



Techniciens informatiques · Optimisation Zoho One



Zoho SalesIQ

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 SalesIQ

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

2. Interface et navigation

- 2.1 Modules principaux
- 2.2 Statut de l'opérateur

3. Clavardage en direct

- 3.1 Accepter et mener une conversation
- 3.2 Outils pendant la conversation
- 3.3 Après la conversation

4. Suivi des visiteurs et engagement proactif

- 4.1 Liste des visiteurs en temps réel
- 4.2 Engager un visiteur de façon proactive
- 4.3 Déclencheurs automatiques

5. Canaux de messagerie

- 5.1 Canaux pris en charge
- 5.2 Répondre sur tous les canaux
- 5.3 Campagnes WhatsApp

6. Robots conversationnels et agents IA

- 6.1 Types de robots
- 6.2 Créer un Zobot sans code
- 6.3 Sources de connaissances de l'IA

7. Articles, FAQ et réponses prédéfinies

- 7.1 Ressources disponibles
- 7.2 Créer une réponse prédéfinie

8. Contacts, pistes et suivis

- 8.1 Identifier les visiteurs
- 8.2 Transférer vers les autres applications

9. Rapports et tableaux de bord

- 9.1 Rapports disponibles
- 9.2 Affichage sur téléviseur

10. Application mobile

- 10.1 Fonctions

11. Bonnes pratiques

- 11.1 Recommandations Nuagix

PARTIE 2 — GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

12. Rôles et gestion des opérateurs

- 12.1 Rôles
- 12.2 Ajouter un opérateur
- 12.3 Départ d'un employé

13. Marques, widget et départements

- 13.1 Marques (Brands)
- 13.2 Personnaliser le widget
- 13.3 Départements et heures

14. Routage, déclencheurs et flux de travail

- 14.1 Routage des conversations
- 14.2 Déclencheurs
- 14.3 Générateur de flux de travail (Workflow Builder)

15. Intégrations

- 15.1 Intégrations Zoho
- 15.2 Configurer l'intégration Zoho CRM
- 15.3 Autres intégrations

16. Sécurité et conformité

- 16.1 Sécurité
- 16.2 Loi 25 et vie privée

17. Abonnement et forfaits

- 17.1 Forfaits
- 17.2 Suivre l'utilisation

18. Liste de vérification du déploiement

- 18.1 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 SalesIQ
2. Interface et navigation
3. Clavardage en direct
4. Suivi des visiteurs et engagement proactif
5. Canaux de messagerie
6. Robots conversationnels et agents IA
7. Articles, FAQ et réponses prédéfinies
8. Contacts, pistes et suivis
9. Rapports et tableaux de bord
10. Application mobile
11. Bonnes pratiques

[↑ Retour à l'index](#)

1. Introduction et accès à Zoho SalesIQ

1.1 À propos de ce manuel

Ce manuel décrit les fonctionnalités de Zoho SalesIQ offertes aux opérateurs (utilisateurs) et les fonctions réservées aux administrateurs, telles qu'offertes en septembre 2026.

Les libellés de l'interface peuvent s'afficher en anglais selon la langue de votre compte. Les noms anglais des menus sont indiqués entre parenthèses pour faciliter le repérage.

1.2 Qu'est-ce que Zoho SalesIQ?

Zoho SalesIQ est la plateforme d'engagement client de Zoho : clavardage en direct sur votre site Web, suivi des visiteurs en temps réel, robots conversationnels (chatbots) et agents IA, messagerie sur WhatsApp et les réseaux sociaux, base de connaissances et appels audio. Elle s'intègre nativement à Zoho CRM, Zoho Desk, Bigin et à plusieurs autres applications Zoho.

- Convertir les visiteurs du site Web en pistes qualifiées
- Répondre en direct aux questions de ventes et de soutien
- Automatiser les réponses fréquentes avec un robot ou un agent IA
- Centraliser les conversations WhatsApp, Messenger, Instagram et autres
- Mesurer la performance de l'équipe et la satisfaction des clients

1.3 Se connecter

1. Rendez-vous sur <https://salesiq.zoho.com> (ou <https://salesiq.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 SalesIQ.
4. Réglez votre statut sur Disponible (Available) pour commencer à recevoir des conversations.

Conseil Nuagix — Installez l'application mobile Zoho SalesIQ (iOS et Android) pour répondre aux visiteurs même lorsque vous êtes loin de votre poste.

