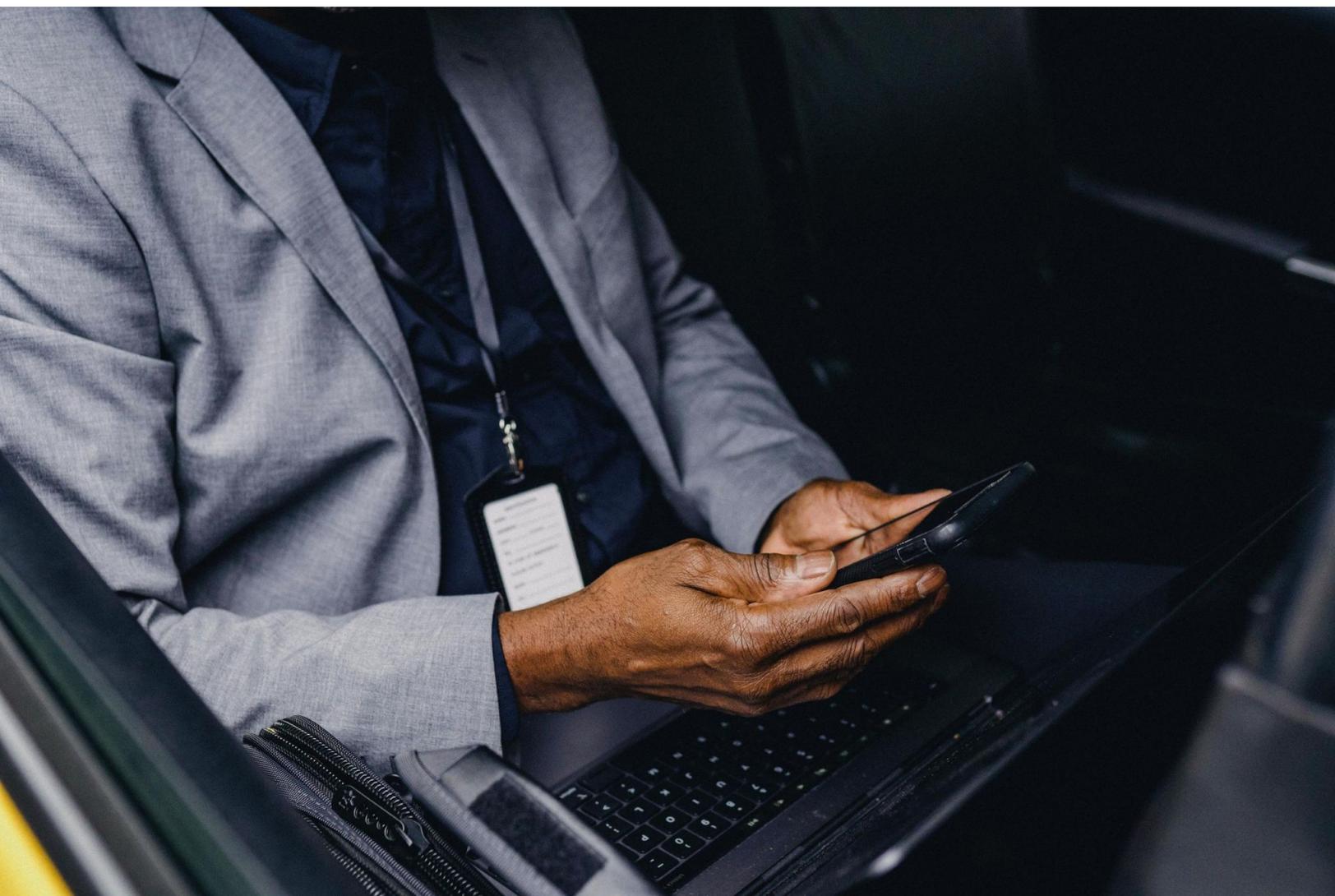


hearsay

# Application mobile oui-dire Guide de l'utilisateur

Appareils iOS



# Contenu

**05**

Téléchargez et installez  
l'application mobile  
Hearsay

**06**

Autorisez votre  
appareil mobile

**08**

Commencer  
Relier seulement  
Social uniquement  
Relation + Social

**11**

Onglet Accueil

**13**

Vue chronologique

**14**

Obtenez un numéro relatif au  
oui-dire

**17**

Connectez votre numéro de  
téléphone fixe

**21**

Vérifiez votre numéro  
d'appareil mobile

**23**

Conversations

**36**

Téléphone

**45**

Contacts

**46**

Bibliothèque de  
messages

**50**

Paramètres

**La technologie doit renforcer les relations humaines, et non les remplacer. L'application Hearsay Mobile permet aux professionnels de la finance de contacter leurs clients lors de leurs déplacements. Les professionnels de la finance et leurs équipes peuvent utiliser l'application pour établir et développer des relations via les réseaux sociaux, les SMS et les sites Web locaux conformes.**

Ce guide fournit un aperçu des fonctionnalités et des outils de l'application Hearsay Mobile qui vous aident tout au long du processus.

# Présentation du produit

L'application mobile de Hearsay combine la publication de contenu de Hearsay Social avec les capacités d'appel texte et vocal de Hearsay Relate dans une seule application. Il permet aux utilisateurs de se concentrer sur la partie la plus importante de leur travail, à savoir l'établissement et l'entretien des relations, sans les difficultés liées au passage d'une application à l'autre ni la crainte d'une réaction négative en matière de conformité.

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

- Certaines des fonctionnalités de haut niveau de l'application mobile :
- Envoi de messages texte
- Planification de SMS et de rappels
- Planification des réunions
- Partager des liens à la demande
- Passer et recevoir des appels téléphoniques sur votre appareil actuel
- Publication de contenu sur des comptes et des sites Web connectés
- Partager du contenu original avec des comptes connectés

### OBTENIR DE L'AIDE

#### AMÉRIQUE DU NORD

888.399.2280

#### ROYAUME-UNI

+44.800.808.5124

#### E-MAIL

support@hearsaysystems.com

#### CENTRE D'AIDE

<https://success.hearsaysocial.com/hc/en-us>

---

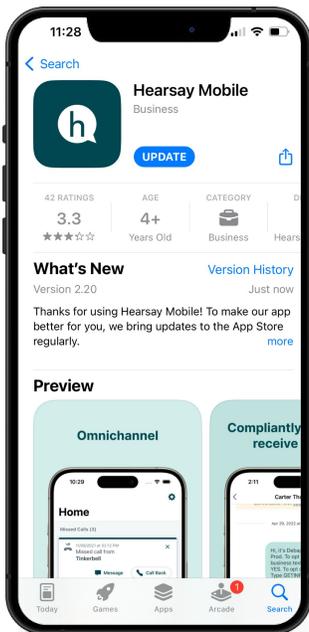
Notre domaine est le plus productif qu'il ait jamais été. Nous nous sentons tellement plus proches de nos clients maintenant que nous sommes en mesure de les joindre dans ces moments critiques.

# Téléchargez et installez l'application mobile

## Hearsay Appareils Apple iOS

1. Suivez ces instructions pour télécharger et installer l'application Hearsay Mobile pour iPhone et iPad :
2. Appuyez sur l'application App Store sur votre iPhone ou iPad.
3. Recherchez des oui-dire.
4. Appuyez sur l'application Hearsay Mobile dans la liste des résultats de recherche.
5. Appuyez sur Obtenir.
6. Appuyez sur Installer.

Tapez le mot de passe de votre identifiant Apple et sélectionnez OK le cas échéant.



Vous pouvez également scanner le code QR pour télécharger l'application Hearsay Mobile. Gardez à l'esprit que certaines organisations peuvent avoir besoin de télécharger l'application à partir de leurs propres portails d'entreprise.

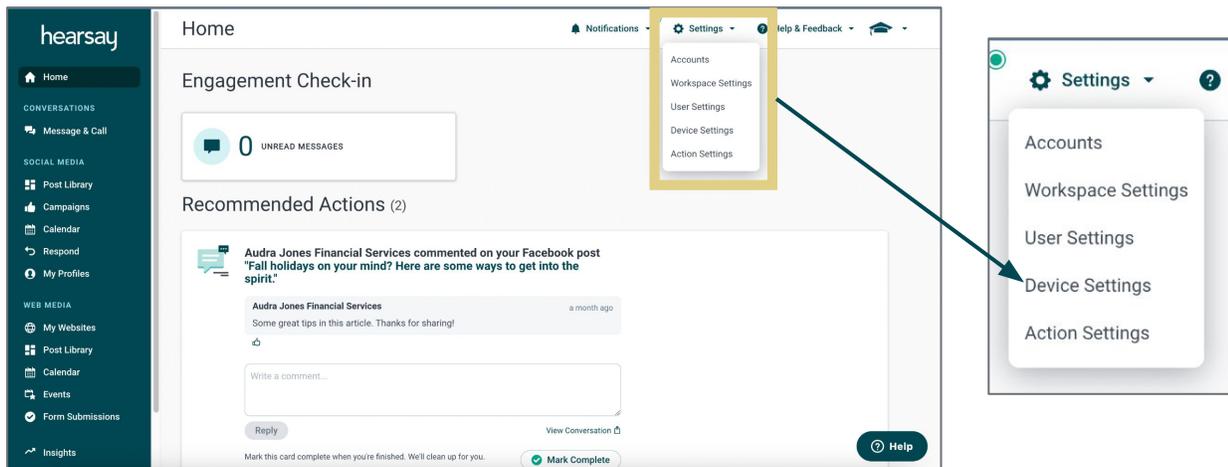


# Autorisez votre appareil mobile

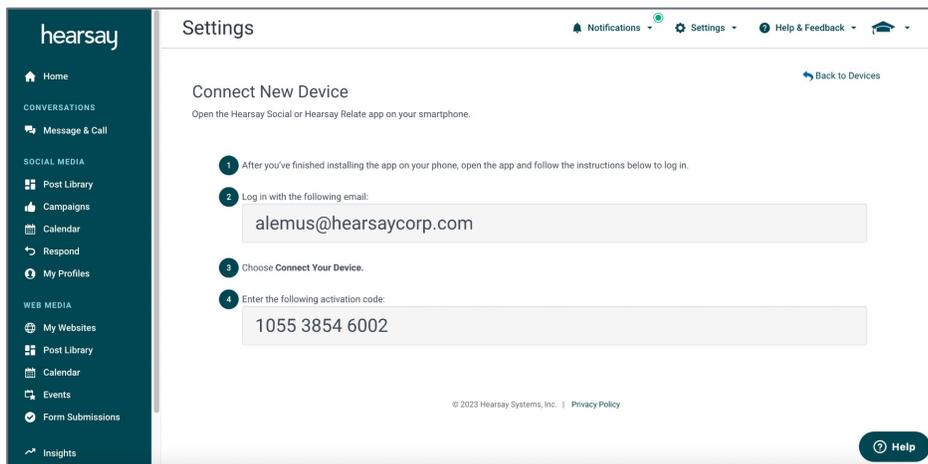
## Autorisez votre appareil mobile avec votre espace de travail Hearsay

Avant d'accéder à l'application Hearsay Mobile, assurez-vous que votre appareil mobile est synchronisé et autorisé par votre espace de travail.

1. Connectez-vous à votre espace de travail Hearsay sur votre ordinateur de bureau.
2. Cliquez sur vos paramètres et choisissez Paramètres de l'appareil. Vous serez probablement invité à vous reconnecter.



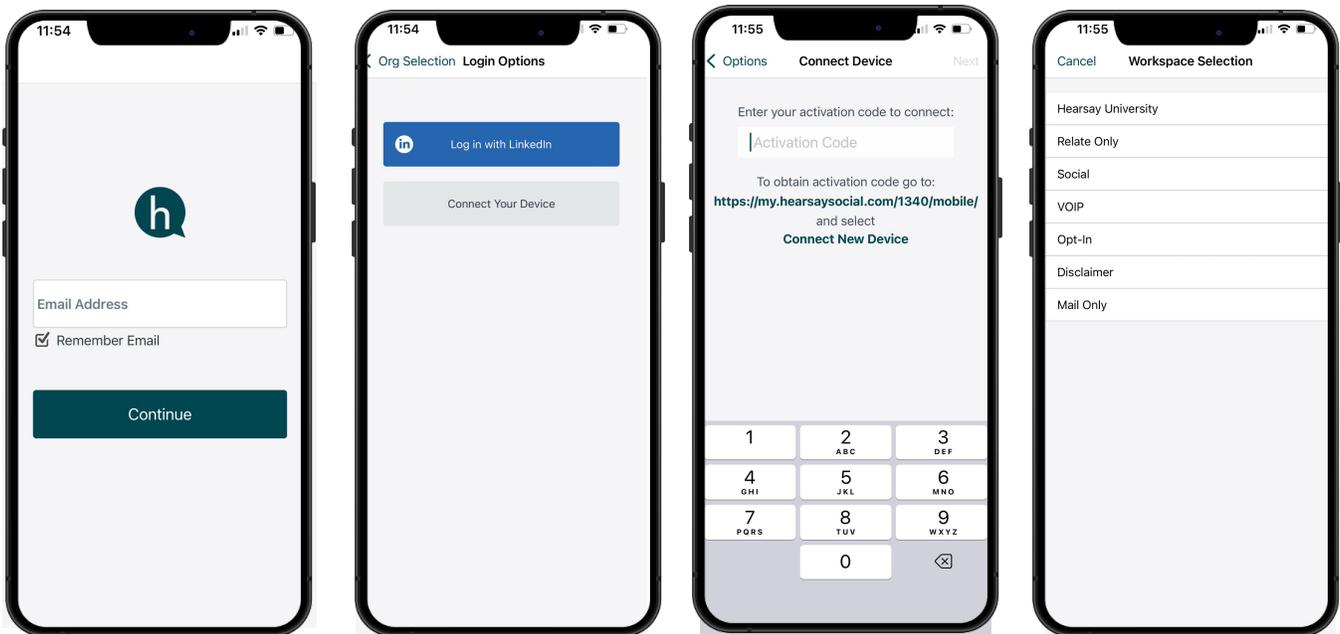
3. Cliquez sur **Connecter un nouvel appareil** dans le coin supérieur droit. Connect New Device
4. Des instructions vous seront présentées sur la page suivante, mettant en évidence votre adresse e-mail d'utilisateur et votre code d'activation aux étapes 2 et 4. Gardez ces informations ouvertes sur votre ordinateur et ouvrez l'application Hearsay Mobile sur votre appareil mobile.



5. Lorsque l'application Hearsay Mobile s'ouvre pour la première fois sur votre téléphone, vous devez vous connecter. Entrez l'adresse e-mail qui vous a été présentée à l'étape 4 et cliquez sur Continuer.

**Conseil de pro :** cliquez sur la case Mémoriser l'e-mail pour un accès facile.

6. Cliquez sur Connecter votre appareil.
7. Entrez le numéro d'activation qui vous a été présenté à l'étape 4 pour terminer le processus d'autorisation. Vous pourrez alors sélectionner votre espace de travail si vous avez accès à plusieurs.



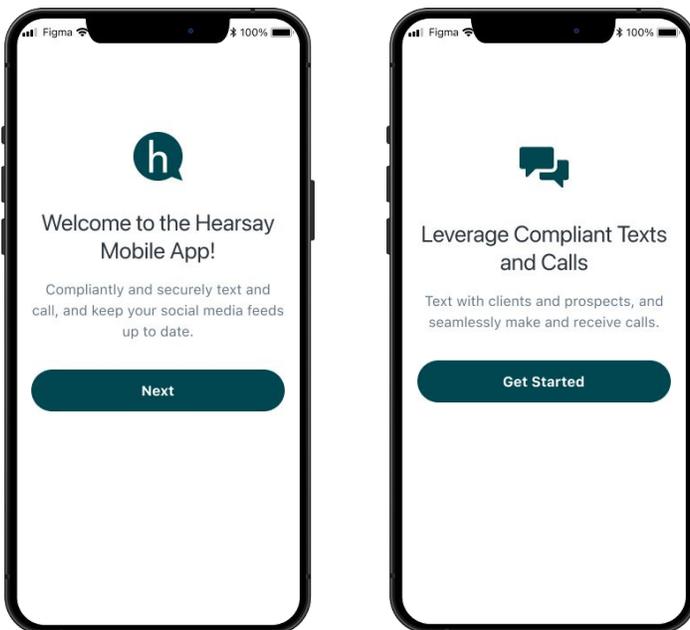
# Commencer

Une fois que vous aurez autorisé votre appareil mobile à accéder à votre espace de travail, vous pourrez démarrer le processus d'intégration et accéder à l'onglet Accueil de l'application.

Il existe trois possibilités, en fonction de votre accès Hearsay.

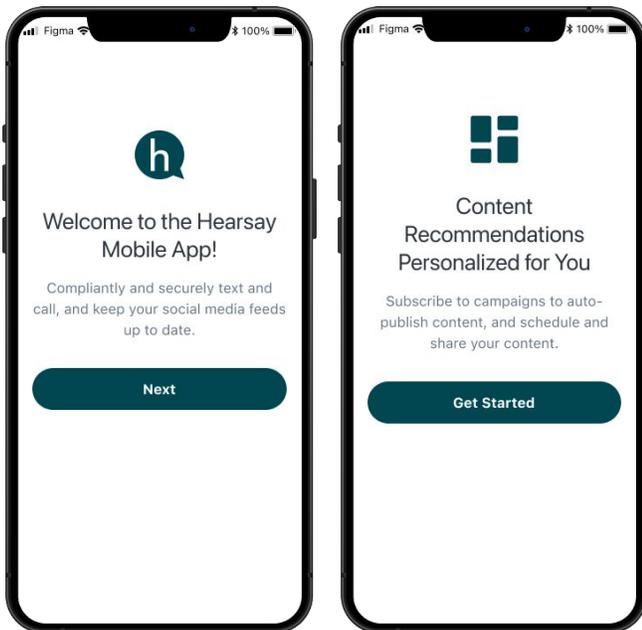
## Pour les utilisateurs Relate uniquement :

1. Ouvrez l'application Hearsay Mobile et cliquez sur le bouton Suivant. Cela vous amènera à l'écran suivant de l'onglet Accueil pour accéder aux fonctionnalités Relate.



