

Guide Utilisateur Client



Valuemotion

Valuemotion

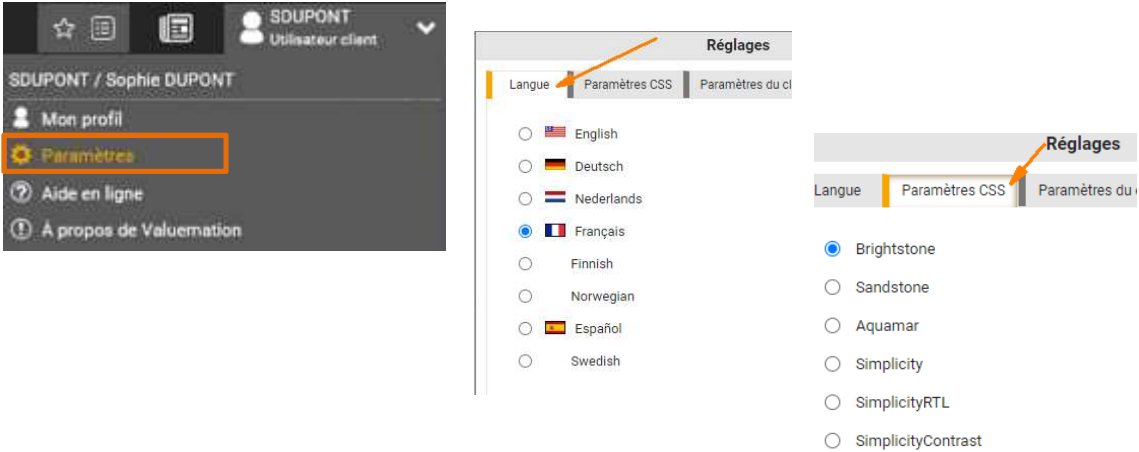
Gestion d'un ticket

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Ergonomie..... | 2 |
| 2 | Saisie directe d'un ticket..... | 7 |
| 3 | Saisie pas à pas d'un ticket | 8 |
| 4 | Consulter un ticket en cours ou clos | 11 |
| 5 | Consulter un suivi | 12 |
| 6 | Consulter les pièces jointes..... | 13 |
| 7 | Ajouter un suivi..... | 14 |
| 8 | Clôturer un ticket..... | 15 |



Configuration de la page de démarrage

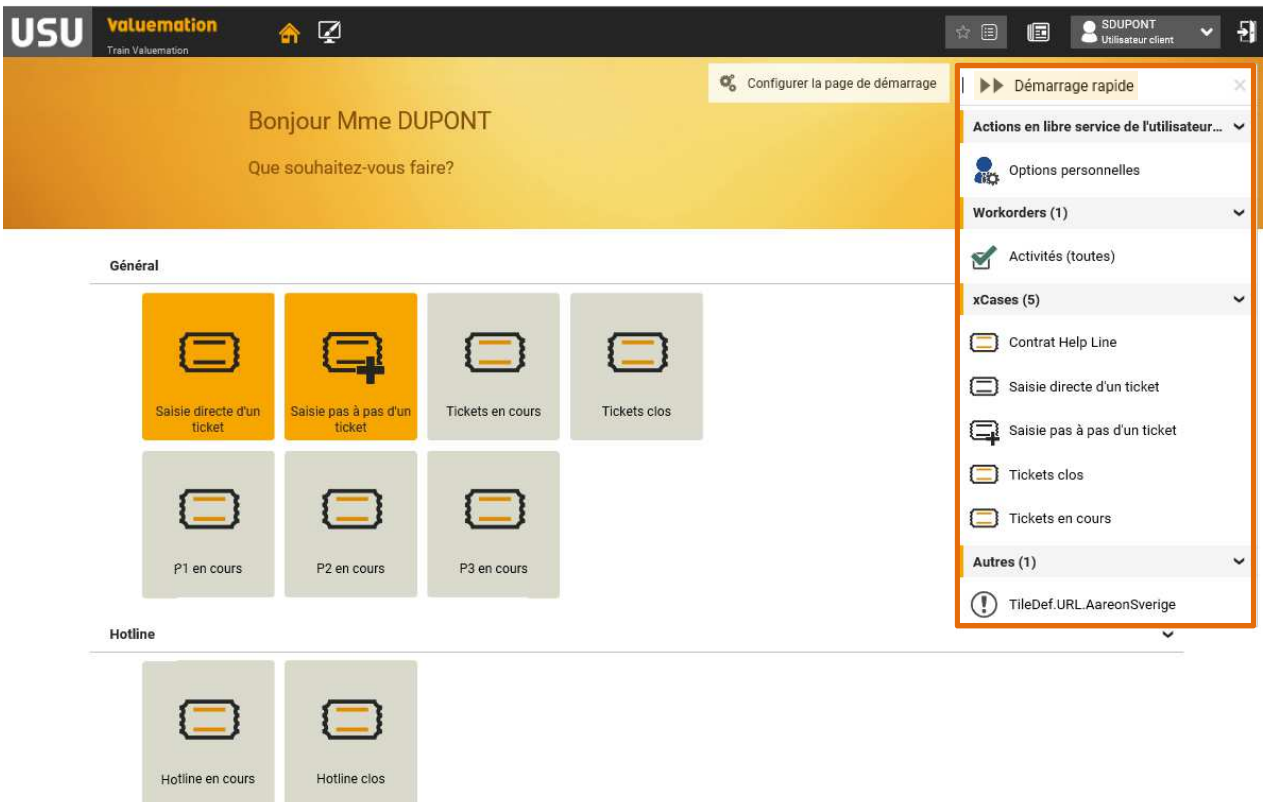
En haut à droite, le menu « Paramètres » permet de choisir de la langue /couleur



