



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho Desk

Manuel de l'utilisateur et de l'administrateur

→ [Accéder à l'index](#)

Préparé par Nuagix · Septembre 2026

nuagix.ca · support@nuagix.ca

Rencontre Zoom : <https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

Index — Version française

Cliquez sur un titre pour accéder directement à la section. Chaque chapitre se termine par un lien « Retour à l'index ».

PARTIE 1 — GUIDE DE L'UTILISATEUR

1. Introduction et accès à Zoho Desk

- 1.1 À propos de ce manuel
- 1.2 Qu'est-ce que Zoho Desk?
- 1.3 Se connecter

2. Interface et navigation

- 2.1 Éléments de l'interface
- 2.2 Repères utiles

3. Billets

- 3.1 Cycle de vie d'un billet
- 3.2 Traiter un billet
- 3.3 Autres actions

4. Canaux de communication

- 4.1 Canaux pris en charge
- 4.2 Répondre selon le canal

5. Vues, filtres et actions en masse

- 5.1 Vues de billets
- 5.2 Créer une vue personnalisée
- 5.3 Actions en masse

6. Macros, modèles et extraits

- 6.1 Outils de productivité
- 6.2 Utiliser une macro

7. Base de connaissances

- 7.1 Rédiger un article
- 7.2 Bonnes pratiques

8. Centre d'aide et communauté

- 8.1 Centre d'aide (Help Center)
- 8.2 Communauté (Community)

9. Zia, l'assistant IA

- 9.1 Fonctions de Zia

10. Satisfaction des clients

- 10.1 Évaluations de satisfaction
- 10.2 Réagir à une évaluation

11. Rapports et tableaux de bord

- 11.1 Tableaux de bord prédéfinis
- 11.2 Créer un rapport

12. Application mobile

- 12.1 Fonctions

13. Bonnes pratiques

13.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

14. Agents, rôles et profils

14.1 Concepts clés

14.2 Ajouter un agent

14.3 Départ d'un employé

15. Organisation, départements et heures d'affaires

15.1 Paramètres de l'organisation

15.2 Canaux à configurer

16. Personnalisation

16.1 Champs et mises en page

16.2 Autres options

17. Automatisation, SLA et Blueprint

17.1 Outils d'automatisation

17.2 Créer un SLA

18. Centre d'aide et libre-service

18.1 Configurer le centre d'aide

18.2 Conversations guidées (Guided Conversations)

19. Intégrations

19.1 Intégrations Zoho

19.2 Autres intégrations

20. Sécurité et conformité

20.1 Contrôles de sécurité

20.2 Confidentialité et Loi 25

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

21.2 Suivre l'utilisation

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

ANNEXES

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Partie 1 — Guide de l'utilisateur

1. Introduction et accès à Zoho Desk
2. Interface et navigation
3. Billets
4. Canaux de communication
5. Vues, filtres et actions en masse
6. Macros, modèles et extraits
7. Base de connaissances
8. Centre d'aide et communauté
9. Zia, l'assistant IA
10. Satisfaction des clients
11. Rapports et tableaux de bord
12. Application mobile
13. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho Desk

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho Desk offertes aux agents et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les fonctions disponibles varient selon l'édition (Gratuite, Express, Standard, Professional, Enterprise) et selon la configuration de votre organisation. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses.

1.2 Qu'est-ce que Zoho Desk?

Zoho Desk est le logiciel de service à la clientèle de Zoho. Il regroupe dans un même espace les demandes reçues par courriel, clavardage, téléphone, réseaux sociaux, messageries et formulaires Web, sous forme de billets (tickets). Les agents les traitent selon des priorités et des délais de service (SLA), s'appuient sur une base de connaissances et sur l'IA Zia, et les gestionnaires suivent la satisfaction et la performance.

Le centre d'aide permet aussi aux clients de trouver eux-mêmes des réponses, de soumettre et de suivre leurs demandes.

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://desk.zoho.com> (ou <https://desk.zohocloud.ca> si votre organisation est hébergée au centre de données canadien).
2. Connectez-vous avec votre compte Zoho ou l'authentification unique de votre organisation.
3. Si vous utilisez Zoho One, ouvrez le lanceur d'applications et sélectionnez Desk.
4. Validez l'authentification multifacteur avec Zoho OneAuth si elle est exigée.
5. Choisissez le département dans lequel vous travaillez (sélecteur en haut à gauche).

