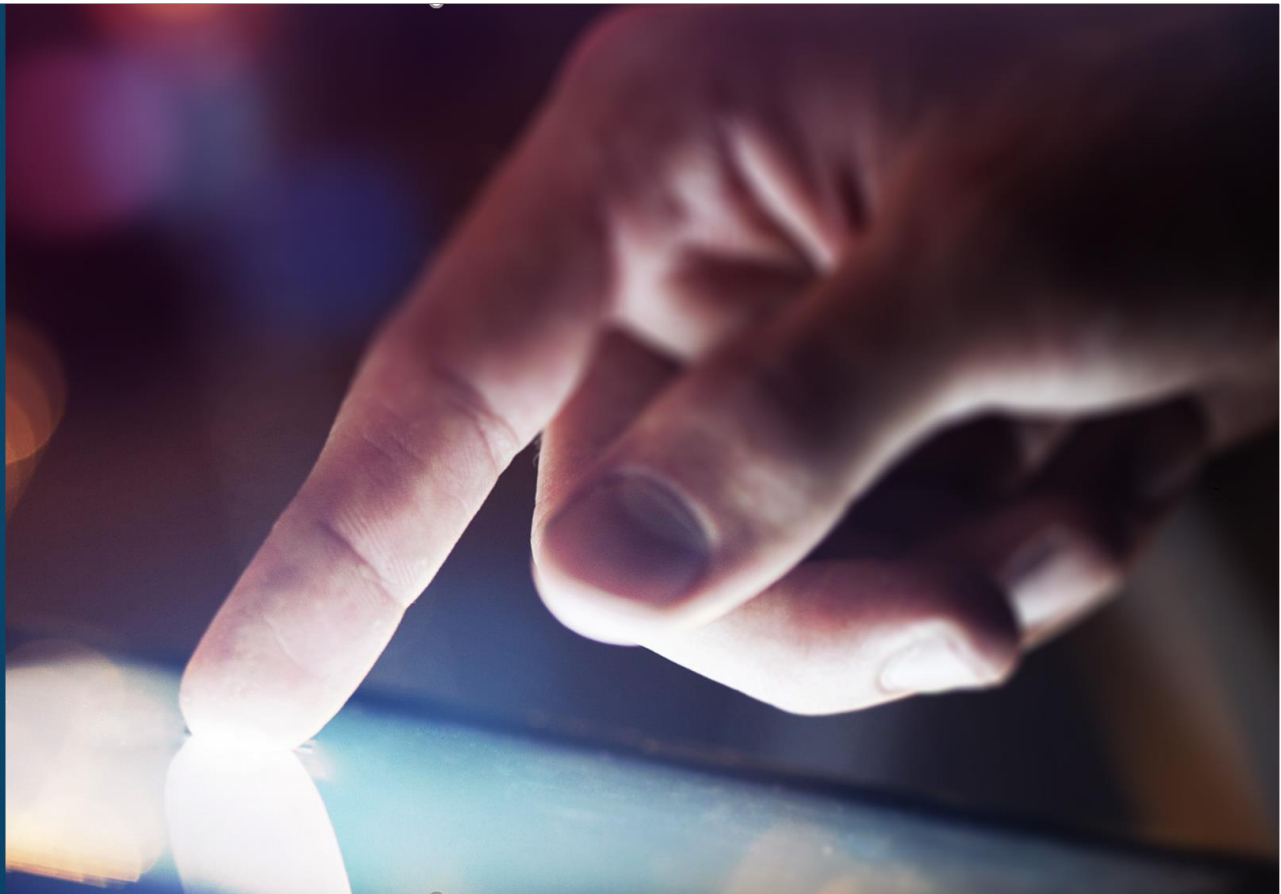


**WE LEARN**  
**WE DO**  
**WE SHARE**



## Procédure

# CONFIGURER FRESHCHAT DANS WBT MANAGER LMS



**xperteam**  
Digital Learning Experience

**WE LEARN**  
**WE DO**  
**WE SHARE**

**Rédacteur**            **Anne-Gaëlle CHAUVIN**  
Rédactrice technique  
ag.chauvin@xperteam.fr

**Référence**            **Version : 1.0**  
**Date : 03 Janvier 2018**  
**Langue : FR**

## SOMMAIRE

Sommaire.....	3
Qu'est-ce que Freshchat ?.....	4
Comment activer Freshchat dans WBT Manager LMS ? .....	4
Paramétrage côté Freshchat .....	4
Paramétrage côté WBT Manager LMS .....	5
Comment utiliser Freshchat ? .....	6
Côté Apprenant.....	6
Côté Administrateur Freshchat .....	7