The image shows two parts of the user interface. On the left, a user profile menu for 'SDUPONT / Sophie DUPONT' is visible, with the 'Paramètres' option highlighted. On the right, the 'Réglages' (Settings) dialog box is open, showing the 'Langue' (Language) tab. The language options are: English, Deutsch, Nederlands, Français (selected), Finnish, Norwegian, Español, and Swedish. Below this, the 'Couleur' (Color) tab is partially visible, showing color options: Brightstone (selected), Sandstone, Aquamar, Simplicity, SimplicityRTL, and SimplicityContrast.

1.2 - Vignettes

1^{ère} option : Je peux travailler avec les vignettes du menu « Démarrage rapide »



The image shows the main interface of the 'USU Valuation' system. At the top, there is a header with the 'USU Valuation' logo and a user profile for 'SDUPONT Utilisateur client'. Below the header, a yellow banner displays 'Bonjour Mme DUPONT' and 'Que souhaitez-vous faire?'. A 'Configurer la page de démarrage' button is visible. The main content area is divided into sections: 'Général' (General) with icons for 'Saisie directe d'un ticket', 'Saisie pas à pas d'un ticket', 'Tickets en cours', and 'Tickets clos'; 'P1 en cours', 'P2 en cours', and 'P3 en cours'; and 'Hotline' with 'Hotline en cours' and 'Hotline clos'. On the right side, a 'Démarrage rapide' (Quick Start) menu is open, showing a list of actions and widgets, including 'Options personnelles', 'Workorders (1)', 'Activités (toutes)', 'xCases (5)', and 'Autres (1)'. The 'xCases (5)' section lists 'Contrat Help Line', 'Saisie directe d'un ticket', 'Saisie pas à pas d'un ticket', 'Tickets clos', and 'Tickets en cours'. The 'Autres (1)' section lists 'TileDef.URL.AareonSverige'.

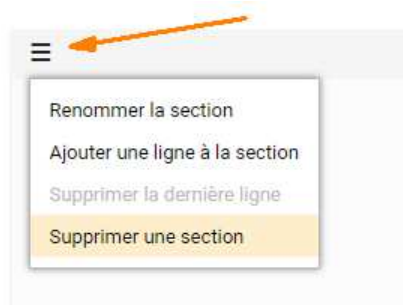
2^{ème} option : Je peux mettre en forme les vignettes dans la page de démarrage

 Configurer la page de démarrage

Je peux ajouter une section avec le symbole + :



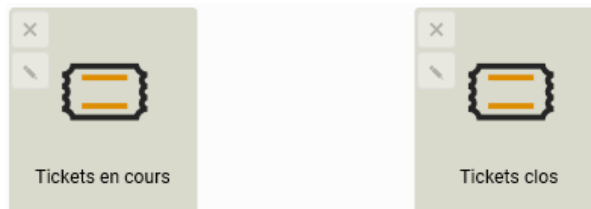
Je peux renommer et ajouter une ligne à cette section :



Je peux **ajouter une vignette** en cliquant sur

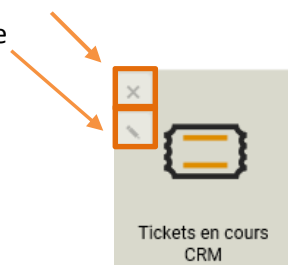


Puis, je sélectionne la vignette désirée et la fais glisser dans ma section (je répète l'opération autant de fois que nécessaire) :



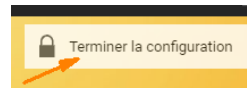
Je peux **supprimer ou renommer une vignette** en passant ma souris sur une vignette, deux choix me sont proposés :

- Supprimer la vignette (en cliquant sur la croix)
- Renommer la vignette



Pour renommer l'icône, il suffit de cliquer sur le stylo et modifier l'intitulé.

Je valide ensuite mes modifications en cliquant sur :

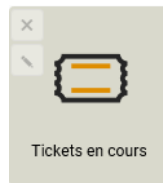


Je peux **personnaliser une vignette** à partir d'une duplication de vignette (ex : Tickets en cours) et lui déclarer un titre et un filtre spécifiques.

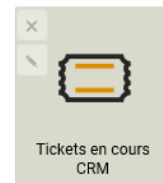
Cela permet de personnaliser la page d'accueil en fonction des besoins et faciliter l'accès direct à une liste de tickets correspondant à des critères de recherche.

