



Unifunl.io

MANUEL DU COMMERÇANT

Guide complet

Configurer et exploiter votre agent commercial IA

Sommaire

1. Bienvenue sur Unifunl	2
2. Vue d'ensemble de la plateforme	3
3. Configuration en 6 étapes	4
4. Boutique, intégrations et catalogue	5
Plateformes supportées	5
Le catalogue produits	6
5. Canaux de messagerie	8
6. WhatsApp Business	11
Modèles de messages	11
7. Configurer votre agent IA	13
General Information	13
Agent Behavior	15
Copilot	17
Tester et activer	18
8. La boîte de réception	20
9. Commandes et livraison	23
10. Mode Services : réservations et ressources	26
Activer le mode Services	26
Les ressources	27
Les réservations	30
11. Support et tickets	36
12. Leads et CRM	39
Les téléphones collectés	41
13. Relances automatiques	42
14. Campagnes WhatsApp	44
Les trois types de campagne	44
Choisir l'audience	46
Lire les résultats	47
15. Publicités Meta : l'API Conversions	50
Ce que fait l'intégration	50
Où cela se configure	50
16. Administration de l'espace	53
Équipe et rôles	53
Crédits, plans et facturation	53
Sécurité et données	55
API et développeurs	56
17. Dépannage	58
18. FAQ complète	61
19. Glossaire	65
20. Checklist de démarrage	67

1 Bienvenue sur Unifunl

Unifunl est votre agent commercial IA. Il discute avec vos clients, recommande vos produits, prend les commandes et qualifie vos prospects, 24h/24, sur tous vos réseaux (WhatsApp, Instagram, Messenger, TikTok, widget web), en derja, français, arabe et anglais.

Ce manuel couvre la configuration initiale, l'utilisation au quotidien, les relances et campagnes, l'administration de l'espace et le dépannage.

Comment lire ce manuel

Si vous démarrez, suivez le chapitre 3 : six étapes, environ quinze minutes. Les chapitres 4 à 7 les détaillent. Les chapitres 8 à 11 couvrent le travail quotidien, les chapitres 12 et 13 les fonctions de croissance, le chapitre 14 l'administration. Les chapitres 15 à 18 servent de référence.

Interface en anglais, manuel en français. La console commerçant est aujourd'hui en anglais. Dans ce manuel, chaque libellé français est suivi du libellé exact affiché à l'écran, en italique — par exemple « Paramètres → Canaux » (*Settings → Channels*).

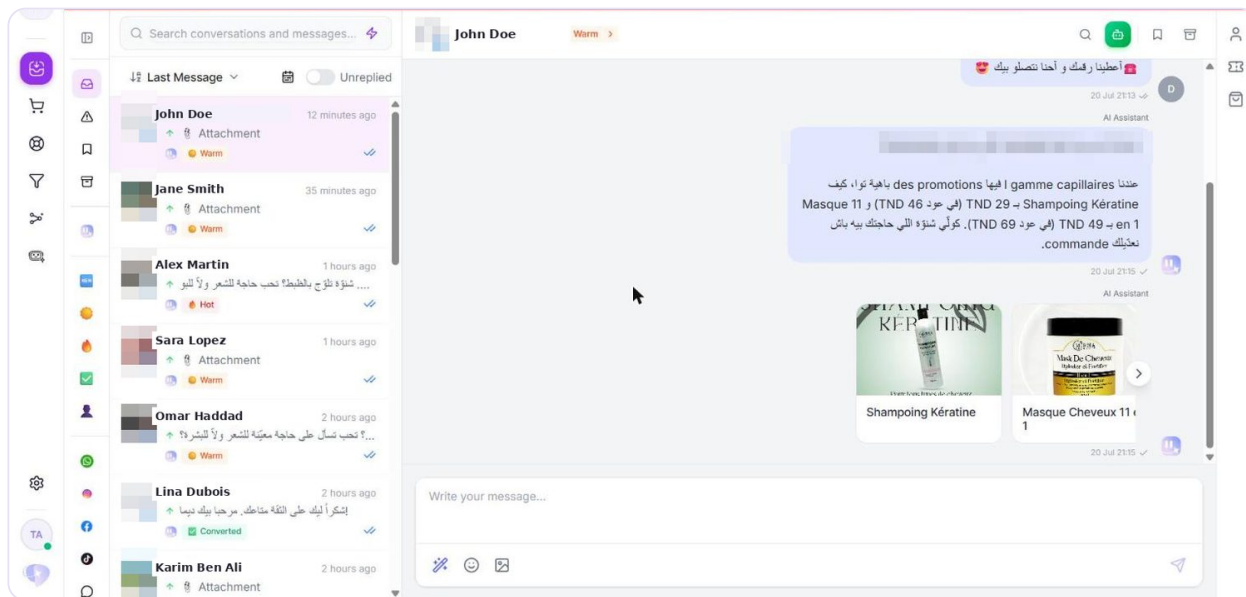
Ce que fait l'agent

Fonction	Détail
Il répond	Dans la langue du client, avec la personnalité et le ton que vous avez définis.
Il vend	Il recommande des produits de votre catalogue synchronisé, applique vos promotions et crée la commande dans la conversation.
Il qualifie	Chaque contact est scoré selon son intention d'achat et progresse de Nouveau à Chaud, Très chaud puis Converti.
Il escalade	Quand une demande dépasse ses capacités ou que le client réclame un humain, il crée un ticket et vous passe la main.

2 Vue d'ensemble de la plateforme

Unifunl s'organise en sept espaces, accessibles depuis la barre d'icônes à gauche.

Espace	À quoi ça sert
Boîte de réception <i>Inbox</i>	Toutes vos conversations, tous canaux confondus. L'agent répond automatiquement.
Commandes <i>Orders</i>	Les commandes créées par l'agent, leur statut et leur synchronisation avec votre boutique. En mode Services, cet espace devient Réservations (<i>Allocations</i>) — voir le chapitre 10.
Support	Les tickets clients, catégorisés et priorisés automatiquement, assignables à votre équipe.
Leads	Votre CRM. Chaque contact est scoré automatiquement.
Automatisations <i>Automations</i>	Relances des clients silencieux (<i>Follow-Ups</i>) et campagnes de diffusion WhatsApp (<i>Broadcasts</i>).
AI Center	La configuration de l'agent : mode d'activité, informations boutique, politiques, personnalité, langues, règles d'escalade.
Paramètres <i>Settings</i>	Boutique, canaux, intégrations, produits, équipe, facturation, clés API, journaux de messages. En mode Services s'y ajoute Resources , le catalogue des prestations réservables.



La boîte de réception : conversations à gauche, échange au centre, l'agent répond et propose vos produits.

3 Configuration en 6 étapes

Réalisez ces étapes dans l'ordre. Chacune prend 1 à 3 minutes. La barre de progression en haut de l'AI Center suit l'avancement de votre configuration.

Étape 1 — Connecter votre boutique

Dans **Paramètres → Intégrations** (*Settings → Integrations*), connectez WooCommerce, Shopify, PrestaShop, Magento, Odoo, Salla ou Convery, ou votre boutique sur mesure via l'API. Vos produits, prix et stocks se synchronisent automatiquement. Détails au chapitre 4.

Étape 2 — Connecter vos canaux de messagerie

Dans **Paramètres → Canaux** (*Settings → Channels*), reliez WhatsApp Business, Facebook Messenger, Instagram, TikTok, ou activez le widget web sur votre site. Les conversations récentes sont importées automatiquement. Détails aux chapitres 5 et 6.

Étape 3 — Configurer votre agent IA

Dans l'**AI Center → General Information**, choisissez le mode d'activité, complétez les informations boutique, vos promotions actives, vos politiques de livraison et de retour, et vos documents de connaissance personnalisée. Puis, dans **Agent Behavior**, définissez la personnalité, le ton, les langues, les instructions et les règles d'escalade. Détails au chapitre 7.

Étape 4 — Vérifier votre catalogue produits

Dans **Paramètres → Produits** (*Settings → Products*), vérifiez que vos articles sont bien « Indexés » (*Indexed*). L'agent ne recommande que les produits indexés. Utilisez **Resync** si un prix ou un stock a changé.

Étape 5 — Tester votre agent

Dans le panneau **Live Test**, à droite de l'AI Center, envoyez un message texte, une image ou un enregistrement vocal et observez la réponse. Ajustez, puis retestez.

Bon à savoir : le test consomme des crédits, comme une vraie conversation.

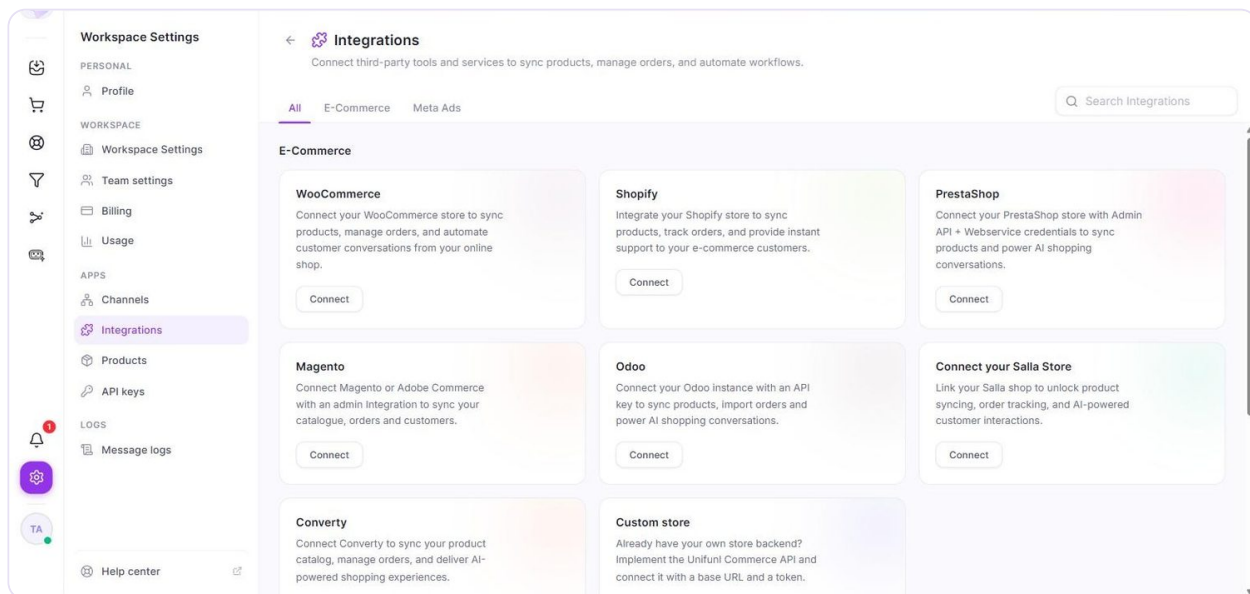
Étape 6 — Activer l'agent et inviter votre équipe

Basculez l'interrupteur **Active** en haut de l'AI Center. Dans la boîte de réception, l'**AI Autopilot** laisse l'agent répondre seul sur chaque conversation. Enfin, dans **Paramètres → Team settings**, invitez vos collègues et attribuez-leur un rôle.

Alternative : au lieu de remplir les formulaires un par un, passez en mode **Copilot** dans l'AI Center et décrivez ce que vous voulez en langage naturel. Voir chapitre 7.

4 Boutique, intégrations et catalogue

Sans catalogue, l'agent n'a rien à vendre. La connexion se fait dans **Paramètres → Intégrations** (Settings → Integrations).



Paramètres → Intégrations : les plateformes e-commerce supportées.

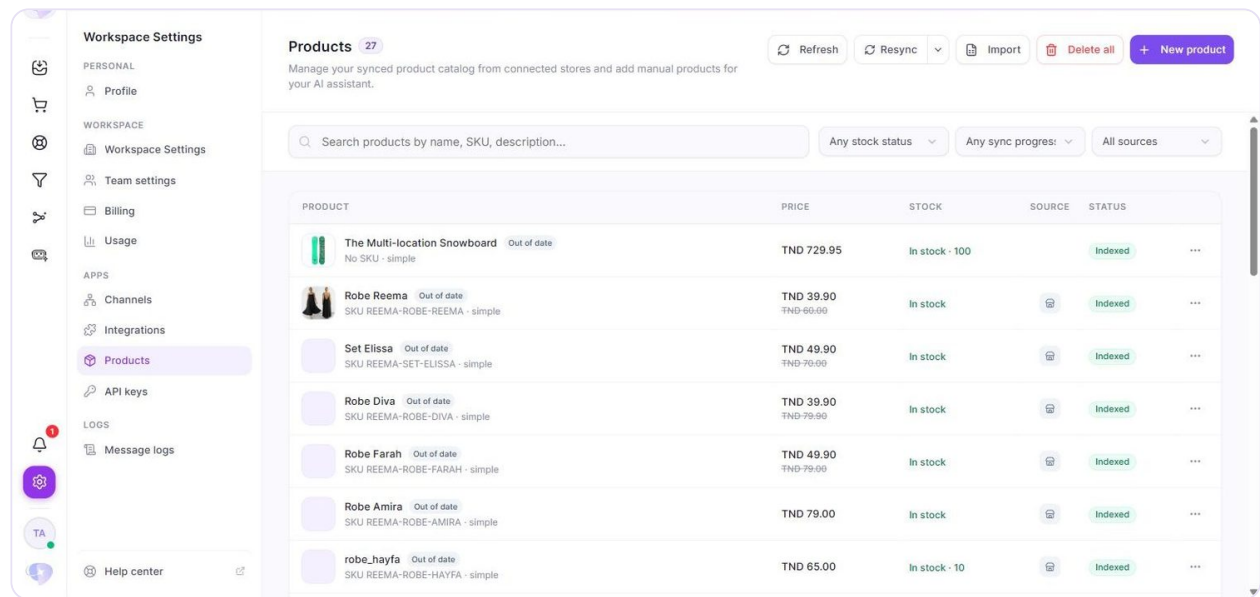
Plateformes supportées

Plateforme	Ce qui est synchronisé	Prérequis
WooCommerce	Produits, commandes, conversations clients	URL de la boutique et clés API
Shopify	Produits, suivi des commandes, support	Connexion via l'application Shopify
PrestaShop	Produits, conversations d'achat	Identifiants Admin API et Webservice
Magento	Catalogue, commandes, clients	Une intégration admin
Odoo	Produits, import de commandes	Une clé API Odoo
Salla	Produits, suivi des commandes	Liaison de la boutique Salla
Convery	Catalogue, commandes	Connexion Convery
Boutique sur mesure Custom store	Ce que vous exposez via l'API	Implémenter l'Unifunl Commerce API, puis fournir une URL de base et un jeton

La synchronisation est automatique une fois la boutique connectée. Unifunl récupère produits, prix, variantes et stocks, puis les indexe. Aucun import manuel n'est nécessaire.

Le catalogue produits

Paramètres → Produits (*Settings → Products*) affiche ce que l'agent connaît de votre catalogue.



Paramètres → Produits : prix, stock, source et statut d'indexation de chaque article.

Élément	Signification
Indexé <i>Indexed</i>	Le produit est prêt : l'agent peut le retrouver et le recommander. Un produit non indexé n'existe pas pour l'agent.
Out of date	Les données locales sont plus anciennes que celles de votre boutique. Lancez Resync pour rafraîchir.
Refresh	Recharge l'affichage de la liste, sans interroger la boutique.
Resync	Récupère les données à jour depuis votre boutique et ré-indexe.
Import	Importer des produits depuis un fichier.
New product	Ajouter un produit manuellement : un service, un pack, ou un article hors boutique.
Source	L'origine du produit : boutique connectée ou saisie manuelle.

Bundles, packs et remises

L'agent comprend les bundles et les remises à partir des informations de votre site. Si une règle n'y figure pas clairement, précisez-la à Copilot ou saisissez-la dans les instructions supplémentaires de l'AI Center.

Questions fréquentes

Comment se fait la synchronisation avec ma boutique ?

Automatiquement, après la connexion de votre boutique (WooCommerce, PrestaShop, Shopify ou autre système compatible). Les informations nécessaires sont récupérées et ajoutées au système.

Puis-je connecter mon CRM ou ma solution e-commerce ?

Oui. Intégrations disponibles : WooCommerce, Shopify, PrestaShop, Magento, Odoo, Convery et Salla. Pour une boutique personnalisée, la connexion se fait via l'option Custom store et l'Unifunl Commerce API.

Un produit n'apparaît pas dans les recommandations, pourquoi ?

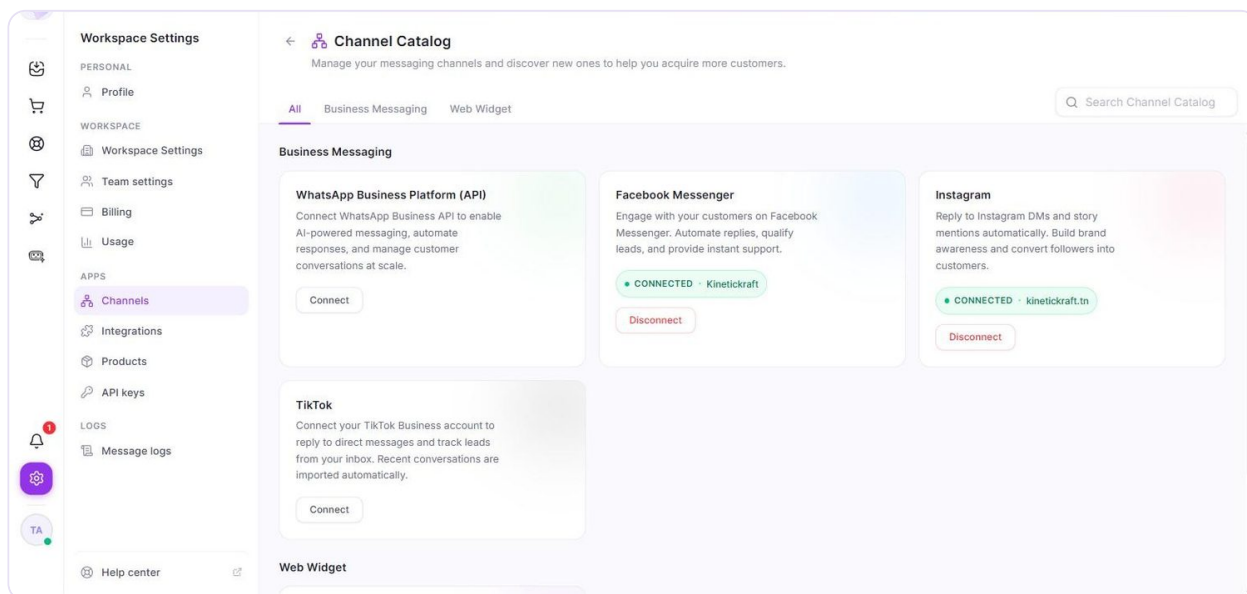
Vérifiez qu'il est bien Indexé dans Paramètres → Produits et qu'il est en stock. S'il porte le badge Out of date, lancez un Resync pour rafraîchir prix et stock.

L'IA comprend-elle mes bundles et remises, ou dois-je les ajouter moi-même ?

L'IA les comprend à partir des informations du site. Si certaines règles ne sont pas clairement indiquées, ajoutez-les manuellement en les précisant à Copilot.

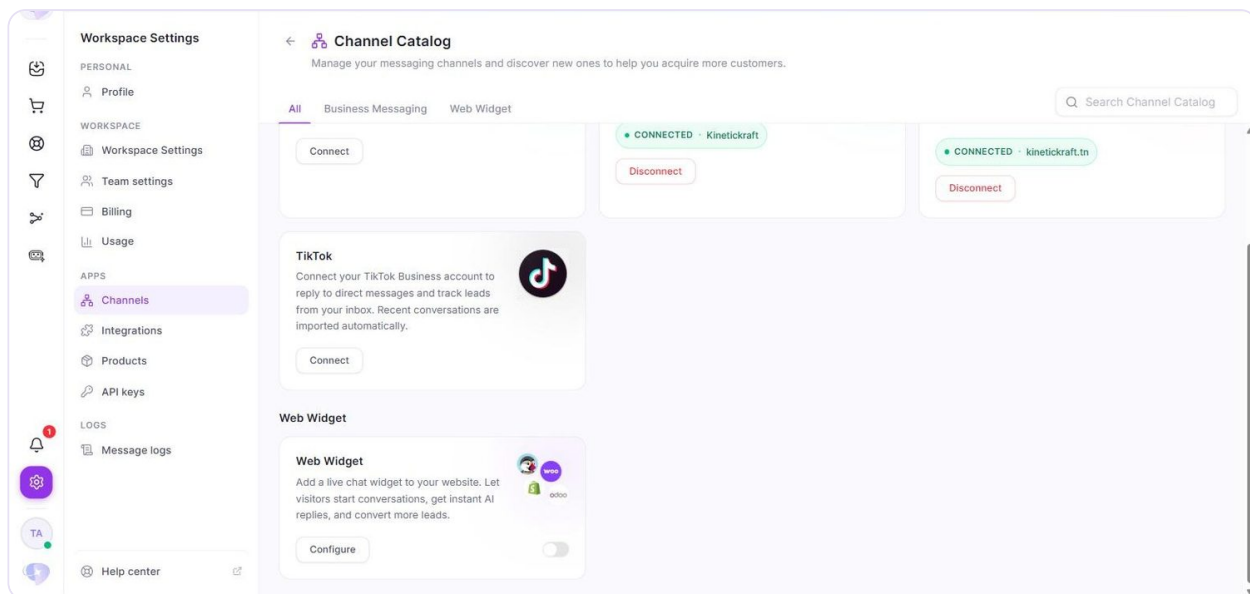
5 Canaux de messagerie

Paramètres → Canaux (*Settings → Channel Catalog*) regroupe les comptes sur lesquels vous discutez avec vos clients. Chaque canal connecté fait remonter ses conversations dans la boîte de réception unifiée.



Le catalogue de canaux. Un canal connecté affiche un badge vert et le nom du compte lié.

Canal	Ce qu'il apporte
WhatsApp Business Platform	Messagerie IA et gestion des conversations à grande échelle. Indispensable pour les campagnes de diffusion.
Facebook Messenger	Réponses automatiques, qualification des leads et support depuis votre Page Facebook.
Instagram	Réponses automatiques aux messages directs et aux mentions en story.
TikTok	Réponses aux messages directs et suivi des leads. Les conversations récentes sont importées automatiquement.
Widget web	Un chat en direct sur votre site. Les visiteurs démarrent une conversation et obtiennent des réponses instantanées.



TikTok et le widget web, à activer depuis le catalogue de canaux.

Prérequis par canal

Canal	Ce qu'il faut avant de connecter
TikTok	Un compte professionnel (TikTok Business) et vérifié. C'est la cause la plus fréquente des messages qui n'arrivent pas.
Facebook Messenger	Une Page Facebook dont vous êtes administrateur. Les pop-ups doivent être autorisés dans votre navigateur.
Instagram	Un compte professionnel. Les pop-ups doivent être autorisés dans votre navigateur.
WhatsApp	Un compte WhatsApp Business existant, ou un numéro tunisien neuf. Voir chapitre 6.
Widget web	Accès au code de votre site pour y coller le script.

Avant toute connexion Meta ou TikTok : autorisez les pop-ups. La connexion s'ouvre dans une fenêtre surgissante ; bloquée, la page tourne indéfiniment sans message d'erreur.

Questions fréquentes

Puis-je connecter TikTok directement ?

Oui, TikTok se connecte directement depuis Paramètres → Canaux.

J'ai connecté TikTok mais les messages n'arrivent pas

Votre compte TikTok doit être un compte professionnel et avoir été vérifié. Sans ces deux conditions, la connexion s'établit mais les messages ne remontent pas.

La connexion Facebook ou Instagram reste en chargement

Le pop-up de connexion ne s'affiche pas. Vérifiez que les pop-ups sont autorisés sur votre navigateur, puis réessayez. C'est également la solution sur Mac avec Safari, qui bloque les fenêtres surgissantes par défaut.

6 WhatsApp Business

WhatsApp est le canal le plus utilisé par vos clients, et le seul qui permette les campagnes de diffusion. La connexion se fait via la WhatsApp Business Platform (API), dans **Paramètres → Canaux**.