[↑ Retour à l'index](#)

2. Interface et navigation

2.1 Modules principaux

Module	Utilité
Conversations	Clavardages en cours, en attente, manqués et terminés, tous canaux confondus
Visiteurs (Visitors)	Liste en temps réel des personnes présentes sur votre site
Utilisateurs / Contacts	Visiteurs identifiés, pistes et contacts vérifiés
Robots (Bots)	Zobots, Answer Bot et agents Zia
Ressources (Resources)	Articles, FAQ et réponses prédéfinies
Rapports (Reports)	Tableaux de bord de l'équipe, des visiteurs et des robots
Paramètres (Settings)	Marques, départements, opérateurs, routage, intégrations

2.2 Statut de l'opérateur

Statut	Effet
Disponible (Available)	Vous recevez de nouvelles conversations
Occupé (Busy)	Vous restez connecté, mais ne recevez plus de nouvelles conversations
Hors ligne (Offline)	Aucune conversation; les visiteurs peuvent laisser un message

Note — Le statut peut être synchronisé avec vos autres applications Zoho (Cliq, Desk) pour rester cohérent.

[↑ Retour à l'index](#)

3. Clavardage en direct

3.1 Accepter et mener une conversation

1. Une notification sonore et visuelle signale une nouvelle conversation.
2. Cliquez sur Accepter (Accept) pour prendre la conversation.
3. Consultez le panneau du visiteur : pages visitées, source, historique, pointage, données CRM.
4. Répondez; utilisez les réponses prédéfinies (Canned Responses) avec la barre oblique « / ».
5. Partagez un fichier, un article ou un lien au besoin.
6. Terminez la conversation et ajoutez une note ou une étiquette.

3.2 Outils pendant la conversation

- Transférer à un collègue ou à un autre département
- Inviter un collègue (conversation de groupe)
- Notes vocales et appels audio en un clic
- Partage d'écran; accès à distance avec Zoho Assist; assistance visuelle par caméra avec Zoho Lens
- Traduction en temps réel (DeepL) pour les visiteurs d'une autre langue
- Assistant d'écriture Zia : reformuler, corriger ou générer une réponse
- Suggestions intelligentes de réponses en temps réel
- Résumé IA de la conversation ou de l'appel, transférable au CRM ou à Desk

3.3 Après la conversation

- Demande de rétroaction : émojis, étoiles ou pouce levé/baissé
- Transcription envoyée au visiteur par courriel, si activé
- Création d'une piste, d'un contact, d'un billet Desk ou d'une tâche Zoho Projects

Conseil Nuagix — Répondez en moins de 30 secondes : la rapidité de la première réponse est le facteur qui influence le plus la satisfaction en clavardage.

[↑ Retour à l'index](#)

4. Suivi des visiteurs et engagement proactif

4.1 Liste des visiteurs en temps réel

- Nom (si connu), emplacement, page actuelle, source (Google, publicité, courriel)
- Nombre de visites, dernière visite, temps passé sur le site
- Pointage (Lead Score) calculé selon le comportement
- Filtres : nouveaux, de retour, clients, pistes chaudes

4.2 Engager un visiteur de façon proactive

1. Repérez un visiteur intéressant (ex. : sur la page Tarifs depuis 2 minutes).
2. Cliquez sur Engager (Engage) et rédigez un message personnalisé.
3. Le message s'affiche dans le widget du visiteur; la conversation commence s'il répond.

4.3 Déclencheurs automatiques

Les administrateurs peuvent configurer des déclencheurs (Triggers) qui envoient un message ou lancent un robot automatiquement selon des critères : page visitée, temps passé, source, nombre de visites, pays.

[↑ Retour à l'index](#)

5. Canaux de messagerie

5.1 Canaux pris en charge

Canal	Utilisation
Widget du site Web	Clavardage sur votre site, personnalisé à vos couleurs
Application mobile (Mobilisten)	Clavardage intégré à votre propre application mobile
WhatsApp	Conversations et campagnes par modèles approuvés, multilingues
Facebook Messenger et Instagram	Messages privés de vos pages
Telegram, LINE, WeChat	Messageries populaires selon votre clientèle
Code QR	Le visiteur balaie un code imprimé pour démarrer une conversation

5.2 Répondre sur tous les canaux

Toutes les conversations arrivent dans le même module Conversations, avec une icône indiquant le canal. Vous répondez de la même façon, peu importe l'origine du message.

5.3 Campagnes WhatsApp

1. Choisissez un modèle WhatsApp approuvé par Meta (disponible en plusieurs langues).
2. Sélectionnez les contacts ayant consenti à recevoir des messages WhatsApp.
3. Personnalisez les variables et envoyez un message individuel ou une diffusion.
4. Les réponses arrivent dans Conversations comme un clavardage normal.

