



Guide d'utilisation

SUPPORT

Version 4.5

Numéro de révision : 1

Date de publication : mars 2021

Auteur : Équipe documentation

Copyright © 2006-2021 Akuiteo S.A.S. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, serait illicite et constituerait une contrefaçon. La loi n'autorise que les copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à l'utilisation collective, d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.

L'appellation et les logos Akuiteo sont des marques déposées de la société Akuiteo S.A.S. Toute utilisation de ces marques sans autorisation de la société Akuiteo S.A.S. est interdite.

Visitez : <http://www.akuiteo.com> et <http://www.akuiteo.com/blog/>

Table des Matières

1	Préface	5
1.1	Révisions	5
1.2	Support	5
2	Ouvrir et traiter une demande	6
2.1	Comprendre le cycle de vie de la demande	6
2.2	Créer une demande	7
2.3	Intervenir sur une demande	9
2.3.1	Créer une intervention	9
2.3.2	Terminer une intervention	10
2.3.3	Suspendre une intervention	12
2.4	Fermer ou annuler une demande	12
2.5	Rechercher une demande ou intervention	13
3	Mettre en place des contrats d'engagement	14
3.1	Exemple de cas	14
3.2	Créer un contrat	15
4	Améliorer la saisie des demandes avec les questionnaires	16
4.1	Importer vos questions dans Akuiteo	16
4.2	Automatiser les questions	17
5	Alerter quand une demande change de statut	19
5.1	Définir les contacts à alerter	19
5.2	Activer les alertes	20
5.3	Définir le format des alertes qui seront envoyées par e-mail aux contacts du client	20
5.4	Définir le format des alertes qui seront envoyées par e-mail aux collaborateurs	21
6	Saisir des demandes support récurrentes de manière automatique ...	22
6.1	Créer une demande modèle	22
6.2	Paramétrer la récurrence d'une prestation de contrat client	22
6.3	Associer la demande modèle aux lignes de la prestation	23
6.4	Paramétrer le batch	23
6.5	Lancer le batch	24
7	Utiliser les chéquiers	25
7.1	Prérequis	25
7.2	Créer un chéquier	25

7.3 Utiliser un chéquier	26
8 Utiliser les messages sur demandes	27
8.1 Paramétrer la messagerie sur demande	27
8.2 Saisir un message sur le Portail Client (côté Client)	28
8.3 Répondre à un message sur le Portail Client (côté Support)	28

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 1

Publiée en mars 2021

1.2 SUPPORT

Akuiteo S.A.S. attache une grande importance à votre satisfaction.

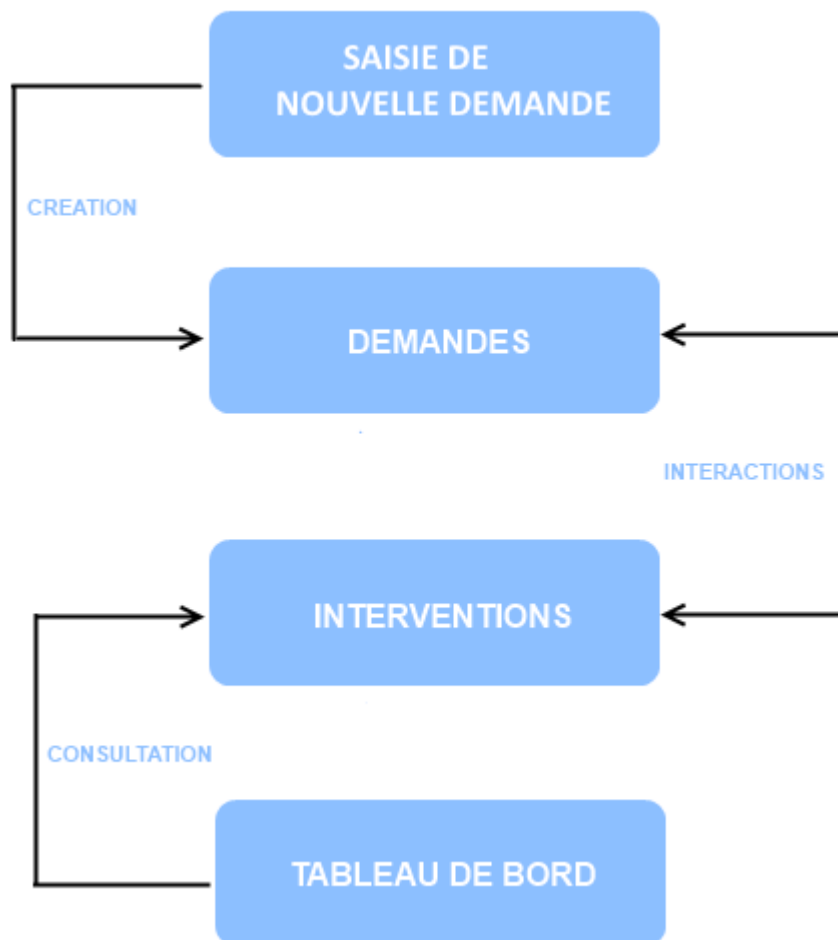
Pour nous faire part de vos retours ou contacter le support, visitez la page :

<https://www.akuiteo.fr/akuiteo.clients/>

2 Ouvrir et traiter une demande

Le module **Support** permet à l'équipe en charge de l'assistance technique de traiter rapidement une demande en prenant en compte les besoins de l'utilisateur (la saisie de nouvelle demande) pour ensuite engager une procédure de résolution (une intervention). La résolution de la demande sera effective au moment de la clôture de la demande.

Périmètre fonctionnel d'une demande



2.1 COMPRENDRE LE CYCLE DE VIE DE LA DEMANDE

La demande a un statut, un type de statut et un état.

Le **statut** de la demande est paramétrable : Ouverte, Résolue, etc. Cette information se trouve en gras au milieu de la fiche. Il change de couleur en fonction de l'évolution de la demande.

