

# Manuel d'utilisation de la plateforme E.C.M.P.

Documentation à destination de la clientèle d'Exeko

Auteur: Exeko sprl – Kevin Mestdagh

Version: 1.0

Date de dernière publication: 1er mars 2016

Nombre de pages : 13

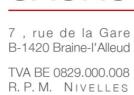
Licence d'utilisation : Cette documentation est protégée par le droit d'auteur par le biais d'un dépôt de copyright, toute reproduction, sans l'accord écrit de la société Exeko, est strictement interdite et passible de poursuites. Déposé sur Copyright.be le 3 mars 2016.



tél: +32 (0) 23184198 fax:+32 (0) 23184192 info@exeko.be

www.exeko.be

Page 2 sur 13



## Table des matières

Table des matières	. 2
Activer son compte utilisateur	. Э
Se connecter à la plateforme	. 4
Ouvrir un nouveau ticket et gérer le suivi de celui-ci	. 6
Ré-ouvrir un ticket au statut "Fermé"	10
Le suivi par Email	11
Implication sur ma facture	12
Communication concernant un ticket	13
Avantages de travailler avec des tickets de support	13





www.exeko.be

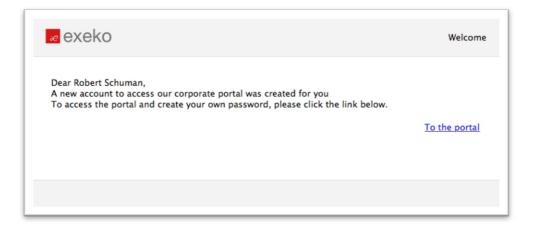
Page 3 sur 13

7, rue de la Gare B-1420 Braine-l'Alleud TVA BE 0829.000.008 R. P. M. NIVELLES

Si vous êtes déjà inscrit à Exeko Commercial Management Plateform, vous pouvez passer directement au point Se connecter à la plateforme. Sinon, vous pouvez commencer par Activer son compte utilisateur.

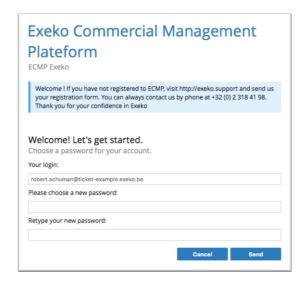
## Activer son compte utilisateur

Lorsque votre manager d'équipe aura fait la demande concernant votre inscription à la plateforme de support, vous recevrez un Email d'accueil vous invitant à valider votre compte comme suit :



Cliquez sur le lien "To the portal" inclus dans l'Email.

Vous arrivez sur une page de connexion vous demandant un mot de passe comme suit :







www.exeko.be

Page 4 sur 13

7, rue de la Gare B-1420 Braine-l'Alleud

TVA BE 0829.000.008 R. P. M. NIVELLES

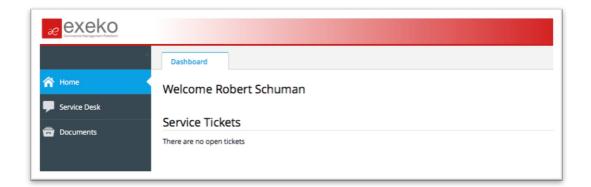
Entrez, dans les champs correspondants, le mot de passe de votre choix.



Attention : ce mot de passe doit respecter certaines règles de base dans un objectif sécuritaire. Ainsi, nous vous invitons à rédiger un mot de passe comportant au minimum une lettre minuscule, une lettre majuscule, un chiffre et un caractère spécial. Ce mot de passe devra aussi comporter au minimum 8 caractères.

#### Cliquez sur "Send".

Vous entrez dans la plateforme et vous arrivez sur le tableau de gestion appelé Home ou Dashboard comme suit :

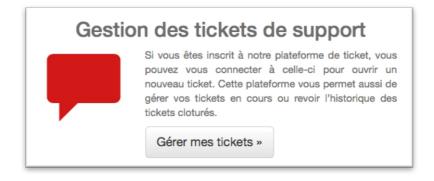




Cette page permet d'afficher une synthèse des tickets en cours. Ce sont des informations que vous pouvez trouver dans d'autres sections. Il est important de savoir que les tickets ouverts par un utilisateur seront liés à sa plateforme et non à une plateforme commune à tous les utilisateurs de l'entreprise.

# Se connecter à la plateforme

Si vous devez vous connecter, vous pouvez aller visiter notre site internet de support http://exeko.support. Vous pourrez donc choisir le lien comme suit :



Cliquez sur le bouton "Gérer mes tickets".





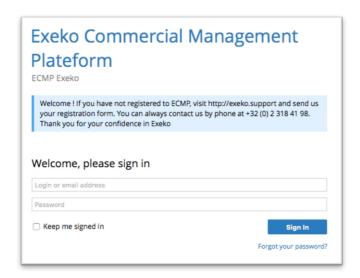
www.exeko.be

Page 5 sur 13



TVA BE 0829.000.008 R. P. M. NIVELLES

Vous arrivez sur la page de connexion d'ECMP vous demandant votre nom d'utilisateur (adresse Email) et votre mot de passe comme suit :



Entrez votre nom d'utilisateur (Email) dans la zone "Login or email address" et votre mot de passe dans la zone "Password".

