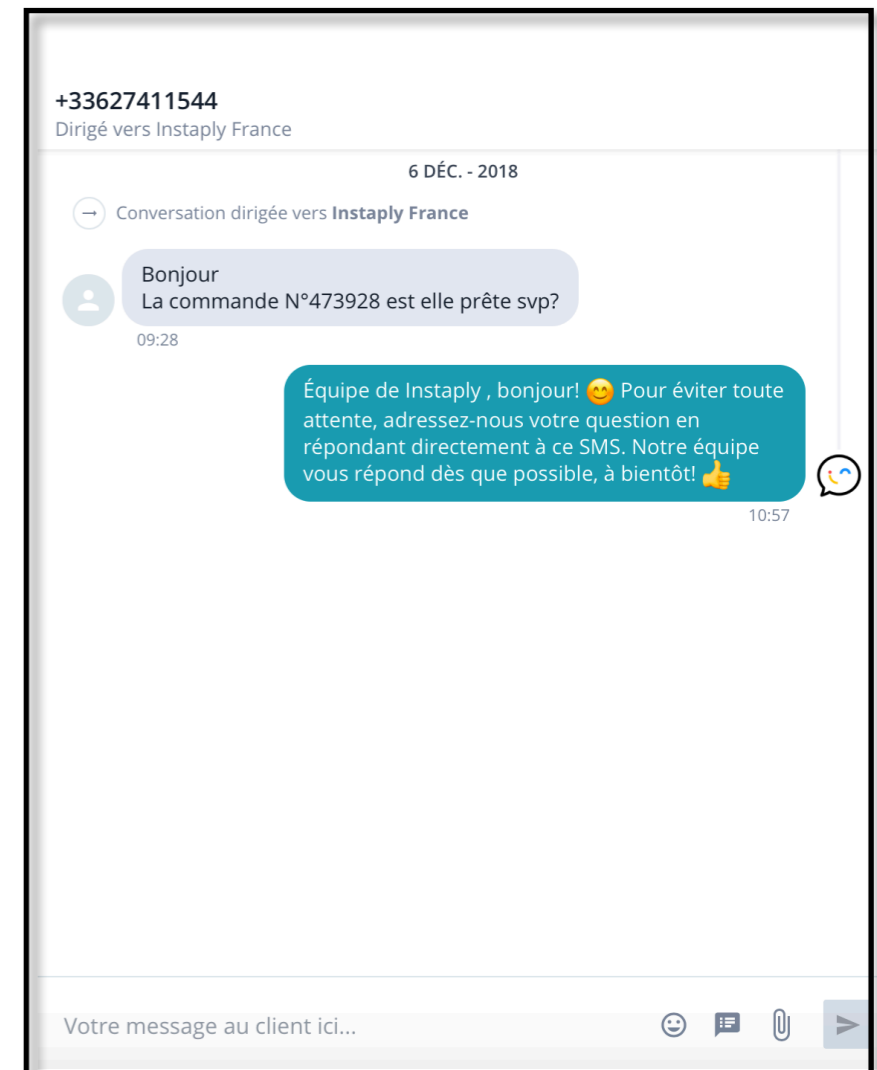
Envoyez votre message.

Résolus ▾

Modifiez ici manuellement le statut de la conversation (En attente, Répondus, ou Résolus). (*Tutoriel vidéo* : [Cliquez ici](#))