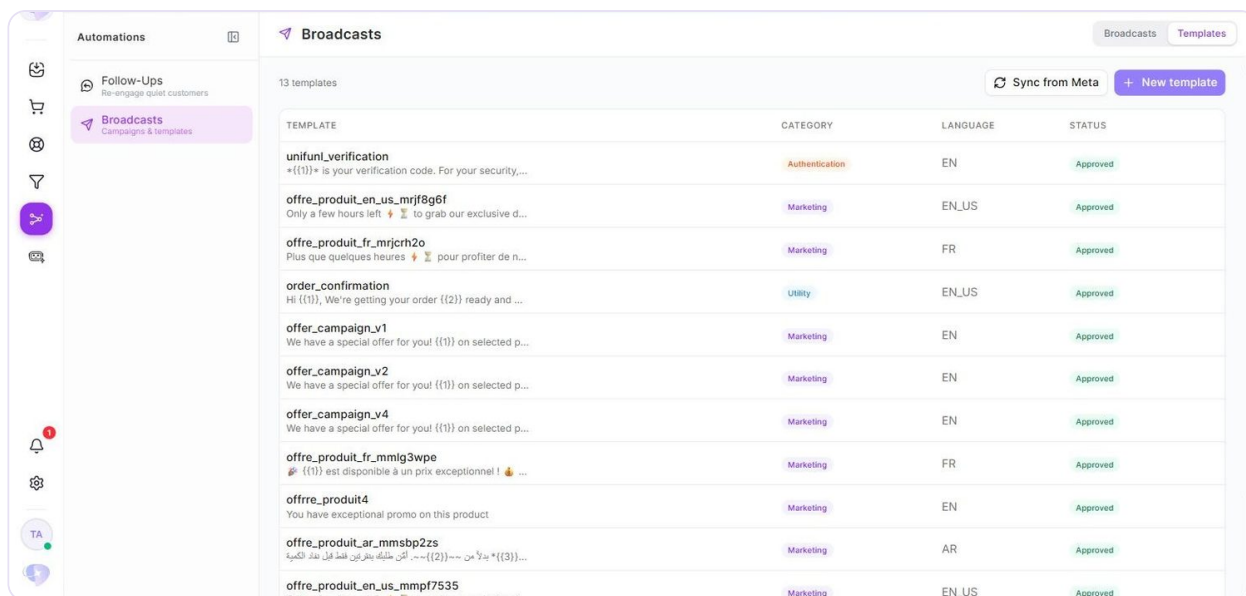
Deux façons de connecter WhatsApp

1. Vous avez déjà un compte WhatsApp Business : connectez-le directement.
2. Vous créez un nouveau compte : le numéro tunisien doit être neuf, c'est-à-dire connecté à WhatsApp classique, ni à WhatsApp Business.

Numéro déjà utilisé. L'enregistrement échoue si le numéro est déjà lié à WhatsApp ou WhatsApp Business. Utilisez un numéro neuf, ou supprimez d'abord le compte existant.

Modèles de messages

WhatsApp impose que tout message envoyé à l'initiative de l'entreprise passe par un modèle pré-approuvé par Meta. Vos modèles se trouvent dans **Automatisations → Broadcasts → onglet Templates**.



TEMPLATE	CATEGORY	LANGUAGE	STATUS
unifunl_verification *{{1}}* is your verification code. For your security,...	Authentication	EN	Approved
offre_produit_en_us_mrj8g6f Only a few hours left ⚡ to grab our exclusive d...	Marketing	EN_US	Approved
offre_produit_fr_mjrch2o Plus que quelques heures ⚡ pour profiter de n...	Marketing	FR	Approved
order_confirmation Hi {{1}}, We're getting your order {{2}} ready and ...	Utility	EN_US	Approved
offer_campaign_v1 We have a special offer for you! {{1}} on selected p...	Marketing	EN	Approved
offer_campaign_v2 We have a special offer for you! {{1}} on selected p...	Marketing	EN	Approved
offer_campaign_v4 We have a special offer for you! {{1}} on selected p...	Marketing	EN	Approved
offre_produit_fr_mmlg3wpe 🔥 {{1}} est disponible à un prix exceptionnel ! 🥳 ...	Marketing	FR	Approved
offre_produit4 You have exceptional promo on this product	Marketing	EN	Approved
offre_produit_ar_mmsbp2zs أنت حاليك بتاترين قهوه قبل نداد التكمية ...	Marketing	AR	Approved
offre_produit_en_us_mmpf7535 Only a few hours left ⚡ to grab our exclusive d...	Marketing	EN_US	Approved

L'onglet Templates : catégorie, langue et statut d'approbation de chaque modèle.

Colonne	Signification
Catégorie	Marketing (promotions, offres), Utility (confirmations, mises à jour de commande), Authentication (codes de vérification).
Langue	Un modèle est approuvé par langue. Créez une variante par langue que vous ciblez.
Statut	Approved signifie utilisable. Un modèle en attente ne peut pas être envoyé.
Variables	Les marqueurs <code>{{1}}</code> , <code>{{2}}</code> du texte sont remplacés à l'envoi : nom du produit, prix, remise.

Colonne	Signification
Sync from Meta	Récupère depuis Meta les modèles créés ou approuvés en dehors d'Unifunl.
New template	Crée un modèle et le soumet à l'approbation de Meta.

Bon à savoir : Unifunl fournit des modèles prêts à l'emploi pour les offres produit en français, arabe et anglais. Vous n'avez pas besoin d'en créer un pour lancer votre première campagne.

Limite d'envoi quotidienne

Meta plafonne le nombre de clients uniques contactés par jour. Ce plafond augmente avec l'ancienneté et la qualité de votre compte. Votre limite figure dans la section **Limite de messages** (*Messaging limit*) du Gestionnaire WhatsApp.

Questions fréquentes

Comment intégrer WhatsApp à Unifunl ?

Deux possibilités. Compte WhatsApp Business existant : vous pouvez le connecter directement. Nouveau compte : le numéro tunisien doit être nouveau et ne doit être connecté ni à WhatsApp classique, ni à WhatsApp Business.

Combien de clients puis-je contacter par jour ?

Vérifiez la section Limite de messages dans votre Gestionnaire WhatsApp. Cette limite dépend de la qualité et de l'ancienneté de votre compte.

Puis-je lancer des campagnes marketing sur WhatsApp ?

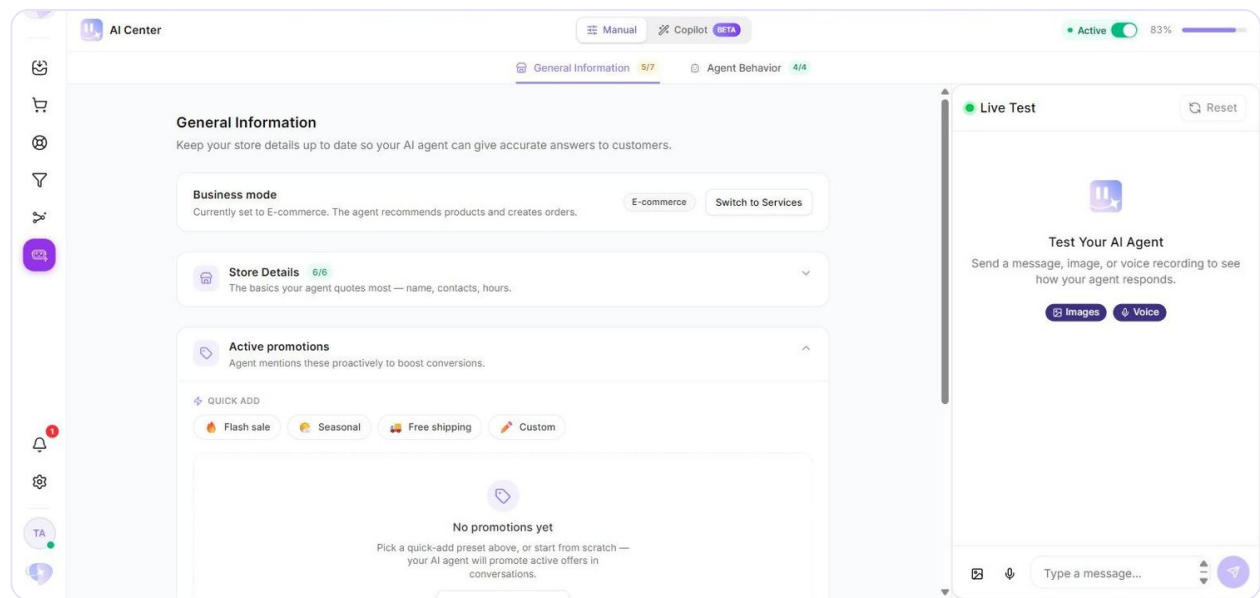
Oui, grâce à la fonctionnalité Diffusion, accessible depuis l'onglet Automatisation. Il faut connecter votre compte WhatsApp Business et configurer le paiement nécessaire à l'activation des campagnes WhatsApp.

7 Configurer votre agent IA

La configuration de l'agent se fait dans l'**AI Center**, et vous avez le choix entre **deux méthodes équivalentes** :

- 1. **Manuellement**, en remplissant les formulaires. Deux onglets les structurent : **General Information** pour ce que l'agent sait, et **Agent Behavior** pour la façon dont il le dit.
- 2. **Avec Copilot**, en décrivant ce que vous voulez en langage naturel. Copilot prépare les changements et vous les présente pour validation.

Les deux méthodes modifient les mêmes réglages : vous pouvez commencer avec Copilot et affiner à la main, ou l'inverse. Ce chapitre décrit d'abord les réglages un par un (mode manuel), puis l'usage de Copilot.

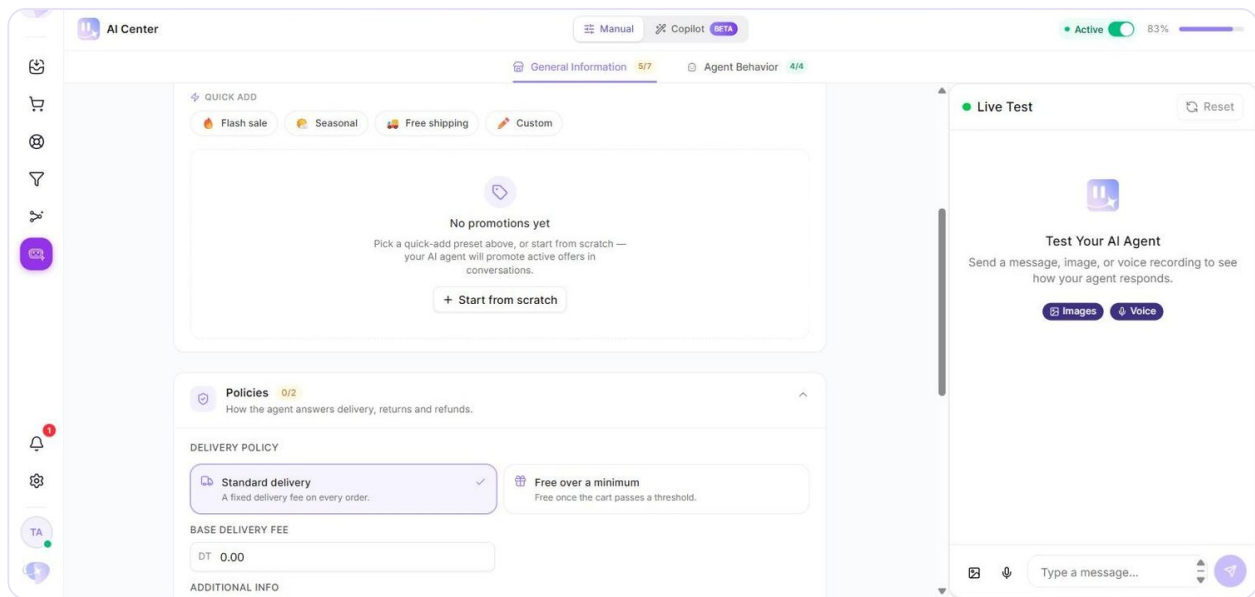


AI Center → General Information. En haut à droite, l'interrupteur Active et le pourcentage de configuration. À droite, le panneau Live Test.

General Information

Section	Ce qu'on y met
Business mode	E-commerce : l'agent recommande des produits et crée des commandes. Services : l'agent conseille vos prestations et pose des réservations. Le mode Services change le menu et les écrans — voir le chapitre 10.
Store Details	Les informations que l'agent cite le plus souvent : nom de la boutique, contacts, horaires.
Active promotions	Les offres en cours, que l'agent met en avant de lui-même. Presets : Flash sale, Seasonal, Free shipping, ou Custom.
Policies	Vos règles de livraison et de retour.
Custom Knowledge	Vos documents, que l'agent peut citer dans ses réponses.

Politiques de livraison et de retour



Section Policies : ces réponses reviennent dans presque chaque conversation.

Livraison. Deux modèles : *Standard delivery*, un frais fixe sur chaque commande, ou *Free over a minimum*, gratuit au-delà d'un seuil de panier. Le champ *Additional info* accueille vos délais et zones desservies.

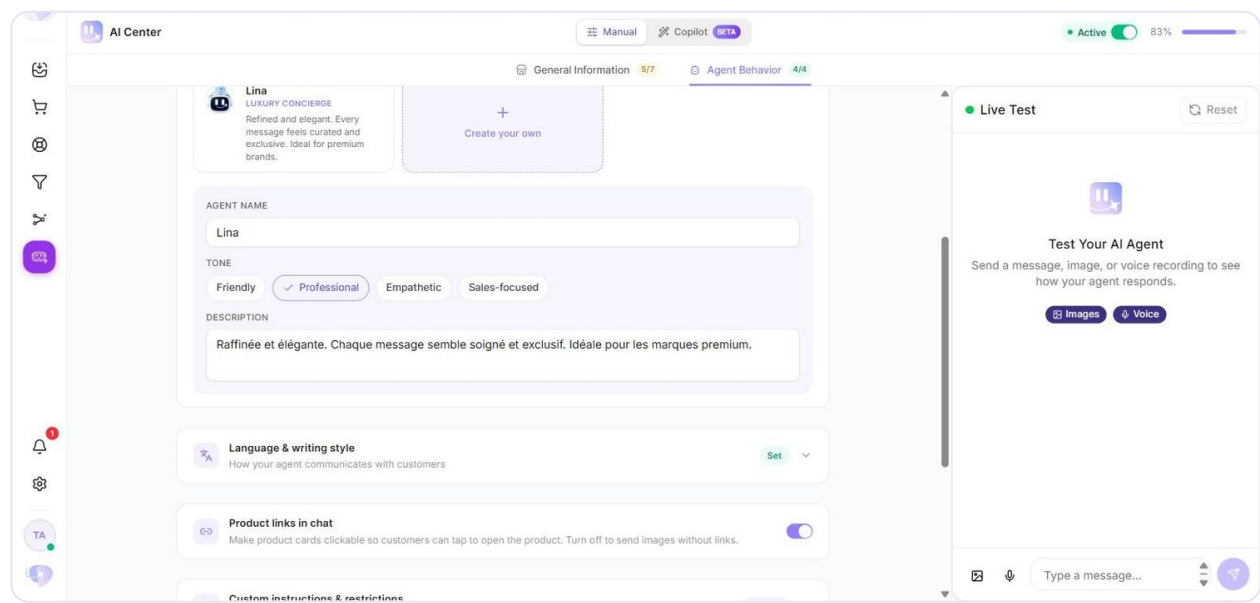
Retours. Trois modèles : *2-day returns*, articles non utilisés en emballage d'origine et remboursés ; *Exchange only*, échange sans remboursement ni avoir ; *Final sale*, retour uniquement si le produit est endommagé ou défectueux. Vous pouvez aussi écrire vos propres conditions.

Connaissance personnalisée

Téléversez les documents que l'agent citera : catalogue détaillé, conditions générales, guide des tailles, FAQ interne.

Entraîner l'agent sur vos anciennes conversations : transmettez vos anciens messages au format Excel, Google Sheets ou CSV, avec en colonnes le message du client et la réponse attendue.

Agent Behavior



Agent Behavior : les personnalités prêtes à l'emploi, le nom et le ton de l'agent.

Profil	Spécialité	Description
Sara	Experte vente	Chaleureuse et persuasive, orientée conclusion. Recommande naturellement et relance les clients hésitants.
Amira	Ambassadrice de marque	Amicale et à l'aise culturellement en derja. Met les clients locaux à l'aise dès le premier message.
Karim	Spécialiste support	Patient et calme sous pression. Gère réclamations et cas complexes.
Lina	Concierge premium	Raffinée et élégante. Chaque message paraît soigné et exclusif.
Create your own	Sur mesure	Nom, ton et description de votre choix.

Quel que soit le profil, vous réglez ensuite le ton : *Friendly, Professional, Empathetic* ou *Sales-focused*.

Langues et style d'écriture

The screenshot shows the 'AI Center' interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area is divided into two tabs: 'General Information' (5/7) and 'Agent Behavior' (4/4). Under 'Agent Behavior', there's a section for 'Language & writing style'. It includes a 'LANGUAGES' section where you can select all the agent responds in, with options for English, French, Arabic, Tunisian (marked as Primary), Moroccan, and Algerian. Below that is a 'WRITING STYLE' section with options for Arabic script and Latin script (selected). An example of the Latin script is shown: 'Ahlal Kifech najjem n3awnek lyoum?'. To the right, there's a 'Live Test' panel with a 'Test Your AI Agent' section and a 'Type a message...' input field.

Sélectionnez toutes les langues dans lesquelles l'agent doit répondre, et le script utilisé.

Six langues sont disponibles : anglais, français, arabe, tunisien (derja), marocain, algérien. Celle marquée *Primary* est la langue par défaut. Vous choisissez aussi le script, latin ou arabe. En latin, l'agent écrit comme vos clients sur WhatsApp : « Ahla! Kifech najjem n3awnek lyoum? ».

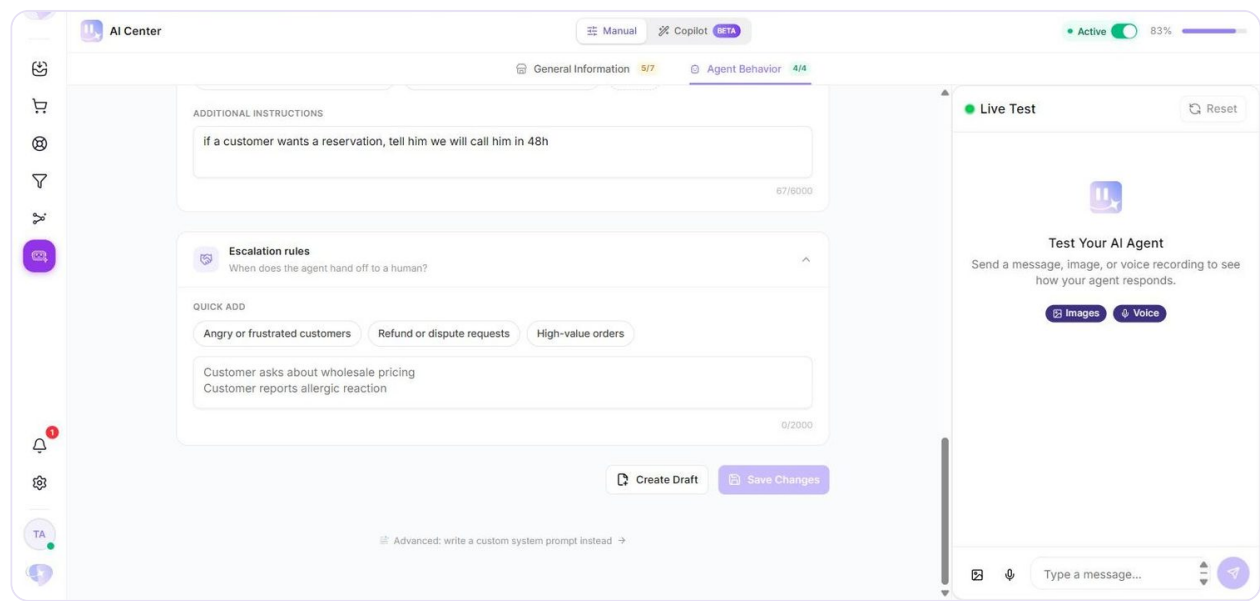
Instructions et restrictions

The screenshot shows the 'AI Center' interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area is divided into two tabs: 'General Information' (5/7) and 'Agent Behavior' (4/4). Under 'Agent Behavior', there's a section for 'Custom instructions & restrictions'. It includes a 'Product links in chat' toggle (turned on) and a 'Custom instructions & restrictions' section. This section has three parts: 'ALWAYS DO' (Mention ongoing promotions, Reassure hesitant customers), 'NEVER DO — NEGATIVE PROMPT' (Never guarantee exact delivery dates, Never make medical or health claims), and 'ADDITIONAL INSTRUCTIONS' (if a customer wants a reservation, tell him we will call him in 48h). To the right, there's a 'Live Test' panel with a 'Test Your AI Agent' section and a 'Type a message...' input field.

Instructions et restrictions : ce que l'agent doit toujours faire et ne jamais faire.

Always do liste ce que l'agent doit systématiquement faire : mentionner les promotions, rassurer les clients hésitants. **Never do** liste les interdits : ne jamais garantir de date de livraison exacte, ne jamais faire d'allégation médicale. Le champ **Instructions supplémentaires** (6 000 caractères) accueille le reste, par exemple « si un client demande une réservation, dis-lui que nous le rappellerons sous 48h ».

Règles d'escalade



Règles d'escalade : les situations qui doivent revenir à un humain.

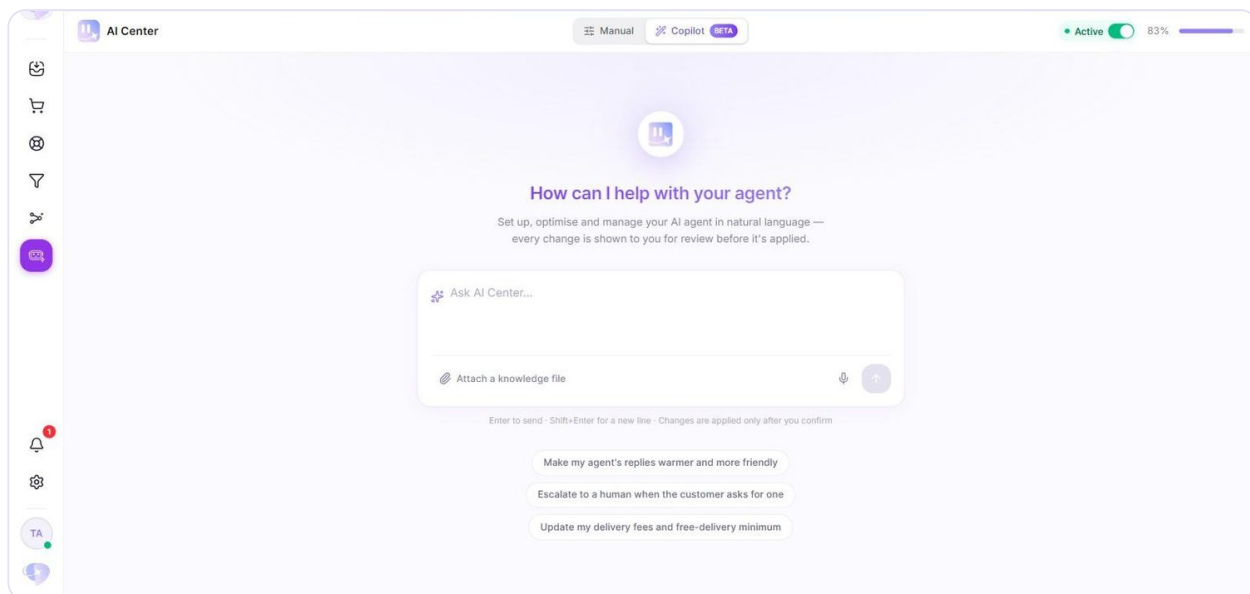
Trois presets : clients énervés, demandes de remboursement ou litiges, commandes à forte valeur. Ajoutez vos propres cas en texte libre (2 000 caractères) : « le client demande un tarif de gros », « le client signale une réaction allergique ».

Autres réglages

Réglage	Effet
Product links in chat	Activé, les fiches produit envoyées sont cliquables et ouvrent la page produit. Désactivé, l'agent envoie les images sans lien.
Create Draft	Prépare une version de la configuration sans l'appliquer.
Custom system prompt	Remplace la configuration guidée par votre propre prompt système. Réservé aux utilisateurs avancés : les garde-fous du mode guidé ne s'appliquent plus.

Copilot

Copilot configure l'agent en langage naturel : vous décrivez ce que vous voulez, il prépare les changements et vous les présente pour validation.



Copilot : configuration en langage naturel, avec validation avant application.

Exemples de demandes : « Rends les réponses de mon agent plus chaleureuses et plus amicales », « Escalade vers un humain quand le client en fait la demande », « Mets à jour mes frais de livraison et mon minimum pour la livraison gratuite », « Si un client achète deux robes, applique 20 % sur la deuxième ».

Validation systématique : les changements ne sont appliqués qu'après votre confirmation. Vous pouvez aussi joindre un fichier de connaissance directement dans la conversation Copilot, ou dicter votre demande au micro.

Tester et activer

Le panneau Live Test permet d'échanger avec l'agent comme un client le ferait, par texte, image ou vocal.