Vous entrez dans la plateforme et vous arrivez sur le tableau de gestion appelé Home ou Dashboard comme suit :



i

Cette page permet d'afficher une synthèse des tickets en cours. Ce sont des informations que vous pouvez trouver dans d'autres sections. Il est important de savoir que les tickets ouverts par un utilisateur seront liés à sa plateforme et non à une plateforme commune à tous les utilisateurs de l'entreprise.





www.exeko.be

Page 6 sur 13

7, rue de la Gare B-1420 Braine-l'Alleud TVA BE 0829.000.008

R. P. M. NIVELLES

# Ouvrir un nouveau ticket et gérer le suivi de celui-ci

Dans le menu latéral du portail, choisissez l'icône en forme de phylactère nommé "Service desk".

Vous arrivez sur la page de gestion de vos tickets de support comme suit :





Cette page vous permet d'afficher l'ensemble des tickets de support aux statuts tant ouverts que clôturés.

Une nouvelle page s'ouvrira avec un menu comprenant les trois options suivantes :

- <u>"Open Tickets"</u>: correspond aux tickets ayant le statut "open" ou "ouvert". Nous entendons ici les tickets n'ayant pas encore reçus de résolution;
- <u>"Recent Tickets"</u>: correspond aux tickets ayant le statut "closed" ou "fermé". Nous entendons ici les tickets ayant été résolus;
- "Archive Tickets": correspond aux tickets ayant été archivés par raison de vieillesse.

#### Cliquez sur "Open Tickets".

Ainsi, sur cette page, vous trouverez les tickets encore ouverts. Dans le cas présent, nous ne trouvons aucun ticket présent et la mention "There are no records to show".

Cliquez sur le bouton "New Ticket" se trouvant à droite au-dessus de cette fenêtre pour afficher le formulaire d'ouverture d'un nouveau ticket.

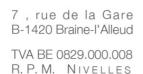
Une nouvelle fenêtre latérale s'ouvre à votre droite. Cette fenêtre contient un formulaire comme suit :

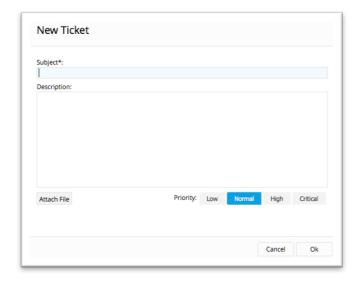




www.exeko.be

Page 7 sur 13





#### Compléter le formulaire avec les informations suivantes :

- "Subject": correspond au sujet de votre demande;
- "Description" : correspond à la description ou l'explication le plus complète possible de votre problème ;
- "Attach File": correspond à une zone où il est possible d'ajouter un fichier à votre demande tel qu'une capture d'écran, un fichier de log, etc. qui complètera votre demande;
- "Priority": correspond à la priorité de votre ticket face aux autres



La priorité des tickets n'est pas fixée. Il est possible que notre équipe décide d'apporter une priorité supérieure ou inférieure en fonction de son appréciation. Cependant, ce marqueur peut-être d'une grande utilité pour notre équipe... Attention : en cas d'abus détecté chez un client quant aux choix des priorités, nous pouvons prendre la décision que votre compte client soit sous la priorité "Normal" dans tous les cas.

Pour mieux comprendre les différents niveaux de priorité, nous vous invitons à revoir le tableau à cet effet sur votre convention d'accès au support et à la plateforme ECMP.

#### Cliquez sur "Ok".

Vous arriverez sur la page des détails de votre ticket comme suit :





www.exeko.be

Page 8 sur 13



R. P. M. NIVELLES

Tickets

1001 Le logiciel XYZ ne s'ouvr... X

1001 Le logiciel XYZ ne s'ouvre plus

Reply Close

Add additional information to this ticket

Drop to add files or click here.

Cancel Send

Robert Schuman | Ticket created Bonjour,

Depuis ce matin, le logiciel XYZ sur notre serveur 02 ne s'ouvre plus.

A l'ouverture, le logiciel lance l'erreur suivante : "871EAV : Erreur lors de l'ouverture. Le logiciel n'a pas trouvé le fichier dump\_progs.xml".

Pouvez-vous régler ce problème ?

D'avance merci.

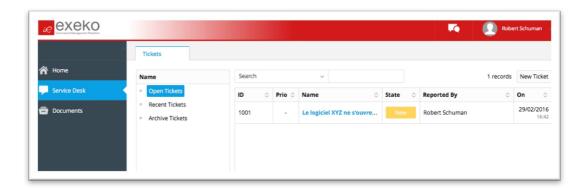
Robert



Cette page vous permet de poster des informations complémentaires si besoin en est, suivre le fil de conversation ou encore classer ce ticket comme fermé.