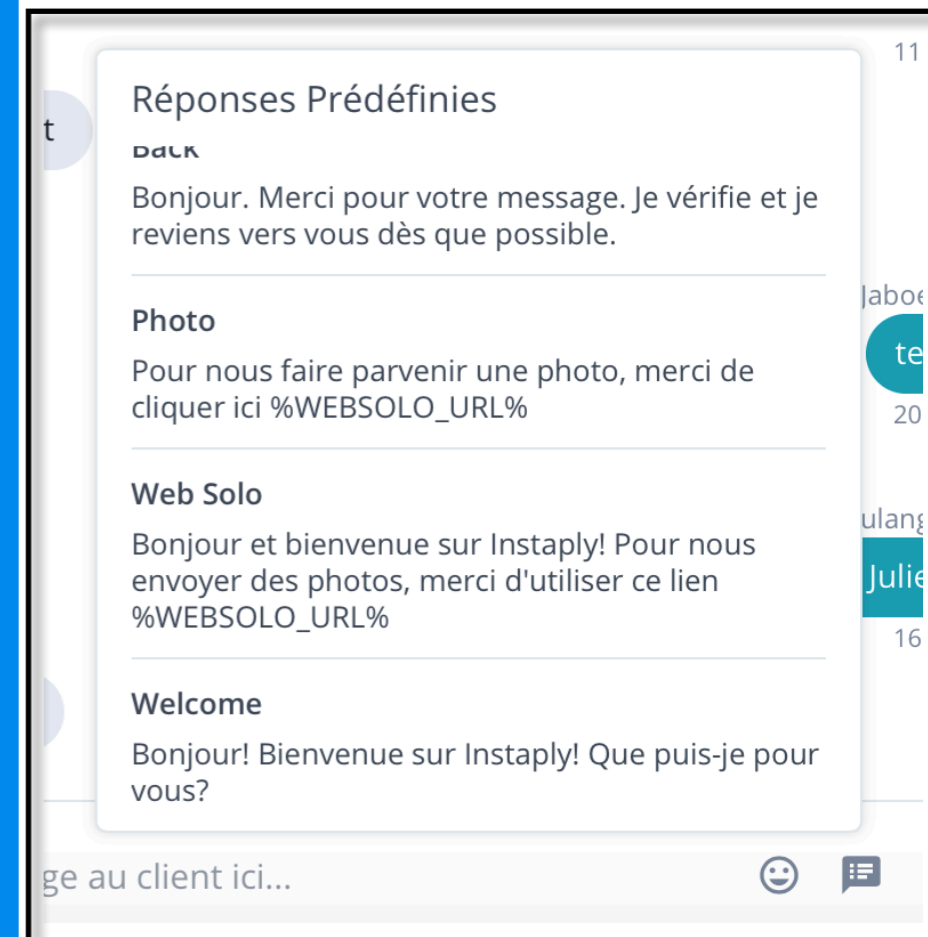
Résolus ▾



2 Fil visible

Réponses prédéfinies

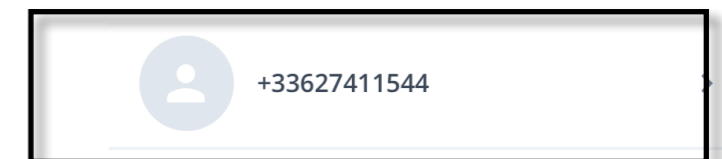
- Cliquez sur 
- Cette fonctionnalité est accessible dès que l'administrateur a paramétré des réponses prédéfinies.
- Retrouvez notamment dans cette rubrique la possibilité d'envoyer un lien à votre client pour qu'il vous fasse parvenir une pièce jointe.




2 Fil visible

Profil Client

- Cliquez sur la flèche située à côté du numéro de téléphone du client pour accéder à son profil.
- Si un client vous contacte via votre application, c'est son email qui apparaîtra.
- Renseignez son nom, prénom, société.
- Enrichir les données vous permettra de personnaliser votre conversation avec le client.
- Une fois que le client a été enregistré, son nom s'ajoute à son numéro de téléphone en haut de la conversation. Cliquez alors sur la flèche pour retrouver ses coordonnées.