Conseil Nuagix — Réglez votre statut de disponibilité (en ligne, absent, hors ligne) dès votre arrivée : les règles d'assignation en tiennent compte.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Éléments de l'interface

Élément	Utilité
Billets (Tickets)	Liste des demandes, avec vues, filtres et actions en masse
Base de connaissances (Knowledge Base)	Articles internes et publics
Clients (Customers)	Contacts et comptes, avec l'historique de leurs demandes
Activités (Activities)	Tâches, appels et événements liés aux billets
Réseaux sociaux (Social)	Publications et messages des réseaux sociaux reliés
Clavardage / Messagerie (IM)	Conversations de clavardage et de messageries instantanées
Communauté (Community)	Forums de discussion avec les clients
Analyses (Analytics)	Rapports et tableaux de bord
Configuration (Setup)	Paramètres, réservés surtout aux administrateurs

2.2 Repères utiles

- Sélecteur de département pour passer d'une équipe à l'autre
- Recherche globale (billets, contacts, articles)
- Mode de travail (Work Mode) : traiter les billets un à un par statut, priorité ou échéance
- Notifications en temps réel et mentions (@) des collègues
- Barre latérale de la fiche : informations client, CRM, historique, articles suggérés

[↑ Retour à l'index](#)

3. Billets

3.1 Cycle de vie d'un billet

Statut	Signification
Ouvert (Open)	Nouvelle demande ou demande en traitement
En attente (On Hold)	En attente d'une réponse du client ou d'un tiers; le délai SLA peut être suspendu
Escaladé (Escalated)	Délai dépassé ou transmis à un niveau supérieur
Fermé (Closed)	Demande résolue
Statuts personnalisés	Ajoutés par l'administrateur (ex. : En attente de pièce)

3.2 Traiter un billet

1. Ouvrez le billet depuis la vue Mes billets ouverts (My Open Tickets).
2. Lisez la conversation et consultez la barre latérale (client, billets précédents, articles suggérés).
3. Cliquez sur Répondre (Reply) : insérez au besoin un modèle, un extrait (snippet) ou un article.
4. Ajoutez un commentaire privé (Comment) pour communiquer avec vos collègues sans que le client le voie.
5. Mettez à jour le statut, la priorité, la catégorie et les champs requis.
6. Fermez le billet une fois la demande résolue.

Conseil Nuagix — Utilisez les commentaires privés et les mentions (@) plutôt que des courriels internes : tout l'historique reste dans le billet.

3.3 Autres actions

- Fusionner des billets en double d'un même client
- Scinder un billet contenant plusieurs demandes
- Transférer vers un autre département ou un autre agent
- Ajouter un suiveur (Follower) ou partager le billet avec un autre département
- Saisir le temps passé (Time Entry), facturable ou non
- Créer une tâche ou planifier un rappel

[↑ Retour à l'index](#)

4. Canaux de communication

4.1 Canaux pris en charge

Canal	Fonctionnement
Courriel	Les messages envoyés à l'adresse de soutien (ex. : soutien@votreentreprise.ca) deviennent des billets
Clavardage	Clavardage sur votre site Web, directement dans Desk ou par Zoho SalesIQ
Téléphone	Appels entrants et sortants par une intégration de téléphonie; billet créé automatiquement
Réseaux sociaux	Messages et mentions Facebook, Instagram et X convertis en billets
Messageries instantanées	WhatsApp, Messenger, Telegram et autres, selon l'édition
Formulaires Web	Formulaire intégré à votre site ou au centre d'aide
Centre d'aide	Le client soumet et suit ses demandes en ligne

4.2 Répondre selon le canal

- Le canal d'origine est indiqué par une icône dans le billet
- La réponse part par le même canal (courriel, message social, messagerie)
- Respectez les délais de réponse propres aux messageries (ex. : fenêtre de 24 heures sur WhatsApp)
- Les appels peuvent être journalisés avec l'enregistrement et des notes

[↑ Retour à l'index](#)

5. Vues, filtres et actions en masse

5.1 Vues de billets

- Vues système : Mes billets ouverts, Billets non assignés, Billets en retard, Billets de mon équipe
- Vues personnalisées selon vos critères (statut, priorité, canal, étiquette, client)
- Affichage en liste, en tableau ou en Kanban par statut
- Tri par date d'échéance pour traiter d'abord les billets urgents

5.2 Créer une vue personnalisée

1. Billets > menu des vues > Créer une vue (Create View).
2. Nommez la vue et ajoutez les critères (ex. : Priorité = Élevée ET Statut = Ouvert).
3. Choisissez les colonnes et l'ordre de tri.
4. Partagez-la avec votre équipe si vous en avez le droit.