Un protocole de test en cinq messages :

1. Une question de prix en derja, par exemple « b9adech el robe hedhi? ». Vérifiez que le prix cité correspond à votre catalogue.
2. Une question de livraison. Vérifiez que la réponse correspond à votre politique.
3. Une demande de produit indisponible. Vérifiez que l'agent propose une alternative plutôt que d'inventer un stock.
4. Une réclamation. Vérifiez que l'agent escalade et crée un ticket.
5. Une commande complète. L'agent doit collecter les informations nécessaires et créer la commande.

Les deux interrupteurs

Interrupteur	Où	Portée
Active	En haut de l'AI Center	Global. Tant qu'il est désactivé, l'agent ne répond à personne. C'est le mode à conserver pendant la configuration.

Interrupteur	Où	Portée
AI Autopilot	Dans chaque conversation	Local. L'agent répond seul sur cette conversation. Désactivez-le pour reprendre la main sur un client sans couper l'agent ailleurs.



L'interrupteur global Active, en haut de l'AI Center.



L'AI Autopilot, dans la barre d'une conversation.

Questions fréquentes

Comment changer le comportement de l'agent ou lui donner une instruction précise ?

Indiquez votre besoin à Copilot, dans l'AI Center : il se charge de la configuration. Sinon, dans Agent Behavior, utilisez Always do et Never do pour les règles courtes, et les instructions supplémentaires pour les cas particuliers.

Puis-je donner mes anciens messages à l'IA pour qu'elle s'entraîne dessus ?

Oui. Transmettez vos anciens messages au format Excel, Google Sheets ou CSV, avec le message du client et la réponse attendue. Vous pouvez également téléverser des documents de référence dans Custom Knowledge.

Dans quelles langues l'agent répond-il ?

En derja tunisien, français, arabe et anglais, ainsi qu'en marocain et algérien. Il s'adapte à la langue du client, y compris quand plusieurs langues sont mélangées dans un même message.

Quand l'agent passe-t-il la main à un humain ?

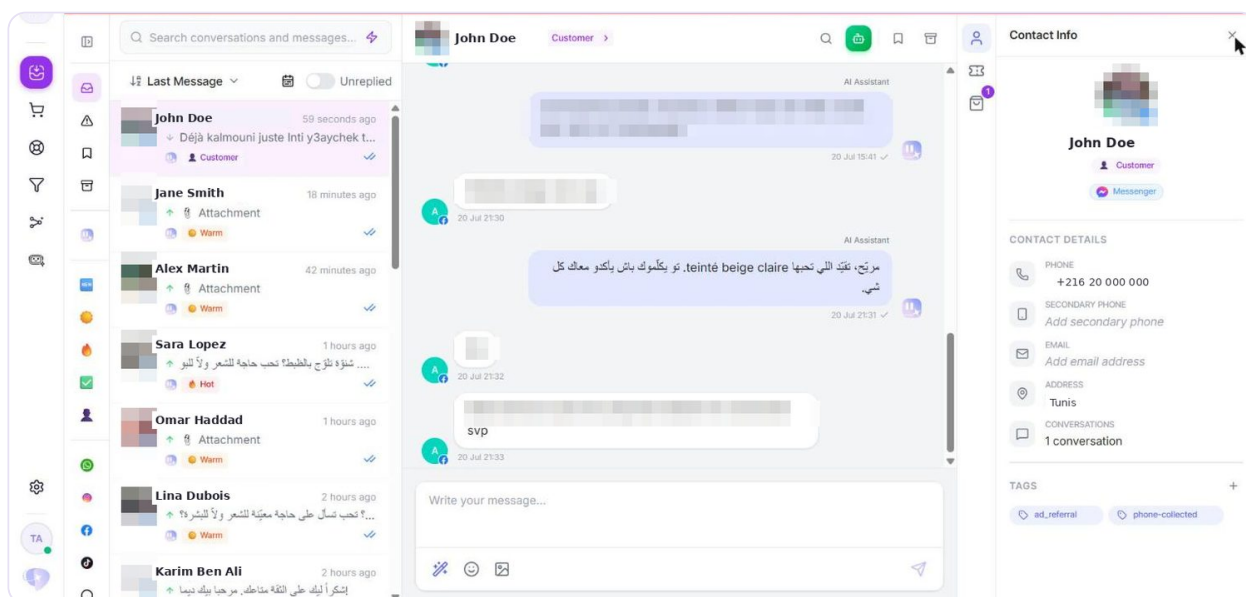
Quand la demande dépasse ses capacités, auquel cas un ticket AI Limitation est créé ; quand le client demande explicitement un humain ; ou quand la situation correspond à l'une de vos règles d'escalade.

Comment tester sans risque avant de mettre en ligne ?

Utilisez le Live Test de l'AI Center et laissez l'interrupteur Active désactivé tant que vous n'êtes pas satisfait des réponses.

8 La boîte de réception

C'est le poste de travail principal. À gauche, la liste des conversations ; au centre, l'échange ; à droite, la fiche contact.



Une conversation ouverte, fiche contact à droite. L'agent a créé une commande depuis le chat.

Indicateur	Signification
 Icône de canal 	La pastille sur l'avatar indique l'origine de la conversation : WhatsApp, Instagram, Messenger, TikTok ou widget web.
 Statut de lead 	Nouveau, Chaud, Très chaud, Converti ou Client. Attribué automatiquement par l'agent.
 Double coche 	Le message a été délivré et lu, comme sur WhatsApp.
 Unreplied 	Filtre : n'afficher que les conversations qui attendent une réponse.
 Last Message 	Tri par date du dernier message, ou selon les autres critères disponibles.

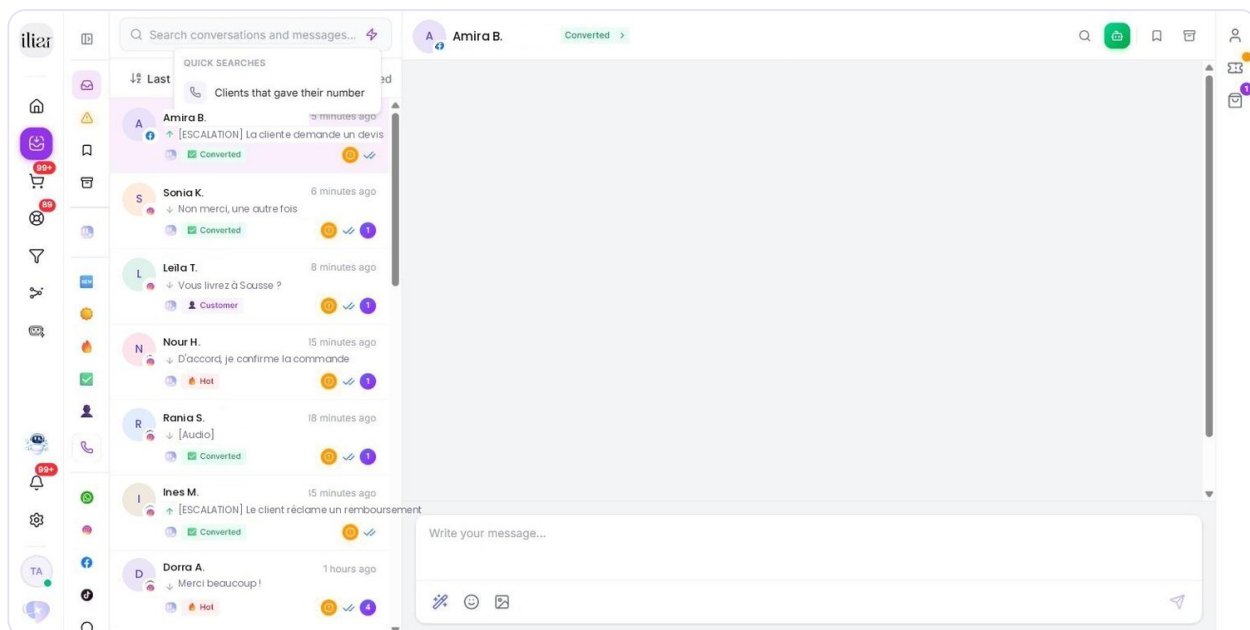


Les filtres de la boîte de réception : 1 = tri, 2 = filtre par date, 3 = conversations sans réponse.

Retrouver les clients qui ont laissé leur numéro

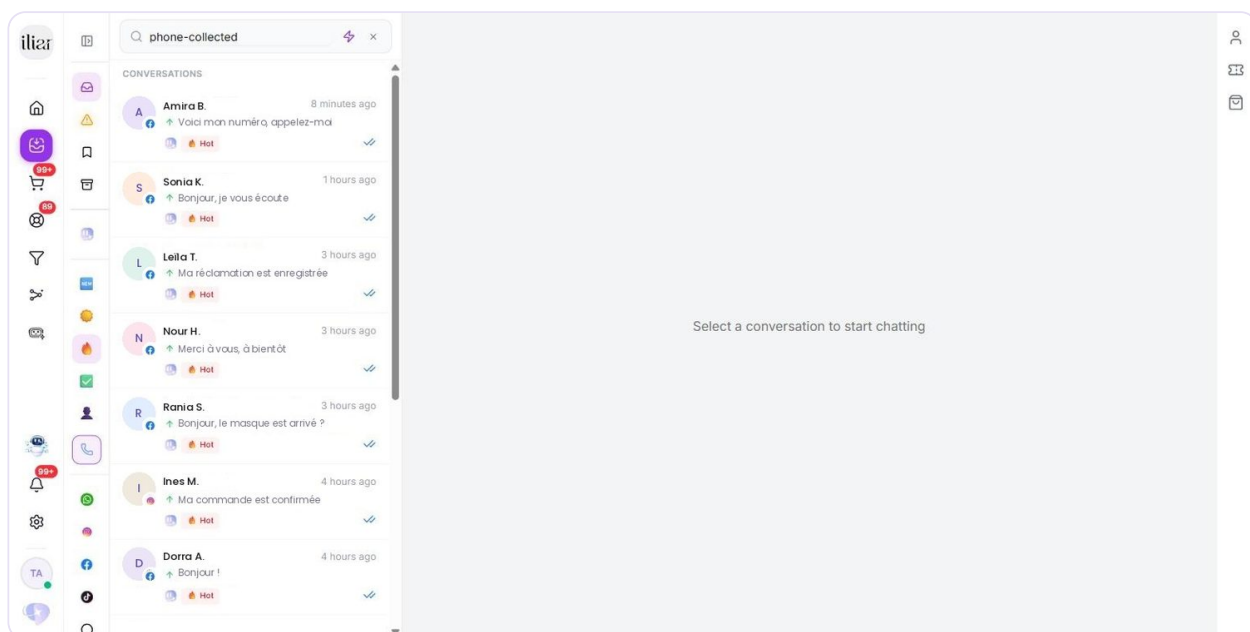
Deux raccourcis mènent au même résultat : la liste des conversations dont le contact a donné son numéro.

1. Le champ de recherche, en haut de la liste. L'icône à droite du champ ouvre les **Quick searches**, où figure « *Clients that gave their number* ».
2. L'icône en forme de **téléphone**, dans la colonne d'icônes à gauche de la liste, sous les statuts de lead.



Les Quick searches du champ de recherche : « Clients that gave their number ».

Dans les deux cas, le champ de recherche se remplit avec `phone-collected` et la liste ne garde que ces conversations. Effacez le champ pour revenir à la liste complète.



La liste filtrée : seules les conversations dont le numéro a été collecté restent affichées.

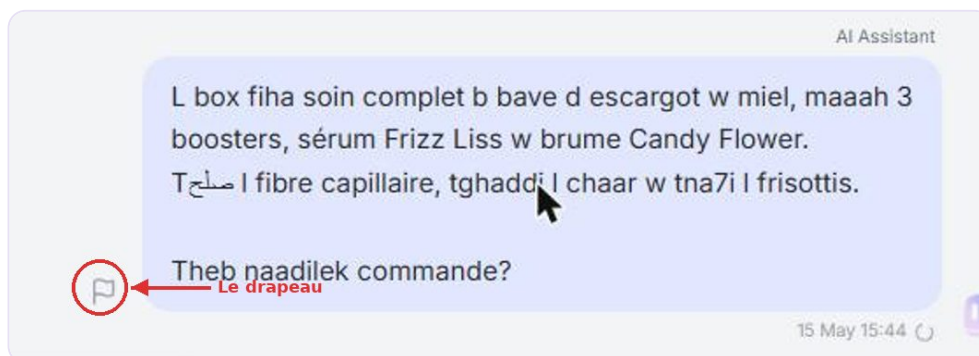
À quoi cela sert au quotidien. Ce sont les conversations que vous pouvez conclure par téléphone quand l'échange écrit s'enlise. Croisez-les avec le statut **Très chaud** et vous obtenez votre liste d'appels de la journée.

Signaler une mauvaise réponse de l'agent

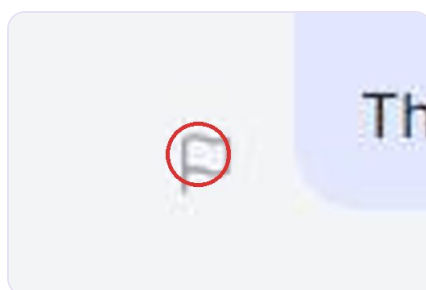
Quand l'agent écrit une réponse incorrecte — erreur de prix, information fausse, ton inadapté — vous pouvez la signaler en un clic. Le signalement prévient votre équipe et sert à améliorer l'agent.

1. Ouvrez la conversation dans la boîte de réception.

2. Repérez un message écrit par l'agent (mention « AI Assistant » au-dessus).
3. Passez la souris au-dessus de ce message, sans cliquer. Un petit drapeau apparaît à gauche.
4. Cliquez sur le drapeau. La réponse est signalée.



Au survol d'un message de l'agent, un drapeau apparaît à gauche (ici entouré en rouge).



Gros plan sur le drapeau : le bouton sur lequel cliquer.

À retenir : le drapeau n'apparaît que sur les messages de l'agent, et seulement au survol. Signaler ne supprime pas le message et n'envoie rien au client.

Répondre

Quand l'AI Autopilot est activé, l'agent répond seul. Désactivez-le sur une conversation pour reprendre la main sans couper l'agent ailleurs. Si vous écrivez vous-même, l'assistant de rédaction propose et reformule votre réponse dans le ton de l'agent.



Les boutons sous la zone de message : 1 = assistant de rédaction, 2 = Envoyer.

La fiche contact

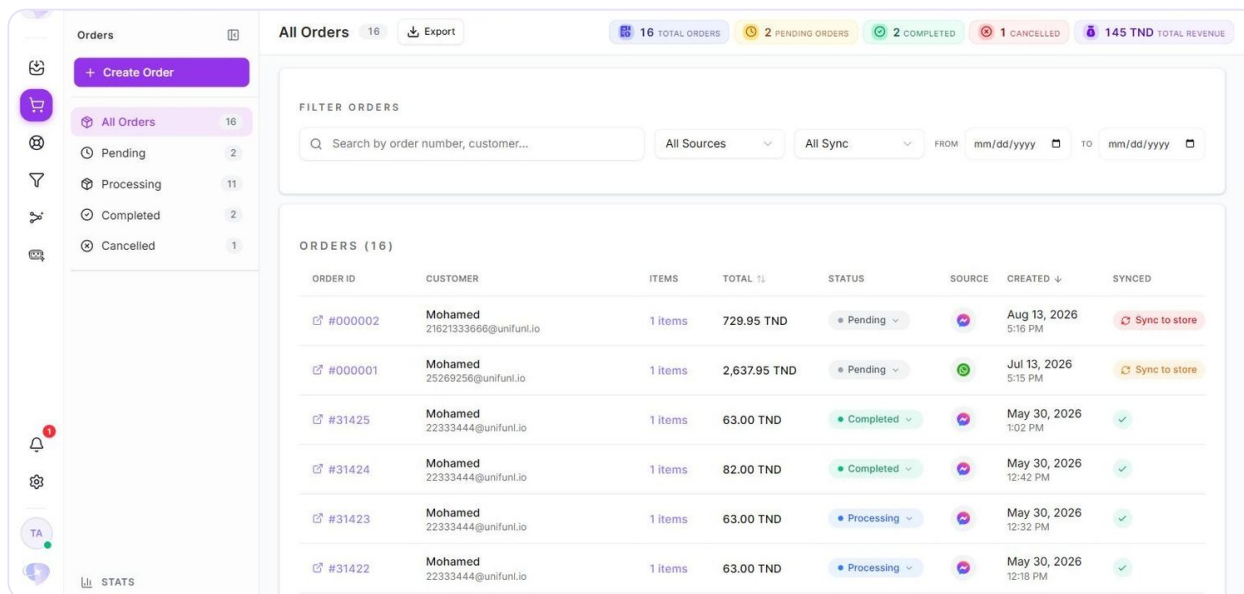
Le panneau de droite regroupe téléphone, adresse, historique, étiquettes et statut de lead. Trois raccourcis en haut à droite ouvrent les détails du contact, ses tickets et ses commandes sans quitter la conversation.

Étiquettes et statuts : l'agent qualifie automatiquement chaque contact, mais vous pouvez ajuster le statut ou ajouter des étiquettes (vip, grossiste, fidèle) depuis la fiche contact. Ces étiquettes servent ensuite à cibler vos campagnes.

9 Commandes et livraison

L'onglet Commandes regroupe les ventes générées par l'agent, avec leur statut, leur source et leur état de synchronisation avec votre boutique.

Ce chapitre décrit le mode **E-commerce**. Si votre espace est en mode **Services**, l'onglet Commandes est remplacé par l'onglet Réservations : voir chapitre 10.



L'onglet Commandes. La colonne SYNCED, à droite, indique l'état de la synchronisation boutique.

Les statuts de commande

Statut	Signification
En attente <i>Pending</i>	La commande est créée mais attend une confirmation. C'est ici que se trouvent les clients à rappeler.
En traitement <i>Processing</i>	Confirmée, en cours de préparation ou d'expédition.
Terminée <i>Completed</i>	Livrée et clôturée.
Annulée <i>Cancelled</i>	Abandonnée par le client ou par vous.

Les compteurs en haut de page indiquent le nombre total de commandes, les commandes en attente, terminées et annulées, ainsi que le chiffre d'affaires total.

La synchronisation avec votre boutique

Chaque commande porte un indicateur dans la colonne SYNCED. Une coche verte signifie que la commande a bien été répercutée dans votre boutique. Un bouton **Sync to store** signifie que la commande existe dans Unifunl mais n'a pas encore été poussée vers votre boutique : cliquez dessus pour relancer la synchronisation.

Un problème de synchronisation n'est pas une perte de données. La commande est enregistrée dans Unifunl ; seule sa recopie vers votre boutique n'a pas abouti. Relancer la synchronisation suffit, sans incidence sur la commande, le client ou votre stock.

Filtrer et exporter

Les filtres cherchent par numéro de commande ou client, par source, par état de synchronisation et par plage de dates. Le bouton **Export** génère un fichier.

L'intégration directe avec les sociétés de livraison n'est pas encore disponible. En attendant, exportez les commandes à expédier en CSV et transmettez le fichier à votre transporteur.

Le détail d'une commande

Cliquez sur le numéro d'une commande pour l'ouvrir. Les zones numérotées en orange sur la capture correspondent aux explications ci-dessous.

Order #31425 Completed
May 30, 2026, 1:02 PM · via Messenger

1 Completed TOTAL 63.00 TND

2 ORDER ITEMS

3 CUSTOMER

4 SHIPPING ADDRESS

5 AFF NOTES 1 + Add note

6 View in Store View conversation Close

Item	Price
Pack Cavimiel x 1	56.00 TND
Subtotal	56.00 TND
Total	63.00 TND

John Doe
john.doe@example.com

Rue de la Liberté, Tunis, TN

Client rappelé, livraison confirmée.
Agent · 4 Jun, 18:09

Le détail d'une commande.

1 — Le statut. Cliquez dessus pour le changer : En attente, En traitement, Terminée, Annulée.

2 — Les articles. Produit, quantité et prix.

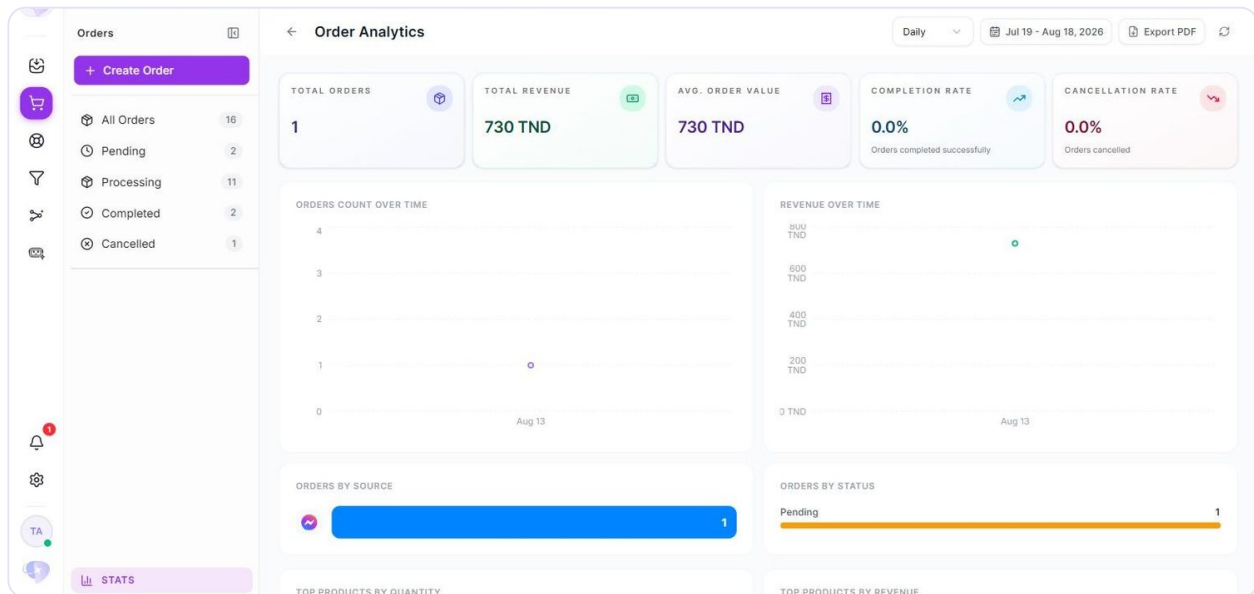
3 — Le client. Son nom et son moyen de contact.

4 — L'adresse de livraison.

5 — Les notes internes. Des remarques pour l'équipe. Le client ne les voit pas.

6 — Les boutons. *View conversation* rouvre la discussion, *View in Store* ouvre la commande dans votre boutique.

Analytique des commandes



Order Analytics : commandes, revenu, panier moyen, taux de complétion et d'annulation.

Le lien STATS, en bas du menu Commandes, ouvre l'analytique : nombre de commandes, chiffre d'affaires, panier moyen, taux de complétion, taux d'annulation, évolution dans le temps, répartition par source et par statut, et classement des produits par quantité et par revenu. Un bouton Export PDF permet d'en faire un rapport.

Questions fréquentes

Pourquoi certaines commandes rencontrent-elles un problème de synchronisation ?

La commande créée sur la plateforme ne s'est pas synchronisée avec la vôtre (Shopify, WooCommerce, etc.). Il suffit de relancer la synchronisation avec le bouton Sync to store ; cela n'a aucune incidence.

Est-ce que je retrouve mes commandes Shopify dans Unifunl ?

Oui, toutes les commandes passées via Unifunl sont automatiquement disponibles sur la plateforme et se synchronisent avec votre boutique.

Où trouver les clients qui attendent une confirmation de commande ?

Dans la rubrique Commandes, filtrez sur le statut En attente. Le compteur en haut de page indique combien de commandes sont dans cet état.

Puis-je connecter une société de livraison à Unifunl ?

