

## Swapcard

---

# Questions fréquentes sur l'utilisation de la plateforme Swapcard

- ① Swapcard est une plateforme d'application utilisée par les organisateurs pour l'organisation de leurs événements. Nous ne gérons ni ne traitons directement les inscriptions. Notre équipe peut vous aider à résoudre tout problème technique lié à l'application et vous aider à améliorer votre expérience pendant l'événement. Vous trouverez ci-dessous certains des scénarios et questions les plus courants qui peuvent vous aider à vous familiariser avec les fonctionnalités de la plateforme.

**Si vous avez des questions relatives à ce qui suit, veuillez contacter les organisateurs de l'événement car ils sont les mieux à même de vous aider à répondre à ces questions.**

1. Enregistrements des sessions, documents téléchargeables, accès à la demande et disponibilité de l'événement sur la plateforme.
2. Formation continue et autres crédits éducatifs, y compris les certificats.
3. Forfaits exposants, changement de forfait exposant, transfert d'un ticket/pass ou d'une inscription à un autre participant.
4. Impossible d'ajouter des membres de l'équipe à votre stand car l'e-mail n'est pas trouvé.

---

## Processus de connexion à l'événement

Vous trouverez ci-dessous les scénarios les plus courants que vous pouvez rencontrer en essayant de vous connecter à la plateforme.

- 1. Vous n'avez pas reçu d'e-mail de connexion :** L'email de connexion ou l'email de "lien magique" est un email automatique qui vous est envoyé une fois que vos informations d'inscription sont synchronisées avec Swapcard. Ce courrier électronique est envoyé depuis [noreply@swapcard.com](mailto:noreply@swapcard.com) et si vous ne le voyez pas dans votre boîte de réception, il se

trouve probablement dans vos courriers indésirables ou est peut-être bloqué par le pare-feu de votre entreprise si vous utilisez votre adresse électronique professionnelle.

Si votre entreprise bloque notre email, veuillez autoriser "[noreply@swapcard.com](mailto:noreply@swapcard.com)" & "[hello@swapcard.com](mailto:hello@swapcard.com)" et rendez-vous ensuite sur la [page de connexion](#) pour recevoir un nouveau courrier électronique de lien magique après avoir saisi l'adresse mail que vous avez utilisée pour vous inscrire à l'événement.

Si vous vous êtes récemment inscrit et que vous n'avez pas encore reçu de mail de connexion, il est possible que vos données d'inscription n'aient pas encore été synchronisées avec notre plate-forme. Veuillez attendre le mail de connexion ou vérifier vos spams ou courriers indésirables. Le mail provient de "[noreply@swapcard.com](mailto:noreply@swapcard.com)" ou "[hello@swapcard.com](mailto:hello@swapcard.com)". Si vous ne recevez pas de courrier électronique, même après avoir demandé à votre entreprise d'autoriser nos adresses électroniques, veuillez nous [contacter](#).

**2. Lien magique expiré :** Le mail de lien magique comporte un token de sécurité personnalisé pour votre adresse électronique qui expire dans l'heure qui suit ou une fois que vous avez cliqué sur le lien. Si vous pensez que votre lien magique a expiré, veuillez en demander un nouveau à la [page de connexion](#).

**3. Adresse mail non reconnue :** Si votre adresse mail n'est pas reconnue, cela signifie que vous vous êtes inscrit à votre événement avec une adresse mail différente ou qu'il y a eu une faute de frappe dans l'adresse mail lors de l'inscription ou lorsque vous avez essayé de vous connecter. Veuillez noter que si vous vous êtes récemment inscrit et que vous n'avez pas encore reçu de courriel de connexion, il est possible que vos données d'inscription n'aient pas encore été synchronisées avec notre plate-forme. Veuillez attendre le mail de connexion ou vérifier vos spams ou courriers indésirables. L'e-mail provient de "[noreply@swapcard.com](mailto:noreply@swapcard.com)" ou "[hello@swapcard.com](mailto:hello@swapcard.com)".