### QU'EST-CE QUE FRESHCHAT ?

**Freshchat** est un outil de chat en ligne (ou messagerie instantanée) offrant un espace d'échanges en temps réel.

Quelle que soit la nature du site Internet, une messagerie instantanée est un élément clé du service client :

- Côté visiteur, elle lui permet, d'un simple clic, d'être assisté en direct durant sa navigation.
- Côté responsable du site, elle permet d'apporter une réponse rapide et personnalisée aux questions des visiteurs, ce qui n'est pas le cas d'un service d'emails, et peut se révéler parfois compliqué par téléphone.

**Freshchat** permet d'intégrer un widget - le *Web Messenger* - au sein de n'importe quel site Internet.

Le *Web Messenger* peut ainsi être facilement intégré à **WBT Manager LMS**, afin d'interagir instantanément avec les utilisateurs de la plateforme, gérer les différentes demandes, et ainsi créer un lien personnel avec les utilisateurs à la recherche d'assistance.

Le *Web Messenger* apparaîtra sous la forme d'un pop-up placé dans le coin inférieur droit de la page Web. En cliquant sur ce pop-up, l'utilisateur pourra ainsi engager une discussion en utilisant la fenêtre affichée automatiquement. Chaque message provenant du *Web Messenger* sera ensuite traité comme une conversation distincte dans la boîte de réception de **Freshchat**.

Ce nouveau moyen de communication présente de nombreux avantages pour l'utilisateur :

- Son expérience utilisateur n'est pas interrompue.
- Le temps de traitement de sa question est diminué.
- Il est rassuré de pouvoir être assisté instantanément par un expert (plateforme humanisée).

### COMMENT ACTIVER FRESHCHAT DANS WBT MANAGER LMS ?

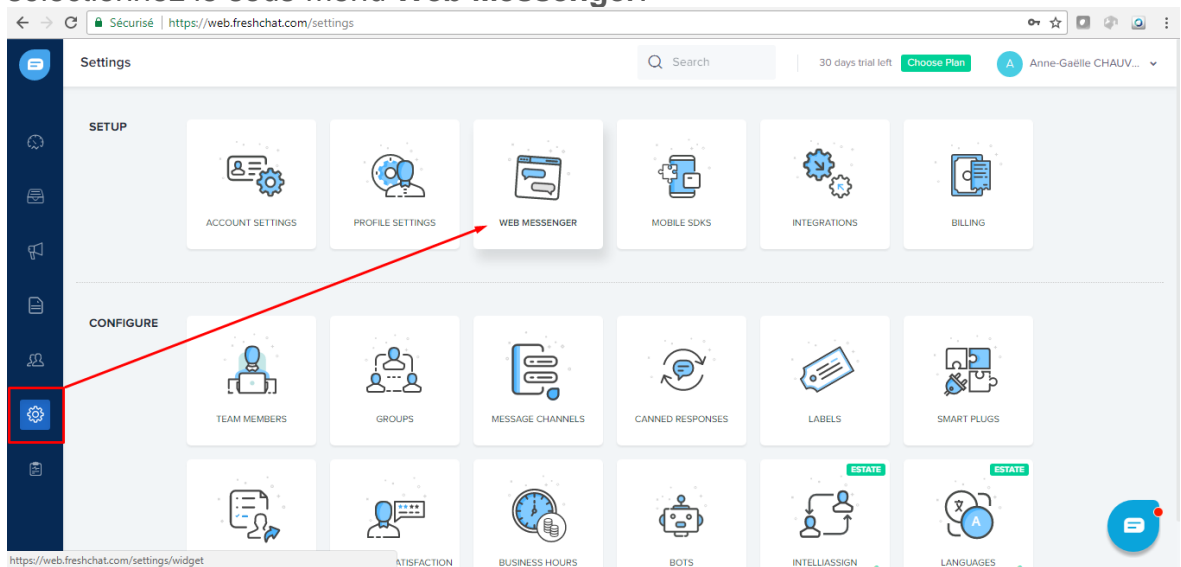
#### Paramétrage côté Freshchat

La première chose à faire est de vous créer un compte Administrateur dans **Freshchat**, afin de récupérer la clé (token) qui devra ensuite être référencée dans **WBT Manager LMS**.