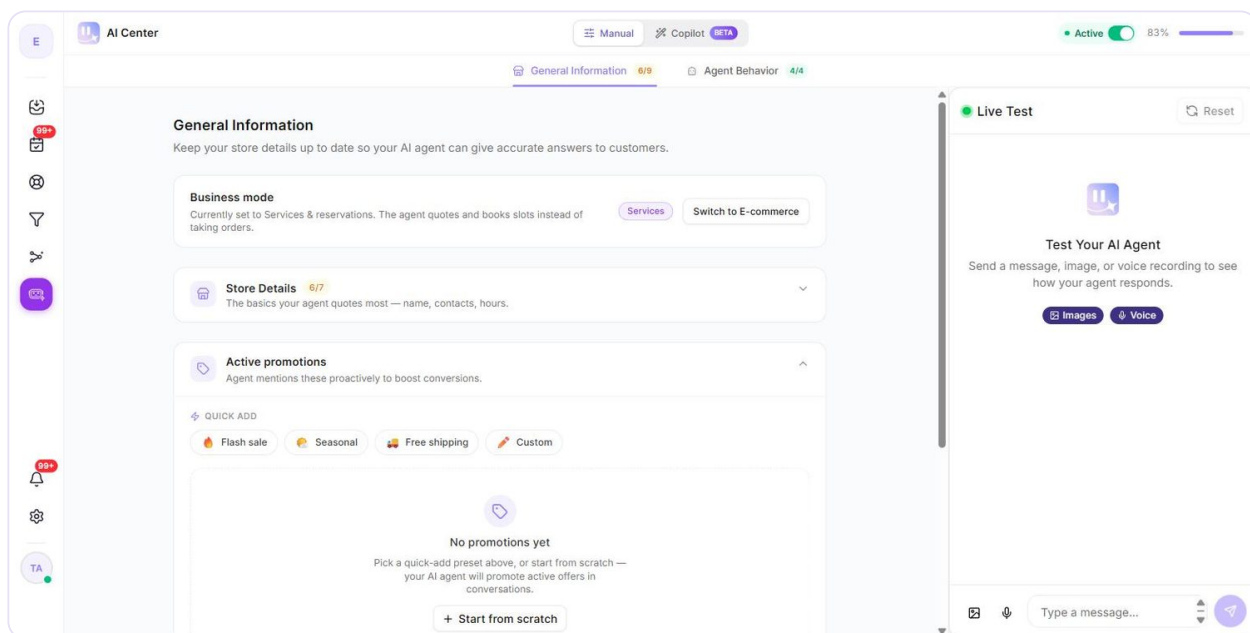
Pour le moment, vous pouvez exporter vos commandes au format CSV et les transmettre à votre société de livraison. L'intégration directe sera disponible prochainement.

10 Mode Services : réservations et ressources

Unifunl fonctionne dans deux modes d'activité. En mode **E-commerce**, l'agent recommande des produits et crée des **commandes**. En mode **Services**, il conseille des prestations et pose des **réservations** dans votre agenda. Ce chapitre décrit tout ce qui change quand vous passez en mode Services : salons de coiffure et de beauté, location, restauration, cabinets, ateliers, loueurs de matériel.

Activer le mode Services

Le mode se choisit dans **AI Center** → **General Information** → **Business mode**. Le panneau indique le mode courant et propose de basculer vers l'autre.



AI Center : « Currently set to Services & reservations. The agent quotes and books slots instead of taking orders. »

Changer de mode change toute l'interface. Le menu, les écrans et les outils de l'agent s'adaptent. Choisissez votre mode avant de configurer le reste, et n'en changez pas sans raison.

Ce qui change par rapport au mode E-commerce

Élément	Mode E-commerce	Mode Services
Ce que l'agent crée	Une commande	Une réservation : une prestation, une date de début et une date de fin
Espace dans le menu	Commandes (<i>Orders</i>)	Réservations (<i>Allocations</i>)
Ce que l'agent vend	Les produits du catalogue synchronisé	Les ressources que vous définissez vous-même
Où cela se configure	Paramètres → Produits, alimenté par votre boutique	Paramètres → Ressources , saisi à la main

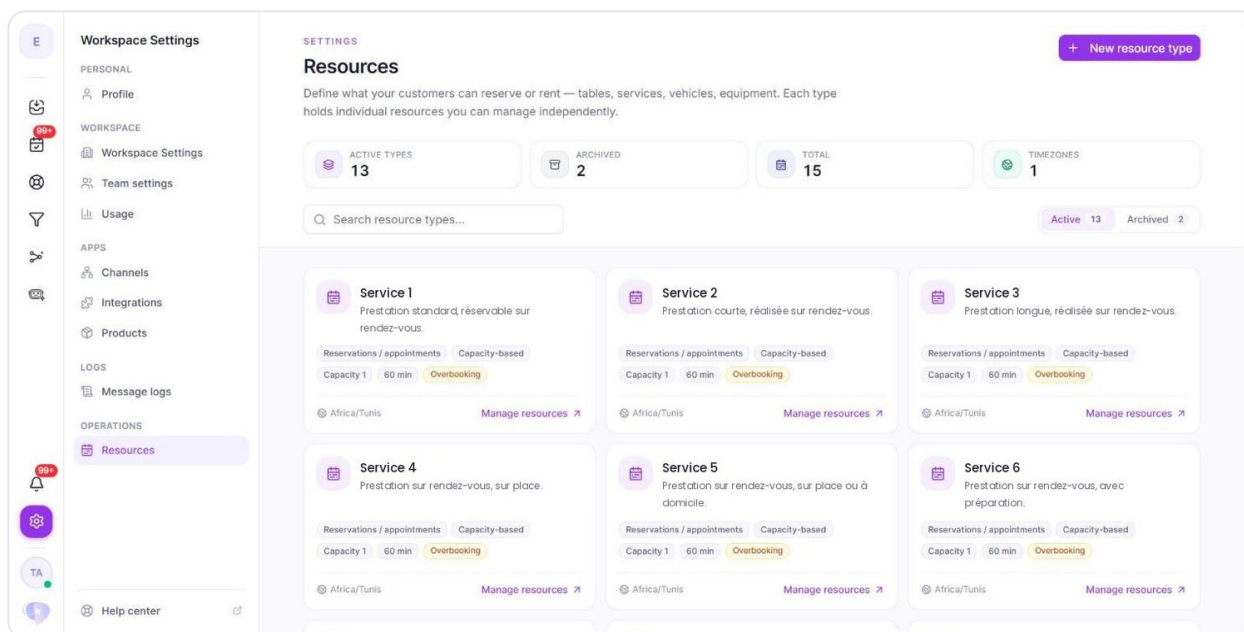
Statuts	En attente, En traitement, Terminée, Annulée	En attente, Confirmée, Terminée, Annulée
Contrôle avant création	Disponibilité du stock	Disponibilité du créneau : durée, capacité, chevauchements
Panneau latéral d'une conversation	Commandes du client	Services : les réservations du client

Le reste de la plateforme ne bouge pas : boîte de réception, tickets, leads, relances, campagnes WhatsApp, équipe et facturation fonctionnent à l'identique.

Trois libellés pour la même chose. Selon l'écran, l'interface parle d'*Allocations* (le menu et la liste), de *Services* (le panneau d'une conversation) ou de *Reservation* (le bouton de création). Il s'agit toujours du même objet : une réservation.

Les ressources : ce que vos clients peuvent réserver

Paramètres → Resources. C'est l'équivalent du catalogue produits, en mode Services. La page l'annonce ainsi : « *Define what your customers can reserve or rent — tables, services, vehicles, equipment.* »



Paramètres → Resources : chaque carte est un type de ressource, avec son mode de réservation, sa capacité et sa durée.

Deux niveaux : le type et les unités

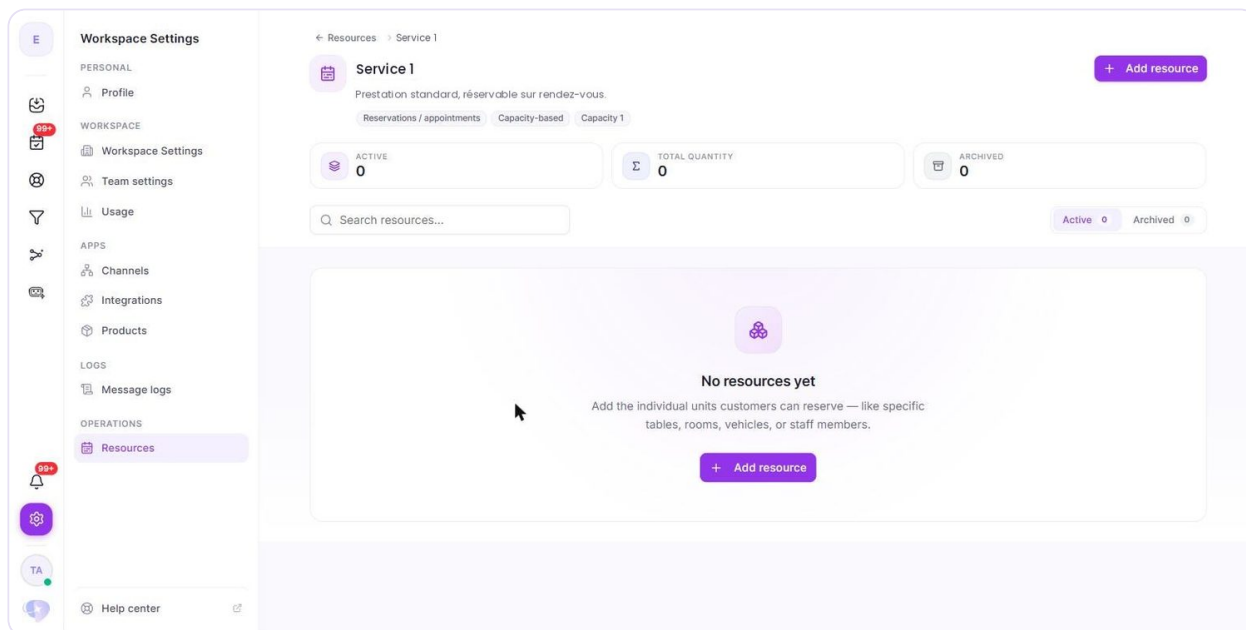
Le modèle comporte deux niveaux, et la distinction est importante.

Niveau	Ce que c'est
Type de ressource Resource type	La prestation que le client réserve : « Maquillage », « Coloration », « Pack complet », « Table », « Kayak ». C'est ce que l'agent cite et propose en conversation.

Ressource

Resource

L'unité individuelle à l'intérieur d'un type : une table précise, une salle, un véhicule, un membre de l'équipe. Utile quand chaque unité doit être suivie séparément.

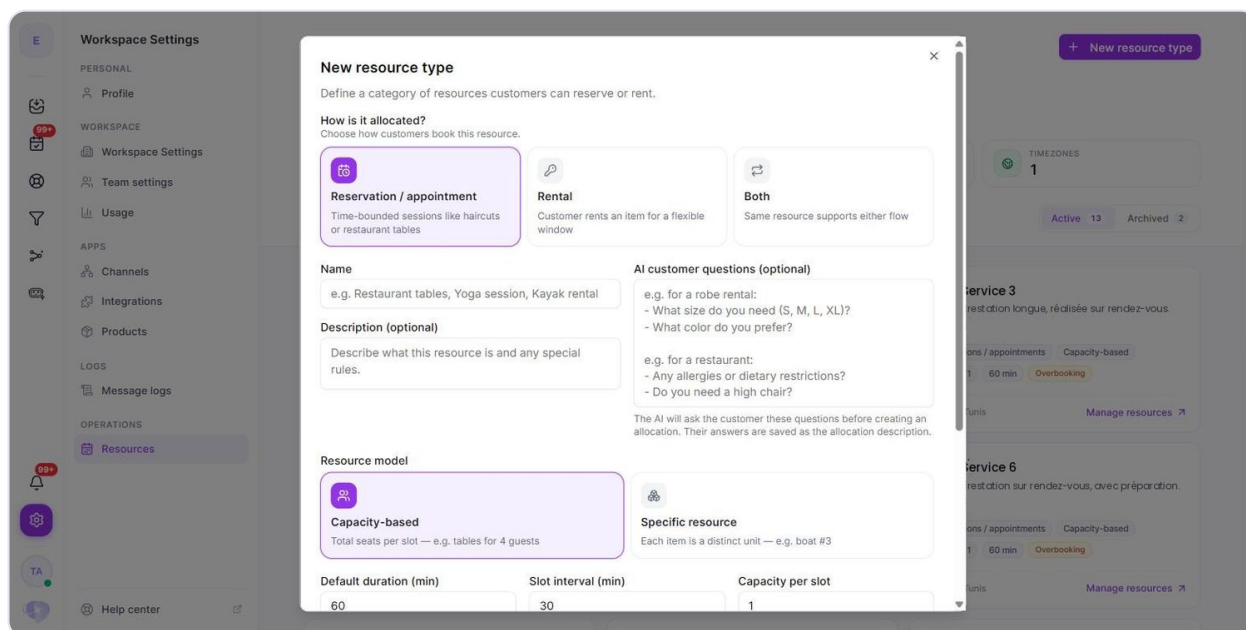


La page d'un type : « Add the individual units customers can reserve — like specific tables, rooms, vehicles, or staff members. »

Vous n'êtes pas obligé de créer des unités. Si vous réservez par capacité — « trois maquillages en parallèle » plutôt que « le fauteuil n°2 » — laissez la liste des ressources vide et réglez simplement la capacité du type. C'est le cas le plus fréquent chez les salons et les prestataires de services.

Créer un type de ressource

Bouton **New resource type**. Le formulaire tient en une page.



Le formulaire de création : mode d'allocation, nom, description et questions posées par l'agent.

Champ

À quoi il sert

How is it allocated?	Le mode de réservation. Reservation / appointment : une session bornée dans le temps, comme une coupe ou une table de restaurant. Rental : le client loue un article sur une période souple. Both : la même ressource accepte les deux.
Name	Le nom que l'agent emploiera en conversation. Écrivez-le comme votre cliente le dirait.
Description	Ce que comprend la prestation et ses règles particulières. L'agent s'en sert pour répondre aux questions de détail.
AI customer questions	Les questions que l'agent posera avant de créer la réservation. Voir ci-après.
Resource model	Capacity-based : un nombre de places par créneau. Specific resource : chaque unité est distincte et se réserve nommément.
Default duration (min)	La durée d'une prestation, en minutes. Elle détermine l'heure de fin proposée.
Slot interval (min)	Le pas entre deux créneaux proposés. 30 minutes signifie des rendez-vous à 9h00, 9h30, 10h00.
Capacity per slot	Le nombre de places ou d'unités disponibles en même temps sur un même créneau.
Timezone	Le fuseau qui fait foi pour les créneaux. À vérifier si vous avez des points de vente dans plusieurs pays.
Allow overbooking	Accepte les réservations même quand la capacité est atteinte. Elles sont alors signalées comme conflits.
Active	Un type inactif est masqué de l'agent et des parcours clients. C'est la façon propre de retirer une prestation sans la supprimer.

e.g. Restaurant tables, Yoga session, Kayak rental

Description (optional)
Describe what this resource is and any special rules.

The AI will ask the customer these questions before creating an allocation. Their answers are saved as the allocation description.

e.g. for a robe rental:
- What size do you need (S, M, L, XL)?
- What color do you prefer?

e.g. for a restaurant:
- Any allergies or dietary restrictions?
- Do you need a high chair?

Resource model

Capacity-based
Total seats per slot — e.g. tables for 4 guests

Specific resource
Each item is a distinct unit — e.g. boat #3

Default duration (min): 60

Slot interval (min): 30

Capacity per slot: 1
Total seats / units available concurrently for the same time window.

Timezone: Africa/Casablanca

Allow overbooking: ☒ Accept allocations even when capacity is full (flagged as conflicts).

Active: ☒ Inactive types are hidden from AI tools and customer-facing flows.

Cancel Create type

La seconde moitié du formulaire : modèle de ressource, durée, créneaux, capacité, fuseau, surréservation et activation.

Les questions posées par l'agent

Le champ **AI customer questions** est le plus utile du formulaire, et le plus souvent laissé vide. Vous y listez ce que l'agent doit demander avant de poser la réservation. L'aide sous le champ est explicite : « *The AI will ask the customer these questions before creating an allocation. Their answers are saved as the allocation description.* »

Exemples fournis par l'interface :

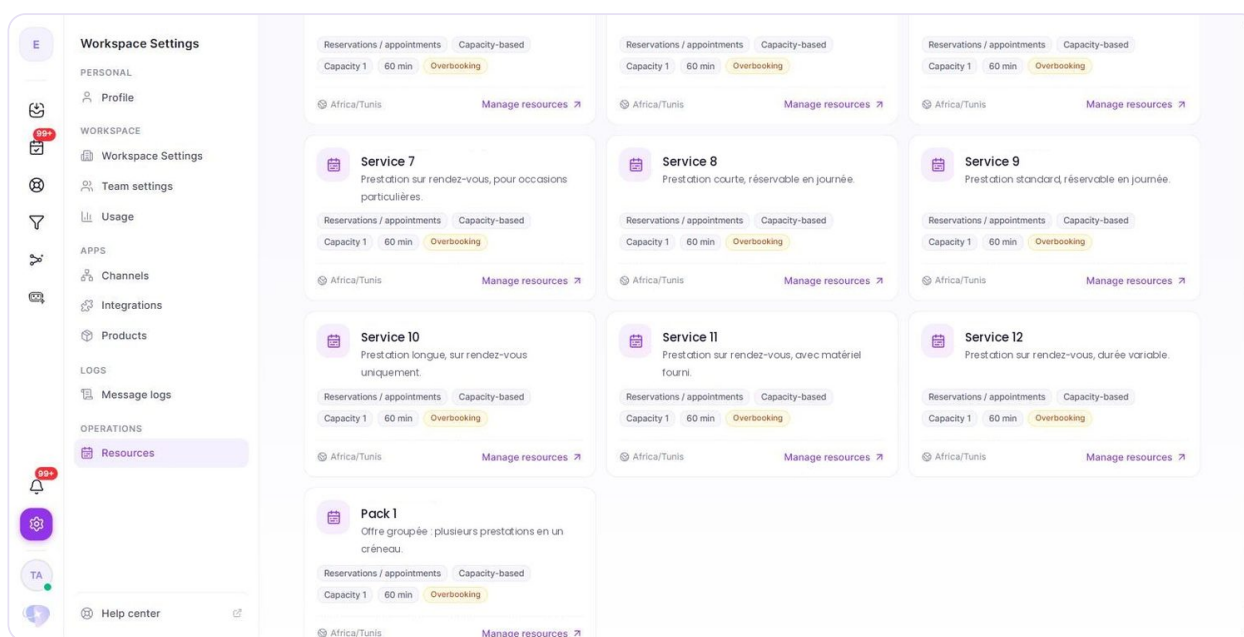
Location de robe — quelle taille vous faut-il (S, M, L, XL) ? quelle couleur préférez-vous ?

Restaurant — des allergies ou des restrictions alimentaires ? avez-vous besoin d'une chaise haute ?

C'est ce qui remplit la fiche à votre place. Les réponses de la cliente sont enregistrées dans la réservation, sous **Customer answers**. Bien remplies, ces questions vous évitent le rappel téléphonique qui suit chaque prise de rendez-vous.

Types actifs et archivés

Les compteurs en haut de page indiquent les **types actifs**, les **archivés**, le **total** et le nombre de **fuseaux horaires** utilisés. Deux onglets séparent les types actifs des types archivés.

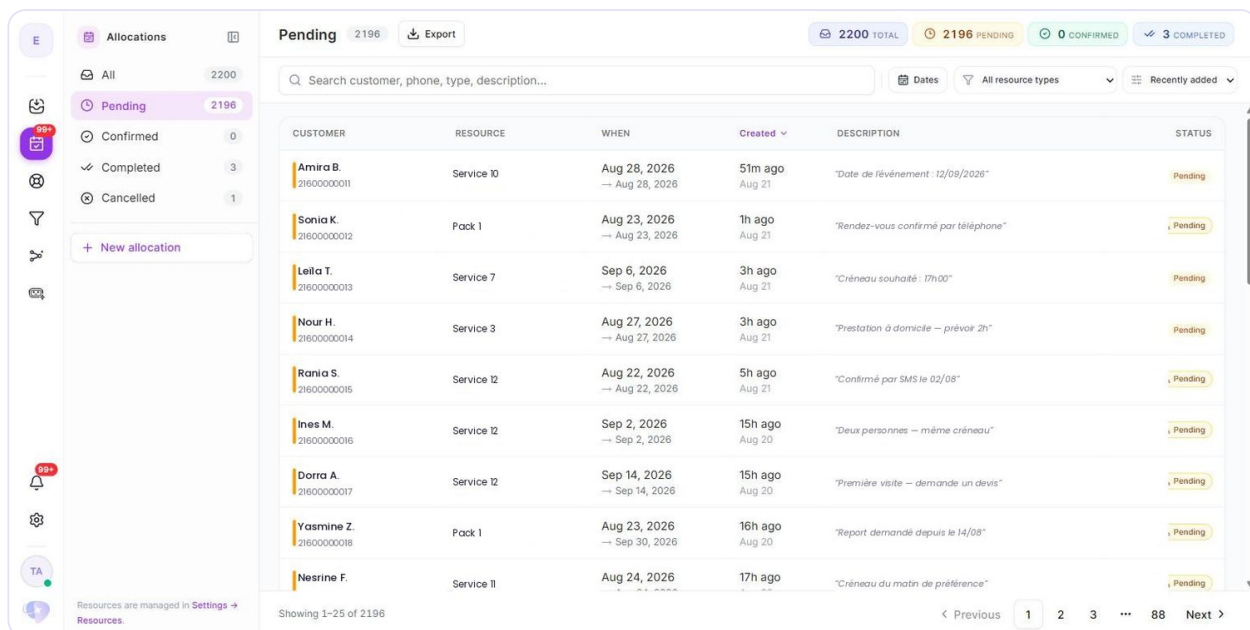


Un catalogue complet : les prestations une à une, puis les offres groupées en fin de liste.

Les packs sont des types comme les autres. Une offre qui regroupe plusieurs prestations — « robe + maquillage » — se crée comme un type de ressource à part entière, avec sa propre durée et ses propres questions. L'agent la propose alors comme une prestation unique.

Les réservations

L'espace **Réservations** (*Allocations*) remplace l'espace Commandes. Il regroupe tout ce que l'agent a posé dans votre agenda, plus ce que votre équipe a saisi à la main.



CUSTOMER	RESOURCE	WHEN	Created	DESCRIPTION	STATUS
Amira B. 21600000011	Service 10	Aug 28, 2026 → Aug 28, 2026	51m ago Aug 21	"Date de l'événement : 12/08/2026"	Pending
Sonia K. 21600000012	Pack 1	Aug 23, 2026 → Aug 23, 2026	1h ago Aug 21	"Rendez-vous confirmé par téléphone"	Pending
Leila T. 21600000013	Service 7	Sep 6, 2026 → Sep 6, 2026	3h ago Aug 21	"Créneau souhaité : 17h00"	Pending
Nour H. 21600000014	Service 3	Aug 27, 2026 → Aug 27, 2026	3h ago Aug 21	"Prestation à domicile – prévoir 2h"	Pending
Rania S. 21600000015	Service 12	Aug 22, 2026 → Aug 22, 2026	5h ago Aug 21	"Confirmé par SMS le 02/08"	Pending
Ines M. 21600000016	Service 12	Sep 2, 2026 → Sep 2, 2026	15h ago Aug 20	"Deux personnes – même créneau"	Pending
Dorra A. 21600000017	Service 12	Sep 14, 2026 → Sep 14, 2026	15h ago Aug 20	"Première visite – demande un devis"	Pending
Yasmine Z. 21600000018	Pack 1	Aug 23, 2026 → Sep 30, 2026	16h ago Aug 20	"Report demandé depuis le 14/08"	Pending
Nesrine F.	Service 11	Aug 24, 2026	17h ago	"Créneau du matin de préférence"	Pending

L'espace Réservations : vues par statut à gauche, compteurs en haut, et une ligne par réservation.

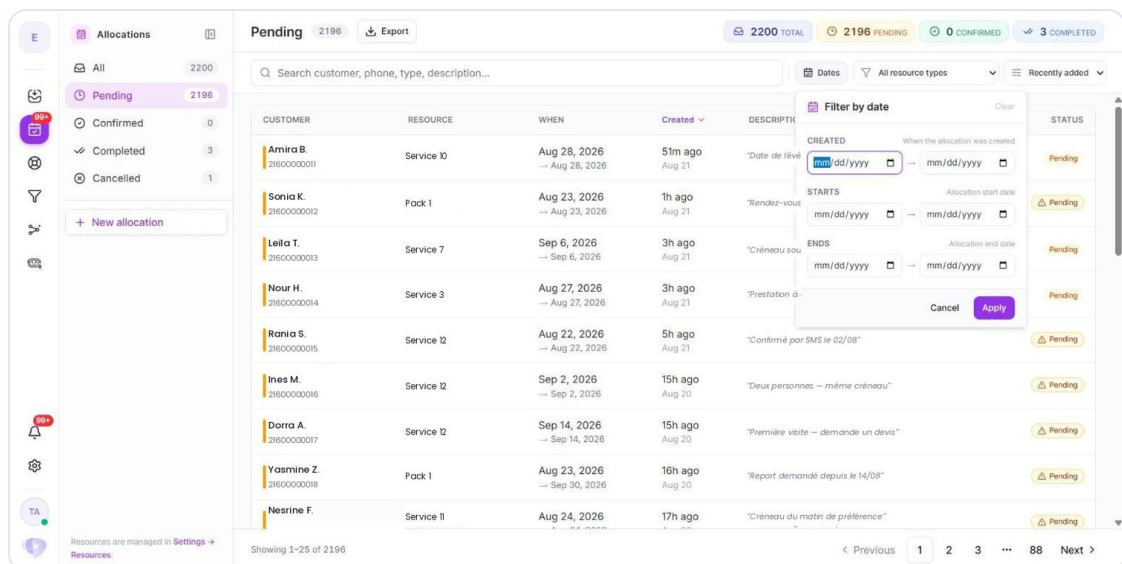
Les statuts

Statut	Signification
En attente Pending	La réservation est posée mais pas encore confirmée par votre équipe. C'est la file de travail quotidienne.
Confirmée Confirmed	Votre équipe a validé le créneau avec la cliente.
Terminée Completed	La prestation a eu lieu.
Annulée Cancelled	La réservation n'aura pas lieu.

