

Guide du Support Ticketing

Clients

Experts comptables

Sage



Tables des matières

Support Ticketing

Avant de nous contacter

Nous adresser une demande

Mode d'emploi :

Modèle de demande d'assistance

Suivez vos demandes

Recherchez, trie, filtrez, exportez

Créez une nouvelle demande

Définitions des statuts

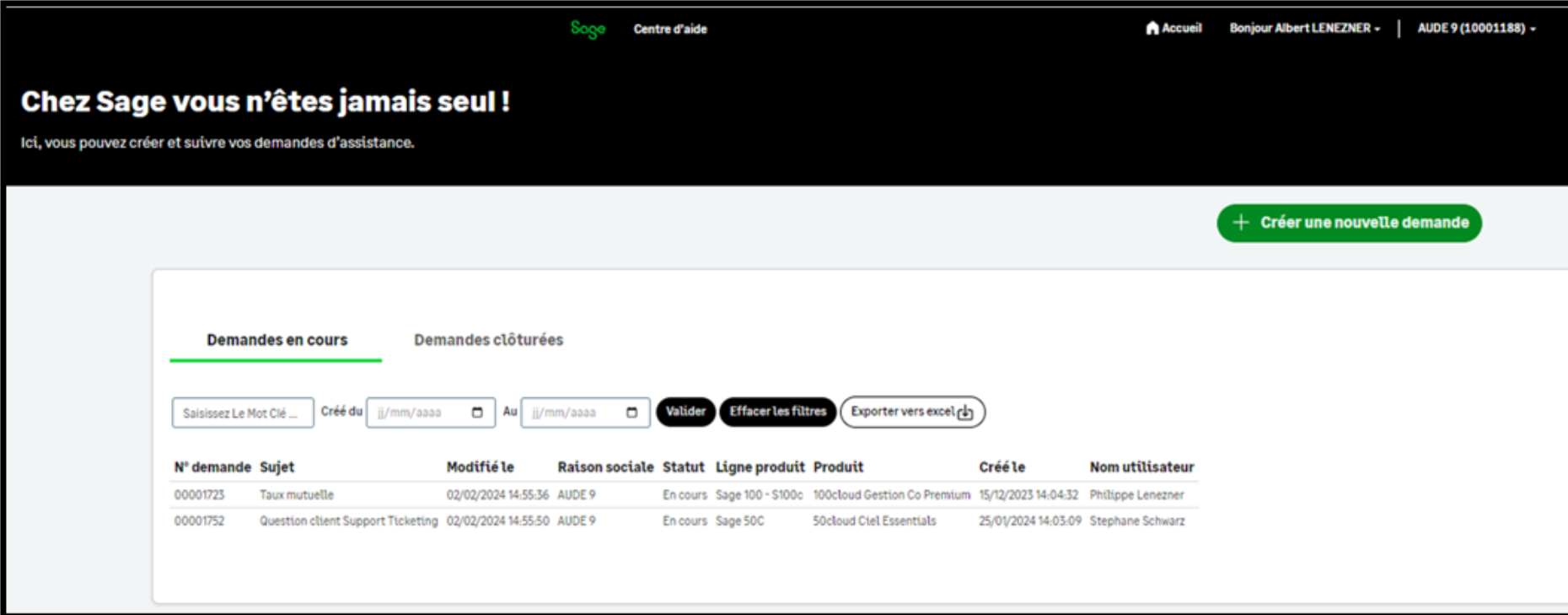
Priorité / criticité

Droits d'utilisation

Support ticketing

Votre outil d'assistance évolue, dites bonjour au Support ticketing. Voyons ensemble comment nous adresser vos demandes.

