Ton logo × [Client]

Intégration · [Jour, date]

Bienvenue dans Alori, [Client].

On déménage votre [soutien] de [ancien outil] sans rien perdre, sans rien interrompre, et Nora prend les questions routinières.

Avec [noms côté client]

Présenté par [ton nom], [ton agence]

ORDRE DU JOUR · 60 MINUTES

Notre heure

01	Nos objectifs pour aujourd'hui	5 min
02	[Utilisateur principal] nous montre comment il travaille dans [ancien outil]	10 min
03	Le parcours d'une demande dans Alori	5 min
04	Comment [utilisateur principal] répond à une demande	10 min
05	Comment Nora répond à une demande	15 min
06	Votre importation et configuration	10 min
07	Prochaines étapes	5 min

Ce qu'on fait aujourd'hui

01

La journée de [utilisateur principal]

La boîte, les réponses, et tout l'historique d'un client.

02

Vos réponses enregistrées

Les plus utilisées, et comment elles arrivent.

03

Comment marchent les approbations

Nora rédige, [utilisateur principal] vérifie et envoie.

04

[Utilisateur principal] décide

Est-ce assez simple à adopter maintenant? Sa décision fixe le moment.

Notre promesse : rien ne change pour vos clients pendant que vous décidez.

[Utilisateur principal], montre-nous ton [ancien outil]

C'est toi qui conduis, on écoute. Une journée normale, comme tu la fais vraiment.

01

D'où viennent les demandes

Courriel, clavardage, téléphone, réseaux sociaux : lequel est le plus occupé, et quel système prend tes appels?

02

Tes réponses de tous les jours

Celles que tu envoies chaque jour, et celles que tu n'utilises jamais.

03

Comment tu étiquettes

Quand tu ajoutes des étiquettes, lesquelles comptent, et qui les lit.

04

Ce qui te ralentit

Les clics et les copier-coller que tu aimerais sauter.

03

Le parcours d'une demande dans Alori

Du moment où un client écrit jusqu'à ce que ce soit réglé.

Chaque demande prend un des deux chemins

Courriel

Clavardage du site

Téléphone

Texte (SMS)

Réseaux sociaux

→

Étape 1

Un client écrit

Tous les canaux arrivent dans une seule boîte.

→

Étape 2

Nora la lit

Votre centre d'aide, vos réponses et, pour un client vérifié, ses commandes et sa facturation.

→

Chemin A · Routine

Nora répond et la ferme

Marquée « Résolu par Nora ».

Chemin B · Une personne

Nora la passe à [utilisateur principal]

Elle arrive dans À traiter, avec pourquoi et une réponse rédigée.

Votre boîte, triée selon ce qui vous attend

Capture : les conversations du client, sur À traiter

À traiter
L'équipe doit répondre

Attend le client
Le client doit répondre

En attente
De retour quand tu l'as dit

Fermées
Réglées

Filtres
Canal, responsable, Nora

04

Comment [utilisateur principal] répond

Tout ce qu'il faut dans un écran, sans changer d'onglet.

Tout sur le client dans un seul écran

Capture : une conversation, avec le panneau du client ouvert

Un seul fil
Courriels, clavardage et appels

Chaque demande passée
Importée de [ancien outil]

Nora s'en occupe
Reprends la main en un clic

Une réponse rédigée
Modifie-la, puis envoie

Tes réponses
Tes anciennes macros, remplies

Répondre soi-même à une demande

01

De ton propre courriel

Connecte-le une fois. Les réponses partent de ton adresse.

02

Choisir une réponse

Tes anciennes macros, en un clic au-dessus de la zone de réponse.

03

Ajouter des étiquettes

Plus d'actions › Étiquettes, ou une réponse les ajoute.

04

Fermer ou attendre

Ferme-la, ou mets-la en attente du client.

05

Fusionner

Réunis deux demandes du même client.

06

Reprendre la main à Nora

Un clic quand elle est sur une demande.

05

Comment Nora répond

Ce qu'elle règle seule, ce qu'elle passe à [utilisateur principal], et comment vérifier son travail.