Les compteurs en haut de page reprennent le total, les réservations en attente, confirmées et terminées.

Chercher, filtrer, exporter

La recherche accepte le nom de la cliente, son téléphone, le type de prestation ou la description. Deux filtres complètent la recherche : par **type de ressource**, et par **dates**. Le bouton **Export** sort la liste en fichier.

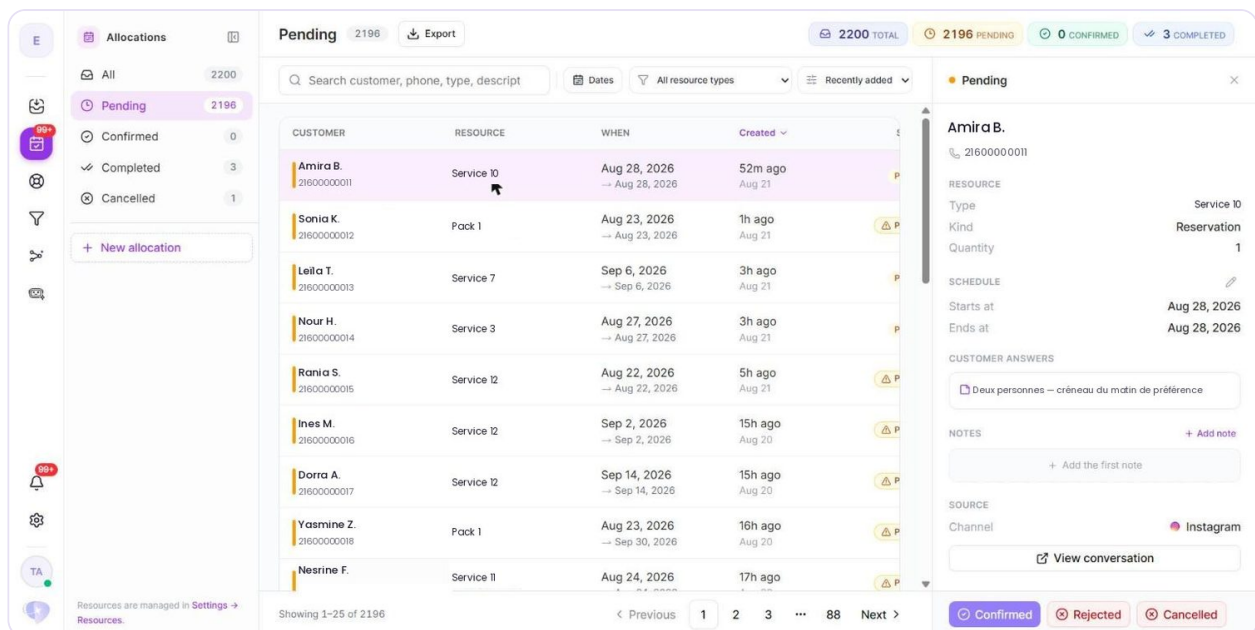


Le filtre par dates distingue trois moments : la création, le début et la fin de la réservation.

Le filtre à connaître. « Created » filtre sur la date de *prise* du rendez-vous, « Starts » sur la date de la *prestation*. Pour préparer la semaine, filtrez sur **Starts**. Pour mesurer l'activité de l'agent, filtrez sur **Created**.

Le détail d'une réservation

Un clic sur une ligne ouvre le panneau de droite.



Le détail d'une réservation : prestation, créneau, réponses de la cliente, notes internes et canal d'origine.

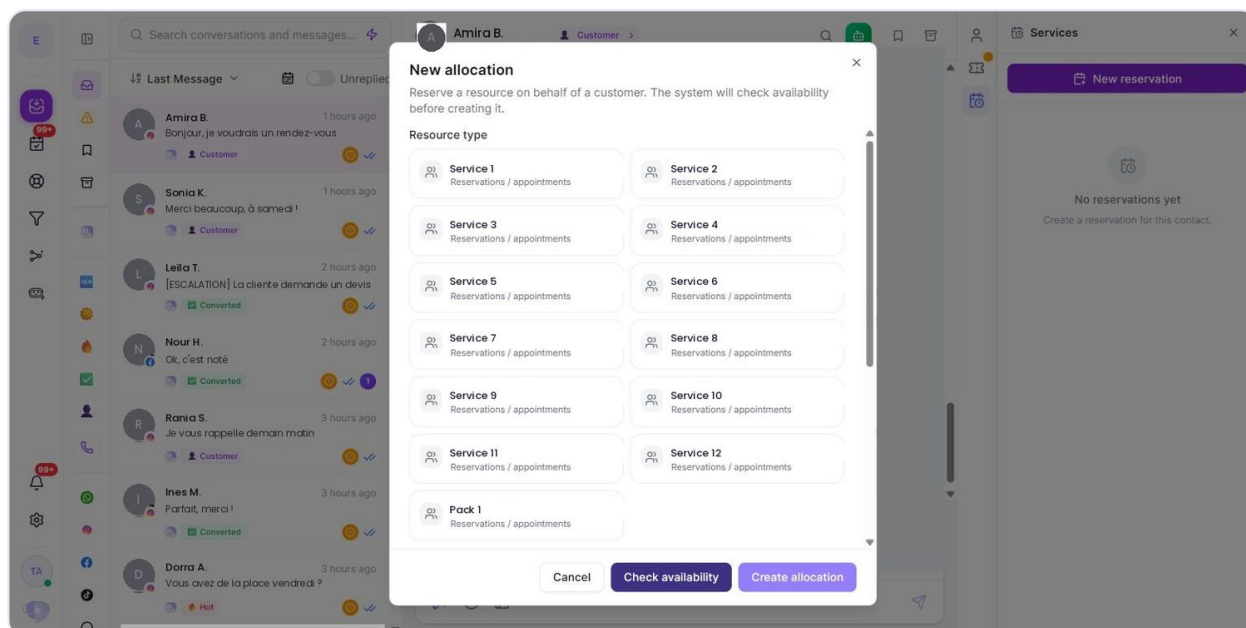
Bloc	Contenu
Resource	Le type de prestation, le mode de réservation et la quantité.
Schedule	Les dates de début et de fin, modifiables depuis le crayon.
Customer answers	Les réponses de la cliente aux questions du type de ressource. C'est le contexte que l'agent a collecté pour vous.

Notes	Des remarques internes pour l'équipe. La cliente ne les voit pas.
Source	Le canal d'où vient la réservation, et un bouton View conversation qui ouvre la discussion.

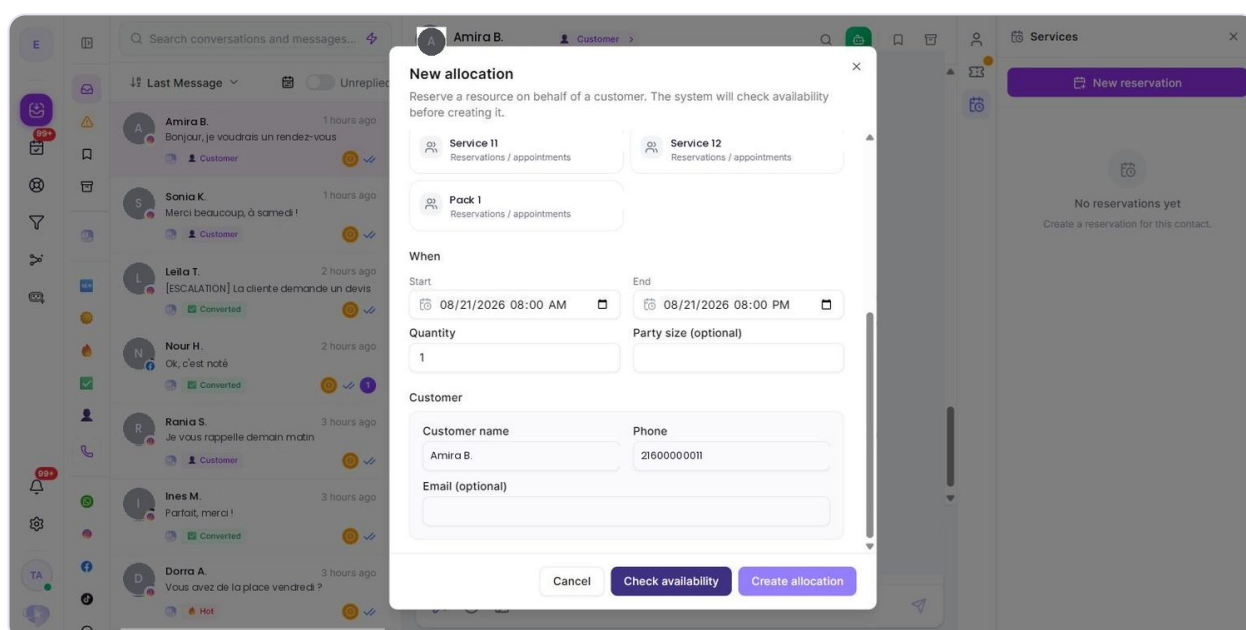
Trois boutons en bas du panneau font passer la réservation en **Confirmed**, **Rejected** ou **Cancelled**.

Créer une réservation à la main

Le bouton **New allocation** ouvre le formulaire de saisie manuelle, pour les rendez-vous pris par téléphone ou en boutique.



Étape 1 : choisir le type de prestation parmi vos ressources actives.



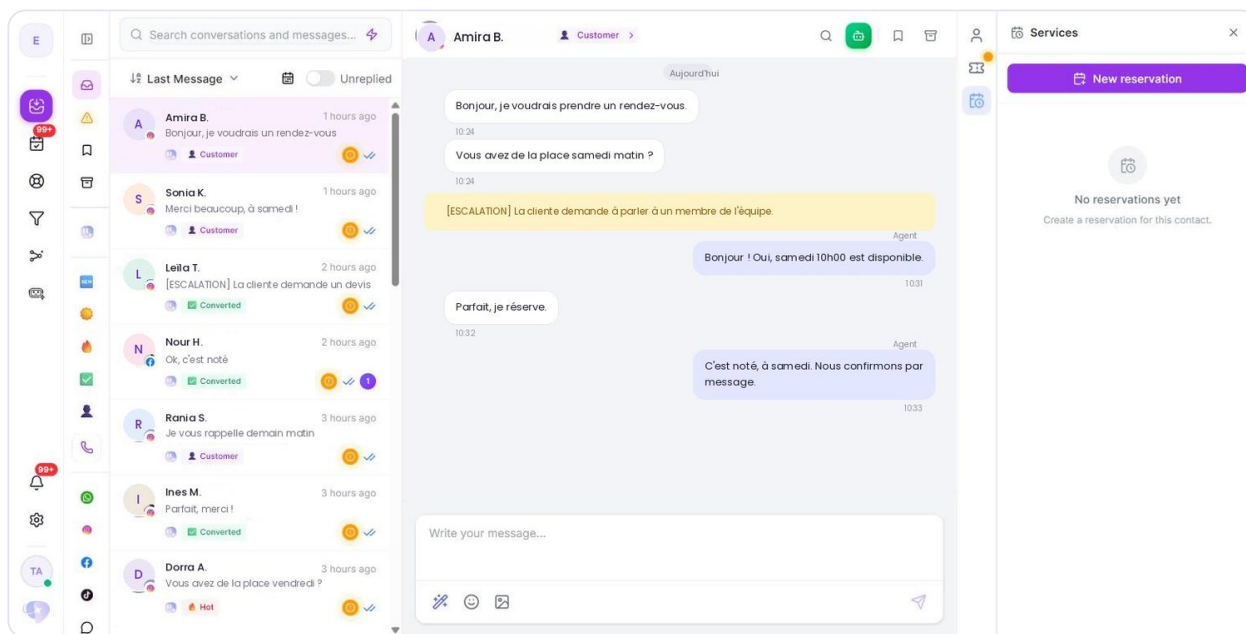
Étape 2 : le créneau, la quantité, le nombre de personnes et les coordonnées de la cliente.

Vous renseignez le type de prestation, le début et la fin, la quantité, le nombre de personnes le cas échéant, puis le nom et le téléphone de la cliente.

Vérifiez la disponibilité avant de créer. Le bouton **Check availability** contrôle le créneau ; **Create allocation** ne devient actif qu'ensuite. C'est ce contrôle qui évite les doubles réservations sur un même créneau.

Réserver depuis une conversation

Vous n'avez pas besoin de quitter la discussion. Dans une conversation, le troisième bouton en haut à droite ouvre le panneau **Services** : il liste les réservations de cette cliente et permet d'en créer une avec ses coordonnées déjà remplies.



Le panneau Services d'une conversation : l'historique des réservations de la cliente et le bouton de création.

Questions fréquentes

Quelle est la différence entre le mode E-commerce et le mode Services ?

En mode E-commerce, l'agent recommande des produits de votre catalogue et crée des commandes. En mode Services, il conseille vos prestations et pose des réservations avec une date de début et de fin. Le mode se choisit dans AI Center → General Information → Business mode.

Qu'est-ce qu'une ressource ?

Une ressource est ce que vos clients peuvent réserver ou louer : une prestation, une table, un véhicule, un équipement. Les ressources se créent dans Paramètres → Resources et remplacent le catalogue produits du mode E-commerce.

Dois-je créer une ressource individuelle pour chaque fauteuil ou chaque salle ?

Non. Si vous réservez par capacité, créez seulement le type de ressource et réglez sa capacité par créneau. Les ressources individuelles ne servent que si vous devez suivre chaque unité séparément, par exemple un véhicule ou une salle précise.

Comment créer un pack qui regroupe plusieurs prestations ?

Créez-le comme un type de ressource à part entière, avec son nom commercial, sa durée et ses propres questions. L'agent le proposera comme une prestation unique.

Comment faire pour que l'agent pose les bonnes questions avant de réserver ?

Remplissez le champ « AI customer questions » du type de ressource. L'agent posera ces questions avant de créer la réservation, et les réponses de la cliente seront enregistrées dans la fiche sous « Customer answers ».

Que se passe-t-il si deux clientes demandent le même créneau ?

La disponibilité est contrôlée avant chaque création, à partir de la durée et de la capacité du type de ressource. Si vous avez activé « Allow overbooking », la réservation est acceptée malgré tout et signalée comme conflit.

Où voir les réservations d'une cliente pendant que je discute avec elle ?

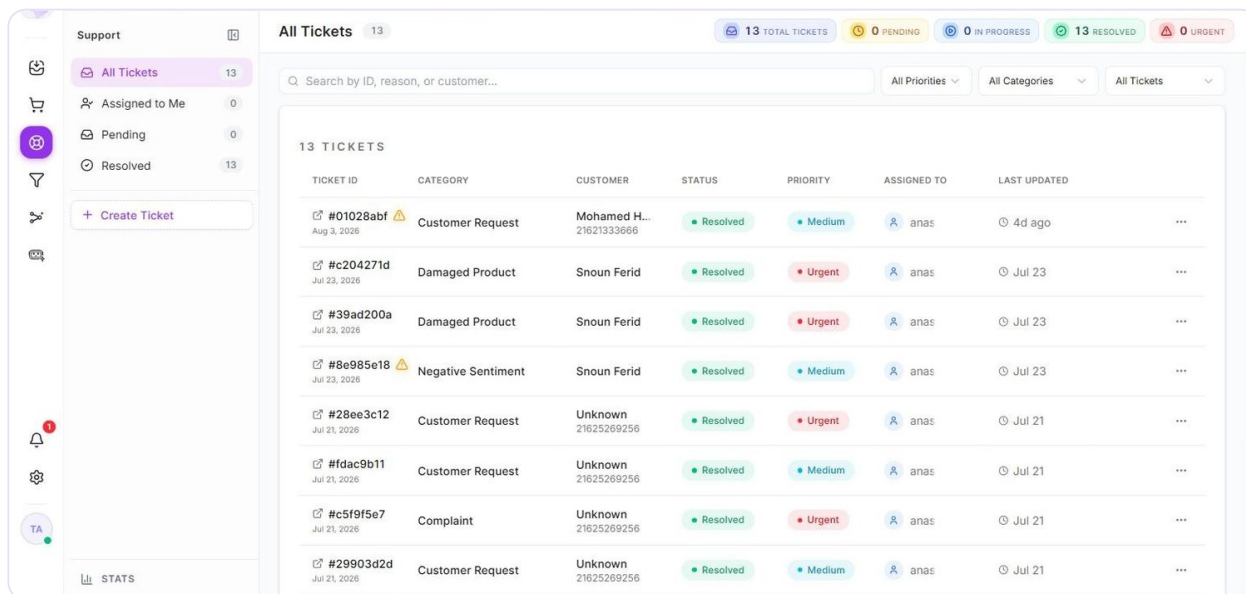
Dans la conversation, ouvrez le panneau « Services » en haut à droite. Il affiche ses réservations et permet d'en créer une nouvelle avec ses coordonnées déjà remplies.

Comment retrouver les rendez-vous de la semaine prochaine ?

Dans Réservations, ouvrez le filtre « Dates » et renseignez une plage sur « Starts », qui correspond à la date de la prestation. Le filtre « Created » porte sur la date de prise du rendez-vous.

11 Support et tickets

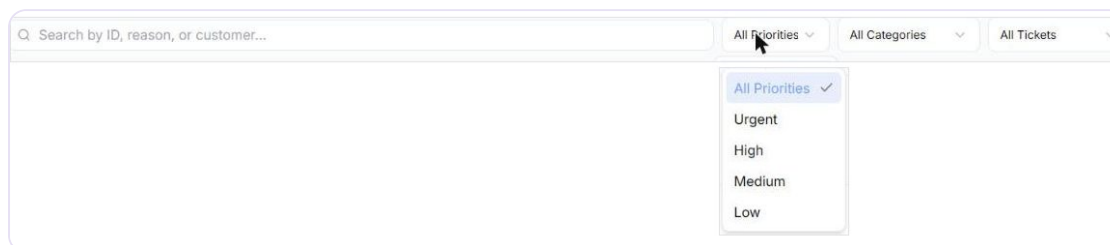
Quand un client rencontre un problème (livraison en retard, produit abîmé, réclamation), un ticket est créé et catégorisé automatiquement.



L'onglet Support : chaque ticket porte une catégorie, un statut, une priorité et un responsable.

Catégorie	Cas typique
Customer Request	Une demande d'information ou d'action qui nécessite un humain.
Damaged Product	Produit reçu abîmé ou défectueux.
Complaint	Réclamation explicite.
Negative Sentiment	Le ton du client s'est dégradé. Détecté automatiquement, souvent avant que la réclamation soit formulée.
AI Limitation	L'agent a préféré passer la main : la demande dépassait ses capacités.

Les vues de gauche (Tous, Assignés à moi, En attente, Résolus) et les filtres par priorité, catégorie et état organisent le travail de l'équipe. **Create Ticket** crée un ticket manuellement.



Les filtres des tickets. Ici le menu « priorité » est ouvert : Urgent, High, Medium, Low.

Le détail d'un ticket. Les numéros oranges correspondent aux explications ci-dessous.

- 1 — **Statut et priorité.** Traitez les tickets *Urgent* en premier.
- 2 — **La description.** Le résumé du problème.
- 3 — **Le client et la personne en charge.** Si *Assigned to* est vide, cliquez sur *Assign*.
- 4 — **Les mesures.** Temps de réponse et de résolution.
- 5 — **View Conversation.** Ouvre la discussion avec le client.

Escalade : quand l'agent passe la main

Quand un client est très mécontent ou demande explicitement un humain, la conversation est **escaladée** : une note jaune apparaît et l'agent **cesse de répondre à cette conversation**. Il vous attend.

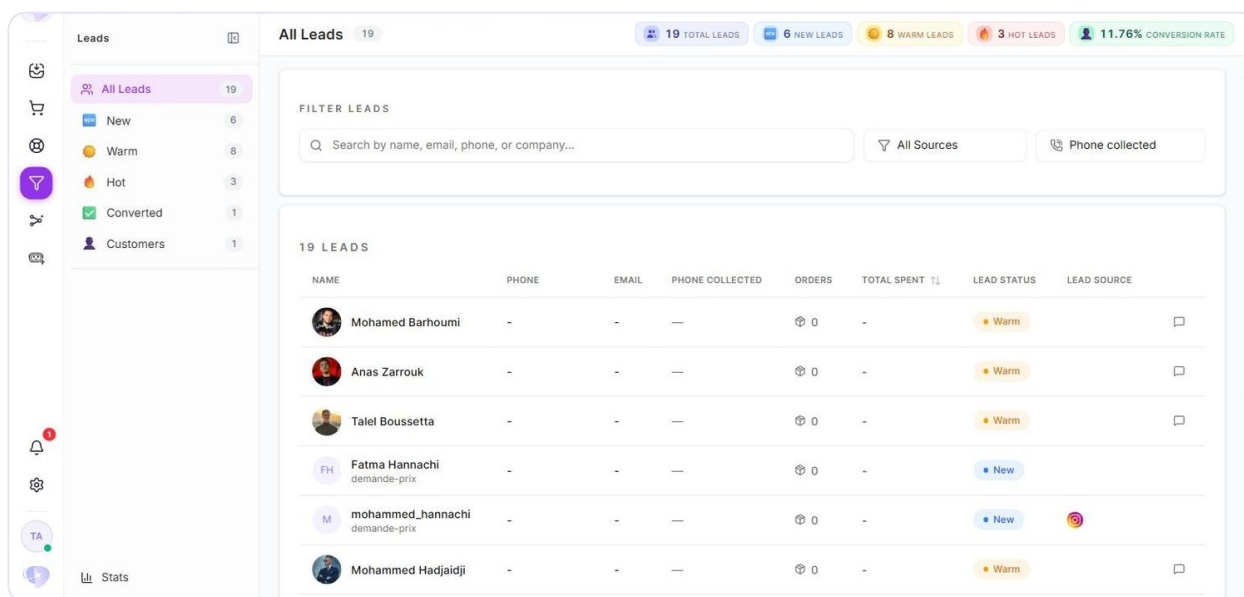
Une conversation escaladée : la note jaune explique le problème et l'agent ne répond plus.

Escalade ou simple trace ? Toutes les fiches ne signifient pas que l'agent s'est arrêté. Il peut créer un ticket uniquement pour enregistrer une demande : dans ce cas il continue de répondre, et le ticket sert de trace. Il n'y a escalade que lorsqu'un humain est nécessaire.

À faire chaque semaine : filtrez sur la catégorie AI Limitation et lisez les derniers tickets. Chacun indique ce qu'il manque à votre agent, qu'il s'agisse d'une politique, d'une information produite ou d'une instruction. Complétez l'AI Center en conséquence.

12 Leads et CRM

L'onglet Leads est votre CRM. Chaque personne qui vous écrit devient un contact, scoré automatiquement selon son intention d'achat.



L'onglet Leads : les compteurs en haut donnent le total, les nouveaux, les chauds, les très chauds et le taux de conversion.

Le cycle de vie d'un lead

Étape	Signification	Attribution
Nouveau <i>New</i>	Premier contact. L'intention d'achat n'est pas encore établie.	Automatique
Chaud <i>Warm</i>	Le contact s'intéresse à un produit et pose des questions.	Automatique
Très chaud <i>Hot</i>	Intention d'achat forte : prix demandé, disponibilité vérifiée.	Automatique
Converti <i>Converted</i>	Le contact a passé commande.	Automatique
Client <i>Customer</i>	Client établi de votre boutique.	Manuel

La seule étape manuelle. Le statut est mis à jour automatiquement tout au long de la conversation. En revanche, une fois la conversation convertie, le passage au statut Client se fait manuellement.

Filtrer et agir

Les vues de gauche filtrent par statut. La recherche accepte nom, e-mail, téléphone ou société. Deux filtres complètent la recherche : **All Sources**, par canal d'origine, et **Phone collected**, qui isole les contacts dont vous avez le numéro.

