

Recommandations techniques

MY SHOWROOM

By Victoria

1. Appareils recommandés

Pour profiter pleinement de ton expérience avec MyShowroom tu auras besoin de :

- Un ordinateur ou une tablette
- Une caméra (intégrée ou webcam externe)
- Un micro

NB : tes clientes peuvent se connecter via leur *smartphone* mais les images de fond montrant les combinaisons de bijoux ne seront pas affichées. Elles n'auront accès qu'au carrousel. **Nous ne recommandons pas du tout aux conseillères d'utiliser un téléphone portable pour animer leur Showroom.**

2. Qualité de connexion à internet

Une excellente connexion WIFI ou 4G (stable) est **indispensable**.

3. Partage du lien d'invitation sur Facebook/Messenger

Il est plus difficile d'entrer dans My Showroom en cliquant sur un lien d'invitation à partir de Facebook / Messenger. **Partage-le plutôt sur WhatsApp, par mail ou par SMS.**

Si ta cliente clique sur ton lien depuis Facebook / Messenger, elle trouvera un guide pour l'aider à se connecter depuis son navigateur en cliquant sur le bouton « Aide » qui apparaîtra sur son écran.

Elle peut également décider de copier le lien pour le coller directement dans une nouvelle fenêtre de son navigateur.

3. Navigateurs & systèmes d'exploitation recommandés

| | | |
|------------------|---|---|
| Ordinateur | Sous Windows | <u>Mozilla Firefox</u> version 75 ou supérieure |
| | | <u>Google Chrome ou Chromium</u> version 78 ou supérieure |
| | | <u>Microsoft Edge</u> version 79 ou supérieure |
| | | <u>Opera</u> version 66 ou supérieure |
| | Sous Mac OS | <u>Safari</u> version 13 ou supérieure |
| | | <u>Google Chrome ou Chromium</u> version 78 ou supérieure |
| | | <u>Microsoft Edge</u> version 79 ou supérieure |
| | | <u>Mozilla Firefox</u> version 75 ou supérieure |
| | | <u>Opera</u> version 66 ou supérieure |
| | | <u>Microsoft Edge</u> version 79 ou supérieure |
| | | <u>Brave Browser</u> |
| Sous Linux | <u>Google Chrome</u> version 78 ou supérieure | |
| Sous Chromium OS | <u>Google Chrome ou Chromium</u> version 78 ou supérieure | |

| | | |
|--------------------------|--------------------------------|--|
| Smartphone / Tablette | Android 7 ou supérieur | <u>Samsung internet</u> version 12 ou supérieure |
| | | <u>Google Chrome</u> |
| | | <u>Chromium</u> version 78 ou supérieure |
| | iPhone/iPad IOS 9 ou supérieur | <u>Safari Mobile</u> version 13 ou supérieure |
| | | <u>Google Chrome</u> version 10 ou supérieure |
| | | <u>Chromium</u> version 78 ou supérieure |
| | | <u>Mozilla Firefox</u> version 10 ou supérieure |

3. Foire aux Questions

Q: *Ma cliente voit un message disant que la conseillère n'est pas connectée*

R: Tu ne t'es pas encore connectée à ton Showroom et n'as pas ouvert de session. Ta cliente ne peut pas être seule dans ton Showroom, il faut que tu y soies avant elle. Sitôt que tu auras ouvert ta session, ta cliente sera admise.

Q: *Ma cliente voit un message disant que son navigateur n'est pas compatible*

R: Voir liste des navigateurs en page 2.

Q: *Ma cliente obtient un message d'erreur sur la page de prévisualisation de sa caméra*

R: Il lui faut suivre la procédure en cliquant sur le bouton « Aide » qui apparaîtra. Elle doit notamment s'assurer d'autoriser le site à accéder à sa caméra ainsi qu'à son micro.

Q: *Ma cliente ne voit pas les images d'ambiance (exemples de combinaisons de bijoux) depuis son téléphone*

R: Pour des raisons d'affichage ces images ne sont pas disponibles sur un téléphone, uniquement sur un ordinateur ou une tablette.

Q: *Mon écran est figé et aucune commande ne répond*

R: Essaie de rafraichir ta page en cliquant sur 

Ce bouton se trouve généralement en haut de ta fenêtre de navigation, à côté de ta barre d'adresse.

Si cela ne fonctionne pas, ferme ton navigateur et reconnecte-toi.

Q: *Je ne vois pas ma cliente (sa caméra ne fonctionne pas) pourtant je l'entends*

R: Ta cliente à peut-être rencontré un problème avec sa caméra au moment de joindre la session. Demande-lui de rafraichir sa page 

Ce bouton se trouve généralement en haut de ta fenêtre de navigation, à côté de ta barre d'adresse.

Si le problème persiste, demande-lui de sortir du Showroom  et de se reconnecter.

Q: *Je n'entends pas bien une de mes cliente - ma cliente a une voix métallique*

Il s'agit probablement d'un problème lié à la qualité de sa connexion internet. Si elle est en 3G/4G, propose-lui de passer en WIFI.

Si le problème persiste, demande-lui de sortir du Showroom  et de se reconnecter.

Q: *Je vois mes clientes parler mais je ne les entends pas*

R: Tous les micros de tes clientes ont peut-être été mis en silencieux. Vérifie si la commande d'activation de tous les micros est barrée. 

Si c'est le cas clique dessus. 

Tes clientes pourront alors individuellement réactiver le leur. 

Q: *Je vois une cliente parler mais je ne l'entends pas*

R: Regarde si son micro est coupé (barré). 

Si c'est toi qui l'avais désactivé, clique sur son micro et elle pourra alors le réactiver de son côté. Si ce n'est pas toi qui l'avais désactivé, demande à ta cliente de cliquer sur son micro tout simplement.

Q: *La vidéo d'une de mes clientes est toute noire*

R: Elle est peut-être en train de faire quelque chose d'autre sur son téléphone, pas de panique : sa vidéo reviendra dès qu'elle sera de retour dans l'application.

Q: *La vidéo d'une de mes clientes est figée / se fige de temps en temps*

R: Elle rencontre probablement quelques problèmes de connexion à internet. Si son réseau n'est pas assez bon, sa vidéo se met en pause automatiquement pour lui permettre de vous entendre correctement. Si la vidéo reste figée plus d'un ou deux minutes demande-lui de rafraichir sa page en cliquant sur 

Ce bouton se trouve généralement en haut de ta fenêtre de navigation, à côté de ta barre d'adresse.

Si elle est sur son smartphone, demande-lui de vérifier sa connexion au WIFI ou qu'elle est bien en 4G.

Q: *Les vidéos de toutes mes clientes sont figées, se figent de temps en temps ou semblent bouger au ralenti*

R: Tu rencontres probablement quelques problèmes de connexion internet. Assure-toi d'être correctement connectée au WIFI ou en 4G. Si la qualité de ton réseau est mauvaise, les vidéos seront toujours ralenties ou coupées au bénéfice de la qualité audio.

4. Aide contextualisée

Des boutons "Aide" sont programmés d'apparaître lorsque la conseillère ou la cliente rencontrent un souci.

Par exemple si tu n'arrives pas à activer ta caméra, un bouton "Aide" s'affiche et te guide pas à pas 😊.