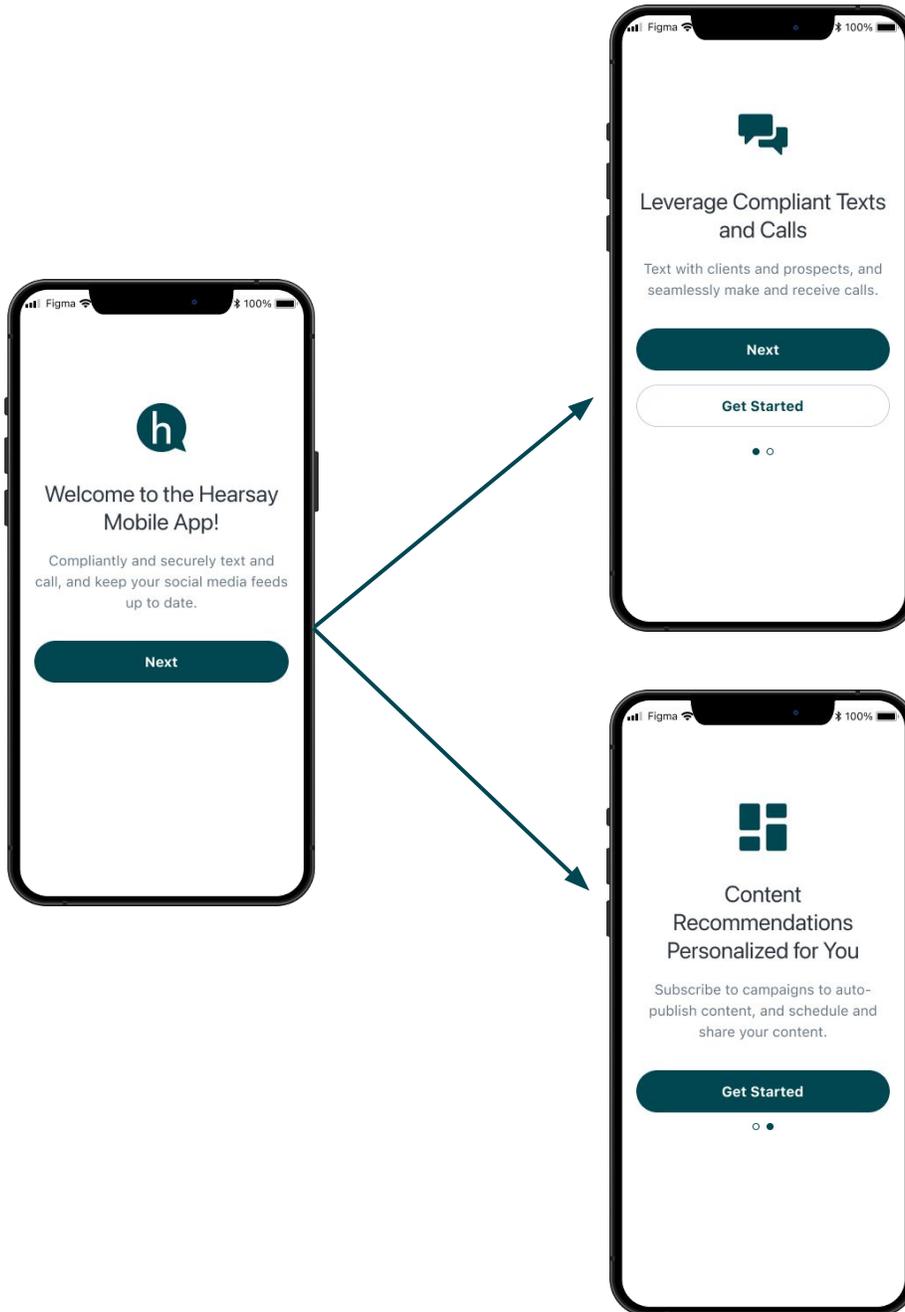
## Pour les utilisateurs Social uniquement :

1. Ouvrez l'application Hearsay Mobile et cliquez sur le bouton Suivant. Cela vous amènera à l'écran suivant de l'onglet Accueil intégré à Social.



## Pour les utilisateurs Relate + Social :

1. Ouvrez l'application Hearsay Mobile et cliquez sur le bouton Suivant. Cela vous amènera à l'écran suivant où vous pourrez faire glisser votre doigt pour choisir d'intégrer les fonctionnalités Social ou Relate. En cliquant sur Suivant, vous accéderez également à l'option d'intégration sociale. Cliquez sur Commencer sur l'écran pour accéder à l'onglet Accueil et accéder à l'outil sélectionné.

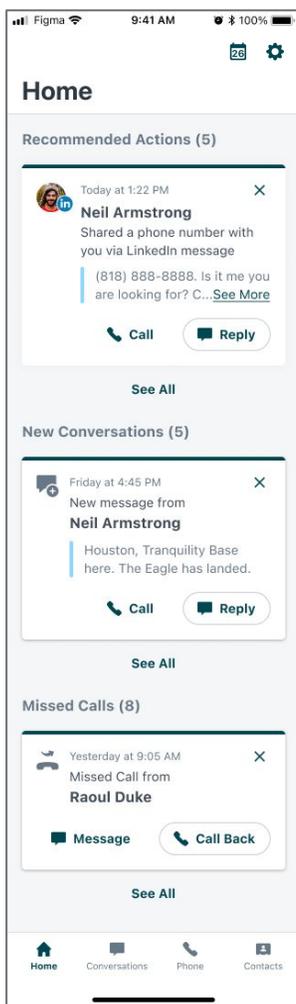


# Onglet Accueil

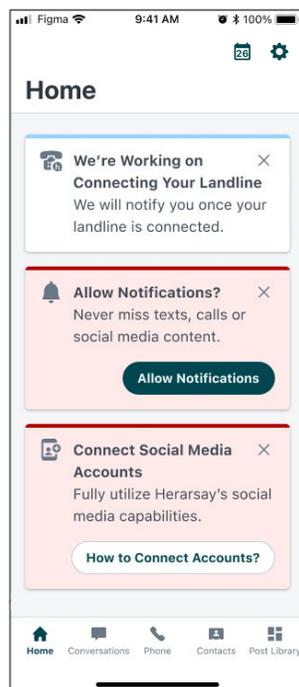
L'onglet Accueil de l'application Hearsay Mobile affichera un certain nombre de cartes d'action similaires à celles trouvées sur la plateforme Web. Ces cartes vous guideront à travers les tâches nécessaires pour compléter votre intégration. Les cartes affichées changeront en fonction des tâches encore en suspens.

## Exemples de cartes Action

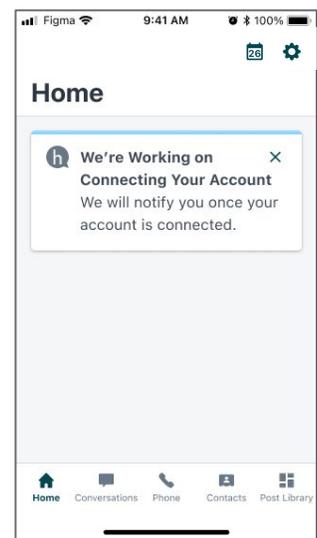
### Commande de cartes



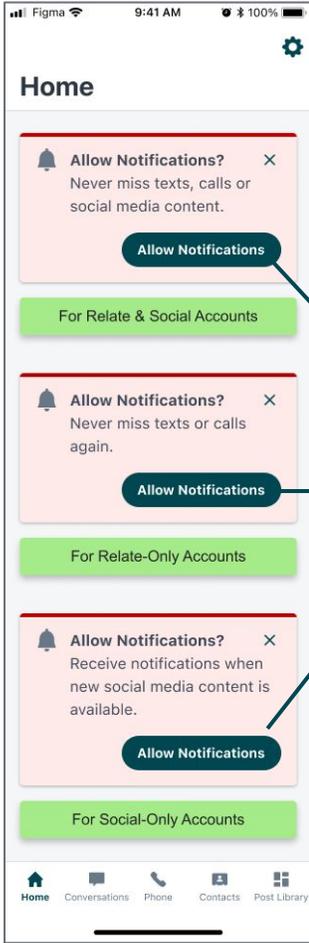
### Relier seulement



### Mise à disposition du réseau fixe en cours



## Notifications

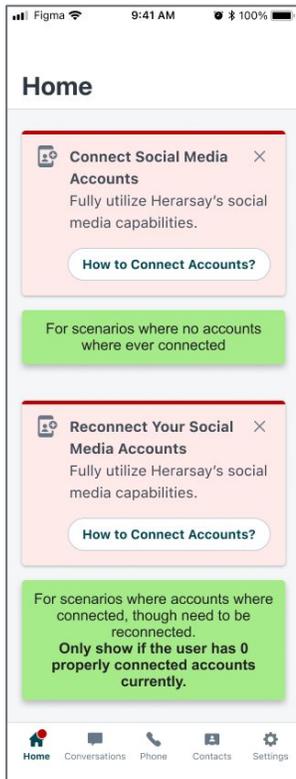


Ouvrez les paramètres du téléphone iOS

## Connectez les comptes sociaux



Ouvrir le centre d'aide par Hearsay

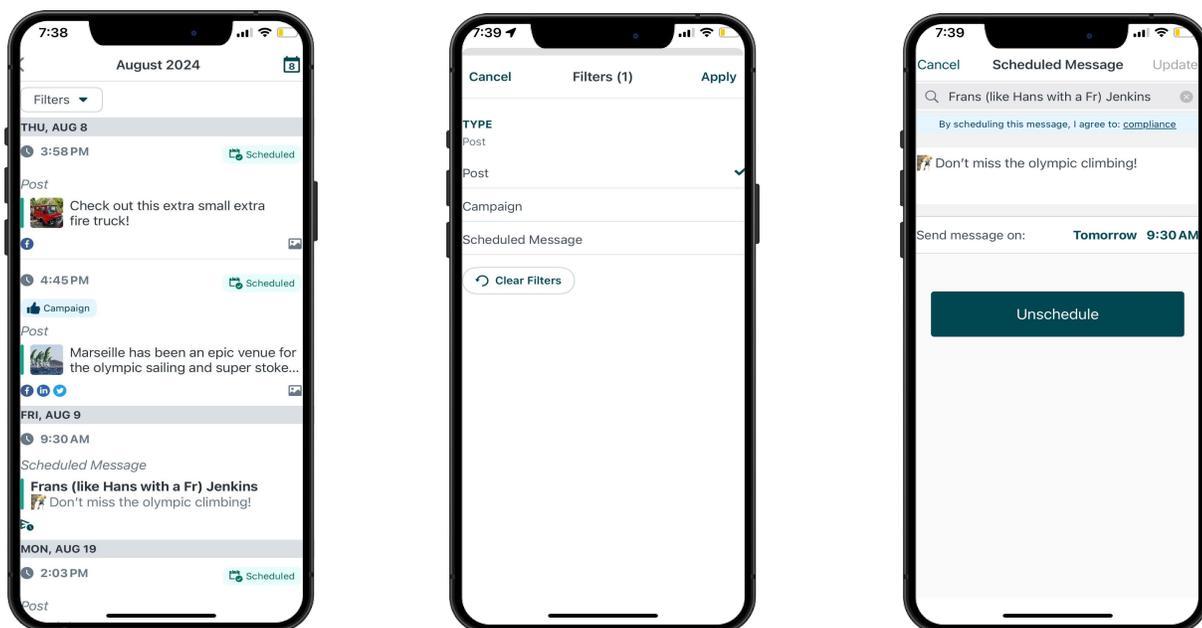


# Vue chronologique

Les utilisateurs Hearsay Mobile iOS peuvent désormais afficher, reprogrammer, modifier et filtrer les activités planifiées à partir de leurs appareils mobiles sur la nouvelle page Chronologie. La chronologie aide les utilisateurs à éviter les conflits de planification et les problèmes de cadence. Par exemple, un utilisateur social peut vérifier rapidement si l'une de ses publications est programmée pour être publiée à peu près en même temps qu'une publication de campagne et ajuster la programmation si nécessaire. Un utilisateur Relate peut reprogrammer ou annuler des rappels texte rapidement et facilement.

Les utilisateurs disposant de Relate et Social peuvent voir toutes leurs publications, publications de campagne et activités de messagerie texte ensemble dans la chronologie. Les utilisateurs liés uniquement ou sociaux uniquement voient uniquement les activités associées à leur accès au produit.

Pour accéder à la chronologie, appuyez sur l'icône du calendrier en haut à droite de la page d'accueil. Ensuite, faites défiler les activités planifiées ou filtrez les publications, la campagne ou les messages programmés. Appuyez sur un message ou une publication programmée pour le consulter, le modifier ou le déprogrammer.

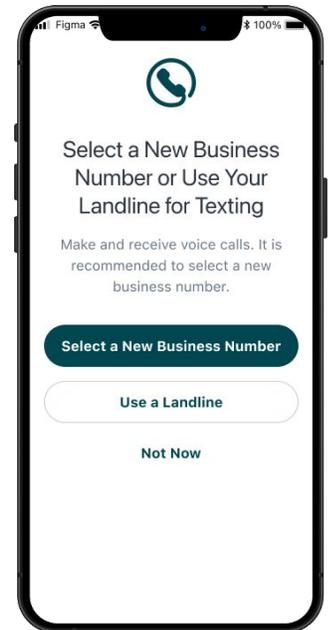


# Obtenez un numéro de oui-dire relatif

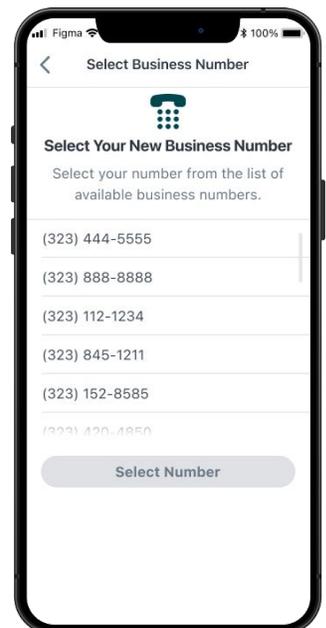
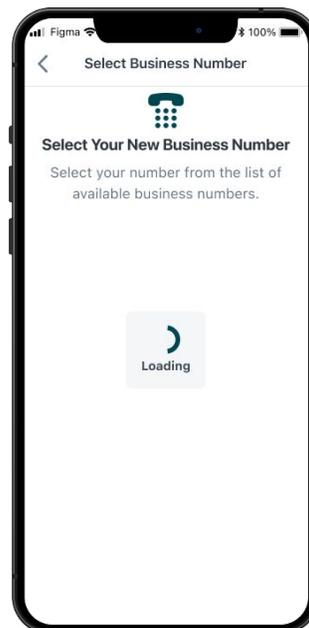
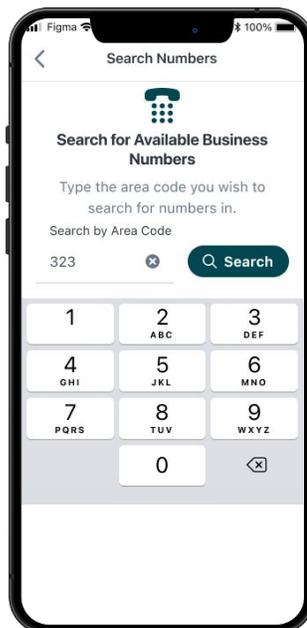
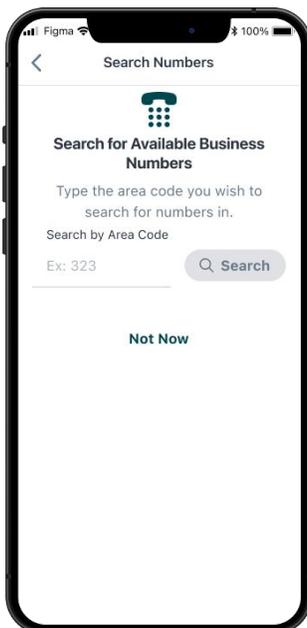
Une fois que vous aurez autorisé votre appareil mobile à accéder à votre espace de travail, vous pourrez choisir entre obtenir un numéro dédié GRATUIT Hearsay Relate ou connecter votre numéro de téléphone fixe avec fonction SMS.

## Pour obtenir un numéro dédié Hearsay Relate :

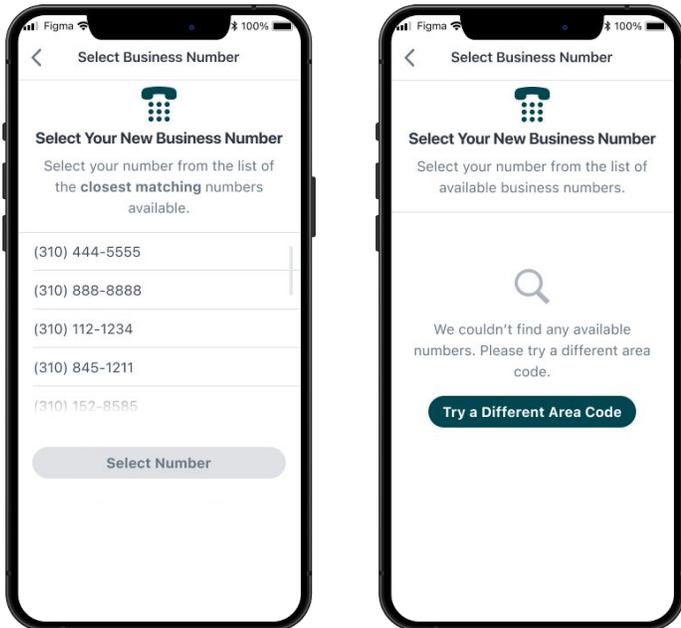
1. Dans l'application mobile, cliquez sur l'invite pour obtenir un nouveau numéro ou cliquez sur l'onglet Conversations en bas de l'écran. Vous aurez la possibilité de sélectionner un nouveau numéro d'entreprise, d'utiliser un téléphone fixe ou de ne pas le faire maintenant. Sauter la configuration vous ramènera à l'écran précédent.



