



Guide d'utilisation

PORTAIL CLIENT

Version 4.5

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	Présentation du Portail Client	6
3	Paramétrer le Portail Client	7
3.1	Définir un collaborateur comme contact client	7
3.2	Indiquer l'URL pour accéder rapidement au Portail Client depuis l'Application Desktop	8
4	Se connecter	9
5	Publier et gérer des documents	10
5.1	Publier des documents	10
5.1.1	Depuis l'Application Desktop	10
5.1.2	Depuis le Portail Client	11
5.2	Rechercher des documents	14
5.2.1	Depuis l'Application Desktop	14
5.2.2	Depuis le Portail Client	14
5.3	Télécharger un document	14
6	Publier et consulter un planning	15
6.1	Publier un planning	15
6.2	Consulter un planning	15
6.3	Rechercher un planning publié	16
7	Créer et consulter une demande Support	17
7.1	Créer une demande support	17
7.2	Consulter l'activité du Support	18
7.3	Rechercher une demande support	19
7.4	Clôturer une demande	20
7.5	Saisir un message sur le Portail Client (côté Client)	21
8	Publier et consulter une FAQ	22
8.1	DMF à activer	22
8.2	Publier une FAQ	22
8.2.1	Publier un nouvel article de FAQ sur le Portail Client	22
8.2.2	Publier automatiquement une FAQ depuis une demande support	23
8.2.3	Publier un article de FAQ depuis une demande marquée comme Candidate FAQ	24
8.2.4	Retirer un article de FAQ sur le Portail Client	24
8.3	Rechercher une FAQ	24

9 Consulter les factures	25
10 Consulter le rapport de chèquiers	26
11 Personnaliser l'interface du Portail Client	27
11.1 Modifier l'aspect graphique du module Support du Portail Client	27
11.2 Insérer le logo de votre société et modifier l'aspect de votre page	27

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 1

Publiée en mars 2021

- Ajout du paramétrage de la règle de gestion PWC_CLOTURE_EXT (voir [Clôturer une demande \(p. 20\)](#)).

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 Présentation du Portail Client

Les utilisateurs principaux du Portail Client sont vos clients.

Vos collaborateurs bénéficient d'un accès privilégié aux fonctions de publication depuis l'Application Desktop pour pouvoir partager des documents, des plannings, des FAQ et des réponses aux demandes support. Ils ont aussi accès à l'interface web du client afin de vérifier les données fournies au client.

Le client, ou utilisateur externe, a un accès unique à l'interface web pour pouvoir consulter planning et documents, échanger des documents mais aussi saisir des demandes support ou consulter des articles de FAQ.

Avant de lancer et utiliser le Portail Client, vous devez [Paramétrer le Portail Client](#).

Important

Le portail est compatible avec les navigateurs suivants : Chrome, Safari, Firefox et Microsoft Edge Chromium.

3 Paramétrer le Portail Client

Pour paramétrer le Portail Client, vous devez :

- 1 Ajouter un utilisateur en charge de la gestion et de la publication sur le Portail Client. Pour plus d'informations, consulter la documentation sur le module Tiers-CRM .
- 2 Lui associer les DMF suivants en fonction des modules à utiliser :
 - 21**** PORTAIL CLIENT
 - 2101** PORTAIL CLIENT DOCUMENTS
 - 210101 PORTAIL CLIENT DOCUMENTS CONSULTER
 - 210102 PORTAIL CLIENT DOCUMENTS UPLOAD
 - 210103 PORTAIL CLIENT DOCUMENTS UPLOAD DROPBOX
 - 210104 PORTAIL CLIENT DOCUMENTS UPLOAD GOOGLE DRIVE
 - 2102** PORTAIL CLIENT PLANNING
 - 210201 PORTAIL CLIENT PLANNING CONSULTER
 - 2103** PORTAIL CLIENT FAQ *
 - 210301 PORTAIL CLIENT FAQ SAISIE D'UN MESSAGE LORS D'UN VOTE INUTILE
 - 210302 PORTAIL CLIENT FAQ OBLIGER L'UTILISATEUR A VOTER
 - 1470** SUPPORT EXTRANET *
 - 147001 SUPPORT EXTRANET SAISIR POUR UN AUTRE DEMANDEUR
 - 147003 SUPPORT EXTRANET VOIR LES INTERVENTIONS DES DEMANDES
 - 147004 SUPPORT EXTRANET REOUVERTURE DEMANDE
 - 147005 SUPPORT EXTRANET MENU RAPPORT
 - 147006 SUPPORT EXTRANET ALERTE ENVIRONNEMENT
 - 147007 SUPPORT EXTRANET MODIFIER ENVIRONNEMENT
 - 147008 SUPPORT EXTRANET EXPORTER EXCEL DES TABLEAUX DE BORD
 - 147009 SUPPORT EXTRANET INSERER DEMANDE
 - 147011 SUPPORT EXTRANET REPRISE DE LA DEMANDE
 - 190403 PORTAIL PLANNING SUPPRESSION
- 3 Associer ce profil utilisateur à un utilisateur externe (en général votre contact client). Pour plus d'informations, consulter la documentation sur le module Tiers - CRM .