[↑ Retour à l'index](#)

6. Robots conversationnels et agents IA

6.1 Types de robots

Type	Fonctionnement
Zobot sans code (Codeless Bot Builder)	Parcours guidé par cartes : questions, boutons, formulaires, conditions
Answer Bot	Répond aux questions en langage naturel à partir de vos articles et FAQ
Agents Zia	Agents IA autonomes qui travaillent comme des opérateurs, avec des instructions et des outils
Robot programmable	Scripts Deluge ou webhooks pour les besoins sur mesure

6.2 Créer un Zobot sans code

1. Robots > Zobot > Nouveau robot > Générateur sans code.
2. Choisissez la marque et les pages où le robot s'affiche.
3. Ajoutez des cartes : message d'accueil, question à choix, saisie du nom et du courriel, prise de rendez-vous.
4. Ajoutez des conditions (ex. : si « Ventes », transférer au département Ventes).
5. Prévoyez un transfert vers un humain (Handoff) en tout temps.
6. Testez le robot en aperçu, puis publiez-le.

6.3 Sources de connaissances de l'IA

- Articles et FAQ de SalesIQ
- Module Pages Web : transforme le contenu de votre site en source de réponses
- Choix du modèle d'IA : Zia, OpenAI, Anthropic, Google AI ou DeepSeek, selon la configuration

Attention — Relisez régulièrement les réponses des robots et des agents IA. Limitez-les à des sources fiables et à jour pour éviter les réponses inexactes.

[↑ Retour à l'index](#)

7. Articles, FAQ et réponses prédéfinies

7.1 Ressources disponibles

- Articles : contenus d'aide publiés dans le widget et utilisés par Answer Bot
- Génération et traduction d'articles par l'IA
- FAQ dynamiques, personnalisées selon les données du visiteur
- Réponses prédéfinies (Canned Responses) : textes réutilisables par les opérateurs

7.2 Créer une réponse prédéfinie

1. Ressources > Réponses prédéfinies > Nouvelle réponse.
2. Donnez-lui un raccourci court (ex. : /horaire).
3. Rédigez le texte; insérez au besoin des variables (nom du visiteur, nom de l'opérateur).
4. Choisissez si elle est personnelle ou partagée avec le département.

Conseil Nuagix — Préparez vos réponses prédéfinies en français et en anglais pour servir rapidement toute votre clientèle.

[↑ Retour à l'index](#)

8. Contacts, pistes et suivis

8.1 Identifier les visiteurs

- Formulaire avant la conversation (nom, courriel, téléphone)
- Identification automatique des contacts connus de Zoho CRM ou Bigin
- Utilisateurs vérifiés par canal ou par jeton JWT (clients connectés à votre portail)

8.2 Transférer vers les autres applications

- Créer ou mettre à jour une piste ou un contact Zoho CRM, avec le résumé de la conversation
- Utiliser les formulaires de réservation du CRM directement dans SalesIQ
- Créer un billet Zoho Desk ou Freshdesk, avec synchronisation des étiquettes
- Créer une tâche Zoho Projects
- Envoyer un sondage Zoho Survey dans la conversation

[↑ Retour à l'index](#)

9. Rapports et tableaux de bord

9.1 Rapports disponibles

Rapport	Contenu
Vue d'ensemble	Volume de conversations, taux de réponse, conversations manquées
Performance de l'équipe	Temps de première réponse, durée moyenne, évaluations par opérateur
Visiteurs	Trafic, sources, pages populaires, conversions
Robots	Conversations traitées, transferts vers un humain, questions sans réponse
Satisfaction	Résultats des demandes de rétroaction
Tableau de bord des départements	Conversations par département et disponibilité des opérateurs

9.2 Affichage sur téléviseur

L'application TV de SalesIQ (Android et iOS) affiche en continu les indicateurs clés et les mentions de reconnaissance pour l'équipe, idéal pour un centre de soutien.

[↑ Retour à l'index](#)

10. Application mobile

10.1 Fonctions

- Recevoir et répondre aux conversations sur tous les canaux
- Voir les visiteurs en temps réel et les engager
- Passer et recevoir des appels audio
- Utiliser les réponses prédéfinies et partager des fichiers
- Changer de statut et recevoir des notifications push

[↑ Retour à l'index](#)

11. Bonnes pratiques

11.1 Recommandations Nuagix

- Affichez des heures de disponibilité claires et un formulaire hors ligne en dehors de ces heures
- Utilisez un robot pour qualifier (nom, courriel, besoin) avant le transfert à un humain
- Offrez toujours la possibilité de parler à une personne
- Personnalisez les messages proactifs selon la page visitée
- Transférez chaque conversation utile vers Zoho CRM pour assurer le suivi
- Servez votre clientèle québécoise en français d'abord, et configurez l'anglais en langue secondaire
- Revoyez chaque mois les questions sans réponse des robots pour enrichir vos articles
- Mesurez le temps de première réponse et la satisfaction, pas seulement le volume