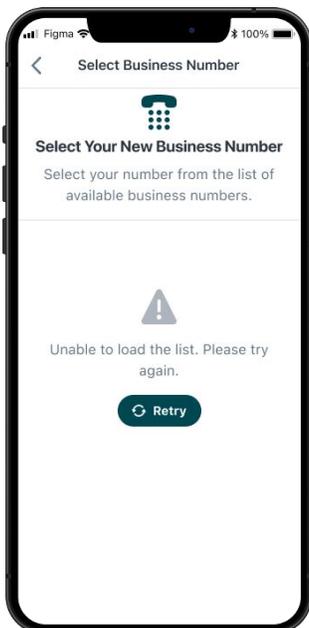
2. Pour obtenir un numéro Relate dédié, cliquez sur Sélectionner un nouveau numéro d'entreprise. Vous devrez entrer votre indicatif régional pour rechercher un nouveau numéro. Si des numéros sont disponibles, vous verrez un écran avec les numéros disponibles.



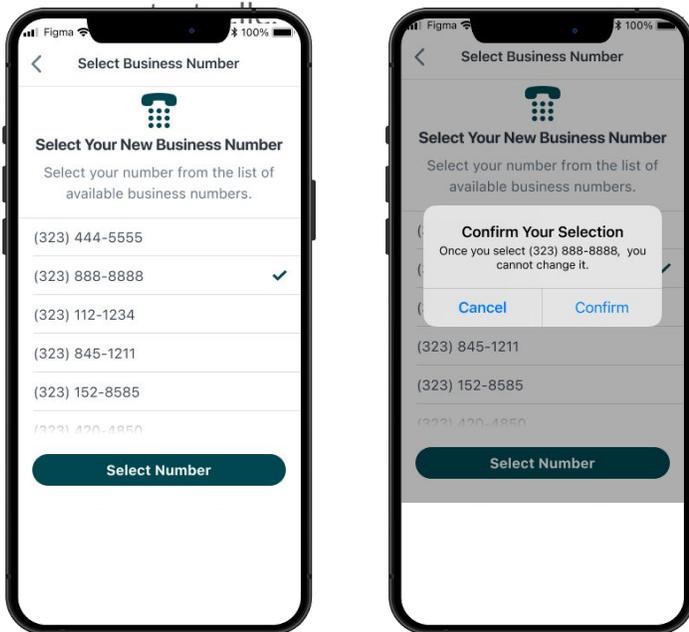
Si aucun numéro Hearsay Relate n'est disponible, vous verrez l'une des deux possibilités suivantes. La première possibilité consiste à sélectionner l'indicatif régional correspondant le plus proche. L'autre possibilité consiste à rechercher un autre indicatif régional.



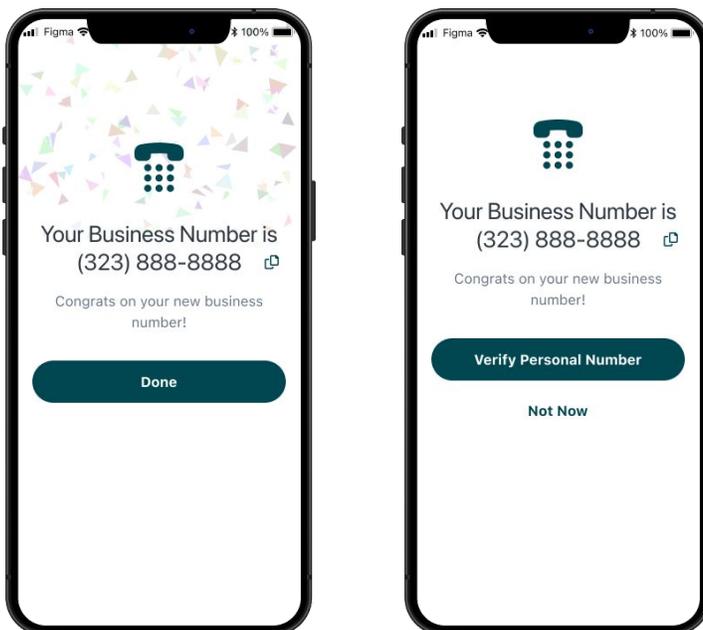
Si vous rencontrez des erreurs réseau, vous aurez la possibilité de réessayer.



- Après avoir examiné les numéros disponibles, vous pouvez sélectionner celui que vous préférez. Il vous sera ensuite demandé de confirmer votre sélection dans la notification



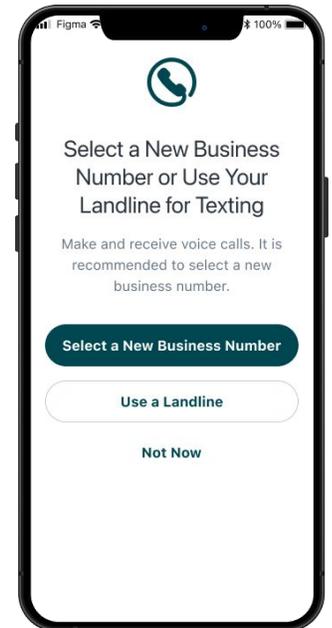
Après avoir confirmé votre numéro, vous verrez le message « Félicitations ». Vous pouvez ensuite cliquer sur Terminé. Vous avez la possibilité de copier votre nouveau numéro d'entreprise en appuyant sur l'icône en papier bleu sarcelle à côté. Si la configuration de votre numéro d'appareil est requise, vous verrez l'option Vérifier le numéro personnel. Vous pouvez sélectionner Pas maintenant pour revenir à l'onglet Accueil.



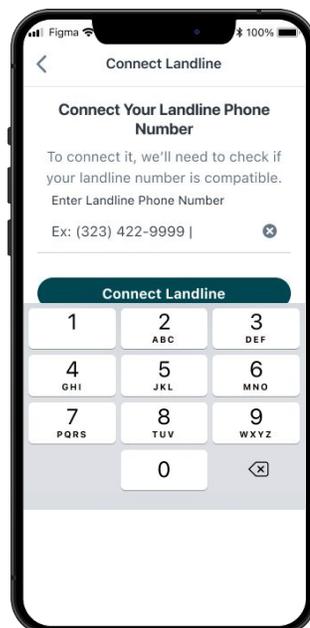
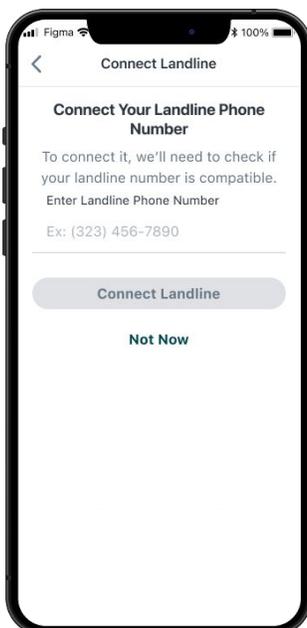
# Connectez votre numéro de téléphone fixe

Pour connecter votre numéro de téléphone fixe existant :

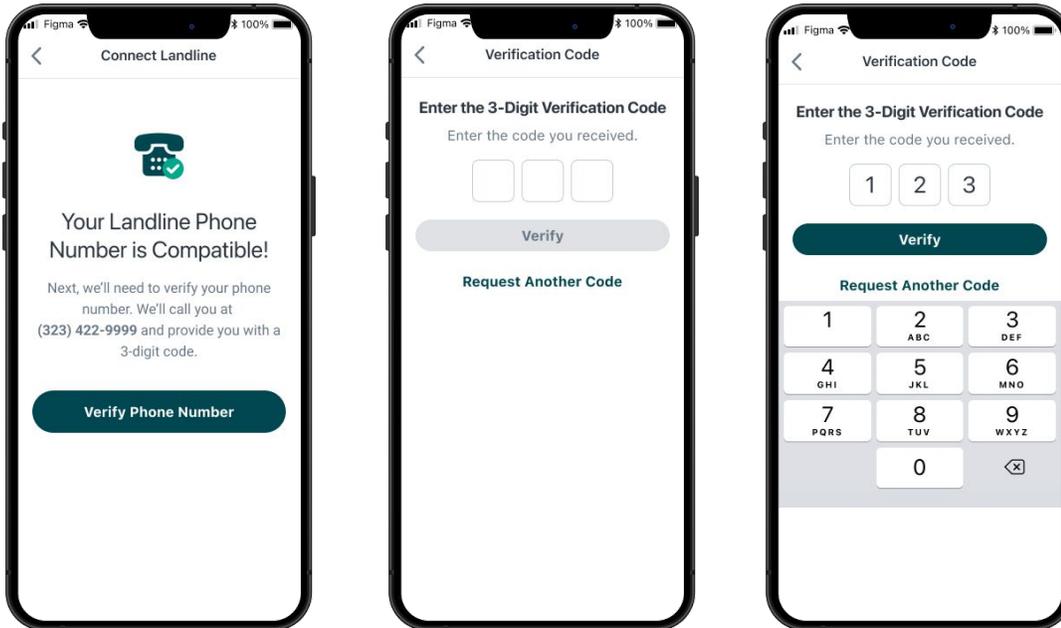
1. Dans l'application mobile, cliquez sur l'invite pour activer votre numéro de téléphone fixe ou cliquez sur l'onglet Conversations en bas de l'écran. Vous aurez la possibilité de sélectionner un nouveau numéro d'entreprise, d'utiliser un téléphone fixe ou d'ignorer la configuration pour le moment. Sauter la configuration vous ramènera à l'écran précédent.



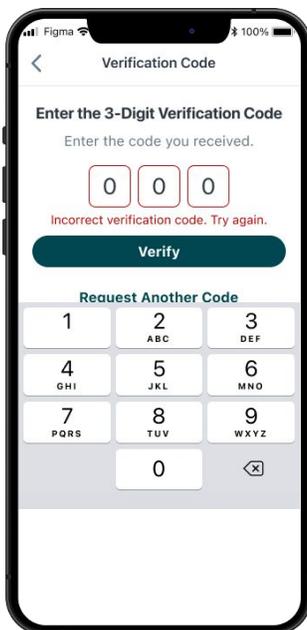
2. Pour connecter votre numéro de téléphone fixe existant, appuyez sur Utiliser un téléphone fixe. Sur l'écran suivant, saisissez votre numéro de téléphone fixe pour vérifier la compatibilité. Après avoir saisi votre numéro, appuyez sur Connecter une ligne fixe.



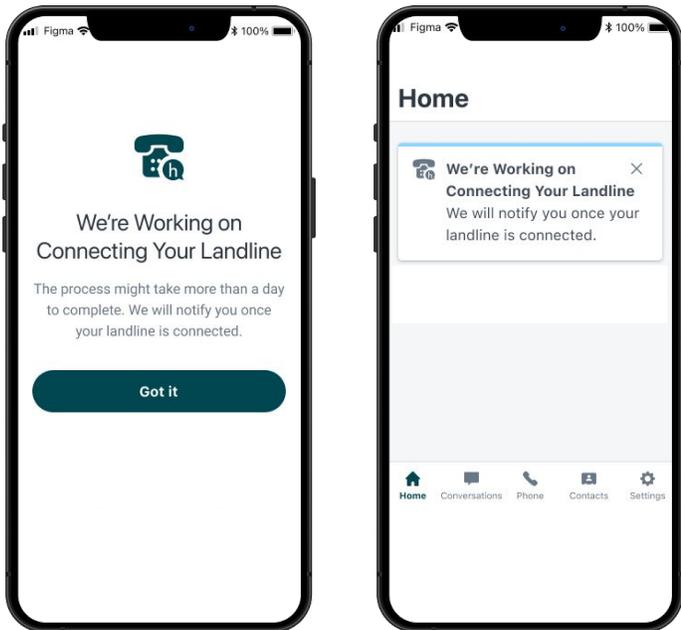
- Si votre numéro de téléphone fixe est compatible, vous aurez la possibilité de vérifier le numéro de téléphone. Cela vous guidera à travers les étapes pour confirmer que vous avez accès au numéro de téléphone fixe. En appuyant sur Vérifier le numéro de téléphone, Hearsay autorisera Hearsay à vous appeler avec un code de vérification à trois chiffres que vous devrez saisir sur l'écran suivant et appuyez sur Vérifier. Si nécessaire, vous aurez la possibilité de demander un autre code.



Si vous saisissez un code erroné ou si votre code expire, vous recevrez un message d'erreur et vous pourrez le saisir à nouveau. Vous pouvez également demander un autre code si nécessaire.



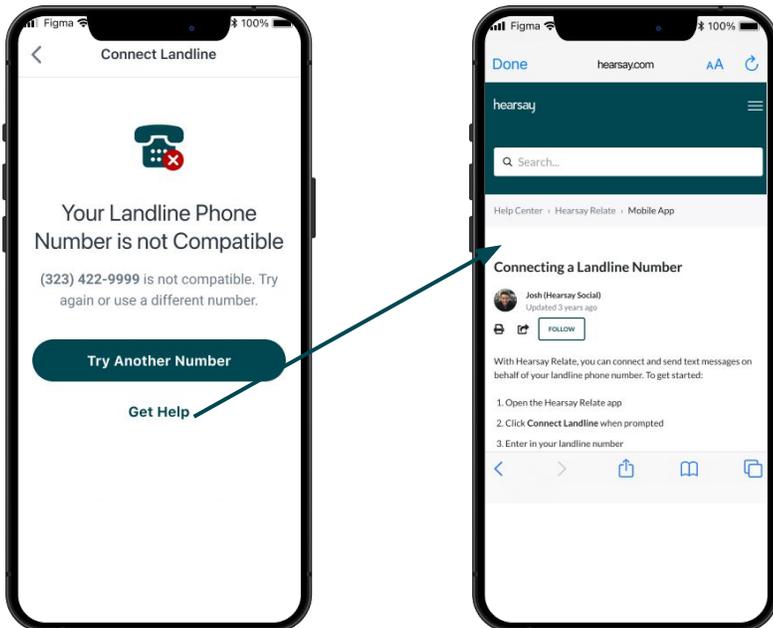
- Après avoir cliqué sur vérifier, Hearsay préparera alors votre ligne fixe à l'utilisation. Cette étape ne nécessite aucune action de votre part. Vous verrez la carte Action sur votre onglet Accueil vous informant que Hearsay connecte votre ligne fixe.



Vous recevrez une notification de l'application mobile lorsque votre compte et votre numéro seront prêts. L'ouverture de la notification vous amènera à l'onglet Accueil mobile.



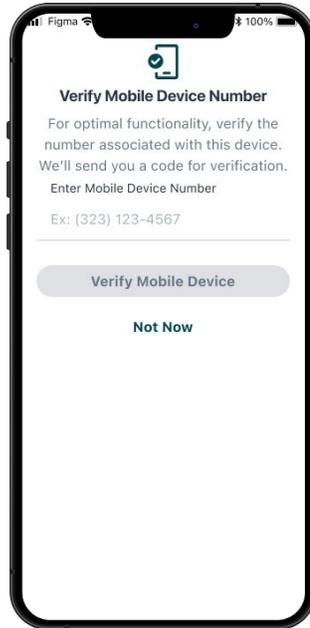
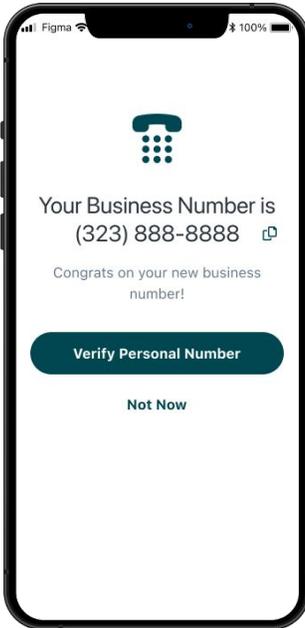
Si votre numéro de téléphone fixe n'est pas compatible, vous verrez un écran vous demandant d'essayer un autre numéro. En cliquant sur Obtenir de l'aide, vous ouvrirez un article du centre d'aide Hearsay contenant des informations sur la façon de connecter votre numéro de téléphone fixe.



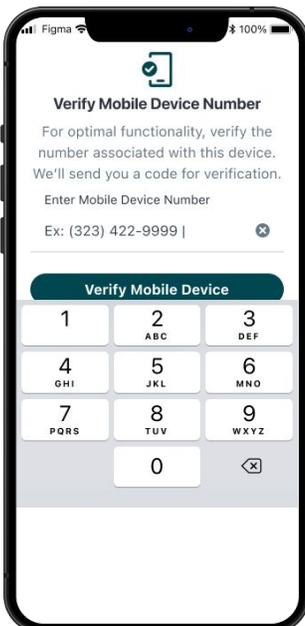
# Vérifiez votre numéro d'appareil mobile

## Vérifiez votre numéro d'appareil mobile

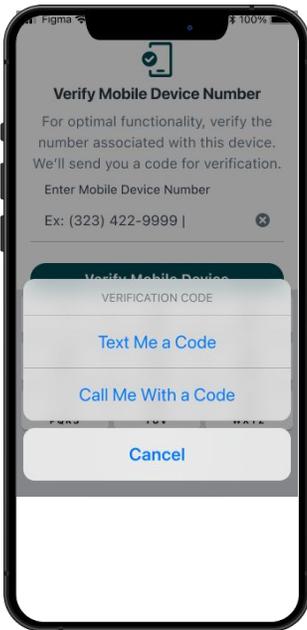
1. Vous devrez vérifier le numéro de téléphone de votre appareil avant de pouvoir diriger des appels vers votre appareil mobile.
2. À partir de l'écran de confirmation du numéro, vous devrez appuyer sur Vérifier le numéro personnel. Cela ouvrira un écran pour saisir le numéro de votre appareil mobile.