Modifier le profil du client

Prénom
Julien 


Nom
Koziel

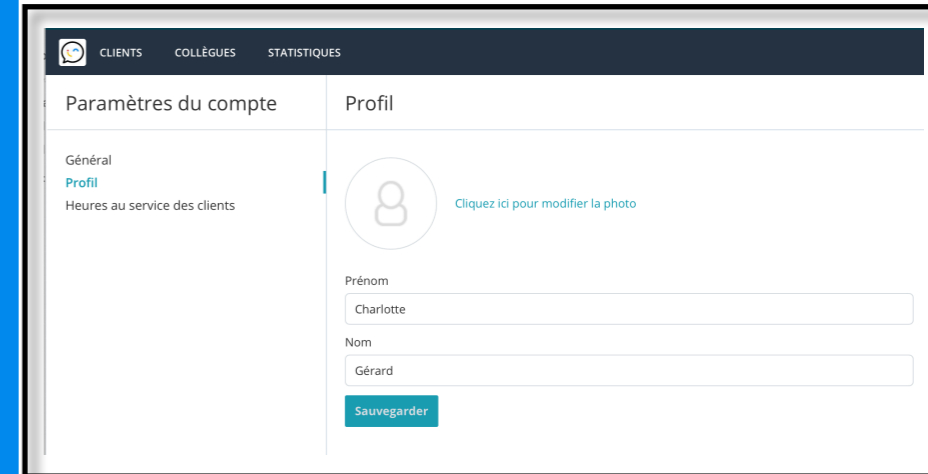
Nom de Société

ANNULER ENREGISTRER

2 Fil visible

Votre signature (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Cliquez sur  en haut à droite de l'interface pour accéder à Paramètres du compte, puis sur l'onglet Profil.
- Ajoutez votre photo, vos prénom et nom :
 - Votre photo apparaîtra uniquement pour vos collaborateurs.
 - Vos prénom, nom, ainsi que le nom de votre magasin apparaîtront automatiquement en signature de vos messages adressés au client.

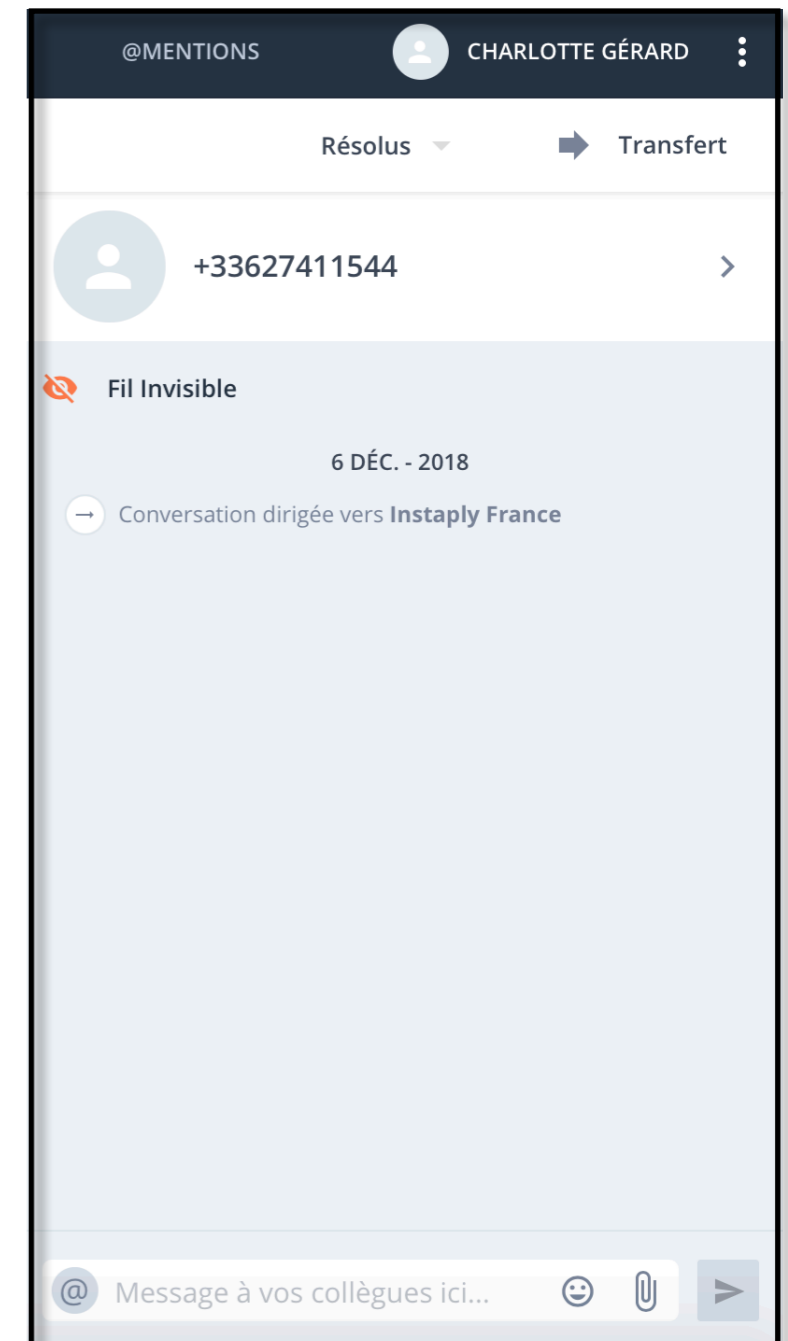


3 Fil invisible (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))



Echangez avec vos collaborateurs

- Ce fil ne sera vu que par les collaborateurs rattachés au magasin concerné.
- Il vous permet de :
 - mentionner vos collaborateurs,
 - échanger avec eux autour du parcours client,
 - Ajouter une simple note (une référence de dossier par exemple)
- Si votre entreprise a développé un projet de BOT (autour du paiement par exemple), il apparaîtra ici.



