# Guide d'utilisation du système cWatch

v 1.0.0

Introduction	4
1. Objectif et portée du manuel	4
1.1 Historique des versions	4
2. À propos de la solution cWatch	4
2.1 Objectif	5
2.2 Structure de l'établissement, des Départements et des rôles	5
Partie I : cDashboard	7
3. Accès et autorisations	8
4. Premiers pas	8
4.1 Enregistrement et accès au cDashboard	8
4.2 Navigation sur le site	9
4.3 Modification des données	10
4.4 Connexion et déconnexion	10
5. Onglet : Résumé	10
6. Onglet : Employés	12
6.1 Départements	13
6.2 Comptes utilisateurs	13
7. Onglet : Communication	16
7.1 Onglet : Messages prédéfinis	16
7.2 Onglet : Canaux	17
8. Onglet : Rapports	19
8.1 Onglet : Communication	19
8.2 Onglet : Journal des temps	24
8.3 Onglet : Appareils cWatch	24
8.4 Onglet : cButtons	25
9. Onglet : Appareils	28
9.1 Onglet : Liste des appareils	28
9.2 Onglet : Commandes de remplacement	30
10. Onglet : Accès	32
11. Onglet : Paramètres	33
11.1 Onglet : Général	33
11.2 Onglet : Pauses	35
11.3 Onglet : WiFi	35
11.4 Onglet : cButton	38
11.5 Onglet : Utilisateurs temporaires	38
12. 🤎 Recommander cWatch	39
Partie II : cWatch	40
13. Interface de la cWatch	41
13.1 Navigation dans l'interface	41
13.2 Éléments fixes de l'interface	41
13.3 Écrans pendant la charge	42

13.4 Écrans avant connexion	43
13.5 Écrans après la connexion	44
13.6 Écrans système et d'information	48
14. Création de compte et connexion	50
14.1 Création de compte	50
15. Communication	52
15.1 Types de communication	52
15.2 Vue de la conversation	52
15.2.1 Historique des messages	53
15.2.2 Boutons d'envoi de messages	55
15.3 Transcription et traduction	57
15.4 Notifications	58
16. Configuration de la cWatch	60
16.1 Paramètres utilisateur accessibles depuis la montre	60
16.1.1 Langue	61
16.1.2 Taille de police	61
16.1.3 Paramètres audio	62
16.1.4 Auto-émoticônes	63
16.2 Configuration via cDashboard	63
16.2.1 Fonctionnalités activées par défaut	63
16.2.2 Inactivité de l'utilisateur	64
16.2.3 Inclinaison pour réveiller	65
16.2.4 Streaming	66
16.2.5 Attribution d'un utilisateur à la montre	66
17. Fonctions supplémentaires de la cWatch	67
17.1 Pause	67
17.2 Minuteur	68
17.3 Horloge	69
18. Intégration avec d'autres appareils	69
Partie III : cPanel	71
19. Premier démarrage	71
19.1 Mise en marche de l'appareil	71
19.2 Configuration	71
20. Interface	76
20.1 Écrans de base	77
20.2 Écrans de démarrage	79
20.3 Écran d'erreur	80
21. Langues de cButton	80
Aide et support	83
22. Résolution des problèmes	83
22.1 cDashboard	83

22.2 cWatch	83
22.3 cPanel	84
23. Contact	85
24. Fonctionnalités sur demande	85
24.1 Paramètres du groupe d'établissements	86

## Introduction

### 1. Objectif et portée du manuel

Le présent manuel fournit des informations détaillées sur l'utilisation du logiciel cWatch. Il couvre les fonctionnalités, l'interface utilisateur, la configuration du système ainsi que le dépannage des problèmes courants. L'objectif de ce document est de présenter toutes les fonctionnalités du système cWatch ainsi que leur mode d'utilisation.

Le manuel est divisé en trois parties, correspondant aux produits principaux de la marque : cDashboard, cWatch et cPanel. Chaque partie peut être utilisée indépendamment, mais il est recommandé de lire l'ensemble du document pour une compréhension plus complète du système.

Ce manuel concerne les versions logicielles suivantes :

- cWatch : 2.0.1.2
- cPanel : 2.0.1.3

En cas de doute sur l'actualité des informations présentées, vérifiez si la version de vos appareils correspond à celles indiquées dans le manuel. Le numéro de version peut être consulté directement sur l'appareil ou via cDashboard (*Appareils*  $\rightarrow$  *Liste des appareils*, voir section 9.1).

### 1.1 Historique des versions

Voici la liste des versions du manuel :

Version	Data	Modifications	Prise en charge des versions			
Version	Date	Mounications	cWatch	cPanel		
1.0.0	13/06/2025	Première version du manuel	2.0.1.2	2.0.1.3		

### 2. À propos de la solution cWatch

La solution cWatch comprend trois produits : la montre cWatch, l'application web cDashboard et l'appareil multimédia cPanel.

Le cœur du système est la montre cWatch, destinée à faciliter la communication en milieu professionnel. Elle est complétée par l'application cDashboard, qui permet de configurer le système en fonction des besoins des utilisateurs de l'établissement. L'accès à cDashboard est, par défaut, accordé au responsable de l'établissement utilisant les montres cWatch. L'appareil cPanel fonctionne avec les montres cWatch et cDashboard. Ensemble, ils permettent de répondre plus rapidement aux besoins des clients.

Tous les appareils mentionnés utilisent un logiciel développé par WearTech Solutions Sp. z o.o., qui est mis à jour régulièrement.

### 2.1 Objectif

cWatch est une solution conçue pour optimiser les tâches quotidiennes dans le secteur de la vente au détail. Les montres cWatch visent à faciliter et accélérer la communication entre les employés. Les dispositifs cPanel, étroitement liés aux montres, permettent de répondre rapidement aux besoins des clients.

Le cœur du système repose sur un module de communication avancé, offrant un échange d'informations fluide et efficace entre les collaborateurs.

Un autre volet important du système est la possibilité d'intégration avec des solutions intelligentes utilisées au quotidien en magasin. Par exemple, les montres cWatch peuvent recevoir les alertes émises par le cPanel. Si votre établissement utilise d'autres appareils dont vous souhaitez suivre l'état, contactez votre référent pour savoir s'il est possible de les connecter au système cWatch.

### 2.2 Structure de l'établissement, des Départements et des rôles

Le système cWatch fonctionne sur la base de comptes utilisateur attribués à des Départements spécifiques au sein des établissements. Pour utiliser une montre, un compte actif et une connexion sont requis.

Principes clés :

- Les Départements sont créés par une personne ayant accès à cDashboard.
- Il n'est pas possible de créer de nouveaux Départements depuis la montre. Une exception existe lorsque le premier compte utilisateur est créé depuis la montre, sans Départements préexistants un Département "Team" est alors automatiquement créé.

Termes importants à connaître :

• Établissement – magasin ou autre site où le système est utilisé. Les appareils sont attribués à un établissement spécifique.

- **Département** rôle attribué à un compte utilisateur, comme caissier, magasinier ou responsable. Le nom des Départements est défini par la personne gérant le cDashboard.
- **Responsable d'établissement** personne ayant accès au cDashboard et pouvant gérer la configuration du système dans son établissement.

## Partie I : cDashboard

Le cDashboard est un panneau web destiné à la gestion des appareils cWatch et cPanel. Il permet la configuration des Départements, des comptes utilisateurs, des messages prédéfinis, ainsi que la définition des fonctionnalités utilisées dans l'établissement. Une section de rapports permet également de suivre l'utilisation des appareils.

Dans cette partie du manuel, vous apprendrez :

- qui peut accéder au cDashboard et comment,
- ce qui peut être configuré et comment,
- comment les paramètres du panneau influencent les autres appareils du système.

Le chapitre suivant présente les informations clés concernant les accès, les autorisations et les premières étapes dans cDashboard. Les chapitres suivants décrivent les fonctions spécifiques du panneau.

Dans la suite du manuel, le panneau d'administration cDashboard peut être désigné simplement comme "dashboard".

### 3. Accès et autorisations

L'accès au cDashboard se fait via les sites <u>dashboard.c.watch</u> ou <u>app.c.watch</u>. Il existe trois niveaux d'accès :

- **Owner** accès complet à toutes les fonctionnalités, y compris aux paramètres des comptes et des autorisations.
- Admin accès limité ; ne peut pas consulter l'onglet « Accès » ni modifier la liste des utilisateurs.
- View Only accès en lecture seule ; l'utilisateur ne peut apporter aucune modification.

Toutes les fonctionnalités décrites dans ce manuel supposent que l'utilisateur dispose d'un accès **Owner**.

Les utilisateurs ayant accès au cDashboard peuvent configurer les paramètres :

- de l'ensemble de l'établissement,
- des groupes d'utilisateurs,
- et, dans certains cas, de comptes individuels.

Remarque : certains paramètres peuvent être définis au niveau du réseau d'établissements et ne sont pas modifiables depuis le cDashboard. Dans ce cas, contactez le responsable de l'établissement ou l'équipe support (voir *chapitre 23 – Contact*).

### 4. Premiers pas

Pour gérer les appareils et les paramètres du système cWatch, il est nécessaire de se connecter au panneau d'administration cDashboard. Ce chapitre fournit des informations sur l'enregistrement, la connexion, la navigation dans l'interface et la modification des données de base du compte. C'est un bon point de départ pour les nouveaux utilisateurs du système.

### 4.1 Enregistrement et accès au cDashboard

Pour commencer à utiliser le système, l'utilisateur reçoit une invitation par e-mail avec un lien d'activation, valable pendant 30 jours.

En cliquant sur ce lien, l'utilisateur est redirigé vers un formulaire d'inscription où il définit un mot de passe. Une fois terminé, l'utilisateur est automatiquement connecté et redirigé vers la vue de l'établissement assigné dans cDashboard.

Les connexions ultérieures se font via <u>dashboard.c.watch</u> ou <u>app.c.watch</u>.

### 4.2 Navigation sur le site

Après connexion, l'utilisateur accède à la vue principale de l'application cDashboard, qui se compose de trois sections (*Fig. 1*) :

#### 1. Menu latéral (barre de gauche)

Affiche les informations du compte, le bouton de déconnexion et les onglets vers les différentes sections du système. Le menu est replié par défaut et s'étend lorsqu'on le survole ou qu'on clique pour l'épingler.

#### 2. Barre supérieure

Affiche le nom de l'établissement actuellement sélectionné. Un clic permet de basculer vers un autre établissement si l'utilisateur y a accès.

#### 3. Zone principale de l'écran (espace de travail)

Affiche le contenu de l'onglet actif. Lors de la première connexion, l'onglet « Résumé » s'ouvre par défaut.



*Fig. 1 : cDashboard – disposition fonctionnelle de la page, répartie en sections : 1. Menu latéral, 2. Barre supérieure, 3. Zone de travail.* 

### 4.3 Modification des données

Pour modifier vos données, cliquez sur l'icône de crayon ( 🖍 ) dans le menu latéral gauche, à côté de votre nom.

Dans la fenêtre d'édition, vous pouvez modifier les informations suivantes :

- prénom,
- nom de famille,
- langue d'affichage du site,
- numéro de téléphone,
- mot de passe.

Pour enregistrer les modifications, cliquez sur le **SAUVEGARDER** bouton en bas du formulaire.

### 4.4 Connexion et déconnexion

Pour vous déconnecter, cliquez sur le béconnecter. bouton en haut du menu latéral. Pour vous reconnecter, saisissez votre adresse e-mail et votre mot de passe sur <u>dashboard.c.watch</u> ou <u>app.c.watch</u>.

### 5. Onglet : Résumé

La page « Résumé » dans cDashboard présente des informations de base sur l'état du système et son utilisation actuelle. Cette vue est divisée en trois sections principales : Utilisateurs, Appareils et Messages (*Fig. 2*).



*Fig. 2 : Vue de la partie principale de l'onglet Résumé, présentant trois sections : Utilisateurs, Appareils, Messages.* 

#### Utilisateurs

Cette section affiche le nombre d'employés actuellement connectés ainsi qu'une visualisation de leur répartition par Départements. En survolant le graphique avec le curseur, l'utilisateur peut voir combien de personnes sont connectées dans chaque Département.

En bas de la section, le bouton **AFFICHER LES UTILISATEURS CONNECTÉS** mène à une liste détaillée de tous les utilisateurs actuellement connectés – avec le nom de leur compte.

#### Appareils

Cette section affiche les informations sur les appareils associés à l'établissement. Un graphique circulaire montre la répartition entre les différents types d'appareils (par ex. cWatch et cPanel) actuellement actifs.

En survolant un segment du graphique, l'utilisateur voit le nombre exact d'appareils de ce type. En dessous sont affichées d'autres données : nombre total d'appareils associés et nombre d'appareils hors ligne (indiqués comme « Disparu »).

En cliquant sur **APPAREILS EN LIGNE** ou **APPAREILS HORS LIGNE**, l'utilisateur est redirigé vers l'onglet « Appareils », décrit en détail au *chapitre* 9.

#### Messages

La section des messages affiche le nombre de messages envoyés dans l'établissement - par

jour, semaine et mois. Cela permet de visualiser l'activité des utilisateurs et l'intensité d'utilisation des montres cWatch.

En cliquant sur **AFFICHER LES RAPPORTS**, l'utilisateur est redirigé vers l'onglet « Rapports », où sont disponibles des données et graphiques détaillés sur la communication dans le système (voir *chapitre 8*).

### 6. Onglet : Employés

La page « Employés » permet de gérer les comptes utilisateurs et les Départements disponibles dans un même établissement. Chaque compte doit être affecté à un Département – s'il n'existe encore aucun Département, il sera impossible de créer un compte.

Départements: 3 Des employés: 12		Q Cherchez n'Importe quoi		AJOUTER DEPUIS CSV
Caissiers / Caissières Employé E Dubois Céline Martin Nicolas Bernard Julie Leroy Alexandre	Dernière Activité 1 minute il y a Absence Il y a moins d'une minute 2 minutes il y a	Fruits et légumes       Image: Compare activité         Employé       Dernière Activité         Moreau Chloé       1 minute il y a         Petit Lucas       Il y a moins d'une minute         Petit Lucas       Il y a moins d'une minute         Pontaine Léa       Absence         Dubois Antoine       6 minutes il y a	Responsables       Image: Complex state         Employé       Dernière Activité         Employé       Dernière Activité         Lefèvre Marie       Absence         Rousseau Julien       Il y a moins d'une minute         Laurent Sophie       Absence         Durand Henri       Il y a moins d'une minute	Ajouter un nouveau département
Ajouter un employé	•	Ajouter un employé	Ajouter un employé	

Fig. 3 : Vue de la partie principale de l'onglet Employés.

Structure de la page (*Fig. 3*) :

- En-tête :
  - nombre de Départements créés,
  - nombre de comptes créés,
  - champ de recherche (Départements et comptes),
  - bouton pour ajouter des comptes via fichier CSV.
- Section principale :
  - o créer, modifier et supprimer des Départements,
  - créer, modifier et supprimer des comptes utilisateurs.

