

Prime

technologies

pas à pas
e-Hotline : Gestion des demandes
septembre 2011

Judit Teixidor

Table des matières

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES.....	3
2. CONNEXION À L'E-HOTLINE	4
3. SOUMETTRE UNE DEMANDE À L'E-HOTLINE	6
4. CONSULTATION DE L'ÉTAT D'UNE DEMANDE.....	9
5. AJOUTER UN COMMENTAIRE À UNE DEMANDE	11
6. FERMETURE D'UNE DEMANDE	12

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Dès à présent, pour faire une demande à notre centre de Support, il faut passer par la plateforme e-Hotline disponible par le lien : <http://www.primetechnologies.ch/support>

Accueil Nouveautés Français

Connexion

Votre adresse e-mail

Se souvenir

[Mot de passe oublié]

Connexion

Veuillez taper votre question ici

RECHERCHE

S'enregistrer Nouveautés

Dernières mises à jour

Pas d'information disponible dans cette vue

Pour pouvoir faire une demande à travers de notre e-Hotline, il faut tout d'abord **s'enregistrer**. L'enregistrement à notre e-Hotline ne prend que quelques minutes et il suffit de l'effectuer une seule fois.

Si vous n'êtes **pas encore enregistré**, consultez le document suivant pour la procédure d'enregistrement <http://www.primetechnologies.ch/upload/application/220-01ehotlineusersenregistrement.pdf>

Si vous êtes **déjà enregistré**, il suffit de vous connecter à notre e-Hotline en utilisant votre adresse e-mail et votre mot de passe définis lors de votre enregistrement.

Ce document explique les différentes étapes pour réussir votre connexion à notre e-Hotline, la procédure à suivre pour faire une demande à notre centre de Support à travers de notre e-Hotline et la gestion des demandes soumises.

2. CONNEXION À L'E-HOTLINE

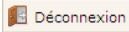
Pour pouvoir vous connecter à notre e-Hotline, vous devez tout d'abord vous enregistrer (voir le document <http://www.primetechnologies.ch/upload/application/220-01ehotlineusersenregistrement.pdf> pour la procédure d'enregistrement). Un fois enregistré, il suffit de vous connecter à notre e-Hotline en utilisant votre adresse e-mail et votre mot de passe définis lors de votre enregistrement.

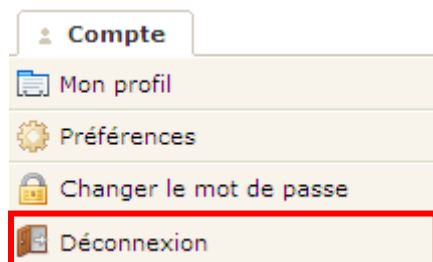
Pour bien réussir votre connexion, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Se connecter à notre plateforme e-Hotline par le lien <http://www.primetechnologies.ch/support>

2. Saisir votre adresse e-mail et votre mot de passe définis lors de votre inscription en utilisant le formulaire « Connexion » situé à gauche de l'écran et cliquer sur .