N'hésitez pas à consulter nos vidéos proposées dans votre portail My Sage



The screenshot displays the Sage Support Ticketing interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage logo, 'Centre d'aide', and user information: 'Accueil', 'Bonjour Albert LENEZNER -', and 'AUDE 9 (10001188) -'. Below the navigation bar, a dark banner contains the text 'Chez Sage vous n'êtes jamais seul !' and 'Ici, vous pouvez créer et suivre vos demandes d'assistance.' A green button labeled '+ Créer une nouvelle demande' is positioned in the top right corner of the main content area. The main content area features two tabs: 'Demandes en cours' (selected) and 'Demandes clôturées'. Below the tabs is a search and filter section with a text input 'Saisissez Le Mot Clé ...', a 'Créé du' date selector, an 'Au' date selector, and buttons for 'Valider', 'Effacer les filtres', and 'Exporter vers excel'. A table of active tickets is displayed below, with columns for 'N° demande', 'Sujet', 'Modifié le', 'Raison sociale', 'Statut', 'Ligne produit', 'Produit', 'Créé le', and 'Nom utilisateur'.

N° demande	Sujet	Modifié le	Raison sociale	Statut	Ligne produit	Produit	Créé le	Nom utilisateur
00001723	Taux mutuelle	02/02/2024 14:55:36	AUDE 9	En cours	Sage 100 - S100c	100cloud Gestion Co Premium	15/12/2023 14:04:32	Philippe Lenezner
00001752	Question client Support Ticketing	02/02/2024 14:55:50	AUDE 9	En cours	Sage 50C	50cloud Ciel Essentials	25/01/2024 14:03:09	Stephane Schwarz

Avant de nous contacter

La marche à suivre pour gagner du temps !

1. Avant de saisir une demande par ticket

4 prérequis indispensables

- **Vérifiez si l'information** existe déjà  [Sage Community Hub](#)
[Base de Connaissances](#)
[Centre de ressources](#)
- **Vérifiez les prérequis avant sollicitation**  [Répondre à une demande client](#)
- **Notez les informations** nécessaires à la saisie d'une demande  [Portail Support Ticketing](#)
- **Reproduisez l'incident sur une plate-forme de tests**
Sur la dernière version du logiciel en dernière liste de patches ou une release récente.

Avant de nous contacter

La marche à suivre pour gagner du temps !

2. Saisir une demande par ticket

Support Ticketing

Suivez l'avancement de vos demandes en temps réel



Des échanges entrants
et sortants facilités



Une visibilité sur toutes
vos demandes en cours
et clôturées

[Accédez au portail](#)

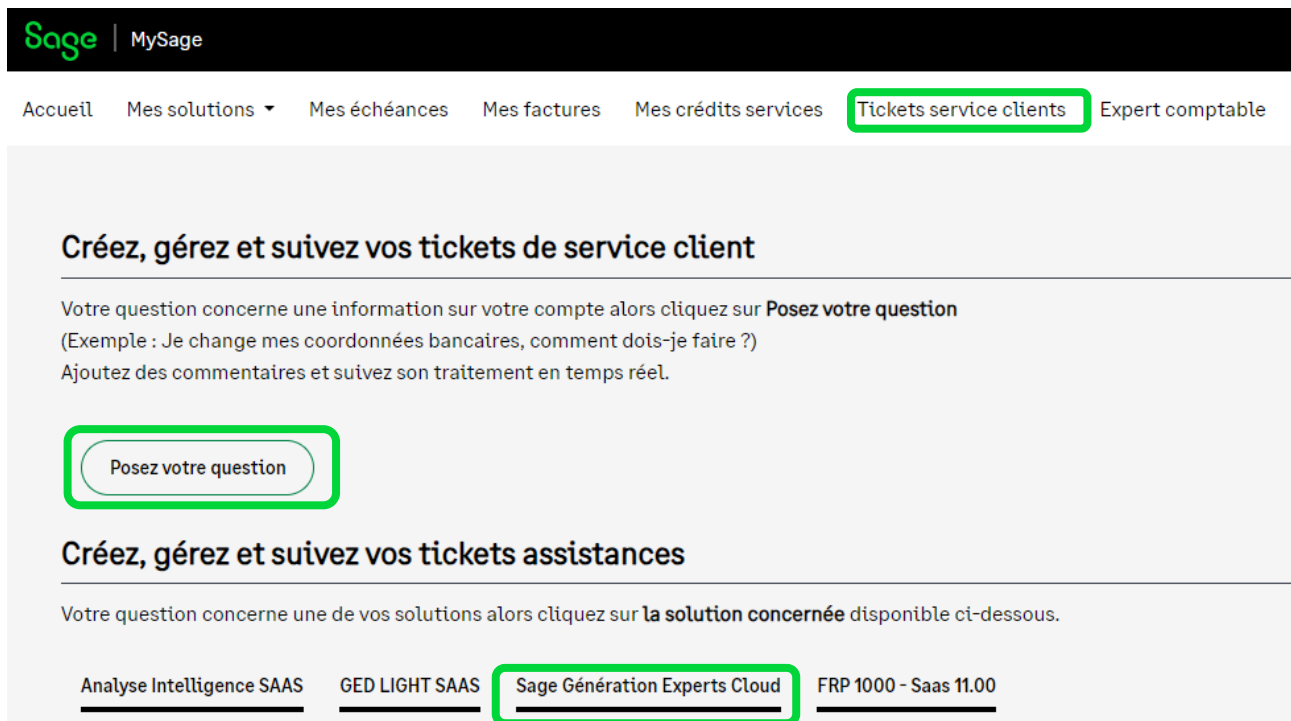
- Une demande clôturée peut être réactivée dans un délai de 14 jours, si besoin
- **Vous êtes Partenaire :** Le contrat de votre client doit être payé pour pouvoir accéder à l'assistance