[↑ Retour à l'index](#)

Partie 2 — Guide de l'administrateur

- 12. Rôles et gestion des opérateurs
- 13. Marques, widget et départements
- 14. Routage, déclencheurs et flux de travail
- 15. Intégrations
- 16. Sécurité et conformité
- 17. Abonnement et forfaits
- 18. Liste de vérification du déploiement

[↑ Retour à l'index](#)

12. Rôles et gestion des opérateurs

12.1 Rôles

Rôle	Droits principaux
Propriétaire du portail (Portal Owner)	Propriété complète; seul à pouvoir transférer la propriété du portail
Administrateur (Admin)	Gestion du portail : marques, opérateurs, intégrations, paramètres, supervision des conversations
Superviseur (Supervisor)	Supervision des départements et des conversations, rapports de l'équipe
Associé (Associate)	Réponse aux conversations des départements auxquels il est affecté
Profils personnalisés	Contrôle d'accès par fonctionnalité, selon l'édition

12.2 Ajouter un opérateur

1. Paramètres > Opérateurs (Operators) > Ajouter.
2. Saisissez l'adresse courriel, choisissez le rôle et le profil.
3. Affectez l'opérateur à un ou plusieurs départements et marques.
4. Définissez sa capacité maximale de conversations simultanées.
5. L'opérateur reçoit une invitation à rejoindre le portail.

Note — Dans Zoho One, l'accès à SalesIQ s'accorde d'abord depuis la console d'administration Zoho One.

12.3 Départ d'un employé

1. Réassignez ses conversations ouvertes et ses robots, s'il en est propriétaire.
2. Retirez-le des départements, puis désactivez-le.
3. Si c'était le propriétaire du portail, transférez d'abord la propriété à un autre administrateur.

[↑ Retour à l'index](#)

13. Marques, widget et départements

13.1 Marques (Brands)

Une marque correspond à un site Web ou une application. Chaque marque a son widget, ses canaux, ses départements, ses robots et ses ressources. Toutes les options de la marque sont regroupées dans une seule page de paramètres.

13.2 Personnaliser le widget

1. Paramètres > Marques > sélectionnez la marque > Personnalisation.
2. Choisissez les couleurs (dégradés possibles), le style du lanceur et la position.
3. Rédigez les messages d'accueil et hors ligne en français et en anglais.
4. Activez le formulaire avant la conversation et la demande de rétroaction.
5. Copiez le code d'installation dans le pied de page de votre site (ou utilisez l'extension WordPress).

13.3 Départements et heures

- Créer des départements (Ventes, Soutien, Facturation) et y affecter des opérateurs
- Définir les heures d'ouverture et les jours fériés par département
- Afficher un formulaire hors ligne en dehors des heures, avec création automatique de piste ou de billet

[↑ Retour à l'index](#)

14. Routage, déclencheurs et flux de travail

14.1 Routage des conversations

Mode	Fonctionnement
Diffusion (Broadcast)	Tous les opérateurs disponibles sont avisés; le premier qui accepte prend la conversation
Assignation automatique	Répartition équitable (round robin) ou selon la charge de chaque opérateur
Règles de routage	Selon la page, la langue, le pays, la source ou le pointage du visiteur
Robot en premier	Le robot qualifie puis transfère au bon département

14.2 Déclencheurs

1. Paramètres > Automatisation > Déclencheurs > Nouveau déclencheur.
2. Définissez les critères (page, temps passé, source, visites, pays).
3. Choisissez l'action : message proactif, lancement d'un robot, assignation.
4. Activez et vérifiez l'effet dans les rapports.

14.3 Générateur de flux de travail (Workflow Builder)

Le générateur sans code, par glisser-déposer, permet d'automatiser des actions selon des événements (conversation terminée, piste créée, mauvaise évaluation) : appel de webhook, mise à jour du CRM, notification Cliq. Chaque flux peut être testé avant son activation.