Le **type de statut** n'est pas paramétrable.

- Créées : une demande est créée mais aucune intervention n'a encore été lancée
- En cours : au moins une intervention est ouverte mais non terminée

- Suspendues : une demande est en attente
- Résolues : sens contractuel du terme. La demande est résolue.
- Clôturées Ext. / Int. : problème résolu pour le client mais pas en interne (report pas fait par exemple). Ce type de clôture correspond à une validation de la part du client.

L'**état** est optionnel et paramétrable. Ex : Réponse à envoyer, Sans-suite, etc.

2.2 CRÉER UNE DEMANDE

La création d'une demande se fait de deux manières :


- soit directement par votre client depuis l'extranet support que vous aura paramétré votre intégrateur. Une documentation en ligne y est disponible.
- soit par un collaborateur du support qui saisit la demande.

Référence

Une demande dans Akuiteo peut être liée à un contrat d'engagement. Cela vous permet de savoir combien de temps vous avez passé dessus, combien cela a coûté et donc combien cela vous a rapporté. Voir la section [Mettre en place des contrats d'engagement \(p. 14\)](#).

Exemple

Un client vous contacte par mail ou par téléphone pour une demande d'évolution ou de correction de bug. Vous pouvez saisir la demande rapidement, en temps réel, avec toutes les informations pertinentes et des champs pré-remplis. Pour cela, vous devez définir le contexte.


- 1 Allez dans **Support > Nouvelle demande** et en fonction des informations fournies par votre interlocuteur, remplissez les sections **Client**, **Contact** et **Produit** :
 - soit en renseignant les champs manuellement,
 - soit en double cliquant dans les tableaux de manière à obtenir le plus d'informations précises en automatique. Si vous activez les filtres avec le bouton , seuls les clients/sites de maintenance et les contacts du site seront proposés.

Si besoin, créez des clients/contacts/produits maintenus à la volée

Si le client ou le contact n'existe pas dans Akuiteo :

1. Créez un nouveau prospect ou contact site client en cliquant sur les icônes en haut à droite du tableau.
2. Saisissez les informations utiles à la création, comme du texte, des images ou des hyperliens.
3. Dans la zone **Produit**, sélectionnez le produit maintenu à lier à votre demande. Vous pouvez accéder à tout moment à la fiche du produit sélectionné en cliquant sur le lien **Nom d'appel**.

Si le produit maintenu n'existe pas dans Akuiteo :

1. Sélectionnez par simple clic un produit dans le tableau, puis cliquez sur .
2. Dans la fenêtre de création de produit potentiel, outre les informations pré-remplies, saisissez les informations spécifiques au nouveau produit comme :

- Nom d'appel du produit / Numéro de série / Identifiant client (optionnel).
- Les coordonnées et téléphones du site où est localisé le nouveau produit chez le client.

3. Validez.

Si besoin, liez la demande à un contrat fournisseur ou à une demande existante

Lier les produits maintenus - et donc la demande - à un ou plusieurs contrats fournisseur :

1. Sélectionnez un produit maintenu dans la section **Produit**.
2. S'il est lié à un contrat, la section **Contrat fournisseur** s'ouvre pour permettre d'en sélectionner un, qui sera celui de la demande. Si un seul contrat fournisseur est trouvé, il est automatiquement lié.
 - On peut, à tout moment, lier ou délier un contrat fournisseur en utilisant les icônes de la section.
 - Le fournisseur concerné est également affiché au-dessus du contrat, dans la partie gauche.

Lier la demande à une demande existante

1. Dans la section **Demandes du client**, la liste des demandes non clôturées sur le client sélectionné à J-8 est affichée par défaut.
2. Filtrez par demandes clôturées ou autre.
3. Si besoin, liez la demande à une autre en tant que :
 - Mère : la demande correspond à un problème qui engendre un autre problème. Vous pouvez lier la nouvelle demande comme "mère" de plusieurs demandes existantes.
 - Fille : la demande correspond à un problème causé par un autre.

Créer une demande client hors contrat ou hors périmètre

Un client appelle votre service Support concernant une demande qui n'est cependant liée à aucun contrat client (ex : contrat expiré) ou qui dépasse le périmètre de ses contrats (ex : erreur de manipulation non couverte par l'assistance).

Vous voulez néanmoins tracer cette demande et pouvoir la retrouver facilement à travers une recherche.

1. Allez dans **Support > Nouvelle demande** et sélectionnez les informations de votre client.
2. Dans la zone **Contrat/Prestation**, réalisez les actions suivantes :
 - Si la demande est hors contrat, videz le champ **Contrat**. La case **Coup pas coup** est automatiquement cochée si aucun client n'a été sélectionné OU si le client sélectionné n'a aucun contrat.
 - Si la demande est hors périmètre, videz le champ **Prestation** et cochez la case **Hors périmètre**. La case **Hors périmètre** est automatiquement cochée si le client sélectionné n'a aucun contrat OU aucune prestation OU aucun produit OU un produit qui ne fait pas partie de la prestation.
3. Créez votre demande. Les informations concernant le périmètre ou le contrat sont bien reprises dans la demande.

Vous pourrez par la suite effectuer des recherches sur ces demandes en cochant les cases **Coup par coup** ou **Hors périmètre** en critères de recherche.