Par exemple, dans le cadre d'un suivi de projet, je souhaite avoir une vignette qui me permet de voir tous les tickets en cours relatifs à la gamme de produit CRM-Portail :

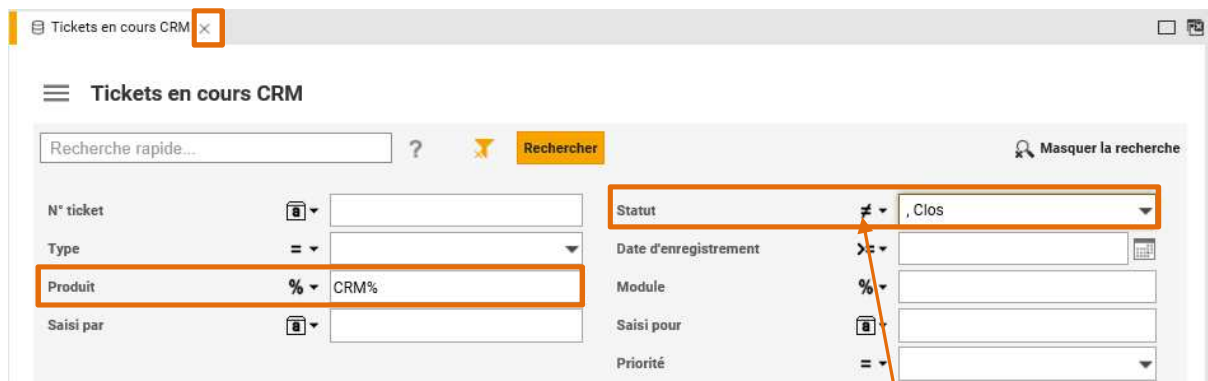
- J'ajoute une nouvelle vignette



et la renomme



- J'ouvre ma vignette : une page s'ouvre et j'applique mes filtres et je referme pour appliquer ces critères à la vignette



Choisir la condition souhaitée, par exemple « Différent de »

- Je valide ma recherche et ferme ma page
- Une fois revenu sur la page d'accueil, le filtre est sauvegardé sur ma vignette



Si j'applique un nouveau filtre depuis mon icône, celui-ci sera enregistré et écrasera donc le filtre initial.

Nous vous conseillons de garder une icône sans filtre qui vous permettra de faire des recherches sans perdre vos vignettes personnalisées.



Espace de travail

Comme vu précédemment, chaque vignette possède son propre filtre. Celui-ci reste modifiable lors de son utilisation mais attention, le dernier filtre utilisé est conservé sur la vignette.

On peut masquer [Masquer la recherche](#) ou afficher la recherche [Afficher la recherche](#)

Je peux **organiser les données dans le tableau** du résultat de recherche

- Déplacer les colonnes en les faisant glisser
- Clic droit pour ajuster la largeur des colonnes, ajouter ou retirer des colonnes
- Tri croissant/décroissant en cliquant sur le titre de la colonne

The screenshot shows the 'Tickets en cours' interface. At the top, there is a search bar with 'Recherche rapide...' and a 'Rechercher' button. Below the search bar are several filter fields for 'N° ticket', 'Type', 'Produit', 'Saisi par', 'Statut', 'Date d'enregistrement', 'Module', 'Saisi pour', and 'Priorité'. A context menu is open over the table, showing options like 'Afficher la sélection', 'Pièces jointes', 'Créer...', 'Imprimer', 'Exporter', 'Transférer', 'Actualiser', and 'Fermer'. The 'Exporter' option is highlighted. Below the menu, a table of tickets is visible with columns: 'N° interne', 'Date d'enregistrement', 'Priorité', 'Produit', 'Type', 'Statut', and 'Objet'. The table contains several rows with different colored backgrounds (yellow, green, orange).

| N° interne | Date d'enregistrement | Priorité | Produit | Type | Statut | Objet |
|--------------|-----------------------|----------|----------------|--------------------|---------------------------------|---|
| 000000109475 | 17.11.2020 - 16:32:23 | P2 | CRM Locataires | Fonctionnel | En attente de validation | Pb CRM |
| 000000109527 | 18.11.2020 - 22:28:05 | P1 | CRM Locataires | Dysfonctionneme... | Solution proposée pour de... | BLOCAGE SYNCHRONISATION |
| 000000109474 | 17.11.2020 - 16:28:51 | P1 | PRH | Dysfonctionneme... | En attente de validation | Impossible de liquider correctement une f... |
| 000000109520 | 18.11.2020 - 17:56:08 | P2 | PRH | Fonctionnel | En attente de retour du client | Oublie de renseigner compte non récupéra... |
| 000000109521 | 18.11.2020 - 18:04:25 | P1 | PRH | Dysfonctionneme... | En attente de retour du clie... | Integration enquete SLS : 'Enquete' a un e... |



La présentation du tableau est liée à chaque vignette de la page de démarrage.


Un clic droit sur le tableau permet d'accéder à un menu permettant un export Excel.

Les lignes du tableau peuvent se présenter avec les couleurs :


- Jaune : pour les tickets dont le statut est « En attente de retour client »
- vert : pour les tickets dont le statut est « Solution proposée pour demande de clôture »
- saumon : ligne sélectionnée

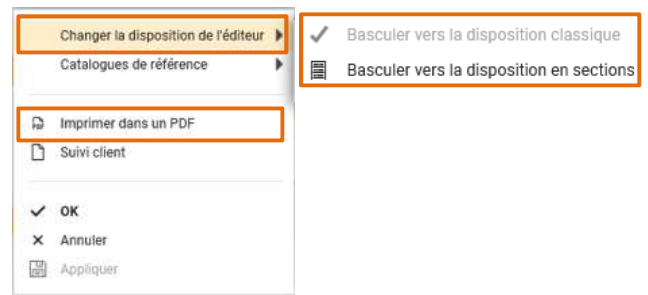
1.2 - Recherches

Je peux accéder directement à un ticket : ?