### 6.1 Départements



Fig. 4 : Bouton de création d'un nouveau poste.

#### Création d'un poste

Pour créer un nouveau Département, cliquez sur **Ajouter un nouveau Département** (*Fig. 4*). Une nouvelle fenêtre s'ouvrira dans laquelle il faudra indiquer le nom du Département. Il est recommandé de créer des Départements reflétant la structure réelle de l'établissement.

Dans la boîte de dialogue, vous pouvez aussi décider si un canal doit être automatiquement créé pour ce Département (la configuration des canaux est décrite au *chapitre 7.2* et leur usage au *chapitre 13.5*). Cette option est activée par défaut, sauf si elle a été modifiée dans l'onglet *Réglages (chapitre 11.1)*. La création et la gestion des canaux est uniquement possible depuis le dashboard.

#### Modifier un Département

Vous pouvez changer le nom d'un Département à tout moment depuis le dashboard, en cliquant sur l'icône en forme de crayon ( ✓ ) à côté de son nom. Après modification, cliquez sur l'icône d'enregistrement ( ✓ ). Le changement sera visible partout où le nom du Département apparaît.

#### Supprimer un Département

La suppression d'un Département se fait dans le même panneau, en cliquant sur l'icône de corbeille ( 
). Un Département ne peut être supprimé que s'il n'a aucun compte utilisateur associé.

### 6.2 Comptes utilisateurs

Les comptes utilisateurs sont indispensables pour l'utilisation des montres cWatch. Chaque employé utilisant une montre doit disposer de son propre compte pour pouvoir se connecter à l'appareil. Chaque compte doit être affecté à au moins un Département.

Le système propose deux types de comptes :

 Comptes standard – créés depuis le dashboard, avec une période d'inactivité plus longue avant suppression (90 jours par défaut). Cette durée peut être modifiée dans le cDashboard (*Réglages* → *Général*). • **Comptes temporaires** – créés directement depuis la montre, avec une période d'inactivité plus courte (30 jours par défaut). Cette durée est également modifiable depuis le cDashboard (*Réglages* → *Général*).

#### Création d'un compte

Depuis le dashboard, seuls les comptes standard peuvent être créés. La création s'effectue à partir d'un Département existant – en bas de chaque Département figure un champ *Ajouter un employé*, où il est possible de saisir le nom du nouveau compte.

		Ajouter un employé	1
Ajouter un employé	Ð	Laurent Julie	Ð

Fig. 5 : Champ de création d'un nouveau compte utilisateur

Lorsque vous commencez à saisir un nom, une icône de plus ( 😶 ) s'affiche à droite du champ (*Fig. 5*). Cliquer dessus permet de créer le compte avec le nom saisi.

Aucune règle de format n'est imposée pour le nom du compte – l'établissement peut choisir la convention de nommage qui lui convient : prénom + initiale du nom, prénom seul, pseudonyme, nom complet, etc.

Il est toutefois recommandé d'utiliser des noms **clairs et explicites**. Une bonne pratique consiste à saisir le prénom et le nom complet.

Les nouveaux comptes ne possèdent pas de mot de passe défini. L'utilisateur le configure lors de sa première connexion.

**Remarque :** Deux comptes portant le même nom ne peuvent pas coexister dans le système.

#### Modification du nom d'utilisateur

Pour modifier un nom d'utilisateur, cliquez sur le bouton  $(Plus) \rightarrow \land Modifier$ .

Une fenêtre s'ouvrira pour permettre la saisie d'un nouveau nom. Cliquez sur **SAUVEGARDER** pour valider les modifications.

#### Modification du mot de passe

La modification du mot de passe s'effectue via : (**Plus**)  $\rightarrow \bullet T$  Mot de passe. Vous pouvez soit réinitialiser le mot de passe, soit en définir un manuellement :

En cliquant sur **RÉINITIALISER**, l'utilisateur sera invité à définir un nouveau mot de passe lors de sa prochaine connexion.

Pour définir un mot de passe manuellement, entrez-le dans le champ prévu à cet effet puis cliquez sur **DÉFINIR LE MOT DE PASSE**.

Ce mot de passe sera requis lors des connexions suivantes.

**Remarque :** Le mot de passe utilisé sur la montre est un code PIN à 4 chiffres. Il convient donc de saisir une combinaison de 4 chiffres.

#### Changer de Département attribué

Ce changement n'est possible que s'il existe au moins deux Départements dans le système. Pour modifier l'affectation, il suffit de faire glisser le compte utilisateur vers un autre Département.

Si l'utilisateur est connecté à une montre au moment du changement, il sera automatiquement déconnecté. Lors de la prochaine connexion, le compte sera associé au nouveau Département.

#### Affectation à plusieurs Départements

**Remarque :** Cette option est disponible uniquement si l'option **Autoriser l'appartenance à plusieurs Départements** est activée (*Réglages*  $\rightarrow$  *Général*).

Si un utilisateur remplit plusieurs rôles dans l'établissement, il est possible de l'affecter à plusieurs Départements. Lors de la connexion à la montre, il pourra alors choisir le Département du jour.

Pour ajouter un utilisateur à plusieurs Départements :

- 1. Cliquez sur  $(Plus) \rightarrow \square$  Ajouter à un autre Département.
- 2. Une fenêtre s'ouvre avec une liste déroulante de tous les Départements créés.
- 3. Cochez ceux auxquels le compte doit être affecté. Vous pouvez également décocher ceux dont vous souhaitez le retirer.

#### Création multiple de comptes et Départements en une seule opération

Dans le coin supérieur droit de l'onglet Employés, cliquez sur **AJOUTER DEPUIS CSV** pour créer plusieurs comptes en une seule fois.

Saisissez les données dans ce format :

#### Prénom;Nom;Département

Informations complémentaires :

- Chaque ligne correspond à un compte.
- Le champ « Département » est obligatoire sans lui, le compte ne sera pas créé.
- Si le Département existe déjà, le compte y sera affecté. Sinon, un nouveau Département sera créé.
- Il est possible de créer un compte avec uniquement un prénom ou un nom, mais au moins un de ces champs doit être rempli.

Exemple : Compte nommé « Directeur » affecté au Département « Direction » :

#### Directeur;;Direction

Cliquez sur **ENVOYEZ** pour valider.

### 7. Onglet : Communication

La section Communication est composée de deux onglets : **Messages prédéfinis** et **Canaux**. Les deux permettent de consulter et de gérer les éléments liés à la communication disponibles sur la montre cWatch.

### 7.1 Onglet : Messages prédéfinis

Le système cWatch ne permet pas de saisir des messages texte directement sur la montre. À la place, les utilisateurs peuvent sélectionner des messages prédéfinis, créés depuis le dashboard. Ces messages peuvent ensuite être envoyés depuis la montre comme messages rapides. Utilisez les messages prédéfinis pour accélérer l'envoi des communications les plus fréquentes dans votre établissement.

#### Ajouter un message à la liste

- 1. Cliquez sur le bouton AJOUTER en haut à droite de l'écran.
- 2. Saisissez le contenu du message que vous souhaitez rendre disponible sur la montre cWatch.
- 3. Confirmez en cliquant à nouveau sur AJOUTER .

Le message peut être rédigé dans n'importe quelle langue prise en charge par le système – si l'utilisateur a une langue différente définie sur sa montre, le message sera automatiquement traduit (voir *chapitre 15.3 – Transcription et traductions*).

#### Modification d'un message prédéfini

Chaque message peut être adapté aux besoins actuels de l'établissement. Les options disponibles sont :

#### • Désactivation d'un message

Par défaut, chaque message est actif ( ●) et peut être envoyé par les Départements autorisés. Vous pouvez le désactiver ( ●), ce qui le rendra indisponible pour tous les comptes. Contrairement à la suppression, la désactivation permet une réactivation ultérieure – utile par exemple pour des messages saisonniers.

#### • Affectation aux Départements

Par défaut, un message est attribué à tous les Départements. Pour restreindre son accès :

1. Cliquez sur l'icône 🛍 (Départements) dans la colonne Actions.

- 2. Sélectionnez les Départements qui doivent avoir accès au message (ou supprimez ceux qui ne le doivent pas via l'icône corbeille **1**).
- 3. Utilisez les boutons + AJOUTER pour ajouter un seul Département ou pour tous les ajouter.
- Modifier le contenu du message

Pour modifier le texte :

- 1. Cliquez sur l'icône 🖍 (Modifier) dans la colonne Actions.
- 2. Dans la fenêtre qui s'ouvre, saisissez le nouveau texte, puis cliquez sur **ENREGISTRER**.
- Supprimer un message prédéfini Pour supprimer un message :
  - 1. Cliquez sur l'icône 🛢 (Supprimer) dans la colonne Actions.
  - 2. Le message ne sera plus disponible sur aucune montre.

#### Actions groupées

Il est possible de désactiver, activer ou supprimer plusieurs messages à la fois :

- 1. Cochez les messages concernés à gauche du tableau ( $\Box \rightarrow \mathbf{\nabla}$ ).
- 2. Cliquez sur le bouton CHANGER PLUSIEURS
- 3. Choisissez l'action souhaitée : **Supprimer**, **Désactiver** ou **Activer**.

### 7.2 Onglet : Canaux

L'onglet **Canaux** a une structure similaire à celle des messages prédéfinis.

Il contient un tableau listant tous les canaux créés, un bouton pour en ajouter de nouveaux, ainsi qu'un ensemble d'icônes permettant de gérer les canaux existants.

Un canal est utilisé pour la communication de groupe. Il peut inclure :

- les utilisateurs affectés à un seul Département,
- des employés issus de plusieurs Départements,
- tout groupe d'utilisateurs défini manuellement.

L'affectation des utilisateurs à un canal se fait depuis le dashboard. Selon les paramètres de confidentialité, les utilisateurs peuvent également rejoindre des canaux de manière autonome.

Nouv	velle chaîne
••	Nom* # Caissières
	Descriptif optionnel
Î	Canal privé?
+•	Ajout automatique Désactivé Départements sélectionnés Tous les départements
Cai	sse X V
	AJOUTER

Fig. 6 : Fenêtre de création d'un nouveau canal

#### Création d'un nouveau canal

Pour ajouter un canal :

- 1. Cliquez sur le bouton AJOUTER .
- 2. Dans la fenêtre qui s'ouvre (Fig. 6), remplissez les champs suivants :
- **Nom du canal** chaque canal commence par défaut par un préfixe *#*, qui indique qu'il s'agit d'un canal. Le nom ne peut pas contenir d'espaces.
- **Description (facultative)** il est conseillé d'indiquer brièvement l'objectif du canal, surtout s'il regroupe une composition personnalisée (ex. : *Un représentant de chaque Département*).
- Visibilité du canal :
  - En cochant **Canal privé**, il sera visible uniquement par les comptes qui y sont affectés.

- Les canaux privés sont toujours précédés d'une icône de cadenas (1).
- Ajout automatique décidez si la composition du canal doit être mise à jour automatiquement en fonction des Départements :
  - Désactivé les utilisateurs doivent être ajoutés manuellement.
  - Départements sélectionnés sélectionnez les Départements dont les utilisateurs seront automatiquement ajoutés.
  - Tous les départements tous les utilisateurs affectés à un Département seront automatiquement ajoutés au canal.

Si vous sélectionnez un ou plusieurs Départements, tout changement dans leur composition (ajout ou suppression d'utilisateurs) sera automatiquement reflété dans le canal.

### 8. Onglet : Rapports

La section Rapports fournit des informations essentielles sur l'utilisation de la solution cWatch dans votre établissement. Elle est divisée en quatre sous-sections, présentées dans les chapitres suivants.

### 8.1 Onglet : Communication

L'onglet Communication contient des données sur l'activité de messagerie au sein de votre établissement. Vous y trouverez des informations concernant :

- le nombre de messages envoyés,
- la longueur des messages,
- les comptes utilisateurs impliqués dans la communication,
- les canaux et messages prédéfinis les plus utilisés.

Sauf indication contraire, toutes les données affichées sur la page correspondent à la période sélectionnée via le calendrier en haut de la page.



Fig. 7 : Vue de l'élément calendrier

#### Sélection d'une plage de dates

Pour modifier la période des données affichées :

- Cliquez sur l'élément du calendrier (*Fig.* 7) situé en haut de l'écran.
- Dans la fenêtre qui s'ouvre (Fig. 8), vous pouvez :
  - choisir une option prédéfinie (ex. : Aujourd'hui, Hier, Cette semaine...),

- ou définir manuellement la plage :
  - cliquez d'abord sur la date de début,
  - puis sur la date de fin.

Couleurs dans le calendrier :

- Vert filtre de date actuellement actif,
- Bleu filtre qui sera appliqué à la fermeture de la fenêtre.

Aujourd'hui	202	5			2025			Aujourd'hui	202	5			2025		
Hier	Ju	iin 4	le		Jui	II. 4	е	Hier	Ju	$\sin 2$	23e		Jui	n 2	9e
Cette semaine	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Cette semaine	Lun	Mar	Mer		Ven	Sam	Dim
La semaine dernière	20	21	20	29	30	31		La semaine dernière		07					Juin
Ce mois-ci	0	0	Jun	-		7		Ce mois-ci	26	27	28	29	30	31	1
	2	3	4	0	0	<u> </u>	ð	Le mois dernier	2	3	4	5	6	7	8
Le mois dernier	9						15	Cette année	9	10	11	12	13	14	15
Cette année	4.0	47	4.9	40	20	24	22	L'année dernière							
L'année dernière	10	<u> </u>	10	19	20	21	~~		16	17	18	19	20	21	22
	23	24	25	26	27	28	29		.hm 23	24	25	26	27	28	Juin 29
	30	1	2	3	Aujourd'hu 4	5	6		30	Juill. 1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13		7	8	9	10	11	12	13

Illustration 8: Vue de la fenêtre du calendrier. À gauche : période par défaut (dernier mois). À droite : après modification vers la semaine dernière.

La section Communication comprend quatre sous-pages distinctes :

#### RÉSUMÉ

Voici la description de tous les éléments disponibles sur la page **Résumé** de l'onglet Communication.



Fig. 9 : Section « À quelle fréquence votre équipe communique-t-elle à l'aide de cWATCH ? »

avec trois éléments : le nombre total de messages envoyés (vue de gauche), le nombre moyen de messages par jour (vue centrale), la durée moyenne des messages vocaux (vue de droite).

#### Nombre total de messages envoyés (Fig. 9 vue de gauche)

Présenté avec une tendance d'utilisation et un histogramme réparti par jour de la semaine. Les données se réfèrent à la période sélectionnée dans le calendrier (en haut de la page). Survoler une barre affiche le nombre total de messages envoyés ce jour-là, en tenant compte de toutes les occurrences de ce jour de la semaine dans la plage choisie.

#### Nombre moyen de messages par jour (Fig. 9 vue centrale)

Présenté avec une tendance et un graphique linéaire de la répartition horaire. Survoler un point du graphique indique combien de messages ont été envoyés en moyenne à cette heure de la journée (en fonction de la période sélectionnée).