Se connecter à la place du client

Vos collaborateurs peuvent également être définis comme contact d'un ou plusieurs clients. Associés à un compte utilisateur et au profil adéquat, ces collaborateurs peuvent ainsi se connecter "à la place du client" et ainsi vérifier les informations publiées. Pour cela, vous devez :

3.1 DÉFINIR UN COLLABORATEUR COMME CONTACT CLIENT

- 1 Allez dans **Tiers > Collaborateur** > lancez une recherche de collaborateur.

2 Depuis la fiche collaborateur > cliquez sur **Édition** > **Créer comme contact(s) client**.

3 Dans la fenêtre **Choix du client et du site**, indiquez le client et le site puis cliquez sur **Valider**.

Le collaborateur, devenu contact, est maintenant associé à un client. Tous deux peuvent ainsi interagir à travers le Portail Client.

3.2 INDIQUER L'URL POUR ACCÉDER RAPIDEMENT AU PORTAIL CLIENT DEPUIS L'APPLICATION DESKTOP

1 Allez dans **Outils** > **Paramétrage** > **Portail Client** > **Général**.

2 Saisissez l'adresse pour accéder au Portail Client.

Vous pourrez utiliser ce lien depuis l'écran d'accueil Akuteo via un widget ou encore depuis la fiche d'un contact.

4 Se connecter

Pour se connecter au Portail Client :

- 1 Dans un navigateur web, entrez l'adresse du Portail Client (ex : <http://nomdomaine/nomserveur/>)
- 2 Entrez votre identifiant et mot de passe dans l'espace correspondant puis cliquez sur **Connexion**.
 - Pour votre client, le Portail Client s'affiche directement.
 - Si, en tant que collaborateur, vous n'êtes associé qu'à un seul client, le Portail Client s'affiche directement.
 - Si, en tant que collaborateur, vous êtes associé à plusieurs clients, une liste déroulante s'affiche pour vous permettre de sélectionner le client avec qui partager documents et plannings. Une fois connecté, vous pouvez à tout moment changer de client via **Mot de passe/Déconnexion > Changer de client**.

Vous remarquez que l'interface du Portail Client dispose de plusieurs zones d'informations graphiques.

Ces zones sont cliquables et fonctionnent comme des raccourcis qui permettent de filtrer et rechercher des documents ou planning, consulter l'évolution des publications ou encore déposer des documents.

Astuce

Vous pouvez cloisonner la publication des documents et du planning par client mais également par affaire. Pour cela, vous devez paramétrer le cloisonnement par affaire du Portail Client depuis **Outils > Paramétrage > Portail Client > Général**.

Changer un mot de passe

- 1 En haut à droite de l'écran, cliquez sur votre nom puis sur **Mot de passe**.
- 2 Dans la page de changement de mot de passe, modifiez vos informations et validez.

À la prochaine connexion, vous devrez saisir votre nouveau mot de passe.

5 Publier et gérer des documents

Akuiteo vous permet de publier et retirer à tout moment des documents.

La publication et la gestion des documents se fait au niveau de l'Application Desktop Akuiteo.

Vous pouvez aussi publier directement depuis le Portail Client.

5.1 PUBLIER DES DOCUMENTS

Rappel : Pensez bien à associer à vos clients les DMFs liés aux documents. Voir la section [Paramétrer le Portail Client](#).

5.1.1 Depuis l'Application Desktop

Lorsque vous créez ou ajoutez un document depuis l'Application Desktop, vous pouvez le publier, le classer ou le retirer du Portail Client.

Depuis une fiche Document

- 1 Ouvrez une fiche document et passez en mode **Modification**.
- 2 [Optionnel] Dans la section **Publication**, indiquez la période pendant laquelle le document sera accessible depuis le Portail Client. Si vous ne définissez pas de dates, le document sera visible tant que vous ne l'aurez pas retiré du Portail Client.
- 3 [Optionnel] Entrez le nom de la catégorie et, si besoin, de la sous-catégorie dans le champ **Classer dans**.
- 4 Dans la section **Tiers lié**, associez le ou les client(s) qui aura accès au document depuis le Portail Client.
- 5 Sauvegardez puis sélectionnez le menu **Édition > Publier le document**.

Depuis l'onglet Document lié

- 1 Ouvrez une liste de documents depuis l'onglet **Documents liés** d'une fiche client, fiche affaire, etc.
- 2 Faites un clic droit sur un ou plusieurs document(s) de la liste du tableau et sélectionnez **Publier / Retirer**.

Depuis un résultat de recherche

- 1 Lancez une recherche de documents.
- 2 Faites un clic droit sur un ou plusieurs document(s) de la liste et sélectionnez **Publier / Retirer**.