Cette recherche s'effectue sur plusieurs champs décrits dans  : Ticket, Objet, Description...

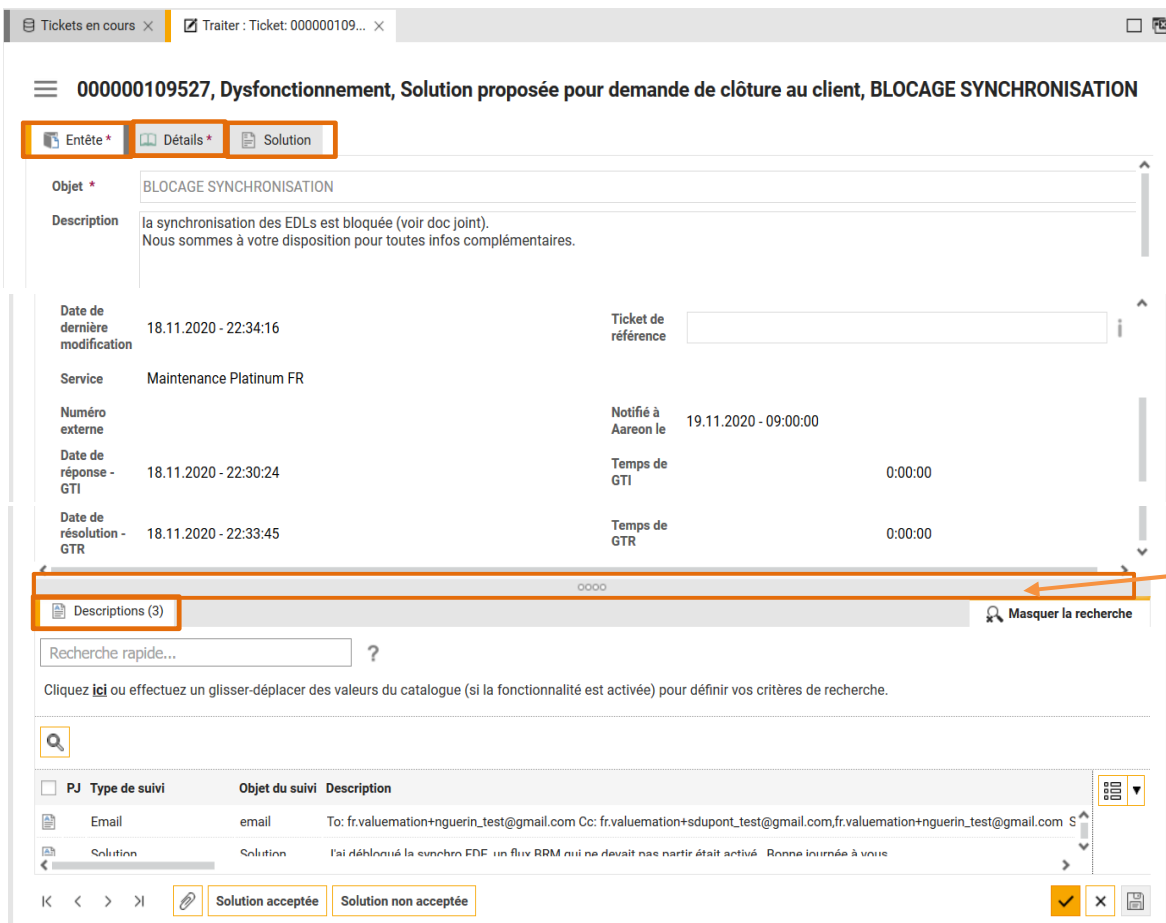
1.2 – Présentation d'un ticket

Je peux choisir une présentation classique ou par section en cliquant sur 
Imprimer un ticket



Le ticket se présente alors en sections ou sous forme d'onglet :

- Entête (objet et description du ticket, dates)
- Détails (informations complémentaires)
- Solution (renseigné dès qu'une solution est proposée)
- Descriptions (historique des suivis)



00000109527, Dysfonctionnement, Solution proposée pour demande de clôture au client, BLOCAGE SYNCHRONISATION

Entête * Détails * Solution

Objet * BLOCAGE SYNCHRONISATION

Description la synchronisation des EDLs est bloquée (voir doc joint). Nous sommes à votre disposition pour toutes infos complémentaires.

Date de dernière modification 18.11.2020 - 22:34:16 Ticket de référence

Service Maintenance Platinum FR

Numéro externe Notifié à Aareon le 19.11.2020 - 09:00:00



Date de réponse - GTI 18.11.2020 - 22:30:24 Temps de GTI 0:00:00

Date de résolution - GTR 18.11.2020 - 22:33:45 Temps de GTR 0:00:00

Descriptions (3) Masquer la recherche

Recherche rapide... ?