#### Durée moyenne des messages vocaux (Fig. 9 vue de droite)

Calculée à partir des messages envoyés pendant la période définie dans le calendrier.







*Fig. 10 : Trois vues du graphique sur le volume de messages sur un an. Haut : précision quotidienne, Milieu : hebdomadaire, Bas : mensuelle.* 

#### Graphique temporel des messages (Fig. 10)

La partie inférieure de la page contient un graphique montrant le volume des messages au fil du temps (selon la période sélectionnée).

Un interrupteur situé en haut à droite du graphique permet de choisir :

- JOUR 1 point = nombre de messages envoyés ce jour-là,
- SEMAINE 1 point = nombre de messages de la semaine,
- MOIS 1 point = nombre de messages du mois.



Fig. 11 : Graphiques circulaires comparant les volumes de messages : vers des canaux / vers des utilisateurs individuels – à gauche, vocaux / textes prédéfinis – au centre, via WebChat ou cWatch – à droite.

#### Graphique circulaire : Type de communication (Fig. 11)

Sur la droite, un graphique circulaire présente les différentes formes de communication. Comparaisons possibles :

- canaux vs. messages directs à un utilisateur,
- messages vocaux vs. textes prédéfinis,
- messages envoyés via WebChat vs. via cWatch.

Survoler un segment affiche la valeur exacte.

Le type de données affichées peut être modifié via le sélecteur situé sous le graphique.

Principaux utilisateurs	0 0 0	Top positions		Actualité à la Une 🛛 🗄		Meilleures chaînes	0 0 0
	Messages		Messages	Me	essages	N	lessages
Céline Dubois	381	BATI	471	Renfort-caisse	37	all	513
Chloé L.	273	CAISSE	365	APPEL EXTERIEUR	12	Caisse	204
Julien Rousseau	200	DIRECTIONS	357	Attention individu suspect	0	Magasin	170
Claude	186	RESPONSABLES	357	ALLEZ AU RÉSUMÉ		DECO	46
Henri Durand	147	FRUIS	254			DIRECTION	26
Karine	130	DECO	64			Directionresponsable	4
ALLEZ AU RÉS	ALLEZ AU RÉSUMÉ ALLEZ AU RÉSUMÉ				ALLEZ AU RÉSUMÉ		

*Fig.* 12 : Listes des plus grandes activités. De gauche à droite : utilisateurs, Départements, messages prédéfinis, canaux.

#### Liste des activités les plus importantes (Fig. 12)

La dernière section de la page affiche un tableau récapitulatif des principales activités, réparties selon :

- les utilisateurs,
- les Départements,
- les messages prédéfinis,
- les canaux.

Vous pouvez basculer entre les vues via l'icône trois points ( :). En bas de chaque liste figure un lien **ACCÉDER AU RÉCAPITULATIF**, qui redirige vers l'un des onglets de rapport complets : Départements, Messages/Groupes ou Utilisateurs. Ces onglets proposent des tableaux détaillés avec la liste complète des messages, le nombre d'interactions et les correspondances entre utilisateurs. Chaque colonne peut être triée par nombre de messages (croissant ou décroissant) en cliquant sur son en-tête.

### 8.2 Onglet : Journal des temps

L'onglet **Journal des temps** permet de consulter les détails d'utilisation des montres cWatch dans votre établissement.

Pour chaque montre, vous pouvez vérifier :

- les heures de connexion,
- le nom du compte utilisateur ayant utilisé la montre,
- le temps passé en pause,
- le statut actuel (si la montre est en ligne).

#### Recherche et filtrage des données

En haut de la page, deux outils facilitent la navigation :

- **Calendrier** permet de choisir le jour à afficher,
- Champ de recherche permet de filtrer les résultats par nom d'utilisateur ou numéro de série de la montre.

### 8.3 Onglet : Appareils cWatch

L'onglet **Appareils cWatch** affiche le nombre actuel de montres dans votre établissement, réparti par statut. Les informations sont présentées sous forme visuelle (*Illustration 13*), facilitant le suivi de la disponibilité et de l'utilisation des appareils.

#### Statuts disponibles des montres :

- En cours d'utilisation la montre est actuellement utilisée par un utilisateur connecté,
- Prête la montre est complètement chargée et prête à l'emploi,
- En charge la montre est en cours de charge, mais pas encore pleine,
- Non chargée et non utilisée la montre n'est ni utilisée, ni en charge, et sa batterie n'est pas pleine,
- Indisponible la montre est éteinte, déchargée ou hors réseau.



Fig.13 : Exemple de vue horaire du statut des appareils cWatch, avec légende.

### 8.4 Onglet : cButtons

La page **cButtons** est structurée comme la section Communication, avec deux onglets : **STATISTIQUES** et **HISTORIQUE**. En haut de la page, un calendrier permet de sélectionner la date pour laquelle afficher les données. Les statistiques des cButtons sont toujours présentées à l'échelle journalière.

#### STATISTIQUES

Informations disponibles :



*Fig. 14 : Vue d'exemple du nombre d'appels cButton (vue de gauche) et du temps moyen d'acceptation d'un appel (vue de droite).* 

- nombre d'appels (demandes) enregistrés à la date sélectionnée (Fig. 14 vue de gauche),
- temps moyen d'acceptation à cette même date (Fig. 14 vue de droite).







*Fig.*15 : Exemple de graphique d'utilisation des cButtons sur un mois (haut), une semaine (milieu), un jour (bas).

#### • Fréquence d'utilisation dans le temps

Ce graphique (*Illustration 15*) montre la fréquence des demandes clients et combien sont prises en charge par le personnel. Affichage possible :

- o mensuel,
- o hebdomadaire,
- journalier.



Fig. 16 : Exemple de diagramme circulaire illustrant le pourcentage d'appels traités et non traités.

• Diagramme circulaire : Appels traités vs. non traités (Fig. 16)

À droite, un graphique circulaire montre le pourcentage d'appels traités et non traités pour le jour sélectionné.

cBUTTONS	*	Principaux utilisateurs	:
	Appels		Acceptations
ArticlesSaisonniers	8	Jean Dupont	11
ElectromenagerElectronique	3	Marie Martin	3
Retours	2	Pierre Durand	3

Fig.17 : Vue liste – cButtons les plus utilisés (gauche), employés les plus actifs (droite).

• Liste : Activité maximale

Sous le graphique circulaire figure une liste des éléments les plus actifs (*Illustration 17*), classés en deux catégories :

- **cBUTTONS** générant le plus d'appels,
- **employés** qui répondent le plus souvent.

Le passage d'un affichage à l'autre se fait via l'icône à trois points ( 🚦 ).

#### HISTORIQUE

L'onglet **HISTORIQUE** contient l'enregistrement détaillé de tous les appels enregistrés depuis le lancement du système. Les données sont affichées sous forme de tableau et incluent :

- la date et l'heure de l'appel,
- l'emplacement du cButton (nom),
- si l'appel a été traité ou non,
- le nom de l'employé ayant traité l'appel (le cas échéant),
- le temps de réponse (délai d'acceptation).

### 9. Onglet : Appareils

L'onglet **Appareils** permet de consulter tous les appareils attribués à votre établissement – y compris les cWatch, cPanel, cDesktop et cApp.

Depuis cette interface, vous pouvez consulter leurs paramètres de base, leurs statuts et leurs connexions au système. Il est également possible de demander un remplacement ou de consulter l'historique des remplacements précédents.

### 9.1 Onglet : Liste des appareils

La **Liste des appareils** affiche tous les appareils affectés à l'établissement. Pour chaque appareil, les informations suivantes sont visibles dans le tableau :

- Statut indique si l'appareil est actuellement connecté au système : 

   (en ligne) ou
   (hors ligne).
- **Type d'appareil** montre s'il s'agit d'une montre cWatch, d'un appareil cPanel, d'un téléphone cApp ou de l'application cDesktop.
- **Numéro de série** numéro unique de l'appareil. Le tableau affiche un identifiant abrégé ; en le survolant, vous verrez la version complète. Double-cliquer copie le numéro. Utile pour identifier un appareil en cas de problème.
- Employé assigné disponible uniquement pour les montres cWatch.

Par défaut, les montres peuvent être utilisées par tout utilisateur connecté. Toutefois, vous pouvez assigner un appareil à un compte spécifique :

- Cliquez sur le bouton de sélection (N'importe lequel +), puis choisissez un utilisateur.
- Une fois assigné, seul cet utilisateur pourra se connecter.
- Un compte ne peut être lié qu'à une seule montre. Pour réassigner, supprimez d'abord l'utilisateur actuel via Petit Lucos © l'icône X, puis sélectionnez une nouvelle personne.
- **Batterie** selon le type d'appareil, indique le niveau de charge (cWatch, cApp) ou l'état de l'alimentation (en charge ou branché pour le cPanel).
- Connexion (colonnes Wi-Fi et réseau mobile) en survolant l'icône de signal, vous pouvez voir : la puissance du signal, l'identifiant du point d'accès, l'adresse MAC et l'adresse IP.
- État selon le type d'appareil, les états suivants peuvent s'afficher :

État	cWatch	cButto	сАрр	cDesktop
		n		

En charge / Chargé – l'appareil est branché et personne n'est connecté. Selon le niveau de batterie, l'état s'affiche soit « En charge », soit « Chargé ».		-		-
Non connecté – l'appareil n'est ni en charge ni utilisé.		-		-
<b>Connecté [nom d'utilisateur]</b> – l'appareil est actuellement utilisé par l'utilisateur indiqué.		-		
<b>Dernière activité il y a [temps]</b> – l'appareil a été actif à un moment donné, mais depuis il est éteint, déchargé ou hors de portée.				-
Jamais connecté – l'appareil ne s'est jamais connecté au système depuis son affectation à l'établissement.				-
Configurationrequise(cButtonuniquement)–l'appareil est branché maispas encore configuré (voir chapitre 19).	-		-	-

- Version logicielle affiche la version actuellement installée (applicable aux appareils supportés : cWatch 2/3 et cPanel). Une icône d'avertissement ( A ) signifie que l'appareil n'a pas téléchargé la dernière mise à jour. Essayez de le redémarrer ou de le déplacer dans une zone avec une meilleure couverture. Le numéro affiché est abrégé ; survoler pour voir la version complète.
- **Colonne : Actions** Selon le type d'appareil et son état (en ligne/hors ligne), différentes actions sont disponibles :

Icône	Description	cWatch	cButton	сАрр	cDesktop
G	<b>Redémarrer l'application</b> – disponible uniquement pour les appareils actuellement en ligne. Cliquer déclenche un redémarrage complet de l'appareil.				-
	<b>Prendre une capture d'écran</b> – disponible uniquement pour les appareils actuellement en ligne. Cliquer capture une capture d'écran de l'appareil.			-	-

•	<ul> <li>Localisation de l'appareil – comprend deux fonctionnalités, selon l'état de l'appareil :         <ul> <li>En ligne – possibilité de jouer un signal sonore sur l'appareil pour faciliter sa localisation physique.</li> <li>Hors ligne – possibilité d'afficher sur une carte la dernière localisation connue de l'appareil.</li> </ul> </li> </ul>			-
Ş	Historique des pings – présente l'historique des états de l'appareil pour : • niveau de batterie, • statut de la connexion, • utilisateur connecté, • numéro de version du logiciel.			
<b>*</b>	<b>Configuration des paramètres</b> – action disponible uniquement pour les appareils cPanel. Chaque nouveau cPanel doit être configuré avant sa première utilisation. Cliquer ouvre un panneau de configuration pour définir les paramètres initiaux de l'appareil.	-	-	-

Toutes les colonnes peuvent être triées en cliquant sur l'en-tête. Un second clic inverse l'ordre. Un champ de recherche en haut de la page permet de filtrer par nom ou numéro de série.

### 9.2 Onglet : Commandes de remplacement

L'onglet **Commandes de remplacement** (RMA – Return Merchandise Authorization) permet de signaler le besoin de remplacer des appareils endommagés ou usés affectés à votre établissement. Vous pouvez également consulter l'historique des commandes précédentes et suivre leur statut.

Le remplacement des appareils est gratuit. Toutefois, une justification est obligatoire pour chaque demande. Dans certains cas (par exemple après avoir atteint une limite de remplacements), une autorisation supplémentaire peut être requise.

Les demandes de remplacement peuvent être effectuées pour les montres cWatch et les appareils cPanel. Pour d'autres types d'équipement (par exemple cApp ou un chargeur), veuillez contacter le service de support de WearTech Solutions.

#### Comment effectuer une demande RMA :

1. Cliquez sur le bouton + CRÉER UNE COMMANDE

#### Étape 1 : Appareils

- 2. Sélectionnez le type d'appareil à remplacer.
- 3. Indiquez le **nombre** d'unités.
- 4. Renseignez la raison du remplacement dans le champ « Remarques ».
- Si possible, ajoutez les numéros de série (champ « Numéro de série »).
   Si vous ne pouvez pas les identifier, laissez ces champs vides mais décrivez clairement le problème (ex. : « L'appareil ne s'allume pas »).
- 6. Cliquez sur PROCHAIN > .

#### Étape 2 : Livraison

- 7. Le **nom de l'établissement** et l'**adresse de livraison** seront préremplis. Vérifiez qu'ils sont corrects.
- 8. En cas d'erreur ou d'informations manquantes, contactez le support pour les mettre à jour.
- 9. Vérifiez et complétez les **coordonnées de la personne de contact** si nécessaire. Ces données sont indispensables pour que le livreur puisse vous joindre le jour de la livraison.

Assurez-vous que les coordonnées sont à jour et que la personne est disponible à la date prévue.

10. Cliquez sur PROCHAIN > .

#### Étape 3 : Résumé

- 11. Vérifiez l'exactitude de toutes les données.
- 12. En cas d'erreur, revenez à l'étape correspondante pour corriger.
- 13. Cochez la case obligatoire :

« Je confirme avoir préparé les anciens appareils pour le retour et les remettreai au livreur lors de la livraison du nouveau matériel. »

14. Cliquez sur + PASSER LA COMMANDE

#### Suivi de commande

Une fois envoyée, la commande apparaît dans le tableau de l'onglet Commandes de remplacement. Les informations suivantes sont affichées :

- Numéro RMA unique,
- Date de demande,

- Date estimée de livraison,
- Quantité et type d'appareils demandés,
- Statut de livraison indique l'état d'expédition des nouveaux appareils vers l'établissement,
- Statut du retour indique l'avancement du retour des appareils défectueux vers le service technique.

Le remplacement se fait toujours en proportion 1:1. Par exemple : pour 2 montres à remplacer, 2 neuves seront livrées et 2 anciennes seront reprises.

### 10. Onglet : Accès

L'onglet **Accès** affiche la liste de toutes les personnes disposant d'un accès au cDashboard pour un établissement donné. Depuis cet onglet, vous pouvez inviter de nouveaux utilisateurs ou révoquer l'accès de ceux qui ne doivent plus avoir de droits.