Nos équipes Support vous accompagnent

Du lundi au jeudi de 9h à 18h

Le vendredi de 9h à 17h

Nous adresser une demande



The screenshot shows the MySage website interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage logo and 'MySage' text. Below this, a menu contains several items: 'Accueil', 'Mes solutions', 'Mes échéances', 'Mes factures', 'Mes crédits services', 'Tickets service clients' (highlighted with a green box), and 'Expert comptable'. The main content area is divided into two sections. The first section is titled 'Créez, gérez et suivez vos tickets de service client'. It contains a paragraph: 'Votre question concerne une information sur votre compte alors cliquez sur **Posez votre question** (Exemple : Je change mes coordonnées bancaires, comment dois-je faire ?) Ajoutez des commentaires et suivez son traitement en temps réel.' Below this text is a button labeled 'Posez votre question' (highlighted with a green box). The second section is titled 'Créez, gérez et suivez vos tickets assistances'. It contains a paragraph: 'Votre question concerne une de vos solutions alors cliquez sur **la solution concernée** disponible ci-dessous.' Below this text is a row of four solution links: 'Analyse Intelligence SAAS', 'GED LIGHT SAAS', 'Sage Génération Experts Cloud' (highlighted with a green box), and 'FRP 1000 - Saas 11.00'.

Pour nous adresser une demande, rendez-vous sur votre portail **My Sage**, à partir de l'adresse suivante : <https://my.sage.fr/>, puis cliquez sur **Tickets service client**

Vous avez une question pour le Service client (sollicitation non technique) ? Cliquez sur **Posez votre question**.

Vous avez une question pour le Service Assistance (sollicitation technique) ? Cliquez sur **la solution concernée**



Note d'information pour les produits ACS et SRC, en cas de question pour le service assistance, cliquez directement sur le bouton **Posez votre question**