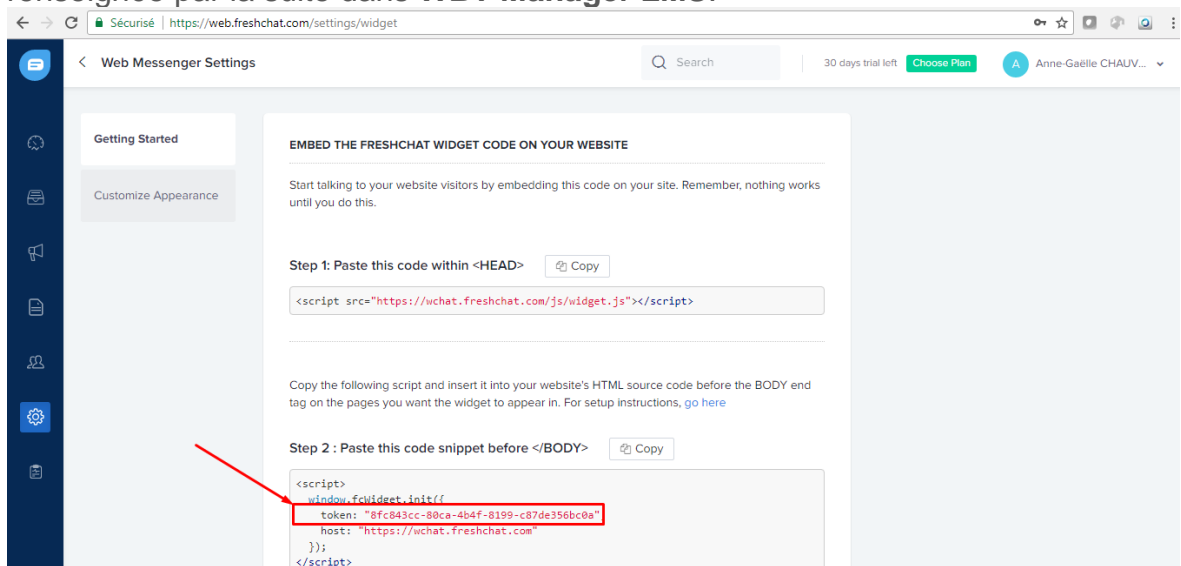
Pour cela :

1. Allez sur <https://web.freshchat.com>.
2. Créez votre compte en suivant pas à pas les instructions indiquées.
3. Une fois votre compte créé, connectez-vous avec vos identifiants sur <https://web.freshchat.com>.

4. Cliquez sur le bouton **Settings** depuis la barre de menus verticale, puis sélectionnez le sous-menu **Web Messenger**.



5. Sélectionnez, puis copiez la valeur de la clé (token) qui devra être renseignée par la suite dans **WBT Manager LMS**.



## Paramétrage côté WBT Manager LMS

Pour mettre en place l'interfaçage entre **Freshchat** et **WBT Manager LMS** :

1. Identifiez-vous dans **WBT Manager LMS** avec un compte disposant des permissions nécessaires.
2. Cliquez sur le menu **Administration (Back-Office)**, puis sélectionnez **Outils**.