L'interface se compose de deux sections :

#### Haut de page :

- Barre de recherche permet de rechercher dans toutes les données de la table.
- **Bouton Supprimer** permet de supprimer plusieurs comptes sélectionnés en une seule opération.
- **Bouton Inviter** ouvre une fenêtre où vous pouvez entrer l'adresse email de la personne à inviter et sélectionner l'un des trois niveaux d'accès. Une fois confirmé, une invitation est envoyée par e-mail.

#### Tableau des accès :

- Nom et prénom nom du compte ayant reçu l'accès.
- E-mail adresse utilisée pour se connecter.
- **Dernière activité** temps écoulé depuis la dernière connexion.
- Rôle :
  - **Owner** accès complet à toutes les fonctions.
  - **Admin** accès à tout sauf à l'onglet Accès.
  - **Vue uniquement** lecture seule, sans modification possible.

Si l'utilisateur n'a pas encore créé de compte, une mention « L'utilisateur n'a pas encore créé de compte » s'affiche. Elle reste visible 30 jours.

Les gestionnaires système peuvent aussi apparaître — ils ont accès à toutes les structures d'un réseau. Leur accès ne peut pas être révoqué depuis cet onglet.

### 11. Onglet : Paramètres

Cette section permet de configurer l'établissement selon ses préférences. Elle comprend 6 onglets : Général, Pauses, WiFi, cButton, Synchronisation du personnel, Utilisateurs temporaires.

### 11.1 Onglet : Général

Contient les réglages de base pour les montres cWatch. Modifications enregistrées automatiquement.

L'onglet **Général** contient les réglages de base pour les montres cWatch. Les modifications apportées dans cette section sont enregistrées automatiquement—aucune confirmation supplémentaire n'est requise. Toutes les options disponibles sont décrites ci-dessous :

#### Nom de l'objet

L'établissement apparaît dans le système sous un nom spécifique choisi par son administrateur pour faciliter son identification. Selon la convention de nommage, ce nom peut être uniquement interne ou plus universel. Le champ « Nom de l'objet » contient ce nom et permet de le modifier—le nom mis à jour s'affichera sur la montre dans Votre cWatch > À propos de l'appareil.

#### Lorsque l'utilisateur est inactif

L'inactivité se définit comme l'absence de toute action de l'utilisateur connecté à la montre pendant une durée déterminée. Par défaut, cette durée est de 15 minutes, mais elle peut être modifiée dans le champ Délai avant inactivité de l'utilisateur. Le sélecteur Lorsque l'utilisateur est inactif permet de choisir l'action à effectuer lorsque ce délai est dépassé :

- **Ne rien faire** le système n'intervient pas.
- Notifier sans déconnexion l'utilisateur reçoit une notification uniquement.
- Notifier et déconnecter l'utilisateur est notifié puis déconnecté automatiquement.
- **Passer le statut à AFK** l'utilisateur est marqué comme inactif (point orange) et le statut passe à AFK. Toute action ultérieure rétablit le statut vert.

Si aucune option n'est sélectionnée, le comportement par défaut (**Passer le statut à AFK**) s'applique.

#### Niveau minimal de batterie pour utilisation

Les montres cWatch ont trois états de batterie :

- **Rouge** insuffisant (la montre n'autorise pas la connexion).
- **Orange** suffisant (la connexion est possible mais non recommandée).
- **Vert** complètement chargée (recommandé pour l'utilisation). Par défaut, la montre passe du rouge à l'orange à 20 % de batterie. Vous pouvez

modifier cette valeur, mais des réglages inférieurs à 20 % sont déconseillés, car ils risquent d'épuiser l'appareil très rapidement.

#### Suppression automatique des utilisateurs

Cette section comprend trois réglages concernant la suppression automatique des comptes :

- Activation de la suppression automatique Par défaut : activée. Désactiver cette option désactive les deux champs suivants.
  - Délai d'inactivité avant suppression des utilisateurs standard Nombre de jours d'inactivité des comptes créés depuis le tableau de bord avant suppression. Valeur par défaut : 90 jours.
  - **Délai d'inactivité avant suppression des utilisateurs temporaires -** Pour les comptes créés depuis la montre. Valeur par défaut : 30 jours.

#### Lecture automatisée des messages vocaux

Ce réglage définit si la lecture automatique des messages vocaux sur les montres peut être contrôlée par chaque utilisateur. Options disponibles :

- Selon les paramètres de l'utilisateur (par défaut),
- **Toujours activé** l'utilisateur ne peut pas modifier,
- Toujours désactivé l'utilisateur ne peut pas modifier.

#### Autres paramètres (interrupteurs marche/arrêt) :

- Demander la langue à la première connexion

   (Activé par défaut) permet à l'utilisateur de choisir la langue et la casse. Si désactivé, le système applique la langue de l'établissement et les minuscules.
- Activer l'écran en inclinant le cWatch (Désactivé par défaut) – réveille l'écran par mouvement du poignet.
- Suggérer un utilisateur pour la connexion (Activé par défaut) – jusqu'à 4 utilisateurs les plus connectés s'affichent en suggestion.
- Créer un canal pour chaque nouveau Département

   (Activé par défaut) chaque nouveau Département crée automatiquement un canal avec les utilisateurs assignés.
- Allumer les écrans cWatch proches lorsqu'un est touché (Activé par défaut) – les écrans sur chargeur s'allument entre 5h00 et 10h00 au toucher.
- Autoriser l'appartenance à plusieurs Départements (Désactivé par défaut) – un compte peut être assigné à plusieurs Départements.

- Permettre à l'utilisateur de couper les sons (Activé par défaut) – si désactivé, mode silencieux indisponible.
- Permettre la communication via emojis (Activé par défaut) – si désactivé, les Réactions rapides sont supprimées (voir 15.2.2).

### 11.2 Onglet : Pauses

L'onglet **Pauses** permet de gérer la fonctionnalité de pause sur les montres cWatch, autorisant les employés à passer en statut « En pause » (voir *chapitre 16.1*). Depuis le cDashboard, vous pouvez ajuster :

#### Activation/Désactivation des pauses

Les pauses sont activées par défaut. Les désactiver masque complètement l'option sur la montre et empêche son utilisation.

#### • Durée de pause par défaut

Définit le nombre de minutes de pause dont bénéficie un employé par jour. Cette durée est réinitialisée chaque jour. Valeur par défaut : 15 minutes.

#### • Notification avant la fin de la pause

Lorsqu'elle est activée, l'utilisateur reçoit une alerte sonore avant la fin de sa pause. Cette option est active par défaut.

#### • Seuil d'avertissement de fin de pause

Définit à quel pourcentage de la durée de pause (par ex. 80 %) l'avertissement "fin de pause bientôt" est envoyé. Disponible uniquement si « Notification avant la fin de la pause » est activée.

#### • Notification de dépassement de pause

À l'issue du temps de pause, le statut de l'utilisateur ne change pas automatiquement. À la place, le temps de dépassement commence à s'accumuler et la montre rappelle périodiquement à l'utilisateur si l'option est activée. Active par défaut.

#### • Messages autorisés pendant la pause

Pendant la pause, l'utilisateur apparaît comme « En pause » sur les montres des collègues. Vous pouvez autoriser ou bloquer l'envoi de messages aux personnes en pause. Option activée par défaut.

### 11.3 Onglet : WiFi

Les appareils cWatch prennent en charge deux modes de connexion réseau :
- Cellulaire (4G) utilisé automatiquement au démarrage via la carte SIM intégrée.
- WiFi nécessite une configuration préalable dans cDashboard.

#### Réseau cellulaire

Au démarrage, la cWatch se connecte automatiquement au réseau cellulaire. Les principaux opérateurs locaux sont pris en charge—aucune action utilisateur requise.

#### Configuration du WiFi dans cDashboard

Pour permettre aux cWatch d'utiliser le WiFi, configurez dans le panneau d'administration :

- Utilisation du WiFi (ON/OFF) autorise ou bloque les appareils de cet établissement à utiliser le WiFi.
- Sélecteur de mode de connexion définit le mode de connexion Internet préféré.
- Tableau des réseaux WiFi liste les réseaux ajoutés avec options d'édition et de suppression.
- + AJOUTER bouton pour ajouter un nouveau réseau WiFi.
- **Panneau d'informations** affiche l'état et l'utilisation des connexions de l'établissement.

**Remarque :** toutes les fonctions de configuration (ajout, modification, choix de préférence) ne sont disponibles que si l'interrupteur principal **Utilisation du WiFi** est activé.

#### Ajout d'un nouveau réseau WiFi

Cliquez sur + AJOUTER pour ouvrir le formulaire de configuration (voir *Fig. 18*).

Nouveau WiFi (2,4 GHz)	
SSID *	
	]
Mot de passe	Ο
Protections	
Caché	
	AJOUTER

Fig. 18 : Vue de la fenêtre « Ajouter un nouveau réseau WiFi »

- Champs obligatoires :
  - Nom du réseau (SSID) identifiant du réseau.
  - Mot de passe uniquement pour les réseaux sécurisés ; laisser vide si non nécessaire.

Astuce : vérifiez qu'il n'y ait ni fautes de frappe ni espaces superflus.

- Champs facultatifs :
  - Type de sécurité
  - Réseau caché

Après saisie, cliquez sur AJOUTER : le réseau apparaît dans le tableau WiFi.

### Mode de connexion préféré

Une fois qu'au moins un réseau est ajouté, choisissez :

- 1. Désactiver le cellulaire pour économiser la batterie et le réactiver si besoin (Mode équilibré – recommandé par défaut)
- Utiliser uniquement le WiFi désactive totalement le cellulaire quand connecté au WiFi
  (Uniquement si le WiFi est très stable)

(Uniquement si le WiFi est très stable)

3. **Toujours garder le cellulaire actif** (*Plus grande consommation, moindre risque de perte de connexion*)

En cas d'incertitude, commencez par l'option 1 ou 3. Après quelques jours, évaluez la stabilité et, si le WiFi est fiable, passez à l'option 2. Utilisez les données historiques de couverture WiFi (voir *Fig. 19*) pour vous décider.



Fig. 19 : Indicateur de couverture WiFi (gauche) et diagramme circulaire des types de connexion (droite)

#### Problèmes de connexion ?

Si les appareils utilisent encore majoritairement la 4G ou perdent souvent la connexion :

- Vérifiez la puissance du signal WiFi sur site.
- Envisagez de passer à l'utilisation permanente de la 4G.
- Contactez votre administrateur réseau pour améliorer la couverture WiFi.

# 11.4 Onglet : cButton

L'onglet cButton dans cDashboard concerne les paramètres de l'application installée sur les appareils cPanel. Il permet de configurer l'interface visible par les clients. Trois options principales sont disponibles :

C Langues	
Français Nederlands Allemand Anglais	-

Fig. 20 : Sélecteur de langue du cButton.

### Sélecteur de langue (Fig. 20)

Permet de définir les langues disponibles sur l'interface cButton.

- La langue par défaut de l'établissement est toujours sélectionnée (non modifiable).
- Jusqu'à 3 langues supplémentaires peuvent être ajoutées (max 4).
- Si au moins deux langues sont sélectionnées, un bouton de changement de langue (drapeaux) apparaîtra dans l'en-tête de l'interface.

#### Masquer les noms et prénoms

Par défaut, l'application cButton affiche les noms complets des utilisateurs connectés en ligne au cPanel. En activant cette option, les noms seront anonymisés pour protéger la vie privée.

#### Lecture vocale

Active ou désactive la lecture vocale côté client lors d'un appel.

- Activée par défaut.
- Si désactivée, l'interaction se limite à une confirmation visuelle.

# 11.5 Onglet : Utilisateurs temporaires

Le système prend en charge deux types de comptes :

- Comptes standards créés via cDashboard,
- Comptes temporaires créés directement depuis la montre cWatch.

Cet onglet permet d'activer ou non la création de comptes temporaires depuis la montre, et de définir les Départements autorisés à utiliser cette option.

Cela vous permet de :

- faciliter l'accès rapide à la montre pour des postes à rotation élevée,
- restreindre l'accès pour des rôles sensibles comme Manager.

# 12. 🤎 Recommander cWatch

Dernière option du menu latéral : Recommander cWatch. Si vous connaissez un établissement qui pourrait bénéficier de notre solution, vous pouvez nous le signaler. Remplissez le formulaire avec le nom et les coordonnées du contact — votre conseiller WearTech se chargera du reste.

# Partie II : cWatch

La montre cWatch est l'outil principal de l'utilisateur du système WearTech. Elle permet de recevoir des appels depuis les cButtons, d'échanger des messages avec les collègues et de modifier son statut de disponibilité. Grâce à l'intégration avec le cDashboard, elle peut être personnalisée et suivie en temps réel.

Dans cette section, vous découvrirez :

- comment démarrer et se connecter à la montre cWatch,
- l'interface et les fonctions principales,
- la communication et la gestion des statuts,
- la configuration à distance via le cDashboard.

Les chapitres suivants présentent les fonctionnalités pratiques de l'interface, de la messagerie et des outils supplémentaires.

# 13. Interface de la cWatch

Ce chapitre explique comment naviguer dans la cWatch et à quoi correspondent les différents écrans visibles au quotidien.

# 13.1 Navigation dans l'interface

La cWatch 3 propose différents écrans selon l'état de l'appareil et la connexion utilisateur. On distingue :

- Écrans pendant la charge
- Écrans avant connexion
- Écrans après connexion
- Écrans universels
- Écrans d'erreur

### Contrôle par écran tactile et boutons physiques

### Gestes tactiles :

- Glisser faire défiler ou changer d'écran
- Appuyer sélectionner une option, un compte, un message

### Boutons physiques :

- Appui court sur n'importe quel bouton latéral réveille l'écran
- Appui long sur le bouton supérieur redémarre l'appareil
- Appui long + choix « Éteindre » éteint la montre

# 13.2 Éléments fixes de l'interface

Certains éléments de l'interface apparaissent régulièrement sur plusieurs écrans du cWatch. Voici la liste et leur description :



**Bouton SUIVANT** – Présent surtout sur les écrans d'information. Ferme l'alerte et passe à l'écran suivant.



**Bouton OK** – Valide l'action en cours.



Bouton ANNULER – Revient à l'écran précédent sans valider.



Bouton RETOUR - Retourne à l'écran précédent ou à l'accueil.



**Bouton ENREGISTRER** – Sert à enregistrer un message vocal. Maintenez-le pendant l'enregistrement. Relâcher = envoi automatique.



**Pastilles de navigation** – Petits points en bas de l'écran indiquant le nombre d'écrans principaux. Le point blanc rempli montre l'écran actif.



**Bouton SUPPRIMER** – S'affiche uniquement lors de la saisie du code PIN ; supprime le dernier chiffre saisi.

# 13.3 Écrans pendant la charge

Lorsqu'une montre est sur sa station de charge, un écran s'affiche avec l'état de la batterie. Le niveau est signalé par des couleurs :



Rouge – niveau faible. Appareil inutilisable.