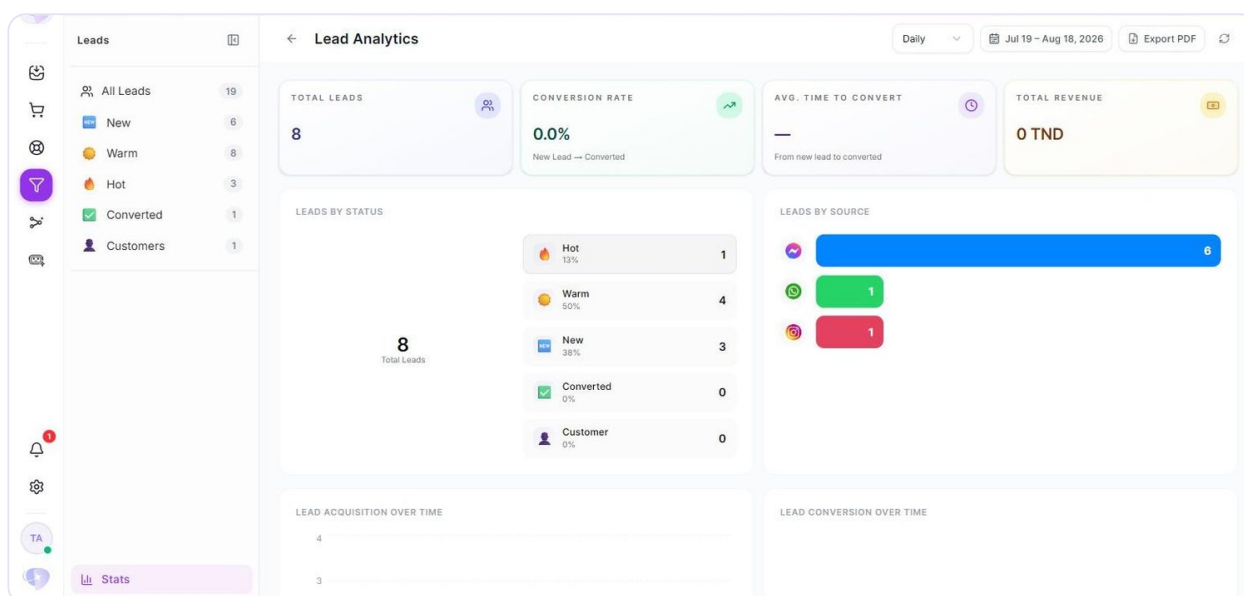
NAME	PHONE	EMAIL	PHONE COLLECTED	ORDERS	TOTAL SPENT	LEAD STATUS	LEAD SOURCE
A Amira B.	-	-	-	0	-	New	
S Sonia K.	-	-	-	0	-	Warm	
L Leila T.	-	-	-	0	-	Warm	
N Nour H. phone-collected	21600000014	-	Aug 25, 2026	0	-	Hot	
R Rania S.	-	-	-	0	-	New	
I Ines M. phone-collected	21600000016	-	Aug 25, 2026	1	97 TND	Converted	
D Dorra A. phone-collected	21600000017	-	Aug 25, 2026	1	82 TND	Converted	

La liste des leads : la colonne **PHONE COLLECTED** donne la date de collecte, et la mention « *phone-collected* » apparaît sous le nom.

La colonne **PHONE COLLECTED** indique la date à laquelle le numéro a été obtenu, et un tiret quand il ne l'a pas été. Les contacts concernés portent aussi la mention *phone-collected* sous leur nom.

Un numéro change la nature du contact. Un lead sans numéro ne peut être relancé que dans la conversation. Un lead avec numéro entre dans vos campagnes WhatsApp et peut être rappelé. C'est la raison d'être du filtre.

Analytique des leads

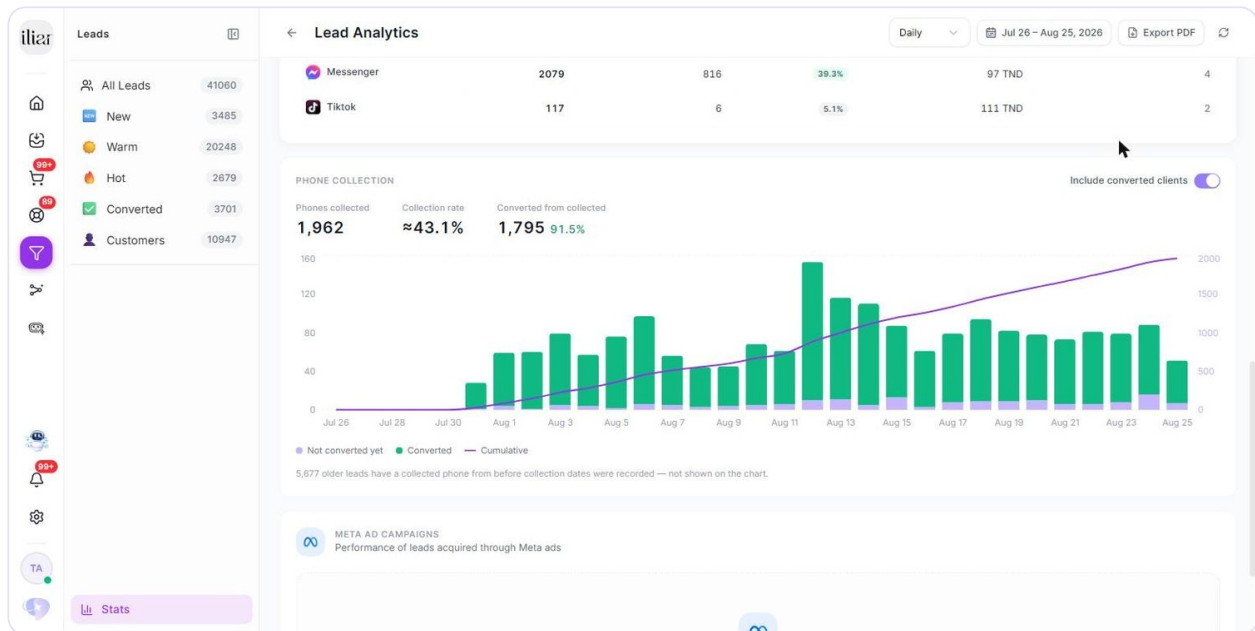


Lead Analytics : entonnoir, sources et temps moyen de conversion.

Vous y suivez le total de leads, le taux de conversion, le temps moyen de conversion, le revenu total, la répartition par statut et par source, ainsi que l'acquisition et la conversion dans le temps. Export PDF disponible.

Les téléphones collectés

Plus bas dans la même page, le panneau **Phone collection** mesure une chose précise : combien de clients ont fini par donner leur numéro, et combien d'entre eux ont acheté.



Le panneau Phone collection : trois compteurs, puis la collecte jour par jour avec le cumul.

Compteur	Ce qu'il mesure
Phones collected	Le nombre de contacts dont le numéro a été obtenu sur la période.
Collection rate	La part des contacts de la période qui ont donné leur numéro.
Converted from collected	Combien de ces contacts ont ensuite commandé, et le pourcentage correspondant.

Le graphique reprend la même lecture jour par jour : chaque barre distingue les numéros **déjà convertis** de ceux qui ne le sont **pas encore**, et la courbe donne le cumul sur la période. L'interrupteur **Include converted clients** ajoute ou retire les contacts déjà convertis du calcul.

Une note sous le graphique. Les leads dont le numéro a été collecté avant que la date de collecte ne soit enregistrée n'apparaissent pas dans les barres. Ils restent comptés dans vos totaux, mais pas dans l'historique jour par jour.

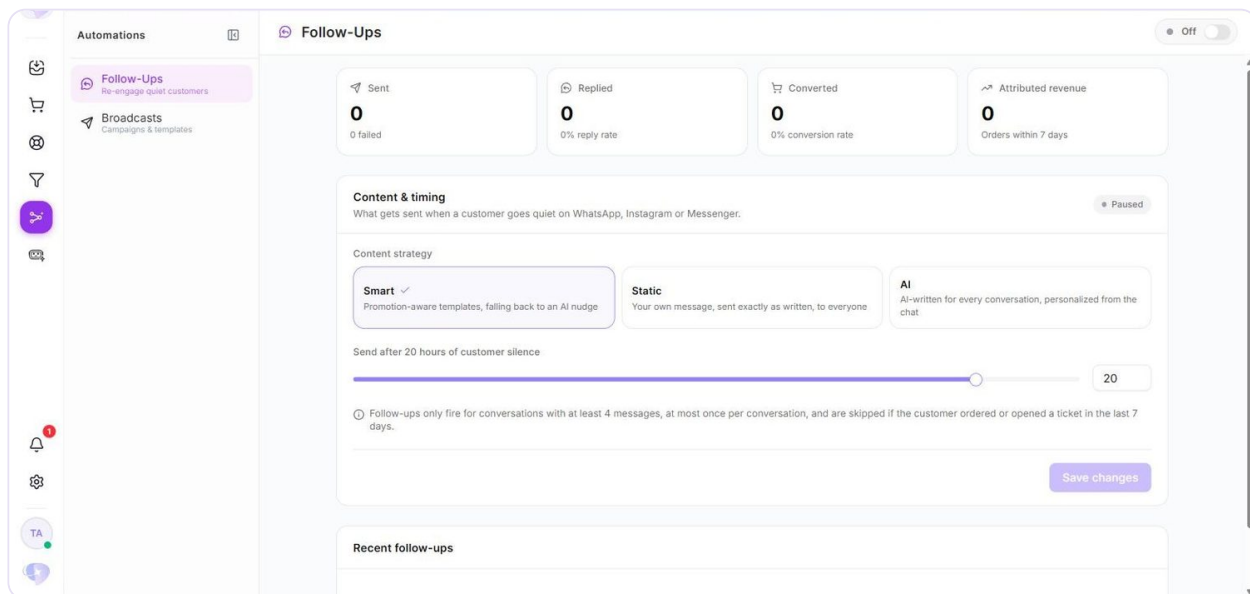
Le chiffre à surveiller. Le taux de collecte dit si votre agent pense à demander le numéro. S'il est bas, ajoutez la consigne dans **AI Center → Agent Behavior** : c'est une instruction d'une ligne qui se répercute sur toutes les conversations.

Dois-je déplacer les leads manuellement dans le cycle de vie ?

Non. Le statut est mis à jour automatiquement en fonction de l'avancement et du cycle de vie de la conversation. Toutefois, une fois la conversation convertie, le statut doit être modifié manuellement pour passer à Client.

13 Relances automatiques

La relance envoie un nouveau message à un client qui ne répond plus, ou lorsque la conversation arrive à son terme. Elle se configure dans **Automatisations** → **Follow-Ups**.



Automatisations → Follow-Ups. L'interrupteur en haut à droite active ou met en pause toutes les relances.

Les trois stratégies de contenu

Stratégie	Fonctionnement	Exemple
Intelligent Smart	Utilise un modèle adapté au contexte de la promotion, avec repli sur un message IA. Réglage recommandé.	« Bonjour ! Profitez de nos offres spéciales cette semaine »
Statique Static	Envoie exactement le même message à tout le monde, tel que vous l'avez écrit.	« Bonjour, nous faisons une réduction de 10 % sur tous nos produits »
IA AI	Génère un message personnalisé à partir de la conversation de chaque client.	« Bonjour ! Vous aviez demandé le prix du [produit]. Il est disponible avec une réduction de 10 %. »

Le délai de silence

Le curseur *Send after X hours of customer silence* définit le délai de déclenchement. Vingt heures est un bon point de départ.

Les garde-fous

Une relance ne part que si les trois conditions sont réunies : la conversation compte au moins 4 messages ; aucune relance n'a déjà été envoyée sur cette conversation ; et le client n'a ni passé commande ni ouvert un ticket dans les 7 derniers jours.

Mesurer

Quatre compteurs en haut de page : Envoyées (et échecs), Réponses (et taux), Converties (et taux), et Revenu attribué, qui totalise les commandes passées dans les 7 jours suivant la relance. Les relances fonctionnent sur WhatsApp, Instagram et Messenger.

Questions fréquentes

Qu'est-ce que le follow-up (relance) ?

La relance est une fonctionnalité permettant d'envoyer un nouveau message à un client qui ne répond pas, ou lorsque la conversation arrive à son terme.

Quels sont les différents modes de relance ?

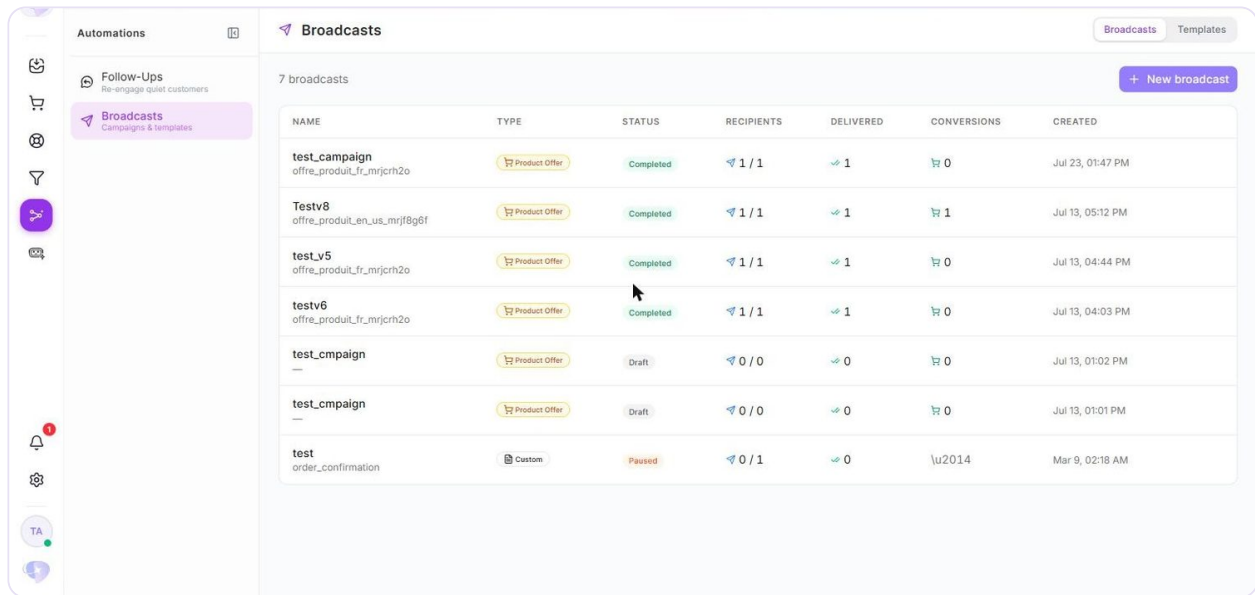
Trois stratégies. Intelligent : un modèle adapté au contexte de la promotion. Statique : le même message pour tous, écrit par vous. IA : un message personnalisé généré à partir de la conversation de chaque client.

La relance est-elle envoyée tous les jours ?

Non. La relance est envoyée une seule fois par conversation, après le nombre d'heures de silence défini. Elle ne se répète pas chaque jour.

14 Campagnes WhatsApp

La Diffusion (*Broadcasts*) envoie une campagne à un groupe de leads sur WhatsApp.



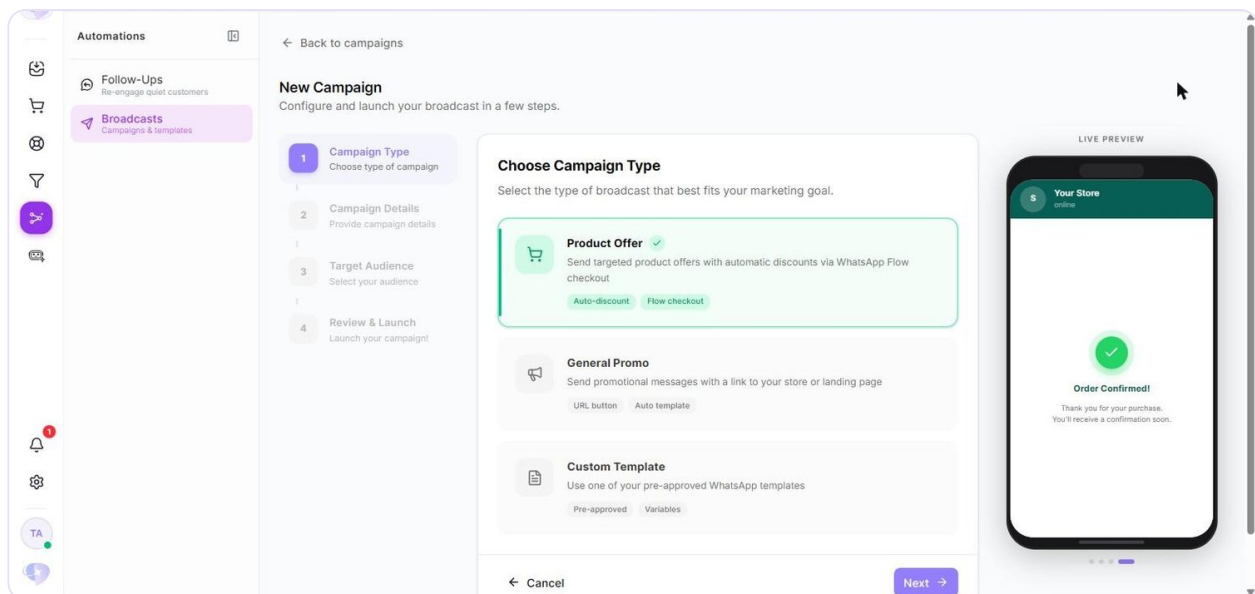
NAME	TYPE	STATUS	RECIPIENTS	DELIVERED	CONVERSIONS	CREATED
test_campaign offre_produit_fr_mrjcrh2o	Product Offer	Completed	1 / 1	1	0	Jul 23, 01:47 PM
Testv8 offre_produit_en_us_mrj8g6f	Product Offer	Completed	1 / 1	1	1	Jul 13, 05:12 PM
test_v5 offre_produit_fr_mrjcrh2o	Product Offer	Completed	1 / 1	1	0	Jul 13, 04:44 PM
testv6 offre_produit_fr_mrjcrh2o	Product Offer	Completed	1 / 1	1	0	Jul 13, 04:03 PM
test_campaign —	Product Offer	Draft	0 / 0	0	0	Jul 13, 01:02 PM
test_campaign —	Product Offer	Draft	0 / 0	0	0	Jul 13, 01:01 PM
test order_confirmation	Custom	Paused	0 / 1	0	1/2014	Mar 9, 02:18 AM

Automatisations → Broadcasts. Chaque campagne affiche son type, son statut et ses résultats.

Prérequis. Votre compte WhatsApp Business doit être connecté (Paramètres → Canaux) et le paiement nécessaire à l'activation des campagnes WhatsApp doit être configuré. Sans ces deux éléments, l'assistant ne vous laissera pas passer à l'étape suivante.

L'assistant se déroule en quatre étapes : type de campagne, détails, audience cible, puis vérification et lancement. Un aperçu en direct montre ce que le client va recevoir.

Étape 1 — Les trois types de campagne



← Back to campaigns

New Campaign
Configure and launch your broadcast in a few steps.

- 1 Campaign Type
Choose type of campaign
- 2 Campaign Details
Provide campaign details
- 3 Target Audience
Select your audience
- 4 Review & Launch
Launch your campaign!

Choose Campaign Type
Select the type of broadcast that best fits your marketing goal.

- Product Offer** ✓
Send targeted product offers with automatic discounts via WhatsApp Flow checkout
Auto-discount Flow checkout
- General Promo**
Send promotional messages with a link to your store or landing page
URL button Auto template
- Custom Template**
Use one of your pre-approved WhatsApp templates
Pre-approved Variables

← Cancel Next →

LIVE PREVIEW

Your Store online

Order Confirmed!
Thank you for your purchase.
You'll receive a confirmation soon.

Étape 1 : trois formats, trois objectifs marketing différents.

Type	Fonctionnement	Usage
Product Offer Offre de produits	Envoie une offre ciblée sur un produit avec une remise automatique et un paiement en deux clics via WhatsApp Flow.	Vendre un produit précis. Format recommandé.
General Promo Promo générale	Message promotionnel avec un bouton lien vers votre boutique ou une page d'atterrissage.	Promotions générales ou saisonnières, soldes, nouvelle collection.
Custom Template Modèle personnalisé	Utilise l'un de vos modèles WhatsApp pré-approuvés, avec ses variables.	Communications sur mesure, annonces spécifiques.

Quel type choisir ? Product Offer : le client passe commande sans quitter WhatsApp, ce qui en fait la meilleure option en expérience utilisateur comme en retour sur investissement.

Étape 2 — Détails et remise

Étape 2 : l'aperçu à droite se met à jour à chaque modification.

Champ	Détail
Campaign name	Votre nom interne, pour retrouver la campagne dans la liste et ses statistiques.
Language	La langue du modèle envoyé. Le modèle doit exister et être approuvé dans cette langue.
Product	Le produit mis en avant, choisi dans votre catalogue synchronisé.
Discount	La remise, en pourcentage ou en montant fixe.
Applied as	Coupon code ou Direct discount.

Code promo ou remise directe

Un code promo est configuré et appliqué via votre boutique, WooCommerce par exemple. Une remise directe est configurée dans Unifunl et appliquée au prix affiché au paiement.

Les deux offrent le même résultat pour le client ; seule la méthode de configuration diffère. Choisissez le code promo si vous voulez que la remise soit tracée et gérée dans votre boutique, la remise directe si vous voulez aller au plus vite.

Étape 3 — Choisir l'audience

Unifunl ne vous demande pas une liste de numéros : il calcule qui a le plus de chances d'acheter.

Le score de probabilité

L'audience est construite à partir d'un score de probabilité qui identifie les leads les plus susceptibles d'acheter. Le score prend en compte leur historique d'achats, les produits évoqués dans leurs conversations précédentes, leur engagement avec les anciennes campagnes et le temps écoulé depuis leur dernière commande.

Les filtres

L'option Filtres cible manuellement vos destinataires. Par ville, pour une zone géographique : Tunis, Sousse, Sfax. Par étiquette, pour un segment client : vip, prospect, fidèle, grossiste. Ces étiquettes viennent de la fiche contact.

Affiner l'audience

L'option Affiner donne un contrôle complet sur les destinataires. Il est recommandé de laisser l'IA définir le score minimum idéal, mais trois critères restent ajustables.

Critère	Effet
Taille max de l'audience	Fixe une limite de destinataires, ou Sans limite. Utile pour rester sous votre plafond WhatsApp quotidien.
Score minimum	Curseur de 0 à 100. Ne cible que les leads au-dessus d'une note d'engagement. Plus haut, l'audience est plus petite mais plus qualifiée.
Ne pas recontacter avant (jours)	Exclut les contacts déjà sollicités ces derniers jours, pour éviter le spam.

Peut-on cibler l'ensemble de la base ? Techniquement oui, score minimum à 0 et aucune limite. Ce n'est pas recommandé : vous consommez votre plafond quotidien sur des contacts peu susceptibles d'acheter et vous augmentez le risque de signalements, qui dégrade la qualité de votre compte WhatsApp.

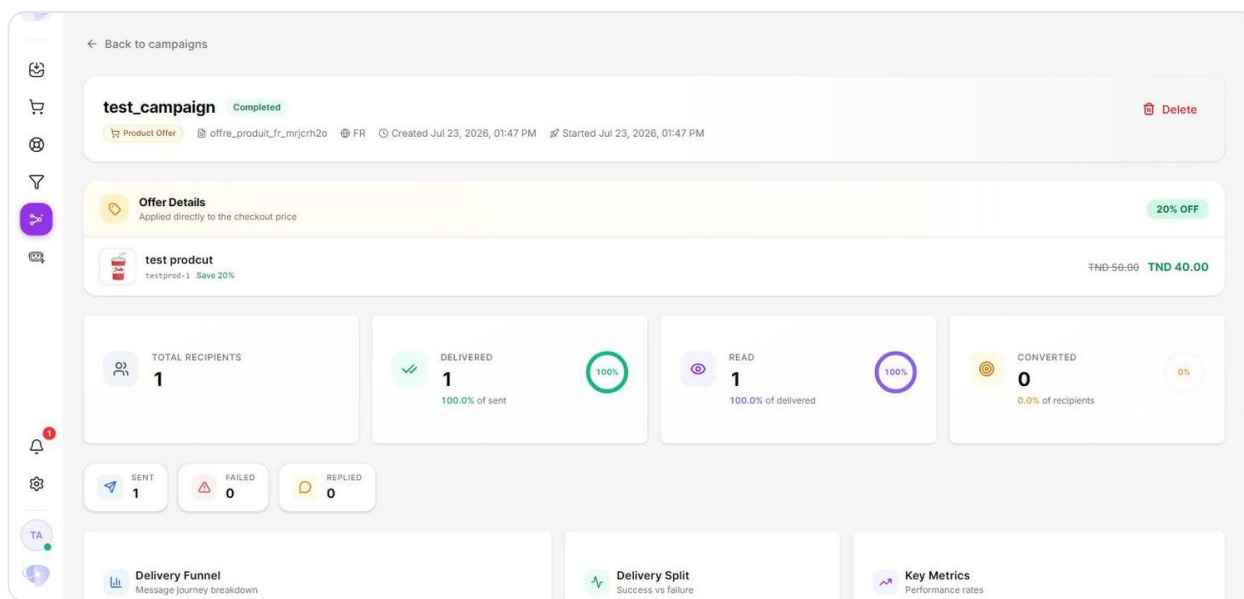
Pour le moment, les numéros se saisissent séparés par des virgules. L'import direct d'un fichier CSV sera disponible prochainement.