2 Cliquez sur  pour créer la demande.

- 3 Dans la boîte de dialogue **Sélection du groupe de travail** qui s'affiche, indiquez le groupe de travail qui prend en charge la demande. Le responsable récupérera ainsi la demande et la distribuera à ses collaborateurs. **Cette étape est obligatoire.**
 - 4 Dans la boîte de dialogue **Réception de la demande**, indiquez le mode (Interne, Téléphone, E-mail, etc) et la date puis validez. L'aspect de l'écran change alors et permet de saisir la demande précise.
 - 5 Dans l'écran de la demande, renseignez les champs que vous souhaitez dont :
 - **Description externe** : permet de saisir la demande du client telle qu'elle a été énoncée. Vous pouvez y ajouter des images en faisant un copier coller dans la zone.
 - **Compte rendu externe** : permet de saisir les détails comme "La demande sera prise en charge dès que possible".
- Important**

Tout ce qui est en externe est visible par tous. Si vous voulez saisir des commentaires confidentiels, saisissez-les dans **Description/Compte-rendu interne**.
- **Codes : Err/Reg** : permet de saisir un code-erreur "connu" lié à un produit (ex : erreur 404).
 - **Collab. Pilote** : permet de saisir le nom du collaborateur qui a saisi la demande. Cette information n'est pas liée au groupe de travail.
 - 6 Sauvegardez. Une **intervention de saisie** est créée. A partir de maintenant, vous allez suivre le cycle de vie de la demande. Consultez la section [Comprendre le cycle de vie de la demande \(p. 6\)](#).
 - 7 Si vous voulez envoyer la demande par mail, cliquez dans **Édition > Envoyer la demande par mail/Fax**.
 - 8 Si vous voulez changer l'utilisateur ou le demandeur, passez en modification et sélectionnez les bons contacts.

Note

Pour gagner du temps de saisie, vous pouvez dupliquer une demande depuis une demande existante en cliquant sur **Édition > Dupliquer une demande** ou [Créer une demande modèle \(p. 22\)](#).

2.3 INTERVENIR SUR UNE DEMANDE

Votre demande a été créée, ce qui a généré automatiquement une intervention de saisie. Pour faire évoluer et répondre à la demande initiale, vous devez réaliser des interventions (de développement, de tests, etc), c'est-à-dire des actions qui seront tracées dans Akuiteo et ainsi valorisées.

2.3.1 Créer une intervention

Vous venez de [Créer une demande \(p. 7\)](#).

- 1 Depuis la demande, allez dans **Édition > Ajouter intervention**.

- 2 Dans la boîte de dialogue **Sélection du groupe**, sélectionnez l'équipe et les membres responsables de l'intervention.
- 3 Dans la fenêtre d'intervention qui vient d'ouvrir, renseignez le champ **Type d'intervention** et le compte rendu de l'intervention réalisée.
- 4 Sauvegardez.

Une fois votre intervention réalisée, vous devez terminer l'intervention.

2.3.2 Terminer une intervention

- 1 Depuis la fiche d'intervention, allez dans **Édition > Terminer**.
- 2 Cliquez sur **Saisir ses temps** si vous voulez indiquer le nombre d'heures ou journées passées sur l'intervention. Cette saisie "express" des temps met à jour automatiquement votre fiche des temps passés :
 - Contexte de l'intervention : permet de réajuster les prévisions concernant le travail effectué sur cette intervention.
 - Temps passés sur l'intervention : en cochant la case **Tous mes temps de la semaine**, vous pouvez visualiser l'ensemble des temps passés et obtenir une somme sur la semaine en cours ou passée (si la case **Semaine** est cochée).
 - Détail de la fiche de temps : permet de saisir ses temps sur la tâche pour le jour donné.
- 3 Validez votre saisie en cliquant sur **Quitter**.
- 4 Dans la fenêtre **Terminaison de l'intervention** :
 - soit vous fermez directement l'intervention en précisant :
 - sa date de début et de fin,
 - les actions menées (intervention, résolution, clôture),
 - son nouveau statut (ex : Traitée) et son nouvel état (A livrer),
 - les versions corrigées et à corriger.
 - soit vous en ouvrez une nouvelle en cochant **Lancer une nouvelle intervention** puis en sélectionnant les cases et le type d'intervention. Le processus de création d'intervention recommence (sélection d'un groupe de travail, etc).

Rappel : Pensez bien à rédiger dans le champ **Compte rendu externe** les actions menées au fur et à mesure des interventions.
- 5 Validez.

Note

Si la date de fin d'intervention n'est pas renseignée, alors il est possible de saisir des temps dans le futur en activant DMF 060346 AFFAIRE FICHE DE TEMPS POSSIBILITÉ DE SAISIR DES TEMPS DANS LE FUTUR

Terminer les temps du mois ou de la semaine

Vous pouvez facilement terminer vos temps sur une semaine ou sur un mois :

- 1** Activez la règle de gestion **TPS_TERMINAISON**. Renseignez l'une des valeurs suivantes dans le premier champ :

Valeur	Description
Champ vide	La terminaison se fait au mois.
SEMAINE	La terminaison se fait à la semaine et non plus au mois.
SEMAINE_MOIS	La terminaison se fait à la semaine. Cependant, pour la dernière semaine du mois, le collaborateur peut à la fois terminer ses temps de la semaine et ceux du mois. Exemple Un mois se termine le samedi 31. Si la valeur SEMAINE_MOIS est renseignée dans la règle de gestion TPS_TERMINAISON , pour cette dernière semaine le collaborateur peut : <ul style="list-style-type: none">• terminer ses temps du mois jusqu'au samedi 31 ;• terminer ses temps de la semaine, du lundi 26 au dimanche 1er.

- 2** Activez les DMF suivants en fonction de la terminaison souhaitée :

- 060353 AFFAIRE FICHE DE TEMPS TERMINER SES TEMPS À LA SEMAINE
- 060354 AFFAIRE FICHE DE TEMPS TERMINER SES TEMPS AU MOIS

Note

Pour une terminaison de type **SEMAINE_MOIS**, les deux DMF doivent être activés.

- 3** Relancez l'Application Desktop.

- 4** Allez dans **Favoris > Mes temps passés > menu Edition > Terminer les temps de la semaine** ou **Terminer les temps du mois**.