Cliquez **ici** ou effectuez un glisser-déplacer des valeurs du catalogue (si la fonctionnalité est activée) pour définir vos critères de recherche.

| PJ | Type de suivi | Objet du suivi | Description |
|---|---------------|----------------|---|
|  | Email | email | To: fr.valuation+nguerin_test@gmail.com Cc: fr.valuation+sdupont_test@gmail.com,fr.valuation+nguerin_test@gmail.com S |
|  | Solution | Solution | J'ai débloqué la synchron EDL un flux RPM qui ne devait pas partir était activé Bonne journée à vous |

K < > > |

Agrandir/
Réduire
la section

Sur mon écran d'accueil, je clique sur la vignette suivante :



Les champs indiqués avec une astérisque (*) sont obligatoires pour l'enregistrement du ticket.

☑ Nouveau : Ticket

☰ **Création Ticket**

Entête *

Qui saisit le ticket ? Pour qui ?

Saisi par | Saisi pour + ▾ | i

Catégorisation

Gamme de produit * + ▾ | i

Module * + ▾ | i

Version * + ▾ | i

Type *

Catégorie de l'incident *

Evolution

Evolution réglementaire * Soumise à facturation *

Explications *

Impact *

Urgence *

Priorité *

Ticket de référence + ▾ | i

Ticket interne du client

Hors production

Ajout d'une PJ :
Copie écran, snapshot, fichier trace...


Valider la saisie ☑ ✕ 📄

Sur mon écran d'accueil, je clique sur la vignette suivante :



Cette fonctionnalité vous permet de saisir votre ticket étape par étape.

Question

 Souhaitez-vous enregistrer ce ticket à votre nom ?

Si je saisis le ticket pour un autre collaborateur, je clique sur NON et renseigne le correspondant :

Assistant : Ticket □ ×

Veuillez indiquer la personne pour qui vous créez le ticket.

Enregistré pour * + i

Si je saisis le ticket pour moi, je clique sur OUI et passe directement à la déclaration du « Type » de ticket. Je sélectionne mon type et valide la sélection :

Type du ticket □ ×

☰ **Type du ticket**

Veillez sélectionner le type de ticket.

Type

- Dysfonctionnement
- Fonctionnel
- Consulting
- Prestation hors maintenance
- Request for Change (non utilisé)
- Evolution
- Documentation

1 - 7 sur 7 ×

- « *Dysfonctionnement* » pour un Logiciel Bug, un problème DBA/technique, un problème Hosting, Autre
- « *Fonctionnel* » concerne l'utilisation de nos solutions
- « *Consulting* » concerne les demandes de prestation adressées au Consulting Fonctionnel ou au Consulting Technique pour intervention sur site ou à distance (Maquettage/ Formation/ Installation...)
- « *Evolution* » permet de déposer une demande d'évolution
- « *Documentation* » pour une demande de documentation/support sur nos gammes de produit
- « *Prestation hors maintenance* » dans le cas, par exemple d'une demande nécessitant une intervention facturée pour restauration des données clients après une erreur de manipulation

Puis, je sélectionne la gamme, le module et la version de l'ERP ou Solution Digitale :

Assistant : Ticket □ ×

Veillez sélectionner la gamme de produit et le module concernés.

Gamme de produit * + ▾ i

Module * + ▾ i

Version * + ▾ i

Suivant ×

Je termine la saisie du ticket en renseignant l'objet, la description et s'il s'agit d'une évolution, je précise sa nature et son contexte :

Assistant : Ticket □ x

Veuillez saisir l'objet et une description détaillée de votre ticket.

Objet *

Description *

Styles | Format | Police | Taille | A | A | A

Evolution

Evolution réglementaire * Soumise à facturation *

Explications *

Suivant x

Ensuite tous les champs du ticket s'affichent. Je pense à compléter les informations suivantes :

Catégorie de l'incident *

Impact *

Urgence *

Ticket de référence + v i

Ticket interne du client

Hors production

Ajout d'une PJ :
Copie écran, snapshot, fichier trace...