Mode d'emploi



Modèle de demande d'assistance

Conseils pour créer une demande d'assistance

1. Sélectionnez soigneusement les valeurs les plus pertinentes qui reflètent votre problème à la fois pour le **motif de la demande** et pour le **domaine d'application**. La sélection de valeurs incorrectes peut entraîner des retards.
2. Une **image vaut mille mots**. Joignez des captures d'écran de votre problème lorsqu'elles sont pertinentes.
3. En fournissant **le plus de détails possibles**, vous nous aider à trouver une réponse.
4. Chaque demande d'assistance est différente, mais si vous rencontrez un problème relatif à un produit, **collez le modèle suivant** dans votre demande et fournissez vos réponses :
 - Résumé du problème : une description détaillée du problème, de ce qui s'est passé.
 - Message d'erreur : si un message d'erreur s'affiche, veuillez indiquer l'erreur exacte.
 - Date/Heure du problème.
 - Combien d'utilisateur sont concernés : Combien, qui, établissement... ?
 - Résultat attendu : nous attendons à ce que A se produise, mais B se produit.
 - Cela a-t-il déjà fonctionné ? Quand cela s'est-il arrêté de fonctionner correctement ?
 - Un paramétrage technique ou un développement personnel ont-ils été réalisés sur la base ou les états ?
 - Actions de dépannage : Veuillez indiquer ce que vous avez déjà tenté ou examiné pour résoudre ce problème.

Suivez vos demandes

The screenshot displays the Sage support portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage logo, 'Centre d'aide', and user information: 'Accueil', 'Bonjour Albert LENEZNER', and 'AUDE 9 (10001188)'. Below the navigation bar, a header section contains the text 'Chez Sage vous n'êtes jamais seul !' and 'Ici, vous pouvez créer et suivre vos demandes d'assistance.' A green button labeled '+ Créer une nouvelle demande' is positioned in the top right corner of the main content area.

Below the header, there are two tabs: 'Demandes en cours' (highlighted with a green box) and 'Demandes clôturées'. Underneath the tabs is a search and filter section with a text input 'Saisissez Le Mot Clé ...', two date pickers labeled 'Créé du' and 'Au', and buttons for 'Valider', 'Effacer les filtres', and 'Exporter vers excel'.

The main content area features a table with the following data:

N° demande	Sujet	Modifié le	Raison sociale	Statut	Ligne produit	Produit	Créé le	Nom utilisateur
00001723	Taux mutuelle	02/02/2024 14:55:36	AUDE 9	En cours	Sage 100 - S100c	100cloud Gestion Co Premium	15/12/2023 14:04:32	Philippe Lenezner
00001752	Question client Support Ticketing	02/02/2024 14:55:50	AUDE 9	En cours	Sage 50C	50cloud Ciel Essentials	25/01/2024 14:03:09	Stephane Schwarz

Vous pouvez visualiser l'historique de vos demandes en cours et vos demandes clôturées

Recherchez, trieux, filtrez, exportez

The screenshot displays the Sage support portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage logo, 'Centre d'aide', and user information: 'Accueil', 'Bonjour Albert LENEZNER', and 'AUDE 9 (10001188)'. Below the navigation bar, a banner reads 'Chez Sage vous n'êtes jamais seul !' with the subtext 'Ici, vous pouvez créer et suivre vos demandes d'assistance.' A green button labeled '+ Créer une nouvelle demande' is positioned in the top right corner.

The main content area features two tabs: 'Demandes en cours' (selected) and 'Demandes clôturées'. Below the tabs is a search and filter bar with the following elements:

- A search input field: 'Saisissez Le Mot Clé ...'
- A 'Créé du' date selector: 'jj/mm/aaaa'
- An 'Au' date selector: 'jj/mm/aaaa'
- A 'Valider' button
- An 'Effacer les filtres' button
- An 'Exporter vers excel' button with a download icon

Below the search bar is a table with the following columns: 'N° demande', 'Sujet', 'Modifié le', 'Raison sociale', 'Statut', 'Ligne produit', 'Produit', 'Créé le', and 'Nom utilisateur'. The table contains two rows of data:

N° demande	Sujet	Modifié le	Raison sociale	Statut	Ligne produit	Produit	Créé le	Nom utilisateur
00001723	Taux mutuelle	02/02/2024 14:55:36	AUDE 9	En cours	Sage 100 - S100c	100cloud Gestion Co Premium	15/12/2023 14:04:32	Philippe Lenezner
00001752	Question client Support Ticketing	02/02/2024 14:55:50	AUDE 9	En cours	Sage 50C	50cloud Ciel Essentials	25/01/2024 14:03:09	Stephane Schwarz