Des relances automatiques sur le Tableau de Bord Interactif sont également mises en place :

- relance dans le TBI si le mois n'est pas terminé (mois précédant la date du jour)
- relance dans le TBI si la semaine n'est pas terminée (semaine précédant la date du jour)

Modifier le contexte d'une demande après terminaison

Lorsque vous terminez une intervention, vous pouvez désormais modifier le contexte de la demande. Une fois ce contexte modifié, la dialogue de terminaison de la demande s'ouvre à nouveau.

Si vous avez programmé un questionnaire sur un compte rendu externe lors d'une terminaison d'intervention, pour répondre au questionnaire, vous devez impérativement passer en modification juste avant la terminaison.

Sans cela, si le compte rendu est déjà renseigné (ex : via un contrôle d'initialisation ou questionnaire déjà répondu), vous pourrez bien terminer l'intervention mais vous ne pourrez plus modifier les comptes rendus lors de la terminaison.

Pour rappel, vous ne pouvez pas terminer l'intervention si le compte rendu est vide et qu'il est associé à un questionnaire.

2.3.3 Suspendre une intervention

Une activité d'intervention peut être suspendue et ainsi s'adapter par rapport au décompte de temps.

Exemple

Une demande est saisie à 2 h du matin, hors de la plage horaire. Vous appelez à 9 h 42 votre client pour demander plus d'informations mais personne ne répond. Pour éviter que le compteur GTI GTR ne continue à tourner, vous devez suspendre l'intervention jusqu'à ce que quelqu'un réponde. Quand la réponse arrive, alors vous pouvez reprendre l'intervention.

La suspension peut être effectuée depuis une fiche de demande ou d'intervention.

- 1 Cliquez dans le menu **Édition > Suspendre**.
- 2 Dans la fenêtre de suspension, précisez la cause et le nouveau statut que vous souhaitez appliquer à l'intervention puis validez.

Dans l'en-tête de la fiche, le statut **SUSPENDUE** est affiché et le compte à rebours est arrêté.
- 3 Pour reprendre l'intervention, cliquez dans le menu **Édition > Reprendre**.

Note

Le temps ouvré 'perdu' par la suspension (calculé sur les plannings d'action de la demande) est pris en compte pour recalculer les échéances GTI et GTR, et s'ajoute au cumul de temps de suspension de la demande.

2.4 FERMER OU ANNULER UNE DEMANDE

On parle aussi de **clôturer** une demande.

Pour fermer une demande directement depuis une demande, elle doit être en statut **résolue**.

- 1 Cliquez dans **Édition > Clôturer la demande**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Clôture de la demande**, saisissez les informations et validez.

Pour fermer une demande depuis une intervention, la procédure est identique à celle utilisée pour [Terminer une intervention](#) (p. 10).

Pour annuler une demande :

- 1 Cliquez dans **Édition > Annuler**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Annulation de la demande**, indiquez les dates de clôture, le statut et le nouvel état de la demande puis validez.

Vous pouvez aussi dé-clôturer une demande si besoin.

- 1 Depuis la demande clôturée, allez dans **Édition > Declôture**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Declôture de la demande**, indiquez les raisons du changement et les nouveaux états/statuts puis validez.
- 3 La boîte de dialogue **Dupliquer l'intervention** apparaît dans laquelle vous devez recréer une intervention "express". L'ancienne demande ou intervention sera ainsi archivée.

2.5 RECHERCHER UNE DEMANDE OU INTERVENTION

Pour rechercher une demande

- 1 Cliquez sur **Support > Demandes et interventions**.
- 2 Dans les champs de l'onglet **Critères principaux Demande** renseignez les informations de recherche comme le numéro de demande, le client ou les informations sur le [Comprendre le cycle de vie de la demande \(p. 6\)](#). L'onglet **Critères secondaires Demande** permet d'affiner la recherche.

Pour rechercher une intervention

- 1 Cliquez sur **Support > Demandes et interventions**.
- 2 Dans les champs de l'onglet **Critères principaux Intervention**, renseignez les informations suivantes :
 - Indicateurs multiples : critères filtrant les interventions (En cours, Terminées, etc.)
 - Propriétés générales : dénominations et type de l'intervention
 - Contacts et Intervenants : personnes et groupes associés aux interventions
 - Dates et Délais : toutes les dates, les délais et échéances des interventions
 - Recherches textuelles : dans les compte-rendus et les messages d'erreur
- 3 Dans les champs de l'onglet **Critères secondaires Intervention**, renseignez les informations suivantes :
 - Contexte : contrat, prestation, produit, localisation , etc.
 - Versions et Révisions : révisions du produit corrigées ou à corriger par les interventions
 - Demandes de ressources : profil, délai, circonstances et durée souhaités
 - Temps passés : les critères de sélection des fiches de temps passés sur interventions (zone sans effet si le pilotage applicatif n'est pas actif)

3 Mettre en place des contrats d'engagement

Vous pouvez lier une demande à un contrat en précisant les GTI et les GTR. Ces garanties font partie d'un engagement de service (SLA ou Service Level Agreement), c'est-à-dire un contrat ou partie de contrat spécifiant l'ensemble des services à fournir à votre client.

Ce contrat contient des clauses pour lesquelles les délais doivent être appliqués sous risque d'une pénalité. Le délai est donc contractuellement important. Notez que les délais peuvent être liés au contrat mais aussi à une personne ou à une société.

La liaison du contrat permet en outre l'automatisation au cours de la saisie d'une demande et le déclenchement d'un compteur de couleur dans la fiche d'intervention :

- Vert : le délai est respecté, il reste plus de X heures pour agir (2H00 par défaut, voir paramétrage)
- Orange : le délai est respecté, mais il reste moins de X heures pour agir (2H00 par défaut)
- Rouge : le délai n'est plus respecté (clignote une fois arrivé à 00:00)

3.1 EXEMPLE DE CAS

Supposons qu'une GTI de 4h (demande prise en compte dans les 4h après la demande) et une GTR de 2 jours (la résolution doit être effective dans les 2 jours) ont été mises en place.