3. Dans le menu arborescent situé à gauche, sélectionnez **Réglages du domaine, Outils externes, puis Freshchat.**

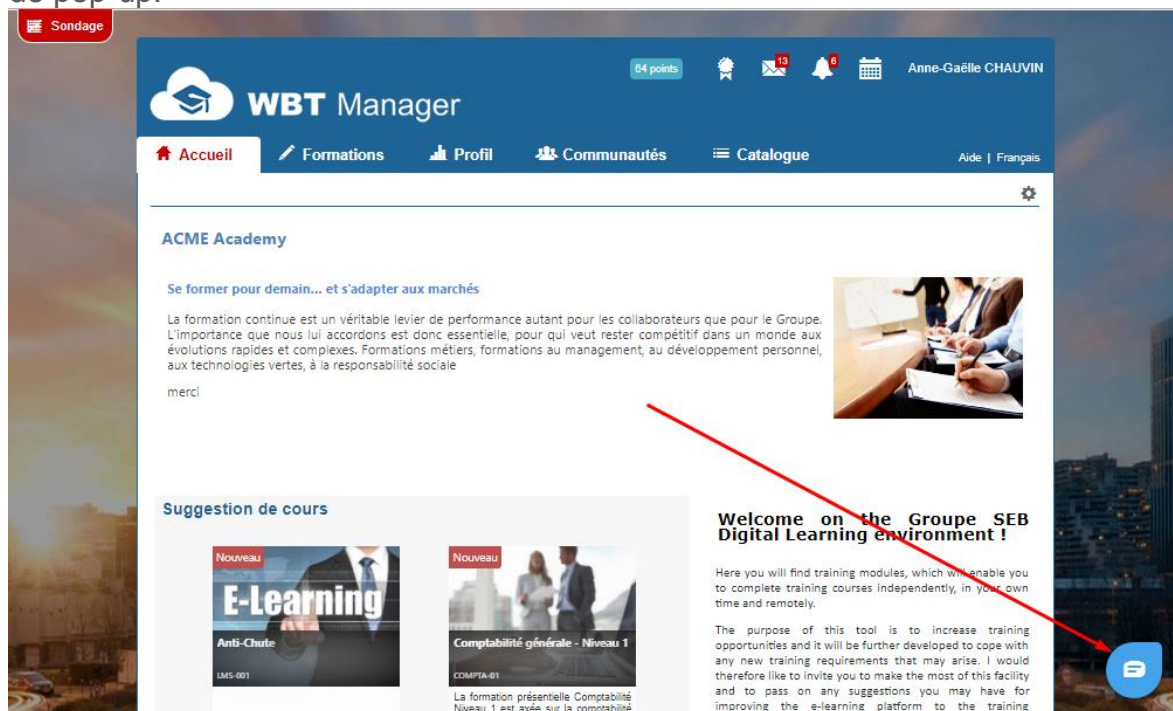


4. Cochez la case **Activer Freshchat.**
5. Entrez la **Clé (Token)** récupérée précédemment depuis **Freshchat.**
6. Cliquez sur le bouton **Mettre à jour.**
7. Déconnectez-vous, puis relancez **WBT Manager LMS.**

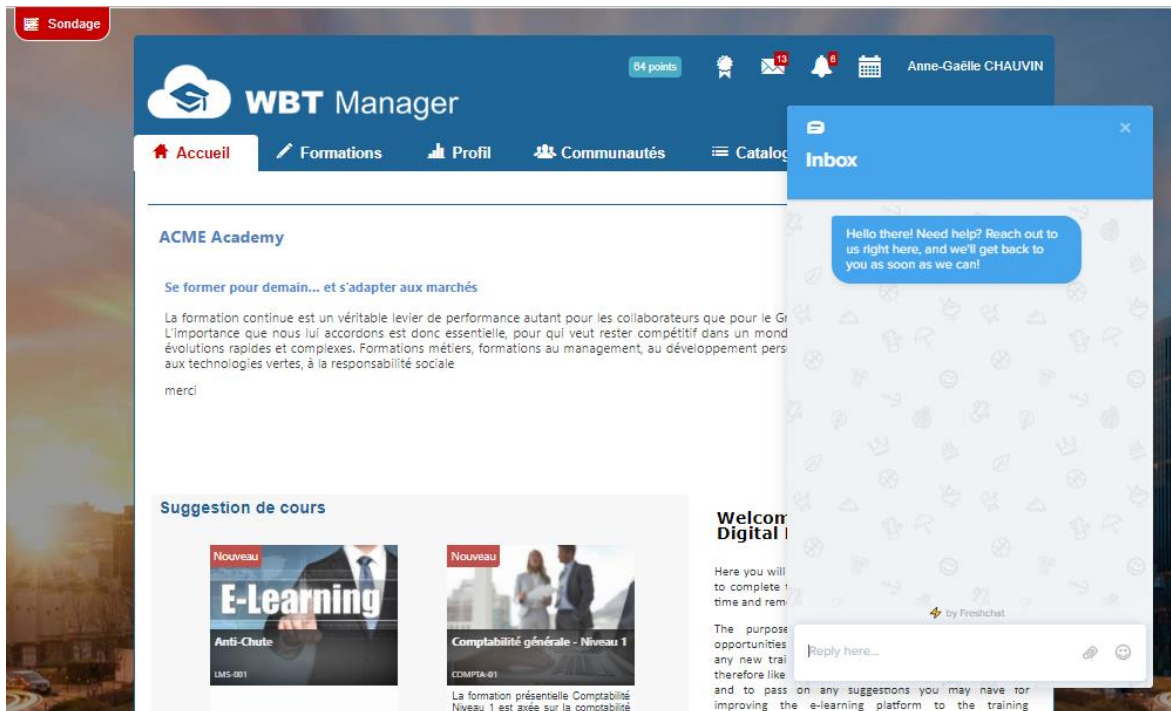
## COMMENT UTILISER FRESHCHAT ?