Classer un document dans une catégorie

- 1 Ouvrez une liste de documents :
 - Soit depuis l'onglet **Documents liés** d'une fiche client ou une fiche affaire,
 - Soit depuis un résultat de recherche de documents.
- 2 Faites un clic droit sur le document de la liste puis sélectionnez **Classer dans**.
- 3 Dans la fenêtre **Classer les documents**, entrez le nom de la catégorie et sous-catégorie, puis cliquez **OK**. La mise à jour se fait automatiquement dans le Portail Client. Si vous recréez des catégories et sous-catégories, le contenu des doublons sera automatiquement écrasé.

Important

Les champs de la boîte de dialogue **Classer les documents** sont sensibles à la casse. Utilisez les majuscules et minuscules de manière cohérente.

Retirer un document

- 1 Ouvrez une liste de documents :
 - Soit depuis l'onglet **Documents liés** d'une fiche client ou une fiche affaire,
 - Soit depuis un résultat de recherche de documents,
 - Soit depuis une fiche Documents.
- 2 Faites un clic droit sur le document de la liste et sélectionnez **Publier / Retirer**.

Supprimer un document

Pour supprimer un document que vous avez publié sur le Portail Client, cliquez sur la croix rouge dans la colonne **Action**.

Lorsque vous supprimez un document depuis le Portail Client, il est automatiquement supprimé de l'Application DesktopAkuiteo. Vous ne pouvez supprimer que les documents que vous avez vous-même publiés


5.1.2 Depuis le Portail Client

L'écran de gestion des documents est accessible depuis le menu **Documents**.


Rappels

- Il est conseillé de restreindre la taille autorisée d'un document ou d'autoriser seulement certaines extensions de fichiers. Pour cela, vous devez éditer les paramètres Tomcat suivants **t9gest.uploadmaxsize**, **t9gest.allowext** et **t9gest.disallowext** dans les fichiers de configuration. Pour plus d'informations, référez-vous à la documentation sur les paramètres Tomcat.
- Par défaut, un document est publié sans date de fin.
- Un document ajouté via le Portail Client figure au même endroit dans l'Application DesktopAkuiteo.


Pour ajouter un fichier depuis un ordinateur :

- 1 Sélectionnez votre fichier en suivant la méthode que vous préférez :
 1. Glissez-déposez votre document sur la zone **Déposer un document**.
 2. Cliquez sur la zone **Déposer un document** et sélectionnez le fichier.
 3. Au dessus de la zone **Déposer un document**, cliquez sur  > **Fichier** puis sélectionnez votre fichier.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Nouveau document**, entrez un titre et sélectionnez la catégorie et sous-catégorie existante.
- 3 Validez en cliquant sur **Sauvegarder**.

Pour ajouter une adresse web :

- 1 Cliquez sur  puis sur **Adresse web**.
- 2 Dans l'écran **Nouveau document**, entrez l'adresse web du site Internet et sélectionnez la catégorie et sous-catégorie.
- 3 Validez en cliquant sur **Sauvegarder**.

Pour ajouter un fichier depuis une Dropbox :

- 1 Cliquez sur  puis sur **Dropbox**.
- 2 Depuis la page Dropbox, connectez-vous à votre compte et sélectionnez votre fichier. Pensez à autoriser le partage de votre document.
- 3 Dans l'écran **Nouveau document**, entrez un titre et sélectionnez la catégorie et éventuellement la sous-catégorie existante. L'URL du document est partagée.

Pour ajouter un fichier depuis Google Drive :

1ère étape : configurer Google Drive

Pour des raisons de compatibilité, vous devez associer Akuiteo à Google Drive.


- 1 Depuis votre navigateur web, allez sur <https://console.developers.google.com/project> et connectez-vous avec votre compte **Google**.
- 2 Cliquez sur **Create project** et entrez le nom du projet (ex : **Portail Client**) mais ne changez rien dans le champ **Project ID**.
- 3 Acceptez les conditions et validez. Vous pouvez voir la création de votre projet en bas à droite de l'écran.
- 4 Cliquez sur **Projects** puis sur le nom de votre projet.
- 5 Depuis le menu à gauche, sélectionnez **APIS & auth > APIS**.
- 6 Recherchez **Google Picker API** dans la liste et cliquez sur le bouton **OFF**.

- 7 Acceptez les conditions. Le bouton **OFF** devient un bouton vert **ON**.
- 8 Depuis le menu à gauche, cliquez sur **Credentials > Create new Client id**.
- 9 Dans l'écran **Create Client ID**, laissez **Web application** sélectionné :
 - Dans la zone **Authorized JavaScript origins**, entrez l'url du serveur web, par exemple : `http://localhost:8380/`
 - Dans la zone **Authorized redirect URI**, saisissez par exemple : `http://localhost:8380/oauth2callback`
- 10 Cliquez sur le bouton **Create Client ID**. Vous obtenez des informations dont vous vous resservirez plus tard.
- 11 Cliquez sur **Create new key > Browser key > Create** (ne saisissez rien dans l'écran). Vous obtenez des informations dont vous vous resservirez plus tard.