5.3 Actions en masse

- Assigner plusieurs billets à un agent ou à une équipe
- Changer le statut, la priorité ou une valeur de champ
- Envoyer une réponse en masse (ex. : incident connu)
- Fusionner, marquer comme pourriel ou supprimer

Attention — Vérifiez la sélection avant une réponse en masse : le message part immédiatement à tous les clients concernés.

[↑ Retour à l'index](#)

6. Macros, modèles et extraits

6.1 Outils de productivité

Outil	Utilisation
Modèle de réponse (Template)	Réponse complète préparée pour une situation fréquente
Extrait (Snippet)	Court bloc de texte inséré dans une réponse, avec variables (nom du client, numéro de billet)
Macro	Série d'actions en un clic : réponse, changement de statut, assignation, étiquette
Article de la base de connaissances	Lien ou contenu d'article inséré dans la réponse

6.2 Utiliser une macro

1. Ouvrez le billet.
2. Cliquez sur le menu Macros (ou l'icône en forme d'éclair).
3. Choisissez la macro (ex. : Demande de renseignements supplémentaires).
4. Vérifiez le brouillon de réponse et les champs modifiés, puis envoyez.

Conseil Nuagix — Rédigez vos modèles en français et en anglais et nommez-les clairement (ex. : FR — Réinitialisation du mot de passe) pour les retrouver rapidement.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Base de connaissances

7.1 Rédiger un article

1. Base de connaissances > Nouvel article.
2. Choisissez la catégorie et la section.
3. Rédigez le titre sous forme de question ou de tâche (ex. : Comment réinitialiser mon mot de passe?).
4. Ajoutez le contenu, des images et des pièces jointes.
5. Définissez la visibilité : public, utilisateurs inscrits, groupes précis ou agents seulement.
6. Soumettez l'article à la révision ou publiez-le, selon vos droits.

7.2 Bonnes pratiques

- Créez un article à partir d'un billet résolu lorsque la question revient souvent
- Publiez les versions française et anglaise (traductions) du même article
- Ajoutez des mots-clés pour améliorer la recherche et les suggestions de Zia
- Révissez les articles les moins bien notés chaque trimestre
- Utilisez les articles internes pour les procédures réservées aux agents

[↑ Retour à l'index](#)

8. Centre d'aide et communauté

8.1 Centre d'aide (Help Center)

- Portail en libre-service à votre image, accessible depuis votre site
- Recherche dans la base de connaissances publique
- Soumission de billets par formulaire et suivi par le client
- Connexion des clients, y compris par authentification unique, selon l'édition
- Widget ASAP : aide intégrée dans votre site ou votre application

8.2 Communauté (Community)

- Forums où les clients posent des questions, partagent des idées et signalent des problèmes
- Les agents répondent, marquent les meilleures réponses et convertissent un sujet en billet
- Modération des publications et des utilisateurs
- Ludification (badges, niveaux), selon l'édition

Conseil Nuagix — Une communauté bien animée réduit le volume de billets répétitifs : désignez un responsable pour y répondre chaque jour.

[↑ Retour à l'index](#)

9. Zia, l'assistant IA

9.1 Fonctions de Zia

Fonction	Utilité
Robot de réponses (Answer Bot)	Suggère des articles aux clients et aux agents pour répondre plus vite
Analyse du sentiment	Détecte le ton positif, neutre ou négatif des messages du client
Prédiction de champs	Propose la catégorie, la priorité ou le département du billet
Résumé de billet	Résume une longue conversation en quelques lignes
Assistant de réponse	Rédige ou reformule une réponse, ajuste le ton
Étiquetage automatique	Ajoute des étiquettes selon le contenu du billet
Détection d'anomalies	Signale une hausse inhabituelle de billets

Note — Les fonctions de Zia et l'IA générative varient selon l'édition, la région d'hébergement et l'activation par l'administrateur. Relisez toujours les réponses proposées avant l'envoi.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Satisfaction des clients

10.1 Évaluations de satisfaction

Lorsqu'un billet est fermé ou qu'une réponse est envoyée, le client peut évaluer le service (Bon, Correct, Mauvais) et laisser un commentaire. Les évaluations s'affichent dans le billet et dans les rapports de satisfaction (Customer Happiness).