3 Fil invisible

Fonctionnalités

 Message à vos collègues ici...

Adressez-vous à vos collaborateurs et mentionnez-les en cliquant sur @.



Envoyez une pièce jointe à vos collaborateurs.



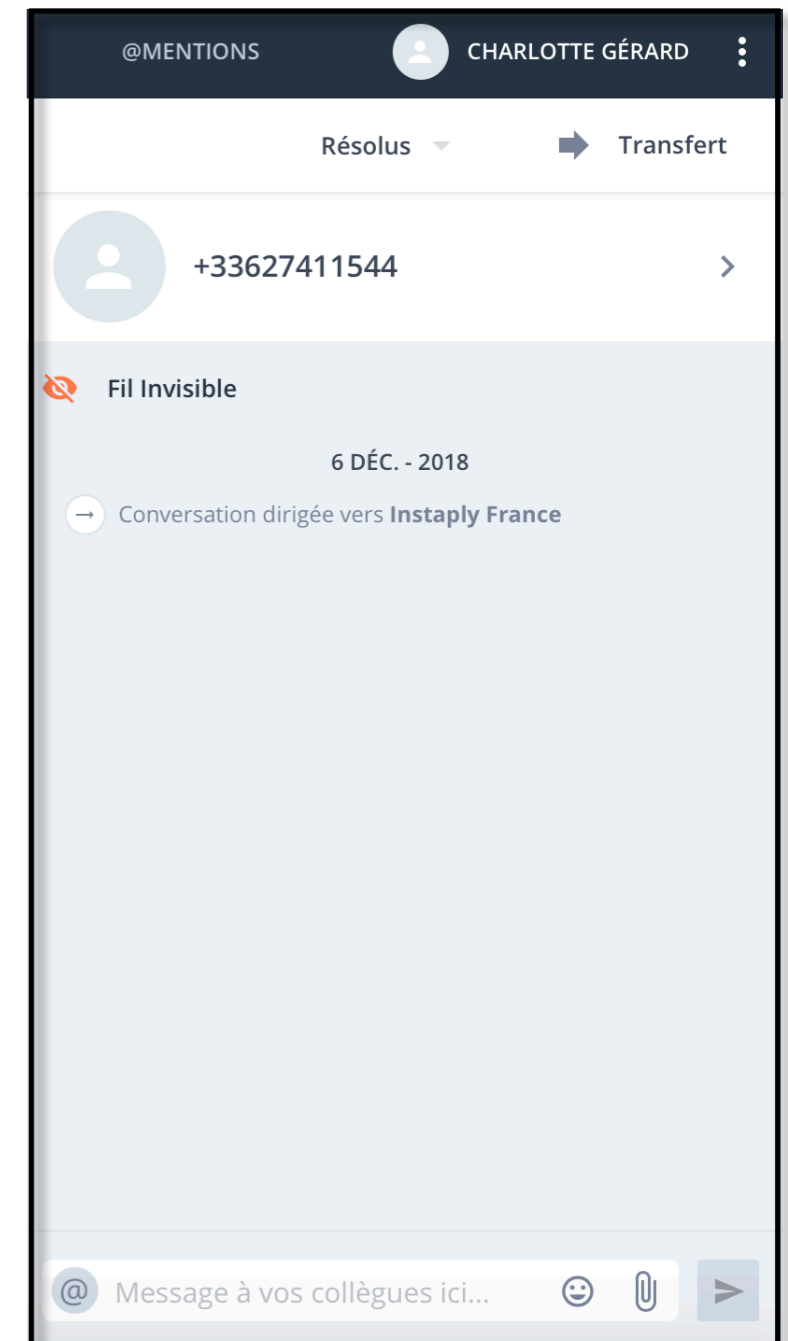
Ajoutez des emojis dans votre message.



Envoyez votre message.