[↑ Retour à l'index](#)

15. Intégrations

15.1 Intégrations Zoho

Application	Utilisation typique
Zoho CRM / Bigin	Identifier les visiteurs, créer des pistes, pousser les résumés, formulaires de réservation
Zoho Desk	Créer des billets, synchroniser les étiquettes et les résumés
Zoho Projects	Transformer une conversation en tâche
Zoho Cliq	Notifications en temps réel et réponses depuis Cliq
Zoho Survey	Envoyer un sondage dans la conversation
Zoho Campaigns	Ajouter les visiteurs à une liste de diffusion, avec consentement
Zoho Assist / Zoho Lens	Accès à distance et assistance visuelle
Zoho Analytics	Rapports avancés et tableaux de bord croisés

15.2 Configurer l'intégration Zoho CRM

1. Paramètres > Intégrations > Zoho CRM > Activer.
2. Choisissez quand créer une piste (après chaque conversation, si le courriel est fourni, manuellement).
3. Associez les champs SalesIQ aux champs CRM et définissez la source de la piste.
4. Activez l'envoi des résumés et de la transcription dans la fiche CRM.
5. Définissez le propriétaire (opérateur de la conversation ou règle d'assignation du CRM).
6. Testez avec une conversation fictive.

15.3 Autres intégrations

- Modèles d'IA : OpenAI, Anthropic, Google AI, DeepSeek (clé API de votre organisation)
- DeepL pour la traduction en temps réel
- Freshdesk / Freshservice, WordPress, Shopify et autres
- API REST et SDK Mobilisten pour les applications mobiles

[↑ Retour à l'index](#)

16. Sécurité et conformité

16.1 Sécurité

- Authentification multifacteur et authentification unique gérées par Zoho Accounts / Zoho Directory
- Vérification des utilisateurs par jeton JWT pour les clients connectés
- Journaux d'audit : suivi des actions critiques et des changements de configuration
- Gestion des propos abusifs : blocage ou filtrage automatique sur tous les canaux
- Masquage des données sensibles (ex. : numéros de carte) dans les conversations
- Hébergement au centre de données canadien possible (zohocloud.ca)

16.2 Loi 25 et vie privée

- Afficher une bannière de consentement pour les témoins (cookies) de suivi; SalesIQ peut attendre le consentement avant de suivre le visiteur
- Informer le visiteur de la finalité de la collecte dans le formulaire avant la conversation
- Définir une durée de conservation des conversations et des données des visiteurs
- Répondre aux demandes d'accès et de suppression des personnes concernées
- Documenter l'utilisation des modèles d'IA externes et les transferts de données

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

[↑ Retour à l'index](#)

17. Abonnement et forfaits

17.1 Forfaits

Forfait	Pour qui
Gratuit	Découverte : clavardage de base, peu d'opérateurs
Basic	Petites équipes : suivi des visiteurs, robots simples
Professional	Équipes de ventes et de soutien : routage, intégrations, rapports
Enterprise	Organisations : profils personnalisés, agents IA avancés, marques multiples
Zoho One / CRM Plus	SalesIQ inclus dans la suite

17.2 Suivre l'utilisation

Paramètres > Abonnement affiche le forfait, le nombre d'opérateurs, de visiteurs suivis et de conversations. Les modules complémentaires (opérateurs, visiteurs, crédits WhatsApp ou IA) s'y ajoutent.

[↑ Retour à l'index](#)

18. Liste de vérification du déploiement

18.1 Avant la mise en production

- ☐ Marque créée et widget personnalisé (couleurs, messages FR et EN)
- ☐ Code du widget installé sur le site et testé
- ☐ Opérateurs ajoutés, rôles et capacités définis
- ☐ Départements, heures d'ouverture et jours fériés configurés
- ☐ Règles de routage et déclencheurs proactifs actifs
- ☐ Zobot d'accueil et de qualification publié, avec transfert vers un humain
- ☐ Articles et FAQ rédigés pour Answer Bot
- ☐ Réponses prédéfinies créées en français et en anglais
- ☐ Intégrations Zoho CRM et Zoho Desk configurées et testées
- ☐ Canaux WhatsApp, Messenger et Instagram connectés, si requis
- ☐ Bannière de consentement et politique de confidentialité à jour (Loi 25)
- ☐ Opérateurs formés et documentation remise

Conseil Nuagix — Nuagix peut accompagner votre équipe dans la configuration, l'intégration et la formation Zoho SalesIQ. 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)
Opérateur	Operator
Conversation / clavardage	Chat / Conversation
Visiteur	Visitor
Marque	Brand
Département	Department
Widget de clavardage	Chat Widget
Réponse prédéfinie	Canned Response
Déclencheur	Trigger
Routage	Routing
Robot conversationnel	Bot / Zobot
Transfert vers un humain	Handoff
Pointage	Lead Score
Associé	Associate
Superviseur	Supervisor
Propriétaire du portail	Portal Owner
Flux de travail	Workflow
Journal d'audit	Audit Log
Rétroaction	Feedback
Formulaire avant la conversation	Pre-chat Form
Hors ligne	Offline

[↑ Retour à l'index](#)