2ème étape : paramétrer l'Application DesktopAkuiteo




- 1 Dans l'Application DesktopAkuiteo, allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Paramètres spécifiques > Pilotes applicatifs**.
- 2 Dans le résultat de recherche, créez le pilote **GOOGLE_DRIVE**.
- 3 Dans la zone **Liste des paramètres associés**, saisissez les informations que vous avez gardées et sauvegardez :
 - Dans la colonne Info 1 : entrez le code du Client ID (de la zone Client ID for web application) sur la console.
 - Dans la colonne Info 2 : entrez le code de l'API key (de la zone Key for browser applications).
- 4 Sauvegardez et redémarrez le serveur web pour prendre en compte les changements.

3ème étape : ajouter le fichier depuis le Portail Client

- 1 Cliquez sur  puis sur **Google Drive**.
- 2 Depuis la page Google Drive, connectez-vous à votre compte et sélectionnez votre fichier. Pensez à autoriser le partage de votre document.
- 3 Dans l'écran **Nouveau document**, entrez un titre et sélectionnez la catégorie et sous-catégorie. L'URL du document est partagée.

Gérer l'affichage de la liste

En bas de page, les icônes suivantes sont disponibles :

- L'icône  permet d'exporter au format Excel la liste. Un fichier est automatiquement téléchargé sur votre ordinateur.
- L'icône  ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez configurer les colonnes affichées à l'écran.
- L'icône  permet de rafraîchir la liste.

5.2 RECHERCHER DES DOCUMENTS

Vous pouvez rechercher depuis l'Application Desktop les documents déjà publiés ou chercher directement des documents depuis le Portail Client.

5.2.1 Depuis l'Application Desktop

Les collaborateurs ont accès aux documents du Portail Client en fonction de leurs droits.

- 1 Allez dans **Outils > Documents**.
- 2 Lancez la recherche en fonction des tiers, date de publication, mot-clef, propriétaire...

Les documents publiés sont visibles dans le résultat de recherche grâce à l'icône .


5.2.2 Depuis le Portail Client

Pour retrouver rapidement un document depuis le Portail Client, vous pouvez :

- saisir du texte dans la zone de recherche située en haut à droite : la recherche se fait sur le texte visible à l'écran (nom du document, du fichier, de la personne qui a publié, etc) et non sur le contenu du document.
- filtrer des documents : dans la partie gauche de l'écran, des champs de filtre sont disponibles. Vous pouvez filtrer par documents lus / non lus, catégories, sous-catégorie, contacts qui ont publié ou périodes de publication.
- faire défiler le tableau en cliquant sur les flèches de défilement en bas de la page.

5.3 TÉLÉCHARGER UN DOCUMENT

Pour télécharger un document depuis le Portail Client, publié par vous-même ou par un autre contact :

- Cliquez sur le titre du document ou sur le nom du fichier dans le tableau.
- Ou cliquez sur .

Le fichier est téléchargé sur votre disque dur et l'action est automatiquement enregistrée dans l'historique de la fiche document consultable depuis l'Application DesktopAkuiteo.

6 Publier et consulter un planning

6.1 PUBLIER UN PLANNING

Vous pouvez publier vos plannings (affaire, collaborateur, etc.) sur le Portail Client en masse ou unitairement au client principal de l'affaire.

Rappel : cette action doit être réalisée depuis l'Application DesktopAkuiteo.

Publier un planning depuis une vue graphique

- 1 Ouvrez une vue graphique d'un planning de votre choix (par exemple depuis **Favoris > Mon planning graphique**).
- 2 Faites un clic droit sur une affectation et sélectionnez **Publier/Retirer**.

Publier plusieurs plannings en masse depuis une vue graphique

- 1 Ouvrez une vue graphique d'un planning de votre choix.
- 2 Sélectionnez les affectations que vous souhaitez publier en faisant glisser la souris autour.
- 3 Faites un clic droit dans le planning, en dehors des affectations, et sélectionnez **Publier/Retirer**.

Publier depuis une liste de recherche de planning

- 1 Allez dans **Tableaux de bord > Main d'œuvre > Plannings** et lancez une recherche.
- 2 Faites un clic droit dans le planning et sélectionnez **Publier/Retirer**.

Retirer un planning

Si vous ne souhaitez plus rendre visible un planning :

- 1 Ouvrez le planning de votre choix dans l'Application DesktopAkuiteo.
- 2 Faites un clic droit dans le planning et sélectionnez **Publier/Retirer**.

Notez que le planning est seulement dé-publié et non retiré définitivement d'Akuiteo.

6.2 CONSULTER UN PLANNING

Rappel : cette action doit être réalisée depuis le Portail Client.

Cliquez sur le menu **Planning**.