 Transfert

Transférez la conversation à un(e) autre magasin / agence / dépôt.
(*Tutoriel vidéo* : [Cliquez ici](#))

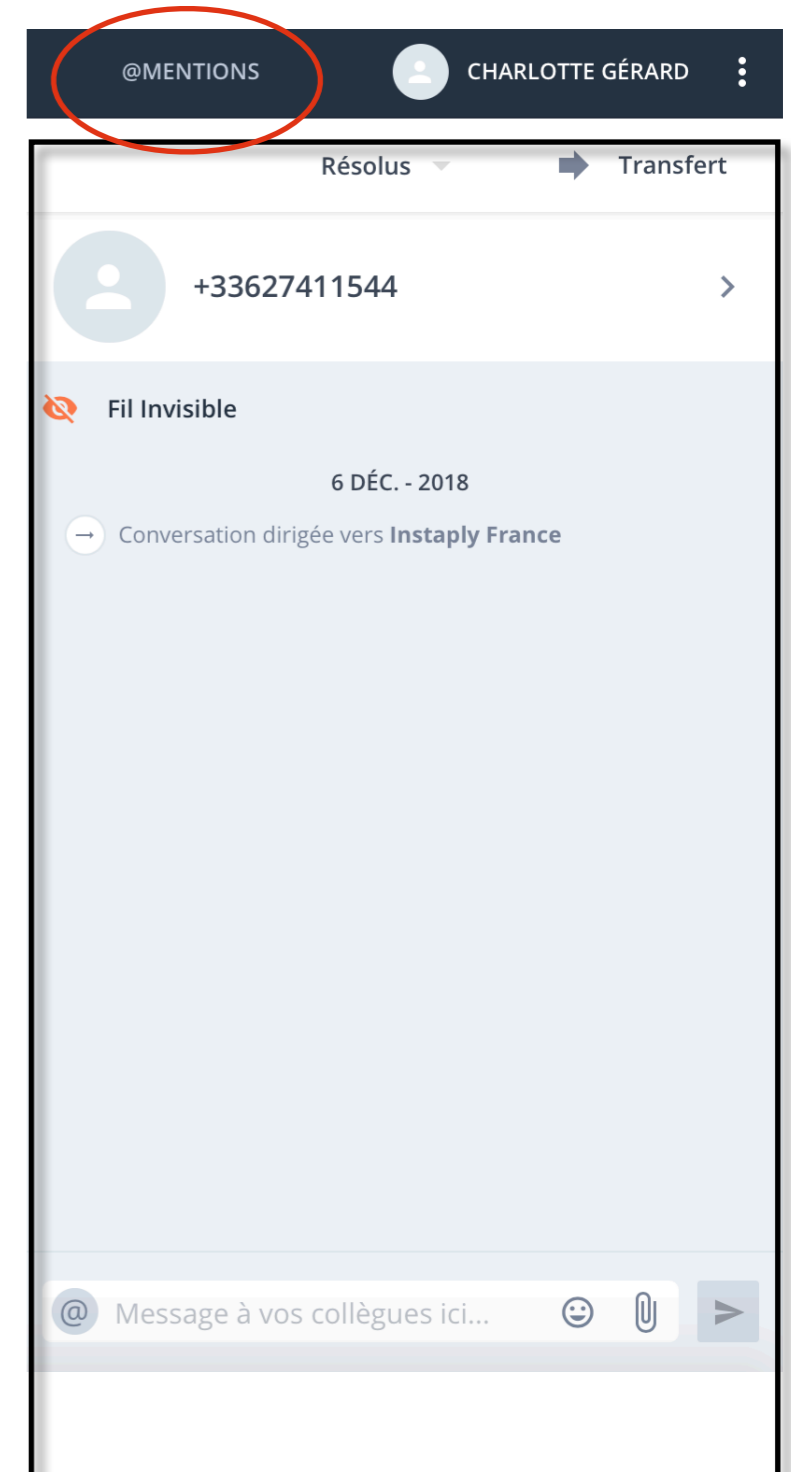
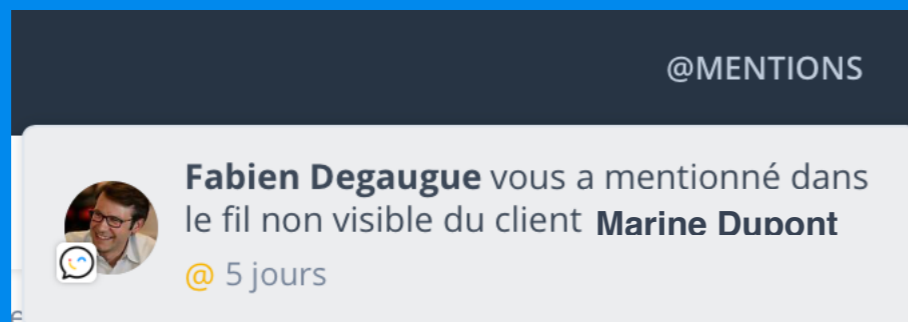