**4. Demande d'un code d'événement lors de la connexion :** Si un code d'événement vous est demandé lors de la connexion, veuillez vous assurer que vous êtes connecté avec la même adresse mail que celle avec laquelle vous êtes inscrit. Si vous utilisez la même adresse mail et qu'on vous demande toujours un code, il est possible que vos données d'inscription n'aient pas encore été synchronisées avec notre plate-forme. Veuillez attendre le mail de connexion ou vérifier vos spams ou courriers indésirables. Le mail provient de "[noreply@swapcard.com](mailto:noreply@swapcard.com)" ou "[hello@swapcard.com](mailto:hello@swapcard.com)".

---

**Questions relatives à la diffusion en direct ou à la lecture vidéo**

Veillez noter que Swapcard fonctionne mieux avec Chrome ou Firefox. Si vous rencontrez des pages vierges, des problèmes de streaming ou de latence des applications, veuillez passer à l'un de ces deux navigateurs si vous avez travaillé sur un autre navigateur.

Internet Explorer ne prend pas en charge Swapcard.

Si le lecteur vidéo reste indisponible après un rafraîchissement de la page, il s'agit très probablement d'un paramètre de sécurité de votre navigateur, de votre appareil ou de votre réseau qui bloque l'accès au serveur de contenu. Nous vous recommandons d'essayer ce qui suit.

1. Essayez d'accéder au site depuis un autre navigateur (cela permet de contourner les paramètres du navigateur qui pourraient bloquer l'accès). Si vous êtes sur un PC, vous devriez avoir accès à Edge et si vous êtes sur un Mac, ce sera Safari
2. Ouvrez une fenêtre de navigation privée et essayez d'accéder au contenu par ce biais (cela permet de contourner toute donnée en cache ou mauvaise qui pourrait être conservée dans le navigateur)
3. Essayez sur un autre appareil (mobile peut-être, si vous regardez sur le bureau)
4. Utiliser une autre connexion internet, un téléphone portable avec le wifi désactivé afin qu'il utilise les données mobiles est une bonne option (cela permet de contourner des éléments comme les restrictions des réseaux d'entreprise ou les VPN qui peuvent poser problème).

Veillez noter que les vidéos ne sont pas hébergées sur Swapcard et que la plateforme sert uniquement de "passerelle" vers le contenu vidéo de l'événement.

---

## Questions relatives à la navigation sur la plateforme et à l'interface utilisateur

### 1. Quel est le fuseau horaire utilisé pour les sessions et les réunions ?

Par défaut, le système s'adapte au fuseau horaire de votre appareil. Mais vous avez la possibilité de passer au fuseau horaire de votre événement sur la page d'accueil de l'événement, dans la zone de description de l'événement.

### 2. Où puis-je voir mes réunions, mes sessions, mes entreprises favorites, la liste des produits souhaités ?

Vous pouvez les voir sous l'onglet "Mon événement". Cet onglet est parfois renommé par les organisateurs comme "Mon agenda", "Agenda personnel"...

### 3. Où dois-je aller pour envoyer une demande de connexion ?

Vous devez vous rendre sur le profil de l'utilisateur auquel vous souhaitez envoyer une connexion et utiliser la case "Envoyer une demande de connexion" située sur le côté droit de la page.

### 4. Où puis-je voir tous mes messages ?

Vous pouvez voir tous vos messages sous l'icône "messages"  en haut de la page de l'application web.

### **5. Où puis-je voir toutes les notifications et une alerte sonore lorsqu'il y a un nouveau message ou une nouvelle notification ?**

Toutes les notifications sont affichées sous l'icône "Notifications" . Pour l'instant, il n'y a pas d'alerte sonore pour les notifications, mais l'icône de notification tremble un peu lorsqu'il y a des notifications non lues.

### **6. Je suis un exposant et j'ai besoin d'ajouter des membres supplémentaires à mon stand. Comment puis-je faire cela ?**

Vous pouvez ajouter des membres supplémentaires à votre équipe en vous rendant au "Exposant exposant > Cliquez sur le stand. Une fois que vous êtes dans le stand à gauche, cliquez sur "Votre équipe". Sur cette page, vous verrez un bouton coloré "Ajouter un membre".

Invitez vos collègues

Ajoutez vos collègues (inscrits à l'événement) à votre équipe afin qu'ils aient aussi accès à cette interface. Cela permettra également de rassembler les contacts de vos membres.

**AJOUTER UN MEMBRE**

Veuillez noter que cette option n'apparaît que si l'organisateur de l'événement l'a activée.