3. Lors de votre connexion, vous pouvez mettre à jour les données de votre profil sous la rubrique « Mon profil ».


4. Pour vous **déconnecter**, il suffit de cliquer sur le bouton  sous la rubrique « Compte » à gauche de l'écran.

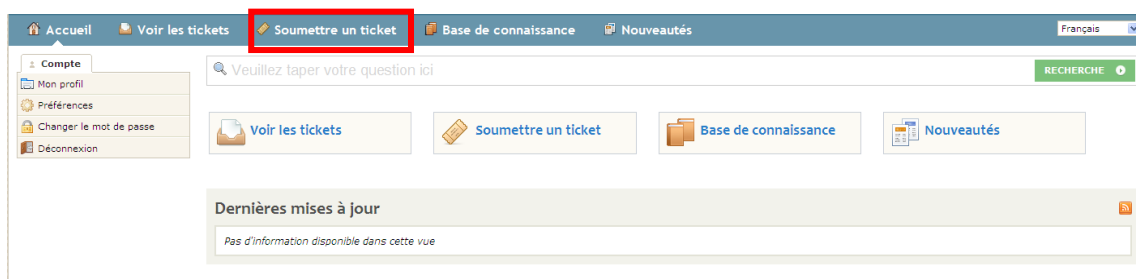


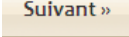
3. SOUMETTRE UNE DEMANDE À L'E-HOTLINE

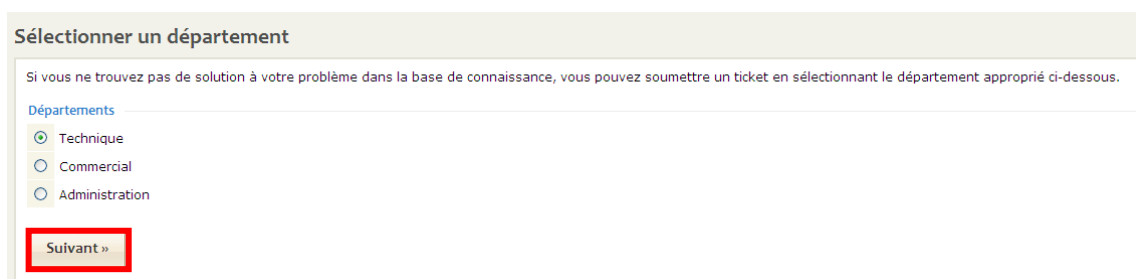
Pour soumettre une demande à travers de notre e-Hotline, il faut tout d'abord s'enregistrer. Si vous n'êtes pas encore enregistré, veuillez consulter le document suivant pour la procédure d'enregistrement <http://www.primetechnologies.ch/upload/application/220-01ehotlineusersenregistrement.pdf>

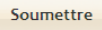
Si vous êtes déjà enregistré, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Se connecter à notre e-Hotline en utilisant votre adresse e-mail et votre mot de passe définis lors de votre enregistrement. Voir le point 2 de ce document pour la procédure de connexion.
2. Une fois connecté, cliquer sur .



3. Sélectionner le département à qui vous voulez soumettre la demande et cliquer sur .



4. Remplissez le formulaire de demande avec un maximum de détails et cliquer sur . Pour cela, il faut respecter les points suivants donnés en exemple.

Vos détails du ticket

Entrez les détails du ticket ci-dessous. Si vous rencontrez un problème, veuillez fournir un maximum d'informations le concernant.

Informations générales

Type:

Priorité:

Logiciel

Logiciel: * Administration clients

Quel logiciel est concerné par ce ticket ?

Environnement

Version: *
Quelle est la version du logiciel ?

SP: *
Quel est le Service Pack du logiciel ?

Base de données: *
Quel est le nom de la base de données ?

Phase: * Production Test

Informations complémentaires

Problème reproductible: Oui Non

Message

Sujet

Description complète de la demande avec par exemple :

- Nom de l'objet
- Nom du rapport
- Liste des manipulations pour arriver à la situation décrite
- Références de l'exemple donné
- ...

Suggestions de la foire aux questions

Aucun article pertinent trouvé dans la foire aux questions.

Charger Fichier(s) [Ajouter Fichier]

Dans le « Sujet », il est important de commencer par le nom de votre société. Ensuite, le sujet de la demande.

Dans la description, il faut faire la description complète de la demande.

Vous pouvez ajouter un fichier en cliquant sur [Ajouter Fichier](#). Il est important d'avoir les captures d'écran pour se faire une idée de ce qu'il se passe et aussi le message d'erreur si celui-ci ne figure pas dans la description de la demande.

5. Une fois votre demande transmise, le message de confirmation de réception suivant apparaîtra à l'écran. Vous y trouverez le numéro de votre demande à côté du champ **ID Ticket** attribué automatiquement, ainsi que les détails de la demande.

Votre demande a été reçue

Nous avons bien reçu votre demande et nous prendrons contact rapidement avec vous pour plus de détails. Vous pouvez vous connecter au centre de support ou vérifier votre boîte aux lettres pour plus de nouvelles.

Informations générales

ID Ticket	#TZS-747-33435
Nom complet	Judit Teixidor
E-mail	jteixidor@primetechnologies.ch

Sujet: ESR - Erreur création contrat

Description complète de la demande

Veillez spécifier le « ID Ticket » de votre demande quand vous nous contacterez afin de suivre au mieux votre dossier.

6. Après le message de confirmation de réception, vous pouvez vous déconnecter.
7. Vous recevrez aussi un e-mail de confirmation de réception avec les détails de votre demande. Voici, ci-dessous, un exemple d'e-mail.

[#TZS-747-33435]: ESR - Erreur création contrat - Message (HTML)

Message

Reply Reply to All Forward Delete Move to Folder Create Rule Other Actions Block Sender Not Junk Categorize Follow Up Mark as Unread Find Related Select

From: Support Prime Technologies [support@primetechnologies.ch] Sent: ven. 26.08.2011 15:54
To: Judit Teixidor
Cc:
Subject: [#TZS-747-33435]: ESR - Erreur création contrat

Judit Teixidor,

Merci de nous avoir contacté. Ceci est une réponse automatique afin de confirmer la réception de votre message. Nous traiterons votre ticket dans les meilleurs délais. Nous avons listé des détails de votre requête à notre espace d'aide et de support. Veuillez spécifier le numéro du ticket quand vous nous répondez afin de suivre au mieux votre dossier.