3 Fil invisible




Mentions (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Lorsque vous êtes mentionné par un collaborateur, une notification apparaît dans **Mentions**.
- Cliquez sur le menu déroulant puis cliquez sur la notification pour accéder au fil de conversation concerné.



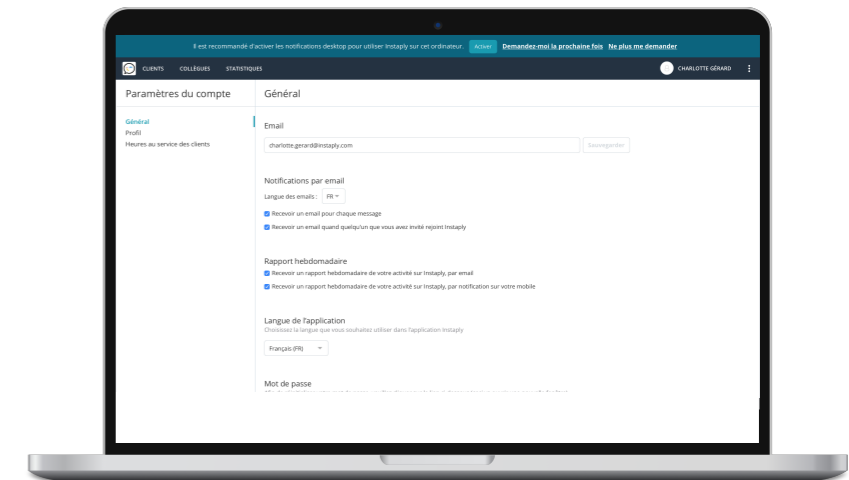
4 Paramètres du compte

➔ Cliquez sur  en haut à droite de l'interface pour y accéder.

(Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

Onglet Général

- Vous y retrouverez :
 - Votre email
 - Vos préférences concernant les notifications par email (coché par défaut).
 - La possibilité de réinitialiser votre mot de passe



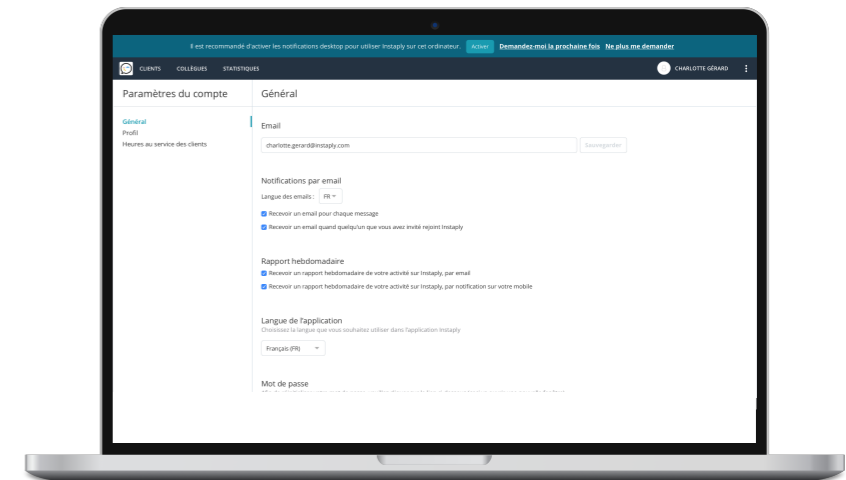
4

Paramètres du compte



Onglet Heures au service des clients (Tutoriel vidéo : [Cliquez ici](#))

- Entrez vos heures de disponibilité afin que les messages clients ne vous soient pas notifiés en votre absence, et notifiés directement à vos collaborateurs.
- Si un client vous envoie un message en-dehors des heures d'ouverture ou un jour férié, il reçoit un message automatique lui indiquant qu'on lui répondra lorsque le magasin sera ouvert.





Instaply France
15 Boulevard Carnot
59000 LILLE

Textez-nous au :
06.44.60.04.80.

business@instaply.com