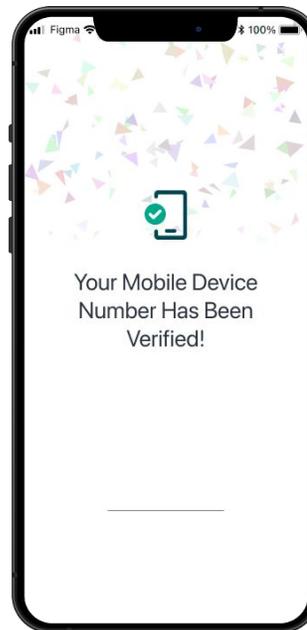
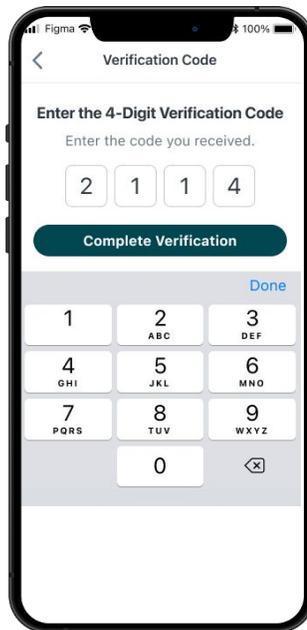
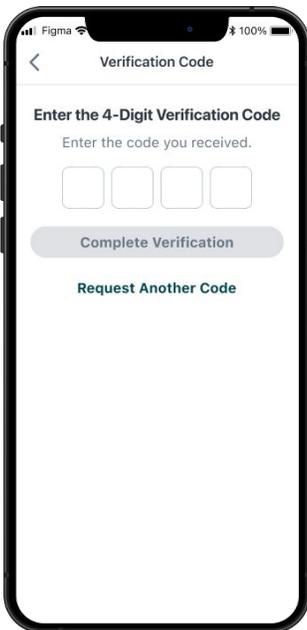
3. Saisissez le numéro de téléphone de votre appareil mobile et appuyez sur Vérifier l'appareil mobile.



3. Choisissez Envoyez-moi un code par SMS ou Appelez-moi avec un code pour recevoir votre code de vérification.

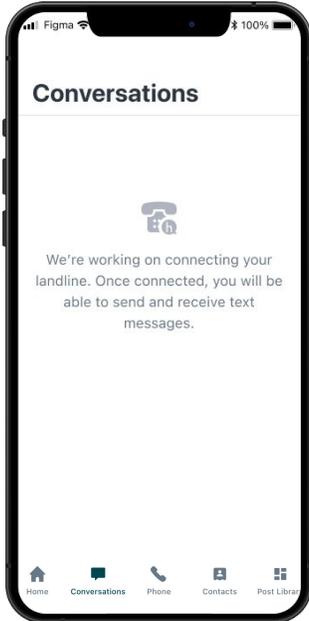


4. Tapez le code à quatre chiffres et appuyez sur Terminer la vérification. Vous verrez une confirmation sur l'écran suivant en cas de succès.

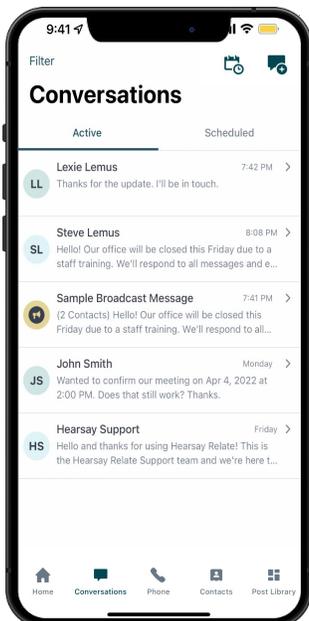


# Conversations

En cliquant sur l'onglet Conversations, vous ouvrirez vos conversations par SMS. Si vous attendez toujours que votre numéro de téléphone fixe soit provisionné, vous verrez un message à l'écran vous en informant.



Une fois votre numéro prêt, vous pourrez afficher, envoyer et programmer des messages texte à partir de l'onglet Conversations.



## Attestation sur l'application mobile

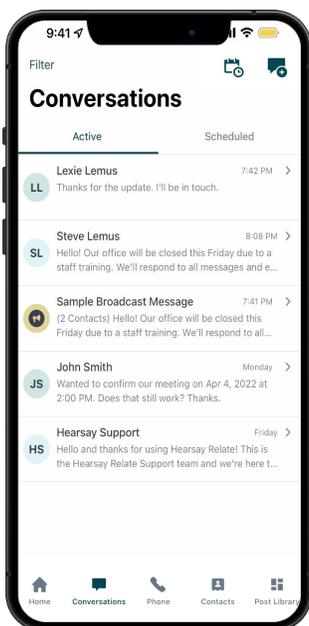
L'attestation est le processus de demande d'autorisation pour envoyer des SMS à des clients ou des prospects. Cela signifie obtenir le consentement légal pour que les communications et les activités soient surveillées et conservées. L'Opt-In est un processus qui donne le pouvoir à vos contacts, vous aidant ainsi à vous protéger, vous et votre personnel, concernant les réglementations en matière de télécommunications.

Afin d'envoyer des SMS de manière conforme, votre organisation aura choisi l'une des méthodes d'inscription suivantes :

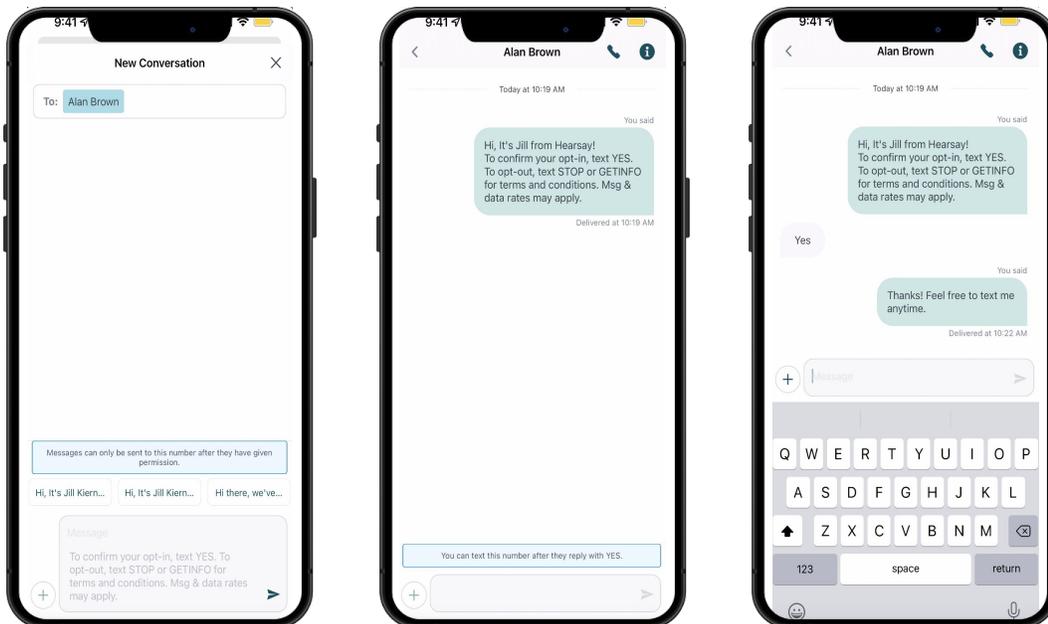
- **Opt-In** : nécessite que l'utilisateur envoie le message d'opt-in. Le contact doit répondre « OUI », textuellement, pour que l'utilisateur puisse envoyer d'autres messages texte.
- **Opt-In personnalisé** : permet à l'utilisateur d'inclure un message de bienvenue qui apparaît avant le message d'opt-in. Le contact doit répondre « OUI », textuellement, pour que l'utilisateur puisse envoyer d'autres messages texte.
- **Opt-In implicite** : l'utilisateur envoie le message d'opt-in et peut envoyer des messages texte de suivi directement après. Le contact peut se retirer de la conversation à tout moment en répondant « STOP ».

Pour envoyer le message d'attestation d'adhésion via l'application mobile, suivez les étapes ci-dessous :

1. Accédez à l'écran Conversation.
2. Appuyez sur la bulle vocale dans le coin supérieur droit de l'application.



3. Tapez le numéro auquel vous souhaitez envoyer un SMS ou recherchez le nom du contact. Appuyez ensuite sur le numéro une fois terminé.
4. Le message d'inscription apparaîtra dans la zone de texte pour que vous puissiez le lire et le réviser. Si votre l'organisation le permet, vous pourrez peut-être personnaliser ce message. Continuez en personnalisant le message (comme indiqué ci-dessous) et cliquez sur la flèche bleue pour envoyer le message d'inscription. Si votre l'organisation ne vous permet pas de personnaliser le message, cliquez simplement sur la flèche bleue pour envoyez le message d'inscription tel quel. Remarque : le message d'inscription est limité à 160 caractères.
5. Jusqu'à ce que votre contact réponde Oui, la conversation affichera « Vous pouvez envoyer un SMS à ce numéro après avoir répondu OUI ».
6. Une fois que votre contact aura répondu Oui, vous pourrez alors lui envoyer un SMS.



Si le contact ne répond pas pendant 24 heures, vous pourrez renvoyer le message d'inscription, jusqu'à 5 fois au total.

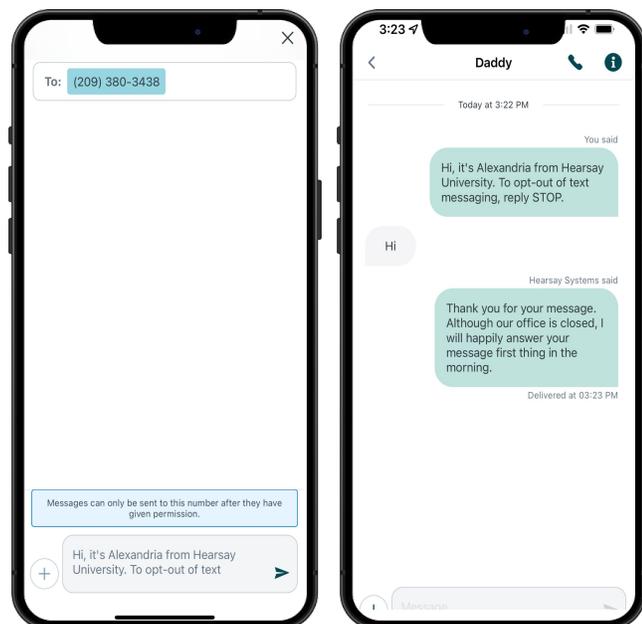
## Envoyer le texte d'attestation d'adhésion implicite

Une autre option disponible en fonction de la politique de conformité de votre organisation est la méthode d'adhésion implicite. Cela vous invite à envoyer d'abord le message d'inscription. Cependant, immédiatement après, vous pouvez commencer à envoyer des SMS à votre contact en utilisant votre propre langue personnalisée sans que le contact ait besoin de répondre OUI. Votre contact peut se retirer de la conversation à tout moment en répondant STOP.

Si un contact écrit STOP, Hearsay enverra un message en votre nom pour informer le contact que la communication a été interrompue. Cependant, le contact peut répondre à UNSTOP pour rétablir la communication, auquel cas Hearsay enverra un deuxième message en votre nom. Si le destinataire répond à GETINFO, un message sera envoyé avec un lien Web vers plus d'informations (ce lien est défini par votre organisation).

**Pour envoyer le message d'attestation implicite d'adhésion via l'application mobile, suivez les étapes ci-dessous :**

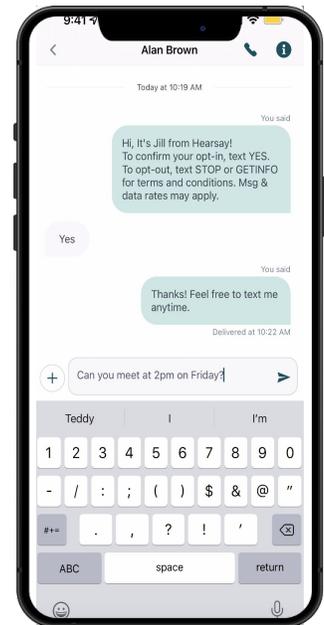
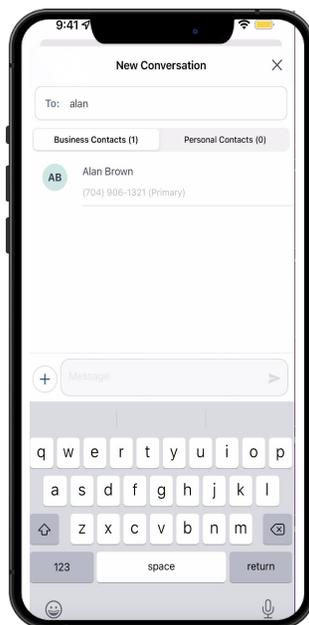
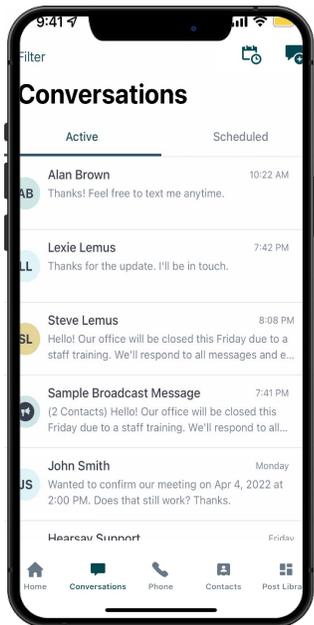
1. Accédez à l'écran Conversation.
2. Appuyez sur la bulle vocale dans le coin supérieur droit de l'application.
3. Tapez le numéro auquel vous souhaitez envoyer un SMS ou recherchez le nom du contact. Appuyez ensuite sur le numéro une fois terminé.
4. Le message d'attestation implicite d'adhésion apparaîtra dans la zone de texte pour que vous puissiez le lire et le réviser. Cliquez simplement sur la flèche bleue pour envoyer le message d'attestation implicite d'adhésion.
5. Vous pouvez commencer à envoyer des SMS au contact dès qu'un accusé de réception est confirmé (généralement moins de 2 secondes).



## Envoyer des messages texte

Pour envoyer un nouveau message texte dans l'application Hearsay Mobile :

1. Appuyez sur l'icône Bulle vocale et sélectionnez Message direct pour envoyer un message texte.
2. Vous serez invité à choisir un contact.
3. Une fois choisi, tapez votre message. Selon la politique de votre organisation, vous pourrez peut-être ajouter une photo, un lien ou votre carte de contact au message.
4. Pour envoyer le message, cliquez sur la flèche bleu sarcelle foncée.



## Envoyer des réponses rapides

Avec les réponses rapides, vous pouvez tirer parti des réponses générées automatiquement dans l'application en choisissant parmi trois messages générés automatiquement conçus pour vous aider à répondre rapidement et à poursuivre la conversation.

Pour utiliser les réponses rapides :

1. Une fois la réponse d'un contact reçue, vous pouvez choisir parmi trois messages générés automatiquement.
2. Cliquez sur la réponse rapide que vous souhaitez envoyer.
3. Le message sélectionné apparaîtra dans le champ de texte. Veuillez modifier et personnaliser le texte si vous le souhaitez.

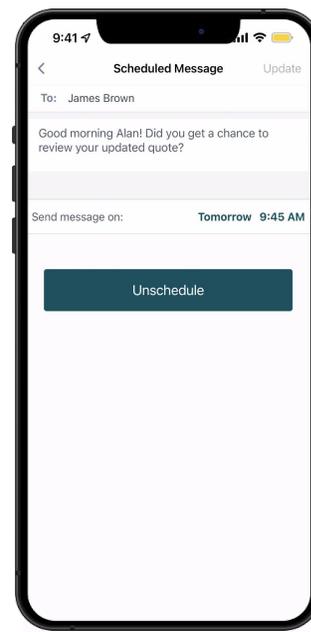
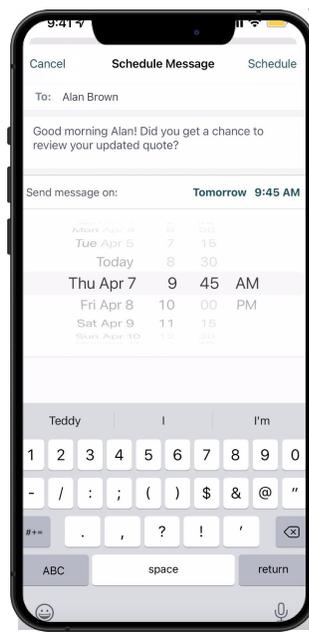
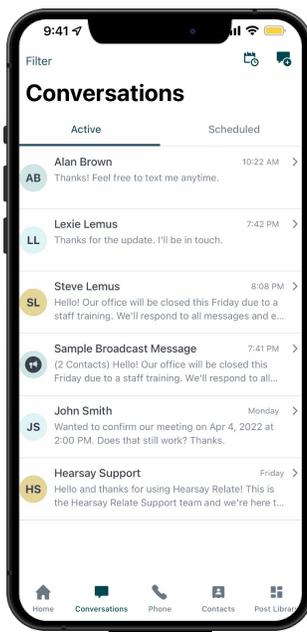
## Programmer des messages texte

Vous avez la possibilité d'envoyer un message texte immédiatement ou de planifier son envoi à une date et une heure que vous sélectionnez.

### Pour planifier un nouveau message texte dans l'application Hearsay Mobile :

1. Appuyez sur l'icône Calendrier à côté de l'icône de bulle pour planifier un message texte.
2. Vous serez invité à choisir un contact.
3. Une fois choisi, tapez votre message. Sélectionnez ensuite une date et une heure pour l'envoi du message texte.
4. Pour terminer, sélectionnez Planifier. Le message programmé apparaîtra lorsque vous cliquerez sur votre onglet Messages programmés.

Vous pouvez modifier un message texte programmé en l'ouvrant dans vos messages programmés. Cela vous permettra de modifier le texte, la date et l'heure du message. Vous pouvez également déprogrammer entièrement le message.