10.2 Réagir à une évaluation

- Une évaluation « Mauvais » peut rouvrir automatiquement le billet ou aviser le gestionnaire, selon la configuration
- Communiquez avec le client pour comprendre et corriger la situation
- Utilisez les commentaires pour améliorer les articles et les modèles
- Des sondages plus détaillés peuvent être envoyés avec Zoho Survey

[↑ Retour à l'index](#)

11. Rapports et tableaux de bord

11.1 Tableaux de bord prédéfinis

- Billets : volume entrant, ouverts, fermés, par canal et par priorité
- Agents : temps de première réponse, temps de résolution, billets traités
- SLA : billets respectant ou dépassant les délais
- Satisfaction : évaluations et tendances

11.2 Créer un rapport

1. Analyses (Analytics) > Rapports > Nouveau rapport.
2. Choisissez le module (ex. : Billets) et le type de rapport.
3. Sélectionnez les colonnes, les regroupements et les filtres (ex. : ce mois, département Soutien).
4. Ajoutez un graphique, enregistrez dans un dossier et partagez-le.
5. Planifiez l'envoi par courriel, au besoin.

Conseil Nuagix — Suivez chaque semaine deux indicateurs simples : le temps de première réponse et le taux de satisfaction. Ils résument bien la qualité de votre service.

[↑ Retour à l'index](#)

12. Application mobile

12.1 Fonctions

- Consulter, répondre et assigner des billets
- Recevoir les notifications de nouveaux billets et de mentions
- Consulter les articles de la base de connaissances
- Utiliser les macros et les modèles
- Application Radar pour les gestionnaires : indicateurs en temps réel

[↑ Retour à l'index](#)

13. Bonnes pratiques

13.1 Recommandations Nuagix

- Répondez d'abord aux billets dont l'échéance SLA approche
- Personnalisez chaque réponse, même à partir d'un modèle
- Documentez vos démarches dans des commentaires privés
- Fermez les billets résolus et utilisez En attente pour les suivis
- Créez un article pour toute question posée plus de trois fois
- Répondez aux clients québécois en français et respectez la langue de préférence du contact
- Ne demandez jamais de renseignements sensibles (mots de passe, numéros de carte) par billet

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 14. Agents, rôles et profils
- 15. Organisation, départements et heures d'affaires
- 16. Personnalisation
- 17. Automatisation, SLA et Blueprint
- 18. Centre d'aide et libre-service
- 19. Intégrations
- 20. Sécurité et conformité
- 21. Éditions et licences
- 22. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

14. Agents, rôles et profils

14.1 Concepts clés

Élément	Contrôle
Profil (Profile)	Ce qu'un agent peut faire : Administrateur, Gestionnaire du soutien, Agent, Nouvel agent, ou profil personnalisé
Rôle (Role)	Quelles données il voit : hiérarchie des rôles et accès aux billets de ses subordonnés
Département (Department)	Équipe ou service distinct (ex. : Soutien technique, Facturation), avec ses propres canaux et règles
Équipe (Team)	Groupe d'agents dans un département pour l'assignation
Agent léger (Light Agent)	Utilisateur à capacité réduite : consulter et commenter, sans répondre aux clients

14.2 Ajouter un agent

1. Configuration (Setup) > Gestion des utilisateurs (User Management) > Agents > Nouvel agent.
2. Saisissez le nom et l'adresse courriel.
3. Attribuez le profil, le rôle et les départements.
4. Ajoutez l'agent aux équipes appropriées.
5. L'agent reçoit une invitation; il occupe une licence dès son activation.

Note — Dans Zoho One, ajoutez d'abord l'utilisateur dans la console Zoho One et attribuez-lui l'application Desk.

14.3 Départ d'un employé

1. Réassignez ses billets ouverts et ses tâches à d'autres agents.
2. Retirez-le des règles d'assignation, des SLA d'escalade et des workflows.
3. Transférez la propriété de ses articles et de ses rapports planifiés.
4. Désactivez l'agent pour libérer la licence.