Tout sur Nora, sur une page

Capture : les canaux et règles de Nora

Où et comment elle répond

Chaque canal, et ses règles en mots simples.

Capture : ce que Nora sait

Ce qu'elle sait

[N] articles d'aide et [N] faits, aujourd'hui.

Capture : les outils connectés de Nora

Ce qu'elle peut consulter

[Shopify et Stripe], en lecture seule.

Vous choisissez, et ça se change en tout temps

Quand vous serez prêts

Nora d'abord

Elle répond à chaque nouveau message tout de suite et passe ce qui est sur votre liste.

En renfort

L'équipe d'abord

Nora répond seulement si personne n'a répondu dans les 2 minutes.

On commence ici

Nora rédige

L'équipe répond à tout. Nora écrit une réponse suggérée pour chacune.

Bon à savoir

Quand quelqu'un de l'équipe répond dans un clavardage, Nora se retire de ce clavardage jusqu'à ce qu'on appuie sur « Laisser Nora répondre ».

Approbations : Nora rédige, [utilisateur principal] décide

Étape 1

Nora rédige la réponse

À partir du centre d'aide, de la Mémoire de l'entreprise et des commandes du client.

→

Étape 2

[Utilisateur principal] la vérifie

Change les mots, voit les sources et la raison.

→

Étape 3

[Utilisateur principal] l'envoie

Un pouce en haut ou en bas enseigne à Nora pour la prochaine fois.

Réglé ainsi aujourd'hui

Chaque canal est sur « Nora rédige une réponse pour l'équipe ». [Utilisateur principal] laisse Nora répondre seule, canal par canal, seulement quand il est prêt.

Nora prend la routine, l'équipe garde le jugement

Nora répond seule

- Où est ma commande, et quel est son suivi?
- Quel est mon forfait, et quand se renouvelle-t-il?
- Mon paiement est-il passé? Puis-je avoir ma facture?
- Les questions auxquelles le centre d'aide répond

Directement à l'équipe

- Remboursements et retours
- Annulations
- Articles endommagés ou manquants
- Un client mécontent
- Tout ce dont Nora n'est pas sûre

Une proposition : on établit cette liste ensemble aujourd'hui, en mots simples dans les instructions de Nora.

Commandes et facturation : de vos vraies données

01 **Le client est vérifié**

Connecté sur votre site, ou un courriel qui passe la vérification.

02 **Nora lit [Shopify et Stripe] en direct**

Chaque commande, plus les abonnements, factures et paiements.

03 **Elle répond avec les vrais détails**

Numéro de commande, statut, forfait, renouvellement.

04 **Chaque consultation est notée**

Et montrée à l'équipe dans chaque transfert.

Lecture seule, exprès

Nora ne change jamais une commande, un abonnement ou un paiement.

Les remboursements et annulations restent à l'équipe, avec ce que Nora a trouvé déjà dans la demande.

Chaque réponse montre son travail

Capture : « Pourquoi transféré » sur un vrai transfert

Pourquoi transféré
La raison, la règle appliquée, les faits utilisés

Sources
Chaque réponse dit d'où elle vient

Résolu par Nora
Les demandes qu'elle ferme portent l'étiquette

Corriger cette réponse
Sa prochaine réponse utilise la correction

La cloche sonne
Un transfert avertit qui suit le client

06

Votre importation et configuration

Ce qui est venu de [ancien outil], et ce qui reste à configurer.

Ce qui est connecté, et ce qui reste

[Shopify]	Tout votre historique de commandes	Connecté
[Stripe]	Abonnements, factures et paiements, lus en direct	Connecté
Historique de [ancien outil]	Clients, demandes, centre d'aide, articles internes	Importé
Compte de [utilisateur principal]	Accepter l'invitation, choisir un mot de passe	À faire
Courriel de [utilisateur principal]	Le connecter, pour répondre de son adresse	À faire
Étiquettes	On a la liste, on la charge dans Alori	En cours
Réponses enregistrées	On a les titres, il nous faut le texte	On vous attend

Ce qui est venu de [ancien outil]

Dans [ancien outil]	Maintenant dans Alori
Clients et organisations	Clients et entreprises, avec étiquettes, notes et champs
Demandes, archivées aussi	Conversations, chaque réponse et fichier, par canal
Commentaires privés	Notes réservées à l'équipe dans la conversation
Centre d'aide	Votre centre d'aide; les anciens liens redirigent
Articles internes	Mémoire de l'entreprise, réservée à l'équipe
Macros	Réponses, dès qu'on a leur texte complet

Reste derrière [Déclencheurs, automatisations, délais de service et vues]. Dites-nous ceux qui comptent et on les rebâtit dans Alori.