Orange - charge partielle. Utilisable mais non recommandé.



Vert – complètement chargé, prêt à l'emploi.

L'écran passe en mode veille pour économiser l'énergie, sauf en heures de pointe ou après inactivité prolongée. Il se réveille automatiquement :

- en cas de détection de mouvement (modèle cWatch 3),
- si une autre montre de la même station est activée.

L'écran de charge affiche (Fig. 21 – vue gauche) :

- logo cWatch
- message de statut (ex. temps restant)

anneau de progression circulaire

Si la montre est assignée à un employé spécifique, son prénom et son nom s'affichent également à l'écran de démarrage (Fig. 21 – vue de droite). Cela indique que l'appareil est personnel et non partagé, et qu'à partir de ce moment seul cet employé peut s'y connecter. Vous pouvez lire la procédure d'attribution d'un compte utilisateur à un appareil dans le chapitre 9.1 « Liste des appareils ».



Fig. 21 : Vue de l'écran de démarrage.

- Écran de démarrage par défaut (vue de gauche)
- Montre assignée à un utilisateur (vue de droite)

# 13.4 Écrans avant connexion

Lorsque la montre est allumée mais qu'aucun utilisateur n'est connecté, un écran d'accueil s'affiche. Son apparence dépend de l'état actuel de la structure et du mode de fonctionnement (partagé ou personnel). Trois cas sont possibles :



Fig. 22 : Écran principal avant connexion – de gauche à droite : Vue par défaut sans comptes créés

#### Vue partagée avec comptes existants Vue d'un appareil attribué à un seul utilisateur

#### Aucun compte utilisateur (vue gauche) :

Un message invite à créer des comptes.

- Si le bouton « Ajouter un utilisateur » est visible, un compte peut être créé directement.
- Sinon, un manager doit les ajouter via cDashboard.

#### Connexion partagée (liste des comptes) :

Les comptes s'affichent pour un usage partagé. L'utilisateur peut :

- Se connecter
  - **1re fois** : choisir un compte, définir un code PIN à 4 chiffres et choisir les paramètres linguistiques (s'ils ne sont pas désactivés chapitre 10.1).
  - Fois suivantes : sélectionner le compte et entrer le PIN.
- Ajouter un compte temporaire
  - Via le bouton « Ajouter un utilisateur » (voir *chapitre 10.5*).

#### • Basculer vers la vue par départements

 L'icône de deux silhouettes permet d'afficher les utilisateurs regroupés par Départements (job titles).

#### Connexion personnelle (montre attribuée) :

L'écran affiche uniquement le nom du titulaire.

Pour se connecter, entrer un code PIN à 4 chiffres. À la première utilisation, la montre demande d'en créer un (et peut aussi afficher les préférences linguistiques).

# 13.5 Écrans après la connexion

Après une connexion réussie, l'utilisateur accède aux fonctions principales du système. L'interface fonctionne sous forme de carrousel, ce qui signifie qu'il est possible de faire glisser l'écran vers la gauche ou la droite pour passer d'un écran principal à l'autre.

Par défaut, deux écrans principaux sont disponibles : l'écran principal (*Fig. 23*) et l'écran des canaux (*Fig. 25*).



Fig. 23 : Exemple d'affichage de l'écran principal

### Écran principal

C'est le premier et le plus important écran visible après la connexion. Il est composé de trois sections :

- En-tête Affiche les informations essentielles de l'appareil :
  - Type de connexion et puissance du signal (réseau cellulaire ou Wi-Fi),
  - Heure actuelle,
  - Niveau de la batterie.
- Section RÉCENT Affiche la liste des conversations du jour. Elle peut inclure des utilisateurs qui se sont depuis déconnectés. En l'absence de messages dans la journée, le message « AUCUN NOUVEAU MESSAGE » s'affiche. Cette liste est réinitialisée chaque nuit.
- Section CONTACTS Affiche les collaborateurs actuellement connectés et disponibles. Pour en faciliter la lecture, la liste est présentée intelligemment :
  - Si personne n'est connecté : un message « AUCUN AUTRE UTILISATEUR CONNECTÉ » s'affiche.
  - Si tous les utilisateurs appartiennent au même Département : une simple liste alphabétique des noms s'affiche (*Fig. 24 gauche*).
  - Si les utilisateurs appartiennent à plusieurs Départements : la liste est regroupée par Départements (*Fig. 24 droite*). Il faut toucher le nom du Département pour voir les personnes qui en font partie.



Fig. 24 : Exemple d'affichage de l'écran principal sans regroupement des personnes disponibles par poste (vue de gauche) avec regroupement par poste (vue de droite)

#### Icônes de statut utilisateu

Dans les sections RÉCENT et CONTACTS, une icône s'affiche à côté de chaque nom pour indiquer l'état actuel de l'utilisateur :

- Point vert utilisateur actif et en ligne.
- Point orange utilisateur inactif (statut AFK away from keyboard).
- Lone de tasse utilisateur en pause.
- Point gris utilisateur déconnecté.

#### Statuts des messages

Les icônes à côté des conversations indiquent le statut du dernier message :

#### Côté expéditeur :

- Une coche blanche message envoyé mais non livré.
- Deux coches blanches message livré mais non lu.
- W Deux coches bleues message lu par le destinataire.

#### Côté destinataire :

- 🗲 Flèche vers la gauche message lu.
- Nombre dans un cercle blanc nombre de messages non lus.

#### Canaux

En faisant glisser l'écran vers la droite depuis l'écran principal, l'utilisateur accède aux canaux. Chaque canal est un chat de groupe permettant de communiquer avec plusieurs collègues – par exemple avec tout un Département ou une équipe. Les canaux sont créés et gérés dans le dashboard (voir *section 7.2 – Canaux*).



Fig. 25 : Graphique de transition de la vue principale (vue de gauche) à la vue des canaux (vue de droite)

#### Types de canaux :

- **Canal public** visible par tous. Tout utilisateur peut rejoindre ou quitter le canal librement (sauf assignation permanente).
- **Canal privé** accessible uniquement aux utilisateurs assignés. Les autres ne le voient pas.

#### Affichage des canaux sur la montre :

Selon les paramètres, différents canaux peuvent être visibles. Voici les significations des symboles :

- #all canal créé par défaut, visible dans toutes les entités (sauf suppression manuelle). Tous les utilisateurs y sont ajoutés automatiquement et ne peuvent pas le quitter. Aucun symbole n'est affiché.
- Icône cadenas (ex. #Managers) canal privé, visible uniquement par les utilisateurs assignés via le dashboard. Les autres ne le verront pas.
- Icône moins rouge (ex. #caissières) canal public que l'utilisateur a rejoint manuellement. Il peut le quitter en appuyant sur le bouton moins.
- Icône plus verte (ex. #papotages) canal public non encore rejoint. L'utilisateur peut y entrer en appuyant sur le plus, qui devient ensuite un moins rouge.



Fig. 26 : Exemple d'affichage de la liste des canaux, incluant tous les types de canaux possibles

### Règles d'assignation supplémentaires :

Si un utilisateur est affecté à un canal via le dashboard (public ou privé), il ne peut pas quitter ce canal depuis la montre. Dans ce cas, les boutons plus ou moins ne sont pas affichés.

### Chiffre à côté du nom du canal :

Indique le nombre d'utilisateurs actuellement connectés et qui « écoutent » ce canal.

# 13.6 Écrans système et d'information

### Écran d'information

Appuyer 2 secondes sur le bouton supérieur pour ouvrir "Votre cWatch" (Fig. 27).



Fig. 27 : Affichage de votre écran cWatch

### **Options disponibles :**

- Éteindre éteint l'appareil,
- Besoin d'aide ? infos de contact + numéro de série,
- À propos affiche :
  - $\circ$  établissement assigné (voir Dashboard  $\rightarrow$  Paramètres  $\rightarrow$  Général),
  - numéro de série court,
  - modèle et version logicielle,
  - adresse MAC,
  - nombre d'utilisateurs connectés.

### Écrans d'erreur

S'affichent quand :

- la connexion est perdue ou échoue,
- l'application ne démarre pas.



Fig. 28 Exemple d'affichage de l'écran avec une erreur

**Contenu** (*Fig. 28*) :

- code d'erreur (4 chiffres),
- numéro de série.

#### Actions conseillées :

- 1. redémarrer l'appareil,
- 2. changer d'endroit,

contacter le support WearTech avec le code.

### Écrans système

Pendant le démarrage/mise à jour :

- Logo cWatch
- Chargement...
- Connexion...
- Mise à jour...

Pendant ces phases, le dispositif est temporairement inutilisable.

### 14. Création de compte et connexion

Pour utiliser la montre cWatch, chaque utilisateur doit disposer d'un compte individuel. Le compte peut être créé par le gestionnaire de site via le panneau d'administration (cDashboard), ou — si les paramètres le permettent — directement depuis la montre.

Ce chapitre décrit les différentes méthodes de création de compte, les règles de connexion, les restrictions et les durées de validité des comptes utilisateurs.

# 14.1 Création de compte

### Création de compte par le gestionnaire (dashboard)

Les comptes sont généralement créés depuis le panneau cDashboard. Le gestionnaire peut attribuer un prénom, un nom, un Département et ajouter le compte aux canaux de communication appropriés.

Les comptes créés de cette manière sont considérés comme des **comptes standards**. La procédure de création est décrite au *chapitre 6.2 – Comptes utilisateurs*.



Fig. 29 : Vues sélectionnées du processus de création de compte. De gauche à droite : bouton « Ajouter un utilisateur » au-dessus de la liste des comptes, écran de saisie du prénom, message de confirmation indiquant que le compte a été créé avec succès (nom : Katarzyna R., Département : caisses).

### Création de compte depuis la montre

Si la création de compte sur l'appareil n'a pas été bloquée par l'administrateur, un bouton « **Ajouter un utilisateur** » s'affichera sur l'écran de démarrage (*Fig. 29 – vue de gauche*).

Après avoir cliqué, l'utilisateur est guidé à travers un processus d'enregistrement simple :

- 1. Écran d'introduction,
- 2. Choix du Département,
- 3. Saisie du prénom (Illustration 29 vue centrale),
- 4. Saisie de la première lettre du nom de famille,
- 5. Définition d'un code PIN (4 chiffres, saisis deux fois),
- 6. Écran de résumé (Illustration 29 vue de droite).

Les comptes créés sur la montre sont considérés comme **comptes temporaires**. Ils disposent des mêmes fonctionnalités que les comptes standards, mais sont automatiquement supprimés après 30 jours d'inactivité (90 jours pour les comptes standards).

#### Gestion des comptes via le dashboard

Le gestionnaire peut :

- Créer de nouveaux comptes,
- Gérer les comptes existants :
  - Réinitialiser ou définir un code PIN,
  - Affecter un ou plusieurs Départements,
  - Modifier le nom du compte,
  - Ajouter l'utilisateur à des canaux de communication,
- Supprimer des comptes,

- Définir un délai d'inactivité avant suppression automatique (différent pour comptes standards et temporaires),
- Bloquer la création de comptes depuis la montre,
- Limiter la création de comptes temporaires à certains Départements.

# 15. Communication

L'une des principales fonctions de la montre cWatch est de permettre une communication rapide et simple entre les employés de l'établissement. La communication se fait via de courts messages – vocaux, textuels ou émojis – envoyés à une personne ou à tout un groupe.

# 15.1 Types de communication

Deux modes de communication principaux sont disponibles sur la montre :

### • Messages privés (un à un)

Permettent un contact direct entre deux personnes. Les messages envoyés de cette manière sont visibles uniquement par l'expéditeur et le destinataire.

### • Canaux (discussions de groupe)

Permettent de communiquer avec plusieurs personnes à la fois, par exemple avec les employés affectés au même Département ou avec tous les utilisateurs de l'établissement. Les canaux sont créés et gérés par l'administrateur depuis le tableau de bord.

L'écran principal de la montre affiche une liste des utilisateurs (pour la communication privée) et une liste des canaux disponibles (les détails des vues et des icônes sont décrits au chapitre 13.5 – Écrans après connexion).

# 15.2 Vue de la conversation

Après avoir sélectionné un utilisateur ou un canal, l'écran de conversation s'ouvre (*Fig. 30*), qui se compose de deux parties : l'historique des messages et les boutons d'envoi de message.

Nicolas Martin NOUVEAUX MESSAGES			
Merci			
Ų	16		
Réactions rapides			
Merci 👋	Je vais		
Oui 👍	Non 👎		
3	😂 🤹		
Plus d'émoticônes			
Réponses rapides			
Retour de produit			
sistance needed at the			

Fig. 30 : Vue des éléments de l'écran de conversation

### 15.2.1 Historique des messages

L'historique des messages est situé sur l'écran de conversation, juste au-dessus des deux boutons fonctionnels principaux : le microphone et le pouce. Lors de l'ouverture de la vue, le message le plus récent de la journée est toujours affiché. En faisant défiler l'écran vers le haut, l'utilisateur peut consulter les messages plus anciens envoyés le même jour.

Les messages sont affichés sous forme de bulles :

- jaune messages reçus,
- violet messages envoyés.

Alexandre Leroy		
Pouvez vous récupérer la nouvelle livraison ? 3.4 sec.		
16:37	2	
<sup>16.37</sup> Bien sûr.	3	
Je vais	4	
Merci 👋	5	
Lu 1 min. il y a		

Fig. 31 : Exemple de vue de l'historique des messages

L'apparence des bulles varie selon le type de message (reçu/envoyé, vocal/texte). La *Fig. 31* montre les formes les plus courantes :

#### 1. Message envoyé – enregistrement audio.

- Heure d'envoi : 16:37
- Durée : 2,6 secondes
- L'icône de lecture (bouton blanc « Lecture ») permet d'écouter le message.
- À côté du bouton, la transcription s'affiche : « Tu réceptionnes la nouvelle livraison ? »

#### 2. Message envoyé – émoticône

 Provient de la sélection d'émoticônes disponibles dans la section « Réactions rapides ».

### 3. Message reçu – enregistrement audio.

- Contient l'icône « Lecture » pour écouter le message.
- À côté du bouton, la transcription s'affiche : « Bien sûr. »

#### 4. Message reçu – texte.

- L'absence d'icône « Lecture » indique que le message a été envoyé sous forme de texte (par exemple, réponse rapide ou message prédéfini).
- 5. Message envoyé texte.

• L'absence d'icône « Lecture » indique que le message a été envoyé sous forme de texte (par exemple, réponse rapide ou message prédéfini).



Fig. 32 : Vue d'un message vocal reçu avec la fonction de traduction disponible en anglais

Si le message a été enregistré dans une langue différente de celle de l'interface de l'utilisateur, le système traduira automatiquement la transcription dans la langue de réception. Une option de bascule entre la version originale et la version traduite s'affichera dans la bulle.