Ticket ID: TZS-747-33435
Sujet: ESR - Erreur création contrat
Département: Technique
Type: Problème
Statut: Ouvert
Priorité: Normale

Vous pouvez consulter l'état de votre ticket ou répondre en ligne sur:
<http://www.primetechnologies.ch/support/index.php?Tickets/Ticket/View/TZS-747-33435>

Cordialement,


Prime Technologies

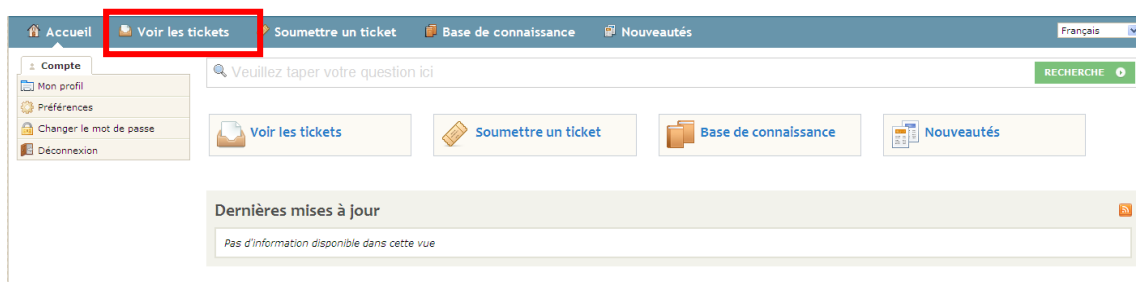
Centre de support <http://www.primetechnologies.ch/support/index.php?>

4. CONSULTATION DE L'ÉTAT D'UNE DEMANDE

Pour consulter l'état d'une demande que vous avez transmise à notre e-Hotline, vous pouvez vous connecter à notre centre de Support ou vérifier votre boîte aux lettres. Vous pouvez aussi accéder directement à votre demande en cliquant sur le lien qui vous a été transmis dans l'e-mail de confirmation de réception.

Pour consulter votre demande depuis notre e-Hotline, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Se connecter à notre e-Hotline en utilisant votre adresse e-mail et votre mot de passe définis lors de votre enregistrement. Voir le point 2 de ce document pour la procédure de connexion.
2. Une fois connecté, cliquer sur .



La liste de toutes les demandes que vous avez soumises à notre e-Hotline apparaît à l'écran.

Ticket ID	Dernière mise à jour	Dernier intervenant	Département	Type	Statut	Priorité
ESR - Erreur création contrat						
TZS-747-33435	26.08.2011 15:53	Judit Teixidor	Technique	Problème	Ouvert	Normale

3. Cliquer sur le sujet de la demande que vous souhaitez consulter. Les détails de la demande s'affichent.

The screenshot shows the details of a ticket. At the top, it says 'Voir ticket: #TZS-747-33435' with buttons for 'Mettre à jour' and 'Envoyer Réponse'. The ticket is categorized as 'Technique' and has the subject 'ESR - Erreur création contrat'. It was created on 26.08.2011 15:53 and last updated on the same date. There are three star ratings for 'Satisfaction générale', 'Rapidité de réponse', and 'Clarté des réponses'. Below this, there are dropdown menus for 'DEPARTEMENT' (Technique), 'PROPRIETAIRE' (Non-assigné), 'TYPE' (Problème), 'STATUT' (Ouvert), and 'PRIORITE' (Normale). The 'Logiciel' section shows 'IS-E Administration clients'. The 'Environnement' section shows 'Version: 2009', 'SP: SP 12.1', 'Base de données: ESR_PROD', and 'Phase: Production'. The 'Informations complémentaires' section shows 'Problème reproductible: Non'. At the bottom, there is a user profile for 'Judith Teixidor' (Utilisateur) and a 'Posté le: 26.08.2011 15:53' timestamp. A link for 'Description complète de la demande' is also visible.

Les commentaires que vous soumettez à notre e-Hotline, ainsi que les réponses de notre e-Hotline, apparaissent à la fin de la demande dans l'ordre chronologique ascendant.

5. AJOUTER UN COMMENTAIRE À UNE DEMANDE

Pour rajouter un commentaire à une demande que vous avez transmise à notre e-Hotline, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Se connecter à notre e-Hotline et accéder à la demande. Pour ce faire, veuillez suivre les étapes du point 4 de ce document.
2. Cliquer sur **Envoyer Réponse**, écrivez votre commentaire dans le champ « Message » et cliquer sur **Envoyer**.