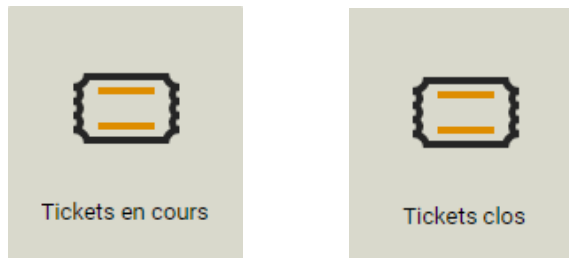
Valider la saisie

→

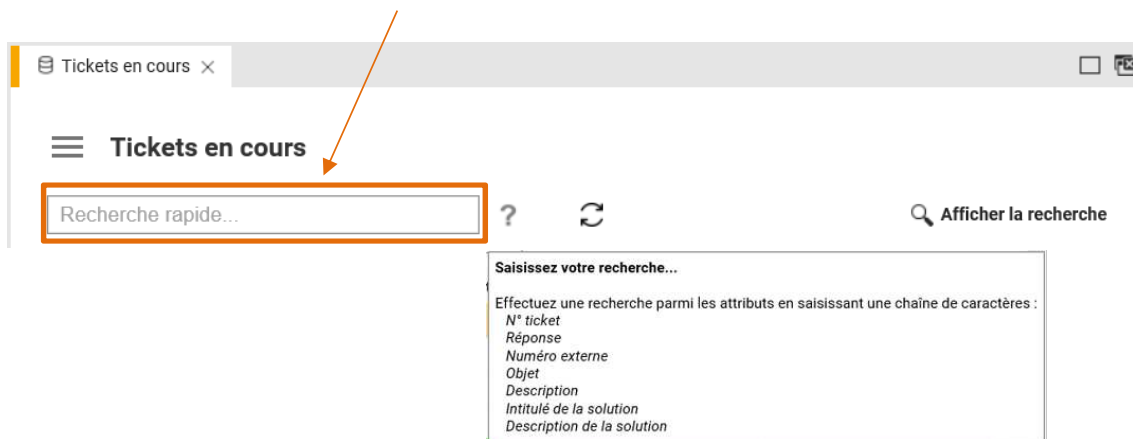
✓
x
📎

4 Consulter un ticket en cours ou clos

Sur mon écran d'accueil et selon l'état du ticket recherché, je clique sur l'une de ces deux vignettes:



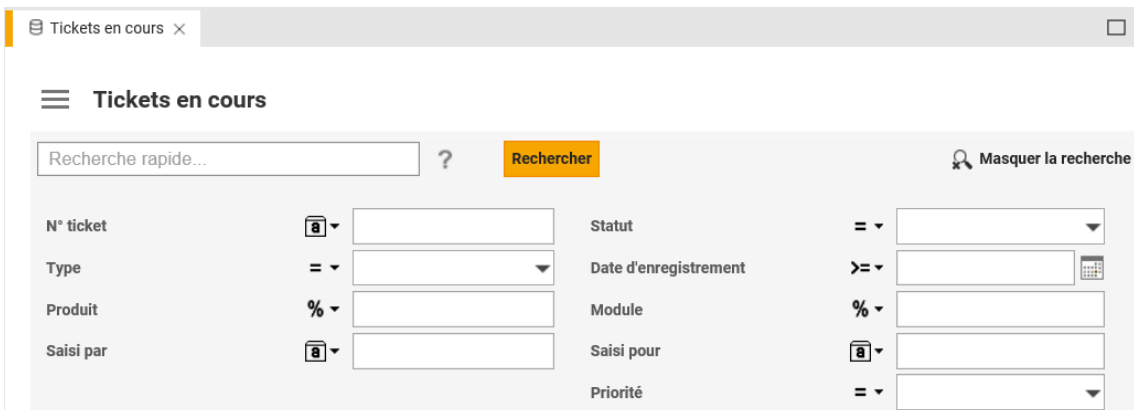
Je peux effectuer une recherche rapide. Le champ est libre, je peux donc y saisir un numéro de ticket, tout comme un mot clé



Je peux également effectuer une recherche à partir de plusieurs critères en cliquant sur



et compléter les critères souhaités avant de cliquer sur le bouton « Rechercher » :



Dans mon ticket, je peux consulter tous les suivis dans l'onglet « Descriptions » :

☰ 000000109231, Dysfonctionnement

| Entête * | | | | | | |
|-----------------------------|------------------------|----------------|---|-------------|------------------------|--|
| Descriptions (10) | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> PJ | Type de suivi | Objet du suivi | Description | Intervenant | Date de création ▼ | |
| | Courriel au client | email | To: | | 03.11.2020 - 09:37:... | |
| | Réponse du client | | Reprise client | | 03.11.2020 - 09:34:... | |
| | Courriel au client | email | To: | | 03.11.2020 - 09:26:... | |
| | Demande d'inform... | | Attente complément d'info | | 03.11.2020 - 09:25:... | |
| | Information du clie... | | relance ticket | | 02.11.2020 - 15:19:... | |
| | Information du clie... | | Relance ticket | | 02.11.2020 - 15:19:... | |
| | Courriel au client | email | To: | | 02.11.2020 - 10:01:... | |
| | Réponse du client | | Retour client suite éditeur complément d'info | | 02.11.2020 - 09:48:... | |
| | Courriel au client | email | To: | | 02.11.2020 - 08:55:... | |
| | Demande d'inform... | | Mail à recevoir par le client : Editeur complément d'informati... | | 02.11.2020 - 08:53:... | |

Pour plus de détails, je double-clique sur le suivi désiré :

| Type de suivi * | Demande d'information | Date de création * | 02.11.2020 - 08:53:57 | Intervenant |
|-----------------|---|--------------------|-----------------------|-------------|
| Objet du suivi | | | | |
| Description * | Mail à recevoir par le client : Editeur complément d'information | | | |

Deux modes d'affichage sont proposés :

| Descriptions (3) | | | | |
|-----------------------------|---------------------|----------------|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> PJ | Type de suivi | Objet du suivi | Description | Intervenant |
| | Email | email | To: fr.valuation+nguerin_test@gmail.com Cc: fr.valuemat... | |
| | Solution | Solution | J'ai débloqué la synchro FDE, un flux BRM qui ne devait pas p... | |
| | Commentaire de s... | analyse | annulation flux followup + install IMW_PK_SYNC_GDR_PLSQ... | |

🔍 Afficher la recherche

Intervenant

✓ Passer à la vue tabulaire

Passer à la vue multiligne

Tous les suivis de type « Courriel » font l'objet d'une notification transmise aux correspondants déclarés dans les zones « saisi par » et « saisi pour ».