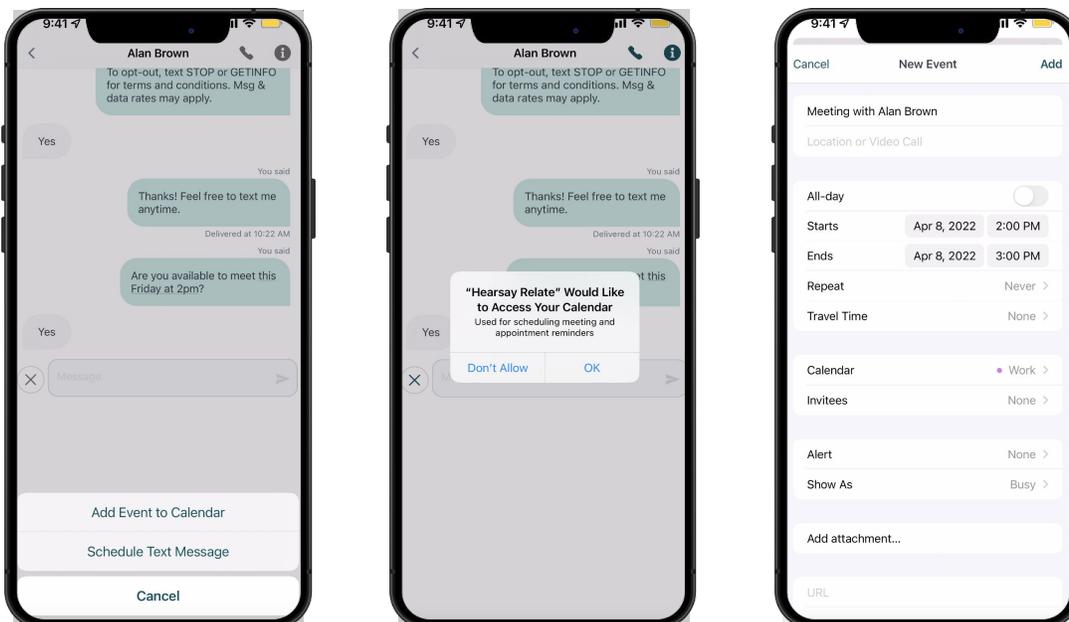
## Planifier un événement de calendrier

Lorsque vous utilisez l'application Hearsay Mobile, vous pouvez planifier des événements directement à partir d'une conversation. Hearsay détectera les messages texte incluant une date et une heure et soulignera ces informations spécifiques. En appuyant sur le texte souligné, Hearsay vous demandera de choisir entre :

- **Générer un événement de calendrier :** Hearsay ajoutera un événement au calendrier de votre téléphone mobile, comprenant le nom et le numéro de téléphone de votre contact, à la date et à l'heure spécifiées dans le texte souligné.
- **Planification d'un texte de rappel de réunion :** Hearsay présentera un message texte de rappel modèle rappelant à votre contact votre prochaine réunion, définie à la date et à l'heure soulignées.

### Pour ajouter un événement à votre calendrier :

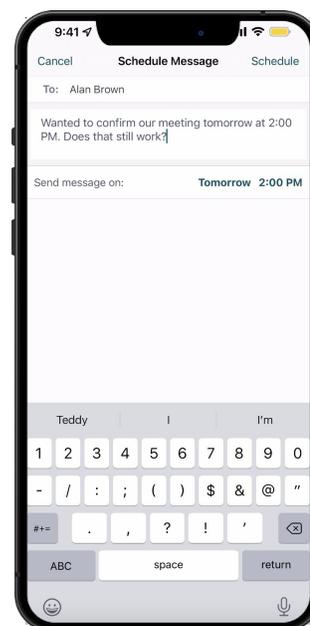
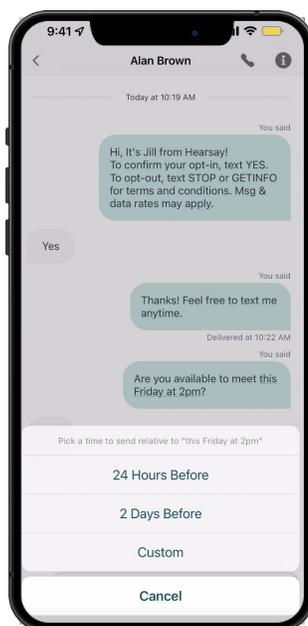
1. Ouvrez une conversation dans Hearsay Mobile. Le oui-dire détectera et soulignera les dates indiquées dans votre conversation. Le oui-dire distingue le contexte dans lequel la date est référencée, comme ce « vendredi », « ce vendredi » et « vendredi prochain ».
2. Appuyez sur la date soulignée et un menu apparaîtra. Appuyez sur Ajouter un événement au calendrier et Hearsay générera un rendez-vous sur l'application de calendrier native de votre téléphone, telle que iCal pour les utilisateurs d'iPhone.
3. Appuyez sur Ajouter pour terminer ce processus.



## Planifier un SMS de rappel

Pour planifier un SMS de rappel de réunion :

1. Ouvrez une conversation dans Hearsay Mobile. Le oui-dire détectera et soulignera les dates indiquées dans votre conversation.
2. Appuyez sur la date soulignée et un menu apparaîtra. Appuyez sur Programmer un message texte et choisissez une heure à envoyer par rapport à votre réunion.
3. Vous pouvez personnaliser le texte et appuyer sur Programmer pour terminer ce processus.

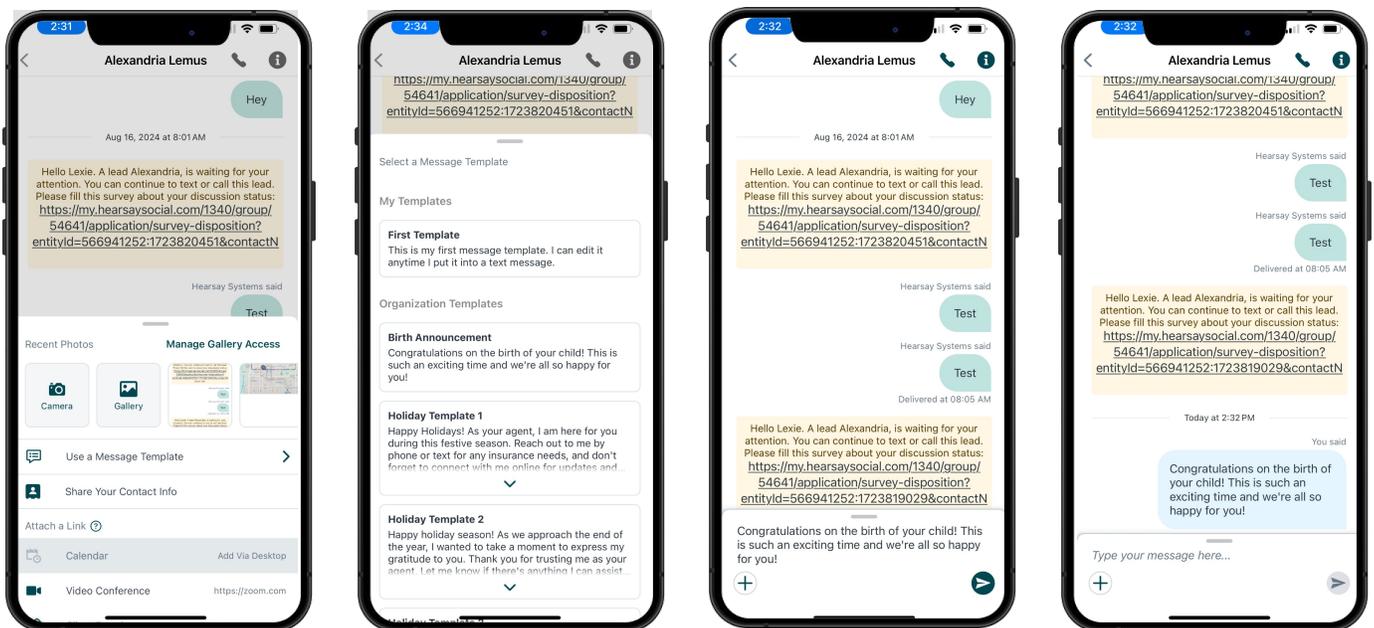


## Utiliser des modèles de messages

Il existe deux types de modèles de messages pouvant être utilisés dans les messages texte : les modèles de messages créés par l'administrateur et les modèles créés par l'utilisateur. Les modèles créés par l'utilisateur doivent être créés sur la plateforme Web avant d'être disponibles dans l'application.

### Pour utiliser un modèle de message :

1. Ouvrez une conversation dans Hearsay Mobile. Appuyez sur le signe plus, puis sélectionnez Utiliser un modèle de message.
2. Vous verrez vos modèles et modèles d'organisation. Appuyez sur le modèle que vous souhaitez utiliser et modifiez le texte.
3. Appuyez sur la flèche bleu sarcelle foncée pour envoyer.



## Envoyer des SMS en groupe

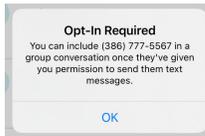
Les SMS de groupe vous permettent de créer et d'envoyer des messages à un groupe d'utilisateurs.

Quelques choses à savoir sur les SMS de groupe :

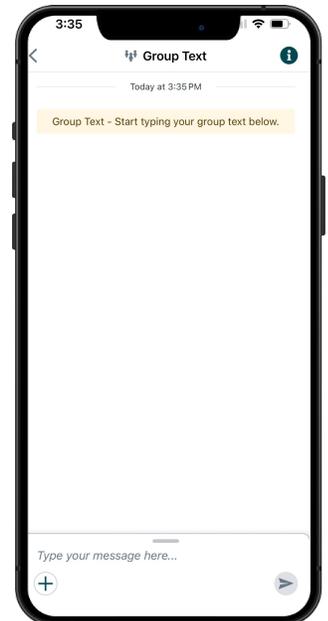
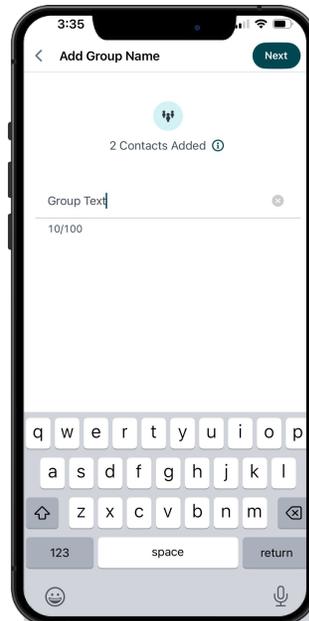
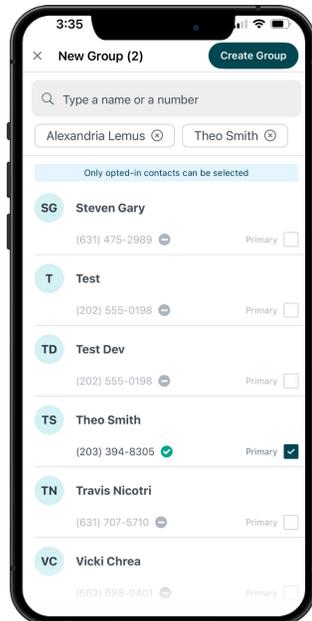
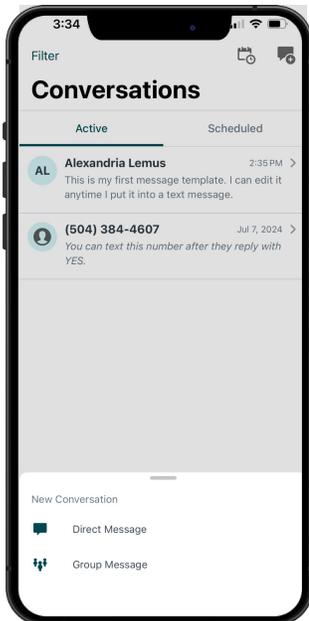
- Tous les numéros doivent être inscrits avant de créer le groupe
- Les membres du groupe ne peuvent pas être modifiés après la création du groupe

**Pour créer un texte de groupe :**

1. Accédez à l'onglet Conversations et appuyez sur la bulle bleu foncé en haut à droite. Sélectionnez ensuite Message de groupe.
2. Sélectionnez les membres du groupe. Si un numéro n'est pas encore inscrit, vous verrez une fenêtre contextuelle vous informant que l'inscription est requise.



3. Nommez le texte du groupe et cliquez sur Suivant. Vous pouvez désormais envoyer un message texte de groupe.

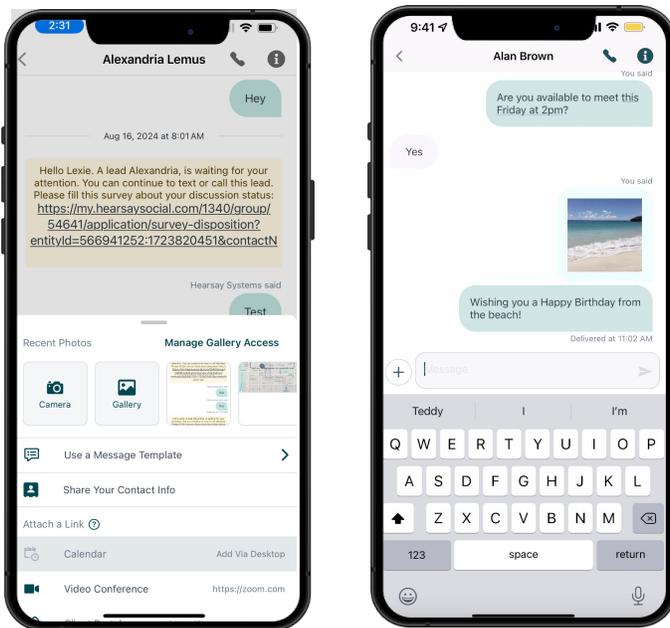


## Partager des images/pièces jointes dans des messages texte

Attirez l'attention de vos clients et établissez des relations avec du contenu visuellement attrayant comme des souhaits d'anniversaire, des captures d'écran de rapports et des photos de documentation. Vous pouvez envoyer des messages photo sortants via Hearsay Mobile en sélectionnant des photos dans votre pellicule ou en prenant une photo dans l'application. Vérifiez la politique de conformité de votre organisation concernant le type de pièces jointes que vous êtes autorisé à envoyer.

### Suivez ces étapes pour envoyer une pièce jointe via l'application mobile Hearsay :

1. Ouvrez une conversation et appuyez sur le **+** bouton en bas de l'écran.
2. Appuyez sur l'icône Appareil photo ou Galerie.
3. La pellicule de votre appareil sera affichée dans l'application, vous donnant la possibilité de choisir une photo à envoyer ou de commencer à prendre une photo, ou d'ouvrir la galerie de photos complète sur le téléphone en cliquant sur Toutes les photos.



### Notes importantes pour les utilisateurs :

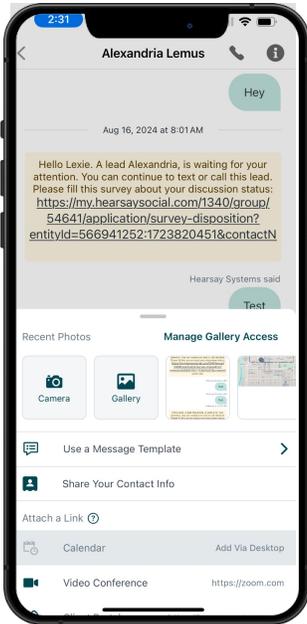
- Les utilisateurs ne peuvent envoyer que des images PNG ou JPEG (format standard pour les photos iOS et Android).
- Si la photo était une photo en direct, elle sera convertie en PNG lorsqu'elle sera importée sur la plateforme Hearsay.
- La quantité maximale de médias pouvant être envoyés est de 2 Mo.
- Si un utilisateur tente de joindre un type de fichier non pris en charge, comme une vidéo MP4, un message d'erreur lui conseillera d'essayer de joindre le fichier dans un format différent.

## Partager des liens à la demande dans des messages texte

Une fois que vous avez ajouté des liens via la page Compte de votre navigateur de bureau, vous pouvez les joindre aux messages texte envoyés via l'application Hearsay Mobile en suivant ces étapes :



1. Ouvrez une conversation et appuyez sur le bouton.
2. Choisissez l'un de vos liens enregistrés pour l'ajouter à votre message texte.

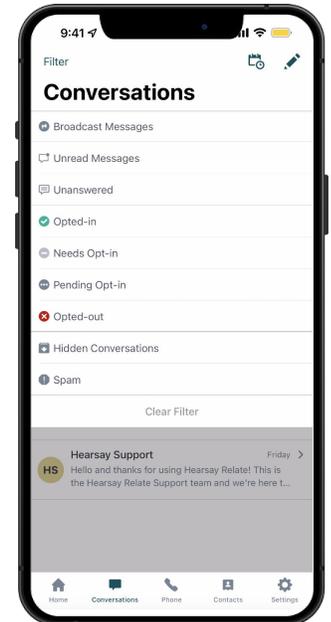


## Filtrer les conversations

Vous pouvez filtrer vos conversations dans Hearsay en appuyant sur Filtrer dans le coin supérieur gauche de l'onglet Conversations.