Un glissement du message vers la gauche ou la droite permet de changer de vue. Dans l'exemple de la *Fig.* 32 :

- La version originale du message (en polonais) est visible à gauche.
- Après avoir glissé le message vers la gauche, le système affiche la traduction en anglais.
- Un glissement vers la droite permet de revenir à la version polonaise.



Fig. 33 : Vue d'un message audio dont la transcription a échoué

**Remarque :** Si le message a été enregistré dans des conditions difficiles (par exemple, plusieurs voix à la fois ou bruit), il se peut qu'il ne puisse pas être converti en texte. Dans ce cas, la bulle contient uniquement l'enregistrement audio, sans transcription (*Fig. 33*). Le message peut alors seulement être écouté.

### 15.2.2 Boutons d'envoi de messages

L'écran de conversation dispose d'un ensemble de boutons fonctionnels servant à créer et envoyer des messages. Ils se trouvent en bas de l'écran, sous l'historique des messages. On distingue deux icônes permanentes (microphone et pouce levé) et des sections de messages supplémentaires activées selon la configuration de l'établissement.

#### **Boutons permanents**



Fig. 34 : Vues des boutons du microphone (gauche) et du pouce (droit)

### 1. Bouton micro

- Permet d'enregistrer un message vocal.
- Pour démarrer l'enregistrement, maintenir le bouton il continue tant qu'il est maintenu, et s'arrête automatiquement à son relâchement.
- Pendant l'enregistrement, l'écran change une grande icône de micro et un minuteur apparaissent (Fig. 34 vue gauche).
- Durée maximale : 60 secondes.
- Le message est envoyé automatiquement à la fin de l'enregistrement.
- 2. **Bouton pouce levé** 
  - Permet d'envoyer rapidement un emoji de type pouce levé.
  - Toujours visible, quel que soit le paramétrage.
  - L'envoi est immédiat après appui (*Fig. 34 vue droite*) aucune confirmation requise.

#### Sections supplémentaires (selon configuration)

#### **Réactions rapides**

Ensemble de messages courts préconfigurés et d'emojis.



Fig. 35 : Vues de la section Réactions rapides

- Vue de gauche : Éléments de la conversation - Vue de droite : Affichage de l'envoi de messages depuis la section « Réactions rapides »

- Par défaut, 4 messages et 60 emojis sont disponibles (les 4 plus utilisés visibles en premier, les autres accessibles via « Plus d'emojis... » *Fig. 35 vue gauche*).
- Après avoir cliqué sur un message, l'utilisateur doit confirmer l'envoi en cliquant sur un bouton (*Fig. 35 vue droite*).
- La section peut être désactivée dans le dashboard.

### Réponses rapides

Contient des messages textuels prédéfinis par le gestionnaire de l'établissement.



Fig. 36 : Affichage de la section « Réponses rapides » - Vue de gauche : Éléments de la conversation - Vue de droite : Exemple d'envoi de messages depuis la section « Réponses rapides »

- Peuvent être visibles uniquement pour certains départements.
- Contrairement aux réactions rapides, elles peuvent être longues ou complexes (*Fig. 36 vue gauche*).
- Confirmation d'envoi requise (*Fig.* 36 *vue droite*).

# 15.3 Transcription et traduction

Chaque message vocal est automatiquement transcrit (converti en texte) et — si nécessaire — traduit dans la langue de l'interface du destinataire.

- Les transcriptions sont disponibles en 32 langues : albanais, anglais, bulgare, tchèque, danois, catalan, irlandais, galicien, luxembourgeois, maltais, norvégien, turc, allemand, grec, espagnol, estonien, finnois, français, croate, hongrois, italien, lituanien, letton, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, slovaque, slovène, suédois, ukrainien.
- L'utilisateur ne peut pas modifier le texte transcrit.

- Tous les messages texte (réactions rapides et réponses rapides) s'affichent automatiquement dans la langue de l'interface utilisateur, sans nécessiter de traduction côté destinataire.
- Si le message vocal est peu clair (ex. plusieurs voix simultanées), il peut ne pas être transcrit. Seule l'enregistrement audio sera alors disponible.

# **15.4 Notifications**

La réception de messages sur la cWatch déclenche le système de notifications, qui informe l'utilisateur d'un nouveau message par son, vibration et affichage du contenu à l'écran.

### Signaux de notification

Par défaut, chaque message entrant provoque :

- un signal sonore,
- une courte vibration de la montre,
- l'affichage de la notification de message (*Fig. 37*), puis l'ouverture automatique de la vue de conversation (si l'utilisateur n'a pas d'autres messages non lus).



Fig. 37 : Exemple de vue de notification de nouveau message

Le volume des notifications peut être réglé individuellement sur la montre. Les réglages de 20 % à 100 % sont mémorisés et appliqués aux connexions suivantes – voir chapitre 16.1.3 pour les réglages sonores.

La montre peut également passer en mode silencieux, qui coupe le son (la vibration reste active). Le mode silencieux est temporaire – il n'est pas enregistré sur le compte de l'utilisateur et doit être réactivé à chaque connexion.

**Remarque :** L'activation du mode silencieux remplace le réglage de volume jusqu'à sa désactivation.

#### Lecture et rappels

Un nouveau message s'affiche sur la montre dans la vue de conversation avec l'expéditeur (*Fig. 38*). L'utilisateur peut le lire immédiatement et y répondre.



Fig. 38 : Exemple de vue de la fenêtre de nouveau message

Pour marquer le message comme lu, l'utilisateur doit effectuer toute action sur la montre (par ex. toucher l'écran).

Si le message n'est pas lu, le système envoie automatiquement jusqu'à deux rappels supplémentaires par vibration et son, à intervalles de 1,5 minute après réception.

#### Visibilité des messages

Tous les nouveaux messages vont automatiquement dans l'onglet RÉCENTS (Fig. 39).



Fig. 39 : Exemple de vue de la section RÉCENTS avec messages non lus

Si un message non lu est déjà présent, un nouveau message (d'un autre expéditeur) ne s'ouvrira pas automatiquement. La montre n'en signale l'arrivée que par notification visuelle, son et vibration, et le contenu reste accessible depuis l'onglet **RÉCENTS**.

Si un ou plusieurs messages restent non lus, une icône de cercle blanc avec un nombre apparaît à côté de l'expéditeur sur l'écran principal, indiquant le nombre de messages non lus.

# 16. Configuration de la cWatch

	Menu			
D	éconnectez-vous			
Mod	de silencieux 🏾 🗨			
	II Pause			
	Ō Minuteur			
	PARAMÈTRES			
	<b>_</b> )			
Lecture automatique				
<b>A</b> A Grande police				
Ém	oji Auto 🛛 🔵 🗩			
	Langue	7		

Fig. 40 : Vue du MENU.

Le fonctionnement et l'apparence de la cWatch peuvent être personnalisés depuis la montre elle-même ou depuis le panneau d'administration.

Les utilisateurs peuvent accéder aux paramètres de leur compte via le menu de la montre, tandis que l'administrateur du site peut configurer des paramètres globaux ou de groupe depuis le cDashboard. Ce chapitre décrit toutes les options de configuration disponibles.

# 16.1 Paramètres utilisateur accessibles depuis la montre

Après s'être connecté, l'utilisateur peut accéder au menu des paramètres en appuyant sur le bouton latéral supérieur de la montre.

Depuis ce menu, les réglages affectent uniquement l'utilisateur connecté. Les modifications sont sauvegardées sur le compte utilisateur et conservées d'une session à l'autre — à l'exception du mode silencieux, qui se réinitialise après déconnexion.

### 16.1.1 Langue

L'option de changement de langue se trouve à la fin de la liste **Paramètres** du **MENU**. Elle permet de modifier la langue de l'interface pour toutes les vues accessibles dès la connexion.



Fig. 41 : Exemple d'écran de changement de langue

La montre prend en charge 32 langues : albanais, anglais, bulgare, tchèque, danois, catalan, irlandais, galicien, luxembourgeois, maltais, norvégien, turc, allemand, grec, espagnol, estonien, finnois, français, croate, hongrois, italien, lituanien, letton, néerlandais, polonais, portugais, roumain, russe, slovaque, slovène, suédois, ukrainien.

La liste s'affiche en ordre alphabétique, avec une section mise en avant pour les langues les plus fréquemment choisies (jusqu'à quatre). La liste des langues suggérées est générée à partir des paramètres linguistiques des utilisateurs de l'établissement.

Le réglage de la langue du compte est indépendant de la langue de l'établissement. Ainsi, la langue des écrans avant connexion peut différer de celle des écrans après connexion. Lors de la première connexion, l'utilisateur est invité à choisir une langue, sauf si cette option a été désactivée depuis le tableau de bord : la langue de l'établissement est alors utilisée.

Les messages échangés entre utilisateurs ayant des langues de compte différentes sont automatiquement traduits (voir chapitre 15 – Communication). Après changement de langue, les messages précédemment reçus (le même jour) sont également traduits rétrospectivement.

Les noms propres-tels que postes de travail, canaux et comptes utilisateur-ne sont pas traduits.

### 16.1.2 Taille de police

Cette option se trouve dans la section **PARAMÈTRES** du menu. Elle permet de modifier la taille des caractères de l'interface.



Fig. 42 : Vue de changement de taille de police.

Trois options sont disponibles :

- minuscules,
- moyennes,
- majuscules.

La taille sélectionnée est enregistrée sur le compte utilisateur et peut être modifiée à tout moment.

Par défaut, lors de la première connexion, l'utilisateur choisit sa taille préférée. Si l'option est désactivée dans les paramètres de l'établissement, les minuscules sont choisies par défaut (comme dans les écrans avant connexion).

### 16.1.3 Paramètres audio



Trois options sont disponibles dans les paramètres audio :

- **Volume** (*Fig. 43, vue de droite*) ajustable de 20 % à 100 % via les icônes à chaque extrémité de la barre de volume. Ce réglage est enregistré dans le compte utilisateur.
- Lecture automatique (*Fig. 43, vue du milieu*) détermine si les messages vocaux doivent être lus automatiquement à la réception. Cette fonction est activée par défaut et le choix reste mémorisé.

 Mode silencieux (*Fig. 43, vue de gauche*) – coupe tous les sons (y compris la lecture automatique) tout en conservant la vibration. Il remplace temporairement le réglage de volume. Le mode silencieux n'est pas enregistré et doit être réactivé après chaque déconnexion.

### 16.1.4 Auto-émoticônes



Fig. 44 : Vue d'un message envoyé avec la fonction auto-émoticônes activée.

L'activation des auto-émoticônes ajoute automatiquement un emoji contextuel à chaque message audio. L'icône apparaît automatiquement à la fin de la transcription du message (*Fig. 44*).

Cette fonction est désactivée par défaut. Une fois activée, elle reste active jusqu'à désactivation manuelle. Le réglage est enregistré sur le compte utilisateur.

# 16.2 Configuration via cDashboard

Les managers disposant d'un accès au panneau <u>dashboard.c.watch</u> peuvent gérer certains paramètres des comptes utilisateurs ainsi que la configuration des montres cWatch au sein de leur établissement. Les modifications peuvent être appliquées aux comptes individuels ou à des groupes d'utilisateurs entiers.

Les options de configuration les plus importantes sont rassemblées dans les sous-sections ci-dessous, selon leur impact sur le fonctionnement de la cWatch. Une description détaillée de la manière de modifier ces fonctionnalités dans le dashboard se trouve dans la première partie de ce manuel – cDashboard.

### 16.2.1 Fonctionnalités activées par défaut

Le système cWatch comprend des fonctionnalités activées par défaut mais qui peuvent être désactivées ou adaptées selon les besoins de chaque établissement. Parmi elles :



Fig. 45 : Exemple d'écran de démarrage cWatch.

Affiche une liste alphabétique des comptes utilisateurs, avec un compte suggéré mis en avant (Weronika Król).

### 1. Dernière connexion (Fig. 45) :

Si un utilisateur se connecte quatre fois sur la même montre, son compte est mis en avant en haut de la liste. Jusqu'à trois comptes suggérés peuvent apparaître par montre. Si plusieurs comptes remplissent ce critère, ceux qui se connectent le plus souvent sont affichés. Cette fonction peut être désactivée dans le cDashboard, Paramètres  $\rightarrow$  Général.

### 2. Éclairage des montres voisines :

Lever une montre de sa station allume automatiquement les autres appareils sur la même station. Cette fonction peut être désactivée dans le cDashboard, Paramètres  $\rightarrow$  Général.

### 3. Option silencieuse :

Permet d'activer ou désactiver le mode silencieux sur la montre. Si désactivée, la tuile correspondante disparaît du menu.

### 4. Communication par emojis :

Permet d'utiliser la section réactions rapides. Peut être totalement désactivée dans le cDashboard, Paramètres  $\rightarrow$  Général.

### 16.2.2 Inactivité de l'utilisateur

Si un utilisateur connecté n'effectue aucune action pendant 15 minutes (ou tout autre délai défini par le manager dans cDashboard), son statut passe à AFK (Away From Keyboard). Sur les autres montres, son statut est indiqué par un point jaune (*Fig. 46*), sans toutefois empêcher la communication avec lui.



Fig. 46 : Exemple d'écran principal avec un utilisateur en statut AFK (Anna Nowak).

Les établissements peuvent modifier la réaction du système face à l'inactivité. Dans cDashboard (Paramètres  $\rightarrow$  Général), au lieu de changer de statut, on peut choisir l'une des trois options :

- Ne rien faire le système ignore l'inactivité ; le statut reste toujours vert.
- Avertir sans déconnexion le système alerte l'utilisateur de son inactivité (notification texte avec son et vibration) sans autre action.
- Avertir et déconnecter une fois le délai dépassé, l'utilisateur est automatiquement déconnecté.

Le choix s'applique à toutes les montres de l'établissement.

### 16.2.3 Inclinaison pour réveiller

Les montres cWatch sont équipées d'un gyroscope qui permet la fonction « Incliner pour réveiller ». Cette fonction permet de réveiller l'écran en levant le poignet et en effectuant un mouvement naturel du poignet. Cela permet à l'utilisateur de consulter rapidement un message ou d'effectuer une action sans appuyer sur un bouton.

La fonction est désactivée par défaut mais peut être activée dans le cDashboard (Paramètres  $\rightarrow$  Général). Notez que l'utilisation active de cette fonction peut entraîner une consommation plus élevée de la batterie.

**Remarque** : la fonction « inclinaison » fonctionne mieux lorsque la montre est portée au poignet. En cas d'utilisation alternative (ex. accroché aux vêtements), le système peut avoir des difficultés à détecter correctement le mouvement.

### 16.2.4 Streaming

La fonction de streaming des messages audio a été conçue pour accélérer au maximum la communication vocale. Avec le streaming activé, le son est envoyé au destinataire dès le début de l'enregistrement, et non après sa fin, comme en mode standard.

Par défaut, cWatch fonctionne en mode transmission différée : le message est enregistré, traité (transcription et traduction éventuelle), puis délivré au destinataire sous forme audio et textuelle. L'activation du streaming apporte un changement majeur : le destinataire peut écouter le message presque en direct, en temps réel.