Attention — Un agent désactivé mais encore nommé dans une règle d'escalade peut empêcher des alertes importantes d'être reçues.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Organisation, départements et heures d'affaires

15.1 Paramètres de l'organisation

1. Configuration > Général > Profil de l'entreprise : nom, logo, fuseau horaire, langue, devise (CAD).
2. Configuration > Heures d'affaires (Business Hours) : heures d'ouverture par département.
3. Ajoutez les jours fériés du Québec (Holiday List), comme la Fête nationale et le 1er juillet.
4. Créez les départements et associez-leur une adresse courriel, des agents et un centre d'aide.

15.2 Canaux à configurer

- Courriel : adresses de soutien par département et transfert de votre boîte vers Desk
- Clavardage : widget intégré à votre site, ou Zoho SalesIQ
- Téléphonie : intégration avec votre fournisseur (ex. : 3CX, RingCentral, Twilio, selon les intégrations offertes)
- Réseaux sociaux et messageries : connexion des pages et comptes de l'entreprise
- Formulaires Web : champs, département de destination et code d'intégration

Conseil Nuagix — Vérifiez l'authentification de votre domaine (SPF et DKIM) pour que les réponses envoyées par Desk n'aboutissent pas dans les pourriels.

[↑ Retour à l'index](#)

16. Personnalisation

16.1 Champs et mises en page

1. Configuration > Personnalisation > Mises en page et champs (Layouts and Fields).
2. Choisissez le module (Billets, Contacts, Comptes) et le département.
3. Ajoutez les champs personnalisés (liste de choix, date, nombre, recherche, etc.).
4. Définissez les champs obligatoires, les dépendances et les règles de mise en page.
5. Enregistrez et testez avec un billet fictif.

16.2 Autres options

- Statuts de billets personnalisés
- Modèles de courriel et de notification, en français et en anglais
- Personnalisation du centre d'aide (thème, domaine, langues)
- Onglets et modules personnalisés, selon l'édition
- Rôles et profils personnalisés

[↑ Retour à l'index](#)

17. Automatisation, SLA et Blueprint

17.1 Outils d'automatisation

Outil	Utilisation
Règles d'assignation	Attribuer les billets directement, par tour de rôle, selon la charge ou selon les compétences
SLA (ententes de niveau de service)	Délais de première réponse et de résolution selon la priorité, avec escalades
Workflows	Actions automatiques lors d'une création ou d'une modification (alerte, mise à jour, tâche, fonction)
Automatisations planifiées	Actions basées sur le temps (ex. : fermer les billets En attente depuis 7 jours)
Blueprint	Imposer un processus étape par étape avec champs et actions à chaque transition
Notifications	Avis aux clients et aux agents
Fonctions personnalisées (Deluge)	Logique sur mesure et appels d'API

17.2 Créer un SLA

1. Configuration > Automatisation > SLA > Nouveau SLA.
2. Choisissez le département et les critères d'application (ex. : Compte = Client Or).
3. Définissez les délais de première réponse et de résolution par priorité, en heures d'affaires.
4. Ajoutez les escalades : aviser l'agent, le gestionnaire, puis réassigner.
5. Enregistrez et placez le SLA dans le bon ordre d'exécution.

Conseil Nuagix — Commencez avec deux ou trois SLA simples (standard, prioritaire, critique) : trop de règles rendent la gestion difficile.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Centre d'aide et libre-service

18.1 Configurer le centre d'aide

1. Configuration > Canaux > Centre d'aide (Help Center).
2. Choisissez le thème, le logo, les couleurs et le domaine personnalisé (ex. : aide.votreentreprise.ca).
3. Activez les langues (français, anglais) et les modules visibles (base de connaissances, communauté, billets).
4. Définissez l'inscription des clients : ouverte, sur invitation ou par authentification unique.
5. Configurez le robot de réponses et le widget ASAP pour votre site.

18.2 Conversations guidées (Guided Conversations)

Selon l'édition, créez des parcours de clavardage automatisés avec un générateur visuel : le robot pose des questions, propose des articles, recueille des informations et crée un billet ou transfère à un agent au besoin.