Vos macros deviennent des réponses

01 **Vous nous envoyez le texte complet**

Le titre et les mots de chaque macro.

02 **On les charge dans Réponses**

Un fichier, toutes à la fois.

03 **[Utilisateur principal] les envoie en un clic**

Au-dessus de la zone de réponse, nom du client rempli.

Bon à savoir

Une réponse peut ajouter des étiquettes quand on l'envoie.

Comme « [première réponse] » sur votre macro de première réponse, pour que personne n'étiquette à la main.

Vos étiquettes, posées en travaillant

[étiquette] · [N] [étiquette] · [N] [étiquette] · [N] [étiquette] · [N] [étiquette] · [N] [étiquette] · [N] [N] étiquettes en tout

Comment ça marche

- On charge vos [N] étiquettes, une fois
- [Utilisateur principal] étiquette par Plus d'actions › Étiquettes
- Une réponse peut ajouter des étiquettes seule

À répondre aujourd'hui

- Quels rapports lisent vos étiquettes?
- Quelles étiquettes [ancien outil] ajoute-t-il seul?
- Qui vérifie les chiffres la 1re semaine?

07

Prochaines étapes

Un test en direct, le chemin vers le lancement, et qui fait quoi.

Trois demandes, du début à la fin

Demande 1

« [Où est ma commande?] »

Nora trouve la commande et répond avec son statut et son suivi.

Résolu par Nora

Demande 2

« [Quand mon forfait se renouvelle-t-il?] »

Nora lit la facturation et donne le forfait et la date.

Résolu par Nora

Demande 3

« [C'est arrivé brisé. Je veux un remboursement.] »

Nora la passe avec pourquoi, la commande trouvée et une réponse rédigée. [Utilisateur principal] termine.

À [utilisateur principal]

Attention : une fois votre courriel connecté, une réponse envoyée d'Alori se rend au vrai client.

D'aujourd'hui au lancement, à son rythme

Aujourd'hui

Démo et premier coup d'œil

La journée de [utilisateur principal], vos réponses, les approbations.

[Jour, heure]

Suivi hebdomadaire

Même heure chaque semaine : ce qui a marché, quoi corriger, la suite.

Ensuite · Approbations

[Utilisateur principal] approuve Nora

Nora rédige, [utilisateur principal] vérifie et envoie, avec [ancien outil] encore en marche.

Sa décision · Lancement

On change quand il dit go

En tenant compte de votre période occupée, une fois vos rapports couverts.

On est dans votre coin

01

Un canal partagé

Questions, corrections et changements à Nora, réglés vite, au même endroit.

02

L'œil ouvert le 1er jour

On lit chaque réponse et transfert de Nora sur les premières vraies demandes.

03

Des changements en mots simples

Les règles de Nora sont des phrases. Dites-le-nous, ou changez-les vous-mêmes.

Vos contacts

[Ton nom, rôle] · [Collègue, rôle] [ton courriel]

Qui fait quoi ensuite

[Gestionnaire]

- Envoyer le texte complet de chaque macro
- Dire comment chaque étiquette est ajoutée
- Dire quel système prend vos appels

[Utilisateur principal]

- Accepter l'invitation, choisir un mot de passe
- Connecter ton courriel
- Essayer Nora et noter ses réponses
- Lister les règles de [ancien outil] dont tu dépends

[Ton agence]

- Charger vos étiquettes et réponses
- Établir les règles de Nora avec [utilisateur principal]
- Réserver le suivi hebdomadaire, [jour, heure]

Merci, [noms].