Lorsqu'un contrat est passé, vous mettez en place les éléments suivants dans Akuiteo :

- GTI et/ou GTR.
- Planning réception : période pendant laquelle la demande est reçue et évaluée. Ex: la demande doit être évaluée et saisie dans les 4h maximum à compter de la réception.
- Planning d'action : période pendant laquelle la demande est traitée. Ex : la demande doit être traitée et réalisée dans les 48h après réception de la demande saisie.

Une demande arrive à 2h du matin par e-mail. Elle arrive bien dans la boîte mail mais ne sera lue qu'à 9h du matin.

Le contrat dit qu'une demande doit être traitée dans les 4h à partir de la réception dans la plage horaire 9h-18h (**plage horaire de réception**).

La demande est évaluée et saisie à 17h et sera envoyée pour intervention le lendemain de 9h à 12h dès que la demande aura été réceptionnée.

Remarques sur 24h et 1 journée


1 journée n'est pas considérée comme 24 heures d'affilée.

- Si le contrat est en heure et qu'on souhaite ajouter une journée de travail évaluée à 24h, alors on ajoute 24h à partir de l'heure de prise en compte.
- Si le contrat est en jour et qu'on souhaite ajouter une journée de travail, alors on ajoute une journée qui doit se terminer forcément en fin de journée, c'est à dire en fin de période d'activité. (ex : 18h).

3.2 CRÉER UN CONTRAT

Lorsqu'un client souhaite souscrire un contrat de maintenance, vous devez le saisir au sein du module Support.

Prérequis : les données de GTI et GTR sont à paramétrer depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Support > Demandes et interventions > Délais contractuels**.

- 1 Cliquez sur **Support > Contrats > Contrats client** > .
- 2 Dans l'écran **Nouveau contrat**, saisissez les informations générales du contrat client. Le contrat doit être lié à une affaire.
- 3 Sous l'onglet **Maintenance et pénalités**, indiquez si le client souhaite appliquer une pénalité si les demandes ne sont pas traitées et résolues dans le temps imparti.
- 4 Sauvegardez.

Les informations concernant la GTI GTR seront à saisir dans les lignes du contrat sous l'onglet **Prestation** ou sous l'onglet **Délais et Plans**.

Mettre à jour des lignes de contrat

Vous pouvez mettre à jour en lot des lignes de contrat, et marquer comme "non facturées" plusieurs lignes de contrat en même temps.

- 1 Ouvrez un contrat support comprenant plusieurs lignes.
- 2 Sous l'onglet **Lignes**, sélectionnez les lignes et faites un clic droit.
- 3 Sélectionnez **Mettre à jour les lignes sélectionnées**.
- 4 Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, cochez la case **Non facturé** puis validez.

4 Améliorer la saisie des demandes avec les questionnaires

Les questionnaires Support permettent de simplifier les échanges entre collaborateurs "téléconseillers" et clients en proposant une série de questions à poser au client en fonction de son niveau d'expertise et de son besoin. Cette fonctionnalité, une fois paramétrée, se déclenche dès que vous créez une demande support depuis l'Application Desktop ou depuis le Portail Client.

Les questionnaires facilitent :

- la saisie automatique du descriptif externe de la demande
- la saisie des champs de la demande
- le calcul des délais de résolution de la demande
- la demande d'informations ciblées en fonction du client

Ces questions sont en réalité des affirmations affichées sous forme de pop-up dans Akuiteo. L'équipe Support doit sélectionner les affirmations au fur et à mesure de l'échange.

Exemple

Question 1 : La marque de votre ordinateur est DELL / APPLE / ACER.

Question 2 : L'année de fabrication se situe avant 2013 / en 2013 / après 2013.

Question 3 : Le système d'exploitation installé est Windows / Mac OS / Linux.

Vous pouvez ainsi ajouter une dizaine de questions de ce type pour affiner la saisie.

4.1 IMPORTER VOS QUESTIONS DANS AKUITEO

En collaboration avec un consultant Akuiteo:

- 1 Créez un fichier d'import au format texte en listant les questions que vous souhaitez poser à vos client. Pensez à établir une structure arborescente :

Exemple

Question 1 : La marque de votre ordinateur est DELL / APPLE / ACER.

Réponse 1 : DELL

En fonction de la réponse 1, la question 2 s'enclenche.

Question 2 : L'année de fabrication se situe avant 2013 / en 2013 / après 2013.

Réponse 2 : avant 2013

En fonction de la réponse 2, la question 3 s'enclenche.

Question 3 : Le système d'exploitation installé est Windows / Mac OS / Linux.

Réponse 3 : Windows 7

- 2 Une fois votre fichier prêt, allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage support > Autres paramètres > Questionnaires**.
- 3 Depuis l'écran de recherche de questionnaire, cliquez sur **Édition > Import de questionnaire**.
- 4 Cliquez sur le bouton **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
- 5 Sélectionnez le séparateur **Tabulation** et lancez l'import en cliquant sur le bouton **OK**.

4.2 AUTOMATISER LES QUESTIONS

A travers cette étape, vous allez définir les actions qui déclencheront l'ouverture du questionnaire au cours d'une demande support.

