



# Manuel d'utilisateur

## Portail du Service Client



## Introduction

- »» Cette solution sera l'unique moyen de contact entre le client et l'outil de gestion des tickets.
- »» Le client ne distinguera pas entre incidences et demandes de service. Il créera seulement un ticket. Ceux-ci seront transmis au Portail selon la classification suivante : incidences ou demandes de service.
- »» Grâce à une interface simple au travers de laquelle l'utilisateur est guidé par des écrans de navigation, celui-ci peut réaliser les fonctions suivantes :
  - › Enregistrer un nouveau ticket
  - › Ajouter des renseignements à la description d'un ticket
  - › Accepter ou refuser la résolution technique d'un ticket
  - › Consulter les tickets créés, aussi bien ouverts que fermés
  - › Associer des documents à un ticket
  - › Gérer son mot de passe
- »» URL d'accès au portail du service client :
  - › <http://es.groupseres.com/mwsjml/Satisfaccion-al-cliente>

»» Seuls les utilisateurs enregistrés sur le site ont accès au portail du service client.

C'est-à-dire :

- › Ceux qui apparaissent dans le portail
- › Ceux qui disposent d'un profil associé au portail
- › Ceux qui disposent d'un mot de passe associé à l'utilisateur

»» Comment accéder au portail la première fois ?

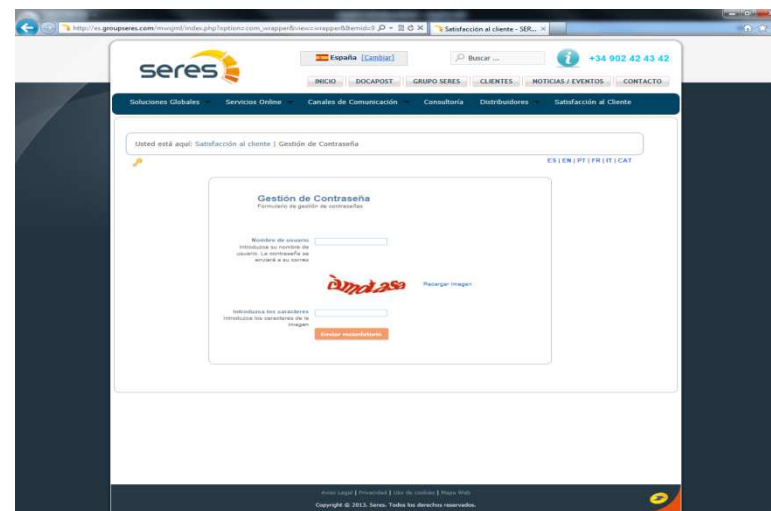
Lorsque vous essayerez de réaliser une action (Nouveau ticket, Ticket en cours ou Historique des tickets), l'écran de gauche apparaîtra :

**Utilisateur : Email**

**Mot de passe : N'en n'ayant pas vous devez cliquer sur « cliquer ici si vous avez oublié votre mot de passe ».** L'écran de droite apparaîtra alors.



# Conditions de service



Nom d'utilisateur : Email

Introduire les caractères ; Une fois les caractères introduits, vous recevrez l'email suivant qui vous permettra de choisir votre mot de passe

*Cher(e) xxxx,*

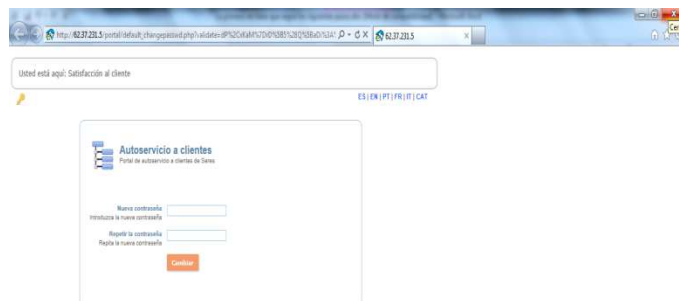
*Nous vous informons que votre mot de passe vient d'être **mis à jour**.*

*S'il vous plait, veuillez cliquer [ici](#) pour changer votre mot de passe. Une fenêtre s'ouvrira dans votre navigateur pour vous permettre de changer votre mot de passe.*

Lorsque vous cliquez, l'écran suivant s'affiche :

- 1 Nouveau mot de passe (introduire le mot de passe) / Répéter mot de passe (répéter le nouveau mot de passe)
- 2 En acceptant le message « Mot de passe changé » s'affiche
- 3 A continuation, vous serez redirigé vers la page vous permettant de « Créer de nouveaux tickets », « Consulter les tickets ouverts », « Consulter les tickets fermés »

1



2



3



»» Par défaut, l'interface est en espagnol. Cependant, l'utilisateur connecté au portail verra son contenu dans la langue qu'il aura préalablement associé à son compte. Le portail est disponible dans les langues suivantes :

- › Espagnol
- › Portugais
- › Anglais
- › Français
- › Italien
- › Catalan

»» Toute autre opération n'est pas disponible avec cette solution. Il est recommandé de consulter avec l'organisation.