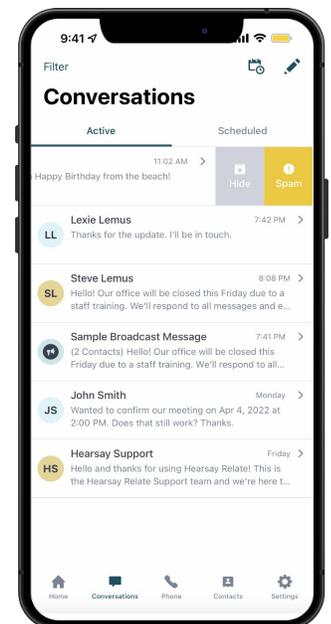
### Options de filtrage :

- **Diffusion** : messages envoyés à l'aide de la fonction de diffusion ; ceux-ci ne peuvent pas être créés sur l'application mobile mais vous pouvez répondre aux messages diffusés
- **Messages de groupe** : messages que vous avez créés et qui incluent des membres d'un groupe spécifique
- **Messages non lus** : messages que vous n'avez pas encore lus
- **Sans réponse** : messages que vous avez lus mais auxquels vous n'avez pas répondu
- **Opt-in** : Contacts qui ont répondu OUI à votre message d'opt-in
- **Nécessite une inscription** : contacts auxquels vous n'avez pas encore envoyé le message d'inscription
- **En attente d'inscription** : contacts qui n'ont pas encore répondu à votre message d'inscription
- **Désinscription** : contacts qui ont répondu STOP à votre message de désinscription
- **Conversations masquées** : conversations que vous avez configurées pour masquer et qui sont masquées de votre liste de conversations principale.
- **Spam** : conversations que vous avez définies comme spam et qui ne recevront plus de messages texte entrants du contact.



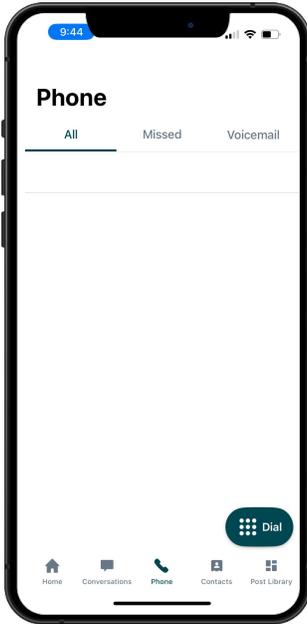
Pour marquer une conversation comme spam ou la masquer, accédez à l'onglet Conversations dans l'application mobile. En commençant par le côté droit d'une conversation, faites glisser votre doigt vers la gauche pour découvrir les étiquettes Masquer et Spam.

- **Marquer comme spam** : supprime la conversation de votre fenêtre Conversations et bloque tous les messages texte entrants du contact.
- **Masquer la conversation** : supprime la conversation de votre fenêtre Conversations.

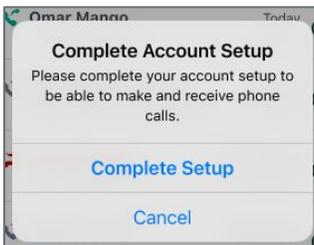


# Téléphone

En cliquant sur l'onglet Téléphone, vous ouvrirez votre journal d'appels dans l'application mobile. Si vous attendez toujours que votre numéro de téléphone fixe soit provisionné, vous verrez un message à l'écran vous en informant.



Si vous supprimez le numéro de téléphone de l'appareil connecté mais que des journaux d'appels sont toujours disponibles, vous pourrez voir le journal d'appels existant. Si vous cliquez sur un numéro dans le journal ou cliquez sur Composer, vous recevrez un message pour terminer la configuration de votre compte. Vous ne pourrez pas passer d'appel depuis l'application tant que vous n'aurez pas terminé la configuration.



En utilisant un numéro de téléphone dédié Hearsay Relate, les utilisateurs ont la possibilité de passer et de recevoir des appels téléphoniques directement depuis leur nouveau numéro.

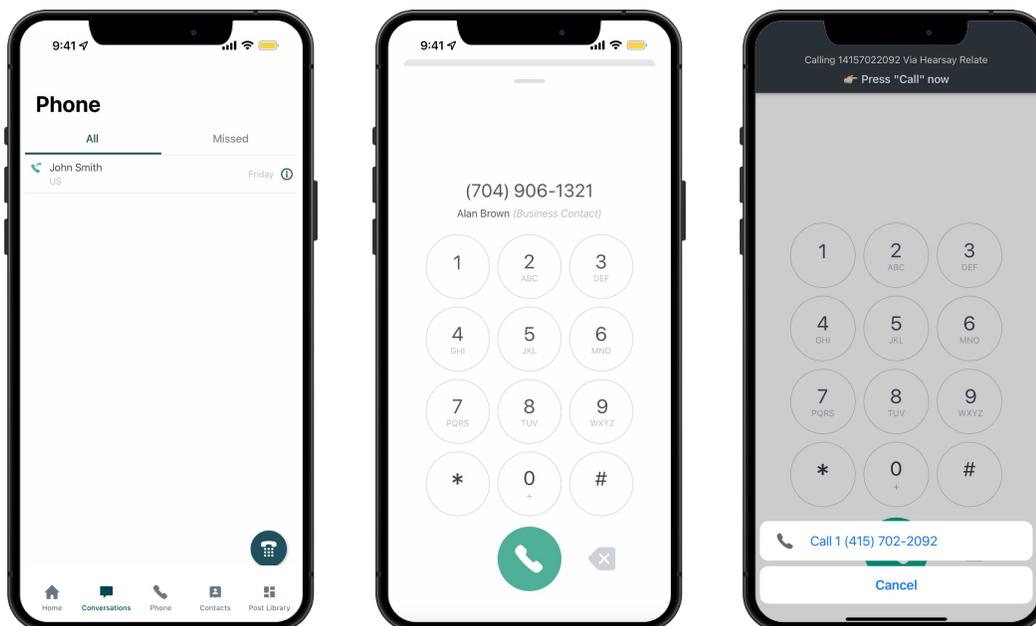
Pour passer un appel :

1. Appuyez sur le bouton Téléphone en bas de l'écran et cliquez sur l'icône du téléphone pour afficher le pavé numérique.
2. Composez le numéro que vous souhaitez appeler.
3. Appuyez sur l'icône verte du téléphone pour passer l'appel.
4. Appuyez sur Appeler.

## Vérifiez vos appels sortants/entrants

Pour consulter vos appels sortants/entrants, appuyez sur le bouton Téléphone en bas de l'écran.

- L'onglet Tous présente l'intégralité de votre historique d'appels téléphoniques.
- L'onglet Manqués affiche les appels reçus avec votre numéro Hearsay Relate mais sans réponse.

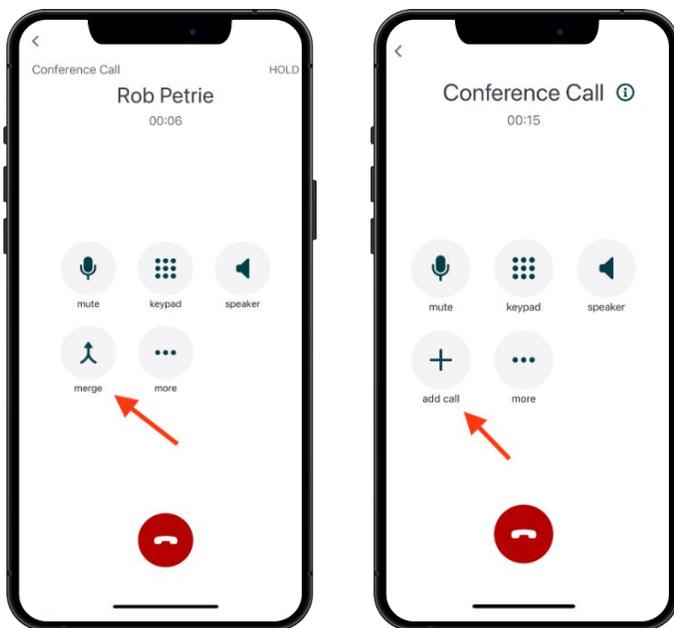


## Ajouter et fusionner des appels VoIP sortants

L'application Hearsay Mobile vous permet d'ajouter et de fusionner des appels sortants à partir de l'écran d'appel de l'application mobile. Cela permet aux commerciaux ou aux membres d'un foyer client de se joindre à un appel.

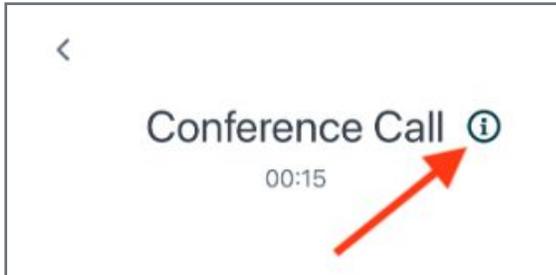
Pour fusionner un appel avec un appel sortant existant, appuyez sur Ajouter un appel et sélectionnez un numéro parmi vos contacts ou composez un nouveau numéro sur le clavier.

Une fois l'appel connecté, appuyez sur Fusionner. Vous pouvez le faire jusqu'à cinq fois pour ajouter jusqu'à six numéros au même appel.



Pour afficher ou supprimer des participants :

Sur iOS, appuyez sur le symbole i à côté de Conférence téléphonique.

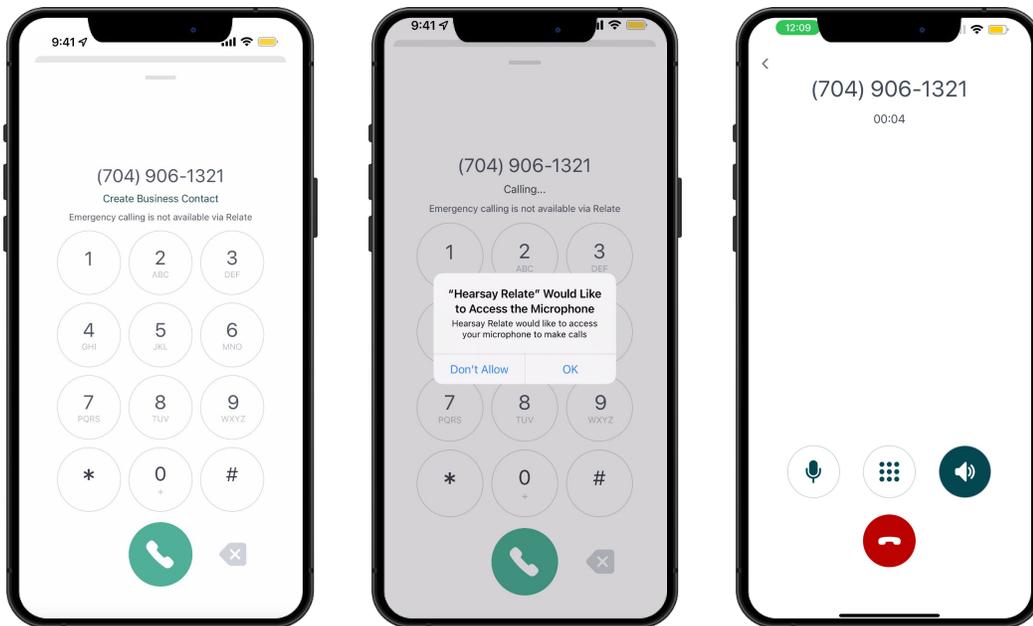


## Faire des ouï-dire sortants concernant des appels depuis un mobile (VoIP sortant)

Une fois cette fonctionnalité activée, les utilisateurs de l'application Hearsay Mobile peuvent passer des appels en utilisant la technologie VoIP. Les appels seront effectués via l'application mobile Hearsay. Remarque : Pour utiliser cette fonctionnalité, les utilisateurs doivent activer les autorisations du microphone pour l'application. Ces autorisations peuvent être trouvées dans les paramètres de votre appareil mobile.

Ouvrez l'application mobile et un appel peut être passé à partir de ces emplacements dans l'application :

1. Les coordonnées
2. Le clavier (saisie d'un numéro)
3. Appels récents/manqués
4. De la conversation



### FAQ sur les appels via VoIP

Q : La VoIP a-t-elle un effet sur l'identification de l'appelant sortant ?

R : Non, si la personne que vous appelez a enregistré votre numéro Relate en tant que contact, il apparaîtra avec cette information dans vos appels récents. Sinon, l'appel apparaîtra simplement avec votre numéro Relate et aucune autre information de contact.

Q : Puis-je naviguer vers d'autres endroits sur mon téléphone pendant un appel en cours ?

R : Oui, mais la fermeture complète de l'application Relate mettra fin à l'appel.

## Répondre aux oui-dire entrants concernant les appels depuis un mobile (VoIP entrant)

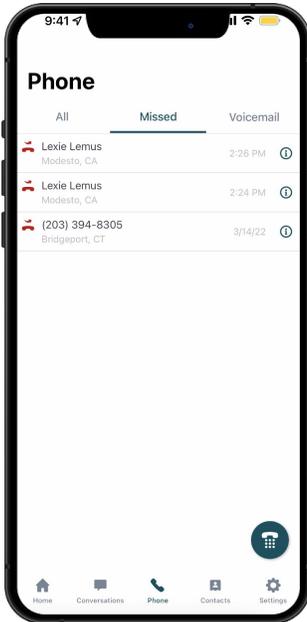
Les utilisateurs de l'application Hearsay Mobile avec cette fonctionnalité activée peuvent recevoir des appels via la technologie VoIP. Cela inclut également une identification de l'appelant remaniée, à la fois fiable et facile à utiliser. Lorsqu'ils sont activés, les appels sont répondus via l'application Hearsay Mobile. Les appels entrants actifs apparaîtront avec le nom ou le numéro du contact et un sous-titre Hearsay Audio avec le logo Hearsay. Ces appels ont leur propre sonnerie et son de notification uniques.



Les appels manqués apparaîtront sous forme de notifications push sur l'écran verrouillé ou lors de l'utilisation de l'appareil.



Les appels manqués apparaîtront également dans les journaux d'appels natifs sur iOS et appuyer sur un appel manqué ouvrira Hearsay Mobile. Un appel manqué sur Android n'apparaîtra pas dans les journaux d'appels natifs, juste sous forme de notification push et dans Hearsay Mobile. Dans l'application Hearsay Mobile, les appels manqués apparaîtront dans



## FAQ sur la réception d'appels via VoIP

Q : Lorsque j'utilise la VoIP, que se passe-t-il si je suis déconnecté de l'application Hearsay Mobile et que je reçois un appel ?

R : Si vous êtes déconnecté, vous ne devriez pas recevoir l'appel ni la notification push pour l'appel.

Q : Lorsque j'utilise la VoIP, que se passe-t-il si je suis actuellement actif dans un espace de travail et qu'un appel arrive vers un autre espace de travail ? (Pour les utilisateurs multi-espaces de travail)

R : Vous devriez toujours recevoir l'appel même si vous vous trouvez dans un autre espace de travail. Les notifications push pour les appels sont liées à l'ID utilisateur et non à l'espace de travail. Lorsque vous répondez à l'appel, l'application s'ouvre dans cet espace de travail.

Q : Puis-je ajouter quelqu'un à mon appel en cours ? (fusion d'appels)

R : Pas pour le moment.

Q : Pendant que je suis en communication avec Relate, puis-je recevoir d'autres appels ?

R : Oui.

**Remarque :** Nous ne traitons pas les appels au 911 provenant de Hearsay avec VoIP. Lorsque vous appelez le 911, le message suivant sera diffusé : « Les appels d'urgence ne sont pas disponibles via oui-dire. Veuillez utiliser un autre moyen pour contacter le 911. »

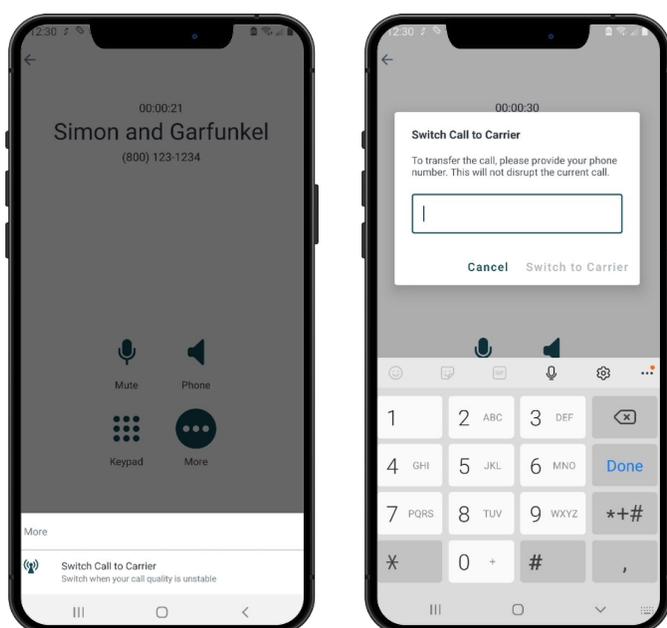
## Basculer un appel VoIP vers le cellulaire

Les utilisateurs de Hearsay Relate qui ont activé la VoIP peuvent transférer de manière proactive un appel VoIP vers leur téléphone mobile sans interrompre la conversation. Le transfert transparent de l'appel vers votre opérateur de téléphonie mobile contribue à améliorer les problèmes de qualité des appels VoIP dus à une connexion Internet lente ou instable.

À partir d'un appel VoIP mobile Hearsay, « Basculer l'appel vers l'opérateur » lance un appel entrant pour passer rapidement au cellulaire sans en avertir l'autre appelant.

Pour transférer un appel VoIP vers un cellulaire :

1. Sur l'écran d'appel VoIP, cliquez sur Plus (...)
2. Cliquez sur Basculer l'appel vers l'opérateur. Saisissez votre numéro de téléphone mobile, puis répondez à l'appel entrant sur votre téléphone mobile pour poursuivre la conversation. Remarque : Après avoir transféré votre premier appel, votre numéro de téléphone mobile est enregistré et vous n'avez pas besoin de le saisir à nouveau.