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramètre Support > Autres paramètres > Questionnaires**.
- 2 Dans l'écran **Questionnaire**, lancez une recherche.
- 3 Sélectionnez votre questionnaire dans la liste et passez en modification.
- 4 Dans la section **Questionnaire**, modifier les données si besoin et les dates de mise en route du questionnaire.
- 5 Sélectionnez la case **Pas de question complémentaire systématique** pour empêcher la saisie d'un commentaire libre dans la pop-up de sélection.
- 6 Dans la section **Objets liés**, sélectionnez des mots clés :
 - **CLIENT** : permet de rattacher un questionnaire à un client. Le questionnaire s'affiche en phase de **saisie de nouvelle demande lors de la sélection du client**.
 - **DMD_QUALIF** : permet de rattacher un questionnaire au type de produit. Le questionnaire s'affiche en phase de saisie de nouvelle demande lorsque vous **double cliquez sur la description externe d'une demande**.
 - **CALC_DELAI** : permet de rattacher un questionnaire de délai lié au client dans le cadre de la GTR GTI. Le questionnaire s'affiche en saisie de nouvelle demande **lors de l'enregistrement de la demande**. Il permet d'enclencher le système de compteur.
 - **INTERV_FIN** : permet de rattacher un questionnaire à une intervention. Le questionnaire s'affiche lorsque vous **double cliquez sur le compte rendu externe de l'intervention**. Le membre du support peut ainsi saisir un compte rendu précis au sujet de la demande.
- 7 Sélectionnez dans la colonne **Type** les clients, interventions, etc sur lesquels un questionnaire doit être lancé.
- 8 Affinez l'information précédente en sélectionnant le type d'action à associer à un questionnaire dans la colonne **Code**.
- 9 Ajoutez un nouvel objet si besoin puis sauvegardez.

Vos questionnaires sont prêts pour se déclencher au fur et à mesure de la saisie des informations support dans Akuiteo.

5 Alerter quand une demande change de statut

Une alerte peut être envoyée dans 4 cas après enregistrement d'une demande :

- **Ouvert** : premier enregistrement de la demande avec description externe.
- **Résolution** : la résolution contractuelle a été marquée sur la demande.
- **Clôture** : la demande a été clôturée côté client.
- **Changement d'état** : le statut de la demande a été modifié.


Ces alertes dépendent des contrats d'engagement et doivent être activées depuis un contrat.

5.1 DÉFINIR LES CONTACTS À ALERTER

Vous devez en premier lieu définir les contacts qui seront destinataires des alertes. Ils doivent être liés au contrat et avoir un mode de réception 'e-mail' ou 'fax' actif.


Plusieurs types de contacts sont possibles, à savoir les contacts et collaborateurs liés :

Aux produits

- 1 Allez dans **Support > Produits maintenus** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Interlocuteurs contacts** ou **Interlocuteurs collaborateurs** selon vos besoins puis passez en modification.
- 3 Cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

Aux sites du contrat

On parle aussi de site du client lié au contrat.


- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Principal**.
- 3 Cliquez sur le lien hypertexte du client pour accéder à sa fiche.
- 4 Dans la fiche du client, cliquez sur l'onglet **Sites** et double cliquez sur le site.
- 5 Depuis la fiche **Site**, allez dans **Édition > Gestion des alertes**.
- 6 Cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

Au contrat


- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Contact alertes**.

- 3 Dans la section **Détail du contact**, cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

Aux prestations du contrat

- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Prestations** >  > cliquez sur le sous-onglet **Interlocuteurs des alertes**.
- 3 Cliquez sur l'icône **Insérer un interlocuteur** puis sur la coche verte pour valider.
- 4 Sauvegardez.

Aux clients

- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Principal**.
- 3 Cliquez sur le lien hypertexte du client pour accéder à sa fiche.
- 4 Dans la fiche du client, allez dans **Édition > Gestion des alertes** et passez en modification.
- 5 Cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

5.2 ACTIVER LES ALERTES



- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche > Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Maintenance et pénalités**.
- 2 Allez dans **Édition > Gestion des alertes** pour passer en modification.
- 3 Dans la section **Gestion des alertes du contrat**, cochez les cases des destinataires selon vos besoins et sauvegardez.

Ces cases permettent d'enclencher l'alerte dans Akuiteo qui va se baser sur les contacts définis auparavant.

5.3 DÉFINIR LE FORMAT DES ALERTES QUI SERONT ENVOYÉES PAR E-MAIL AUX CONTACTS DU CLIENT

Remarque : le contact doit être lié au site principal du client.

- 1 Ouvrez la fiche d'un client lié au contrat depuis **Tiers > Client/Prospects**.
- 2 Depuis la fiche **Client**, allez dans **Édition > Gestion des alertes**. L'onglet **Alertes support** s'ajoute à la fiche client.

- 3 Passez en modification, cliquez sur  et sélectionnez le format des e-mails qui seront envoyés automatiquement.
- 4 Sélectionnez le type de la demande qui provoquera une alerte : ouvert, résolution, clôture et/ou changement d'état.
- 5 Pour chaque option, indiquez le mot clé à afficher dans l'objet de l'e-mail et le type de modèles d'e-mail de type ALERTE.
- 6 Rajoutez des détails sur le collaborateur ou contact dans la section **Détail interlocuteur** et cliquez sur  pour valider.
- 7 Cliquez sur l'onglet **Contacts** et sélectionnez votre contact.
- 8 Dans la fiche **Contacts**, cliquez sur l'onglet **Alertes support** et sélectionnez les cases adéquates.

5.4 DÉFINIR LE FORMAT DES ALERTES QUI SERONT ENVOYÉES PAR E-MAIL AUX COLLABORATEURS

- 1 Ouvrez la fiche de votre collaborateur.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Paramètres** et passez en modification.
- 3 Cochez les cases adéquates et sauvegardez.

6 Saisir des demandes support récurrentes de manière automatique

Pour éviter de ressaisir à chaque fois des demandes client identiques, vous pouvez utiliser la fonctionnalité des prestations récurrentes.

Cette fonction est utile si vous pratiquez des maintenances préventives pour lesquelles des techniciens doivent intervenir de manière régulière.

Les 5 étapes à suivre sont les suivantes :

6.1 CRÉER UNE DEMANDE MODÈLE

Vous devez créer au moins une demande modèle par prestation récurrente et par produit maintenu.