Ce paramètre peut être activé dans le panneau cDashboard (Paramètres  $\rightarrow$  Général) et sa sensibilité (vitesse de démarrage de la transmission) peut être ajustée. Cependant, il faut prendre en compte plusieurs limites :

- **Transcription fragmentée :** le système analyse l'audio par segments, ce qui peut nuire à la qualité. Le texte complet (original et traduit) n'est disponible qu'après la fin de la transmission.
- **Traduction retardée :** la traduction ne débute qu'après réception complète du message, car une analyse de phrases complètes est nécessaire.
- **Problèmes réseau :** une couverture insuffisante pendant le streaming peut entraîner des retards, des coupures, voire la perte de parties du message.

Le streaming peut être activé individuellement pour chaque établissement et adapté à ses conditions de travail.

### 16.2.5 Attribution d'un utilisateur à la montre

Par défaut, les montres cWatch peuvent être partagées, ce qui signifie que différents employés peuvent se connecter selon leurs besoins. Chaque utilisateur choisit son compte dans une liste et se connecte avec un code PIN.

Dans certains cas, l'établissement peut décider d'attribuer une montre spécifique à un utilisateur unique. Cette attribution est configurée par le gestionnaire via le cDashboard et consiste à lier un compte précis à un appareil spécifique.

Si la montre vous est attribuée, cela signifie :

- Vous êtes la seule personne pouvant vous connecter à cet appareil les autres comptes ne seront pas visibles,
- La liste des utilisateurs ne sera pas disponible au démarrage,
- L'attribution est permanente changer d'utilisateur nécessite que le gestionnaire supprime manuellement l'attribution et en crée une nouvelle.

Cette solution est particulièrement utile pour les personnes occupant des fonctions permanentes ou affectées de façon permanente à un Département spécifique. Elle permet une connexion plus rapide sans avoir à choisir un compte à chaque fois.

# 17. Fonctions supplémentaires de la cWatch

En complément des fonctions de communication de base et des paramètres de compte, la cWatch offre plusieurs outils auxiliaires pour faciliter le travail quotidien. Ces fonctionnalités sont optionnelles, mais peuvent améliorer significativement la gestion du temps et le confort d'utilisation.

# 17.1 Pause



Fig. 47 : Écran de la montre pendant une pause.

La fonction Pause est accessible dans l'onglet Menu, à côté des Paramètres de compte. Lorsqu'elle est activée, la montre lance un compte à rebours de 15 minutes par défaut (durée modifiable par le manager dans cDashboard : Paramètres  $\rightarrow$  Pauses).

Avant la fin du décompte, l'utilisateur reçoit un rappel de la fin imminente de la pause, sauf si cette option a été désactivée par le manager. À l'expiration du temps, il est notifié qu'il doit terminer la pause. Si la pause n'est pas arrêtée manuellement, la montre envoie des rappels cycliques de dépassement (sauf désactivation dans le dashboard).

Pendant la pause :

- le statut de l'utilisateur passe à « En pause », visible par les autres,
- l'utilisateur peut envoyer et recevoir des messages (sauf désactivation dans cDashboard),
- les contacts voient qu'il est en pause,
- il est exclu de la réception des alertes cButton.

La fonction pause est activée par défaut mais peut être désactivée entièrement dans cDashboard.

# 17.2 Minuteur



Fig. 48 : Vue de la fonction minuteur.

Le minuteur est une fonction simple de compte à rebours accessible depuis l'onglet Menu. Il permet de définir rapidement un temps de décompte après lequel l'utilisateur est averti par un son, une vibration et un message sur l'écran de la montre.

Les valeurs prédéfinies disponibles sont : 2:30, 5:00, 10:00 et 12:30 minutes, mais il est également possible de définir une durée personnalisée en appuyant sur le bouton « Nouveau » et en saisissant la valeur souhaitée.

Le minuteur fonctionne indépendamment des autres fonctions de la montre — il peut être utilisé en parallèle avec les conversations, les pauses ou l'affichage de l'heure.

# 17.3 Horloge



Fig. 49 : Vue de la fonction horloge.

En appuyant sur le bouton latéral dédié (bouton inférieur sur le cWatch 2, bouton central sur le cWatch 3), l'écran de l'horloge s'affiche. Il contient :

- l'heure et la date actuelles,
- le nombre de messages non lus (le cas échéant),
- l'état d'un minuteur actif (s'il a été réglé).

La fonction horloge permet de consulter rapidement l'heure et les statuts de base sans passer à la vue de conversation ou au menu.

# 18. Intégration avec d'autres appareils

Les montres cWatch peuvent fonctionner avec d'autres appareils, tant au sein de l'écosystème WearTech Solutions qu'avec des systèmes externes. Cela permet d'adapter encore mieux la solution aux spécificités du travail de chaque établissement.

Une solution disponible est l'application cButton, installée sur les appareils cPanel. Elle permet aux clients du magasin de demander rapidement de l'aide.

En appuyant sur le bouton approprié sur l'écran cButton, une notification contenant la localisation de l'appel est envoyée aux montres cWatch. Ainsi, les employés peuvent réagir rapidement aux besoins des clients.

L'application cButton est régulièrement mise à jour pour garantir la compatibilité avec les dernières versions du système cWatch.

Il est également possible d'intégrer des appareils ou systèmes tiers — par exemple, pour notifier les montres cWatch des événements provenant de systèmes externes. Pour demander une intégration, vous devez :

- contacter votre responsable d'établissement, ou
- envoyer une demande via le formulaire sur le site c.watch.

La demande doit clairement décrire le type d'intégration souhaité. Chaque requête est examinée individuellement par l'équipe WearTech Solutions.

# Partie III : cPanel

cPanel est un appareil multimédia utilisé exclusivement en association avec les montres cWatch et le panneau d'administration cDashboard. L'application cButton installée sur celui-ci permet aux clients du magasin d'appeler le personnel. Il est donc recommandé de monter les cPanel dans l'espace de vente, à des endroits facilement accessibles et bien visibles.

Dans cette partie du manuel, vous apprendrez :

- comment effectuer la première mise en route et configuration du cPanel,
- comment utiliser l'appareil et l'application cButton,
- quelles fonctions et paramètres peuvent être modifiés depuis cDashboard.

**Remarque :** Dans la suite de ce manuel, les noms « cPanel » et « cButton » peuvent être employés indifféremment—ils désignent l'appareil et l'application installée. Actuellement, le secteur du retail n'utilise qu'une seule application—cButton—d'où cette simplification acceptée.

# 19. Premier démarrage

L'appareil cPanel est prêt à fonctionner immédiatement après connexion à l'alimentation, mais une configuration via le cDashboard est nécessaire avant utilisation. Le premier démarrage comprend plusieurs étapes simples : mise sous tension, reconnaissance du numéro de série, et affectation à un établissement. Ce chapitre explique en détail comment réaliser ces étapes correctement.

# 19.1 Mise en marche de l'appareil

Le cPanel ne peut fonctionner que lorsqu'il est branché à une source d'alimentation. La connexion met l'appareil automatiquement sous tension. Alternativement, s'il a été éteint, il peut être allumé manuellement en maintenant le bouton ON/OFF situé à l'arrière.

De même, le cPanel peut être éteint en :

- débranchant l'alimentation, ou
- maintenant le bouton ON/OFF.

Au démarrage, l'application cButton se lance automatiquement. Des vérifications initiales de la connexion réseau et des mises à jour sont effectuées. Une fois terminées avec succès, un message invite à configurer l'appareil.

# 19.2 Configuration

Pour qu'un cPanel fonctionne, il doit être configuré une seule fois – lors du premier démarrage – via cDashboard. Chaque cPanel requiert une configuration distincte.
Après l'étape de vérification de connexion et de mise à jour, l'écran du cPanel affiche un message vous invitant à configurer l'appareil (*Fig. 50*), avec son numéro de série unique. Utilisez ce numéro pour retrouver l'appareil dans cDashboard. Connectez-vous à cDashboard et allez dans **Appareils**  $\rightarrow$  **Liste des appareils**.

Recherchez le numéro de série puis cliquez sur l'icône d'engrenage 🍄 pour ouvrir le formulaire de configuration.

Le formulaire comporte trois onglets : **GÉNÉRAL**, **ATTRIBUTIONS**, **PERSONNALISER**. Ces paramètres sont propres à chaque appareil.



Fig. 50 : Vue d'exemple de l'écran cButton informant de la nécessité d'effectuer la configuration.

# GÉNÉRAL

Renseignez les informations de base (Fig. 51) :



Fig. 51 : Vue de l'onglet GÉNÉRAL de la fenêtre de configuration de l'application cButton.

- Emplacement cButton nom de l'appareil (ex. « Cabine 1 », « Rayon jouets », « Réception »). Ce nom apparaît sur les montres cWatch lors d'un appel. *Obligatoire* : sans lui, vous ne pouvez pas enregistrer ni continuer.
- Notifier en cas d'appels non pris définissez si, et quelles fonctions, doivent être informées si personne ne prend l'appel passé dans le délai imparti. Par exemple : les Managers peuvent être notifiés si aucun des responsables principaux ne répond.
- Notifier les remplaçants si un seul principal est disponible si un seul responsable principal est en ligne, notifiez aussi les remplaçants immédiatement.

# ATTRIBUTIONS

Choisissez qui recevra les appels de ce cButton (Fig. 52). Deux colonnes :

- **Principaux responsables** groupe principal en charge des appels.
- **Remplaçants** appelés en second recours.

Réglages du bouton c Emplacement: ewr Série: 868711065	427430
🔅 GÉNÉRAL 🏼 🏭 ASSIGNAT	IONS 🎤 PERSONNALISER
Destinataires principaux (;)	Cessionnaires secondaires (;)
Caisse ^	Caisse 🗸
Céline Dubois	Fruits et légumes 🗸
🖌 Nicolas Martin	🗌 Manager 🗸 🗸
Julie Bernard	Responsables
Alexandre Leroy	Marie Lefèvre
Julie G.	✓ Julien Rousseau
✓ Fruits et légumes ∨	Sophie Laurent
🗌 Manager 🗸 🗸	Henri Durand
Responsables 🗸	
	ANNULER

Fig. 52 : Vue d'exemple de l'onglet ATTRIBUTIONS dans la fenêtre des paramètres du cButton.

Règles :

- Cocher un poste assigne tous les utilisateurs actuels et futurs de ce poste. Si vous décochez ensuite des comptes, les nouveaux n'y seront pas ajoutés automatiquement.
- Cocher partiellement un poste affiche son icône en gris au lieu de bleu.
- Un poste ou utilisateur ne peut figurer que dans une colonne ; le sélectionner dans l'une le désactive dans l'autre.

Après enregistrement, les appels suivent cette logique (Fig. 53) :



d'employé

- 1. Un client appuie sur le bouton cButton  $\rightarrow$  alerte tous les responsables principaux en ligne.
- 2. Si aucun n'est en ligne, l'appel bascule directement sur les remplaçants.
- 3. Si des principaux sont en ligne, le système attend quelques secondes ; sans réponse, il transfère aux remplaçants.
- 4. Tout responsable peut **refuser** l'appel, ce qui déclenche aussi les notifications aux remplaçants (sauf si quelqu'un l'a déjà pris).
- 5. Un appel peut être **ignoré**, alors il sera considéré comme non pris et renvoyé après l'expiration du délai selon la logique d'attribution.

**Remarque :** Vous pouvez enregistrer sans aucune attribution, mais alors personne ne recevra d'alertes. Veillez à ne jamais laisser cette section vide.

# Section PERSONNALISER

L'onglet PERSONNALISER permet de modifier le contenu affiché au client sur l'écran de l'appareil cPanel. Cela permet d'adapter au mieux les messages au style de communication de l'établissement, aux besoins linguistiques des clients, et de simplifier ou développer les messages selon la situation.

En accédant à l'onglet PERSONNALISER, un ensemble de champs texte est affiché, regroupé selon l'écran sur lequel chaque message apparaît. Les groupes disponibles sont :

- Écran principal,
- Écran après appui d'un bouton,
- Écran après acceptation de la demande,
- Écran après non-acceptation,
- Écran d'erreur (absence de connexion réseau).

Chaque champ contient un contenu par défaut pré-défini que vous pouvez librement modifier. Pour revenir à la version par défaut, cliquez sur l'icône de réinitialisation  $\mathfrak{O}(Fig. 54 - vue basse)$ .

Gros titreBesoin d'assistance?	Ð
Gros titre Cherchez-vous un employé ?	Ð

Fig. 54 : Champ de texte d'en-tête. Vue haute – vue par défaut avec le texte "Besoin d'aide ?" automatiquement rempli. Vue basse – texte modifié par l'utilisateur.

Certains champs contiennent des éléments intelligents (appelés « haricots ») qui insèrent automatiquement des données contextuelles, par exemple les prénoms des employés. La signification de chaque haricot est expliquée directement sous le champ où il peut être utilisé. Cliquer sur un élément sous le champ l'ajoute dans ce champ. Cliquer sur l'icône X supprime l'élément (*Fig. 55*).



Fig. 55 : Champ de texte du pied de page avec éléments intelligents. Vue haute – champ avec contenu par défaut.

Vue basse – champ modifié par l'utilisateur — élément PRÉNOMS supprimé, élément NOMBRE ajouté.

# 20. Interface

L'écran du cPanel peut adopter différents aspects selon :

- le thème visuel attribué au réseau d'établissements (voir chapitre 24.1),
- l'état de fonctionnement actuel de l'appareil (par ex. en attente de personnel, pas de connexion, etc.).

Tous les écrans possibles se répartissent en trois catégories :

- Écrans de base (affichés pendant l'utilisation normale de l'appareil),
- Écrans de démarrage (affichés au démarrage),
- Écrans d'erreur (p. ex. pas de connexion réseau ou serveur).

Les sous-sections suivantes décrivent les éléments de l'interface, regroupés par sections constituant chaque écran.

# 20.1 Écrans de base

Les écrans de base sont un ensemble d'écrans affichés à l'utilisateur dans le cadre du cycle standard de service client — depuis le premier appui sur un bouton jusqu'à la fin de l'interaction. Tous ces écrans utilisent une mise en page graphique uniforme, divisée en :

- en-tête,
- partie centrale,
- pied de page.

Voici une description détaillée de chaque composant.

# EN-TÊTE



Fig. 56 : Vue exemple de la section en-tête avec les éléments caractéristiques.

L'en-tête se trouve toujours en haut de l'écran et comprend trois éléments (Fig. 56) :

- 1. **Logo du réseau** affiché à gauche. Si un thème graphique est attribué à l'établissement, son logo apparaît ici. À défaut, le logo cWATCH est affiché par défaut.
- Texte de l'en-tête son contenu dépend de la configuration dans l'onglet « Personnaliser » du cDashboard. Par défaut, le texte est « Besoin d'aide ? », mais il peut être modifié indépendamment pour chaque écran.
- 3. **Drapeaux de sélection de langue** apparaissent uniquement si plusieurs langues sont activées dans les paramètres de l'établissement. Le client peut alors changer de langue en cliquant sur le drapeau approprié.