Consulter le planning

Au dessus du planning, plusieurs liens cliquables sont accessibles :

- Aujourd'hui/Mois/Semaine/Jour/Liste : affichent le planning pour une période donnée,
- Flèches : affichent la semaine précédente ou suivante à celle déjà présente à l'écran,
- Éléments graphiques : affichent le planning en fonction de l'élément indiqué.

Sur la droite dans la zone **Événement**, vous pouvez consulter le détail d'une affectation du planning.

Rechercher dans le planning

Pour retrouver rapidement un élément de planning, vous pouvez saisir du texte dans la zone de recherche.

La recherche se fait sur le texte visible à l'écran.

Filtrer l'affichage du planning

À travers les éléments sur la gauche, vous pouvez filtrer par projets, tâches, contributeurs, lieux ou période.

6.3 RECHERCHER UN PLANNING PUBLIÉ

Le module Tableaux de bord de l'Application Desktop permet de retrouver et d'accéder aux planning partagés.

Rappel : cette action doit être réalisée depuis l'Application DesktopAkuiteo.

1 Allez dans **Tableaux de bord > Main d'œuvre > Plannings**.

2 Dans l'écran de recherche, sélectionnez **Oui** dans la section **Publication** puis lancez la recherche.

La fenêtre de recherche s'affiche. L'icône  dans la colonne **Publié le** indique les plannings publiés sur le Portail Client.

Pour consulter les informations sur la publication des affectations depuis une vue graphique du planning :

1 Sélectionnez une affectation.

2 Dans l'inspecteur situé sur la gauche, sous l'onglet **Affectation**, faites défiler la barre jusqu'au niveau de la section **Publication**.

7 Créer et consulter une demande Support

7.1 CRÉER UNE DEMANDE SUPPORT

Un client peut saisir une demande support en ligne. L'écran de gestion du support est accessible depuis le menu **Support**.

Depuis l'Application DesktopAkuiteo

Lorsqu'une demande support est créée depuis l'Application DesktopAkuiteo, vous pouvez indiquer si cette demande peut être diffusée sur le Portail Client.

Avant de publier, vous devez définir les utilisateurs qui seront autorisés à consulter les demandes.

- 1 Ouvrez une demande support existante ou créez-en une depuis le menu **Support** comme décrit dans la documentation du Module Support.
- 2 Depuis la demande support que vous souhaitez mettre en ligne, cochez la case **Diffusable** et enregistrez.

La demande peut être consultée depuis le Portail Client.

Depuis le Portail Client

Rappel : Les champs marqués * sont obligatoires.

- 1 Cliquez sur **Création**.
- 2 Dans la zone **Contrat** :
 1. Cochez la case **Non-diffusable** si la demande ne doit pas être rendue publique.
 2. Sélectionnez la **prestation** couvrant la demande; le **produit** concerné; le **site** lié au contrat; la **version** et la **révision**.
- 3 Dans la zone **Contexte** :
 1. Sélectionnez la **nature** de la demande (évolution, correction, etc.) et le niveau de **gravité** de la demande (bloquant, majeur, mineur).
 2. Saisissez les **références** de la demande et la date à laquelle vous souhaitez que la réponse à la demande soit livrée.
 3. Sélectionnez le contrat lié à la demande. Si le contrat ne propose qu'une seule prestation et ne couvre qu'un seul produit, l'application déterminera automatiquement les champs **Prestation** et **Produit**.
- 4 Dans la zone **Descriptif** :

1. Donnez un **titre** à la demande et indiquez si un **code erreur** connu est lié à la demande. Ex : Erreur 404.
2. Décrivez précisément la demande. Il est conseillé d'éviter les termes ambigus et de donner des procédures claires pour que l'erreur puisse être reproduite.
3. Ajoutez une image (en copiant collant une image ou en allant la chercher sur votre poste) et personnalisez votre texte si besoin en utilisant la barre d'éléments de texte.

5 Dans la zone **Contacts** :

1. Cochez la case **Filtrer par site** si vous voulez obtenir uniquement la liste des contacts liés au site indiqué dans la zone **Contrat**.
2. Sélectionnez le créateur de la demande dans le champ **Demandeur** ainsi que l'**utilisateur** concerné s'il est différent du demandeur.
3. Précisez les coordonnées du contact.

6 Dans la zone **Documents associés**, cliquez ou déposez des documents liés à la demande (capture d'écran, fichier annexe, logs,...). Pour supprimer un document, cliquez sur l'icône **Poubelle**.

7 Cliquez sur le bouton **Créer**. La demande est créée et obtient un numéro automatiquement. Vous pouvez la modifier à tout moment.

Note

Au fur et à mesure de vos sélections, la liste des **FAQ relatives** se met à jour. Nous vous conseillons de la consulter, cela permet d'éviter de saisir des demandes redondantes si vous voyez qu'un article de FAQ répond déjà à votre demande.