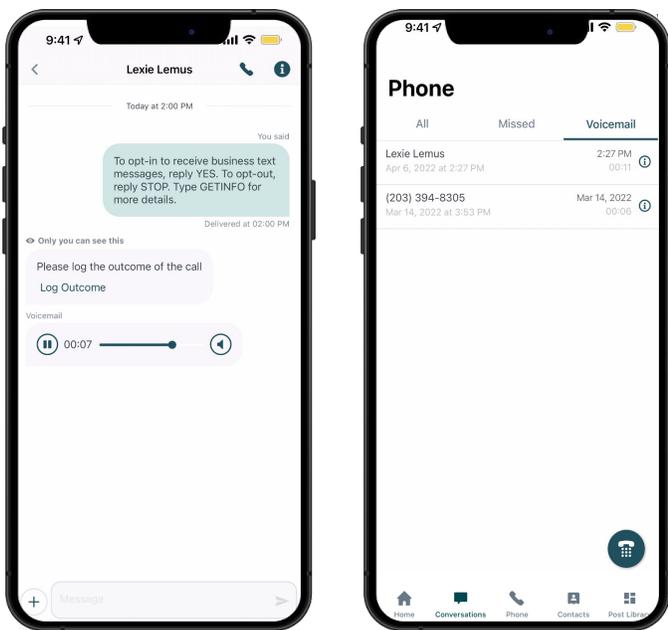
Cette fonctionnalité n'est compatible qu'avec les numéros de téléphone américains. Votre organisation doit avoir activé la VoIP pour utiliser cette fonctionnalité.

## Messagerie vocale intégrée à l'application

Les utilisateurs de l'application Hearsay Mobile avec la messagerie vocale activée peuvent écouter un message vocal directement à partir d'une conversation Relate ainsi que de la liste de messagerie vocale. La messagerie vocale intégrée à l'application augmente la productivité et améliore l'expérience client en permettant à n'importe quel membre de l'espace de travail de répondre aux messages vocaux.

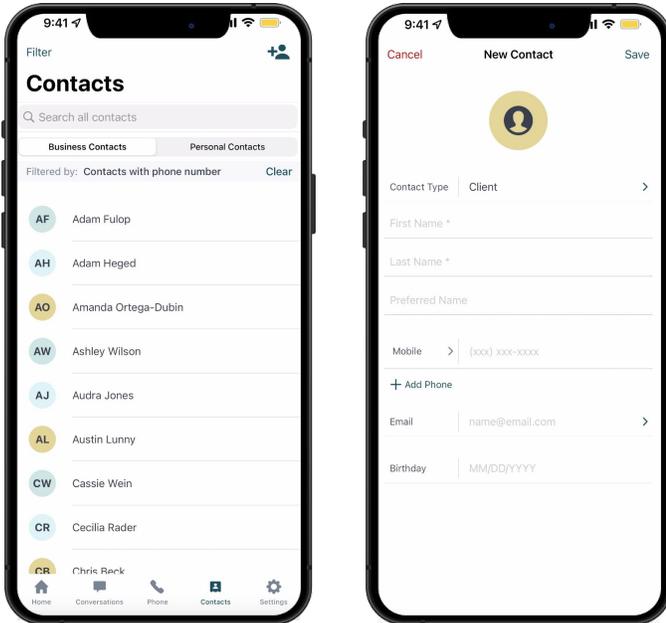
Lorsque la messagerie vocale est activée et que vous recevez un appel entrant, le téléphone sonne pendant environ 40 secondes, puis passe à la messagerie vocale si personne ne répond. L'appelant entendra soit le message d'accueil standard, soit le message d'accueil personnalisé (si défini). Après avoir manqué un appel entrant, le message vocal apparaîtra désormais dans la conversation ainsi que dans la liste des messages vocaux. Cette liste peut être trouvée en accédant à l'onglet Téléphone et en sélectionnant Messages vocaux dans la barre de navigation supérieure.

Chaque fois qu'un message vocal est reçu, une notification push apparaîtra sur votre appareil mobile pour vous informer que vous avez un nouveau message vocal

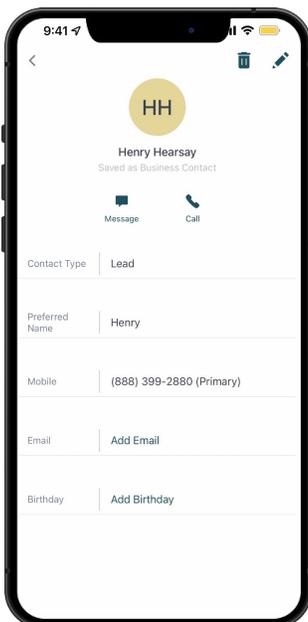


# Contacts

Les contacts peuvent être ajoutés individuellement dans l'application Hearsay Mobile. Vous devrez cliquer sur l'onglet Contacts, puis cliquer sur l'icône pour ajouter une personne. Saisissez les informations et enregistrez le contact. Assurez-vous d'accorder l'autorisation Contacts dans l'onglet Contacts personnels.



Une fois que vous avez ajouté un contact, vous pouvez lui envoyer un SMS et l'appeler directement depuis la vue Contact. Vous pouvez également modifier le contact en sélectionnant l'icône en forme de crayon dans le coin supérieur droit de l'application.

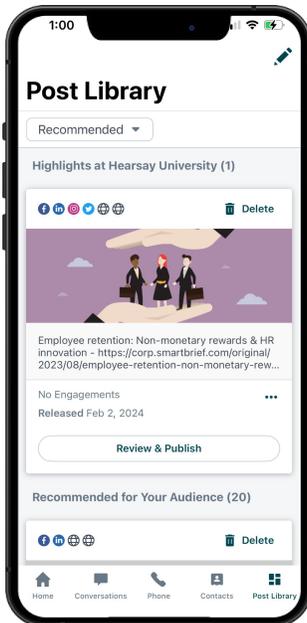


# Bibliothèque de messages

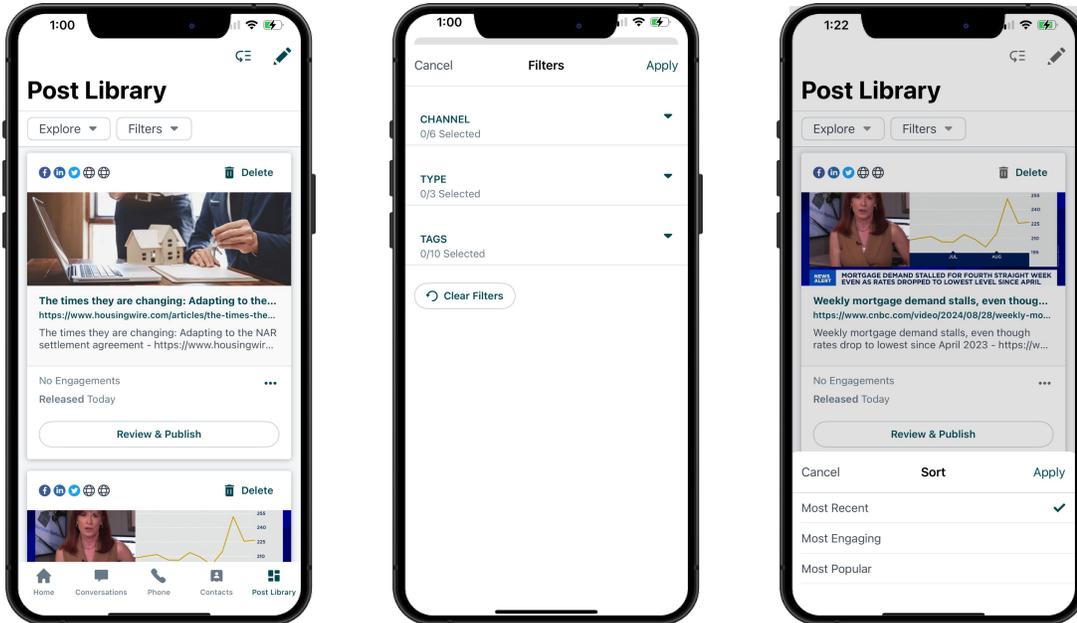
L'onglet Bibliothèque de publications de l'application Hearsay Mobile affichera par défaut le contenu recommandé trié selon les catégories suivantes :

- **Points forts** : contenu épinglé par les administrateurs de votre organisation
- **Recommandé pour votre public** : contenu le plus susceptible de susciter un engagement élevé auprès de votre public
- **En fonction de vos intérêts** : - contenu récemment ajouté par les créateurs de contenu de votre organisation.
- **Le plus récent** : contenu le plus récemment ajouté à la bibliothèque de publications
- **Le plus engageant** : contenu qui suscite de l'engagement lorsqu'il est partagé par vos pairs.
- **Populaire auprès de vos pairs** : contenu que vos pairs partagent le plus.

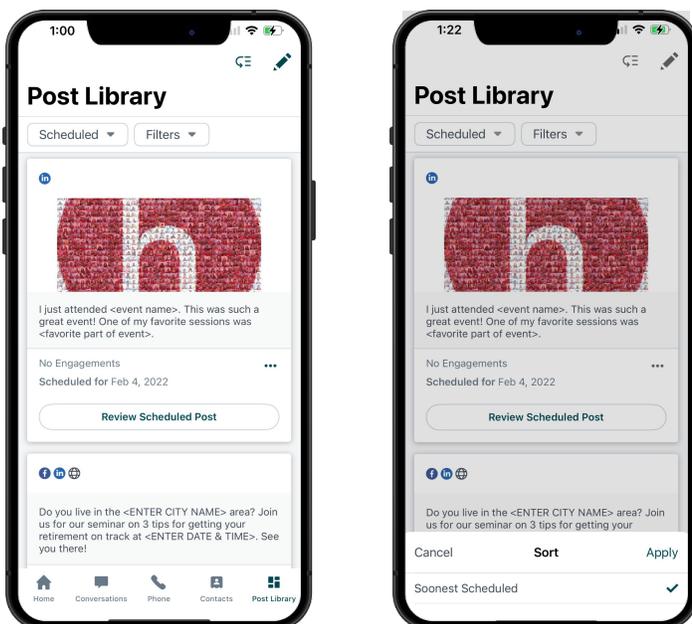
Appuyez sur Voir tout pour afficher toutes les publications de la catégorie. Une fois que vous avez localisé un article à publier, sélectionnez Réviser et publier.



Vous pouvez modifier le filtre sur l'onglet Explorer et utiliser les options de filtre pour localiser le contenu. Vous pouvez également appuyer sur l'icône Trier en haut à droite pour voir rapidement le contenu le plus récent, le plus engageant et le plus populaire à partir de l'onglet Explorer.

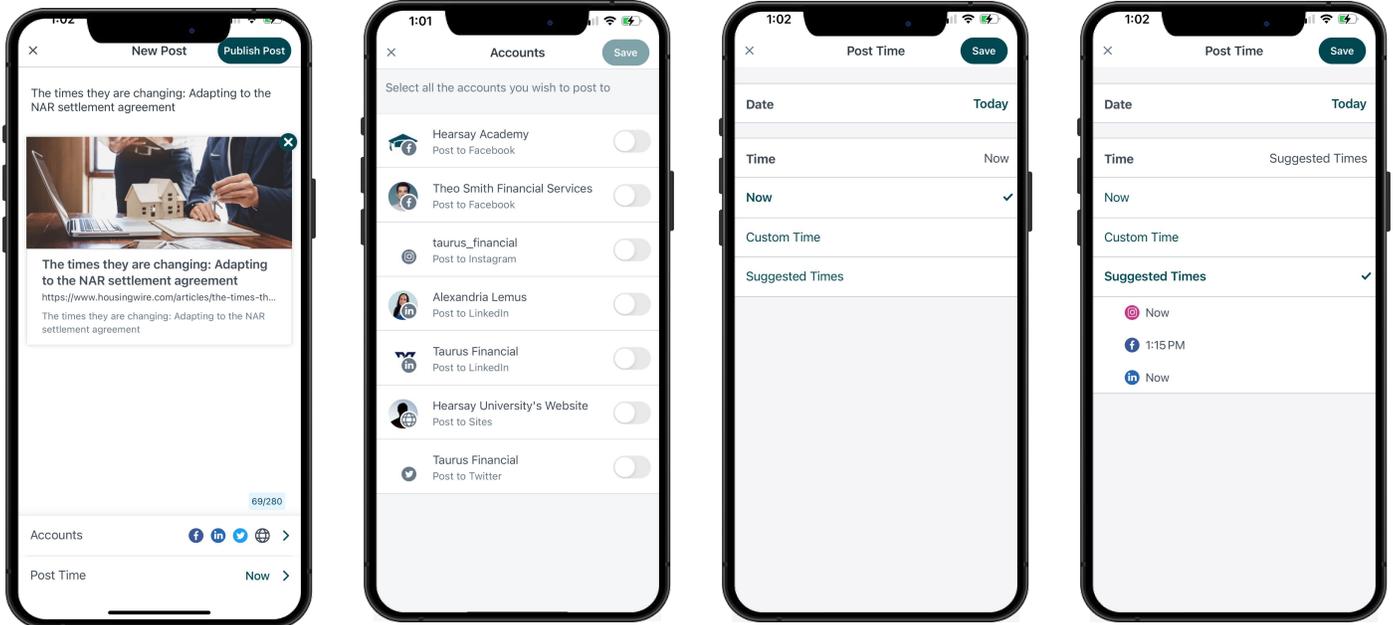


Le troisième élément du menu déroulant consiste à afficher le contenu programmé. Cela vous permet de voir le contenu et les dates de publication. Vous pouvez utiliser l'icône Trier pour trier par ordre programmé le plus tôt. Vous avez la possibilité de consulter et de modifier le contenu programmé en appuyant sur Vérifier la publication programmée.

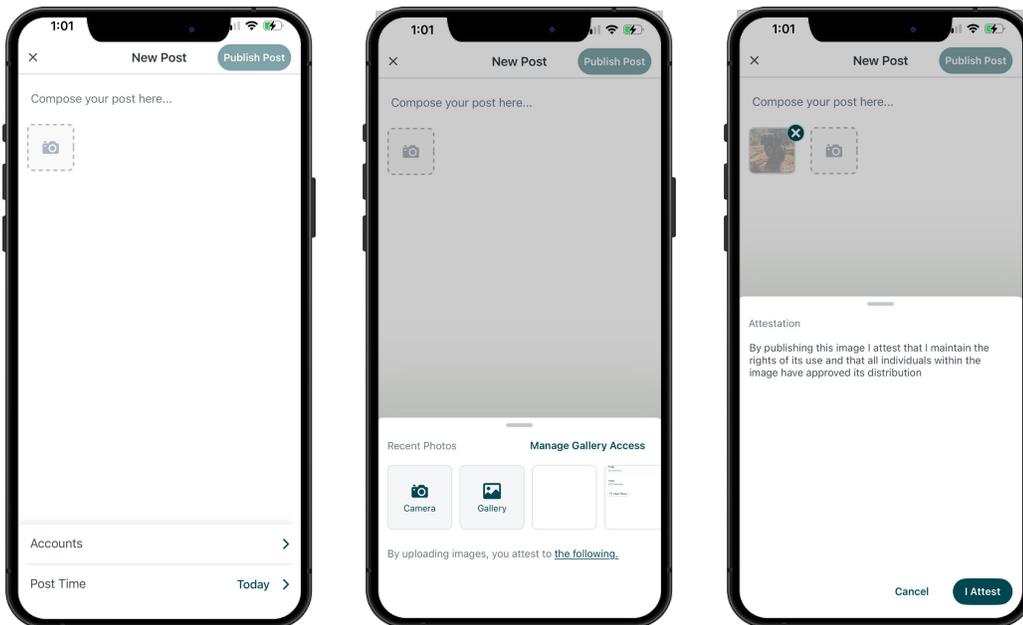


## Publication de contenu

Pour publier le contenu suggéré à partir de la bibliothèque de publications, vous appuyez sur l'une des cartes de contenu. Si votre organisation le permet, vous pouvez modifier la légende en haut. En bas de l'écran, vous avez la possibilité de sélectionner les comptes sur lesquels vous souhaitez publier et l'heure de publication. Lorsque vous appuyez sur Heure de publication, vous pouvez identifier la publication maintenant ou identifier une heure personnalisée ou des heures suggérées.



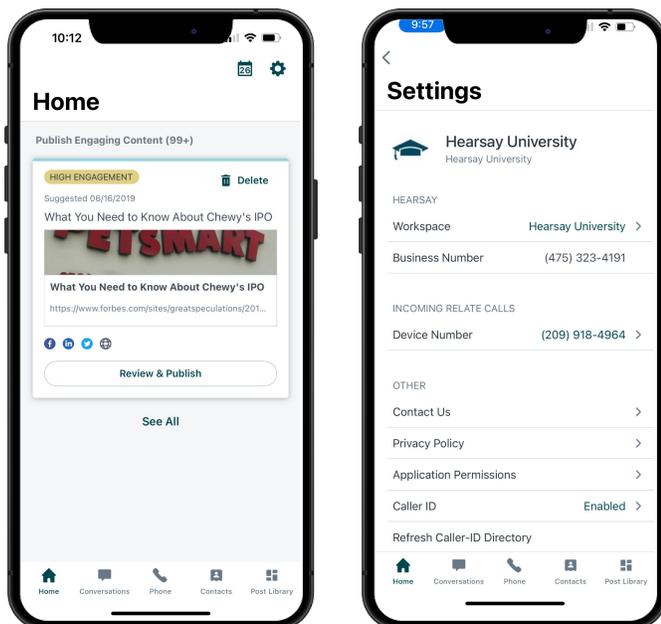
Pour publier du contenu original, vous appuyerez sur l'icône en forme de crayon en haut à droite. Tout comme sur le Web, vous pouvez ajouter l'URL d'un site Web pour créer une carte récapitulative ou télécharger vos propres images. Si vous téléchargez une ou plusieurs images, vous devrez attester que vous détenez les droits sur l'image. Vous pouvez ajouter votre légende. Tout comme pour le contenu suggéré et modifié, vous sélectionnez les comptes et l'heure de publication. En fonction des paramètres de votre organisation, vous devrez peut-être demander une approbation avant que le contenu puisse être publié. Sinon, vous aurez la possibilité de publier la publication.