Vous pouvez effectuer une recherche par mot clé, filtrer, trier les colonnes et réaliser un export vers Excel

Créez une nouvelle demande

The screenshot shows the Sage support portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Sage logo, 'Centre d'aide', and user information: 'Accueil', 'Bonjour Albert LENEZNER', and 'AUDE 9 (10001188)'. Below the navigation bar, a dark banner contains the text 'Chez Sage vous n'êtes jamais seul !' and 'Ici, vous pouvez créer et suivre vos demandes d'assistance.' On the right side of this banner, a green button with a plus sign and the text 'Créer une nouvelle demande' is highlighted with a green border. Below the banner, there are two tabs: 'Demandes en cours' (which is active and underlined) and 'Demandes clôturées'. Below the tabs is a search and filter area with a text input 'Saisissez Le Mot Clé ...', a 'Créé du' date selector, an 'Au' date selector, and buttons for 'Valider', 'Effacer les filtres', and 'Exporter vers excel'. Below this is a table with the following columns: 'N° demande', 'Sujet', 'Modifié le', 'Raison sociale', 'Statut', 'Ligne produit', 'Produit', 'Créé le', and 'Nom utilisateur'. The table contains two rows of data.

N° demande	Sujet	Modifié le	Raison sociale	Statut	Ligne produit	Produit	Créé le	Nom utilisateur
00001723	Taux mutuelle	02/02/2024 14:55:36	AUDE 9	En cours	Sage 100 - S100c	100cloud Gestion Co Premium	15/12/2023 14:04:32	Philippe Lenezner
00001752	Question client Support Ticketing	02/02/2024 14:55:50	AUDE 9	En cours	Sage 50C	50cloud Ciel Essentials	25/01/2024 14:03:09	Stephane Schwarz

Cliquez ici pour créer une nouvelle demande

Créez une nouvelle demande

Vous souhaitez être mis en relation avec notre service :

Assistance

Vous souhaitez créer un ticket pour :

Votre Compte

Sélectionnez votre Gamme de produit

Sage 100 Paie RH

Sélectionnez votre offre de service

N° De Série : 5001110 - Sage 100 Entreprise I7 EXP - Version : 7.70

Sélectionnez votre logiciel

Sage 100 I7

Veillez préciser le N° de version installée et/ou votre release

10

Etes vous en mesure de travailler - Niveau de criticité

Oui, J'ai Une Question D'utilisation Logiciel - Faible

Pouvez-vous indiquer l'objet de votre demande ?

Comment Calculer Une Prime

Pouvez-vous détailler votre demande ?

Bonjour,
Merci De Me Communiquer Le Rège De Calcul De La Prime Du 13eme Mois
Mr Vincent

Vous souhaitez être mis en relation avec notre service :

- Sélectionner une option -

- Sélectionner une option -

Administration

Assistance

Votre question concerne une fonctionnalité du logiciel comme par exemple la clôture des journaux et la création d'exercice, les communications bancaires, l'édition d'un état, une erreur sur un bulletin alors sélectionnez **Assistance**.

Votre question concerne une information sur votre compte ou vous souhaitez nous formuler une réclamation alors sélectionnez **Administration**.
Exemple : Je cède mon entreprise, comment dois-je vous informer et quels documents sont à vous transmettre ?

Définitions des statuts

La colonne **Statut** permet de connaître l'état d'avancement de votre demande, ci-dessous le descriptif.

Statut de la demande	Description du statut
Nouveau	Nous avons bien réceptionné votre demande, elle est en attente de prise en charge
En cours	Votre demande est prise en charge, nos équipes travaillent à sa résolution
En attente de votre réponse	Notre équipe d'assistance a identifié que nous avons besoin d'informations supplémentaires de votre part, nous sommes en attente de votre retour
Escalade	Votre demande est transmise à un autre service pour analyse
Développement en attente	Votre demande est en attente de correction, nous vous ferons parvenir une mise à jour dès sa disponibilité
Résolue	La demande est résolue, vous pouvez clôturer le ticket ou ajouter un complément d'information
Clos	Votre demande est close, vous disposez de 14 jours pour la réactiver

Priorité / criticité

Dans le formulaire vous pouvez saisir la priorité / criticité de de votre demande.
Ci-dessous les valeurs proposées et leurs descriptifs.