7.2 CONSULTER L'ACTIVITÉ DU SUPPORT

Consulter une demande Support

- 1 Depuis une liste de demandes, cliquez sur le numéro de la demande que vous voulez consulter. Le détail de la demande s'ouvre dans un nouvel onglet portant le numéro de la demande.
- 1 Pensez à utiliser les filtres disponibles dans la partie gauche de l'interface : statut, nature, demandeur, contrat, prestation, etc.
- 2 Cliquez sur une des icônes situées en haut à droite de la page. Vous pouvez :
 - clôturer une demande,
 - dupliquer une demande,
 - ré-ouvrir une demande résolue,
 - imprimer une demande.
- 3 Dans la zone **Documents associés**, cliquez ou déposez des documents liés à la demande (capture d'écran, fichier annexe, logs,...). Pour supprimer un document, cliquez sur l'icône **Poubelle**.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour prendre en compte les modifications.

Note

Vous pouvez trier l'affichage par colonne en cliquant dessus.

Imprimer des rapports d'analyse




Si vous souhaitez imprimer des éditions de synthèse liées à votre activité de support :

- 1 Cliquez sur l'onglet **Rapports**.
- 2 Cliquez sur le modèle d'édition souhaité dans la liste. Ces modèles sont les mêmes que ceux disponibles depuis le module Support de l'Application DesktopAkuiteo.
- 3 Dans la fenêtre **Paramètres d'édition**, indiquez les informations que vous souhaitez afficher dans les graphiques comme les dates ou la version concernée puis validez votre choix.

Le document s'ouvre automatiquement.

Gérer l'affichage de la liste

En bas de page, les icônes suivantes sont disponibles :

- L'icône  permet d'exporter au format Excel la liste. Un fichier est automatiquement téléchargé sur votre ordinateur.
- L'icône  ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez configurer les colonnes affichées à l'écran.
- L'icône  permet de rafraîchir la liste.

7.3 RECHERCHER UNE DEMANDE SUPPORT

Vous pouvez chercher une demande depuis trois écrans différents selon l'état des demandes :

- En cours : permet de chercher parmi les demandes reçues ou en cours de résolution.
- Résolues : permet de chercher parmi les demandes terminées.
- Recherche : permet de chercher parmi toutes les demandes saisies.

En cours et/ou Résolues

- 1 Cliquez sur **En cours** ou **Résolues**.
- 2 Si vous connaissez le numéro de la demande, saisissez le numéro de la demande à consulter dans le champ **Demande** et cliquez sur **OK**.
- 3 Si vous voulez chercher par **site** ou **produit**, sélectionnez ces informations dans les champs déroulants et cliquez sur **Filtrer**.
- 4 La liste des demandes s'affiche.

Recherche

- 1 Cliquez sur **Recherche**.
- 2 Renseignez les champs pour effectuer la recherche : numéro de la demande, produit, version, etc.

3 Indiquez, dans le cadre d'un contrat, les dates de GTR et GTI et validez.

4 La liste des demandes s'affiche.

7.4 CLÔTURER UNE DEMANDE

Vous pouvez clôturer une demande que vous avez faite à tout moment.

Pour cela :

- 1** Ouvrez la demande dont vous êtes l'auteur et cliquez sur le bouton **Clôturer**.
- 2** Cliquez sur **OK**. La demande est clôturée.
- 3** Saisissez un commentaire si vous le souhaitez. Le texte saisi sera ajouté au compte-rendu externe de la dernière intervention non terminée de la demande.

La règle de gestion PWC_CLOTURE_EXT permet de paramétrer la saisie et l'affichage d'une note de satisfaction et d'un commentaire lors de la clôture d'une demande depuis le Portail Client. Activez cette règle et paramétrez les informations suivantes :

Champ	Description
Si OUI, alors le commentaire de clôture est obligatoire	Lorsque l'option Oui est cochée, la saisie du commentaire de clôture est obligatoire. Lorsque l'option Non est cochée, la saisie du commentaire de clôture est optionnelle.
Saisie de la note de satisfaction	Renseignez : <ul style="list-style-type: none">• 0 pour ne pas afficher la note de satisfaction ;• 1 pour afficher la note de satisfaction mais rendre sa saisie optionnelle au moment de la clôture ;• 2 pour afficher la note de satisfaction et rendre sa saisie obligatoire au moment de la clôture.
Libellé affiché au-dessus de la notation	Renseignez le libellé à afficher au-dessus de la note de satisfaction.
Nombre d'étoiles ...	Renseignez le nombre d'étoiles (de 1 à 5 étoiles) en dessous duquel la saisie du commentaire de clôture devient obligatoire. <div>Exemple Si vous renseignez 3, la saisie du commentaire de clôture sera obligatoire si votre client attribue une note de 1 ou 2 étoiles.</div>
Note par défaut à l'ouverture	Renseignez le nombre d'étoiles (de 1 à 5 étoiles) attribué par défaut lors de la clôture d'une demande. <div>Exemple Si vous renseignez 5, lorsqu'un client clôture une demande la note de satisfaction par défaut sera de 5 étoiles. Le client peut conserver cette note par défaut ou bien la modifier avant de clôturer la demande.</div>

7.5 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 Publier et consulter une FAQ

Lorsque vous créez ou ajoutez un article de FAQ depuis l'Application DesktopAkuiteo, vous pouvez le publier sur le Portail Client mais aussi le classer ou le retirer.