### Cliquez sur la croix de fermeture de l'onglet actif.

Vous reviendrez à la page de gestion des tickets ouverts où votre nouveau ticket sera présent mentionnant statut "Nouveau" ou "New" comme suit :





Si vous cliquez sur le nom du ticket, vous pouvez atteindre la page des détails du ticket.







www.exeko.be

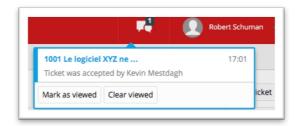
Page 9 sur 13



Dès que votre ticket sera pris en compte par l'équipe de support d'Exeko, la vue précédente sera mise à jour avec le statut "Ouvert" ou "Open" comme suit :



Vous pouvez aussi apercevoir que la zone des notifications indique qu'une nouvelle notification non lue est présente comme suit :



N'hésitez pas à cliquer sur le bouton "Mark as viewed" pour qu'il ne soit plus comptabilisé dans le compteur de votre zone de notification.

Dès que votre ticket est en traitement, son statut passera en "Attendez" ou "Wait" comme suit :



Lorsque le ticket sera fermé car il sera résolu, celui-ci disparaîtra de votre liste des tickets ouverts "Open Tickets". Vous pourrez le retrouver dans la zone "Recent Tickets" comme suit :





www.exeko.be

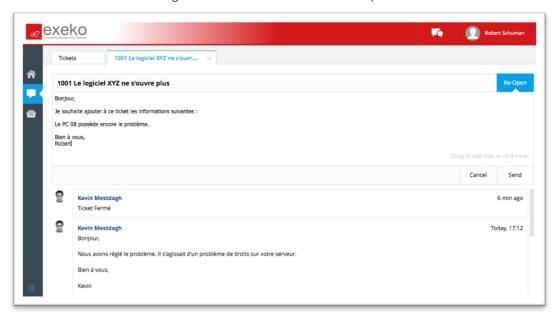
Page 10 sur 13





## Ré-ouvrir un ticket au statut "Fermé"

Si vous désirez ré-ouvrir un ticket car la résolution vous semble incomplète ou que vous désirez ajouter certaines informations à celui-ci, vous pouvez le faire en vous rendant sur la page des détails du ticket concerné et en écrivant un message dans la zone de rédaction d'un post comme suit :







www.exeko.be

Page 11 sur 13



## Le suivi par Email

Dès qu'un ticket de support a été encodé et accepté par l'équipe de support d'Exeko, vous recevrez un Email d'information comme suit :



Il vous est libre de cliquer sur le lien "Click here to open the ticket" pour permettre d'ouvrir automatiquement la plateforme ECMP dans le but de gérer vos tickets.

Lorsque qu'un collaborateur de l'équipe de support vous envoie un message, vous recevrez aussi un Email comme suit :

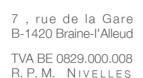






www.exeko.be

Page 12 sur 13





Si vous ne désirez pas accéder à la plateforme ECMP, vous pouvez directement répondre à cet Email. Votre Email sera considéré comme une réponse au ticket. Plus rapide... Plus simple!

Dès que votre ticket aura son statut déclaré comme "Fermé" ou "Closed", vous recevrez de-même un Email d'information comme suit :





Il est aussi possible d'ouvrir un ticket simplement en utilisant votre adresse Email. Pour ce faire, il faut que vous utilisiez une adresse Email d'expédition qui aura été encodée préalablement dans notre système. De ce fait, notre système ouvrira automatiquement votre fiche client et nous notifiera votre besoin de support.

Pour ce faire, vos Emails devront être envoyés à sos@exeko.be.

Il est important à noter que lorsque vous utilisez cette méthodologie, votre ticket prendra la priorité "Normal" par défaut.

# Implication sur ma facture

Vous l'aurez peut-être remarqué, chaque ticket possède un numéro unique d'identification. Ce numéro sera repris pour comptabiliser chacune des prestations effectuées sur vos factures. Ainsi, vous pourrez en tout temps savoir à quoi nos temps de prestations ont été alloués.





www.exeko.be

Page 13 sur 13

7 , rue de la Gare B-1420 Braine-l'Alleud

TVA BE 0829.000.008 R. P. M. NIVELLES

## Communication concernant un ticket

Si vous désirez tout de même un suivi différent que par Email, vous pouvez toujours nous joindre via nos coordonnées déjà bien connues. Cependant, pour une communication efficace, nous vous invitons à nous rappeler votre numéro de ticket correspondant.

## Avantages de travailler avec des tickets de support

L'utilisation du principe de ticket de support vous apporte les avantages suivants :

- Suivi assuré de vos problèmes et ce, même si votre contact direct n'est pas disponible ;
- Possibilité de parcourir l'historique d'un problème ou des différents supports apportés ;
- Facturation claire et détaillée.