Étape 4 — Vérification et lancement

Relisez le type, le message, la remise et l'audience, puis lancez. À tout moment avant l'envoi, le bouton Save draft conserve la campagne en brouillon.

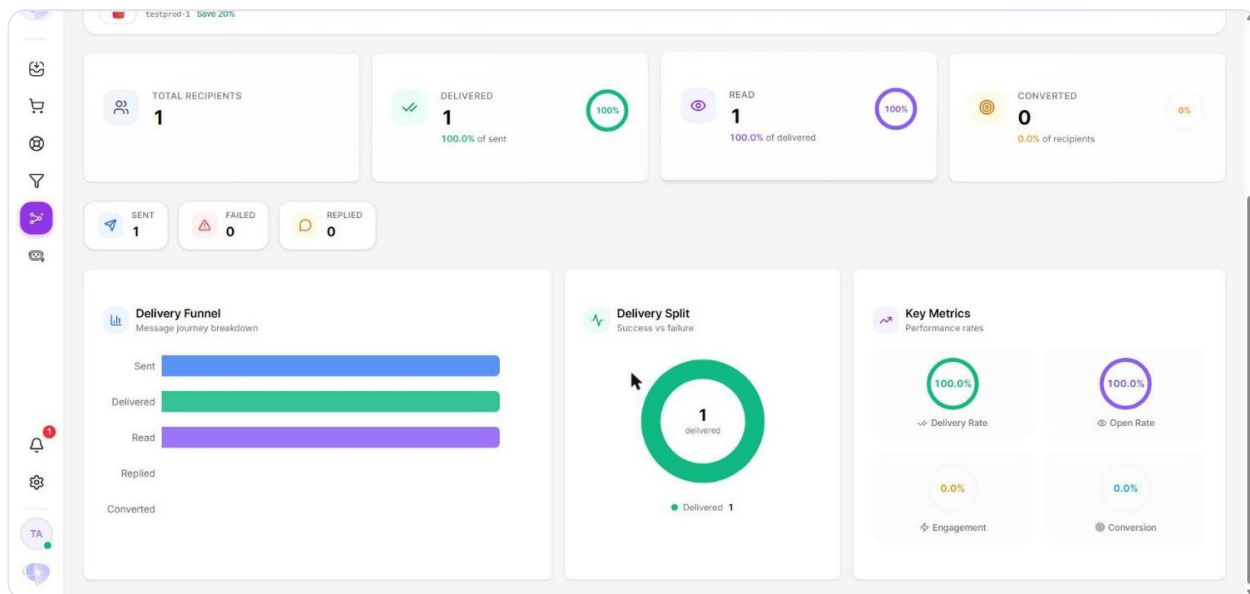
La campagne ne part pas instantanément. Elle est lancée dès que WhatsApp l'a approuvée. Le processus d'approbation prend généralement entre 15 et 20 minutes une fois que le compte Business est actif.

Lire les résultats



La page de résultats d'une campagne, avec l'offre rappelée en haut.

Indicateur	Ce qu'il mesure
Total recipients	Le nombre de contacts ciblés par la campagne.
Sent / Delivered	Messages partis, puis effectivement remis sur le téléphone du client.
Failed	Le message n'a pas pu être envoyé. Cause la plus fréquente : le numéro n'est pas associé à WhatsApp.
Read	Messages ouverts par le client.
Replied	Clients ayant répondu. La conversation est alors prise en charge par l'agent.
Converted	Clients ayant passé commande à la suite de la campagne.



Entonnoir de livraison, répartition succès/échec et taux clés : livraison, ouverture, engagement, conversion.

Une campagne peut être en brouillon (*Draft*), terminée (*Completed*) ou interrompue (*Paused*).

Questions fréquentes

Quels sont les 3 types de campagnes WhatsApp disponibles ?

Product Offer, qui permet de sélectionner des produits du catalogue et d'appliquer une remise ; General Promo, pour les promotions générales ou saisonnières avec un lien vers votre site ; Custom Template, pour créer une campagne personnalisée à partir de vos modèles approuvés.

Quelle est la meilleure option de campagne parmi les trois ?

Product Offer. C'est la meilleure option du point de vue de l'expérience utilisateur et celle qui devrait générer le meilleur retour sur investissement.

Quelle différence entre un code promo et une remise directe ?

Un code promo est configuré et appliqué via WooCommerce, tandis qu'une remise directe est configurée directement sur la plateforme Unifunl. Les deux offrent le même résultat pour le client ; seule la méthode de configuration diffère.

Comment est définie l'audience d'une campagne ?

L'audience est basée sur un score de probabilité qui identifie les leads les plus susceptibles d'acheter. Le score prend en compte l'historique d'achats, les produits évoqués dans les conversations précédentes, l'engagement avec les anciennes campagnes et le temps écoulé depuis la dernière commande.

Quand dois-je utiliser l'option Filtres pour cibler mon audience ?

Lorsque vous souhaitez cibler manuellement vos destinataires selon leur localisation ou leurs étiquettes. Par ville, pour une zone géographique spécifique. Par étiquette, pour des segments de clients précis selon leur statut ou leur comportement.

Comment affiner l'audience ?

L'option Affiner donne un contrôle total sur vos destinataires. Bien qu'il soit recommandé de laisser l'IA définir le score minimum idéal, vous pouvez ajuster trois critères : la taille maximale de l'audience, le score minimum de 0 à 100, et le délai avant de recontacter un contact déjà sollicité.

Puis-je importer un fichier CSV avec les numéros à contacter ?

Pour le moment, vous pouvez saisir les numéros en les séparant par des virgules. L'import direct d'un fichier CSV sera prochainement disponible.

Ma campagne WhatsApp va-t-elle être lancée immédiatement ?

La campagne sera lancée dès que WhatsApp l'aura approuvée. Le processus d'approbation prend généralement entre 15 et 20 minutes une fois que le compte Business est actif.

Que signifie « failed » dans les statistiques d'une campagne ?

Échec signifie que le message n'a pas pu être envoyé. Cela peut être dû au fait que le numéro n'est pas associé à WhatsApp.

15 Publicités Meta : l'API Conversions

Quand vous payez de la publicité sur Facebook ou Instagram pour ramener des clients en message privé, Meta voit le clic et le message, mais pas la suite. La vente se conclut dans la conversation, pas sur un site web : aucun pixel ne se déclenche. Vos campagnes remontent donc des conversations, jamais des ventes. L'**API Conversions** comble ce trou.

Ce que fait l'intégration

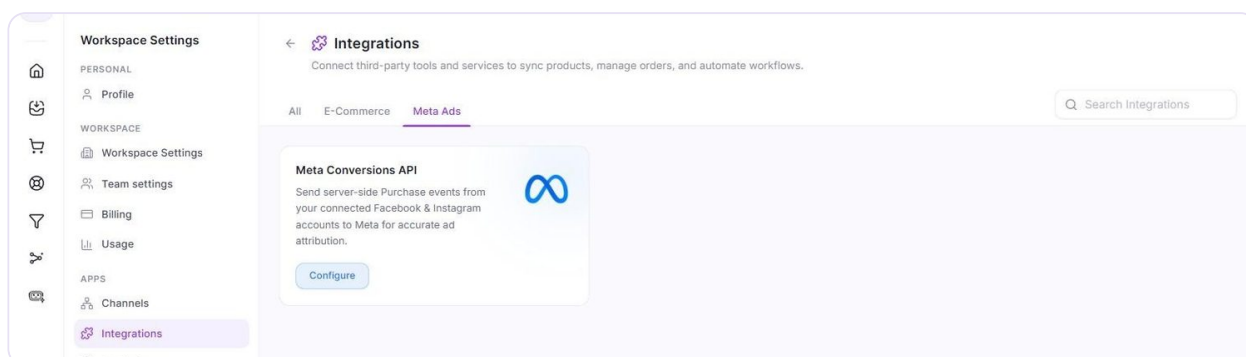
Lorsque l'agent enregistre une commande, Unifunl envoie l'événement **Purchase** à Meta depuis son serveur, avec le montant. L'événement est rattaché au **dataset** du compte publicitaire, et Meta le rapproche de la personne qui avait cliqué sur la publicité. La vente est alors attribuée à la campagne qui l'a générée.

Élément	Sans l'API Conversions	Avec l'API Conversions
Ce que Meta mesure	Un message reçu	Une vente , avec son montant
Optimisation des campagnes	Sur le volume de conversations	Sur les achats réellement conclus
Retour sur dépense publicitaire	À reconstituer à la main	Calculé par Meta
Chemin de l'événement	Le navigateur du client, via le pixel	De serveur à serveur, sans navigateur

Pixel et dataset désignent la même chose. Meta a renommé le « pixel » en « dataset ». L'identifiant affiché dans Unifunl est celui de votre dataset ; c'est le même objet que le pixel de l'Events Manager.

Où cela se configure

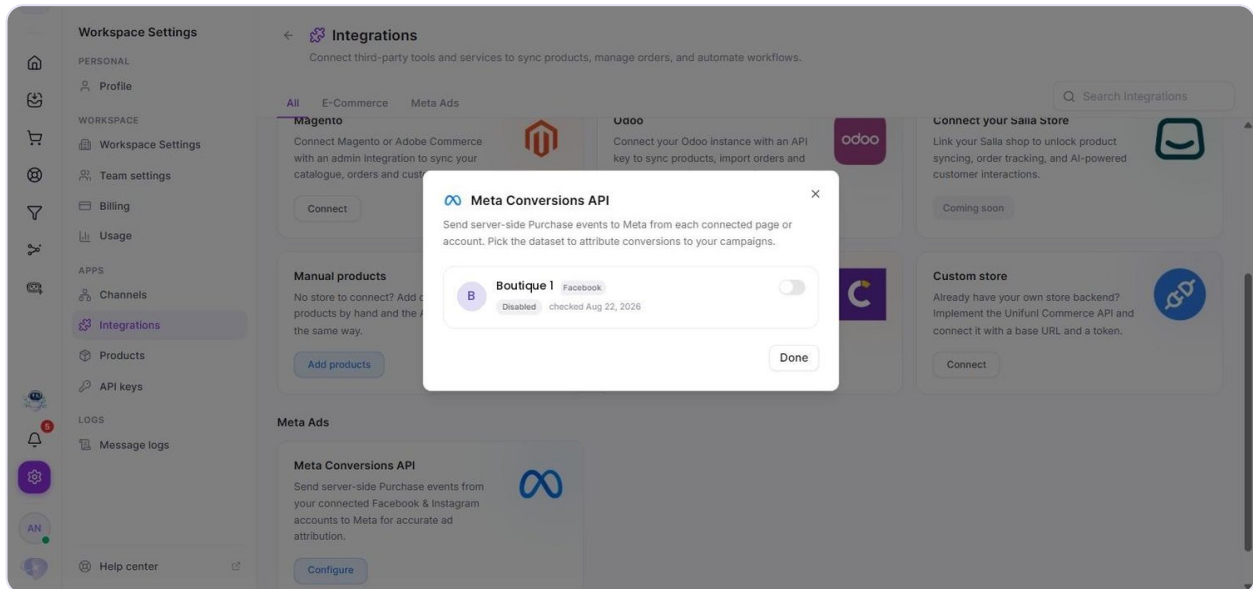
Dans **Paramètres → Intégrations**, l'onglet **Meta Ads** isole cette intégration du reste du catalogue. Elle figure aussi en bas de l'onglet *All*, sous le titre **Meta Ads**.



Paramètres → Intégrations, onglet Meta Ads : la carte « Meta Conversions API » et son bouton Configurer.

Activer l'envoi pour une page

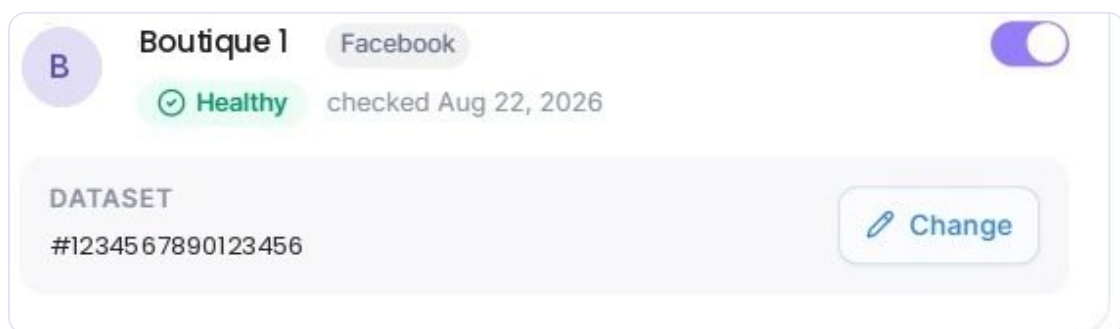
Le bouton **Configurer** ouvre la liste de vos pages et comptes déjà connectés. Chaque ligne correspond à une page Facebook ou à un compte Instagram, et se règle séparément.



La fenêtre de configuration : une ligne par page connectée, ici avec l'envoi désactivé.

Sur la ligne	Ce que cela indique
Nom et vignette	La page ou le compte concerné.
Étiquette du canal	Facebook ou Instagram.
État	Disabled tant que l'envoi n'est pas activé, Healthy lorsque la connexion répond.
Date de contrôle	Le dernier moment où Unifunl a vérifié la connexion.
Interrupteur	Active ou coupe l'envoi des événements pour cette page.

1. Ouvrez **Paramètres** → **Intégrations**, onglet **Meta Ads**, puis **Configure**.
2. Basculez l'interrupteur de la page concernée.
3. Vérifiez le **dataset** qui s'affiche, et corrigez-le au besoin avec **Change**.
4. Fermez avec **Done**.



Une fois l'envoi activé : l'état passe à Healthy et le dataset utilisé apparaît, modifiable par le bouton Change.

Une ligne par page, pas une pour tout l'espace. Si vous faites de la publicité depuis plusieurs pages, activez chacune d'elles. Une page absente de cette liste n'est pas encore connectée : reliez-la d'abord dans **Paramètres** → **Canaux**.

Vérifiez le dataset avant de laisser tourner. Un dataset erroné n'empêche pas l'envoi : les ventes partent, mais elles sont attribuées au mauvais compte publicitaire. L'identifiant doit correspondre à celui du compte qui paie les campagnes, tel qu'il apparaît dans l'Events Manager de Meta.

Questions fréquentes

À quoi sert l'API Conversions de Meta ?

Elle indique à Meta qu'une publicité a produit une vente, et pas seulement un message. Meta peut alors optimiser vos campagnes sur les achats et calculer votre retour sur dépense publicitaire. Sans elle, une vente conclue en message privé reste invisible pour Meta.

Faut-il installer un pixel sur un site web ?

Non. Unifunl envoie les événements depuis son serveur, directement à Meta. Il n'y a aucun code à poser, et la mesure fonctionne même sans site web.

Où se trouve le réglage ?

Paramètres → Intégrations, onglet Meta Ads, carte « Meta Conversions API », bouton Configurer. La même carte figure en bas de l'onglet All.

Qu'est-ce qu'un dataset ?

C'est l'identifiant que Meta a substitué au pixel. Il désigne l'ensemble d'événements de votre compte publicitaire. Unifunl affiche celui qui sera utilisé pour la page activée, et le bouton Change permet d'en choisir un autre.

Dois-je activer l'envoi pour chaque page ?

Oui. L'interrupteur vaut pour une page ou un compte à la fois. Si vous annoncez depuis plusieurs pages, activez-les une par une.

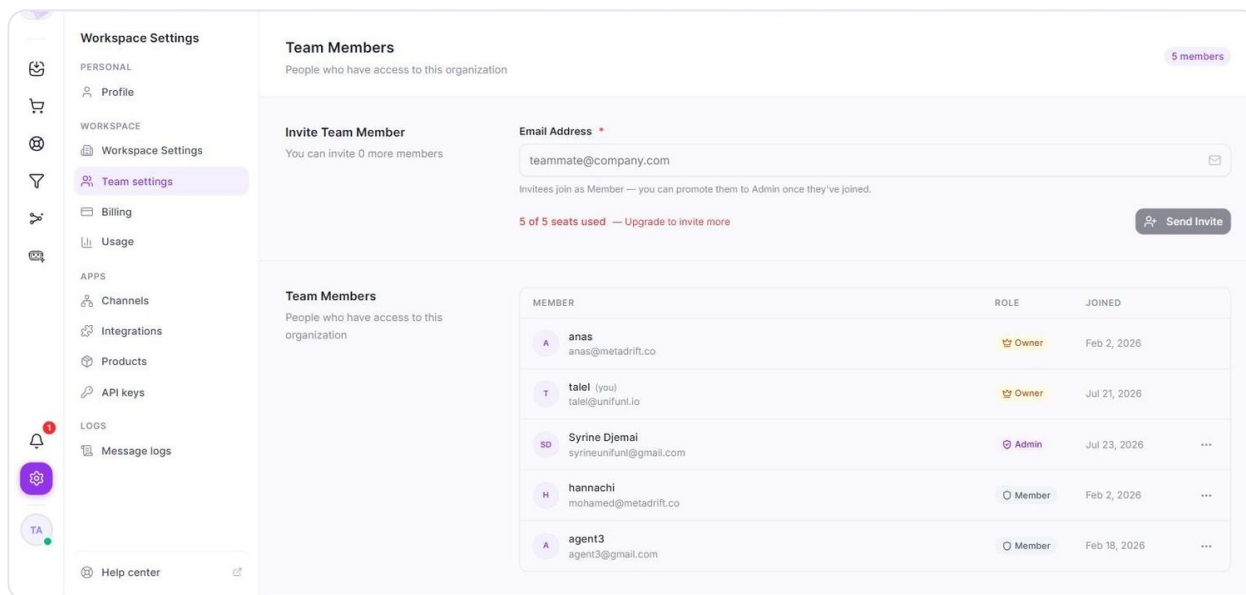
Que signifie l'état Healthy ?

Que la connexion entre Unifunl et Meta répond, à la date de contrôle affichée sur la ligne. Disabled signifie simplement que l'envoi n'est pas activé pour cette page.

16 Administration de l'espace

Équipe et rôles

Dans **Paramètres** → **Team settings**, invitez vos collègues par e-mail et attribuez-leur un rôle.



Team settings : le compteur de sièges indique combien d'invitations il vous reste.

Rôle	Accès
Propriétaire Owner	Contrôle total, y compris la facturation et le rechargement des crédits. Un espace peut avoir plusieurs propriétaires.
Admin	Configuration et opérations : agent, canaux, produits, campagnes, conversations. Pas d'accès à la facturation.
Membre Member	Traitement des conversations et des tickets. Rôle par défaut à l'invitation.

Les invités rejoignent l'espace en tant que Membre, puis peuvent être promus Admin. Le rôle ne se choisit pas au moment de l'invitation.

Le nombre de sièges dépend de votre plan. Tous les sièges occupés, le bouton Send Invite est désactivé. Vérifiez votre nombre de sièges avant d'intégrer plusieurs collègues.

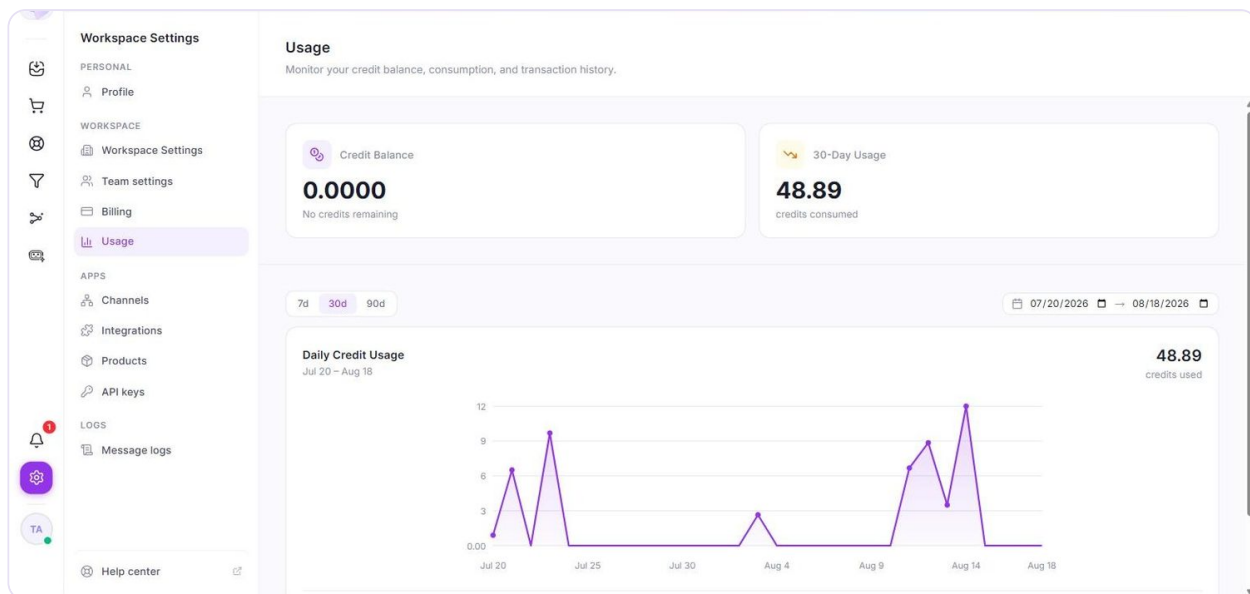
Les membres de l'équipe ont-ils tous accès à tout ?

Non. Chaque membre dispose d'un rôle qui lui donne accès à des fonctionnalités spécifiques, selon les permissions qui lui sont attribuées. Seul le Propriétaire accède à la facturation.

Crédits, plans et facturation

Les pages **Paramètres** → **Billing** et **Paramètres** → **Usage** sont réservées au rôle Propriétaire.

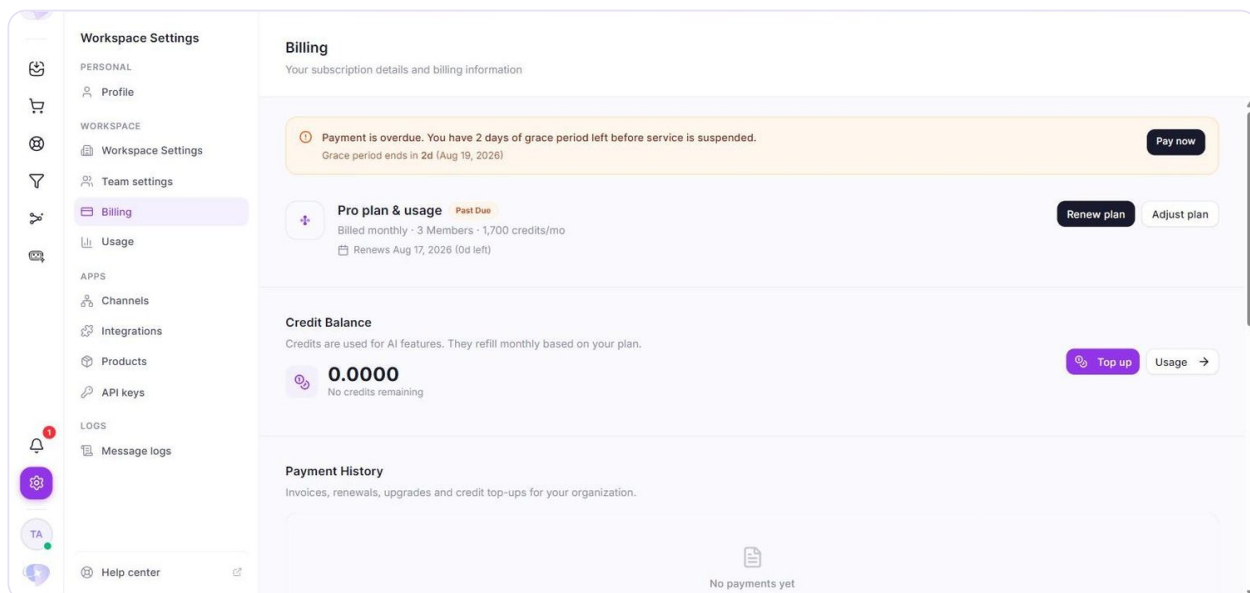
Toutes les fonctionnalités IA consomment des crédits : réponses de l'agent, tests, relances, campagnes. Les crédits se rechargent chaque mois selon votre plan, et vous pouvez en acheter en plus à tout moment.



La page Usage : solde, consommation sur 7, 30 ou 90 jours, et coût moyen par conversation et par commande.

La page Usage donne quatre repères : conversations sur la période, commandes générées, moyenne de crédits par conversation et par commande. En comparant la moyenne par commande au prix du crédit de votre plan, vous obtenez le coût d'acquisition réel d'une vente.