Vous devez avant toutes choses activer une série de DMFs.

8.1 DMF À ACTIVER

1607** SERVICES FAQ *

160701 SERVICES FAQ INSERER

160702 SERVICES FAQ MODIFIER

160703 SERVICES FAQ SUPPRIMER

160704 SERVICES FAQ RECHERCHER

160705 SERVICES FAQ PUBLIER

160706 SERVICES FAQ VOTER

160707 SERVICES FAQ RAZ_VOTES

160708 SERVICES FAQ CANDIDATER

160709 SERVICES FAQ NOUVEAUTE

20**** FAQ * *

2001** FAQ FAQ *

200101 FAQ FAQ AFFICHER BOUTON VOTE

200102 FAQ FAQ AFFICHER RESULTAT VOTE

2103** PORTAIL CLIENT FAQ *

210301 PORTAIL CLIENT FAQ SAISIE D'UN MESSAGE LORS D'UN VOTE INUTILE

210302 PORTAIL CLIENT FAQ OBLIGER L'UTILISATEUR A VOTER

8.2 PUBLIER UNE FAQ

8.2.1 Publier un nouvel article de FAQ sur le Portail Client

1 Depuis l'Application DesktopAkuiteo, allez dans **Gestion > Faq >** .

2 Indiquez les informations concernant l'article à publier :

- Titre et thème abordé. Les thèmes doivent avoir été paramétrés au préalable dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Transverse > Thème des FAQs**.
- Produit et demande support associés à l'article. Un lien hypertexte vous permet à tout moment d'accéder directement à la fiche produit ou support liée.

Ces informations classent automatiquement les articles. Cela permettra à l'utilisateur de filtrer sa recherche de FAQ depuis le Portail Client.

- 3 Indiquez la date limite de publication de l'article. Une fois la date passée, l'article sera archivé et ne sera plus affiché dans le Portail Client.
- 4 Saisissez les questions/réponses dans les zones correspondantes. Vous pouvez aussi saisir un **contexte** (optionnel et non diffusable).
- 5 Sauvegardez.
- 6 Ajoutez, si besoin, un document pour illustrer vos propos en déposant votre document sur la fiche de la FAQ.
- 7 Depuis cet onglet, allez dans **Édition > Publication de la FAQ**. L'article est dorénavant accessible depuis le Portail Client.

Note

Les champs **FAQ utile / inutile** et **Visites**, ainsi que l'onglet **Messages** sont affichés à titre informatif. Ils permettent de connaître l'état des votes de l'article, le nombre de consultation de la page et de visualiser les commentaires qui ont été donnés depuis le Portail Client. Vous pouvez remettre à zéro le nombre de visites à tout moment depuis le menu **Édition > Remise à zéro du compteur de visite**.

8.2.2 Publier automatiquement une FAQ depuis une demande support

Afin de documenter une demande dans un article de FAQ, suivez les étapes suivantes :

- 1 Ouvrez une demande support existante ou créez-en une depuis le menu **Support**.
- 2 Passez-la en modification et allez dans **Édition > Créer une FAQ**. L'écran des FAQ s'ouvre dans lequel la demande saisie et sa réponse sont reprises.
- 3 Allez dans **Édition > Publication de la FAQ**. L'article est dorénavant accessible depuis le Portail Client.

Depuis le menu **Édition** d'une demande, vous pouvez aussi sélectionner :

- **Voter** : incrémente le nombre de votes. Le vote multiple n'est pas autorisé : un utilisateur ne peut voter au maximum qu'une fois pour une FAQ.
- **RAZ votes** : remet à zéro le nombre de votes.
- **Candidater FAQ** : indique que cette demande support peut faire partie d'un article de FAQ. Elle devra ensuite être validée par la personne en charge de la publication.
- **Liste des FAQ associées** : permet d'accéder à la recherche des FAQs avec le critère "demande" pré-remplie.

8.2.3 Publier un article de FAQ depuis une demande marquée comme Candidate FAQ

Afin de documenter une demande en article de FAQ, vous pouvez aussi utiliser la fonction de **Candidate FAQ**. Cette fonction permet la mise à disposition automatique de la liste de FAQs à rédiger. Pour cela :

- 1 En tant que **créateur de demandes**, ouvrez les demandes à documenter en FAQ et sélectionnez l'option **Candidate FAQ** depuis **Edition > Candidater FAQ**.
- 2 En tant que **rédacteur d'articles de FAQ**, ouvrez l'écran de recherche de demandes et sélectionnez le critère **Candidate FAQ** sous l'onglet **Critères Secondaires Demandes**, puis lancez la recherche.
- 3 Depuis le résultat de recherche de demandes **FAQs candidates**, ouvrez en une et répétez la procédure décrite dans la section [Publier automatiquement une FAQ depuis une demande support](#).