[↑ Retour à l'index](#)

19. Intégrations

19.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM	Synchroniser contacts et comptes; voir les affaires et l'historique CRM dans le billet
Zoho SalesIQ	Clavardage et robots sur le site; conversion des clavardages en billets
Zoho Projects	Créer une tâche ou un bogue dans Projects à partir d'un billet
Zoho Books / Billing	Voir les factures et abonnements du client
Zoho Survey	Sondages de satisfaction détaillés
Zoho Analytics	Analyses avancées du service à la clientèle
Zoho Cliq	Notifications et collaboration en temps réel

19.2 Autres intégrations

- Téléphonie : fournisseurs compatibles via les intégrations et Zoho Marketplace
- Slack, Microsoft Teams, Jira et autres extensions de Zoho Marketplace
- Zoho Flow ou Zapier pour les automatisations entre applications
- API REST (OAuth 2.0), webhooks et SDK mobile

[↑ Retour à l'index](#)

20. Sécurité et conformité

20.1 Contrôles de sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique (SAML) via Zoho Accounts / Zoho Directory
- Restriction des accès par plage d'adresses IP
- Chiffrement des champs sensibles
- Délai d'inactivité des agents (déconnexion automatique)
- Journal d'audit : historique des actions des agents et des modifications de configuration
- Sauvegarde des données et environnement de test (sandbox), selon l'édition
- Hébergement au centre de données canadien (zohocloud.ca)

20.2 Confidentialité et Loi 25

- Limitez l'accès aux billets par département et par rôle
- Masquez ou chiffrez les champs contenant des renseignements personnels
- Traitez les demandes d'accès, de rectification et de suppression des clients
- Définissez une durée de conservation des billets fermés
- Informez les clients de l'enregistrement des appels et du clavardage

Note — Ce manuel n'est pas un avis juridique. Validez vos obligations avec votre conseiller juridique.

[↑ Retour à l'index](#)

21. Éditions et licences

21.1 Éditions

Édition	Pour qui
Gratuite (Free)	Très petites équipes : courriel, base de connaissances simple
Express	Petites équipes : canaux de base, règles simples
Standard	PME : réseaux sociaux, centre d'aide, workflows, SLA, satisfaction
Professional	Équipes en croissance : téléphonie, Blueprint, assignation avancée, plusieurs départements
Enterprise	Organisations : Zia, conversations guidées, sandbox, personnalisation avancée
Zoho One / CRM Plus	Desk inclus avec les autres applications de la suite

21.2 Suivre l'utilisation

Configuration > Abonnement affiche l'édition, les licences d'agents utilisées, les agents légers et les crédits (API, IA). Retirez les licences des agents désactivés.

[↑ Retour à l'index](#)

22. Liste de vérification du déploiement

22.1 Avant la mise en production

- ☐ Profil de l'entreprise, fuseau horaire, heures d'affaires et jours fériés du Québec configurés
- ☐ Départements, équipes, profils et rôles définis
- ☐ Agents ajoutés et formés
- ☐ Adresses courriel de soutien reliées et domaine authentifié (SPF, DKIM)
- ☐ Canaux configurés : clavardage, téléphonie, réseaux sociaux, formulaires Web
- ☐ Champs, statuts et mises en page adaptés
- ☐ Règles d'assignation, SLA et workflows testés
- ☐ Modèles, extraits et macros bilingues créés
- ☐ Base de connaissances et centre d'aide publiés (français et anglais)
- ☐ Sondages de satisfaction activés
- ☐ Intégrations (CRM, SalesIQ, Projects) configurées
- ☐ Paramètres de confidentialité (Loi 25) appliqués

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho Desk. Réservez une rencontre Zoom :
<https://nuagix.zohobookings.com/#!/andre-martin>

[↑ Retour à l'index](#)

Annexes

A. Glossaire français-anglais

[↑ Retour à l'index](#)

A. Glossaire français-anglais

A.1 Correspondance des termes de l'interface

Français	Anglais (interface)
Billet	Ticket
Département	Department
Agent léger	Light Agent
En attente	On Hold
Escaladé	Escalated
Commentaire privé	Private Comment
Modèle	Template
Extrait	Snippet
Macro	Macro
Base de connaissances	Knowledge Base
Centre d'aide	Help Center
Communauté	Community
Règle d'assignation	Assignment Rule
Entente de niveau de service	SLA
Heures d'affaires	Business Hours
Robot de réponses	Answer Bot
Conversation guidée	Guided Conversation
Satisfaction des clients	Customer Happiness
Saisie du temps	Time Entry
Journal d'audit	Audit Log

[↑ Retour à l'index](#)