



Guide Utilisateur de l'Espace Client.

TABLE DES MATIERES

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | <i>Gestion des Utilisateurs:</i> | 2 |
| 1.1 | Créer un nouvel Utilisateur | 2 |
| 1.2 | Modifier / Supprimer des Utilisateurs | 3 |
| 2 | <i>Présentation du Support Technique SHELLY :</i> | 4 |
| 2.1 | Envoyer une demande d'intervention au Support Technique SHELLY | 5 |
| 2.2 | Consulter les interventions en cours | 6 |
| 2.3 | Répondre ou compléter une demande d'intervention | 6 |
| 2.4 | Pour clôturer une intervention | 7 |
| 2.5 | Consulter les interventions closes | 7 |
| 2.6 | Exporter et imprimer les documents | 8 |
| 3 | <i>Evolution site Internet :</i> | 9 |

Le support technique SHELLY est disponible à partir du site www.shellysoftware.eu, dans la rubrique « Accès Client » (menu apparaissant à gauche de l'écran).

L'accès à l'Espace Client est sécurisé par un Login et un mot de passe. Chaque Client dispose d'un «Login Principal» qui est transmis par e-mail au Client Utilisateur Principal (Direction Informatique, Responsable de Projet, etc ...). Ce Login permettra ensuite de créer autant d'Utilisateurs supplémentaires que souhaité.

1 Gestion des Utilisateurs:

A partir de l'espace client, menu de gauche, rubrique « **Administration de votre compte** »



The screenshot shows the SHELLY Espace Clients interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Informations, Club Utilisateurs, Support technique, Demande d'étude, Formations, Evolution du site Internet, and Administration de votre compte (circled in red). The main content area displays a table of users and a button to create a new login.

| Site | Login | User | Mail | |
|--------|--------|----------------|-------------------------------|-------|
| ANGERS | TESTSH | Shelly TESTEUR | service_technique@shelly.fr | Admin |
| ANGERS | CG | Christian | christian_godicheau@shelly.fr | |

Seul l'Utilisateur Principal a accès à cette rubrique qui lui permet de gérer les accès Utilisateurs.

1.1 Créer un nouvel Utilisateur

Afin de créer un nouvel Utilisateur, cliquer sur le bouton « Créer un Login », puis :



- Indiquer un Login (minimum : 6 caractères / maximum : 10 caractères)
- Le bouton « dispo ? » vous permet de vérifier si le Login que vous avez choisi est disponible ou déjà utilisé.
- Indiquer un mot de passe (minimum : 4 caractères / maximum : 10 caractères)
- Indiquer le nom de l'Utilisateur
- Indiquer l'e-mail de l'Utilisateur



1.2 Modifier / Supprimer des Utilisateurs

Le Login et le mot de passe de l'Utilisateur Principal ne peuvent être supprimés, seul son nom et son e-mail sont modifiables.

Pour modifier ou supprimer un Utilisateur, cliquer :

- * Sur l'icône :  pour le modifier
- * Sur l'icône  pour le supprimer.

2 Présentation du Support Technique SHELLY :

A partir de l'espace client, menu de gauche, rubrique « **Support technique** » Puis **Support**

Statut: Famille:

Date - Début: Fin:

| Total: | Nouveau: | Lu: | En attente d'infos: | Planifié: | Livré: | Réouvert: | Suspendu: | Clos: |
|--------|----------|-----|---------------------|-----------|--------|-----------|-----------|-------|
| 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 |

| Famille d'intervention | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|------------|
| Demands d'informations techniques: | Disfonctionnement de paramétrages: | Demande de documentations: | Non Défini |
| 5 | 0 | 1 | 0 |

| N° | Interlocuteur | Responsable | Date créa. | MAJ | Sujet | Commentaires | P. | Statut | F. |
|----------|----------------|---------------------|------------|------------|--------|-------------------------|----|--------|----|
| 20060001 | Shelly TESTEUR | Christian Godicheau | 13/09/2006 | 01/02/2007 | Essais | Surveillance production | 3 | Livré | |

Toutes les demandes d'interventions et leurs suivis se feront via le site Internet www.shellysoftware.eu

Le Support Technique est divisé en plusieurs parties accessibles via le menu en bandeau apparaissant en haut de la page.

- Nouvelle demande d'intervention
- Demandes d'intervention en cours (affichées par défaut)
- Consultation des interventions closes
- Impressions
- Export Excel
- Aide

- Vous pouvez filtrer les demandes par Statut et par Famille.

- 2 colonnes ont été ajoutées :

« P. » Priorité (plus le chiffre est grand plus la priorité est importante).