Une copie de ces notifications est transmise au(x) référent(s) Hot Line du site.

Dans mon ticket, je peux consulter les pièces jointes par deux moyens.

- En consultant la section « Pièces jointes »

☰ 000000109231


Entête *

Descriptions (10)

Pièces jointes (4)

| <input type="checkbox"/> | Nom du fichier | Type | Taille | Emplacement |
|--------------------------|-------------------------------------|------|-----------|-------------|
| | aareon | jpg | 30 298 | |
| | VM_MO_Clients - Ajouter un suivi | docx | 1 633 789 | |
| | VM_MO_Clients - Consulter un ticket | docx | 1 633 822 | |
| | VM_MO_Clients - Créer un ticket | docx | 1 742 023 | |

- En cliquant sur le symbole en bas de page

K < > >|  Suivi client

Pièces jointes

Vous pouvez ajouter des pièces jointes à l'aide du sélecteur de fichiers, en supprimer ou afficher les fichiers joints.

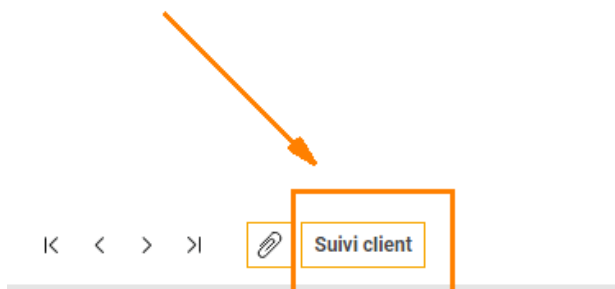
Fichiers joints :

| ic... | Nom ^ | Type | Taille | Emplacement | Télécharger | Joint le | Joint depuis |
|-------|-----------------|------|---------|-------------|-------------|------------------|--------------|
| | aareon | jpg | 30298 | | | 04/11/2020 14... | |
| | VM_MO_Client... | docx | 1633789 | | | 04/11/2020 14... | |
| | VM_MO_Client... | docx | 1633822 | | | 04/11/2020 14... | |
| | VM_MO_Client... | docx | 1742023 | | | 04/11/2020 14... | |

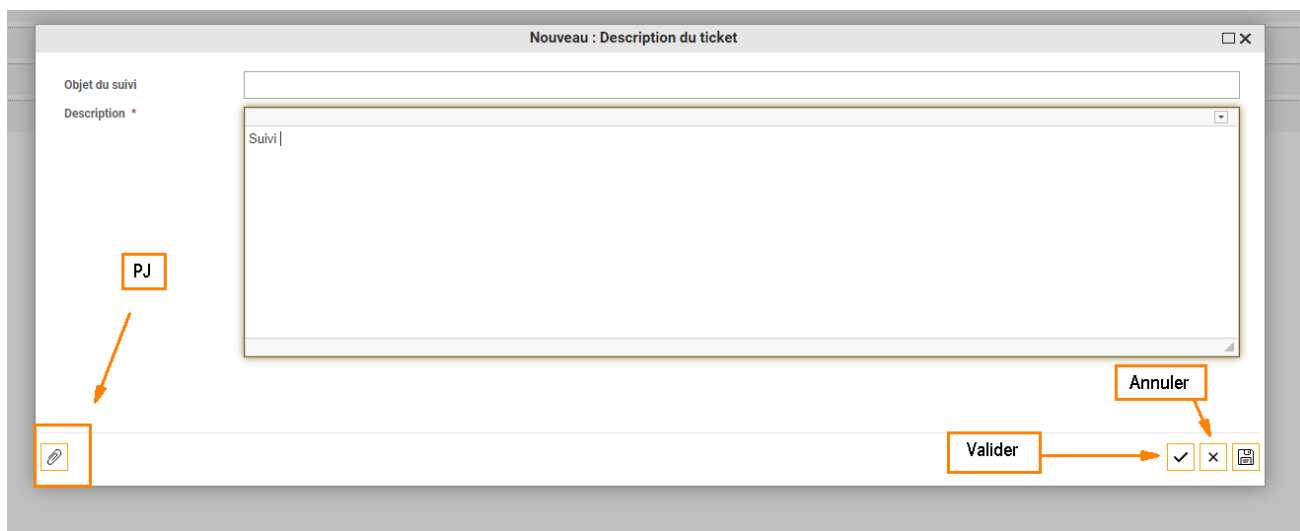
... or drop a file here.