Voir ticket: #TZS-747-33435 Mettre à jour **Envoyer Réponse**

Technique
↳ ESR - Erreur création contrat

Créé: 26.08.2011 15:53 Mis à jour: 26.08.2011 15:53
Satisfaction générale ☆☆☆☆☆ Rapidité de réponse ☆☆☆☆☆ Clarté des réponses ☆☆☆☆☆

DEPARTEMENT	PROPRIETAIRE	TYPE	STATUT	PRIORITE
Technique	Non-assigné	Problème	Ouvert	Normale

Logiciel
Logiciel: * IS-E
↳ Administration clients

Environnement
Version: * 2009
SP: * SP 12.1
Base de données: * ESR_PROD
Phase: * Production

Informations complémentaires
Problème reproductible: Non

Message
Rajouter votre commentaire

Les commentaires que vous soumettez à notre e-Hotline, ainsi que les réponses de notre e-Hotline, apparaissent à la fin de la demande dans l'ordre chronologique ascendant.


Judit Teixidor (Utilisateur) Posté le: 26.08.2011 15:53
Description complète de la demande

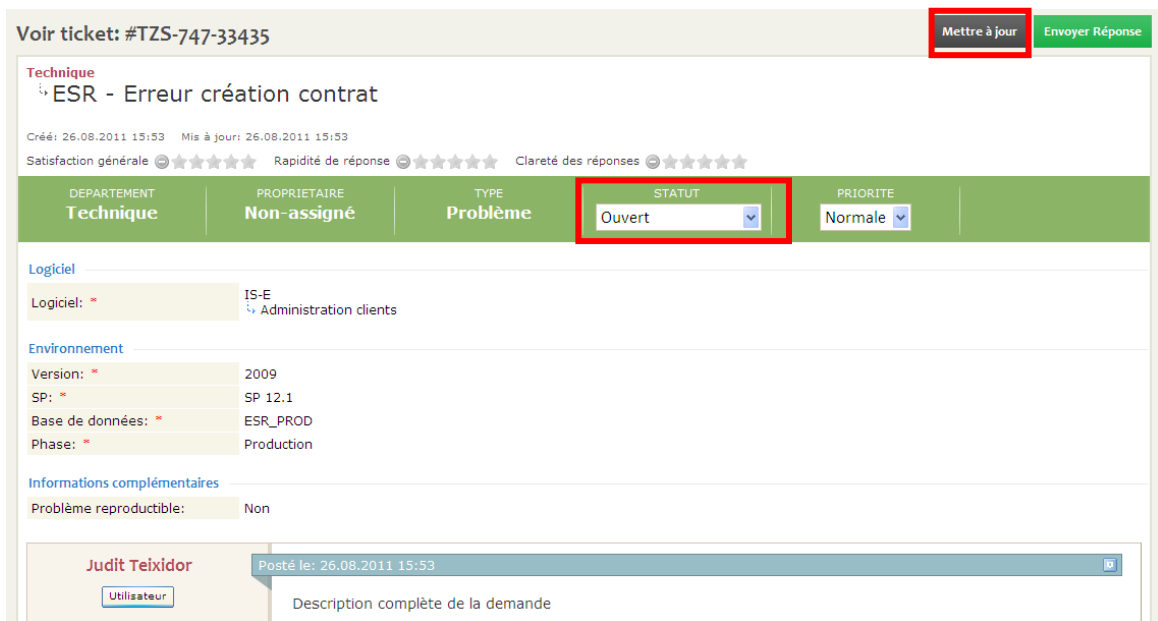
Judit Teixidor (Utilisateur) Posté le: 29.08.2011 11:03
Rajouter votre commentaire

6. FERMETURE D'UNE DEMANDE

Une demande résolue doit être fermée dans l'e-Hotline. La fermeture de la demande peut être faite en tout temps par notre centre de Support ou par vos soins.

Pour fermer une demande que vous avez transmise à notre e-Hotline et qui a été résolue par vos soins, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Se connecter à notre e-Hotline et accéder à la demande à fermer. Pour ce faire, veuillez suivre les étapes du point 4 de ce document.
2. Attribuer à la demande le « Statut » « Fermé » et cliquer sur  .