« F. » Famille (La famille est indiquée par la couleur de fond de la cellule, vous avez la correspondance dans le cadre indiquant le nombre d'intervention par famille).

- Vous pouvez maintenant clore vous-même vos demandes d'interventions.



2.1 Envoyer une demande d'intervention au Support Technique SHELLY

La demande de l'Utilisateur est enregistrée dans la base de données SHELLY et comporte un numéro unique.

Un accusé d'enregistrement (e-mail) de la demande est automatiquement adressé à son émetteur.

Le formulaire de demande de support est constitué de 2 parties :

CLIENT

| | |
|----------------|--|
| Interlocuteur: | <input type="text" value="Shelly TESTEUR"/> |
| e-mail: | <input type="text" value="service_technique@shelly.fr"/> |
| Copies à: | <input type="checkbox"/> Fleur Bussereau; <input type="checkbox"/> Shelly TESTEUR; <input type="checkbox"/> Catherine Godicheau; |

Problème

| | |
|--------------------------|----------------------|
| Sujet de l'intervention: | <input type="text"/> |
| Produits: | <input type="text"/> |

| | |
|------------|---|
| Famille: | <input type="text" value="Demandes d'informations techniques"/> |
| Priorités: | <input type="text" value="-"/> |
| Fréquence: | <input type="text" value="-"/> |

Description:

Fichier: (Le Fichier doit être inférieur à 2Mo)

- Une partie vous permettant de vous identifier en tant qu'émetteur de la demande, ainsi que de mettre en copie de votre envoi autant de destinataires que souhaité (parmi les utilisateurs référencés sur votre espace Client).

- Une partie concernant la demande d'intervention (les champs apparaissant en couleur rouge doivent être obligatoirement renseignés)

Vous pouvez également joindre à votre demande des fichiers (copie d'écran, etc...).

NB : Si la taille du ou des fichier(s) excède 2Mo, nous vous conseillons de procéder à un envoi en format .zip.

2.2 Consulter les interventions en cours

Les demandes d'intervention en cours sont classées par date de création (la plus récente apparaissant en tête de la liste).

- ☛ Pour trier les informations, il vous suffit de cliquer sur les en-têtes de colonnes (un clic pour afficher les informations par ordre croissant, un second clic pour les afficher par ordre décroissant).

☛ Les filtres

Les filtres sont mémorisés jusqu'à votre déconnexion ou la fermeture du navigateur.

- pour les filtres « Statut » et « Famille » il suffit de cliquer sur la ligne correspondante
- Pour le filtre date il suffit de renseigner soit la date de début soit la date de fin soit les deux sous la forme :

- jjmmaa
- jj/mm/aaaa
- aaaa-mm-jj

Et cliquer sur « OK »

Pour supprimer le filtre date il faut remettre à blanc les 2 champs date et cliquer sur « OK »

☛ Les infos sur les interventions

La couleur de chaque ligne correspond au statut de l'intervention

La couleur de la dernière cellule correspond à la famille de l'intervention

Pour consulter le détail de la demande d'intervention, il vous suffit de cliquer sur la ligne concernée.

| N° | Nom | Date début | Date fin | Famille | Statut |
|----------|---------------------|------------|------------|-------------|---------|
| 20060015 | Godicheau Catherine | 08/08/2006 | 08/08/2006 | ESSAIS / MV | Nouveau |
| 20060014 | Godicheau Catherine | 08/08/2006 | 08/08/2006 | | Nouveau |
| 20060013 | Godicheau Catherine | 08/08/2006 | 08/08/2006 | ZFZ | Lu |
| 20060012 | Godicheau Catherine | 08/08/2006 | 08/08/2006 | ESSE | Nouveau |

2.3 Répondre ou compléter une demande d'intervention

Pour pouvoir répondre ou compléter une demande d'intervention, il faut se rendre sur le détail d'une intervention (Intervention en cours -> sélection de l'intervention en cliquant sur la ligne concernée).

Une fois le détail de l'intervention affiché, cliquer sur le bouton « Répondre / Compléter » se trouvant dans le premier cadre.



CLIENT SHELLY - Essais

Clôturer **Répondre / Compléter**

| | | | |
|----------------|--------------------------|----------------|------------------|
| Créé par | Shelly TESTEUR | Date créa. | 13/09/2006 14:49 |
| Produits | site Internet | MAJ | 01/02/2007 17:13 |
| Livraison théo | 01/02/2007 | Livraison réel | 01/02/2007 |
| Responsable | Christian Godicheau | Priorité | 3 |
| Famille | Demande de documentation | | |
| Statut | Livré | | |
| Commentaires | Surveillance production | | |

CLIENT SHELLY - Le Jeudi 1. 2007, 14:36

Fichier: 01_2006001-1_PROTOCOL.XML

N° des interventions traitées par cette livraison: 20060002, 20070002, 20060001,

Le formulaire fonctionne de la même façon que le formulaire des nouvelles demandes d'intervention.