- 1 Activez le DMF 141319 SUPPORT DEMANDES DEMANDES MODELES
- 2 Allez dans **Support > Nouvelle demande** et saisissez les informations que vous souhaitez réutiliser dans vos demandes récurrentes.
- 3 Une fois les informations saisies, allez dans **Édition > Créer la demande modèle**.
- 4 Sélectionnez le groupe qui prendra en charge la demande et validez.
- 5 Indiquez le mode de réception de la demande (suite à un e-mail, suite à une demande interne, etc.).
- 6 Dans l'écran de modèle de demande, donnez un titre à ce modèle.
- 7 Saisissez toute autre information nécessaire et enregistrez.

La demande est bien créée en tant que modèle.

Note

Vous pouvez rechercher les modèles de demande depuis **Support > Demandes et interventions > Édition > Recherche de demandes > Recherche de demandes modèles**.

6.2 PARAMÉTRER LA RÉCURRENCE D'UNE PRESTATION DE CONTRAT CLIENT

- 1 Depuis l'écran de modèle de demande nouvellement créé, cliquez sur l'hyperlien **Prestation** en haut au milieu de l'écran.
- 2 Cliquez sur la prestation voulue.

- 3 Cochez la case **Récurrence** dans le tableau en bas afin d'activer l'option.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Données de récurrence** et indiquez les règles de fréquence à appliquer : le jour exact, le nombre de fois, l'heure et la date de validité et le nombre maximum de relance.
- 5 Validez avec la coche verte en haut à droite.

6.3 ASSOCIER LA DEMANDE MODÈLE AUX LIGNES DE LA PRESTATION

- 1 Depuis l'écran de modèle de demande nouvellement créé, cliquez sur l'hyperlien **Contrat** en haut au milieu de l'écran.
- 2 Sous l'onglet **Prestations**, double cliquez sur la prestation (qui doit bien être marquée comme récurrente).
- 3 Depuis l'onglet **Lignes** qui vient de s'afficher, allez dans **Édition > Modifier les lignes du contrat**.
- 4 Cliquez sur la ligne de prestation pour afficher son détail.
- 5 Dans le champ **Demande modèle** du panneau du bas, indiquez la demande modèle associée.
- 6 Sauvegardez.

6.4 PARAMÉTRER LE BATCH

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Batches > Batch création et modification**.
- 2 Sous l'onglet **Batch**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez un code et libellé pour votre batch.
- 3 Sélectionnez **Demandes Récurrentes** comme modèle de batch.
- 4 Précisez les paramètres de batch dont vous avez besoin :

Batches par défaut

BATCH_MAIL : adresse e-mail du destinataire en cas d'erreur.

DECALAGE : nombre de jours avant le début de la période à traiter. Ex : si le 24 Juin, vous saisissez 10, alors les demandes seront créées à partir du 4 Juillet.

INTERVALLE : Nombre de jours de la période à traiter. Ex : si le 24 Juin, vous saisissez 31, alors les demandes seront créées entre le 4 Juillet et le 3 Août.

Batches additionnels

BATCH_LOG_FILE = Nom du répertoire de log

BATCH_LOG_LEVEL = Niveau de log

BATCH_LOG_ID = Identifiant du fichier de log

BATCH_LOG_CONSOLE = Si true, afficher les log dans la console

BATCH_USER description = Utilisateur lançant le batch

BATCH_PWD description = Mot de passe de l'utilisateur lançant le batch

- 5 Cliquez sur l'onglet **Planification**.
- 6 Cochez **Actif** pour pouvoir préciser les paramètres du batch.
- 7 Sélectionnez **Mode Simple** pour accéder aux options situées sur la gauche ou **Mode Avancé** pour accéder aux options sur la droite.

Mode Simple

Indiquez les informations de récurrence suivantes :

- **Récurrence** : sélectionnez la période de lancement du batch : semaine, mois, année, etc. En fonction de la sélection, les cases dessous seront accessibles ou non.
- Si l'option **Une seule fois** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.
- Si l'option **Semaine** est sélectionnée, cochez les jours de la semaine et entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.
- Si l'option **Mois** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois et l'heure et minutes quand se lancera la demande.
- Si l'option **Année** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.

Mode Avancé

Précisez le moment précis du déclenchement de la demande (seconde, minute, heure, jour, etc).

- 8 Sauvegardez.

6.5 LANCER LE BATCH

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Batches > Batch (CR d'exécutions)**.
- 2 Faites un clic droit sur la ligne du batch créé et sélectionnez **Lancer le traitement**.

Lors de chaque lancement du batch, les demandes, basées sur vos critères d'intervalle et de délai, sont créées automatiquement à partir des modèles renseignés sur les prestations récurrentes.

7 Utiliser les chèquiers

Un de vos clients vous demande d'effectuer une intervention supplémentaire (formation, réparation, etc) ne rentrant pas dans le cadre d'une maintenance, avec ou sans contrat. Dans ce cas, vous pouvez lui proposer d'utiliser le système de chèque.

Un chèque comporte un nombre de chèques dans lequel 1 chèque = 1 intervention.

Ce système n'impacte pas le contrat déjà en place, il vous permet juste une plus grande souplesse afin de fournir une assistance en dehors de votre contrat de maintenance.

7.1 PRÉREQUIS

- Mettre les DMFs suivants :

1403** SUPPORT CHEQUIERS *

140301 SUPPORT CHEQUIERS INSERER

140302 SUPPORT CHEQUIERS MODIFIER

140303 SUPPORT CHEQUIERS SUPPRIMER

140304 SUPPORT CHEQUIERS RECHERCHER

140305 SUPPORT CHEQUIERS EDITIONS

- Paramétrer les unités de chèquiers (EUR ou HEURE).

7.2 CRÉER UN CHÉQUIER

1 Allez dans **Support > Contrats > Chèques clients** > .

2 Sous l'onglet **Principal**, section **Informations générales**, renseignez les informations suivantes :

- Nom d'appel du chèque. Ex : CHEQUE-2015.
- Responsable qui a créé le chèque.
- Client de l'affaire ou du contrat sur lequel est lié un chèque.
- L'affaire sur laquelle le chèque a été vendu. L'affaire portera sur les temps passés car le chèque compensera les temps.