La disposition de l'en-tête est identique pour tous les écrans de base.

#### **PARTIE CENTRALE**



Fig. 57 : Vue exemple de la partie centrale de cButton

La partie centrale de l'écran varie selon l'état de l'interaction en cours, mais conserve la même disposition graphique, composée de deux éléments principaux (*Fig. 57*) :

- 4. Élément graphique bouton, animation ou icône selon l'étape du processus.
- 5. Texte principal message indiquant ce qui se passe à ce moment.



Fig. 58 : Éléments graphiques apparaissant dans la partie centrale selon l'étape de recherche.

- Élément gauche bouton icône tactile
- Élément milieu animation trois points
  - Élément droit icône personnage

Exemples :

# Écran principal :

- 4 : Bouton animé avec icône tactile appuyer lance une demande (Fig. 58, élément gauche).
- 5 : Texte : « Appuyez pour appeler un conseiller »

Écran de recherche d'employé :

- 4 : Animation trois points clignotants indiquant la recherche (Fig. 58, élément milieu).
- 5 : Texte : « Nous cherchons un conseiller disponible pour vous »

#### Écran après la recherche :

- 4 : Icône personnage (*Fig. 58, élément droit*)
- 5 : Texte :
  - si un employé a été attribué : « [Nom] arrive vers vous ! »
  - si personne n'est disponible : « Aucun conseiller disponible actuellement. Désolé ! »

#### **PIED DE PAGE**



Fig. 59 : Vue exemple de la section pied de page de cButton

La partie inférieure de l'écran — le pied de page (*Fig.* 59) — contient des informations supplémentaires et des options d'aide. Elle se compose de deux éléments fixes :

- Texte du pied de page peut informer par exemple du nombre d'employés disponibles ou afficher un bouton d'action (ANNULER/OK). Le contenu peut être configuré dans l'onglet « Personnaliser ».
- 7. **Code QR** situé à droite, il peut pointer vers un formulaire de retour, un manuel d'utilisation ou toute autre ressource désignée par l'établissement.

# 20.2 Écrans de démarrage

Au démarrage de l'appareil cPanel, l'application cButton—sa fonctionnalité principale—se lance automatiquement sans intervention de l'utilisateur. Pendant le démarrage, des écrans de statut peuvent apparaître ; leur apparence peut varier légèrement entre les modèles cPanel 2 et cPanel 3, mais leur rôle reste identique. Deux étapes principales :

- Vérification de la connexion réseau l'application vérifie la disponibilité d'une connexion Internet (Wi-Fi ou 4G).
- Vérification des mises à jour si des mises à jour sont détectées, elles sont téléchargées et installées automatiquement. L'utilisateur n'a aucune action à effectuer ; l'application passe à l'étape suivante dès que les conditions sont remplies.

Ces écrans n'apparaissent qu'au démarrage et ne requièrent aucune action de l'utilisateur. Une fois le processus terminé, le système passe automatiquement à l'écran principal, prêt pour le service client.

# 20.3 Écran d'erreur

L'écran d'erreur apparaît lorsque l'appareil cPanel ne peut pas se connecter au serveur ou rencontre d'autres problèmes critiques empêchant le bon fonctionnement de l'application.

Comme les écrans de base, l'écran d'erreur est composé de trois parties : en-tête – partie centrale – pied de page.

#### Partie centrale

La partie centrale affiche un message clair « Pas de connexion » accompagné d'une icône de nuage barré, symbolisant l'absence d'accès au réseau. Ce message signifie que l'appareil ne peut pas se connecter au serveur du système WearTech Solutions.

#### Pied de page

Le pied de page contient des informations utiles pour identifier le problème :

- Un code d'erreur à quatre chiffres un identifiant unique permettant à l'équipe technique de localiser rapidement la cause de la panne,
- Le numéro de série de l'appareil nécessaire pour signaler le problème au support technique.

#### Que faire en cas d'erreur ?

Si l'écran d'erreur apparaît, il est recommandé de suivre les étapes suivantes :

- 1. Redémarrez l'appareil en débranchant puis rebranchant l'alimentation.
- 2. Si le cPanel utilise le Wi-Fi, vérifiez que le routeur fonctionne correctement et qu'il n'y a pas d'interférences dans la connexion.
- 3. Pour une connexion 4G déplacez l'appareil dans un autre endroit pour améliorer la couverture réseau mobile.
- Si le problème persiste, contactez le support technique de WearTech Solutions (voir chapitre 23 Contact), en fournissant le code d'erreur et le numéro de série de l'appareil affiché à l'écran.

# 21. Langues de cButton

L'application cButton prend en charge un mode multilingue, permettant aux utilisateurs de basculer entre jusqu'à quatre langues. Cette fonction facilite la prise en charge des clients de langues différentes, particulièrement utile dans des environnements internationaux ou multiculturels.

# Sélection des langues

Par défaut—sauf configuration contraire—l'interface cButton s'affiche dans la langue principale de l'établissement. Pour ajouter des langues :

- 1. Ouvrez le panneau d'administration cDashboard.
- 2. Allez dans **Paramètres**  $\rightarrow$  **onglet cButton**.
- 3. Dans le sélecteur de langues, choisissez les langues à rendre disponibles sur l'appareil.

La langue principale reste toujours présente et ne peut être supprimée. Vous pouvez ajouter de 1 à 3 langues supplémentaires, soit un maximum de quatre.

#### Affichage dans l'appareil

Si plusieurs langues sont activées, des drapeaux apparaissent en haut à droite de l'écran (*Fig. 60*), symbolisant chaque version disponible. Le drapeau de la langue active est mis en avant (ex. fond plus sombre).

L'utilisateur peut changer de langue à tout moment, même pendant une session active (par ex. lors de la recherche de personnel).



Fig. 56 : Exemple d'affichage de l'en-tête cButton avec 2, 3 ou 4 options de langue

#### Langue principale vs. langues supplémentaires

La langue principale, c'est celle de l'établissement, et elle diffère des autres sur plusieurs points :

- Elle ne peut pas être retirée de la configuration.
- Elle s'affiche toujours en tête de liste.
- **Retour automatique :** si l'utilisateur ne réalise aucune action pendant 10 secondes après un changement, l'appareil revient à la langue principale.
- Si des textes personnalisés ont été définis pour la langue principale, le système tentera de les traduire automatiquement dans les langues supplémentaires, sauf si celles-ci ont leurs propres contenus manuels.

🕸 GÉNÉRAL 🛛 🚉 ASSIGNATIONS 🧪 PERSONNALISER		
Sélectionnez la langue dans laquelle fournir les données: 🕕		
Français 🟫 🧮 Nederlands 🚝 Allemand 🕌 Anglais		
– ÉCRAN PRINCIPAL		
C Gros titre		
Avez-vous besoin de l'aide d'un employé ?		
Le texte sera traduit dans d'autres versions linguistiques		
🗱 GÉNÉRAL 🛛 🚢 ASSIGNATIONS 🧪 PERSONNALISER		
Sélectionnez la langue dans laquelle fournir les données: 🕠		
Français 🛧 🧮 Nederlands 🚝 Allemand 🕮 Anglais		
– ÉCRAN PRINCIPAL –		
Gros titre		
Heb je de hulp van een medewerker nodig?		
Gros titre Heb je de hulp van een medewerker nodig?		

*Fig. 61 : Vue de la fenêtre de configuration du cButton, onglet PERSONNALISER. Vue supérieure – texte défini dans la langue principale de l'établissement ; Vue inférieure – texte d'en-tête traduit automatiquement.* 

Le changement de langue depuis l'appareil peut être effectué à tout moment, y compris pendant une recherche de personnel.

# Aide et support

# 22. Résolution des problèmes

Vous trouverez ci-dessous les solutions aux questions et problèmes les plus courants pouvant survenir lors de l'utilisation de cWatch, cPanel ou cDashboard. Si le problème n'est pas répertorié, veuillez contacter le support technique (*chapitre 23 - Contact*).

# 22.1 cDashboard

# Problème : La page affiche un écran blanc

**Causes possibles :** Problème lors du chargement de la version de la page. Dans de rares cas, lors de la mise à jour de la version du dashboard, le navigateur peut mettre en cache une version précédente qui n'est plus disponible et tenter de la charger. Dans ce cas :

- Essayez de vous connecter avec un autre navigateur,
- Supprimez les données de navigation (cookies) dans votre navigateur (l'emplacement de cette option dépend du navigateur).

# Problème : Impossible de se connecter

**Causes possibles :** Données de connexion incorrectes, erreur de page, absence d'accès. **Solutions possibles :** 

- Vérifiez que vos données de connexion sont correctes.
- Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, utilisez l'option « Mot de passe oublié » disponible sur la page de connexion.
- Si les données sont correctes et que le problème persiste, contactez le responsable de votre établissement ou le support technique pour vérifier l'accès ou détecter d'éventuels problèmes techniques.

# 22.2 cWatch

# Problème : Dégât mécanique

**Solution :** Passez une commande RMA. Un transporteur livrera de nouvelles cWatch et récupérera les appareils endommagés. Voir chapitre 9.2 – Commandes RMA.

# Problème : La montre affiche un code QR

**Cause possible :** La montre n'est pas assignée à l'établissement ou en a été déliée à distance. **Solution :** Contactez le support WearTech Solutions (voir *chapitre 23 – Contact*).

#### Problème : La montre est bloquée

**Causes possibles :** surchauffe ; trop de données dans l'historique des conversations ; batterie faible ; processus interrompus ; composants obsolètes. **Solutions :** 

- Attendez que l'écran s'éteigne, puis rallumez la montre.
- Si le problème persiste, essayez :
  - de redémarrer l'appareil,
  - de le recharger,
  - en dernier recours, de commander un RMA.

#### Problème : La montre affiche une erreur de connexion

**Causes possibles :** pas de couverture ; mauvaise configuration réseau ; problème opérateur SIM.

#### Solutions :

- Vérifiez la configuration Wi-Fi (*chapitre 11.3 Wi-Fi*).
- Dans cDashboard  $\rightarrow$  Paramètres  $\rightarrow$  Wi-Fi, contrôlez :
  - que votre réseau figure dans la liste,
  - que le statut indique « Appareils connectés : ... »,
  - que les identifiants sont à jour,
  - que l'option Wi-Fi est activée.
- Si le statut est « inactif » :
  - vérifiez les informations d'accès,
  - assurez-vous qu'aucune limite (ex. quota de connexions) ne s'applique.
- Envisagez l'option « Toujours garder le réseau mobile activé ».
- En cas de panne généralisée, passez sur un autre réseau et contactez l'administrateur ou le support technique.

**Remarque :** Assurez-vous que l'appareil est connecté et que le firmware est à jour (icône d'alerte dans cDashboard  $\rightarrow$  Liste des appareils). Si nécessaire, déconnectez-vous et placez la montre sur son chargeur. Si la mise à jour ne démarre pas, redémarrez ou lancez la procédure RMA.

# 22.3 cPanel

# Problème : Les appels cButton n'arrivent pas sur les cWatch

**Causes possibles :** pas de configuration ou configuration erronée ; problème de réseau. **Solutions :** 

• Vérifiez la configuration du cButton (*chapitre 20.2*).

- Assurez-vous qu'un nom (emplacement) a été défini et que des utilisateurs sont assignés.
- Contrôlez que les destinataires sont connectés, actifs, pas en pause et sous couverture réseau.
- Si les jetons intelligents de pied de page (NOM ou NUMÉRO ; chap. 20.2) sont vides, cela peut indiquer un problème de connexion redémarrez le cPanel.

#### Problème : Le cPanel affiche une erreur de connexion

Cause possible : ni 4G ni Wi-Fi. Solutions :

- Placez l'appareil dans une zone bien couverte.
- Vérifiez la configuration Wi-Fi dans cDashboard (chapitre 11.3).
- Redémarrez l'appareil.
- Si le problème persiste, contactez le support technique WearTech Solutions.

# 23. Contact

Pour toute question ou problème technique, n'hésitez pas à contacter notre équipe de support.

Contact pour la branche polonaise

- E-mail : support@weartech.com
- Téléphone : +48 85 645 84 31
- Horaires : du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00

Pour toute demande de nouvelle fonctionnalité, commande de nouveaux appareils ou toute autre question non technique, utilisez le formulaire sur notre site : <u>c.watch/contact</u>.

# 24. Fonctionnalités sur demande

En accédant au système cWatch, l'utilisateur obtient également l'accès à une structure préconfigurée précédemment créée. Les chapitres précédents ont décrit en détail toutes les fonctionnalités et réglages pouvant être ajustés indépendamment pour répondre au mieux aux besoins de l'équipe.

Ce chapitre présente quelques réglages avancés qui ne sont pas disponibles au quotidien pour l'utilisateur, mais peuvent être importants dans des situations exceptionnelles — par exemple, lors de changements organisationnels ou de problèmes techniques. Il est utile d'en avoir connaissance même si leur modification ne fait pas partie des opérations standards.

Si un changement de ces paramètres est nécessaire, contactez le responsable de votre établissement ou le support technique de WearTech Solutions. Notez que l'accès à certaines options peut être restreint et ne pas toujours être disponible sur demande — la décision d'activation revient toujours à l'équipe en charge du déploiement.

# 24.1 Paramètres du groupe d'établissements

Le système cWatch est conçu pour améliorer le travail dans des établissements individuels. Pour les clients plus importants — tels que des réseaux de franchises ou des groupes de magasins opérant sous un même contrat — les fonctionnalités peuvent être étendues au niveau du groupe. Deux fonctions soutenant ces déploiements sont décrites ci-dessous.

# cWatch Bridge

La fonctionnalité cWatch Bridge permet la communication entre établissements appartenant à un même groupe. Si votre entreprise gère plusieurs magasins et a besoin de communication inter-magasins, contactez le responsable de votre établissement pour déterminer quels magasins doivent être connectés.

Après activation de cWatch Bridge, un nouvel écran apparaîtra sur les montres cWatch, accessible par glissement vers la gauche depuis l'écran principal. Cet écran affiche une liste des autres établissements avec lesquels la communication est possible. En en sélectionnant un, vous accédez à une vue dédiée pour envoyer des messages.

# Thèmes cButton

Les chapitres précédents ont présenté l'interface de l'application cButton ainsi que ses éléments de base (en-tête, contenu principal, pied de page, etc.). Pour une meilleure cohérence visuelle avec l'espace du magasin, il est possible de préparer un thème graphique dédié correspondant à l'identité visuelle de votre réseau de magasins.

Pour commander un thème conforme à l'identité visuelle de votre réseau :

- 1. Contactez le responsable de votre établissement ou l'équipe de support WearTech Solutions.
- 2. Préparez :
  - le logo actuel du réseau de magasins,
  - éventuellement la police de caractères à utiliser.

Le thème peut être adapté en termes de couleurs, logo et police utilisée. Cependant, la disposition des éléments à l'écran ne peut pas être modifiée.