»» Il est possible d'ajuster la solution selon les besoins et d'ajouter de nouvelles fonctions à celles déjà incorporées à l'outil.



Portail du Service Client



Portail du  
Service  
Client

Création de  
nouveaux  
tickets

Consultation  
des tickets  
ouverts

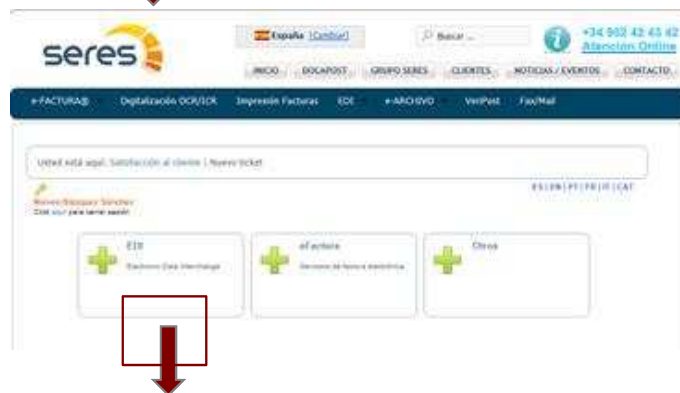
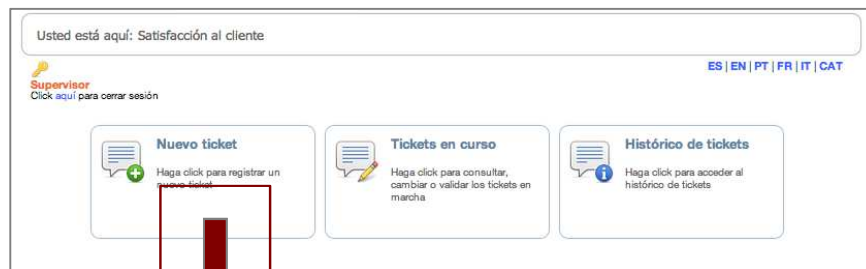
Consultation  
des tickets  
fermés



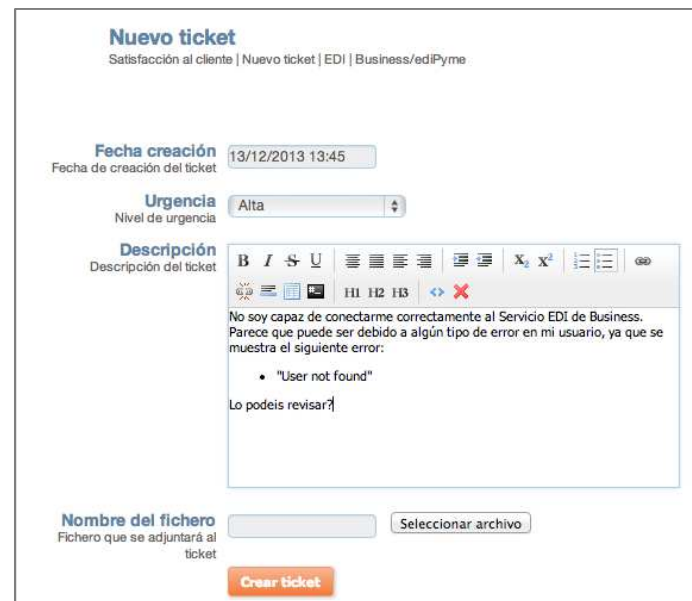


Création de nouveaux tickets

»» Le client pourra naviguer au travers des menus et filtrer les catégories selon ses besoins



- »» Les champs indispensables à la création d'un nouveau ticket sont :
- › Date de création : Champ montrant la date de création du ticket
  - › Urgence : Champ obligatoire dans lequel l'utilisateur devra décrire le degré d'urgence du ticket
  - › Description : Champ obligatoire dans lequel l'utilisateur devra décrire en détails les motifs du ticket
  - › Nom du fichier : Nom sous lequel le document associé au ticket sera enregistré



**Nuevo ticket**  
Satisfacción al cliente | Nuevo ticket | EDI | Business/edIPyme

**Fecha creación**  
Fecha de creación del ticket: 13/12/2013 13:45

**Urgencia**  
Nivel de urgencia: Alta

**Descripción**  
Descripción del ticket

**Nombre del fichero**  
Fichero que se adjuntará al ticket:


Rich text editor content:  
No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:  
• "User not found"  
Lo podeis revisar?