Guide Utilisateur de l'espace client.

2.4 Pour clôturer une intervention

Pour pouvoir répondre ou compléter une demande d'intervention, il faut se rendre sur le détail d'une intervention (Intervention en cours -> sélection de l'intervention en cliquant sur la ligne concernée).

Une fois le détail de l'intervention affiché, cliquer sur le bouton « Répondre / Compléter » se trouvant dans le premier cadre.

| CLIENT SHELLY - Essais | | | |
|------------------------|---------------------------|----------------|------------------|
| Créé par | Shelly TESTEUR | Date créa. | 13/09/2006 14:49 |
| Produits | site Internet | MAJ | 01/02/2007 17:13 |
| Livraison théo | 01/02/2007 | Livraison Réel | 01/02/2007 |
| Responsable | Christian Godicheau | Priorité | 3 |
| Famille | Demande de documentations | | |
| Statut | Ligné | | |
| Commentaires | Surveillance production | | |

Le formulaire fonctionne de la même façon que le formulaire des nouvelles demandes d'intervention. Vous devez indiquer les raisons de la clôture dans le cadre « réponse »

2.5 Consulter les interventions closes

Pour consulter le détail des interventions closes, il vous suffit de cliquer sur la ligne concernée.

Il n'est cependant pas possible de ré ouvrir une ligne en statut « clos ». Si nécessaire, une nouvelle demande de support devra être créée.

2.6 Exporter et imprimer les documents

🔗 Pour imprimer les données:

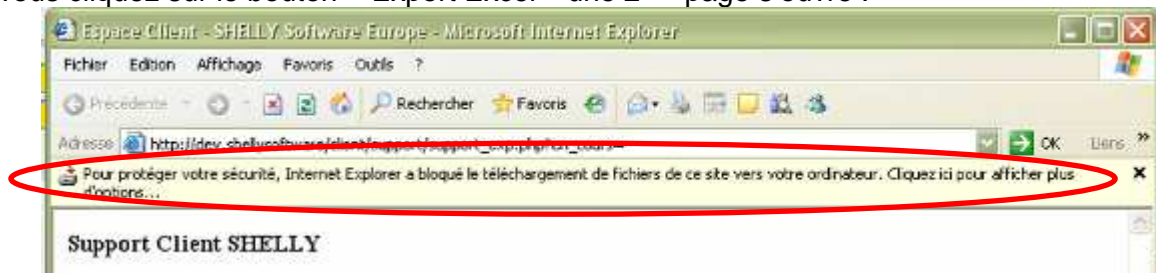
- Afficher la page à imprimer ou à exporter et cliquer sur le bouton « imprimer »



Une nouvelle page s'affiche et ouvre automatiquement la fenêtre d'impression. Cette page se ferme automatiquement.

🔗 Pour exporter des données vers un fichier Excel:

L'export ne fonctionne que sur les pages : « interventions en cours » et « interventions closes »
Lorsque vous cliquez sur le bouton « Export Excel » une 2^{ème} page s'ouvre :



Si un bandeau jaune s'affiche (cf. ci-dessus) :

Faire un clic droit sur ce bandeau puis cliquer sur télécharger



3 Evolution site Internet :

Cette rubrique, via un formulaire, vous permet de nous faire part de toutes vos remarques et commentaires sur notre site Internet.

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the SHELLY Espace Clients website. The address bar shows the URL: http://shelly1.psaiaas.domicile.fr/ident/evo_site.php. The page title is "Espace Clients". The main content area is titled "Demandes d'évolution du site web". The form contains the following fields:

- Type: Evolution du site (dropdown menu)
- Sujet: (text input field)
- Description: (large text area)
- Soumettre: (submit button)

The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- 8/08/2008
- Site: ANGERS
- CATH -> Déconnexion
- Informations
- Club Utilisateurs
 - Inscription aux club Utilisateurs de Septembre
 - Forum
 - Dates des rencontres
 - Bibliothèque
- Support technique
 - Support
 - Téléchargement
 - Guides des bonnes pratiques
 - FAQ
 - Liens Utiles
- Demande d'étude
- Formations
- Evolution du site Internet (highlighted with a red circle)