Voir ticket: #TZS-747-33435 **Mettre à jour** Envoyer Réponse

Technique
↳ ESR - Erreur création contrat

Créé: 26.08.2011 15:53 Mis à jour: 26.08.2011 15:53
Satisfaction générale ☆☆☆☆☆ Rapidité de réponse ☆☆☆☆☆ Clarté des réponses ☆☆☆☆☆

DEPARTEMENT	PROPRIETAIRE	TYPE	STATUT	PRIORITE
Technique	Non-assigné	Problème	Ouvert	Normale

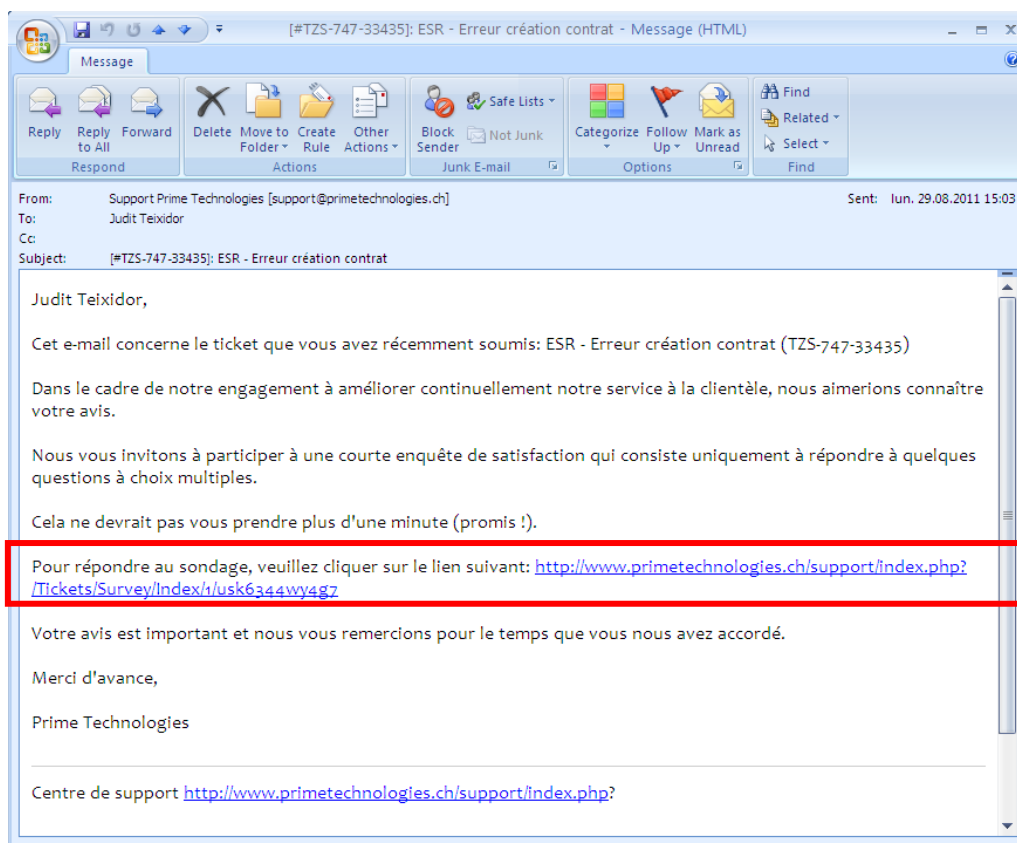
Logiciel
Logiciel: * IS-E Administration clients

Environnement
Version: * 2009
SP: * SP 12.1
Base de données: * ESR_PROD
Phase: * Production

Informations complémentaires
Problème reproductible: Non

Judit Teixidor Posté le: 26.08.2011 15:53
Utilisateur Description complète de la demande

Pour toute demande fermée, par vos soins ou par notre e-Hotline, et dans le cadre de notre engagement à améliorer notre service à la clientèle, vous recevrez un e-mail en vous invitant à participer à une courte enquête de satisfaction. Pour répondre au sondage, veuillez cliquer sur le lien qui vous a été transmis dans l'e-mail :



Ce lien vous amène à la page ci-dessous. Veuillez donner votre avis en cliquant sur les étoiles correspondantes. Vous pouvez aussi rajouter vos commentaires sous le champ « Commentaires ». Pour finaliser le sondage, cliquer sur .

Sondage: #TZS-747-33435

Technique
ESR - Erreur création contrat

Créé: 29.08.2011 11:56 Mis à jour: 29.08.2011 11:56

Merci de participer au court sondage. Votre avis est très important et nous aidera à améliorer notre service à la clientèle!

Votre avis

Satisfaction générale	☺☆☆☆☆☆
Rapidité de réponse	☺☆☆☆☆☆
Clarté des réponses	☺☆☆☆☆☆

Commentaires

MERCI POUR VOTRE COLLABORATION !!!!!!!!!!!!!