### Côté Apprenant

Une fois les informations **Freshchat** paramétrées dans **WBT Manager LMS**, le *Web Messenger* apparaît instantanément sur toutes les pages du site sous forme de pop-up.

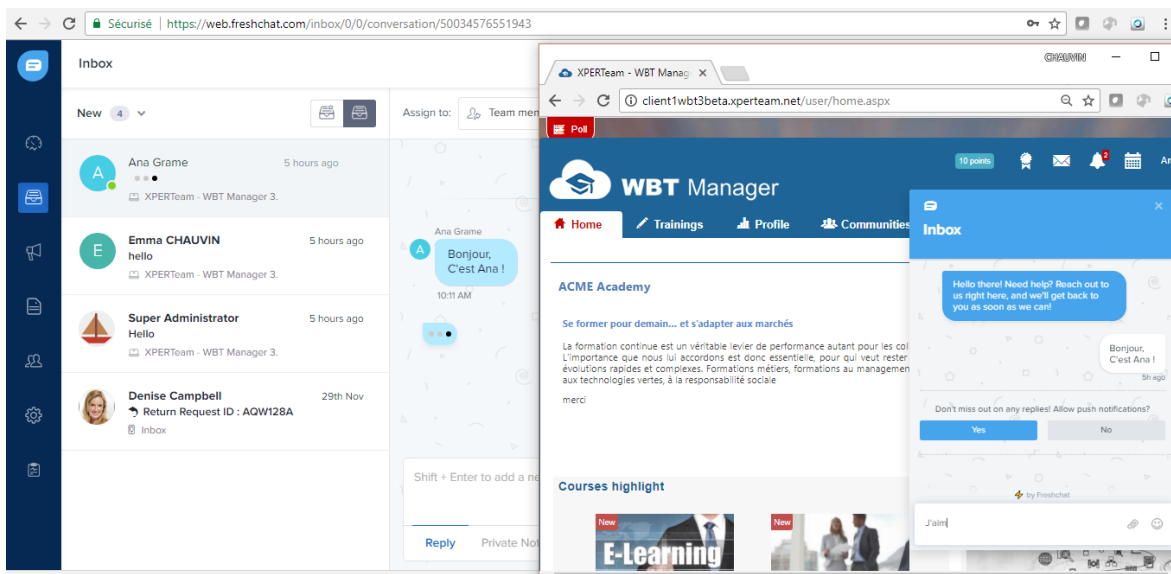


En cliquant sur ce pop-up, une fenêtre s'affiche permettant à l'utilisateur de débiter une conversation à tout moment.



## Côté Administrateur Freshchat

Chaque message envoyé par un utilisateur via le *Web Messenger* est traité comme une conversation distincte dans la boîte de réception de **Freshchat** <https://web.freshchat.com>.



Cela signifie, par conséquent, que l'administrateur du site devra ouvrir sa boîte de réception **Freshchat**, afin d'être alerté dès qu'un message est posté par un utilisateur.

A noter, qu'il est également possible de paramétrer, directement dans **Freshchat**, une notification par mail, afin de recevoir ces messages dans sa propre messagerie électronique (ex. : Outlook) : **Settings > Profile Settings > Notifications > Email Notifications**

© 2018 XPERTEAM, WBT Digital Learning Suite, WBT Manager LMS, WBT Quiz Manager, WBT Digital Classroom by Mobiteach, myWBT.net, sont des marques déposées de la société XPERTEAM. Toute autre marque citée relève des droits d'auteur de son/ses propriétaire(s) respectif(s).



**xperteam**  
Digital Learning Experience

WE LEARN  
WE DO  
WE SHARE

63, rue Marius AUFAN - 92300 Levallois-Perret / France  
Tel. +33 155 702 828 - [www.xperteam.net](http://www.xperteam.net)