Observation:  
Il n'est possible d'ajouter qu'un seul fichier


»» Une fois le nouveau ticket créé, vous serez redirigé vers la page principale du portail où vous pourrez vérifier le contenu du ticket créé.




- › Code du ticket
- › Renseignements introduits
- › Description du ticket

Usted está aquí: Satisfacción al cliente

 **Supervisor**  
Click [aquí](#) para cerrar sesión

[ES](#) | [EN](#) | [PT](#) | [FR](#) | [IT](#) | [CAT](#)

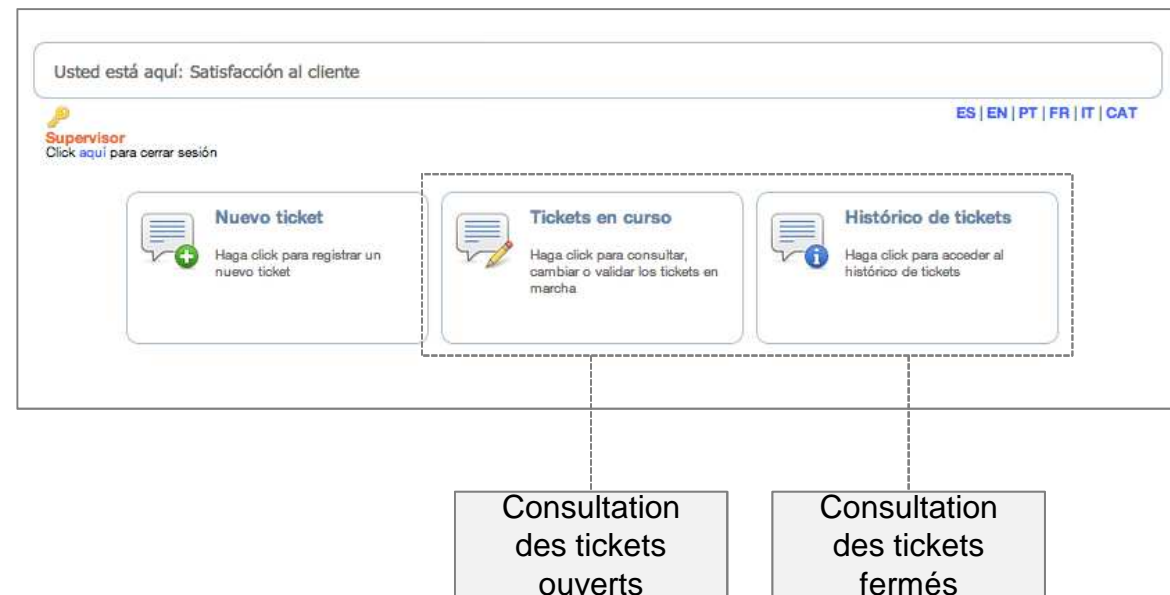
 **El ticket se ha registrado correctamente**  
El ticket se ha creado con el identificador I131213\_000004. Recuerde que puede [consultar](#) el estado de su ticket o [modificar](#) la información proporcionada.

 <b>Nuevo ticket</b> Haga click para registrar un nuevo ticket	 <b>Tickets en curso</b> Haga click para consultar, cambiar o validar los tickets en marcha	 <b>Histórico de tickets</b> Haga click para acceder al histórico de tickets
--	--	--



## Gestion des Tickets

»» L'utilisateur pourra consulter à tout moment la liste de ses tickets, ouverts et fermés, au travers de la page principale du portail.