À zéro crédit, l'IA se met en pause et une bannière rouge apparaît. L'agent cesse de répondre à vos clients. Rechargez depuis le bouton Top up, ou anticipez avant d'y arriver. En cas de paiement en retard, une période de grâce est accordée avant la suspension du service, avec un décompte affiché en bannière.



La page Billing : plan en cours, renouvellement, solde de crédits et historique des paiements.

Les plans

Chaque plan comprend un quota de crédits mensuels, un nombre de sièges et un tarif de recharge dégressif. Prix hors TVA. Facturation mensuelle ou annuelle, avec 15 % d'économie à l'année, sans engagement.

Plan	Par mois	Crédits / sièges / recharge
Starter	149 TND	750 crédits par mois, 2 sièges, recharge à 0,25 TND le crédit. Pour les petites boutiques qui démarrent.
Growth	349 TND	1 800 crédits par mois, 3 sièges, recharge à 0,23 TND le crédit. Pour les équipes en croissance.
Pro	649 TND	3 500 crédits par mois, 5 sièges, recharge à 0,21 TND le crédit. Pour les gros volumes.
Enterprise	Sur devis	Volume et crédits sur mesure, sièges illimités, intégrations ERP et API personnalisées, SLA 24/7 et gestionnaire dédié.

Tous les plans incluent l'ensemble des canaux, la boîte de réception unifiée, l'agent IA 24h/24, les diffusions, les relances de paniers abandonnés et le support prioritaire.

Vérifiez toujours les tarifs en vigueur dans Paramètres → Billing → Available Plans : c'est la source qui fait foi.

Moyens de paiement

Le paiement se fait par virement bancaire. Vous choisissez entre une facturation mensuelle ou annuelle. Le paiement via Flouci sera bientôt disponible.

Quels sont les moyens de paiement ?

Le paiement se fait par virement bancaire. Vous pouvez choisir entre une facturation mensuelle ou annuelle, selon la formule qui vous convient.

Puis-je payer avec Flouci ?

Pour le moment, le paiement est disponible via virement. Le paiement via Flouci sera bientôt disponible.

Qui peut recharger les crédits et gérer la facturation ?

Seul le Propriétaire de l'espace a accès à la facturation. Les rôles Admin et Membre voient un message « Accès restreint » : dans ce cas, contactez le propriétaire de votre organisation.

Sécurité et données

Vos informations restent confidentielles et servent uniquement au fonctionnement du service. Elles ne sont ni exploitées à d'autres fins, ni partagées avec des tiers non autorisés.

Levier	Où
Qui voit quoi	Les rôles d'équipe limitent l'accès par fonction. Seul le Propriétaire voit la facturation.
Ce que l'agent ne doit jamais dire	La liste Never do, dans Agent Behavior.
Quand un humain reprend la main	Les règles d'escalade : litiges, remboursements, commandes à forte valeur.

Levier

Où

Traçabilité des envois

Paramètres → Message logs : l'historique de livraison de tous les messages sortants, tous canaux confondus.

Accès des systèmes externes

Les clés API sont en lecture seule et révocables individuellement.

DATE	CONTENT	AGENT	STATUS	CHANNEL
Aug 11, 06:56 PM	hello	anas	Failed	MESSENGER
Aug 8, 03:11 PM	we will be calling soon to hundle your issue	anas	Sent	MESSENGER
Aug 8, 03:10 PM	we will fix ur issue soon	anas	Sent	MESSENGER
Jun 29, 02:21 PM	We contacting you to let you know that your issue has been fixed	anas	Sent	INSTAGRAM
Jun 28, 05:45 PM	Hello thank you , your issue will be fixed soon	anas	Sent	INSTAGRAM
Jun 27, 09:09 PM	Your issue will be fixed shortly	anas	Sent	INSTAGRAM
Jun 26, 02:22 PM	We will review your request shortly	anas	Sent	INSTAGRAM
Jun 25, 11:27 AM	salem	anas	Sent	INSTAGRAM
May 30, 11:51 AM	aadili commande o5ra	anas	Sent	INSTAGRAM

Message Logs : filtrez par agent et par période pour auditer les envois et vérifier les échecs.

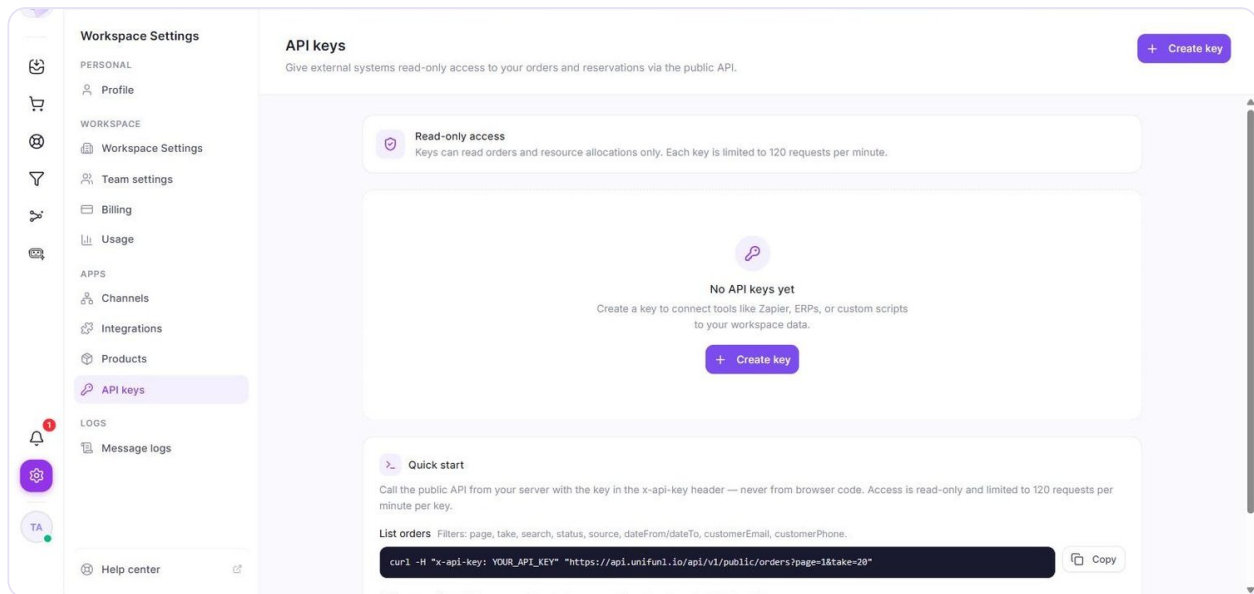
Vos captures d'écran. Si vous partagez des captures de la plateforme, masquez les noms, numéros, adresses et photos de vos clients.

Est-ce que vous utilisez les informations de mes clients ?

Vos informations restent confidentielles et sont utilisées uniquement dans le cadre du service. Elles ne sont pas utilisées à d'autres fins ni partagées avec des tiers non autorisés.

API et développeurs

Dans **Paramètres → API keys**, l'API publique donne à des systèmes externes un accès en lecture seule à vos commandes et à vos réservations.



La page API keys, avec le guide de démarrage rapide.

Règle	Détail
Lecture seule	Les clés peuvent lire les commandes et les allocations de ressources, rien d'autre. Aucune écriture possible.
Limite de débit	120 requêtes par minute par clé.
Authentification	La clé se transmet dans l'en-tête <code>x-api-key</code> .
Côté serveur uniquement	Appelez l'API depuis votre serveur, jamais depuis du code exécuté dans le navigateur : votre clé serait exposée.

Lister les commandes. Filtres disponibles : `page`, `take`, `search`, `status`, `source`, `dateFrom`, `dateTo`, `customerEmail`, `customerPhone`.

```
curl -H "x-api-key: YOUR_API_KEY" \
  "https://api.unifunl.io/api/v1/public/orders?page=1&take=20"
```

Lister les réservations. Filtres disponibles : `page`, `take`, `status`, `resourceTypeId`, et des plages de dates de création, de début et de fin.

```
curl -H "x-api-key: YOUR_API_KEY" \
  "https://api.unifunl.io/api/v1/public/allocations?page=1&take=20"
```

Cas d'usage : déclencher un workflow Zapier ou Make à chaque commande, rapatrier les commandes dans un ERP, alimenter vos tableaux de bord.

Dans l'autre sens : si vous avez une boutique sur mesure et que vous voulez qu'Unifunl y lise vos produits et commandes, c'est l'Unifunl Commerce API qu'il faut implémenter, puis la connecter via Intégrations → Custom store avec une URL de base et un jeton.

17 Dépannage

Les problèmes les plus fréquents, avec la vérification à faire en premier.

Connexion des canaux

Symptôme	Cause probable	Solution
La connexion Facebook ou Instagram tourne en boucle sans charger	Le pop-up de connexion est bloqué par le navigateur	Autorisez les pop-ups pour app.unifunl.io, puis réessayez.
Sur Mac avec Safari, rien ne se passe au clic sur Connect	Safari bloque les fenêtres surgissantes par défaut	Safari, Réglages, Sites web, Fenêtres surgissantes, Autoriser. Ou utilisez Chrome.
TikTok est connecté mais aucun message n'arrive	Le compte n'est pas professionnel, ou pas vérifié	Passez le compte en TikTok Business, faites-le vérifier, puis reconnectez.
Impossible d'enregistrer un numéro WhatsApp	Le numéro est déjà lié à WhatsApp ou WhatsApp Business	Utilisez un numéro neuf, ou supprimez d'abord le compte WhatsApp existant sur ce numéro.

Produits et catalogue

Symptôme	Cause probable	Solution
L'agent ne propose jamais un produit	Le produit n'est pas indexé	Paramètres → Produits : vérifiez le statut, lancez un Resync.
L'agent annonce un prix erroné	Badge Out of date : les données locales datent	Resync sur le produit ou sur le catalogue.
L'agent dit qu'un article est en rupture alors qu'il est disponible	Gestion des variantes : certaines couleurs ou tailles sont indisponibles	Vérifiez le stock par variante dans votre boutique, puis lancez un Resync. Si le problème persiste, signalez-le au support.

Commandes

Symptôme	Cause probable	Solution
Une commande affiche Sync to store en rouge	La recopie vers votre boutique n'a pas abouti	Cliquez sur Sync to store. Aucune donnée n'est perdue.
Je ne trouve pas les clients à rappeler	—	Commandes, filtre En attente.
Je dois transmettre mes commandes au transporteur	Intégration transporteur pas encore disponible	Bouton Export, puis transmettez le fichier CSV.

Agent IA

Symptôme	Cause probable	Solution
L'agent ne répond plus du tout	Crédits épuisés, ou interrupteur Active désactivé	Vérifiez la bannière en haut, le solde dans Usage, et l'interrupteur Active dans l'AI Center.
L'agent ne répond pas sur une conversation précise	AI Autopilot désactivé sur cette conversation	Réactivez l'Autopilot dans la barre de la conversation.
L'agent répond dans la mauvaise langue	Langue non cochée, ou mauvaise langue Primary	Agent Behavior, Language & writing style.
L'agent invente des délais de livraison	Politiques non renseignées	General Information, Policies. Ajoutez également « Ne jamais garantir de date exacte » dans Never do.
Trop de tickets AI Limitation	Il manque une information à l'agent	Lisez les tickets : ils nomment le manque. Complétez Policies, Custom Knowledge ou les instructions.

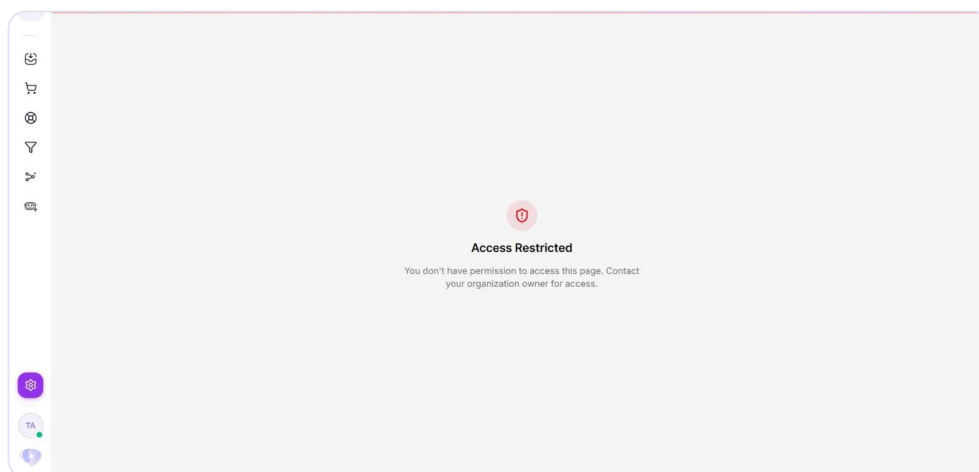
Campagnes

Symptôme	Cause probable	Solution
Le bouton Next reste grisé dans l'assistant	WhatsApp Business non connecté, paiement campagnes non configuré, ou champ obligatoire vide	Vérifiez Paramètres → Canaux, puis complétez tous les champs de l'étape.

Symptôme	Cause probable	Solution
Ma campagne n'est pas partie tout de suite	Approbation WhatsApp en cours	Comptez 15 à 20 minutes après le lancement.
Beaucoup d'échecs dans les statistiques	Les numéros ne sont pas associés à WhatsApp	Nettoyez votre base et privilégiez le ciblage par score plutôt qu'une liste brute.
Je n'atteins qu'une partie de mon audience	Plafond d'envoi quotidien WhatsApp	Vérifiez la limite de messages dans le Gestionnaire WhatsApp, puis étalez la campagne.

Accès et facturation

Symptôme	Cause probable	Solution
« Accès restreint » sur la page Facturation	Vous n'êtes pas Propriétaire	Demandez au propriétaire de l'organisation de recharger.
Le bouton Send Invite est grisé	Tous les sièges du plan sont utilisés	Passez à un plan supérieur, ou libérez un siège.



Le message « Accès restreint » que voient les rôles Admin et Membre sur la page Facturation.

Toujours bloqué ? Ouvrez un ticket sur support.unifunl.io : page concernée, résultat attendu, résultat obtenu, capture d'écran.

18 FAQ complète

Toutes les questions posées par nos commerçants, regroupées par thème.

Canaux et connexion

Comment intégrer WhatsApp à Unifunl ?

Deux possibilités. Vous avez un compte WhatsApp Business : connectez-le directement. Vous créez un nouveau compte : le numéro tunisien doit être neuf, non connecté à WhatsApp classique ni à WhatsApp Business.

Puis-je connecter TikTok directement ?

Oui, TikTok se connecte directement depuis Paramètres → Canaux.

J'ai connecté TikTok mais les messages n'arrivent pas

Votre compte TikTok doit être un compte professionnel et avoir été vérifié.

La connexion Facebook ou Instagram reste en chargement

Le pop-up de connexion ne s'affiche pas. Autorisez les pop-ups sur votre navigateur, puis réessayez.

Sur Mac avec Safari, la connexion Instagram ne charge jamais

Même cause : vérifiez que les pop-ups sont autorisés sur votre navigateur, puis réessayez la connexion.

Boutique et produits

Comment se fait la synchronisation avec ma boutique ?

Automatiquement, après la connexion de votre boutique (WooCommerce, PrestaShop, Shopify ou autre système compatible). Les informations nécessaires sont récupérées et ajoutées au système.

Puis-je connecter mon CRM ou ma solution e-commerce ?

Oui. Intégrations disponibles : WooCommerce, Shopify, PrestaShop, Magento, Odoo, Convery, Salla. Pour une boutique sur mesure, la connexion se fait via l'API.

Un produit n'apparaît pas dans les recommandations

Vérifiez qu'il est Indexé dans Paramètres → Produits et qu'il est en stock. Lancez un Resync si l'information est marquée obsolète.

L'IA comprend-elle mes bundles et remises ?

Oui, à partir des informations du site. Si une règle n'est pas clairement indiquée, précisez-la à Copilot, qui vous aidera à la configurer.

Agent IA

Comment changer le comportement de l'agent ou lui donner une instruction ?

Indiquez votre besoin à Copilot, dans l'AI Center : il se charge de la configuration. Sinon, passez par Agent Behavior : Always do, Never do, ou instructions supplémentaires.

Puis-je entraîner l'IA sur mes anciens messages ?

Oui. Transmettez vos anciens messages au format Excel, Google Sheets ou CSV, avec le message du client et la réponse attendue.

Dans quelles langues l'agent répond-il ?

Derja tunisien, français, arabe, anglais, ainsi que marocain et algérien. Il s'adapte à la langue du client, même quand plusieurs langues sont mélangées.

Quand l'agent passe-t-il la main à un humain ?

Quand la demande dépasse ses capacités, un ticket AI Limitation est créé. Également quand le client réclame un humain, ou quand une de vos règles d'escalade s'applique.

Comment tester sans risque avant de mettre en ligne ?

Utilisez le Live Test de l'AI Center et laissez l'interrupteur Active désactivé tant que vous n'êtes pas satisfait.

Commandes et livraison

Pourquoi certaines commandes ont-elles un problème de synchronisation ?

La commande créée sur la plateforme ne s'est pas synchronisée avec la vôtre. Il suffit de relancer la synchronisation ; cela n'a aucune incidence.

Mes commandes Shopify se retrouvent-elles dans la plateforme ?

Oui, toutes les commandes passées via Unifunl sont automatiquement disponibles sur la plateforme.

Où sont les clients en attente de confirmation ?

Dans Commandes, avec le statut En attente.

Puis-je connecter une société de livraison ?

Pour le moment, exportez vos commandes au format CSV et transmettez-les à votre société de livraison. L'intégration directe sera disponible prochainement.

Leads et relances

Dois-je déplacer les leads manuellement dans le cycle de vie ?

Non, le statut se met à jour automatiquement. Seul le passage final au statut Client est manuel.

Qu'est-ce que le follow-up (relance) ?

Une fonctionnalité qui envoie un nouveau message à un client qui ne répond pas, ou lorsque la conversation arrive à son terme.

Quels sont les différents modes de relance ?

Intelligent, un modèle adapté au contexte. Statique, le même message pour tous. IA, un message personnalisé selon la conversation.

La relance est-elle envoyée tous les jours ?

Non. Une seule fois par conversation, après le nombre d'heures de silence défini.

Campagnes WhatsApp

Puis-je lancer des campagnes marketing sur WhatsApp ?

Oui, via Diffusion dans l'onglet Automatisation. Il faut connecter votre compte WhatsApp Business et configurer le paiement des campagnes.

Quels sont les 3 types de campagnes disponibles ?

Product Offer, produits du catalogue avec remise. General Promo, promotions générales avec lien. Custom Template, campagne personnalisée.

Quelle est la meilleure option de campagne ?

Product Offer : la meilleure du point de vue de l'expérience utilisateur, et celle qui devrait générer le meilleur retour sur investissement.

Code promo ou remise directe ?

Le code promo est configuré via WooCommerce, la remise directe sur la plateforme Unifunl. Même résultat pour le client, seule la configuration diffère.

Comment est définie l'audience d'une campagne ?

Par un score de probabilité : historique d'achats, produits évoqués dans les conversations, engagement avec les anciennes campagnes, temps écoulé depuis la dernière commande.

Quand utiliser les Filtres pour cibler mon audience ?

Pour cibler manuellement, par ville ou par étiquette (vip, prospect, fidèle, grossiste).

Comment affiner l'audience ?

Trois critères : taille maximale, score minimum de 0 à 100, et délai avant de recontacter. Il est recommandé de laisser l'IA définir le score minimum idéal.

Puis-je importer un CSV de numéros ?

Pour le moment, saisissez les numéros séparés par des virgules. L'import CSV sera prochainement disponible.

Combien de personnes puis-je contacter par jour ?

Vérifiez la section Limite de messages dans votre Gestionnaire WhatsApp.

Ma campagne va-t-elle être lancée immédiatement ?

Dès que WhatsApp l'aura approuvée, généralement 15 à 20 minutes une fois le compte Business actif.

Que signifie « failed » dans les statistiques ?

Le message n'a pas pu être envoyé, souvent parce que le numéro n'est pas associé à WhatsApp.

Équipe, facturation et sécurité

Les membres de l'équipe ont-ils accès à tout ?

Non. Chaque membre a un rôle qui lui donne accès à des fonctionnalités spécifiques.

Quels sont les moyens de paiement ?

Le paiement se fait par virement bancaire, en facturation mensuelle ou annuelle.

Puis-je payer avec Flouci ?

Pour le moment le paiement se fait par virement. Flouci sera bientôt disponible.

Qui peut recharger les crédits ?

Seul le Propriétaire. Les rôles Admin et Membre voient « Accès restreint ».

Utilisez-vous les informations de mes clients ?

Vos informations restent confidentielles et sont utilisées uniquement dans le cadre du service. Elles ne sont ni utilisées à d'autres fins, ni partagées avec des tiers non autorisés.

19 Glossaire

Les termes de l'interface, en anglais, et leur équivalent dans ce manuel.

À l'écran	Dans ce manuel	Définition
Active	Agent en ligne	Interrupteur global : l'agent est en service ou non pour toute la boutique.
AI Autopilot	Pilote automatique	Interrupteur par conversation : l'agent répond seul sur cette discussion.
AI Limitation	Limite de l'agent	Catégorie de ticket créée quand l'agent préfère passer la main à un humain.
Broadcast	Diffusion, campagne	Envoi d'un message à un groupe de leads sur WhatsApp.
Channel Catalog	Catalogue de canaux	La page où l'on connecte WhatsApp, Messenger, Instagram, TikTok et le widget.
Copilot	Copilot	Mode de configuration de l'agent en langage naturel.
Coupon code	Code promo	Code configuré et appliqué via votre boutique.
Credits	Crédits	Unité de consommation des fonctionnalités IA, rechargée mensuellement.
Custom Knowledge	Connaissance personnalisée	Vos documents, que l'agent peut citer dans ses réponses.
Direct discount	Remise directe	Remise configurée dans Unifunl, appliquée au prix affiché.
Follow-Up	Relance	Message automatique envoyé à un client devenu silencieux.
Hot, Warm, New	Très chaud, Chaud, Nouveau	Statuts de lead attribués automatiquement selon l'intention d'achat.
Indexed	Indexé	Le produit est connu de l'agent et peut être recommandé.
Live Test	Test en direct	Panneau de l'AI Center pour discuter avec l'agent sans exposer de vrais clients.
Out of date	Données obsolètes	Le produit local est plus ancien que celui de la boutique. À resynchroniser.
Owner, Admin, Member	Propriétaire, Admin, Membre	Les trois rôles d'équipe.
Product Offer	Offre de produits	Type de campagne avec remise automatique et paiement en deux clics.
Resync	Resynchroniser	Recharger les données produit depuis votre boutique.

À l'écran	Dans ce manuel	Définition
Seats	Sièges	Nombre de membres d'équipe autorisés par votre plan.
Sync to store	Synchroniser vers la boutique	Repousser une commande Unifunl vers votre boutique.
Template	Modèle	Message WhatsApp pré-approuvé par Meta, obligatoire pour les campagnes.
Top up	Recharger	Acheter des crédits supplémentaires.
Workspace, Organization	Espace de travail	Votre compte d'entreprise sur Unifunl, qui regroupe l'équipe et les données.

20 Checklist de démarrage

Configuration initiale

- ☐ Connecter ma boutique (Paramètres → Intégrations)
- ☐ Vérifier que mes produits sont indexés et à jour
- ☐ Connecter au moins un canal (Paramètres → Canaux)
- ☐ Autoriser les pop-ups dans mon navigateur avant les connexions Meta et TikTok
- ☐ Choisir le mode d'activité et compléter les infos boutique (AI Center)
- ☐ Renseigner mes politiques de livraison et de retour
- ☐ Ajouter mes promotions actives
- ☐ Choisir la personnalité, le ton et les langues de l'agent
- ☐ Écrire mes règles « toujours faire » et « ne jamais faire »
- ☐ Définir mes règles d'escalade vers un humain
- ☐ Tester l'agent avec les cinq messages du protocole de test
- ☐ Activer l'agent (Active) et vérifier l'AI Autopilot
- ☐ Inviter mon équipe et attribuer les rôles

Première semaine

- ☐ Lire une dizaine de conversations réelles et corriger ce qui cloche
- ☐ Filtrer les tickets AI Limitation et compléter les manques
- ☐ Activer les relances et régler le délai de silence
- ☐ Vérifier ma consommation de crédits dans Usage
- ☐ Étiqueter mes meilleurs clients (vip, fidèle, grossiste)

Passer à la vitesse supérieure

- ☐ Connecter WhatsApp Business Platform
- ☐ Vérifier mes modèles WhatsApp approuvés et ma limite d'envoi
- ☐ Lancer une première campagne Product Offer sur une petite audience
- ☐ Analyser les résultats avant d'élargir
- ☐ Téléverser mes documents dans Custom Knowledge