Ouvrir Enregistrer Ajouter un fichier Ajouter un lien hypertexte Supprimer Annuler OK

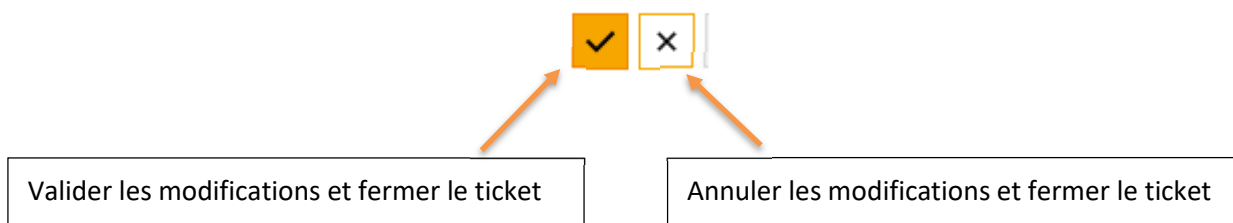
Pour ajouter un suivi dans un ticket, j'ouvre mon ticket et je clique sur l'icône suivante (bas de page) :



Je saisi mon suivi et je peux également y ajouter une pièce jointe :

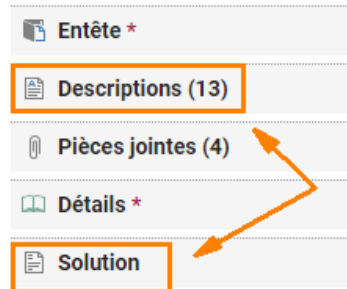


Pour fermer mon ticket, deux choix sont possibles :

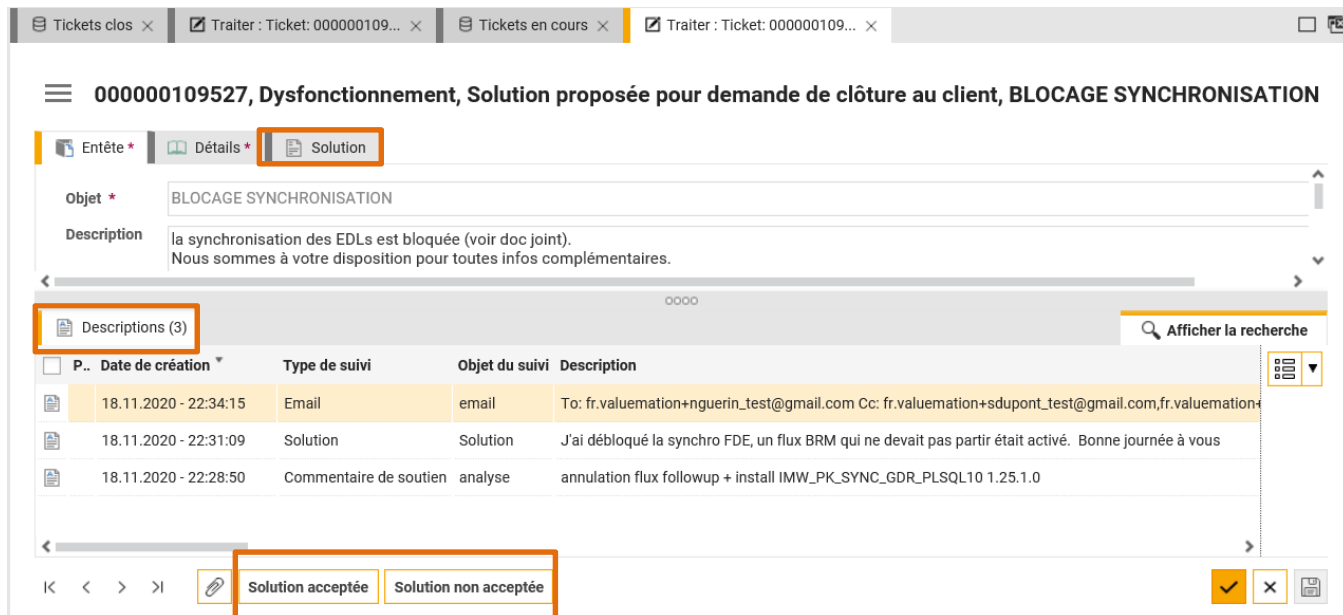


Lorsqu'une solution vous est proposée, vous recevez une notification et votre ticket passe en statut : **Solution proposée pour demande de clôture au client.**

Dans une présentation par sections, Vous trouverez cette solution dans les deux onglets suivants :



Dans une présentation classique :



00000109527, Dysfonctionnement, Solution proposée pour demande de clôture au client, BLOCAGE SYNCHRONISATION

Objet * BLOCAGE SYNCHRONISATION

Description la synchronisation des EDLs est bloquée (voir doc joint).
Nous sommes à votre disposition pour toutes infos complémentaires.

| <input type="checkbox"/> | P.. | Date de création | Type de suivi | Objet du suivi | Description |
|--------------------------|-----|-----------------------|------------------------|----------------|---|
| <input type="checkbox"/> | | 18.11.2020 - 22:34:15 | Email | email | To: fr.valuemation+nguerin_test@gmail.com Cc: fr.valuemation+sdupont_test@gmail.com,fr.valuemation+ |
| <input type="checkbox"/> | | 18.11.2020 - 22:31:09 | Solution | Solution | J'ai débloqué la synchro FDE, un flux BRM qui ne devait pas partir était activé. Bonne journée à vous |
| <input type="checkbox"/> | | 18.11.2020 - 22:28:50 | Commentaire de soutien | analyse | annulation flux followup + install IMW_PK_SYNC_GDR_PLSQL10 1.25.1.0 |

Solution acceptée Solution non acceptée

En bas de page, vous pouvez soit accepter, soit refuser la solution.

En cas de refus, après la saisie d'un suivi, le ticket repart en analyse.



Si vous acceptez la solution : le ticket se clôture.