»» Les tickets en cours forment une liste de registres. Pour chacun de ces tickets l'utilisateur pourra :




- › Mettre à jour la description du ticket
- › Consulter les détails du ticket
- › Valider la résolution apportée par l'équipe technique

Mettre à jour la description

Usted está aquí: Satisfacción al cliente | Tickets en curso

Supervisor [Click aquí](#) para cerrar sesión

ES | EN | PT | FR | IT | CAT


Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO	
<a href="#">1131127_000005</a>	27/11/2013	Servicio de E-Factura	[27/11/2013 20:14] Ejemplo desde el portal de autoservicio: Satisfacción al cliente   Nuevo ticket   eFactura   Otros problemas	Alta	Trabajo en marcha	
<a href="#">1131128_000001</a>	28/11/2013	Servicio de correo electrónico certificado		Media	Escalado	
<a href="#">1131128_000010</a>	28/11/2013	Estación de usuario	Prueba de escalado superior	Media	Solucionado	

Consultar el detalle del ticket

Validar resolución

»» En cliquant sur l'icône du « crayon », l'utilisateur pourra ajouter des renseignements à la description du ticket

Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Business	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1131213_000004	13/12/2013	Business	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"User not found" Lo podeis revisar?</li> </ul>	Alta	Trabajo en marcha

 **Actualizar ticket**

Número de ticket a cerrar:


Descripción del ticket:

Añadir descripción del ticket:

Nombre del fichero:

»» En cliquant sur l'icône vert « tick », l'utilisateur sera en mesure d'accepter ou de refuser la résolution proposée par l'équipe technique.

N° TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Solucionar	
1131128_000010	28/11/2013	Estación de usuario	Prueba de escalado superior	Media	Solucionado	


 **Validar ticket**

Número  
Número de ticket a cerrar:

Descripción  
Descripción del ticket:

Solución  
Solución del ticket:


Comentario  
Comente la solución: 


**B I U** 

Resolución  
Permite valorar la calidad de la solución (5-max, 1-min):

Rapidez  
Permite valorar el tiempo en la resolución (5-max, 1-min):

»» En cliquant sur le numéro du ticket, l'utilisateur pourra consulter les détails du ticket.

N° TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Business"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>1131213_000004</b>	13/12/2013	Business	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"User not found" Lo podeis revisar?</li> </ul>	Alta	Trabajo en marcha 

 **Ver ticket**

**Número**  
Número del ticket:

**Creación**  
Fecha de creación:

**Tema**  
Tema del ticket:

**Descripción**  
Descripción del ticket:

**Urgencia**  
Nivel de urgencia:

**Estado**  
Descripción estado:

»» L'historique des tickets rassemble la liste des différents registres déjà fermés.  
L'utilisateur pourra, sur chacun des tickets du registre :

- › Consulter les détails du ticket

Consulter les  
détails du ticket

Usted está aquí: Satisfacción al cliente | Histórico de tickets

Supervisor [Click aquí para cerrar sesión](#) ES | EN | PT | FR | IT | CAT

Nº TICKET	CREADO	CERRADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<a href="#">1131213_000004</a>	13/12/2013	13/12/2013	Pasarelas	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>"User not found"</li> </ul> <p>Lo podeis revisar?</p>	<p>Estimado cliente, Como le indican en el GENERAL, la factura que ha sido enviada contiene un código de moneda incorrecto, por lo que se ha procedido a corregir el mismo, tras lo cual se ha enviado dicha factura de nuevo, comprobando que ha sido enviada correctamente</p>	Alta	Cerrado

Records from 1 to 1 of 1

» En cliquant sur le numéro du ticket, l'utilisateur pourra consulter les détails du ticket.

Nº TICKET	CREADO	CERRADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<a href="#">1131213_000004</a>	13/12/2013	13/12/2013	Pasarelas	[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error: <ul style="list-style-type: none"> <li>• "User not found" Lo podeis revisar?</li> </ul>	Estimado cliente, Como le indican en el GENERAL, la factura que ha sido enviada contiene un código de moneda incorrecto, por lo que se ha procedido a corregir el mismo, tras lo cual se ha enviado dicha factura de nuevo, comprobando que ha sido enviada correctamente	Alta	Cerrado

**i Ver ticket**

Número del ticket:

Creación Fecha de creación:

Fin Fecha de fin:

Tema Tema del ticket:

Descripción Descripción del ticket:

Solución Solución del ticket:

Urgencia Nivel de urgencia:

Estado Descripción estado:



Contactez-nous sur  
<http://www.groupseres.com>

## SERES ESPAGNE

Tel +34 902 42 43 42  
Fax +34 91 721 08 35  
email: [info@seres.es](mailto:info@seres.es)

### MADRID

Paseo de las doce Estrellas, 2  
Campo de las Naciones - 28042

### BARCELONA

Gran Via de les Corts Catalanes, 630 – 08007

### BILBAO (Délég. Commerciale)