# Paramètres

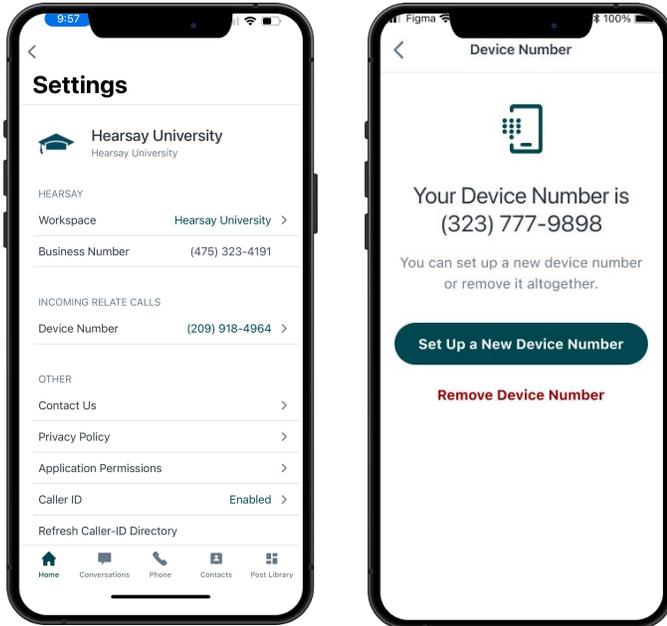
L'onglet Paramètres vous montre des informations sur votre compte. Pour accéder à vos paramètres, appuyez sur l'icône d'engrenage en haut à droite de votre écran d'accueil. Vous pouvez trouver les éléments suivants dans cet onglet en fonction de ce que votre organisation a activé :

- **Espace de travail** : les espaces de travail Hearsay ne peuvent contenir qu'un seul numéro de téléphone Hearsay Relate à la fois. Si vous disposez de plusieurs numéros Hearsay Relate, il est probable que vous disposiez de plusieurs espaces de travail Hearsay.
  1. Pour basculer entre les espaces de travail, appuyez sur Espace de travail.
  2. Choisissez l'espace de travail souhaité pour basculer vers le numéro Hearsay Relate associé.
- **Numéro d'entreprise** : il s'agit du numéro que vous utilisez actuellement avec votre compte Hearsay Relate. Il s'agit du numéro que vos contacts voient lorsque vous leur envoyez un SMS.
- **Numéro d'appareil** : il s'agit de votre numéro de téléphone portable et vous permet d'utiliser les fonctionnalités d'appel/voix de Hearsay.
- **Contactez-nous** : vous permet d'envoyer un message au support Hearsay.
- **Politique de confidentialité** : vous redirige vers la politique de confidentialité de Hearsay sur le site officiel de l'entreprise.
- **Autorisations d'application** : vous redirige vers les applications auxquelles vous avez accordé l'accès à Hearsay.

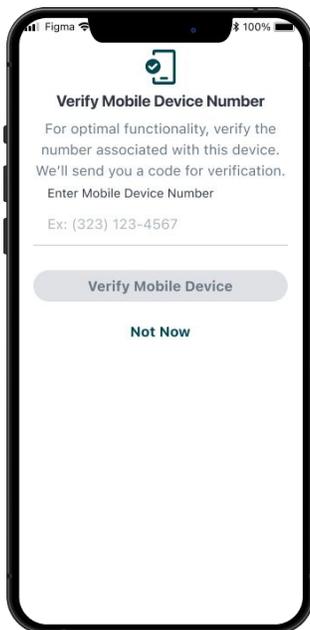


## Modifier ou supprimer votre numéro d'appareil

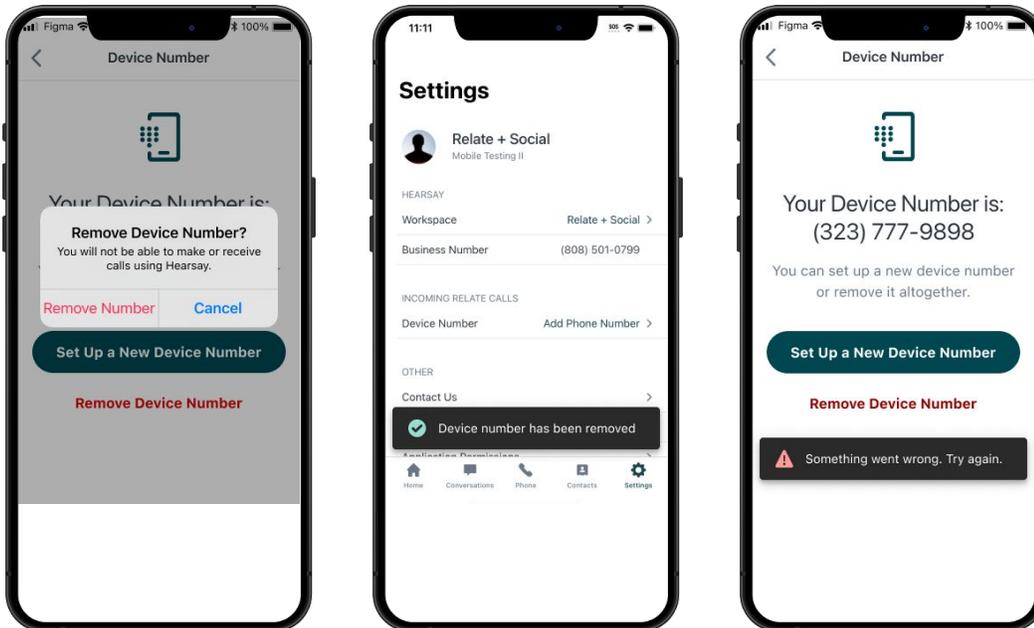
1. Pour modifier ou supprimer votre numéro d'appareil, vous accédez à votre onglet Paramètres. Cliquez sur le numéro de l'appareil bleu surlé. Cela ouvrira l'écran suivant pour configurer un nouveau numéro d'appareil ou pour supprimer le numéro d'appareil actuel.



2. Cliquez sur Configurer un nouveau numéro d'appareil pour mettre à jour le numéro de l'appareil mobile connecté. Cela lancera le même processus qu'à la page 20.



3. Cliquez sur Supprimer le numéro de périphérique pour supprimer complètement le numéro de périphérique connecté. Si le numéro est supprimé avec succès, vous recevrez une confirmation et le numéro de l'appareil affichera désormais une option pour Ajouter un numéro de téléphone. Si cela n'a pas réussi, vous verrez une erreur.

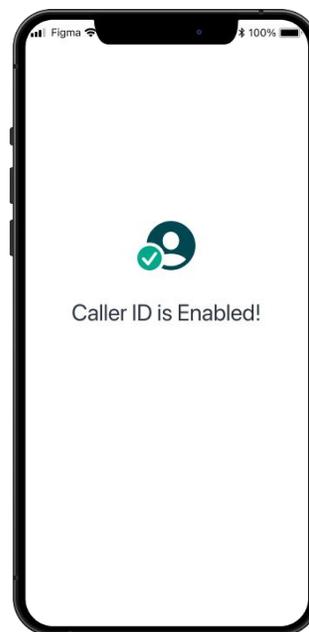
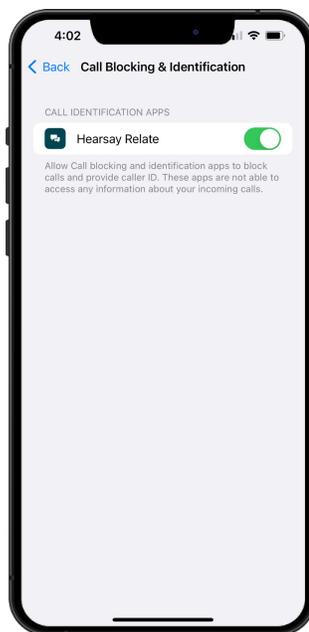
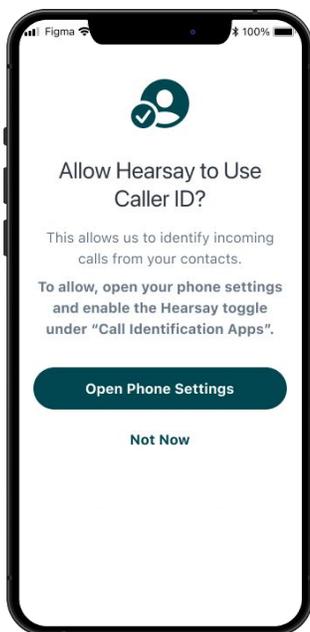


## Autorisations

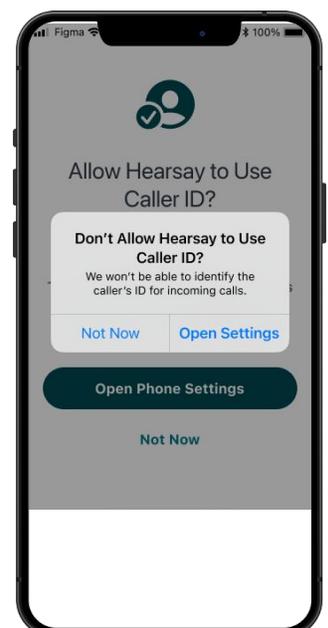
Il existe un certain nombre d'autorisations différentes dans l'application mobile qui optimiseront votre expérience Hearsay.

### Identification de l'appelant

1. Pour activer l'identification de l'appelant, appuyez sur Ouvrir les paramètres du téléphone. Vous devrez ouvrir les paramètres de votre téléphone, cliquer sur Téléphone, puis cliquer sur Blocage et identification des appels.
2. S'il n'est pas déjà vert, faites basculer le curseur pour autoriser Hearsay Mobile à fournir l'identification de l'appelant. Appuyez sur le bouton Retour pour revenir à l'application mobile et vous recevrez la confirmation que l'identification de l'appelant est activée.

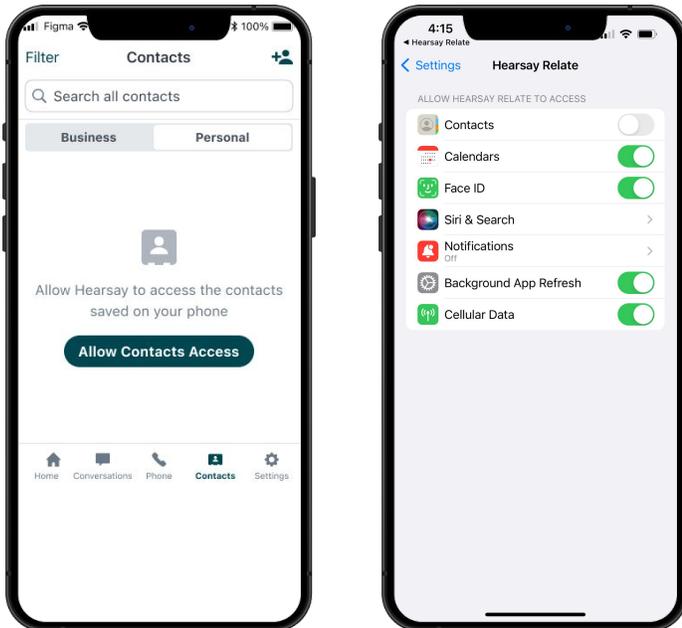


Si vous sélectionnez Pas maintenant, vous serez redirigé vers l'écran Onglet Accueil. Vous pouvez cliquer sur Paramètres à tout moment pour déclencher l'invite pour ouvrir les paramètres de votre téléphone.



## Contacts

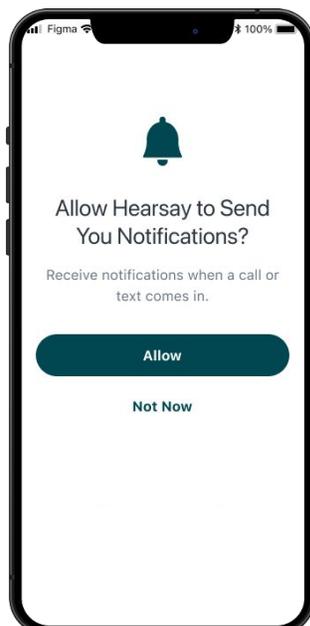
Lorsque vous appuyez sur l'onglet Contacts, vous aurez la possibilité d'accéder à tous les oui-dire pour accéder aux contacts sur votre appareil. Appuyez sur Autoriser l'accès aux contacts pour ouvrir les autorisations sur votre appareil. Vous pouvez faire basculer le curseur vers la droite pour permettre à l'application d'accéder à vos contacts.



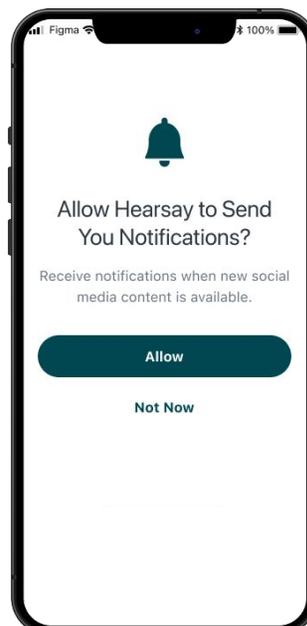
## Notifications

Vous pouvez activer les notifications pour l'application mobile afin de recevoir des alertes en cas de nouvelle activité. Si cette option est activée, vous recevrez des notifications Push sur l'écran de verrouillage de votre appareil mobile. Cela peut être désactivé dans la section des paramètres et des notifications de votre téléphone mobile.

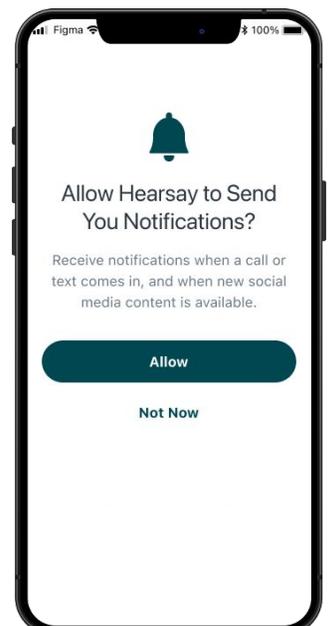
### Relate seulement



### Social uniquement



### Relate + Social



## Sécurité du code PIN biométrique et intégré à l'application

Pour protéger votre compte en cas de compromission de votre téléphone mobile, Hearsay Mobile ajoute une couche de sécurité sous la forme d'un code PIN, d'une empreinte digitale ou d'une identification faciale. L'enregistrement de ces caractéristiques est associé à votre appareil uniquement et n'est pas stocké par l'application Hearsay Mobile.

Pour déverrouiller l'application, l'application mobile exploitera la méthode de sécurité préférée de l'appareil mobile (reconnaissance faciale, empreinte digitale ou code PIN) pour fournir un accès quasi instantané aux conversations sécurisées.

### Il existe deux formes de protection de sécurité :

- **Biométrique** : Il s'agit d'un processus de sécurité qui s'appuie sur les caractéristiques biologiques uniques d'un individu pour vérifier que cette personne est un utilisateur enregistré et approuvé sur l'appareil pour déverrouiller une application.
- **Code PIN intégré à l'application** : il s'agit d'un code lié à une application sur un appareil spécifique. Par exemple, si vous utilisez Hearsay Mobile sur deux appareils différents et que le code PIN intégré est activé, chaque appareil mobile aura un code PIN différent.

### FAQ sur la sécurité des broches biométriques et intégrées à l'application :

Q : Peut-on combiner la sécurité par code PIN et biométrie ?

R : Pas pour le moment.

Q : Si la biométrie échoue, peut-on définir un code PIN comme solution de secours ?

R : Non, l'agent/conseiller doit utiliser la biométrie pour déverrouiller l'application. Sinon, ils devront se connecter à l'application avec leurs identifiants.

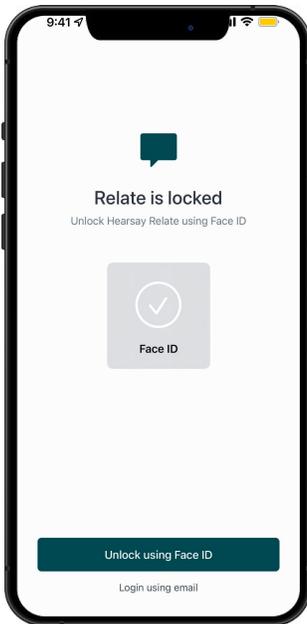
Q : Où sont stockées les données biométriques d'un utilisateur ?

R : Les données biométriques ne sont pas stockées par Hearsay. Les données biométriques sont stockées sur l'appareil. Le propre appareil du conseiller valide si l'analyse biométrique correspond ou non à ce qu'il a enregistré (qu'il s'agisse d'une empreinte digitale ou d'un FaceID). Si l'analyse correspond, elle renvoie un Oui et l'application se déverrouille ; s'il renvoie un non, l'application ne se déverrouille pas. Si le déverrouillage biométrique échoue le nombre maximum de fois (3 fois sur iOS, 5 fois sur Android), l'utilisateur devra se connecter à Hearsay par e-mail.

## Biométrie

Si votre organisation active la biométrie, lors de l'ouverture de l'application Hearsay Mobile, vous serez invité à sécuriser votre reconnaissance biométrique. Les utilisateurs devront accorder l'autorisation pour FaceID ou TouchID (en fonction du modèle de leur appareil).

Lorsqu'un délai d'inactivité se produit et que l'application Hearsay Mobile est ouverte, vous serez invité à déverrouiller l'application à l'aide de la méthode biométrique disponible sur votre appareil.



## Code PIN intégré à l'application

Si votre organisation active le code PIN intégré à l'application, il vous sera demandé de le configurer sur votre appareil iOS ou Android la prochaine fois que vous lancerez l'application Hearsay Mobile.

- Vous devrez définir un code PIN à 4 chiffres que vous utiliserez pour déverrouiller l'application et qui doit être saisi deux fois pour le définir.
- Lorsqu'un délai d'inactivité se produit, vous serez invité à déverrouiller l'application à l'aide du code PIN à 4 chiffres que vous avez défini.

Si la connexion mobile échoue, vous devrez vous connecter par e-mail et réinitialiser votre code PIN à 4 chiffres. Vous ne pourrez pas utiliser vos codes PIN précédemment utilisés.

Si le téléphone ne dispose pas de capacités biométriques (anciens appareils Android, par exemple), un code PIN ou un schéma sera utilisé pour déverrouiller l'application Hearsay Mobile.