8.2.4 Retirer un article de FAQ sur le Portail Client

- 1 Allez dans **Gestion > Faq** et lancez une recherche.
- 2 Cliquez sur l'article à retirer puis allez dans **Édition > Dépublier la FAQ**. L'article ne sera plus visible depuis le Portail Client.

8.3 RECHERCHER UNE FAQ

- 1 Depuis le Portail Client, cliquez sur le menu **FAQ**.
- 2 Dans la section **Recherche d'une FAQ**, sélectionnez le filtre adéquat si vous souhaitez afficher les questions / réponses liées :
 - Au produit,
 - Au thème : thématique comme par exemple un module ou un domaine en particulier,
 - A une version spécifique,
 - A des révisions du produit en particulier.
- 3 Entrez du texte dans la zone de recherche si besoin et validez en cliquant **OK**.
- 4 Dans le résultat de recherche, cliquez sur l'article qui vous intéresse. Le contenu de l'article s'affiche au centre de la page.
- 5 Vous pouvez aussi directement consulter les articles proposés sur la droite de l'écran en cliquant dessus.
- 6 Vous pouvez également :
 - Voter pour l'article consulté,
 - Imprimer l'article affiché,
 - Télécharger les documents liés à l'article de FAQ.

9 Consulter les factures

En tant que contact d'un client, vous pouvez rechercher et consulter la liste des factures de votre client.

Important

Vous devez au préalable activer le DMF 020504 VENTES FACTURE RECHERCHER.

L'écran de visualisation des factures est accessible depuis le menu **Factures**.

Imprimer une facture




Pour imprimer une facture, cliquez sur la ligne de la facture ou directement sur l'icône d'impression.

Rechercher une facture

Pour retrouver rapidement une facture, saisissez son numéro dans la zone de recherche et cliquez sur **OK**.

Gérer l'affichage de la liste

En bas de page, les icônes suivantes sont disponibles :

- L'icône  permet d'exporter au format Excel la liste. Un fichier est automatiquement téléchargé sur votre ordinateur.
- L'icône  ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez configurer les colonnes affichées à l'écran.
- L'icône  permet de rafraîchir la liste.

10 Consulter le rapport de chèquiers

Pour un suivi de chèquiers depuis le Portail Client, vous pouvez les consulter directement depuis l'écran dédié.

Pour cela, cliquez sur le bouton **Support** > onglet **Chéquiers**.

Cette fonction est soumise au DMF 210602 : PORTAIL CLIENT / SUPPORT /CONSULTATION DES CHEQUIERS.

11 Personnaliser l'interface du Portail Client

Vous pouvez modifier l'aspect du module Support depuis le Portail Client, comme les couleurs, la police, etc. Pour le reste du Portail, vous pouvez insérer votre logo à la place de celui d'Akuiteo ou encore changer les couleurs et le fond d'écran.

Rappel : cette procédure doit être réalisée par un administrateur ayant des connaissances en css.

11.1 MODIFIER L'ASPECT GRAPHIQUE DU MODULE SUPPORT DU PORTAIL CLIENT

- 1 Assurez-vous d'avoir bien le DMF qui vous autorise à personnaliser le Portail Client, à savoir : 2104**
PORTAIL CLIENT PERSONNALISATION
- 2 Connectez-vous au Portail Client.
- 3 Cliquez sur l'onglet **Support** puis sur une demande au hasard pour l'afficher.
- 4 En haut à droite de l'écran, cliquez sur votre nom et sélectionnez **Personnaliser cette page**.
- 5 Dans la page de personnalisation, à gauche, sélectionnez la section à modifier.
- 6 Sur la droite s'affiche un bloc qui vous permet de modifier les paramètres liés à la css comme la couleur, la police, les bordures, etc.
- 7 Cliquez sur **Valider** après chaque modification.

Note

Vous pouvez annuler tous les changements effectués en cliquant sur **Supprimer la personnalisation**.

11.2 INSÉRER LE LOGO DE VOTRE SOCIÉTÉ ET MODIFIER L'ASPECT DE VOTRE PAGE

- 1 Créez un répertoire sur le serveur, par exemple C:\test.
- 2 Depuis <serveur_name>\webapp\akuiteo.clients\, copiez les répertoires \css et \img et collez les dans C:\test.
- 3 Arrêtez le serveur Tomcat.

- 4** Ouvrez le fichier context.xml et ajoutez le code suivant : `<Environment name="t9gest#cssImageDir" type="java.lang.String" value="c:\test" override="false"/>`
- 5** Redémarrez le serveur Tomcat.
- 6** Remplacez le logo dans `C:\test\img` et modifiez le fichier css selon vos besoins.

L'aspect de votre Portail Client est mis à jour.