### **7. Je suis un Exposant et je suis seul sur le stand. Je reçois encore des demandes de rendez-vous même si j'ai un rendez-vous confirmé pour une heure précise. Pourquoi cela se produit-il et comment puis-je y remédier ?**

Les rendez-vous dans Swapcard peuvent être demandés avec une personne ou directement avec un stand. Tout rendez-vous demandé pour un profil individuel bloquera ce créneau pour ce participant.

Toutefois, les stands peuvent recevoir plusieurs demandes de réunion sur un même créneau horaire. Le nombre de demandes de rendez-vous qu'un stand peut recevoir par créneau horaire est défini par les organisateurs de l'événement.

Les créneaux horaires des membres exposants et des stands ne sont pas synchronisés, ce qui signifie que tous les membres pourraient être indisponibles mais que le stand afficherait quand même les créneaux disponibles. Il n'est pas possible pour l'instant de rendre les créneaux horaires indisponibles sur un stand.

### **8. D'où puis-je exporter mes connexions/contacts ?**

Si vous essayez d'exporter les contacts de votre profil individuel, vous pouvez le faire à partir de l'icône "Contacts"  en haut de la page de l'application web.

Si vous essayez d'exporter tous vos contacts, y compris ceux de vos équipes, à partir de votre Espace exposant, vous pouvez le faire à partir de "Mon profil > Espace exposant > Contacts de l'équipe".

The screenshot shows the Swapcard interface. On the left is a sidebar menu with options: Accueil, Fiche entreprise, Rendez-vous, Contacts de l'équipe, and Votre équipe. At the top right is a search bar labeled 'Rechercher' and an orange 'EXPORTER' button. Below the search bar is a table header with columns: Photo, Prénom, Nom, Poste, Entreprise, Email, and Créé le. Below the table header, there is a 'Nb / page' dropdown set to '10' and a '0' value, along with navigation arrows.

N'oubliez pas :

1. Vous ne pouvez exporter que des demandes de contact confirmées
2. Les chats ne peuvent pas être exportés car ils sont cryptés
3. Si vous venez d'avoir un rendez-vous ou une conversation avec une personne, cela n'implique pas nécessairement une demande de contact confirmée. L'autre personne doit l'accepter.

### 9. D'où puis-je exporter les réunions pour mon stand ?

Vous pouvez exporter les réunions pour votre stand à partir de "Mon profil > Espace exposant > Réunions".

The screenshot shows the Swapcard interface with the 'Rendez-vous' section selected in the sidebar. The main content area displays a message: 'Vous n'avez pas encore de rendez-vous' with a subtext: 'Accédez à la liste des participants, et demandez des rendez-vous avec ceux qui vous intéressent.' To the right of this message is a box titled 'Exportez les rendez-vous' with the text: 'Obtenez tous les rendez-vous de votre équipe dans un fichier Excel.' and a button labeled 'EXPORTER LES RENDEZ-VOUS'.

### 10. J'ai téléchargé une bannière vidéo pour mon stand mais elle ne fonctionne pas ?

Veillez noter que vous devez uniquement saisir l'identifiant de la vidéo que vous souhaitez télécharger. L'URL complète ne permettra pas de récupérer le flux. Vous trouverez l'ID de la vidéo dans l'URL de la vidéo, généralement sous forme alphanumérique s'il s'agit de YouTube et sous forme numérique s'il s'agit de Vimeo. Pour que la vidéo soit diffusée sur la plate-forme, elle doit être définie comme "publique" ou au moins autorisée à être diffusée sur "app.swapcard.com". Ces paramètres se trouvent sur la page des paramètres du studio de YouTube ou de Vimeo.

### 11. J'essaie de démarrer une réunion mais j'obtiens un écran noir/blanc sans audio ni vidéo. Comment puis-je résoudre ce problème ?

Ce problème survient généralement lorsqu'un pare-feu bloque la connexion de diffusion en continu. Effectuez le [test d'appel](#) afin de déterminer si le réseau du système est prêt pour un appel vidéo.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions supplémentaires, n'hésitez pas à [contacter](#) notre équipe d'assistance.

<https://aide.swapcard.com/portal/fr/kb/articles/questions-fr%C3%A9quentes-sur-l-utilisation-de-la-plateforme-swapcard>