3 Sous l'onglet **Principal**, section **Modalités**, sélectionnez :

- Décrémental si le chèque doit être décompté automatiquement au fur et à mesure (conseillé si vous planifiez la facturation du chèque sur l'année).
- Incrémental si le chèque n'est pas planifié et que vous comptez le facturer chaque fin de mois par exemple.

4 Renseignez les informations suivantes :

- Valide du : validité du chéquier (à titre informatif).
- Délai d'utilisation : en lien avec les informations ci-dessus (à titre informatif).
- Prix de vente : prix du chéquier (à titre informatif).
- Valeur unitaire : prix d'un chèque en Euros ou en Heure.
- Nombre de chèques dans un chéquier.
- Seuil de renouvellement : état spécifique (vous devez saisir un chiffre. Ex : 5 max).

5 Sous l'onglet **Facturation**, rajoutez à la main la facture que vous avez créée ou liée à l'affaire.

6 Sous l'onglet **Liens**, cliquez sur .

7 Dans la colonne **Contrat**, sélectionnez le contrat associé.

8 Dans la colonne **Qté**, indiquez le nombre de produits dans le contrat.

7.3 UTILISER UN CHÉQUIER

Les chèquiers se décomptent **depuis une demande**.

1 Ouvrez la demande et allez dans **Édition > Décompter les chèques**.

2 Dans la fenêtre qui s'ouvre, double cliquez sur l'intervention. Celle-ci doit être terminée.

3 Renseignez les informations et validez le décompte de chèque en cliquant sur les coches vertes.

4 Cliquez sur le bouton **Quitter** pour fermer la fenêtre.

Note

Vous pouvez lancer une recherche de chèquiers depuis la demande en cliquant dans **Édition > Chéquiers sur contrats**.

8 Utiliser les messages sur demandes

Akuiteo permet de dialoguer avec les clients sur leurs demandes grâce à un dispositif de messages intégré au Portail Client comme à l'Application Desktop.

Pré-requis

Les DMFs suivant doivent être appliqués aux profils utilisateurs :

147012 SUPPORT EXTRANET MESSAGES SUR DEMANDE

141341 SUPPORT DEMANDES MESSAGES SUR DEMANDES

141342 SUPPORT DEMANDES BLOQUER/DEBLOQUERMESSAGES SUR DEMANDES

8.1 PARAMÉTRER LA MESSAGERIE SUR DEMANDE

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage support > Demandes et interventions > Messages sur demande**.
- 2 Saisissez les informations correspondantes puis sauvegardez :

Section Messages sur demande

- 1 Cochez **Activer les messages sur demande** pour personnaliser l'affichage dans le Portail Client.
- 2 Sélectionnez le type d'information à afficher dans le message :
 - Rien : n'affiche pas d'information sur le créateur de la demande
 - Nom du groupe de travail de la demande : donner un nom de groupe compréhensible / visible dans le portail pour vos clients.
 - Prénom et nom de l'auteur des messages
 - Autre mention à personnaliser dans le champ de saisie.

Section Mail client

- 1 Cochez la case **Activer les alertes mails automatiques vers le client** pour définir les types de message que va recevoir le client en fonction des actions du Support.
- 2 Dans le champ **Objet**, saisissez le titre du mail qui apparaîtra dans l'objet du mail.
- 3 Dans le champ **Corps du mail**, indiquez le modèle BIRT sans l'extension .rptdesign qui servira de contenu du mail.
- 4 Cochez dans le tableau les destinataires directs (A), indirects (Cc) ou cachés (Cci) du mail.

Section Mail support

- 1 Cochez la case **Activer les alertes mails vers l'équipe support** pour définir les types de message que va recevoir le Support.
- 2 Dans le champ **Objet**, saisissez le "mot clé" afin de définir le titre du mail qui apparaîtra dans l'objet du mail.
- 3 Dans le champ **Corps du mail**, indiquez le modèle BIRT sans l'extension .rptdesign qui servira de contenu du mail.
- 4 Cochez dans le tableau les destinataires directs (A), indirects (Cc) ou cachés (Cci) du mail.

8.2 SAISIR UN MESSAGE SUR LE PORTAIL CLIENT (CÔTÉ CLIENT)

Pour envoyer un message au Support depuis une demande :

- 1 Connectez-vous au Portail Client à l'aide de vos identifiants.
- 2 Ouvrez une demande depuis **Support > Demandes**.
- 3 En bas de la demande, cliquez sur le lien **Poser une question**.
- 4 Saisissez le message (pas plus de 200 caractères) puis cliquez sur **Envoyer**. Votre message s'affiche sous la demande et devient visible à toutes les personnes ayant accès à la demande.

Une fois la demande enregistrée, vous recevez un accusé de réception dans votre boîte mail.

Vous recevrez ensuite dans votre boîte mail un message comprenant un hyperlien qui vous redirigera sur le Portail Client où vous pourrez consulter la réponse à votre message.

Important

Vous ne pouvez pas insérer d'image dans votre message. Le but de cette fonction est de saisir un texte court permettant de communiquer rapidement et efficacement avec l'interlocuteur du Support.

8.3 RÉPONDRE À UN MESSAGE SUR LE PORTAIL CLIENT (CÔTÉ SUPPORT)

Pour répondre au message d'un client sur une demande Support :

- 1 Lancez l'Application Desktop et ouvrez la demande depuis l'hyperlien contenu dans l'email.
- 2 Cliquez sur le nouvel onglet **Messages** disponible désormais dans l'écran de la demande.
- 3 Répondez directement en bas de l'écran de la demande et sauvegardez.

Votre réponse s'affiche automatiquement sur le Portail Client et le client est prévenu par une notification mail.