Priorité / criticité de la demande	Description de la priorité
Oui, j'ai une question d'utilisation logiciel - Faible	<ul style="list-style-type: none">• Le logiciel fonctionne de manière cohérente• L'utilisation et la productivité ne sont pas affectées.• Questions générales d'utilisation, problèmes esthétiques, erreurs dans la documentation, suggestions de fonctionnalités et demandes d'informations
Oui, je dispose d'une solution de contournement - Mineure	<ul style="list-style-type: none">• Perte partielle et non critique de la fonctionnalité du logiciel• Certains composants du logiciel sont affectés mais vous pouvez continuer à utiliser le logiciel.• L'utilisateur peut raisonnablement contourner cette incohérence ou cette altération
Non, je ne peux pas accomplir ma tâche - Majeure	<ul style="list-style-type: none">• Un ou plusieurs éléments majeurs de la fonctionnalité du logiciel sont gravement altérés.• L'utilisateur peut continuer à effectuer des traitements limités, bien que la productivité à long terme puisse être affectée
Non, je ne peux plus utiliser mon logiciel - Bloquante	<ul style="list-style-type: none">• Le logiciel est inopérant et aucune solution de contournement n'est immédiatement disponible• La totalité ou une partie substantielle des données critiques du client associées au logiciel est inaccessible• L'utilisateur subit une perte de service substantielle à cause du logiciel• La sécurité des données ou du site est remise en question

Droits d'utilisation

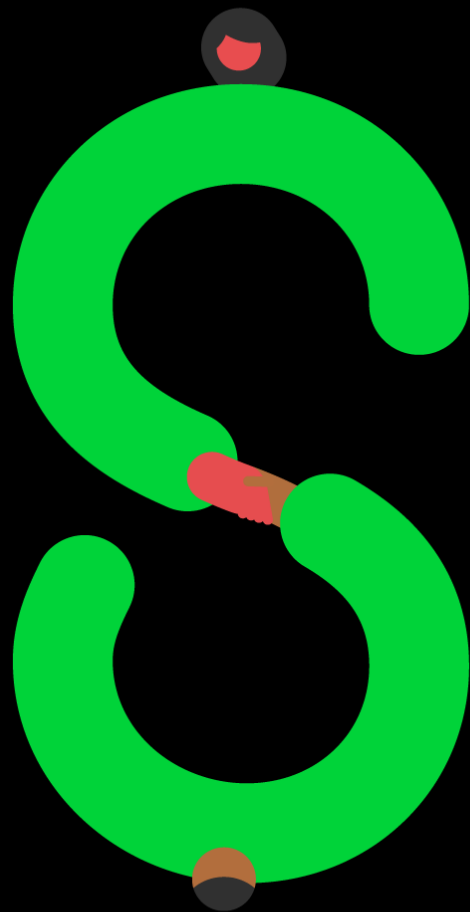
Par défaut un collaborateur accède uniquement à ses tickets en lecture/modification.

Vous pouvez étendre les droits d'utilisation à l'ensemble des tickets créés par vos collaborateurs :

- Lecture seule des tickets créés par tous les utilisateurs de votre société.
- OU Lecture et modification des tickets créés par tous les utilisateurs de votre société

Si vous souhaitez procéder à la modification des droits d'utilisation, merci de nous adresser une demande précisant vos souhaits ainsi que l'adresse mail de l'utilisateur concerné.

A réception de votre ticket, nous réaliserons la modification des droits d'utilisation de votre collaborateur, et vous confirmerons l'activation dans notre réponse.



Sage

Merci!

© 2024 The Sage Group plc or its licensors. All rights reserved. Sage, Sage logos, and Sage product and service names mentioned herein are the trademarks of Sage Global Services Limited or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.